

LAM

LAM

KUESIONER

Dengan hormat,

Sehubungan dengan langkah dan
strategi perbankan syariah di Indonesia

Nama: Fernanda Ayu Arimb

Status: Mahasiswa Ekonomi

Muhammadiyah Yog

Memohon kesediaan saudara

dengan mengisi kuesioner berikut ini.

BAGIAN A

Petunjuk: Berilah tanda *check list* disediakan.

Apakah anda sudah menjadi nasabah tahun?

- Sudah (silahkan melanjutkan)**
- Belum (berhenti sampai disini)**

Di Bank Syariah mana anda menjadi nasabah?

- Bank Muamalat Indonesia
- Bank Syariah Mandiri
- Bank CIMB Niaga Syariah

Status anda sebagai nasabah? (boleh pilih lebih dari satu)

- Peminjam
- Penabung
- Asuransi

Jenis

kelamin:

Laki-laki

Status Pekerjaan:

Pelajar

STP	TP	
Sangat Tidak Penting	Tidak Penting	

KET	PERNYATAAN
KL1	Bank Syariah sesuai dengan hukum dan
KL2	Tidak ada bunga yang diambil atau pembiayaan atau tabungan
KL3	Ketentuan produk dan layanan yang Islam
KL4	Ketentuan pembiayaan bebas bunga
KL5	Ketentuan produk-produk investasi bagi
KL6	Nasabah merasa aman dalam bertransaksi
KL7	Pegawai Bank Syariah bersikap sopan ke
KL8	Pegawai Bank Syariah memiliki pengeta yang baik
KL9	Bank Syariah memberi perhatian individ
KL10	Janji Bank kepada nasabah untuk melaku tertentu, dilakukan sesuai dengan yang d

KL23	Pegawai Bank Syariah selalu ingin mem
KL24	Pegawai Bank Syariah tidak per menanggapi permintaan nasabah

BAGIAN C

PETUNJUK PENGISIAN

Mohon untuk memberi tanda centan
sesuai menurut saudara/i rasakan pada

STS	TS	
Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	N

BAGIAN 2

BAGIAN 4	
KET	PERNYATAAN
BB 1	Ada banyak insentif yang tidak akan saya beralih ke bank lain
BB 2	Beralih ke bank lain akan membutuhkan biaya yang harus dibayar diawal (misalnya biaya rekening, jaminan pinjaman dsb)
BB 3	Beralih ke bank lain akan memakan biaya yang banyak untuk setiap tahapan atau prosedurnya
BB 4	Secara umum, saya akan merasakan keuntungan jika beralih ke bank lain

BAGIAN 3	
KET	PERNYATAAN
SI1	Saya akan beralih ke bank lain yang menawarkan suku bunga yang lebih baik
SI 2	Saya akan beralih ke bank lain yang menawarkan layanan konsumen yang lebih baik

Perhitungan I

Bank Syariah
1. Bank Muamalat
2. Bank Syariah Mandiri
3. Bank CIMB Niaga Syariah
4. Bank Mega Syariah
Status Nasabah
1. Peminjam
2. Penabung
3. Asuransi
3. Investasi
4. Lainnya
Jenis Kelamin
1. Laki-laki
2. Perempuan

Pendidikan Terakhir
1. SMP
2. SMA
3. S1/Diploma
4. S2
5. Lainnya
Pendapatan/bulan
1. Dibawah 1jt
2. 1,1 jt-3jt
3. 3,1jt-5jt
4. 5,1jt-10jt
5. Diatas 10jt

Uji VAL

Rotated Co

	1	
KL6	.685	
KL7	.677	
KL8	.716	
KL9	.632	
KL10	.824	
KL11	.729	
KL12	.816	
KL13	.699	
KL14	.737	
KL15	.677	
KL16	.558	
KL17	.668	
KL18	.644	
KL19	.686	

Rotated Co

	1	
KL6	.529	
KL7	.639	
KL8	.726	
KL9	.625	
KL10	.678	
KL11	.594	
KL12	.717	
KL13	.643	
KL14	.734	
KL15	.693	
KL16	.625	
KL17	.525	
KL18	.617	
KL19	.671	
KL20	.742	

KUALITAS LAYANAN**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	100	100
	Excluded ^a	0	
	Total	100	100

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.934	24

KL19	4.07	.820
KL20	4.26	.719
KL21	4.42	.713
KL22	4.39	.680
KL23	4.45	.626
KL24	4.17	.766

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted
KL1	99.96	102.948
KL2	100.06	102.602
KL3	100.00	101.455
KL4	100.01	101.505
KL5	100.16	102.156
KL6	99.83	102.324
KL7	99.85	101.907
KL8	100.00	99.879

LOYALITAS NASABAH

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	110	100
	Excluded ^a	0	
	Total	110	100

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.881	7

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
--	------	----------------	---

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N
27.64	17.728	4.210	

SWITCHING INTENTION

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100
	Excluded ^a	0	
	Total	100	100

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.953	4

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N
11.57	19.621	4.430	

SWITCHING COST

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100
	Excluded ^a	0	
	Total	100	100

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N
15.50	6.192	2.488	

UJI MUI

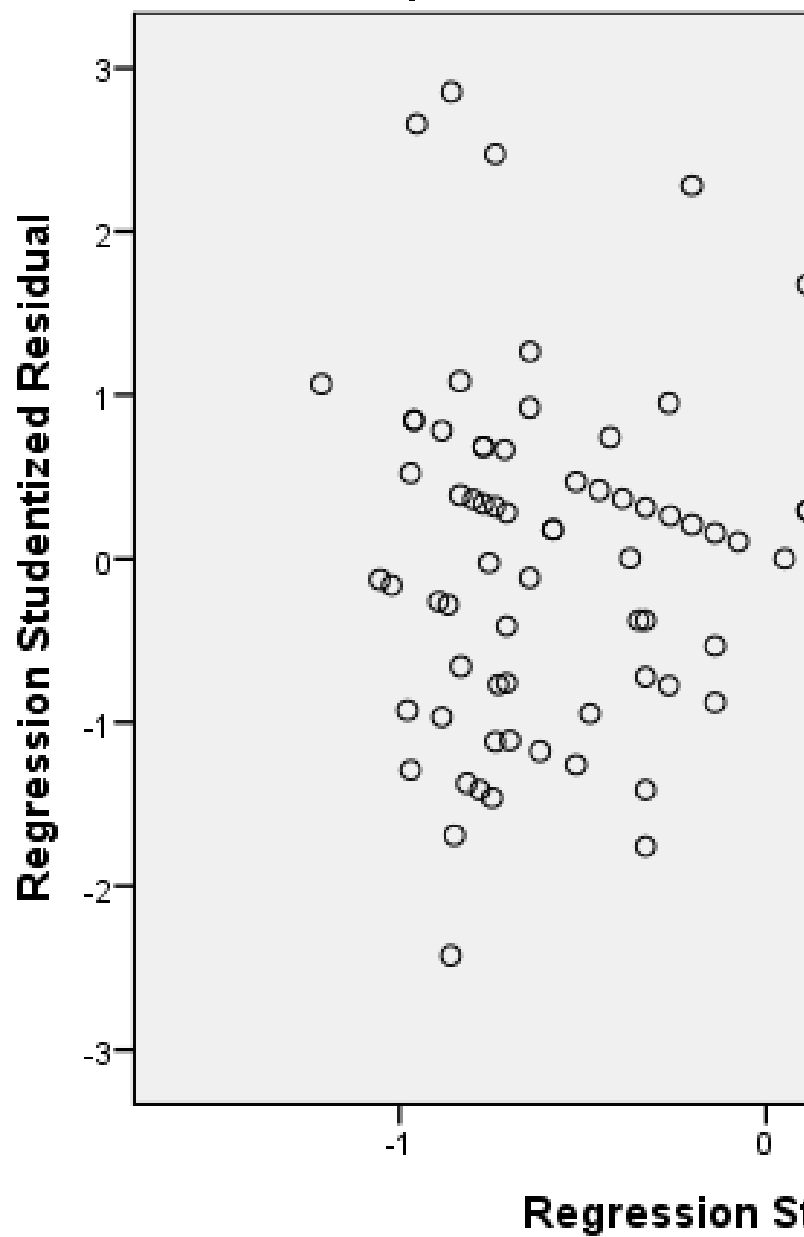
Model	Unstand Coeffi	B
		(Constant)
1	KL= KUALITAS LAYANAN	.127
	SC= SWITCHING COST	1.005

a. Dependent Variable: LN= LOYALITAS NAS

UJI HETEROC

So

Dependent Variable:



UJI NO

One-Sample Kol

N

Normal Parameters^{a,b}

Most Extreme Differences

Kolmogorov-Smirnov Z

Asymp. Sig. (2-tailed)

a. Test distribution is Normal

b. Calculated from data.

One-Sample Kol

STATISTI

Descrip

KL= KUALITAS LAYANAN LN= LOYALITAS NASABAH SI= SWITCHING INTENTION SC= SWITCHING COST	

KL= KUALITAS LAYANAN	Pearson Correlati Sig. (2-tailed) N Pearson Correlati

UJI REGRESI DAN MRA

		Variables Entered
Model		Variables Entered
1		KL= KUALITAS LAYANAN ^b
2		SC= SWITCHING COST ^b
3		MOD= INTERAKSI KUALITAS LAYANAN X SWITCHING COST ^b

A

Model		Sum of Squares	
1	Regression	298.685	
	Residual	1083.875	
	Total	1382.560	
2	Regression	452.492	
	Residual	930.068	
	Total	1382.560	
3	Regression	566.592	
	Residual	815.968	
	Total	1382.560	

a. Dependent Variable: LN= LOYALITAS NAS

b. Predictors: (Constant), KL= KUALITAS LAY

c. Predictors: (Constant), KL= KUALITAS LAY

d. Predictors: (Constant), KL= KUALITAS LAY

INTERAKSI KUALITAS LAYANAN X SWITCH

MOD= INTERAKSI KUALITAS LAYANAN X SWITCHING COST	.086
--------------------------------------------------------	------

a. Dependent Variable: LN= LOYALITAS NAS

Model	Beta In
1 SC= SWITCHING COST	.370 ^b
1 MOD= INTERAKSI KUALITAS LAYANAN X SWITCHING COST	.552 ^b
2 MOD= INTERAKSI KUALITAS LAYANAN X SWITCHING COST	3.658 ^c

a. Dependent Variable: LN= LOYALITAS NAS

b. Predicted in the Model: (Constant) K1 = K2

a. Dependent Variable: LN= LOYALITAS NAS

	Residuals	
	Minimum	Maximum
Predicted Value	20.98	
Std. Predicted Value	-1.213	
Standard Error of Predicted Value	.316	
Adjusted Predicted Value	20.80	
Residual	-6.821	
Std. Residual	-2.340	
Stud. Residual	-2.425	
Deleted Residual	-7.329	
Stud. Deleted Residual	-2.490	
Mahal. Distance	.173	
Cook's Distance	.000	
Centered Leverage Value	.002	

a. Dependent Variable: LN= LOYALITAS NAS

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.009 ^a	.000	-.010	
2	.031 ^b	.001	-.020	
3	.039 ^c	.002	-.030	

a. Predictors: (Constant), KL= KUALITAS LAYANAN

b. Predictors: (Constant), KL= KUALITAS LAYANAN

c. Predictors: (Constant), KL= KUALITAS LAYANAN

LAYANAN X SWITCHING COST

d. Dependent Variable: SI= SWITCHING INTENSITAS

Model	Sum of Squares	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	.147		
	Residual	1942.363		
	Total	1942.510		

Model		Unstand
		Coeff
		B
1	(Constant)	11.922
	KL= KUALITAS LAYANAN	-.004
2	(Constant)	12.196
	KL= KUALITAS LAYANAN	.003
3	SC= SWITCHING COST	-.106
	(Constant)	17.554
	KL= KUALITAS LAYANAN	-.061
	SC= SWITCHING COST	-.806

Model	Dimension	Eigenvalue	Condi Inde
1	1	1.994	
	2	.006	
2	1	2.978	
	2	.016	
	3	.006	
3	1	3.960	
	2	.031	
	3	.008	
	4	8.756E-005	