

LAMPIRAN-LAMPIRAN

LAMPIRAN 1

Kuesioner Penelitian

PENGARUH ETIKA BANKIR TERHADAP KEPUASAN NASABAH DI BMT LANGKAH AMANAH PERDANA YOGYAKARTA

Mohon kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/Saudari nasabah BMT Langkah Amanah Perdana Yogyakarta untuk mengisi daftar pertanyaan dibawah ini dengan memberikan tanda centang (√). Besar harapan saya kiranya jawaban yang Bapak/Ibu/Saudara/Saudari berikan seobyektif mungkin karena sangat sangat membantu keakuratan data dari penelitian ini.

Identitas Responden

Nama : (boleh tidak di isi)

Umur :

Jenis Kelamin : Laki-laki Perempuan

Pendidikan terakhir : SMP Diploma Lain-lain

SMA Sarjana

Pekerjaan : Pelajar/ Mahasiswa PNS

Wiraswasta Lain-lain

A. Petunjuk Pengisian

Untuk pernyataan-pernyataan berikut ini Bapak/Ibu/Saudara/Saudari dipersilahkan memberikan jawaban dengan mengisi tanda centang (√) pada 1-5 dalam kolom jawaban yang sudah tersedia dengan pilihan sebagai berikut :

1. Sangat Tidak Setuju (STS)
2. Tidak Setuju (TS)
3. Netral (N)
4. Setuju (S)
5. Sangat Setuju (SS)

B. Daftar Pernyataan Tersedia

BAGIAN I						
Ket	Pernyataan	Pilihan Jawaban				
		STS	TS	N	S	SS
SP 1	Karyawan BMT Langkah Amanah Perdana melayani dengan ramah dan sopan					
SP 2	Karyawan BMT Langkah Amanah Perdana tidak berbicara dengan karyawan lain ketika melayani					

	nasabah					
SP 3	Tanggung jawab karyawan BMT Langkah Amanah Perdana pada proses pelayanan dari awal hingga akhir					

BAGIAN II

Ket	Pernyataan	Pilihan Jawaban				
		STS	TS	N	S	SS
P 1	Karyawan BMT Langkah Amanah Perdana menggunakan sepatu saat melayani nasabah					
P 2	Karyawan BMT Langkah Amanah Perdana menggunakan aksesoris sewajarnya					
P 3	Karyawan BMT Langkah Amanah Perdana tidak menggunakan make up yang berlebihan					

BAGIAN III

Ket	Pernyataan	Pilihan Jawaban				
		STS	TS	N	S	SS
CP 1	Karyawan BMT Langkah Amanah Perdana berpakaian sopan sesuai dengan kaidah islam					
CP 2	Karyawan BMT Langkah Amanah Perdana berpakaian rapi dan anggun					

CP 3	Karyawan BMT Langkah Amanah Perdana berpakaian bersih dan wangi					
------	---	--	--	--	--	--

BAGIAN IV						
Ket	Pernyataan	Pilihan Jawaban				
		STS	TS	N	S	SS
CB 1	Karyawan BMT Langkah Amanah Perdana menjelaskan dengan jelas dan benar					
CB 2	Karyawan BMT Langkah Amanah Perdana berbicara dengan suara yang lembut					
CB 3	Karyawan BMT Langkah Amanah Perdana berkomunikasi dengan menggunakan bahasa yang mudah dimengerti					

BAGIAN V						
Ket	Pernyataan	Pilihan Jawaban				
		STS	TS	N	S	SS
CT 1	Karyawan BMT Langkah Amanah Perdana berkata sopan saat bertanya kepada nasabah					
CT 2	Karyawan BMT Langkah Amanah Perdana selalu mengucapkan “terimakasih” kepada nasabah diakhir					

	pelayanan					
--	-----------	--	--	--	--	--

BAGIAN VI						
Ket	Pernyataan	Pilihan Jawaban				
		STS	TS	N	S	SS
GG 1	Karyawan BMT Langkah Amanah Perdana menunjukkan raut muka ceria dalam melayani nasabah					
GG 2	Karyawan BMT Langkah Amanah Perdana melayani dengan 3S : Senyum, Sapa, Salam					

BAGIAN VII						
Ket	Pernyataan	Pilihan Jawaban				
		STS	TS	N	S	SS
KP 1	Saya merasa puas dengan pelayanan karyawan terhadap nasabah					
KP 2	Karyawan bersikap responsif dalam menangani keluhan saya					
KP 3	Saya merasa aman dan nyaman selama menjadi nasabah BMT Langkah Amanah Perdana					

LAMPIRAN 2
Uji Validitas dan Reliabilitas

1. Sikap dan perilaku

Correlations

		Karyawan BMT Langkah Amanah Perdana melayani dengan ramah dan sopan	Karyawan BMT Langkah Amanah Perdana tidak berbicara dengan karyawan lain ketika melayani nasabah	Tanggung jawab karyawan BMT Langkah Amanah Perdana pada proses pelayanan dari awal hingga akhir	total
Karyawan BMT Langkah Amanah Perdana melayani dengan ramah dan sopan	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	1 71	.170 .155 71	.038 .753 71	.634** .000 71
Karyawan BMT Langkah Amanah Perdana tidak berbicara dengan karyawan lain ketika melayani nasabah	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.170 .155 71	1 71	.024 .844 71	.676** .000 71
Tanggung jawab karyawan BMT Langkah Amanah Perdana pada proses pelayanan dari awal hingga akhir	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.038 .753 71	.024 .844 71	1 71	.550** .000 71
Total	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.634** .000 71	.676** .000 71	.550** .000 71	1 71

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.712	4

2. Penampilan

Correlations

		Karyawan BMT Langkah Amanah Perdana menggunakan sepatu saat melayani nasabah	Karyawan BMT Langkah Amanah Perdana menggunakan aksesoris sewajarnya	Karyawan BMT Langkah Amanah Perdana tidak menggunakan make up yang berlebihan	total
Karyawan BMT Langkah Amanah Perdana	Pearson Correlation Sig. (2-tailed)	1	.217	.161	.780**
menggunakan sepatu saat melayani nasabah	N	71	71	71	71
Karyawan BMT Langkah Amanah Perdana	Pearson Correlation Sig. (2-tailed)	.217	1	-.089	.540**
menggunakan aksesoris sewajarnya	N	71	71	71	71
Karyawan BMT Langkah Amanah Perdana tidak	Pearson Correlation Sig. (2-tailed)	.161	-.089	1	.564**
menggunakan make up yang berlebihan	N	71	71	71	71
Total	Pearson Correlation Sig. (2-tailed)	.780**	.540**	.564**	1
	N	71	71	71	71

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

3. Cara berpakaian

Correlations

		Karyawan BMT Langkah Amanah Perdana berpakaian sopan sesuai dengan kaidah islam	Karyawan BMT Langkah Amanah Perdana berpakaian rapi dan anggun	Karyawan BMT Langkah Amanah Perdana berpakaian bersih dan wangi	total
Karyawan BMT Langkah Amanah Perdana berpakaian sopan sesuai dengan kaidah islam	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	1 71	.064 71	.284* .016 71	.711** .000 71
Karyawan BMT Langkah Amanah Perdana berpakaian rapi dan anggun	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.064 .593 71	1 71	.116 .334 71	.599** .000 71
Karyawan BMT Langkah Amanah Perdana berpakaian bersih dan wangi	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.284* .016 71	.116 .334 71	1 71	.669** .000 71
Total	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.711** .000 71	.599** .000 71	.669** .000 71	1 71

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

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

4. Cara berbicara

Correlations

		Karyawan BMT Langkah Amanah Perdana menjelaskan dengan jelas dan benar	Karyawan BMT Langkah Amanah Perdana berbicara dengan suara yang lembut	Karyawan BMT Langkah Amanah Perdana berkomunikasi dengan menggunakan bahasa yang mudah dimengerti	total
Karyawan BMT Langkah Amanah Perdana	Pearson Correlation	1	.317**	.212	.736**
menjelaskan dengan jelas dan benar	Sig. (2-tailed)		.007	.075	.000
	N	71	71	71	71
Karyawan BMT Langkah Amanah Perdana berbicara dengan suara yang lembut	Pearson Correlation	.317**	1	.067	.688**
	Sig. (2-tailed)	.007		.581	.000
	N	71	71	71	71
Karyawan BMT Langkah Amanah Perdana berkomunikasi dengan menggunakan bahasa yang mudah dimengerti	Pearson Correlation	.212	.067	1	.624**
	Sig. (2-tailed)	.075	.581		.000
	N	71	71	71	71
Total	Pearson Correlation	.736**	.688**	.624**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	71	71	71	71

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

5. Cara bertanya

Correlations

		Karyawan BMT Langkah Amanah Perdana berkata sopan saat bertanya kepada nasabah	Karyawan BMT Langkah Amanah Perdana selalu mengucapkan “terimakasih” kepada nasabah diakhir pelayanan	total
Karyawan BMT Langkah Amanah Perdana berkata sopan saat bertanya kepada nasabah	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	1 71	-.125 .298 71	.652** .000 71
Karyawan BMT Langkah Amanah Perdana selalu mengucapkan “terimakasih” kepada nasabah diakhir pelayanan	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	-.125 .298 71	1 .671** 71	.671** .000 71
Total	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.652** .000 71	.671** .000 71	1 .000 71

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

6. Gerak-gerak

Correlations

		Karyawan BMT Langkah Amanah Perdana menunjukkan raut muka ceria dalam melayani nasabah	Karyawan BMT Langkah Amanah Perdana melayani dengan 3S : Senyum, Sapa, Salam	total
Karyawan BMT Langkah Amanah Perdana	Pearson Correlation Sig. (2-tailed)	1	.413** .000	.848** .000
menunjukkan raut muka ceria dalam melayani nasabah	N	71	71	71
Karyawan BMT Langkah Amanah Perdana melayani dengan 3S : Senyum, Sapa, Salam	Pearson Correlation Sig. (2-tailed)	.413** .000	1 .000	.833** .000
	N	71	71	71
Total	Pearson Correlation Sig. (2-tailed)	.848** .000	.833** .000	1 .000
	N	71	71	71

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

7. Kepuasan Nasabah

Correlations

		Saya merasa puas dengan pelayanan karyawan terhadap nasabah	Karyawan bersikap responsif dalam menangani keluhan saya	Saya merasa aman dan nyaman selama menjadi nasabah BMT Langkah Amanah Perdana	total
Saya merasa puas dengan pelayanan karyawan terhadap nasabah	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	1 71	.216 71	.325** .006 71	.719** .000 71
Karyawan bersikap responsif dalam menangani keluhan saya	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.216 .070 71	1 71	.119 .324 71	.682** .000 71
Saya merasa aman dan nyaman selama menjadi nasabah BMT Langkah Amanah Perdana	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.325** .006 71	.119 .324 71	1 71	.674** .000 71
Total	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.719** .000 71	.682** .000 71	.674** .000 71	1 71

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

LAMPIRAN 3

Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		71
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	0E-7
	Std. Deviation	1.34374473
	Absolute	.064
Most Extreme Differences	Positive	.060
	Negative	-.064
Kolmogorov-Smirnov Z		.537
Asymp. Sig. (2-tailed)		.936

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Uji Multikolinearitas dan Heteroskedastisitas

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics		
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF	
(Constant)	3.890	2.738		1.421	.160			
1	t1	.081	.075	.138	1.079	.285	.822	1.217
	t2	-.153	.111	-.169	-1.383	.172	.899	1.112
	t3	-.050	.085	-.071	-.588	.558	.916	1.092
	t4	-.086	.069	-.167	-1.243	.218	.748	1.338
	t5	-.125	.084	-.180	-1.492	.141	.927	1.078
	t6	.072	.063	.142	1.144	.257	.867	1.153

a. Dependent Variable: ABS_RES

LAMPIRAN 4

Uji Regresi Linier Berganda

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	x6, x2, x1, x3, x5, x4 ^b		. Enter

a. Dependent Variable: y

b. All requested variables entered.

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.739 ^a	.545	.503	1.224	1.975

a. Predictors: (Constant), x6, x1, x2, x4, x5, x3

b. Dependent Variable: y

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	45.691	6	7.615	6.039	.000 ^b
	Residual	80.703	64	1.261		
	Total	126.394	70			

a. Dependent Variable: y

b. Predictors: (Constant), x6, x2, x1, x3, x5, x4

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	22.744	4.309		5.278	.000	
	x1	-.256	.119	-.223	-2.150	.035	.930
	x2	.172	.182	.097	.944	.349	.942
	x3	-.511	.143	-.371	-3.567	.001	.925
	x4	-.249	.115	-.227	-2.166	.034	.910
	x5	-.164	.142	-.121	-1.154	.253	.914
	x6	.145	.102	.147	1.422	.160	.934

a. Dependent Variable: y

Collinearity Diagnostics^a

Model	Dimension	Eigenvalue	Condition Index	Variance Proportions						
				(Constant)	x1	x2	x3	x4	x5	x6
1	1	6.934	1.000	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00
	2	.033	14.582	.00	.01	.00	.00	.00	.04	.78
	3	.015	21.460	.00	.00	.00	.03	.17	.53	.04
1	4	.008	29.859	.00	.45	.00	.01	.33	.28	.00
	5	.005	36.312	.00	.34	.03	.47	.33	.00	.02
	6	.005	38.587	.01	.04	.41	.28	.00	.11	.08
	7	.001	95.118	.99	.16	.55	.20	.16	.04	.08

a. Dependent Variable: y

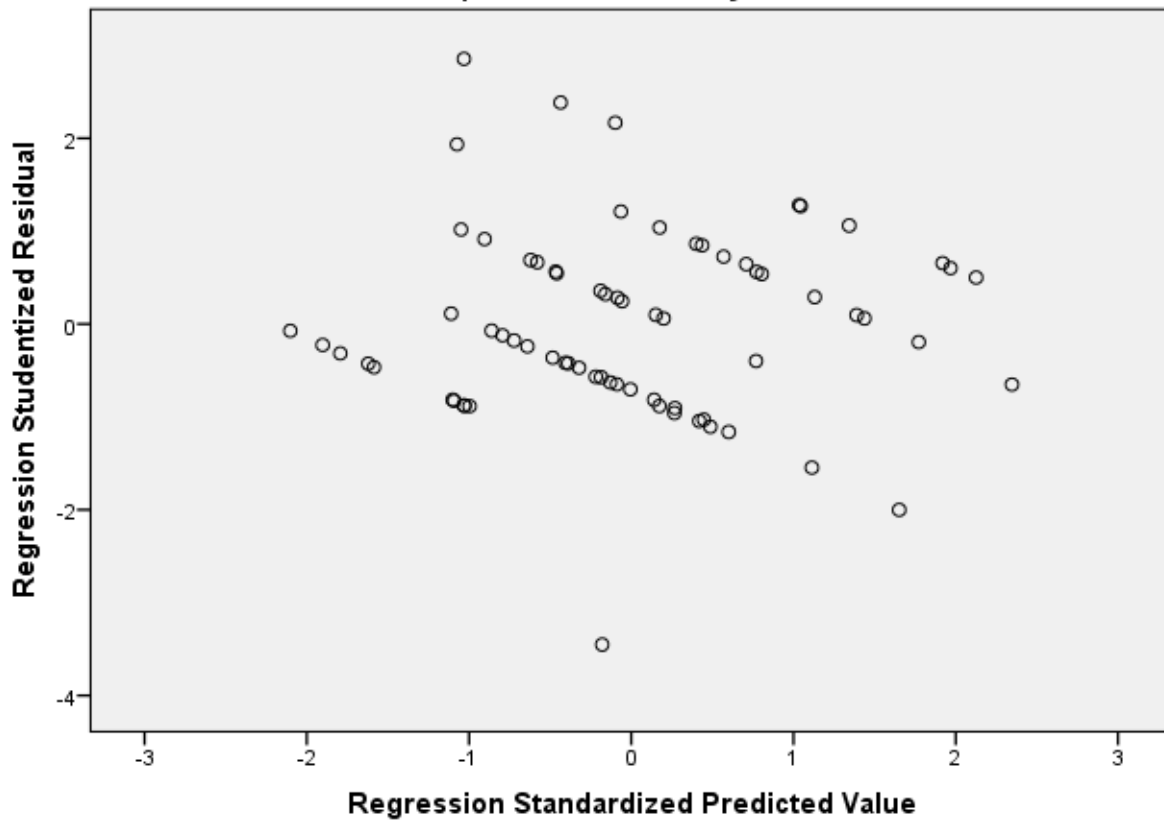
Residuals Statistics^a

	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	10.08	13.67	11.77	.808	71
Std. Predicted Value	-2.102	2.347	.000	1.000	71
Standard Error of Predicted Value	.197	.521	.345	.073	71
Adjusted Predicted Value	10.09	13.80	11.77	.817	71
Residual	-3.630	3.059	.000	1.074	71
Std. Residual	-3.232	2.724	.000	.956	71
Stud. Residual	-3.452	2.854	.002	1.007	71
Deleted Residual	-4.139	3.359	.004	1.192	71
Stud. Deleted Residual	-3.796	3.031	.001	1.040	71
Mahal. Distance	1.164	14.053	5.915	2.825	71
Cook's Distance	.000	.239	.016	.033	71
Centered Leverage Value	.017	.201	.085	.040	71

a. Dependent Variable: y

Scatterplot

Dependent Variable: y



LAMPIRAN 5

Riwayat Hidup

Nama Lengkap : Tasya Rizkina Putri Sabila

Tempat, tanggal lahir : Bantul, 16 April 1996

Jenis Kelamin : Perempuan

Kewarganegaraan : Indonesia

Status : Belum menikah

Alamat : Ngipik, Baturetno, Banguntapan, Bantul, Yogyakarta

No. hp : 085875458685

Email : tasyarizkina96@gmail.com

Pendidikan :

Jenjang Pendidikan	Nama Instansi Pendidikan	Tahun Lulus
Sekolah Dasar	SDN Baturetno	2007
Sekolah Menengah Pertama	SMPN 2 Yogyakarta	2010
Sekolah Menengah Atas	MAN II Yogyakarta	2013

Nama Orang Tua

Bapak : Tulus Wardoyo

Ibu : Minarni Susilowati

Alamat Orang Tua : Ngipik, Baturetno, Banguntapan, Bantul, Yogyakarta