

DAFTAR PUSTAKA

- Ambardi Juniawan, “Kualitas Pelayanan Islami Dan Kepuasan Nasabah Pada Bank Umum Syariah’, *Jurnal Liquidity*, 3 (2015),
- andri soemitra, *Bank Dan Lembaga Keuangan Syariah*, 2nd edn (Depok: KENCANA, 2017)
- Al Arif M. Nur Rianto, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah* (Bandung: Alfabeta, 2012)
- Boediono, *Dalam Supadmi* (jakarta: PT Bumi Aksara, 2003)
- Citra Dewi, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Word Of Mouth Dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Otervening” (umsu, 2016)
- Daryanto dan Isyanto Setyabudi, *Konsumen Dan Pelayanan Prima* (Yogyakarta: Gava Media, Cet, 2015)
- Dede Rodin, *Tafsir Ayat Ekonomi* (semarang: Cv.Karya Abadi Jaya, 2015)
- Duwi Priyatno, *SPSS Analisis Statistik Data Lebih Cepat Lebih Akurat* (Yogyakarta: Medikom, 2015)
- Fandy Tjiptono, *Manajemen Jasa* (Yogyakarta: Penerbit Andi, 2016)
- Farida Jasfar, *Manajemen Jasa* (jakarta: Ghalia Indonesia, 2013)
- Griffen Jill, *Menumbuhkan Kesetiaan* (Jakarta: Erlangga, 2003)
- Iqbal Hasan, *Analisis Data Penelitian Dengan Statistik* (jakarta: Bumi Aksara, 2016)
- Kasmir, *Dasar-Dasar Perbankan* (jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2012)
- , *Kewirausahaan* (jakarta: Rajawali Pers, 2014)
- Muhammad Lathief Ilhamy Nasution, *Manajemen Pembiayaan Bank Syariah* (Medan: FEBI UINSU PRESS, 2018)
- Nur Ahmadi Bi Rahmani, *Metodologi Penelitian Ekonomi* (Medan: FEBI UINSU PRESS, 2016)
- Nur aswawi dan Masyhuri, *Metodologi Riset Manajemen Pemasaran* (Malang: UIN Malang Press, 2010)
- Othman, “*Adopting*” (jakarta: PT Remaja Rosdakarya, 2008)
- Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran Analisis, Perencanaan Implementasi Dan Pengendalian, Alih Bahasa A.B Susanto, Jilid I*, (jakarta: Salemba Empat,

- 2000)
- Philip Kotler dan Kevin Lane Keller, *Manajemen Pemasaran* (Jakarta: Indeks, 2015)
- Rahman El-Junusi, *Membangun Mitra Antara Bank Syariah Dan Nasabah Dengan Pendekatan Customer Relationship Management* (Semarang: UIN Walisongo, 2015)
- Ricki Yulardi dan Zuni Nuraeni, *Statistika Penelitian Plus Tutorial SPSS*, (Yogyakarta: Innosain, 2017)
- Solahika Fitria Salma dan Ririn Tri Ratnasari, “Pengaruh Kualitas Jasa Perspektif Islam Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Hotel Grand Kalimas”, *Jurnal Ekonomi Syariah*, 2 (2015), 6
- Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis* (Bandung: Cv. Alfabeta, 2008)
- , *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2019)
- , *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2014)
- Tjiptono, Fandy, *Strategi Pemasaran* (Yogyakarta: CV. Andi Offset, 2008)
- Tuti Anggraini, . . *Lembaga Keuangan Syariah Dan Dinamika Sosial* (Medan: FEBI UINSU PRESS, 2015)

LAMPIRAN

LAMPIRAN I

Kuesioner penelitian

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN JASA PERBANKAN SYARIAH TERHADAP KEPUASAN NASABAH (Study Kasus PT.Bank Sumut Syariah Capem Kayu Besar)

Kuesioner Tahap I

Petunjuk Pengisian

- Pilihlah salah satu kotak jawaban yang tersedia pada masing-masing pernyataan yang menurut anda paling sesuai.
- Pemberian bobot penilaian terhadap kuesioner penelitian ini ialah sebagai berikut:

5= Sangat Setuju (SS)

4= Setuju (S)

3= Ragu- Ragu (R)

2= Tidak Setuju (TS)

1= Sangat Tidak Setuju (STS)

1. Nama :

2. Jenis kelamin:

- Pria
- Wanita

3. Usia

- <20 Tahun
- 21-35 Tahun
- 36-50 Tahun
- >50 Tahun

4. Pekerjaan

- Pelajar/ Mahasiswa
- PNS
- Pegawai Swasta
- Wiraswasta
- Guru

5. Pendidikan Terakhir

- SD
- SMP/ Sederajat
- SMA/ Sederajat
- Sarjana
- Diploma

6. Pendapatan

- < 3juta
- 3,1 Juta – 5 Juta
- 5,1 Juta – 8 Juta
- 8,1 Juta – 10 Juta
- > 10 Juta

Kuesioner Tahap II

No	Pernyataan	Jawaban				
		SS	S	R	TS	STS
	Compliance (Kepatuhan) X1					
1	Bank Sumut Syariah Capem Kayu Besar menerapkan prinsip tolong menolong					
2	Nasabah membuka tabungan di bank Sumut Syariah bebas dari pungutan biaya					

3	Nasabah membuka tabungan di Bank Sumut Syariah bebas dari hal - hal yang tidak jelas dan meragukan (gharar)					
4	Nasabah membuka tabungan di Bank Sumut Syariah bebas dari kegiatan spekulasi atau untung-untungan (maysir)					

Kuesioner Tahap III

No	Pernyataan	Jawaban				
		SS	S	R	TS	STS
	Assurance (Jaminan) X2					
1	Karyawan Bank Sumut Syariah Capem Kayu Besar memiliki pengetahuan tentang Produk-Produk					
2	Karyawan Bank Sumut Syariah Capem Kayu Besar bersifat ramah dan sopan					
3	Bank Sumut Syariah Capem Kayu Besar menjamin keamanan dana nasabah					
4	Bank Sumut Syariah Capem Kayu Besar menjamin kerahasiaan data nasabah					

Kuesioner Tahap IV

No	Pernyataan	Jawaban
----	------------	---------

	Reability (Keandalan) X3	SS	S	R	TS	STS
1	Bank Sumut Syariah Capem Kayu Besar menyediakan produk serta layanan yang luas					
2	Karyawan Bank Sumut Syariah Capem Kayu Besar dapat memahami keinginan dan kebutuhan nasabah					
3	Karyawan Bank Sumut Syariah Capem Kayu Besar memberikan informasi secara rinci dan jelas					
4	Karyawan Bank Sumut Syariah Capem Kayu Besar memberikan layanan secara cepat dan akurat					

Kuesioner Tahap V

No	Pernyaataan	Jawaban				
		SS	S	R	TS	STS
1	Lokasi Bank Sumut Syariah Capem Kayu Besar strategis atau mudah dijangkau					
2	Bank Sumut Syariah Capem Kayu Besar memberikan fasilitas pelayanan yang menarik					

3	Penampilan karyawan Bank Sumut Syariah Capem Kayu Besar rapi dan menarik					
4	Bank Sumut Syariah Capem Kayu Besar menyediakan tempat parkir yang luas					

Kuesioner Tahap VI

No	Pernyataan	Jawaban				
		Emphaty (Kepedulian)	SS	S	R	TS
1	Karyawan Bank Sumut Syariah Capem Kayu Besar memberikan pelayanan tanpa membedakan status ekonomi					
2	Karyawan Bank Sumut Syariah Capem Kayu Besar selalu melayani nasabah dengan penuh rasa kekeluargaan					
3	Nasabah diperhatikan dengan baik oleh karyawan bank Bank Sumut Syariah Capem Kayu Besar					
4	Karyawan Bank Sumut Syariah Capem Kayu Besar mampu menangani masalah atau keluhan terkait pelayanan					

Kuesioner Tahap VII

No	Pernyataan	Jawaban				
		SS	S	R	TS	STS
	Responsiveness (Daya tanggap) X6					
1	Karyawan Bank Sumut Syariah Capem Kayu Besar tanggap dan selalu dalam posisi siap untuk melayani nasabah					
2	Bank Sumut Syariah Capem Kayu Besar selalu buka tepat pada waktunya					
3	Karyawan Bank Sumut Syariah Capem Kayu Besar siap dalam merespon setiap permintaan nasabah					
4	Bank Sumut Syariah Center mudah di hubungi					

Kuesioner Tahap VIII

No	Pernyataan	Jawaban				
		SS	S	R	TS	STS
	Kepuasan Nasabah (Y)					
1	Saya merasa puas dengan pelayanan yang ada pada Bank Sumut Syariah Capem Kayu Besar					
2	Saya merasa puas dengan					

	fasilitas yang disediakan Bank Sumut Syariah Capem Kayu Besar					
3	Saya merasa puas dengan kemudahan dan keamanan dalam setiap transaksi di Bank Sumut Syariah Capem Kayu Besar					
4	Saya menggunakan Bank Sumut Syariah karena pelayanan yang diberikan sesuai dengan saya harapkan					



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUMATERA UTARA MEDAN

Lampiran II

HASIL PENGOLAHAN DATA MENGGUNAKAN APLIKASI SPSS 26

A. Uji Validitas

1. Variabel Compliance (Kepatuhan) X1

Correlations

		x1.1	x1.2	x1.3	x1.4	Compliance
x1.1	Pearson Correlation	1	.577**	.407**	.386**	.719**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000
	N	96	96	96	96	96
x1.2	Pearson Correlation	.577**	1	.550**	.500**	.827**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000
	N	96	96	96	96	96
x1.3	Pearson Correlation	.407**	.550**	1	.559**	.816**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000
	N	96	96	96	96	96
x1.4	Pearson Correlation	.386**	.500**	.559**	1	.790**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000
	N	96	96	96	96	96
Compliance	Pearson Correlation	.719**	.827**	.816**	.790**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	96	96	96	96	96

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

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUMATERA UTARA MEDAN

2. Variabel Assurance (Jaminan)X2

		Correlations				
		x2.1	x2.2	x2.3	x2.4	Assurance
x2.1	Pearson Correlation	1	.379**	.283**	.244*	.711**
	Sig. (2-tailed)		.000	.005	.016	.000
	N	96	96	96	96	96
x2.2	Pearson Correlation	.379**	1	.238*	.345**	.658**
	Sig. (2-tailed)	.000		.020	.001	.000
	N	96	96	96	96	96
x2.3	Pearson Correlation	.283**	.238*	1	.559**	.726**
	Sig. (2-tailed)	.005	.020		.000	.000
	N	96	96	96	96	96
x2.4	Pearson Correlation	.244*	.345**	.559**	1	.745**
	Sig. (2-tailed)	.016	.001	.000		.000
	N	96	96	96	96	96
Assurance	Pearson Correlation	.711**	.658**	.726**	.745**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	96	96	96	96	96

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

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

3. Variabel Reability (Keandalan) X3

Correlations

		x3.1	x3.2	x3.3	x3.4	Reability
x3.1	Pearson Correlation	1	.553**	.289**	.381**	.728**
	Sig. (2-tailed)		.000	.004	.000	.000
	N	96	96	96	96	96
x3.2	Pearson Correlation	.553**	1	.481**	.481**	.841**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000
	N	96	96	96	96	96
x3.3	Pearson Correlation	.289**	.481**	1	.494**	.728**
	Sig. (2-tailed)	.004	.000		.000	.000
	N	96	96	96	96	96
x3.4	Pearson Correlation	.381**	.481**	.494**	1	.761**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000
	N	96	96	96	96	96
Reability	Pearson Correlation	.728**	.841**	.728**	.761**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	96	96	96	96	96

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

4. Variabel Tangiabel (Wujud Fisik) X4

Correlations

		x4.1	x4.2	x4.3	x4.4	Tangiabel
x4.1	Pearson Correlation	1	.314**	.274**	.310**	.691**
	Sig. (2-tailed)		.002	.007	.002	.000
	N	96	96	96	96	96
x4.2	Pearson Correlation	.314**	1	.490**	.469**	.763**
	Sig. (2-tailed)	.002		.000	.000	.000
	N	96	96	96	96	96
x4.3	Pearson Correlation	.274**	.490**	1	.270**	.650**
	Sig. (2-tailed)	.007	.000		.008	.000
	N	96	96	96	96	96
x4.4	Pearson Correlation	.310**	.469**	.270**	1	.755**
	Sig. (2-tailed)	.002	.000	.008		.000
	N	96	96	96	96	96
Tangiabel	Pearson Correlation	.691**	.763**	.650**	.755**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	96	96	96	96	96

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

5. Variabel Emphaty (Kepedulian) X5

Correlations

		x5.1	x5.2	x5.3	x5.4	Emphaty
x5.1	Pearson Correlation	1	.442**	.425**	.373**	.746**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000
	N	96	96	96	96	96
x5.2	Pearson Correlation	.442**	1	.605**	.278**	.776**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.006	.000
	N	96	96	96	96	96
x5.3	Pearson Correlation	.425**	.605**	1	.436**	.816**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000
	N	96	96	96	96	96
x5.4	Pearson Correlation	.373**	.278**	.436**	1	.681**
	Sig. (2-tailed)	.000	.006	.000		.000
	N	96	96	96	96	96
Emphaty	Pearson Correlation	.746**	.776**	.816**	.681**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	96	96	96	96	96

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

6. Variabel Recessiveness (Daya Tanggap) X6

Correlations

		x6.1	x6.2	x6.3	x6.4	Recessiveness
x6.1	Pearson Correlation	1	.271**	.394**	.338**	.710**
	Sig. (2-tailed)		.008	.000	.001	.000
	N	96	96	96	96	96
x6.2	Pearson Correlation	.271**	1	.266**	.423**	.674**
	Sig. (2-tailed)	.008		.009	.000	.000
	N	96	96	96	96	96
x6.3	Pearson Correlation	.394**	.266**	1	.377**	.721**
	Sig. (2-tailed)	.000	.009		.000	.000
	N	96	96	96	96	96
x6.4	Pearson Correlation	.338**	.423**	.377**	1	.747**
	Sig. (2-tailed)	.001	.000	.000		.000
	N	96	96	96	96	96
Recessiveness	Pearson Correlation	.710**	.674**	.721**	.747**	1

	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	96	96	96	96	96

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

7. Variabel Kepuasan Nasabah (Y)

Correlations

		y.1	y.2	y.3	y.4	Kepuasan
y.1	Pearson Correlation	1	.533**	.292**	.291**	.751**
	Sig. (2-tailed)		.000	.004	.004	.000
	N	96	96	96	96	96
y.2	Pearson Correlation	.533**	1	.306**	.370**	.733**
	Sig. (2-tailed)	.000		.002	.000	.000
	N	96	96	96	96	96
y.3	Pearson Correlation	.292**	.306**	1	.549**	.732**
	Sig. (2-tailed)	.004	.002		.000	.000
	N	96	96	96	96	96
y.4	Pearson Correlation	.291**	.370**	.549**	1	.725**
	Sig. (2-tailed)	.004	.000	.000		.000
	N	96	96	96	96	96
Kepuasan	Pearson Correlation	.751**	.733**	.732**	.725**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	96	96	96	96	96

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

B. Hasil Uji Reliabilitas

1. Reliabilitas Compliance (Kepatuhan) X1

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.796	4

2. Reliabilitas Assurance (Jaminan) X2

Reliability Statistics

Cronbach's		
Alpha	N of Items	
.666	4	

3. Rebialitas Reability (Keandalan) X3

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	96	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	96	100.0

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

4. Rebialitas Tangiable (Wujud Fisik) X4

Reliability Statistics

Cronbach's		
Alpha	N of Items	
.670	4	

5. Rebialitas Emphaty (Kepedulian) X5

Reliability Statistics

Cronbach's		
Alpha	N of Items	
.749	4	

6. Rebialitas Respsonsiveness (Ketanggapan) X6

Reliability Statistics

Cronbach's		
Alpha	N of Items	
.678	4	

7. Rebialitas Kepuasan Nasabah (Y)

Reliability Statistics

Cronbach's		
Alpha	N of Items	
.709	4	

C. Uji Kogmorof Smirnov

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		96
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.16478796
Most Extreme Differences	Absolute	.050
	Positive	.040
	Negative	-.050
Test Statistic		.050
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}

- a. Test distribution is Normal.
 b. Calculated from data.
 c. Lilliefors Significance Correction.
 d. This is a lower bound of the true significance.

D. Uji Multikoneritas

Coefficients ^a								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	4.440	1.866		2.379	.019		
	Compliance	.099	.085	.094	1.170	.245	.682	1.467
	Assurance	.187	.081	.167	2.308	.023	.839	1.192
	Reability	.128	.083	.122	1.547	.126	.707	1.415
	Tangible	.151	.069	.157	2.197	.031	.861	1.162
	Emphaty	.295	.094	.258	3.152	.002	.657	1.522
	Ressponsiveness	.399	.094	.346	4.249	.000	.661	1.513

a. Dependent Variable: Kepuasan

E. Uji Glejser

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.521	.969		.538	.592
	Compliance	.052	.048	.137	1.079	.284
	Assurance	-.037	.046	-.092	-.808	.422
	Reability	.001	.042	.003	.024	.981
	Tangible	-.068	.042	-.187	-1.617	.109
	Emphaty	.057	.049	.152	1.149	.253
	Ressponsiveness	.022	.048	.059	.451	.653

a. Dependent Variable: Abs_Res

F. Uji T (Parsial)

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	4.440	1.866		2.379	.019
	Compliance	.099	.085	.094	1.170	.245
	Assurance	.187	.081	.167	2.308	.023
	Reability	.128	.083	.122	1.547	.126
	Tangible	.151	.069	.157	2.197	.031
	Emphaty	.295	.094	.258	3.152	.002
	Ressponsiveness	.399	.094	.346	4.249	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan

G. Uji F(Simultan)

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	200.736	6	33.456	23.102	.000 ^b
	Residual	128.889	89	1.448		
	Total	329.625	95			
a. Dependent Variable: Kepuasan						
b. Predictors: (Constant), Responsiveness, Tangible, Assurance, Compliance, Reability, Emphaty						

H. Uji Linear Regresi Berganda

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	4.440	1.866		2.379	.019
	Compliance	.099	.085	.094	1.170	.245
	Assurance	.187	.081	.167	2.308	.023
	Reability	.128	.083	.122	1.547	.126
	Tangible	.151	.069	.157	2.197	.031
	Emphaty	.295	.094	.258	3.152	.002
	Responsiveness	.399	.094	.346	4.249	.000
a. Dependent Variable: Kepuasan						



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUMATERA UTARA MEDAN