

**Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Minat Nasabah pada Produk Berjangka
(Deposito, Tabungan Prima Berhadiah dan Tabungan Rencana Berhadiah) di Bank
Muamalat Indonesia KCU Pondok Indah**



SKRIPSI

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

Oleh :

ELGITA ARUM DWIYANTI

14820141

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARI'AH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGRI SUNAN KALIJAGA**

2018

**Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Minat Nasabah pada
Produk Berjangka (Deposito, Tabungan Prima Berhadiah dan Tabungan
Rencana Berhadiah) di Bank Muamalat Indonesia KCU Pondok Indah**



SKRIPSI

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

Oleh :

ELGITA ARUM DWIYANTI

14820141

PEMBIMBING:

SITI NUR AZIZAH, S.E.I., M.E.I.

NIP. 19910919 201503 2 008

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

2018



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jl. Marsda Adisucipto Telp. (0274) 550821, 512474 Fax. (0274) 586117 Yogyakarta 55281

PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Nomor : B-1808.13/Un.02/DEB/PP.00.9/05/2018

Tugas Akhir dengan judul: **Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Minat Nasabah pada Produk Berjangka (Deposito, Tabungan Prima Berhadiah dan Tabungan Rencana Berhadiah) di Bank Muamalat Indonesia KCU Pondok Indah**

yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : Elgita Arum Dwiyanti
Nomor Induk Mahasiswa : 14820141
Telah diujikan pada : Senin, 14 Mei 2018
Nilai ujian Tugas Akhir : A/B

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

TIM UJIAN TUGAS AKHIR

Ketua Sidang

Siti Nur Azizah, S.E.L., M.E.I.
NIP: 19910919 201503 2 008

Penguji I

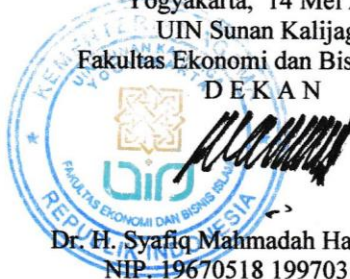
Dr. Ibnu Muhandir, M.Ag.
NIP. 19641112 199203 1 006

Penguji II

Prasojo, S.E., M.Si.
NIP. 19641112.199203 1 006

Yogyakarta, 14 Mei 2018

UIN Sunan Kalijaga
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
DEKAN



Dr. H. Syafiq Mahmadah Hanafi, M.Ag.
NIP. 19670518 199703 1 003

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

Hal : Surat Persetujuan Skripsi/Tugas Akhir

Kepada Yth.

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

UIN Sunan Kalijaga

Di Yogyakarta

Assalamualaikum wr. wb,

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

Nama : Elgita Arum Dwiyanti

NIM : 14820141

Sepester : 8 (Delapan)

Judul : **“Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Minat Nasabah pada Produk Berjangka (Deposito, Tabungan Prima Berhadiah dan Tabungan Rencana Berhadiah) di Bank Muamalat Indonesia KCU Pondok Indah”**

Sudah dapat diajukan kepada Prodi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana strata satu dalam Ilmu Ekonomi Islam.

Dengan ini kami mengharapkan agar skripsi/tugas akhir Saudari tersebut di atas dapat segera dimunaqosyahkan. Atas perhatiannya kami ucapkan terimakasih.

Wassalamu'alaikum. Wr. Wb.

Yogyakarta, 27 April 2018

Pembimbing



Siti Nur Azizah, S.E.I., M.E.I.

NIP. 19910919 201503 2 008

HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Elgita Arum Dwiyanti

NIM : 14820141

Program Studi : Perbankan Syariah

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi yang berjudul “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Minat Nasabah pada Produk Berjangka (Deposito, Tabungan Prima Berhadiah dan Tabungan Rencana Berhadiah) di Bank Muamalat Indonesia KCU Pondok Indah” sepenuhnya merupakan karya saya sendiri, bukan duplikasi dari karya orang lain, kecuali pada bagian-bagian tertentu yang telah dirujuk pada daftar pustaka sesuai dengan kaidah penulisan ilmiah.

Atas pernyataan ini, saya siap menanggung risiko/sanksi yang dijatuhkan kepada saya apabila ditemukan adanya pelanggaran ataupun penyimpangan dari aturan yang berlaku.

Yogyakarta, 27 April 2018

Penyusun



Elgita Arum Dwiyanti

NIM. 14820141

HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH

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

Nama : Elgita Arum Dwiyanti

NIM : 14820141

Program Studi : Perbankan Syariah

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan Hak Bebas Royalti Noneksklusif (Non-Exclusive Royalty-Fee Right) kepada Universitas Islam Negeri Yogyakarta atas karya ilmiah saya yang berjudul:

“Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Minat Nasabah pada Produk Berjangka (Deposito, Tabungan Prima Berhadiah dan Tabungan Rencana Berhadiah) di Bank Muamalat Indonesia KCU Pondok Indah”

beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini, UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Yogyakarta, 27 April 2018

Yang menyatakan



Elgita Arum Dwiyanti

NIM. 14820141

SURAT PERNYATAAN BEBAS PUSTAKA
DI LUAR UIN SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama Lengkap : Elgita Arum Dwiyantri
Nomor Induk Mahasiswa : 14820141
Program Studi : Perbankan Syariah
Tanggal Lulus : 14 Mei 2018
Alamat Asal : Jl. Anggrek 1 No. 18 Kranggan Permai,
Jatisampurna, Bekasi
Alamat di Yogyakarta : Jl. Teratai No. 40 Sambilegi, Maguwoharjo,
Sleman

dengan ini menyatakan bahwa saya **tidak** mempunyai pinjaman buku di perpustakaan di UGM, UNY, UII, BATAN Yogyakarta, Perpustakaan Daerah (Perpusda) Yogyakarta dan Perpustakaan lainnya.

Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya, apabila tidak sesuai dengan pernyataan, maka saya siap menerima sanksi sesuai dengan peraturan yang berlaku

Yogyaakarta, 14 Mei 2018

Yang menyatakan,



Elgita Arum Dwiyantri
NIM: 14820141

HALAMAN MOTTO

MOTTO

“Barangsiapa bertawakkal pada Allah, maka Allah akan memberikan kecukupan padanya, sesungguhnya Allah lah yang akan melaksanakan urusan (yang dikehendaki)-Nya.” --(QS. Ath-Thalaq)

"Waktu bagaikan pedang. Jika engkau tidak memanfaatkannya dengan baik (untuk memotong), maka ia akan memanfaatkanmu (dipotong)." --(HR. Muslim)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Skripsi ini kupersembahkan kepada:

Kedua Orang Tuaku Tercinta:

(Ibu Dewi Saraswati dan Alm. Bapak Budiyanto)

Kakak dan Adikku Tersayang:

(Giara Ayu Widiyanti dan Arga Bagus Syahbandar)

**dan Semua Keluarga Besar dan Teman-teman Penulis yang Sudah
Memberikan Dukungan, Motivasi dan Do'a Penuh Sehingga Skripsi Ini
Dapat terselesaikan.**

KATA PENGANTAR

Dengan menyebut nama Allah Yang Maha Pengasih Lagi Maha Penyayang. Alhamdulillah, segala puji dan syukur kepada Allah SWT atas segala rahmat dan kemudahan yang diberikan oleh-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Shalawat serta salam semoga selalu tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW, kepada sahabat serta pengikutnya yang selalu istiqomah mengikuti ajarannya.

Penulis menyadari bahwa dalam menyelesaikan skripsi ini tidak sedikit hambatan serta kesulitan yang penulis hadapi. Namun berkat kesungguhan hati dan kerja keras serta dorongan dan bantuan dari berbagai pihak baik secara langsung ataupun tidak langsung, sehingga membuat penulis tetap bersemangat dalam menyelesaikan skripsi ini. Untuk itu penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Yudian Wahyudi, M.A, Ph.D selaku Rektor UIN Sunan Kalijaga.
2. Bapak Dr. H. Syafiq Mahmadah Hanafi, M.Ag selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
3. Bapak Joko Setyono S.E., M.Si selaku Ketua Jurusan Perbankan Syariah sekaligus Dosen Pembimbing Akademik penulis.
4. Ibu Siti Nur Azizah, S.E.I., M.E.I. selaku Dosen Pembimbing Skripsi penyusun, yang dengan sabar telah memberikan banyak masukan dan saran-saran sehingga skripsi ini dapat selesai dengan baik.
5. Ibu Dian Nurriyah Solissa S.Hi., M.Si selaku Dosen Pembimbing Akademik.
6. Seluruh Dosen dan Karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, yang telah mentransfer ilmunya dengan ikhlas kepada penulis, serta para petugas perpustakaan yang telah meminjamkan buku-buku yang diperlukan oleh penulis sebagai bahan referensi.
7. Kedua orang tuaku tercinta dan tersayang, Almarhum Bapak Budiyanto dan khususnya Ibu Dewi Saraswati, yang dengan tulus selalu mendo'akan, memberikan motivasi baik materil maupun nonmaterial kepada penulis, sehingga penulis mampu menyelesaikan tugas akhir ini. Semoga Allah selalu

memberikan perlindungan untuk Bapak dan Ibu, dibawah berkah sayangNya. Aamiin.

8. Kakakku Giara Ayu Widiyanti dan Adikku Arga Bagas Syahbandar, terimakasih atas doa dan motivasinya. Semoga Allah SWT selalu memberikan perlindungan untuk kakak, adik dan keluarga.
9. Keluarga besar Raden Syahbandar dan Hadisuyoto yang telah mendukung penulis.
10. Teman-teman Perbankan Syariah Kelas D yang akan selalu kukenang, terimakasih atas kebersamaan, perhatian dan kebaikan teman-teman. Kalian tidak akan pernah terlupakan.
11. Teman-teman “menantu idaman” Fahma, Uswah, Neny, Meris, Halimah, Ocha, Romzi, Safira, Sakinah terimakasih karena selalu ada, atas kebersamaan yang selalu terjamin. Semoga kita mencapai kesuksesan bersama.
12. Keluarga Himpunan Mahasiswa Jurusan Perbankan Syariah 2016-2017 yang tercinta.
13. Teman terbaikku Muddin Pulungan. Semoga kita bisa mencapai kesuksesan bersama.
14. Semua pihak yang secara langsung ataupun tidak langsung turut membantu dalam penulisan skripsi ini. Semoga Allah membalas kebaikan kalian semua.

Yogyakarta, 30 Mei 2018

Hormat Saya,



Elgita Arum Dwiyantri

14820141

PEDOMAN TRANSLITERASI

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

A. Konsonan Tunggal

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Keterangan
ا	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Ba'	B	Be
ت	Ta'	T	Te
ث	Sa'	s_	es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	Ha'	H	ha (dengan titik di bawah)
خ	Kha'	Kh	Ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	Zal	Z	zet (dengan titik di atas)
ر	Ra'	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	es dan ye
ص	Sad	S	es (dengan titik di bawah)
ض	Dad	D	de (dengan titik di bawah)
ط	Ta'	T	te (dengan titik di bawah)
ظ	Za'	Z	zet (dengan titik di bawah)
ع	'ain	'	koma terbalik di atas
غ	Gain	G	Ge
ف	Fa	F	Ef

ق	Qaf	Q	Qi
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	El
م	Mim	M	Em
ن	Nun	N	En
و	Wawu	W	W
ها	Ha'	H	Ha
ء	Hamzah	'	Apostrof
ي	Ya	Y	Ye

B. Konsonan Rangkap karena *Syaddah* Ditulis Rangkap

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

C. *Ta' Marbuttah*

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

حكمة	Ditulis	<i>Hikmah</i>
علة	Ditulis	<i>'illah</i>
كرامة الأولياء	Ditulis	<i>karamah al-auliya'</i>

D. Vokal Pendek dan Penerapannya

ـَ	Fathah	Ditulis	A
ـِ	Kasrah	Ditulis	I
ـُ	Dammah	Ditulis	U
فعل	Fathah	Ditulis	<i>fa'ala</i>
ذكر	Kasrah	Ditulis	<i>zukira</i>
يذهب	Dammah	Ditulis	<i>yazhabu</i>

E. Vokal Panjang

1. Fathah + alif	Ditulis	A
جاهلية	Ditulis	<i>Jahiliyyah</i>
2. Fathah + ya' mati	Ditulis	A
تنسى	Ditulis	<i>Tansa</i>
3. Kasrah + ya' mati	Ditulis	I
كريم	Ditulis	<i>Karim</i>
4. Dhammah + wawu mati	Ditulis	U
فروض	Ditulis	<i>Furud</i>

F. Vokal Rangkap

1. Fathah + ya' mati	Ditulis	<i>Ai</i>
بينكم	Ditulis	<i>Bainakum</i>
2. Fathah + wawu mati	Ditulis	<i>Au</i>
قول	Ditulis	<i>Qaul</i>

G. Vokal Pendek yang Berurutan dalam Satu Kata Dipisahkan dengan Apostrof

أَنْتُمْ	ditulis	<i>a'antum</i>
أَعَدَّتْ	ditulis	<i>u'iddat</i>
لَنْشُكْرْتُمْ	ditulis	<i>la'in syakartum</i>

H. Kata Sandang Alif + Lam

1. Bila diikuti huruf Qamariyyah maka ditulis menggunakan huruf awal “al”

الْقُرْآن	ditulis	<i>al-Qur'an</i>
الْقِيَاس	ditulis	<i>al-Qiyas</i>

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

السَّمَاء	ditulis	<i>as-Sama'</i>
الشَّمْس	ditulis	<i>asy-Syams</i>

I. Penulisan Kata-kata dalam Rangkaian Kalimat

ذَوَالْفُرُوض	ditulis	<i>zawi al-furud</i>
أَهْلَالسُّنَّة	ditulis	<i>ahl as-sunnah</i>

J. Pengecualian

Sistem transliterasi ini tidak berlaku pada:

1. Kosa kata Arab yang lazim dalam Bahasa Indonesia dan terdapat dalam Kamus Umum Bahasa Indonesia, misalnya: al-Qur'an, hadits, mazhab, syariat, lafaz.
2. Judul buku yang menggunakan kata Arab, namun sudah dilatinkan oleh penerbit, seperti judul buku *al-Hijab*.
3. Nama pengantar yang menggunakan huruf latin, misalnya Quraish Shihab, Ahmad Syukri Soleh.
4. Nama penerbit di Indonesia yang menggunakan kata Arab, misalnya Toko Hidayah, Mizan.

DARTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI	iii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN.....	iv
HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH	v
HALAMAN PERNYATAAN BEBAS PUSTAKA	vi
MOTTO	vii
PERSEMBAHAN.....	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
PEDOMAN TRANSLITERASI	xi
DAFTAR ISI.....	xvi
DAFTAR TABEL	xix
DAFTAR GAMBAR.....	xx
DAFTAR LAMPIRAN	xxi
ABSTRAK	xxii
ABSTRACT	xxiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Tujuan Penelitian	8
D. Manfaat Penelitian	9
BAB II LANDASAN TEORI	10
A. Tinjauan Pustaka	10
B. Kerangka Teoritis.....	13
1. Manajemen Pelayanan Prima.....	13
a. Pengertian Pelayanan	13
b. Pelayanan Prima.....	15
c. Pengertian Manajemen Pelayanan Prima.....	17
2. Manajemen Pelayanan Prima dalam Perspektif Islam	18
3. Kualitas Pelayanan	20
a. Definisi Kualitas Pelayanan	20
b. Dimensi Kualitas Pelayanan	21
4. Kualitas Pelayanan dalam Perspektif Islam	23
5. Minat	28
a. Pengertian Minat	28
b. Minat dalam Perspektif Islam	29

6. Produk Berjangka.....	31
a. Deposito	31
b. Tabungan Rencana Berhadiah	32
c. Tabungan Prima Berhadiah.....	33
7. Tabungan Berjangka dalam Perspektif Islam	33
C. Kerangka Konseptual	35
D. Pengembangan Hipotesis	36
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	49
A. Jenis Penelitian.....	49
B. Tempat dan Waktu Penelitian	49
C. Jenis Data	49
D. Populasi Dan Sampel	50
1. Populasi	50
2. Sampel.....	50
a. Metode Pengambilan sampel.....	50
b. Penentuan Jumlah Sampel	51
E. Skala Pengukuran.....	51
F. Variabel dan Indikator Penelitian.....	53
1. Variabel Penelitian	53
2. Indikator Penelitian	55
G. Teknik Pengumpulan Data.....	57
H. Analisis Data Penelitian	58
1. Pengujian Instrumen Penelitian.....	59
a. Uji Validitas	59
b. Uji Reliabilitas	59
c. Uji Normalitas	60
d. Uji Asumsi Klasik.....	61
2. Teknik Analisis Data.....	63
a. Analisis Deskriptif	63
b. Uji Linier Berganda.....	64
c. Uji F (Simultan)	65
d. Uji T (Parsial).....	65
e. Uji Koefisien Determinasi	66
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	67
A. Profil Perusahaan	67
1. Nama Instansi, Alamat dan Sejarah Berdirinya	67
2. Visi dan Misi	68
3. Struktur Organisasi	69
4. Sistem Kerja	69
B. Deskripsi Responden.....	71

C. Analisis dan Pembahasan Data	74
D. Teknik Analisis Data.....	77
1. Hasil Uji Validitas.....	77
2. Hasil Uji Reliabilitas	79
E. Uji Asumsi Klasik.....	80
1. Hasil Uji Multikolonieritas	80
2. Hasil Uji Heteroskedastisitas	81
3. Hasil Uji Autokorelasi.....	83
4. Hasil Uji Normalitas	84
F. Analisis Regresi Lnier Berganda	87
1. Hasil Uji Parsial	89
2. Hasil Uji Simultan.....	94
3. Hasil Uji Koefisien Determinasi	95
G. Pembahasan Hasl Penelitian	96
BAB V PENUTUP	113
A. Kesimpulan	113
B. Saran.....	114
DAFTAR PUSTAKA	115
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Jenis Kelamin Responden	71
Tabel 4.2 Usia Responden.....	72
Tabel 4.3 Pendidikan Terakhir Responden	72
Tabel 4.4 Pekerjaan Responden	73
Tabel 4.5 Hasil Analisa Statistik Deskriptif.....	74
Tabel 4.6 Hasil Pengujian Validitas.....	78
Tabel 4.7 Hasil Pengujian Reliabilitas	80
Tabel 4.8 Hasil Uji Multikolinieritas	80
Tabel 4.9 Hasil Uji Heteroskedastisitas	83
Tabel 4.10 Hasil Uji Autokorelasi Durbin Watson.....	84
Tabel 4.11 Hasil Uji Normalitas Statistik	86
Tabel 4.12 Hasil Uji Regresi Linier Berganda.....	87
Tabel 4.13 Hasil Uji Parsial	91
Tabel 4.14 Hasil Uji Simultan.....	95
Tabel 4.15 Hasil Uji Koefisien Determinasi	95

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual	35
Gambar 3.1 Skor Jawaban Responden.....	53
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Bank Muamalat Indonesia KCU Pondok Indah.....	69
Gambar 4.2 Hasil Uji Heteroskedastisitas Grafik Plot	82
Gambar 4.3 Hasil Uji Normalitas.....	85

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: Kuesioner Penelitian.....	i
Lampiran 2: Data Diri Responden	vii
Lampiran 3: Tanggapan Responden.....	x
Lampiran 4: Hasil Output Uji Validitas	xvi
Lampiran 5: Hasil Output Uji Reliabilitas	xx
Lampiran 6: Hasil Output Uji Asumsi Klasik.....	xxii
Lampiran 7: Hasil Uji Regresi Linier Berganda	xxvii
Lampiran 8: Surat Pemberitahuan Izin Penelitian	xxix
Lampiran 9: Surat Pemberitahuan Izin Pengambilan Data	xxx
Lampiran 10: <i>Curriculum Vitae</i>	xxxi
Lampiran 11: Dokumentasi.....	xxxii

ABSTRAK

Customer focused service adalah sebuah strategi yang diterapkan oleh perusahaan agar dapat melayani pelanggan sebaik mungkin. Bentuk dari strategi ini diukur dengan kualitas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan kepada pelanggan, karena salah satu faktor yang menentukan tingkat keberhasilan dan kualitas perusahaan adalah kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap minat nasabah pada produk berjangka di Bank Muamalat Indonesia KCU Pondok Indah. Variabel independen dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan yang terdiri dari aspek *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy* dan *compliance*, sedangkan variabel dependennya adalah minat nasabah. Teknik sampling yang digunakan adalah *simple random sampling*. Pengumpulan data menggunakan kuesioner dengan total sampel 70 responden yang mengunjungi *customer service* Bank Muamalat Indonesia KCU Pondok Indah. Analisis data menggunakan analisis deskriptif dan analisis regresi linear berganda. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa secara simultan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap minat nasabah pada produk berjangka di Bank Muamalat Indonesia KCU Pondok Indah. Hasil secara parsial menunjukkan bahwa variabel *reliability*, *responsiveness*, *empathy* dan *compliance* berpengaruh signifikan terhadap minat sedangkan variabel *tangible* dan *assurance* tidak berpengaruh signifikan terhadap minat nasabah pada produk berjangka di Bank Muamalat Indonesia KCU Pondok Indah.

Kata Kunci: Customer focused service, kualitas pelayanan, minat, produk berjangka

ABSTRACT

Customer focused service is a strategy implemented by the company in order to serve customers as well as possible. The shape of this strategy measured by the quality of service provided by the company to customers. The factors that determine the level of success and quality of the company is the ability of the company in providing services to customers. This study was conducted to determine the effect of service quality on customer interest in product futures at Bank Muamalat Indonesia KCU Pondok Indah. The independent variable in this research is service quality which consist of tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy and compliance, while the dependent variable is customer interest. The sampling technique using simple random sampling. Data collection using questionnaires with a total sample of 70 respondents who visited customer service at Bank Muamalat Indonesia KCU Pondok Indah. Data analysis used descriptive analysis and multiple linear regression analysis. The results of this study indicate that simultaneously the quality of service has a significant effect on customer interest in the futures product at Bank Muamalat Idonesia KCU Pondok Indah. Partial result shows that variable of reliability, responsiveness, empathy and compliance have significant influence to interest, while tangible and assurance variable have no significant effect to customer interest in product of futures at Bank Muamalat Idonesia KCU Pondok Indah.

Keyword: Customer focused service, service quality, customer interest, product fitures

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Indonesia merupakan negara dengan penduduk muslim terbesar di dunia. Mayoritas penduduk yang beragama Islam menjadikan Indonesia sebagai pasar yang potensial dalam perkembangan keuangan syariah. Berdirinya lembaga-lembaga keuangan yang menggunakan prinsip-prinsip syariah dapat dilihat sebagai proses untuk membangun sistem ekonomi Islam, baik dalam skala mikro maupun makro. Seiring berjalannya waktu produk-produk transaksi syariah cukup diminati oleh banyak orang. Dengan perkembangan tersebut maka Bank Indonesia (BI) menciptakan sebuah terobosan yaitu munculnya PBI No. 8/3/PBI/2006, yang diharapkan mampu mendorong kemampuan sistem perbankan nasional dalam melayani dan menyediakan kemudahan bertransaksi syariah. Peraturan inilah yang menjadi landasan dasar bagi cabang bank konvensional yang telah memiliki Unit Usaha Syariah dalam melaksanakan transaksi syariah (Sumantri, 2014: 142)

Bank syariah yang ada di Indonesia memang berkembang cukup signifikan. Hal ini dilihat dari data Statistik Perbankan Syariah (SPS) OJK dari tahun 2014 hingga tahun 2017, asset Bank Umum Syariah pada tahun 2014 berada pada kisaran 200 triliun, sedangkan pada tahun 2017 berjumlah lebih dari 250 triliun. Untuk perkembangan Dana Pihak

Ketiga (DPK) juga mengalami peningkatan yang terbilang cukup meyakinkan, karena DPK pada tahun 2010 berjumlah 76 triliun sedangkan pada awal tahun 2017 DPK berjumlah 205 triliun. Dengan peningkatan tersebut tentunya tidak menutup kemungkinan bahwa suatu saat Indonesia akan menjadi salah satu Negara dengan keuangan syariah terbesar di dunia.¹

Pada penilaian *Global Islamic Financial Report* (GIFR) pertumbuhan *Islamic Financial Service Industry* dengan indikator penilaian aset di beberapa negara, Indonesia terbilang masih unggul dari negara lainnya dengan angka rata-rata pertumbuhan sebesar 56,06% (*Global Islamic Financial Report*, 2017: 45). Sedangkan di Negara Malaysia rata-rata pertumbuhannya sebesar 20,89%, masih lebih rendah dari Negara Saudi Arabia yang mempunyai rata-rata pertumbuhan sebesar 20,95%. Namun dalam penelitian yang dilakukan oleh Sula tahun 2012 jika dibandingkan dengan Negara Malaysia, jumlah *market share* Malaysia masih lebih besar dibanding Indonesia, sampai akhir 2012 Malaysia sudah mencapai 24% sedangkan Indonesia baru mencapai 5%. Hal ini disebabkan karena pengenalan bank syariah terhadap masyarakat di Malaysia memang lebih dulu dibandingkan dengan Indonesia.

¹ Otoritas Jasa Keuangan (OJK), “*Statistik Perbankan Syariah*”, diakses dari <http://www.ojk.go.id/id/kanal/syariah/data-dan-statistik/statistik-perbankan-syariah/default.aspx>, pada tanggal 3 Februari 2018 pukul 09.45

Demikian pula pada proses sosialisasi dan pelayanan yang diberikan oleh lembaga perbankan syariah, khususnya bank syariah kepada masyarakat belum efektif. Dilihat dari keberadaan bank syariah hanya menyentuh tingkat perkotaan, sedangkan di tingkat pedesaan, keberadaannya relatif masih terbatas. Begitu juga dengan wawasan dan pengetahuan tentang bank syariah umumnya terbatas di kalangan akademisi dan praktisi, sedangkan tingkat masyarakat bawah belum sepenuhnya mengenal dan memahami dengan jelas lembaga keuangan syariah. Padahal lembaga perbankan syariah memiliki keunggulan, bukan hanya dari aspek hukum (syariat), melainkan juga menjadi sistem ekonomi alternatif yang mendukung percepatan pembangunan ekonomi di Indonesia (Herry Sutanto, 2013: 7).

Dalam menunjukkan produk yang dimiliki, bank syariah harus memberikan informasi kepada masyarakat bawah atau masyarakat yang masih berada di pedesaan melalui promosi. Promosi yang dapat dilakukan bank harus memberikan informasi yang tepat dimana komunikasi berperan penting, dalam hal ini promosi menjadi suatu yang berharga. Dengan diadakan promosi maka masyarakat mengetahui apa saja yang diberikan oleh bank serta menambah minat masyarakat untuk menabung (Indriyo, 2000: 235). Ketika masyarakat telah memiliki informasi yang telah didapat, maka tindakan masyarakat selanjutnya ialah menjadi nasabah. Pada saat inilah pelayanan yang

diberikan oleh bank untuk nasabahnya menjadi kunci utama dalam memperoleh kepercayaan nasabah untuk menabung di bank syariah.

Kualitas layanan merupakan pengalaman sadar yang sifatnya subjektif bagi setiap nasabah. Sejalan dengan pendapat Irwanto (2002: 71) bahwa persepsi adalah proses diterimanya rangsang (objek, kualitas, hubungan antargejala, maupun peristiwa) sampai rangsang itu disadari dan dimengerti. Artinya bahwa kualitas merupakan hasil persepsi nasabah terhadap layanan yang diberikan pihak bank. Kualitas layanan merupakan faktor penentu persepsi nasabah terhadap keberadaan suatu bank, yaitu apakah layanan yang diterima dan dirasakan oleh nasabah akan sama dengan yang mereka harapkan.

Layanan yang berkualitas adalah layanan yang secara ekonomis menguntungkan dan secara procedural mudah serta menyenangkan. Berawal dari kebutuhan itu, kemudian nasabah memperoleh layanan atas suatu kebutuhannya. Layanan yang diterima nasabah akan dipersepsikan sebagai baik, standar, atau buruk. Persepsi nasabah ini merupakan bentuk akhir pembentukan citra kualitas jasa. Persepsi nasabah terhadap kualitas layanan inilah yang merupakan penilaian menyeluruh atas keunggulan suatu jasa. Layanan yang berkualitas dapat diwujudkan melalui kinerja aspek-aspek *reliability*, *emphaty*, *assurance*, *responsiveness*, dan *tangibles* untuk membangun kepuasan nasabah. Kelima aspek kualitas ini bila diterapkan secara bersama dapat

membangun layanan yang berkualitas prima dan memuaskan (Utami, 2004: 55).

Salah satu bank yang memiliki prestasi dalam bidang pelayanan di Indonesia adalah Bank Muamalat. Hal ini dibuktikan dengan diperolehnya penghargaan *Service Excellent Award 2017* dalam acara *Indonesia WOW Service Excellence Award 2017* di Pacific Place, Jakarta. Hal ini tentu membuat Bank Muamalat yang dikenal sebagai peoneer Bank Syariah di Indonesia menjadi bank yang patut dipuji dalam aspek pelayanannya. Seperti yang telah disebutkan sebelumnya, Bank Muamalat Indonesia adalah bank syariah pertama yang berdiri di Indonesia. PT Bank Muamalat Indonesia Tbk (“Bank Muamalat Indonesia”) memulai perjalanan bisnisnya sebagai Bank Syariah pertama di Indonesia pada 1 November 1991 atau 24 Rabi’us Tsani 1412 H. Pendirian Bank Muamalat Indonesia digagas oleh Majelis Ulama Indonesia (MUI), Ikatan Cendekiawan Muslim Indonesia (ICMI) dan pengusaha muslim yang kemudian mendapat dukungan dari Pemerintah Republik Indonesia.

Seiring kapasitas Bank yang semakin diakui, Bank Muamalat Indonesia semakin melebarkan sayapnya dengan terus menambah jaringan kantor cabangnya di seluruh Indonesia. Pada tahun 2009, Bank mendapatkan izin untuk membuka kantor cabang di Kuala Lumpur, Malaysia dan menjadi bank pertama di Indonesia serta satu-satunya yang mewujudkan ekspansi bisnis di Malaysia. Hingga saat ini, Bank

telah memiliki 325 kantor layanan termasuk 1 (satu) kantor cabang di Malaysia. Operasional Bank juga didukung oleh jaringan layanan yang luas berupa 710 unit ATM Muamalat, 120.000 jaringan ATM Bersama dan ATM Prima, serta lebih dari 11.000 jaringan ATM di Malaysia melalui Malaysia Electronic Payment (MEPS). Sejak resmi beroperasi pada 1 Mei 1992 atau 27 Syawal 1412 H, Bank Muamalat Indonesia terus berinovasi dan mengeluarkan produk-produk keuangan syariah seperti Asuransi Syariah (Asuransi Takaful), Dana Pensiun Lembaga Keuangan Muamalat (DPLK Muamalat) dan multifinance syariah (Al-Ijarah Indonesia Finance) yang seluruhnya menjadi terobosan di Indonesia.²

Salah satu inovasi dalam produk pendanaan di Bank Muamalat Indonesia adalah Tabungan Rencana Berhadiah dan Tabungan Prima Berhadiah. Kedua produk ini merupakan jenis tabungan berjangka yang mempunyai program hadiah langsung, dimana hadiah adalah bersifat titipan BMI dan akan menjadi milik nasabah jika masa *hold* (blokir) telah selesai sesuai dengan ketentuan program. Maskartini menulis dalam *Tribun News* bahwa keunggulan dalam produk ini selain mendapatkan hadiah langsung, nasabah juga masih mendapatkan bagi hasil setiap bulannya dan bebas biaya administrasi bulanan, program ini juga berlaku untuk nasabah non perorangan seperti organisasi

² Bank Muamalat Indonesia, “*Profil Bank Muamalat*”, diakses dari <http://www.bankmuamalat.co.id/profil-bank-muamalat>, pada tanggal 3 februari 2018 pukul 15.10

masyarakat yang memiliki kepentingan untuk instansinya. Oleh karena itu, untuk menarik nasabah menggunakan produk berjangka ini, diperlukan kualitas pelayanan yang baik dan tepat agar nasabah mengerti apa kelebihan dari produk tersebut. Minat nasabah terhadap Tabungan Rencana Berhadian dan Tabungan Prima Berhadiah sangat dibutuhkan untuk meningkatkan DPK dan kegiatan operasional bank.³

Melihat perkembangan Bank Muamalat Indonesia yang cukup pesat di negara dengan penduduk Islam terbesar di dunia ini, membuat peneliti tertarik untuk melihat bagaimana kualitas layanan yang diberikan oleh Bank Muamalat Indonesia dalam menarik nasabah untuk menanamkan dananya di tabungan berjangka Bank Muamalat.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan di atas, maka rumusan masalah yang ada dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Apakah aspek *reliability* memengaruhi minat nasabah dalam memilih tabungan berjangka di Bank Muamalat Indonesia KCU Pondok Indah?
2. Apakah aspek *emphaty* memengaruhi minat nasabah dalam memilih tabungan berjangka di Bank Muamalat Indonesia KCU Pondok Indah?

³ Tribun Pontianak, “*Tabungan Muamalat Prima, Hadiah dapat Dipilih Sendiri*”, diakses dari <http://pontianak.tribunnews.com/2016/09/18/tabungan-muamalat-prima-hadiah-dapat-dipilih-sendiri>, pada tanggal 23 Mei 2018 pukul 07.30 WIB

3. Apakah aspek *assurance* memengaruhi minat nasabah dalam memilih tabungan berjangka di Bank Muamalat Indonesia KCU Pondok Indah?
4. Apakah aspek *responsiveness* memengaruhi minat nasabah dalam memilih tabungan berjangka di Bank Muamalat Indonesia KCU Pondok Indah?
5. Apakah aspek *tangibles* memengaruhi minat nasabah dalam memilih tabungan berjangka di Bank Muamalat Indonesia KCU Pondok Indah?
6. Apakah aspek *compliance* memengaruhi minat nasabah dalam memilih tabungan berjangka di Bank Muamalat Indonesia KCU Pondok Indah?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan dilakukannya penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh antara aspek *reliability* terhadap minat nasabah dalam memilih tabungan berjangka di Bank Muamalat Indonesia KCU Pondok Indah.
2. Untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh antara aspek *empathy* terhadap minat nasabah dalam memilih tabungan berjangka di Bank Muamalat Indonesia KCU Pondok Indah.
3. Untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh antara aspek *assurance* terhadap minat nasabah dalam memilih tabungan berjangka di Bank Muamalat Indonesia KCU Pondok Indah.

4. Untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh antara aspek *responsiveness* terhadap minat nasabah dalam memilih tabungan berjangka di Bank Muamalat Indonesia KCU Pondok Indah.
5. Untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh antara aspek *tangibles* terhadap minat nasabah dalam memilih tabungan berjangka di Bank Muamalat Indonesia KCU Pondok Indah.
6. Untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh antara aspek *compliance* terhadap minat nasabah dalam memilih tabungan berjangka di Bank Muamalat Indonesia KCU Pondok Indah.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi landasan bank dalam peningkatan pelayanan dan mutu bank syariah sehingga bisa memajukan perekonomian islam. Di dunia akademis manfaat yang bisa didapatkan ialah bagaimana cara mengukur kinerja pelayanan suatu perusahaan jasa dan dapat menjadi referensi untuk penelitian selanjutnya.

2. Manfaat Praktis

Manfaat praktis dari penelitian ini adalah sebagai bahan pertimbangan dalam meningkatkan kinerja pelayanan perbankan yang bisa dipengaruhi oleh berbagai faktor.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan analisis dan pembahasan, maka kesimpulan yang dapat diambil adalah sebagai berikut:

1. Hasil pengujian terhadap hipotesis 1 terbukti bahwa *tangible* berpengaruh *negative* terhadap minat nasabah pada produk berjangka di Bank Muamalat Indonesia KCU Pondok Indah. Jika Bank Muamalat Indonesia KCU Pondok Indah menginginkan minat nasabah pada produk berjangka meningkat, maka Bank Muamalat harus menyediakan fasilitas fisik yang memudahkan nasabah mengenali produk tersebut.
2. Hasil pengujian terhadap hipotesis 2 terbukti bahwa *reliability* berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat nasabah pada produk berjangka di Bank Muamalat Indonesia KCU Pondok Indah.
3. Hasil pengujian terhadap hipotesis 3 terbukti bahwa *responsiveness* berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat nasabah pada produk berjangka di Bank Muamalat Indonesia KCU Pondok Indah.
4. Hasil pengujian terhadap hipotesis 4 terbukti bahwa *assurance* berpengaruh *negative* dan tidak signifikan terhadap minat nasabah pada produk berjangka di Bank Muamalat Indonesia KCU Pondok Indah.
5. Hasil pengujian terhadap hipotesis 5 terbukti bahwa *empathy* berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat nasabah pada produk berjangka di Bank Muamalat Indonesia KCU Pondok Indah.

6. Hasil pengujian terhadap hipotesis 6 terbukti bahwa *compliance* berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat nasabah pada produk berjangka di Bank Muamalat Indonesia KCU Pondok Indah.
7. Secara simultan variabel *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy* dan *compliance* memiliki pengaruh yang signifikan secara simultan terhadap minat nasabah Bank Muamalat Indonesia KCU Pondok Indah.

B. Saran

1. Diharapkan dipenelitian selanjutnya menambah variabel independen yang diduga mempunyai pengaruh terhadap minat nasabah pada produk berjangka di Bank Muamalat Indonesia. Pada penelitian ini variabel independen yang digunakan adalah *tangible* (bukti fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (jaminan), *empathy* (empati) dan *compliance*. Penambahan variabel lain diharapkan mampu menggambarkan minat nasabah terhadap produk berjangka yang ada di Bank Muamalat Indonesia KCU Pondok Indah.
2. Bagi pihak Bank Muamalat Indonesia KCU Pondok Indah diharapkan dapat memberikan pelayanan yang lebih baik lagi sehingga mampu untuk memenuhi kebutuhan nasabah, dan meningkatkan minat nasabah untuk terus menabung di Bank Muamalat Indonesia.

DAFTAR PUSTAKA

- Ach. Zuhri dan Rudy Haryanto. 2016. Dimensi CARTER dalam Peningkatan Kualitas Layanan BPRS Bhakti Sumekar Sumenep. *Jurnal Ekonomi dan Perbankan Syariah*. Volume III. Nomor 1.
- Dendawijaya, Lukman. 2001. *Manajemen Perbankan*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Dewi, Chandra dan Nuryati. 2014. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan dan Minat Beli Konsumen di Rumah Makan Boga-Bogi Surakarta. *Jurnal Informatika Edisi September*. Volume I. Nomor 21.
- Endar, Sugiarto. *Psikologi Pelayanan dalam Insudtri Jasa*. Jakarat: Gramedia.
- Fandy, Tjiptono. 2011. *Pemasaran Jasa*. Malang: Bayumedia.
- Fattah Mahmoud Al-Azzam, Abdel. 2015. The Impact of Service Quality Dimensions on Customer Satisfaction: A Field Study of Arab Bank in Irbid City, Jordan. *European Journal of Business and Management*. Volume VII. Nomor 15.
- Feby Gita, Cahyani. 2016. Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Konsumen. *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen*. Volume V. Nomor 3.
- Gibson, Donelly dan Ivancevich. 1996. *Organisasi, Perilaku, Struktur, Proses*. Jakarta: Bina Rupa Aksara.

Ghozali, Imam. 2012. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 20*. Semarang: Universitas Diponegoro.

Gronroos, C. 1990. *Service Management and Marketing: Managing the Moment of Truth in Service Competition*. Massachusetts: Lexington.

<http://www.bankmuamalat.co.id/profil-bank-muamalat> (Diakses pada tanggal 3 Februari 2018)

<http://www.ojk.go.id/id/kanal/syariah/data-dan-statistik/statistik-perbankan-syariah/default.aspx> (Diakses pada 3 Februari 2018)

Indriyo, Gitosudarmo. 2000. *Manajemen Pemasaran Edisi Kedua Cetakan Keenam*. Yogyakarta: BPFE.

Irwanto. 2002. *Psikologi Umum*. Jakarta: Prenhalindo.

Ivancevich John M, Lorenzi Peter, Skinner Steven J, dan Corsby Philip B. 1997. *Management Quality and Competitiveness*. Chicago: Irwin.

Kasmir. 2006. *Etika Customer Service*. Jakarta: RahaGrafindo Persada.

Kharismarisa, Nurhayati dan Nyata Nugraha. 2015. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah KJKS BMT Fastabiq Pati. *JABPI*. Volume 23. Nomor 1.

Komarudin. 1994. *Ensiklopedia Manajemen*. Jakarta: Bumi Aksara.

Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.

- Lovelock. 1988. *Managing Service: Marketing, Operation, and Human Resources*. London: Prentice-Hall International, Inc.
- Lupiyoadi, Rambat dan A. Hamdani. 2008. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Maddy, Khairul. 2009. *Hakikat dan Pengertian Pelayanan Prima*. Jakarta: Chama Digit.
- Manullang. 1985. *Dasar-dasar Manajemen*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Margaretha. 2003. *Kualitas Pelayanan: Teori dan Aplikasi*. Jakarta: Mandar Maju.
- Moernir, A. S. 2010. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Nasrullah, Aan dkk. 2013. Studi Kepatuhan Syariah dan Manfaat Ekonomi terhadap Minat Investor dalam Pembelian Sukuk Negara. *Jurnal Ekonomi Islam*. Volume VII. Nomor 1.
- Nazir, Habib, dan Muhammad Hasanuddin. 2004. *Ensiklopedia Ekonomi dan Perbankan Syariah Cet. Ke-1*. Bandung: Kaki Langit.
- Nining Catur Pawestriningtyas, Suharyono dan Iman Suyadi. 2016. Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Nasabah (Survei Pada Nasabah Perum Pegadaian Kantor Cabang Syariah Tlogomas Malang). *Jurnal Administrasi Bisnis*. Volume 32. Nomor 2.

- Oktaviani, Nadya. 2015. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Pembelian Ulang (Studi pada Trans Retail Carrefour di Bandung). *Jurnal e-Proceeding of Management*. Volume II. Nomor 3.
- Olowokudejo & Adeleke. 2011. *The Relationship Between Customer Focused Service and Customer Satisfaction in The Nigerian Insurance Industry*. *African Journal of Marketing Management*. Volume III. Nomor 11.
- Pratomo dan Shaff, Akhsin. 2000. *Pelayanan Prima*. Bandung: Angkasa Bandung.
- Rahmayanti, Nina. 2010. *Manajemen Pelayanan Prima (Mencegah Pembelotan dan Membangun Customer Loyalty)*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Riduwan. 2005. *Skala Pengukuran Variabel-Variabel Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Rust, Rolland T. Anthony J. Zahgorik, Timothy L. Keininghem. 1996. *Service Marketing*. New York: Harper Collins College Publishers.
- Sekaran, Uma. 2006. *Research Methods for Business : Metodologi Penelitian Untuk Bisnis Buku Dua Edisi Kedua*. Jakarta : Salemba Empat.
- Sidharta, Tommy. 2008. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Minat Beli Kembali Konsumen (Studi Kasus pada Konsumen Perusahaan Jasa Servis Daihatsu Astra International di Surakarta). Tesis Magister Manajemen Universitas Sebelas Maret Surakarta.
- Sumantri, Bagja. 2014. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Produk Pembiayaan terhadap Minat dan Keputusan Menjadi Nasabah di Bank Syariah. *Jurnal Economia*. Volume X. Nomor 2.

- Sutanto, Herry. 2013. *Manajemen Pemasaran Bank Syariah*. Bandung: Pustaka Setia.
- Suwithi, Ni Wayan. 1999. *Pelayanan Prima (Customer Care)*. Makalah Penataran Guru Akomodasi Perhotelan Pada Pusat Pengembangan Penataran Guru Kejuruan; Jakarta.
- Suryabrata, Sumadi. 1988. *Psikologi Kepribadian*. Jakarta: Rajawali.
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&B*. Bandung: Alfabeta.
- Suliyanto. 2005. *Analisis Data dalam Aplikasi Pemasaran*. Bogor : Ghalia Indonesia.
- Syamsi. 2008. Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Konsumen pada Siswa Bimbingan dan Konsultasi Belajar Al Qolam Bandarlampung. *Jurnal Ekonomi dan Pendidikan*. Volume V. Nomor 1.
- Tjiptono, Fandy. 2008. *Strategi Pemasaran Edisi Tiga*. Yogyakarta: ANDI.
- Utami, A. 2004. Analisis Pengaruh Faktor-faktor Kualitas Jasa terhadap Kepuasan Nasabah, Studi Kasus di Bank Syariah Mandiri Cabang Surakarta. *Jurnal Akuntansi dan Bisnis*. Volume IV. Nomor 1.
- WS, Winkel. 1983. *Psikologi Pendidikan dan Evaluasi Belajar*. Jakarta: PT. Gramedia.

LAMPIRAN 1

KUESIONER PENELITIAN

KUESIONER PENELITIAN UNTUK NASABAH BANK MUAMALAT INDONESIA

KCU PONDOK INDAH

Assalamualaikum Wr. Wb.

Responden yang terhormat,

Dalam rangka penyusunan skripsi yang berjudul *“Analisis Pengaruh Customer Focused Service Terhadap Minat Nasabah Pada Produk Berjangka di Bank Muamalat Indonesia KCU Pondok Indah”*, di jurusan Perbankan Syariah S1, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, maka saya:

Nama : Elgita Arum Dwiyanti

Nim : 14820141

Memohon kesediaan Bapak/ibu/sdr/i untuk meluangkan sedikit waktu dalam mengisi kuesioner ini. Kuesioner ini bertujuan untuk mengetahui minat nasabah pada produk berjangka Bank Muamalat melalui kualitas pelayanan yang diberikan oleh bank Muamalat KCU Pondok Indah.

Dalam pengisian kuesioner ini disarankan untuk membaca petunjuk umum yang terdapat pada awal setiap bagian dengan seksama sebelum menjawab pertanyaan sesuai pendapat Bapak/ibu/sdr/i. Peneliti menjamin kerahasiaan identitas dan setiap jawaban responden.

Atas perhatian dan kesediaannya, saya ucapkan terima kasih. Wassalamualaikum wr. wb.

Hormat Saya

Elgita Arum Dwiyanti

(Mahasiswa UIN Sunan Kalijaga)

I. PERTANYAAN MENGENAI DATA PRIBADI RESPONDEN

Responden diharap menjawab pertanyaan-pertanyaan berikut dengan mengisi bagian yang kosong atau memberi tanda cek (√) pada jawaban yang tersedia.

1. Nama :
2. Alamat :
3. Usia saat ini : Tahun
4. Jenis kelamin : Laki-laki Perempuan
5. Pendidikan Terakhir : SD
 SMP/Sederajat
 SMA/Sederajat
 D III
 S 1
 Lainnya
6. Pekerjaan : Pelajar / Mahasiswa PNS
 Swasta Wiraswasta
 Buruh Lainnya.....

II. TANGGAPAN RESPONDEN TENTANG KUALITAS PELAYANAN DAN MINAT NASABAH PADA PRODUK BERJANGKA DI BANK MUAMALAT INDONESIA KCU PONDOK INDAH

Petunjuk Pengisian :

Mohon dijawab pertanyaan-pertanyaan di bawah ini dengan memberi tanda check (✓) pada kolom jawaban yang tersedia.

Keterangan Menjawab:

SS : Sangat Setuju

S : Setuju

TS : Tidak Setuju

STS : Sangat Tidak Setuju

	Pertanyaan	SS	S	TS	STS
Variabel Kualitas Pelayanan					
<i>Tangible (Berwujud)</i>					
1	Ketersediaan brosur yang menarik dan memuat informasi yang lengkap mengenai produk berjangka (Deposito, Tabungan Rencana Berhadiah dan Tabungan Prima Berhadiah)				
2	Ruang transaksi perbankan yang nyaman				
3	<i>Customer Service</i> Bank Muamalat KCU Pondok Indah melayani nasabah dengan urutan kedatangan dengan tidak membeda-bedakan				
4	Penampilan <i>customer service, teller, staf, karyawan bank</i> yang bersih, rapih, tidak berlebihan dan menggunakan pakaian kerja (seragam yang sesuai)				
5	Bank memiliki perlengkapan yang modern				
<i>Reliability (Keandalan)</i>					
1	<i>Customer service</i> Bank Muamalat KCU Pondok Indah memberikan informasi mengenai produk berjangka kepada calon nasabahnya dengan jelas				
2	Karyawan Bank Muamalat KCU Pondok Indah cepat tanggap dalam melayani permintaan konsumen				
3	Jam pelayanan Bank Muamalat KCU Pondok Indah dilaksanakan dengan tepat waktu (waktu buka, istirahat dan waktu tutup)				
4	<i>Customer services</i> memberikan pelayanan kepada nasabah hingga tuntas				
5	Karyawan Bank Muamalat KCU Pondok Indah menunjukkan rasa percaya diri dan bersikap siap melayani/membantu nasabah				
<i>Responsiveness (Ketanggapan)</i>					

1	Karyawan Bank Muamalat KCU Pondok Indah merespon permintaan transaksi dan memberikan informasi dengan baik dan cepat				
2	Karyawan Bank Muamalat KCU Pondok Indah melakukan pelayanan dengan cermat dan dengan waktu yang tepat				
3	<i>Customer Service</i> Bank Muamalat KCU Pondok Indah memberikan bantuan dalam mengisi formulir dan mengumpulkan kelengkapan persyaratan dengan baik				
4	Satpam Bank Muamalat KCU Pondok Indah memberikan pengarahannya kepada nasabah saat akan bertransaksi				
5	<i>Customer service</i> Bank Muamalat KCU Pondok Indah memberikan pelayanan dengan jelas, sopan, ramah, dan senyum dalam melayani nasabah				
Assurance (Jaminan)					
1	<i>Customer service</i> Bank Muamalat KCU Pondok Indah mampu meyakinkan nasabah bahwa produk berjangka (Deposito, Tabungan Rencana Berhadiah dan Tabungan Prima Berhadiah) merupakan produk yang kompetitif				
2	Pihak Bank Muamalat KCU Pondok Indah menjamin kerahasiaan transaksi para nasabah				
3	<i>Customer service</i> Bank Muamalat KCU Pondok Indah memberikan jaminan kepastian biaya dalam menerangkan produk berjangka (Deposito, Tabungan Prima Berhadiah dan Tabungan Rencana Berhadiah)				
4	Keamanan terjaga dengan baik selama berada di Bank Muamalat KCU Pondok Indah				
5	Para karyawan Bank Muamalat KCU Pondok Indah selalu membina hubungan yang baik dengan nasabah				
Empathy (Empati)					
1	Karyawan Bank Muamalat KCU Pondok Indah mampu memberikan pelayanan tanpa membedakan kondisi ekonomi nasabah				
2	<i>Customer service</i> Bank Muamalat KCU Pondok Indah memperhatikan kepentingan nasabah dengan sungguh-sungguh				
3	<i>Customer service</i> Bank Muamalat KCU Pondok Indah selalu melayani nasabah dengan penuh rasa kekeluargaan				
4	<i>Customer Service</i> Bank Muamalat KCU Pondok Indah menanggapi dengan baik nasabah yang complain				

5	Karyawan Bank Muamalat KCU Pondok Indah selalu memberikan salam ketika selesai melayani transaksi				
<i>Compliance</i>					
1	Bank Muamalat KCU Pondok Indah telah menerapkan ketentuan layanan dan produk islami (bebas dari riba)				
2	Produk berjangka (Deposito, Tabungan Rencana Berhadiah dan Tabungan Prima Berhadiah) Bank Muamalat KCU Pondok Indah tidak melenceng dari syariah Islam				
3	Bank Muamalat KCU Pondok Indah telah menerapkan ketentuan pembagian investasi dengan prinsip bagi hasil				
4	Karyawan Bank Muamalat KCU Pondok Indah berpenampilan sesuai syariah Islam				
5	Produk berjangka Bank Muamalat KCU Pondok Indah yang ditawarkan oleh <i>customer service</i> sudah sesuai dengan akad <i>mudharabah</i>				

No	Pertanyaan	SS	S	TS	STS
Variabel Minat Nasabah pada Produk Berjangka					
1	Kualitas pelayanan yang baik dari Bank Muamalat KCU Pondok Indah membuat nasabah berminat untuk menanamkan dananya pada produk berjangka Bank Muamalat (Deposito, Tabungan Rencana Berhadiah dan Tabungan Prima Berhadiah)				
2	<i>Benefit</i> produk berjangka (Deposito, Tabungan Rencana Berhadiah dan Tabungan Prima Berhadiah) yang diterangkan dengan baik oleh <i>customer service</i> membuat nasabah tertarik untuk menabung				
3	Keramahan para karyawan Bank Muamalat KCU Pondok Indah membuat minat nasabah untuk menanamkan dananya pada produk berjangka Bank Muamalat (Deposito, Tabungan Rencana Berhadiah dan Tabungan Prima Berhadiah) semakin tinggi				
4	Keamanan dana yang terjamin di Bank Muamalat KCU Pondok Indah membuat nasabah berminat untuk menanamkan dananya pada produk berjangka Bank Muamalat (Deposito, Tabungan Rencana Behadiah dan Tabungan Prima Berhadiah)				
5	Prinsip syariah yang diterapkan oleh Bank Muamalat terhadap produk berjangka Bank Muamalat (Deposito, Tabungan Rencana Berhadiah dan Tabungan Prima Berhadiah) membuat minat nasabah untuk menabung semakin tinggi				

Sumber:

Ramli Ahmaddie. 2016. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah pada PT. Bank Nagari Cabang Utama Padang*. Tugas Akhir Program Magister (TAPM) Universitas Terbuka.

Johan Yustisianto. 2009. *Harapan Masyarakat Mengenai Kualitas Pelayanan Kesehatan Puskesmas Kecamatan Gambir Jakarta Pusat*. Tugas Akhir Program Magister (TAPM) Universitas Indonesia

LAMPIRAN 2

DATA DIRI RESPONDEN

No.	Usia	Jenis Kelamin	Pendidikan Terakhir	Pekerjaan	Asal/Domisili
1	40 s.d 49	Perempuan	S1	Swasta	Jakarta
2	30 s.d 39	Perempuan	D3	PNS	Jakarta
3	40 s.d 49	Laki-laki	Lainnya	Wiraswasta	Jakarta
4	20 s.d 29	Perempuan	S1	Swasta	Jakarta
5	>50	Laki-laki	Lainnya	Wiraswasta	Jakarta
6	30 s.d 39	Perempuan	S1	Lainnya	Jakarta
7	40 s.d 49	Perempuan	Lainnya	Lainnya	Jakarta
8	40 s.d 49	Laki-laki	Lainnya	Swasta	Jakarta
9	20 s.d 29	Perempuan	S1	PNS	Jakarta
10	40 s.d 49	Perempuan	SMA/Sederajat	Lainnya	Jakarta
11	30 s.d 39	Laki-laki	S1	Swasta	Jakarta
12	>50	Perempuan	Lainnya	Wiraswasta	Jakarta
13	40 s.d 49	Perempuan	D3	Swasta	Jakarta
14	20 s.d 29	Perempuan	D3	PNS	Jakarta
15	40 s.d 49	Laki-laki	Lainnya	Lainnya	Jakarta
16	30 s.d 39	Laki-laki	S1	Swasta	Jakarta
17	40 s.d 49	Perempuan	SMP/Sederajat	Lainnya	Jakarta
18	>50	Laki-laki	Lainnya	Wiraswasta	Jakarta
19	40 s.d 49	Laki-laki	D3	PNS	Jakarta
20	30 s.d 39	Perempuan	S1	Swasta	Jakarta
21	20 s.d 29	Perempuan	S1	PNS	Jakarta
22	40 s.d 49	Laki-laki	Lainnya	Swasta	Jakarta

23	40 s.d 49	Perempuan	S1	Wiraswasta	Jakarta
24	>50	Perempuan	Lainnya	Wiraswasta	Jakarta
25	>50	Laki-laki	S1	Lainnya	Jakarta
26	30 s.d 39	Perempuan	S1	PNS	Jakarta
27	40 s.d 49	Perempuan	SMA/Sederajat	Lainnya	Jakarta
28	40 s.d 49	Perempuan	Lainnya	Wiraswasta	Jakarta
29	30 s.d 39	Laki-laki	S1	Lainnya	Jakarta
30	40 s.d 49	Laki-laki	D3	Swasta	Jakarta
31	>50	Laki-laki	Lainnya	Lainnya	Jakarta
32	20 s.d 29	Perempuan	Lainnya	Swasta	Jakarta
33	30 s.d 39	Perempuan	S1	Wiraswasta	Jakarta
34	40 s.d 49	Laki-laki	D3	Lainnya	Jakarta
35	40 s.d 49	Perempuan	Lainnya	Lainnya	Jakarta
36	>50	Perempuan	S1	Wiraswasta	Jakarta
37	30 s.d 39	Perempuan	SMA/Sederajat	Lainnya	Jakarta
38	40 s.d 49	Perempuan	S1	Wiraswasta	Jakarta
39	20 s.d 29	Laki-laki	D3	PNS	Jakarta
40	40 s.d 49	Perempuan	Lainnya	Wiraswasta	Jakarta
41	40 s.d 49	Perempuan	S1	Lainnya	Jakarta
42	30 s.d 39	Laki-laki	Lainnya	Swasta	Jakarta
43	40 s.d 49	Perempuan	S1	Wiraswasta	Jakarta
44	>50	Laki-laki	Lainnya	PNS	Jakarta
45	20 s.d 29	Laki-laki	SMA/Sederajat	Pelajar/Mahasiswa	Jakarta
46	30 s.d 39	Perempuan	S1	Swasta	Jakarta
47	40 s.d 49	Perempuan	S1	PNS	Jakarta
48	40 s.d 49	Perempuan	D3	Lainnya	Jakarta
49	40 s.d 49	Perempuan	SMA/Sederajat	Lainnya	Jakarta

50	30 s.d 39	Laki-laki	S1	Wiraswasta	Jakarta
51	40 s.d 49	Perempuan	Lainnya	Swasta	Jakarta
52	30 s.d 39	Perempuan	D3	PNS	Jakarta
53	20 s.d 29	Laki-laki	S1	PNS	Jakarta
54	40 s.d 49	Perempuan	Lainnya	Wiraswasta	Jakarta
55	>50	Laki-laki	Lainnya	Wiraswasta	Jakarta
56	40 s.d 49	Laki-laki	S1	Swasta	Jakarta
57	30 s.d 39	Perempuan	SMA/Sederajat	Lainnya	Jakarta
58	40 s.d 49	Perempuan	S1	PNS	Jakarta
59	30 s.d 39	Perempuan	S1	Swasta	Jakarta
60	30 s.d 39	Perempuan	D3	PNS	Jakarta
61	40 s.d 49	Laki-laki	Lainnya	Wiraswasta	Jakarta
62	>50	Laki-laki	Lainnya	Wiraswasta	Jakarta
63	40 s.d 49	Perempuan	S1	PNS	Jakarta
64	20 s.d 29	Perempuan	S1	Swasta	Jakarta
65	>50	Perempuan	Lainnya	Wiraswasta	Jakarta
66	40 s.d 49	Laki-laki	SMA/Sederajat	Swasta	Jakarta
67	40 s.d 49	Perempuan	S1	Lainnya	Jakarta
68	30 s.d 39	Laki-laki	S1	Wiraswasta	Jakarta
69	40 s.d 49	Perempuan	S1	Lainnya	Jakarta
70	>50	Laki-laki	Lainnya	Wiraswasta	Jakarta

LAMPIRAN 3

TANGGAPAN RESPONDEN

No.	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	JML X1	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	JML X2	X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3.5	JML X3	X4.1	X4.2	X4.3	X4.4	X4.5	JML X4
1	2	4	3	4	4	17	3	4	4	3	4	18	4	3	4	4	3	18	2	3	2	4	3	14
2	3	4	4	3	4	18	3	4	3	3	4	17	3	3	4	3	3	16	3	3	3	3	3	15
3	3	3	3	4	4	17	3	3	3	3	3	15	3	3	4	3	4	17	3	3	3	3	3	15
4	2	3	3	3	3	14	3	3	3	3	4	16	3	3	3	3	3	15	2	3	2	3	3	13
5	3	4	4	4	3	18	4	3	4	3	4	18	3	4	4	3	3	17	3	3	3	3	3	15
6	2	3	3	3	3	14	2	2	3	3	2	12	3	3	3	3	3	15	2	3	2	3	3	13
7	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15
8	4	4	4	4	4	20	4	4	3	3	4	18	3	3	4	3	4	17	3	3	3	3	3	15
9	2	3	3	3	3	14	3	4	4	3	3	17	3	3	3	4	4	17	2	3	2	3	3	13
10	3	4	3	3	4	17	3	3	4	3	3	16	4	3	3	4	3	17	3	4	4	3	4	18
11	3	3	3	3	4	16	3	3	3	3	3	15	4	4	3	3	4	18	3	3	3	3	3	15
12	3	3	3	3	3	15	3	4	4	3	3	17	3	4	4	3	4	18	3	3	3	3	3	15
13	2	3	3	3	3	14	3	2	3	3	4	15	3	3	3	3	3	15	3	3	2	3	3	14
14	2	4	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	4	3	3	3	3	16	3	3	3	3	3	15
15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15
16	3	4	3	4	4	18	3	3	4	3	4	17	3	4	3	4	4	18	3	3	3	3	3	15
17	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15

18	3	4	4	3	4	18	3	4	3	4	4	18	3	3	3	4	3	16	3	4	3	4	4	18
19	3	3	3	4	3	16	3	3	3	3	3	15	4	3	4	4	3	18	3	3	3	4	3	16
20	2	3	3	3	3	14	2	3	2	3	3	13	3	3	3	3	3	15	2	3	2	3	3	13
21	2	3	2	3	3	13	2	2	3	2	2	11	2	2	3	2	3	12	2	3	2	3	3	13
22	4	3	3	4	4	18	3	3	4	3	4	17	3	4	4	3	3	17	3	3	3	4	4	17
23	3	4	4	3	4	18	3	4	4	3	3	17	3	3	3	3	4	16	3	3	3	3	4	16
24	3	3	3	4	3	16	3	4	3	3	4	17	4	3	3	3	4	17	3	3	3	3	3	15
25	3	4	4	4	3	18	3	3	4	4	4	18	4	3	4	4	3	18	3	3	3	4	4	17
26	2	3	3	3	3	14	2	3	3	3	3	14	3	3	3	3	3	15	2	3	2	3	3	13
27	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	4	16	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	4	16
28	4	4	4	4	4	20	3	4	4	3	4	18	4	3	4	4	3	18	3	3	3	4	4	17
29	2	3	3	4	4	16	4	3	3	3	3	16	3	3	3	3	3	15	2	3	2	3	3	13
30	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15
31	3	4	4	3	4	18	3	4	3	4	4	18	4	3	4	4	3	18	3	4	3	4	4	18
32	2	3	3	3	2	13	2	3	3	3	3	14	2	3	3	2	3	13	2	3	2	3	3	13
33	2	3	3	4	4	16	3	3	3	3	3	15	3	4	3	4	3	17	3	3	2	3	3	14
34	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	4	4	3	3	4	18	3	3	3	3	3	15
35	4	3	4	4	4	19	3	4	4	3	4	18	4	3	4	4	3	18	3	4	3	3	4	17
36	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15
37	2	3	3	3	4	15	3	3	3	3	3	15	4	3	3	3	3	16	2	3	2	3	3	13
38	3	4	3	3	4	17	4	3	4	3	3	17	4	4	3	3	3	17	3	3	3	3	3	15
39	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15
40	4	3	4	4	3	18	3	3	4	4	4	18	4	4	4	3	4	19	3	4	3	3	3	16
41	2	3	3	3	3	14	3	3	3	3	3	15	4	3	3	4	3	17	2	3	2	3	3	13
42	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15
43	3	4	4	3	4	18	3	4	3	4	3	17	4	4	3	4	4	19	2	3	2	3	3	13
44	4	3	4	4	4	19	3	4	4	3	4	18	4	3	3	4	3	17	3	3	3	3	4	16
45	3	4	3	3	3	16	3	4	4	3	3	17	3	3	3	4	3	16	3	3	3	3	3	15
46	2	3	3	3	3	14	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	2	3	2	3	3	13
47	3	3	3	3	3	15	3	3	4	3	3	16	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15
48	2	4	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	2	3	2	3	3	13

49	3	3	3	4	4	17	3	3	3	4	4	17	4	4	3	4	3	18	3	3	3	3	3	15
50	3	4	4	3	4	18	4	3	4	4	3	18	4	4	3	4	4	19	3	4	3	4	4	18
51	2	3	3	3	4	15	2	3	3	4	3	15	3	3	3	3	4	16	2	3	2	3	3	13
52	2	3	3	2	3	13	2	2	3	2	3	12	3	3	2	3	2	13	2	3	2	3	3	13
53	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15
54	3	4	3	3	4	17	3	3	3	3	4	16	4	3	3	4	3	17	2	3	2	3	3	13
55	4	4	4	4	4	20	4	4	3	4	4	19	3	4	4	3	4	18	3	4	3	4	4	18
56	3	3	3	3	3	15	3	4	3	4	3	17	4	3	3	3	4	17	3	3	3	4	4	17
57	2	3	3	3	3	14	3	2	3	3	3	14	3	3	3	3	3	15	2	3	2	3	3	13
58	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15
59	2	3	3	3	3	14	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	2	3	3	3	3	14
60	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	4	16	3	3	3	3	4	16	3	3	3	3	3	15
61	3	4	4	3	4	18	3	3	3	4	4	17	4	3	4	4	3	18	3	3	3	3	3	15
62	4	3	4	4	4	19	3	4	4	3	4	18	4	4	3	4	3	18	3	3	3	4	3	16
63	3	3	2	3	2	13	2	3	3	3	3	14	3	3	3	3	3	15	2	3	2	3	3	13
64	2	3	3	3	3	14	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	2	3	2	3	3	13
65	3	4	3	3	3	16	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15
66	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15
67	3	3	3	3	3	15	3	4	4	3	4	18	4	3	3	4	3	17	3	3	3	3	4	16
68	3	3	3	3	3	15	4	4	3	4	4	19	4	3	3	4	4	18	3	3	3	4	3	16
69	3	2	3	3	2	13	3	3	4	3	3	16	3	3	3	3	3	15	3	2	2	3	3	13
70	3	4	4	3	3	17	3	3	4	4	3	17	4	4	3	3	4	18	3	3	3	4	3	16

No.	X5.1	X5.2	X5.3	X5.4	X5.5	JML X5	X6.1	X6.2	X6.3	X6.4	X6.5	JML X6	Y1.1	Y1.2	Y1.3	Y1.4	Y1.5	JML Y
1	3	3	4	3	3	16	2	3	3	3	3	14	4	4	4	3	4	19
2	3	3	4	4	3	17	3	3	3	3	3	15	4	3	3	4	4	18
3	3	3	3	4	4	17	3	4	3	3	4	17	3	3	3	3	3	15
4	3	4	4	4	3	18	3	3	3	3	3	15	3	4	3	3	4	17
5	4	4	4	4	4	20	3	3	3	3	3	15	4	4	4	4	4	20
6	2	2	3	3	3	13	2	2	2	3	3	12	2	2	2	2	2	10
7	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15
8	4	3	3	4	3	17	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
9	3	4	4	3	3	17	3	3	3	3	3	15	3	4	4	3	4	18
10	3	4	4	4	3	18	3	3	3	3	3	15	4	4	3	3	4	18
11	3	4	4	4	4	19	3	3	3	3	3	15	4	4	3	3	4	18
12	3	4	3	3	4	17	3	3	3	3	4	16	4	4	4	4	4	20
13	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15
14	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	4	3	3	3	16
15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15
16	4	3	4	4	3	18	3	3	3	3	3	15	4	3	4	4	4	19
17	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15
18	4	3	4	4	3	18	3	4	4	3	4	18	4	3	4	3	4	18
19	3	4	3	4	4	18	3	4	3	3	3	16	4	3	4	4	4	19
20	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	4	3	3	3	16
21	2	2	3	2	3	12	3	3	3	3	3	15	2	2	2	2	2	10
22	4	4	3	3	4	18	3	3	3	4	3	16	3	4	3	4	4	18
23	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	4	3	4	3	3	17
24	3	4	4	3	4	18	3	4	4	3	4	18	4	4	4	4	4	20
25	4	4	3	4	4	19	4	4	4	4	4	20	4	3	4	4	4	19
26	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	4	3	3	3	16
27	3	4	4	4	3	18	3	3	3	3	3	15	3	4	3	3	4	17

28	4	4	3	4	4	19	4	3	3	4	3	17	4	3	4	4	4	19
29	2	3	3	3	3	14	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15
30	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15
31	4	4	4	3	3	18	3	3	3	4	3	16	4	3	4	4	4	19
32	3	2	3	3	3	14	3	2	3	3	2	13	2	2	2	2	2	10
33	3	4	4	3	4	18	3	3	3	3	3	15	3	4	3	3	4	17
34	3	4	3	3	4	17	4	4	3	3	4	18	3	3	4	3	4	17
35	4	4	3	4	4	19	3	4	3	4	4	18	4	4	4	4	4	20
36	3	3	3	3	3	15	4	3	4	4	3	18	3	3	3	3	4	16
37	3	4	3	3	3	16	3	3	3	3	3	15	3	4	3	3	3	16
38	3	3	4	4	3	17	3	3	3	3	3	15	3	4	3	4	4	18
39	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15
40	3	4	4	3	4	18	3	3	4	3	4	17	4	3	4	3	4	18
41	3	4	3	3	3	16	3	3	3	3	3	15	3	4	3	3	3	16
42	3	4	3	3	4	17	3	3	3	3	3	15	3	4	3	3	3	16
43	3	4	4	3	3	17	3	3	3	4	3	16	4	3	4	3	4	18
44	4	4	3	4	4	19	3	4	3	4	3	17	4	3	4	4	4	19
45	3	4	3	4	3	17	3	3	3	3	3	15	3	4	3	3	3	16
46	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	4	3	3	4	17
47	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	4	3	3	3	16
48	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15
49	3	4	3	3	4	17	3	4	3	3	4	17	4	4	4	4	3	19
50	4	4	3	4	4	19	3	3	4	4	3	17	4	3	4	4	4	19
51	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	4	3	3	3	16
52	2	3	3	3	2	13	2	2	3	3	3	13	2	3	2	2	2	11
53	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15
54	4	4	3	3	4	18	3	3	4	4	3	17	3	4	3	3	4	17
55	3	4	4	4	3	18	3	3	4	4	3	17	4	3	4	4	4	19
56	3	4	3	4	4	18	3	3	4	4	3	17	4	4	3	3	4	18
57	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	4	3	3	3	16
58	3	3	3	3	3	15	3	4	3	3	3	16	3	4	3	3	4	17

59	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	4	3	3	3	16
60	3	4	4	3	3	17	3	3	3	4	3	16	3	4	3	3	4	17
61	4	4	4	3	3	18	3	4	4	4	3	18	4	4	3	4	4	19
62	4	4	3	4	4	19	3	4	3	4	4	18	4	3	4	4	4	19
63	3	4	3	3	3	16	3	3	3	3	3	15	3	4	3	3	3	16
64	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	4	3	3	3	16
65	4	4	3	4	3	18	3	3	3	3	3	15	4	3	3	3	4	17
66	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15
67	3	3	4	3	4	17	3	3	4	4	3	17	4	4	3	3	4	18
68	3	4	3	3	4	17	3	3	4	4	3	17	4	4	3	4	4	19
69	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15
70	4	4	4	3	4	19	3	4	4	3	4	18	4	4	4	4	4	20

LAMPIRAN 4

HASIL OUTPUT UJI VALIDITAS

Correlations

		x1.1	x1.2	x1.3	x1.4	x1.5	TANGIBLE
x1.1	Pearson Correlation	1	.185	.526**	.461**	.305*	.722**
	Sig. (2-tailed)		.125	.000	.000	.010	.000
	N	70	70	70	70	70	70
x1.2	Pearson Correlation	.185	1	.524**	.121	.481**	.633**
	Sig. (2-tailed)	.125		.000	.320	.000	.000
	N	70	70	70	70	70	70
x1.3	Pearson Correlation	.526**	.524**	1	.350**	.493**	.804**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.003	.000	.000
	N	70	70	70	70	70	70
x1.4	Pearson Correlation	.461**	.121	.350**	1	.415**	.647**
	Sig. (2-tailed)	.000	.320	.003		.000	.000
	N	70	70	70	70	70	70
x1.5	Pearson Correlation	.305*	.481**	.493**	.415**	1	.756**
	Sig. (2-tailed)	.010	.000	.000	.000		.000
	N	70	70	70	70	70	70
TANGIBLE	Pearson Correlation	.722**	.633**	.804**	.647**	.756**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	70	70	70	70	70	70

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

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

Correlations

		x2.1	x2.2	x2.3	x2.4	x2.5	RELIABILITY
x2.1	Pearson Correlation	1	.348**	.274*	.295*	.371**	.672**
	Sig. (2-tailed)		.003	.022	.013	.002	.000
	N	70	70	70	70	70	70
x2.2	Pearson Correlation	.348**	1	.323**	.346**	.463**	.764**
	Sig. (2-tailed)	.003		.006	.003	.000	.000
	N	70	70	70	70	70	70
x2.3	Pearson Correlation	.274*	.323**	1	.058	.249*	.571**
	Sig. (2-tailed)	.022	.006		.632	.038	.000
	N	70	70	70	70	70	70
x2.4	Pearson Correlation	.295*	.346**	.058	1	.335**	.586**
	Sig. (2-tailed)	.013	.003	.632		.005	.000
	N	70	70	70	70	70	70
x2.5	Pearson Correlation	.371**	.463**	.249*	.335**	1	.738**
	Sig. (2-tailed)	.002	.000	.038	.005		.000
	N	70	70	70	70	70	70
RELIABILITY	Pearson Correlation	.672**	.764**	.571**	.586**	.738**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	70	70	70	70	70	70

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

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

Correlations

		x3.1	x3.2	x3.3	x3.4	x3.5	RESPONSIVENE SS
x3.1	Pearson Correlation	1	.322**	.198	.639**	.185	.774**
	Sig. (2-tailed)		.007	.100	.000	.125	.000
	N	70	70	70	70	70	70
x3.2	Pearson Correlation	.322**	1	.167	.193	.400**	.636**
	Sig. (2-tailed)	.007		.168	.109	.001	.000
	N	70	70	70	70	70	70
x3.3	Pearson Correlation	.198	.167	1	.193	.186	.527**
	Sig. (2-tailed)	.100	.168		.109	.124	.000
	N	70	70	70	70	70	70
x3.4	Pearson Correlation	.639**	.193	.193	1	.009	.676**
	Sig. (2-tailed)	.000	.109	.109		.943	.000
	N	70	70	70	70	70	70
x3.5	Pearson Correlation	.185	.400**	.186	.009	1	.541**
	Sig. (2-tailed)	.125	.001	.124	.943		.000
	N	70	70	70	70	70	70
RESPONSI VENESS	Pearson Correlation	.774**	.636**	.527**	.676**	.541**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	70	70	70	70	70	70

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

Correlations

		x4.1	x4.2	x4.3	x4.4	x4.5	ASSURANCE
x4.1	Pearson Correlation	1	.172	.846**	.232	.327**	.771**
	Sig. (2-tailed)		.156	.000	.053	.006	.000
	N	70	70	70	70	70	70
x4.2	Pearson Correlation	.172	1	.344**	.324**	.524**	.609**
	Sig. (2-tailed)	.156		.004	.006	.000	.000
	N	70	70	70	70	70	70
x4.3	Pearson Correlation	.846**	.344**	1	.229	.390**	.829**
	Sig. (2-tailed)	.000	.004		.056	.001	.000
	N	70	70	70	70	70	70
x4.4	Pearson Correlation	.232	.324**	.229	1	.496**	.611**
	Sig. (2-tailed)	.053	.006	.056		.000	.000
	N	70	70	70	70	70	70
x4.5	Pearson Correlation	.327**	.524**	.390**	.496**	1	.740**
	Sig. (2-tailed)	.006	.000	.001	.000		.000
	N	70	70	70	70	70	70
ASSURANCE	Pearson Correlation	.771**	.609**	.829**	.611**	.740**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	70	70	70	70	70	70

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

Correlations

		x5.1	x5.2	x5.3	x5.4	x5.5	EMPATHY
x5.1	Pearson Correlation	1	.465**	.148	.485**	.413**	.742**
	Sig. (2-tailed)		.000	.222	.000	.000	.000
	N	70	70	70	70	70	70
x5.2	Pearson Correlation	.465**	1	.291*	.375**	.548**	.810**
	Sig. (2-tailed)	.000		.014	.001	.000	.000
	N	70	70	70	70	70	70
x5.3	Pearson Correlation	.148	.291*	1	.236*	.025	.479**
	Sig. (2-tailed)	.222	.014		.049	.836	.000
	N	70	70	70	70	70	70
x5.4	Pearson Correlation	.485**	.375**	.236*	1	.260*	.687**
	Sig. (2-tailed)	.000	.001	.049		.029	.000
	N	70	70	70	70	70	70
x5.5	Pearson Correlation	.413**	.548**	.025	.260*	1	.670**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.836	.029		.000
	N	70	70	70	70	70	70
EMPATHY	Pearson Correlation	.742**	.810**	.479**	.687**	.670**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	70	70	70	70	70	70

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

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

Correlations

		x6.1	x6.2	x6.3	x6.4	x6.5	COMPLIANCE
x6.1	Pearson Correlation	1	.425**	.363**	.338**	.284*	.655**
	Sig. (2-tailed)		.000	.002	.004	.017	.000
	N	70	70	70	70	70	70
x6.2	Pearson Correlation	.425**	1	.358**	.222	.707**	.786**
	Sig. (2-tailed)	.000		.002	.065	.000	.000
	N	70	70	70	70	70	70
x6.3	Pearson Correlation	.363**	.358**	1	.513**	.332**	.737**
	Sig. (2-tailed)	.002	.002		.000	.005	.000
	N	70	70	70	70	70	70
x6.4	Pearson Correlation	.338**	.222	.513**	1	.095	.627**
	Sig. (2-tailed)	.004	.065	.000		.432	.000
	N	70	70	70	70	70	70
x6.5	Pearson Correlation	.284*	.707**	.332**	.095	1	.695**
	Sig. (2-tailed)	.017	.000	.005	.432		.000
	N	70	70	70	70	70	70
COMPLIANCE	Pearson Correlation	.655**	.786**	.737**	.627**	.695**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	70	70	70	70	70	70

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

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

LAMPIRAN 5**HASIL OUTPUT UJI RELIABILITAS****A. TANGIBLE**

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.754	5

B. RELIABILITY

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.692	5

C. RESPONSIVENESS

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.630	5

D. ASSURANCE

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.763	5

E. EMPATHY**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.714	5

F. COMPLIANCE**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.739	5

G. MINAT**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.849	5

LAMPIRAN 6

HASIL OUTPUT UJI ASUMSI KLASIK

A. UJI MULTIKOLINIERITAS

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	COMPLIANCE, ASSURANCE, RESPONSIVENESS, TANGIBLE, EMPATHY, RELIABILITY ^b		Enter

a. Dependent Variable: MINAT

b. All requested variables entered.

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.914 ^a	.836	.820	.96897

a. Predictors: (Constant), COMPLIANCE, ASSURANCE, RESPONSIVENESS, TANGIBLE, EMPATHY, RELIABILITY

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	301.420	6	50.237	53.505	.000 ^b
	Residual	59.151	63	.939		
	Total	360.571	69			

a. Dependent Variable: MINAT

b. Predictors: (Constant), COMPLIANCE, ASSURANCE, RESPONSIVENESS, TANGIBLE, EMPATHY, RELIABILITY

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	-6.057	1.484		-4.080	.000		
	TANGIBLE	-.096	.110	-.078	-.871	.387	.325	3.078
	RELIABILITY	.544	.131	.396	4.153	.000	.287	3.489
	RESPONSIVENESS	.378	.142	.251	2.661	.010	.292	3.429
	ASSURANCE	-.125	.113	-.082	-1.111	.271	.473	2.112
	EMPATHY	.477	.122	.363	3.905	.000	.301	3.327
	COMPLIANCE	.226	.108	.145	2.101	.040	.547	1.829

a. Dependent Variable: MINAT

Coefficient Correlations^a

Model		COMPLIANCE	ASSURANCE	RESPONSIVENESS	TANGIBLE	EMPATHY	RELIABILITY
Correlations	COMPLIANCE	1.000	-.147	-.113	-.121	-.101	-.123
	ASSURANCE	-.147	1.000	.155	-.288	-.209	-.197
	RESPONSIVENESS	-.113	.155	1.000	-.212	-.449	-.304
	TANGIBLE	-.121	-.288	-.212	1.000	-.092	-.289
	EMPATHY	-.101	-.209	-.449	-.092	1.000	-.172
	RELIABILITY	-.123	-.197	-.304	-.289	-.172	1.000
Covariances	COMPLIANCE	.012	-.002	-.002	-.001	-.001	-.002
	ASSURANCE	-.002	.013	.002	-.004	-.003	-.003
	RESPONSIVENESS	-.002	.002	.020	-.003	-.008	-.006
	TANGIBLE	-.001	-.004	-.003	.012	-.001	-.004
	EMPATHY	-.001	-.003	-.008	-.001	.015	-.003
	RELIABILITY	-.002	-.003	-.006	-.004	-.003	.017

a. Dependent Variable: MINAT

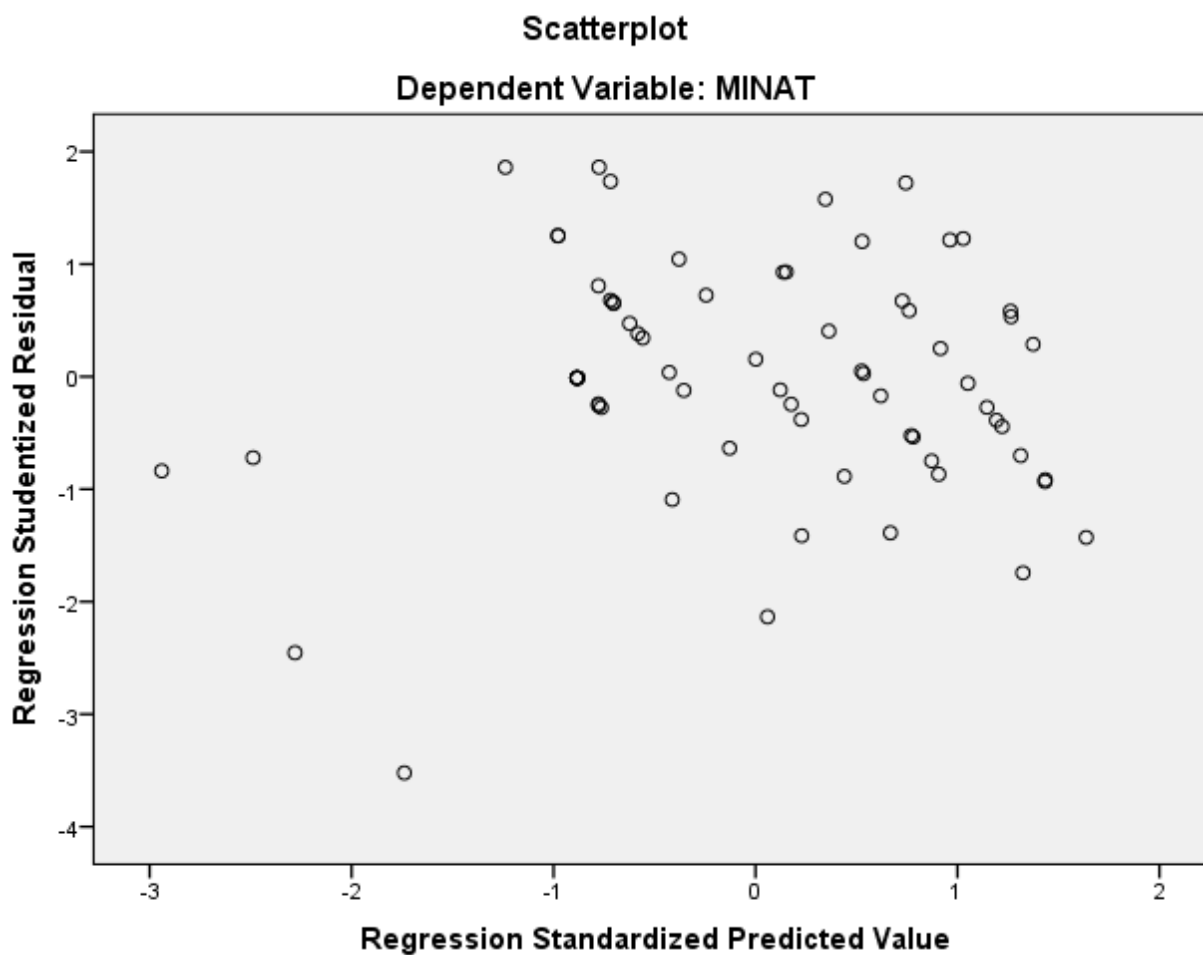
Collinearity Diagnostics^a

Model	Dimension	Eigenvalue	Condition Index	Variance Proportions						
				(Constant)	TANGIBLE	RELIABILITY	RESPONSIVENESS	ASSURANCE	EMPATHY	COMPLIANCE
1	1	6.976	1.000	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00
	2	.008	30.189	.47	.13	.03	.00	.00	.02	.04
	3	.005	37.660	.00	.03	.01	.11	.62	.06	.00
	4	.004	42.648	.13	.03	.00	.02	.06	.07	.87
	5	.003	45.599	.24	.57	.00	.00	.15	.25	.09
	6	.003	52.299	.01	.21	.84	.00	.00	.21	.00
	7	.002	63.352	.15	.03	.12	.87	.17	.38	.00

a. Dependent Variable: MINAT

B. UJI HETEROSKEDASTISITAS

1. GRAFIK PLOT



2. UJI PARK GLEYER

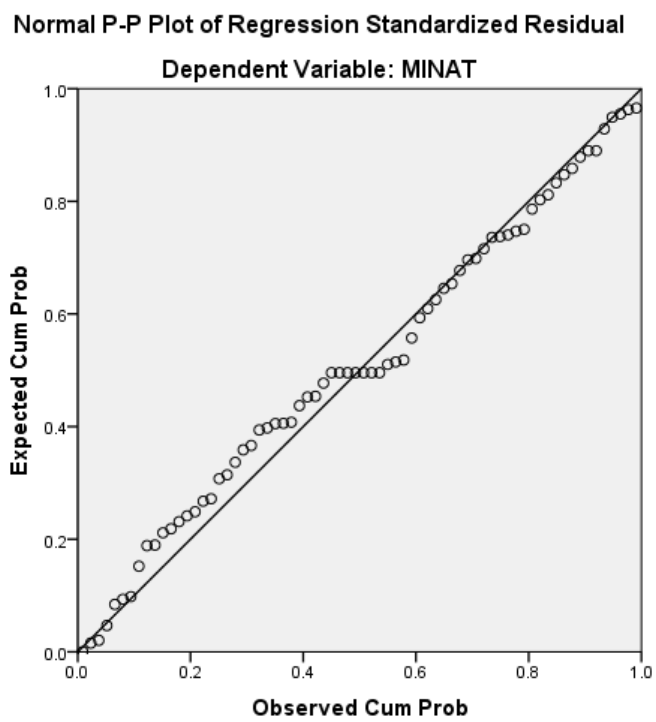
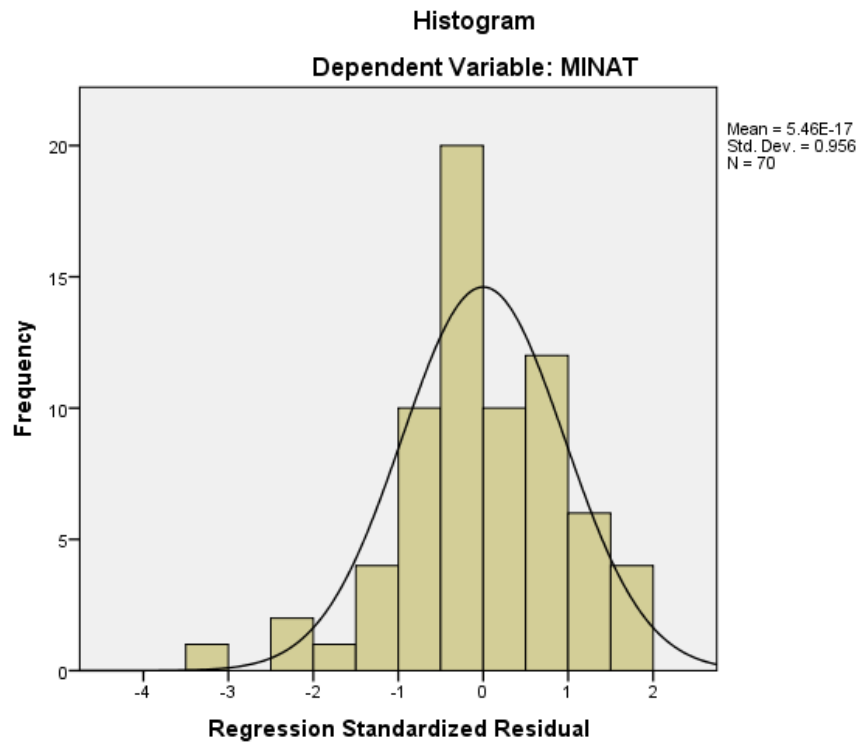
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	1.475	.950		1.552	.126		
TANGIBLE	.012	.070	.035	.165	.870	.325	3.078
RELIABILITY	-.073	.084	-.198	-.874	.386	.287	3.489
RESPONSIVENESS	.116	.091	.287	1.279	.206	.292	3.429
ASSURANCE	-.065	.072	-.160	-.906	.368	.473	2.112
EMPATHY	-.068	.078	-.194	-.876	.385	.301	3.327
COMPLIANCE	.026	.069	.061	.375	.709	.547	1.829

a. Dependent Variable: abs_res

C. Uji Normalitas

1. Uji Grafik



3. UJI KOLMOGOROV-SMIRNOV

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		70
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	.92588697
Most Extreme Differences	Absolute	.075
	Positive	.067
	Negative	-.075
Test Statistic		.075
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}

- a. Test distribution is Normal.
- b. Calculated from data.
- c. Lilliefors Significance Correction.
- d. This is a lower bound of the true significance.

LAMPIRAN 7
HASIL UJI REGRESI LINIER BERGANDA

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.914 ^a	.836	.820	.96897

a. Predictors: (Constant), COMPLIANCE, ASSURANCE, RESPONSIVENESS, TANGIBLE, EMPATHY, RELIABILITY

b. Dependent Variable: MINAT

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	301.420	6	50.237	53.505	.000 ^b
	Residual	59.151	63	.939		
	Total	360.571	69			

a. Dependent Variable: MINAT

b. Predictors: (Constant), COMPLIANCE, ASSURANCE, RESPONSIVENESS, TANGIBLE, EMPATHY, RELIABILITY

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-6.057	1.484		-4.080	.000
	TANGIBLE	-.096	.110	-.078	-.871	.387
	RELIABILITY	.544	.131	.396	4.153	.000
	RESPONSIVENESS	.378	.142	.251	2.661	.010
	ASSURANCE	-.125	.113	-.082	-1.111	.271
	EMPATHY	.477	.122	.363	3.905	.000
	COMPLIANCE	.226	.108	.145	2.101	.040

a. Dependent Variable: MINAT

Residuals Statistics^a

	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	10.7119	20.2791	16.8571	2.09007	70
Residual	-3.22254	1.76290	.00000	.92589	70
Std. Predicted Value	-2.940	1.637	.000	1.000	70
Std. Residual	-3.326	1.819	.000	.956	70

a. Dependent Variable: MINAT

LAMPIRAN 8

SURAT PEMBERITAHUAN IZIN PENELITIAN


Bank Muamalat

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Nomor : 028/R/PI-SRT/IV/2018

Jakarta, 14 Maret 2018
27 Jumadal Tsaniyah 1439 H

Kepada Yth.
Kepala Bagian Akademik
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta
di Yogyakarta

Hal : *Pemberitahuan Persetujuan Izin*

Assalaamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh,

Dalam rangka menindak lanjuti Surat Nomor B-219/Un.02/DEB.1/PN.01/2018 perihal Permohonan Izin Penelitian yang kami terima, atas nama mahasiswa:

Nama : Elgita Arum Dwiyanti
NIM : 14820141
Program Studi : Perbankan Syariah
Fakultas : FEBI

Selanjutnya dapat kami sampaikan bahwa permohonan tersebut disetujui dan kepada yang bersangkutan dapat memulai melakukan penelitiannya.

Demikian surat ini dibuat untuk diketahui dan ditindaklanjuti.

Wassalaamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh,

PT. BANK MUAMALAT INDONESIA

KCU PONDOK INDAH


Bank Muamalat
CSUNAEI OK INDAH

Branch Operational Manager

PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk
Kantor Cabang Pondok Indah
Ruko Plaza I Jl. Metro Pondok Indah Sektor II
Blok UA-19 Jakarta Selatan
T 021 – 7501708
F 021 – 7659767
E www.bankmuamalat.co.id

LAMPIRAN 9

SURAT PEMBERITAHUAN IZIN PENGAMBILAN DATA


Bank Muamalat

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Nomor : 029/R/PI-SRT/IV/2018

Jakarta, 14 Maret 2018
27 Jumadal Tsaniyah 1439 H

Kepada Yth.
Kepala Bagian Akademik
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta
di Yogyakarta

Hal : *Pemberitahuan Persetujuan Izin*

Assalaamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh,

Dalam rangka menindaklanjuti Surat Nomor B-219/Un.02/DEB.1/PN.01/2018 perihal Permohonan Izin Permintaan Data yang kami terima, atas nama mahasiswa:

Nama : Elgita Arum Dwiyanti

NIM : 14820141

Program Studi : Perbankan Syariah

Fakultas : FEBI

Selanjutnya dapat kami sampaikan bahwa permohonan tersebut disetujui dan kepada yang bersangkutan dapat memulai melakukan penelitiannya.

Demikian surat ini dibuat untuk diketahui dan ditindaklanjuti.

Wassalaamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh,

PT. BANK MUAMALAT INDONESIA
KCU PONDOK INDAH


Bank Muamalat
CABANG SUHAETI

Branch Operational Manager

PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk
Kantor Cabang Pondok Indah
Ruko Plaza I Jl. Metro Pondok Indah Sektor II
Blok UA-19 Jakarta Selatan
T 021 – 7501708
F 021 – 7659767
E www.bankmuamalat.co.id

LAMPIRAN 10

CURRICULUM VITAE

Nama : Elgita Arum Dwiyanti



Tempat Tanggal Lahir: Jakarta, 10 Mei 1996

Agama : Islam

Warga Negara : Indonesia

Golongan Darah : B

Alamat Asal : Jl. Angrek 1 Blok AS.41 No.18 Kranggan Permai,
Jatisampurna, Bekasi 17433

Alamat Domisili : Jalan Teratai No.40 RT 02 RW 53 Sambilegi, Maguwoharjo,
Depok, Sleman, Yogyakarta 55281

Nama Ibu : Dewi Saraswati

Nama Bapak : Budiyanto

Nomor Handphone : 081287525024

Email : elgitaarum@gmail.com

Riwayat Pendidikan :

- ❖ 2002 – 2003
SD Nasional 1, Jatirahayu, Bekasi
- ❖ 2003 – 2008
MIT Al-Hamid, Cilangkap, Jakarta Timur
- ❖ 2008 – 2011
MTS Al-Hamid, Cilangkap, Jakarta Timur
- ❖ 2011 – 2014
SMA Negeri 58 Jakarta
- ❖ 2014 – sekarang
UIN Sunan Kalijaga – Jurusan Perbankan Syariah

LAMPIRAN 11 DOKUMENTASI

