

LAMPIRAN A KUESIONER



KEMENTERIAN AGAMA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI WALISONGO
FAKULTAS SYARIAH DAN EKONOMI ISLAM

Jl.Prof.Dr.Hamka Kampus III Ngaliyan Tlp./fax.7601291, 7624691 Semarang 50185

Kepada Yth :
Bapak/Ibu/Sdr/i Nasabah
PT Bank Syariah Mandiri
Kantor Cabang Pembantu Banyumanik
Semarang

Dengan hormat,

Kami beritahukan bahwa saya adalah mahasiswa Jurusan Ekonomi Islam di IAIN Walisongo Semarang yang sedang mengadakan penelitian skripsi dengan judul “**Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Banyumanik Semarang**”.

Sehubungan dengan hal itu, saya memohon dengan hormat atas kesediaan Bapak/Ibu/Sdr/i untuk mengisi angket (kuisisioner) sebagaimana terlampir. Semua data tersebut hanya untuk penyusunan skripsi bukan untuk dipublikasikan atau digunakan untuk kepentingan lainnya dan kerahasiaan identitas akan tetap terjaga. Peran Bapak/Ibu/Sdr/i sungguh sangat bermanfaat untuk skripsi saya.

Atas partisipasi Bapak/Ibu/Sdr/i, saya sampaikan terima kasih.

Hormat saya,

Anis Dewi Lestari

LAMPIRAN A

KUESIONER

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

LAMPIRAN A KUESIONER

II. TANGGAPAN RESPONDEN TENTANG KUALITAS PELAYANAN DAN LOYALITAS NASABAH PADA BANK SYARIAH MANDIRI KANTOR CABANG PEMBANTU BANYUMANIK SEMARANG.

Petunjuk Pengisian :

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

Keterangan Menjawab :

- SS : Sangat Setuju
- S : Setuju
- N : Netral
- TS : Tidak Setuju
- STS : Sangat Tidak Setuju

No	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
Variabel Kualitas Pelayanan						
<i>Compliance (Prinsip Islam)</i>						
1	Bank Syariah Mandiri KCP Banyumanik Semarang telah menerapkan ketentuan layanan dan produk islami (bebas dari riba)					
<i>Assurance (Jaminan)</i>						
2	Pegawai Bank selalu konsisten menjaga kesopanan terhadap nasabah					
3	Pegawai Bank Syariah Mandiri KCP Banyumanik Semarang berpengalaman dan memiliki pengetahuan yang luas					
<i>Reliability (Kehandalahan)</i>						
4	Pegawai bank menyelesaikan masalah nasabah secara tepat waktu					
5	Tidak ditemukan kesalahan pencatatan transaksi yang dilakukan oleh pegawai bank					

LAMPIRAN A KUESIONER

Tangible (Bukti Fisik)						
6	Tata ruangan Bank Syariah Mandiri KCP Banyumanik Semarang terlihat rapi					
7	Pegawai bank berpenampilan rapi					
Empathy (Empati)						
8	Pegawai bank memberikan pelayanan dengan tulus					
9	Pegawai bank selalu memperhatikan apa yang menjadi kebutuhan dan keinginan nasabah					
Responsiveness (Daya Tanggap)						
10	Pegawai bank melayani nasabah dengan cepat					
11	Tanggapan pegawai bank dalam menerima keluhan dari nasabah sangat baik					

No	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
Variabel loyalitas nasabah						
1	Saya akan terus menabung secara berkesinambungan di Bank Syariah Mandiri KCP Banyumanik Semarang					
2	Saya menyarankan kepada teman, kerabat maupun saudara untuk menjadi nasabah Bank Syariah Mandiri KCP Banyumanik Semarang					
3	Saya akan menggunakan produk lain yang ditawarkan Bank Syariah Mandiri KCP Banyumanik Semarang selain produk yang saat ini saya pilih					
4	Saya merasa nyaman atas pelayanan dan produk Bank Mandiri Syariah KCP Semarang sehingga saya tidak akan terpengaruh dengan tawaran produk sejenis dari bank lain					

Terimakasih Telah Meluangkan Waktu Untuk Mengisi Kuesioner Ini.

LAMPIRAN A

KUESIONER

NO	X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9	X10	X11	X	Y1	Y2	Y3	Y4	Y
1	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	54	5	5	5	4	19
2	4	4	2	3	2	4	4	2	3	2	3	33	3	3	2	3	11
3	5	5	2	5	4	5	5	2	5	2	4	44	3	4	5	2	14
4	5	5	3	5	5	5	5	3	5	2	5	48	3	5	5	3	16
5	5	5	2	5	5	4	5	2	4	2	5	44	3	4	4	3	14
6	5	5	3	5	5	5	5	5	5	4	5	52	4	5	5	5	19
7	4	5	2	4	5	5	5	2	5	2	4	43	3	4	4	3	14
8	4	5	2	5	5	5	5	5	5	4	5	50	4	5	5	4	18
9	5	5	4	5	5	4	4	4	4	3	4	47	4	4	5	4	17
10	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	46	3	5	5	4	17
11	4	5	2	5	5	3	3	3	5	2	5	42	3	4	4	3	14
12	4	5	2	5	5	3	3	2	5	2	4	40	3	5	4	2	14
13	5	5	2	4	5	4	4	5	5	3	5	47	3	5	5	4	17
14	5	4	2	4	4	3	3	2	4	2	5	38	3	3	4	2	12
15	4	5	2	4	3	3	5	2	5	2	5	40	2	5	4	2	13
16	5	4	3	5	4	4	4	4	4	3	4	44	3	4	5	3	15
17	4	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5	50	4	5	5	4	18
18	5	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5	51	3	5	5	5	18
19	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	54	4	5	5	5	19
20	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	53	4	5	5	5	19
21	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	47	3	5	5	4	17
22	4	4	3	5	5	4	3	3	5	4	4	44	3	4	5	3	15
23	5	5	3	5	5	4	4	4	5	4	5	49	4	4	5	5	18
24	5	5	3	4	4	5	4	5	4	4	5	48	4	5	5	4	18
25	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	5	48	4	5	4	5	18
26	5	5	5	5	2	5	5	5	5	4	5	51	5	5	5	3	18
27	3	3	2	4	4	2	2	3	5	2	4	34	2	3	2	2	11
28	5	4	3	5	5	4	5	3	5	5	4	48	4	4	5	4	17
29	4	4	2	4	4	4	4	3	5	2	4	40	2	4	4	4	14
30	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	52	3	5	5	5	18
31	3	4	4	5	5	4	3	3	4	3	4	42	3	4	4	3	14
32	4	5	4	4	5	5	5	5	4	5	4	50	4	4	5	5	18
33	5	5	3	4	4	5	5	5	4	4	4	48	3	5	5	4	17
34	5	4	3	5	3	4	3	3	4	3	5	42	3	4	3	4	14
35	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	49	4	4	5	4	17
36	4	5	3	4	4	4	3	4	4	2	4	41	3	3	3	3	12
37	4	3	2	4	3	5	3	3	4	2	4	37	4	3	2	2	11
38	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	53	5	4	4	5	19
39	5	4	3	5	4	4	4	3	4	3	5	44	3	3	4	4	14
40	4	3	2	5	3	4	3	2	5	2	5	38	4	2	3	2	11
41	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	53	4	4	5	5	18
42	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	52	5	5	4	4	18
43	3	4	2	3	4	5	4	3	3	2	3	36	2	2	3	3	10
44	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	50	4	3	4	5	17
45	5	5	4	4	4	5	5	5	4	5	4	50	4	4	4	5	17
46	5	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	42	4	2	4	4	14
47	4	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	49	3	5	4	5	17

LAMPIRAN A

KUESIONER

48	5	5	5	4	3	5	5	3	4	4	4	47	4	4	5	5	18
49	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	50	5	4	3	3	16
50	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	53	4	5	5	5	19
51	4	5	2	4	5	5	4	4	5	2	4	44	3	3	4	4	14
52	4	5	2	4	5	5	4	4	5	2	4	44	4	3	4	3	14
53	5	3	3	3	5	5	4	2	4	2	4	40	4	4	2	3	13
54	4	5	3	4	5	5	5	5	5	4	5	50	4	4	5	5	18
55	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	42	4	3	2	3	12
56	4	2	1	3	5	3	3	3	3	1	3	31	2	2	1	2	7
57	2	4	1	3	3	3	4	2	3	1	4	30	3	2	2	2	9
58	4	3	2	3	3	4	4	2	4	4	2	35	3	2	3	2	10
59	3	4	4	4	2	5	4	3	2	2	3	36	2	3	2	2	9
60	5	3	3	5	4	4	4	3	4	3	4	42	3	2	3	3	11
61	4	4	2	2	1	5	4	3	2	3	5	35	2	2	2	2	8
62	3	3	5	2	4	5	5	3	4	2	5	41	3	3	3	3	12
63	3	4	4	3	2	4	4	2	5	1	4	36	3	2	2	2	9
64	2	3	5	4	3	4	5	5	4	4	3	42	3	3	2	3	11
65	4	5	3	5	3	4	3	4	4	3	5	43	4	2	3	2	11
66	5	4	3	2	5	3	5	3	5	2	4	41	4	3	3	3	13
67	3	2	2	3	4	5	4	2	5	2	3	35	2	2	2	2	8
68	2	3	5	4	2	4	5	5	3	3	3	39	2	3	2	3	10
69	3	4	3	3	4	4	5	4	3	1	2	36	3	2	2	2	9
70	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	52	5	4	3	3	15
71	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	3	46	4	3	3	5	15
72	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	45	5	3	4	3	16
73	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3	40	3	2	3	3	11
74	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	49	4	5	3	3	15
75	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	48	3	4	5	3	15
76	3	3	3	4	5	2	3	3	4	4	4	38	4	2	2	2	10
77	4	2	5	5	4	4	4	3	2	4	3	40	4	4	3	2	13
78	3	3	5	5	5	5	4	4	3	3	4	44	4	4	2	3	13
79	2	5	4	5	4	3	2	4	5	4	3	41	3	4	4	3	14
80	2	5	3	2	3	5	4	3	4	5	4	40	3	3	3	3	12
81	3	5	3	4	3	4	5	3	3	4	3	40	4	4	3	3	14
82	4	5	2	4	5	3	2	3	5	5	4	42	3	3	3	3	12
83	5	4	3	4	3	4	3	5	4	3	3	41	4	3	3	2	12
84	5	3	3	5	4	5	4	5	2	2	5	43	4	4	2	2	11
85	4	4	5	4	3	3	4	4	5	4	4	44	3	3	3	3	12
86	3	4	5	5	5	2	4	4	1	3	5	41	3	3	2	3	11
87	2	4	4	5	2	5	5	2	4	5	3	41	2	3	3	2	10
88	3	2	3	4	5	3	5	4	3	5	3	40	4	3	2	3	12
89	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	4	38	2	3	2	2	9
90	4	3	4	4	2	4	4	4	5	4	3	41	4	2	4	3	13
91	5	3	2	4	5	5	4	5	4	3	5	45	4	4	2	3	13
92	5	4	4	4	3	3	5	4	3	4	3	42	3	3	3	3	12

LAMPIRAN A

KUESIONER

Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan (X)

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	92	92.0
	Excluded ^a	8	8.0
	Total	100	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.765	.767	11

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
X1	4.11	.895	92
X2	4.24	.882	92
X3	3.42	1.151	92
X4	4.18	.797	92
X5	4.02	1.005	92
X6	4.20	.815	92
X7	4.22	.810	92
X8	3.71	1.043	92
X9	4.17	.897	92
X10	3.41	1.187	92
X11	4.12	.782	92

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X1	39.70	27.511	.410	.301	.748
X2	39.57	26.732	.510	.352	.737
X3	40.38	26.304	.384	.518	.754
X4	39.62	28.128	.401	.273	.750
X5	39.78	27.886	.307	.272	.762
X6	39.61	28.570	.336	.300	.756
X7	39.59	28.025	.406	.401	.749
X8	40.10	24.902	.592	.473	.723
X9	39.63	28.280	.322	.294	.758
X10	40.39	24.570	.525	.472	.732

LAMPIRAN A

KUESIONER

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X1	39.70	27.511	.410	.301	.748
X2	39.57	26.732	.510	.352	.737
X3	40.38	26.304	.384	.518	.754
X4	39.62	28.128	.401	.273	.750
X5	39.78	27.886	.307	.272	.762
X6	39.61	28.570	.336	.300	.756
X7	39.59	28.025	.406	.401	.749
X8	40.10	24.902	.592	.473	.723
X9	39.63	28.280	.322	.294	.758
X10	40.39	24.570	.525	.472	.732
X11	39.68	28.306	.389	.324	.751

LAMPIRAN A

KUESIONER

Reliabilitas Loyalitas Nasabah (Y)

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	92	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	92	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.788	.780	4

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
Y1	3.43	.803	92
Y2	3.63	1.024	92
Y3	3.60	1.168	92
Y4	3.32	1.037	92

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Y1	10.54	7.833	.363	.832
Y2	10.35	5.812	.658	.704
Y3	10.38	5.030	.709	.674
Y4	10.66	5.676	.679	.692

LAMPIRAN A KUESIONER

X10	Pearson Correlation	.164	.303**	.586**	.278**	.112	.154	.317**	.542**	.179	1	.088	.668**
	Sig. (2-tailed)	.118	.003	.000	.007	.287	.143	.002	.000	.087		.403	.000
	N	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92
X11	Pearson Correlation	.452**	.388**	.029	.317**	.290**	.152	.063	.192	.299**	.088	1	.503**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.787	.002	.005	.147	.553	.067	.004	.403		.000
	N	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92
KUAL ITAS. PELA YANA N	Pearson Correlation	.537**	.620**	.550**	.516**	.463**	.460**	.522**	.705**	.460**	.668**	.503**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92

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

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

LAMPIRAN A KUESIONER

Validitas Variabel Loyalitas Nasabah (Y)

Correlations

		V1	V2	V3	V4	Loyalitas Nasabah
V1	Pearson Correlation	1	.291**	.282**	.375**	.577**
	Sig. (2-tailed)		.005	.006	.000	.000
	N	92	92	92	92	92
V2	Pearson Correlation	.291**	1	.674**	.546**	.810**
	Sig. (2-tailed)	.005		.000	.000	.000
	N	92	92	92	92	92
V3	Pearson Correlation	.282**	.674**	1	.650**	.861**
	Sig. (2-tailed)	.006	.000		.000	.000
	N	92	92	92	92	92
V4	Pearson Correlation	.375**	.546**	.650**	1	.836**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000
	N	92	92	92	92	92
Loyalitas Nasabah	Pearson Correlation	.577**	.810**	.861**	.836**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	92	92	92	92	92

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

LAMPIRAN C
HASIL OUTPUT SPSS

Regression Sederhana

Variables Entered/Removed^b

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	KUALITAS PELAYANAN ^a		. Enter

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: LOYALITAS NASABAH

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.922 ^a	.850	.848	1.244

a. Predictors: (Constant), KUALITAS PELAYANAN

b. Dependent Variable: LOYALITAS NASABAH

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	-9.121	1.033		-8.830	.000		
	KUALITAS PELAYANAN	.529	.023	.922	22.594	.000	1.000	1.000

a. Dependent Variable: LOYALITAS NASABAH

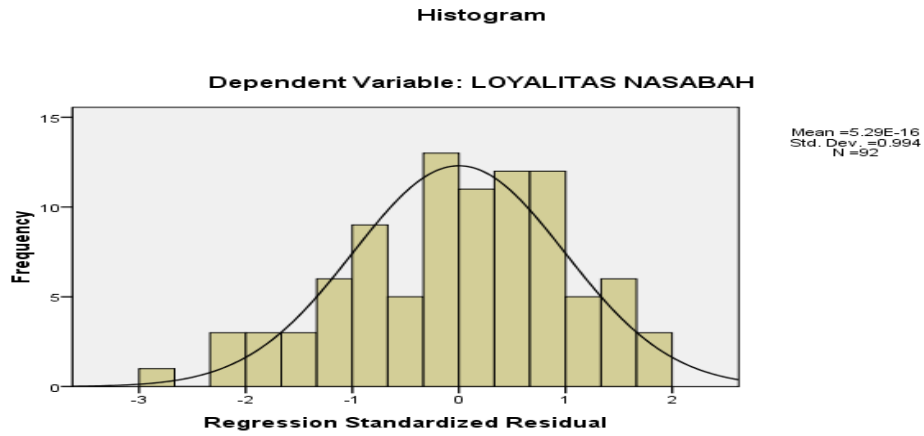
Coefficient Correlations^a

Model		KUALITAS PELAYANAN
1	Correlations	KUALITAS PELAYANAN 1.000
	Covariances	KUALITAS PELAYANAN .001

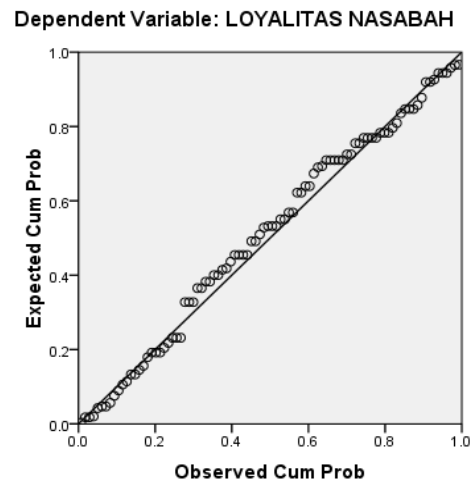
a. Dependent Variable: LOYALITAS NASABAH

LAMPIRAN A KUESIONER

CHART



Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



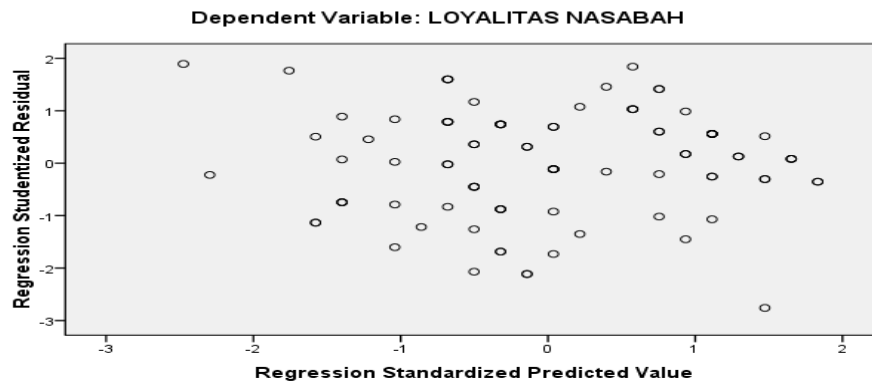
LAMPIRAN A

KUESIONER

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test			
		kual.pelayanan	Loyalitas
N		92	92
Normal Parameters ^a	Mean	43.79	14.03
	Std. Deviation	5.572	3.195
Most Extreme Differences	Absolute	.094	.139
	Positive	.094	.096
	Negative	-.090	-.139
Kolmogorov-Smirnov Z		.898	1.331
Asymp. Sig. (2-tailed)		.396	.058
a. Test distribution is Normal.			

LAMPIRAN A KUESIONER

Scatterplot



DOKUMENTASI





PT Bank Syariah Mandiri
KCP BANYUMANIK
Jl. Setiabudi No. 152 Kav. 3 & 5
Semarang 50269
Telp. (024) 76482057, 76482058, 76482059
Fax. (024) 76482056
www.syariahmandiri.co.id

SURAT KETERANGAN

15/ 51 -3/577 tanggal 20 Pebruari 2013

Dengan ini menerangkan bahwa:

Nama: Anis Dewi Lestari
NIM: 092411031
Program Studi: S1 Fakultas Syari'ah Jurusan Ekonomi Islam
Perguruan Tinggi: Institut Agama Islam Negeri Walisongo

Telah melakukan riset di PT. Bank Syariah Mandiri KCP Semarang Banyumanik pada tanggal 4 - 7 Pebruari 2013.

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

PT.BANK SYARIAH MANDIRI
KCP SEMARANG BANYUMANIK

Achmad Faizal
Kepala KCP

Setyo Nugroho Cahyoadi
Operation Officer