

LAMPIRAN – LAMPIRAN

KUISIONER PENELITIAN

Dalam rangka menyusun skripsi yang berjudul **“PENGARUH SYARIAH MARKETING TERHADAP KEPUASAN NASABAH PEMBIAYAAN MURABAHAH PADA BANK BRI SYARIAH KCP WELERI KENDAL”**. Untuk itu peneliti mohon bantuan kepada bapak/ibu untuk mengisi pertanyaan yang peneliti berikan.

Hasil dari penelitian ini hanya digunakan untuk keperluan penulisan ilmiah, oleh karena itu jawaban bapak/ibu tidak akan dipublikasikan dan dijamin kerahasiannya.

Identitas Responden

Berilah tanda (x) pada jawaban dibawah ini.

1. Nama :
2. Jenis kelamin : a. Pria b. Wanita
3. Berapa usia saat ini ?
a. < 20 tahun d. 41 – 50 tahun
b. 21 – 30 tahun e. > 50 tahun
c. 31 – 40 tahun
4. Pendidikan terakhir ?
a. SD d. Diploma
b. SMP e. Sarjana
c. SMA
5. Pekerjaan yang digeluti ?
a. Pelajar/mahasiswa d. Wiraswasta
b. Pegawai Negeri e. lainnya
- c. Pegawai Swasta

6. Berapa lama menjadi nasabah Bank BRISyariah ?
- a. < 1 tahun
 - b. 1 – 2 tahun
 - c. 2 – 3 tahun
 - d. 3 – 4 tahun
 - e. > 4 tahun
7. Jenis usaha yang dilakukan ?
- a. resmi
 - b. toko sembako
 - c. toko bangunan
 - d. ternak
 - e. lainnya
8. Berapa penghasilan yang diperoleh selama sebulan ?
- a. < Rp. 1.000.000
 - b. Rp. 1.000.000 – Rp. 3.000.000
 - c. Rp. 3.000.000 – Rp. 5.000.000
 - d. Rp. 5.000.000 – Rp. 10.000.000
 - e. Rp. > Rp. 10.000.000

PETUNJUK

Mohon bantuan dan kesediaan anda untuk menjawab seluruh pernyataan yang ada, beri tanda *ceklist* (\surd) pada kolom yang anda pilih.

- a. Sangat Setuju (SS)
- b. Setuju (S)
- c. Tidak Setuju (TS)
- d. Sangat Tidak Setuju (STS)

PERNYATAAN	SS	S	TS	STS
------------	----	---	----	-----

Variabel : Berperilaku Baik dan Simpatik (Shidq)				
1. Petugas Bank BRISyariah dalam menawarkan produknya bersikap sopan ?				
2. Petugas Bank BRISyariah dalam menawarkan produknya bersikap ramah ?				
3. Petugas Bank BRISyariah dalam menawarkan produknya bersikap penuh perhatian ?				
4. Petugas Bank BRISyariah dalam menawarkan produknya bersikap akrab?				
5. Petugas Bank BRISyariah dalam menawarkan produknya membantu nasabah apabila mengalami kesulitan ?				

PERNYATAAN	SS	S	TS	STS
Variabel : Berlaku Adil dalam Bisnis (Al-'Adl)				
1. Petugas Bank BRISyariah dalam menawarkan produknya tidak membedakan nasabah ?				
2. Petugas Bank BRISyariah dalam menawarkan produknya bersikap bijaksana ?				
3. Petugas Bank BRISyariah dalam menawarkan produknya bersikap tolong-menolong ?				
4. Petugas Bank BRISyariah dalam menawarkan produknya tidak mengurangi potongan harga apapun				

bentuknya ?				
5. Petugas Bank BRISyariah dalam menawarkan produknya bersikap kerjasama untuk kebaikan ?				

PERNYATAAN	SS	S	TS	STS
Variabel : Bersikap Melayani dan Rendah Hati (Khidmah)				
1. Petugas Bank BRISyariah dalam menawarkan produknya melayani semua kebutuhan nasabah ?				
2. Petugas Bank BRISyariah dalam menawarkan produknya bersikap tidak angkuh ?				
3. Petugas Bank BRISyariah dalam menawarkan produknya bersikap tidak sombong ?				
4. Petugas Bank BRISyariah dalam menawarkan produknya menciptakan rasa aman ?				
5. Petugas Bank BRISyariah dalam menawarkan produknya menciptakan suasana nyaman ?				

PERNYATAAN	SS	S	TS	STS
Variabel : Menepati Janji dan Tidak Curang				
1. Petugas Bank BRISyariah dalam menawarkan produknya selalu menepati				

janji ?				
2. Petugas Bank BRISyariah dalam menawarkan produknya tidak ada unsur penipuan ?				
3. Petugas Bank BRISyariah dalam menawarkan produknya bersikap profesional ?				
4. Petugas Bank BRISyariah berpengalaman dalam menawarkan produknya ?				
5. Petugas Bank BRISyariah dalam menawarkan produknya bersikap terbuka ?				

PERNYATAAN	SS	S	TS	STS
Variabel : Jujur dan Terpercaya (Al-Amanah)				
1. Petugas Bank BRISyariah dalam menawarkan produknya menjelaskan dengan lengkap ?				
2. Petugas Bank BRISyariah dalam menawarkan produknya berpenampilan bersih ?				
3. Petugas Bank BRISyariah dalam menawarkan produknya tidak berbohong ?				
4. Petugas Bank BRISyariah dalam menawarkan produknya tidak menjelekkan produk Bank lain ?				
5. Petugas Bank BRISyariah dalam				

menawarkan produknya bersikap rukun ?				
---------------------------------------	--	--	--	--

PERNYATAAN	SS	S	TS	STS
Variabel : Kepuasan Nasabah				
1. Petugas Bank BRISyariah menyediakan produk yang dibutuhkan nasabah ?				
2. Saya merekomendasikan teman, kerabat atau orang lain untuk mengajukan pembiayaan di Bank BRISyariah ?				
3. Saya melakukan pembiayaan baru setelah pembiayaan yang lama selesai ?				
4. Saya merasa aman dengan transaksi yang dilakukan petugas Bank BRISyariah ?				
5. Saya puas dengan operasional bank BRISyariah dibawah prinsip-prinsip syariah ?				

Lampiran 2

Karakteristik Responden

Jenis Kelamin

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Perempuan	19	23.8	23.8	23.8
Laki-laki	61	76.2	76.2	100.0
Total	80	100.0	100.0	

Usia

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 21-30 tahun	1	1.2	1.2	1.2
31-40 tahun	30	37.5	37.5	38.8
41-50 tahun	47	58.8	58.8	97.5
>50 tahun	2	2.5	2.5	100.0
Total	80	100.0	100.0	

Pendidikan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid SMP	29	36.2	36.2	36.2
SMA	46	57.5	57.5	93.8
Diploma	4	5.0	5.0	98.8
Sarjana	1	1.2	1.2	100.0
Total	80	100.0	100.0	

Pekerjaan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Pegawai Negeri	4	5.0	5.0	5.0
	Pegawai Swasta	4	5.0	5.0	10.0
	Wiraswasta	63	78.8	78.8	88.8
	Lainnya	9	11.2	11.2	100.0
	Total	80	100.0	100.0	

Lama Jadi Nasabah

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	<1 tahun	1	1.2	1.2	1.2
	1-2 tahun	35	43.8	43.8	45.0
	2-3 tahun	38	47.5	47.5	92.5
	3-4 tahun	6	7.5	7.5	100.0
	Total	80	100.0	100.0	

Jenis Usaha

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	rice mil	2	2.5	2.5	2.5
	toko sembako	10	12.5	12.5	15.0
	toko bangunan	8	10.0	10.0	25.0
	ternak	3	3.8	3.8	28.8
	lainnya	57	71.2	71.2	100.0
	Total	80	100.0	100.0	

Penghasilan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Rp.1.000.000-Rp.3.000.000	2	2.5	2.5	2.5
	Rp.3.000.000-Rp.5.000.000	12	15.0	15.0	17.5
	Rp.5.000.000-Rp.10.000.000	19	23.8	23.8	41.2
	>Rp.10.000.000	47	58.8	58.8	100.0
	Total	80	100.0	100.0	

Lampiran 3

Uji Validitas dan Reliabilitas

1. Berperilaku Baik dan Simpatik (*Shidq*)

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Pernyataan 1	33.0000	4.101	.287	.614
Pernyataan 2	33.0250	4.177	.228	.629
Pernyataan 3	33.2125	4.043	.249	.624
Pernyataan 4	33.1250	4.009	.282	.614
Pernyataan 5	33.0125	3.937	.378	.589
Total	18.3750	1.199	1.000	.128

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.631	6

2. Berlaku Adil dalam Bisnis (*Al-Adl*)

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Pernyataan 1	31.4125	5.106	.338	.610
Pernyataan 2	31.5500	4.909	.340	.605
Pernyataan 3	31.7000	5.149	.238	.632
Pernyataan 4	31.7500	5.177	.229	.635
Pernyataan 5	31.8750	4.744	.318	.609
Total	17.5875	1.486	1.000	.147

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.635	6

3. Bersikap Melayani dan Rendah Hati (*Khidmah*)**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Pernyataan 1	32.3625	11.880	.453	.788
Pernyataan 2	32.5375	10.530	.827	.735
Pernyataan 3	32.5750	10.374	.784	.734
Pernyataan 4	32.5375	10.530	.827	.735
Pernyataan 5	32.4375	11.743	.457	.786
Total	18.0500	3.365	1.000	.795

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.791	6

4. Menepati Janji dan Tidak Curang

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Pernyataan 1	32.5875	4.473	.227	.624
Pernyataan 2	32.6875	4.344	.266	.614

Pernyataan 3	32.7125	4.233	.320	.598
Pernyataan 4	32.6500	4.408	.241	.621
Pernyataan 5	32.6000	4.268	.333	.596
Total	18.1375	1.285	1.000	.110

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.626	6

5. Jujur dan Terpercaya (*Al-Amanah*)

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Pernyataan 1	32.4625	4.505	.360	.609
Pernyataan 2	32.6625	4.328	.355	.605
Pernyataan 3	32.7375	4.550	.233	.638
Pernyataan 4	32.7250	4.480	.244	.636
Pernyataan 5	32.5375	4.505	.306	.620
Total	18.1250	1.326	1.000	.163

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.639	6

6. Kepuasan Nasabah

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Pernyataan 1	33.2125	4.245	.382	.622
Pernyataan 2	33.2625	4.272	.325	.633
Pernyataan 3	33.3500	4.230	.305	.638
Pernyataan 4	33.4125	4.271	.267	.648
Pernyataan 5	33.2625	4.272	.325	.633
Total	18.5000	1.266	1.000	.226

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.654	6

Lampiran 4

Uji Hipotesa

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3.305	1.433		3.019	.003
	X1	.270	.086	.263	3.154	.002
	X2	.041	.050	.045	.821	.414
	X3	.016	.044	.025	.356	.723
	X4	.234	.112	.236	2.097	.039
	X5	.441	.094	.451	4.670	.000

a. Dependent Variable: Y

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	78.678	5	15.736	54.612	.000 ^a
	Residual	21.322	74	.288		
	Total	100.000	79			

a. Predictors: (Constant), X5, X2, X3, X1, X4

b. Dependent Variable: Y

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.887 ^a	.787	.772	.537	2.200

a. Predictors: (Constant), X5, X2, X3, X1, X4

b. Dependent Variable: Y

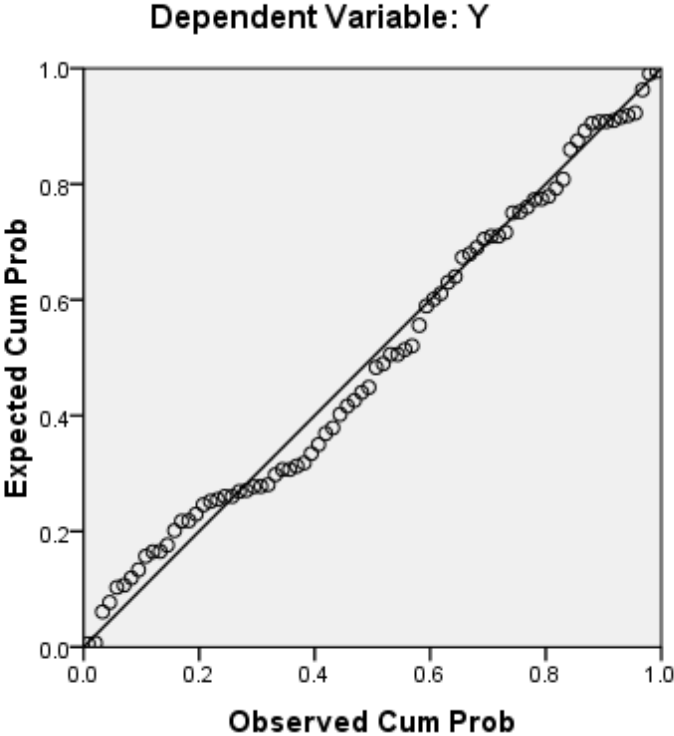
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF

1	(Constant)	3.305	1.433		3.019	.003		
	X1	.270	.086	.263	3.154	.002	.416	2.405
	X2	.041	.050	.045	.821	.414	.969	1.032
	X3	.016	.044	.025	.356	.723	.568	1.760
	X4	.234	.112	.236	2.097	.039	.227	4.396
	X5	.441	.094	.451	4.670	.000	.309	3.237

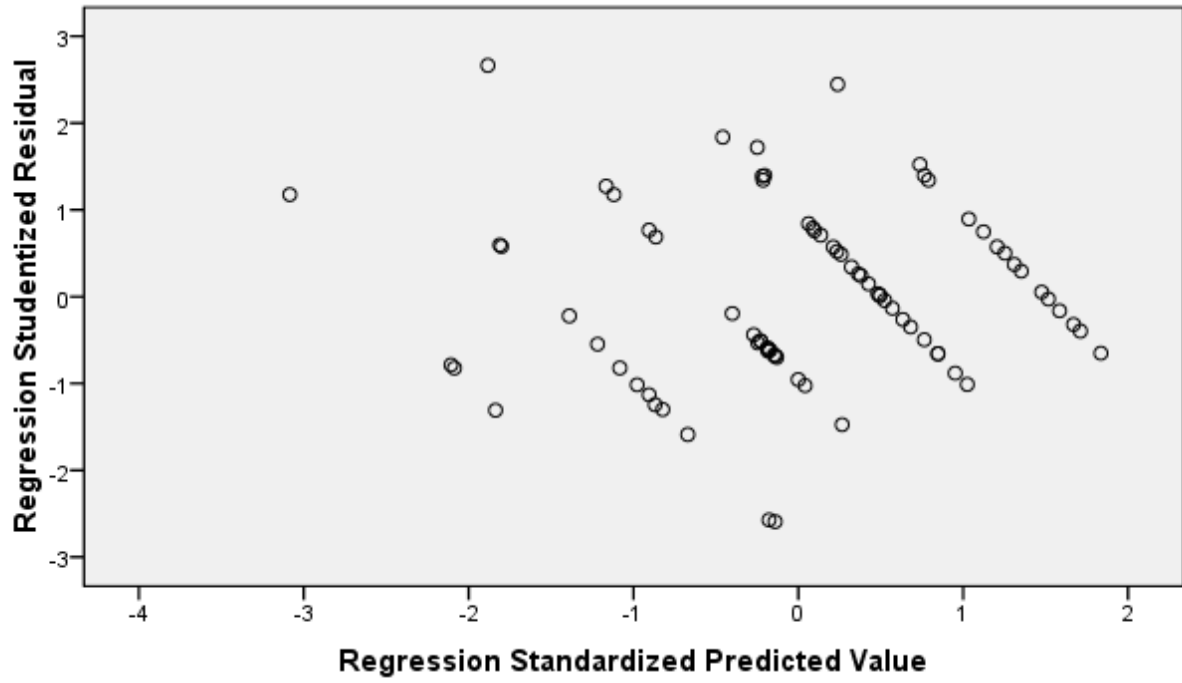
a. Dependent Variable: Y

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



Scatterplot

Dependent Variable: Y



Deskripsi Jawaban Kuisisioner Responden

Variabel	Item Pernyataan	Total SS	%	Total S	%	Total TS	%	Total STS	%
Berperilaku baik dan simpatik (<i>Shidq</i>) X1	Pernyataan 1	60	75	20	25	0	0	0	0
	Pernyataan 2	58	72,5	22	27,5	0	0	0	0
	Pernyataan 3	43	53,8	37	46,2	0	0	0	0
	Pernyataan 4	50	62,5	30	37,5	0	0	0	0
	Pernyataan 5	59	73,8	21	26,2	0	0	0	0
Berlaku adil dalam bisnis (<i>Al-Adl</i>) X2	Pernyataan 1	61	76,2	19	23,8	0	0	0	0
	Pernyataan 2	51	63,8	28	35,0	1	1,2	0	0
	Pernyataan 3	38	42,5	42	57,5	0	0	0	0
	Pernyataan 4	34	42,5	46	57,5	0	0	0	0
	Pernyataan 5	30	37,5	44	55,0	6	7,5	0	0
Bersikap melayani dan rendah hati (<i>Khidmah</i>) X3	Pernyataan 1	59	73,8	21	26,2	0	0	0	0
	Pernyataan 2	45	56,2	35	43,8	0	0	0	0
	Pernyataan 3	44	55,0	34	42,5	2	2,5	0	0
	Pernyataan 4	45	56,2	35	43,8	0	0	0	0
	Pernyataan 5	53	66,2	27	33,8	0	0	0	0
Menepati janji dan tidak curang X4	Pernyataan 1	55	68,8	25	31,2	0	0	0	0
	Pernyataan 2	47	58,8	33	41,2	0	0	0	0
	Pernyataan 3	45	56,2	35	43,8	0	0	0	0
	Pernyataan 4	50	62,5	30	37,5	0	0	0	0
	Pernyataan 5	54	67,5	26	32,5	0	0	0	0
Jujur dan terpercaya (<i>Al-Amanah</i>) X5	Pernyataan 1	63	78,8	17	21,2	0	0	0	0
	Pernyataan 2	47	58,8	33	41,2	0	0	0	0
	Pernyataan 3	41	51,2	39	48,8	0	0	0	0
	Pernyataan 4	43	53,8	36	45,0	1	1,2	0	0
	Pernyataan 5	57	71,2	23	28,8	0	0	0	0
Kepuasan Nasabah Y	Pernyataan 1	63	78,8	17	21,2	0	0	0	0
	Pernyataan 2	59	73,8	21	26,2	0	0	0	0
	Pernyataan 3	52	65,0	28	35,0	0	0	0	0
	Pernyataan 4	47	58,8	33	41,2	0	0	0	0
	Pernyataan 5	59	73,8	21	26,2	0	0	0	0

Lampiran 6

Riwayat Hidup

Nama lengkap : Wahyu Nur Hidayat
Tempat, Tanggal Lahir : Kendal, 05 Januari 1996
Jenis Kelamin : Laki-laki
Kewarganegaraan : Indonesia
Status : Belum Menikah
Alamat : Jl. Cikal Desa Kalirejo RT 01 RW 03 Kecamatan Kangkung
Kabupaten Kendal, Jawa Tengah
No. HP : 0818 0585 3915
Email : wahyoe.hida6@gmail.com
Hobby : Jalan-Jalan
Pendidikan :

Jenjang Pendidikan	Nama Instansi Pendidikan	Tahun Lulus
Taman Kanak-Kanak	TK Pertiwi Ds. Kalirejo	2001
Sekolah Dasar	SDN 2 Kalirejo	2007
Sekolah Menengah Pertama	SMPN 1 Cepiring	2010
Sekolah Menengah Atas	SMAN 1 Kendal	2013

Nama Orang Tua

Bapak : Machfudz, S.Pd.I
Ibu : Kustianah, S.Pd.I
Alamat Orang Tua : Jl. Cikal Desa Kalirejo RT 01 RW 03 Kecamatan Kangkung
Kabupaten Kendal, Jawa Tengah

Lampiran 7

Dokumentasi Penelitian

