

## LAMPIRAN I

### KUESIONER PENELITIAN

#### **Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Layanan dan Citra Perusahaan Terhadap Kepercayaan Nasabah dalam Menggunakan Produk Tabungan iB Haji dan Umrah PT Bank Muamalat KC Mataram Nusa Tenggara Barat**

1. Saya mengucapkan terimakasih sebelumnya atas kesediaan saudara/i untuk mengisi kuesioner ini.
2. Kuesioner ini sangat berguna bagi peneliti sebagai data untuk penulisan skripsi yang merupakan syarat menyelesaikan studi atau kelulusan pada Fakultas Agama Islam Prodi Muamalat pada Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
3. Peneliti berharap kuesioner diisi sesuai dengan pendapat dan hati nurani
4. Dan terimakasih atas kerjasamanya

Petunjuk :

Berilah tanda checklist (√) pada kolom yang telah disediakan!

#### **a. Identitas Nasabah**

- |                     |   |   |
|---------------------|---|---|
| Jenis Kelamin       | : <input type="checkbox"/> Pria         | <input type="checkbox"/> Wanita           |
| Usia                | : <input type="checkbox"/> 20-29        | <input type="checkbox"/> 30-39            |
|                     | <input type="checkbox"/> 40-49          | <input type="checkbox"/> 50-59            |
|                     | <input type="checkbox"/> <59            |   |
|                     |   |   |
| Pekerjaan           | : <input type="checkbox"/> PNS          | <input type="checkbox"/> Iajar/Mahasiswa  |
|                     | <input type="checkbox"/> Wiraswasta     | <input type="checkbox"/> Ibu Rumah Tangga |
|                     | <input type="checkbox"/> Pegawai Swasta | <input type="checkbox"/> lain-lain        |
|                     |   |   |
| Pendidikan Terakhir | : <input type="checkbox"/> SD           | <input type="checkbox"/> SLTP             |
|                     | <input type="checkbox"/> SLTA           | <input type="checkbox"/> Perguruan Tinggi |
|                     |   |   |

Penghasilan Total rata-rata sebulan :

- |  |   |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> Rp.< 250.000            | <input type="checkbox"/> Rp.1.000.000< Rp.2.500.000 |
| <input type="checkbox"/> Rp.250.000 < Rp.500.000 | <input type="checkbox"/> Rp.2.500.000 <Rp.5.000.000 |
| <input type="checkbox"/> Rp.500.000              | <input type="checkbox"/> Rp. < Rp.5.000.000         |

Berilah tanda checklist (√) pada pilihan yang tersedia sesuai dengan pendapat anda!

**Keterangan : SS Skor 4 ( Sangat Setuju) S Skor 3 ( Setuju) TS Skor 2 (Tidak Setuju) STS Skor 1 (Sangat Tidak Setuju)**

### **I. Kualitas Produk**

<b>No</b>	<b>Pernyataan</b>	<b>SS</b>	<b>S</b>	<b>TS</b>	<b>STS</b>
1.	Produk tabungan iB Haji dan Umrah Muamalat dapat membantu saya dalam perencanaan keuangan untuk berhaji dan dapat membantu saya mendapatkan porsi haji serta dapat mendorong niat ibadah haji saya				
2.	Produk tabungan iB haji dan umrah bank muamalat konsisten atau selalu/tetap memberikan bagi hasil yang kompetitif sehingga saya percaya				
3.	Saya percaya Bank Muamalat menjamin nasabahnya dalam memperoleh nomor porsi haji karena Bank Muamalat Online dengan SISKOHAT kementerian agama				
4.	Saya menggunakan tabungan iB Haji dan Umrah karena banyak yang merekomendasikannya kepada saya				
5.	Penyetoran untuk tabungan iB Muamalat Haji dan Umrah mudah karena dapat dilakukan di Bank Muamalat mana saja				
6.	Produk tabungan iB Muamalat Haji dan Umrah dilengkapi souvenir eksklusif haji dan perlengkapan haji				
7.	Cover produk tabungan iB haji dan Umrah Bank Muamalat elegan dan menarik				
8.	Dana nasabah dikelola dengan syariah sehingga memberikan ketenangan batin bagi saya dalam menjalankan ibadah haji ditanah suci				
9.	Pada produk tabungan iB Haji dan Umrah Bank Muamalat berlaku ketentuan yang bebas dari biaya administrasi				

### **II. Kualitas Layanan**

<b>No</b>	<b>Pernyataan</b>	<b>SS</b>	<b>S</b>	<b>TS</b>	<b>STS</b>
1.	Ketentuan produk tabungan haji dan pelayanan pada bank Muamalat sesuai dengan prinsip islam dimana tidak ada bunga yang diberikan				

2.	Pelayanan pada bank Muamalat dapat menjamin keamanan transaksi nasabah dan dapat menjaga keamanan identitas nasabah				
3.	Karyawan Bank Muamalat mampu memberikan informasi yang lengkap mengenai haji sehingga saya percaya				
4.	Bank Muamalat memiliki kualitas IT yang bagus, memiliki gedung yang bagus dan mendukung serta lokasi yang strategis				
5.	Bank Muamalat memiliki karyawan yang peduli kepada nasabah				
6.	Karyawan Bank Muamalat dapat memberikan solusi yang baik serta pelayanan cepat dan tepat kepada nasabah ketika nasabah ada keluhan				

### III. Citra Perusahaan

No	Pernyataan	SS	S	TS	STS
1.	Bank Muamalat merupakan bank yang dikenal dengan menjalankan operasional secara syariah sehingga dipercaya nasabah untuk menyimpan dana haji yang berupa tabungan haji				
2.	Bank Muamalat merupakan bank yang memiliki kinerja yang baik dan aman seperti keamanan dalam bertransaksi				
3.	Bank Muamalat memiliki budaya kerja yang sama dengan visi organisasinya. Bank Muamalat yang memiliki visi menjadi bank syariah utama di Indonesia, dominan di pasar spritual, dikagumi di pasar rasional dengan misi menjadi role model lembaga keuangan syariah dunia yang penekanannya pada semangat kewirausahaan, keunggulan manajemen dan orientasi investasi yang inovatif untuk memaksimalkan nilai kepada stakeholder.				
4.	Bank Muamalat memiliki slogan yaitu membangun lembaga keuangan syariah yang unggul. Slogan tersebut bisa menarik perhatian nasabah.				

#### IV. Kepercayaan Nasabah

No	Pernyataan	SS	S	TS	STS
1.	Nasabah percaya dalam menggunakan produk tabungan haji di Bank Muamalat karena bank bisa memberi jaminan kepuasan kepada nasabah tabungan haji yaitu nasabah bisa mendapat porsi haji dengan tepat				
2.	Produk tabungan iB haji dan umrah Bank Muamalat memberikan bagi hasil yang besar sehingga nasabah merasa puas				
3.	Karyawan Bank Muamalat selalu memberikan informasi yang benar atau mengatakan yang jujur kepada nasabah				

## LAMPIRAN II

## A. Kualitas Produk

No	Item									Jumlah
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	
1	4	4	4	4	3	3	4	3	4	33
2	3	3	4	3	3	4	4	4	3	31
3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	25
4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	31
5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
6	3	3	3	3	3	4	3	4	4	30
7	4	4	4	4	4	3	3	4	4	34
8	3	3	3	3	4	4	3	4	3	30
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
10	4	4	4	4	4	4	3	3	4	34
11	4	3	4	3	4	4	3	4	3	32
12	3	3	3	3	3	4	3	3	3	28
13	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
14	4	4	3	4	3	4	3	4	3	32
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
16	4	3	3	3	3	4	4	4	4	32
17	3	3	3	3	3	3	4	4	3	29
18	3	3	3	4	3	4	3	3	3	29
19	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29
20	4	4	4	4	3	3	3	3	3	31
21	3	3	3	2	4	4	4	4	4	31
22	3	3	3	3	4	3	3	3	3	28
23	4	4	3	2	3	3	3	3	3	28
24	4	4	4	2	4	3	3	3	3	30
25	4	4	4	2	4	4	3	3	3	31
26	4	4	4	2	4	4	3	3	3	31
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
28	4	4	4	4	4	4	3	3	3	33
29	3	3	3	2	3	3	3	3	3	26
30	3	3	3	3	4	3	3	3	4	29
31	3	3	3	3	3	4	3	3	3	28
32	4	4	4	4	4	3	3	3	4	33
33	4	3	4	3	4	4	4	4	4	34
34	3	3	4	3	4	4	3	4	3	31
35	4	3	4	3	3	4	4	4	4	33
36	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
37	4	3	3	3	4	3	3	3	4	30
38	4	4	4	4	3	3	3	3	3	31
39	3	3	3	4	4	3	3	4	3	30
40	4	4	4	4	4	4	3	3	4	34



85	4	4	4	2	4	4	3	3	3	31
86	4	4	4	2	4	4	3	3	3	31
87	4	4	4	2	4	3	3	3	3	30
88	4	4	3	2	3	3	3	3	3	28
89	3	3	3	3	4	3	3	3	3	28
90	3	3	3	2	4	4	4	4	4	31
91	3	3	3	3	3	4	3	3	3	28
92	4	4	4	4	4	3	3	3	4	33
93	4	3	4	3	4	4	4	4	4	34
94	3	3	4	3	4	4	3	4	3	31
95	4	3	4	3	3	4	4	4	4	33
96	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
97	4	3	3	3	4	3	3	3	4	30
98	4	4	4	4	3	3	3	3	3	31
99	3	3	3	4	4	3	3	4	3	30
100	4	4	4	4	4	4	3	3	4	34

**B. Kualitas Layanan (X2)**

NO	Item						Jumlah
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	
1	4	4	3	3	4	3	21
2	4	3	4	4	3	4	22
3	3	3	3	3	3	3	18
4	4	3	3	4	3	3	20
5	4	4	4	3	3	3	21
6	3	4	3	4	3	3	20
7	4	4	4	3	3	3	21
8	3	3	3	3	4	4	20
9	4	4	4	4	4	4	24
10	4	4	4	3	3	3	21
11	3	3	4	3	3	3	21
12	3	3	3	4	3	3	19
13	3	3	3	3	3	3	18
14	4	3	3	4	3	3	20
15	4	4	4	4	4	4	24
16	3	3	3	3	3	3	18
17	3	4	3	4	3	3	20
18	3	4	4	4	4	3	22
19	3	4	3	3	3	3	19
20	3	4	3	4	3	4	21
21	4	4	4	3	3	3	21
22	3	4	3	3	3	3	19
23	4	4	4	3	4	4	23
24	4	4	3	3	3	4	21
25	4	4	4	4	4	4	24
26	4	4	4	4	3	4	23
27	4	4	4	3	3	4	22
28	3	3	3	4	4	4	21
29	4	4	4	4	4	4	24
30	3	4	3	4	3	3	20
31	3	3	3	4	4	4	21
32	3	4	3	4	3	4	21
33	4	4	4	3	3	4	22
34	4	3	4	3	4	4	22
35	4	4	4	4	4	4	24
36	4	4	4	4	4	4	24
37	4	3	3	3	3	3	19
38	4	4	4	4	4	3	23
39	4	3	3	4	4	3	21



40	4	4	4	3	3	3	21
41	3	3	3	3	3	3	18
42	4	3	3	4	3	3	20
43	4	4	3	3	4	4	22
44	4	4	4	3	3	4	22
45	4	3	4	3	4	3	21
46	4	4	3	3	4	4	22
47	4	4	4	4	3	3	22
48	3	3	3	3	3	3	18
49	4	3	4	3	3	4	21
50	3	4	4	4	3	4	22
51	3	3	4	3	3	3	19
52	3	3	3	4	3	3	19
53	3	3	3	3	3	3	18
54	4	3	4	4	3	3	21
55	4	4	4	4	4	4	24
56	3	3	3	3	3	3	18
57	3	4	3	4	3	3	20
58	4	4	4	4	3	3	22
59	3	4	3	3	3	3	19
60	3	4	3	4	3	4	21
61	3	3	3	3	3	3	18
62	4	3	3	4	3	3	20
63	4	4	3	3	4	4	22
64	4	4	4	3	3	4	22
65	4	3	4	3	4	3	21
66	4	4	3	3	4	4	22
67	4	4	4	4	3	3	22
68	3	3	3	3	3	3	18
69	4	3	4	3	3	4	21
70	3	4	4	4	3	4	22
71	4	4	3	3	4	3	21
72	4	3	4	4	3	4	22
73	3	3	3	3	3	3	18
74	4	3	3	4	3	3	20
75	4	4	4	3	3	3	21
76	3	4	3	4	3	3	20
77	4	4	4	3	3	3	21
78	3	3	3	3	4	4	20
79	4	4	4	4	4	4	24
80	4	4	4	3	3	3	21
81	4	4	4	3	3	4	22
82	3	4	3	3	3	3	20
83	4	4	4	3	4	3	22

84	4	4	3	3	3	4	21
85	4	4	4	4	4	4	24
86	4	4	4	4	3	4	23
87	4	4	4	3	4	4	23
88	3	3	3	4	4	4	21
89	4	4	4	4	4	4	24
90	3	4	3	4	3	3	20
91	3	3	3	4	4	4	21
92	3	4	3	4	3	4	21
93	4	4	4	3	3	4	22
94	4	3	4	3	4	4	22
95	4	4	4	4	4	4	24
96	4	4	4	4	4	4	24
97	4	3	3	3	3	3	19
98	4	4	4	4	4	3	23
99	4	3	3	4	4	3	21
100	4	4	4	3	3	4	22

### C. Citra Perusahaan (X3)

NO	Item				Jumlah
	P1	P2	P3	P4	
1	4	4	3	4	15
2	3	3	4	3	13
3	3	3	3	3	12
4	3	3	4	4	14
5	3	3	4	4	14
6	3	4	4	4	15
7	4	4	4	4	16
8	4	3	3	4	14
9	4	4	3	3	14
10	4	4	3	3	14
11	3	3	3	4	13
12	3	3	3	4	13
13	3	3	3	3	12
14	3	3	3	4	13
15	4	4	3	3	14
16	3	3	3	3	12
17	3	3	3	3	12
18	3	3	4	3	13
19	3	3	4	3	13
20	3	3	3	4	13
21	4	4	3	3	14
22	3	3	3	3	12
23	4	4	4	3	15

24	4	4	3	3	14
25	4	4	3	3	14
26	4	4	3	3	14
27	4	3	2	3	12
28	4	4	3	3	14
29	3	3	3	3	12
30	3	3	3	3	12
31	4	4	4	3	15
32	4	4	4	3	15
33	4	3	4	4	15
34	4	3	3	4	14
35	4	4	4	4	16
36	3	4	3	3	13
37	3	3	3	4	13
38	3	3	3	3	12
39	3	4	4	3	14
40	4	4	3	3	14
41	4	4	4	4	16
42	3	3	3	3	12
43	4	4	3	3	14
44	4	4	3	3	14
45	3	3	3	4	13
46	4	4	4	3	15
47	4	4	3	3	14
48	4	3	3	4	14
49	4	4	3	3	14
50	3	3	4	3	13
51	3	3	3	4	13
52	3	3	3	4	13
53	3	3	3	3	12
54	3	3	3	4	13
55	4	4	3	3	14
56	3	3	3	3	12
57	3	3	3	3	12
58	3	3	4	3	13
59	3	3	4	3	13
60	3	3	3	4	13
61	4	4	4	4	16
62	3	3	3	3	12
63	4	4	3	3	14
64	4	4	3	3	14
65	3	3	3	4	13
66	4	4	4	3	15
67	4	4	3	3	14

68	4	3	3	4	14
69	4	4	3	3	14
70	3	3	4	3	13
71	4	4	3	4	15
72	3	3	4	3	13
73	3	3	3	3	12
74	3	3	4	4	14
75	4	4	3	4	15
76	3	4	4	4	15
77	4	4	4	4	16
78	4	3	3	4	14
79	4	4	3	3	14
80	4	4	3	3	14
81	4	4	3	4	15
82	3	3	3	4	12
83	4	4	4	4	16
84	4	4	3	4	15
85	4	4	3	4	15
86	4	4	3	4	15
87	4	3	3	4	14
88	4	4	3	3	14
89	3	3	3	3	12
90	3	3	3	3	12
91	4	4	4	3	15
92	4	4	4	3	15
93	4	3	4	4	15
94	4	3	3	4	14
95	4	4	4	4	16
96	3	4	3	3	13
97	3	3	4	4	14
98	3	3	3	4	13
99	3	4	4	3	14
100	4	4	4	3	15

#### D. Kepercayaan Nasabah

No	Item			Jumlah
	P1	P2	P3	
1	4	4	4	10
2	4	4	4	10
3	3	4	4	9
4	4	4	4	11
5	4	4	4	10
6	4	4	3	11
7	4	2	3	9

8	3	3	4	10
9	4	2	3	9
10	3	4	4	11
11	3	3	4	10
12	3	3	3	9
13	3	3	3	9
14	3	4	3	10
15	4	4	3	11
16	4	3	4	11
17	3	3	3	9
18	4	3	4	11
19	3	3	3	9
20	3	3	3	9
21	4	4	4	12
22	4	4	3	11
23	4	3	3	10
24	3	3	3	9
25	4	3	3	10
26	4	3	3	10
27	4	4	4	12
28	4	3	3	10
29	4	3	3	10
30	4	4	3	11
31	3	4	3	10
32	3	3	3	9
33	4	2	4	10
34	4	3	4	11
35	4	4	4	12
36	4	3	3	10
37	3	4	4	11
38	4	3	3	10
39	4	3	4	11
40	4	3	3	10
41	4	4	4	12
42	3	4	3	10
43	4	4	4	12
44	4	3	3	10
45	3	4	3	10
46	4	3	3	10
47	4	4	4	12
48	3	4	3	10
49	4	4	3	11
50	3	4	3	10
51	3	4	4	11

52	3	3	3	9
53	3	3	3	9
54	3	4	3	10
55	4	4	3	11
56	4	4	4	12
57	3	4	4	11
58	4	3	4	11
59	3	3	3	9
60	3	3	3	9
61	4	4	4	12
62	3	4	3	10
63	4	4	4	12
64	4	4	3	11
65	3	4	3	10
66	4	3	3	10
67	4	4	4	12
68	3	4	3	10
69	4	3	3	10
70	3	4	3	10
71	4	3	3	10
72	4	3	3	10
73	3	3	3	9
74	4	4	3	11
75	4	3	3	10
76	4	4	3	11
77	4	2	4	10
78	3	3	4	10
79	4	3	3	10
80	3	3	3	9
81	4	3	4	11
82	4	4	3	11
83	4	3	3	10
84	3	3	3	9
85	4	3	4	11
86	4	3	4	11
87	4	3	4	11
88	4	3	3	10
89	4	3	3	10
90	4	4	3	11
91	3	4	3	10
92	3	3	4	10
93	4	4	4	12
94	4	3	4	11
95	4	4	4	12

96	4	4	4	10
97	3	4	4	11
98	4	4	4	12
99	4	4	4	10
100	4	4	4	10

## LAMPIRAN III

## Hasil input SPSS

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	.99030430
Most Extreme Differences	Absolute	.107
	Positive	.107
	Negative	-.076
Kolmogorov-Smirnov Z		.107
Asymp. Sig. (2-tailed)		.070 <sup>c</sup>

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

ANOVA Table

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
(Combined)			9,921	11	,902	1,086	,382
k.nasabah *	Between	Linearity	,252	1	,252	,303	,584
	Groups	Deviation from Linearity	9,670	10	,967	1,164	,326
k.produk	Within Groups		73,119	88	,831		
Total			83,040	99			

ANOVA Table

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
(Combined)			11,977	6	1,996	2,612	,022
k.nasabah *	Between	Linearity	2,060	1	2,060	2,696	,104
	Groups	Deviation from Linearity	9,917	5	1,983	2,596	,330
k.layanan	Within Groups		71,063	93	,764		
Total			83,040	99			

a. Dependent Variable: Keper.nasabah



ANOVA Table

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
(Combined)			7,362	4	1,841	2,311	,063
k.nasabah * citra.perusahaan	Between Groups	Linearity	2,404	1	2,404	3,018	,086
		Deviation from Linearity	4,958	3	1,653	2,075	,109
	Within Groups		75,678	95	,797		
Total			83,040	99			

Coefficients<sup>a</sup>

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	9.016	1.649		5.468	.000
K.Produk	.100	.039	.269	2.558	.012
K.Layanan	.005	.064	.007	.071	.944
Citra.perusahaan	.295	.089	.326	3.303	.001

a. Dependent Variable: Keper.nasabah

Coefficientsa

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	9.016	1.649		5.468	.000
K.Produk	.100	.039	.269	2.558	.012
K.Layanan	.005	.064	.007	.071	.944
Citra.perusahaan	.295	.089	.326	3.303	.001

a. Dependent Variable: Keper.nasabah

**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.365 <sup>a</sup>	.133	.106	1.006

a. Predictors: (Constant), Citra.perusahaan, K.Layanan, K.Produk

b. Dependent Variable: Keper.nasabah

**ANOVA<sup>a</sup>**

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	14.910	3	4.970	4.914	.003 <sup>b</sup>
Residual	97.090	96	1.011		
Total	112.000	99			

a. Dependent Variable: Keper.nasabah

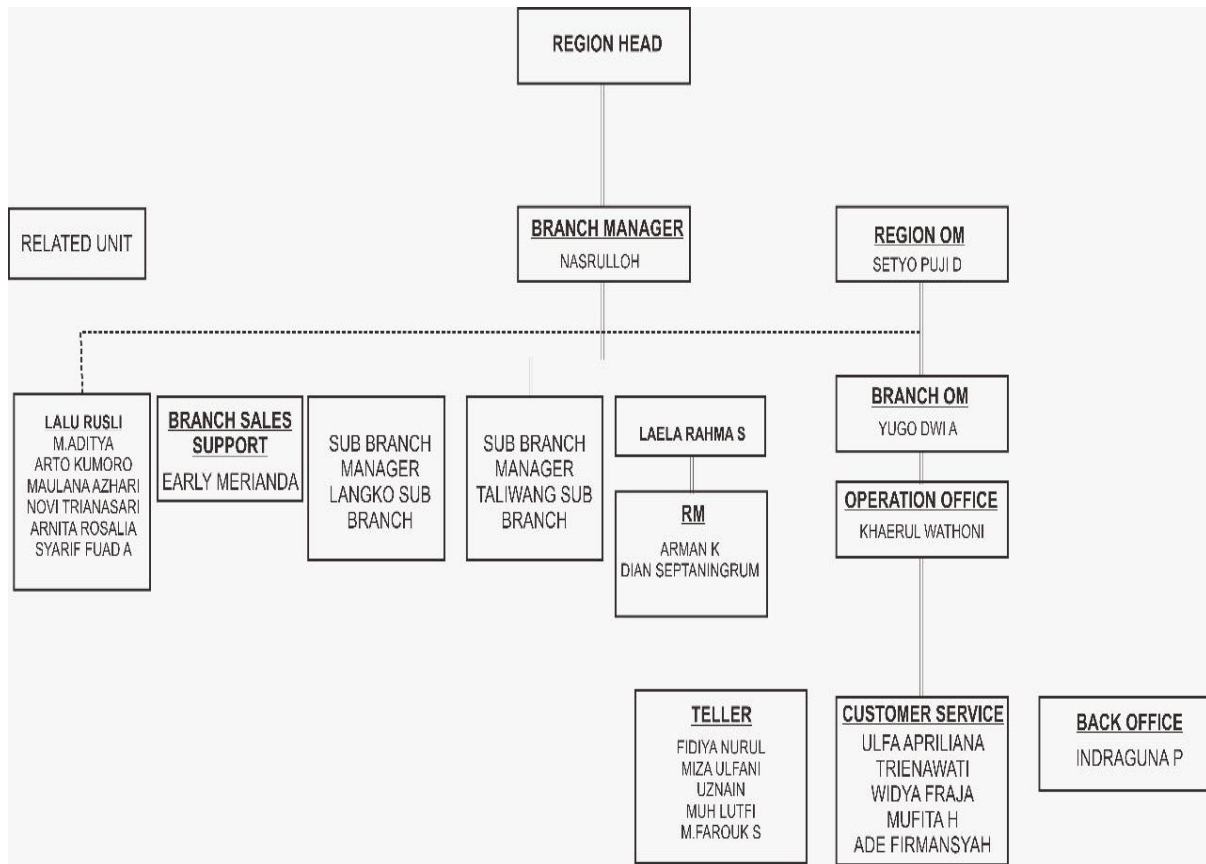
b. Predictors: (Constant), Citra.perusahaan, K.Layanan, K.Produk

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

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	9.016	1.649		5.468	.000		
K.Produk	.100	.039	.269	-2.558	.012	.817	1.224
K.Layanan	.005	.064	.007	.071	.944	.847	1.181
Citra.perusahaan	.295	.089	.326	3.303	.001	.928	1.078

a. Dependent Variable: Keper.nasabah

**LAMPIRAN IV**





No : 134 /S/KC Mataram-SRT/III/2018

Mataram, 20 Maret 2018 M  
02 Rajab 1439 H

Kepada Yth :  
Ketua Jurusan Fakultas Agama Islam  
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta  
di. Yogyakarta

**Perihal : Surat Balasan Permohonan Penelitian**

***Assalamu'alaikum Warahmatullaahi Wabarakaatuh,***

Semoga Allah SWT senantiasa melimpahkan rahmat dan karunia-Nya kepada kita semua dalam menjalankan aktifitas sehari-hari, *Aamiin YRA.*

Sehubungan dengan surat saudara Nomor : 22/C.6-3/EPI-UMY/II/2018, Perihal : Permohonan Izin Penelitian, maka melalui surat ini dapat kami informasikan bahwa PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk, Cabang Mataram bersedia memberi ijin penelitian kepada mahasiswa :

Nama : Mar'atun Salehah  
Nomor Mahasiswa : 20140730166  
Jurusan : Mu'amalah Syariah  
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Layanan dan Citra Perusahaan terhadap kepercayaan Nasabah dalam Menggunakan Produk Tabungan IB Haji dan Umrah PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk, Cabang Mataram.

Demikian kami sampaikan, atas perhatiannya kami ucapkan terimakasih.

***Wassalaamu'alaikum Warahmatullaahi Wabarakaatuh,***

**PT. BANK MUAMALAT INDONESIA, Tbk.  
CABANG MATARAM**

  
**Nasrulloh**  
Branch Manager

PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk.  
Cabang Mataram  
Jl. Pejanggik No. 27 Cakranegara, Mataram – NTB  
Telp.. 0370 – 646060, Fax. 0370 – 647272  
info@bankmuamalat.co.id  
www.bankmuamalat.co.id



**PERPUSTAKAAN**  
**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA (UMY)**  
Terakreditasi "A" (Perpustakaan Nasional RI No : 29/1/ee/XII.2014)

Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta menyatakan bahwa Skripsi atas nama :

Nama : Maratus Sholihah  
Prodi/Fakultas : Ekonomi Syariah/FAI  
NIM : 20140730166  
Judul : PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS LAYANAN DAN CITRA  
PERUSAHAAN TERHADAP KEPERCAYAAN NASABAH DALAM  
MENGUNAKAN PRODUK TABUNGAN IB HAJI DAN UMRAH PT BANK  
MUAMALAT KC MATARAM NUSA TENGGARA BARAT  
Dosen Pembimbing : Aqidah Asri Suarsi, S.El., M.El

Telah dilakukan tes Turnitin filter 1%, dengan tingkat similaritasnya sebesar 9%.  
Semoga surat keterangan ini dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Mengetahui  
Ka.Ur. Pengolahan dan Layanan

Laela Niswatin, S.I.Pust.

Yogyakarta, 2018-06-06  
yang melaksanakan pengecekan

Ikram Al-Zein, S.Kom.I.