LAMPIRAN

LAMPIRAN-LAMPIRAN

LAMPIRAN I
Kuesioner Penelitian

No. Hp:

KUESIONER PENELITIAN

Dengan hormat,

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

Nama :Evrita Putri Azzahroh
Status :Mahasiswa 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 kuesioner 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* ***Evrita (081907333168)*** *atau mengirimkan email ke evrita.putri@gmail.com*

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:	**Status Pekerjaan:**	**Pendidikan terakhir**:
☐ Laki-laki	☐ Pelajar	☐SMP
☐ Perempuan	☐ Mahasiswa	☐ SMA
	☐ Pegawai	☐ S1/ Diploma
	☐ Wiraswasta	☐ S2
	☐ lainnya.....	☐ Lainnya……

Usia:	**Lama Menjadi Nasabah:**	**Pendapatan/ bulan:**
☐ dibawah20 tahun	☐ 2 – 5 tahun	☐ dibawah1jt
☐ 21– 25 tahun	☐ 5 – 7 tahun	☐ 1,1jt – 3jt
☐ 26–30 tahun	☐ 8 – 10 tahun	☐ 3,1jt – 5jt
☐ 21–35 tahun	☐ diatas 10 tahun	☐ 5,1jt – 10jt
☐ diatas 35 tahun		☐ 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.

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 deangan 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					

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**
LN 1	Saya jarang memikirkan untuk beralih ke layanan bank lain.					
LN 2	Selama masih ada produk dan layanan dari Bank Syariah, saya ragu untuk menggunakan produk dan layanan dari bank lain					
LN 3	Saya selalu menggunakan produk dan layanan dari Bank Syariah ketika saya ingin bertransaksi					
LN 4	Ketika saya bertransaksi, produk dan layanan dari Bank Syariah merupakan pilihan pertama saya					
LN5	Saya senang menggunakan produk dan layanan dari Bank Syariah					
LN6	Bagi saya, produk dan layanan dari Bank Syariah adalah yang terbaik dalam membantu transaksi saya					
LN7	Saya yakin bahwa Bank Syariah merupakan bank favorit saya					

Terimakasih Atas Bantuannya...

Semoga Tuhan Yang Maha Esa membalas semua kebaikan saudara/i

Aamiin

Lampiran II
Data Demografi Nasabah

Gender

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	36	36,0	36,0	36,0
	2	64	64,0	64,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Usia

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	14	14,0	14,0	14,0
	2	75	75,0	75,0	89,0
	3	5	5,0	5,0	94,0
	5	6	6,0	6,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Status Pekerjaan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	1	1,0	1,0	1,0
	2	80	80,0	80,0	81,0
	3	9	9,0	9,0	90,0
	4	1	1,0	1,0	91,0
	5	9	9,0	9,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Lama Menjadi Nasabah

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	88	88,0	88,0	88,0
	2	3	3,0	3,0	91,0
	3	4	4,0	4,0	95,0
	4	5	5,0	5,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Pendidikan Trakhir

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	1	1,0	1,0	1,0
	2	68	68,0	68,0	69,0
	3	23	23,0	23,0	92,0
	4	5	5,0	5,0	97,0
	5	3	3,0	3,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Pendapatan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	40	40,0	40,0	40,0
	2	51	51,0	51,0	91,0
	3	5	5,0	5,0	96,0
	4	3	3,0	3,0	99,0
	5	1	1,0	1,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

LAMPIRAN III

Uji Validitas dan Reliabilitas

Discriminant Validity

Fornell-Larcker Criteri... | Cross Loadings | Heterotrait-Monotrait R... | Heterotrait-M

	Kepuasan Nasabah	Kualitas Layanan	Loyalitas Nasabah
Kepuasan Nasa...	0.738		
Kualitas Layanan	0.368	0.732	
Loyalitas Nasa...	0.729	0.347	0.827

Construct Reliability and Validity

Matrix | Cronbach's Alpha | rho_A | Composite Reliability | Average Variance Extrac

	Cronbach's Al...	rho_A	Composite Rel...	Average Variance Extracted...
Kepuasan Nasa...	0.851	0.911	0.874	0.545
Kualitas Layanan	0.962	0.968	0.965	0.536
Loyalitas Nasa...	0.921	0.927	0.938	0.684

Latent Variable

Latent Variable | Latent Variable Correlations | Latent Variable

	Kepuasan Nas...	Kualitas Layanan	Loyalitas Nasa...
Kepuasan Nasa...	1.000		
Kualitas Layanan	0.368	1.000	
Loyalitas Nasa...	0.729	0.347	1.000

Lampiran III
Pengujian Model Struktural

Path Coefficients

Mean, STDEV, T-Values, P-Va... | Confidence Intervals | Confidence Intervals Bias C... | Samples | Copy to Clipboard: | Exce

	Original Sampl...	Sample Mean (...	Standard Devia...	T Statistics (|O...	P Values
Kepuasan Nasabah -> Loyalitas Nasabah	0.696	0.693	0.072	9.632	0.000
Kualitas Layanan -> Kepuasan Nasabah	0.368	0.409	0.139	2.647	0.008
Kualitas Layanan -> Loyalitas Nasabah	0.091	0.098	0.088	1.033	0.302

R Square

Matrix | R Square | R Square Adjusted

	R Square	R Square Adjus...
Kepuasan Nasa...	0.135	0.127
Loyalitas Nasa...	0.539	0.529