

LAMPIRAN

Lampiran 1

DAFTAR PERNYATAAN

KUESIONER

Kepada Yth,

Bapak/Ibu/Sdr/i Nasabah Pembiayaan Murabahah di PT. Bank Syariah Mandiri
Kantor Cabang Pembantu Banjarnegara.

Assalamu'alaikum wr. wb.

Dalam rangka penyusunan tugas akhir yang merupakan syarat kelulusan
S1 Ekonomi Syariah di Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, saya :

Nama : Kiki Astiani

NPM : 20150730024

Fakultas : Agama Islam

Mengajukan kuesioner ini dengan maksud untuk mengetahui bagaimana
“Pengaruh Komunikasi dan Kepercayaan dalam *Relationship Marketing* Terhadap
Loyalitas Dari Nasabah Pembiayaan Murabahah di Bank Syariah Mandiri KCP
Banjarnegara”. Kuesioner ini hanya digunakan untuk kepentingan ilmiah, jadi
kerahasiaan identitas Bapak/Ibu/Sdr/i akan tetap terjaga. Atas bantuan dan
kerjasamanya, peneliti sangat menghargainya dan mengucapkan banyak
terimakasih.

Wassalamu'alaikum wr. wb.

Hormat saya,

Kiki Astiani

KUESIONER

Profil Responden

Nama :

Jenis Kelamin :

Usia :

Pendidikan Terakhir :

Lama Menjadi Nasabah :

Pembiayaan Murabahah

Berilah tanda centang (✓) pada salah satu jawaban yang menurut anda paling tepat sesuai dengan kriteria jawaban :

SS : Sangat Setuju S : Setuju N : Netral

TS : Tidak Setuju STS : Sangat Tidak Setuju

Komunikasi (X1)

No.	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
1.	Marketing BSM KCP Banjarnegara memberikan informasi yang jelas.					
2.	Marketing BSM KCP Banjarnegara menyampaikan informasi menggunakan bahasa yang mudah saya pahami.					
3.	Marketing BSM KCP Banjarnegara menyampaikan prosedur pembiayaan secara transparan sehingga memudahkan saya dalam proses pemahaman pembiayaan.					
4.	Saya menggunakan produk pembiayaan murabahah di BSM KCP Banjarnegara karena informasi yang saya dapatkan sesuai di lapangan.					
5.	Saya selalu mendengarkan dan memahami setiap informasi yang saya dapatkan dari marketing BSM KCP Banjarnegara.					

Kepercayaan (X2)

No.	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
1.	BSM KCP Banjarnegara menjamin keamanan dan kenyamanan nasabahnya saat bertransaksi.					
2.	BSM KCP Banjarnegara menjaga identitas diri saya sebagai nasabah.					
3.	Informasi yang saya dapatkan di BSM KCP Banjarnegara dapat dipercaya.					
4.	BSM KCP Banjarnegara selalu memberikan pelayanan yang terbaik kepada nasabahnya.					
5.	Informasi yang diberikan oleh marketing sesuai dengan praktik yang ada di BSM KCP Banjarnegara.					

Loyalitas (Y)

No.	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
1.	Saya menggunakan produk dan jasa yang ada di BSM KCP Banjarnegara secara berkelanjutan.					
2.	Saya menggunakan lebih dari satu produk dan jasa yang ada di BSM KCP Banjarnegara.					
3.	Saya tidak terpengaruh dengan produk dan jasa yang ada di bank lain.					
4.	Saya merasa nyaman melakukan pembiayaan murabahah di BSM KCP Banjarnegara.					
5.	Saya menggunakan produk dan jasa selain pembiayaan murabahah hanya di BSM KCP Banjarnegara.					

TERIMAKASIH ATAS BANTUAN ANDA

Lampiran 2

Hasil wawancara dengan informan pertama

Peneliti : “Mas, boleh saya tahu untuk presentase nasabah pembiayaan murabahah di BSM KCP Banjarnegara ?”

Marketing : “Kalau untuk nasabah pembiayaan murabahah malah hampir semuanya murabahah mba.”

Hasil wawancara dengan informan kedua

Peneliti : “Untuk nasabah pembiayaan murabahah yang memiliki pembiayaan di bank lain presentasinya berapa mas ?”

Marketing : “Melakukan pembiayaan di bank lain kurang lebih 15% nya (datanya tidak ada karena harus narik bi checking)”

Lampiran 3

Hasil Responden

No.	Komunikasi					Total	Kepercayaan					Total	Loyalitas Nasabah					Total
	X1	X2	X3	X4	X5		X6	X7	X8	X9	X10		Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	
1	5	5	5	5	5	25	4	5	5	5	5	24	4	4	4	4	4	20
2	4	4	5	3	4	20	5	5	4	5	3	22	5	5	3	4	5	22
3	4	4	4	4	3	19	5	4	4	3	4	20	4	4	3	4	3	18
4	4	3	5	4	4	20	4	5	3	4	5	21	4	5	4	4	4	21
5	4	4	5	5	4	22	5	5	5	5	4	24	4	4	4	5	4	21
6	4	4	4	3	5	20	3	4	4	4	4	19	4	4	4	4	3	19
7	5	4	4	4	4	21	5	4	4	3	3	19	4	4	3	5	4	20
8	4	5	4	3	4	20	4	5	5	4	3	21	4	4	3	5	4	20
9	4	3	3	3	4	17	4	4	5	4	4	21	3	2	4	5	4	18
10	4	5	5	4	5	23	5	5	5	4	5	24	5	4	3	5	4	21
11	3	3	3	4	3	16	4	4	4	5	4	21	4	4	2	3	4	17
12	5	4	4	5	5	23	4	5	4	4	4	21	5	4	4	5	4	22
13	4	5	4	4	4	21	5	5	4	4	4	22	5	5	4	5	4	23
14	3	3	4	3	3	16	3	3	3	3	3	15	3	4	3	3	3	16
15	4	4	4	3	3	18	5	5	5	5	5	25	5	5	2	5	2	19
16	4	3	3	3	3	16	4	4	4	5	4	21	4	3	3	4	3	17
17	5	5	5	5	5	25	4	4	4	5	5	22	4	4	4	5	4	21
18	5	5	5	4	5	24	5	5	4	4	4	22	4	3	3	4	4	18
19	5	5	5	4	5	24	4	4	4	5	5	22	4	4	3	4	4	19
20	5	5	4	4	5	23	5	4	4	4	4	21	4	5	5	5	4	23
21	5	5	5	4	5	24	4	4	4	4	4	20	3	3	3	5	5	19
22	5	4	5	4	4	22	5	5	5	4	4	23	5	4	5	5	5	24
23	2	3	3	2	2	12	3	3	2	2	3	13	2	2	3	3	3	13
24	5	5	4	4	4	22	5	4	4	4	4	21	4	4	4	4	4	20
25	5	5	5	4	4	23	5	5	5	4	4	23	5	5	4	5	4	23
26	5	4	5	5	4	23	5	5	5	5	4	24	4	4	4	5	4	21
27	3	3	3	4	3	16	4	3	3	3	4	17	4	4	3	3	3	17
28	4	5	5	4	4	22	4	4	5	4	4	21	4	4	3	4	3	18
29	4	5	4	5	4	22	4	4	5	5	4	22	4	5	4	5	4	22
30	5	4	5	5	4	23	5	5	4	5	4	23	4	4	4	5	5	22
31	5	5	5	4	4	23	5	5	4	5	4	23	4	4	5	4	5	22
32	4	4	4	3	5	20	3	3	4	4	3	17	4	5	3	4	5	21
33	4	4	4	5	5	22	5	4	5	5	4	23	4	5	5	4	4	22
34	4	5	5	4	4	22	5	5	4	5	4	23	4	4	5	5	4	22
35	5	4	4	4	4	21	5	5	5	4	4	23	4	4	5	5	4	22

36	3	4	3	3	3	16	3	3	4	4	3	17	3	4	4	3	3	17
37	4	4	4	5	4	21	5	5	4	4	4	22	5	4	5	5	4	23
38	4	4	4	3	4	19	3	4	4	4	3	18	4	4	4	3	4	19
39	4	4	4	4	4	20	4	5	5	4	4	22	4	3	3	4	4	18
40	4	5	4	3	4	20	4	5	4	4	4	21	4	4	5	5	4	22
41	4	4	4	5	4	21	4	5	5	4	4	22	4	4	3	4	5	20
42	5	4	4	3	5	21	4	3	4	4	3	18	2	2	2	4	4	14
43	4	4	5	5	4	22	4	5	5	4	4	22	5	5	4	4	5	23
44	2	3	3	2	2	12	2	2	3	3	2	12	2	2	3	3	3	13
45	5	4	4	4	4	21	4	5	5	5	4	23	4	4	4	5	5	22
46	4	4	4	5	4	21	4	4	5	5	5	23	4	4	5	5	4	22
47	5	5	5	4	4	23	4	4	4	4	4	20	5	4	4	5	5	23
48	5	4	5	4	4	22	5	5	5	4	4	23	4	4	4	5	5	22
49	5	4	4	4	4	21	4	5	5	5	4	23	4	4	5	5	4	22
50	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	3	3	3	4	4	17
51	4	4	3	4	4	19	4	5	5	4	5	23	4	4	4	5	4	21
52	5	5	5	5	5	25	4	4	4	4	4	20	4	4	5	4	4	21
53	4	5	4	4	4	21	4	5	4	5	4	22	5	4	4	5	4	22
54	5	5	4	5	4	23	5	5	5	5	4	24	4	4	5	5	4	22
55	4	5	5	5	4	23	5	4	5	5	5	24	4	5	5	5	4	23

Lampiran 4

Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas

Hasil Uji Reliabilitas Komunikasi (X_1)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.849	.851	5

Hasil Uji Validitas Komunikasi (X_1)

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
X1.1	16.49	5.255	.744	.585	.794
X1.2	16.51	5.773	.638	.444	.823
X1.3	16.51	5.662	.678	.471	.813
X1.4	16.76	5.665	.539	.305	.853
X1.5	16.71	5.469	.711	.554	.804

Hasil Uji Reliabilitas Kepercayaan (X_2)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.822	.822	5

Hasil Uji Validitas Kepercayaan (X₂)

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
X2.1	16.87	4.780	.593	.429	.794
X2.2	16.76	4.369	.713	.543	.757
X2.3	16.82	4.818	.624	.421	.785
X2.4	16.89	4.914	.584	.387	.796
X2.5	17.16	5.139	.568	.336	.801

Hasil Uji Reliabilitas Loyalitas Nasabah (Y)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.730	.733	5

Hasil Uji Validitas Loyalitas Nasabah (Y)

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
Y.1	16.16	4.399	.613	.591	.638
Y.2	16.20	4.496	.516	.531	.674
Y.3	16.36	4.384	.448	.261	.707
Y.4	15.76	4.628	.536	.372	.668
Y.5	16.16	5.213	.365	.158	.727

Hasil Uji Asumsi Klasik

Hasil Uji Normalitas

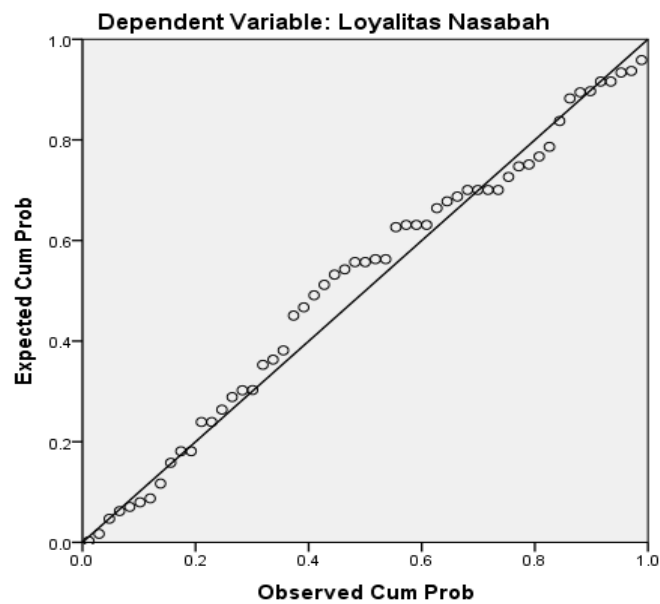
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		55
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.67654057
	Absolute	.096
Most Extreme Differences	Positive	.047
	Negative	-.096
Kolmogorov-Smirnov Z		.715
Asymp. Sig. (2-tailed)		.686

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



Hasil Uji Heteroskedastisitas

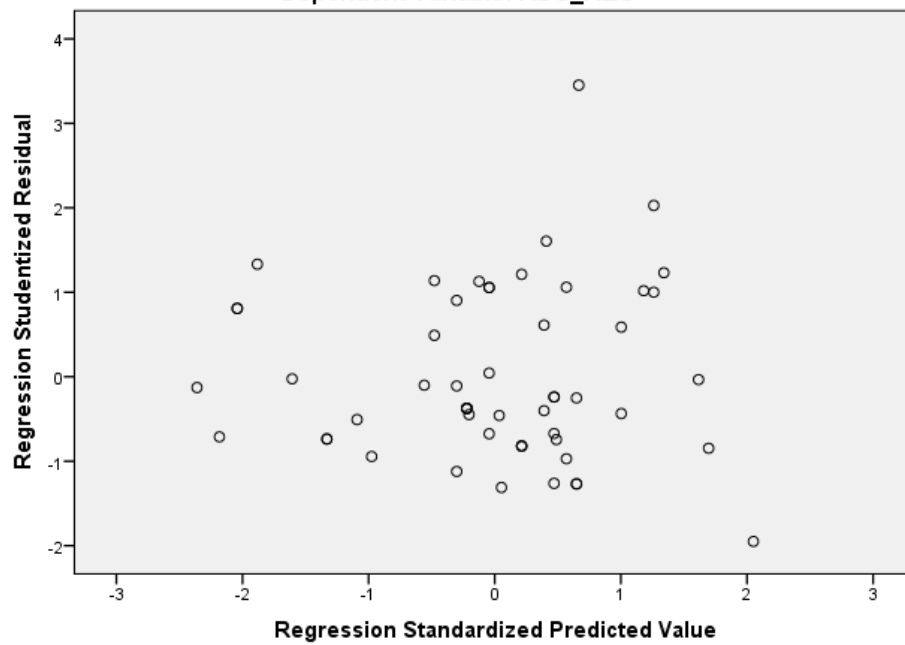
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.		
	B	Std. Error	Beta				
	(Constant)	-.046	1.130			-.041	.967
1	Komunikasi	.113	.064	.323	1.773	.082	
	Kepercayaan	-.046	.069	-.122	-.670	.506	

a. Dependent Variable: ABS_RES

Scatterplot

Dependent Variable: ABS_RES



Hasil Uji Multikolinearitas

Coefficients ^a							
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
(Constant)	3.744	1.935		1.935	.058		
1 Komunikasi	.327	.109	.363	2.991	.004	.541	1.847
Kepercayaan	.457	.118	.470	3.874	.000	.541	1.847

a. Dependent Variable: LoyalitasNasabah

Hasil Uji Regresi Linear Berganda

Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	3.744	1.935		1.935	.058
1 Komunikasi	.327	.109	.363	2.991	.004
Kepercayaan	.457	.118	.470	3.874	.000

a. Dependent Variable: LoyalitasNasabah

Hasil Uji Hipotesis

Hasil Uji Hipotesis Secara Parsial (Uji T)

Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	3.744	1.935		1.935	.058
1 Komunikasi	.327	.109	.363	2.991	.004
Kepercayaan	.457	.118	.470	3.874	.000

a. Dependent Variable: LoyalitasNasabah

Hasil Uji Hipotesis Secara Simultan (Uji F)

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	213.745	2	106.872	36.614	.000 ^b
	Residual	151.783	52	2.919		
	Total	365.527	54			

a. Dependent Variable: LoyalitasNasabah

b. Predictors: (Constant), Kepercayaan, Komunikasi

Hasil Uji Hipotesis Koefisien Determinasi(R^2)

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.765 ^a	.585	.569	1.708

a. Predictors: (Constant), Kepercayaan, Komunikasi

Lampiran 5

Dokumentasi proses penelitian



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA
FAKULTAS AGAMA ISLAM

FORMULIR PERSETUJUAN NASKAH PUBLIKASI

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Ibu Miftakhul Khasanah, S.TP., M.SI.
NIK : 113038

adalah Dosen Pembimbing Skripsi dari mahasiswa :

Nama : Kiki Astiani
NPM : 20150730024
Fakultas : Agama Islam
Program Studi : Ekonomi Syariah
Judul Naskah Ringkas : Pengaruh Komunikasi dan Kepercayaan dalam Relationship Marketing Terhadap Loyalitas dari Nasabah Pembiayaan Murabahah (Studi Kasus di Bank Syariah Mandiri KCP Bangar negara)

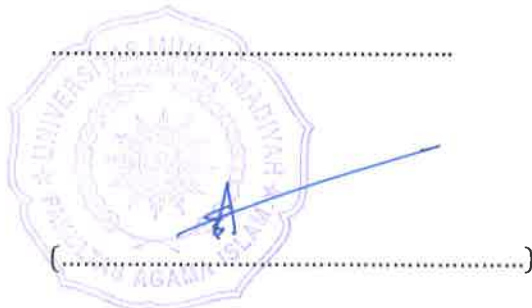
Hasil Tes Turnitin* : 10% (sepuluh persen)

Menyatakan bahwa naskah publikasi ini telah diperiksa dan dapat digunakan untuk memenuhi syarat tugas akhir.

Yogyakarta, 29 Maret 2019

Mengetahui,
Ketua Program Studi

Dosen Pembimbing Skripsi,



(Miftakhul Khasanah)

*Wajib menyertakan hasil tes Turnitin atas naskah publikasi.

Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta menyatakan bahwa Naskah Publikasi atas:

Nama : Kiki Astiani
NIM : 20150730024
Prodi : Ekonomi Syariah
Judul : PENGARUH KOMUNIKASI DAN KEPERCAYAAN DALAM
RELATIONSHIP MARKETING TERHADAP LOYALITAS DARI
NASABAH PEMBIAYAAN MURABAHAH
(Studi Kasus Di Bank Syariah Mandiri KCP Banjarnegara)
Dosen Pembimbing : Miftakhul Khasanah, S.TP., M.SI.

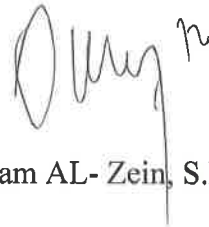
**Telah dilakukan tes Turnitin filter 1%, dengan indeks similaritasnya sebesar 10%.
Semoga surat keterangan ini dapat digunakan sebagaimana mestinya.**

Mengetahui
Ka. Ur. Pengelolaan



Laela Niswatin, S.I.Pust

Yogyakarta, 28-03-2019
yang melaksanakan pengecekan



Ikram AL- Zein, S.Kom.I

Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta menyatakan bahwa Skripsi atas:

Nama : Kiki Astiani
NIM : 20150730024
Prodi : Ekonomi Syariah
Judul : PENGARUH KOMUNIKASI DAN KEPERCAYAAN DALAM
RELATIONSHIP MARKETING TERHADAP LOYALITAS DARI
NASABAH PEMBIAYAAN MURABAHAH
(Studi Kasus di Bank Syariah Mandiri KCP Banjarnegara)
Dosen Pembimbing : Miftakhul Khasanah, S.TP., M.Si.

**Telah dilakukan tes Turnitin filter 1%, dengan indeks similaritasnya sebesar 8%.
Semoga surat keterangan ini dapat digunakan sebagaimana mestinya.**

Mengetahui
Ka. Ur. Pengelolaan



Laela Niswatin, S.I.Pust

Yogyakarta, 23-03-2019
yang melaksanakan pengecekan



Ikram Al- Zein, S.Kom.I

8 Januari 2019
No.21/329-3/407



Kepada:
Yth. Sdr. Kiki Astiani
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

PT Bank Syariah Mandiri
KCP Banjarnegara
Jl. S. Parman No. 31
Banjarnegara
Tel. (0286) 5985994, 5985995
Fax. (0286) 5985998
www.syariahmandiri.co.id

Perihal: **PERSETUJUAN RISET/PENELITIAN**

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Semoga Saudara senantiasa dalam keadaan sehat wal'afiat dan senantiasa dalam lindungan Allah SWT.

Dengan ini kami sampaikan bahwa pengajuan riset/penelitian Saudara telah disetujui dengan ketentuan sebagai berikut:

No	Nama Mahasiswa	Jurusan/ Institusi	Judul Penelitian
1	Kiki Astiani	S1 Ekonomi Syariah/ Universitas Muhammadiyah Yogyakarta	Pengaruh Komunikasi dan Kepercayaan Dalam Relationship Marketing Terhadap Loyalitas Nasabah Pembiayaan Murabahah (Studi Kasus di Bank Syariah Mandiri KCP Banjarnegara)

Selama pelaksanaan riset/penelitian Saudara harap memperhatikan dan mematuhi ketentuan sebagai berikut:

1. Peserta riset harus mematuhi UU Perbankan No. 10 Tahun 1998 serta ketentuan intern Bank Syariah Mandiri yang menyangkut prinsip-prinsip kerahasiaan bank.
2. Peserta riset harus mematuhi SPO HC tahun 2017 perihal Riset, Survey, Penelitian Ilmiah, Pengisian Kuesioner bagi mahasiswa dalam rangka penyusunan skripsi, program studi S1 - S2 dan praktek kerja lapangan/magang bagi siswa sekolah menengah kejuruan/diploma.
3. Peserta riset hanya dapat memperoleh data untuk kepentingan ilmiah dan yang bersangkutan tidak diperkenankan menyebarkan/menyebarkannya kepada pihak lain.
4. Peserta riset tidak diperkenankan menyalin (*fotocopy*) data dan membuat salinan dokumen nasabah untuk kepentingan pribadi.
5. Peserta melaksanakan riset selama ± 2 (dua) minggu dan bila diperlukan dapat diperpanjang dengan jangka waktu maksimal 1 (satu) bulan.
6. Peserta riset dibawah bimbingan dan pengawasan seorang pejabat bank.
7. Peserta riset menyerahkan 1 (satu) buah *copy* hasil riset yang telah diperiksa/disetujui oleh pembimbing dan pejabat Bank Syariah Mandiri.
8. Peserta wajib menandatangani Surat Pernyataan bermaterai (terlampir)

Demikian hal ini kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasama Saudara kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

PT. BANK SYARIAH MANDIRI
KC BANJARNEGARA

Yoga Wisnu Wardani
Branch Manager