

DAFTAR PUSTAKA

- Basyaib, Hamid., Prihantono, Mursyidi (1993). *Bank Tanpa Bunga*. Yogyakarta: Mitra Gama Widya.
- Hakim, Abdul (2000). *Statistik Induktif*. Yogyakarta: Ekonisia.
- Kotler, Philp., Armstrong, Gary (2001). *Prinsip – Prinsip Pemasaran*. Jilid 1. Edisi 8. Jakarta: Erlangga
- Kuncoro, Mudrajad (2003). *Metode Riset untuk Bisnis dan Ekonomi*. Jakarta: Erlangga.
- Lamb, Hair, McDaniel (2001). *Pemasaran*. Jakarta: Salemba Empat
- Mustafa, Zainal (1995). *Pengantar Statistik Terapan Untuk Ekonomi*. Yogyakarta: Bagian Penerbitan Fakultas Ekonomi UII.
- Mustafa, Zainal (1998), *Pengantar Statistik Deskriptif*. Yogyakarta: Ekonisia.
- Novianti, Meri (2002). *Pengaruh Kualitas Jasa Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia*. Skripsi sarjana. Yogyakarta: Fakultas Ekonomi UII.
- Rangkuti, Freddy (1997). *Riset Pemasaran*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Supranto, J (2001). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Santoso, Singgih (2001). *SPSS Versi 10*. Jakarta: PT Gramedia.

Sekaran, Uma (2000). *Research Methods for Business*. USA: John Wiley & Sons, Inc.

Sudarsono, Heri (2003). *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah, Deskripsi dan Ilustrasi*. Yogyakarta: Ekonisia

Tjiptono, Fandy (1996). *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: ANDI.

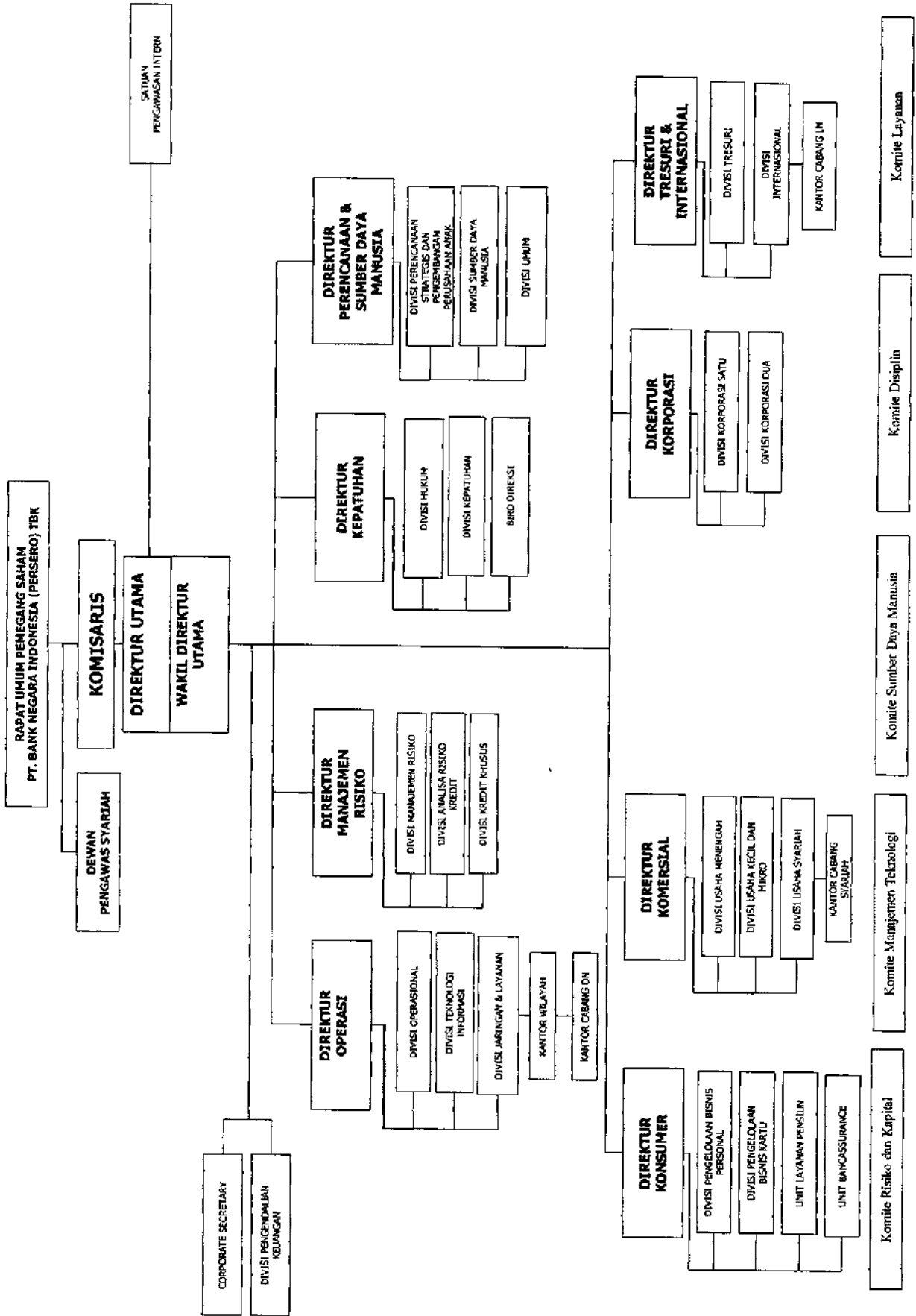
Umar, Husein (2001). *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.

www.banksyariahmandiri.com

www.bni.co.id

LAMPIRAN I

**STRUKTUR ORGANISASI
PT BANK NEGARA INDONESIA (PERSERO) TBK.**



LAMPIRAN II

Mei 2004

Kepada Yth. Sdr/I responden

Ditempat

Dengan hormat,

Dalam rangka menyelesaikan skripsi (S1) program Manajemen Universitas Islam Indonesia (UII), maka penulis mempunyai kewajiban untuk melakukan penelitian. Dalam hal ini penulis mengambil judul "Analisis Kepuasan Konsumen Ditinjau dari Kualitas Produk dan Jasa Pelayanan Pada Bank Syariah". Oleh karena itu, penulis memohon Sdr/i bersedia meluangkan waktu untuk mengisi lembar pernyataan sesuai dengan keterangan yang diberikan demi kelengkapan data dan kelancaran proses penelitian.

Penulis mengharapkan Sdr/i responden memberikan isian selengkap – lengkapnya sesuai dengan harapan dan pelayanan yang diterima. Penulis akan menggunakan data yang anda berikan sebatas penelitian yang telah tersebut diatas, dan penulis menjamin kerahasiaan identitas yang diperoleh.

Terima kasih atas waktu yang telah anda luangkan dan partisipasi yang telah anda berikan.

Penulis,

Rr. Winda Andarsita

Nama : _____ (boleh tidak diisi)

JenisKelamin : Laki – Laki Perempuan

Pekerjaan : PNS Swasta Pelajar/mahasiswa
: Lainnya (Sebutkan.....)

Usia : _____ tahun

Penghasilan : < Rp 500.000 Rp 500.001 – 2.000.000 > Rp 2.000.000

Transaksi yang sudah dilakukan : < 5 kali 5 kali > 5 kali

Isi angket pernyataan tentang kualitas pelayanan jasa Bank Syariah dibawah ini dengan melingkari angka pada kolom skor sebelah kanan yang telah disediakan sesuai dengan pelayanan yang anda terima pada sisi sebelah kiri.

Keterangan :

- 1 = Sangat Tidak Setuju
- 2 = Tidak Setuju
- 3 = Tidak Ada Pendapat
- 4 = Setuju
- 5 = Sangat Setuju

	Kualitas Pelayanan Jasa	STS	TS	N	S	SS
1.	Bukti Langsung (tangibles)					
	➤ Fasilitas layanan memadai (tempat tunggu, ATM, dan tempat parkir)	1	2	3	4	5
	➤ Gedung nyaman	1	2	3	4	5
	➤ Busana karyawan rapi	1	2	3	4	5
2.	Keandalan (reliability)					
	➤ Pelayanan customer service memuaskan	1	2	3	4	5
	➤ Layanan teller cepat dan teliti	1	2	3	4	5
	➤ Layanan ATM yang cepat dan lengkap	1	2	3	4	5
3.	Daya tanggap (responsiveness)					
	➤ Teller dan customer service dengan cepat memberi	1	2	3	4	5

	layanannya kepada pelanggan					
	➤ Pelanggan dapat menjangkau lokasi dengan cepat (mudah diakses)	1	2	3	4	5
	➤ Pihak Bank merespon setiap keluhan yang diberikan pelanggan	1	2	3	4	5
4.	Jaminan (assurance)					
	➤ Seluruh karyawan melayani dengan ramah	1	2	3	4	5
	➤ Customer service memberi penjelasan dengan cermat dan jelas	1	2	3	4	5
	➤ Pelanggan merasa aman dalam melakukan transaksi	1	2	3	4	5
5.	Empati					
	➤ Terdapat layanan via telepon	1	2	3	4	5
	➤ Pihak Bank memahami kebutuhan pelanggan	1	2	3	4	5
	➤ Pelanggan dapat dengan mudah menerima informasi yang baru dari perusahaan	1	2	3	4	5
6.	Kepuasan Konsumen					
	➤ Mutu pelayanan Bank Syariah tinggi	1	2	3	4	5
	➤ Pelayanan Bank Syariah sesuai dengan harapan pelanggan	1	2	3	4	5
	➤ Pelanggan puas dengan seluruh fasilitas dan pelayanan yang diterima	1	2	3	4	5

LAMPIRAN III

Tabel Data Sampel

No.	Tangibles			Reliability			Responsiveness			Assurance			Empathy			Kepuasan Konsumen															
	1	2	3	1	2	3	1	2	3	1	2	3	1	2	3	1	2	3													
1	4	4	12	4	3	2	4	9	3	3	2	4	2	4	10	3	4	3	4	11	4	4	4	12	4						
2	3	2	7	2	4	2	3	9	3	4	3	10	3	2	2	6	2	3	3	2	8	3	3	3	9	3					
3	4	4	12	4	3	4	4	11	4	3	4	10	3	4	3	4	11	4	4	3	11	4	4	4	4	12	4				
4	4	4	5	13	4	4	4	3	11	4	4	5	12	4	4	13	4	4	4	3	11	4	5	4	4	13	4				
5	4	3	3	10	3	3	3	4	10	3	3	7	2	3	3	9	3	3	4	4	12	4	4	4	4	3	11	4			
6	4	4	5	13	4	4	4	3	11	4	4	4	12	4	4	4	12	4	3	4	3	4	4	4	4	4	12	4			
7	3	4	4	11	4	3	2	3	8	3	4	2	10	3	3	4	3	10	3	3	2	4	9	3	3	3	9	3			
8	4	2	4	10	3	3	3	3	9	3	4	3	1	8	3	3	2	3	8	3	3	1	1	5	2	2	5	2			
9	4	4	5	13	4	4	4	4	12	4	4	1	3	8	3	4	2	4	10	3	3	4	4	4	4	4	12	4			
10	4	4	5	13	4	4	4	4	12	4	4	4	4	12	4	5	5	4	14	5	3	4	4	4	5	5	15	5			
11	2	2	4	8	3	4	5	4	13	4	4	2	4	10	3	2	4	4	10	3	4	2	2	8	3	2	2	6	2		
12	4	4	4	12	4	4	3	3	10	3	4	2	3	9	3	4	3	4	11	4	5	3	4	12	4	3	3	9	3		
13	5	4	5	14	5	5	5	4	14	5	5	4	5	14	5	4	5	4	13	4	5	4	4	13	4	5	2	2	9	3	
14	5	5	5	15	5	4	4	5	13	4	4	2	3	9	3	5	5	4	14	5	5	4	4	3	12	4	4	4	12	4	
15	4	4	4	12	4	3	3	4	10	3	4	2	3	9	3	4	4	3	11	4	2	4	4	3	9	3	3	4	10	3	
16	4	4	4	12	4	4	4	4	12	4	4	3	3	10	3	4	4	4	12	4	3	4	3	4	3	4	4	4	12	4	
17	4	4	4	12	4	4	3	3	10	3	4	4	3	11	4	3	3	4	10	3	3	3	3	3	3	3	4	3	10	3	
18	4	4	5	13	4	4	4	4	3	11	4	4	4	12	4	4	4	4	12	4	5	4	4	4	13	4	4	4	12	4	
19	5	4	4	13	4	4	4	4	12	4	4	4	4	12	4	4	4	4	12	4	3	3	3	3	9	3	4	4	12	4	
20	4	4	4	12	4	4	3	3	10	3	4	4	4	11	4	4	4	4	12	4	3	4	3	4	3	4	4	4	12	4	
21	3	3	3	9	3	4	4	4	12	4	5	4	3	12	4	4	3	10	3	2	3	4	9	3	3	3	3	3	9	3	
22	3	4	4	11	4	4	4	3	11	4	4	4	3	11	4	5	5	3	13	4	3	4	3	4	3	4	4	3	11	4	
23	4	4	4	12	4	4	4	4	12	4	4	4	5	4	13	4	4	4	12	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	13	4
24	4	4	4	12	4	4	4	4	12	4	3	4	4	11	4	4	4	4	12	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	11	4
25	4	5	5	14	5	5	5	5	15	5	5	4	5	14	5	5	5	5	15	5	4	4	4	5	13	4	3	3	9	3	
26	3	4	5	12	4	4	4	3	11	4	3	3	3	9	3	4	3	4	11	4	3	3	3	3	9	3	5	5	15	5	
27	4	4	5	13	4	4	4	4	12	4	4	5	4	3	12	4	4	5	14	5	3	4	4	4	11	4	4	5	4	13	4
28	4	5	5	14	5	4	4	4	12	4	4	3	3	10	3	4	3	5	12	4	4	4	4	3	11	4	4	4	4	12	4
29	4	2	4	10	3	2	4	4	10	3	5	2	2	9	3	4	4	4	12	4	3	3	3	9	3	3	2	2	7	2	
30	4	4	3	11	4	3	3	4	10	3	3	2	2	7	2	4	2	3	9	3	2	2	2	6	2	3	3	3	9	3	
	116	113	126	355	118	113	110	111	334	111	119	95	98	312	104	117	109	114	340	113	105	102	99	306	102	111	106	105	323	108	

Correlations

Correlations

		X1	X2	X3	X
X1	Pearson Correlation	1.000	.474**	.346	.718**
	Sig. (2-tailed)	.	.008	.061	.000
	N	30	30	30	30
X2	Pearson Correlation	.474**	1.000	.577**	.872**
	Sig. (2-tailed)	.008	.	.001	.000
	N	30	30	30	30
X3	Pearson Correlation	.346	.577**	1.000	.813**
	Sig. (2-tailed)	.061	.001	.	.000
	N	30	30	30	30
X	Pearson Correlation	.718**	.872**	.813**	1.000
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.
	N	30	30	30	30

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

Reliability

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

-

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

Reliability Coefficients

N of Cases = 30.0

N of Items = 4

Alpha = .8277

Correlations

Correlations

		X1	X2	X3	X
X1	Pearson Correlation	1.000	.526**	.083	.709**
	Sig. (2-tailed)	.	.003	.662	.000
	N	30	30	30	30
X2	Pearson Correlation	.526**	1.000	.433*	.898**
	Sig. (2-tailed)	.003	.	.017	.000
	N	30	30	30	30
X3	Pearson Correlation	.083	.433*	1.000	.643**
	Sig. (2-tailed)	.662	.017	.	.000
	N	30	30	30	30
X	Pearson Correlation	.709**	.898**	.643**	1.000
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.
	N	30	30	30	30

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

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Reliability

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

R E L I A B I L I T Y A N A L Y S I S - S C A L E (A L P H A)

Reliability Coefficients

N of Cases = 30.0

N of Items = 4

Alpha = .8065

Correlations

Correlations

		X1	X2	X3	X
X1	Pearson Correlation	1.000	.275	.202	.493**
	Sig. (2-tailed)		.141	.285	.006
	N	30	30	30	30
X2	Pearson Correlation	.275	1.000	.349	.819**
	Sig. (2-tailed)	.141		.059	.000
	N	30	30	30	30
X3	Pearson Correlation	.202	.349	1.000	.759**
	Sig. (2-tailed)	.285	.059		.000
	N	30	30	30	30
X	Pearson Correlation	.493**	.819**	.759**	1.000
	Sig. (2-tailed)	.006	.000	.000	
	N	30	30	30	30

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

Reliability

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

R E L I A B I L I T Y A N A L Y S I S - S C A L E (A L P H A)

Reliability Coefficients

N of Cases = 30.0

N of Items = 4

Alpha = .7734

Correlations

Correlations

		X1	X2	X3	X
X1	Pearson Correlation	1.000	.496**	.438*	.798**
	Sig. (2-tailed)	.	.005	.016	.000
	N	30	30	30	30
X2	Pearson Correlation	.496**	1.000	.405*	.850**
	Sig. (2-tailed)	.005	.	.026	.000
	N	30	30	30	30
X3	Pearson Correlation	.438*	.405*	1.000	.724**
	Sig. (2-tailed)	.016	.026	.	.000
	N	30	30	30	30
X	Pearson Correlation	.798**	.850**	.724**	1.000
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.
	N	30	30	30	30

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

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Reliability

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

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

Reliability Coefficients

N of Cases = 30.0

N of Items = 4

Alpha = .8207

Correlations

Correlations

		X1	X2	X3	X
X1	Pearson Correlation	1.000	.282	.343	.725**
	Sig. (2-tailed)	.	.130	.063	.000
	N	30	30	30	30
X2	Pearson Correlation	.282	1.000	.527**	.772**
	Sig. (2-tailed)	.130	.	.003	.000
	N	30	30	30	30
X3	Pearson Correlation	.343	.527**	1.000	.805**
	Sig. (2-tailed)	.063	.003	.	.000
	N	30	30	30	30
X	Pearson Correlation	.725**	.772**	.805**	1.000
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.
	N	30	30	30	30

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

Reliability

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

R E L I A B I L I T Y A N A L Y S I S - S C A L E (A L P H A)

Reliability Coefficients

N of Cases = 30.0

N of Items = 4

Alpha = .8105

Correlations

Correlations

		X1	X2	X3	X
X1	Pearson Correlation	1.000	.686**	.646**	.850**
	Sig. (2-tailed)	.	.000	.000	.000
	N	30	30	30	30
X2	Pearson Correlation	.686**	1.000	.833**	.938**
	Sig. (2-tailed)	.000	.	.000	.000
	N	30	30	30	30
X3	Pearson Correlation	.646**	.833**	1.000	.919**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.	.000
	N	30	30	30	30
X	Pearson Correlation	.850**	.938**	.919**	1.000
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.
	N	30	30	30	30

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

Reliability

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

-

R E L I A B I L I T Y A N A L Y S I S - S C A L E (A L P H A)

Reliability Coefficients

N of Cases = 30.0

N of Items = 4

Alpha = .8636

LAMPIRAN IV

Tabel Usia Responden

Resp.	Usia	rata2	x	x2
1	23		1	1
2	45		-21	441
3	21		3	9
4	22		2	4
5	63		-39	1521
6	28		-4	16
7	25		-1	1
8	21		3	9
9	24		0	0
10	22		2	4
11	20		4	16
12	19		5	25
13	22		2	4
14	21		3	9
15	22		2	4
16	22		2	4
17	23		1	1
18	25		-1	1
19	22		2	4
20	21		3	9
21	22		2	4
22	22		2	4
23	21		3	9
24	28		-4	16
25	24		0	0
26	22		2	4
27	42		-18	324
28	21		3	9
29	28		-4	16
30	21		3	9
31	20		4	16
32	19		5	25
33	21		3	9
34	21		3	9
35	42		-18	324
36	23		1	1
37	22		2	4
38	21		3	9
39	20		4	16
40	20		4	16
41	22		2	4
42	25		-1	1
43	21		3	9
44	23		1	1
45	20		4	16
46	36		-12	144
47	25		-1	1
48	24		0	0
49	20		4	16
50	24	24	0	0
51	18		6	36

Resp.	Usia	rata2	x	x2
52	19		5	25
53	25		-1	1
54	22		2	4
55	48		-24	576
56	22		2	4
57	21		3	9
58	19		5	25
59	19		5	25
60	29		-5	25
61	24		0	0
62	20		4	16
63	20		4	16
64	22		2	4
65	21		3	9
66	23		1	1
67	29		-5	25
68	24		0	0
69	22		2	4
70	25		-1	1
71	23		1	1
72	25		-1	1
73	23		1	1
74	36		-12	144
75	22		2	4
76	24		0	0
77	20		4	16
78	36		-12	144
79	22		2	4
80	24		0	0
81	26		-2	4
82	28		-4	16
83	20		4	16
84	22		2	4
85	21		3	9
86	20		4	16
87	21		3	9
88	20		4	16
89	25		-1	1
90	21		3	9
91	22		2	4
92	21		3	9
93	20		4	16
94	22		2	4
95	19		5	25
96	23		1	1
97	25		-1	1
98	21		3	9
99	20		4	16
100	25		-1	1
	2400		0	4406

Tabel Data

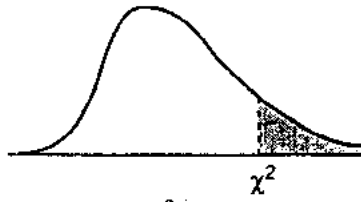
No.	Tangibles			Reliability			Responsiveness			Assurance			Empathy			Kepuasan Konsumen																		
	1	2	3	1	2	3	1	2	3	1	2	3	1	2	3	1	2	3																
	1	4	4	12	4	3	2	4	9	3	3	2	3	8	3	4	2	4	10	3	4	3	4	11	4	4	4	12	2					
2	3	2	7	2	4	2	3	9	3	4	3	3	10	3	2	2	2	6	2	2	3	3	2	8	3	3	3	9	2					
3	4	4	12	4	3	4	4	11	4	3	4	3	10	3	4	3	4	11	4	4	4	4	3	11	4	4	4	12	2					
4	4	4	5	13	4	4	4	3	11	4	4	3	5	12	4	5	4	4	13	4	4	4	3	11	4	5	4	4	13	3				
5	4	3	3	10	3	3	3	4	10	3	3	1	3	7	2	3	3	3	9	3	4	4	4	4	12	4	4	4	3	11	2			
6	4	4	5	13	4	4	4	3	11	4	4	4	4	12	4	4	4	4	12	4	3	4	3	10	3	4	4	4	4	12	2			
7	3	4	4	11	4	4	3	2	3	8	3	4	2	10	3	3	4	3	10	3	3	2	4	9	3	3	3	3	3	9	2			
8	4	2	4	10	3	3	3	3	9	3	4	3	1	8	3	3	2	3	8	3	3	1	1	5	2	2	1	2	5	1				
9	4	4	5	13	4	4	4	4	12	4	4	1	3	8	3	4	2	4	10	3	3	4	4	11	4	4	4	4	12	2				
10	4	4	5	13	4	4	4	4	12	4	4	4	4	12	4	5	5	4	14	5	3	4	4	11	4	4	5	5	5	15	3			
11	2	2	4	8	3	4	5	4	13	4	4	2	4	10	3	2	4	4	10	3	4	2	2	8	3	2	2	2	6	1				
12	4	4	4	12	4	4	3	3	10	3	4	2	3	9	3	4	3	4	11	4	5	3	4	12	4	4	3	3	9	2				
13	5	4	5	14	5	5	5	4	14	5	5	4	5	14	5	4	5	4	13	4	4	5	4	13	4	5	2	2	9	2				
14	5	5	5	15	5	4	4	5	13	4	4	2	3	9	3	5	5	4	14	5	5	4	3	12	4	4	4	4	12	2				
15	4	4	4	12	4	3	3	4	10	3	4	2	3	9	3	4	4	3	11	4	4	4	2	4	3	9	3	3	4	10	2			
16	4	4	4	12	4	4	4	4	12	4	4	3	3	10	3	4	4	4	12	4	4	4	3	10	3	4	4	4	12	2				
17	4	4	4	12	4	4	3	3	10	3	4	4	3	11	4	3	3	4	10	3	3	3	3	9	3	3	4	3	10	2				
18	4	4	5	13	4	4	4	4	3	11	4	4	4	12	4	4	4	4	12	4	4	4	4	4	13	4	4	4	12	2				
19	5	4	4	13	4	4	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	4	12	4	4	4	4	3	9	3	4	4	12	2				
20	4	4	4	12	4	4	3	3	10	3	4	4	3	11	4	4	4	4	12	4	4	4	3	3	9	3	4	4	12	2				
21	3	3	3	9	3	4	4	4	4	12	4	5	4	3	12	4	4	3	10	3	4	3	4	3	10	3	4	4	12	2				
22	3	4	4	11	4	4	4	4	3	11	4	4	4	3	11	4	5	5	3	13	4	3	2	3	4	9	3	3	9	2				
23	4	4	4	12	4	4	4	4	4	12	4	4	5	4	13	4	4	4	12	4	4	3	4	3	10	3	4	4	11	2				
24	4	4	4	12	4	4	4	4	4	12	4	3	4	11	4	4	4	4	12	4	4	4	4	4	13	4	4	4	5	13	3			
25	4	5	5	14	5	5	5	5	15	5	5	4	5	14	5	5	5	5	15	5	4	4	4	5	13	4	4	3	4	11	2			
26	3	4	5	12	4	4	4	4	3	11	4	3	3	9	3	4	3	4	11	4	4	3	3	9	3	5	5	5	15	3				
27	4	4	5	13	4	4	4	4	4	12	4	5	4	3	12	4	4	5	14	5	3	4	4	4	11	4	4	4	5	5	15	3		
28	4	5	5	14	5	4	4	4	4	12	4	4	3	10	3	4	3	5	14	5	4	4	4	4	11	4	4	4	5	4	13	3		
29	4	2	4	10	3	2	4	4	10	3	5	2	2	9	3	4	4	4	12	4	4	4	3	3	11	4	4	4	12	2				
30	4	4	3	11	4	3	3	4	10	3	3	2	2	7	2	4	2	3	9	3	4	2	2	3	9	3	2	2	7	1				
31	4	3	4	11	4	4	3	3	10	3	3	4	3	10	3	4	3	3	10	3	4	3	3	3	9	3	3	3	9	2				
32	4	4	5	13	4	3	4	2	9	3	4	2	2	8	3	2	3	3	8	3	4	2	2	8	3	3	2	2	7	1				
33	5	5	5	15	5	3	2	3	8	3	2	3	3	8	3	4	4	3	11	4	4	3	4	2	9	3	1	1	2	4	1			

34	4	5	4	4	13	4	3	3	4	4	10	3	4	3	4	4	11	4	5	3	3	11	4	5	5	3	13	3	
35	5	5	4	14	5	5	5	5	5	5	15	5	5	5	5	5	15	5	5	5	5	5	15	5	5	5	5	15	3
36	3	4	4	11	4	4	4	5	3	4	4	11	4	5	4	4	13	4	4	4	3	11	4	4	4	5	4	13	3
37	3	4	4	11	4	4	4	4	3	3	9	3	3	3	3	4	10	3	4	3	3	10	3	3	3	3	3	9	2
38	5	5	5	15	5	4	4	4	5	3	11	4	4	4	4	5	13	4	2	4	4	5	11	4	4	4	5	13	3
39	4	5	4	13	4	4	4	4	4	4	3	11	4	3	3	4	10	3	3	4	3	10	3	4	4	4	4	12	2
40	4	4	4	12	4	4	4	4	4	4	3	11	4	3	4	3	10	3	4	4	4	12	4	3	4	4	4	11	2
41	4	4	3	11	4	2	4	4	4	10	3	9	3	4	4	4	12	4	3	4	2	7	2	3	2	2	7	1	
42	4	5	4	13	4	4	4	4	3	4	12	4	4	4	4	12	4	4	3	3	3	9	3	4	4	4	12	2	
43	5	5	5	15	5	3	4	4	4	2	4	10	3	4	4	4	12	4	4	4	4	12	4	4	4	4	4	12	2
44	5	4	4	13	4	3	4	4	4	4	12	4	4	4	4	13	4	4	4	4	4	12	4	4	4	4	4	12	2
45	4	4	4	12	4	4	4	4	4	2	3	9	3	4	3	4	11	4	4	4	4	11	4	4	4	4	4	11	2
46	5	5	5	15	5	5	5	5	4	5	14	5	5	3	5	5	13	4	5	5	5	15	5	5	5	5	5	15	3
47	5	5	5	15	5	5	5	5	4	5	13	4	5	5	5	15	5	5	3	4	5	12	4	5	5	5	5	15	3
48	4	4	4	12	4	4	4	4	4	4	12	4	4	4	4	12	4	4	4	4	4	11	4	4	4	4	4	12	2
49	4	4	4	12	4	4	4	4	4	4	12	4	4	4	4	12	4	4	4	4	4	9	3	4	4	4	4	12	2
50	4	5	4	13	4	4	4	4	4	3	10	3	4	4	4	3	11	4	3	4	4	11	4	3	4	3	4	10	2
51	4	4	4	12	4	4	4	4	4	4	3	11	4	4	4	12	4	4	4	4	3	10	3	4	4	4	4	12	2
52	4	4	5	13	4	3	5	4	4	5	14	5	4	5	5	14	5	4	5	3	4	10	3	4	4	4	4	12	2
53	4	4	5	13	4	5	4	4	4	4	13	4	4	4	4	15	5	5	5	5	3	13	4	4	4	4	4	12	2
54	2	4	4	10	3	4	4	4	4	2	10	3	4	4	4	12	4	4	4	4	3	10	3	4	4	4	4	12	2
55	4	4	4	12	4	2	4	4	4	4	10	3	2	4	2	6	2	2	4	2	2	8	3	2	2	2	2	6	1
56	4	4	4	12	4	4	4	4	4	4	11	4	4	4	4	12	4	4	4	4	4	11	4	4	4	4	4	12	2
57	4	4	4	12	4	4	4	4	4	4	12	4	4	4	4	12	4	4	4	4	4	12	4	4	4	4	4	12	2
58	4	4	4	12	4	4	4	4	4	4	12	4	4	4	4	12	4	4	4	4	4	12	4	4	4	4	4	12	2
59	3	5	5	13	4	4	4	4	4	2	10	3	3	4	4	11	4	4	3	4	4	9	3	4	4	4	4	12	2
60	2	4	5	11	4	5	5	2	4	4	11	4	5	5	5	15	5	5	3	4	3	10	3	2	3	3	3	8	2
61	4	4	4	12	4	4	4	4	4	4	12	4	4	4	4	12	4	4	4	4	4	15	5	5	5	5	5	15	3
62	4	4	4	12	4	4	4	4	4	4	12	4	4	4	4	13	4	4	5	4	4	13	4	4	4	4	4	12	2
63	4	4	5	13	4	4	4	4	4	3	11	4	4	4	4	13	4	4	5	4	4	13	4	4	4	4	4	12	2
64	2	3	3	8	3	4	3	2	3	2	7	2	2	2	2	6	2	2	3	4	3	10	3	3	3	3	2	8	2
65	4	4	3	11	4	3	3	4	3	4	10	3	2	4	2	9	3	3	2	2	3	6	2	3	3	3	3	9	2
66	2	2	2	6	2	2	2	2	2	2	6	2	3	2	2	4	10	3	2	2	2	7	2	2	2	2	2	12	2
67	3	2	2	7	2	4	2	3	4	3	9	3	2	2	2	6	2	2	3	2	2	8	3	3	3	3	3	9	2
68	4	4	4	12	4	3	4	4	4	4	11	4	4	3	4	11	4	4	4	4	4	11	4	4	4	4	4	12	2
69	2	2	3	7	2	3	2	3	2	3	1	6	2	3	2	7	2	2	3	2	2	8	3	3	2	2	2	7	1

70	4	3	3	10	3	3	3	3	4	10	3	3	1	3	7	2	3	3	3	9	3	3	4	4	4	12	4	4	4	3	11	2
71	4	4	5	13	4	4	4	4	4	3	11	4	4	4	12	4	4	4	4	12	4	4	3	4	3	10	3	4	4	4	12	2
72	3	4	4	11	4	3	2	3	8	3	4	4	4	2	10	3	3	4	3	10	3	3	2	3	3	9	3	3	3	3	9	2
73	4	2	4	10	3	3	3	3	9	3	3	4	3	1	8	3	3	2	3	8	3	3	3	1	1	5	2	2	1	2	5	1
74	2	2	3	7	2	2	2	2	6	2	2	2	1	3	6	2	3	2	3	8	3	3	3	2	2	7	2	2	2	2	6	1
75	4	4	2	10	3	2	2	2	6	2	2	2	2	3	7	2	3	3	2	8	3	1	2	2	5	2	3	2	2	7	1	
76	2	2	4	8	3	4	5	4	13	4	4	2	4	10	3	2	4	4	10	3	4	2	2	2	8	3	2	2	2	6	1	
77	3	2	3	8	3	3	2	2	7	2	1	2	3	6	2	3	2	3	8	3	3	1	1	1	5	2	2	1	2	5	1	
78	2	3	2	7	2	4	3	2	9	3	3	4	3	10	3	3	4	4	11	4	4	3	2	2	7	2	4	2	2	8	2	
79	3	3	3	9	3	2	2	3	7	2	3	2	2	7	2	4	4	3	11	4	4	4	3	2	9	3	3	3	3	9	2	
80	4	4	4	12	4	3	3	4	10	3	4	2	3	9	3	4	4	3	11	4	4	2	4	3	9	3	3	3	4	10	2	
81	3	4	3	10	3	3	3	3	9	3	3	4	3	3	10	3	4	4	12	4	4	4	3	4	3	10	3	4	4	12	2	
82	4	4	4	12	4	4	4	4	3	10	3	4	4	3	11	4	3	3	11	4	4	5	4	4	13	4	4	4	4	12	2	
83	4	4	5	13	4	4	4	4	4	12	4	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	3	3	9	3	3	3	4	10	2	
84	3	4	4	11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	12	4	4	4	11	4	4	3	3	3	9	3	4	4	4	12	2	
85	4	4	4	12	4	4	4	4	3	10	3	4	4	3	11	4	4	4	12	4	4	4	3	3	9	3	4	4	4	12	2	
86	3	3	3	9	3	4	4	4	4	12	4	5	4	3	12	4	4	3	10	3	3	2	3	4	9	3	3	3	3	9	2	
87	3	4	4	11	4	4	4	4	3	11	4	4	4	3	11	4	4	4	11	4	4	3	4	3	10	3	4	4	3	11	2	
88	2	2	2	6	2	2	2	2	6	2	2	2	3	2	7	2	2	2	6	2	2	3	2	2	7	2	2	2	2	3	7	1
89	4	4	4	12	4	4	3	4	4	11	4	4	4	4	11	4	4	4	12	4	4	4	3	4	11	4	4	3	4	11	2	
90	2	2	3	7	2	2	2	2	6	2	3	2	2	3	8	3	2	2	6	2	2	2	2	2	7	2	3	3	3	9	2	
91	3	4	5	12	4	4	4	4	3	11	4	3	3	3	9	3	4	3	11	4	4	3	3	3	9	3	3	3	3	9	2	
92	2	2	3	7	2	2	2	2	6	2	2	4	3	2	9	3	2	3	8	3	2	3	2	3	8	3	2	3	2	7	1	
93	2	3	3	8	3	3	3	3	9	3	3	3	2	2	7	2	3	2	4	9	3	3	3	2	8	3	3	3	3	9	2	
94	4	2	4	10	3	2	4	4	10	3	5	2	2	2	9	3	4	4	12	4	4	3	3	3	9	3	3	2	2	7	1	
95	4	4	3	11	4	3	3	4	10	3	3	3	2	2	7	2	4	2	3	9	3	2	2	2	6	2	3	3	3	9	2	
96	4	3	4	11	4	4	3	3	10	3	3	4	3	10	3	4	3	3	10	3	3	3	3	3	9	3	4	3	4	11	2	
97	4	4	5	13	4	3	4	2	9	3	4	2	2	8	3	2	3	3	8	3	4	2	2	2	8	3	3	2	2	7	1	
98	5	5	5	15	5	3	2	3	8	3	3	2	3	8	3	4	4	3	11	4	4	3	4	2	9	3	1	1	2	4	1	
99	3	2	3	8	3	3	3	2	8	3	3	3	4	3	10	3	4	3	11	4	4	3	4	2	9	3	1	1	2	4	1	
100	2	3	3	8	3	4	3	2	9	3	3	2	3	7	2	2	2	2	6	2	2	3	4	3	11	4	2	2	3	7	1	
365	372	386	1133	378	357	353	339	1049	350	364	322	318	1004	335	370	351	366	1087	362	343	333	308	349	328	984	328	333	338	339	1026	205	

NILAI KRITIS CHI-SQUARE

tabel ini berisi nilai dari χ^2 yang berhubungan dengan bidang kanan tertentu dan angka tertentu dari derajat kebebasan (df)



Nilai χ^2 yang mungkin

Derajat kebebasan	Bidang kanan			
	0,10	0,05	0,02	0,01
<i>df</i>				
1	2,706	3,841	5,412	6,635
2	4,605	5,991	7,824	9,210
3	6,251	7,815	9,837	11,345
4	7,779	9,488	11,668	13,277
5	9,236	11,070	13,388	15,086
6	10,645	12,592	15,033	16,812
7	12,017	14,067	16,622	18,475
8	13,362	15,507	18,168	20,090
9	14,684	16,919	19,679	21,666
10	15,987	18,307	21,161	23,209
11	17,275	19,675	22,618	24,725
12	18,549	21,026	24,054	26,217
13	19,812	22,362	25,472	27,688
14	21,064	23,685	26,873	29,141
15	22,307	24,996	28,259	30,578
16	23,542	26,296	29,633	32,000
17	24,769	27,587	30,995	33,409
18	25,989	28,869	32,346	34,805
19	27,204	30,144	33,687	36,191
20	28,412	31,410	35,020	37,566
21	29,615	32,671	36,343	38,932
22	30,813	33,924	37,659	40,289
23	32,007	35,172	38,968	41,638
24	33,196	36,415	40,270	42,980
25	34,382	37,652	41,566	44,314
26	35,563	38,885	42,856	45,642
27	36,741	40,113	44,140	46,963
28	37,916	41,337	45,419	48,278
29	39,087	42,557	46,693	49,588
30	40,256	43,773	47,962	50,892

Crosstabs

Case Processing Summary

	Cases					
	Valid		Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
Tangibles * Kepuasan Konsumen	100	100.0%	0	.0%	100	100.0%

Tangibles * Kepuasan Konsumen Crosstabulation

			Kepuasan Konsumen					Total
			sts	ts	n	s	ss	
Tangibles	ts	Count	0	4	4	1	0	9
		Expected Count	.2	1.5	2.3	4.4	.5	9.0
	n	Count	0	9	6	4	0	19
		Expected Count	.4	3.2	4.9	9.3	1.1	19.0
	s	Count	0	4	14	40	3	61
		Expected Count	1.2	10.4	15.9	29.9	3.7	61.0
	ss	Count	2	0	2	4	3	11
		Expected Count	.2	1.9	2.9	5.4	.7	11.0
Total		Count	2	17	26	49	6	100
		Expected Count	2.0	17.0	26.0	49.0	6.0	100.0

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	57.680 ^a	12	.000
Likelihood Ratio	48.128	12	.000
Linear-by-Linear Association	15.301	1	.000
N of Valid Cases	100		

- a. 15 cells (75.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .18.

Symmetric Measures

		Value	Approx. Sig.
Nominal by Nominal	Contingency Coefficient	.605	.000
N of Valid Cases		100	

- a. Not assuming the null hypothesis.
 b. Using the asymptotic standard error assuming the null hypothesis.

Crosstabs

Case Processing Summary

	Cases					
	Valid		Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
Reliability * Kepuasan Konsumen	100	100.0%	0	.0%	100	100.0%

Reliability * Kepuasan Konsumen Crosstabulation

			Kepuasan Konsumen					Total
			sts	ts	n	s	ss	
Reliability	ts	Count	0	5	2	1	0	8
		Expected Count	.2	1.4	2.1	3.9	.5	8.0
n	n	Count	2	10	17	11	0	40
		Expected Count	.8	6.8	10.4	19.6	2.4	40.0
s	s	Count	0	2	5	36	3	46
		Expected Count	.9	7.8	12.0	22.5	2.8	46.0
ss	ss	Count	0	0	2	1	3	6
		Expected Count	.1	1.0	1.6	2.9	.4	6.0
Total	Total	Count	2	17	26	49	6	100
		Expected Count	2.0	17.0	26.0	49.0	6.0	100.0

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	65.493 ^a	12	.000
Likelihood Ratio	57.105	12	.000
Linear-by-Linear Association	32.894	1	.000
N of Valid Cases	100		

- a. 14 cells (70.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .12.

Symmetric Measures

		Value	Approx. Sig.
Nominal by Nominal	Contingency Coefficient	.629	.000
N of Valid Cases		100	

- a. Not assuming the null hypothesis.
 b. Using the asymptotic standard error assuming the null hypothesis.

Crosstabs

Case Processing Summary

	Cases					
	Valid		Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
Responsiveness * Kepuasan Konsumen	100	100.0%	0	.0%	100	100.0%

Responsiveness * Kepuasan Konsumen Crosstabulation

			Kepuasan Konsumen					Total
			sts	ts	n	s	ss	
Responsiveness	ts	Count	0	5	7	2	0	14
		Expected Count	.3	2.4	3.6	6.9	.8	14.0
n	Count	Count	2	12	12	15	1	42
		Expected Count	.8	7.1	10.9	20.6	2.5	42.0
s	Count	Count	0	0	5	31	3	39
		Expected Count	.8	6.6	10.1	19.1	2.3	39.0
ss	Count	Count	0	0	2	1	2	5
		Expected Count	.1	.9	1.3	2.5	.3	5.0
Total	Count	Count	2	17	26	49	6	100
		Expected Count	2.0	17.0	26.0	49.0	6.0	100.0

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	47.413 ^a	12	.000
Likelihood Ratio	50.439	12	.000
Linear-by-Linear Association	25.756	1	.000
N of Valid Cases	100		

- a. 13 cells (65.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .10.

Symmetric Measures

		Value	Approx. Sig.
Nominal by Nominal	Contingency Coefficient	.567	.000
N of Valid Cases		100	

- a. Not assuming the null hypothesis.
b. Using the asymptotic standard error assuming the null hypothesis.

Crosstabs

Case Processing Summary

	Cases					
	Valid		Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
Assurance * Kepuasan Konsumen	100	100.0%	0	.0%	100	100.0%

Assurance * Kepuasan Konsumen Crosstabulation

			Kepuasan Konsumen					Total
			sts	ts	n	s	ss	
Assurance	ts	Count	0	3	5	0	0	8
		Expected Count	.2	1.4	2.1	3.9	.5	8.0
n	n	Count	0	10	11	9	0	30
		Expected Count	.6	5.1	7.8	14.7	1.8	30.0
s	s	Count	2	4	8	36	3	53
		Expected Count	1.1	9.0	13.8	26.0	3.2	53.0
ss	ss	Count	0	0	2	4	3	9
		Expected Count	.2	1.5	2.3	4.4	.5	9.0
Total	Total	Count	2	17	26	49	6	100
		Expected Count	2.0	17.0	26.0	49.0	6.0	100.0

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	44.200 ^a	12	.000
Likelihood Ratio	45.103	12	.000
Linear-by-Linear Association	21.303	1	.000
N of Valid Cases	100		

- a. 14 cells (70.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .16.

Symmetric Measures

		Value	Approx. Sig.
Nominal by Nominal	Contingency Coefficient	.554	.000
N of Valid Cases		100	

- a. Not assuming the null hypothesis.
b. Using the asymptotic standard error assuming the null hypothesis.

Crosstabs

Case Processing Summary

	Cases					
	Valid		Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
Emphaty * Kepuasan Konsumen	100	100.0%	0	.0%	100	100.0%

Emphaty * Kepuasan Konsumen Crosstabulation

			Kepuasan Konsumen					Total
			sts	ts	n	s	ss	
Emphaty	ts	Count	0	7	5	1	0	13
		Expected Count	.3	2.2	3.4	6.4	.8	13.0
n	Count	Count	2	9	17	19	1	48
		Expected Count	1.0	8.2	12.5	23.5	2.9	48.0
s	Count	Count	0	1	4	29	2	36
		Expected Count	.7	6.1	9.4	17.6	2.2	36.0
ss	Count	Count	0	0	0	0	3	3
		Expected Count	.1	.5	.8	1.5	.2	3.0
Total	Count	Count	2	17	26	49	6	100
		Expected Count	2.0	17.0	26.0	49.0	6.0	100.0

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	84.072 ^a	12	.000
Likelihood Ratio	56.318	12	.000
Linear-by-Linear Association	33.852	1	.000
N of Valid Cases	100		

- a. 13 cells (65.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .06.

Symmetric Measures

		Value	Approx. Sig.
Nominal by Nominal	Contingency Coefficient	.676	.000
N of Valid Cases		100	

- a. Not assuming the null hypothesis.
 b. Using the asymptotic standard error assuming the null hypothesis.

LAMPIRAN V

Nomor : YGS/1/0503
Lampiran : 1 (satu) lembar
Hal : Ijin Penelitian

Yogyakarta 01 JUN 2004

Kepada Yth:
Fakultas Ekonomi
Universitas Islam Indonesia
Yogyakarta

Surat Saudara Nomor: 250/DEK/10/Bag.Um/V/2004 tanggal 24 Mei 2004

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

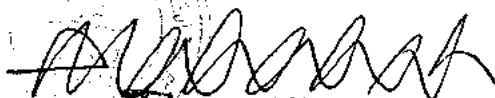
Menunjuk perihal pada pokok surat tersebut di atas, dengan ini kami sampaikan hal-hal sebagai berikut:

1. Kami sangat berterima-kasih atas kepercayaan Saudara yang telah memilih kami sebagai calon tempat penelitian yang akan dilakukan oleh Saudara Rr. Winda Andarsita No. Mhs. 00311016 Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia dengan judul "Analisis Kepuasan Konsumen Ditinjau dari Kualitas Produk dan Jasa Pelayanan pada Bank Syariah"
2. Pada prinsipnya kami dapat mengijinkan yang bersangkutan mengadakan penelitian di tempat kami, dengan syarat-syarat sebagai berikut:
 - a. Melengkapi Surat Keterangan dari Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia dengan dilampiri *outline* dari permasalahan yang akan diteliti.
 - b. Membuat jadwal rencana pelaksanaan penelitian.
 - c. Informasi/bahan yang diminta tidak mengandung kerahasiaan.
 - d. Menjunjung tinggi kode etik *surveyor*.
 - e. Menyerahkan hasil penelitian (yang telah dibukukan) kepada PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk.
 - f. Membuat pernyataan (form terlampir) perihal tersebut di atas yang ditandatangani oleh yang bersangkutan dan pihak Perguruan Tinggi.
 - g. Bersedia menjadi nasabah kami dengan saldo minimal Rp 100.000,- (seratus ribu rupiah).
 - h. Penelitian dapat dilakukan mulai tanggal 14 - 25 Juni 2004.

Demikianlah atas perhatian serta kerjasamanya, kami sampaikan ucapan terima-kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

PT BANK NEGARA INDONESIA (PERSERO) Tbk
Kantor Cabang Syariah Yogyakarta



Muhammad Nurya Yuliana
Kantor Cabang Syariah Yogyakarta



UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA

FAKULTAS EKONOMI

Condong Catur, Depok, Sleman, Yogyakarta 55283
Telepon (0274) 881546 - 885376 - 884019 - Fax. : 882589

Nomor : 252 /DEK/10/Bag.Um/V/2004
Hal : PERMOHONAN IJIN PENELITIAN

24 Mei 2004

Kepada Yth.
Pimpinan Syari'ah Mandiri
di Yogyakarta

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Diberitahukan dengan hormat, bahwa mahasiswa sebelum mengakhiri pendidikan di Fakultas Ekonomi UII Yogyakarta diwajibkan membuat karya ilmiah berupa Riset Penelitian. Sehubungan dengan hal itu mahasiswa kami :

Nama : Rr. Winda Andarsita
No. Mahasiswa : 00311016
Jurusan : Manajemen
Alamat : Perum Sorosutan Indah S 16 Yogyakarta

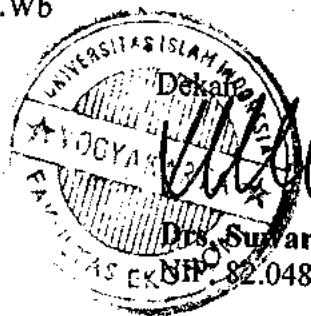
Bermaksud mohon keterangan / data pada instansi / perusahaan yang Saudara pimpin untuk keperluan menyusun skripsi dengan judul : ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN DITINJAU DARI KUALITAS PRODUK DAN JASA PELAYANAN PADA BANK SYARIAH.

Dosen Pembimbing : Drs. Zainal Mustafa EQ, MM.

Hasil karya ilmiah tersebut semata-mata bersifat dan bertujuan keilmuan dan tidak disajikan kepada pihak luar. Oleh karena itu kami mohon perkenan Saudara untuk dapat memberikan data/keterangan yang diperlukan oleh mahasiswa tersebut.

Atas perkenan dan bantuan Saudara , kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb



Drs. Suwarsono Muhammad, MA

82.048



UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA
FAKULTAS EKONOMI

Condong Catur, Depok, Sleman, Yogyakarta 55283
Telepon (0274) 881546 - 885376 - 884019 - Fax. : 882589

Nomor : 250 /DEK/10/Bag.Um/V/2004
Hal : PERMOHONAN IJIN PENELITIAN

24 Mei 2004

Kepada Yth.
Pimpinan BNI Syariah
di Yogyakarta

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Diberitahukan dengan hormat, bahwa mahasiswa sebelum mengakhiri pendidikan di Fakultas Ekonomi UII Yogyakarta diwajibkan membuat karya ilmiah berupa Riset Penelitian. Sehubungan dengan hal itu mahasiswa kami :

Nama : Rr. Winda Andarsita
No. Mahasiswa : 00311016
Jurusan : Manajemen
Alamat : Perum Sorosutan Indah S 16 Yogyakarta

Bermaksud mohon keterangan / data pada instansi / perusahaan yang Saudara pimpin untuk keperluan menyusun skripsi dengan judul : ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN DITINJAU DARI KUALITAS PRODUK DAN JASA PELAYANAN PADA BANK SYARIAH.

Dosen Pembimbing : Drs. Zainal Mustafa EQ, MM.

Hasil karya ilmiah tersebut semata-mata bersifat dan bertujuan keilmuan dan tidak disajikan kepada pihak luar. Oleh karena itu kami mohon perkenan Saudara untuk dapat memberikan data/keterangan yang diperlukan oleh mahasiswa tersebut.

Atas perkenan dan bantuan Saudara , kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb



Drs. Suparsono Muhammad, MA