

LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner

A. Profil Responden

1. Nama :
2. Jenis Kelamin :
 - Perempuan
 - Laki-laki
3. Usia :
4. Pekerjaan
 - PNS
 - Guru/Dosen
 - Karyawan
 - Wiraswasta
 - Mahasiswa/Pelajar
 - Ibu Rumah Tangga
 - Lainnya :
5. Berapa Lama Menjadi Nasabah Bank Muamalat
 - < 1 Tahun
 - 1-3 Tahun
 - > 3 Tahun

B. Panduan Pengisian Kuesioner

Berilah tanda *checklist* (✓) untuk setiap pernyataan sesuai dengan fakta dalam kolom yang tersedia. Apabila terjadi kesalahan dalam pemilihan jawaban berilah tanda sama dengan (=) pada kolom yang salah. Berikut terdapat 4 pilihan untuk mengisi kuesioner pada setiap pertanyaan yaitu :

Keterangan

1 = Sangat Setuju (SS)

2 = Setuju (S)

3 = Tidak Setuju (TS)

4 = Sangat Tidak Setuju (STS)

Terima kasih atas kesediaan anda untuk mengisi kuesioner ini.

VARIABEL DAYA TANGGAP

A. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

No	Pertanyaan	SS	S	TS	STS
1	Karyawan Bank Muamalat memiliki pengetahuan untuk menjawab pertanyaan dan permasalahan nasabah.				
2	Karyawan Bank Muamalat selalu tanggap dalam membantu nasabah yang memiliki keluhan terhadap permasalahan dalam transaksi.				
3	Karyawan Bank Muamalat berusaha untuk selalu cepat dan tanggap dalam menyelesaikan masalah nasabah.				

VARIABEL KEPUASAN NASABAH

No	Pertanyaan	SS	S	TS	STS
1	Bank Muamalat mempunyai tempat dan lingkungan yang bersih, rapi, serta memadai untuk melakukan aktivitas bertransaksi.				
2	Saya merasa nyaman dengan pelayanan yang diberikan oleh karyawan Bank Muamalat.				
3	Saya merasa bahwa Bank Muamalat telah memberikan kemudahan dalam pelayanan sesuai dengan prosedur.				
4	Saya merasa bahwa spesifikasi yang disampaikan oleh Bank Muamalat telah sesuai dengan pelayanan yang diberikan dalam penggunaan produk layanan Bank Muamalat syariah berupa : a) Produk Funding : Tabungan, Deposito, dan lain-lainnya. b) Produk Financing : KPR, Pembiayaan Haji Plus.				
5	Bank Muamalat mampu memberikan kelengkapan sesuai dengan kewajiban berupa pelayanan yang cepat, kompetensi, kenyamanan dan kebersihan dalam melakukan transaksi.				

Lampiran 2 Tabulasi Data

NO	X1.1	X1.2	X1.3	X	Y1.1	Y1.2	Y1.3	Y1.4	Y1.5	Y
1	3	3	3	9	4	3	3	4	3	17
2	3	3	3	9	3	3	4	4	3	17
3	3	4	4	11	4	4	4	3	3	18
4	3	4	4	11	4	4	3	3	3	17
5	4	3	4	11	4	3	4	4	4	19
6	3	3	3	9	4	3	4	3	3	17
7	4	3	3	10	4	3	3	3	4	17
8	4	3	3	10	3	3	4	3	4	17
9	3	3	4	10	3	4	3	3	3	16
10	3	3	3	9	4	4	4	3	3	18
11	4	3	3	10	4	4	3	3	3	17
12	4	4	4	12	4	4	4	3	3	18
13	3	4	4	11	4	4	4	3	4	19
14	4	3	4	11	4	3	4	3	4	18
15	4	4	3	11	3	4	3	4	4	18
16	2	2	1	5	1	1	2	1	1	6
17	3	3	3	9	4	3	4	3	4	18
18	3	3	4	10	3	4	3	3	3	16
19	3	4	4	11	4	3	3	3	3	16
20	3	4	4	11	4	4	3	3	3	17
21	3	3	4	10	3	3	4	3	4	17
22	4	3	4	11	3	4	3	4	4	18
23	4	3	4	11	3	4	4	4	3	18
24	4	3	3	10	3	3	4	3	4	17
25	3	4	3	10	3	3	3	4	3	16

26	3	3	4	10	4	3	4	3	3	17
27	4	3	4	11	3	4	4	3	4	18
28	3	3	4	10	4	3	4	4	3	18
29	3	3	3	9	4	3	3	4	4	18
30	3	4	3	10	3	3	3	4	3	16
31	3	4	4	11	3	4	4	3	4	18
32	3	3	3	9	4	3	3	3	3	16
33	3	3	3	9	3	3	4	3	3	16
34	4	4	4	12	4	4	4	4	4	20
35	2	2	2	6	1	1	2	2	1	7
36	2	2	2	6	2	2	2	2	1	9
37	3	4	4	11	3	3	4	3	3	16
38	3	4	3	10	4	3	3	3	4	17
39	2	1	2	5	2	1	1	1	2	7
40	4	4	3	11	4	3	4	4	4	19
41	3	4	4	11	3	4	4	4	4	19
42	3	4	4	11	3	3	3	4	3	16
43	3	4	4	11	3	4	4	4	4	19
44	3	4	3	10	3	3	4	4	3	17
45	4	4	3	11	4	3	4	4	4	19
46	3	4	3	10	3	4	3	3	3	16
47	3	3	4	10	3	4	4	4	4	19
48	4	4	4	12	4	3	4	3	4	18
49	4	3	3	10	4	4	4	3	4	19
50	4	4	4	12	3	4	4	3	4	18
51	3	3	3	9	4	3	3	4	4	18
52	3	4	4	11	4	3	3	4	4	18

53	3	3	4	10	3	3	4	4	3	17
54	4	3	3	10	3	3	3	3	4	16
55	4	3	4	11	3	4	4	4	4	19
56	3	4	4	11	4	3	4	3	3	17
57	3	4	3	10	4	3	4	4	4	19
58	3	3	4	10	3	4	4	3	4	18
59	3	4	4	11	4	3	4	4	4	19
60	4	3	3	10	3	4	3	4	3	17
61	4	3	3	10	4	4	3	4	4	19
62	4	4	4	12	4	3	3	4	3	17
63	4	4	3	11	3	3	3	4	4	17
64	4	3	3	10	4	3	3	4	3	17
65	3	4	3	10	3	4	4	4	4	19
66	3	4	4	11	4	4	3	3	3	17
67	4	4	3	11	4	3	4	3	4	18
68	3	3	4	10	3	4	4	3	4	18
69	3	3	4	10	4	4	4	4	3	19
70	3	3	3	9	3	3	3	3	3	15
71	3	3	3	9	4	3	3	4	3	17
72	3	4	4	11	3	3	4	3	3	16
73	3	3	3	9	4	3	4	4	4	19
74	3	3	4	10	3	3	4	3	3	16
75	4	3	3	10	3	4	3	3	4	17
76	4	3	4	11	3	4	4	3	3	17
77	3	4	3	10	4	3	4	4	3	18
78	1	1	2	4	2	1	1	2	2	8
79	4	3	4	11	4	3	4	3	4	18

80	4	4	4	12	3	3	3	4	3	16
81	3	4	3	10	3	4	3	3	4	17
82	4	3	4	11	4	3	4	4	3	18
83	4	4	4	12	4	3	4	4	3	18
84	4	3	3	10	3	4	3	4	3	17
85	4	3	3	10	4	4	4	3	4	19
86	4	4	3	11	4	3	4	4	3	18
87	4	4	4	12	4	3	4	3	4	18
88	4	4	4	12	4	4	3	4	3	18
89	4	4	4	12	4	3	3	3	4	17
90	3	3	3	9	3	4	4	3	3	17
91	4	3	3	10	3	4	3	4	4	18
92	4	3	4	11	4	3	3	4	4	18
93	3	4	4	11	4	3	4	3	3	17
94	1	2	2	5	1	1	1	1	2	6
95	1	1	2	4	1	2	1	1	2	7
96	4	3	3	10	3	3	3	4	3	16
97	2	2	2	6	2	1	2	2	1	8
98	4	4	4	12	4	3	3	4	4	18
99	4	4	3	11	4	4	3	3	3	17
100	2	2	1	5	1	2	2	1	2	8
r hitung	0,8001 3	0,8447 9	0,8310 3		0,8097 4	0,7927 3	0,8160 1	0,7966 4	0,8185 9	
r tabel	0,1654	0,1654	0,1654		0,1654	0,1654	0,1654	0,1654	0,1654	
Valid/Tidak Valid	Valid	Valid	Valid		Valid	Valid	Valid	Valid	Valid	

Lampiran 3 Surat Izin Penelitian



UMKT
Program Studi
Manajemen

Fakultas Ekonomi, Bisnis dan Politik

Telp. 0541-748511 Fax.0541-766832

Website <http://manajemen.umkt.ac.id>

email: manajemen@umkt.ac.id



Nomor : 050/FEBP.1/C.6/C/2024

Samarinda, 20 Sya' ban 1445 H

Lampiran : -

01 Maret 2024 M

Perihal : Ijin Penelitian dan Permintaan Data Skripsi

Kepada Yth

Bapak/ Ibu

Kepala Cabang Bank Muamalat Indonesia Cabang Samarinda

Jl. Pahlawan Blok F, No. 3 A, Kel. Dadi Mulya, Kec. Samarinda Ulu, Kota Samarinda

Di -

Tempat

Assalamu' allaikum Warahmatullahi Wabarakaatuh

Bersama dengan surat ini kami ingin memberitahukan, bahwa dalam rangka akhir masa studi di Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi Bisnis dan Politik Universitas Muhammadiyah Kalimantan Timur, setiap mahasiswa diwajibkan untuk membuat Tugas Akhir Skripsi. Sehubungan dengan hal tersebut, dengan ini kami memohon kesediaan Bapak/ Ibu untuk memberikan ijin kepada Mahasiswa yang datanya tersebut dibawah ini:

No	Nama	NIM	Email	Konsentrasi	Smt
1	Azzah Nur Aziizah	2011102431365	2011102431365@umkt.ac.id	MSDM	VIII
2	Beindah Desita Zalasiah Fitri	2011102431433	2011102431433@umkt.ac.id		
3	Bintang Firdaus	2011102431106	2011102431106@umkt.ac.id		
4	Darmawan Setiawan	2011102431531	2011102431531@umkt.ac.id		

Untuk melakukan penelitian pada Instansi yang Bapak pimpin dalam rangka penulisan Tugas Akhir Skripsi pada Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi Bisnis dan Politik Universitas Muhammadiyah Kalimantan Timur.

Demikian permohonan ini kami sampaikan, atas bantuan dan kerjasamanya diucapkan terima kasih

Wassalamu' alaikum Warahmatullahi Wabarakaatuh

An. Ketua,
Sekretaris,

Adhini HR, S.Si., M.M.
N. 1118058604

Kampus 1 : Jl. Ir. H. Juanda, No.15, Samarinda
Kampus 2 : Jl. Pelita, Pesona Mahakam, Samarinda

Lampiran 4 Surat Balasan Penelitian



Bank Muamalat



Nomor : 209/S/KC Samarinda-SRT/VII/2024

Samarinda, 8 Juli 2024 M
2 Muharam 1446 H

Kepada Yth:
Bapak/Ibu Dekan Fakultas Ekonomi, Bisnis dan Politik
Universitas Muhammadiyah Kalimantan Timur
Di
Samarinda

Perihal : Balasan Izin Penelitian dan Permintaan Data Skripsi

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Semoga Allah SWT senantiasa melimpahkan rahmat dan karunia-Nya kepada kita semua dalam menjalankan aktivitas sehari hari, Amiin YRA.

Dengan Hormat,

Sehubungan dengan adanya surat permohonan penelitian oleh mahasiswa S1 Manajemen Fakultas Ekonomi Bisnis dan Politik Universitas Muhammadiyah Kalimantan Timur, Bersama ini kami sampaikan surat balasan ijin untuk melakukan penelitian dan permintaan data Skripsi yang diajukan oleh :

1	Azzah Nur Aziizah	2011102431365
2	Beindah Desita Zalasiah Fitri	2011102431433
3	Bintang Firdaus	2011102431106
4	Darmawan Setiawan	2011102431531

Untuk informasi lebih lanjut dapat menghubungi :
Muhammad Fikri Maududi (082231915012)

Demikian surat balasan izin penelitian dan permintaan data Skripsi ini kami sampaikan, atas perhatian yang telah diberikan diucapkan terimakasih.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

PT. BANK MUAMALAT INDONESIA, Tbk
CABANG SAMARINDA

Muhammad Fikri Maududi
Relationship Manager Funding



Lampiran 5 Dokumentasi



Lampiran 6 Hasil Olah Data SPSS

Uji Validitas Seluruh Variabel

Variabel	No. Item	R Hitung	R Tabel	Keterangan
Daya Tanggap (X)	X1.1	0.800	0.165	Valid
	X1.2	0.845	0.165	Valid
	X1.3	0.831	0.165	Valid
Kepuasan Nasabah (Y)	Y1.1	0.810	0.165	Valid
	Y1.2	0.793	0.165	Valid
	Y1.3	0.816	0.165	Valid
	Y1.4	0.797	0.165	Valid
	Y1.5	0.819	0.165	Valid

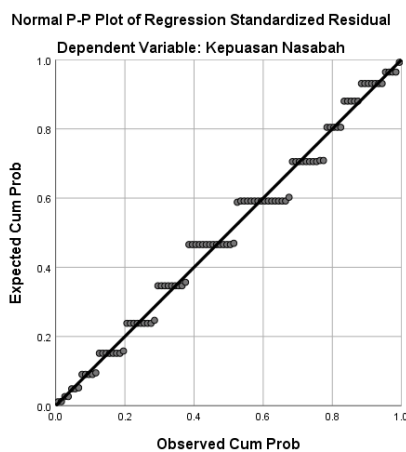
Uji Reliabilitas Variabel Daya Tanggap (X)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.766	3

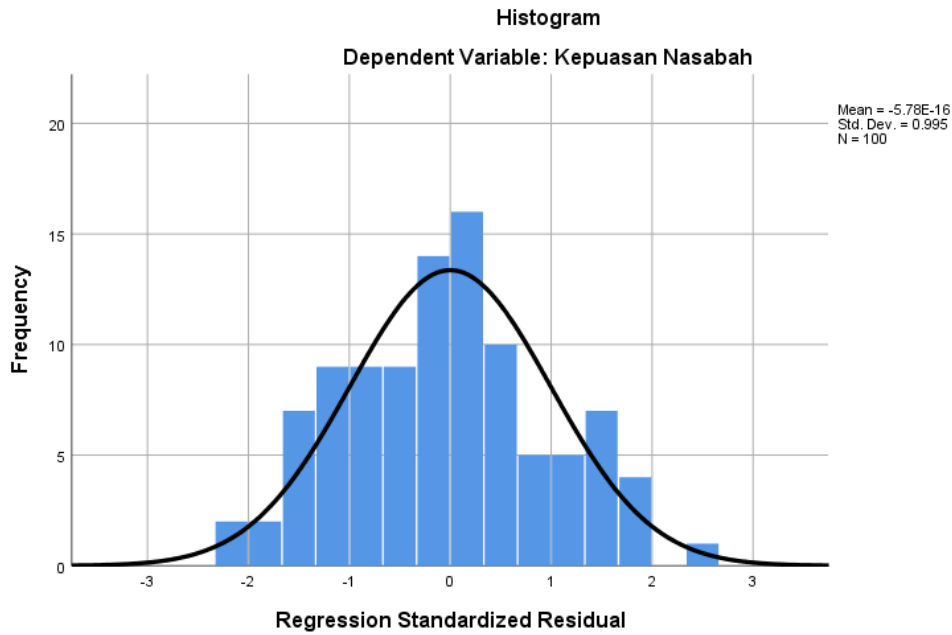
Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan Nasabah (Y)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.866	5

Plot Normalitas



Histogram Normalitas



Output SPSS Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.58844795
Most Extreme Differences	Absolute	.086
	Positive	.078
	Negative	-.086
Test Statistic		.086
Asymp. Sig. (2-tailed)		.068 ^c
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		
c. Lilliefors Significance Correction.		

Uji Linieritas (X)

ANOVA Table							
			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Kepuasan Nasabah * Daya Tanggap	Between Groups	(Combined)	857.920	6	142.987	138.402	.000
		Linearity	704.206	1	704.206	681.629	.000
		Deviation from Linearity	153.713	5	30.743	29.757	.000
	Within Groups		96.080	93	1.033		
	Total		954.000	99			

Output SPSS Uji Heteroskedastisitas

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-.276	.690		-.400	.690
	Daya Tanggap	.107	.064	.166	1.669	.098

a. Dependent Variable: ABS_Res

Output SPSS Uji Regresi Linier Sederhana

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.557	.919		1.695	.093
	Daya Tanggap	1.507	.091	.859	16.622	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Output SPSS Uji T Partial

Coefficients ^a					
---------------------------	--	--	--	--	--

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.557	.919		1.695	.093
	Daya Tanggap	1.507	.091	.859	16.622	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Output SPSS Koefisien Determinasi

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.859 ^a	.738	.735	1.597

a. Predictors: (Constant), Daya Tanggap

b. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Lampiran Uji Validitas dan Reliabilitas

Correlations

		X1.1	X1.2	X1.3	Daya Tanggap
X1.1	Pearson Correlation	1	.502**	.477**	.800**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100
X1.2	Pearson Correlation	.502**	1	.587**	.845**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100
X1.3	Pearson Correlation	.477**	.587**	1	.831**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100
Daya Tanggap	Pearson Correlation	.800**	.845**	.831**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.766	3

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X1.1	6.68	1.614	.549	.739
X1.2	6.67	1.496	.633	.645
X1.3	6.61	1.553	.614	.668

Correlations

		Y1.1	Y1.2	Y1.3	Y1.4	Y1.5	Kepuasan Nasabah
Y1.1	Pearson Correlation	1	.492**	.589**	.603**	.574**	.810**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
Y1.2	Pearson Correlation	.492**	1	.579**	.524**	.600**	.793**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000

	N	100	100	100	100	100	100
Y1.3	Pearson Correlation	.589**	.579**	1	.536**	.590**	.816**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
Y1.4	Pearson Correlation	.603**	.524**	.536**	1	.547**	.797**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
Y1.5	Pearson Correlation	.574**	.600**	.590**	.547**	1	.819**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100	100	100
Kepuasan Nasabah	Pearson Correlation	.810**	.793**	.816**	.797**	.819**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100	100

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.866	5

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Y1.1	13.24	6.305	.688	.837
Y1.2	13.37	6.417	.665	.843
Y1.3	13.21	6.349	.702	.834
Y1.4	13.30	6.414	.672	.841
Y1.5	13.28	6.385	.709	.832



UMKT
Program Studi
Manajemen

Fakultas Ekonomi, Bisnis dan Politik

Telp. 0541-748511 Fax.0541-766832

Website <http://manajemen.umkt.ac.id>

email: manajemen@umkt.ac.id



بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

LEMBAR SARAN DAN PERBAIKAN SEMINAR HASIL SKRIPSI

Nama: Beinda Desita Zalasias Fitri

NIM: 2011102431433

Judul: Pengaruh *Responsiveness* (Daya Tanggap) Karyawan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Muamalat Cabang Samarinda

1) Intisari/Abstract

[Empty box for Intisari/Abstract]

2) I/Pendahuluan

1. latar belakang terkait variabel x dan y kurang rinci
2. Perumusan latar belakang salah
3. Fenomena masih kurang rinci

3) II/Metode Penelitian

[Empty box for II/Metode Penelitian]


4) III/Hasil Analisis dan Pembahasan

- saran harus berkaitan dengan kesimpulan

5) Saran dan Perbaikan Lain

[Empty box for Saran dan Perbaikan Lain]

Penguji I


(Achmad Efendi, S.Pd.,M.E., M.A.P.)
NIDN. 1127029401



UMKT

Program Studi
Manajemen

Fakultas Ekonomi, Bisnis dan Politik

Telp. 0541-748511 Fax.0541-766832

Website <http://manajemen.umkt.ac.id>

email: manajemen@umkt.ac.id



بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

LEMBAR SARAN DAN PERBAIKAN SEMINAR HASIL SKRIPSI

Nama: Beinda Desita Zalasias Fitri

NIM: 2011102431433

Judul: Pengaruh *Responsiveness* (Daya Tanggap) Karyawan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Muamalat Cabang Samarinda

1) Intisari/Abstract

2) I/Pendahuluan

3) II/Metode Penelitian

4) III/Hasil Analisis dan Pembahasan

5) Saran dan Perbaikan Lain

Penguji II,

(Jubaidi, S.E., M.E.)
NIDN. 1107087901

Beinda Desita Zalasias Fitri

by Manajemen Universitas Muhammadiyah Kalimantan Timur

Submission date: 22-Jul-2024 11:35AM (UTC+0800)

Submission ID: 2415980693

File name: Beinda_Desita_Zalasias_Fitri.pdf (1.02M)

Word count: 5930

Character count: 37256

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Beinda Desita Zalasias Fitri', is located in the bottom right corner of the page.

Beinda Desita Zalasita Fitri

Handwritten signature

ORIGINALITY REPORT

22%

SIMILARITY INDEX

21%

INTERNET SOURCES

11%

PUBLICATIONS

7%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	Ikke Yulia, Zunaidah Zunaidah, Muhammad Ichsan Hadjri. "Pengaruh Disiplin Kerja Dan Pengembangan Karir Terhadap Kinerja Pegawai Polres Banyuasin", Journal of Economic, Bussines and Accounting (COSTING), 2024 Publication	1%
2	eprints.iain-surakarta.ac.id Internet Source	1%
3	repository.uinbanten.ac.id Internet Source	1%
4	repository.ar-raniry.ac.id Internet Source	1%
5	digilibadmin.unismuh.ac.id Internet Source	1%
6	digilib.iain-palangkaraya.ac.id Internet Source	1%
7	adoc.pub Internet Source	1%