

LAMPIRAN I

KUESIONER PENELITIAN

“Analisis Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Nasabah Lembaga Financial Technology

(Studi Kasus pada Lembaga SyarQ)

Assalamualaikum Wr. Wb

Kepada Yth Bapak/Ibu/Saudara/i

Di Tempat

Sehubungan dengan adanya penelitian dalam rangka penyelesaian tugas akhir strata satu (S1), Jurusan Ekonomi Syariah, Fakultas Agama Islam, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, maka dengan ini :

Nama : Isyatir Raziah

NIM : 20140730236

Fakultas/Jurusan : Agama Islam/ Ekonomi Syariah

Judul Skripsi : ‘Analisis Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Nasabah Lembaga Financial Technology (Studi Kasus pada Lembaga SyarQ)’

Memohon kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/i untuk meluangkan waktunya agar dapat mengisi kuesioner yang telah disediakan sebagai bahan penelitian dan pengumpulan data sesuai dengan judul skripsi di atas. Atas perhatiannya saya ucapkan terima kasih.

Wassalamualaikum Wr Wb

Yogyakarta, Juli 2018

Hormat Saya

Isyatir Raziah

NIM. 20140730236

Kuesioner

“Analisis Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Nasabah Lembaga Financial Technology (Studi Kasus pada Lembaga SyarQ)

PETUNJUK PENGISIAN

Kuesioner ini terbagi menjadi dua bagian, yaitu :

1. Identitas responden
2. Berisi pernyataan yang harus dijawab oleh responden.
Pada bagian ini Bapak/Ibu/Saudara/i cukup memilih jawaban yang dianggap sesuai dengan kondisi yang sesungguhnya, dengan memberikan tanda (√) centang pada jawaban tersebut. Terdapat lima pilihan jawaban, berikut keterangannya:
 - a. STS = Sangat Tidak Setuju
 - b. TS = Tidak Setuju
 - c. N = Netral
 - d. S = Setuju
 - e. SS = Sangat Setuju

I. IDENTITAS RESPONDEN

- 1) Jenis Kelamin :
 - a. Laki-laki
 - b. Perempuan
- 2) Usia :
 - a. <30 tahun
 - b. 31 – 40 tahun
 - c. 41 – 50 tahun
 - d. > 51 tahun
- 3) Pendidikan terakhir :
 - a. SMA
 - b. S1
 - c. Pasca Sarjana
- 4) Pekerjaan :
 - a. Siswa / Mahasiswa
 - b. Pegawai Negeri Sipil
 - c. Pegawai Swasta / Wirausaha
 - d. Wirausaha
 - e. Lainnya....
- 5) Pendapatan perbulan :

- a. \leq Rp. 2. 000. 000-, /bulan
 - b. $>$ Rp 2.000.000 – Rp 4.000.000-, /bulan
 - c. $>$ Rp 4.000.000 – RP 6.000.000-, /bulan
 - d. $>$ Rp 6.000.000-, /bulan
- 6) Dari manakah Anda memperoleh informasi tentang lembaga SyarQ ?
- a. Keluarga
 - b. Teman
 - c. Google
 - d. Facebook
 - e. Instagram
 - f. Agen
 - g. Lainnya...
- 7) Dari beberapa aplikasi ini, aplikasi apa saja yang terdapat di handphone Anda ? (boleh pilih lebih dari satu)
- a. Bukalapak
 - b. Tokopedia
 - c. Shopee
 - d. Akulaku
 - e. Kredivo
 - f. Flip
 - g. Truemoney
 - h. Ayopop
 - i. Kudo
 - j. Traveloka
 - k. Paytren
 - l. Lazada
 - m. Homecredit

II. DAFTAR PERNYATAAN

1) Bukti fisik (*tangibles*), yaitu mengenai daya tarik secara visual.

No	Pernyataan	Jawaban				
		STS	TS	N	S	SS
1.	SyarQ mempunyai web yang menarik secara visual					
2.	Tampilan menu pada SyarQ tersusun dengan bagus					
3.	Saya merasa mudah saat melakukan transaksi di SyarQ					

2) Keandalan (*reability*), yaitu kemampuan dalam memberikan layanan yang akurat sejak pertama kali tanpa membuat kesalahan.

No	Pernyataan	Jawaban				
		STS	TS	N	S	SS
1.	SyarQ selalu memenuhi pelayanan yang dijanjikan					
2.	Petugas SyarQ melakukan pencairan sesuai dengan waktu yang dijanjikan					
3.	Petugas SyarQ sangat kompeten sehingga tidak pernah membuat kesalahan saat bertransaksi					

3) Jaminan (*Assurance*), yaitu perilaku SyarQ dalam menumbuhkan kepercayaan dan rasa aman.

No	Pernyataan	Jawaban				
		STS	TS	N	S	SS
1.	SyarQ memiliki sistem kebijakan keamanan yang baik					
2.	Setelah melakukan pendaftaran online saya mendapatkan Virtual Account melalui email					
3.	SyarQ memiliki reputasi yang baik					
4.	Saya yakin data yang saya berikan kepada SyarQ terpelihara dengan baik					

4) Daya tanggap (*responsiveness*), yaitu kesedian dan kemampuan SyarQ dalam menanggapi dan membantu nasabah

No	Pernyataan	Jawaban				
		STS	TS	N	S	SS
1.	SyarQ menanggapi keluhan saya dengan tanggap					
2.	SyarQ menyelesaikan keluhan saya dengan cepat					
3.	SyarQ mengingatkan saya sebelum jadwal pembayaran agar saya tidak terlambat					

-
- | | |
|-----------|---|
| 4. | SyarQ mengirimkan pemberitahuan konfirmasi pembayaran |
|-----------|---|

5) Kepuasan Nasabah (Y)

No	Pernyataan	Jawaban				
		STS	TS	N	S	SS
1.	Saya tidak menemukan masalah dalam bertransaksi di SyarQ					
2.	Secara keseluruhan layanan SyarQ mampu memenuhi ekspektasi saya					
3.	Saya puas dengan layanan SyarQ dalam memenuhi kebutuhan saya					
4.	SyarQ merupakan solusi transaksi saya					
5.	Saya puas terhadap pelayanan dari SyarQ					

LAMPIRAN II

TABULASI JAWABAN KUESIONER

X1 .1	X1 .2	X1 .3	X2 .1	X2 .2	X2 .3	X3 .1	X3 .2	X3 .3	X3 .4	X4 .1	X4 .2	X4 .3	X4 .4	Y 1	Y 2	Y 3	Y 4
2	3	2	3	3	3	4	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3
3	3	2	4	4	4	4	2	4	4	3	3	4	4	2	3	3	4
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	4	4	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
3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	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
2	3	3	3	2	4	3	1	3	1	2	3	4	4	2	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3
3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4
3	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	4	1	3	3	3	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	2	1	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	2	2	4	4
2	1	2	3	4	4	4	1	3	3	4	4	4	1	4	4	3	4
3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	4
3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3
3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4
3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	2
3	3	2	2	3	2	3	4	3	3	2	2	4	1	2	2	2	3
1	1	2	2	2	2	2	4	2	1	1	1	2	4	2	2	2	2
3	3	3	4	4	3	4	3	4	4	2	3	4	2	4	4	3	3
4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	2	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	4	3	3	2	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	2	3	4	4	4	2	4	3	3	3	3	3	4	4	2	3	2
3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
1	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3

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

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

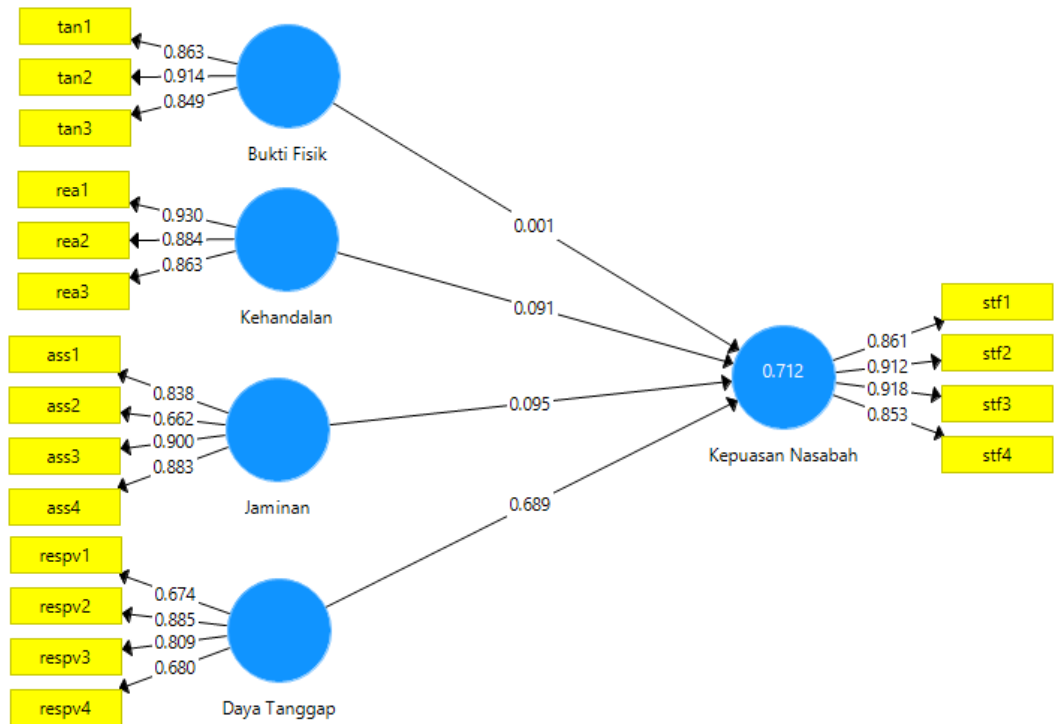
Tabel 5.1 tabulasi

Data diolah peneliti

LAMPIRAN III

HASIL UJI ANALISIS DATA

a. Uji validitas



Gambar 5.1 outer model

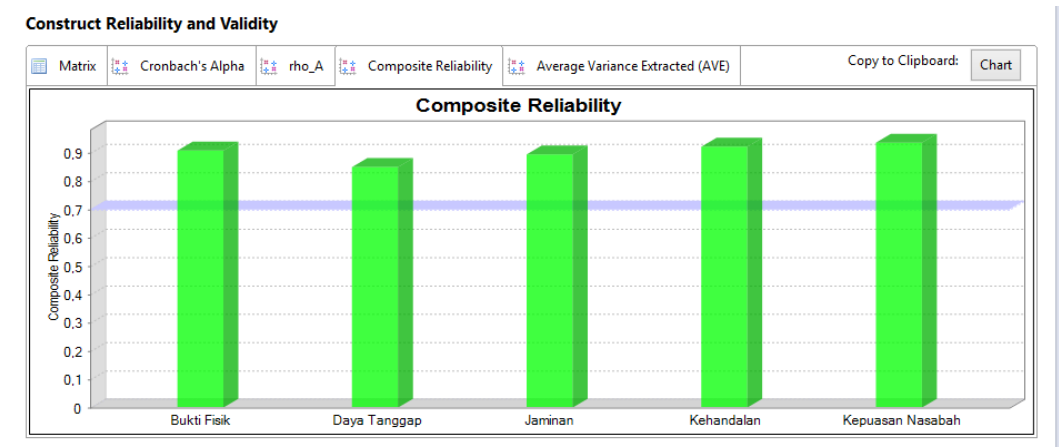
b. Validitas diskriminan

Discriminant Validity					
	Bukti Fisik	Daya Tanggap	Jaminan	Kehandalan	Kepuasan Nas...
ass1	0.627	0.665	0.838	0.699	0.573
ass2	0.508	0.453	0.662	0.436	0.448
ass3	0.651	0.761	0.900	0.749	0.648
ass4	0.642	0.695	0.883	0.729	0.663
rea1	0.604	0.776	0.771	0.930	0.694
rea2	0.494	0.666	0.695	0.884	0.660
rea3	0.646	0.715	0.684	0.863	0.576
respv1	0.528	0.674	0.632	0.623	0.546
respv2	0.521	0.885	0.658	0.695	0.787
respv3	0.433	0.809	0.590	0.602	0.693
respv4	0.513	0.680	0.565	0.559	0.503

respv1	0.528	0.674	0.632	0.623	0.546
respv2	0.521	0.885	0.658	0.695	0.787
respv3	0.433	0.809	0.590	0.602	0.693
respv4	0.513	0.680	0.565	0.559	0.503
stf1	0.484	0.730	0.613	0.660	0.861
stf2	0.560	0.810	0.701	0.643	0.912
stf3	0.529	0.769	0.631	0.658	0.918
stf4	0.440	0.652	0.578	0.604	0.853
tan1	0.863	0.470	0.591	0.495	0.457
tan2	0.914	0.667	0.729	0.643	0.560
tan3	0.849	0.521	0.604	0.549	0.473

Gambar 5.2 discriminant validity

c. Uji Reabilitas

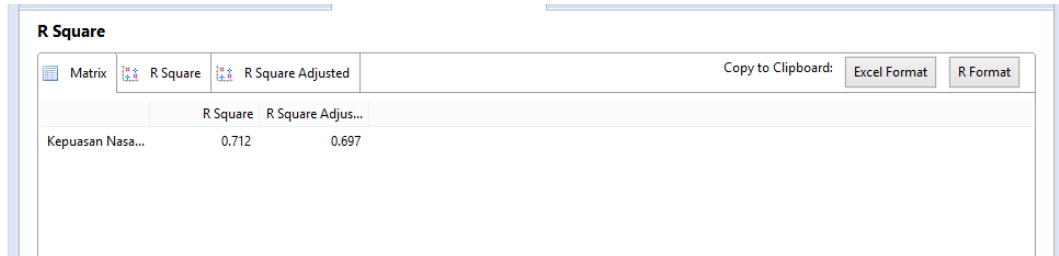


Gambar 5.3 composite reability

LAMPIRAN IV

UJI HIPOTESIS

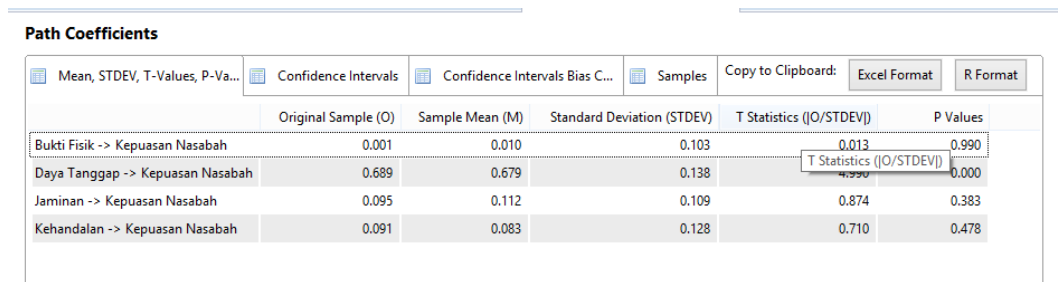
a. Uji R-Square (R^2)



R Square		
Matrix	R Square	R Square Adjusted
Kepuasan Nasa...	0.712	0.697

Gambar 5.4 *R-Square*

b. Uji T



Path Coefficients						
Mean, STDEV, T-Values, P-Values	Confidence Intervals	Confidence Intervals Bias C...	Samples	Copy to Clipboard:	Excel Format	R Format
	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics (O /STDEV)	P Values	
Bukti Fisik -> Kepuasan Nasabah	0.001	0.010	0.103	0.013	0.990	
Daya Tanggap -> Kepuasan Nasabah	0.689	0.679	0.138	4.990	0.000	
Jaminan -> Kepuasan Nasabah	0.095	0.112	0.109	0.874	0.383	
Kehandalan -> Kepuasan Nasabah	0.091	0.083	0.128	0.710	0.478	

Gambar 5.5 *path coefficients*

LAMPIRAN V

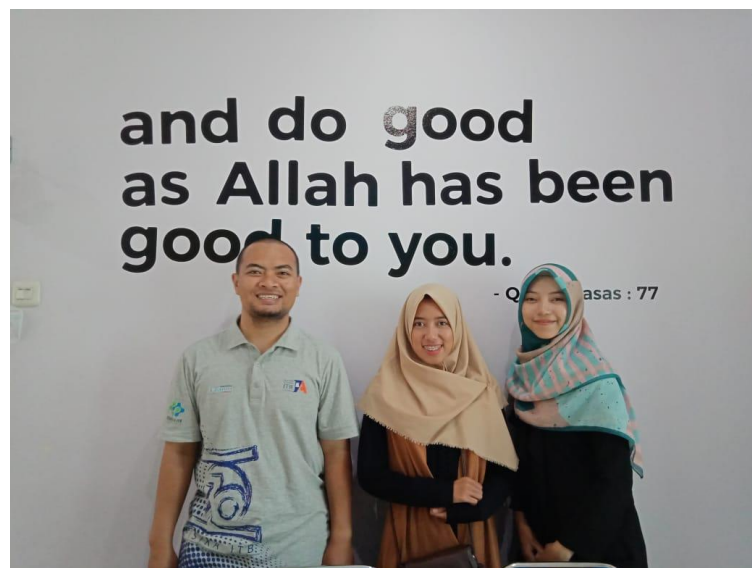
DOKUMENTASI

a. Kantor lembaga SyarQ



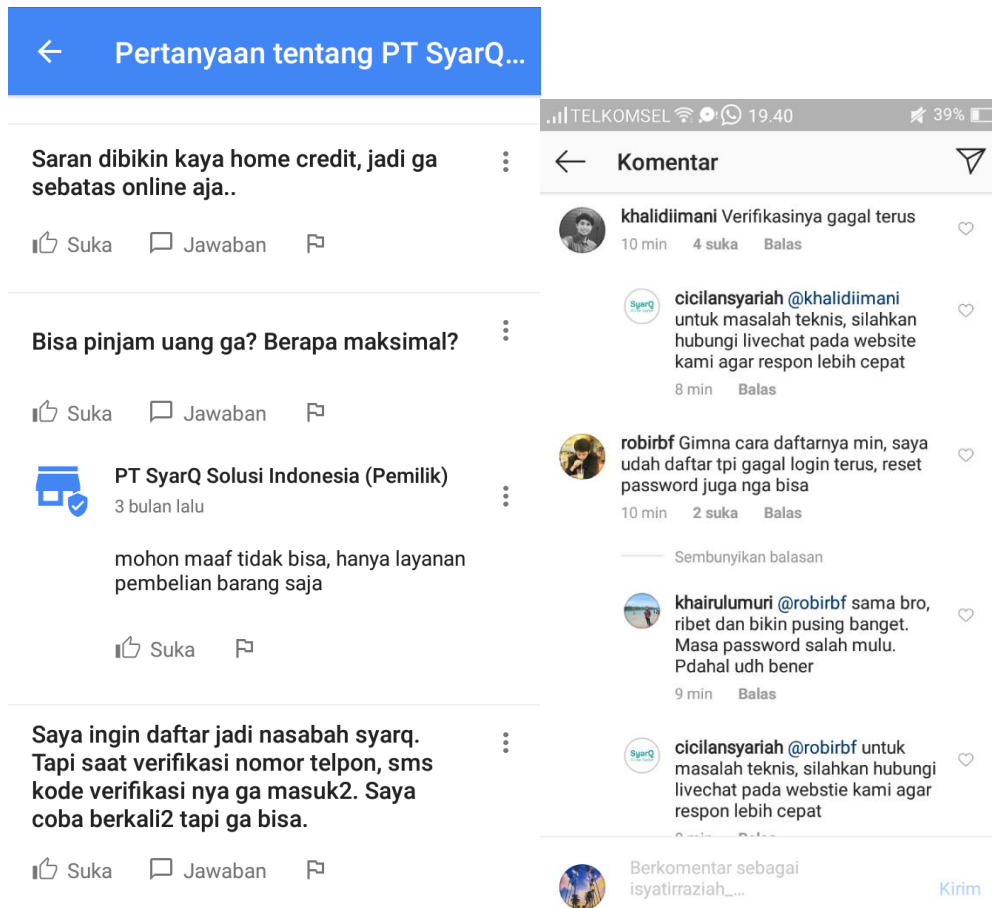
Gambar 5.6 kantor lembaga SyarQ

b. Dokumentasi saat berkunjung ke lembaga SyarQ



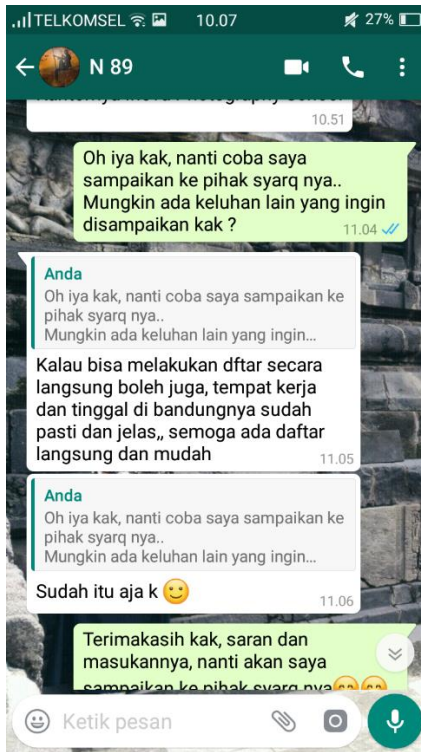
Gambar 5.7 dokumentasi kunjungan

c. Dokumentasi nasabah



Gambar 5.8 dokumentasi nasabah

d. Dokumentasi konfirmasi dengan nasabah



Gambar 5.9 percakapan dengan nasabah



