

LAMPIRAN-LAMPIRAN

LAMPIRAN 1 KUESIONER PENELITIAN

No. Hp:

KUESIONER PENELITIAN

Dengan hormat,

Sehubungan dengan langkah dalam pengambilan keputusan mengenai strategi perbankan syariah di Indonesia, maka kami:

Nama : Anggria Hizbul

Status : Mahasiswa/i Ekonomi dan Perbankan Islam Universitas Muhammadiyah Yogyakarta (UMY)

Memohon kesediaan saudara/i untuk berpartisipasi menjadi responden dengan mengisi kuesioner berikut ini.

Responden yang terhormat, saya mengucapkan terima kasih atas kesediaan anda sebagai responden penelitian. Penelitian ini bertujuan untuk melihat persepsi harga yang diberikan Bank Syariah, kualitas layanan Bank Syariah dan biaya beralih di Bank Syariah. Tidak ada kriteria yang benar dan salah dalam pengisian kuisisioner ini, untuk itu saya memohon agar saudara/i dapat memberikan jawaban pada setiap pernyataan.

Saya telah mendesain kuesioner ini agar dapat diisi dalam waktu 10 menit. Seluruh informasi yang terkumpul akan saya gunakan hanya untuk kepentingan akademis dan tidak akan diberikan ke pihak lain. Selanjutnya data yang terkumpul akan disajikan tanpa mencantumkan nama orang dan organisasi, sehingga data tersebut tersaji dalam bentuk keseluruhan dan bukan data individu yang saudara/i berikan. *Jika ada pertanyaan terkait kuesioner ini, anda dapat menanyakan*

langsung ke **081329648072 (Anggria)** atau mengirimkan email ke **Zakiy_ishak@yahoo.com**

a. BAGIAN A

Petunjuk: Berilah tanda *check list* (✓) pada kotak jawaban yang telah disediakan.

Apakah anda sudah menjadi nasabah di Bank Syariah selama minimal 2 tahun?

- Sudah (silahkan melanjutkan pengisian kuesioner)
- Belum (berhenti sampai disini/mohon tidak melanjutkan)

Di Bank Syariah mana anda menjadi nasabah saat ini? (boleh pilih lebih dari 1):

- Bank Muamalat Indonesia
- Bank Syariah Mandiri
- Bank CIMB Niaga Syariah
- BCA Syariah
- Bank Mega Syariah
- Lainnya.....

Status anda sebagai nasabah? (boleh pilih lebih dari 1):

- Peminjam
- Penabung
- Asuransi
- Investasi
- Lainnya.....

Jenis kelamin:

- Laki-laki
- Perempuan

Status Pekerjaan:

- Pelajar
- Mahasiswa
- Pegawai
- Wiraswasta
- lainnya.....

Pendidikan terakhir:

- SMP
- SMA
- S1/ Diploma
- S2
- Lainnya.....

Usia:

- dibawah 20 tahun
- 21 – 25 tahun
- 26 – 30 tahun
- 31 – 35 tahun
- diatas 35 tahun

Lama Menjadi Nasabah:

- 2 – 5 tahun
- 5 – 7 tahun
- 8 – 10 tahun
- diatas 10 tahun

Pendapatan/ bulan:

- dibawah 1jt
- 1,1jt – 3jt
- 3,1jt – 5jt
- 5,1jt – 10jt
- diatas 10jt

b. BAGIAN B

PETUNJUK PENGISIAN

Mohon untuk memberi tanda centang (√) pada salah satu kolom yang paling sesuai menurut saudara/i rasakan pada setiap pernyataan berikut.

STP	TP	N	P	SP
Sangat Tidak Penting	Tidak Penting	Netral	Penting	Sangat Penting

KET	PERNYATAAN	STP	TP	N	P	SP
KL1	Bank Syariah sesuai dengan hukum dan prinsip-prinsip Islam					
KL2	Tidak ada bunga yang diambil atau diberikan pada produk pembiayaan atau tabungan					
KL3	Ketentuan produk dan layanan yang Islami					
KL4	Ketentuan pembiayaan bebas bunga					
KL5	Ketentuan produk-produk investasi bagi hasil					
KL6	Nasabah merasa aman dalam bertransaksi					
KL7	Pegawai Bank Syariah bersikap sopan kepada nasabah					
KL8	Pegawai Bank Syariah memiliki pengetahuan dan pengalaman yang baik					
KL9	Bank Syariah memberi perhatian individual kepada nasabah					
KL10	Janji Bank kepada nasabah untuk melakukan sesuatu pada waktu tertentu, dilakukan sesuai dengan yang dijanjikan					
KL11	Bank Syariah memberi pelayanan yang terbaik pada pelayanan pertama kali					
KL12	Bank Syariah memberikan pelayanan tepat waktu sesuai dengan yang dijanjikan					
KL13	Bank Syariah bebas dari rekaman kesalahan					
KL14	Bank Syariah memiliki peralatan yang modern					

KL15	Bank Syariah memiliki fasilitas fisik yang menarik secara visual					
KL16	Penataan dan pengaturan ruangan selalu diperhatikan oleh pihak Bank Syariah					
KET	PERNYATAAN	STP	TP	N	P	SP
KL17	Bahan yang berkaitan dengan pelayanan Bank (seperti pamflet atau pernyataan) dalam bentuk fisual yang menarik					
KL18	Bank Syariah memiliki jam kerja yang sesuai bagi semua nasabah					
KL19	Bank Syariah memiliki pegawai yang memberi perhatian personal kepada nasabah					
KL20	Bank Syariah memiliki perhatian yang baik kepada nasabah					
KL21	Pegawai Bank Syariah mengatakan yang sebenarnya kepada nasabah ketika melayani					
KL22	Pegawai Bank Bank Syariah memberikan pelayanan secara cepat kepada nasabah					
KL23	Pegawai Bank Syariah selalu ingin membantu nasabah					
KL24	Pegawai Bank Syariah tidak pernah kerepotan dalam menanggapi permintaan nasabah					

c. BAGIAN C

PETUNJUK PENGISIAN

Mohon untuk memberi tanda centang (✓) pada salah satu kolom yang paling sesuai menurut saudara/i rasakan pada setiap pernyataan berikut.

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

BAGIAN 1

KET	PERNYATAAN	STS	TS	N	S	SS
KN 1	Saya puas dengan keputusan saya untuk menggunakan produk dan Layanan dari Bank Syariah					
KN2	Saya telah melakukan hal yang benar dengan menggunakan produk dan Layanan dari Bank Syariah					
KN 3	Pilihan saya untuk menggunakan produk dan Layanan dari Bank Syariah merupakan keinginan saya					
KN 4	Saya menyesali keputusan saya untuk menggunakan produk dan Layanan dari Bank Syariah*					
KN 5	Jika saya harus memilih ulang, saya tidak akan menggunakan produk dan Layanan dari Bank Syariah*					
KN 6	Saya tidak bahagia menggunakan produk dan Layanan dari Bank Syariah*					

BAGIAN 2						
KET	PERNYATAAN	STS	TS	N	S	SS
PH 1	Bank Syariah membebankan biaya kepada nasabahnya terlalu tinggi					
PH 2	Bank Syariah membebankan biaya pinjaman yang tinggi					
PH 3	Bank Syariah membebankan potongan per-bulan terlalu tinggi dalam menabung					
PH 4	Bank Syariah memberikan bagi hasil yang kecil pada nasabah yang menabung					

BAGIAN 3

KET	PERNYATAAN	STS	TS	N	S	SS
SI1	Saya akan beralih ke bank lain yang menawarkan keuntungan yang lebih baik					
SI 2	Saya akan beralih ke bank lain yang menawarkan layanan konsumen yang lebih baik					
SI 3	Saya akan beralih ke bank lain yang menawarkan variasi produk dan layanan yang lebih baik					
SI 4	Saya akan beralih ke bank lain yang menawarkan harga yang lebih baik					

Terimakasih Atas Bantuannya...

Semoga Tuhan Yang Maha Esa membalas semua kebaikan saudara/i

Aamin

LAMPIRAN 2
KARAKTERISTIK RESPONDEN

Bank Syariah

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Bank Muamalat Indonesia	29	17.9	17.9	17.9
	Bank Syariah Mandiri	128	79.0	79.0	96.9
	Bank CIMB Niaga Syariah	3	1.9	1.9	98.8
	BCA Syariah	1	.6	.6	99.4
	Bank Mega Syariah	1	.6	.6	100.0
	Total	162	100.0	100.0	

Jenis Nasabah

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Peminjam	4	2.5	2.5	2.5
	Penabung	142	87.7	87.7	90.1
	Asuransi	2	1.2	1.2	91.4
	Investasi	8	4.9	4.9	96.3
	Lainnya	6	3.7	3.7	100.0
	Total	162	100.0	100.0	

Jenis Kelamin

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki-Laki	68	42.0	42.0	42.0
	Perempuan	94	58.0	58.0	100.0
	Total	162	100.0	100.0	

Usia

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Dibawah 20 Tahun	20	12.3	12.3	12.3
	21-25 Tahun	118	72.8	72.8	85.2
	26-30 Tahun	8	4.9	4.9	90.1
	31-35 Tahun	7	4.3	4.3	94.4
	Diatas 35 Tahun	9	5.6	5.6	100.0
	Total	162	100.0	100.0	

Status

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Pelajar	2	1.2	1.2	1.2
	Mahasiswa	120	74.1	74.1	75.3
	Pegawai	21	13.0	13.0	88.3
	Wiraswasta	3	1.9	1.9	90.1
	Lainnya	16	9.9	9.9	100.0
	Total	162	100.0	100.0	

Lama Menjadi Nasabah

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2-5 Tahun	142	87.7	87.7	87.7
	5-7 Tahun	9	5.6	5.6	93.2
	8-10 Tahun	4	2.5	2.5	95.7
	Diatas 10 Tahun	7	4.3	4.3	100.0
	Total	162	100.0	100.0	

Pendidikan Terakhir

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SMA	98	60.5	60.5	60.5
	S1/Diploma	56	34.6	34.6	95.1
	S2	5	3.1	3.1	98.1
	Lainnya	3	1.9	1.9	100.0
	Total	162	100.0	100.0	

Pendapatan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Dibawah 1jt	66	40.7	40.7	40.7
	1,1jt - 3jt	72	44.4	44.4	85.2
	3,1jt - 5jt	14	8.6	8.6	93.8
	5,1jt - 10jt	7	4.3	4.3	98.1
	Diatas 10jt	3	1.9	1.9	100.0
	Total	162	100.0	100.0	

LAMPIRAN 3
UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS

1. Uji Validitas

Rotated Component Matrix^a

	Component			
	1	2	3	4
KL6	.690			
KL7	.665			
KL8	.722			
KL9	.721			
KL10	.735			
KL11	.738			
KL12	.805			
KL13	.714			
KL14	.775			
KL15	.701			
KL18	.624			
KL19	.742			
KL20	.805			
KL21	.792			
KL22	.829			
KL23	.769			
KL24	.732			
KN4				.876
KN5				.908
KN6				.918
PH1			.865	
PH2			.840	
PH3			.878	
PH4			.639	
SI1		.838		
SI2		.892		
SI3		.900		

SI4		.916	
-----	--	------	--

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Rotation Method: Varimax with Kaiser Normalization.

a. Rotation converged in 5 iterations.

2. Uji Reabilitas

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
KL1	4.29	.910	162
KL2	4.18	1.033	162
KL3	4.36	.793	162
KL4	4.33	.818	162
KL5	4.20	.812	162
KL6	4.49	.774	162
KL7	4.53	.622	162
KL8	4.28	.813	162
KL9	3.96	.921	162
KL10	4.08	.919	162
KL11	4.29	.801	162
KL12	4.24	.840	162
KL13	3.81	.960	162
KL14	4.10	.853	162
KL15	4.09	.859	162
KL16	4.02	.841	162
KL17	3.99	.852	162
KL18	4.09	.862	162
KL19	3.78	.983	162
KL20	4.08	.826	162
KL21	4.25	.844	162
KL22	4.14	.830	162
KL23	4.22	.802	162
KL24	3.93	.850	162

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.953	.954	24

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
KN1	4.04	.905	162
KN2	4.10	.808	162
KN3	4.15	.882	162
KN4	3.78	1.308	162
KN5	3.88	1.210	162
KN6	3.86	1.174	162

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.848	.853	6

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
PH1	2.70	1.180	162
PH2	2.80	1.184	162
PH3	2.73	1.201	162
PH4	3.12	1.096	162

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.886	.884	4

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
SI1	2.74	1.182	162
SI2	2.91	1.192	162
SI3	2.92	1.195	162
SI4	2.91	1.213	162

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.949	.949	4

LAMPIRAN 4 STATISTIK DESKRIPTIF

Descriptive Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
X1= KUALITAS LAYANAN	99.75	14.201	162
X2= PERSEPSI HARGA	11.35	4.024	162
Y1= KEPUASAN NASABAH	23.81	4.814	162
Y2= SWITCHING INTENTION	11.49	4.453	162

Correlations

		X1= KUALITAS LAYANAN	X2= PERSEPSI HARGA	Y1= KEPUASAN NASABAH	Y2= SWITCHING INTENTION
X1= KUALITAS LAYANAN	Pearson Correlation	1	.009	.264**	.027
	Sig. (2-tailed)		.906	.001	.735
	N	162	162	162	162
X2= PERSEPSI HARGA	Pearson Correlation	.009	1	-.328**	.521**
	Sig. (2-tailed)	.906		.000	.000
	N	162	162	162	162
Y1= KEPUASAN NASABAH	Pearson Correlation	.264**	-.328**	1	-.314**
	Sig. (2-tailed)	.001	.000		.000
	N	162	162	162	162
Y2= SWITCHING INTENTION	Pearson Correlation	.027	.521**	-.314**	1
	Sig. (2-tailed)	.735	.000	.000	
	N	162	162	162	162

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

LAMPIRAN 5
UJI ASUMSI KLASIK

1. Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		162
Normal Parameters ^a	Mean	.0000000
	Std. Deviation	4.36143153
Most Extreme Differences	Absolute	.089
	Positive	.049
	Negative	-.089
Kolmogorov-Smirnov Z		1.130
Asymp. Sig. (2-tailed)		.156
a. Test distribution is Normal.		

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		162
Normal Parameters ^a	Mean	.0000000
	Std. Deviation	3.80039538
Most Extreme Differences	Absolute	.046
	Positive	.046
	Negative	-.034
Kolmogorov-Smirnov Z		.583
Asymp. Sig. (2-tailed)		.886
a. Test distribution is Normal.		

2. Uji Multikolinearitas

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1(Constant)	19.275	2.632		7.323	.000		
X1= KUALITAS LAYANAN	.091	.024	.267	3.717	.000	1.000	1.000
X2= PERSEPSI HARGA	-.396	.086	-.331	-4.602	.000	1.000	1.000

a. Dependent Variable: Y1= KEPUASAN NASABAH

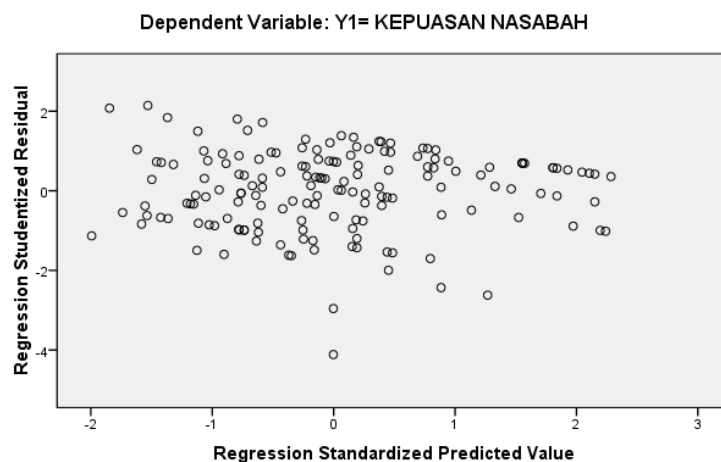
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	4.263	2.294		1.859	.065		
X1= KUALITAS LAYANAN	.007	.021	.022	.324	.746	1.000	1.000
X2= PERSEPSI HARGA	.576	.075	.521	7.690	.000	1.000	1.000

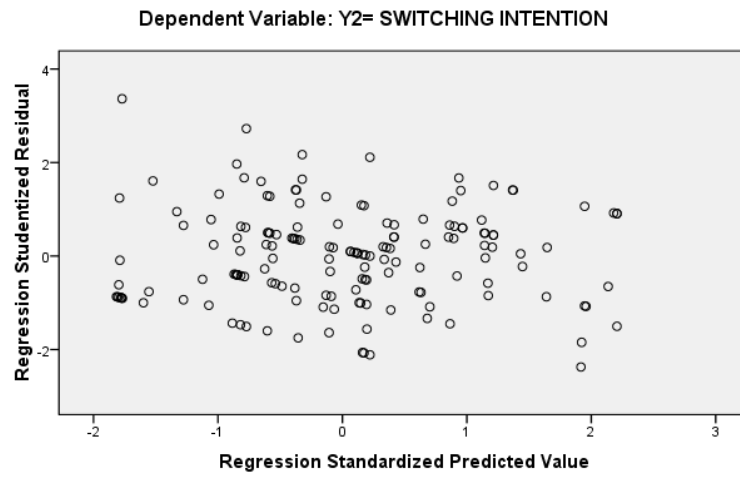
a. Dependent Variable: Y2= SWITCHING INTENTION

3. Uji Heteroskedastisitas

Scatterplot



Scatterplot



LAMPIRAN 6
UJI HIPOTESIS

(Regresi Linier Berganda)

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.423 ^a	.179	.169	4.389	1.488

a. Predictors: (Constant), X2= PERSEPSI HARGA, X1= KUALITAS LAYANAN

b. Dependent Variable: Y1= KEPUASAN NASABAH

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.521 ^a	.272	.262	3.824	1.759

a. Predictors: (Constant), X2= PERSEPSI HARGA, X1= KUALITAS LAYANAN

b. Dependent Variable: Y2= SWITCHING INTENTION

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	667.889	2	333.944	17.338	.000 ^a
	Residual	3062.556	159	19.261		
	Total	3730.444	161			

a. Predictors: (Constant), X2= PERSEPSI HARGA, X1= KUALITAS LAYANAN

b. Dependent Variable: Y1= KEPUASAN NASABAH

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	867.151	2	433.576	29.647	.000 ^a
	Residual	2325.324	159	14.625		
	Total	3192.475	161			

a. Predictors: (Constant), X2= PERSEPSI HARGA, X1= KUALITAS LAYANAN

a. Dependent Variable: Y2= SWITCHING INTENTION

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
		1	(Constant)	19.275			2.632	
	X1= KUALITAS LAYANAN	.091	.024	.267	3.717	.000	1.000	1.000
	X2= PERSEPSI HARGA	-.396	.086	-.331	-4.602	.000	1.000	1.000

a. Dependent Variable: Y1= KEPUASAN NASABAH

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
		1	(Constant)	4.263			2.294	
	X1= KUALITAS LAYANAN	.007	.021	.022	.324	.746	1.000	1.000
	X2= PERSEPSI HARGA	.576	.075	.521	7.690	.000	1.000	1.000

a. Dependent Variable: Y2= SWITCHING INTENTION