

LAMPIRAN I: KUISIONER

Kepada Yth :

Bapak/Ibu/Saudara/i Nasabah

KFO Bank Syariah Mandiri di Kantor Pos Yogyakarta

Dengan Hormat,

Assalamualaikum Wr. Wb.

Yang mengajukan permohonan untuk pengisian kuisisioner ini :

Nama : Nadia Iftinan Alfiana

NIM : 20140730077

Status : Mahasiswa Program Sarjana (S1) Program Studi Ekonomi Syariah Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Memohon dengan kerendahan hati, agar Bapak/Ibu/Saudara/i dapat mengisi kuisisioner penelitian ini yang berjudul “PENGARUH KUALITAS PELAYANAN JASA TERHADAP KEPUASAN NASABAH PEMBIAYAAN CICIL EMAS (STUDI KASUS PADA KFO BANK SYARIAH MANDIRI DI KANTOR POS YOGYAKARTA)”

Mengingat kuisisioner ini digunakan untuk penelitian ilmiah (skripsi), sebagai salah satu syarat untuk mengakhiri studi di Program Studi Ekonomi Syariah Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, saya mengharap jawaban yang diberikan dengan sejujur-jujurnya sesuai dengan keadaan yang sebenarnya. Kerahasiaan identitas Bapak/Ibu/Saudara/i akan tetap terjaga sesuai dengan kode etik yang berlaku.

Bantuan Bapak/Ibu/Saudara/i merupakan hal yang sangat berharga bagi peneliti, oleh karena itu atas bantuannya saya ucapkan terima kasih.

Wassalamualaikum Wr. Wb.

Yogyakarta, 22 Mei 2018

Hormat Saya

Nadia Iftinan Alfiana

NIM : 20140730077

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN JASA TERHADAP KEPUASAN NASABAH
PEMBIAYAAN CICIL EMAS (STUDI KASUS PADA KFO BANK SYARIAH
MANDIRI DI KANTOR POS YOGYAKARTA)**

1. Nama / Inisial :

KUISIONER BAGIAN I

Petunjuk Pengisian : Berilah tanda silang (X) pada salah satu alternatif jawaban yang sesuai dengan keadaan anda sebenarnya.

1. Jenis kelamin
 - a. Laki-laki
 - b. Perempuan
2. Usia
 - a. < 20 Tahun
 - b. 20-29 Tahun
 - c. 30-39 Tahun
 - d. 40-49 Tahun
 - e. > 50 Tahun
3. Pekerjaan Anda
 - a. TNI/POLRI
 - b. Pegawai Negeri Sipil
 - c. Pegawai Swasta
 - d. Wiraswasta
 - e. Lain-lainnya (sebutkan)
4. Penghasilan total per bulan
 - a. < Rp 5.000.000
 - b. Rp 5.000.000 – Rp 6.000.000
 - c. Rp 6.001.000 – Rp 7.000.000
 - d. Rp 7.001.000 – Rp 8.000.000
 - e. > Rp 8.000.000

KUISIONER BAGIAN II

Petunjuk Pengisian : Berilah tanda centang (√) pada salah satu kolom jawaban yang tersedia dan sesuai dengan keadaan anda sebenarnya.

Keterangan Jawaban :

SS = Sangat Setuju

TS = Tidak Setuju

S = Setuju

STS = Sangat Tidak Setuju

1. KUALITAS PELAYANAN

No	Pernyataan	Jawaban			
		SS	S	TS	STS
A.	<i>Compliance (Kepatuhan)</i>				
1	Tidak ada tambahan pembayaran bunga saat saya melakukan pembiayaan cicil emas.				
2	KFO POS BSM Yogyakarta menerapkan ketentuan layanan produk BSM cicil emas secara Islami.				
3	Saya mendapatkan emas dari produk BSM cicil emas sesuai dengan akad <i>murabahah</i> .				
4	KFO POS BSM Yogyakarta menerapkan ketentuan pembagian keuntungan saat saya melakukan investasi.				
B.	<i>Assurance (Jaminan)</i>				
1	Karyawan KFO POS BSM Yogyakarta mampu meyakinkan saya bahwa produk BSM cicil emas merupakan investasi yang menguntungkan.				

2	Setelah melunasi pembiayaan cicil emas, saya menerima emas yang sudah menjadi hak saya dari KFO POS BSM Yogyakarta.				
C.	<i>Reliability (Kehandalan)</i>				
1	Karyawan KFO POS BSM Yogyakarta melayani transaksi pembiayaan cicil emas dengan cepat, akurat, dan teliti.				
2	Karyawan KFO POS BSM Yogyakarta tidak melakukan kesalahan dalam melayani nasabah				
3	Karyawan KFO POS BSM Yogyakarta dapat diandalkan dalam menangani masalah yang dihadapi nasabah.				
4	Layanan yang diberikan KFO POS BSM Yogyakarta sesuai dengan yang dipromosikan.				
D.	<i>Tangible (Bukti Langsung)</i>				
1	Lokasi KFO POS BSM Yogyakarta strategis dan akses menuju ke lokasi mudah dijangkau.				
2	Karyawan KFO POS BSM Yogyakarta memiliki penampilan yang rapi, tidak berlebihan dan menggunakan pakaian kerja (seragam yang sesuai).				
E.	<i>Emphaty (Empati)</i>				
1	Karyawan KFO POS BSM Yogyakarta mampu memberikan pelayanan tanpa membedakan kondisi ekonomi nasabah.				

2	Karyawan KFO POS BSM Yogyakarta memperhatikan kepentingan nasabah dengan bersungguh-sungguh.				
3	Karyawan KFO POS BSM Yogyakarta mengucapkan salam ketika akan melayani nasabah dan mengucapkan terima kasih ketika mengakhiri pelayanan dengan nasabah				
F.	<i>Responsiveness (Daya Tanggap)</i>				
1	Satpam KFO POS BSM Yogyakarta memberikan pengarahan kepada nasabah saat akan bertransaksi.				
2	Karyawan KFO POS BSM Yogyakarta memberikan informasi pelayanan kepada saya dengan jelas.				
3	Karyawan KFO POS BSM Yogyakarta tanggap dalam menangani keluhan nasabah.				
4	Karyawan KFO POS BSM Yogyakarta memberikan panduan pengoperasian layanan kepada nasabah.				

2. KEPUASAN NASABAH PEMBIAYAAN CICIL EMAS KFO POS BSM
YOGYAKARTA

No	Pernyataan	Jawaban			
		SS	S	TS	STS
1	Saya merasa puas dengan produk BSM cicil emas yang ditawarkan KFO POS BSM Yogyakarta.				
2	Saya merasa puas terhadap profesionalisme kerja karyawan KFO POS BSM Yogyakarta.				
3	Saya merasa puas dengan kemudahan bertransaksi dan keamanan kami dalam bertransaksi di KFO POS BSM Yogyakarta.				

LAMPIRAN II: REKAPITULASI JAWABAN RESPONDEN

RE SP	P1	P2	P3	P4	X1	P5	P6	X2	P7	P8	P9	P1 0	X3	P1 1	P1 2	X4	P1 3	P1 4	P1 5	X5	P1 6	P1 7	P1 8	P1 9	X6	P2 0	P2 1	P2 2	Y
1	3	3	4	3	13	4	4	8	4	3	3	3	13	3	4	7	3	3	3	9	2	3	3	3	11	3	3	3	9
2	4	4	4	3	15	4	4	8	4	3	3	3	13	3	4	7	3	3	4	10	2	3	3	3	11	3	3	3	9
3	3	3	4	3	13	4	4	8	4	3	3	3	13	3	4	7	3	3	3	9	2	3	3	3	11	3	3	3	9
4	3	3	4	3	13	4	4	8	4	3	4	3	14	3	3	6	3	2	3	8	2	3	3	3	11	4	2	3	9
5	3	3	4	3	13	4	4	8	3	2	4	3	12	4	3	7	3	3	3	9	2	3	3	3	11	3	3	3	9
6	3	3	4	3	13	4	4	8	3	3	4	3	13	4	3	7	3	3	3	9	2	3	3	3	11	4	3	3	10
7	3	3	4	3	13	4	4	8	3	4	3	3	13	4	3	7	3	3	4	10	2	3	4	3	12	3	3	3	9
8	3	3	4	3	13	4	4	8	3	3	3	3	12	4	3	7	4	4	4	12	2	3	4	3	12	4	3	3	10
9	3	3	4	3	13	4	4	8	3	4	3	3	13	4	3	7	4	4	4	12	2	4	4	3	13	3	3	3	9
10	3	3	4	3	13	3	4	7	2	3	3	3	11	4	4	8	3	3	3	9	2	4	3	3	12	4	3	3	10
11	3	3	4	3	13	3	3	6	2	4	4	3	13	4	3	7	3	3	3	9	2	4	3	3	12	3	2	3	8
12	3	3	4	3	13	3	3	6	3	3	4	3	13	3	4	7	3	3	3	9	2	3	3	3	11	4	3	3	10
13	3	3	4	3	13	3	3	6	3	4	4	3	14	3	3	6	3	2	3	8	2	4	3	3	12	3	4	4	11
14	3	4	4	3	14	3	3	6	3	4	4	3	14	3	4	7	3	3	3	9	2	3	3	3	11	4	4	4	12
15	3	4	4	3	14	3	3	6	3	3	3	3	12	3	3	6	3	4	4	11	2	4	4	4	14	3	3	3	9
16	3	4	4	3	14	3	3	6	3	3	3	3	12	3	4	7	3	4	4	11	2	3	4	4	13	4	2	3	9
17	3	3	4	3	13	4	3	7	3	4	3	2	12	3	4	7	3	3	3	9	2	3	4	4	13	3	3	3	9
18	3	3	4	3	13	4	3	7	3	2	3	3	11	3	3	6	3	3	3	9	2	4	4	4	14	3	3	3	9
19	3	3	3	3	12	4	3	7	3	2	3	3	11	3	4	7	3	3	4	10	2	3	3	3	11	3	3	3	9
20	3	3	3	3	12	4	3	7	3	4	3	3	13	3	3	6	3	3	3	9	3	4	3	3	13	3	3	3	9
21	3	3	3	3	12	4	3	7	3	4	3	3	13	3	3	6	4	3	3	10	3	3	3	3	12	3	3	3	9
22	3	3	3	3	12	4	3	7	3	3	2	3	11	4	4	8	3	3	4	10	2	4	3	3	12	3	3	3	9
23	4	4	3	3	14	4	4	8	4	3	3	3	13	3	4	7	3	3	4	10	2	3	3	3	11	3	3	3	9
24	4	3	3	3	13	4	4	8	3	3	3	4	13	4	4	8	3	3	3	9	2	4	3	3	12	4	2	3	9
25	4	3	3	3	13	4	4	8	4	3	3	4	14	3	4	7	3	3	3	9	2	3	3	4	12	4	3	3	10
26	4	3	3	4	14	3	4	7	4	3	3	4	14	4	3	7	4	3	4	11	2	4	3	3	12	4	3	4	11
27	4	3	4	3	14	3	4	7	3	3	3	4	13	3	3	6	3	3	3	9	2	4	3	3	12	3	3	3	9

28	3	4	3	3	13	3	4	7	3	3	3	4	13	4	3	7	3	3	3	9	2	3	3	3	11	4	3	3	10
29	3	3	3	3	12	3	4	7	4	3	3	4	14	3	3	6	3	3	3	9	2	3	3	3	11	3	3	3	9
30	3	3	3	4	13	3	4	7	4	3	3	4	14	4	4	8	3	3	4	10	2	3	3	3	11	4	4	3	11
31	3	3	3	4	13	4	4	8	4	3	3	4	14	3	3	6	4	3	3	10	2	4	3	3	12	3	4	3	10
32	3	3	3	3	12	4	4	8	3	3	3	4	13	4	4	8	4	3	3	10	2	3	3	4	12	3	3	3	9
33	3	4	3	3	13	4	4	8	4	3	3	4	14	3	3	6	3	3	3	9	2	4	4	3	13	4	4	3	11
34	3	3	4	3	13	4	4	8	3	3	3	3	12	4	4	8	3	3	3	9	2	3	4	3	12	4	4	3	11
35	3	3	4	3	13	4	4	8	3	3	3	3	12	3	3	6	3	3	3	9	2	4	4	3	13	3	4	3	10
36	3	3	4	3	13	3	4	7	3	3	3	3	12	4	4	8	3	3	4	10	2	3	3	3	11	4	3	3	10
37	3	3	4	3	13	3	4	7	3	3	2	3	11	3	3	6	3	3	4	10	2	3	3	4	12	3	3	3	9
38	4	4	4	4	16	3	3	6	3	4	3	4	14	4	4	8	3	3	4	10	2	3	3	3	11	3	4	3	10
39	3	3	3	3	12	3	3	6	3	3	3	4	13	3	3	6	3	3	4	10	2	3	3	3	11	3	3	3	9
40	3	3	3	3	12	3	3	6	3	3	3	4	13	4	4	8	3	3	3	9	2	3	3	3	11	3	4	3	10
41	3	3	3	3	12	4	3	7	3	3	3	3	12	3	3	6	3	3	3	9	2	3	3	4	12	3	3	3	9
42	3	3	3	3	12	4	3	7	3	3	3	3	12	3	4	7	3	3	3	9	2	4	3	3	12	3	3	3	9
43	3	4	3	4	14	4	4	8	3	3	3	3	12	3	3	6	3	3	3	9	2	4	3	4	13	3	3	3	9
44	4	4	4	4	16	4	3	7	4	4	3	3	14	4	4	8	3	3	3	9	2	4	3	4	13	4	4	3	11
45	3	4	4	3	14	3	4	7	3	4	3	3	13	4	3	7	3	3	3	9	2	3	3	3	11	4	3	3	10
46	3	4	4	3	14	3	3	6	4	4	3	3	14	4	4	8	3	3	3	9	2	3	3	4	12	4	4	4	12
47	3	3	3	3	12	3	4	7	3	4	4	3	14	4	3	7	3	3	4	10	3	4	3	4	14	4	3	3	10
48	3	4	3	3	13	3	3	6	4	4	4	3	15	4	4	8	3	3	3	9	2	4	4	4	14	3	4	3	10
49	4	4	3	3	14	3	4	7	3	3	3	4	13	3	3	6	3	3	4	10	2	4	3	3	12	4	4	3	11
50	3	4	4	3	14	3	3	6	3	3	3	4	13	3	4	7	3	3	3	9	2	3	3	3	11	4	3	3	10
51	3	4	4	3	14	3	4	7	4	4	3	4	15	4	3	7	3	3	4	10	2	3	3	3	11	3	3	3	9
52	3	3	4	3	13	3	3	6	3	4	3	4	14	3	4	7	4	3	3	10	2	4	3	3	12	3	3	3	9
53	3	3	4	3	13	3	4	7	4	3	4	4	15	3	4	7	4	3	4	11	2	3	3	3	11	4	3	3	10
54	4	3	4	3	14	4	3	7	3	3	3	4	13	4	3	7	3	3	3	9	2	4	3	3	12	3	4	3	10
55	3	3	4	3	13	4	4	8	4	3	3	3	13	3	3	6	3	3	3	9	2	3	3	3	11	4	4	3	11
56	3	3	3	3	12	4	3	7	4	3	3	3	13	3	4	7	3	3	3	9	2	3	3	3	11	3	3	3	9
57	3	3	3	3	12	4	4	8	3	3	3	3	12	4	4	8	3	3	4	10	2	4	3	3	12	4	4	3	11
58	4	3	3	3	13	4	3	7	3	3	3	3	12	3	3	6	3	3	4	10	2	3	4	3	12	3	3	3	9
59	3	3	3	3	12	4	4	8	3	4	3	3	13	4	3	7	3	3	3	9	2	4	3	3	12	4	3	3	10

60	3	3	3	3	12	4	3	7	3	4	3	3	13	3	3	6	3	3	3	9	2	3	3	3	11	3	3	3	9
MEA	3.1	3.2	3.5	3.1	3.2	3.5	3.5	3.5	3.2	3.2	3.1	3.3	3.2	3.4	3.4	3.4	3.1	3.0	3.3	3.1	2.0	3.4	3.2	3.2	2.9	3.4	3.2	3.0	3.2
N	8	7	5	0	8	7	7	7	7	5	3	0	4	3	7	5	3	3	5	7	5	0	0	2	7	2	0	7	3

LAMPIRAN III: KARAKTERISTIK RESPONDEN

Statistics

		JENIS KELAMIN	USIA	PEKERJAAN	GAJI
N	Valid	60	60	60	60
	Missing	0	0	0	0
Mean		1.22	3.70	2.53	3.25
Std. Error of Mean		.054	.093	.087	.144
Median		1.22 ^a	3.69 ^a	2.54 ^a	3.30 ^a
Mode		1	4	3	3
Std. Deviation		.415	.720	.676	1.114
Variance		.173	.519	.456	1.242
Skewness		1.411	-.039	-.125	-.214
Std. Error of Skewness		.309	.309	.309	.309
Kurtosis		-.011	-.230	-.110	-.600
Std. Error of Kurtosis		.608	.608	.608	.608
Range		1	3	3	4
Minimum		1	2	1	1
Maximum		2	5	4	5
Sum		73	222	152	195
Percentiles	10	^{b,c}	2.43 ^c	1.32 ^c	1.53 ^c
	20	.	2.96	1.75	2.17
	25	.	3.10	1.96	2.37
	30	.	3.22	2.09	2.57
	40	1.02	3.45	2.31	2.97
	50	1.22	3.69	2.54	3.30
	60	1.42	3.92	2.76	3.62
	70	1.62	4.22	2.98	3.95
	75	1.72	4.38	3.16	4.15
80	1.82	4.54	3.34	4.38	
90	.	4.86	3.72	4.85	

a. Calculated from grouped data.

b. The lower bound of the first interval or the upper bound of the last interval is not known. Some percentiles are undefined.

c. Percentiles are calculated from grouped data.

Frequency Table

JENIS KELAMIN

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	LAKI-LAKI	47	78.3	78.3	78.3
	PEREMPUAN	13	21.7	21.7	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

USIA

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	20-29 TAHUN	2	3.3	3.3	3.3
	30-39 TAHUN	21	35.0	35.0	38.3
	40-49 TAHUN	30	50.0	50.0	88.3
	> 50 TAHUN	7	11.7	11.7	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

PEKERJAAN

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TNI / POLRI	3	5.0	5.0	5.0
	PNS	25	41.7	41.7	46.7
	SWASTA	29	48.3	48.3	95.0
	WIRASWASTA	3	5.0	5.0	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

GAJI

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	< 5 JUTA	4	6.7	6.7	6.7
	5-6 JUTA	11	18.3	18.3	25.0
	6-7 JUTA	19	31.7	31.7	56.7
	7-8 JUTA	18	30.0	30.0	86.7
	> 8 JUTA	8	13.3	13.3	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

LAMPIRAN IV: HASIL UJI VALIDITAS DAN UJI RELIABILITAS

Correlations

		KEPATUHAN	KEPATUHAN	KEPATUHAN	KEPATUHAN	TOTAL_SKOR
KEPATUHAN	Pearson Correlation	1	.201	-.091	.273*	.565**
	Sig. (2-tailed)		.123	.490	.035	.000
	N	60	60	60	60	60
KEPATUHAN	Pearson Correlation	.201	1	.091	.176	.681**
	Sig. (2-tailed)	.123		.490	.179	.000
	N	60	60	60	60	60
KEPATUHAN	Pearson Correlation	-.091	.091	1	-.145	.506**
	Sig. (2-tailed)	.490	.490		.268	.000
	N	60	60	60	60	60
KEPATUHAN	Pearson Correlation	.273*	.176	-.145	1	.453**
	Sig. (2-tailed)	.035	.179	.268		.000
	N	60	60	60	60	60
TOTAL_SKOR	Pearson Correlation	.565**	.681**	.506**	.453**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	60	60	60	60	60

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

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

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	60	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	60	100.0

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.678	5

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

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
KEPATUHAN	23.02	2.695	.392	.651
KEPATUHAN	22.93	2.436	.513	.604
KEPATUHAN	22.65	2.672	.259	.695
KEPATUHAN	23.10	2.939	.307	.680
TOTAL_SKOR	13.10	.837	1.000	.228

Correlations

		JAMINAN	JAMINAN	TOTAL_SKOR
JAMINAN	Pearson Correlation	1	.118	.748**
	Sig. (2-tailed)		.371	.000
	N	60	60	60
JAMINAN	Pearson Correlation	.118	1	.748**
	Sig. (2-tailed)	.371		.000
	N	60	60	60
TOTAL_SKOR	Pearson Correlation	.748**	.748**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	
	N	60	60	60

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

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	60	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	60	100.0

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.789	3

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

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
JAMINAN	10.70	1.366	.528	.817
JAMINAN	10.70	1.366	.528	.817
TOTAL_SKOR	7.13	.558	1.000	.211

Correlations

		KEHANDALA N	KEHANDALA N	KEHANDALA N	KEHANDALA N	TOTAL_SKO R
KEHANDALA N	Pearson Correlation	1	-.046	.000	.235	.593**
	Sig. (2-tailed)		.726	1.000	.071	.000
	N	60	60	60	60	60
KEHANDALA N	Pearson Correlation	-.046	1	.146	-.158	.494**
	Sig. (2-tailed)	.726		.267	.229	.000
	N	60	60	60	60	60
KEHANDALA N	Pearson Correlation	.000	.146	1	-.111	.449**
	Sig. (2-tailed)	1.000	.267		.399	.000
	N	60	60	60	60	60
KEHANDALA N	Pearson Correlation	.235	-.158	-.111	1	.474**
	Sig. (2-tailed)	.071	.229	.399		.000
	N	60	60	60	60	60
TOTAL_SKOR	Pearson Correlation	.593**	.494**	.449**	.474**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	60	60	60	60	60

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

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	60	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	60	100.0

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.631	5

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

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
KEHANDALAN	22.63	3.050	.391	.580
KEHANDALAN	22.63	3.219	.253	.634
KEHANDALAN	22.75	3.411	.256	.631
KEHANDALAN	22.58	3.298	.253	.632
TOTAL_SKOR	12.93	1.012	.992	.038

Correlations

		EMPATI	EMPATI	EMPATI	TOTAL_SKOR
EMPATI	Pearson Correlation	1	.270 [*]	.123	.600 ^{**}
	Sig. (2-tailed)		.037	.348	.000
	N	60	60	60	60
EMPATI	Pearson Correlation	.270 [*]	1	.367 ^{**}	.721 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	.037		.004	.000
	N	60	60	60	60
EMPATI	Pearson Correlation	.123	.367 ^{**}	1	.787 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	.348	.004		.000
	N	60	60	60	60
TOTAL_SKOR	Pearson Correlation	.600 ^{**}	.721 ^{**}	.787 ^{**}	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	60	60	60	60

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

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

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	60	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	60	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.773	4

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
EMPATI	15.90	2.092	.438	.788
EMPATI	16.00	2.000	.605	.743
EMPATI	15.68	1.644	.623	.698
TOTAL_SKOR	9.52	.661	1.000	.480

Correlations

		BUKTI LANGSUNG	BUKTI LANGSUNG	TOTAL_SKOR
BUKTI LANGSUNG	Pearson Correlation	1	.058	.725**
	Sig. (2-tailed)		.657	.000
	N	60	60	60
BUKTI LANGSUNG	Pearson Correlation	.058	1	.730**
	Sig. (2-tailed)	.657		.000
	N	60	60	60
TOTAL_SKOR	Pearson Correlation	.725**	.730**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	
	N	60	60	60

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

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	60	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	60	100.0

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.771	3

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

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
BUKTI LANGSUNG	10.37	1.321	.486	.811
BUKTI LANGSUNG	10.33	1.311	.490	.807
TOTAL_SKOR	6.90	.532	1.000	.110

Correlations

		DAYA TANGGAP	DAYA TANGGAP	DAYA TANGGAP	DAYA TANGGAP	TOTAL_SKOR
DAYA TANGGAP	Pearson Correlation	1	.125	-.115	.065	.294*
	Sig. (2-tailed)		.342	.383	.622	.023
	N	60	60	60	60	60
DAYA TANGGAP	Pearson Correlation	.125	1	.102	.066	.662**
	Sig. (2-tailed)	.342		.438	.616	.000
	N	60	60	60	60	60
DAYA TANGGAP	Pearson Correlation	-.115	.102	1	.243	.594**
	Sig. (2-tailed)	.383	.438		.062	.000
	N	60	60	60	60	60
DAYA TANGGAP	Pearson Correlation	.065	.066	.243	1	.628**
	Sig. (2-tailed)	.622	.616	.062		.000
	N	60	60	60	60	60
TOTAL_SKOR	Pearson Correlation	.294*	.662**	.594**	.628**	1
	Sig. (2-tailed)	.023	.000	.000	.000	
	N	60	60	60	60	60

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

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

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	60	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	60	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.691	5

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
DAYA TANGGAP	21.68	3.000	.176	.722
DAYA TANGGAP	20.33	2.260	.456	.638
DAYA TANGGAP	20.53	2.490	.415	.658
DAYA TANGGAP	20.52	2.423	.453	.645
TOTAL_SKOR	11.87	.795	1.000	.281

LAMPIRAN V: HASIL UJI ASUMSI KLASIK

A. Uji Multikolonieritas

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.464 ^a	.215	.127	.816

a. Predictors: (Constant), DAYA TANGGAP, KEPATUHAN, JAMINAN, EMPATI, BUKTI LANGSUNG, KEHANDALAN

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	9.691	6	1.615	2.426	.038 ^a
	Residual	35.292	53	.666		
	Total	44.983	59			

a. Predictors: (Constant), DAYA TANGGAP, KEPATUHAN, JAMINAN, EMPATI, BUKTI LANGSUNG, KEHANDALAN

b. Dependent Variable: KEPUASAN NASABAH

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	3.062	3.148		.973	.335		
	KEPATUHAN	.175	.122	.183	1.427	.159	.901	1.109
	JAMINAN	-.002	.145	-.001	-.011	.991	.957	1.045
	KEHANDALAN	.235	.112	.269	2.094	.041	.898	1.113
	BUKTI LANGSUNG	.291	.149	.243	1.948	.057	.951	1.052
	EMPATI	-.135	.134	-.125	-1.008	.318	.955	1.047
	DAYA TANGGAP	.049	.123	.050	.396	.694	.937	1.067

a. Dependent Variable: KEPUASAN NASABAH

Coefficient Correlations^a

Model		DAYA TANGGAP	KEPATUHA N	JAMINA N	EMPATI	BUKTI LANGSUNG	KEHANDAL AN
1	Correlation						
	DAYA TANGGAP	1.000	-.048	.078	-.144	.142	.142
	KEPATUHAN	-.048	1.000	.103	-.094	-.121	-.237
	JAMINAN	.078	.103	1.000	-.041	.059	.124
	EMPATI	-.144	-.094	-.041	1.000	-.100	.073
	BUKTI LANGSUNG	.142	-.121	.059	-.100	1.000	-.010
	KEHANDALAN	.142	-.237	.124	.073	-.010	1.000
Covariance	DAYA TANGGAP	.015	.000	.001	-.002	.003	.002
	KEPATUHAN	.000	.015	.002	-.002	-.002	-.003
	JAMINAN	.001	.002	.021	.000	.001	.002
	EMPATI	-.002	-.002	.000	.018	-.002	.001
	BUKTI LANGSUNG	.003	-.002	.001	-.002	.022	.000
	KEHANDALAN	.002	-.003	.002	.001	.000	.013

a. Dependent Variable: KEPUASAN NASABAH

B. Uji Heteroskedastisitas (Uji Glejser)

Variables Entered/Removed^b

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	DAYA TANGGAP, KEPATUHAN, JAMINAN, EMPATI, BUKTI LANGSUNG, KEHANDALAN ^a		Enter

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: AbsUt

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.359 ^a	.129	.030	.47465

a. Predictors: (Constant), DAYA TANGGAP, KEPATUHAN, JAMINAN, EMPATI, BUKTI LANGSUNG, KEHANDALAN

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1.770	6	.295	1.309	.269 ^a
	Residual	11.940	53	.225		
	Total	13.710	59			

a. Predictors: (Constant), DAYA TANGGAP, KEPATUHAN, JAMINAN, EMPATI, BUKTI LANGSUNG, KEHANDALAN

b. Dependent Variable: AbsUt

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-2.399	1.831		-1.310	.196
	KEPATUHAN	.075	.071	.143	1.057	.295
	JAMINAN	.093	.085	.143	1.094	.279
	KEHANDALAN	.122	.065	.253	1.874	.066
	BUKTI LANGSUNG	.059	.087	.089	.681	.499
	EMPATI	-.043	.078	-.072	-.550	.584
	DAYA TANGGAP	-.019	.072	-.036	-.271	.787

a. Dependent Variable: AbsUt

C. Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		60
Normal Parameters ^a	Mean	.0000000
	Std. Deviation	.77455841
Most Extreme Differences	Absolute	.098
	Positive	.098
	Negative	-.068
Kolmogorov-Smirnov Z		.758
Asymp. Sig. (2-tailed)		.614

a. Test distribution is Normal.

LAMPIRAN VI: HASIL UJI REGRESI LINEAR BERGANDA

Variables Entered/Removed^b

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	DAYA TANGGAP, KEPATUHAN, JAMINAN, EMPATI, BUKTI LANGSUNG, KEHANDALAN ^a		Enter

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: KEPUASAN NASABAH

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.464 ^a	.215	.127	.816

a. Predictors: (Constant), DAYA TANGGAP, KEPATUHAN, JAMINAN, EMPATI, BUKTI LANGSUNG, KEHANDALAN

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	9.691	6	1.615	2.426	.038 ^a
	Residual	35.292	53	.666		
	Total	44.983	59			

a. Predictors: (Constant), DAYA TANGGAP, KEPATUHAN, JAMINAN, EMPATI, BUKTI LANGSUNG, KEHANDALAN

b. Dependent Variable: KEPUASAN NASABAH

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3.062	3.148		.973	.335
	KEPATUHAN	.175	.122	.183	1.427	.159
	JAMINAN	-.002	.145	-.001	-.011	.991
	KEHANDALAN	.235	.112	.269	2.094	.041
	BUKTI LANGSUNG	.291	.149	.243	1.948	.057
	EMPATI	-.135	.134	-.125	-1.008	.318
	DAYA TANGGAP	.049	.123	.050	.396	.694

a. Dependent Variable: KEPUASAN NASABAH

LAMPIRAN V: HASIL WAWANCARA

Wawancara dilakukan dengan nasabah pembiayaan cicil emas di KFO POS Bank Syariah Mandiri Yogyakarta, berikut hasil dari wawancara :

Keterangan

P : Penulis

R : Responden

1. Wawancara dengan Ibu Rodhiyatun – Pegawai Swasta

Pada tanggal 3 Juli 2018

P	Bagaimana awal mula Anda mengetahui produk BSM Cicil Emas dan sudah berapa kali Anda melakukan Cicil Emas di KFO POS BSM Yogyakarta?
R	Saya sudah dua kali ini mbak Cicil Emas di BSM, awalnya Saya coba cicil emas selama 5 tahun itu tau karena ditawarkan sama pegawai BSM pas Saya ada acara seminar, kebetulan BSM buka seperti outlet kecil buat nawarin cicil emas.
P	Apa alasan Anda melakukan pembiayaan cicil kembali di KFO POS BSM Yogyakarta?
R	Saya masih lanjut cicil emas di BSM karena kualitas emas yang Saya terima di awal pertama Saya cicil itu sesuai dengan yang ditawarkan dan ada sertifikat keasliannya dari PT. Antam jadi Saya percaya saja untuk cicil emas yang kedua ini di BSM
P	Selain dari kualitas pelayanan, faktor apa saja yang mempengaruhi kepuasan Anda sebagai nasabah pembiayaan cicil emas?
R	Selain dari pelayanan karyawan, Saya merasa puas dengan kualitas emas yang Saya dapat
P	Apakah pembiayaan cicil emas di KFO POS BSM Yogyakarta sudah sesuai dengan akad atau perjanjian yang ditawarkan?
R	Ya, sudah sesuai
P	Apakah pihak KFO POS BSM Yogyakarta meminta biaya tambahan diluar perjanjian selama Anda melakukan cicil emas? Seperti misalnya adanya bunga
R	Tidak, saya tidak pernah diminta untuk membayar bunga atau tambahan apapun. Semua pembayaran sesuai dengan yang telah diinformasikan sebelumnya

2. Wawancara dengan Bapak Budiarto – Wiraswasta

Pada 4 Juli 2018

P	Bagaimana awal mula Anda mengetahui produk BSM Cicil Emas dan sudah berapa kali Anda melakukan Cicil Emas di KFO POS BSM Yogyakarta?
R	Kebetulan saat itu Saya sedang di Kantor Pos ini untuk mengirim uang. Kemudian Saya mengetahui produk BSM Cicil Emas dari melihat brosur yang ada disini dan bertanya-tanya dengan pegawainya.
P	Apa alasan Anda melakukan pembiayaan cicil di KFO POS BSM Yogyakarta?
R	Saya tertarik melakukan cicil emas karena biaya yang dibutuhkan ringan dan dapat dijadikan investasi untuk masa depan.
P	Selain dari kualitas pelayanan, faktor apa saja yang mempengaruhi kepuasan Anda sebagai nasabah pembiayaan cicil emas?
R	Faktor lainnya ya karena biaya untuk mencicil emas tidak memberatkan nasabah. Harga emas yang ditawarkan dari awal sampai akhir cicilan emas tidak berubah mbak jadi Saya puas puas saja karena kalau Saya misalnya beli emas di toko emas begitu biasanya tiap bulan atau berapa lama akan naik turun. Cicil emas disini Saya tidak perlu memikirkan harga yang berubah-ubah. Yang saya bayarkan selalu sama.
P	Apakah pembiayaan cicil emas di KFO POS BSM Yogyakarta sudah sesuai dengan akad atau perjanjian yang ditawarkan?
R	Selama ini ya sudah sesuai dengan perjanjian dalam brosur dan yang dijelaskan sama karyawan Banknya
P	Apakah pihak KFO POS BSM Yogyakarta meminta biaya tambahan diluar perjanjian selama Anda melakukan cicil emas? Seperti misalnya adanya bunga
R	Tidak ada, tidak ada biaya tambahan untuk bunga atau yang lainnya. Semua sudah sesuai kesepakatan diawal sebelum saya melakukan cicil emas disini.