

LAMPIRAN 1

No. Hp:

KUESIONER PENELITIAN

Dengan hormat,

Sehubungan dengan langkah dalam pengambilan keputusan mengenai strategi Bank Muamalat Indonesia, maka saya:

Ala Fikriyah (Mahasiswa Ekonomi Syariah, 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 kepercayaan, loyalitas, citra perusahaan, niat untuk beralih dan niat untuk keluar dari Bank Muamalat Indonesia. 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 7 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.

BAGIAN A

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

Apakah anda merupakan nasabah Bank Muamalat Indonesia?

- Ya (silahkan melanjutkan pengisian kuesioner)
- Bukan (berhenti sampai disini/mohon tidak melanjutkan)

- | | | |
|------------------------------------|------------------------------------|----------------------------------|
| 1. Jenis kelamin: | 3. Status pekerjaan: | 5. Pendidikan terakhir: |
| <input type="checkbox"/> Laki-laki | <input type="checkbox"/> Pelajar | <input type="checkbox"/> SMA |
| <input type="checkbox"/> Perempuan | <input type="checkbox"/> Mahasiswa | <input type="checkbox"/> Diploma |
| | <input type="checkbox"/> Pegawai | <input type="checkbox"/> S1 |

- Wiraswasta
 lainnya.....
 S2
 Lainnya.....

2. Usia:
 dibawah 20 tahun
 20 – 26 tahun
 27 – 33 tahun
 34 – 40 tahun
 diatas 40 tahun
4. Lama menjadi nasabah:
 dibawah 1 tahun
 1 – 5 tahun
 5 – 7 tahun
 8 – 10 tahun
 diatas 10 tahun
6. Pendapatan/ bulan:
 dibawah 1jt
 1,1jt – 3jt
 3,1jt – 5jt
 5,1jt – 10jt
 diatas 10jt

BAGIAN B

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
KL1	Bank Muamalat 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 Muamalat bersikap sopan kepada nasabah					

KL8	Pegawai Bank Muamalat memiliki pengetahuan dan pengalaman yang baik					
KL9	Bank Muamalat memberi perhatian individual kepada nasabah					
KL10	Janji Bank kepada nasabah untuk melakukan sesuatu pada waktu tertentu, dilakukan sesuai dengan yang dijanjikan					
KL11	Bank Muamalat memberi pelayanan yang terbaik pada pelayanan pertama kali					
KL12	Bank Muamalat memberikan pelayanan tepat waktu sesuai dengan yang dijanjikan					
KL13	Bank Muamalat bebas dari rekaman kesalahan					
KL14	Bank Muamalat memiliki peralatan yang modern					
KL15	Bank Muamalat memiliki fasilitas fisik yang menarik secara visual					
KL16	Penataan dan pengaturan ruangan selalu diperhatikan oleh pihak Bank Muamalat					
KL17	Bahan yang berkaitan dengan pelayanan Bank (seperti pamflet atau pernyataan) dalam bentuk fisual yang menarik					
KL18	Bank Muamalat memiliki jam kerja yang sesuai bagi semua nasabah					
KL19	Bank Muamalat memiliki pegawai yang memberi perhatian personal kepada nasabah					
KL20	Bank Muamalat memiliki perhatian yang baik kepada nasabah					
KL21	Pegawai Bank Muamalat mengatakan yang sebenarnya kepada nasabah ketika melayani					
KL22	Pegawai Bank Muamalat memberikan pelayanan secara cepat kepada nasabah					
KL23	Pegawai Bank Muamalat selalu ingin membantu nasabah					
KL24	Pegawai Bank Muamalat tidak pernah kerepotan dalam menanggapi permintaan nasabah					

BAGIAN 2						
KET	PERNYATAAN	STS	TS	N	S	SS
LN 1	Saya jarang memikirkan untuk beralih ke layanan bank lain.					
LN 2	Selama masih ada produk dan layanan dari Bank Muamalat, saya ragu untuk menggunakan produk dan layanan dari bank lain					
LN 3	Saya selalu menggunakan produk dan layanan dari Bank Muamalat ketika saya ingin bertransaksi					
LN 4	Ketika saya bertransaksi, produk dan layanan dari Bank Muamalat merupakan pilihan pertama saya					
LN 5	Saya senang menggunakan produk dan layanan dari Bank Muamalat					
LN 6	Bagi saya, produk dan layanan dari Bank Muamalat adalah yang terbaik dalam membantu transaksi saya					
LN 7	Saya yakin bahwa Bank Muamalat merupakan bank favorit saya					

BAGIAN 3						
KET	PERNYATAAN	STS	TS	N	S	SS
CP 1	Bank Muamalat dapat dipercaya					
CP 2	Bank Muamalat selalu menawarkan kualitas layanan yang memuaskan.					
CP 3	Bank Muamalat bersikap profesional					
CP 4	Pegawai Bank Muamalat selalu bersikap baik.					
CP 5	Pegawai Bank Muamalat dapat dipercaya dan profesional.					
CP 6	Suasana Bank Muamalat nyaman dan bersih					
CP 7	Bank Muamalat menawarkan layanan yang lengkap					
CP 8	Bank Muamalat dihormati oleh masyarakat					
CP 9	Bank Muamalat dipandang baik oleh masyarakat					
CP 10	Bank Muamalat berpartisipasi aktif dalam kegiatan kesejahteraan masyarakat					

BAGIAN 4						
KET	PERNYATAAN	STS	TS	N	S	SS
T1	Saya percaya Bank Muamalat berkompeten pada apa yang mereka lakukan					
T 2	Pada umumnya Saya merasa bahwa Bank Muamalat dapat dipercaya					
T 3	Pada umumnya Saya merasa bahwa Bank Muamalat memiliki integritas yang tinggi					
T 4	Pada umumnya Saya merasa bahwa Bank Muamalat sangat responsif terhadap pelanggan					
T 5	Pada umumnya Saya merasa bahwa Bank Muamalat akan menanggapi dengan pemahaman jika terjadi masalah					

BAGIAN 5						
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					
SI 5	Saya tidak akan beralih dari Bank Muamalat					

BAGIAN 6						
KET	PERNYATAAN	STS	TS	N	S	SS
BB 1	Ada banyak insentif yang tidak akan saya dapatkan apabila saya beralih ke bank lain					
BB 2	Beralih ke bank lain akan membutuhkan beberapa biaya yang harus dibayar diawal (misalnya biaya administrasi pembukaan rekening, jaminan pinjaman dsb)					
BB 3	Beralih ke bank lain akan memakan banyak waktu dan usaha di setiap tahapan atau prosedurnya					
BB 4	Saya merasa tidak nyaman secara psikologis ketika saya harus beralih ke layanan Bank Lain					

BB 5	Secara umum, saya akan merasakan kesusahan jika beralih ke bank lain					
------	--	--	--	--	--	--

LAMPIRAN 2

Demografi Nasabah

Jeniskelamin

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	laki-laki	119	40.2	40.2	40.2
	Perempuan	177	59.8	59.8	100.0
	Total	296	100.0	100.0	

Usia

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	dibawah 20 tahun	13	4.4	4.4	4.4
	20-26 tahun	125	42.2	42.2	46.6
	27-33 tahun	72	24.3	24.3	70.9
	34-40 tahun	52	17.6	17.6	88.5
	diatas 40 tahun	34	11.5	11.5	100.0
	Total	296	100.0	100.0	

Pekerjaan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Pelajar	5	1.7	1.7	1.7
	mahasiswa	54	18.2	18.2	19.9
	Pegawai	187	63.2	63.2	83.1
	wiraswasta	22	7.4	7.4	90.5
	Lainnya	28	9.5	9.5	100.0
	Total	296	100.0	100.0	

Lamamenjadinabah

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	<1 tahun	67	22.6	22.6	22.6
	2-5 tahun	143	48.3	48.3	70.9
	5-7 tahun	33	11.1	11.1	82.1
	8-10 tahun	34	11.5	11.5	93.6
	diatas 10 tahun	19	6.4	6.4	100.0
	Total	296	100.0	100.0	

Pendidikan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SMA	95	32.1	32.1	32.1
	Diploma	67	22.6	22.6	54.7
	S1	120	40.5	40.5	95.3
	S2	12	4.1	4.1	99.3
	Lainnya	2	.7	.7	100.0
	Total	296	100.0	100.0	

Pendapatan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	dibawah 1 juta	51	17.2	17.2	17.2
	1,1 juta-3 juta	169	57.1	57.1	74.3
	3,1 juta-5 juta	52	17.6	17.6	91.9
	5,1 juta-10 juta	17	5.7	5.7	97.6
	diatas 10 juta	7	2.4	2.4	100.0
	Total	296	100.0	100.0	

LAMPIRAN 3

UJI VALIDITAS, UJI REALIBILITAS DAN STATISTIK DESKRIPTIF

1. Hasil Uji validitas

Hasil Analisis Faktor 1

KMO and Bartlett's Test I

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		.919
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	6739.156
	Df	351
	Sig.	.000

Rotated Component Matrix^a

	Component			
	1	2	3	4
LN1		.815		
LN2		.763		
LN3		.827		
LN4		.829		
LN5		.678		
LN6		.775		
LN7		.736		
CP1	.685			
CP2	.685	.417		
CP3	.822			
CP4	.781			
CP5	.828			
CP6	.785			
CP7	.744			
CP8	.692			

CP9	.618			
CP10	.669			
T1			.882	
T2			.874	
T3			.885	
T4			.857	
T5	.409		.588	
SI1				.824
SI2				.876
SI3				.891
SI4				.842
SI5				

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Rotation Method: Varimax with Kaiser Normalization.^a

a. Rotation converged in 6 iterations.

Rotated Component Matrix^a I

	Component			
	1	2	3	4
LN1	.168	.815		-.244
LN2	.188	.763		-.260
LN3	.180	.827		
LN4	.243	.829		
LN5	.382	.678	.157	
LN6	.311	.775	.166	
LN7	.397	.736	.166	-.149
CP1	.685	.373	.155	
CP2	.685	.417	.123	
CP3	.822	.219	.102	
CP4	.781			-.230
CP5	.828	.168	.112	
CP6	.785			-.152
CP7	.744	.260		
CP8	.692	.219	.248	

CP9	.618	.331	.313	
CP10	.669	.316	.249	
T1	.163		.882	-.231
T2	.138		.874	-.269
T3	.130		.885	-.193
T4	.195		.857	-.264
T5	.409	.160	.588	-.207
SI1	-.208	-.121	-.219	.824
SI2	-.130	-.102	-.231	.876
SI3		-.134	-.224	.891
SI4			-.303	.842
SI5		-.275		-.209

Hasil Analisis Faktor 2

KMO and Bartlett's Test II

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		.919
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	6739.156
	Df	351
	Sig.	.000

Rotated Component Matrix^a II

	Component			
	1	2	3	4
LN1		.820		
LN2		.772		
LN3		.836		
LN4		.835		
LN5		.692		
LN6		.783		
LN7		.739		
CP1	.677			

CP2	.675	.435		
CP3	.818			
CP4	.780			
CP5	.828			
CP6	.784			
CP7	.741			
CP8	.685			
CP9	.607			
CP10	.660			
T1			.883	
T2			.874	
T3			.885	
T4			.858	
T5	.403		.588	
SI1				.821
SI2				.873
SI3				.891
SI4				.847

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Rotation Method: Varimax with Kaiser Normalization.^a

a. Rotation converged in 6 iterations.

2. Uji Realibilitas

Hasil Uji Reliabilitas

1. Citra Perusahaan

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.931	10

2. Kepercayaan

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.933	5

3. *Switching Intention*

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.935	4

4. Loyalitas

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.928	7

3. Statistik Deskriptif

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
TOTALCP	296	10.00	50.00	38.2027	5.66997
TOTALLN	296	7.00	35.00	24.0034	5.19615
TOTALSI	296	4.00	20.00	12.8615	3.41250
TOTALT	296	5.00	25.00	18.3851	3.84624
Valid N (listwise)	296				

LAMPIRAN 4

UJI ASUMSI KLASIK

1. Uji Multikolonieritas

a. Loyalitas Nasabah

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	R Square Change	Change Statistics			Sig. F Change
						F Change	df1	df2	
1	.612 ^a	.375	.371	4.12249	.375	87.835	2	293	.000

a. Predictors: (Constant), TOTALT, TOTALCP

b. Dependent Variable: TOTALLN

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	2985.485	2	1492.742	87.835	.000 ^b
	Residual	4979.512	293	16.995		
	Total	7964.997	295			

a. Dependent Variable: TOTALLN

b. Predictors: (Constant), TOTALT, TOTALCP

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	2.002	1.708		1.172	.242		
	TOTALCP	.530	.047	.578	11.268	.000	.811	1.233
	TOTALT	.096	.069	.071	1.388	.166	.811	1.233

b. Switching Intention

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	R Square Change	Change Statistics			Sig. F Change
						F Change	df1	df2	
1	.528 ^a	.278	.274	2.90856	.278	56.540	2	293	.000

a. Predictors: (Constant), TOTALT, TOTALCP

b. Dependent Variable: TOTALSI

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	956.620	2	478.310	56.540	.000 ^b
	Residual	2478.701	293	8.460		
	Total	3435.321	295			

a. Dependent Variable: TOTALSI

b. Predictors: (Constant), TOTALT, TOTALCP

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	22.534	1.205		18.702	.000		
	TOTALCP	-.043	.033	-.071	-1.287	.199	.811	1.233
	TOTALT	-.437	.049	-.493	-8.947	.000	.811	1.233

a. Dependent Variable: TOTALSI

2. Uji Heteroskedastisitas
 a. Loyalitas Nasabah

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	R Square Change	Change Statistics			Sig. F Change
						F Change	df1	df2	
1	.013 ^a	.000	-.003	2.52889	.000	.051	1	294	.822

a. Predictors: (Constant), TOTALCP

b. Dependent Variable: LOYALITASNASABAH

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	.323	1	.323	.051	.822 ^b
	Residual	1880.220	294	6.395		
	Total	1880.543	295			

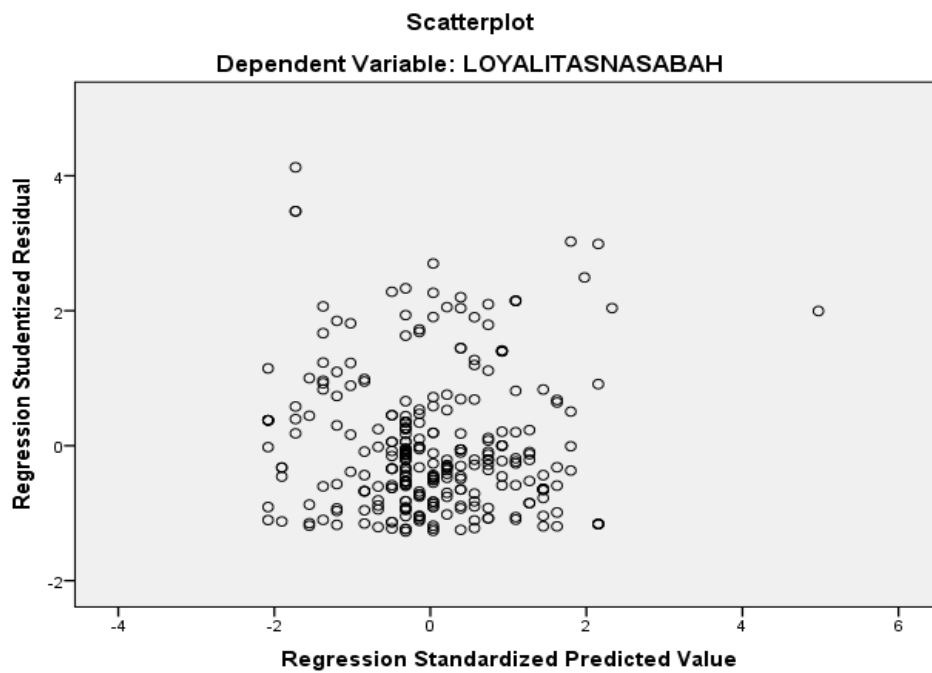
a. Dependent Variable: LOYALITASNASABAH

b. Predictors: (Constant), TOTALCP

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3.459	1.003		3.449	.001
	TOTALCP	-.006	.026	-.013	-.225	.822

a. Dependent Variable: LOYALITASNASABAH



b. Switching Intention

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	R Square Change	Change Statistics			Sig. F Change
						F Change	df1	df2	
1	.153 ^a	.023	.020	1.71448	.023	7.043	1	294	.008

a. Predictors: (Constant), TOTALCP

b. Dependent Variable: SWITCHINGINTENTION

ANOVA^a

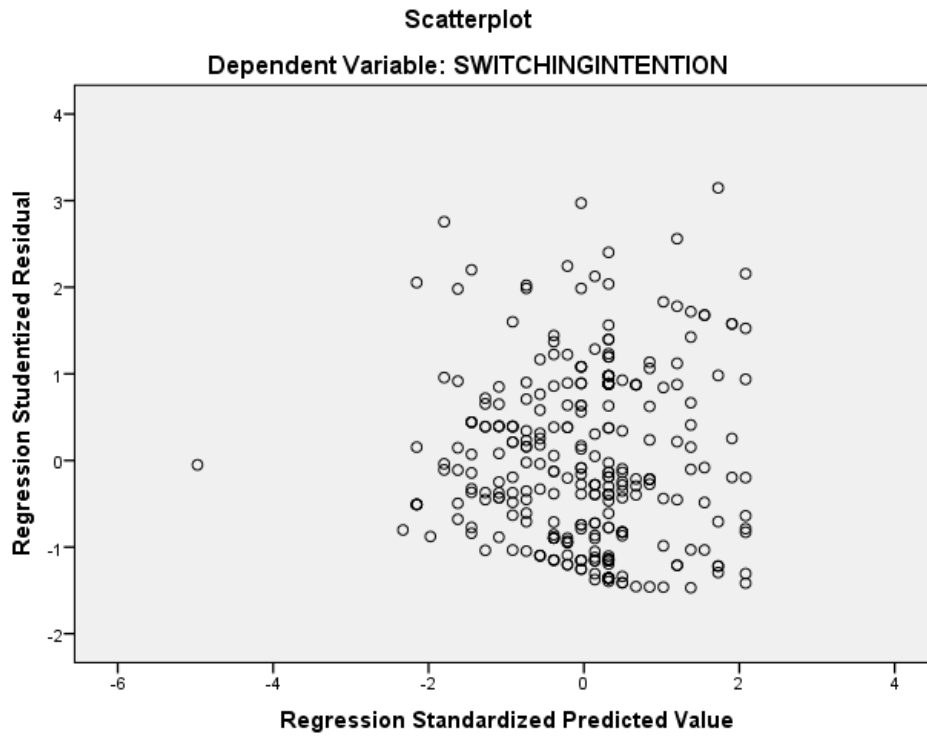
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	20.703	1	20.703	7.043	.008 ^b
	Residual	864.194	294	2.939		
	Total	884.897	295			

a. Dependent Variable: SWITCHINGINTENTION

b. Predictors: (Constant), TOTALCP

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized	t	Sig.
		B	Std. Error	Coefficients		
1	(Constant)	.536	.680		.788	.432
	TOTALCP	.047	.018	.153	2.654	.008

a. Dependent Variable: SWITCHINGINTENTION



3. Hasil Uji Normalitas

a. Loyalitas Nasabah

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		LOYALITASNASABAH
N		160
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	1.6331
	Std. Deviation	.57267
Most Extreme Differences	Absolute	.069
	Positive	.062
	Negative	-.069
Test Statistic		.069
Asymp. Sig. (2-tailed)		.061 ^c

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correcti

b. *Switching Intention*

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		SWITCHING INTENTION
N		296
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.89868540
Most Extreme Differences	Absolute	.041
	Positive	.041
	Negative	-.033
Test Statistic		.041
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.

LAMPIRAN 5
UJI HIPOTESIS

1. Kepercayaan memoderasi citra perusahaan terhadap loyalitas

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.609 ^a	.371	.369	4.12899
2	.612 ^b	.375	.371	4.12249
3	.622 ^c	.387	.381	4.08944

a. Predictors: (Constant), TOTALCP

b. Predictors: (Constant), TOTALCP, TOTALT

c. Predictors: (Constant), TOTALCP, TOTALT, CP_T

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	2952.720	1	2952.720	173.195	.000 ^b
	Residual	5012.277	294	17.049		
	Total	7964.997	295			
2	Regression	2985.485	2	1492.742	87.835	.000 ^c
	Residual	4979.512	293	16.995		
	Total	7964.997	295			
3	Regression	3081.740	3	1027.247	61.425	.000 ^d
	Residual	4883.257	292	16.723		
	Total	7964.997	295			

a. Dependent Variable: TOTALLN

b. Predictors: (Constant), TOTALCP

c. Predictors: (Constant), TOTALCP, TOTALT

d. Predictors: (Constant), TOTALCP, TOTALT, CP_T

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized	t	Sig.
		B	Std. Error	Coefficients Beta		
1	(Constant)	2.687	1.637		1.641	.102
	TOTALCP	.558	.042	.609	13.160	.000
2	(Constant)	2.002	1.708		1.172	.242
	TOTALCP	.530	.047	.578	11.268	.000
	TOTALT	.096	.069	.071	1.388	.166
3	(Constant)	14.387	5.433		2.648	.009
	TOTALCP	.223	.136	.243	1.639	.102
	TOTALT	-.640	.314	-.474	-2.035	.043
	CP_T	.018	.008	.761	2.399	.017

a. Dependent Variable: TOTALLN

2. Kepercayaan memoderasi pengaruh citra perusahaan terhadap *switching intention*

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.285 ^a	.081	.078	3.27637
2	.528 ^b	.278	.274	2.90856
3	.539 ^c	.291	.284	2.88834

a. Predictors: (Constant), TOTALCP

b. Predictors: (Constant), TOTALCP, TOTALT

c. Predictors: (Constant), TOTALCP, TOTALT, CP_T

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	279.357	1	279.357	26.024	.000 ^b
	Residual	3155.964	294	10.735		
	Total	3435.321	295			
2	Regression	956.620	2	478.310	56.540	.000 ^c
	Residual	2478.701	293	8.460		
	Total	3435.321	295			
3	Regression	999.315	3	333.105	39.929	.000 ^d
	Residual	2436.006	292	8.342		
	Total	3435.321	295			

a. Dependent Variable: TOTALSI

b. Predictors: (Constant), TOTALCP

c. Predictors: (Constant), TOTALCP, TOTALT

d. Predictors: (Constant), TOTALCP, TOTALT, CP_T

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized	t	Sig.
		B	Std. Error	Coefficients Beta		
1	(Constant)	19.418	1.299		14.945	.000
	TOTALCP	-.172	.034	-.285	-5.101	.000
2	(Constant)	22.534	1.205		18.702	.000
	TOTALCP	-.043	.033	-.071	-1.287	.199
	TOTALT	-.437	.049	-.493	-8.947	.000
3	(Constant)	14.285	3.838		3.722	.000
	TOTALCP	.162	.096	.268	1.681	.094
	TOTALT	.053	.222	.060	.238	.812
	CP_T	-.012	.005	-.772	-2.262	.024

a. Dependent Variable: TOTALSI