

## DAFTAR PUSTAKA

Al-Quran dan Terjemahannya

Arikunto, Suharsimi, *Manajemen Penelitian, cetakan kelima*, Jakarta: Asdi Mahasatya, 2016.

Ascarya, Dina Yumanita. *Bank Syariah: Gambaran Umum*, Jakarta: Pusat Pendidikan dan studi Kebanksentralan, 2015.

Aziz, Fathul Aminudin. *Manajemen dalam Perspektif Islam*, Majenang: Pustaka El-Bayan, 2015.

Aziz. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Survei Pada Konsumen The Little A Coffee Shop Sidoarjo)*, Jurnal Administrasi Bisnis (Jab), 51(2), 2017.

Dharmmesta, Yudha Bagja, *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa dan Penetapan Harga Terhadap Loyalitas Konsumen pada Hotel Arwana di Jakarta*, Skripsi Fakultas Ekonomi Unnes, 2015.

Febriana. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa dan Penetapan Harga Terhadap Loyalitas Konsumen pada Hotel Arwana di Jakarta*. Skripsi Fakultas Ekonomi Unnes, 2017.

Federick Taylor. *Elementary Survey Sampling, Seventh Edition*. United States of America: Nelson Education, Ltd, 2015.

Gagah B. *Manajemen Penilaian Kinerja*, 2017.

Griffin. *Dasar-dasar Perbankan*, Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2018.

Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R. E. *Multivariate Data Analysis, Seventh Edition*, New York: Prentice Hall, 2020.

Hair, J. F., Hult, G. T., Ringle, C. M., & Sarstedt, M. *A Primer on Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM)*, United States of America: SAGE

Publication, Inc, 2017.

Harahap Risalah Muhammad dan Syahriza Rahmi “Jurnal Ilmu Komputer, Ekonomi dan Manajemen” Vol. 2 No. 2, Year [2022] Page 1534-1547 Universitas Islam Negeri Sumatera Utara, Prodi Asuransi Syariah. 2022.

Harahap, Sunarji, 2018. *Studi Kelayakan Bisnis, Pendekatan Integratif*, Medan, Febi UIN-SU Press

Hasanah. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Menggunakan Jasa Penginapan (Villa) Agrowisata Kebun The Pagilaran*, Skripsi Universitas Diponegoro Semarang, 2018.

<http://cnbcindonesia.com/>

<http://media.neliti.com/>

Kertajaya, Hermawan. *Rethinking Marketing*, Jakarta: Indeks, 2016.

Kotler, P. *Principle Dan Marketing*. California: Pearson/Prentice, 2017.

Mardiana, B. D. *Psychology Applied To Work: An Introduction To Industrial And Organizational Psychology: Eight Edition*, USA: Thomson Wadsworth, 2016.

Nasution, A. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Terhadap Kepuasan Nasabah Bri Syariah Cabang Cirebon*. Skripsi, 2015.

Nasution, M, Fawwaz, “*Analisis Pelayanan BTN Syariah Terhadap Kepuasan Mahasiswa Bidikmisi UINSU*”, *Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UINSU Medan*, 2020.

- Novita, Anggun Citra. *Pengaruh Kualitas Pelayanan, dan Komunikasi Interpersonal Terhadap Loyalitas Nasabah Bank BRI*. Jurnal Berkala Ilmiah, Vol. 16, No. 01, 2016.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif Dan R&D*. Bandung: PT.Afabet, 2016.
- Sutojo. *Metode Riset Bisnis*, Yogyakarta: And, 2015.
- Sutrisni. *Metode Penelitian Pemasaran*, Bandung: Alfabeta, 2016.
- Syahrizal, Ahmad, “*Etika Bisnis Dalam Perspektif Islam*”, (Jurnal Aktualita Vol 9 Edisi I, Desember 2018), h. 108.
- Syofian, Siregar, *Statistik Deskriptif Untuk Penelitian Dilengk’api Perhitungan Manual dan Aplikasi SPSS Versi 17*. PT Raja Grafindo Persada: Jakarta 2016
- Tjiptono, F. *Pemasaran Jasa*. Jakarta: Gramedia Cawang, 2015.
- Tjiptono, Fandy. 2013. *Strategi Pemasaran*, Edisi 3, Yogyakarta: AND, 2017.
- Utari, Desi Suci. *Pengaruh Reputasi Perusahaan Terhadap Loyalitas Nasabah pada jasa Asuransi (Kasus pada PT.Asuransi BSAM Cabang Pekanbaru)*. Jurnal Jom FISIP. Vol 2, No. 2, 2015.
- Wijanto, S. H. *Structural Equation Modeling dengan LISREL 8.8: Konsep dan Tutorial*, Yogyakarta: Graha Ilmu, 2018.
- Wijaya, T. *Manajemen Kualitas Jasa*, Jakarta: PT. Indeks, 2015.
- Yuliari, Imade. *Modul Regresi Linear Berganda*, Fakultas Matematika, dan Ilmu Pengetahuan Alam, 2016.

## Lampiran

### KUESIONER PENELITIAN

#### “PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS PELAYANAN, SERTA CITRA PERUSAHAAN TERHADAP KEPUTUSAN NASABAH DALAM MENABUNG ( STUDI KASUS BANK MUAMALAT KC MEDAN BALAI KOTA )”

Dengan Hormat,

Dengan ini saya Nuraisyah Syarifah NIM. 0503182114 memohon kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/I untuk mengisi kuesioner ini guna mengumpulkan data penelitian dalam rangka menyelesaikan tugas akhir skripsi program studi Perbankan Syariah S1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam di Universitas Islam Negeri Sumatera Utara (UINSU).

Daftar pertanyaan ini saya ajukan semata –mata untuk keperluan penelitian. Karenanya, kebenaran dan kelengkapan jawaban yang anda berikan akan sangat membantu bagi penulis, untuk selanjutnya akan menjadi masukan yang bermanfaat bagi penulis bagi hasil penelitian yang penulis lakukan.

Atas kesediaan dan partisipasi Bapak/Ibu/Saudara/I dalam mengisi kuesioner ini saya ucapkan banyak terima kasih.

#### IDENTITAS RESPONDEN

|                     |   |
|---------------------|---|
| Jenis Kelamin       | a. Laki – laki<br>b. Perempuan  |
| Usia                | a. ≤ 20 tahun      c. 31- 40 tahun      e. ≥ 51 tahun<br>b. 21- 30 tahun      d. 41- 50 tahun |
| Pendidikan terakhir | a. SD      c. SMA      e. S2/S3<br>b. SMP      d. D III/ S1                                   |
| Pekerjaan           | a. Pelajar/ Mahasiswa      c. IRT<br>b. PNS   |

|                               |  |
|-------------------------------|--|
| Jenis Tabungan yang digunakan |  |
|-------------------------------|--|



#### **PETUNJUK PENGISIAN**

Pilihlah jawaban dengan memberikan tanda centang ( ✓ ) pada salah satu jawaban yang paling sesuai menurut Bapak/Ibu/Saudara/I.

**Keterangan :**

| <b>Simbol</b> | <b>Alternative Jawaban</b> | <b>Bobot Nilai</b> |
|---------------|----------------------------|--------------------|
| <b>SS</b>     | <b>Sangat Setuju</b>       | <b>5</b>           |
| <b>S</b>      | <b>Setuju</b>              | <b>4</b>           |
| <b>KS</b>     | <b>Kurang Setuju</b>       | <b>3</b>           |
| <b>TS</b>     | <b>Tidak Setuju</b>        | <b>2</b>           |
| <b>STS</b>    | <b>Sangat Tidak Setuju</b> | <b>1</b>           |

**DAFTAR PERTANYAAN :**

| NO | KUALITAS PELAYANAN  | SS | S | N | TS | STS |
|----|---|----|---|---|----|-----|
|    | <i>Tangible</i> (wujud fisik)   |    |   |   |    |     |
| 1  | Kantor Bank Muamalat rapih  |    |   |   |    |     |
| 2  | Staff Bank Muamalat berpenampilan menarik                                 |    |   |   |    |     |
| 3  | Peralatan teknologi pada Bank Muamalat modern                             |    |   |   |    |     |
| 4  | Slip transaksi yang disediakan Bank Muamalat mudah dipahami               |    |   |   |    |     |
|    | <i>Reliability</i> (kehandalan)   |    |   |   |    |     |
| 5  | Staff Bank Muamalat memberikan pelayanan tepat waktu sesuai janji         |    |   |   |    |     |
| 6  | Staff Bank Muamalat melayani nasabah dengan adil                          |    |   |   |    |     |
| 7  | Staff Bank Muamalat handal dalam menanggapi masalah yang dihadapi nasabah |    |   |   |    |     |

|           |  |  |  |  |  |  |
|-----------|--|--|--|--|--|--|
| <b>8</b>  | Pencatatan transaksi oleh karyawan Bank Muamalat akurat                                      |  |  |  |  |  |
|           | <i>Responsiveness (Daya Tanggap)</i>   |  |  |  |  |  |
| <b>9</b>  | Staff Bank Muamalat tanggap mengetahui kebutuhan nasabah                                     |  |  |  |  |  |
| <b>10</b> | Untuk bertransaksi di Bank Muamalat tidak perlu mengantri lama                               |  |  |  |  |  |
| <b>11</b> | Staff Bank Muamalat melayani nasabah dengan cepat  |  |  |  |  |  |
|           | <i>Assurance (jaminan)</i>   |  |  |  |  |  |
| <b>12</b> | Staff Bank Muamalat sopan dalam melayani nasabah   |  |  |  |  |  |
| <b>13</b> | Staff Bank Muamalat berkomunikasi dengan pelanggan   |  |  |  |  |  |
| <b>14</b> | Staff Bank Muamalat dapat menjaga kredibilitas perusahaannya                                 |  |  |  |  |  |
| <b>15</b> | Staff Bank Muamalat memberikan rasa aman kepada nasabah dalam menggunakan jasa Bank Muamalat |  |  |  |  |  |

|  |  |  |  |  |  |  |
|--|--|--|--|--|--|--|
| <b>16</b>  | Staff Bank Muamalat memberikan solusi yang tepat dalam mengatasi keluhan nasabah |  |  |  |  |  |
| <i>Empathy (Empati)</i>                            |  |  |  |  |  |  |
| <b>17</b>  | Pelayanan Bank Muamalat membuat anda nyaman                                      |  |  |  |  |  |
| <b>18</b>  | Staff Bank Muamalat dapat menjaga data nasabah dengan aman                       |  |  |  |  |  |
| <b>19</b>  | Memberikan perhatian secara personal kepada nasabah                              |  |  |  |  |  |
| <b>20</b>  | Bank Muamalat memiliki jam buka yang sesuai bagi nasabah                         |  |  |  |  |  |
| <i>Compliance (kepatuhan pada prinsip syariah)</i> |  |  |  |  |  |  |
| <b>21</b>  | Bank Muamalat beroperasi sesuai prinsip islam                                    |  |  |  |  |  |
| <b>22</b>  | Produk tabungan Bank Muamalat tidak menerapkan system bunga                      |  |  |  |  |  |
| <b>23</b>  | Produk tabungan Bank Muamalat terjamin kehalalannya                              |  |  |  |  |  |



|  |  |  |  |  |  |  |
|--|--|--|--|--|--|--|
|  |  |  |  |  |  |  |
|--|--|--|--|--|--|--|

| NO                       | KUALITAS PRODUK  |    |   |   |    |     |
|--------------------------|--|----|---|---|----|-----|
|                          | Fasilitas fisik  | SS | S | N | TS | STS |
| 1                        | Bangunan kantor Bank Muamalat bagus  |    |   |   |    |     |
| 2                        | Produk tabungan dari Bank Muamalat mempengaruhi anda untuk menabung di Bank Muamalat |    |   |   |    |     |
| Pelayanan                |  |    |   |   |    |     |
| 3                        | Pelayanan yang diberikan kepada nasabah memuaskan                                    |    |   |   |    |     |
| 4                        | Staff Bank Muamalat melayani nasabah dengan baik                                     |    |   |   |    |     |
| Kualitas produk dan jasa |  |    |   |   |    |     |
| 5                        | Kualitas kinerja staff Bank Muamalat baik  |    |   |   |    |     |

| NO                               | CITRA PERUSAHAAN   |    |   |   |    |     |
|----------------------------------|--|----|---|---|----|-----|
|                                  | <i>Integrity</i> (integritas)  | SS | S | N | TS | STS |
| 1                                | Staff Bank Muamalat menyampaikan sesuatu secara jujur dengan anda                  |    |   |   |    |     |
| 2                                | Staff Bank Muamalat memberikan suatu informasi sesuai dengan keadaan sesungguhnya  |    |   |   |    |     |
| <i>Competence</i> (kompetensi)   |  |    |   |   |    |     |
| 3                                | Ketika nasabah memiliki keluhan, staff Bank Muamalat mendengar keluhan dengan baik |    |   |   |    |     |
| 4                                | Komunikasi antara staff Bank Muamalat dan nasabah terjalin dengan baik             |    |   |   |    |     |
| <i>Consistency</i> (konsistensi) |  |    |   |   |    |     |
| 6                                | Nama besar Bank Muamalat membuat anda percaya untuk menabung di Bank muamalat      |    |   |   |    |     |
| 7                                | Anda yakin Bank Muamalat dapat menjaga konsistensinya dalam jangka waktu panjang   |    |   |   |    |     |
| 8                                | Staff Bank Muamalat menangani keluhan nasabahnya dengan baik                       |    |   |   |    |     |
| <i>Loyalty</i> (loyalitas)       |  |    |   |   |    |     |

|           |   |  |  |  |  |  |
|-----------|---|--|--|--|--|--|
|           |   |  |  |  |  |  |
| <b>9</b>  | Saya merasa bahwa saya dapat mempercayai Bank Muamalat seutuhnya    |  |  |  |  |  |
| <b>10</b> | Saya akan tetap menjadi nasabah Bank Muamalat                       |  |  |  |  |  |
| <b>11</b> | Saya tidak akan berpaling ke perusahaan lain                        |  |  |  |  |  |
|           | <i>Openness (keterbukaan)</i>                                       |  |  |  |  |  |
| <b>12</b> | Bank Muamalat bersedia memberikan informasi yang dibutuhkan nasabah |  |  |  |  |  |
| <b>13</b> | Staff Bank Muamalat menyampaikan informasi apa adanya               |  |  |  |  |  |

| <b>NO</b> | <b>LOYALITAS NASABAH</b>                                    | <b>SS</b> | <b>S</b> | <b>N</b> | <b>TS</b> | <b>STS</b> |
|-----------|---|-----------|----------|----------|-----------|------------|
| <b>1</b>  | Saya merekomendasikan Bank Muamalat kepada saudara          |           |          |          |           |            |
| <b>2</b>  | Saya merekomendasikan Bank Muamalat kepada teman            |           |          |          |           |            |
| <b>3</b>  | Ketika memilih tabungan, pilihan pertama saya Bank Muamalat |           |          |          |           |            |
| <b>4</b>  | Saya terus menerus bertransaksi menggunakan Bank Muamalat   |           |          |          |           |            |

|   |   |  |  |  |  |  |
|---|---|--|--|--|--|--|
|   |   |  |  |  |  |  |
| 5 | Saya akan menggunakan produk perbankan lain yang ditawarkan Bank Muamalat |  |  |  |  |  |



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
SUMATERA UTARA MEDAN



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
SUMATERA UTARA MEDAN



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
SUMATERA UTARA MEDAN