

LAMPIRAN-LAMPIRAN
Lampiran 1
Kuesioner Penelitian

No. Hp:

KUESIONER PENELITIAN

Dengan hormat,

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

Nama : Mariska SR HS

**Status : Mahasiswa Ekonomi Syariah Universitas Muhammadiyah
Yogyakarta (UMY)**

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

Responden yang terhormat, kami 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 kami memohon agar saudara/i dapat memberikan jawaban pada setiap pernyataan.

Kami telah mendesain kuesioner ini agar dapat diisi dalam waktu 7 menit. Seluruh informasi yang terkumpul akan kami 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 087737844903 (Mariska) atau mengirimkan email ke Mariskasolekhah@gmail.com*

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)

- | | | |
|--|--|---|
| <p>1. Jenis kelamin:</p> <p><input type="checkbox"/> Laki-laki</p> <p><input type="checkbox"/> Perempuan</p> | <p>3. Status pekerjaan:</p> <p><input type="checkbox"/> Pelajar</p> <p><input type="checkbox"/> Mahasiswa</p> <p><input type="checkbox"/> Pegawai</p> <p><input type="checkbox"/> Wiraswasta</p> <p><input type="checkbox"/> lainnya.....</p> | <p>5. Pendidikan terakhir:</p> <p><input type="checkbox"/> SMA</p> <p><input type="checkbox"/> Diploma</p> <p><input type="checkbox"/> S1</p> <p><input type="checkbox"/> S2</p> <p><input type="checkbox"/> Lainnya.....</p> |
| <p>2. Usia:</p> <p><input type="checkbox"/> dibawah 20 tahun</p> <p><input type="checkbox"/> 20 – 26 tahun</p> <p><input type="checkbox"/> 27 – 33 tahun</p> <p><input type="checkbox"/> 34 – 40 tahun</p> <p><input type="checkbox"/> diatas 40 tahun</p> | <p>4. Lama menjadi nasabah:</p> <p><input type="checkbox"/> dibawah 1 tahun</p> <p><input type="checkbox"/> 1 – 5 tahun</p> <p><input type="checkbox"/> 5 – 7 tahun</p> <p><input type="checkbox"/> 8 – 10 tahun</p> <p><input type="checkbox"/> diatas 10 tahun</p> | <p>6. Pendapatan/ bulan:</p> <p><input type="checkbox"/> dibawah 1jt</p> <p><input type="checkbox"/> 1,1jt – 3jt</p> <p><input type="checkbox"/> 3,1jt – 5jt</p> <p><input type="checkbox"/> 5,1jt – 10jt</p> <p><input type="checkbox"/> diatas 10jt</p> |

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
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 2						
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 3						
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 4						
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					

Lampiran 2 Data Demografi Responden

Frequencies

[DataSet0]

Statistics

		Jenis Kelamin	Usia	Status Pekerjaan	Lama Menjadi Nasabah	Pendidikan terakhir	Pendapatan/ bulan
N	Valid	213	213	213	213	213	213
	Missing	0	0	0	0	0	0

Frequency Table

Jenis Kelamin

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki-laki	100	46.9	46.9	46.9
	Perempuan	113	53.1	53.1	100.0
	Total	213	100.0	100.0	

Usia

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	< 20 tahun	11	5.2	5.2	5.2
	20 - 26 tahun	114	53.5	53.5	58.7
	27-33 tahun	43	20.2	20.2	78.9
	34 - 40 tahun	20	9.4	9.4	88.3
	diatas 40 tahun	25	11.7	11.7	100.0
	Total	213	100.0	100.0	

Status Pekerjaan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Pelajar	4	1.9	1.9	1.9
	Mahasiswa	63	29.6	29.6	31.5
	Pegawai	107	50.2	50.2	81.7
	Wiraswasta	18	8.5	8.5	90.1
	Lainnya	21	9.9	9.9	100.0
	Total	213	100.0	100.0	

Lama Menjadi Nasabah

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	< 1 tahun	61	28.6	28.6	28.6
	1-5 tahun	112	52.6	52.6	81.2
	5-7 tahun	18	8.5	8.5	89.7
	8-10 tahun	13	6.1	6.1	95.8
	diatas 10 tahun	9	4.2	4.2	100.0
	Total	213	100.0	100.0	

Pendidikan terakhir

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SMA	76	35.7	35.7	35.7
	Diploma	8	3.8	3.8	39.4
	S1	117	54.9	54.9	94.4
	S2	10	4.7	4.7	99.1
	Lainnya	2	.9	.9	100.0
	Total	213	100.0	100.0	

Pendapatan/ bulan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	< 1jt	51	23.9	23.9	23.9
	1,1 jt - 3jt	98	46.0	46.0	70.0
	3,1 jt - 5jt	43	20.2	20.2	90.1
	5,1 jt - 10jt	15	7.0	7.0	97.2
	diatas 10jt	6	2.8	2.8	100.0
	Total	213	100.0	100.0	

Lampiran 3

Uji Validitas dan Reliabilitas

Construct Reliability and Validity

Matrix	Cronbach's Alpha	rho_A	Composite Reliability	Average Variance Extracted (AVE)
	Cronbach's Alpha	rho_A	Composite Reliability	Average Variance Extracted (AVE)
Citra Perusahaan	0.924	0.932	0.936	0.593
Kepercayaan	0.886	0.891	0.916	0.687
Loyalitas Nasabah	0.930	0.938	0.943	0.702
Switching Intention	0.786	0.780	0.868	0.630

Discriminant Validity

Fornell-Larcker Criterion	Cross Loadings	Heterotrait-Monotrait Ratio (HTMT)	Heterotrait-Monotrait Ratio (HTMT)	
	Citra Perusahaan	Kepercayaan	Loyalitas Nasabah	Switching Intention
Citra Perusahaan	0.770			
Kepercayaan	0.808	0.829		
Loyalitas Nasabah	0.606	0.551	0.838	
Switching Intention	-0.344	-0.334	-0.503	0.794

Lampiran 4

Pengujian Model *Struktural*

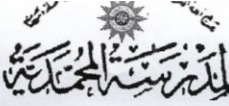
R Square

Matrix	R Square	R Square Adjusted
	R Square	R Square Adjusted
Loyalitas Nasabah	0.378	0.372
Switching Intention	0.258	0.247

Path Coefficients

Mean, STDEV, T-Values, P-Values	Confidence Intervals	Confidence Intervals Bias Corrected	Samples		
	Original Sampl...	Sample Mean (...)	Standard Devia...	T Statistics (O...	P Values
Citra Perusahaan -> Loyalitas Nasabah	0.463	0.454	0.104	4.440	0.000
Citra Perusahaan -> Switching Intention	-0.000	-0.016	0.116	0.001	0.999
Kepercayaan -> Loyalitas Nasabah	0.177	0.190	0.101	1.746	0.081
Kepercayaan -> Switching Intention	-0.081	-0.074	0.101	0.799	0.425
Loyalitas Nasabah -> Switching Intention	-0.459	-0.458	0.081	5.658	0.000

Lampiran 5
Surat Izin Penelitian dari MPDM Kota Yogyakarta



MAJELIS PENDIDIKAN DASAR DAN MENENGAH
PIMPINAN DAERAH MUHAMMADIYAH KOTA YOGYAKARTA
Jalan Sultan Agung 14, Telepon (0274)375917, Faks. (0274) 411947, Yogyakarta 55151
e-mail: dikdasmenpdm_yk@yahoo.com

IZIN PENELITIAN/SKRIPSI/OBSERVASI/TESIS

No. : 971/REK/III.4/F/2017

Setelah membaca surat dari : **Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.**

No. : 244/C.6-3/EPI-UMY/XI/2017 Tgl. : 22 November 2017

Perihal : **Surat Izin Penelitian**

dan berdasar Putusan Sidang Majelis Dikdasmen PDM Kota Yogyakarta, hari **Senin** tanggal **22 Rabi'ul Awwal 1439 H**, bertepatan tanggal **11 Desember 2017 M** yang salah satu agenda sidangnya membahas pemberian izin penelitian/praktek kerja/observasi, maka dengan ini kami memberikan izin kepada:

Nama Terang : **MARISKA SR. HS** NIM. 20140730006

Pekerjaan : Mahasiswa pada prodi Muamalat Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
alamat **Jl. Ringroad Selatan, Tamantirto, Kasihan, Bantul, Yogyakarta**

Pembimbing : **M. Zakiy Ishak, SEL., M.Sc**

untuk melakukan observasi/penelitian/pengumpulan data dalam rangka menyusun Skripsi :

Judul : **LOYALITAS SEBAGAI VARIABEL MEDIASI PENGARUH ORGANIZATIONAL IMAGE DAN TRUST TERHADAP SWITCHING INTENTION PADA NASABH BANK MUAMALAT**

Lokasi : **SMA Muhammadiyah 1 Yogyakarta**

dengan ketentuan sebagai berikut:

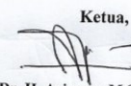
1. Menyerahkan tembusan surat ini kepada pejabat yang dituju.
2. Wajib menjaga tata tertib dan menaati ketentuan-ketentuan yang berlaku di sekolah/setempat.
3. Wajib memberi laporan hasil penelitian/praktek kerja/observasi dalam bentuk CD kepada Majelis Pendidikan Dasar dan Menengah Pimpinan Daerah Muhammadiyah Kota Yogyakarta.
4. Izin ini tidak disalahgunakan untuk tujuan tertentu yang dapat mengganggu kestabilan Persyarikatan dan hanya diperlukan untuk keperluan ilmiah.
5. Surat izin ini dapat diajukan kembali untuk mendapat perpanjangan bila di-perlukan.
6. Surat izin ini dapat dibatalkan sewaktu-waktu bila tidak dipenuhi ketentuan-ketentuan tersebut di atas.

MASA BERLAKU (TIGA) BULAN :
12-12-2017 sampai dengan 12-03-2018

Tanda tangan Pemegang Izin,
Mariska SR. HS


Yogyakarta, 12 Desember 2017

Ketua,



Dr. H. Ariswan, M.Si., DEA
NBM. 820.325

Sekretaris,



Buono, S.Pd., M.Eng
NBM. 728.558

Tembusan:

1. PDM Kota Yogyakarta
2. Dekan FAI UMY
3. Kepala SMA Muh. 1 YK

Lampiran VI

Hasil Tes Turnitin Skripsi




PERPUSTAKAAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA (UMY)
Terakreditasi "A" (Perpustakaan Nasional RI No : 29/1/ee/XII.2014)

Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta menyatakan bahwa Skripsi atas nama :

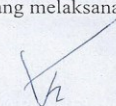
Nama : Mariska SR HS
Prodi/Fakultas : Ekonomi Syariah/FAI
NIM : 20140730006
Judul : LOYALITAS NASABAH SEBAGAI VARIABEL MEDIASI PENGARUH CITRA PERUSAHAAN DAN KEPERCAYAAN TERHADAP SWITCHING INTENTION PADA NASABAH BANK MUAMALAT INDONESIA
Dosen Pembimbing : M. Zakiy, S.EI., M.Sc

Telah dilakukan tes Turnitin filter 1%, dengan tingkat similaritasnya sebesar 6%.
Semoga surat keterangan ini dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Mengetahui
Ka.Ur. Pengolahan dan Layanan


Laela Niswatin, S.I.Pust.

Yogyakarta, 2018-05-05
yang melaksanakan pengecekan


Eko Kurniawan, SIP.

C. PENDIDIKAN NON FORMAL

Praktikum Perbankan (Magang) Program Studi Ekonomi Syariah di KSPPS
BMT Surya Asa Artha Yogyakarta (05 September – 05 Oktober 2017)

D. PENGALAMAN ORGANISASI

1. Anggota OSIS MAN 2 Banjarnegara Periode 2011/2012.
2. Anggota Bantara Ambalan Gajah Mada Srikandi Banjarnegara periode 2012/2013.
3. Ketua Divisi Jurnalistik MAN 2 Banjarnegara 2012/2013.
4. Anggota Jurnalistik Crew MAN 2 Banjarnegara 2012/2013 dan 2013/2014.
5. Anggota PMR MAN 2 Banjarnegara.
6. Anggota Divisi Event Organizer HIMEPI (Himpunan Mahasiswa Ekonomi dan Perbankan Islam) UMY Periode 2015/2016.
7. Sekretaris Divisi Event Organizer HIMEPI (Himpunan Mahasiswa Ekonomi dan Perbankan Islam) UMY Periode 2016/2017.