

## Lampiran 1 Lembar Kuisisioner

Lembar Kuesioner

Kepada Yth.

Bapak/Ibu

Kepala Kantor Cabang

Bank Syariah Indonesia (BSI) Samarinda Juanda

Jl. Ir. H. Juanda No. 12B, Kota Samarinda, Kalimantan Timur

Di-

Tempat

**Assalamu'allaikum Warahmatullahi Wabarakaatuh**

Dalam rangka menyelesaikan tugas akhir pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Bisnis dan Politik Universitas Muhammadiyah Kalimantan Timur. Kami yang bertanda tangan dibawah ini:

NO	NAMA	NIM	PROGRAM STUDI
1	Awalluddin Ali Paraira	2011102431263	Manajemen
2	Ayu Puspita Sari	2011102431562	Manajemen
3	Choirul Munawaroh	1911102431029	Manajemen

Judul Penelitian : Pengaruh Kuliatas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada  
Bank Syariah Indonesia

Dengan ini, kami memohon bantuan Bapak/Ibu nasabah sekalian agar berkenan memberikan jawaban atas pernyataan kuisisioner yang telah saya siapkan di lembar berikutnya. Untuk itu kami mohon kesediaan Bapak/Ibu sekalian untuk mengisi kuisisioner berikut. Atas perhatian dan kesediannya kami ucapkan terima kasih.

## Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakaatuh

Hormat kami,

Peneliti

### A. Profil Responden

1. Nama :
2. Jenis Kelamin :
3. Usia :

### B. Panduan Pengisian Kuesioner

1. Bapak/Ibu silahkan untuk membaca panduan ini sampai akhir.
2. Sebelum menjawab pernyataan ini, kami selaku penelitian mengucapkan terima kasih kepada para responden yang telah bersedia meluangkan waktu untuk mengisi pernyataan kuesioner ini.
3. Tujuan pernyataan yang ada sama sekali tidak bermaksud untuk mencari kesalahan responden atau pihak lain.
4. Kerahasiaan identitas responden dan jawaban yang diberikan terjamin, karena jawaban responden hanya digunakan untuk maksud yang bersifat ilmiah atau sebagai bahan penulisan tugas akhir.
5. Pengisian kuesioner dilakukan secara offline pengisian dilakukan dengan mengisi lembar kuesioner yang telah disiapkan di Bank Syariah Indonesia.
6. Berilah tanda checklist (✓) untuk setiap pernyataan sesuai dengan fakta dalam kolom yang tersedia.
7. Jika terjadi kesalahan dalam memilih jawaban, tandai kolom yang salah dengan tanda silang (X) lalu beri tanda checklist (✓) pada kolom yang sesuai.
8. Setiap pernyataan diwakili oleh interval penilaian presepsi anda yang menjelaskan:  
  
1 = Sangat Tidak Setuju (STS)  
  
2 = Tidak Setuju (TS)  
  
3 = Setuju (S)  
  
4 = Sangat Setuju (SS)
9. Setiap jawaban anda sangat penting untuk penelitian ini dan juga berkontribusi terhadap pengembangan ilmu pengetahuan.
10. Terima kasih atas kesediaan anda untuk mengisi kuesioner ini.

## Variabel Kualitas Pelayanan

### A. Jaminan (*Assurance*)

No	Pernyataan	STS	TS	S	SS
1	Bank Syariah Indonesia menjamin keamanan nasabah dalam kepercayaan dalam bertransaksi.				
2	Karyawan Bank Syariah Indonesia dapat menanamkan kepercayaan dan rasa aman kepada nasabah.				
3	Karyawan Bank Syariah Indonesia selalu menjalankan tugas dengan baik.				

### B. Empati (*Empathy*)

No	Pernyataan	STS	TS	S	SS
1	Karyawan Bank Syariah Indonesia bersikap ramah dan sopan dalam melayani transaksi.				
2	Karyawan Bank Syariah Indonesia bersikap simpatik terhadap permasalahan nasabah.				
3	Karyawan Bank Syariah Indonesia penuh perhatian dan sabar dalam melayani transaksi.				

## Variabel Kepuasan Nasabah

No	Pernyataan	STS	TS	S	SS
1	Bank Syariah Indonesia mempunyai tempat dan lingkungan yang bersih, rapi, serta memadai untuk melakukan aktivitas bertransaksi.				
2	Saya merasa nyaman dengan pelayanan yang bersih diberikan oleh karyawan Bank Syariah Indonesia.				
3	Saya merasa bahwa Bank Syariah Indonesia telah memberikan kemudahan dalam pelayanan sesuai dengan prosedur.				

4	Saya merasa bahwa spesifikasi yang disampaikan oleh Bank Syariah Indonesia telah sesuai dengan pelayanan yang diberikan dalam penggunaan produk layanan Bank Syariah Indonesia.				
5	Bank Syariah Indonesia mampu memberikan kelengkapan sesuai dengan kewajiban berupa pelayanan yang cepat kompetensi, kenyamanan dan kebersihan dalam melakukan transaksi.				

## Lampiran 2 Tabulasi Data Responden

No	Nama	Jenis Kelamin	Kode	Usia	Tabel Jaminan X1			Tabel Empat X2				Tabel kepuasan Nasabah Y					Total Y		
					Kode	JA.1	JA.2	JA.3	Total X1	EM.1	EM.2	EM.3	Total X2	KN.1	KN.2	KN.3		KN.4	KN.5
1	udin	Laki-Laki	1	23	1	3	3	3	9	4	4	4	12	3	3	3	4	4	17
2	Rosita Nowiana	Perempuan	2	24	1	3	4	4	11	3	4	4	11	4	4	3	3	3	17
3	Jufentia	Perempuan	2	23	1	4	4	4	12	3	4	4	11	4	4	4	4	4	20
4	Arina Manasikana	Perempuan	2	24	1	3	4	4	11	4	4	4	12	4	4	4	4	4	20
5	Edi pamungkas	Laki-Laki	1	21	1	4	4	4	12	3	4	4	11	3	4	3	4	4	18
6	Haikal	Laki-Laki	1	23	1	4	4	3	11	4	4	4	12	4	4	3	3	4	18
7	Redno Puspita	Perempuan	2	22	1	3	3	3	9	4	4	4	12	4	4	4	4	4	20
8	yelo	Perempuan	2	22	1	3	4	4	11	4	4	4	12	4	4	4	4	4	20
9	Fredy	Laki-Laki	1	29	2	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	3	4	4	19
10	Sukma	Perempuan	2	24	1	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	4	4	20
11	Habibah	Perempuan	2	22	1	4	4	3	11	4	4	4	12	4	4	4	4	4	20
12	Utari Agustin	Perempuan	2	25	2	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	4	4	20
13	Valdi Haris Maulana	Laki-Laki	1	21	1	2	3	3	8	3	3	3	9	3	3	3	4	3	16
14	radas juniarta	Laki-Laki	1	20	1	2	4	4	10	4	4	4	12	4	4	4	4	4	20
15	Sarina	Perempuan	2	25	2	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	3	3	15
16	Liliq lestary	Perempuan	2	21	1	3	3	4	10	3	3	4	10	3	3	3	3	3	15
17	Ahmad Hidayat	Laki-Laki	1	22	1	3	4	3	10	4	4	4	12	3	3	3	3	3	15
18	Elfan Ramanda	Laki-Laki	1	22	1	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	3	3	15
19	Pratiwi Nurjannah	Perempuan	2	22	1	3	3	4	10	3	3	3	9	4	4	4	3	3	18
20	Ferdi Ananda	Laki-Laki	1	22	1	3	4	3	10	3	3	4	10	4	3	4	4	3	18
21	Khoirotul amaliah	Perempuan	2	24	1	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	3	3	15
22	Sinta	Perempuan	2	25	2	3	4	4	11	4	4	4	12	4	4	4	4	4	20
23	Nurul Aisyah	Perempuan	2	20	1	4	4	3	11	4	3	4	11	4	3	3	3	3	16
24	herry wardhana	Laki-Laki	1	21	1	3	3	4	10	4	4	4	12	3	3	4	3	3	16
25	Syamsi	Laki-Laki	1	27	2	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	3	3	15
26	Budi	Laki-Laki	1	31	2	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	3	3	15
27	Fahmi rifaldi	Laki-Laki	1	19	1	3	4	3	10	3	3	3	9	3	3	3	3	3	15
28	Kamilah	Perempuan	2	23	1	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	3	3	15
29	Edwin kimiawan	Laki-Laki	1	29	2	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	3	3	15
30	Robiansyah	Laki-Laki	1	23	1	3	4	4	11	3	3	3	9	3	3	3	3	3	15
31	Zahra Ramadhani	Perempuan	2	22	1	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	4	4	20
32	Feriansyah	Laki-Laki	1	25	2	4	3	4	11	4	3	4	11	4	3	4	3	4	18
33	Nurrasyid	Laki-Laki	1	23	1	3	4	4	11	4	3	3	10	4	4	4	4	4	20
34	Febby Noor Susanti	Perempuan	2	22	1	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	4	4	20
35	Melati pusпита sari	Perempuan	2	21	1	2	3	2	7	3	3	3	9	3	3	3	3	3	15
36	yoga	Laki-Laki	1	23	1	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	4	4	20
37	adhie	Laki-Laki	1	23	1	4	4	4	12	4	4	4	12	3	3	4	3	4	17
38	Sandi Akbar	Laki-Laki	1	25	2	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	3	3	15
39	Jhosua	Laki-Laki	1	25	2	3	4	4	11	3	3	4	10	3	3	3	3	3	15
40	Septian	Laki-Laki	1	28	2	4	4	4	12	3	3	3	9	3	3	3	3	3	15
41	M.Rivki Al Khairi	Laki-Laki	1	23	1	3	3	3	9	4	4	4	12	3	4	3	4	4	18
42	Dea Natalia	Perempuan	2	22	1	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	4	3	16
43	aulia resaldi	Laki-Laki	1	23	1	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	4	4	20
44	Alesh	Perempuan	2	21	1	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	3	3	15
45	Aditya Awaludin	Laki-Laki	1	45	2	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	4	4	20
46	Siti Susanti	Perempuan	2	20	1	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	4	4	20
47	Aji Sukma S	Laki-Laki	1	26	2	3	4	4	11	4	4	4	12	4	4	4	4	3	19
48	Tarisa Rosalinda	Perempuan	2	22	1	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	3	4	4	19

49	Safudin	Laki-Laki	1	23	1	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	3	15
50	Jeyno Raymon K	Laki-Laki	1	20	1	3	4	2	9	3	3	3	9	3	3	3	3	15
51	Sumadi	Laki-Laki	1	59	4	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	4	20
52	Tri Wibowo P	Laki-Laki	1	27	2	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	4	20
53	Budiono	Laki-Laki	1	34	3	3	3	3	9	4	4	4	12	4	4	4	3	18
54	Supriyadi	Laki-Laki	1	65	4	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	4	20
55	Lina	Perempuan	2	50	4	4	4	4	12	4	3	3	10	4	4	4	3	18
56	Hendy	Laki-Laki	1	31	2	4	3	3	10	3	3	3	9	4	3	3	4	17
57	Mohamad Dion S	Laki-Laki	1	23	1	3	3	3	9	3	4	4	11	4	3	3	4	18
58	Ari Effendi	Laki-Laki	1	25	2	3	3	3	9	4	3	3	10	4	4	4	3	19
59	Zainul Anis Al Azizah	Perempuan	2	22	1	3	3	4	10	4	4	3	11	3	3	3	3	15
60	Giyem	Perempuan	2	56	4	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	3	15
61	Ani shofiyatuz z	Perempuan	2	24	1	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	3	15
62	Lisnawati	Perempuan	2	32	2	4	4	3	11	4	4	4	12	3	4	4	4	19
63	Delfina Ryani	Perempuan	2	28	2	3	3	4	10	3	3	4	10	3	4	3	4	17
64	Raihan Aditya Effend	Laki-Laki	1	20	1	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	3	15
65	Riyanti Wijaya	Perempuan	2	43	4	3	3	3	9	4	4	3	11	4	4	4	3	19
66	Arbela Hijriati	Perempuan	2	25	2	3	3	3	9	4	3	3	10	4	3	3	3	16
67	Maya	Perempuan	2	37	3	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	4	20
68	Norhasanah	Perempuan	2	50	4	4	4	3	11	3	3	4	10	4	3	4	4	18
69	Aliyah Jakhari H	Perempuan	2	23	1	3	4	3	10	3	3	3	9	3	3	3	3	15
70	Irma Pratiningsih	Perempuan	2	27	2	3	3	3	9	3	3	3	9	4	4	4	3	19
71	Sri Yanuanti	Perempuan	2	45	4	3	3	3	9	4	3	3	10	4	3	3	3	17
72	Sri Hartini	Perempuan	2	47	4	4	3	3	10	3	3	4	10	4	4	3	3	18
73	Sarmila Sari	Perempuan	2	24	1	3	3	3	9	4	3	3	10	3	3	4	3	17
74	Hera Yuliana	Perempuan	2	38	3	3	3	2	8	3	3	3	9	3	4	3	3	16
75	Rian Azzanova	Laki-Laki	1	29	2	3	4	3	10	4	4	4	12	4	4	4	4	20
76	Citra	Perempuan	2	28	2	3	3	4	10	3	3	3	9	4	3	4	3	17
77	Fitri Wulandari	Perempuan	2	20	1	4	4	3	11	3	3	3	9	3	3	3	3	16
78	Putri Sri Rahayu	Perempuan	2	20	1	3	4	3	10	4	3	3	10	3	3	3	3	15
79	Rahmadhani Ajeng K	Perempuan	2	17	1	4	3	4	11	4	3	4	11	3	4	4	4	18
80	Ahmadi Slamet	Laki-Laki	1	61	4	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	4	16
81	Fitria Nurul Hidayah	Perempuan	2	34	3	3	3	4	10	3	3	3	9	3	3	3	4	17
82	Linda Nur Azizah	Perempuan	2	32	2	4	3	3	10	3	4	3	10	3	3	4	3	16
83	Asindra Dwilana	Perempuan	2	22	1	4	3	4	11	4	4	4	12	3	3	4	3	16
84	Aulia Rachman	Laki-Laki	1	31	2	3	3	3	9	3	3	3	9	4	3	4	3	18
85	Nurhaini	Perempuan	2	24	1	3	3	3	9	4	3	3	10	4	4	4	3	19
86	Husnul	Perempuan	2	31	2	4	4	4	12	3	4	4	11	4	3	4	4	19
87	Dini Noviani	Perempuan	2	48	4	3	3	3	9	3	3	4	10	4	4	4	4	20
88	Kukuh Simukti	Perempuan	2	52	4	3	3	3	9	3	3	3	9	4	3	4	3	18
89	Anis Azizah	Perempuan	2	26	2	4	4	3	11	3	3	3	9	3	3	3	3	15
90	Siti Aminah	Perempuan	2	64	4	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	3	15
91	Rahmania	Perempuan	2	27	2	3	3	3	9	3	4	3	10	3	3	3	4	17
92	Dwi Mulya	Perempuan	2	31	2	3	3	3	9	3	3	4	10	3	3	3	3	15
93	Firman	Laki-Laki	1	32	2	3	4	3	10	3	4	3	10	3	4	4	4	19
94	Nor Janah	Perempuan	2	32	2	3	3	3	9	4	4	3	11	3	4	3	4	18
95	Ujianti Ningsih	Perempuan	2	45	4	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	4	20
96	Muhammad Yamin	Laki-Laki	1	29	2	3	4	3	10	4	4	4	12	4	4	4	4	20
97	M Irsan J.P	Laki-Laki	1	27	2	3	4	3	10	3	3	4	10	3	3	4	3	16
98	Sutik Andriani	Perempuan	2	48	4	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	3	16
99	Yuliana	Perempuan	2	22	1	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	4	17
100	Halmia	Perempuan	2	21	1	3	4	3	10	4	4	3	11	4	4	4	3	18

### Lampiran 3 Hasil Analisis Karakteristik Responden

		Jenis Kelamin			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki-Laki	42	42.0	42.0	42.0
	Perempuan	58	58.0	58.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

		Usia			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	17-24	51	51.0	51.0	51.0
	25-33	32	32.0	32.0	83.0
	34-41	4	4.0	4.0	87.0
	42-64	13	13.0	13.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

## Lampiran 4 Hasil Uji Validitas

### Correlations

		JA.1	JA.2	JA.3	TOTALX1	EM.1	EM.2	EM.3	TOTALX2	KN.1	KN.2	KN.3	KN.4	KN.5	TOTALY
JA.1	Pearson Correlation	1	.464**	.442**	.803**	.311**	.348**	.439**	.432**	.325**	.297**	.299**	.258**	.313**	.385**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.002	.000	.000	.000	.001	.003	.003	.009	.002	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
JA.2	Pearson Correlation	.464**	1	.416**	.781**	.359**	.459**	.480**	.511**	.360**	.398**	.340**	.358**	.261**	.443**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.001	.000	.009	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
JA.3	Pearson Correlation	.442**	.416**	1	.792**	.379**	.421**	.499**	.512**	.351**	.370**	.402**	.370**	.263**	.453**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.008	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
TOTALX1	Pearson Correlation	.803**	.781**	.792**	1	.441**	.516**	.597**	.612**	.436**	.448**	.439**	.415**	.353**	.539**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
EM.1	Pearson Correlation	.311**	.359**	.379**	.441**	1	.620**	.480**	.827**	.480**	.559**	.500**	.318**	.461**	.598**
	Sig. (2-tailed)	.002	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.001	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
EM.2	Pearson Correlation	.348**	.459**	.421**	.516**	.620**	1	.623**	.883**	.382**	.577**	.440**	.536**	.525**	.635**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
EM.3	Pearson Correlation	.439**	.480**	.499**	.597**	.480**	.623**	1	.829**	.440**	.482**	.420**	.522**	.380**	.579**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
TOTALX2	Pearson Correlation	.432**	.511**	.512**	.612**	.827**	.883**	.829**	1	.513**	.637**	.536**	.542**	.538**	.714**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
KN.1	Pearson Correlation	.325**	.360**	.351**	.436**	.480**	.382**	.440**	.513**	1	.602**	.620**	.361**	.500**	.796**
	Sig. (2-tailed)	.001	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
KN.2	Pearson Correlation	.297**	.398**	.370**	.448**	.559**	.577**	.482**	.637**	.602**	1	.540**	.517**	.543**	.826**
	Sig. (2-tailed)	.003	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
KN.3	Pearson Correlation	.299**	.340**	.402**	.439**	.500**	.440**	.420**	.536**	.620**	.540**	1	.340**	.441**	.759**
	Sig. (2-tailed)	.003	.001	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.001	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
KN.4	Pearson Correlation	.258**	.358**	.370**	.415**	.318**	.536**	.522**	.542**	.361**	.517**	.340**	1	.543**	.712**
	Sig. (2-tailed)	.009	.000	.000	.000	.001	.000	.000	.000	.000	.000	.001		.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
KN.5	Pearson Correlation	.313**	.261**	.263**	.353**	.461**	.525**	.380**	.538**	.500**	.543**	.441**	.543**	1	.781**
	Sig. (2-tailed)	.002	.009	.008	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
TOTALY	Pearson Correlation	.385**	.443**	.453**	.539**	.598**	.635**	.579**	.714**	.796**	.826**	.759**	.712**	.781**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

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



## Lampiran 5 Hasil Uji Reliabilitas

### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	100	100.0

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

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.892	11

### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
JA.1	34.7000	12.899	.494	.890
JA.2	34.5300	12.797	.554	.887
JA.3	34.6400	12.596	.556	.887
EM.1	34.5300	12.514	.640	.881
EM.2	34.5600	12.289	.713	.877
EM.3	34.5100	12.353	.689	.879
KN.1	34.5100	12.535	.633	.882
KN.2	34.5500	12.311	.705	.878
KN.3	34.5200	12.575	.621	.883
KN.4	34.5500	12.694	.587	.885
KN.5	34.5000	12.636	.602	.884

## Lampiran 6 Hasil Uji Linearitas

### Uji Linearitas Jaminan (X1) dan Kepuasan Nasabah (Y).

ANOVA Table

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Kepuasan Nasabah * Jaminan	Between Groups	(Combined)	115.882	5	23.176	8.429	.000
		Linearity	108.924	1	108.924	39.612	.000
		Deviation from Linearity	6.958	4	1.739	.633	.640
	Within Groups		258.478	94	2.750		
	Total		374.360	99			
	Within Groups		181.103	90	1.800		
	Total		374.360	99			

### Uji Linearitas Empati (X2) dan Kepuasan Nasabah (Y).

## Lampiran 7 Hasil Uji Normalitas

### One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.33871146
Most Extreme Differences	Absolute	.079
	Positive	.071
	Negative	-.079
Test Statistic		.079
Asymp. Sig. (2-tailed)		.125 <sup>c</sup>

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

## Lampiran 8 Hasil Uji Multikolinearitas

### Coefficients<sup>a</sup>

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	5.051	1.245		4.057	.000		
	Jaminan	.256	.138	.164	1.851	.067	.625	1.600
	Empati	.937	.135	.613	6.937	.000	.625	1.600

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

## Lampiran 9 Hasil Uji Heteroskedastisitas

### Coefficients<sup>a</sup>

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.337	.749		1.785	.077
	Jaminan	-.057	.083	-.088	-.684	.496
	Empati	.029	.081	.046	.357	.722

a. Dependent Variable: RES2

## Lampiran 10 Hasil Uji Berganda

### Regression

#### Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.725 <sup>a</sup>	.526	.516	1.35244

a. Predictors: (Constant), Empati, Jaminan

#### Variables Entered/Removed<sup>a</sup>

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Empati, Jaminan <sup>b</sup>	.	Enter

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

b. All requested variables entered.

#### ANOVA<sup>a</sup>

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	196.937	2	98.469	53.834	.000 <sup>b</sup>
	Residual	177.423	97	1.829		
	Total	374.360	99			

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

b. Predictors: (Constant), Empati, Jaminan

#### Coefficients<sup>a</sup>

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	5.051	1.245		4.057	.000
	Jaminan	.256	.138	.164	1.851	.067
	Empati	.937	.135	.613	6.937	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

## Lampiran 11 Hasil Uji F

### ANOVA<sup>a</sup>

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	196.937	2	98.469	53.834	.000 <sup>b</sup>
	Residual	177.423	97	1.829		
	Total	374.360	99			

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

b. Predictors: (Constant), Empati, Jaminan

## Lampiran 12 Hasil Uji T

### Coefficients<sup>a</sup>

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	5.051	1.245		4.057	.000
	Jaminan	.256	.138	.164	1.851	.067
	Empati	.937	.135	.613	6.937	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah



### Lampiran 13 Hasil Uji Kofisen Derterminasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.725 <sup>a</sup>	.526	.516	1.352

a. Predictors: (Constant), Empati, Jaminan



## Lampiran 15 Tabel F Hitung

Titik Persentase Distribusi F untuk Probabilita = 0,05
















df untuk penyebut (N2)	df untuk pembilang (N1)														
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
91	3.95	3.10	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.94	1.90	1.86	1.83	1.80	1.78
92	3.94	3.10	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.94	1.89	1.86	1.83	1.80	1.78
93	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89	1.86	1.83	1.80	1.78
94	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89	1.86	1.83	1.80	1.77
95	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89	1.86	1.82	1.80	1.77
96	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.19	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89	1.85	1.82	1.80	1.77
97	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.19	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89	1.85	1.82	1.80	1.77
98	3.94	3.09	2.70	2.46	2.31	2.19	2.10	2.03	1.98	1.93	1.89	1.85	1.82	1.79	1.77
99	3.94	3.09	2.70	2.46	2.31	2.19	2.10	2.03	1.98	1.93	1.89	1.85	1.82	1.79	1.77
100	3.94	3.09	2.70	2.46	2.31	2.19	2.10	2.03	1.97	1.93	1.89	1.85	1.82	1.79	1.77
101	3.94	3.09	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.93	1.88	1.85	1.82	1.79	1.77
102	3.93	3.09	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.85	1.82	1.79	1.77
103	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.85	1.82	1.79	1.76
104	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.85	1.82	1.79	1.76
105	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.85	1.81	1.79	1.76
106	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.84	1.81	1.79	1.76
107	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.18	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.84	1.81	1.79	1.76
108	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.18	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.84	1.81	1.78	1.76
109	3.93	3.08	2.69	2.45	2.30	2.18	2.09	2.02	1.97	1.92	1.88	1.84	1.81	1.78	1.76
110	3.93	3.08	2.69	2.45	2.30	2.18	2.09	2.02	1.97	1.92	1.88	1.84	1.81	1.78	1.76
111	3.93	3.08	2.69	2.45	2.30	2.18	2.09	2.02	1.97	1.92	1.88	1.84	1.81	1.78	1.76
112	3.93	3.08	2.69	2.45	2.30	2.18	2.09	2.02	1.96	1.92	1.88	1.84	1.81	1.78	1.76
113	3.93	3.08	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.92	1.87	1.84	1.81	1.78	1.76
114	3.92	3.08	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.84	1.81	1.78	1.75
115	3.92	3.08	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.84	1.81	1.78	1.75
116	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.84	1.81	1.78	1.75
117	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.84	1.80	1.78	1.75
118	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.84	1.80	1.78	1.75
119	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.83	1.80	1.78	1.75
120	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.83	1.80	1.78	1.75
121	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29	2.17	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.83	1.80	1.77	1.75
122	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29	2.17	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.83	1.80	1.77	1.75
123	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29	2.17	2.08	2.01	1.96	1.91	1.87	1.83	1.80	1.77	1.75
124	3.92	3.07	2.68	2.44	2.29	2.17	2.08	2.01	1.96	1.91	1.87	1.83	1.80	1.77	1.75
125	3.92	3.07	2.68	2.44	2.29	2.17	2.08	2.01	1.96	1.91	1.87	1.83	1.80	1.77	1.75
126	3.92	3.07	2.68	2.44	2.29	2.17	2.08	2.01	1.95	1.91	1.87	1.83	1.80	1.77	1.75
127	3.92	3.07	2.68	2.44	2.29	2.17	2.08	2.01	1.95	1.91	1.86	1.83	1.80	1.77	1.75
128	3.92	3.07	2.68	2.44	2.29	2.17	2.08	2.01	1.95	1.91	1.86	1.83	1.80	1.77	1.75
129	3.91	3.07	2.67	2.44	2.28	2.17	2.08	2.01	1.95	1.90	1.86	1.83	1.80	1.77	1.74
130	3.91	3.07	2.67	2.44	2.28	2.17	2.08	2.01	1.95	1.90	1.86	1.83	1.80	1.77	1.74
131	3.91	3.07	2.67	2.44	2.28	2.17	2.08	2.01	1.95	1.90	1.86	1.83	1.80	1.77	1.74
132	3.91	3.06	2.67	2.44	2.28	2.17	2.08	2.01	1.95	1.90	1.86	1.83	1.79	1.77	1.74
133	3.91	3.06	2.67	2.44	2.28	2.17	2.08	2.01	1.95	1.90	1.86	1.83	1.79	1.77	1.74
134	3.91	3.06	2.67	2.44	2.28	2.17	2.08	2.01	1.95	1.90	1.86	1.83	1.79	1.77	1.74
135	3.91	3.06	2.67	2.44	2.28	2.17	2.08	2.01	1.95	1.90	1.86	1.82	1.79	1.77	1.74

## Lampiran 16 Kartu Kendali Bimbingan

### KARTU KENDALI BIMBINGAN LAPORAN KARYA ILMIAH

Nama : Choirul Munawaroh  
 NIM : 1911102431029  
 Nama Dosen Pembimbing : Jubaidi, S.E., M.M  
 Judul Penelitian Terhadap : Pengaruh Assurance (Jaminan) Dan Empaty (Empati) Karyawan

Keputusan Nasabah Bank Syariah Indonesia.

No	Tanggal	Uraian Pembimbing	Paraf Dosen
1	01/24 /03	Pembagian kelompok penelitian, tempat penelitian, dan judul penelitian.	
2	04/24 /03	Pengarahan pengajuan penelitian dan data yg diperlukan untuk skripsi.	
3	08/24 /03	konsul jurnal dan keisioner.	
4	14/24 /03	Revisi bab I dan II, penentuan rumus sampel.	
5	15/24 /03	konsul uji instrumen.	
6	25/24 /03	konsul uji klark.	
7	28/24 /03	Revisi bab I dan II.	
8	1/24 /03	Acc proposal	
9	21/24 /06	konsul BAB 3 dan 4.	
10	22/24 /06	Ambil hasil konsul	
11	23/24 /06	Revisi BAB 3 dan 4	
12	24/24 /06	Pagi kumpul hasil revisi	
13	24/24 /06	Siang Ambil revisian.	
14	24/24 /06	kumpul revisi terakhir.	
15	24/24 /06	Acc skripsi.	

Dosen Pembimbing

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

Mengetahui,

Sekretaris Program Studi Manajemen

  
 (Asmadhimi Handayani Rahmah, S.Si., M.M)  
 NIDN. 1118058604

# Lampiran 17 Surat Izin Penelitian



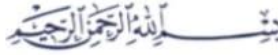
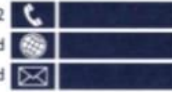
**UMKT**  
Program Studi  
Manajemen

Fakultas Ekonomi, Bisnis dan Politik

Telp. 0541-748511 Fax.0541-766832

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

email: [manajemen@umkt.ac.id](mailto:manajemen@umkt.ac.id)



Nomor : 051/FEBP.1/D.2/C/2024  
Lampiran : -  
Perihal : Ijin Penelitian dan Permintaan Data Skripsi

Samarinda, 22 Sya' ban 1445 H  
04 Maret 2024 M

Kepada Yth  
Bapak/ Ibu  
Kepala Kantor Cabang  
Bank Syariah Indonesia (BSI) Samarinda Juanda  
Jl. Ir. H. Juanda No. 216 B, Kota Samarinda, Kalimantan Timur  
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	Awalluddin Ali Paraira	2011102431263	<a href="mailto:awalluddinaliparaira43@gmail.com">awalluddinaliparaira43@gmail.com</a>	MSDM	VIII
2	Ayu Puspita Sari	2011102431526	<a href="mailto:ayupuspita1905@gmail.com">ayupuspita1905@gmail.com</a>		
3	Choirul Munawaroh	1911102431029	<a href="mailto:choirulmunawaroh93@gmail.com">choirulmunawaroh93@gmail.com</a>		

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

## Lampiran 18 Surat Balasan Izin Penelitian



PT. Bank Syariah Indonesia, Tbk  
KCP Samarinda Juanda  
Jl. Juanda No. 216B  
Samarinda 75124  
Indonesia  
T : +62 541 7771320  
www.bankbsi.co.id

07 Mei 2024  
No.04/716 -3/8036  
Lampiran : -

Kepada  
Ketua Program Studi Manajemen  
Fakultas Ekonomi, Bisnis dan Politik  
Universitas Muhammadiyah Kalimantan Timur  
JL. Ir.H. Juanda No. 15, Sidodadi Kec. Samarinda Ulu  
Kota Samarinda

Perihal : Persetujuan Penelitian dan Permintaan Data Skripsi

Surat Universitas Muhammadiyah Kalimantan Timur Nomor : 051/FEBP.1/D.2/C/2024  
Tanggal 04 Maret 2024

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh,

"Semoga Bapak/Ibu beserta Staff dalam keadaan sehat dan selalu dalam lindungan Allah SWT"

Menunjuk perihal surat tersebut diatas bersama ini kami sampaikan persetujuan izin Penelitian Mahasiswa saudara:

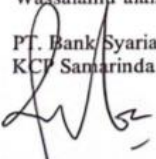
No	Nama	NIM	Konsentrasi	Semester
1	Awalluddin Ali Paraira	2011102431263	MSDM	VIII
2	Ayu Puspita Sari	2011102431526	MSDM	VIII
3	Choirul Munawaroh	1911102431029	MSDM	VIII

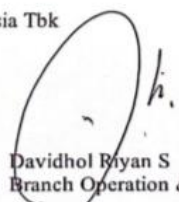
Adapun pelaksanaan PKL di maksud di mulai pada tanggal 02 Mei 2024 sd selesai dengan mengikuti ketentuan yang berlaku di PT. Bank Syariah Indonesia Tbk.

Demikian kami sampaikan. Atas perhatian dan kerjasamanya di sampaikan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh,

PT. Bank Syariah Indonesia Tbk  
KCP Samarinda Juanda

  
Priyo Borni Ardi  
Branch Manager

  
Davidhol Bryan S  
Branch Operation & Service Manager

## Lampiran 19 Lembar Saran Dan Perbaikan Seminar Hasil Skripsi



**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](mailto:manajemen@umkt.ac.id)



بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

### LEMBAR SARAN DAN PERBAIKAN SEMINAR HASIL SKRIPSI

Nama : Choirul Munawaroh  
NIM : 1911102431029  
Judul : Pengaruh Assurance (Jaminan) Dan Empathy (Empati) Karyawan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia.

1) Intisari/Abstrack

kurang dan 200 kata, tambahkan.

2) I/Pendahuluan

✓

3) II/Metode Penelitian

✓

4) III/Hasil Analisis dan Pembahasan

✓

5) Saran dan Perbaikan Lain

• Tambahkan kata pengantar, perbaiki keurutan.

Penguji 1,

(Askiah, S.E, M.Si)  
NIDN. 0028037306



# 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](mailto:manajemen@umkt.ac.id)



بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

## LEMBAR SARAN DAN PERBAIKAN SEMINAR HASIL SKRIPSI

Nama : Choirul Munawaroh  
NIM : 1911102431029  
Judul : Pengaruh Assurance (Jaminan) Dan Empathy (Empati) Karyawan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia.

1) Intisari/Abstrack

Ditambah.

2) I/Pendahuluan

h

3) II/Metode Penelitian

h

4) III/Hasil Analisis dan Pembahasan

h

5) Saran dan Perbaikan Lain

Perhatikan huruf kapital, tanda baca.

Penguji 2,

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

NIDN. 1107087901



## Lampiran 20 Hasil Uji Turnitin

# Choirul Munawaroh

by Manajemen Universitas Muhammadiyah Kalimantan Timur

---

**Submission date:** 14-Jul-2024 08:33PM (UTC+0800)

**Submission ID:** 2415980693

**File name:** Karyawan\_Terhadap\_Kepuasan\_Nasabah\_Bank\_Syariah\_Indonesia\_2.pdf (465.89K)

**Word count:** 7570

**Character count:** 48046

# Choirul Munawaroh

*Handwritten signature and name: Choirul Munawaroh*

## ORIGINALITY REPORT

**29%**  
SIMILARITY INDEX

**28%**  
INTERNET SOURCES

**14%**  
PUBLICATIONS

**10%**  
STUDENT PAPERS

## PRIMARY SOURCES

1	eprints.iain-surakarta.ac.id Internet Source	2%
2	repository.unmuhjember.ac.id Internet Source	1%
3	repository.stei.ac.id Internet Source	1%
4	repository.ub.ac.id Internet Source	1%
5	Submitted to Universitas Putera Batam Student Paper	1%
6	123dok.com Internet Source	1%
7	www.scribd.com Internet Source	1%
8	repositori.uin-alauddin.ac.id Internet Source	1%
9	repository.umsu.ac.id Internet Source	1%

## Lampiran 21 Dokumentasi Pelaksanaan Penelitian



