

DAFTAR PUSTAKA

- Abdul Qawi Othman dan Lynn Owen, “*Adopting And Measuring Customer Service Quaity In Islamic Banks: A Case Study N Kuwait Finance House*”, International Journal Of Islamic Service, Vol.3 No.1, 2001
- Abu Amar Fauzi. *Mengukur pengaruh kualitas layanan model CARTER terhadap kepuasan nasabah perbankan syariah Indonesia*. Journal of Business and Banking. Vol 6 No 2. 2016.
- Adiwarman A. Karim, *Bank Islam: Analisis Fiqih Dan Keuangan*, Jakarta: IIIT Indoonesia, 2003.
- Ahmad Amin Dalimunthe, *Research Methodology*, Medan: 2020.
- Al-Qur’an terjemah Al-Hidayah h. 89, cet. Banten Th 2011
- Ambardi Juniawan, “*Kualitas Pelayanan Islami dan Kepuasan Nasabah Pada Bank Umum Syariah di Jakarta*”, Jurnal Liquidity Vol. 3, No. 1, Jakarta, 2014
- Arfan Ikhsan, *Metode Penelitian Bisnis* (Bandung: Ciptapustaka media, 2014), h. 67.
- Bambang Prasetyo dan Lina Miftahul Jannah, *Metode Penelitian Kuantitatif: Teori dan Aplikasi*, Jakarta: PT Rajawali Pers, 2012.
- Bambang Prasetyo dan Lina Miftahul Jannah, *Metode Penelitian Kuantitatif: Teori dan Aplikasi*, ed. 1, Jakarta: Rajawali, Cet. ke-7, 2012
- Christiana Okky Augusta Lovenia, *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Pada Nasabah Bank Jateng Cabang Utama Semarang)* (Tesis, Universitas Diponegoro, 2012)
- Danang Sunyoto, *Teori, Kuesioner & Analisis Data: Untuk Pemasaran dan Perilaku Konsumen*, ed. 1, Yogyakarta: Graha Ilmu, Cet. ke-1, 2013.
- Daryanto dan Ismanto Setyabudi, *Konsumen dan Pelayanan Prima*, Yogyakarta: Penerbit Gava Media, Cet.ke-1, 2014.
- Departemen Agama RI, “*Al-Qur’an dan Terjemahannya*”, Bandung: Diponegoro, 2010.

- Fandy Tjiptono, *Manajemen Jasa*, (Yogyakarta: Andi, 2004).
- Fandy Tjiptono, *Pemasaran Jasa: Prinsip, Pemasaran dan Penelitian*, Yogyakarta: Andi Offset, 2014.
- Farida Jasfar, *Manajemen Jasa*, Jakarta: Ghalia Indonesia, Cet. ke-1, 2005.
- Fitria Solahika Salma dan Ririn Tri Ratnasari, “*Pengaruh Kualitas Jasa Islam Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah Bank BRI Surabaya*”, JESTT, Vol.1, No.9, September 2014.
- Halaman resmi BSI <https://webform.bsm.co.id/index.php/profil-BSI> data diakses pada sabtu 14 Juli 2022 jam 18.00
- Haryadi Sarjono dan Winda Julianita, *SPSS vs LISREL Sebuah Pengantar Aplikasi Untuk Riset*, Jakarta: Salemba Empat, 2011.
- Hengky Latan dan Selva Temalagi, *Analisis Multivariate Teknik dan Aplikasi Menggunakan Program IBM SPSS 20.0*, Bandung: Penerbit Alfabeta 2013.
- <http://www.ojk.go.id/Statistik-Perbankan-Syariah-November-2020>”, diakses 26 Maret 2022
- https://id.m.wikipedia.org/wiki/Bank_Syariah_Indonesia, (diakses pada tanggal 14 Juli 2022, jam 18.02
- https://ir.bankbsi.co.id/corporate_history.html diakses pada 26 April 2022
- Ibn Katsir, *Tafsir Al-Qur’an Al-., Azhim*, Juz 4.
- Imam Ghazali, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*, Semarang: Badan penerbit Universitas Diponegoro, 2005.
- Imam Yahya dan Retnandi Meita Putri, *Pengaruh Perubahan Biaya Transaksi Kartu ATM (Anjungan Tunai Mandiri) Pada Tabungan Faedah Terhadap Minat Bertransaksi di BRISyariah KC Semarang*, Jurnal Economica, Volume VII edisi 1, 2015.
- Laylan Syafina, ‘*Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Profitabilitas Bank Umum Syariah (Bus) Di Indonesia Dengan Bopo Sebagai Variabel Moderating*’,

- Jurnal Riset Akuntansi Dan Bisnis*, 19.1 (2019), 105–17
<<https://doi.org/10.30596/jrab.v19i1.4381>>.
- Martul Shadiqqin, *Implementasi Dimensi Kualitas Pelayanan Konsumen*, (Jakarta: Penerbit Sinar Grafika, 2004)
- Mujamma' Khadim al-Haramain as-Syarifain al-Malik Fahd li Thiba'at al-Mushaf asy-Syarif, *Al Qur'an dan Terjemahnya*.
- Nur Ahmadi Bi Rahmani, *Metode Penelitian Ekonomi*
- Paul C Cozby, *Methods in Behaviour Research* (Yogyakarta: Pustaka pelajar, 2009), h. 107.
- Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran di Indonesia: Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian* (Jakarta: Salemba Empat, 2002).
- Philip Kotler dan Kevin Lane Keller, *Manajemen Pemasaran*, Alih Bahasa Oleh Benyamin Molan, Jilid. 1, ed. 12, Jakarta: Indeks, 2009.
- Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran Jilid I Edisi ke sebelas*, (Jakarta: Erlangga, 2008)
- Rambat Lupiyadi, *Manajemen Pemasaran Jasa*, ed. 3, Jakarta: Salemba Empat, 2014
- Rambat Lupiyoadi, *Manajemen Pemasaran Jasa* (Jakarta: Salemba Empat, 2008)
- Ratminto, Atik Winarsih, *Manajemen Pelayanan*, (Yogyakarta: Penerbit Pustaka Belajar, 2005)
- Rizky Pratama Putra dan Sri Herianingrum, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Islam Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank BRI Surabaya, JESTT, Vol 1, No. 9, September 2014.
- Sri Laksmi Prdanawati, *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah PT. BPR Syariah Dana Mulia Surakarta* (Tesis, Universitas Muhammadiyah Surakarta, 2014)
- Sugiyono, *Metode Penelitian Administratif*, Bandung: Alfabeta, 2016
- Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*, Bandung: Alfabeta, Cet. ke-23, 2016

- Teuku Aliansyah, dkk, “*Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen*” Jurnal Manajemen, Pascasarjana Universitas Syiah Kuala, Vol 1 No. 1(November 2012)
- Tri Hari Koestanto, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Bank Jatim Cabang Klampis Surabaya* (Tesis, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia, 2014)
- Ulfatul Makw, Nurlaila, and Laylan Syafina, ‘*ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KINERJA ANGGOTA PENGAWASAN KEUANGAN DAERAH* Kata Kunci : Kompetensi , Pengetahuan , Rules Proceduress and Policies (RPPs), Kinerja Anggota DPRD’, 2, 58–65.
- Velly Khairunnisa and Nurul Jannah, ‘*Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. BPRS Puduarta Insan*’, 04.01 (2022), 41–52.
- VerdianAissa Lintang, *Pengaruh Dimensi Kualitas Jasa Terhadap Kepuasan Nasabah Penabung (Studi Kasus Pada Bank Syariah Mandiri KCP Banjarnegara)* (Skripsi, UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2016)
- www.bsi.co.id (diakses pada tanggal 14 Juli 2022).



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUMATERA UTARA MEDAN

LAMPIRAN 1

KUESIONER PENELITIAN ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DENGAN MODEL CARTER TERHADAP KEPUASAN NASABAH BANK SYARIAH KCP ISKANDAR MUDA

Kepada Yth:

**Bapak/Ibu/Saudara/I Nasabah
BSI KCP Iskandar Muda Medan**

Dengan Hormat,

Assalamu'alaikum Wr.Wb.

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Alhafis

NIM : 0503183254

Jur/Fak/PTN : Perbankan Syariah/Ekonomi dan Bisnis Islam/UIN SU

Sebelumnya saya mohon maaf sudah mengganggu aktivitas Bapak/Ibu/Saudara/i. Dengan kerendahan hati saya mengharapkan kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/I untuk mengisi kuesioner penelitian ini dengan sejujur-jujurnya sesuai dengan pendapat Anda. Kuesioner ini dibuat dalam rangka penyusunan skripsi dengan judul "**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DENGAN MODEL CARTER TERHADAP KEPUASAN NASABAH BANK SYARIAH KCP ISKANDAR MUDA**", untuk memperoleh gelar S1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Jurusan Perbankan Syariah, UIN Sumatera Utara. Sesuai dengan kode etik penelitian. Saya menjamin kerahasiaan atas data dan informasi yang diberikan kepada saya. Demikian permohonan ini saya sampaikan. Atas kerjasama dan kesediaannya dalam mengisi kuesioner ini, saya mengucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

Hormat saya

Alhafis

IDENTITAS RESPONDEN

Berilah tanda silang (X) pada saah satu jawaban yang sesuai dengan diri Anda.

1. Apakah jenis kelamin Anda?
 - a. Laki-laki
 - b. b. Perempuan
2. Berapa umur Anda?
 - a. < 20 tahun
 - b. 20 – 29 tahun
 - c. 30 – 39 tahun
 - d. 40 – 49 tahun
 - e. > 50 tahun
3. Apa pekerjaan Anda?
 - a. PNS
 - b. Pegawai Swasta
 - c. Mahasiswa
 - d. Lain-lain
4. Berapa lama Anda menjadi nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI)?
 - a. 1 – 2 tahun
 - b. 3 – 4 tahun
 - c. > 5 tahun

PERTANYAAN

Berilah tanda centang (√) pada jawaban yang menurut Bapak/Ibu/Saudara/I paling sesuai.

Petunjuk Pengisian:

SS : Sangat Setuju

TS : Tidak Setuju

S : Setuju

STS : Sangat Tidak Setuju

N : Netral

1. Compliance (Kepatuhan)

NO.	PERNYATAAN	JAWABAN				
		SS	S	N	TS	STS
1	Bank menerapkan prinsip tolong menolong					
2	Produk tabungan bebas dari pungutan biaya					
3	Produk tabungan bebas dari gharar					

2. Assurance (Jaminan)

NO.	PERNYATAAN	JAWABAN				
		SS	S	N	TS	STS
1	Bank menjamin keamanan dana nasabah					
2	Bank menjamin kerahasiaan data nasabah					
3	Karyawan bersikap ramah dan sopan					

3. Reliability (Keandalan)

NO.	PERNYATAAN	JAWABAN				
		SS	S	N	TS	STS
1	Karyawan melayani nasabah sesuai dengan yang dijanjikan					
2	Customer service memberikan informasi dengan jelas					
3	Teller mampu melakukan transaksi secara akurat					

4. *Tangibles* (Wujud Fisik)

NO.	PERNYATAAN	JAWABAN				
		SS	S	N	TS	STS
1	Lokasi bank strategis atau mudah dijangkau					
2	Penampilan karyawan rapi dan menarik					
3	Tampilan kantor menarik					

5. *Emphaty* (Kepedulian)

NO.	PERNYATAAN	JAWABAN				
		SS	S	N	TS	STS
1	Karyawan memberikan pelayanan tanpa membedakan status ekonomi					
2	Karyawan dapat menjadi penasehat dalam setiap keluhan nasabah terkait pelayanan					
3	Karyawan selalu melayani nasabah dengan penuh rasa kekeluargaan					

6. *Responsiveness* (Daya Tanggap)

NO.	PERNYATAAN	JAWABAN				
		SS	S	N	TS	STS
1	Karyawan tanggap dan selalu dalam posisi siap untuk melayani nasabah					
2	Karyawan cepat dalam menanggapi permintaan nasabah					
3	Telepon kantor BSI KCP Iskandar Muda mudah dihubungi					

7. Kepuasan Nasabah

NO.	PERNYATAAN	JAWABAN				
		SS	S	N	TS	STS
1	Merasa puas dengan sistem Syariah yang dijalankan BSI KCP Iskandar Muda					
2	Merasa puas menggunakan produk tabungan BSI KCP Iskandar Muda					
3	Merasa puas dengan kemudahan dan keamanan dalam setiap transaksi di BSI KCP Iskandar Muda					
4	Merasa puas dengan pelayanan dan fasilitas yang disediakan BSI KC Iskandar Muda					



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUMATERA UTARA MEDAN

LAMPIRAN 2

REKAPITULASI NILAI ITEM PERTANYAAN

NO	Compliance				Assurance				Reliability				Tangibles				Empathy				Responsiveness				Kepuasan Nasabah				
	ITEM 1	ITEM 2	ITEM 3	TOTAL	ITEM 4	ITEM 5	ITEM 6	TOTAL	ITEM 7	ITEM 8	ITEM 9	TOTAL	ITEM 10	ITEM 11	ITEM 12	TOTAL	ITEM 13	ITEM 14	ITEM 15	TOTAL	ITEM 16	ITEM 17	ITEM 18	TOTAL	ITEM 19	ITEM 20	ITEM 21	ITEM 22	TOTAL
1	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	5	20
2	4	4	4	12	5	5	5	15	5	4	4	13	4	4	4	12	5	5	4	14	5	5	4	14	5	4	5	4	18
3	4	3	4	11	5	4	5	14	5	5	5	15	5	5	5	15	4	5	5	14	5	5	5	15	5	5	5	5	20
4	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	4	14	5	5	5	5	20
5	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	4	14	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	5	20
6	4	5	5	14	5	4	3	12	3	5	5	13	3	3	3	9	5	4	2	11	4	5	5	14	4	4	5	4	17
7	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	5	20
8	4	5	5	14	5	5	5	15	4	5	5	14	4	5	5	14	5	5	5	15	5	5	4	14	5	5	5	5	20
9	4	4	5	13	5	5	5	15	5	5	5	15	3	5	5	13	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	5	20
10	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	5	20
11	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15	5	4	5	14	3	4	4	11	4	5	3	12	5	4	4	3	16
12	5	4	5	14	5	4	5	14	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15	4	4	4	12	5	4	5	4	18
13	5	1	5	11	4	3	4	11	2	2	3	7	2	5	2	9	1	3	3	7	4	3	3	10	3	3	4	4	14
14	5	5	5	15	4	4	4	12	4	4	5	13	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15	4	5	5	4	18
15	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15	4	5	4	13	5	5	5	15	5	5	4	14	5	5	5	4	19
16	5	3	5	13	5	5	5	15	5	5	5	15	2	5	5	12	5	5	5	15	5	5	3	13	4	5	5	5	19
17	5	5	5	15	5	4	4	13	4	4	4	12	2	5	4	11	4	4	4	12	4	4	4	12	5	4	4	4	17
18	5	4	5	14	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	5	20
19	4	4	4	12	5	5	4	14	4	4	5	13	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	4	16
20	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	5	20
21	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	4	14	5	5	5	5	20
22	4	4	4	12	5	5	4	14	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	5	5	5	5	20
23	5	5	5	15	5	5	4	14	4	4	5	13	3	4	4	11	4	4	4	12	5	4	4	13	4	4	4	4	16
24	4	5	5	14	4	4	5	13	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	4	14	5	5	5	5	20
25	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	4	14	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	5	20
26	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15	4	5	4	13	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	5	20
27	5	4	5	14	5	4	3	12	4	5	5	14	3	4	5	12	4	4	4	12	5	4	4	13	5	5	5	5	20
28	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	5	20
29	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	5	20
30	5	4	4	13	4	5	4	13	4	5	5	14	4	5	4	13	5	5	5	15	4	4	4	12	4	4	4	4	16

31	4	3	4	11	5	5	5	15	5	5	4	14	4	5	4	13	4	5	4	13	4	4	5	13	4	5	5	4	18
32	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	4	14	5	5	5	15	5	5	5	5	20
33	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	5	20
34	3	3	3	9	4	4	4	12	4	4	4	12	2	4	3	9	3	3	4	10	4	3	2	9	4	3	3	3	13
35	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15	5	4	5	14	5	5	5	15	5	5	5	5	20
36	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	3	4	4	11	4	5	4	13	4	4	3	11	4	4	4	4	16
37	4	4	5	13	4	3	3	10	4	5	4	13	4	5	5	14	4	4	4	12	3	4	4	11	3	4	4	4	15
38	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	5	20
39	4	2	4	10	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	4	14	5	5	4	14	4	4	4	12	5	5	4	5	19
40	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	3	12
41	3	5	4	12	5	5	5	15	5	5	5	15	4	4	3	11	5	5	5	15	5	5	3	13	3	4	3	3	13
42	3	4	3	10	3	4	4	11	4	4	3	11	4	4	4	12	4	3	4	11	4	4	4	12	3	4	4	4	15
43	5	4	5	14	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	5	20
44	4	4	5	13	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	4	14	5	4	4	13	4	4	3	11	4	4	4	4	16
45	5	5	5	15	4	4	4	12	4	5	4	13	5	4	4	13	4	3	2	9	3	4	4	11	4	4	4	5	17
46	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	4	16
47	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	5	20
48	4	3	4	11	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	4	16
49	4	5	5	14	5	5	5	15	5	5	5	15	3	5	5	13	5	5	5	15	5	5	4	14	4	4	4	4	16
50	4	4	4	12	4	5	5	14	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	4	14	4	4	4	4	16
51	5	4	5	14	4	4	4	12	4	4	5	13	5	4	3	12	4	5	5	14	5	5	4	14	4	4	4	4	16
52	4	4	4	12	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15	5	4	4	13	4	4	4	4	16
53	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	5	20
54	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	5	20
55	4	5	5	14	5	5	4	14	4	5	4	13	4	5	4	13	5	4	5	14	4	5	4	13	4	4	4	4	16
56	5	4	5	14	4	5	4	13	4	5	5	14	5	4	4	13	5	4	4	13	4	4	4	12	5	5	5	5	20
57	4	5	4	13	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	4	16
58	4	5	5	14	5	5	4	14	5	5	5	15	4	5	5	14	5	5	5	15	5	5	5	15	5	4	5	5	19
59	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	5	20
60	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	4	16
61	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	5	20
62	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15	4	5	5	14	5	5	5	15	5	5	4	14	5	5	5	5	20

63	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	5	20
64	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	5	20
65	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	5	20
66	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	5	20
67	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	5	20
68	4	3	4	11	3	4	3	10	3	3	3	9	4	4	4	12	3	4	4	11	3	4	3	10	3	3	3	4	13
69	4	5	5	14	5	5	5	15	5	5	5	15	2	5	5	12	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	5	20
70	5	5	5	15	5	5	4	14	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	5	20
71	5	5	5	15	5	5	5	15	4	5	5	14	5	5	4	14	4	4	4	12	3	5	4	12	4	4	4	5	17
72	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15	4	4	4	12	4	5	5	14	4	4	4	5	17
73	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	5	20
74	3	4	3	10	5	5	5	15	5	5	5	15	4	5	5	14	5	5	5	15	5	5	3	13	4	4	4	4	16
75	5	5	5	15	5	5	4	14	4	4	5	13	3	4	4	11	4	5	4	13	5	5	4	14	4	4	4	4	16
76	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	5	20
77	1	1	1	3	2	2	2	6	2	2	2	6	1	1	2	4	2	2	2	6	2	2	2	6	2	2	2	2	8
78	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15	5	4	5	14	4	4	4	5	17
79	4	4	3	11	4	4	5	13	5	4	4	13	4	4	4	12	5	4	5	14	5	5	5	15	5	4	5	5	19
80	4	3	3	10	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	5	20
81	5	4	4	13	5	5	3	13	4	3	5	12	5	4	4	13	5	4	4	13	3	2	3	8	3	3	3	4	13
82	3	3	3	9	5	5	3	13	2	3	3	8	3	4	4	11	3	3	3	9	4	3	2	9	3	3	3	3	12
83	3	4	3	10	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	4	3	4	11	4	4	4	12	4	4	4	4	16
84	5	4	4	13	5	5	5	15	5	5	5	15	4	5	4	13	5	4	5	14	5	5	5	15	5	5	5	5	20
85	4	4	5	13	4	5	4	13	3	4	4	11	3	4	3	10	3	4	3	10	4	3	3	10	4	4	3	3	14
86	4	4	4	12	5	5	5	15	4	4	4	12	4	4	5	13	5	5	5	15	5	5	5	15	4	5	4	5	18
87	4	3	3	10	4	4	5	13	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	5	13	5	5	3	13	4	4	4	4	16
88	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	5	20
89	4	4	3	11	3	3	3	9	3	3	4	10	5	4	4	13	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	4	16
90	5	4	4	13	5	5	5	15	5	5	5	15	3	5	4	12	3	5	4	12	5	4	5	14	4	4	5	5	18
91	3	3	3	9	3	5	5	13	5	5	5	15	5	5	4	14	5	5	4	14	4	4	3	11	5	4	4	5	18
92	4	5	5	14	5	5	4	14	4	4	4	12	4	4	3	11	4	3	3	10	4	4	3	11	4	4	4	4	16
93	4	3	5	12	4	4	4	12	4	3	4	11	3	4	4	11	3	3	4	10	3	4	3	10	4	4	4	4	16
94	4	4	3	11	4	5	5	14	5	4	4	13	4	3	4	11	4	4	4	12	4	3	3	10	3	4	4	4	15
95	4	4	5	13	5	5	5	15	5	4	5	14	4	5	5	14	5	5	5	15	4	5	4	13	5	5	5	5	20
96	4	4	5	13	5	5	4	14	4	4	4	12	4	4	5	13	5	4	4	13	4	4	4	12	4	5	4	4	17

LAMPIRAN 3

HASIL ANALISIS IDENTITAS RESPONDEN

JENIS KELAMIN

Jenis Kelamin	Jumlah	Persen
Laki-laki	42	44%
Perempuan	54	56%
Total	96	100%

USIA

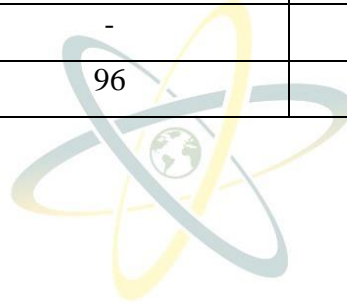
Usia	Jumlah	Persen
<20 Tahun	23	24%
20-29 Tahun	67	70%
30-39 Tahun	3	3%
40-49 Tahun	2	2%
>50 Tahun	1	1%
Total	96	100%

PEKERJAAN

Pekerjaan	Jumlah	Persen
PNS	4	4%
Pegawai Swasta	5	5%
Mahasiswa	75	78%
Lain-lain	12	13%
Total	96	100%

LAMA MENJADI NASABAH

Lama Nasabah	Jumlah	Persen
1-2 Tahun	96	100%
3-4 Tahun	-	-
>5 Tahun	-	-
Total	96	100%



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUMATERA UTARA MEDAN

LAMPIRAN 4
HASIL UJI VALIDITAS

Compliance

		Correlations			
		X1.1	X1.2	X1.3	X1
X1.1	Pearson Correlation	1	.568**	.783**	.875**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	96	96	96	96
X1.2	Pearson Correlation	.568**	1	.643**	.854**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	96	96	96	96
X1.3	Pearson Correlation	.783**	.643**	1	.913**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	96	96	96	96
X1	Pearson Correlation	.875**	.854**	.913**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	96	96	96	96
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).					

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUMATERA UTARA MEDAN

Assurance

Correlations					
		X2.1	X2.2	X2.3	X2
X2.1	Pearson Correlation	1	.755**	.576**	.875**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	96	96	96	96
X2.2	Pearson Correlation	.755**	1	.670**	.910**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	96	96	96	96
X2.3	Pearson Correlation	.576**	.670**	1	.860**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	96	96	96	96
X2	Pearson Correlation	.875**	.910**	.860**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	96	96	96	96
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).					

Reliability

		Correlations			
		X3.1	X3.2	X3.3	X3
X3.1	Pearson Correlation	1	.804**	.760**	.928**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	96	96	96	96
X3.2	Pearson Correlation	.804**	1	.800**	.938**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	96	96	96	96
X3.3	Pearson Correlation	.760**	.800**	1	.914**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	96	96	96	96
X3	Pearson Correlation	.928**	.938**	.914**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	96	96	96	96
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).					

Tangibles

Correlations					
		X4.1	X4.2	X4.3	X4
X4.1	Pearson Correlation	1	.492**	.544**	.849**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	96	96	96	96
X4.2	Pearson Correlation	.492**	1	.657**	.818**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	96	96	96	96
X4.3	Pearson Correlation	.544**	.657**	1	.853**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	96	96	96	96
X4	Pearson Correlation	.849**	.818**	.853**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	96	96	96	96
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).					

Emphaty

Correlations					
		X5.1	X5.2	X5.3	X5
X5.1	Pearson Correlation	1	.730**	.693**	.897**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	96	96	96	96
X5.2	Pearson Correlation	.730**	1	.771**	.916**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	96	96	96	96
X5.3	Pearson Correlation	.693**	.771**	1	.905**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	96	96	96	96
X5	Pearson Correlation	.897**	.916**	.905**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	96	96	96	96
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).					

Responsiveness

Correlations					
		X6.1	X6.2	X6.3	X6
X6.1	Pearson Correlation	1	.740**	.616**	.873**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	96	96	96	96
X6.2	Pearson Correlation	.740**	1	.678**	.903**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	96	96	96	96
X6.3	Pearson Correlation	.616**	.678**	1	.881**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	96	96	96	96
X6	Pearson Correlation	.873**	.903**	.881**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	96	96	96	96
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).					

Kepuasan Nasabah

Correlations						
		Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y
Y.1	Pearson Correlation	1	.811**	.837**	.747**	.920**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000
	N	96	96	96	96	96
Y.2	Pearson Correlation	.811**	1	.860**	.787**	.933**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000
	N	96	96	96	96	96
Y.3	Pearson Correlation	.837**	.860**	1	.814**	.948**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000
	N	96	96	96	96	96
Y.4	Pearson Correlation	.747**	.787**	.814**	1	.902**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000
	N	96	96	96	96	96
Y	Pearson Correlation	.920**	.933**	.948**	.902**	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

LAMPIRAN 5
HASIL UJI RELIABILITAS

Compliance

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.850	3

Assurance

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.854	3

Reliability

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.916	3

Tangibles

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.776	3

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUMATERA UTARA MEDAN

Emphaty

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.890	3

Responsiveness

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.857	3

Kepuasan Nasabah

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.944	4

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUMATERA UTARA MEDAN

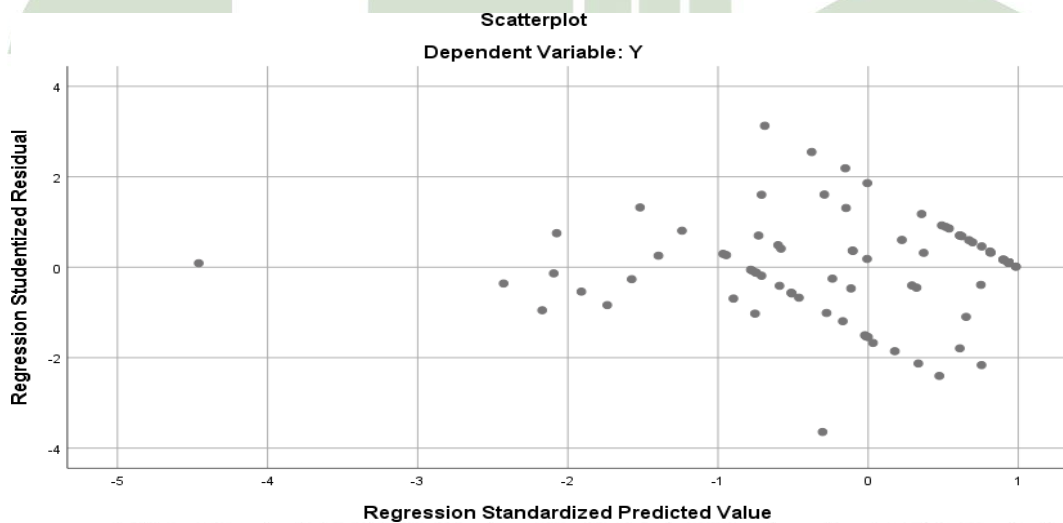
LAMPIRAN 6

HASIL UJI ASUMSI KLASIK

Hasil Uji Multikolinearitas

Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	(Constant)		
	X1	.449	2.225
	X2	.299	3.344
	X3	.177	5.643
	X4	.294	3.403
	X5	.191	5.237
	X6	.265	3.773

Hasil Uji Heterokedastisitas

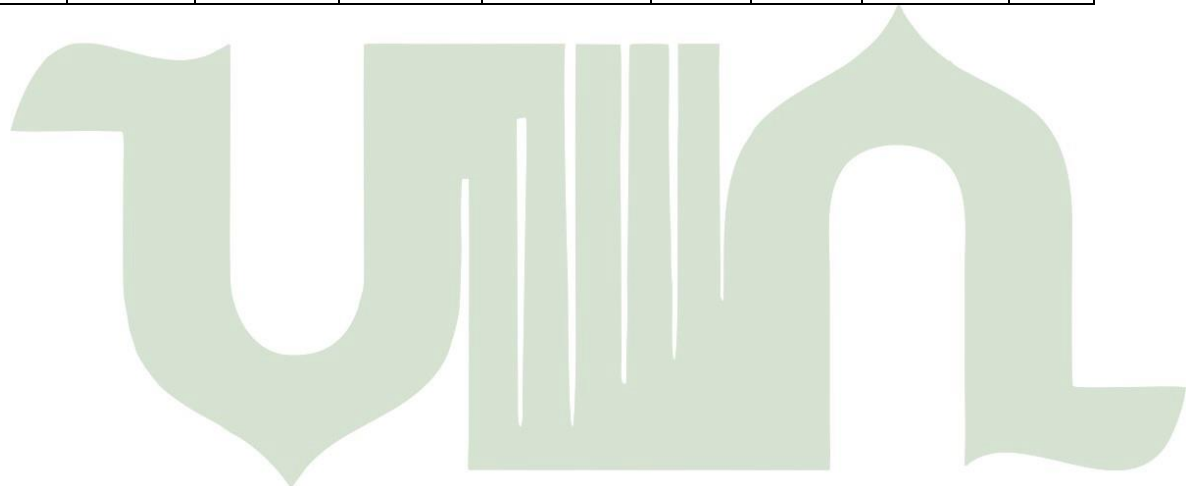


SUMATERA UTARA MEDAN

LAMPIRAN 7

HASIL ANALISIS REGRESI BERGANDA

Coefficients ^a								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	1.224	1.052		1.163	.248		
	X1	.080	.088	.067	.910	.366	.449	2.225
	X2	.064	.134	.043	.476	.635	.299	3.344
	X3	.219	.154	.168	1.424	.158	.177	5.643
	X4	.267	.118	.207	2.262	.026	.294	3.403
	X5	-.107	.141	-.086	-.755	.452	.191	5.237
	X6	.721	.123	.566	5.864	.000	.265	3.773



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUMATERA UTARA MEDAN

Uji F

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	467.380	6	77.897	52.577	.000 ^b
	Residual	131.859	89	1.482		
	Total	599.240	95			

Uji Koefisien Determinasi

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.883 ^a	.780	.765	1.21720

Uji T

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.224	1.052		1.163	.248
	X1	.080	.088	.067	.910	.366
	X2	.064	.134	.043	.476	.635
	X3	.219	.154	.168	1.424	.158
	X4	.267	.118	.207	2.262	.026
	X5	-.107	.141	-.086	-.755	.452
	X6	.721	.123	.566	5.864	.000