

# LAMPIRAN

# VALIDITAS HARAPAN

## Correlations

### Correlations

		HARAPAN
VAR00001	Pearson Correlation	,805**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	100
VAR00002	Pearson Correlation	,662**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	100
VAR00003	Pearson Correlation	,690**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	100
VAR00004	Pearson Correlation	,648**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	100
VAR00005	Pearson Correlation	,620**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	100
VAR00006	Pearson Correlation	,677**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	100
VAR00007	Pearson Correlation	,722**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	100
VAR00008	Pearson Correlation	,705**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	100
VAR00009	Pearson Correlation	,664**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	100
VAR00010	Pearson Correlation	,827**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	100
VAR00011	Pearson Correlation	,837**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	100
VAR00012	Pearson Correlation	,812**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	100
VAR00013	Pearson Correlation	,725**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	100
VAR00014	Pearson Correlation	,765**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	100
VAR00015	Pearson Correlation	,660**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	100
VAR00016	Pearson Correlation	,813**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	100
VAR00017	Pearson Correlation	,727**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	100

**Correlations**

		HARAPAN
VAR00018	Pearson Correlation	,414**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	100
VAR00019	Pearson Correlation	,481**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	100
VAR00020	Pearson Correlation	,661**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	100
VAR00021	Pearson Correlation	,627**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	100
VAR00022	Pearson Correlation	,395**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	100
VAR00023	Pearson Correlation	,518**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	100
VAR00024	Pearson Correlation	,759**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	100
VAR00025	Pearson Correlation	,721**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	100
VAR00026	Pearson Correlation	,774**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	100
VAR00027	Pearson Correlation	,705**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	100
VAR00028	Pearson Correlation	,708**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	100
VAR00029	Pearson Correlation	,725**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	100
VAR00030	Pearson Correlation	,778**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	100
VAR00031	Pearson Correlation	,557**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	99
VAR00032	Pearson Correlation	,509**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	100
HARAPAN	Pearson Correlation	1
	Sig. (2-tailed)	.
	N	100

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level

# VALIDITAS PERSEPSI

## Correlations

### Correlations

		KINERJA
VAR00001	Pearson Correlation	,657**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	100
VAR00002	Pearson Correlation	,728**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	100
VAR00003	Pearson Correlation	,690**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	100
VAR00004	Pearson Correlation	,730**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	100
VAR00005	Pearson Correlation	,512**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	100
VAR00006	Pearson Correlation	,744**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	100
VAR00007	Pearson Correlation	,689**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	100
VAR00008	Pearson Correlation	,778**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	100
VAR00009	Pearson Correlation	,588**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	100
VAR00010	Pearson Correlation	,837**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	100
VAR00011	Pearson Correlation	,817**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	100
VAR00012	Pearson Correlation	,816**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	100
VAR00013	Pearson Correlation	,779**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	100
VAR00014	Pearson Correlation	,876**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	100
VAR00015	Pearson Correlation	,665**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	100
VAR00016	Pearson Correlation	,841**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	100
VAR00017	Pearson Correlation	,776**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	100

**Correlations**

		KINERJA
VAR00018	Pearson Correlation	,322**
	Sig. (2-tailed)	,001
	N	100
VAR00019	Pearson Correlation	,730**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	100
VAR00020	Pearson Correlation	,756**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	100
VAR00021	Pearson Correlation	,601**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	100
VAR00022	Pearson Correlation	,314**
	Sig. (2-tailed)	,001
	N	100
VAR00023	Pearson Correlation	,535**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	100
VAR00024	Pearson Correlation	,803**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	100
VAR00025	Pearson Correlation	,779**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	100
VAR00026	Pearson Correlation	,841**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	100
VAR00027	Pearson Correlation	,336**
	Sig. (2-tailed)	,001
	N	100
VAR00028	Pearson Correlation	,837**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	100
VAR00029	Pearson Correlation	,817**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	100
VAR00030	Pearson Correlation	,816**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	100
VAR00031	Pearson Correlation	,506**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	99
VAR00032	Pearson Correlation	,412**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	100
KINERJA	Pearson Correlation	1
	Sig. (2-tailed)	.
	N	100

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level

# Descriptives HARAPAN

## Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Sum	Mean	Std. Deviation
VAR00001	100	3,00	5,00	429,00	4,2900	,74257
VAR00002	100	2,00	5,00	401,00	4,0100	,95869
VAR00003	100	1,00	5,00	385,00	3,8500	,99874
VAR00004	100	3,00	5,00	408,00	4,0800	,69165
VAR00005	100	2,00	9,00	403,00	4,0300	,99955
VAR00006	100	2,00	5,00	420,00	4,2000	,75210
VAR00007	100	1,00	5,00	365,00	3,6500	,97830
VAR00008	100	2,00	5,00	386,00	3,8600	,93225
VAR00009	100	1,00	5,00	380,00	3,8000	,91010
VAR00010	100	1,00	5,00	395,00	3,9500	,98857
VAR00011	100	2,00	5,00	417,00	4,1700	,81718
VAR00012	100	1,00	5,00	406,00	4,0600	,87409
VAR00013	100	2,00	5,00	405,00	4,0500	,85723
VAR00014	100	1,00	5,00	395,00	3,9500	,96792
VAR00015	100	2,00	5,00	357,00	3,5700	,95616
VAR00016	100	2,00	5,00	389,00	3,8900	,96290
VAR00017	100	2,00	5,00	391,00	3,9100	,88871
VAR00018	100	1,00	5,00	341,00	3,4100	,95447
VAR00019	100	1,00	5,00	376,00	3,7600	,87755
VAR00020	100	1,00	5,00	371,00	3,7100	1,01797
VAR00021	100	2,00	5,00	378,00	3,7800	,70467
VAR00022	100	1,00	5,00	342,00	3,4200	,78083
VAR00023	100	1,00	5,00	348,00	3,4800	,91541
VAR00024	100	1,00	5,00	393,00	3,9300	1,00760
VAR00025	100	2,00	5,00	395,00	3,9500	,89188
VAR00026	100	2,00	5,00	391,00	3,9100	,97540
VAR00027	100	2,00	5,00	386,00	3,8600	,93225
VAR00028	100	1,00	5,00	373,00	3,7300	,96248
VAR00029	100	2,00	5,00	412,00	4,1200	,78212
VAR00030	100	1,00	5,00	424,00	4,2400	,76700
VAR00031	99	2,00	5,00	372,00	3,7576	,79656
VAR00032	100	2,00	5,00	428,00	4,2800	,63691
Valid N (listwise)	99					

# Descriptives PERSEPSI

## Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Sum	Mean	Std. Deviation
VAR00001	100	3,00	5,00	432,00	4,3200	,75049
VAR00002	100	2,00	5,00	402,00	4,0200	,92091
VAR00003	100	1,00	5,00	384,00	3,8400	,98186
VAR00004	100	3,00	5,00	419,00	4,1900	,63078
VAR00005	100	2,00	9,00	412,00	4,1200	1,05677
VAR00006	100	2,00	5,00	423,00	4,2300	,76350
VAR00007	100	1,00	5,00	376,00	3,7600	,96525
VAR00008	100	2,00	5,00	425,00	4,2500	,70173
VAR00009	100	1,00	5,00	399,00	3,9900	,77192
VAR00010	100	1,00	5,00	411,00	4,1100	,98365
VAR00011	100	2,00	5,00	432,00	4,3200	,77694
VAR00012	100	1,00	5,00	432,00	4,3200	,75049
VAR00013	100	2,00	5,00	420,00	4,2000	,89893
VAR00014	100	1,00	5,00	412,00	4,1200	,99778
VAR00015	100	2,00	5,00	380,00	3,8000	,93203
VAR00016	100	2,00	5,00	412,00	4,1200	,95642
VAR00017	100	2,00	5,00	401,00	4,0100	,90448
VAR00018	100	1,00	5,00	370,00	3,7000	,84686
VAR00019	100	3,00	5,00	419,00	4,1900	,63078
VAR00020	100	2,00	5,00	420,00	4,2000	,79137
VAR00021	100	2,00	5,00	405,00	4,0500	,64157
VAR00022	100	1,00	5,00	365,00	3,6500	,74366
VAR00023	100	2,00	5,00	398,00	3,9800	,79111
VAR00024	100	1,00	5,00	415,00	4,1500	1,00880
VAR00025	100	2,00	5,00	403,00	4,0300	,90403
VAR00026	100	2,00	5,00	412,00	4,1200	,95642
VAR00027	100	1,00	5,00	364,00	3,6400	,85894
VAR00028	100	1,00	5,00	411,00	4,1100	,98365
VAR00029	100	2,00	5,00	432,00	4,3200	,77694
VAR00030	100	1,00	5,00	432,00	4,3200	,75049
VAR00031	99	3,00	5,00	386,00	3,8990	,80172
VAR00032	100	4,00	5,00	444,00	4,4400	,49889
Valid N (listwise)	99					

## Reliabilitas Harapan

\*\*\*\*\* Method 1 (space saver) will be used for this analysis \*\*\*\*\*

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

Reliability Coefficients

N of Cases = 99,0

N of Items = 32

Alpha = ,9618

## Reliability Persepsi

\*\*\*\*\* Method 1 (space saver) will be used for this analysis \*\*\*\*\*

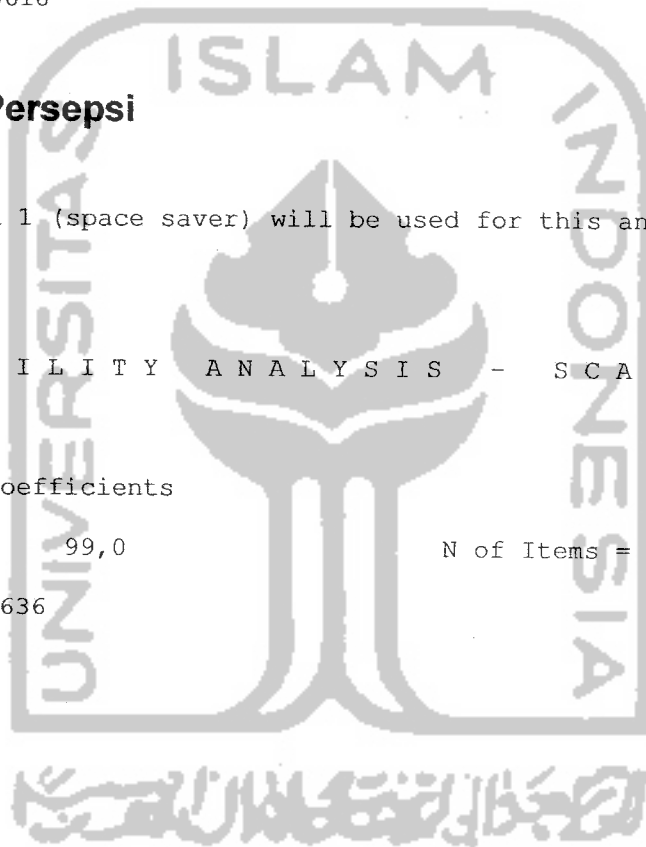
RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

Reliability Coefficients

N of Cases = 99,0

N of Items = 32

Alpha = ,9636









Kepada Yth  
Saudara/i responden  
Di tempat

Di tengah kesibukan saudara melakukan transaksi, kami mohon waktu sejenak untuk dapat menyampaikan angket yang berisi pertanyaan yang sekiranya nanti akan saudara jawab. Jawaban dari angket ini akan kami gunakan untuk keperluan menyusun skripsi kami yang berjudul “ *Pengukuran Kepuasan Konsumen dengan Pendekatan CARTER studi kasus pada Bank Muamalat cabang Yogyakarta* ”.

Untuk itu jawaban saudara yang sebenarnya akan sangat membantu kami di dalam menyelesaikan skripsi ini. Sebelumnya kami ucapkan banyak terima kasih atas kesediaan saudara meluangkan waktu untuk mengisi angket ini.

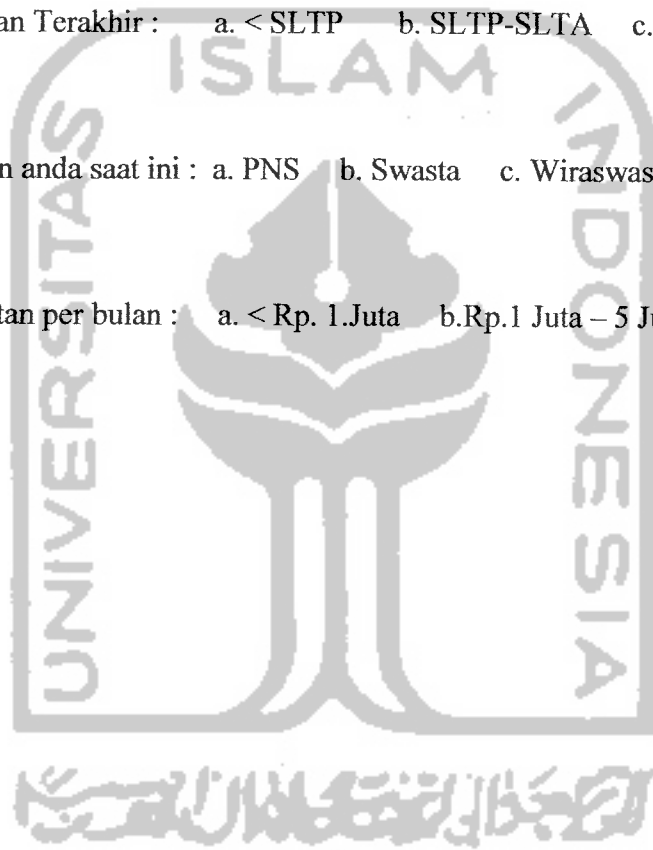
Hormat saya,  
Penulis

Yulianto Setiawan S

## Identitas Responden

Berilah tanda silang ( X ) pada jawaban yang paling cocok

1. Nama :
  
2. Jenis Kelamin :            a. Laki-laki            b. Perempuan
  
3. Pendidikan Terakhir :    a. < SLTP            b. SLTP-SLTA            c. > SLTA
  
4. Pekerjaan anda saat ini : a. PNS            b. Swasta            c. Wiraswasta            d. Lainnya
  
5. Pendapatan per bulan :    a. < Rp. 1.Juta            b.Rp.1 Juta – 5 Juta            c. > 5 Juta



**1) Harapan Konsumen terhadap Kualitas Layanan Bank Muamalat**

<b>5</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
<b>Sangat Setuju</b>	<b>Setuju</b>	<b>Netral</b>	<b>Tidak Setuju</b>	<b>Sangat Tidak Setuju</b>

No	Pernyataan	Pilihan				
		5	4	3	2	1
	<b>Compliance</b>					
1.	Bank Muamalat seharusnya menjalankan prinsip dan hukum Islam	5	4	3	2	1
2.	Dalam Bank Muamalat seharusnya tidak ada pembayaran bunga tabungan dan pinjaman	5	4	3	2	1
3.	Bank Muamalat seharusnya menetapkan ketentuan layanan dan produk Islami	5	4	3	2	1
4.	Bank Muamalat seharusnya menetapkan ketentuan bebas bunga pinjaman	5	4	3	2	1
5.	Bank Muamalat seharusnya menerapkan ketentuan pembagian keuntungan investasi	5	4	3	2	1
	<b>Assurance</b>					
6.	Bank Muamalat seharusnya memiliki karyawan yang sopan dan bersahabat	5	4	3	2	1
7.	Bank Muamalat seharusnya menyediakan saran-saran keuangan	5	4	3	2	1
8.	Interior kantor dan ruang tunggu bank Muamalat seharusnya menarik	5	4	3	2	1
9.	Bank Muamalat seharusnya menyediakan akses informasi rekening	5	4	3	2	1
10.	Tim manajemen bank Muamalat seharusnya	5	4	3	2	1

	berpengalaman dan memiliki pengetahuan luas					
	<b>Reliability</b>					
11.	Bank Muamalat seharusnya memberikan layanan yang menyenangkan (waktu layanan cepat)	5	4	3	2	1
12.	Bank Muamalat seharusnya menyediakan produk dan layanan yang luas	5	4	3	2	1
13.	Bank Muamalat seharusnya menjamin keamanan dalam bertransaksi	5	4	3	2	1
14.	Waktu (jam) layanan bank Muamalat seharusnya optimal	5	4	3	2	1
	<b>Tangibles</b>					
15.	Tampilan kantor dan fasilitas fisik bank Muamalat seharusnya menarik	5	4	3	2	1
16.	Bertransaksi di bank Muamalat seharusnya cepat dan efisien	5	4	3	2	1
17.	Jam operasi bank Muamalat seharusnya jelas	5	4	3	2	1
18.	Bank muamalat seharusnya menyediakan sekat-sekat atau pembatas loket yang jelas	5	4	3	2	1
19.	Bank Muamalat seharusnya menyediakan layanan penarikan kas debgan hak istimewa	5	4	3	2	1
	<b>Empathy</b>					
20.	Lokasi bank Muamalat seharusnya mudah di jangkau	5	4	3	2	1
21.	Nama bank Muamalat seharusnya mudah dikenali	5	4	3	2	1
22.	Bank Muamalat seharusnya menyediakan data kekayaan dan modal yang dimiliki	5	4	3	2	1
23.	Bank Muamalat seharusnya menyediakan area parkir yang memadai	5	4	3	2	1
24.	Bank Muamalat seharusnya menjamin kerahasiaan data nasabah	5	4	3	2	1
25.	Manajemen bank Muamalat seharusnya meyakinkan	5	4	3	2	1

26.	Bank Muamalat seharusnya menyediakan produk dan layanan yang menguntungkan	5	4	3	2	1
27.	Bank Muamalat seharusnya menetapkan tariff layanan yang rendah	5	4	3	2	1
28.	Bank Muamalat seharusnya menyediakan ketentuan konsultasi keuangan	5	4	3	2	1
	<b>Responsiveness</b>					
29.	Karyawan bank Muamalat seharusnya bersedia membantu konsumen	5	4	3	2	1
30.	Cara karyawan bank Muamalat dalam melayani konsumen seharusnya Islami	5	4	3	2	1
31.	Bank Muamalat seharusnya menyediakan pinjaman dengan jangka waktu pelunasan yang menguntungkan	5	4	3	2	1
32.	Layanan pada bank Muamalat seharusnya cepat dan efisien	5	4	3	2	1

## 2) Persepsi Konsumen Terhadap Kualitas Layanan Bank Muamalat

5	4	3	2	1
Sangat Setuju	Setuju	Netral	Tidak Setuju	Sangat Tidak Setuju

No	Pernyataan	Pilihan				
	<b>Compliance</b>					
1.	Bank Muamalat menjalankan prinsip dan hukum Islam	5	4	3	2	1
2.	Dalam bank Muamalat tidakada pembayaran bunga tabungan dan pinjaman	5	4	3	2	1

3.	Bank Muamalat menerapkan ketentuan layanan dan produk Islami	5	4	3	2	1
4.	Bank Muamalat menerapkan ketentuan layanan dan produk Islami	5	4	3	2	1
5.	Bank Muamalat menerapkan ketentuan pembagian keuntungan investasi	5	4	3	2	1
	<b>Assurance</b>					
6.	Bank Muamalat memiliki karyawan yang sopan dan bersahabat	5	4	3	2	1
7.	Bank Muamalat menyediakan saran-saran keuangan	5	4	3	2	1
8.	Interior kantor dan ruang tunggu bank Muamalat menarik	5	4	3	2	1
9.	Bank Muamalat menyediakan akses informasi rekening	5	4	3	2	1
10.	Tim manajemen bank Muamalat berpengalaman dan memiliki pengetahuan luas	5	4	3	2	1
	<b>Reliability</b>					
11.	Bank Muamalat memberikan layanan yang menyenangkan (waktu layanan yang cepat)	5	4	3	2	1
12.	Bank Muamalat menyediakan produk dan layanan yang luas	5	4	3	2	1
13.	Bank Muamalat menjamin keamanan dalam bertransaksi	5	4	3	2	1
14.	Waktu (jam) layanan bank Muamalat optimal	5	4	3	2	1
	<b>Tangibles</b>					
15.	Tampilan kantor dan fasilitas fisik bank Muamalat menarik	5	4	3	2	1
16.	Bertransaksi di bank Muamalat cepat dan efisien	5	4	3	2	1
17.	Jam beroperasi bank Muamalat jelas	5	4	3	2	1
18.	Bank Muamalat menyediakan sekat-sekat atau pembatas loket yang jelas	5	4	3	2	1



19.	Bank muamalat menyediakan layanan penarikan kas dengan hak istimewa	5	4	3	2	1
	<b>Empathy</b>					
20.	Lokasi bank Muamalat mudah Di jangkau	5	4	3	2	1
21.	Nama bank Muamalat mudah dikenali	5	4	3	2	1
22.	Bank Muamalat menyediakan data kekayaan dan modal yang dimiliki	5	4	3	2	1
23.	Bank Muamalat menyediakan area parker yang memadai	5	4	3	2	1
24.	Bank Muamalat menjamin kerahasiaan data nasabah	5	4	3	2	1
25.	Manajemen bank muamalat meyakinkan	5	4	3	2	1
26.	Bank Muamalat menyediakan produk dan layanan yang menguntungkan	5	4	3	2	1
27.	Bank Muamalat menetapkan tarif layanan yang rendah	5	4	3	2	1
28.	Bank Muamalat menyediakan ketentuan konsultasi keuangan	5	4	3	2	1
	<b>Responsiveness</b>					
29.	Karyawan Bank Muamalat bersedia membantu konsumen	5	4	3	2	1
30.	Cara karyawan bank Muamalat dalam melayani konsumen secara Islami	5	4	3	2	1
31.	Bank Muamalat menyediakan pinjaman dengan jangka waktu pelunasan yang menguntungkan	5	4	3	2	1
32.	Layanan pada bank Muamalat cepat dan efisien	5	4	3	2	1

UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA