

**KEPUASAN NASABAH PADA KOPERASI SIMPAN PINJAM  
DAN PEMBIAYAAN SYARIAH (KSPPS) DI KOTA KEBUMEN  
DENGAN *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS* DAN  
MODEL KANO**



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

STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA  
OLEH:  
SEPTI LAKSANAWATI  
NIM. 17208010005

**MAGISTER EKONOMI SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA  
2019**

**KEPUASAN NASABAH PADA KOPERASI SIMPAN PINJAM  
DAN PEMBIAYAAN SYARIAH (KSPPS) DI KOTA KEBUMEN  
DENGAN *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS* DAN  
MODEL KANO**



**TESIS**

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

**OLEH:**

**SEPTI LAKSANAWATI**  
**NIM. 17208010005**

**PEMBIMBING**

**Dr. MisnenArdiansyah, SE, M.Si., Ak., Ca., ACPA.**

**NIP: 197109292000031 001**

**MAGISTER EKONOMI SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA**

**2019**



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
Jl. Marsda Adisucipto Telp (0274) 550821, 512474, Fax. (0274) 586117 Yogyakarta 55281

PENGESAHAN TUGAS AKHIR  
Nomor: B-593/Un.02/DEB/PP.00.9/06/2019

Tugas Akhir dengan judul : KEPUASAN NASABAH PADA KOPERASI SIMPAN  
PINJAM DAN PEMBIAYAAN SYARIAH (KSPPS) DI  
KOTA KEBUMEN DENGAN *IMPORTANCE*  
*PERFORMANCE ANALYSIS* DAN MODEL KANO

yang dipersiapkan dan disusun oleh :

Nama : SEPTI LAKSANAWATI  
Nomor Induk Mahasiswa : 17208010005  
Telah diajukan pada : Senin, 10 Juni 2019  
Nilai ujian Tugas Akhir : A-

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

TIM UJIAN TUGAS AKHIR  
Ketua Sidang

Dr. Misnen Ardiansyah, SE., M.SI., Ak., CA  
NIP: 19710929 200003 1 001

Penguji I

Dr. H. Slamet Haryono, SE, M.Si  
NIP. 19701231 200003 1 005

Penguji II

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

Yogyakarta, 10 Juni 2019  
UIN Sunan Kalijaga  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
DEKAN  
SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA



Dr. L. Saiful Mahmadah Hanafi, M.Ag.  
NIP. 19670518 199703 1 003



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
Alamat : Jl. Marsda Adisucipto, Telp (274) 589621, 512474,  
Fax. (274) 586117

E-mail: [febi@uin-suka.ac.id](mailto:febi@uin-suka.ac.id) Yogyakarta 55281

#### HALAMAN PERSETUJUAN TESIS

Hal : Tesis Saudari Septi Laksanawati

Kepada

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

*Assalamu'alaikum Wr.Wb.*

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

Nama : Septi.laksanawati

NIM : 17208010005

Judul Tesis : "Kepuasan Nasabah Pada Koperasi Simpan Pinjam Dan Pembiayaan Syariah (KSPPS) Di Kota Kebumen Dengan *Importance Performance Analysis* Dan Model Kano"

Sudah dapat diajukan kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Jurusan/Prodi Magister Ekonomi Syariah UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Magister dalam Ilmu Ekonomi Islam.

Dengan ini kami berharap agar tesis saudara tersebut dapat segera dimunaqasyahkan. Untuk itu kami ucapkan terimakasih.

*Wassalamu'alaikum Wr.Wb.*

Yogyakarta, 23 Mei 2019  
Pembimbing

**Dr. MisnenArdiansyah, SE, M.Si., Ak., CA**  
NIP. 197109292000031 001

STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
**SUNAN KALIJAGA**  
YOGYAKARTA

## PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : SeptiLaksanawati  
NIM : 17208010005  
Program Studi : Magister Ekonomi Syariah

Menyatakan Bahwa Tesis Yang Berjudul "**Kepuasan Nasabah Pada Koperasi Simpan Pinjam Dan Pembiayaan Syariah (KSPPS) Di Kota Kebumen Dengan *Importance Performance Analysis* Dan Model Kano**" adalah benar-benar merupakan hasil karya penyusunan sendiri, bukan duplikasi ataupun saduran dari karya orang lain kecuali pada bagian yang telah dirujuk dan disebut dalam *body note* dan daftar pustaka. Apabila di lain waktu terbukti adanya penyimpangan dalam karya ini, maka tanggung jawab sepenuhnya ada pada penyusun.

Demikian surat pernyataan in saya buat agar dapat dimaklumi.

Yogyakarta, 23 Mei 2019

Penyusun,



Septi Laksanawati

NIM:17208010005

STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA

HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI UNTUK KEPENTINGAN  
AKADEMIK

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

Nama : Septi Laksanawati  
NIM : 17208010005  
Program Studi : Magister Ekonomi Syariah  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam  
Jenis Karya : Tesis

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

**“Kepuasan Nasabah Pada Koperasi Simpan Pinjam Dan Pembiayaan Syariah (KSPPS) Di Kota Kebumen Dengan *Importance Performance Analysis* Dan Model Kano”**

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.

STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA

Dibuat di : Yogyakarta  
Pada tanggal : 23 Mei 2019  
Yang menyatakan



(SeptiLaksanawati)

## MOTTO

Masalah bukanlah BEBAN melainkan TANTANGAN



STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA

**HALAMAN PERSEMBAHAN**



*Tesis ini saya persembahkan kepada*  
*Almamater saya Program Magister Ekonomi Syariah*  
*Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam*  
*Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta*

*Kedua Orang Tua Saya Alm M. Turmudi dan Isroiliyah beserta*  
*keluarga, Sahabat, dan teman-teman*

*Keluarga Besar Magister Ekonomi Syariah*

*Khususnya Angkatan 2017*

*Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta*



## PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

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

### A. Konsonan Tunggal

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Keterangan
ا	Alif	Tidak	Tidak dilambangkan
ب	Bā'	dilambangkan	be
ت	Tā'	b	te
ث	Šā'	t	es (dengan titik di atas)
ج	Jīm	š	je
ح	Ĥā'	j	ha (dengan titik di
خ	Khā'	h	bawah)
د	Dāl	kh	ka dan ha
ذ	Zāl	d	de
ر	Rā'	ž	zet (dengan titik di atas)
ز	Zāi	r	er
س	Sīn	z	zet
ش	Syīn	s	es
ص	Šād	sy	es dan ye
ض	Dād	š	es (dengan titik di

ط	Ṭā'	ḍ	bawah)
ظ	Zā'	ṭ	de (dengan titik di
ع	'Ain	z	bawah)
غ	Gain	'	te (dengan titik di bawah)
ف	Fā'	g	zet (dengan titik di
ق	Qāf	f	bawah)
ك	Kāf	q	koma terbalik di atas
ل	Lām	k	ge
م	Mīm	l	ef
ن	Nūn	m	qi
و	Wāwu	n	ka
هـ	Hā'	w	el
ء	Hamzah	h	em
ي	Yā'	'	en
		Y	w
			ha
			apostrof
			Ye

**B. Konsonan Rangkap karena Syaddah Ditulis Rangkap**

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

### C. *Tā' marbūṭah*

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

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

### D. Vokal Pendek dan Penerapannya

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

فَعَلَ	Fathah	Ditulis	<i>fa'ala</i>
	Kasrah	ditulis	<i>ẓukira</i>
ذُكِرَ	Ḍammah	ditulis	<i>yaẓhabu</i>
يَذْهَبُ			

**E. Vokal Panjang**

1. fathah + alif جاهلية	ditulis	<i>Ā</i>
	ditulis	<i>jāhiliyyah</i>
2. fathah + yā' mati	ditulis	<i>ā</i>
	ditulis	<i>tansā</i>
	ditulis	<i>ī</i>
3. Kasrah + yā' mati	ditulis	<i>karīm</i>
	ditulis	<i>ū</i>
	ditulis	<i>furūd</i>
4. Dammah + wāwu mati		
فروض		

**F. Vokal Rangkap**

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

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

أنتم	ditulis	<i>a'antum</i>
أعدت	ditulis	<i>u'iddat</i>

لننشكرتم	ditulis	<i>la'in syakartum</i>
----------	---------	------------------------

## H. Kata Sandang Alif + Lam

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

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

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

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

## I. Penulisan Kata-kata dalam Rangkaian Kalimat

Ditulis menurut penulisannya

ذُو الْفُرُودِ	ditulis	<i>zawī al-furūd</i>
أَهْلَ السُّنَّةِ	ditulis	<i>ahl as-sunnah</i>

## KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

*Assalamu"alaikum Wr. Wb.*

Dengan menyebut nama Allah yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang, puji syukur bagi Allah atas segala rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penyusun dapat menyelesaikan tesis dengan judul “Kepuasan Nasabah Pada Koperasi Simpan Pinjam dan Pembiayaan Syariah (KSPPS) Di Kota Kebumen dengan *Importance Performance Analysis* dan Model KANO”. Sholawat dan salam semoga tetap terlimpah kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW, keluarga, sahabat dan seluruh ummatnya. Tesis ini disusun guna memenuhi persyaratan untuk memperoleh gelar Magister Ekonomi di Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta. Penyusunan tesis ini tidak terlepas dari bantuan, dukungan dan bimbingan oleh berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. KH. Yudian Wahyudi MA, Ph.D. selaku Rektor UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
2. Bapak Dr. H. Syafiq Mahmadah Hanafi, M.Ag. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sunan Klijaga Yogyakarta.
3. Bapak Dr. Misnen Ardiansyah, SE., M.Si., Akt., CA. selaku ketua Prodi Pascasarjana Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.

4. Bapak Dr. Misnen Ardiansyah, SE., M.Si., Akt., CA. selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah memberikan arahan dan ikhlas membimbing penulis sampai akhir penulisan tesis ini.
5. Seluruh Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta yang telah ikhlas memberikan ilmu serta pengalaman pengetahuannya kepada penulis selama masa perkuliahan.
6. Seluruh pegawai dan staff Tata Usaha Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sunan Kalijaga.
7. Bapak Ahmad Sugandi selaku Manager KSPPS Umat Sejahtera Mulia, Bapak Imam Subekti selaku Manager KSPPS Republika Mitra Amana, Ibu Rakhmatika Wulandari selaku Manager KSPPS Alfa Nusa Barru, dan Ibu Sri Endar Wulandari selaku Manager KSPPS Bina Insani. Terimakasih telah mengizinkan penulis untuk melakukan penelitian di KSPPS yang bapak dan ibu pimpin.
8. Kedua orang tua Almarhum Bapak M. Turmudi dan Ibu Isroiliyah tercinta. Terimakasih tak terhingga atas Doa Restu, semangat dan dukungan serta kasih sayang yang luar biasa. Mas Aan, Mas Imam, Mbak Anik, dan Albie yang juga selalu memberi semangat dan dukungan dalam penyelesaian tugas Akhir ini.
9. Sahabat-sahabatku Luthfi Aji Ramdani, Sinta Ardhillatul Jannah, Ilma Mahdiya, Oziek Alphikar, dan Ahmad Fauzi. Terimakasih untuk segala bantuan, dukungan, dan doanya selama proses penyelesaian tesis ini, serta terimakasih sudah menjadi teman berbagi keceriaan, kegembiraan, dan kesedihan. Semoga sillaturrahi kita dapat selalu terjalin.

10. Teman-teman seperjuangan Prodi Magister Ekonomi Syariah 2017 yang saya banggakan.
11. Semua pihak yang membantu penulis dalam penyusunan tugas akhir serta dalam menempuh studi yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Semoga semua yang telah diberikan menjadi amal saleh dan diberi balasan melebihi apa yang telah diberikan oleh Allah SWT, dan semoga tesis ini bermanfaat bagi penulis khususnya, serta bagi pembaca pada umumnya.

*Jazakumullah Khoiril jaza*

*Aamiin Ya Robbal 'Alamin*

*Wassalamu'alaikum Wr. Wb.*

Yogyakarta, 23 Mei 2019

Penyusun

STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA



Septi Laksanawati  
NIM. 17208010005



## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN TESIS .....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN TESIS .....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN.....</b>	<b>iv</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI .....</b>	<b>v</b>
<b>HALAMAN MOTTO .....</b>	<b>vi</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN .....</b>	<b>vii</b>
<b>PEDOMAN TRANSLITERASI .....</b>	<b>viii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xvi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xviii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xix</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>xxi</b>
<b>ABSTRAC.....</b>	<b>xxii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. LatarBelakang .....	1
B. RumusanMasalah .....	6
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	6
D. Sistematika Pembahasan .....	7
<b>BAB II TELAAH PUSTAKA DAN LANDASAN TEORI ..</b>	<b>9</b>
A. TelaahPustaka.....	9
B. LandasanTeori .....	19
1. Kepuasan Pelanggan .....	19
2. Kepuasan Dalam Perspektif Islam .....	21
3. Pelayanan .....	22

4. Kualitas Pelayanan.....	24
5. Konsep Kualitas Pelayanan Dalam Ekonomi Islam.....	33
6. <i>Importance Performance Analysis</i> .....	41
7. Model KANO.....	44
8. Koperasi Simpan Pinjam dan Pembiayaan Syariah (KSPPS).....	48
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>54</b>
A. Jenis Penelitian.....	54
B. Tempat Penelitian.....	55
C. Populasi dan Sampel.....	55
D. Teknik Pengumpulan Data.....	57
E. Pengujian Instrumen Penelitian.....	61
F. Teknik Analisis Data.....	63
<b>BAB IV PEMBAHASAN.....</b>	<b>71</b>
A. Pengujian Instrumen Penelitian.....	71
B. Hasil Analisis Data.....	81
C. Integrasi IPA dan KANO.....	106
D. Usulan Perbaikan Pelayanan Pada KSPPS di Kota Kebumen.....	112
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>118</b>
A. Kesimpulan.....	118
B. Saran.....	119
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>120</b>
<b>LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model Konseptual Servqual .....	25
Gambar 2.2. Kano Diagram .....	46
Gambar 3.1. <i>Diagram Importance Performance</i> .....	65
Gambar 4.1. Diagram <i>Cartesius</i> .....	86
Gambar 4.2. Diagram Integrasi IPA dan Kano .....	111



## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1. Dimensi dan Atribut SERVQUAL .....	32
Tabel 2.2. Perbedaan KSP dan KSPPS.....	52
Tabel 3.1. Sampel Penelitian.....	55
Tabel 3.2. Dimensi dan Atribut Model <i>Servqual</i> .....	58
Tabel 3.3. Penentuan Kategori Model KANO .....	67
Tabel 4.1. Hasil Uji Validitas Instrumen Data Tingkat Kepentingan ( <i>Importance</i> ).....	72
Tabel 4.2. Hasil Uji Validitas Instrumen Data Tingkat Kinerja ( <i>Performance</i> ).....	73
Tabel 4.3. Hasil Uji Validitas Instrumen Fungsional KANO .....	74
Tabel 4.4. Hasil Uji Validasi Instrumen Disfungsional KANO .....	75
Tabel 4.5. Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Data Tingkat Kepentingan ( <i>Importance</i> ).....	77
Tabel 4.6. Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Data Tingkat Kinerja ( <i>Performance</i> ).....	78
Tabel 4.7. Hasil Uji Reliabilitas Instrumen KANO Fungsional.....	79
Tabel 4.8. Hasil Uji Reliabilitas Instrumen KANO Disfungsional .....	80
Tabel 4.9. Kesenjangan <i>Performance</i> Dan <i>Importance</i> .....	82
Tabel 4.10. Item Pertanyaan berdasarkan Diagram <i>Cartesius</i> ...	86
Tabel 4.11. Penentuan Jumlah Masing-masing Kategori KANO .....	97

Tabel 4.12.Kategori KANO..... 98  
Tabel 4.13.Kategori KANO untuk Tiap Atribut ..... 100  
Tabel 4.14.Hasil Integrasi antara IPA dan KANO..... 106



## ABSTRAK

Jasa Koperasi Simpan Pinjam dan Pembiayaan Syariah (KSPPS) untuk akses keuangan, baik itu *funding* maupun *financing* saat ini sudah banyak dibutuhkan oleh masyarakat di kota Kebumen. Maka dari itu kepuasan nasabah kini adalah hal yang penting bagi KSPPS di kota Kebumen. Penelitian ini bertujuan untuk meneliti apakah kualitas pelayanan (*Service Quality*) KSPPS di Kota Kebumen sudah dapat memberikan kepuasan kepada nasabahnya. Melakukan pengukuran dimensi *Service Quality* (*SERVQUAL*) menggunakan integrasi *Importance Performance Analysis* (*IPA*) dan model Kano penelitian ini bertujuan mengetahui atribut yang menjadi prioritas untuk dilakukan perbaikan, serta upaya yang dapat dilakukan untuk memperbaiki atribut tersebut.

Hasil dari pengukuran variabel *tangible* (buktif isik), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *empaty* (empati) secara keseluruhan nilai rata-rata tingkat kinerja (*performance*) lebih kecil dari nilai rata-rata tingkat kepentingan (*importance*) yang menunjukkan adanya kesenjangan nilai pada semua faktor kualitas pelayanan yang menjadi harapan nasabah belum dipenuhi oleh KSPPS di Kota Kebumen sehingga dapat dikatakan bahwa atribut dimensi kualitas pelayanan belum memberikan kepuasan pada nasabah di KSPPS Kota Kebumen.

Kemudian setelah dilakukan integrasi model *IPA* dan model KANO terdapat atribut yang perlumendapat prioritas untuk di perbaiki, yaitu atribut ketepatan jam operasional (A5), pelayanan sesuai dengan nomor antrian (A7), kesopanan karyawan dalam melayani nasabah (A15), dan karyawan mampu memberikan informasi kepada nasabah secara jelas (A16). Atribut-atribut tersebut masuk kedalam kuadran I setelah di analisis menggunakan metode *IPA*, dan masuk kedalam kategori *attractive* dan kategori *one-dimensional* pada analisis Kano.

Kata Kunci: *SERVQUAL*, *Importance Performance Analysis*, Model KANO

## ABSTRACT

*Jasa Koperasi Simpan Pinjaman Pembiayaan Syariah (KSPPS) for access to finance, both funding and financing are now needed by many people in the city of Kebumen. Therefore, customer satisfaction is now an important matter for KSPPS in the city of Kebumen. This study aims to examine whether KSPPS service quality in Kebumen City has been able to provide satisfaction to its customers. Measuring the Service Quality (SERVQUAL) dimension using the integration of Importance Performance Analysis (IPA) and Kano models this study aims to find out the priority attributes for improvement, and efforts that can be made to improve those attributes.*

*The results of the measurement of tangible, reliability, responsiveness, assurance, and empathy variables as a whole the average value of the performance level is smaller than the value of the average level of interest that shows the value gap on all service quality factors that the customers expectation has not been fulfilled by KSPPS in Kebumen City so that it can be gathered that the dimensions of service quality have not yet given satisfaction to customers in the KSPPS of Kebumen City.*

*Then after integration of the IPA model and the KANO model there are attributes that need priority to be improved, namely attributes of operational hours (A5), service according to the queue number (A7), employee politeness in serving customers (A15), and employees able to provide information to customers clearly (A16). These attributes entered into quadrant I after being analyzed using the IPA method, and entered into attractive categories and one-dimensional categories in Kano's analysis.*

*Keyword : SERVQUAL, Importance Performance Analysis, KANO Model*



STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
**SUNAN KALIJAGA**  
YOGYAKARTA



## BAB V

### PENUTUP

#### A. KESIMPULAN

- a) Berdasarkan data dan analisis yang diuraikan pada bab sebelumnya, dapat ditarik kesimpulan bahwa dengan menggunakan metode *Importance Performance Analysis* diketahui kualitas pelayanan nasabah KSPPS di Kota Kebumen belum sepenuhnya memenuhi kriteria pelayanan karena secara rata-rata, keseluruhan *item* variabel masih terdapat kesenjangan antara nilai rata-rata tingkat kinerja/*performance* dengan nilai rata-rata tingkat kepentingan/*importance*. Dengan adanya kesenjangan maka dapat dikatakan bahwa atribut kualitas pelayanan (*tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy*) belum dapat memberikan kepuasan terhadap nasabah KSPPS di Kota Kebumen.
- b) Berdasarkan hasil integrasi IPA dan model KANO kita dapat mengetahui atribut yang perlu mendapat prioritas perbaikan. Atribut yang mendapat prioritas perbaikan adalah atribut yang masuk dalam kategori *Attractive* berdasarkan model KANO dan masuk dalam Kuadran I pada Diagram *Cartesius* berdasarkan perhitungan model IPA. Atribut tersebut adalah Ketepatan jam operasional (A5).
- c) Setelah diketahui atribut yang kinerjanya kurang baik sehingga mendapat prioritas untuk dilakukan perbaikan, ada

beberapa strategi untuk memperbaiki hal tersebut, yaitu sebagai berikut:

## **B. SARAN**

Saran yang diberikan berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan adalah sebagai berikut:

1. Pihak KSPPS di Kota Kebumen dapat melakukan perbaikan untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan dengan melaksanakan saran perbaikan berdasarkan hasil penelitian serta mempertahankan kinerja yang sudah baik menurut nasabah yaitu yang terdapat pada kuadran II.
2. Pihak KSPPS di Kota Kebumen dapat melakukan perbaikan secara berkala berdasarkan urutan prioritas perbaikan.
3. Pihak KSPPS di Kota Kebumen sebaiknya melakukan pengukuran kualitas pelayanan secara berkala, supaya kualitas pelayanan dapat diketahui perkembangannya.

## DAFTAR PUSTAKA

### JURNAL

- Adila Md Hashim dan Siti Zawiah Md Dawal. 2012. KANO Model and QFD Integration Approach For Ergonomic Design Improvement. *Procedia Sosial and Behavioral Sciences* 57. 22-32, doi: 10.1016/j.sbspro.2012.09.1153.
- Aulia Bayu Yushila, Mas'ud Effendi dan Usman Effendi. 2017. Analisis Kepuasan Konsumen Dengan Metode Fuzzy-SERVQUAL Dan Quality Function Deployment (Studi Kasus Café Right Time Malang). *Jurnal Teknologi Pertanian Vol. 18. No. 2. 107-118*
- Cigdem Basfirinci dan Amitava Mitra. 2014. A Cross Cultural Investigation of Airlines Service Quality Through Integration of SERVQUAL and the KANO Model. *Jurnal of Air Transport Management XXX. 1-10,doi: 10.1016/j.jairtraman.2014.11.005.*
- Dewi Oktaviani dan Hilma Raimona Zadry. 2016. Evaluasi Kualitas Layanan Nasabah Dengan Metode KANO, Analisis Kuadran Dan Triz Studi Kasus: Bank Nagari Cabang Pembantu Universitas Bung Hatta Padang. *Jurnal Optimasi Sistem Industri, Vol. 15 No. 2. ISSN: 2088-4842/ 2442-8795.*
- Erinsyah Maulia R, A. Rahim Matondang, dan Rosnani Ginting. 2013. Analisis Kepuasan Pelanggan Dengan Pendekatan Model KANO Serta Aplikasi *Quality Function Deployment* (Qfd)

Untuk Meningkatkan Mutu Pelayanan Jasa Perbankan. *e-Jurnal Teknik Industri FT USU Vol 1, No.2. PP. 1-7.*

Elmar Sauerwein, Franz Bailom, Kurt Matzler, Hans H. Hinterhuber. 1996. The Kano Model: How to Delight Your Customers. *International Working Seminar on Production Economics, Volume I of the IX. PP. 313-327*

Hosna Pakizehkar, Mohammad Mirmohammadi Sadrabadi, Rasool Zare Mehrjardi, dan Amir Ehsan Eshaghieh. 2016. The Application Of Integration Of KANO's Model, AHP Technique and QFD Matrix in Prioritizing the Bank's Substructions. *Procedia Social Behavioral Sciences 230. 159-166. doi:10.1016/j.sbspro.2016.09.020.*

Indri Rahmayuni, Humaira, dan Defni. 2016. Pemanfaatan Metode KANO Untuk Menilai Tingkat Kepuasan Pengguna Terhadap Fungsionalitas Sistem Informasi Kepegawaian (Studi Kasus : AKNP Pelalawan). *Jurnal Inovtek Polbeng - Seri Informatika, Vol. 1, No. 2. ISSN: 2527-9866.*

Ivan Ka Wai Lai dan Michael Hitchcock. 2016. A Comparison Of Service Quality Attributes For Stand-Alone And Resort-Based Luxury Hotels In Macau: 3 Dimensional Importance Performance Analysis. *Jurnal Tourism Management 55. 139-159, doi:10.1016/j.tourman.2016.01.007.*

- Johan Oscar Ong dan Jati Pambudi. 2014. Analisis Kepuasan Pelanggan Dengan Importance Performance Analysis Di SPBU Laboratory Cibitung PT Sucofindo Persero. *Jurnal TI Undip Vol IX. No. 1. 1-10*
- Kano, N, K., Seraku, F. Takahashi, S. Tsuji. 1984. Attractive Quality and Must be Quality. *The Journal of the Japanese Society for Quality Control. Vol. 14. No. 2. PP 39-48*
- Lewis, R.C. & Booms, B.H. 1983. The Marketing Aspects of Service Quality in Berry, L., Shostack, G. and Upah,. G. Emerging Perspective on Service Marketing: American Marketing Association Chicago. PP. 99-104
- Nia Budi, Hery Suliantoro, dan Laila Kusumawardhani. 2010. Analisis Kualitas Pelayanan Dengan Menggunakan Integrasi *Importance Performance Analysis* (IPA) Dan Model KANO (Studi Kasus Di PT. Perusahaan Air Minum Lyonnaise Jaya Jakarta). *JurnalTI Undip, Vol 5, No 3. PP. 185-198*
- Nofirza dan Kus Indrayani. 2011. Aplikasi Metode KANO Dalam Analisis Indikator Kualitas Pelayanan Di Rumah Sakit Arifin Ahmad Pekanbaru. *Jurnal Sains Vol. 9. No. 1. 1-8*
- Mijeong Go dan Insin Kim. 2018. In-flight NCCI Management by Combining the KANO Model with the Service Blueprint: A Comparison of Frequent and Infrequent Flyers. *Jurnal Tourism Management 69. 471-486. Doi: 10.1016/j.tourman.2018.06.034.*

- Min Yuan Ma, Chun Wei Chen, dan Yu Ming Chang. 2019. Using KANO Model To Differentiate Between Future Vehicle Driving Services. *International Jurnal of Industrial Ergonomics* 69. 142-152. Doi:10.1016/j.ergon.2018.11.003.
- Ma'wa Kaffi Wanatul. 2013. Analisis Perbandingan Antara Koperasi Simpan Pinjam dan Koperasi Jasa Keuangan Syariah Baitul Maal Wa Tamwil. *Jurnal Hukum Fakultas Hukum. Universitas Brawijaya Malang*.
- Parasuraman, Zeithml, dan Berry. 1985. Problems and Strategies in Service Marketing. *Journal of Marketing, Vol 49 (Spring). PP. 41-50*.
- Sofiani Triani. 2014. Konstruksi Norma Hukum Koperasi Syariah Dalam Kerangka Sistem Hukum Koperasi Nasional. *Jurnal Hukum Islam (JHI). Vol. 12*.
- Weijaw Deng. 2006. Using a Revised Impotance Perfirmance Analysis Approach: The Case of Taiwancese Hot Springs Tourism. *Jurnal Tourism Management* 28. 1274-1284. Doi: 10.1016/j.tourman.2006.07.010.
- Yudi Siyamto. 2017. Kualitas Pelayanan Bank Dengan Menggunakan Metode Importance Performance Analysis (IPA) dan Customer Satisfaction Index (CSI) Terhadap Kepuasan Nasabah. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam Vol 03. No. 01. ISSN:2477-6157*.

**BUKU**

- Arikunto, Suharsimi. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, Jakarta: Rineka Cipta.
- Adiwarman, Azwar Karim. 2004. *Sejarah Pemikiran Ekonomi Islam*, Jakarta : Rajawali Pres
- Adiwarman A. Karim. 2007. *Ekonomi Mikro Islam*, Jakarta: Rajagafindo Persada
- Agung Edy Wibowo. 2012. *Aplikasi Praktis SPSS Dalam Penelitian*, Yogyakarta: Gava Media
- Buttle, Francis. 2004. *Customer Relationship Management*. Malang: Banyumedia Publising.
- Chambers. 1995. *Essential English Dictionray*, British: Harrap Publishers
- Daryanto dan Isnanto Setyabudi. 2014. *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Gava Media
- Dewi Gemala. 2002. *Lembaga-lembaga Perekonomian Umat*. Jakarta: Raja Grafindo Persada
- Freddy Rangkuti. 2002. *Measuring Customer Satisfaction Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan*, Jakarta : Gramedia Pustaka Utama
- Jasfar, Farida. 2009. *Manajemen Jasa: pendekatan terpadu*. Bogor : Ghalia Indonesia

- Jasfar, Farida. 2012. *Teori dan Aplikasi Sembilan Kunci Keberhasilan Bisnis Jasa: Sumber Daya Manusia, Inovasi dan Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Salemba Empat
- Kotler, Philip, Keller, Kevin Lane. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Erlangga
- Kementrian Agama RI. 2012. *Ummul Mukminin Al-Qur'an dan Terjemah untuk wanita*. Jakarta: Wali
- Kasmir. 2012. *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*. Jakarta: Rajawali Pers
- Moenir. 2015. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Jakarta: umi Aksara
- Mardani. 2015. *Aspek Hukum Lembaga Keuangan Syariah di Indonesia*. Jakarta: kencana
- M. Nur Rianto Al Arif. 2010. *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*. Bandung: CV Al fabeta
- Muhammad bin Salamah bin Ja'far bin 'Aliy al-Qidha'i al-Mishriy. 1986. *Musnad asy-Syihab*, juz. 2. Baerut: Muassasat ar-Risalah
- Rangkuti, Freddy. 2006. *Measuring Costumer Satisfaction*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Sarjono, Hariyadi dan Winda Julia. 2011. *SPSS Vs Lisrel*. Jakarta: Salemba Empat.
- Sujarweni, V Wiratna. 2007. *Panduan Mudah Menggunakan SPSS*. Yogyakarta: Armada Media.



- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Syaih Muhammad Bin Shlih Al Utsmini. 2009. *Syarah Riyadhhus Shalihin*. Jakarta: Darul Sunan
- Tjiptono, Fandy. 1996. *Strategi Bisnis & manajemen*. Yogyakarta: Andi
- Tjiptono, Fandy. 2009. *Service Marketing: Esensi dan Aplikasi*. Yogyakarta: Marknesis.
- Wijaya, Toni. 2011. *Manajemen Kualitas Jasa Desain Serqual, QFD, dan Kano Disertai Contoh Aplikasi dalam Kasus Penelitian*. Jakarta: Indeks.

## INTERNET

- Adistiar Prayoga, *Kualitas Jasa Berdasarkan Perspektif Islam* (2013), <https://adistiarprayoga.wordpress.com/2012/11/29/kualitas-jasa-berdasarkan-perspektif-islam-> (26 Desember 2018).
- Muhsin Alhasani, *Kualitas Pelayanan/Jasa Dalam Perspektif Islam*, <http://thedarkancokullujaba.blogspot.com/2010/12/kualitas-pelayanan-jasa-dalam.html>, (12 Maret 2019)
- Ridwan Aldursanie, *Kualitas Pelayanan dalam Islam*, <https://ridwan202.wordpress.com/2013/02/11/kualitas-pelayanan-dalam-islam>, (8 februari 2019).



STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
**SUNAN KALIJAGA**  
YOGYAKARTA

## LAMPIRAN

### KUISIONER PENELITIAN KEPUASAN NASABAH PADA KOPERASI SIMPAN PINJAM DAN PEMBIAYAAN SYARIAH (KSPPS) DI KOTA KEBUMEN DENGAN *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS* DAN MODEL KANO

Kepada  
Bapak/Ibu/Sdr/I Responden  
Di tempat

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Yang mengajukan permohonan untuk pengisian kuisisioner ini:

Nama : Septi Laksanawati

NIM : 17208010005

Status : Mahasiswa Program Magister Ekonomi Syariah Fakultas  
Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sunan  
Kalijaga Yogyakarta

Dengan Hormat,

Kuisisioner ini ditunjukkan untuk keperluan tesis mengenai **“KEPUASAN NASABAH PADA KOPERASI SIMPAN PINJAM DAN PEMBIAYAAN SYARIAH (KSPPS) DI KOTA KEBUMEN DENGAN *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS* DAN MODEL KANO”**. Sehubungan dengan hal tersebut, peneliti mengharap bantuan Bapak/Ibu/Saudara/i untuk mengisi kuisisioner ini dengan penilaian secara objektif. Data yang Anda isikan ini akan dijaga kerahasiaannya dan hanya digunakan untuk kepentingan akademis penelitian semata. Atas bantuan dan partisipasinya diucapkan terimakasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Peneliti,

**Septi Laksanawati**

No. Responden :

**PETUNJUK PENGISIAN:**

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

**A. BIODATA RESPONDEN**

Nama :  
.....

Alamat :  
.....

Jenis Kelamin : a. Laki-laki b.  
Perempuan

Agama : a. Islam b. Non-  
Islam

Status : a. Menikah b. Belum  
Menikah

Usia : a. < 20 tahun d. 31 – 35  
tahun b. 20 – 25 tahun e. 36 – 40  
tahun c. 26 – 30 tahun f. > 40  
tahun

Pendidikan Terakhir : a. SD/Sederajat d.  
Akademi/Diploma

S1 b. SLTP/Sederajat e. Sarjana

c. SMU/Sederajat f. Sarjana

S2/S3  
Pekerjaan : a. Pelajar/Mahasiswa d.  
Wiraswasta

b. Karyawan Swasta e. Ibu

Rumah Tangga c. PNS/TNI/Polisi f. Lainnya

.....  
Pendapatan/bulan : a. < Rp. 1.500.000,-  
b. Rp. 1.500.000,- s/d Rp. 3.000.000,-

- c. Rp. 3.000.000,- s/d Rp. 5.000.000,-
- d. > Rp. 5.000.000,-

Lama Menjadi Nasabah

- |       |                  |             |
|-------|------------------|-------------|
| BMT   | : a. < 3 bulan   | d. 9 s/d 12 |
| bulan | b. 3 s/d 6 bulan | e. > 12     |
| bulan | c. 6 s/d 9 bulan |             |

**PETUNJUK PENGISIAN**

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

Keterangan Nilai Skala      Keterangan      Nilai      Skala

Harapan:

Dirasakan:

- |         |                  |   |                       |
|---------|------------------|---|-----------------------|
| 1       | : Sangat Tidak   | 1 | : Sangat Tidak Setuju |
| Penting |                  | 2 | : Tidak Setuju        |
| 2       | : Tidak Penting  | 3 | : Cukup               |
| 3       | : Cukup          | 4 | : Setuju              |
| 4       | : Penting        | 5 | : Sangat Setuju       |
| 5       | : Sangat Penting |   |                       |



STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
**SUNAN KALIJAGA**  
 YOGYAKARTA

No	Pernyataan	Tanggapan Responden																		
		Harapan					Dirasakan													
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5									
	<b>Tangible (Bukti Fisik)</b>																			
1	Penggunaan teknologi dan peralatan dalam operasional.																			
2	Karyawan berpenampilan rapi dalam melayani nasabah.																			
3	Peletakan brosur, slip setoran, dan penarikan yang ditata dengan baik.																			
4	Keberadaan tempat parkir.																			
	<b>Reliability (Kehandalan)</b>																			
5	Ketepatan jam operasional.																			

No	Pernyataan	Tanggapan Responden									
		Harapan					Dirasakan				
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
6	Teller melayani nasabah dengan tepat.										
7	Pelayanan sesuai dengan nomor antrian.										
8	Karyawan melakukan pencatatan dengan teliti dalam setiap transaksi.										
9	Ketelitian karyawan dalam memberikan pelayanan kepada nasabah.										
<b>Responsiveness (Daya Tanggap)</b>											
10	Kecepatan/ kesigapan karyawan melayani transaksi.										
11	Karyawan mampu memberikan pelayanan dengan tepat waktu.										







## MODEL KANO

**Petunjuk Pengisian Kuisioner:** Berikan tanda (√) pada alternatif jawaban yang menurut Bapak/Ibu/Saudara/i paling sesuai.

<b>Berfungsi</b>			
<b>Penggunaan teknologi dan peralatan dalam operasional.</b>			
<b>Suka</b> <input type="radio"/>	Mengharapkan <input type="radio"/>	Netral <input type="radio"/>	Toleransi <input type="radio"/> Tidak Suka <input type="radio"/>
<b>Karyawan berpenampilan rapi dalam melayani nasabah.</b>			
<b>Suka</b> <input type="radio"/>	Mengharapkan <input type="radio"/>	Netral <input type="radio"/>	Toleransi <input type="radio"/> Tidak Suka <input type="radio"/>
<b>Peletakan brosur, slip setoran, dan penarikan yang ditata dengan baik.</b>			
<b>Suka</b> <input type="radio"/>	Mengharapkan <input type="radio"/>	Netral <input type="radio"/>	Toleransi <input type="radio"/> Tidak Suka <input type="radio"/>
<b>Keberadaan tempat parkir.</b>			
<b>Suka</b> <input type="radio"/>	Mengharapkan <input type="radio"/>	Netral <input type="radio"/>	Toleransi <input type="radio"/> Tidak Suka <input type="radio"/>
<b>Ketepatan jam operasional.</b>			
<b>Suka</b> <input type="radio"/>	Mengharapkan <input type="radio"/>	Netral <input type="radio"/>	Toleransi <input type="radio"/> Tidak Suka <input type="radio"/>
<b>Teller melayani nasabah dengan tepat.</b>			
<b>Suka</b> <input type="radio"/>	Mengharapkan <input type="radio"/>	Netral <input type="radio"/>	Toleransi <input type="radio"/> Tidak Suka <input type="radio"/>
<b>Pelayanan sesuai dengan nomor antrian.</b>			
<b>Suka</b> <input type="radio"/>	Mengharapkan <input type="radio"/>	Netral <input type="radio"/>	Toleransi <input type="radio"/> Tidak Suka <input type="radio"/>
<b>Karyawan melakukan pencatatan dengan teliti dalam setiap transaksi.</b>			
<b>Suka</b> <input type="radio"/>	Mengharapkan <input type="radio"/>	Netral <input type="radio"/>	Toleransi <input type="radio"/> Tidak Suka <input type="radio"/>
<b>Ketelitian karyawan dalam memberikan pelayanan kepada nasabah.</b>			

Suka <input type="radio"/>	Mengharapkan <input type="radio"/>	Netral <input type="radio"/>	Toleransi <input type="radio"/>	Tidak Suka <input type="radio"/>
<b>Kecepatan/ kesigapan karyawan melayani transaksi.</b>				
Suka <input type="radio"/>	Mengharapkan <input type="radio"/>	Netral <input type="radio"/>	Toleransi <input type="radio"/>	Tidak Suka <input type="radio"/>
<b>Karyawan mampu memberikan pelayanan dengan tepat waktu.</b>				
Suka <input type="radio"/>	Mengharapkan <input type="radio"/>	Netral <input type="radio"/>	Toleransi <input type="radio"/>	Tidak Suka <input type="radio"/>
<b>Kemampuan BMT dalam menanggapi masalah yang timbul.</b>				
Suka <input type="radio"/>	Mengharapkan <input type="radio"/>	Netral <input type="radio"/>	Toleransi <input type="radio"/>	Tidak Suka <input type="radio"/>
<b>Karyawan tanggap dalam melayani transaksi nasabah.</b>				
Suka <input type="radio"/>	Mengharapkan <input type="radio"/>	Netral <input type="radio"/>	Toleransi <input type="radio"/>	Tidak Suka <input type="radio"/>
<b>Kemampuan karyawan dalam menanamkan kepercayaan nasabah terhadap BMT.</b>				
Suka <input type="radio"/>	Mengharapkan <input type="radio"/>	Netral <input type="radio"/>	Toleransi <input type="radio"/>	Tidak Suka <input type="radio"/>
<b>Kesopanan karyawan dalam melayani nasabah.</b>				
Suka <input type="radio"/>	Mengharapkan <input type="radio"/>	Netral <input type="radio"/>	Toleransi <input type="radio"/>	Tidak Suka <input type="radio"/>
<b>Karyawan mampu memberikan informasi kepada nasabah secara jelas.</b>				
Suka <input type="radio"/>	Mengharapkan <input type="radio"/>	Netral <input type="radio"/>	Toleransi <input type="radio"/>	Tidak Suka <input type="radio"/>
<b>Kemampuan BMT dalam memberikan keamanan di dalam memanfaatkan jasa yang ditawarkan.</b>				
Suka <input type="radio"/>	Mengharapkan <input type="radio"/>	Netral <input type="radio"/>	Toleransi <input type="radio"/>	Tidak Suka <input type="radio"/>
<b>Kemampuan karyawan untuk membantu nasabah yang memerlukan informasi.</b>				
Suka <input type="radio"/>	Mengharapkan <input type="radio"/>	Netral <input type="radio"/>	Toleransi <input type="radio"/>	Tidak Suka <input type="radio"/>
<b>Kemampuan karyawan memperlakukan nasabah dengan baik pada saat transaksi.</b>				
Suka <input type="radio"/>	Mengharapkan <input type="radio"/>	Netral <input type="radio"/>	Toleransi <input type="radio"/>	Tidak Suka <input type="radio"/>

<b>Pemahaman karyawan terhadap kebutuhan spesifik nasabah.</b>			
<b>Suka</b> <input type="radio"/>	Mengharapkan <input type="radio"/>	Netral <input type="radio"/>	Toleransi <input type="radio"/>
<b>Tidak Suka</b> <input type="radio"/>			
<b>Kemampuan karyawan untuk menjawab pertanyaan nasabah dengan memuaskan.</b>			
<b>Suka</b> <input type="radio"/>	Mengharapkan <input type="radio"/>	Netral <input type="radio"/>	Toleransi <input type="radio"/>
<b>Tidak Suka</b> <input type="radio"/>			
<b>Kemampuan karyawan dalam memberikan solusi terhadap complain nasabah.</b>			
<b>Suka</b> <input type="radio"/>	Mengharapkan <input type="radio"/>	Netral <input type="radio"/>	Toleransi <input type="radio"/>
<b>Tidak Suka</b> <input type="radio"/>			



UIN AR-RANIRY KALIJAGA  
YOGYAKARTA

<b>Tidak Berfungsi</b>				
<i>Tidak menggunakan teknologi dan peralatan dalam operasional.</i>				
<b>Suka</b> <input type="radio"/>	Mengharapkan <input type="radio"/>	Netral <input type="radio"/>	Toleransi <input type="radio"/>	Tidak Suka <input type="radio"/>
<b>Karyawan tidak berpenampilan rapi dalam melayani nasabah.</b>				
<b>Suka</b> <input type="radio"/>	Mengharapkan <input type="radio"/>	Netral <input type="radio"/>	Toleransi <input type="radio"/>	Tidak Suka <input type="radio"/>
<b>Peletakan brosur, slip setoran, dan penarikan yang tidak ditata dengan baik.</b>				
<b>Suka</b> <input type="radio"/>	Mengharapkan <input type="radio"/>	Netral <input type="radio"/>	Toleransi <input type="radio"/>	Tidak Suka <input type="radio"/>
<b>Tidak adanya tempat parkir.</b>				
<b>Suka</b> <input type="radio"/>	Mengharapkan <input type="radio"/>	Netral <input type="radio"/>	Toleransi <input type="radio"/>	Tidak Suka <input type="radio"/>
<b>Ketidaktepatan jam operasional.</b>				
<b>Suka</b> <input type="radio"/>	Mengharapkan <input type="radio"/>	Netral <input type="radio"/>	Toleransi <input type="radio"/>	Tidak Suka <input type="radio"/>
<b>Teller tidak melayani nasabah dengan tepat.</b>				
<b>Suka</b> <input type="radio"/>	Mengharapkan <input type="radio"/>	Netral <input type="radio"/>	Toleransi <input type="radio"/>	Tidak Suka <input type="radio"/>
<b>Pelayanan tidak sesuai dengan nomor antrian.</b>				
<b>Suka</b> <input type="radio"/>	Mengharapkan <input type="radio"/>	Netral <input type="radio"/>	Toleransi <input type="radio"/>	Tidak Suka <input type="radio"/>
<b>Karyawan tidak melakukan pencatatan dengan teliti dalam setiap transaksi.</b>				

Suka	<input type="radio"/>	Mengharapkan	<input type="radio"/>	Netral	<input type="radio"/>	Toleransi	<input type="radio"/>	Tidak Suka	<input type="radio"/>
<b>Ketidaktelitian karyawan dalam memberikan pelayanan kepada nasabah.</b>									
Suka	<input type="radio"/>	Mengharapkan	<input type="radio"/>	Netral	<input type="radio"/>	Toleransi	<input type="radio"/>	Tidak Suka	<input type="radio"/>
<b>Ketidaktepatan/ Ketidaksigapan karyawan dalam melayani transaksi.</b>									
Suka	<input type="radio"/>	Mengharapkan	<input type="radio"/>	Netral	<input type="radio"/>	Toleransi	<input type="radio"/>	Tidak Suka	<input type="radio"/>
<b>Karyawan tidak mampu memberikan pelayanan dengan tepat waktu.</b>									
Suka	<input type="radio"/>	Mengharapkan	<input type="radio"/>	Netral	<input type="radio"/>	Toleransi	<input type="radio"/>	Tidak Suka	<input type="radio"/>
<b>BMT tidak mampu menanggapi masalah yang timbul.</b>									
Suka	<input type="radio"/>	Mengharapkan	<input type="radio"/>	Netral	<input type="radio"/>	Toleransi	<input type="radio"/>	Tidak Suka	<input type="radio"/>
<b>Karyawan tidak tanggap dalam melayani transaksi nasabah.</b>									
Suka	<input type="radio"/>	Mengharapkan	<input type="radio"/>	Netral	<input type="radio"/>	Toleransi	<input type="radio"/>	Tidak Suka	<input type="radio"/>
<b>Karyawan tidak mampu dalam menamakan kepercayaan nasabah terhadap BMT.</b>									
Suka	<input type="radio"/>	Mengharapkan	<input type="radio"/>	Netral	<input type="radio"/>	Toleransi	<input type="radio"/>	Tidak Suka	<input type="radio"/>
<b>Ketidak sopanan karyawan dalam melayani nasabah.</b>									
Suka	<input type="radio"/>	Mengharapkan	<input type="radio"/>	Netral	<input type="radio"/>	Toleransi	<input type="radio"/>	Tidak Suka	<input type="radio"/>
<b>Karyawan tidak memberikan informasi kepada nasabah secara jelas.</b>									
Suka	<input type="radio"/>	Mengharapkan	<input type="radio"/>	Netral	<input type="radio"/>	Toleransi	<input type="radio"/>	Tidak Suka	<input type="radio"/>
<b>BMT tidak mampu dalam memberikan keamanan di dalam memanfaatkan jasa yang ditawarkan.</b>									

Suka <input type="radio"/>	Mengharapkan <input type="radio"/>	Netral <input type="radio"/>	Toleransi <input type="radio"/>	Tidak Suka <input type="radio"/>
<b>Karyawan tidak mampu untuk membantu nasabah yang memerlukan informasi.</b>				
Suka <input type="radio"/>	Mengharapkan <input type="radio"/>	Netral <input type="radio"/>	Toleransi <input type="radio"/>	Tidak Suka <input type="radio"/>
<b>Karyawan tidak memperlakukan nasabah dengan baik pada saat transaksi.</b>				
Suka <input type="radio"/>	Mengharapkan <input type="radio"/>	Netral <input type="radio"/>	Toleransi <input type="radio"/>	Tidak Suka <input type="radio"/>
<b>Karyawan tidak memahami kebutuhan spesifik nasabah.</b>				
Suka <input type="radio"/>	Mengharapkan <input type="radio"/>	Netral <input type="radio"/>	Toleransi <input type="radio"/>	Tidak Suka <input type="radio"/>
<b>Karyawan tidak mampu menjawab pertanyaan nasabah dengan memuaskan.</b>				
Suka <input type="radio"/>	Mengharapkan <input type="radio"/>	Netral <input type="radio"/>	Toleransi <input type="radio"/>	Tidak Suka <input type="radio"/>
<b>Karyawan tidak mampu memberikan solusi terhadap komplain nasabah.</b>				
Suka <input type="radio"/>	Mengharapkan <input type="radio"/>	Netral <input type="radio"/>	Toleransi <input type="radio"/>	Tidak Suka <input type="radio"/>

### A. Data Kuisioner Harapan

No	harapan																							
	Tangible				Reliability				Responsiveness				Assurance				Empaty							
	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A				
1	5	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5
2	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	3	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5
3	4	5	5	5	5	5	4	4	5	3	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5
4	4	4	3	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5
5	5	5	4	3	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4
6	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5
7	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
8	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
11	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	3
12	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
13	5	4	5	5	4	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4
14	5	3	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5
15	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4







60	4	4	4	5	4	5	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	3	5	5	4	5
61	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5
62	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5
63	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5
64	4	5	3	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	5
65	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5
66	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	4	4	4	4
67	4	4	4	3	5	3	4	4	4	5	3	4	4	4	4	4	5	5	3	4	4	4	4
68	4	3	3	3	4	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4
69	4	4	4	5	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	3	5	5	4	5
70	4	4	4	5	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4
71	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4
72	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4
73	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
74	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
75	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5
76	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4
77	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	5	4	4	4	4
78	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4
79	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
80	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
81	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4

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

### B. Data Kuisioner Dirasakan

No	Dirasakan																																	
	Tangible						Reliability						Responsiveness						Assurance						Empaty									
	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A1	A1	A1	A1	A1	A1	A1	A1	A1	A1	A1	A1	A1	A1	A1	A1	A1	A1	A1	A1	A1	A1
1	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	9	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4
3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	4	5	4	3	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6	5	5	4	3	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4
7	3	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4
8	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
9	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
11	4	5	4	3	5	4	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	4	4
12	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
13	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
14	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
15	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5

16	5	4	3	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	3	5	5	4	4	4	3	4	4	4	4
17	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5
18	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	5	3	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
19	4	4	4	4	4	3	5	5	5	5	5	4	3	3	5	5	5	5	5	5	4	3	3	3
20	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	3	3	3	2	4	2	4	4	4	3	3	3	3
21	5	5	3	3	3	4	4	4	5	3	4	4	3	3	4	4	3	4	3	5	5	4	3	2
22	4	3	5	5	5	5	4	3	5	5	4	4	3	3	3	4	4	4	5	5	4	4	3	3
23	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
24	4	5	4	4	4	5	5	5	5	4	3	3	4	4	5	5	4	4	3	3	4	4	5	5
25	3	3	5	4	4	4	5	5	5	4	4	3	3	3	3	4	5	4	3	3	3	3	4	4
26	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	3	3	4	5	5	5
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	3
28	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	2	3	3	4	3	4	3	2	3	2	3	4	2	4
29	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4
30	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
31	4	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4
32	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4
33	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3
34	5	5	4	3	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3
35	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4
36	3	4	3	2	2	3	4	4	5	3	4	3	4	5	3	3	3	3	5	4	4	4	4	4
37	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	3	5	5	4	3	5	5	5	5	5	5	5	4







82	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3		
83	3	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	3	4	4	
84	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	3	3	4	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4	
85	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	
86	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
87	5	4	4	4	4	4	4	4	3	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	
88	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	
89	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	
90	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	5	4	3	4	4	5	3	4	4	4	
91	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	
92	4	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
93	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	
94	4	5	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	
95	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
96	5	4	4	4	4	4	4	4	5	3	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	
97	3	3	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	3	3	4	4	5	4	3	4	5
98	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	3	4	5	4
99	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	5	5	4	
100																									
0	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	

### C. Data Kuisioner Berfungsi

Tangible		Reliability			Responsiveness			Assurance			Empaty					
A	A	A	A	A	AI	AI	AI	AI	AI	AI	AI	A1	A2	A2	A2	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	4	4	4	5	4	4	4	5
4	5	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5
4	5	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5
4	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5
4	4	4	3	4	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5
5	5	3	3	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4
4	5	4	2	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5
4	5	3	3	3	4	3	4	4	5	3	3	4	4	4	4	3
4	4	4	5	3	4	4	4	4	5	5	4	3	4	4	3	5
4	5	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5
5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4
3	5	4	4	4	4	5	3	4	5	5	4	4	4	3	4	5



5	4	4	5	4	4	5	5	3	4	4	4	5	3	4	4	3	4	4	4	5
5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	5	3	3	5	4	4
4	4	4	4	5	4	4	5	4	3	4	4	3	3	3	4	4	2	5	4	4
4	4	2	4	4	4	4	4	3	3	4	4	5	3	3	3	4	4	5	3	4
5	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	5	3	2	3	3	4	4	5
5	3	5	5	4	4	4	4	2	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	5
4	4	5	4	4	4	4	4	3	4	5	3	3	5	4	4	4	4	4	4	4
4	4	5	4	3	4	4	3	2	5	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4
5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	4	5	5	4	5	3
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	4	5	5	4	5	3
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	4	5	5	4	5	3
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	4	5	5	4	5	3
5	4	5	4	5	4	5	3	5	5	5	4	4	3	4	3	5	4	5	3	4
5	4	4	4	4	4	5	4	5	3	5	3	5	5	3	4	4	5	5	5	5
5	5	5	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	4	5	5	4	5	3
3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	3	5	5	5	5	4	5	3
3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	3	5	5	5	5	3	5	3
3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	3	5	5	5	5	3	5	3
3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	3	5	5	5	5	3	5	3





**D. Data Kuisioner Tidak Berfungsi**

Tangible		Reliability				Responsiveness				Assurance				Empaty							
A	A	A	A	A	A	AI	AI	AI	AI	AI	AI	AI	AI	AI	AI	A2	A2	A2	A2		
1	2	3	4	5	6	7	8	9	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	0	1	2
2	2	3	3	2	2	2	1	1	1	1	1	1	2	2	2	3	3	2	2	2	1
1	1	2	1	2	1	1	2	2	2	1	1	2	2	2	3	1	1	1	1	1	2
1	1	2	2	2	1	2	1	1	2	2	3	3	3	3	1	1	1	2	2	1	3
2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1
1	1	1	1	1	1	2	2	3	3	1	1	2	2	3	1	1	2	2	2	1	2
1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1
2	1	1	2	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	2	2	1	1	1
2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
1	2	1	1	2	2	2	2	3	3	2	1	1	1	2	3	2	1	1	2	2	3
2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	3	3	2	2	2	2	1	3	2	2
2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2
1	1	2	2	2	2	3	3	2	2	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2
1	2	2	1	2	1	1	1	2	3	1	2	3	1	1	1	2	2	1	1	1	1
1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	1	1
1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	3

3	1	2	2	2	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	2	2	2	3	2	2	1	
2	1	2	2	2	2	1	1	3	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	2	3
1	2	1	1	1	2	1	2	1	1	2	1	2	3	2	1	2	2	1	1	2	2	2	2
2	1	1	1	1	1	1	2	2	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2
1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1
2	2	2	2	3	1	1	1	1	2	1	2	3	2	1	1	1	1	2	3	1	1	1	1
2	3	2	2	2	1	1	2	3	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	2	1	1	2	
1	2	3	2	1	1	1	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2
1	1	2	3	3	1	1	1	1	1	2	1	2	2	2	1	2	2	1	2	2	1	1	2
2	1	2	1	1	2	1	2	2	1	2	2	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	2
2	2	2	2	3	3	1	2	1	1	2	4	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2
2	2	2	2	2	3	2	2	2	1	2	2	2	3	1	2	1	2	3	2	2	2	2	2
2	3	1	3	3	2	2	2	1	2	2	1	2	3	2	3	1	2	3	3	2	3	2	2
1	2	1	3	3	1	1	1	1	2	1	1	3	2	2	2	2	1	3	3	1	2	2	2
1	1	1	3	3	3	1	1	1	2	2	2	2	2	1	2	2	1	3	2	1	3	3	3
1	1	1	2	3	3	1	1	2	1	2	1	2	2	1	1	2	1	3	2	2	2	2	2
1	2	2	2	2	3	2	1	1	2	1	1	3	1	1	1	1	2	3	2	2	2	2	2
2	2	2	2	2	3	1	1	2	1	2	1	2	3	1	1	2	3	2	2	2	2	2	2
2	2	2	2	2	3	1	1	2	1	2	2	3	1	1	2	2	3	2	2	3	1	1	1
2	2	1	3	2	3	2	2	1	1	2	3	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2
2	3	1	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	3	1	2	3	2	2	3	2	2	2	2
2	3	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2



1	3	2	2	3	3	1	2	1	2	3	1	3	1	1	1	3	3	3	2
1	3	2	3	3	2	1	1	1	1	3	2	3	2	1	2	3	2	2	3
1	2	1	3	2	1	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	3	2	1	2
1	2	1	3	1	1	2	2	1	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2
2	2	2	3	1	2	2	2	1	3	2	2	2	1	2	2	3	2	2	2
3	3	1	3	2	2	1	1	2	3	2	3	1	2	2	3	3	2	2	1
3	1	3	2	3	1	1	3	2	1	2	2	3	2	2	3	2	2	2	1
2	1	2	2	3	1	1	1	3	2	3	2	2	2	2	1	3	2	2	1
2	2	3	2	3	1	1	1	3	2	2	3	2	2	1	1	3	2	2	2
3	2	3	3	3	1	2	1	3	2	2	1	2	1	1	2	2	3	2	3
2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	1
2	3	3	3	3	3	3	2	2	1	2	2	2	3	2	2	2	3	2	1
2	2	3	3	3	3	2	1	2	1	2	2	2	3	2	2	2	3	2	1
2	3	3	3	3	2	3	2	2	1	2	2	1	3	2	2	3	2	2	1
1	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	3	2	3	2	3	1
1	1	2	1	3	2	3	1	2	3	3	3	3	4	3	1	4	3	2	2
2	3	3	3	3	3	2	1	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	1
3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	3	1
3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	3	1	1	1	1	1	2	3	1
3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	2	3	1	1	1	1	1	3	1

3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	3	1	3
3	1	1	1	3	3	3	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1
2	3	3	2	3	3	3	1	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2
3	1	1	1	3	3	2	2	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1
3	1	1	1	1	3	3	3	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2
3	1	2	2	3	2	2	3	2	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1
3	3	2	2	3	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2
2	3	3	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3
2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2
2	3	2	2	3	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2
3	2	2	3	2	2	3	2	2	3	3	2	1	1	3	2	2	2	2	3	1	3	2	3	1	3	1	1
1	1	2	2	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	3	1	2	1	2	1	3
1	1	1	2	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	3	1	2	1	2	1	3
1	1	1	2	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	2	1	2	1	3	2	1	3
2	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1
2	1	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	2	2	1
1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	2	2	1	1
2	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	2	1	1	1	2	2	2	1
2	1	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1
2	1	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1
1	1	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1

2	1	2	2	1	1	1	1	1	1	2	2	2	1	1	2	1	1	1	2
2	1	2	2	1	1	2	2	1	2	2	1	1	2	1	2	2	1	2	2
2	1	2	2	2	1	2	3	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	
1	2	3	1	1	2	3	2	3	2	2	2	3	3	2	1	2	2	2	
1	2	3	1	1	1	2	3	1	1	1	1	2	2	1	2	1	2	1	
1	1	1	1	2	2	1	3	2	2	1	1	2	3	1	2	3	2	1	
1	1	2	1	2	1	1	3	2	1	2	2	1	2	1	2	1	2	2	
2	1	1	2	2	1	3	2	1	1	3	2	3	3	1	3	1	2	2	
2	2	1	1	2	2	1	2	2	1	1	1	2	1	1	1	3	2	2	
3	3	1	1	1	2	3	1	1	1	1	2	1	2	3	3	1	1	2	
2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	1	1	2	1	1	2	1	2	2	
3	1	3	1	2	2	1	1	3	1	1	2	1	2	2	1	2	2	1	
3	3	3	1	1	1	2	2	1	2	2	1	1	2	1	2	3	1	1	
1	1	1	2	2	1	1	2	2	2	2	1	1	1	2	2	1	1	2	
2	2	3	1	2	1	1	2	3	1	2	3	3	2	2	1	1	1	1	
2	3	2	3	2	2	3	2	1	1	2	2	2	2	2	1	1	1	1	
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	
3	2	3	2	1	2	1	1	1	2	1	1	2	3	2	1	1	1	1	
2	3	2	2	1	1	2	2	2	1	1	2	2	2	2	1	2	2	1	
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	
3	2	3	2	1	2	1	1	1	2	1	1	2	3	2	1	1	1	1	
2	3	2	2	1	1	2	2	2	1	1	2	2	2	2	1	2	2	1	
1	1	2	2	1	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	
1	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	3	3	1	1	2	2	1	3	

2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1

**E. Data Interpretasi Kano**

Tangible	Reliability			Responsiveness			Assurance			Empaty			
	A	A	M	O	M	M	A	I	I	A	A	A	O
I A I A	A	A	M	O	M	M	A	I	I	A	A	A	O
M O I M	A	O	I	A	O	O	I	I	M	M	M	O	A
M O I I	A	O	O	I	A	A	A	I	M	M	A	A	I
I I I I	I	A	M	A	I	A	I	O	O	O	O	M	O
O O M M	O	O	A	I	M	A	A	I	M	M	I	I	M
M O I M	I	M	O	M	M	M	I	O	I	A	I	A	M
I O M I	I	I	M	O	M	M	M	I	I	I	A	M	M
I M M A	M	M	M	O	A	O	I	I	I	I	A	A	A
M A O M	A	I	I	A	I	M	O	A	A	I	O	O	I
A A A A	A	A	A	O	A	A	A	A	A	A	A	O	A
A A A I	I	O	A	M	A	I	I	I	O	I	A	A	A
O O A I	A	A	A	A	O	O	O	O	O	A	A	A	O
O A A O	A	O	O	A	A	O	A	O	O	A	A	O	O
M O O O	O	O	A	O	O	O	O	O	A	A	A	O	O
O O O A	O	O	O	A	O	M	M	O	O	A	A	A	I
I O I I	I	M	O	A	O	M	M	I	I	A	A	A	M

A	M	I	I	A	A	I	A	I	I	I	I	A	A	A	M	M	O	A	I
O	A	O	M	O	I	A	O	A	O	M	O	A	A	A	O	O	A	A	A
A	M	M	M	O	M	A	M	O	M	O	M	O	O	O	M	M	M	O	I
M	M	O	M	M	O	A	M	I	M	O	M	I	M	M	O	A	O	O	M
I	A	I	I	A	O	O	I	M	M	I	M	O	I	M	O	I	M	O	M
I	I	I	I	I	M	A	M	O	M	M	O	I	M	O	A	A	O	A	A
O	A	A	A	I	O	A	A	A	A	M	O	O	O	O	A	O	O	O	I
O	O	I	A	A	I	O	M	A	I	O	A	I	M	A	A	A	O	M	A
I	M	A	M	M	I	M	M	I	A	O	O	A	O	O	M	M	O	O	I
I	I	I	A	I	I	M	I	M	I	M	I	I	I	I	I	I	I	A	A
A	I	A	A	I	I	A	I	M	I	A	I	M	A	M	I	I	I	A	I
A	I	M	I	A	O	I	I	A	I	I	I	I	I	I	I	I	A	A	A
M	I	M	I	I	A	M	M	I	M	I	I	M	I	I	I	M	A	A	I
M	O	O	I	A	I	M	M	I	M	I	I	M	I	I	I	M	M	I	I
M	M	O	I	I	M	M	M	I	M	I	M	M	M	I	I	I	I	I	I
M	I	A	I	I	M	O	I	M	M	I	M	M	M	I	I	I	A	O	A
A	I	I	A	I	I	M	I	M	O	I	M	M	I	I	I	I	A	A	M
A	A	M	I	I	I	O	I	A	I	I	M	M	M	I	O	I	I	I	M
A	I	O	A	I	I	I	I	O	A	I	I	M	M	I	I	I	I	I	I
I	I	M	A	I	I	I	I	A	O	I	I	I	I	I	A	I	I	I	I
M	A	I	A	I	A	O	I	I	M	I	I	M	M	I	I	I	I	A	A



I	O	O	O	I	I	I	I	I	I	I	O	O	O	A	O	O	O	M	O
A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	M
I	O	O	O	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	O	O	O	O	I	O
I	O	O	O	M	I	I	I	I	I	I	I	I	I	O	O	O	O	M	A
I	O	O	O	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	O	O	O	O	I	O
A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A
A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A
A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A
I	A	I	A	A	A	A	A	I	I	I	I	I	I	A	A	A	A	A	A
I	I	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	I	O	I	O
O	O	A	I	M	A	M	A	O	O	O	O	O	O	I	O	I	O	O	I
O	O	O	I	I	O	I	O	O	O	O	M	O	O	O	O	O	O	O	I
O	O	O	I	I	O	O	O	O	O	O	O	O	O	M	A	M	A	M	I
I	O	I	I	O	O	O	O	O	O	M	M	M	I	O	M	O	O	M	A
I	O	I	I	I	O	O	O	O	O	A	O	M	A	M	O	O	O	I	O
M	O	A	O	O	M	M	A	A	M	M	M	M	M	O	A	M	O	A	O
A	O	O	A	M	O	A	O	M	M	M	M	M	M	I	M	O	O	I	M
A	M	I	A	A	O	O	O	O	O	M	O	M	A	O	O	O	O	O	O
A	M	I	A	A	O	O	O	M	O	M	O	M	A	O	O	A	O	I	O
M	O	I	I	M	O	O	O	M	O	M	M	M	I	O	M	M	I	M	M
I	O	I	A	O	M	O	O	I	I	I	A	O	M	I	O	O	O	O	I

I	O	A	I	M	O	A	A	O	I	I	O	O	I	O	I	O	I	I	I
I	O	I	I	M	O	I	I	O	I	I	O	O	I	O	I	O	I	I	I
O	A	A	O	O	A	A	A	A	A	A	I	A	A	M	O	I	A	A	A
O	A	I	M	M	O	O	A	A	M	M	O	O	O	O	M	A	O	O	M
O	M	O	M	I	A	I	O	A	A	I	M	O	O	A	O	I	A	A	M
O	O	I	O	A	M	A	I	M	A	A	O	O	I	M	A	O	A	M	A
I	O	O	A	I	M	I	A	I	M	A	I	A	A	I	M	I	M	I	I
I	I	M	M	A	I	I	O	A	I	O	O	I	O	O	O	O	M	A	I
I	A	O	O	O	I	A	A	M	O	O	O	I	O	I	A	O	O	O	A
A	A	A	A	A	O	A	I	A	O	O	A	O	O	A	O	A	O	O	A
A	O	A	O	A	A	M	O	O	A	O	M	A	M	I	M	A	I	A	O
I	I	A	O	M	M	A	A	M	M	M	A	M	I	M	M	A	A	M	M
O	O	A	M	I	O	O	O	O	A	I	O	O	O	A	A	A	O	O	A
A	A	A	I	A	I	O	O	M	I	A	A	A	I	O	M	O	M	M	M
A	A	I	A	A	I	A	A	O	M	I	A	M	I	I	O	O	O	O	O
M	O	O	O	O	O	O	O	O	M	M	O	O	I	M	O	M	I	M	M
I	A	I	I	O	A	M	A	O	M	M	I	A	A	I	O	M	M	O	O
I	I	I	I	M	M	A	A	A	O	M	M	I	I	I	M	O	A	A	A
O	A	I	I	O	I	A	O	I	M	M	I	A	M	I	M	A	A	I	M
O	O	A	A	A	O	O	A	A	I	A	A	A	O	O	A	A	A	O	A
A	A	A	I	I	A	O	O	I	A	A	A	A	O	M	O	M	O	M	M



**F. Uji Validitas dan Reabilitas Layanan yang Diharapkan**

**1. TANGIBLE**

**Correlations**

	A1	A2	A3	A4	Y1
A1					
Pearson Correlation	.456*	.199	.277	.442*	
Sig. (2-tailed)	.011	.291	.138	.014	
N	30	30	30	30	30
A2					
Pearson Correlation	.456*	1	.648**	.674**	.839**
Sig. (2-tailed)	.011		.000	.000	.000
N	30	30	30	30	30
A3					
Pearson Correlation	.199	.648**	1	.836**	.732**
Sig. (2-tailed)	.291	.000		.000	.000
N	30	30	30	30	30
A4					
Pearson Correlation	.277	.674**	.836**	1	.829**

	Sig. (2-tailed)	.138	.000	.000	.000	.000
N		30	30	30	30	30
Y1	Pearson Correlation	.442*	.839**	.732**	.829**	1
	Sig. (2-tailed)	.014	.000	.000	.000	
N		30	30	30	30	30

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

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

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.870	5

#### 2. RELIABILITY

##### Correlations

	A5	A6	A7	A8	A9	Y2
A5	1	.365*	.408*	.154	.356	.592**
	Pearson Correlation					
	Sig. (2-tailed)	.047	.025	.416	.053	.001
N	30	30	30	30	30	30

A6	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.365* .047 30	1 30	.257 .171 30	.309 .097 30	.208 .270 30	.428* .018 30
A7	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.408* .025 30	.257 .171 30	1 .489** 30	.489** .006 30	.367* .046 30	.636** .000 30
A8	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.154 .416 30	.309 .097 30	.489** .006 30	1 .577** 30	.577** .001 30	.533** .002 30
A9	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.356 .053 30	.208 .270 30	.367* .046 30	.577** .001 30	1 .739** 30	.739** .000 30
Y2	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.592** .001 30	.428* .018 30	.636** .000 30	.533** .002 30	.739** .000 30	1 .000 30

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

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

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.816	6

### 3. RESPONSIVENESS

#### Correlations

	A10	A11	A12	A13	Y3
A10 Pearson Correlation	1	.408*	.387*	.153	.480**
Sig. (2-tailed)		.025	.035	.421	.007
N	30	30	30	30	30
A11 Pearson Correlation	.408*	1	.000	.273	.428*
Sig. (2-tailed)	.025		1.000	.144	.018
N	30	30	30	30	30
A12 Pearson Correlation	.387*	.000	1	.167	.674**
Sig. (2-tailed)	.035	1.000		.379	.000

	N	30	30	30	30	30	30	30
A13	Pearson Correlation	.153	.273	.167	1	.612**		
	Sig. (2-tailed)	.421	.144	.379		.000		
	N	30	30	30	30	30		
Y3	Pearson Correlation	.480**	.428*	.674**	.612**	1		
	Sig. (2-tailed)	.007	.018	.000	.000			
	N	30	30	30	30	30		

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

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

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.720	5

#### 4. ASSURANCE

##### Correlations

	A14	A15	A16	A17	Y4
A14 Pearson Correlation	1	.499**	.365*	.327	.599**
Sig. (2-tailed)		.005	.047	.078	.000
N	30	30	30	30	30
A15 Pearson Correlation	.499**	1	.499**	.441*	.711**
Sig. (2-tailed)	.005		.005	.015	.000
N	30	30	30	30	30
A16 Pearson Correlation	.365*	.499**	1	.499**	.599**
Sig. (2-tailed)	.047	.005		.005	.000
N	30	30	30	30	30
A17 Pearson Correlation	.327	.441*	.499**	1	.711**
Sig. (2-tailed)	.078	.015	.005		.000
N	30	30	30	30	30
Y4 Pearson Correlation	.599**	.711**	.599**	.711**	1

Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000
N	30	30	30	30	30	30

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

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

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.835	5

## 5. EMPATY

### Correlations

	A18	A19	A20	A21	A22	Y5
A18 Pearson Correlation	1	.380*	.313	.446*	.285	.558**
Sig. (2-tailed)		.038	.092	.014	.127	.001
N	30	30	30	30	30	30
A19 Pearson Correlation	.380*	1	.517**	.533**	.516**	.659**
Sig. (2-tailed)	.038		.003	.002	.004	.000

N		30	30	30	30	30	30	30	30
A20	Pearson Correlation	.313	.517	1	.766	.504	.789	.504	.789
	Sig. (2-tailed)	.092	.003		.000	.005	.000	.005	.000
N		30	30	30	30	30	30	30	30
A21	Pearson Correlation	.446*	.533	.766	1	.672	.853	.672	.853
	Sig. (2-tailed)	.014	.002	.000		.000	.000	.000	.000
N		30	30	30	30	30	30	30	30
A22	Pearson Correlation	.285	.516	.504	.672	1	.659	.672	.659
	Sig. (2-tailed)	.127	.004	.005	.000		.000	.000	.000
N		30	30	30	30	30	30	30	30
Y5	Pearson Correlation	.558	.659	.789	.853	.659	1	.659	.659
	Sig. (2-tailed)	.001	.000	.000	.000	.000		.000	.000
N		30	30	30	30	30	30	30	30

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

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



### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.884	6

### G. Uji Validitas dan Reabilitas Layanan yang Dirasakan

#### 1. TANGIBLE

##### Correlations

	A1	A2	A3	A4	Y1
A1 Pearson Correlation	1	.617**	.668**	.620**	.753**
Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000
N	30	30	30	30	30
A2 Pearson Correlation	.617**	1	.603**	.644**	.820**
Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000
N	30	30	30	30	30
A3 Pearson Correlation	.668**	.603**	1	.839**	.835**
Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000

		30	30	30	30	30	30
A4	Pearson Correlation	.620**	.644**	.839**	1	.873**	30
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	
	N	30	30	30	30	30	30
Y1	Pearson Correlation	.753**	.820**	.835**	.873**	1	
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		
	N	30	30	30	30	30	30

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

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.927	5

## 2. *RELIABILITY*

### Correlations

	A5	A6	A7	A8	A9	Y2
A5 Pearson Correlation	1	.690**	.646**	.482**	.325	.680**

	Sig. (2-tailed)											
	N	30	.000	.000	.007	.080	.000					
A6	Pearson Correlation	.690**	1	.846**	.522**	.494**	.766**					
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.003	.006	.000					
	N	30	30	30	30	30	30					
A7	Pearson Correlation	.646**	.846**	1	.597**	.508**	.870**					
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.001	.004	.000					
	N	30	30	30	30	30	30					
A8	Pearson Correlation	.482**	.522**	.597**	1	.893**	.784**					
	Sig. (2-tailed)	.007	.003	.001		.000	.000					
	N	30	30	30	30	30	30					
A9	Pearson Correlation	.325	.494**	.508**	.893**	1	.743**					
	Sig. (2-tailed)	.080	.006	.004	.000		.000					
	N	30	30	30	30	30	30					
Y2	Pearson Correlation	.680**	.766**	.870**	.784**	.743**	1					
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000					
	N	30	30	30	30	30	30					

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

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.917	6

### 3. RESPONSIVENESS

#### Correlations

	A10	A11	A12	A13	Y3
A10					
Pearson Correlation	1	.788**	.745**	.614**	.882**
Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000
N	30	30	30	30	30
A11					
Pearson Correlation	.788**	1	.638**	.454*	.807**
Sig. (2-tailed)	.000		.000	.012	.000
N	30	30	30	30	30
A12					
Pearson Correlation	.745**	.638**	1	.766**	.848**

	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30
A13	Pearson Correlation	.614**	.454*	.766**	1	.763**	.000
	Sig. (2-tailed)	.000	.012	.000		.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30
Y3	Pearson Correlation	.882**	.807**	.848**	.763**	1	.000
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000
	N	30	30	30	30	30	30

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

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.924	5

**4. ASSURANCE  
Correlations**

	A14	A15	A16	A17	Y4
A14 Pearson Correlation	1	.802**	.562**	.513**	.764**
Sig. (2-tailed)		.000	.001	.004	.000
N	30	30	30	30	30
A15 Pearson Correlation	.802**	1	.679**	.615**	.873**
Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000
N	30	30	30	30	30
A16 Pearson Correlation	.562**	.679**	1	.582**	.840**
Sig. (2-tailed)	.001	.000		.001	.000
N	30	30	30	30	30
A17 Pearson Correlation	.513**	.615**	.582**	1	.719**
Sig. (2-tailed)	.004	.000	.001		.000
N	30	30	30	30	30
Y4 Pearson Correlation	.764**	.873**	.840**	.719**	1
Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	

N	30	30	30	30	30
---	----	----	----	----	----

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.916	5

5. EMPATY

Correlations

	A18	A19	A20	A21	A22	Y5
A18 Pearson Correlation Sig. (2-tailed)	1	.895**	.360	.502**	.100	.681**
N	30	30	30	30	30	30
A19 Pearson Correlation Sig. (2-tailed)	.895**	1	.506**	.582**	.159	.718**
N	30	30	30	30	30	30

A20	Pearson Correlation	.360	.506**	1	.717**	.657**	.816**
	Sig. (2-tailed)	.051	.004	30	.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30
A21	Pearson Correlation	.502**	.582**	.717**	1	.700**	.869**
	Sig. (2-tailed)	.005	.001	.000	.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30
A22	Pearson Correlation	.100	.159	.657**	.700**	1	.621**
	Sig. (2-tailed)	.598	.402	.000	.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30
Y5	Pearson Correlation	.681**	.718**	.816**	.869**	.621**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30

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



Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.891	6

H. Uji Validitas dan Reliabilitas Model KANO Atribut Berfungsi

1. EMPATY

Correlations

	A1	A2	A3	A4	Y1
A1					
Pearson Correlation	1	.382*	.077	.183	.571**
Sig. (2-tailed)		.037	.685	.333	.001
N	30	30	30	30	30
A2					
Pearson Correlation	.382*	1	.272	.242	.534**
Sig. (2-tailed)	.037		.147	.197	.002
N	30	30	30	30	30
A3					
Pearson Correlation	.077	.272	1	.634**	.649**

	Sig. (2-tailed)	.685	.147		.000	.000
A4	N	30	30	30	30	30
	Pearson Correlation	.183	.242	.634**	1	.579**
	Sig. (2-tailed)	.333	.197	.000		.001
	N	30	30	30	30	30
Y1	Pearson Correlation	.571**	.534**	.649**	.579**	1
	Sig. (2-tailed)	.001	.002	.000	.001	
	N	30	30	30	30	30

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

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.765	5

## 2. RELIABILITY

### Correlations

	A5	A6	A7	A8	A9	Y2
A5	1	.383*	.482**	.202	.192	.503**
Pearson Correlation						
Sig. (2-tailed)		.037	.007	.285	.310	.005
N	30	30	30	30	30	30
A6	.383*	1	.396*	.006	.056	.476**
Pearson Correlation						
Sig. (2-tailed)	.037		.030	.975	.767	.008
N	30	30	30	30	30	30
A7	.482**	.396*	1	.303	.402*	.709**
Pearson Correlation						
Sig. (2-tailed)	.007	.030		.103	.028	.000
N	30	30	30	30	30	30
A8	.202	.006	.303	1	.705**	.598**
Pearson Correlation						
Sig. (2-tailed)	.285	.975	.103		.000	.000
N	30	30	30	30	30	30
A9	.192	.056	.402*	.705**	1	.632**
Pearson Correlation						
Sig. (2-tailed)	.310	.767	.028	.000		.000

	N	30	30	30	30	30	30	30
Y2								
Pearson Correlation		.503**	.476**	.709**	.598**	.632**		1
Sig. (2-tailed)		.005	.008	.000	.000	.000		
N		30	30	30	30	30		30

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

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

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.792	6

**3. RESPONSIVENESS**

**Correlations**

	A10	A11	A12	A13	Y3
A10					
Pearson Correlation	1	.545**	.394*	.377*	.732**
Sig. (2-tailed)		.002	.031	.040	.000

N		30	30	30	30	30	30
A11	Pearson Correlation	.545**	1	.456*	.510**	.745***	
	Sig. (2-tailed)	.002		.011	.004	.000	
N		30	30	30	30	30	30
A12	Pearson Correlation	.394*	.456*	1	.756**	.722**	
	Sig. (2-tailed)	.031	.011		.000	.000	
N		30	30	30	30	30	30
A13	Pearson Correlation	.377*	.510**	.756**	1	.686***	
	Sig. (2-tailed)	.040	.004	.000		.000	
N		30	30	30	30	30	30
Y3	Pearson Correlation	.732**	.745***	.722**	.686**	1	
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		
N		30	30	30	30	30	30

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

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

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.872	5

### 4. ASSURANCE

#### Correlations

	A14	A15	A16	A17	Y4
A14 Pearson Correlation	1				
Sig. (2-tailed)					
N	30	30	30	30	30
A15 Pearson Correlation	.560**	1			
Sig. (2-tailed)	.001				
N	30	30	30	30	30
A16 Pearson Correlation	.389*	.528**	1		
Sig. (2-tailed)	.034	.003			
N	30	30	30	30	30
A17 Pearson Correlation	.230	.430*	.497**	1	
Sig. (2-tailed)	.000	.018	.005		
N	30	30	30	30	30
Y4 Pearson Correlation	.687**	.782**	.718**	.718**	1
Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
N	30	30	30	30	30

A17	Pearson Correlation	.230	.430*	.497**	1	.571**
	Sig. (2-tailed)	.221	.018	.005		.001
	N	30	30	30	30	30
Y4	Pearson Correlation	.687**	.782**	.718**	.571**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.001	
	N	30	30	30	30	30

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

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

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.838	5

## 5. EMPATY

### Correlations

	A18	A19	A20	A21	A22	Y5
A18 Pearson Correlation						
Sig. (2-tailed)	.672**		.519**	-.006	.157	.520**
N	30	30	30	30	30	30
A19 Pearson Correlation	.672**		.384*	.056	.258	.641**
Sig. (2-tailed)	.000	1	.036	.767	.168	.000
N	30	30	30	30	30	30
A20 Pearson Correlation	.519**	.384*		.162	.491**	.752**
Sig. (2-tailed)	.003	.036	1	.392	.006	.000
N	30	30	30	30	30	30
A21 Pearson Correlation	-.006	.056	.162		.434*	.505**
Sig. (2-tailed)	.974	.767	.392	1	.016	.004
N	30	30	30	30	30	30
A22 Pearson Correlation	.157	.258	.491**	.434*	1	.584**



	Sig. (2-tailed)	.406	.168	.006	.016	.001
N		30	30	30	30	30
Y5	Pearson Correlation	.520**	.641**	.752**	.505**	.584**
	Sig. (2-tailed)	.003	.000	.000	.004	.001
N		30	30	30	30	30
						1

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

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.796	6



**I. Uji Validitas dan Reliabilitas Model KANO Atribut Tidak Berfungsi**

**1. TANGIBLE**

Correlations		A1	A2	A3	A4	X1
A1	Pearson Correlation	1	.241	.237	.304	.471**
	Sig. (2-tailed)		.200	.208	.102	.009
	N	30	30	30	30	30
A2	Pearson Correlation	.241	1	.448*	.533**	.648**
	Sig. (2-tailed)	.200		.013	.002	.000
	N	30	30	30	30	30
A3	Pearson Correlation	.237	.448*	1	.443*	.720**
	Sig. (2-tailed)	.208	.013		.014	.000
	N	30	30	30	30	30
A4	Pearson Correlation	.304	.533**	.443*	1	.741**
	Sig. (2-tailed)	.102	.002	.014		.000
	N	30	30	30	30	30

X1	Pearson Correlation	.471**	.648**	.720**	.741**	1
	Sig. (2-tailed)	.009	.000	.000	.000	
	N	30	30	30	30	30

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

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

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.818	5

## 2. RELIABILITY

### Correlations

	A5	A6	A7	A8	A9	X2
Pearson Correlation		.417*	.032	.032	-.096	.422*
Sig. (2-tailed)		.022	.868	.868	.615	.020
N	30	30	30	30	30	30
Pearson Correlation	.417*	1	.184	.184	.101	.646**

A7	Sig. (2-tailed)	.022		.330	.330	.595	.000
	N	30	30	30	30	30	30
	Pearson Correlation	.032	.184	1	.554**	.029	.398*
A8	Sig. (2-tailed)	.868	.330	.001	.001	.881	.029
	N	30	30	30	30	30	30
	Pearson Correlation	.032	.184	.554**	1	.219	.521**
A9	Sig. (2-tailed)	.868	.330	.001	.001	.245	.003
	N	30	30	30	30	30	30
	Pearson Correlation	-.096	.101	.029	.219	1	.410*
X2	Sig. (2-tailed)	.615	.595	.881	.245	.025	.025
	N	30	30	30	30	30	30
	Pearson Correlation	.422*	.646**	.398*	.521**	.410*	1
X2	Sig. (2-tailed)	.020	.000	.029	.003	.025	.025
	N	30	30	30	30	30	30

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

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

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.660	6

### 3. RESPONSIVENESS

#### Correlations

	A10	A11	A12	A13	X3
Pearson Correlation	1	.327	-.205	-.252	.502 <sup>**</sup>
Sig. (2-tailed)		.078	.278	.179	.005
N	30	30	30	30	30
Pearson Correlation	.327	1	.244	.000	.540 <sup>**</sup>
Sig. (2-tailed)	.078		.194	1.000	.002
N	30	30	30	30	30
Pearson Correlation	-.205	.244	1	.451 <sup>*</sup>	.375 <sup>*</sup>
Sig. (2-tailed)	.278	.194		.012	.041
N	30	30	30	30	30

A13	Pearson Correlation	-.252	.000	.451*	1	.572
	Sig. (2-tailed)	.179	1.000	.012		.000
	N	30	30	30	30	30
X3	Pearson Correlation	.502**	.540**	.375*	.572	1
	Sig. (2-tailed)	.005	.002	.041	.000	
	N	30	30	30	30	30

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

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

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.670	5

#### 4. ASSURANCE

#### Correlations

	A14	A15	A16	A17	X4
A14					
Pearson Correlation	1	.352	.088	-.182	.567**

A15	Sig. (2-tailed)								
	N	30	.056	.643	.336	.001			
A16	Pearson Correlation	.352	1	.246	-.162	.512**			
	Sig. (2-tailed)	.056		.191	.391	.004			
A17	N	30	30	30	30	30			
	Pearson Correlation	.088	.246	1	.220	.581**			
X4	Sig. (2-tailed)	.643	.191		.243	.001			
	N	30	30	30	30	30			
A15	Pearson Correlation	-.182	-.162	.220	1	.412			
	Sig. (2-tailed)	.336	.391	.243		.000			
A17	N	30	30	30	30	30			
	Pearson Correlation	.567***	.512**	.581**	.412	1			
X4	Sig. (2-tailed)	.001	.004	.001	.000	.000			
	N	30	30	30	30	30			

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

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.640	5

### 5. *EMPATY* Correlations

	A18	A19	A20	A21	A22	X5
A18						
Pearson Correlation		.566**	.126	.373*	-.149	.427*
Sig. (2-tailed)		.001	.506	.043	.431	.019
N	30	30	30	30	30	30
A19						
Pearson Correlation	.566**		.223	.108	-.193	.402*
Sig. (2-tailed)	.001		.236	.568	.307	.028
N	30	30	30	30	30	30
A20						
Pearson Correlation	.126	.223		.424*	.183	.555**
Sig. (2-tailed)	.506	.236		.020	.333	.001
N	30	30	30	30	30	30
A21						
Pearson Correlation	.373*	.108	.424*	1	.389*	.548**



	Sig. (2-tailed)	.043	.568	.020		.033	.002
	N	30	30	30	30	30	30
A22	Pearson Correlation	-.149	-.193	.183	.389*	1	.443*
	Sig. (2-tailed)	.431	.307	.333	.033	30	.014
	N	30	30	30	30	30	30
X5	Pearson Correlation	.427*	.402*	.555**	.548**	.443*	1
	Sig. (2-tailed)	.019	.028	.001	.002	.014	
	N	30	30	30	30	30	30

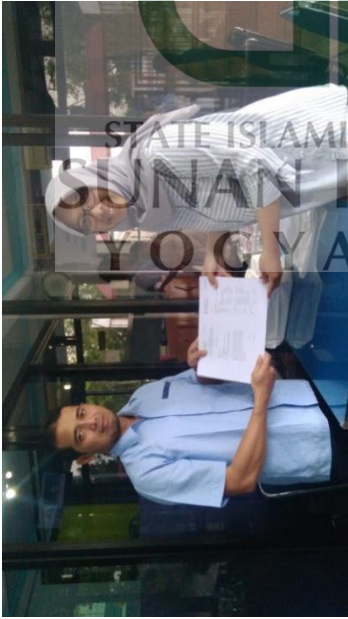
\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

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

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.681	6

**Foto Penelitian**





**KOPERASI SIMPAN PINJAM PEMBIAYAAN SYARIAH  
REPUBLIKA MITRA AMANAH**

*Mitra Usaha Membangun Ekonomi Ummat*

BH. No. 278 / PAD / M.KUKM.2 / 1 / 2017

Jl. HM. Sarbini No. 128 A Telp. (0287) 3870049 Kebumen - Jawa Tengah



No. : 592.K/KSPPS-REMA/KP/IV/2019  
Perihal : Keterangan Penelitian

Kebumen, 16 April 2019

Kepada Yth :  
Septi Laksanawati  
Program Studi Magister Ekonomi Syariah  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta

*Assalamu'alaikum wr wb,*

Semoga kita selalu dalam lindungan Allah SWT, dan senantiasa dapat menjalankan aktivitas dengan baik. Amin.

Berikut ini kami menyampaikan bahwa telah dilakukan penelitian dengan media kuisioner untuk judul "KEPUASAN NASABAH PADA KOPERASI SIMPAN PINJAM DAN PEMBIAYAAN SYARIAH (KSPPS) DI KOTA KEBUMEN DENGAN *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS* DAN MODEL KANO" oleh mahasiswa atas nama:

Nama Mahasiswa : Septi Laksanawati  
No. Mahasiswa : 17208010005  
Program Studi : Magister Ekonomi Syariah  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Demikian Surat Keterangan Penelitian ini disampaikan, untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

*Wassalamu'alaikum Wr Wb*

STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
SUNAN KALIJAGA  
YOCCYAKARTA



Imam Subekti, S.Pd.I



KOPERASI SIMPAN PINJAM DAN PEMBIAYAAN SYARIAH (KSPPS)  
**BINA INSANI KEBUMEN**

SK Nomor : 001/BHK/KWK 11-23/VII/1998 Tgl. 25 Juli 1998  
03/PAD/XIV.12/VIII/2012 Tgl. 31 Agustus 2012  
Jl. Raya Sokka RT 5 RW 3 Kedawung Pejagoan Telp. (0287) 384916 Kebumen



Nomor : 006/U2/KSPPS.BMTBI/TV/2019  
Lamp : - lembar  
Hal : **Persetujuan Permohonan Izin Penelitian**

Kepada  
Ykh. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta  
Di tempat

Assalaamu'alaikum wr. wb.

Alhamdulillah wa sholatu wa salaamu'ala Rosulillah. Semoga Rahmat dan hidayah Allah senantiasa menyertai langkah kita dalam melaksanakan tugas sehari-hari.

Sehubungan dengan surat dari Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta nomer B-942/Un.02/DEB.I/PT.01.04/03/2019 perihal Permohonan Izin Penelitian, dengan ini kami memberikan izin kepada mahasiswa yang tersebut di bawah ini :

Nama : Septi Laksanawati  
NIM : 17208010005  
Program Studi : Magister Ekonomi Syariah  
Alamat : Pejagoan Rt 01 Rw 07 Pejagoan Kebumen  
Untuk melakukan penelitian dalam rangka memenuhi tugas akhir/tesis di KSPPS (BMT) Bina Insani Kebumen.

Demikian surat persetujuan ini kami berikan kepada yang bersangkutan, untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Wassalaamu'alaikum wr.wb.

Kebumen, 12 Sya'ban 1440 H  
18 April 2019 M

STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA

KSPPS Bina Insani Kebumen  
Mengetahui  
Ketua Pengurus  
Manajer

Sri Sukarti, S.Pd  
Endar Rini

# KSPPS ALFA NUSA BARRU



*Menuju Keberkahan Yang Mulia*

Badan Hukum : No.518.08/16/KJKS BMT/PAD/BH/XIV.12/2016  
Tanggal : 21 Maret 2016  
Jl. Cendrawasih No. 9 Kebumen Telp ( 0287 ) 383036  
Email: bmt\_alfanusa@yahoo.com



Kebumen, 30 April 2019

Kepada Yth :

Septi Laksanawati

Program Studi Magister Ekonomi Syariah

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta

## Surat Keterangan Penelitian

Nomor : 0041/KSPPS ANB/IV/2019

Assalamu'alaikum Wr Wb

Semoga kita selalu dalam lindungan Allah SWT, dan senantiasa dapat menjalankan aktivitas dengan baik.Amin.

Berikut ini kami menyampaikan bahwa telah di lakukan penelitian dengan media Kuisioner di KSPPS Alfa Nusa Barru pada tanggal 20 – 27 April 2019 oleh mahasiswa atas nama :

Nama : Septi Laksanawati  
NIM : 17208010005  
Prodi : Magister Ekonomi Syariah  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Demikian surat keterangan penelitian ini di sampaikan, untuk di pergunakan sebagaimana mestinya.

Wassalamu'alaikum Wr Wb

STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA

KSPPS ALFA NUSA BARRU

KEBUMEN



Rakhmatika Wulandari  
Manager

# CURRICULUM VITAE



## A. BIOGRAFI

Nama : Septi Laksanawati  
Tempat, tanggal lahir : Kebumen, 11 September 1993  
Jenis Kelamin : Perempuan  
Status : Belum Menikah  
Agama : Islam  
Pekerjaan : Mahasiswi  
Alamat Rumah : Pejagoan RT 01 Rw 07 Pejagoan Kebumen  
Alamat Kost : Kampung Santan, Gang II No. 33  
Maguwoharjo Yogyakarta  
Nomor Telepon : 087837957317  
*E-mail* : septilaksanawati@gmail.com

## B. RIWAYAT PENDIDIKAN

2000-2006 : Pendidikan SDN 5 Panjer Kebumen  
2006-2009 : Pendidikan SMP Muhammadiyah 2  
2009-2012 : Pendidikan MA Wathoniyah Islamiyah  
Kebumen  
2012-2016 : Pendidikan MA Wathoniyah Islamiyah  
Kebarongan, Banyumas  
: S1 Perbankan Syariah UIN Sunan Kalijaga  
Yogyakarta  
2017-sekarang : Magister Ekonomi Syariah UIN Sunan  
Kalijaga Yogyakarta