

**KUESIONER TERTUTUP**  
**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KUALITAS PRODUK**  
**TABUNGAN iB HIJRAH TERHADAP KEPUASAN NASABAH PT. BANK**  
**MUAMALAT KANTOR CABANG YOGYAKARTA**

Yth.

Bapak/Ibu/Sdra/I Nasabah  
PT. Bank Muamalat Cabang Yogyakarta

Dengan hormat,

Kuesioner ini saya buat dan saya sebarkan untuk melengkapi data-data yang diperlukan dalam penyusunan skripsi yang berjudul : “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Tabungan iB Hijrah Terhadap Kepuasan Nasabah PT. Bank Muamalat Cabang Yogyakarta.”

Oleh karena itu, saya mohon kesediaan Bapak/Ibu/Sdra/i, untuk mengisi kuesioner enelitian ini sesuai dengan petunjuk pengisian yang telah disediakan. Saya akan menjaga rahasia identitas dan jawaban yang rekan-rekan berikan dan hanya dipergunakan untuk kepentingan penelitian.

Atas perhatian dan kesediaannya, saya ucapkan terimakasih.

Hormat saya,

Pinky Dwita Octariana  
NPM. 20150730056

## A. IDENTITAS RESPONDEN

Kami mohon kesediaan saudara/I untuk mengisi daftar pertanyaan berikut ini :

1. Nama : \_\_\_\_\_
2. Jenis Kelamin : L/P
3. Pekerjaan :
4. Usia : \_\_\_\_\_
5. Masa Menabung : \_\_\_\_\_

## B. PETUNJUK PENGISIAN

Berikan penilaian berkenaan dengan hal-hal yang Bapak/Ibu/Saudara/I rasakan. Pilihlah dan berikan tanda (√) pada kolom yang telah disediakan.

SS	S	N	TS	STS
Sangat Setuju	Setuju	Netral	Tidak Setuju	Sangat Tidak Setuju

## DAFTAR PERTANYAAN

### 1. Kualitas Pelayanan

No	Pertanyaan	STS	TS	N	S	SS
1.	Bank Muamalat dalam kegiatan operasinya menjalankan prinsip dan hukum syariah.					
2.	Karyawan Bank Muamalat menyampaikan informasi mengenai perbankan secara terperinci					
3.	Bank Muamalat menjadi tempat yang terpercaya dalam menyimpan uang.					
4.	Karyawan Bank Muamalat mampu memberikan pelayanan tanpa membedakan strata nasabah.					
5.	Bank Muamalat memiliki lokasi yang strategis sehingga dapat dijangkau dengan mudah oleh para nasabah.					
6.	Karyawan Bank Muamalat tanggap dalam memenuhi kebutuhan nasabah dalam bertransaksi.					

## 2. Kualitas Produk

No	Pertanyaan	STS	TS	N	S	SS
1.	Produk tabungan yang disediakan bank Muamalat bervariasi sehingga mendorong saya untuk menabung.					
2.	Produk Bank Muamalat sesuai dengan syariah.					
3.	Penyetoran dapat dilakukan di Bank Muamalat mana saja.					
4.	Cover produk tabungan ib Hijrah sangat elegan dan menarik.					
5.	Setoran pembukaan produk tabungan di bank muamalat sudah sesuai dengan kemampuan nasabah.					
6.	Adanya fasilitas mobile banking di bank muamalat.					
7.	Bebas biaya administrasi.					

## 3. Kepuasan Nasabah

No	Variabel Kepuasan Nasabah	STS	TS	N	S	SS
1.	Saya sangat senang dan puas atas pelayanan yang diberikan oleh karyawan bank.					
2.	Saya merasa puas dengan menabung di Bank Muamalat yang berarti telah melakukan investasi halal.					
3.	Saya merasa Bank Muamalat memiliki kredibilitas yang baik.					
4.	Saya merasa produk Tabungan ib Hijrah dapat memenuhi kebutuhan nasabah.					
5.	Karyawan bank muamalat mampu menjaga kondisi emosi nasabah.					

### LAMPIRAN DATA RESPONDEN

<b>Responden</b>	<b>Usia</b>	<b>KODE</b>	<b>Masa Menabung</b>	<b>KODE</b>	<b>Jenis Kelamin</b>	<b>KODE</b>
1	35	2	2	2	P	2
2	37	2	7	3	P	2
3	47	3	14	4	L	1
4	33	2	6	3	L	1
5	28	1	2	2	L	1
6	36	2	6	3	P	2
7	29	1	7	3	P	2
8	45	3	10	3	L	1
9	22	1	4	2	L	1
10	23	1	7 bulan	1	L	1
11	22	1	1	2	P	2
12	23	1	5 bulan	1	L	1
13	32	2	6	3	P	2
14	22	1	7	3	L	1
15	35	2	9 bulan	1	P	2
16	21	1	2 bulan	1	P	2
17	22	1	6	3	L	1
18	21	1	7 bulan	1	P	2
19	28	1	9	3	L	1
20	36	2	7	3	P	2
21	30	1	5	2	L	1
22	30	1	3	2	P	2
23	31	2	7	3	L	1
24	37	2	10 bulan	1	P	2
25	30	1	10	3	L	1
26	29	1	7	3	P	2
27	32	2	5	2	P	2
28	36	2	4	2	L	1
29	30	1	9	3	L	1
30	45	3	10	3	P	2
31	31	2	8 bulan	1	P	2
32	33	2	6	3	L	1
33	24	1	4	2	P	2
34	30	1	9	3	L	1
35	31	2	8	3	P	2

<b>Responden</b>	<b>Usia</b>	<b>KODE</b>	<b>Masa Menabung</b>	<b>KODE</b>	<b>Jenis Kelamin</b>	<b>KODE</b>
36	23	1	8 bulan	1	P	2
37	22	1	2 bulan	1	L	1
38	32	2	4	2	L	1
39	36	2	8	3	P	2
40	28	1	9	3	P	2
41	32	2	6	3	L	1
42	23	1	2 bulan	1	L	1

## TANGGAPAN RESPONDEN

Responden	KUALITAS PELAYANAN						TOTAL
	X1-1	X1-2	X1-3	X1-4	X1-5	X1-6	
1	4	4	4	4	4	4	24
2	5	4	4	4	4	4	25
3	5	4	5	5	5	4	28
4	5	4	4	4	4	4	25
5	5	4	5	4	4	4	26
6	5	4	4	4	4	4	25
7	5	5	5	5	5	5	30
8	5	5	5	5	4	4	28
9	5	5	5	5	5	5	30
10	4	5	5	5	4	5	28
11	5	4	5	5	4	4	27
12	3	4	3	3	3	3	19
13	5	5	4	5	5	5	29
14	5	4	4	4	5	4	26
15	4	4	4	4	4	4	24
16	5	5	5	5	4	5	29
17	5	5	5	5	3	4	27
18	5	4	5	5	4	4	27
19	5	4	4	4	4	4	25
20	5	4	4	4	4	4	25
21	5	4	4	4	4	4	25
22	3	3	3	3	3	3	18
23	4	4	4	4	4	4	24
24	5	3	4	4	3	4	23
25	5	5	5	5	4	4	28
26	5	4	4	4	4	4	25
27	5	4	4	4	4	4	25
28	4	4	5	5	4	4	26
29	4	4	4	4	4	4	24
30	4	4	4	4	4	4	24
31	5	5	5	5	5	5	30
32	5	5	5	5	5	5	30
33	5	4	4	4	4	4	25
34	4	4	5	5	4	4	26

35	5	4	4	4	4	4	25
36	4	4	4	4	3	4	23
37	4	4	3	4	4	4	23
38	4	4	4	4	4	4	24
39	5	5	5	5	5	5	30
40	3	4	3	3	3	3	19
41	4	4	5	4	4	4	25
42	4	3	4	3	3	4	21

Responden	KUALITAS PELAYANAN						TOTAL	KUALITAS PRODUK							TOTAL	KEPUASAN NASABAH					TOTAL
	X1-1	X1-2	X1-3	X1-4	X1-5	X1-6		X2-1	X2-2	X2-3	X2-4	X2-5	X2-6	X2-7		Y1-1	Y1-2	Y1-3	Y1-4	Y1-5	
1	4	4	4	4	4	4	24	3	3	4	3	3	4	4	24	4	4	5	4	4	21
2	5	4	4	4	4	4	25	4	4	4	4	4	4	5	29	5	4	5	5	5	24
3	5	4	5	5	5	4	28	5	5	5	5	5	5	5	35	4	5	5	5	5	24
4	5	4	4	4	4	4	25	4	4	4	4	4	4	5	29	4	4	4	4	4	20
5	5	4	5	4	4	4	26	4	4	4	4	4	4	5	29	4	4	4	4	4	20
6	5	4	4	4	4	4	25	3	4	4	4	4	4	4	27	4	4	4	4	4	20
7	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	5	35	5	5	5	5	5	25
8	5	5	5	5	4	4	28	4	4	5	4	4	4	5	30	4	4	4	5	5	22
9	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	5	35	5	5	5	5	5	25
10	4	5	5	5	4	5	28	5	5	5	5	5	5	5	35	5	5	5	5	5	25
11	5	4	5	5	4	4	27	4	4	5	4	5	4	5	31	4	5	4	5	5	23
12	3	4	3	3	3	3	19	3	3	3	4	4	3	3	23	3	3	3	3	3	15
13	5	5	4	5	5	5	29	5	5	5	5	5	5	5	35	5	5	5	5	5	25
14	5	4	4	4	5	4	26	4	4	4	4	4	4	4	28	5	5	5	5	5	25
15	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	5	4	4	29	4	4	4	4	4	20
16	5	5	5	5	4	5	29	4	4	4	4	4	5	4	29	5	5	5	5	5	25
17	5	5	5	5	3	4	27	4	5	5	5	5	4	5	33	5	5	5	4	5	24
18	5	4	5	5	4	4	27	5	4	5	4	5	5	4	32	4	4	5	5	5	23
19	5	4	4	4	4	4	25	4	4	4	4	4	4	5	29	5	5	4	4	4	22
20	5	4	4	4	4	4	25	4	4	4	4	4	5	4	29	4	4	4	4	4	20
21	5	4	4	4	4	4	25	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	4	20
22	3	3	3	3	3	3	18	4	3	3	3	4	4	3	24	3	3	4	4	4	18



Responden	KUALITAS PELAYANAN						TOTAL	KUALITAS PRODUK							TOTAL	KEPUASAN NASABAH					TOTAL
	X1-1	X1-2	X1-3	X1-4	X1-5	X1-6		X2-1	X2-2	X2-3	X2-4	X2-5	X2-6	X2-7		Y1-1	Y1-2	Y1-3	Y1-4	Y1-5	
23	4	4	4	4	4	4	24	4	4	5	5	4	5	4	31	4	4	4	4	4	20
24	5	3	4	4	3	4	23	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	4	20
25	5	5	5	5	4	4	28	4	4	4	4	4	5	4	29	4	4	4	4	4	20
26	5	4	4	4	4	4	25	4	4	4	4	4	4	5	29	4	4	4	4	4	20
27	5	4	4	4	4	4	25	5	5	5	5	5	4	4	33	4	5	4	5	5	23
28	4	4	5	5	4	4	26	5	5	5	5	5	4	4	33	5	5	5	5	5	25
29	4	4	4	4	4	4	24	3	4	4	4	4	4	4	27	4	4	4	4	4	20
30	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	4	20
31	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	5	35	4	4	4	4	4	20
32	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	5	35	5	5	5	5	5	25
33	5	4	4	4	4	4	25	4	4	4	4	4	5	4	29	4	4	4	4	4	20
34	4	4	5	5	4	4	26	5	4	5	5	4	4	4	31	4	4	4	4	4	20
35	5	4	4	4	4	4	25	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	4	20
36	4	4	4	4	3	4	23	4	4	3	3	4	4	4	26	4	4	4	4	4	20
37	4	4	3	4	4	4	23	4	3	4	4	4	4	4	27	4	4	4	4	4	20
38	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	4	20
39	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	5	35	5	5	5	5	5	25
40	3	4	3	3	3	3	19	4	3	3	3	3	3	3	22	3	3	4	3	3	16
41	4	4	5	4	4	4	25	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	3	4	4	19
42	4	3	4	3	3	4	21	3	4	4	3	4	4	4	26	4	3	4	4	4	19

## UJI VALIDITAS KUALITAS PELAYANAN

### Correlations

		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1
X1.1	Pearson Correlation	1	.393*	.532**	.572**	.539**	.556**	.735**
	Sig. (2-tailed)		.010	.000	.000	.000	.000	.000
	N	42	42	42	42	42	42	42
X1.2	Pearson Correlation	.393*	1	.586**	.745**	.571**	.706**	.800**
	Sig. (2-tailed)	.010		.000	.000	.000	.000	.000
	N	42	42	42	42	42	42	42
X1.3	Pearson Correlation	.532**	.586**	1	.852**	.482**	.636**	.835**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.001	.000	.000
	N	42	42	42	42	42	42	42
X1.4	Pearson Correlation	.572**	.745**	.852**	1	.617**	.729**	.917**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000	.000
	N	42	42	42	42	42	42	42
X1.5	Pearson Correlation	.539**	.571**	.482**	.617**	1	.711**	.790**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.001	.000		.000	.000
	N	42	42	42	42	42	42	42
X1.6	Pearson Correlation	.556**	.706**	.636**	.729**	.711**	1	.866**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000		.000
	N	42	42	42	42	42	42	42
X1	Pearson Correlation	.735**	.800**	.835**	.917**	.790**	.866**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	42	42	42	42	42	42	42

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

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

## UJI VALIDITAS KUALITAS PRODUK

### Correlations

	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	X2.7	X <sup>6</sup>
X2.1 Pearson Correlation	1	.710**	.679**	.722**	.709**	.567**	.444**	.826**
Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000	.003	.000
N	42	42	42	42	42	42	42	42
X2.2 Pearson Correlation	.710**	1	.776**	.814**	.818**	.601**	.674**	.921**
Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000
N	42	42	42	42	42	42	42	42
X2.3 Pearson Correlation	.679**	.776**	1	.830**	.732**	.594**	.653**	.902**
Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000
N	42	42	42	42	42	42	42	42
X2.4 Pearson Correlation	.722**	.814**	.830**	1	.744**	.536**	.543**	.890**
Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000
N	42	42	42	42	42	42	42	42
X2.5 Pearson Correlation	.709**	.818**	.732**	.744**	1	.523**	.531**	.861**
Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000
N	42	42	42	42	42	42	42	42
X2.6 Pearson Correlation	.567**	.601**	.594**	.536**	.523**	1	.458**	.723**
Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000		.002	.000
N	42	42	42	42	42	42	42	42
X2.7 Pearson Correlation	.444**	.674**	.653**	.543**	.531**	.458**	1	.735**
Sig. (2-tailed)	.003	.000	.000	.000	.000	.002		.000
N	42	42	42	42	42	42	42	42
X2 Pearson Correlation	.826**	.921**	.902**	.890**	.861**	.723**	.735**	1
Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
N	42	42	42	42	42	42	42	42

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

## UJI VALIDITAS KEPUASAN NASABAH

**Correlations**

		Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y.5	Y
Y.1	Pearson Correlation	1	.830**	.736**	.708**	.757**	.892**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000
	N	42	42	42	42	42	42
Y.2	Pearson Correlation	.830**	1	.652**	.766**	.808**	.902**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000
	N	42	42	42	42	42	42
Y.3	Pearson Correlation	.736**	.652**	1	.727**	.772**	.856**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000
	N	42	42	42	42	42	42
Y.4	Pearson Correlation	.708**	.766**	.727**	1	.963**	.920**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000
	N	42	42	42	42	42	42
Y.5	Pearson Correlation	.757**	.808**	.772**	.963**	1	.951**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000
	N	42	42	42	42	42	42
Y	Pearson Correlation	.892**	.902**	.856**	.920**	.951**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	42	42	42	42	42	42

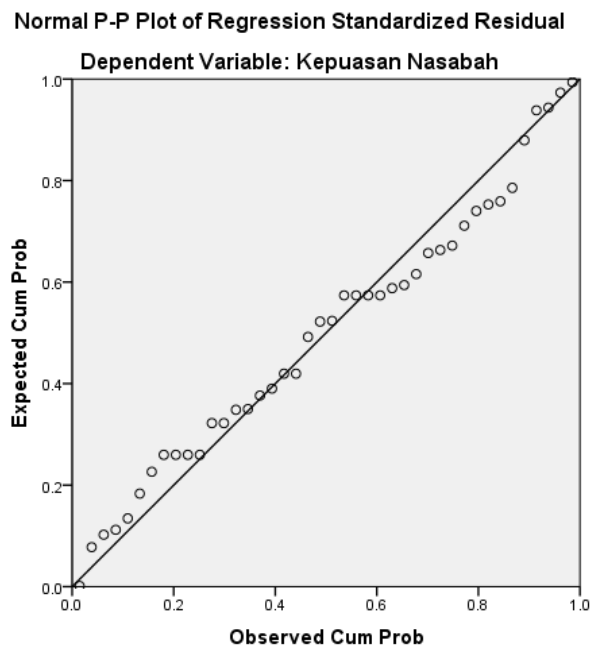
## UJI NORMALITAS

### One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		42
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.51431407
Most Extreme Differences	Absolute	.093
	Positive	.093
	Negative	-.088
Kolmogorov-Smirnov Z		.600
Asymp. Sig. (2-tailed)		.865

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

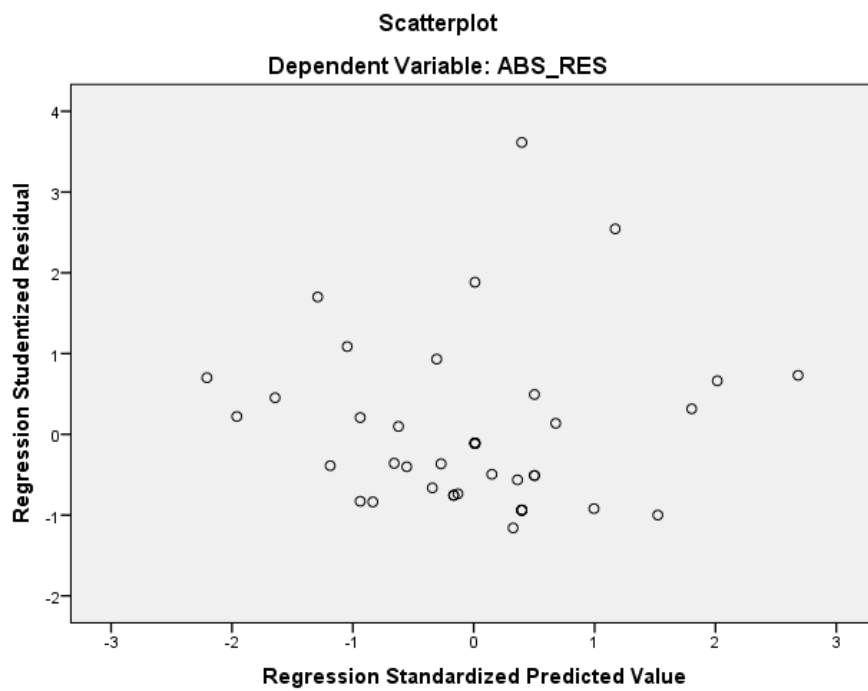


## UJI HETEROSKEDASTISITAS

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

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	.548	1.413		.388	.700
1 <u>Kualitas Pelayanan</u>	.155	.106	.448	1.459	.153
<u>Kualitas Produk</u>	-.114	.088	-.396	-1.290	.204

a. Dependent Variable: ABS\_RES



## UJI MULTIKOLINEARITAS

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

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
	(Constant)	2.733	2.161		1.264	.214	
1	Kualitas Pelayanan	.401	.162	.455	2.474	.018	.258
	Kualitas Produk	.284	.135	.388	2.101	.042	.258

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

## UJI REGRESI LINEAR BERGANDA

### Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.812 <sup>a</sup>	.659	.642	1.553

a. Predictors: (Constant), Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan

### ANOVA<sup>a</sup>

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	181.886	6	90.943	37.724	.000 <sup>b</sup>
	Residual	94.019	39	2.411		
	Total	275.905	41			

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

b. Predictors: (Constant), Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan

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

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	
	B	Std. Error	Beta			
	(Constant)	2.733	2.161		1.264	.214
1	Kualitas Pelayanan	.401	.162	.455	2.474	.018
	Kualitas Produk	.284	.135	.388	2.101	.042

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah



Bank Muamalat

No. : 529/BMI-JOG/VIII/2019

Yogyakarta, 19 Agustus 2019  
18 Dzulhijjah 1440 H

Kepada Yth :  
**Pinky Dwita Octarina**  
Program Studi Ekonomi Syariah  
Fakultas Agama Islam  
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Perihal : Keterangan Penelitian

*Assalamu'alaikum wr wb,*

Semoga kita selalu dalam lindungan Allah SWT, dan senantiasa dapat menjalankan aktivitas sehari-hari dengan baik. Amin.

Berikut ini kami menyampaikan bahwa telah dilakukan Penelitian oleh mahasiswa Universitas Muhammadiyah Yogyakarta dengan keterangan sebagai berikut :

Nama Mhs : **Pinky Dwita Octarina**  
No. Mahasiswa : 20150730056  
Program Studi : Ekonomi Syariah  
Fakultas : Agama Islam  
Judul Penelitian : **"Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Tabungan IB Hijrah Terhadap Kepuasan Nasabah PT. Bank Muamalat Kantor Cabang Yogyakarta"**

Demikian Surat Keterangan ini disampaikan, untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

*Wassalamu'alaikum wr wb,*

**PT. BANK MUAMALAT INDONESIA, TBK.  
CABANG YOGYAKARTA**



**Deddy Setianto**  
Business Development Manager Funding

PT Bank Muamalat Indonesia Tbk  
Cabang Yogyakarta  
J. Margo Utomo No. 50  
Yogyakarta 55232  
T : +62 (274) 544 416  
F : +62 (274) 589 995  
W [www.bankmuamalat.co.id](http://www.bankmuamalat.co.id)



**LAMPIRAN SUASANA BANK MUAMALAT CABANG YOGYAKARTA**



