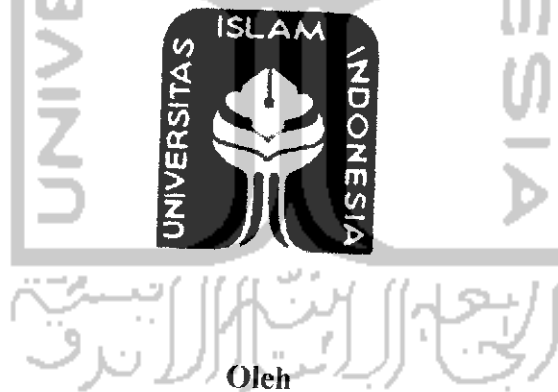


## TUGAS AKHIR

# PENERAPAN METODE PROMETHEE DALAM MENGANALISIS PERINGKAT BANK SYARIAH BERDASARKAN KEPUASAN NASABAH PADA TIGA BANK SYARIAH DI KOTA YOGYAKARTA

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat  
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Strata-I  
Teknik Industri



Nama : Raisha Noorfithriani  
No. Mahasiswa : 05 522 055

**JURUSAN TEKNIK INDUSTRI  
FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI  
UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA  
2009**



**BTN**

PT. BANK TABUNGAN NEGARA (PERSERO)  
KANTOR CABANG SYARIAH YOGYAKARTA

DE PRC  
SYAR  
DA TIG  
YOC  
TUG

**SURAT KETERANGAN**

No. 18/Ket/KCS.Yk/V/2009

*Assalamu'alaikum wr. wb.*

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : PT. Bank Tabungan Negara (Persero)  
Kantor Cabang Syariah Yogyakarta  
Alamat : Jl. Bakri No. 1 Condongcatur Depok Sleman Yogyakarta

Menerangkan bahwa nama di bawah ini:

Nama : **Raisha Noorfithriani**  
Nomor Mahasiswa : 05522055  
Jurusan : Teknik Industri  
Fakultas : Teknologi Industri Ull Yogyakarta  
Tempat & Tanggal Lahir: Semarang, 09 Juni 1987  
Alamat : Jombor Kidul RT. 06 RW.023 Sinduadi Mlati Sleman

Telah melaksanakan Penelitian dengan judul "*Penerapan Metode Promethee dalam Menganalisa Posisi Bank Syariah berdasarkan Kepuasan Nasabah pada Tiga Bank Syariah di Kota Yogyakarta*" di Bank Tabungan Negara Kantor Cabang Syariah Yogyakarta .

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

*Wassalamu'alaikum wr. wb.*

Mahasiswa  
Yogyakarta  
Dose

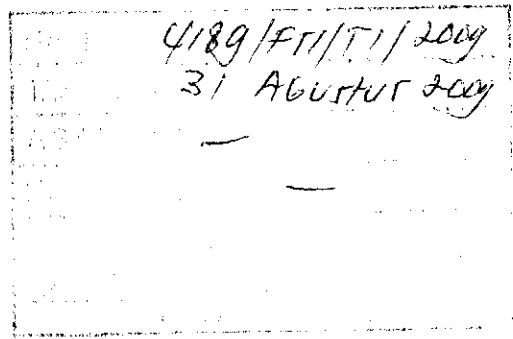


Yogyakarta, 05 Mei 2009

**PT. BANK TABUNGAN NEGARA (PERSERO)**  
**KANTOR CABANG SYARIAH YOGYAKARTA**

Bahri Kurniadi Kepala Cabang  
Budi Suyono Kepala Seksi

Dra. Hj. I



## **TUGAS AKHIR**

# **PENERAPAN METODE PROMETHEE DALAM MENGANALISIS PERINGKAT BANK SYARIAH BERDASARKAN KEPUASAN NASABAH PADA TIGA BANK SYARIAH DI KOTA YOGYAKARTA**

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat  
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Strata-1  
Teknik Industri**



Oleh

Nama : Raisha Noorfithriani  
No. Mahasiswa : 05 522 055

**JURUSAN TEKNIK INDUSTRI  
FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI  
UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA  
2009**

## PENGAKUAN

Demi Allah, saya akui karya ini adalah hasil kerja saya sendiri kecuali nukilan dan ringkasan yang setiap satunya telah saya jelaskan sumbernya. Jika dikemudian hari ternyata terbukti pengakuan saya ini tidak benar dan melanggar peraturan yang sah dalam karya tulis dan hak intelektual maka saya bersedia ijazah yang telah saya terima untuk diterima kembali oleh Universitas Islam Indonesia.

Yogyakarta, Juni 2009

ENAM RIBU  
6000  
Tgl. 2

MELEKUTEMPER

Raisha Noorfithriani

05 522 055

جامعة الإسلام  
الابن تيمية

**SURAT KETERANGAN**

No. 18/Ket/KCS.Yk/V/2009

*Assalamu'alaikum wr. wb.*

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : PT. Bank Tabungan Negara (Persero)  
Kantor Cabang Syariah Yogyakarta  
Alamat : Jl. Bakri No. 1 Condongcatur Depok Sleman Yogyakarta

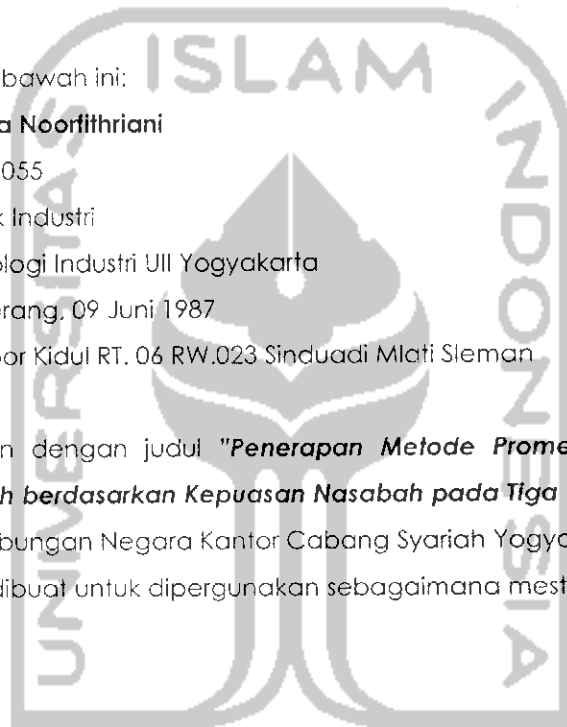
Menerangkan bahwa nama di bawah ini:

Nama : **Raisha Noorfithriani**  
Nomor Mahasiswa : 05522055  
Jurusan : Teknik Industri  
Fakultas : Teknologi Industri Ull Yogyakarta  
Tempat & Tanggal Lahir : Semarang, 09 Juni 1987  
Alamat : Jombor Kidul RT. 06 RW.023 Sinduadi Mlati Sleman

Telah melaksanakan Penelitian dengan judul "**Penerapan Metode Promethee dalam Menganalisa Posisi Bank Syariah berdasarkan Kepuasan Nasabah pada Tiga Bank Syariah di Kota Yogyakarta**" di Bank Tabungan Negara Kantor Cabang Syariah Yogyakarta .

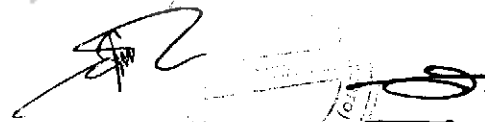
Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

*Wassalamu'alaikum wr. wb.*



Yogyakarta, 05 Mei 2009

**PT. BANK TABUNGAN NEGARA (PERSERO)**  
**KANTOR CABANG SYARIAH YOGYAKARTA**



Bahri Kurniadi Kepala Cabang      Budi Suyono Kepala Seksi

**PENERAPAN METODE PROMETHEE DALAM MENGANALISIS  
PERINGKAT BANK SYARIAH BERDASARKAN KEPUASAN  
NASABAH PADA TIGA BANK SYARIAH DI KOTA  
YOGYAKARTA**

**TUGAS AKHIR**



Oleh

Nama : **Raisha Noorfithriani**  
No. Mahasiswa : 05 522 055

Yogyakarta, 12 Juni 2009

Dosen Pembimbing

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'Eskartrimurti', written over a horizontal line.

Dra. Hj. Eskartrimurti, MM

**PENERAPAN METODE PROMETHEE DALAM MENGANALISIS  
PERINGKAT BANK SYARIAH BERDASARKAN KEPUASAN  
NASABAH PADA TIGA BANK SYARIAH DI KOTA  
YOGYAKARTA**

**TUGAS AKHIR**

**Oleh**

Nama : Raisha Noorfithriani  
No. Mahasiswa: 05 522 055

**Telah Dipertahankan di Depan Sidang Penguji Sebagai  
Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Strata-1  
Teknik Industri**

Yogyakarta, Juli 2009

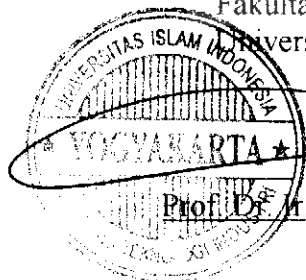
**Tim Penguji**

Dra. Hj. Eskartrimurti, MM  
Ketua

Agus Mansyur, ST, M.Eng.Sc  
Anggota I

Ir. Sunaryo, MP  
Anggota II

**Mengetahui,**  
Ka. Prodi Teknik Industri  
Fakultas Teknologi Industri  
Universitas Islam Indonesia



Prof. Dr. Ir. R. Chandra Saleh, M.Sc.

## HALAMAN PERSEMBAHAN



**Ku Persembahkan** untuk **Papaku Wirman Soehaimi, S. E., MM., Mamaku** tercinta **Siti Salamah** dan **Kakaku Mohammad Rizqi Safitra**, terima kasih atas segalanya yang telah kalian berikan kepadaku dan semangat yang telah kalian kobarkan untukku.



## HALAMAN MOTTO

*“Dan apa saja niat yang ada pada kamu, maka dari Allah-lah (datangnya), dan bila kamu ditimpa kemudharatan, maka hanya kepada-Nya lah kamu meminta pertolongan.”*

*(QS An-Nahl: 53)*

*“Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan. Maka apabila kamu telah selesai (dari sesuatu urusan), kerjakanlah dengan sungguh-sungguh (urusan) yang lain.”*

*(QS Al-Insyirah: 6-7)*

*“Selalu periksa keadaan batinmu menggunakan Sang Raja dari hatimu. Tembaga tidak pernah mengetahui dirinya tembaga, sebelum ia berubah menjadi emas.”*

*(Jallaludin Rumi, dalam Al-Matsnawi)*

الرَّجَاءُ الْإِسْلَامِيَّةُ  
الرَّجَاءُ الْإِسْلَامِيَّةُ

## KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Assalamualaikum wr. wb.

Alhamdulillahirobbil'alamin. Segala puji bagi Allah SWT, Sang Raja Manusia yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya serta yang telah memberikan kehidupan, kesempatan, dan kesehatan sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan baik.

Dalam mengerjakan Tugas Akhir ini penulis banyak mendapatkan dukungan dan semangat dari berbagai pihak. Baik secara langsung maupun tidak. Untuk itu penulis ingin mengucapkan terima kasih yang setulusnya kepada:

1. Kedua orang tua, Wirman Soehaimi S.E., M.M. dan Siti Salamah yang telah memberikan semangat dan dukungan penuh
2. Dra. Hj. Eskartrimurti, M.M., selaku dosen pembimbing Tugas Akhir
3. Ketua Prodi Teknik Industri Universitas Islam Indonesia dan Dekan Fakultas Teknologi Industri Universitas Islam Indonesia
4. Bapak Purwadi (BRI Syariah Cabang Yogyakarta), Ibu Aidha (BTN Syariah Cabang Yogyakarta) dan pihak dari BNI Syariah yang telah memberikan kesempatan dan bimbingan selama melaksanakan penelitian
5. Teman-teman dan sahabat-sahabat yang banyak memberikan saran dan masukan yang berharga bagi penulis.

Kami menyadari bahwa karya ini jauh dari sempurna. Oleh karena itu, kritik dan saran yang sifatnya membangun sangat kami harapkan. Akhir kata, dengan segala kerendahan hati penulis mengharapkan semoga karya yang sederhana ini dapat bermanfaat bagi pembaca sekalian. Amin.

Wassalamualaikum wr. wb.

Yogyakarta, Juni 2009



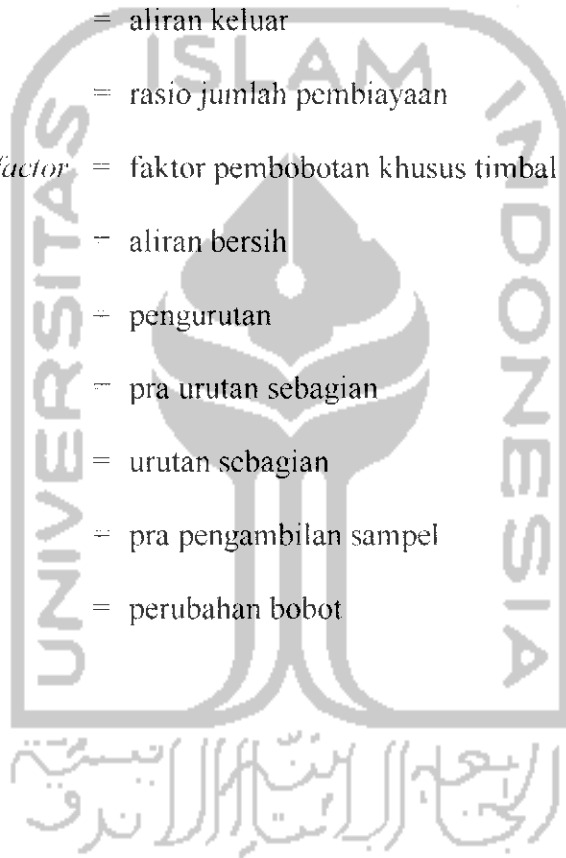
## ABSTRAK

Dengan semakin meningkatnya prestasi bank syariah memungkinkan nasabah dapat memilih bank syariah tertentu. Pengambilan keputusan untuk memilih suatu bank syariah diperlukan bagi nasabah yang sangat mementingkan tentang kepuasan baik dari sisi pelayanan hingga keamanan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui posisi peringkat dari ketiga bank syariah di kota Yogyakarta yaitu BRI Syariah, BNI Syariah dan BTN Syariah berdasarkan kriteria-kriteria kepuasan nasabah yakni pelayanan, produk, kemudahan, kenyamanan, keamanan dan bagi hasil yang adil. Penelitian dilakukan di BRI Syariah cabang Yogyakarta, BNI Syariah cabang Yogyakarta dan BTN Syariah cabang Yogyakarta dengan penyebaran kuisioner kepada para nasabah bank syariah yang bersangkutan. Dalam penelitian ini digunakan metode PROMETHEE meliputi metode Promethee I, II dan analisis sensitivitas dengan metode perubahan bobot (*walking weight*). Dari penentuan posisi peringkat bank syariah tersebut, berdasarkan Promethee II diperoleh BNI Syariah sebagai peringkat pertama dengan nilai *net flow* sebesar 0,0895, kemudian BTN Syariah sebagai peringkat kedua dengan nilai *net flow* sebesar 0,0550 dan BRI Syariah sebagai peringkat ketiga atau terakhir dengan nilai *net flow* sebesar -0.1415. Sedangkan setelah dilakukan perubahan bobot (*walking weight*) pada kriteria pelayanan dan kriteria bagi hasil yang adil yang semula memiliki bobot 16,67% kemudian diubah menjadi 25% dengan bobot kriteria produk, kriteria kemudahan, kriteria kenyamanan dan kriteria keamanan yang semula memiliki bobot masing-masing 16,67% kemudian menyesuaikan masing-masing menjadi 12,5% diperoleh posisi peringkat bank syariah yaitu BNI Syariah sebagai peringkat pertama dengan nilai *net flow* sebesar 0,1335, kemudian BTN Syariah sebagai peringkat kedua dengan nilai *net flow* sebesar 0,0830 dan BRI Syariah sebagai peringkat ketiga atau terakhir dengan nilai *net flow* sebesar -0.2165. Sehingga tidak terjadi perubahan posisi peringkat dibandingkan sebelum terjadi perubahan bobot.

Kata kunci: bank syariah, kepuasan, posisi, promethee, *walking weight*

## TAKARIR

<i>complete preorder</i>	= pra urutan sempurna
<i>complete ranking</i>	= urutan sempurna
<i>disconfirmation paradigm</i>	= paradigma diskonfirmasi
<i>entering flow</i>	= aliran masuk
<i>leaving flow</i>	= aliran keluar
<i>loan deposit ratio</i>	= rasio jumlah pembiayaan
<i>mutually exclusive weighting factor</i>	= faktor pembobotan khusus timbal balik
<i>net flow</i>	= aliran bersih
<i>outranking</i>	= pengurutan
<i>partial preorder</i>	= pra urutan sebagian
<i>partial ranking</i>	= urutan sebagian
<i>pre-sampling</i>	= pra pengambilan sampel
<i>walking weight</i>	= perubahan bobot



## DAFTAR SIMBOL

$\pi$	= bobot kriteria
$P_i(a, b)$	= preferensi perbandingan alternatif a dengan b
$\varphi(a, b)$	= intensitas preferensi
$\Phi^+$	= <i>leaving flow</i>
$\Phi^-$	= <i>entering flow</i>
$\Phi$	= <i>net flow</i>
n	= jumlah alternatif
SE	= standar error
$Z_{\alpha/2}$	= tingkat kepercayaan
p	= proporsi sebenarnya dari populasi
n	= jumlah sampel minimum
$\alpha$	= tingkat signifikansi
$r_{11}$	= reliabilitas instrumen (alpha)
k	= banyaknya butir pertanyaan



## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL TUGAS AKHIR .....	i
PENGAKUAN .....	ii
SURAT KETERANGAN DARI PERUSAHAAN .....	iii
LEMBAR PENGESAHAN DOSEN PEMBIMBING .....	iv
LEMBAR PENGESAHAN DOSEN PENGUJI .....	v
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	vi
HALAMAN MOTTO .....	vii
KATA PENGANTAR .....	viii
ABSTRAK .....	x
TAKARIR .....	xi
DAFTAR SIMBOL .....	xii
DAFTAR ISI .....	xiii
DAFTAR TABEL .....	xvi
DAFTAR GAMBAR .....	xvii
<b>BAB 1 PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	3
1.3 Tujuan penelitian .....	3
1.4 Batasan Masalah .....	4
1.5 Manfaat Penelitian .....	4
1.6 Sistematika Penulisan .....	5
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA</b>	
2.1. Kepuasan Nasabah .....	7
2.2. Pengertian Bank Syariah .....	8
2.3 Teori Sampling .....	8
2.3.1 Validitas dan Reliabilitas .....	9
2.3.1.a Validitas .....	10
2.3.1.b Reliabilitas .....	12

2.3. Pengertian Pengambilan Keputusan.....	14
2.4. Promethee.....	15
2.4.1. Pengertian Promethee.....	15
2.4.2. Tipe preferensi dalam Promethee.....	17
2.4.3. Indeks preferensi multikriteria.....	23
2.4.4. Promethee Ranking.....	24
2.4.5. Promethee I.....	26
2.4.6. Promethee II.....	27

### **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

3.1 Identifikasi Masalah.....	28
3.2 Ruang Lingkup Penelitian.....	28
3.3 Data.....	28
3.3.1. Metode Pengambilan Data.....	28
3.3.2. Data Yang Diperlukan.....	29
3.4. Diagram Alir Penelitian.....	30
3.5. Kajian model.....	34

### **BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA**

4.1 Pengumpulan Data.....	37
4.1.1. Penentuan Jumlah Sampel.....	37
4.1.2. Tingkat Pengembalian Kuisisioner.....	38
4.2. Pengolahan Data.....	38
4.2.1. Identifikasi Variabel Penelitian.....	38
4.2.2. Uji Validitas Butir Kuisisioner.....	39
4.2.3. Uji Reliabilitas.....	41
4.2.4. Hasil Rerata Kuisisioner Penelitian.....	42
4.2.5. Membangun Data Dasar Analisis Promethee.....	42
4.2.6. Perhitungan Nilai Preferensi dan Indeks Preferensi.....	45
4.2.6.a. Perhitungan nilai preferensi untuk alternatif berpasangan A1 (BRI Syariah) dengan A2 (BNI Syariah).....	45
4.2.6.b. Perhitungan nilai preferensi untuk alternatif berpasangan	



A2 (BNI Syariah) dengan A3 (BTN Syariah) .....	47
4.2.6.c. Perhitungan nilai preferensi untuk alternatif berpasangan	
A1 (BRI Syariah) dengan A3 (BTN Syariah).....	49
4.2.7. Perhitungan nilai <i>leaving flow</i> , <i>entering flow</i> , dan <i>net flow</i> .....	52
4.2.8. Promethee I.....	53
4.2.9. Promethee II .....	55
4.2.10. <i>Walking Weight</i> .....	56

## BAB V PEMBAHASAN

5.1 Peringkat bank syariah berdasarkan Promethee I.....	60
5.2 Peringkat bank syariah berdasarkan Promethee II .....	61
5.3 Peringkat bank syariah berdasarkan Promethee II dengan <i>Walking Weight</i> .....	61

## BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan .....	63
6.2 Saran .....	63

## DAFTAR PUSTAKA

## LAMPIRAN



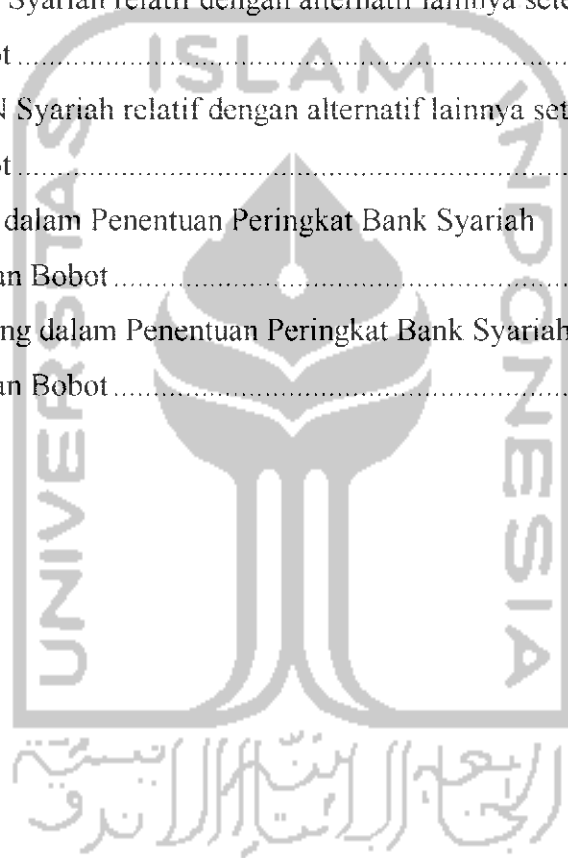
## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Data dasar analisis Promethee .....	16
Tabel 4.1	Sebaran ukuran sampel nasabah bank syariah di kota Yogyakarta .....	38
Tabel 4.2	Kriteria-kriteria (variabel-variabel) .....	39
Tabel 4.3	Uji validitas untuk variabel kriteria pemilihan bank syariah .....	40
Tabel 4.4	Hasil rerata kuisioner penelitian .....	42
Tabel 4.5	Data dasar analisis promethee.....	45
Tabel 4.6	Data indeks preferensi .....	52
Tabel 4.7	Nilai <i>leaving flow</i> , <i>entering flow</i> , dan <i>net flow</i> .....	53
Tabel 4.8	Karakter <i>leaving flow</i> dan <i>entering flow</i> dan implikasinya terhadap urutan prioritas alternatif .....	53
Tabel 4.9	<i>Complete Ranking</i> berdasarkan karakter <i>net flow</i> .....	55
Tabel 4.10	Data indeks preferensi setelah perubahan bobot.....	56
Tabel 4.11	Nilai <i>leaving flow</i> , <i>entering flow</i> , dan <i>net flow</i> setelah perubahan bobot.....	57
Tabel 4.12	Karakter <i>leaving flow</i> dan <i>entering flow</i> dan implikasinya terhadap urutan prioritas alternatif setelah perubahan bobot.....	57
Tabel 4.13	<i>Complete Ranking</i> berdasarkan karakter <i>net flow</i> setelah perubahan bobot .....	59

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Kriteria biasa	19
Gambar 2.2	Kriteria quasi	19
Gambar 2.3	Kriteria dengan <i>Preferensi Linier</i>	20
Gambar 2.4	Kriteria level	20
Gambar 2.5	<i>Preferensi Linier</i> dan Area yang Tidak Berbeda	21
Gambar 2.6	Kriteria <i>Gaussian</i>	21
Gambar 2.7	Tipe dari Fungsi <i>Preferensi Kriteria</i>	22
Gambar 2.8	Hubungan Antara Node	24
Gambar 2.9	<i>Leaving Flow</i>	24
Gambar 2.10	<i>Entering Flow</i>	25
Gambar 2.11	Promethee I - Partial Ranking	26
Gambar 2.12	Promethee II – <i>Complete Ranking</i>	27
Gambar 3.1	Diagram Alir Kerangka Penelitian	30
Gambar 4.1	Kriteria linier	46
Gambar 4.2	Kriteria quasi	46
Gambar 4.3	Kriteria quasi	46
Gambar 4.4	Kriteria quasi	46
Gambar 4.5	Kriteria quasi	47
Gambar 4.6	Kriteria linier	47
Gambar 4.7	Kriteria linier	48
Gambar 4.8	Kriteria linier	48
Gambar 4.9	Kriteria quasi	48
Gambar 4.10	Kriteria quasi	48
Gambar 4.11	Kriteria quasi	49
Gambar 4.12	Kriteria linier	49
Gambar 4.13	Kriteria linier	50
Gambar 4.14	Kriteria quasi	50
Gambar 4.15	Kriteria quasi	50
Gambar 4.16	Kriteria quasi	50
Gambar 4.17	Kriteria quasi	51

Gambar 4.18 Kriteria linier .....	51
Gambar 4.19 Posisi node BRI Syariah relatif dengan alternatif lainnya .....	54
Gambar 4.20 Posisi node BNI Syariah relatif dengan alternatif lainnya .....	54
Gambar 4.21 Posisi node BTN Syariah relatif dengan alternatif lainnya .....	54
Gambar 4.22 <i>Partial Ranking</i> dalam Penentuan Peringkat Bank Syariah.....	55
Gambar 4.23 <i>Complete Ranking</i> dalam Penentuan Peringkat Bank Syariah.....	55
Gambar 4.24 Posisi node BRI Syariah relatif dengan alternatif lainnya setelah Perubahan Bobot .....	58
Gambar 4.25 Posisi node BNI Syariah relatif dengan alternatif lainnya setelah Perubahan Bobot .....	58
Gambar 4.26 Posisi node BTN Syariah relatif dengan alternatif lainnya setelah Perubahan Bobot .....	58
Gambar 4.27 <i>Partial Ranking</i> dalam Penentuan Peringkat Bank Syariah setelah Perubahan Bobot .....	59
Gambar 4.28 <i>Complete Ranking</i> dalam Penentuan Peringkat Bank Syariah setelah Perubahan Bobot .....	59



# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar belakang Masalah

Dalam waktu selama lima tahun, perkembangan bank syariah di Indonesia cukup fenomenal. Menurut majalah Swa Sembada edisi 15/XXII/2006, Adiwarmanto A. Karim dan Adi Zakaia Affif menyebutkan bahwa jumlah bank syariah yang di tahun 2000 hanya ada lima bank (dua bank syariah komersial dan tiga unit usaha syariah). Namun pada akhir tahun 2005 menjadi 22 bank (tiga bank syariah komersial dan 19 unit usaha syariah). Pertumbuhan aset rata-rata mencapai 63% per tahun dalam lima tahun terakhir, dari Rp 1,8 triliun menjadi sekitar Rp20,9 triliun pada akhir tahun 2005. Sedangkan jumlah dana yang berhasil dihimpun oleh bank syariah mencapai Rp 15,6 triliun. Jumlah pembiayaan mencapai Rp 15,2 triliun atau *Loan Deposit Ratio* mencapai 970%. Perkembangan jumlah kantor cabang dan kantor cabang pembantu yang di tahun 2000 hanya 28 kantor, tahun 2005 menjadi 294 kantor. Perkembangan industri perbankan syariah ini tidak lepas dari faktor *satisfaction* atau kepuasan nasabah bank yang didapatkan oleh nasabah suatu bank ditinjau dari sisi pelayanan, produk, teknologi informasi, sistem dan prosedur, kenyamanan, keamanan, dan lain-lain.

Penelitian mengenai bank syariah di Indonesia pernah dilakukan oleh majalah Swa Sembada bekerjasama dengan lembaga survey pasar MARS dalam rangka penganugerahan *Indonesian Best Brand Award*. Penelitian tersebut dilakukan di Jakarta, Surabaya, Bandung, Medan dan Semarang. Hasil penelitian tersebut dimuat

dalam Majalah Swa Sembada edisi 15/XXII/2006 dalam laporan sajian utamanya tentang potret merek-merek terbaik tahun 2006. Dari hasil penelitian pada tahun 2006, untuk kategori bank syariah menempatkan Bank Muamalat berada di posisi teratas disusul Bank Syariah Mandiri di posisi kedua, Bank BNI Syariah di posisi ketiga, Bank BRI Syariah di posisi keempat dan Bank Gebu Prima Syariah di posisi kelima. Penelitian tersebut menggunakan perhitungan indeks *Best Brand* dengan menggunakan kaidah *Mutually Exclusive Weighting Factor* dengan bantuan *Structural Equation Modelling* (SEM).

Sedangkan penggunaan metode PROMETHEE untuk menganalisa kepuasan nasabah pada bank syariah di kota Yogyakarta belum pernah ditampilkan, sedangkan untuk lingkup industri telah banyak digunakan pada penelitian antara lain:

Ilham Bashiruddin (2007) meneliti tentang pemilihan supplier cat dengan *Preference Ranking Organization Method for Enrichment Evaluation* (PROMETHEE) untuk mengoptimalkan biaya pembelian dan *stock* (Studi kasus di PT Mediapro Creasindo); Routroy dan Kodali (2007) meneliti tentang PROMETHEE II *for Selection of Carrier in Supply Chain*; Alfian Lily Armansyah (2006) meneliti tentang rancang bangun aplikasi metode AHP dan PROMETHEE berbasis *web* sebagai alat pengukur kualitas individu dalam persaingan menduduki suatu jabatan; Hafidz Anggara (2008) meneliti mengenai analisa pemilihan alternatif lokasi cabang usaha baru menggunakan PROMETHEE (studi kasus di *dealer* Merpati Motor Yogyakarta).

Dengan semakin meningkatnya prestasi bank syariah memungkinkan nasabah dapat memilih bank syariah tertentu. Pengambilan keputusan untuk memilih suatu bank syariah diperlukan bagi nasabah yang sangat mementingkan tentang kepuasan baik dari sisi pelayanan hingga keamanan. Untuk itu berangkat dari penelitian yang dilakukan oleh Majalah Swa Sembada bekerjasama dengan lembaga

Riset Pasar MARS maka akan dilakukan penelitian mengenai penerapan metode PROMETHEE dalam menganalisis peringkat bank syariah berdasarkan kepuasan nasabah pada tiga bank syariah di kota Yogyakarta. Bank syariah yang akan diteliti adalah Bank BRI Syariah, Bank BNI Syariah dan Bank BTN Syariah di kota Yogyakarta. Sedangkan kriteria dari kepuasan nasabah yang akan diteliti antara lain pelayanan, produk, kemudahan, kenyamanan, keamanan dan bagi hasil yang adil. Penggunaan dari metode PROMETHEE ini untuk menstrukturisasi situasi keputusan dan memberikan pandangan terhadap konsekuensi dari perbedaan pembobotan dalam masalah keputusan. Penekanannya adalah pada pengenalan batas obyektifitas. Oleh karena itu, metode ini membantu untuk membangun suatu model penghakiman nilai dengan membuat hipotesis untuk membuat rekomendasi terhadap suatu keputusan.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Dalam penelitian ini hal yang ingin diketahui adalah dari ketiga bank syariah di kota Yogyakarta yakni Bank BRI Syariah, Bank BNI Syariah dan Bank BTN Syariah, bagaimanakah peringkat ketiga bank syariah tersebut berdasarkan kriteria-kriteria kepuasan nasabah yakni pelayanan, produk, kemudahan, kenyamanan, keamanan dan bagi hasil yang adil?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui peringkat dari ketiga bank syariah di kota Yogyakarta yakni Bank BRI Syariah, Bank BNI Syariah dan Bank BTN Syariah berdasarkan kriteria-kriteria kepuasan nasabah yakni pelayanan, produk, kemudahan, kenyamanan, keamanan dan bagi hasil yang adil.

#### 1.4 Batasan Masalah

Pembatasan masalah penelitian yang digunakan untuk membatasi masalah dari kajian yang dilakukan adalah:

1. Bank yang diteliti adalah Bank BRI Syariah, Bank BNI Syariah dan Bank BTN Syariah yang berada di kota Yogyakarta.
2. Penelitian dilakukan dengan menyebarkan kuisioner untuk mendapatkan nilai kriteria-kriteria dari kepuasan nasabah dan disebarakan kepada masyarakat kota Yogyakarta khususnya nasabah bank syariah yang akan diteliti.
3. Responden dipilih secara acak dan merupakan masyarakat di Yogyakarta yang sudah berumur 20 tahun dan sudah menjadi nasabah bank syariah selama 1 tahun.
4. Pertanyaan yang diajukan meliputi 6 (enam) kriteria dari kepuasan nasabah yaitu pelayanan, produk, kemudahan, kenyamanan, keamanan dan bagi hasil yang adil.

#### 1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian ini antara lain:

1. Bagi bank syariah

Memberikan sumbangan atau masukan yang berguna agar bank-bank syariah dapat membangun dan memelihara reputasi bank syariah berdasarkan dari kepuasan nasabah bank syariah yang bersangkutan.

2. Bagi dunia pendidikan

Dapat dijadikan sebagai bahan referensi bagi mahasiswa serta dikembangkan untuk penelitian selanjutnya.



### 3. Bagi peneliti

Untuk menerapkan teori-teori yang telah didapatkan di bangku kuliah dengan dunia nyata.

## 1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan laporan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

### **BAB II. KAJIAN LITERATUR**

Bab ini akan menjelaskan kajian literatur dari penelitian ini. Kajian yang akan disajikan terutama mengenai metode PROMETHEE yang akan digunakan dalam pengolahan data.

### **BAB III. METODOLOGI PENELITIAN**

Bab ini akan diuraikan mengenai metodologi penelitian beserta langkah-langkah yang akan dilakukan.

### **BAB IV. PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA**

Bab ini akan dijelaskan cara pengumpulan dan pengolahan data serta hasil dari perhitungan yang dilakukan.

### **BAB V. PEMBAHASAN**

Bab ini akan menjelaskan mengenai analisis hasil pengolahan data.

### **BAB VI. KESIMPULAN DAN SARAN**

Bab ini diuraikan mengenai kesimpulan yang diperoleh dari hasil penelitian dan saran yang diberikan kepada para nasabah maupun perusahaan atau bank syariah yang diteliti.

**DAFTAR PUSTAKA****LAMPIRAN****Daftar Tabel****Daftar Gambar**

## BAB II

### KAJIAN LITERATUR

#### 2.1 Kepuasan Nasabah

Kepuasan adalah tingkat kepuasan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya (Kotler, 2000). Kepuasan pelanggan adalah perasaan yang dirasakan pembeli dari kinerja perusahaan yang memenuhi harapan mereka. Namun ditinjau dari perspektif perilaku konsumen, kepuasan pelanggan lantas menjadi sesuatu yang kompleks. Perilaku setelah pembelian akan menimbulkan sikap puas atau tidak puas pada konsumen, maka kepuasan konsumen merupakan fungsi dari harapan pembeli atas produk atau jasa dengan kinerja yang dirasakan. Meskipun banyak definisi mengenai kepuasan, definisi yang dominan dan banyak dipakai adalah definisi yang didasarkan pada *disconfirmationparadigm* (Oliver, 1999). Dalam paradigma diskonfirmasi, kepuasan pelanggan dirumuskan sebagai evaluasi purnabeli, dimana persepsi terhadap kinerja jasa yang dipilih memenuhi harapan pelanggan. Pada industri jasa, kepuasan pelanggan selalu dipengaruhi oleh kualitas interaksi antara pelanggan dan karyawan yang melakukan kontak layanan (*service encounter*) yang terjadi pada saat pelanggan berinteraksi dengan organisasi untuk memperoleh jasa yang dibelinya. Kepuasan pelanggan dalam industri jasa perbankan, menurut Naumann dan Giel (1995), dapat diukur berdasarkan indikator: persepsi perasaan nasabah yang dikembangkan dari dimensi kinerja jasa, beban biaya, citra perusahaan, dan keputusan menggunakan jasa

layanan bank. Dari berbagai pendapat diatas dapat disimpulkan kepuasan nasabah adalah perasaan pelanggan saat menerima dan setelah merasakan pelayanan bank.

## 2.2 Pengertian Bank Syariah

Bank syariah, atau Bank Islam, merupakan salah satu bentuk dari perbankan nasional yang mendasarkan operasionalnya pada syariat (hukum) Islam. Menurut Schaik (2001), Bank Islam adalah sebuah bentuk dari bank modern yang didasarkan pada hukum Islam yang sah, dikembangkan pada abad pertama Islam, menggunakan konsep berbagi risiko sebagai metode utama, dan meniadakan keuangan berdasarkan kepastian serta keuntungan yang ditentukan sebelumnya. Menurut Sudarsono (2004), Bank Syariah adalah lembaga keuangan yang usaha pokoknya memberikan kredit dan jasa-jasa lain dalam lalu-lintas pembayaran serta peredaran uang yang beroperasi dengan prinsip-prinsip syariah. Menurut Duddy Roesmara Donna (2006), Muhammad Syafi'i Antonio memberikan definisi bahwa Bank Syariah adalah lembaga keuangan yang beroperasi dengan tidak mengandalkan pada bunga yang usaha pokoknya memberikan pembiayaan dan jasa-jasa lainnya dalam lalu-lintas pembayaran serta peredaran uang yang pengoperasiannya sesuai dengan prinsip syariat Islam.

## 2.3 Teori Sampling

Seorang peneliti harus menyadari sepenuhnya bahwa tujuan utama untuk menggunakan teknik sampling dalam survey dan eksperimen adalah untuk memperoleh informasi mengenai karakteristik suatu populasi dengan biaya yang minimum. Sampling kelompok adalah sampel acak sederhana dimana setiap sampling

unit terdiri dari kumpulan atau kelompok elemen, seperti suatu Universitas terdiri dari beberapa Fakultas, dan sebagainya.

Untuk menghitung jumlah sampel yang diperlukan dalam penyebaran kuisioner, dilakukan penentuan jumlah sampel minimum dengan rumus sebagai berikut:

$$n = p(1-p) \left[ \frac{Z_{\alpha/2}}{SE} \right]^2 \quad \dots 2.1$$

Dimana:

$n$  – Jumlah sampel minimum

$SE$  = Standar Error

$Z_{\alpha/2}$  = Tingkat kepercayaan

$p$  = Proporsi sebenarnya dari populasi

### 2.3.1 Validitas dan Reliabilitas

Suatu angket dikatakan valid (sah) jika pertanyaan pada suatu angket mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang diukur oleh angket tersebut. Seperti jika akan diukur kepuasan kerja seorang karyawan, maka jika pada karyawan tersebut diberikan serangkaian pertanyaan, maka pertanyaan tersebut harus bisa secara tepat mengungkapkan tingkat kepuasan kerjanya. Pertanyaan seperti “apakah anda senang jika prestasi anda meningkat, maka anda mendapatkan kenaikan gaji?” tentu lebih tepat dibandingkan “apakah anda senang jika mendapat gaji 1 miliar rupiah?”. Perbandingan yang praktis adalah timbangan beras tentu tidak bisa (tidak valid) untuk menimbang emas, karena selisih 1 gram pada emas akan sangat berarti, sedangkan selisih berapa gram akan diabaikan pada beras. Jadi timbangan emas valid untuk timbangan emas, dan timbangan beras valid untuk timbangan beras.

Sedangkan suatu angket dikatakan reliabel (andal) jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Jadi jika seseorang menjawab “tidak suka” terhadap perilaku korupsi para pejabat, maka jika beberapa waktu kemudian ia ditanyai lagi untuk hal yang sama, maka ia seharusnya konsisten pada jawaban semula, yaitu membenci perilaku korupsi.

Menurut Suharsimi Arikunto (2002) validitas menunjukkan sejauh mana suatu alat pengukur itu mengukur apa yang ingin diukur. Bila seseorang ingin mengukur berat suatu benda, maka ia harus menggunakan timbangan. Timbangan adalah alat yang valid bila dipakai untuk mengukur berat, karena timbangan memang untuk mengukur berat.

Reliabilitas adalah alat yang dipakai untuk menunjukkan sejauh mana suatu hasil pengukuran relatif konsisten apabila pengukuran diulangi dua kali atau lebih. Misalkan seseorang akan mengukur panjang dua buah bangunan dengan dua jenis alat pengukur, yang satu dengan menggunakan meteran dan yang lain dengan langkah kaki, besar sekali kemungkinan berbeda antara pengukur pertama dengan pengukur kedua. Dengan demikian, meteran merupakan alat pengukur yang reliabel, sedangkan langkah kaki adalah pengukur yang tidak reliabel.

### 2.3.1.a Validitas

Jika peneliti menggunakan angket atau kuisisioner dalam pengumpulan data penelitian, maka kuisisioner yang disusun harus dapat mengukur apa yang akan diukurnya. Langkah-langkah yang dilakukan dalam uji validitas:

1. Mendefinisikan secara operasional konsep yang akan diukur.
2. Melakukan uji coba skala pengukuran tersebut pada sejumlah responden.
3. mempersiapkan tabulasi jawaban.

4. menghitung korelasi antar pertanyaan dengan skor total dengan menggunakan rumus teknik korelasi *product moment* yaitu:

$$r_w = \frac{n \sum xy - \sum x \sum y}{\sqrt{\{N \sum X^2 - (\sum X)^2\} \{N \sum Y^2 - (\sum Y)^2\}}} \quad \dots 2.2$$

$$JK_x = \sum X^2 - \frac{(\sum X)^2}{N} \quad \dots 2.3$$

$$SBx = \sqrt{\{JK_x / (N - 1)\}} \quad \dots 2.4$$

$$JK_y = \sum Y^2 - \frac{(\sum Y)^2}{N} \quad \dots 2.5$$

$$SB_y = \sqrt{\{JK_y / (N - 1)\}} \quad \dots 2.6$$

$$r_{pq} = \frac{(r_{xy})(SB_y) - SB_x}{\sqrt{\{(SB_x^2) + (SB_y^2) - 2(r_{xy})(SB_x)(SB_y)\}}} \quad \dots 2.7$$

keterangan: X = item setiap pertanyaan

Y = skor setiap pertanyaan

Angka korelasi tersebut harus dibandingkan dengan angka kritik pada tabel korelasi nilai r. Uji hipotesis untuk validitas yang dilakukan adalah sebagai berikut:

1. Hipotesis

$H_0: \rho_{xy} \geq 0$  (butir valid)

$H_1: \rho_{xy} < 0$  (butir tidak valid)

2. Tingkat signifikansi yang digunakan  $\alpha$

3. daerah kritis:

$r$  hasil positif  $\geq r$  tabel, maka  $H_0$  diterima

$r$  hasil positif  $< r$  tabel, maka  $H_0$  ditolak

4. Statistik uji

Dengan menggunakan program SPSS dapat dilihat pada kolom *corrected item total correlation* dalam komputer.

5. Kesimpulan:

Jika  $r$  hasil positif  $\geq r$  tabel, maka butir tersebut adalah valid.

Jika  $r$  hasil positif  $< r$  tabel, maka butir tersebut adalah tidak valid.

Jika ada butir yang tidak valid, maka butir yang tidak valid harus dikeluarkan dan proses analisis untuk butir yang valid saja.

### 2.3.1.b Reliabilitas

Reliabilitas adalah indeks yang menunjukkan sejauh mana suatu alat pengukur dapat dipercaya atau diandalkan. Hasil pengukuran dapat dipercaya atau diandalkan hanya apabila dalam beberapa kali pelaksanaan pengukuran terhadap kelompok subjek yang sama diperoleh hasil yang relatif sama, selama aspek yang diukur dalam diri subjek belum berubah.

Pengukuran reliabilitas dapat dilakukan dengan dua cara:

1. *Repeat Measure* atau ukur ulang. Disini seseorang akan disodori pertanyaan yang sama pada waktu yang berbeda (sebulan lagi, lalu dua bulan lagi dan seterusnya), kemudian dilihat apakah dia tetap konsisten dengan jawabannya.
2. *One Shot* atau ukur sekali saja. Disini pengukuran hanya sekali dan kemudian hasilnya dibandingkan dengan hasil pertanyaan lain.



Dalam penelitian ini, untuk mengetahui reliabilitas peneliti menggunakan cara *One Shot* atau mengukur sekali. Untuk menguji reliabilitas digunakan rumus Alpha:

$$r_{11} = \left( \frac{k}{k-1} \right) \left( \frac{1 - JK_x}{JK_y} \right) \quad \dots 2.8$$

Dimana:

$r_{11}$  = reliabilitas instrumen

$k$  = banyaknya butir pertanyaan

$JK_x$  = jumlah variansi butir

$JK_y$  = variansi total

Uji hipotesis untuk reliabilitas suatu kuesioner adalah sebagai berikut:

1. Hipotesis

$H_0: \rho_{xy} \geq 0$  (butir reliabel)

$H_1: \rho_{xy} < 0$  (butir tidak reliabel)

2. Tingkat signifikansi digunakan  $\alpha$

3. Daerah kritis

Jika  $r$  hasil positif  $\geq r$  tabel, maka butir tersebut adalah reliabel.

Jika  $r$  hasil positif  $< r$  tabel, maka butir tersebut adalah tidak reliabel.

4. Statistik Uji

Dengan menggunakan program SPSS, maka dapat dilihat  $r_\alpha$  pada output komputer di bagian kolom nilai Alpha.

5. Kesimpulan:

Jika  $r_\alpha$  positif  $\geq r$  tabel, maka butir tersebut adalah reliabel.

Jika  $r_\alpha$  positif  $< r$  tabel, maka butir tersebut adalah tidak reliabel.

## 2.4 Pengertian Pengambilan Keputusan

Menurut Ilham Bashiruddin (2007) kata keputusan berarti pilihan, yaitu pilihan dari dua atau lebih kemungkinan. Pengambilan keputusan hampir tidak merupakan pilihan antara yang benar dan yang salah tetapi justru yang sering terjadi adalah pilihan antara yang “hampir benar” dan yang “mungkin salah”. Pengambilan keputusan di dalam suatu organisasi merupakan hasil proses komunikasi dan partisipasi yang terus menerus dari keseluruhan organisasi. Hasil keputusan tersebut dapat merupakan pernyataan yang disetujui antaralternatif atau antarprosedur untuk mencapai tujuan tertentu.

Persoalan pengambilan keputusan pada dasarnya adalah bentuk pemilihan dari berbagai alternatif tindakan yang mungkin dipilih yang prosesnya melalui mekanisme tertentu dengan harapan akan menghasilkan keputusan terbaik. Keputusan yang diambil biasanya dilakukan berdasarkan pertimbangan situasional, bahwa keputusan tersebut adalah keputusan terbaik.

Keputusan dipandang sebagai proses karena terdiri dari suatu seri aktivitas yang berkaitan dan tidak hanya dianggap sebagai tindakan yang bijaksana. Dengan kata lain keputusan merupakan sebuah kesimpulan yang dicapai sesudah dilakukan pertimbangan, yang terjadi setelah satu kemungkinan dipilih, sementara yang lain dikesampingkan. Menurut Ilham Bashiruddin (2007), Simon mengajukan model yang menggambarkan proses pengambilan keputusan. Proses ini terdiri dari tiga fase, yaitu:

### 1. *Intelligence*

Tahap ini merupakan proses penelusuran dan pendeteksian dari lingkup problematika serta proses pengenalan masalah. Data masukan diperoleh, diproses, dan diuji dalam rangka mengidentifikasi masalah.

## 2. *Design*

Tahap ini merupakan proses menemukan, mengembangkan dan menganalisa alternatif tindakan yang bisa dilakukan. Tahap ini meliputi proses untuk mengerti masalah, menurunkan solusi dan menguji kelayakan solusi.

## 3. *Choice*

Pada tahap ini dilakukan proses pemilihan diantara berbagai alternatif tindakan yang mungkin dijalankan. Hasil pemilihan tersebut kemudian diimplementasikan dalam proses pengambilan keputusan.

## 2.5 Preference Ranking Organization Method for Enrichment Evaluation (PROMETHEE)

### 2.5.1 Pengertian PROMETHEE

Metode Promethee termasuk ke dalam kelompok pemecahan masalah *Multi Criteria Decision Making* (MCDM) atau pengambilan keputusan kriteria majemuk yang merupakan disiplin ilmu yang sangat penting dalam pengambilan keputusan atas suatu masalah yang memiliki lebih dari satu kriteria (multikriteria).

Menurut Brans dan Mareschal (1999), Promethee yang merupakan singkatan dari *Preference Ranking Organization Methods for Enrichment Evaluations* adalah metode *outranking* yang menawarkan cara yang fleksibel dan sederhana kepada *user* (pembuat keputusan) untuk menganalisis masalah-masalah multikriteria.

Prinsip yang digunakan adalah penetapan prioritas alternatif yang telah ditetapkan berdasarkan pertimbangan  $(\forall i) f_i(x) \in \mathbb{R}\{\text{realworld}\}$ , dengan kaidah dasar:

$$\text{Max } \{f_1(x), f_2(x), f_3(x), \dots, f_i(x), \dots, f_k(x) \mid x \in \mathbb{R}\} \quad \dots 2.9$$

Dimana  $K$  adalah sejumlah kumpulan alternatif, dan  $f_i$  ( $i = 1, 2, \dots, K$ ) merupakan nilai/ukuran relatif kriteria untuk masing-masing alternatif. Dalam aplikasinya sejumlah kriteria telah ditetapkan untuk menjelaskan  $K$  yang merupakan penilaian dari  $\mathfrak{R}$  (real world).

Menurut Brans dan Mareschal (1999), Roy mengembangkan Promethee yang termasuk dalam keluarga metode *outranking* dan meliputi dua fase:

1. Membangun hubungan *outranking* dari  $K$ , dimana  $K$  adalah sejumlah kumpulan alternatif.
2. Eksploitasi dari hubungan ini memberikan jawaban optimasi kriteria dalam paradigma permasalahan multikriteria.

Dalam fase pertama, nilai hubungan *outranking* berdasarkan pertimbangan dominasi masing-masing kriteria. Indeks preferensi ditentukan dan nilai *outranking* secara grafis disajikan berdasarkan preferensi dari pembuat keputusan. Data dasar untuk evaluasi dengan metode Promethee disajikan sebagai berikut:

Tabel 2.1 Data Dasar Analisis Promethee

	$f_1()$	$f_2()$	...	$f_j()$	...	$f_k()$
$a_1$	$f_1(a_1)$	$f_2(a_1)$	...	$f_j(a_1)$	...	$f_k(a_1)$
$a_2$	$f_1(a_2)$	$f_2(a_2)$	...	$f_j(a_2)$	...	$f_k(a_2)$
...	...	...	...	...	...	...
$a_i$	$f_1(a_i)$	$f_2(a_i)$	...	$f_j(a_i)$	...	$f_k(a_i)$
...	...	...	...	...	...	...
$a_n$	$f_1(a_n)$	$f_2(a_n)$	...	$f_j(a_n)$	...	$f_k(a_n)$

Dimana:

$a_i$  : alternatif  $i$

$f_k(a_i)$  : kriteria yang ditetapkan untuk alternatif  $i$

Struktur preferensi yang dibangun atas dasar kriteria:

$$\left. \begin{array}{l} \forall a, b \in A \\ f(a) > f(b) \\ f(a) = f(b) \end{array} \right\} \begin{array}{l} a P b \\ a I b \end{array}$$

Struktur kriteria di atas mempunyai pengertian bahwa setiap alternatif a dan b yang merupakan elemen himpunan A, apabila nilai dari alternatif a untuk kriteria yang ditetapkan untuk alternatif a lebih dari nilai dari alternatif b, maka alternatif a lebih dipilih (*prefer*) daripada alternatif b, sedangkan jika nilai dari alternatif a sama dengan nilai dari alternatif b, maka dapat disimpulkan bahwa alternatif a tidak mempunyai perbedaan (*indifference*) dengan fungsi b, sehingga untuk menentukan alternatif mana yang lebih diprioritaskan dilakukan dengan memperhatikan nilai dari alternatif lainnya.

### 2.5.2 Tipe Preferensi dalam PROMETHEE

Nilai hubungan *outranking* dalam Promethee adalah:

#### I. Dominasi Kriteria

Nilai f merupakan nilai nyata suatu kriteria:

$$f : K \rightarrow \mathfrak{R}$$

dan tujuan berupa prosedur optimasi untuk setiap alternatif  $a \in K$ ,  $f(a)$  merupakan evaluasi dari alternatif tersebut untuk suatu kriteria. Pada saat dua alternatif dibandingkan,  $a, b \in K$ , harus dapat ditentukan perbandingan preferensinya. Penyampaian intensitas (P) dari preferensi alternatif a terhadap alternatif b sedemikian rupa sehingga:

- a.  $P(a, b) = 0$ , berarti tidak ada beda (*indifference*) antara a dan b, atau tidak ada preferensi dari a lebih baik dari b.

- b.  $P(a, b) \sim 0$ , berarti lemah preferensi dari a lebih baik dari b.
- c.  $P(a, b) \sim 1$ , berarti kuat preferensi dari a lebih baik dari b.
- d.  $P(a, b) = 1$ , berarti mutlak preferensi dari a lebih baik dari b.

Dalam metode ini, fungsi preferensi seringkali menghasilkan nilai fungsi yang berbeda antara dua evaluasi, sehingga:

$$P(a, b) = P(f(a) - f(b)) \quad \dots 2.10$$

Untuk semua kriteria, suatu alternatif akan dipertimbangkan memiliki nilai kriteria lebih baik ditentukan oleh nilai  $f$  dan akumulasi dari nilai ini menentukan nilai *preferensi* atas masing-masing alternatif yang akan dipilih.

## 2. Rekomendasi fungsi *preferensi* untuk keperluan aplikasi

Dalam Promethee disajikan enam bentuk/tipe fungsi preferensi kriteria. Hal ini tentu saja tidak mutlak, tetapi bentuk ini cukup baik untuk beberapa kasus. Untuk memberikan gambaran yang lebih baik terhadap area yang tidak sama, digunakan fungsi selisih nilai kriteria antar alternatif  $H(d)$  dimana hal ini mempunyai hubungan langsung pada fungsi preferensi  $P$ :

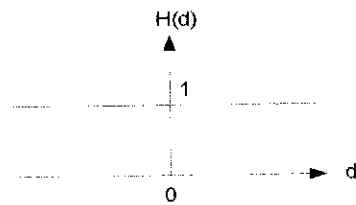
$$\forall a, b \in A \left\{ \begin{array}{l} f(a) > f(b) \quad a P b \\ f(a) = f(b) \quad a I b \end{array} \right.$$

### a. Kriteria biasa (*Usual Criterion*)

$$H(d) = \begin{cases} 0 & \text{jika } d > 0 \\ 1 & \text{jika } d = 0 \end{cases} \quad \dots 2.11$$

Dimana  $d =$  selisih nilai kriteria  $|d = f(a) - f(b)|$

Pada kasus ini tidak ada beda (sama penting) antara a dan b jika hanya jika  $f(a) = f(b)$ ; apabila nilai kriteria pada masing-masing alternatif memiliki nilai berbeda, pembuat keputusan membuat preferensi mutlak untuk alternatif memiliki nilai yang lebih baik.

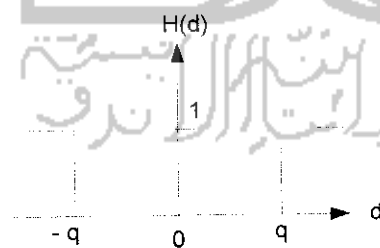


Gambar 2.1 Usual Criterion

b. Kriteria Quasi (*Quasi Criterion*)

$$H(d) = \begin{cases} 0 & \text{jika } -q \leq d \leq q \\ 1 & \text{jika } d < -q \text{ atau } d > q \end{cases} \quad \dots 2.12$$

Dua alternatif memiliki preferensi yang sama penting selama selisih atau nilai  $H(d)$  dari masing-masing alternatif untuk kriteria tertentu tidak melebihi nilai  $q$ , dan apabila selisih hasil evaluasi untuk masing-masing alternatif melebihi nilai  $q$  maka bentuk preferensi mutlak. Jika pembuat keputusan menggunakan kriteria *quasi*, dia harus menentukan nilai  $q$ , dimana nilai ini dapat menjelaskan pengaruh yang signifikan dari suatu kriteria (dalam pandangan ekonomi). Dalam hal ini, preferensi yang lebih baik diperoleh apabila terjadi selisih antara dua alternatif di atas nilai  $q$ .

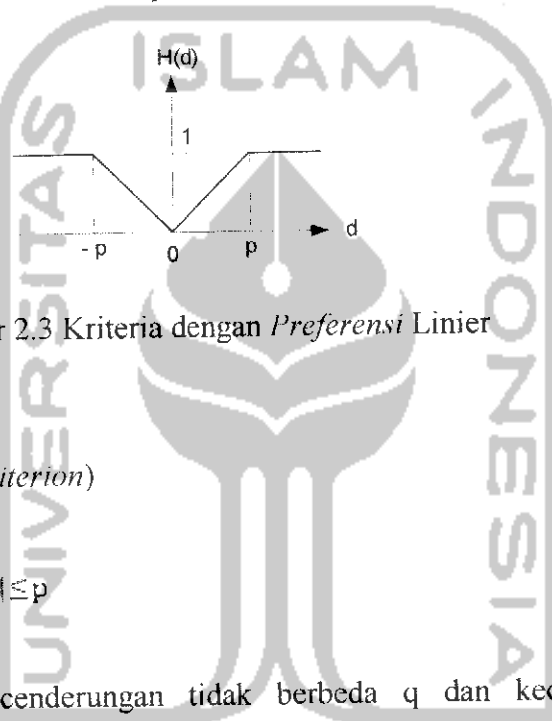


Gambar 2.2 Quasi Criterion

## c. Kriteria dengan preferensi linier

$$H(d) = \begin{cases} 0 & \text{jika } -p \leq d \leq p \\ 1 & \text{jika } d < -p \text{ atau } d > p \end{cases} \quad \dots 2.13$$

Kriteria preferensi linier dapat menjelaskan bahwa selama nilai selisih memiliki nilai yang lebih rendah dari  $p$ , preferensi dari pembuat keputusan meningkat secara linier dengan nilai  $d$ . Jika nilai  $d$  lebih besar dibandingkan dengan nilai  $p$ , maka terjadi preferensi mutlak. Pada saat pembuat keputusan mengidentifikasi beberapa kriteria untuk tipe ini, dia harus menentukan nilai dari kecenderungan atas (nilai  $p$ ). Dalam hal ini nilai  $d$  di atas  $p$  telah dipertimbangkan akan memberikan preferensi mutlak dari satu alternatif.

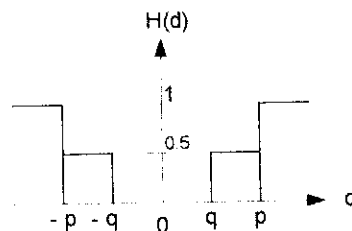


Gambar 2.3 Kriteria dengan *Preferensi Linier*

d. Kriteria Level (*Level Criterion*)

$$H(d) = \begin{cases} 0 & \text{jika } |d| \leq q \\ 0,5 & \text{jika } q < |d| \leq p \\ 1 & \text{jika } p < |d| \end{cases} \quad \dots 2.14$$

Dalam kasus ini, kecenderungan tidak berbeda  $q$  dan kecenderungan preferensi  $p$  adalah ditentukan secara simultan. Jika berada di antara nilai  $q$  dan  $p$ , hal ini berarti situasi preferensi yang lemah ( $H(d) = 0,5$ ). Fungsi ini disajikan pada gambar 4 berikut ini.



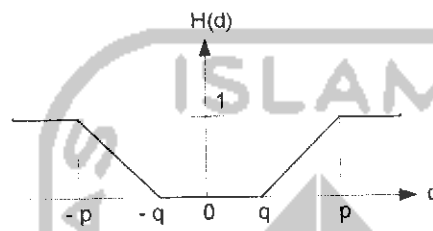
Gambar 2.4 Kriteria Level



e. Kriteria dengan preferensi linier dan area yang tidak berbeda

$$H(d) = \begin{cases} 0 & \text{jika } |d| \leq q \\ (|d| - q) / (p - q) & \text{jika } q < |d| \leq p \\ 1 & \text{jika } p < |d| \end{cases} \quad \dots 2.15$$

Pada kasus ini, pengambil keputusan mempertimbangkan peningkatan preferensi secara linier dan tidak berbeda hingga preferensi mutlak dalam area antara dua kecenderungan  $q$  dan  $p$ . Dua parameter tersebut telah ditentukan.

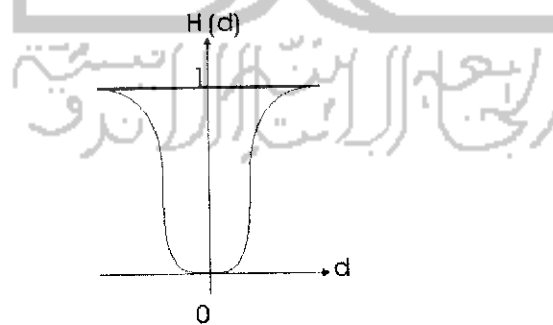


Gambar 2.5 Preferensi Linier dan Area yang Tidak Berbeda

f. Kriteria Gaussian (*Gaussian Criterion*)

$$H(d) = 1 - \exp \{-d^2/\sigma^2\} \quad \dots 2.16$$

Fungsi ini bersyarat apabila telah ditentukan nilai  $\sigma$ , di mana dapat berdasarkan distribusi normal dalam statistik.



Gambar 2.6 Kriteria *Gaussian*

Berikut adalah rangkuman dari enam tipe kriteria umum dimana pembuat keputusan dapat memilih, dan parameter yang harus dibuat secara tetap.

Type Preferensi Kriteria	Parameter
1. Kriteria biasa (Usual Criterion)	-
2. Kriteria Quasi (Quasi Criterion)	q
3. Kriteria dengan preferensi linier	p
4. Kriteria Level (Level Criterion)	q, p
5. Kriteria dengan preferensi linier dan area yang tidak berbeda	q, p
6. Kriteria Gaussian (Gaussian Criterion)	$\sigma$

Gambar 2.7 Tipe dari Fungsi Preferensi Kriteria

### 2.5.3 Indeks preferensi multikriteria

Tujuan pembuat keputusan adalah menetapkan fungsi preferensi  $P_i$  dan  $\pi_i$  untuk semua kriteria  $f_i$  ( $i=1, \dots, k$ ) dari masalah optimasi kriteria majemuk. Bobot (*weight*)  $\pi_i$  merupakan ukuran relatif dari kepentingan kriteria  $f_i$ : jika semua kriteria memiliki nilai kepentingan yang sama dalam pengambilan keputusan maka semua nilai bobot adalah sama.

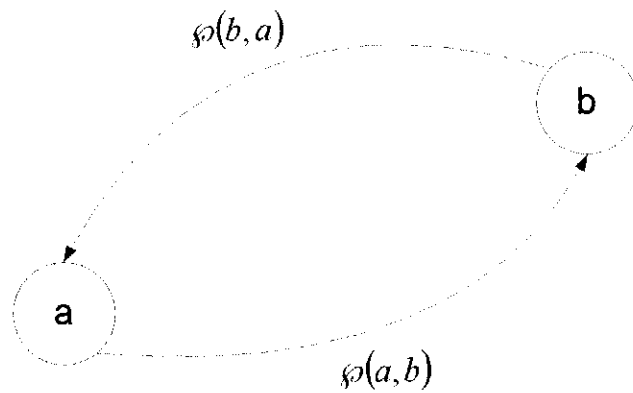
Indeks preferensi multikriteria (ditentukan berdasarkan rata-rata bobot dari fungsi preferensi  $P_i$ ):

$$\varphi(a, b) = \sum_{i=1}^n \pi_i P_i(a, b) \quad \forall a, b \in A \quad \dots 2.17$$

$\varphi(a, b)$  merupakan intensitas preferensi pembuat keputusan yang menyatakan bahwa alternatif a lebih baik dari alternatif b dengan pertimbangan secara *simultan* dari seluruh kriteria. Hal ini dapat disajikan dengan nilai antara 0 dan 1, dengan ketentuan sebagai berikut:

- a.  $\varphi(a, b) = 0$ , menunjukkan preferensi yang lemah untuk alternatif a lebih dari alternatif b berdasarkan semua kriteria.
- b.  $\varphi(a, b) = 1$ , menunjukkan preferensi yang kuat untuk alternatif a lebih dari alternatif b berdasarkan semua kriteria.

Indeks preferensi ditentukan berdasarkan nilai hubungan *outranking* pada sejumlah kriteria dari masing-masing alternatif. Hubungan ini dapat disajikan sebagai grafik nilai *outranking*, node-nodenya merupakan alternatif berdasarkan penilaian kriteria tertentu. Diantara dua node (alternatif), a dan b, merupakan garis lengkung yang mempunyai nilai  $\varphi(b, a)$  dan  $\varphi(a, b)$  (tidak ada hubungan khusus antara  $\varphi(b, a)$  dan  $\varphi(a, b)$ ). Hal ini dapat dilihat pada gambar berikut:



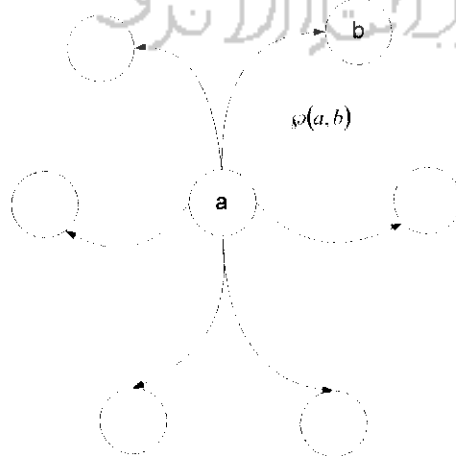
Gambar 2.8 Hubungan Antara Node

### 2.5.4 Promethee Ranking

Arah dalam grafik nilai *outranking* untuk setiap node  $a$  dalam grafik nilai *outranking* ditentukan berdasarkan *leaving flow*, dengan persamaan:

$$\Phi^+(a) = \frac{1}{n-1} \sum_{x=k} \varphi(a, x) \quad \dots 2.18$$

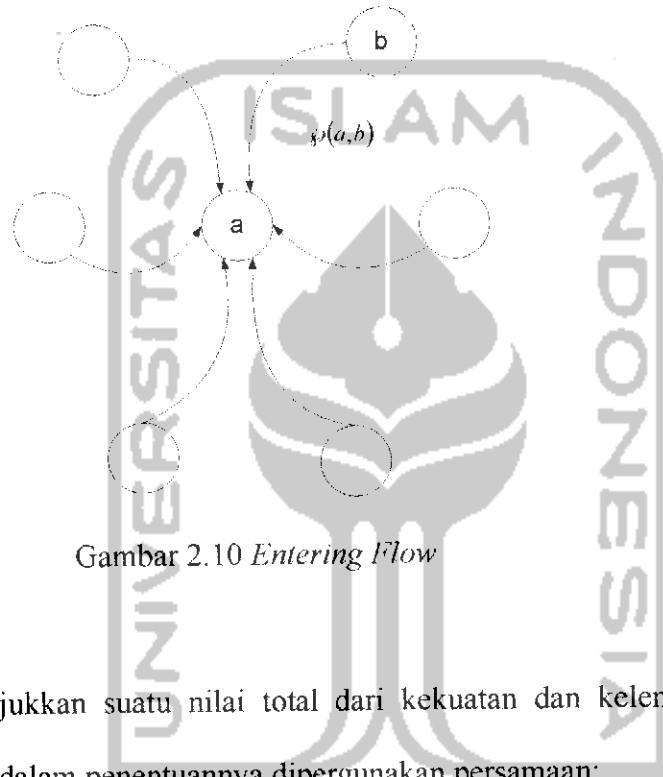
Dimana  $\varphi(a, x)$  menunjukkan preferensi bahwa alternatif  $a$  lebih baik dari alternatif  $x$ . *Leaving flow* adalah jumlah dari nilai garis lengkung yang memiliki arah menjauh dari node  $a$  dan hal ini merupakan karakter pengukuran *outranking*, selain itu juga merupakan suatu ukuran atau nilai yang menunjukkan kekuatan dari alternatif.

Gambar 2.9 *Leaving Flow*

Secara simetris dapat ditentukan *entering flow* dengan persamaan:

$$\Phi^+(a) = \frac{1}{n-1} \sum_{n=k} \phi(a, x) \quad \dots 2.19$$

*Entering flow* merupakan suatu ukuran atau nilai yang menunjukkan kelemahan dari alternatif. *Entering flow* diukur berdasarkan karakter *outranked* dari a, seperti yang ditunjukkan pada gambar berikut :



Gambar 2.10 *Entering Flow*

Net flow menunjukkan suatu nilai total dari kekuatan dan kelemahan yang dimiliki oleh alternatif dalam penentuannya dipergunakan persamaan:

$$\Phi(a) = \Phi^+(a) - \Phi^-(a) \quad \dots 2.20$$

Penjelasan dari hubungan *outranking* dibangun atas pertimbangan untuk masing-masing alternatif pada grafik nilai *outranking*, berupa urutan parsial (Promethee I) atau urutan lengkap (Promethee II) pada sejumlah alternatif yang mungkin, yang dapat diusulkan kepada pembuat keputusan untuk memperkaya penyelesaian masalah.

### 2.5.5 Promethee I

Nilai terbesar pada *leaving flow* dan nilai yang kecil dari *entering flow* merupakan alternatif yang terbaik. Leaving flow dan entering flow menyebabkan:

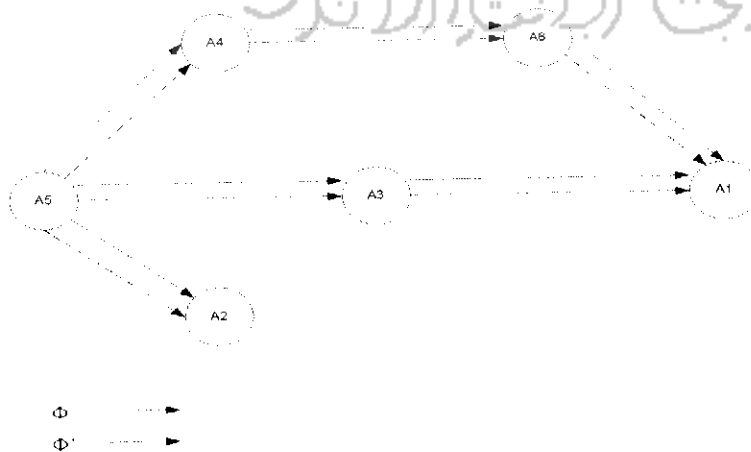
$$\begin{cases} aP^+b & \text{jika } \Phi^-(a) > \Phi^-(b) \\ aI^-b & \text{jika } \Phi^-(a) = \Phi^-(b) \end{cases}$$

$$\begin{cases} aP^-b & \text{jika } \Phi^+(a) < \Phi^+(b) \\ aI^+b & \text{jika } \Phi^+(a) = \Phi^+(b) \end{cases}$$

Promethee I menampilkan *partial preorder* dengan mempertimbangkan interseksi dari dua preorder:

$$\begin{cases} aP^+b \text{ (a outrank b)} & \text{jika } aP^+b \text{ dan } aP^-b \\ & \text{atau } aP^+b \text{ dan } aI^-b \\ & \text{atau } aI^+b \text{ dan } aP^-b \\ aI^+b \text{ (a tidak beda b)} & \text{jika } aI^+b \text{ dan } aI^-b \\ aR^+b \text{ (a dan b incomparable)} & \text{jika pasangan lain} \end{cases}$$

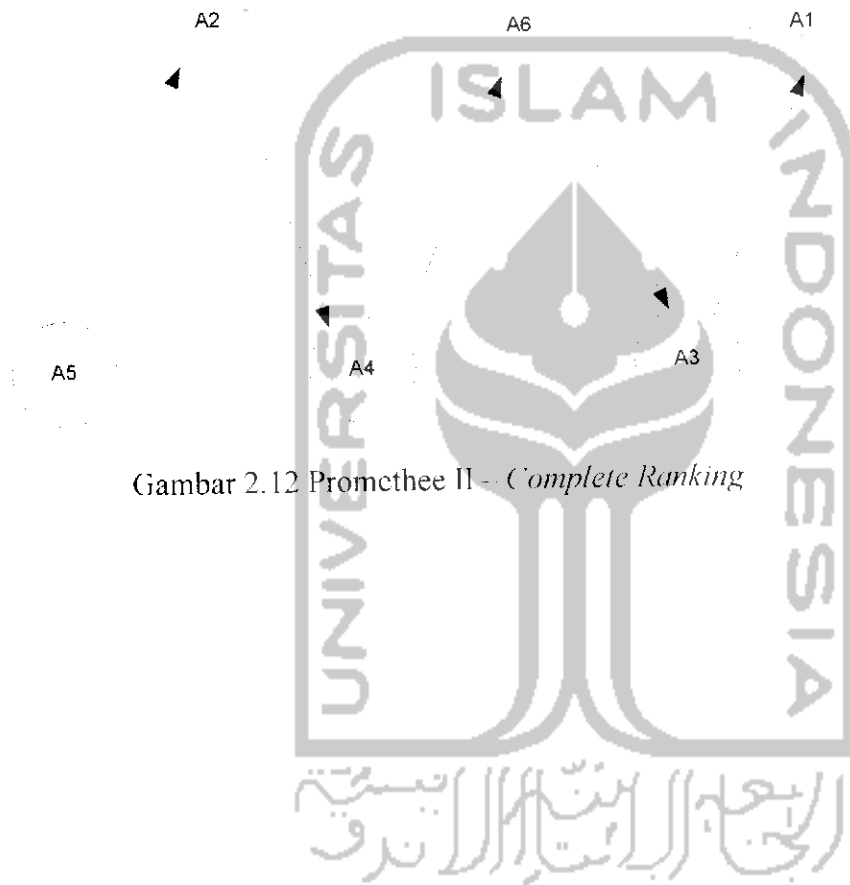
*Partial preorder* diajukan kepada pembuat keputusan, untuk membantu pengambilan keputusan masalah yang dihadapi. Dengan menggunakan metode Promethee I untuk menyisakan bentuk tidak bisa dibandingkan (*incomparable*) atau dengan kata lain hanya memberikan solusi *partial preorder* (sebagian).



Gambar 2.11 Promethee I - Partial Ranking

### 2.5.6 Promethee II

Dalam kasus *complete preorder* dalam K, adalah penghindaran dari bentuk *incomparable*, Promethee II *complete preorder* disajikan dalam bentuk *net flow* berdasarkan pertimbangan persamaan 2.20 melalui *complete preorder*, informasi bagi pembuat keputusan lebih realistik.



Gambar 2.12 Promethee II - *Complete Ranking*

## BAB III

### METODOLOGI PENELITIAN

#### 3.1. Identifikasi Masalah

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui peringkat dari ketiga bank syariah di kota Yogyakarta yakni Bank BRI Syariah, Bank BNI Syariah dan Bank BTN Syariah berdasarkan kriteria-kriteria kepuasan nasabah yakni pelayanan, produk, kemudahan, kenyamanan, keamanan dan bagi hasil yang adil.

#### 3.2. Ruang Lingkup Penelitian

Penelitian ini mengambil kasus pada Bank BRI Syariah, Bank BNI Syariah dan Bank BTN Syariah yang berlokasi di Yogyakarta. Selanjutnya analisis akan menggunakan metode PROMETHEE.

#### 3.3. Data

##### 3.3.1. Metode Pengambilan Data

Data-data penelitian diambil dari beberapa sumber sebagai berikut :

##### 1. Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh secara langsung. Data ini diperoleh dengan metode penyebaran kuisioner langsung kepada nasabah bank syariah.



## 2. Data Sekunder

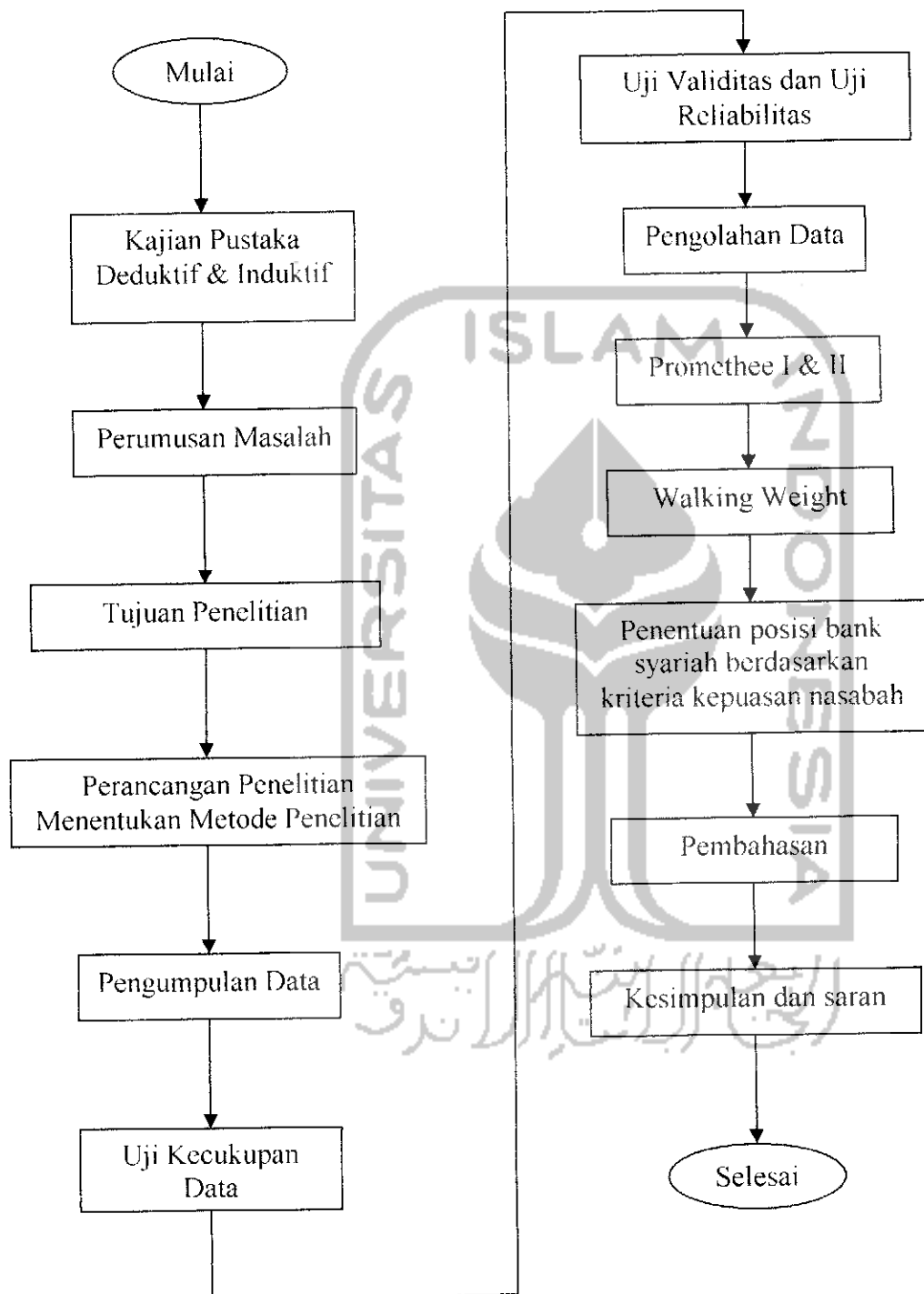
Data sekunder diperoleh dari data eksternal yaitu berdasarkan literatur-literatur dan referensi lain yang berada diluar perusahaan tersebut seperti informasi yang bersumber dari buku, artikel, makalah, dan lain sebagainya yang membahas obyek bahasan yang sama.

### 3.3.2. Data yang Diperlukan

Kriteria kepuasan nasabah yang diteliti adalah:

1. Pelayanan, seberapa baik pelayanan yang diberikan bank syariah terhadap para nasabah.
2. Produk, seberapa baik produk yang ditawarkan bank syariah terhadap para nasabah.
3. Kemudahan, seberapa mudah sistem dan prosedur yang diterapkan bank syariah sehingga memudahkan nasabah dalam penggunaan produk dan jasa bank syariah tersebut.
4. Kenyamanan, seberapa nyaman fasilitas yang digunakan bank syariah untuk kenyamanan para nasabah saat berada di bank syariah tersebut.
5. Keamanan, seberapa baik keamanan yang diberikan bank syariah untuk menjamin segala transaksi maupun keselamatan nasabah.
6. Bagi hasil yang adil, seberapa adil sistem bagi hasil yang diberikan bank syariah sehingga lebih baik daripada bank-bank syariah lainnya maupun bank-bank konvensional lainnya.

### 3.4 Diagram Alir Penelitian



Gambar 3.1 Diagram Alir Kerangka Penelitian

Adapun penjelasan dari langkah-langkah tersebut adalah sebagai berikut :

#### 1. Kajian pustaka deduktif dan induktif

Kajian pustaka dilakukan agar peneliti menguasai terlebih dahulu teori maupun konsep dasar yang berkaitan dengan masalah yang sedang diteliti dari beberapa referensi antara lain laporan-laporan ilmiah dan tulisan-tulisan ilmiah yang dapat mendukung terbentuknya landaan teori ataupun dengan *browsing* ke situs-situs internet yang memuat artiel-artikel dan jurnal tentang Promethee sehingga dapat digunakan sebagai landasan teori yang kuat dalam analisa penelitian.

#### 2. Perumusan Masalah

Perumusan masalah mencakup permasalahan yang akan diteliti. Permasalahan yang diteliti harus jelas terkait dengan latar belakang dan pokok permasalahan yang dinilai perlu untuk diselesaikan.

#### 3. Tujuan Penelitian

Penelitian ini harus memiliki suatu arah tujuan yang jelas untuk menyelesaikannya. Tujuan utama dari penelitian ini adalah menentukan posisi dari ketiga bank syariah tersebut berdasarkan kriteria-kriteria dari kepuasan nasabah yakni pelayanan, produk, sistem dan prosedur, kenyamanan dan keamanan.

#### 4. Perancangan Penelitian

Perancangan penelitian dilakukan agar penelitian lebih terfokus sehingga dalam langkah selanjutnya akan lebih terarah dan jelas. Hal yang dilakukan dalam perancangan penelitian adalah menentukan metode penyelesaian yaitu menggunakan metode PROMETHEE, yang bertujuan untuk penentuan posisi bank syariah di Yogyakarta.

## 5. Pengumpulan Data

Data-data yang diperlukan diperoleh dari penyebaran kuisioner kepada para nasabah bank syariah yang akan diteliti. Adapun pertanyaan-pertanyaan yang akan diajukan mengenai kriteria-kriteria dari kepuasan nasabah yakni pelayanan, produk, sistem dan prosedur, kenyamanan dan keamanan.

## 6. Uji Kecukupan Data

Penentuan jumlah sampel yang representatif dari seluruh kuisioner yang telah disebarkan kepada responden.

## 7. Uji Validasi dan Uji Reliabilitas

Pengujian Validitas dilakukan untuk mengetahui atau mengukur sejauh mana suatu alat ukur dapat mengukur apa yang ingin kita ukur. Hasil penelitian dapat dikatakan valid apabila terdapat suatu kesamaan antara data yang terkumpul dengan data yang sesungguhnya terjadi pada objek yang diteliti. Penelitian ini menggunakan pengujian validitas *Konstruk* yang dilakukan melalui pengujian validitas setiap butir pertanyaan. Jawaban yang diperoleh dari kuisioner kemudian dihitung korelasi masing-masing item, maka seluruh butir pertanyaan dapat dinyatakan valid bila dibandingkan dengan nilai t tabel. Pengujian Reliabilitas ini digunakan untuk mengetahui sejauh mana kuisioner yang digunakan dapat dipercaya atau dapat memberikan perolehan hasil penelitian yang konsisten apabila alat ukur ini digunakan kembali dalam pengukuran gejala yang sama.

## 8. Pengolahan Data

Data-data yang telah dikumpulkan akan diolah dengan tahap-tahap perhitungan sebagai berikut:

#### 10. *Walking weight*

Merupakan prosedur analisis sensitivitas untuk mengetahui perubahan prioritas alternatif ketika terdapat perubahan-perubahan pada tingkat kepentingan relatif terhadap tiap kriteria.

#### 11. Penentuan posisi bank syariah berdasarkan kriteria kepuasan nasabah

Pada tahap ini ditentukan posisi atau urutan bank syariah dengan memperhatikan hasil dari PROMETHEE I dan I serta perhitungan *walking weight*.

#### 12. Pembahasan

Hasil dari pengolahan data ini selanjutnya diinterpretasikan sehingga memberi pemahaman yang mendalam tentang pemecahan permasalahan.

#### 13. Kesimpulan dan saran

Setelah mendapatkan posisi bank syariah berdasarkan kriteria kepuasan nasabah, maka posisi tersebut dapat dijadikan suatu acuan nasabah untuk memilih atau menentukan bank syariah yang tepat untuk dipilih dan sebagai masukan bagi bank syariah yang bersangkutan agar membangun dan memelihara reputasi bank syariah berdasarkan dari kepuasan nasabah bank syariah yang bersangkutan.

### 3.5 Kajian Model

Dalam penelitian ini dipergunakan model matematis dengan menggunakan persamaan 2.17, 2.18, 2.19 dan 2.20. Masukkan persamaan 2.17 ke dalam persamaan 2.18 dan 2.19 untuk mengetahui perbandingan kekuatan dan kelemahan tiap alternatif. Kemudian kurangkan persamaan 2.18 dengan persamaan 2.19, maka akan diperoleh

persamaan dalam bentuk umum persamaan 2.20, yaitu *net flow* yang menunjukkan nilai kekuatan maupun kelemahan dari alternatif yang diperbandingkan.

Langkah pengerjaan dengan menggunakan metode promethee adalah sebagai berikut:

1. Setelah diperoleh data dasar analisis Promethee, kemudian dihitung nilai preferensi antar alternatif berpasangan.
2. Kemudian dilakukan perhitungan untuk  $\phi(a,b)$  pada alternatif berpasangan sehingga diperoleh data indeks preferensi.
3. Setelah diperoleh data indeks preferensi kemudian dilakukan perhitungan menggunakan persamaan 2.18, 2.19, dan 2.20 sehingga diperoleh nilai *leaving flow*, *entering flow*, dan *net flow*.
4. Pada Promethee I perankingan berdasarkan nilai *leaving flow* dan *entering flow*. Pada *leaving flow* dengan alternatif yang memiliki nilai terbesar adalah alternatif terbaik. Sedangkan untuk *entering flow*, alternatif yang memiliki nilai terkecil adalah alternatif terbaik. Untuk penggambaran node-nodenya dilakukan berdasarkan perbandingan satu per satu antaralternatif. Ketentuan yang digunakan untuk penentuan posisi ini mengikuti algoritma sebagai berikut :
  - a. Berdasarkan karakteristik *leaving flow* ditentukan preferensi relatif suatu alternatif terhadap alternatif-alternatif lainnya. Node pada anak panah merupakan node yang dipilih sebagai alternatif yang lebih baik dibandingkan dengan node pada kepala panah.
  - b. Berdasarkan karakteristik *entering flow* ditentukan preferensi relatif suatu alternatif terhadap alternatif-alternatif lainnya. Node pada anak panah merupakan node yang dipilih sebagai alternatif yang lebih baik dibandingkan dengan node pada kepala panah.

- c. Apabila kedua anak panah memiliki anak panah scarah, hal ini menandakan node tersebut lebih baik dibanding dengan node yang dibandingkan, dengan node kepala panah. Apabila arah kedua anak panah saling berlawanan, node tersebut tidak dapat ditentukan prioritasnya (*incomparability*)
5. Pada Promethee II perankingan berdasarkan karakter net flow. Pada net flow, alternatif yang memiliki nilai terbesar adalah alternatif terbaik. Untuk penggambaran nodenya, sama seperti penggambaran node pada Promethee I.
6. Sedangkan untuk mengetahui perubahan prioritas alternatif ketika terdapat perubahan-perubahan pada tingkat kepentingan relatif terhadap tiap kriteria dilakukan prosedur perubahan bobot (*walking weight*). Perubahan bobot biasanya dilakukan pada kriteria yang memiliki tingkat kepentingan lebih daripada kriteria lainnya. Sedangkan cara perhitungannya sama seperti awal hanya ada perbedaan pada bobot yang diberikan.

## BAB IV

### PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA

#### 4.1 Pengumpulan Data

##### 4.1.1 Penentuan Jumlah Sampel

Populasi yang diambil pada penelitian ini adalah para nasabah BRI Syariah, BNI Syariah dan BTN Syariah yang berada di kota Yogyakarta. Pengumpulan data dilakukan dengan metode penyebaran kuisioner kepada para responden nasabah bank syariah di kota Yogyakarta yang menjadi nasabah dari tiga bank syariah tersebut. Ditetapkan menyebar 30 kuisioner *pre-sampling* (tiap bank 10 kuisioner) kepada nasabah bank syariah yang bersangkutan untuk pengujian validitas dan reliabilitas butir kuisioner. Dari 30 kuisioner, sebanyak 30 kuisioner kembali dan tidak terdapat kuisioner yang cacat/tidak sah. Data jawaban kuisioner *pre-sampling* dapat dilihat pada lampiran 1.

Untuk menghitung jumlah sampel yang diperlukan dalam penyebaran kuisioner berikutnya, dilakukan penentuan jumlah sampel minimum dengan persamaan 2.1. Dengan besarnya  $p$  ( $1-p$ ) diganti dengan angka maksimumnya yaitu 0,25 karena  $p$  tidak diketahui. Dengan menggunakan standar error adalah 5% dan tingkat kepercayaan 90% ( $Z_{\alpha/2} = 1,96$  ;  $\alpha = 5\%$ ) maka:

$$n = 0,25 [1,96/0,05]^2$$

$$n = 384,16 \approx 385$$



Jadi jumlah sampel dalam penelitian ini minimal menggunakan 385 responden. Agar tingkat kevalidannya terjamin maka peneliti menggunakan 390 responden.

#### 4.1.2 Tingkat Pengambilan Kuisisioner

Tingkat pengembalian kuisisioner dimaksudkan seberapa besar responden dapat dikumpulkan oleh peneliti. Tidak semua responden yang mengisi kuisisioner tersebut dapat dinyatakan sebagai sampel penelitian. Kuisisioner yang diikutsertakan sebagai data penelitian adalah apabila responden yang bersangkutan mengisi kuisisioner secara lengkap dan benar. Dari 390 kuisisioner penelitian yang disebar ke nasabah bank syariah, sebanyak 390 kuisisioner kembali dan tidak ada kuisisioner yang cacat/tidak sah. Data jawaban kuisisioner pada BRI Syariah, BNI Syariah dan BTN Syariah dapat dilihat pada lampiran 2.

Tabel 4.1 Sebaran ukuran sampel nasabah pada Bank Syariah di Kota Yogyakarta

Bank Syariah	Responden (Nasabah)	Jumlah kuisisioner yang kembali
Bank BRI Syariah	130	130
Bank BNI Syariah	130	130
Bank BTN Syariah	130	130

## 4.2 Pengolahan Data

### 4.2.1 Identifikasi Variabel Penelitian

Enam kriteria yang menjadi variabel yang mempengaruhi nasabah untuk memilih bank syariah yaitu:

Tabel 4.2 Kriteria-kriteria (variabel-variabel)

Simbol	Kriteria
f1	Pelayanan
f2	Produk
f3	Kemudahan
f4	Kenyamanan
f5	Keamanan
f6	Bagi Hasil yang Adil

#### 4.2.2 Uji Validitas Butir Kuisisioner

Teknik yang digunakan untuk menguji validitas butir kuisisioner adalah korelasi *product moment* dari Pearson. Dalam hal ini jumlah kuisisioner yang diuji adalah 30 kuisisioner *pre-sampling*. Output uji validitas dengan menggunakan SPSS 12 untuk masing-masing kriteria dapat dilihat pada lampiran 3a.

Contoh perhitungan untuk kriteria f1 adalah sebagai berikut:

Diketahui: pada data kriteria f1

$$\Sigma_x = 125; \Sigma_y = 748; \Sigma_{xy} = 3169; \Sigma_x^2 = 537; \Sigma_y^2 = 18890$$

dimasukkan rumus persamaan uji validitas 2.2, 2.3, 2.4, 2.5, 2.6 dan 2.7 sebagai berikut:

$$r_{xy} = \frac{n \sum xy - \sum x \sum y}{\sqrt{\{N \sum X^2 - (\sum X)^2\} \{N \sum Y^2 - (\sum Y)^2\}}}$$

$$r_{xy} = \frac{30(3169) - (125)(748)}{\sqrt{\{30(537) - 125^2\} \{30(18890) - (748)^2\}}} = 0,8404$$

$$JK_x = \sum X^2 - \frac{(\sum X)^2}{N}$$

$$JK_x = 537 - \frac{(125)^2}{30} = 16,1667$$

$$SBx = \sqrt{\{JK_x / (N - 1)\}}$$

$$SBx = \sqrt{\{16,1667 / (30 - 1)\}} = 0,7466$$

$$JK_y = \sum Y^2 - \frac{(\sum Y)^2}{N}$$

$$JK_y = 18890 - \frac{(748)^2}{30} = 239,8667$$

$$SB_y = \sqrt{\{JK_y / (N - 1)\}}$$

$$SB_y = \sqrt{\{239,8667 / (30 - 1)\}} = 2,8760$$

$$r_{pq} = \frac{(r_{xy})(SB_y) - SB_x}{\sqrt{[(SB_x^2) + (SB_y^2) - 2(r_{xy})(SB_x)(SB_y)]}}$$

$$r_{pq} = \frac{(0,8404)(2,8760) - 0,7466}{\sqrt{[(0,7466^2) + (2,8760^2) - 2(0,8404)(0,7466)(2,8760)]}} = 0,7311$$

Kesimpulan:

Besarnya r hasil = 0,7311 dan r tabel = 0,413

r hasil  $\geq$  r tabel yaitu  $0,7311 \geq 0,413$  jadi kriteria f1 valid

Selain perhitungan untuk kriteria f1 di atas, dilakukan juga perhitungan untuk seluruh kriteria. Hasil perhitungan tersebut dapat dilihat pada tabel 4.3 berikut ini:

Tabel 4.3 Uji validitas untuk variabel kriteria pemilihan bank syariah

Kriteria	R hitung	R Tabel	Validitas
f1	0,7311	0,413	valid
f2	0,6669	0,413	valid
f3	0,5364	0,413	valid

f4	0,7849	0,413	valid
f5	0,5040	0,413	valid
f6	0,5099	0,413	valid

Berdasarkan hasil tersebut diatas, maka ternyata semua koefisien validitas butir-butir pernyataan lebih besar dari r tabel ini berarti bahwa semua butir pernyataan (kriteria) tersebut valid.

#### 4.2.3 Uji Reliabilitas

Untuk menghitung r Alpha, maka digunakan rumus persamaan 2.3. Dengan  $df = 30 - k - 1 = 30 - 6 - 1 = 23$ , maka r tabel (r product moment) = 0,413. Nilai JKx (jumlah variansi butir) dapat dilihat pada perhitungan uji validitas di lampiran 3.b dan diketahui nilai totalnya sebesar 72,0001 dan nilai JKy (variansi total) dapat dilihat pada perhitungan uji validitas di lampiran 3.b.

Sehingga:

$$\begin{aligned}
 r_{11} &= \left( \frac{k}{k-1} \right) \left( 1 - \frac{JKx}{JKy} \right) \\
 &= \left( \frac{6}{6-1} \right) \left( 1 - \frac{72,0001}{239,6667} \right) \\
 &= \left( \frac{6}{5} \right) (1 - 0,3002) \\
 &= 0,8398
 \end{aligned}$$

Kesimpulan:

Karena  $r_{\alpha} \geq r_{\text{tabel}}$  yaitu  $0,8398 \geq 0,3379$  maka  $H_0$  diterima, sehingga data yang diperoleh handal (reliabel).

#### 4.2.4 Hasil Rerata Kuisisioner Penelitian

Berdasarkan data pada lampiran 2, dapat dihitung hasil rerata kuisisioner pada masing-masing bank syariah. Rerata tersebut akan digunakan untuk membangun data dasar analisis promethee. Hasil rerata kuisisioner tersebut dapat dilihat pada tabel 4.4 berikut ini:

Tabel 4.4 Hasil Rerata Kuisisioner Penelitian

Kriteria	BRI Syariah	BNI Syariah	BTN Syariah
f1	3,7	4,2	4,3
f2	4,1	4,4	4,2
f3	4,0	4,1	4,2
f4	4,3	4,6	4,1
f5	3,9	4,6	4,2
f6	4,5	4,5	4,3

#### 4.2.5 Membangun data dasar analisis promethee

Kriteria-kriteria yang ditentukan dalam memilih bank syariah adalah sebagai berikut:

- a. Pelayanan
- b. Produk
- c. Kemudahan
- d. Kenyamanan
- e. Keamanan
- f. Bagi Hasil yang Adil

Sedangkan alternatif bank syariah adalah sebagai berikut :

- a. Bank BRI Syariah
- b. Bank BNI Syariah
- c. Bank BTN Syariah

Berikut ini merupakan latar belakang penggunaan tipe preferensi dan parameter pada masing-masing kriteria:

- a. Pelayanan

Penilaian kriteria pelayanan dilakukan dengan menggunakan kriteria dengan preferensi linier (tipe 3). Hal ini dikarenakan tipe preferensi ini mendukung untuk memberikan perbedaan nilai kebaikan dengan nilai kontinyu. Pelayanan merupakan salah satu hal yang paling penting bagi nasabah karena berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Bagi nasabah, akan terjadi preferensi dalam hubungan linier kriteria pelayanan pada salah satu bank syariah dengan bank syariah lainnya apabila nilai skala pelayanan berselisih di bawah 0,5, apabila diatas 0,5 maka mutlak pelayanan bank syariah tersebut lebih baik dibandingkan dengan pelayanan dari bank syariah yang lain.

- b. Produk

Penilaian kriteria produk dilakukan dengan menggunakan kriteria dengan preferensi quasi (tipe 2). Bagi nasabah apabila produk bank syariah selisih nilai skala lebih besar dari 1 hal ini menunjukkan bahwa produk tersebut dapat dikatakan mutlak lebih baik, dan apabila selisih nilai skala kurang dari 1 menunjukkan sama baiknya dengan produk dari bank syariah lainnya.

- c. Kemudahan

Penilaian kriteria kemudahan dilakukan dengan menggunakan kriteria dengan preferensi quasi (tipe 2). Bagi nasabah apabila kemudahan bank syariah selisih

nilai skala lebih besar dari 0,5 hal ini menunjukkan bahwa kemudahan tersebut dapat dikatakan mutlak lebih baik, dan apabila selisih nilai skala kurang dari 0,5 menunjukkan sama baiknya dengan kemudahan dari bank syariah lainnya.

d. Kenyamanan

Penilaian kriteria kenyamanan dilakukan dengan menggunakan kriteria dengan preferensi quasi (tipe 2). Bagi nasabah apabila kenyamanan bank syariah selisih nilai skala lebih besar dari 0,75 hal ini menunjukkan bahwa kenyamanan tersebut dapat dikatakan mutlak lebih baik, dan apabila selisih nilai skala kurang dari 0,75 menunjukkan sama baiknya dengan kenyamanan dari bank syariah lainnya.

e. Keamanan

Penilaian kriteria keamanan dilakukan dengan menggunakan kriteria dengan preferensi quasi (tipe 2). Bagi nasabah apabila keamanan bank syariah selisih nilai skala lebih besar dari 1 hal ini menunjukkan bahwa keamanan tersebut dapat dikatakan mutlak lebih baik, dan apabila selisih nilai skala kurang dari 1 menunjukkan sama baiknya dengan keamanan dari bank syariah lainnya..

f. Bagi Hasil yang Adil

Penilaian kriteria bagi hasil yang adil dilakukan dengan menggunakan kriteria dengan preferensi linier (tipe 3). Hal ini dikarenakan tipe preferensi ini mendukung untuk memberikan perbedaan nilai kebaikan dengan nilai kontinyu. Bagi hasil yang adil merupakan salah satu hal yang paling penting bagi nasabah karena berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Bagi nasabah, akan terjadi preferensi dalam hubungan linier kriteria bagi hasil yang adil pada salah satu bank syariah dengan bank syariah lainnya apabila nilai skala bagi hasil yang adil berselisih di bawah 0,75, apabila diatas 0,75 maka mutlak bagi

hasil bank syariah tersebut lebih adil dibandingkan dengan bagi hasil dari bank syariah yang lain ataupun suku bunga dari bank konvensional.

Berdasarkan kuisioner yang telah disebarkan kepada responden (nasabah bank syariah) maka dapat dibangun data dasar analisis promethee yang dapat dilihat pada tabel 4.5.

Tabel 4.5 Data dasar analisis promethee

Kriteria	Min Max	Alternatif			Tipe Preferensi	Parameter
		BRI Syariah	BNI Syariah	BTN Syariah		
Pelayanan	Max	3,7	4,2	4,3	3	$p = 0,5$
Produk	Max	4,1	4,4	4,2	2	$q = 1$
Kemudahan	Max	4,0	4,1	4,2	2	$q = 0,5$
Kenyamanan	Max	4,3	4,6	4,1	2	$q = 0,75$
Keamanan	Max	3,9	4,6	4,2	2	$q = 1$
Bagi Hasil yang Adil	Max	4,5	4,5	4,3	3	$p = 0,75$

#### 4.2.6 Perhitungan nilai preferensi dan indeks preferensi

Dari data analisis dasar promethee, maka selanjutnya dilakukan perhitungan untuk nilai preferensi perbandingan antar alternatif berdasarkan tipe preferensi yang telah dipilih.

##### 4.2.6.a Perhitungan nilai preferensi untuk alternatif berpasangan $A_1$ (BRI Syariah) dengan $A_2$ (BNI Syariah)

Berikut adalah perhitungan untuk alternatif berpasangan  $A_1$  dengan  $A_2$ :



a. Untuk  $f_1(\cdot)$

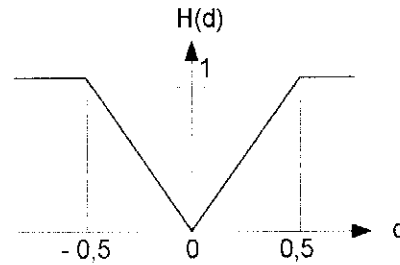
$$d = 3,7 - 4,2 = -0,5$$

berdasarkan kaidah maksimasi,

diperoleh:

$$P(A_1, A_2) = 0$$

$$P(A_1, A_2) = 1$$



Gambar 4.1 Kriteria Linier

b. Untuk  $f_2(\cdot)$

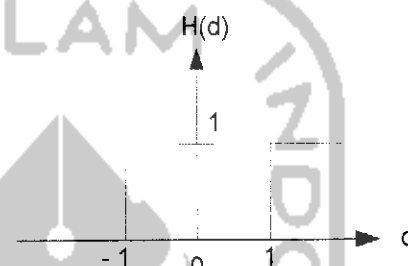
$$d = 4,1 - 4,4 = -0,3$$

berdasarkan kaidah maksimasi,

diperoleh:

$$P(A_1, A_2) = 0$$

$$P(A_1, A_2) = 0$$



Gambar 4.2 Kriteria Quasi

c. Untuk  $f_3(\cdot)$

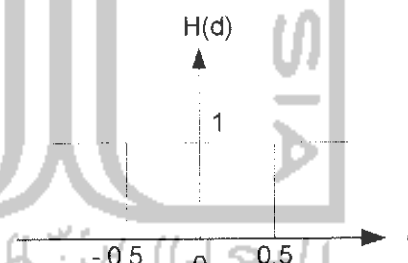
$$d = 4,0 - 4,1 = -0,1$$

berdasarkan kaidah maksimasi,

diperoleh:

$$P(A_1, A_2) = 0$$

$$P(A_1, A_2) = 0$$



Gambar 4.3 Kriteria Quasi

d. Untuk  $f_4(\cdot)$

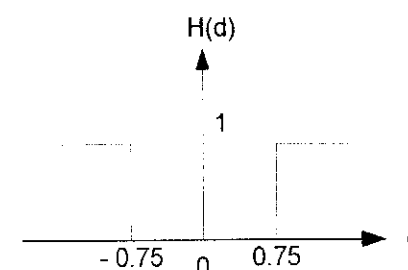
$$d = 4,2 - 4,6 = -0,4$$

berdasarkan kaidah maksimasi,

diperoleh:

$$P(A_1, A_2) = 0$$

$$P(A_1, A_2) = 0$$



Gambar 4.4 Kriteria Quasi

e. Untuk  $f_5(.)$

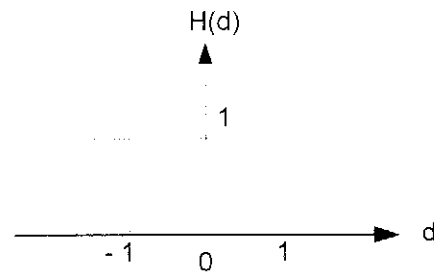
$$d = 3,9 - 4,6 = -0,7$$

berdasarkan kaidah maksimasi,

diperoleh:

$$P(A_1, A_2) = 0$$

$$P(A_1, A_2) = 0$$



Gambar 4.5 Kriteria Quasi

f. Untuk  $f_6(.)$

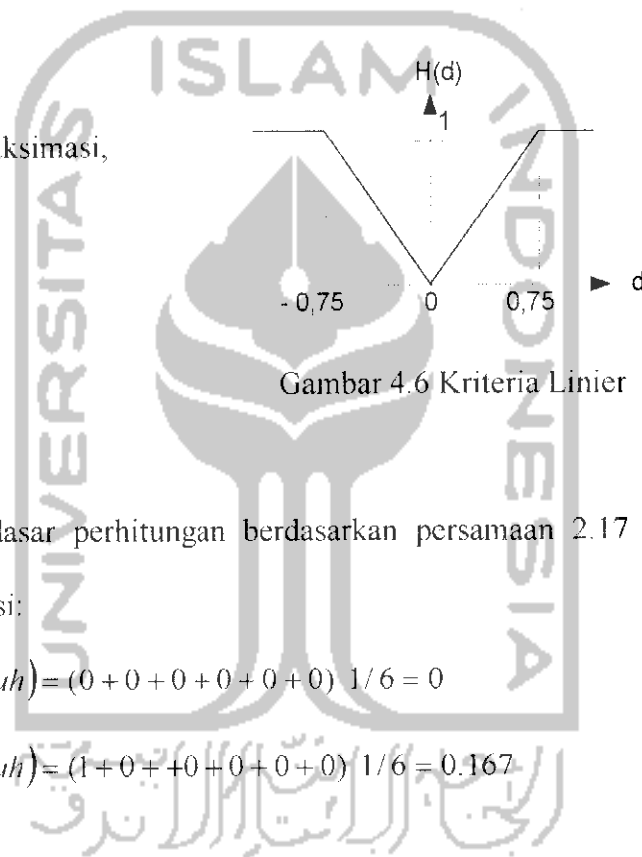
$$d = 4,5 - 4,5 = 0$$

berdasarkan kaidah maksimasi,

diperoleh :

$$P(A_1, A_2) = 0$$

$$P(A_1, A_2) = 0$$



Gambar 4.6 Kriteria Linier

Dengan menggunakan dasar perhitungan berdasarkan persamaan 2.17 maka diperoleh nilai indeks preferensi:

$$\varphi(BRI \text{ Syariah}, BNI \text{ Syariah}) = (0 + 0 + 0 + 0 + 0 + 0) / 6 = 0$$

$$\varphi(BNI \text{ Syariah}, BRI \text{ Syariah}) = (1 + 0 + 0 + 0 + 0 + 0) / 6 = 0.167$$

#### 4.2.6.b Perhitungan nilai preferensi untuk alternatif berpasangan $A_2$ (BNI Syariah) dengan $A_3$ (BTN Syariah)

Berikut adalah perhitungan untuk alternatif berpasangan  $A_2$  dengan  $A_3$ :

a. Untuk  $f_1(\cdot)$

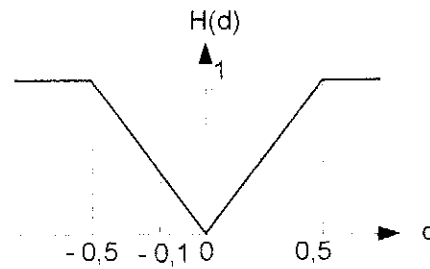
$$d = 4,2 - 4,3 = -0,1$$

berdasarkan kaidah maksimasi,

diperoleh:

$$P(A_2, A_3) = 0$$

$$P(A_2, A_3) = 0,2$$



Gambar 4.7 Kriteria Linier

b. Untuk  $f_2(\cdot)$

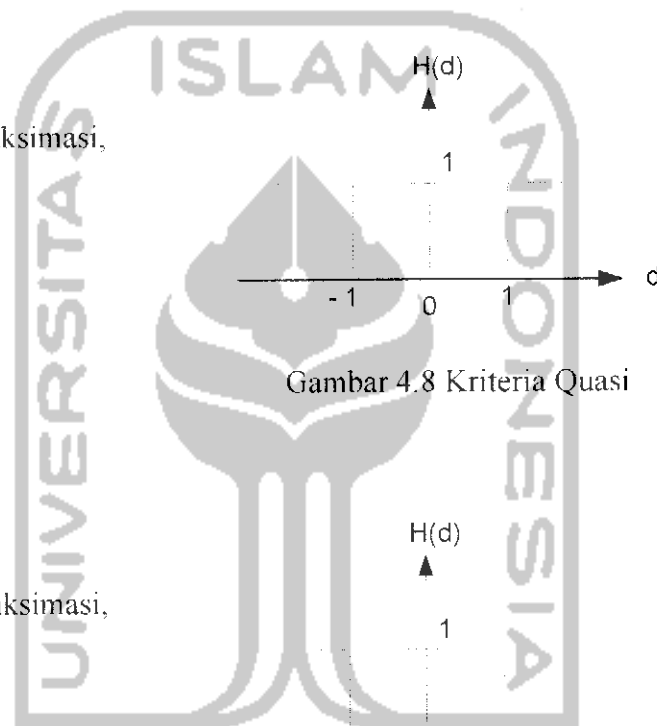
$$d = 4,4 - 4,2 = 0,2$$

berdasarkan kaidah maksimasi,

diperoleh:

$$P(A_2, A_3) = 0$$

$$P(A_2, A_3) = 0$$



Gambar 4.8 Kriteria Quasi

c. Untuk  $f_3(\cdot)$

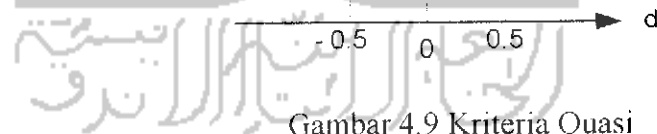
$$d = 4,1 - 4,2 = -0,1$$

berdasarkan kaidah maksimasi,

diperoleh:

$$P(A_2, A_3) = 0$$

$$P(A_2, A_3) = 0$$



Gambar 4.9 Kriteria Quasi

d. Untuk  $f_4(\cdot)$

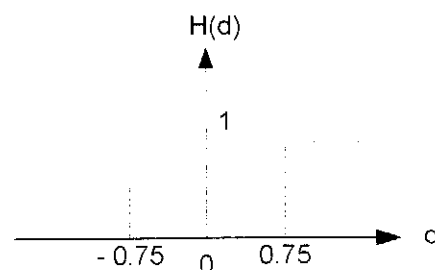
$$d = 4,6 - 4,1 = 0,5$$

berdasarkan kaidah maksimasi,

diperoleh:

$$P(A_2, A_3) = 0$$

$$P(A_2, A_3) = 0$$



Gambar 4.10 Kriteria Quasi

e. Untuk  $f_5(\cdot)$

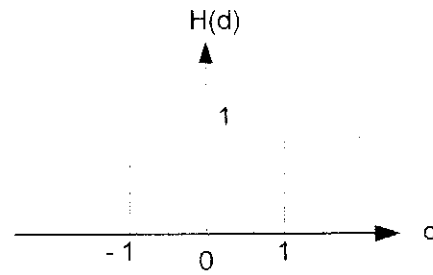
$$d = 4,6 - 4,2 = 0,4$$

berdasarkan kaidah maksimasi,

diperoleh:

$$P(A_2, A_3) = 0$$

$$P(A_2, A_3) = 0$$



Gambar 4.11 Kriteria Quasi

f. Untuk  $f_6(\cdot)$

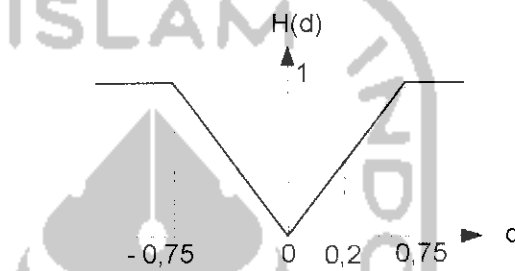
$$d = 4,5 - 4,3 = 0,2$$

berdasarkan kaidah maksimasi,

diperoleh :

$$P(A_2, A_3) = 0,267$$

$$P(A_2, A_3) = 0$$



Gambar 4.12 Kriteria Linier

Dengan menggunakan dasar perhitungan berdasarkan persamaan 2.17 maka diperoleh nilai indeks preferensi:

$$\varphi(BNI \text{ Syariah}, BTN \text{ Syariah}) = (0 + 0 + 0 + 0 + 0 + 0 + 0,267) / 6 = 0,045$$

$$\varphi(BTN \text{ Syariah}, BNI \text{ Syariah}) = (0,2 + 0 + 0 + 0 + 0 + 0 + 0) / 6 = 0,033$$

#### 4.2.6.c Perhitungan nilai preferensi untuk alternatif berpasangan $A_1$ (BRI Syariah) dengan $A_3$ (BTN Syariah)

Berikut adalah perhitungan untuk alternatif berpasangan  $A_1$  dengan  $A_3$ :

a. Untuk  $f_1(\cdot)$

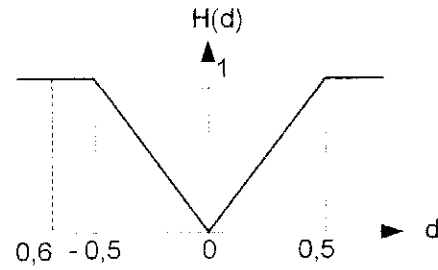
$$d = 3,7 - 4,3 = -0,6$$

berdasarkan kaidah maksimasi,

diperoleh:

$$P(A_1, A_3) = 0$$

$$P(A_1, A_3) = 1$$



Gambar 4.13 Kriteria Linier

b. Untuk  $f_2(\cdot)$

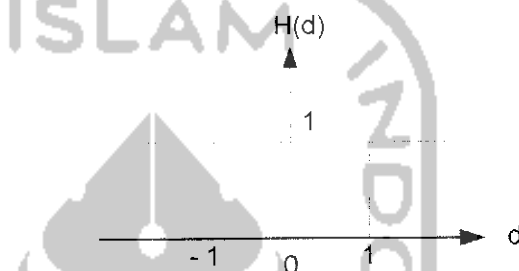
$$d = 4,1 - 4,2 = -0,1$$

berdasarkan kaidah maksimasi,

diperoleh:

$$P(A_1, A_3) = 0$$

$$P(A_1, A_3) = 0$$



Gambar 4.14 Kriteria Quasi

c. Untuk  $f_3(\cdot)$

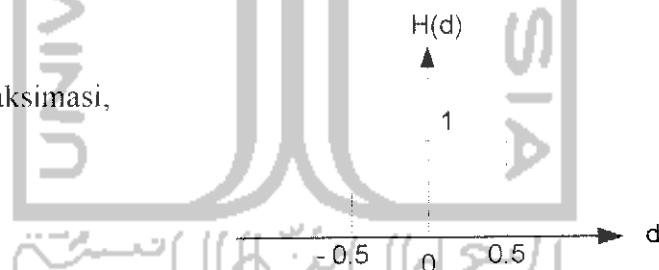
$$d = 4,0 - 4,2 = -0,2$$

berdasarkan kaidah maksimasi,

diperoleh:

$$P(A_1, A_3) = 0$$

$$P(A_1, A_3) = 0$$



Gambar 4.15 Kriteria Quasi

d. Untuk  $f_4(\cdot)$

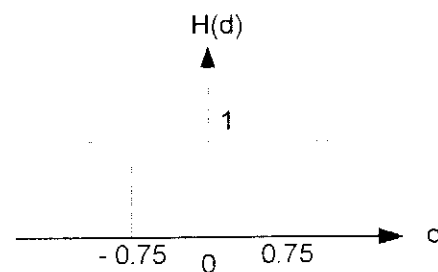
$$d = 4,2 - 4,1 = 0,1$$

berdasarkan kaidah maksimasi,

diperoleh:

$$P(A_1, A_3) = 0$$

$$P(A_1, A_3) = 0$$



Gambar 4.16 Kriteria Quasi

e. Untuk  $f_5(\cdot)$

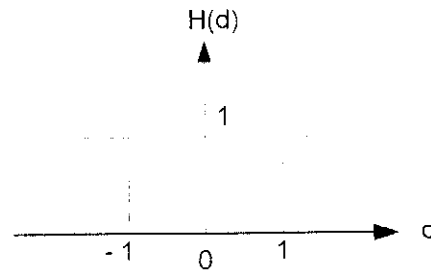
$$d = 3,9 - 4,2 = -0,3$$

berdasarkan kaidah maksimasi,

diperoleh:

$$P(A1, A3) = 0$$

$$P(A1, A3) = 0$$



Gambar 4.17 Kriteria Quasi

f. Untuk  $f_6(\cdot)$

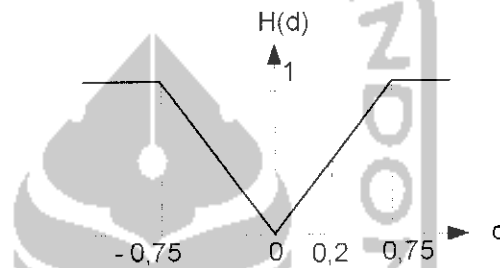
$$d = 4,5 - 4,3 = 0,2$$

berdasarkan kaidah maksimasi,

diperoleh :

$$P(A1, A3) = 0,267$$

$$P(A1, A3) = 0$$



Gambar 4.18 Kriteria Linier

Dengan menggunakan dasar perhitungan berdasarkan persamaan 2.17 maka diperoleh nilai indeks preferensi:

$$\varphi(BRI Syariah, BTN Syariah) = (0 + 0 + 0 + 0 + 0 + 0,267) / 6 = 0,045$$

$$\varphi(BTN Syariah, BRI Syariah) = (1 + 0 + 0 + 0 + 0 + 0) / 6 = 0,167$$

Dari perhitungan indeks preferensi untuk seluruh alternatif berpasangan tersebut diperoleh data hasil indeks preferensi seperti pada tabel 4.6 berikut ini:

Tabel 4.6 Data indeks preferensi

	BRI Syariah	BNI Syariah	BTN Syariah
BRI Syariah	-	0	0,045
BNI Syariah	0,167	-	0,045
BTN Syariah	0,167	0,033	-

#### 4.2.7 Perhitungan nilai *leaving flow*, *entering flow*, dan *net flow*

Dari data analisis indeks preferensi, maka selanjutnya dilakukan perhitungan untuk nilai *leaving flow*, *entering flow*, dan *net flow* dengan menggunakan persamaan 2.18, 2.19 dan 2.20 .

Perhitungan untuk BRI Syariah:

$$\Phi^+(BRI \text{ Syariah}) = \frac{1}{3-1} (0 + 0,045) = 0,0225$$

$$\Phi^-(BRI \text{ Syariah}) = \frac{1}{3-1} (0,167 + 0,167) = 0,1640$$

$$\Phi(BRI \text{ Syariah}) = 0,0225 - 0,64 = -0,1415$$

Perhitungan untuk BNI Syariah:

$$\Phi^+(BNI \text{ Syariah}) = \frac{1}{3-1} (0,167 + 0,045) = 0,1060$$

$$\Phi^-(BNI \text{ Syariah}) = \frac{1}{3-1} (0 + 0,033) = 0,0165$$

$$\Phi(BNI \text{ Syariah}) = 0,106 - 0,0165 = 0,0895$$

Perhitungan untuk BTN Syariah:

$$\Phi^+(BTN \text{ Syariah}) = \frac{1}{3-1}(0,167 + 0,033) = 0,1000$$

$$\Phi^-(BTN \text{ Syariah}) = \frac{1}{3-1}(0,045 + 0,045) = 0,0450$$

$$\Phi(BTN \text{ Syariah}) = 0,1 - 0,045 = 0,0550$$

Diperoleh data nilai *leaving flow*, *entering flow*, dan *net flow* seperti pada tabel 4.7.

Tabel 4.7 Nilai *leaving flow*, *entering flow*, dan *net flow*.

	$\Phi^+$	$\Phi^-$	$\Phi$
BRI Syariah	0,0225	0,1640	-0,1415
BNI Syariah	0,1060	0,0165	0,0895
BTN Syariah	0,1000	0,0450	0,0550

#### 4.2.8 Promethee I

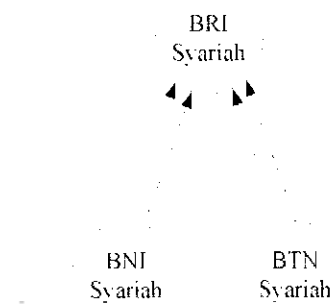
Untuk analisis Promethee I dilakukan berdasarkan karakter *leaving flow* dan *entering flow*. Nilai terbesar pada *leaving flow* dan nilai terkecil pada *entering flow* merupakan alternatif terbaik. Sehingga diperoleh hasil seperti pada tabel 4.8.

Tabel 4.8 Karakter *leaving flow* dan *entering flow* dan implikasinya terhadap urutan prioritas alternatif

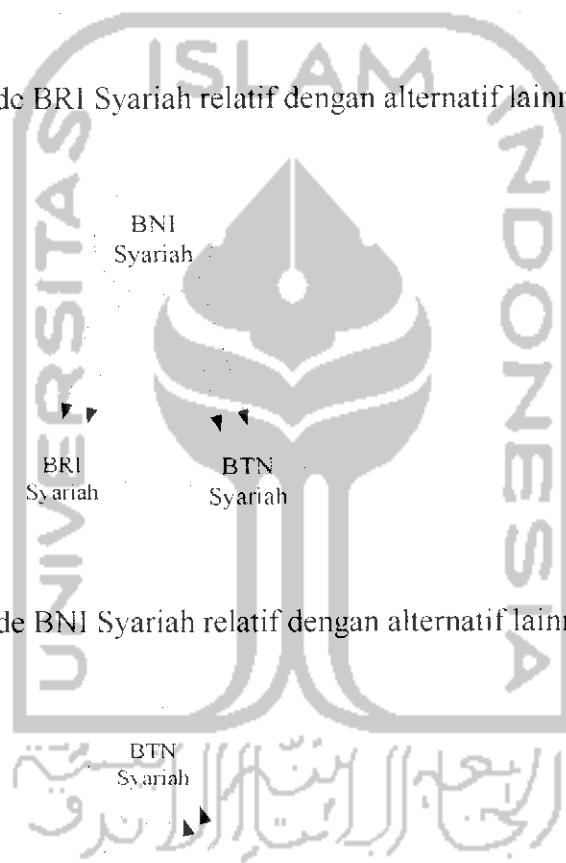
Alternatif	<i>Leaving flow</i>	Rank	<i>Entering flow</i>	Rank
BRI Syariah	0,0225	3	0,1640	3
BNI Syariah	0,1060	1	0,0165	1
BTN Syariah	0,1000	2	0,0450	2



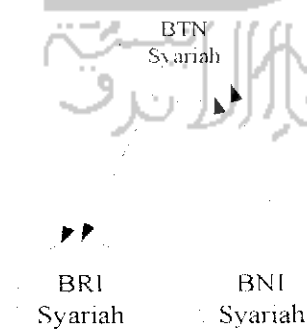
Dari tabel 4.8 di atas maka dapat ditentukan Posisi node alternatif relatif dengan alternatif lainnya serta representasi node-node alternatifnya.



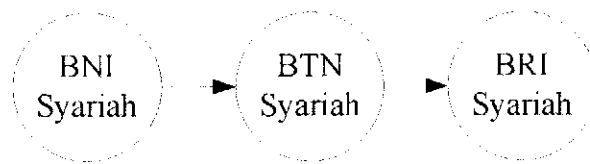
Gambar 4.19 Posisi node BRI Syariah relatif dengan alternatif lainnya



Gambar 4.20 Posisi node BNI Syariah relatif dengan alternatif lainnya



Gambar 4.21 Posisi node BTN Syariah relatif dengan alternatif lainnya



Gambar 4.22 *Partial Ranking* dalam Penentuan Posisi (Prioritas) Bank Syariah

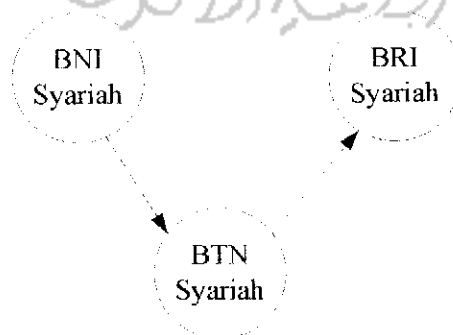
#### 4.2.9 Promethee II

Untuk *Complete Ranking* (Promethee II) perankingan berdasarkan karakter *net flow* dengan nilai terbesar pada *net flow* merupakan alternatif terbaik. Sehingga diperoleh hasil seperti pada tabel 4.9.

Tabel 4.9 *Complete Ranking* berdasarkan karakter *net flow*

Alternatif	<i>Net flow</i>	Rank
BRI Syariah	-0.1415	3
BNI Syariah	0,0895	1
BTN Syariah	0,0550	2

Dari data pada tabel 4.9 di atas maka dapat dibuat representasi nodenya yang dapat dilihat pada gambar 4.23 berikut ini.



Gambar 4.23 *Complete Ranking* dalam Penentuan Peringkat Bank Syariah

#### 4.2.10 Walking weight

Berdasarkan pengamatan dari peneliti, maka ditentukan bobot kriteria pelayanan dan kriteria bagi hasil yang adil yang semula masing-masing mempunyai bobot 16,67%, diubah menjadi 25% mengingat kedua kriteria tersebut merupakan kriteria yang sangat penting bagi nasabah dalam memilih bank syariah. Sedangkan untuk empat kriteria lainnya bobotnya menyesuaikan. Dari perubahan bobot tersebut maka terjadi perubahan nilai pada indeks preferensi, *leaving flow*, *entering flow* dan *net flow* seperti yang terlihat pada tabel 4.10.

Tabel 4.10 Data indeks preferensi setelah perubahan bobot

	BRI Syariah	BNI Syariah	BTN Syariah
BRI Syariah	-	0	0,067
BNI Syariah	0,25	-	0,067
BTN Syariah	0,25	0,05	-

Contoh perhitungan indeks preferensi untuk alternatif BRI Syariah dengan BNI Syariah:

$$\varphi(BRI \text{ Syariah}, BNI \text{ Syariah}) = ((0 \times 0,25) + (0 \times 0,125) + (0 \times 0,125) + (0 \times 0,125) + (0 \times 0,125) + (0 \times 0,25)) = 0$$

$$\varphi(BNI \text{ Syariah}, BRI \text{ Syariah}) = ((1 \times 0,25) + (0 \times 0,125) + (0 \times 0,125) + (0 \times 0,125) + (0 \times 0,125) + (0 \times 0,25)) = 0,25$$

Tabel 4.11 Nilai *leaving flow*, *entering flow*, dan *net flow* setelah perubahan bobot

	$\Phi^+$	$\Phi$	$\Phi$
BRI Syariah	0,0335	0,2500	-0,2165
BNI Syariah	0,1585	0,0250	0,1335
BTN Syariah	0,1500	0,0670	0,0830

Contoh perhitungan *leaving flow*, *entering flow*, dan *net flow* untuk BRI Syariah:

$$\Phi^+(BRI \text{ Syariah}) = \frac{1}{3-1}(0+0,067) = 0,0335$$

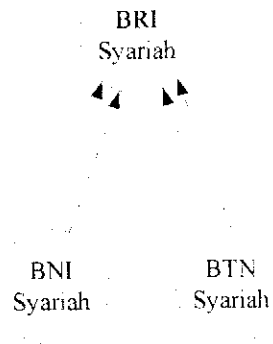
$$\Phi^-(BRI \text{ Syariah}) = \frac{1}{3-1}(0,25+0,25) = 0,25$$

$$\Phi(BRI \text{ Syariah}) = 0,0335 - 0,25 = -0,2165$$

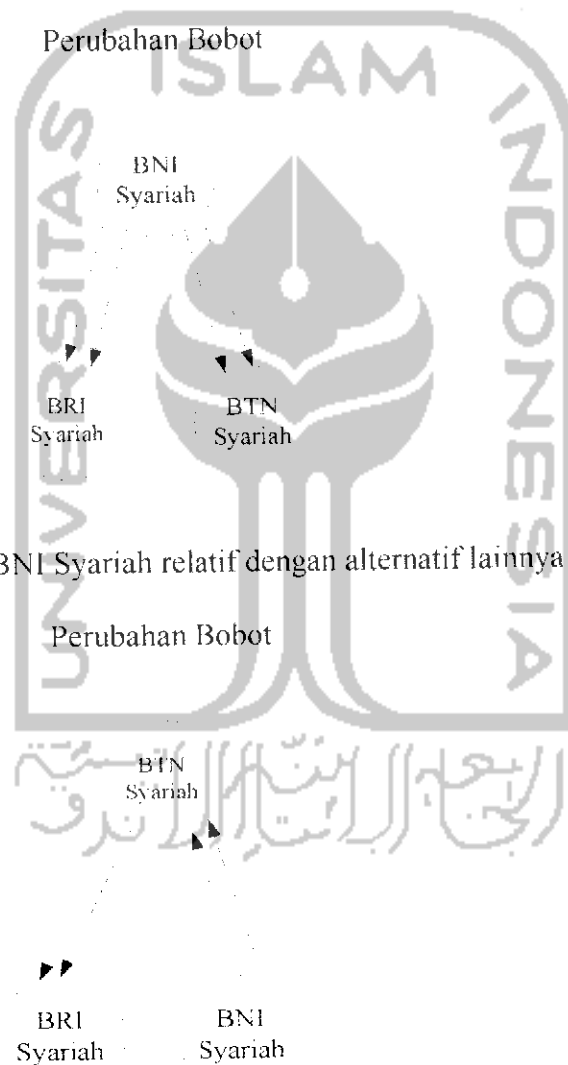
Tabel 4.12 Karakter *leaving flow* dan *entering flow* dan implikasinya terhadap urutan prioritas alternatif setelah perubahan bobot

Alternatif	<i>Leaving flow</i>	Rank	<i>Entering flow</i>	Rank
BRI Syariah	0,0335	3	0,2500	3
BNI Syariah	0,1585	1	0,0250	1
BTN Syariah	0,1500	2	0,0670	2

Dari tabel di atas maka dapat ditentukan Posisi node alternatif relatif dengan alternatif lainnya serta representasi node-node alternatifnya.



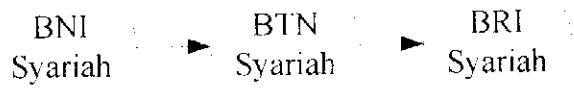
Gambar 4.24 Posisi node BRI Syariah relatif dengan alternatif lainnya setelah



Gambar 4.25 Posisi node BNI Syariah relatif dengan alternatif lainnya setelah

Gambar 4.26 Posisi node BTN Syariah relatif dengan alternatif lainnya setelah

Perubahan Bobot

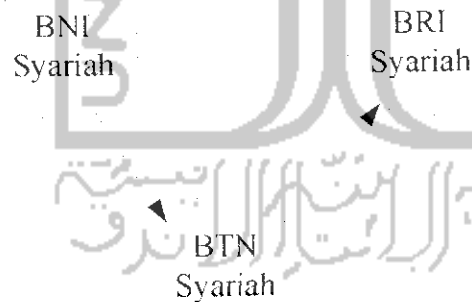


Gambar 4.27 *Partial Ranking* dalam Penentuan Peringkat Bank Syariah setelah Perubahan Bobot

Tabel 4.13 *Complete Ranking* berdasarkan karakter *net flow* setelah perubahan bobot

Alternatif	<i>Net flow</i>	Rank
BRI Syariah	-0.2165	3
BNI Syariah	0,1335	1
BTN Syariah	0,0830	2

Dari data di atas maka dapat dibuat representasi nodenya yang dapat dilihat pada gambar 4.28 berikut ini.



Gambar 4.28 *Complete Ranking* dalam Penentuan Peringkat Bank Syariah setelah Perubahan Bobot

## BAB V

### PEMBAHASAN

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk menentukan peringkat bank syariah berdasarkan kepuasan nasabah pada tiga bank syariah di kota Yogyakarta yaitu BRI Syariah, BNI Syariah dan BTN Syariah. Dalam penelitian ini digunakan metode Promethee. Penentuan peringkat tersebut dengan kriteria-kriteria pelayanan, produk, kemudahan, kenyamanan, keamanan dan bagi hasil yang adil sebagai pertimbangan dalam memilih bank syariah.

#### 5.1 Peringkat bank syariah berdasarkan Promethee I

Penentuan peringkat berdasarkan metode promethee I ini mempunyai hasil yang tidak utuh (*partial pre order*). Hal ini dikarenakan adanya perankingan secara terpisah untuk kekuatan alternatif (*leaving flow*) dan kelemahan (*entering flow*) sehingga posisi (prioritas) berdasarkan metode ini kurang dapat diterapkan pada kehidupan nyata.

Hasil pengolahan data dengan menggunakan metode promethee I menggunakan kontribusi untuk setiap kriteria sama yaitu sebesar 16,67 %, diperoleh posisi peringkat bank syariah adalah BNI Syariah, BTN Syariah dan BRI Syariah sebagai alternatif terakhir.

## 5.2 Peringkat bank syariah berdasarkan Promethee II

Peringkat berdasarkan metode promethee II ini menggunakan nilai *net flow* yaitu nilai bersih dari kekuatan (*leaving flow*) dikurangi kelemahan alternatif (*entering flow*) untuk menghilangkan hasil terpecah seperti yang dihasilkan pada metode promethee I, hasil dari metode promethee II ini lebih realistis untuk diterapkan pada kehidupan nyata.

Untuk hasil pengolahan data dengan menggunakan metode promethee II dengan persentase kontribusi untuk setiap kriteria sama yaitu sebesar 16,67 %, maka diperoleh posisi peringkat bank syariah adalah BNI Syariah sebagai peringkat pertama dengan nilai *net flow* sebesar 0,0895, kemudian BTN Syariah sebagai peringkat kedua dengan nilai *net flow* sebesar 0,0550 dan BRI Syariah sebagai peringkat ketiga atau terakhir dengan nilai *net flow* sebesar -0.1415.

## 5.3 Peringkat bank syariah berdasarkan Promethee II dengan Walking Weight

Penggunaan metode Promethee dapat mengakomodasi adanya perubahan bobot untuk setiap kriteria dengan analisis sensitivitas yang disebut dengan *walking weight*. Pada penelitian ini, bobot kriteria yang diubah adalah pada dua kriteria yaitu kriteria pelayanan dan kriteria bagi hasil yang adil. Kedua kriteria tersebut yang semula masing-masing mempunyai kontribusi sebesar 16,67% diubah menjadi masing-masing 25%. Sedangkan untuk empat kriteria yang lainnya menyesuaikan.

Untuk pengolahan data menggunakan perhitungan *walking weight*, diperoleh peringkat bank syariah yaitu BNI Syariah sebagai peringkat pertama dengan nilai *net*



*flow* sebesar 0,1335, kemudian BTN Syariah sebagai peringkat kedua dengan nilai *net flow* sebesar 0,0830 dan BRI Syariah sebagai peringkat ketiga atau terakhir dengan nilai *net flow* sebesar -0.2165. Sehingga tidak terjadi perubahan peringkat dibandingkan sebelum terjadi perubahan bobot.



## **BAB VI**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **6.1 Kesimpulan**

Dari penelitian yang telah dilakukan, berdasarkan Promethee II maka didapatkan posisi peringkat dari ketiga bank syariah di kota Yogyakarta berdasarkan kriteria-kriteria kepuasan nasabah adalah BNI Syariah sebagai peringkat pertama, BTN Syariah sebagai peringkat kedua dan BRI Syariah sebagai peringkat ketiga atau terakhir.

#### **6.2 Saran**

Penelitian perlu dilanjutkan atau dikembangkan lagi tidak hanya untuk tiga bank syariah saja, dikarenakan saat ini telah banyak bank syariah milik pemerintah maupun swasta yang banyak berdiri di kota Yogyakarta ini. Penggunaan metode Promethee ini juga dapat dikembangkan untuk membantu sebuah bank syariah dalam menganalisa prioritas dari kriteria kepuasan nasabah yang telah dikemukakan pada penelitian ini agar bank syariah yang bersangkutan dapat meningkatkan kualitas kepuasan nasabah berdasarkan dari prioritas kriteria yang akan dianalisa. Selain itu penelitian dapat dikembangkan dengan menganalisa kemungkinan kriteria kepuasan nasabah yang lainnya selain dari kriteria yang telah diteliti pada penelitian ini.

## DAFTAR PUSTAKA

- Alfan Lily Armansyah, (2006). *rancang bangun aplikasi metode AHP dan PROMETHEE berbasis web sebagai alat pengukur kualitas individu dalam persaingan menduduki suatu jabatan*. Skripsi, tidak diterbitkan. Yogyakarta: Fakultas Teknologi Universitas Islam Indonesia.
- Brans, J.Piere dan Mareschal, B., (1999). How to decide with PROMETHEE (online). Available at <http://Ssmg.ulb.ac.be>. (diakses pada 10 agustus 2008).
- Duddy Roesmara Donna, (2006). *variabel-variabel yang mempengaruhi pembiayaan perbankan syariah di Indonesia*. Tesis. Yogyakarta: FE UGM.
- Hafidz Anggara, (2006). *analisa pemilihan alternatif lokasi cabang usaha baru menggunakan PROMETHEE (studi kasus di dealer Merpati Motor Yogyakarta)*. Skripsi, tidak diterbitkan. Yogyakarta: Fakultas Teknologi Universitas Islam Indonesia.
- Ilham Bashiruddin, (2007). *pemilihan supplier cat dengan Preference Ranking Organization Method for Enrichment Evaluation (PROMETHEE) untuk mengoptimalkan biaya pembelian dan stock (Studi kasus di PT Mediapro Creasindo)*. Skripsi, tidak diterbitkan. Yogyakarta: Fakultas Teknologi Universitas Islam Indonesia.
- Kotler, Philip, (2000). *marketing management, the milenium edition*. Ten edition. USA: Prentice Hall, Inc.
- Majalah Swa Sembada No. 15/XXII/27 Juli-9 Agustus 2006. *indonesian best brand award 2006*. Jakarta: Penerbit PT Temprin.

Naumann and Giel, K., (1995). *customer satisfaction measurement and management*.

Cincinnati, Ohio: Thomas Executive Press.

Oliver, Richard L., (1999). Whence consumer loyalty. *Journal of Marketing*. Vol 63

Special Issue, pp. 33-44.

Routroy, S. and Kodali, R., (2007). Promethee II for selection of carrier in supply chain.

*Icfai Journal of Supply Chain Management*, Vol. 4, No. 1, pp. 29-39.

Schaik, D., (2001). Islamic banking. *The Arab Bank Review*, Vol 3 (1): hal. 45-52.

Sudarsono, (2004). *bank dan lembaga keuangan syariah deskripsi dan ilustrasi*. Penerbit

Ekonisia: Yogyakarta.

Suharsimi Arikunto, (2002). *prosedur penelitian: suatu pendekatan praktek*. Edisi Revisi

V. Jakarta: PT. Rineka Cipta.



## LAMPIRAN

Lampiran 1 (Data Jawaban Kuisisioner *pre-sampling*)

No	f1	f2	f3	f4	f5	f6
1	3	3	3	3	2	4
2	4	5	5	4	4	4
3	3	4	4	3	4	3
4	4	4	4	4	4	4
5	4	4	3	4	4	4
6	2	4	2	2	4	4
7	5	4	4	5	4	5
8	3	4	4	4	4	4
9	4	3	4	4	4	4
10	4	4	4	3	4	4
11	4	5	4	5	5	5
12	4	4	4	4	4	4
13	5	5	4	5	4	5
14	4	4	4	4	5	4
15	5	5	4	5	4	5
16	5	5	4	5	5	5
17	5	5	5	5	5	4
18	4	5	4	5	4	4
19	4	4	4	4	4	4
20	5	5	4	5	5	5
21	4	4	4	4	4	5
22	5	4	4	3	4	4
23	4	4	5	5	4	4
24	5	4	4	4	4	5
25	4	4	4	4	4	4
26	4	4	4	3	4	4
27	4	4	4	4	4	4
28	5	5	5	5	4	5
29	4	4	4	4	4	5
30	5	4	4	5	4	4

Lampiran 2 (Data Jawaban Kuisisioner Penelitian)

Bank BRI Syariah

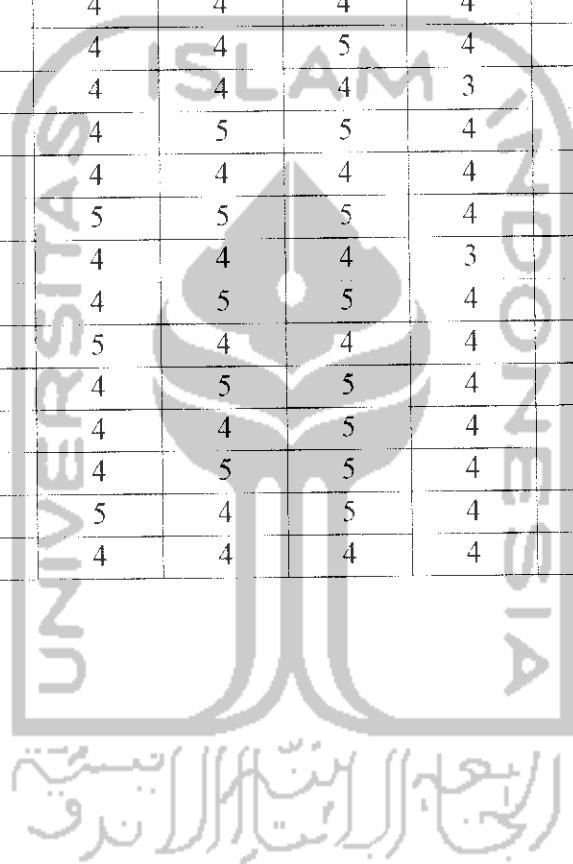
No	f1	f2	f3	f4	f5	f6
1	3	3	3	3	2	4
2	4	5	5	4	4	4
3	3	4	4	3	4	3
4	4	4	4	4	4	4
5	4	4	3	4	4	4
6	2	4	2	2	4	4
7	5	4	4	5	4	5
8	3	4	4	4	4	4
9	4	3	4	4	4	4
10	4	4	4	3	4	4
11	4	4	4	3	4	4
12	4	4	3	4	4	5
13	4	4	4	4	3	4
14	2	4	4	4	4	4
15	3	4	3	4	4	3
16	4	5	4	4	4	3
17	4	4	4	4	4	4
18	4	4	3	4	4	3
19	4	4	4	4	3	4
20	4	4	4	4	4	4
21	4	4	4	4	3	5
22	4	4	4	4	4	4
23	4	3	3	3	4	4
24	3	3	3	3	3	3
25	4	4	3	4	5	4
26	4	4	3	4	4	4
27	4	4	4	4	3	4
28	3	4	3	4	4	3
29	4	4	3	3	4	4
30	4	3	4	3	4	4
31	3	3	4	4	4	4
32	4	5	5	5	4	5
33	3	4	4	5	4	5

34	4	4	4	5	5	5
35	4	4	4	4	4	5
36	3	4	4	4	4	4
37	4	5	4	4	4	5
38	3	4	4	5	4	4
39	4	5	4	4	4	5
40	4	4	4	5	4	5
41	4	4	4	5	4	5
42	4	4	4	4	4	5
43	4	4	4	4	4	5
44	2	4	4	4	4	4
45	3	4	4	4	4	5
46	4	5	4	4	4	5
47	4	4	4	5	4	5
48	4	4	4	4	4	5
49	4	4	4	4	4	5
50	4	4	4	5	4	5
51	4	4	4	5	4	5
52	4	4	4	4	4	5
53	4	4	4	4	4	5
54	3	4	4	4	3	4
55	4	4	5	4	4	4
56	4	4	5	5	4	5
57	4	4	4	5	3	5
58	3	4	4	4	4	4
59	4	4	5	4	4	5
60	4	4	4	5	4	5
61	3	4	4	4	4	4
62	4	5	5	5	4	5
63	3	4	4	4	4	4
64	4	4	4	5	4	5
65	4	4	4	4	4	5
66	4	4	4	4	4	4
67	5	5	4	5	4	5
68	3	4	4	4	4	4
69	4	4	4	5	4	4
70	4	4	4	5	4	4
71	4	4	4	5	4	4

72	4	5	4	5	4	5
73	4	4	4	5	3	5
74	2	4	4	4	4	4
75	3	4	3	4	4	4
76	4	5	4	5	4	4
77	4	4	4	4	4	5
78	4	4	3	4	4	5
79	4	4	4	4	3	4
80	4	4	4	5	4	4
81	4	4	4	5	4	5
82	4	4	4	5	4	4
83	4	4	4	4	4	4
84	3	4	4	4	4	4
85	4	4	4	4	4	4
86	4	4	4	4	4	4
87	4	4	4	5	4	5
88	3	4	4	4	4	4
89	4	4	4	4	4	5
90	4	4	4	5	4	5
91	3	4	4	4	4	4
92	4	5	5	5	4	5
93	3	4	4	5	4	5
94	4	4	5	5	4	5
95	4	4	5	5	4	5
96	4	5	4	4	4	4
97	4	5	5	5	4	5
98	3	4	4	4	4	4
99	4	4	5	5	4	5
100	4	4	5	5	4	5
101	4	4	4	5	4	5
102	4	5	5	5	4	5
103	4	4	4	4	3	5
104	3	5	4	5	4	5
105	3	4	3	4	4	4
106	4	5	4	4	4	5
107	4	4	4	4	4	5
108	3	4	3	4	4	4
109	4	4	4	5	4	5



110	4	4	4	4	4	5
111	4	4	4	5	4	5
112	4	4	4	5	4	5
113	4	4	4	4	4	5
114	3	4	3	4	3	5
115	4	4	5	5	4	5
116	3	4	3	4	4	5
117	4	4	4	4	4	5
118	3	4	4	5	4	5
119	4	4	4	4	3	4
120	4	4	5	5	4	5
121	3	4	4	4	4	5
122	4	5	5	5	4	5
123	3	4	4	4	3	4
124	4	4	5	5	4	5
125	3	5	4	4	4	5
126	4	4	5	5	4	5
127	4	4	4	5	4	5
128	3	4	5	5	4	5
129	4	5	4	5	4	5
130	3	4	4	4	4	5



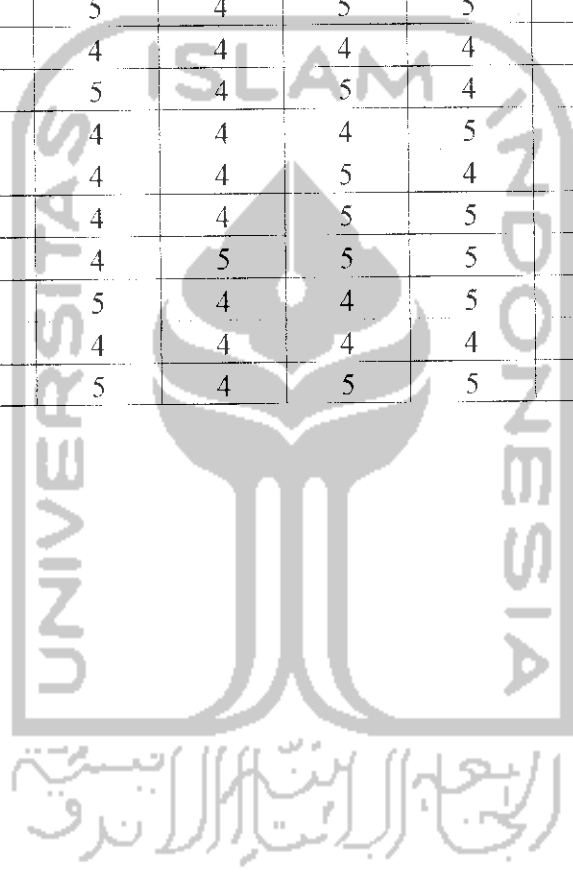
Bank BNI Syariah

No	f1	f2	f3	f4	f5	f6
1	4	5	4	5	5	5
2	4	4	4	4	4	4
3	5	5	4	5	4	5
4	4	4	4	4	5	4
5	5	5	4	5	4	5
6	5	5	4	5	5	5
7	5	5	5	5	5	4
8	4	5	4	5	4	4
9	4	4	4	4	4	4
10	5	5	4	5	5	5
11	4	4	4	5	4	5
12	4	4	4	4	4	4
13	4	3	3	5	5	4
14	4	4	4	4	4	4
15	4	5	5	4	5	5
16	5	4	5	5	5	5
17	5	4	5	5	5	4
18	5	4	5	4	5	5
19	4	4	4	4	5	4
20	4	5	5	5	5	5
21	4	4	4	5	5	4
22	5	5	4	5	5	5
23	5	5	4	4	5	4
24	4	4	4	5	4	5
25	4	4	4	4	4	5
26	4	5	3	5	5	4
27	4	4	4	4	4	4
28	3	5	4	5	5	5
29	2	4	4	4	4	4
30	3	4	3	5	5	5
31	4	5	4	5	5	5
32	4	4	4	4	4	4
33	5	5	4	5	4	5
34	4	4	4	4	5	4
35	5	5	4	5	4	5

36	5	5	4	5	5	5
37	5	5	5	5	5	4
38	4	5	4	5	4	4
39	4	4	4	4	4	4
40	5	5	4	5	5	5
41	4	4	4	5	4	5
42	4	4	4	4	4	4
43	4	3	3	5	5	4
44	4	4	4	4	4	4
45	4	5	5	4	5	5
46	5	4	5	5	5	5
47	5	4	5	5	5	4
48	5	4	5	4	5	5
49	4	4	4	4	5	4
50	4	5	5	5	5	5
51	4	4	4	5	5	4
52	5	5	4	5	5	5
53	5	5	4	4	5	4
54	4	4	4	5	4	5
55	4	4	4	4	4	5
56	4	5	3	5	5	4
57	4	4	4	4	4	4
58	3	5	4	5	5	5
59	2	4	4	4	4	4
60	3	4	3	5	5	5
61	4	5	4	5	5	5
62	4	4	4	4	4	4
63	5	5	4	5	4	5
64	4	4	4	4	5	4
65	5	5	4	5	4	5
66	5	5	4	5	5	5
67	5	5	5	5	5	4
68	4	5	4	5	4	4
69	4	4	4	4	4	4
70	5	5	4	5	5	5
71	4	4	4	5	4	5
72	4	4	4	4	4	4
73	4	3	3	5	5	4
74	4	4	4	4	4	4

75	4	5	5	4	5	5
76	5	4	5	5	5	5
77	5	4	5	5	5	4
78	5	4	5	4	5	5
79	4	4	4	4	5	4
80	4	5	5	5	5	5
81	4	4	4	5	5	4
82	5	5	4	5	5	5
83	5	5	4	4	5	4
84	4	4	4	5	4	5
85	4	4	4	4	4	5
86	4	5	3	5	5	4
87	4	4	4	4	4	4
88	3	5	4	5	5	5
89	2	4	4	4	4	4
90	3	4	3	5	5	5
91	4	5	4	5	5	5
92	4	4	4	4	4	4
93	5	5	4	5	4	5
94	4	4	4	4	5	4
95	5	5	4	5	4	5
96	5	5	4	5	5	5
97	5	5	5	5	5	4
98	4	5	4	5	4	4
99	4	4	4	4	4	4
100	4	5	4	5	5	5
101	4	4	4	5	4	5
102	4	4	4	4	4	4
103	4	3	3	5	5	4
104	4	4	4	4	4	4
105	4	5	5	4	5	5
106	5	4	5	5	5	5
107	5	4	5	5	5	4
108	5	4	5	4	5	5
109	4	4	4	4	5	4
110	4	5	5	5	5	5
111	4	4	4	5	5	4
112	4	5	4	5	5	5
113	4	5	4	4	5	4

114	4	4	4	5	4	5
115	4	4	4	4	4	5
116	5	5	3	5	5	4
117	4	4	4	4	4	4
118	3	5	4	5	5	5
119	3	4	4	4	4	4
120	3	4	3	5	5	5
121	4	5	4	5	5	5
122	4	4	4	4	4	4
123	5	5	4	5	4	5
124	4	4	4	4	5	4
125	4	4	4	5	4	5
126	4	4	4	5	5	5
127	4	4	5	5	5	4
128	5	5	4	4	5	4
129	4	4	4	4	4	4
130	5	5	4	5	5	5



Bank BTN Syariah

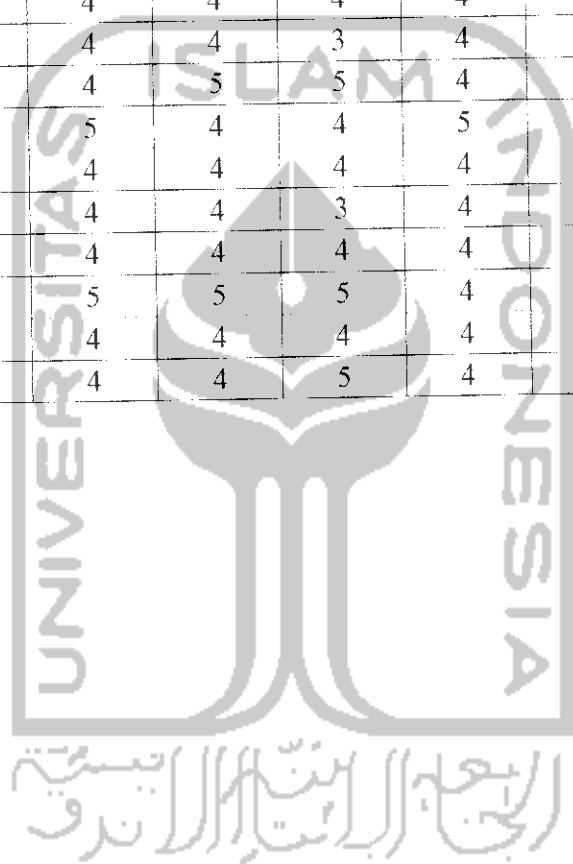
No	f1	f2	f3	f4	f5	f6
1	4	4	4	4	4	5
2	5	4	4	3	4	4
3	4	4	5	5	4	4
4	5	4	4	4	4	5
5	4	4	4	4	4	4
6	4	4	4	3	4	4
7	4	4	4	4	4	4
8	5	5	5	5	4	5
9	4	4	4	4	4	5
10	5	4	4	5	4	4
11	5	4	5	4	5	4
12	5	4	5	5	4	4
13	5	4	5	5	5	5
14	4	4	4	4	4	5
15	5	4	4	3	4	5
16	4	5	3	4	5	5
17	5	4	5	4	5	4
18	5	5	5	4	4	4
19	3	5	4	4	5	4
20	4	4	5	4	4	4
21	5	4	3	4	5	4
22	4	4	3	4	4	4
23	4	4	4	3	4	4
24	4	4	5	4	4	4
25	4	4	4	4	4	4
26	3	5	4	5	4	4
27	4	5	4	5	4	4
28	4	4	4	4	4	5
29	4	4	4	4	4	4
30	4	4	4	4	4	4
31	4	4	4	4	4	5
32	5	4	4	3	4	4
33	4	4	5	5	4	4
34	5	4	4	4	4	5
35	4	4	4	4	4	4

36	4	4	4	3	4	4
37	4	4	4	4	4	4
38	5	5	5	5	4	5
39	4	4	4	4	4	5
40	5	4	4	5	4	4
41	5	4	5	4	5	4
42	5	4	5	5	4	4
43	5	4	5	5	5	5
44	4	4	4	4	4	5
45	5	4	4	3	4	5
46	4	5	3	4	5	5
47	5	4	5	4	5	4
48	5	5	5	4	4	4
49	3	5	4	4	5	4
50	4	4	5	4	4	4
51	5	4	3	4	5	4
52	4	4	3	4	4	4
53	4	4	4	3	4	4
54	4	4	5	4	4	4
55	4	4	4	4	4	4
56	3	5	4	5	4	4
57	4	5	4	5	4	4
58	4	4	4	4	4	5
59	4	4	4	4	4	4
60	4	4	4	4	4	4
61	4	4	4	4	4	5
62	5	4	4	3	4	4
63	4	4	5	5	4	4
64	5	4	4	4	4	5
65	4	4	4	4	4	4
66	4	4	4	3	4	4
67	4	4	4	4	4	4
68	5	5	5	5	4	5
69	4	4	4	4	4	5
70	5	4	4	5	4	4
71	5	4	5	4	5	4
72	5	4	5	5	4	4
73	5	4	5	5	5	5
74	4	4	4	4	4	5

75	5	4	4	3	4	5
76	4	5	3	4	5	5
77	5	4	5	4	5	4
78	5	5	5	4	4	4
79	3	5	4	4	5	4
80	4	4	5	4	4	4
81	5	4	3	4	5	4
82	4	4	3	4	4	4
83	4	4	4	3	4	4
84	4	4	5	4	4	4
85	4	4	4	4	4	4
86	3	5	4	5	4	4
87	4	5	4	5	4	4
88	4	4	4	4	4	5
89	4	4	4	4	4	4
90	4	4	4	4	4	4
91	4	4	4	4	4	5
92	5	4	4	3	4	4
93	4	4	5	5	4	4
94	5	4	4	4	4	5
95	4	4	4	4	4	4
96	4	4	4	3	4	4
97	4	4	4	4	4	4
98	5	5	5	5	4	5
99	4	4	4	4	4	5
100	5	4	4	5	4	4
101	5	4	5	4	5	4
102	5	4	5	5	4	4
103	5	4	5	5	5	5
104	4	4	4	4	4	5
105	5	4	4	3	4	5
106	4	5	3	4	5	5
107	5	4	5	4	5	4
108	5	5	5	4	4	4
109	3	5	4	4	5	4
110	4	4	5	4	4	4
111	5	4	3	4	5	4
112	4	4	3	4	4	4
113	4	4	4	3	4	4



114	4	4	5	4	4	4
115	4	4	4	4	4	4
116	3	5	4	5	4	4
117	4	5	4	5	4	4
118	4	4	4	4	5	5
119	4	4	4	4	4	4
120	4	4	4	4	4	4
121	4	4	4	4	4	5
122	4	4	4	3	4	4
123	4	4	5	5	4	4
124	5	5	4	4	5	5
125	4	4	4	4	4	4
126	4	4	4	3	4	4
127	4	4	4	4	4	4
128	5	5	5	5	4	4
129	4	4	4	4	4	5
130	5	4	4	5	4	4



Lampiran 3. a. (Output Uji Validitas dan Reliabilitas)

**Warnings**

The space saver method is used. That is, the covariance matrix is not calculated or used in the analysis.

**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded (a)	0	.0
	Total	30	100.0

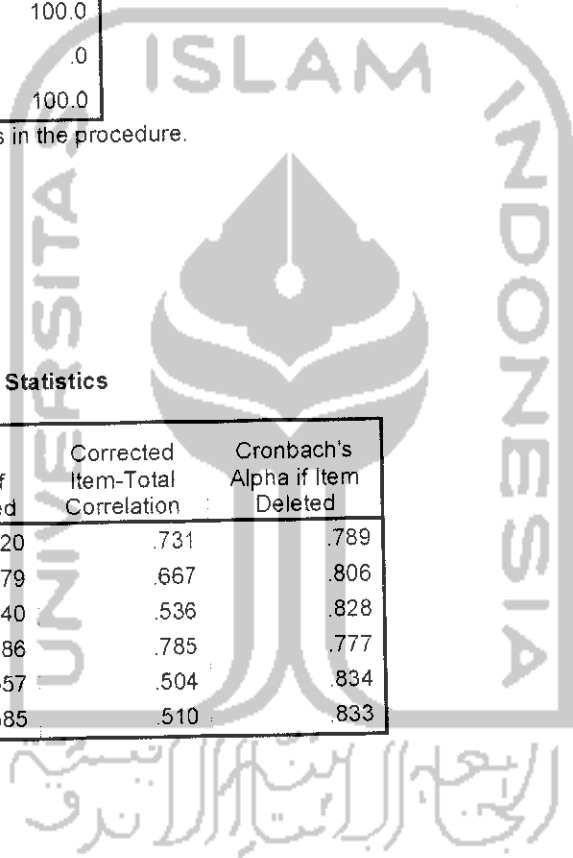
a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.840	6

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
f1	20.7667	5.220	.731	.789
f2	20.7000	6.079	.667	.806
f3	20.9333	6.340	.536	.828
f4	20.8000	4.786	.785	.777
f5	20.8333	6.557	.504	.834
f6	20.6333	6.585	.510	.833



Lampiran 3. b. (Perhitungan Uji Validitas secara Manual)

Rekapitulasi Data Jawaban Kuisisioner *pre-sampling*

No	f1	f2	f3	f4	f5	f6	Y
1	3	3	3	3	2	4	18
2	4	5	5	4	4	4	26
3	3	4	4	3	4	3	21
4	4	4	4	4	4	4	24
5	4	4	3	4	4	4	23
6	2	4	2	2	4	4	18
7	5	4	4	5	4	5	27
8	3	4	4	4	4	4	23
9	4	3	4	4	4	4	23
10	4	4	4	3	4	4	23
11	4	5	4	5	5	5	28
12	4	4	4	4	4	4	24
13	5	5	4	5	4	5	28
14	4	4	4	4	5	4	25
15	5	5	4	5	4	5	28
16	5	5	4	5	5	5	29
17	5	5	5	5	5	4	29
18	4	5	4	5	4	4	26
19	4	4	4	4	4	4	24
20	5	5	4	5	5	5	29
21	4	4	4	4	4	5	25
22	5	4	4	3	4	4	24
23	4	4	5	5	4	4	26
24	5	4	4	4	4	5	26
25	4	4	4	4	4	4	24
26	4	4	4	3	4	4	23
27	4	4	4	4	4	4	24
28	5	5	5	5	4	5	29
29	4	4	4	4	4	5	25
30	5	4	4	5	4	4	26

Kriteria fl

f1	f1^2	Y	Y^2	f1Y
3	9	18	324	54
4	16	26	676	104
3	9	21	441	63
4	16	24	576	96
4	16	23	529	92
2	4	18	324	36
5	25	27	729	135
3	9	23	529	69
4	16	23	529	92
4	16	23	529	92
4	16	28	784	112
4	16	24	576	96
5	25	28	784	140
4	16	25	625	100
5	25	28	784	140
5	25	29	841	145
5	25	29	841	145
4	16	26	676	104
4	16	24	576	96
5	25	29	841	145
4	16	25	625	100
5	25	24	576	120
4	16	26	676	104
5	25	26	676	130
4	16	24	576	96
4	16	23	529	92
4	16	24	576	96
5	25	29	841	145
4	16	25	625	100
5	25	26	676	130
$\Sigma = 125$	$\Sigma = 537$	$\Sigma = 748$	$\Sigma = 18890$	$\Sigma = 3169$

$$r_{xy} = \frac{n \sum xy - \sum x \sum y}{\sqrt{[N \sum X^2 - (\sum X)^2][N \sum Y^2 - (\sum Y)^2]}}$$

$$r_{xy} = \frac{30(3169) - (125)(748)}{\sqrt{[30(537) - 125^2][30(18890) - (748)^2]}} = 0,8404$$

$$JK_x = \sum X^2 - \frac{(\sum X)^2}{N}$$

$$JK_x = 537 - \frac{(125)^2}{30} = 16,1667$$

$$SBx = \sqrt{JK_x / (N - 1)}$$

$$SBx = \sqrt{16,1667 / (30 - 1)} = 0,7466$$

$$JK_y = \sum Y^2 - \frac{(\sum Y)^2}{N}$$

$$JK_y = 18890 - \frac{(748)^2}{30} = 239,8667$$

$$SB_y = \sqrt{JK_y / (N - 1)}$$

$$SB_y = \sqrt{239,8667 / (30 - 1)} = 2,8760$$

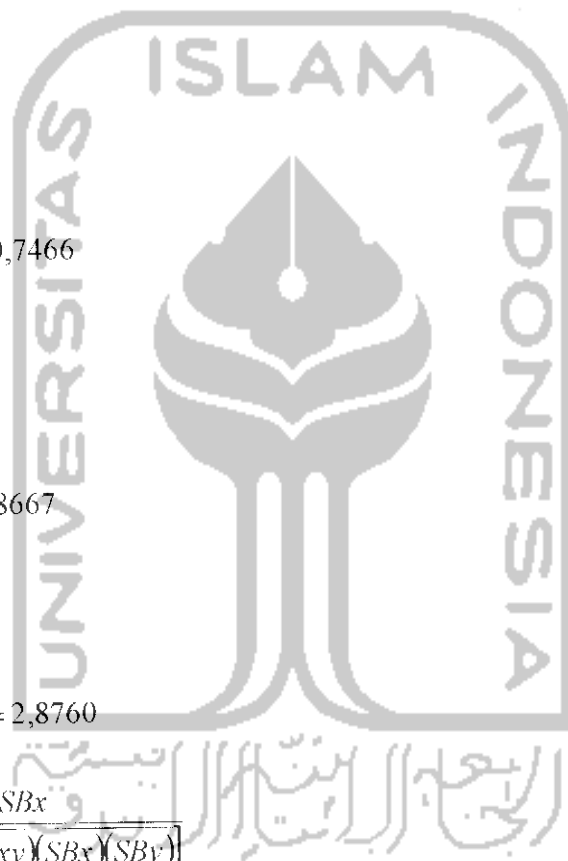
$$r_{pq} = \frac{(r_{xy})(SB_y) - SB_x}{\sqrt{[(SB_x^2) + (SB_y^2) - 2(r_{xy})(SB_x)(SB_y)]}}$$

$$r_{pq} = \frac{(0,8404)(2,8760) - 0,7466}{\sqrt{[(0,7466^2) + (2,8760^2) - 2(0,8404)(0,7466)(2,8760]}} = 0,7311$$

Kesimpulan:

Besarnya r hasil = 0,7311 dan r tabel = 0,413

r hasil  $\geq$  r tabel yaitu  $0,7311 \geq 0,413$  jadi kriteria f1 valid



Kriteria f2

f2	f2^2	Y	Y^2	f2Y
3	9	18	324	54
5	25	26	676	130
4	16	21	441	84
4	16	24	576	96
4	16	23	529	92
4	16	18	324	72
4	16	27	729	108
4	16	23	529	92
3	9	23	529	69
4	16	23	529	92
5	25	28	784	140
4	16	24	576	96
5	25	28	784	140
4	16	25	625	100
5	25	28	784	140
5	25	29	841	145
5	25	29	841	145
5	25	26	676	130
4	16	24	576	96
5	25	29	841	145
4	16	25	625	100
4	16	24	576	96
4	16	26	676	104
4	16	26	676	104
4	16	24	576	96
4	16	23	529	92
4	16	24	576	96
5	25	29	841	145
4	16	25	625	100
4	16	26	676	104
$\Sigma = 127$	$\Sigma = 547$	$\Sigma = 748$	$\Sigma = 18890$	$\Sigma = 3203$

$$r_{xy} = \frac{n \sum xy - \sum x \sum y}{\sqrt{[N \sum X^2 - (\sum X)^2][N \sum Y^2 - (\sum Y)^2]}}$$

$$r_{xy} = \frac{30(3203) - (127)(748)}{\sqrt{[30(547) - 127^2][30(18890) - (748)^2]}} = 0,7693$$

$$JK_x = \sum X^2 - \frac{(\sum X)^2}{N}$$

$$JK_x = 547 - \frac{(127)^2}{30} = 9,3667$$

$$SBx = \sqrt{\{JK_x / (N - 1)\}}$$

$$SBx = \sqrt{\{9,3667 / (30 - 1)\}} = 0,5683$$

$$JK_y = \sum Y^2 - \frac{(\sum Y)^2}{N}$$

$$JK_y = 18890 - \frac{(748)^2}{30} = 239,8667$$

$$SB_y = \sqrt{\{JK_y / (N - 1)\}}$$

$$SB_y = \sqrt{\{239,8667 / (30 - 1)\}} = 2,8760$$

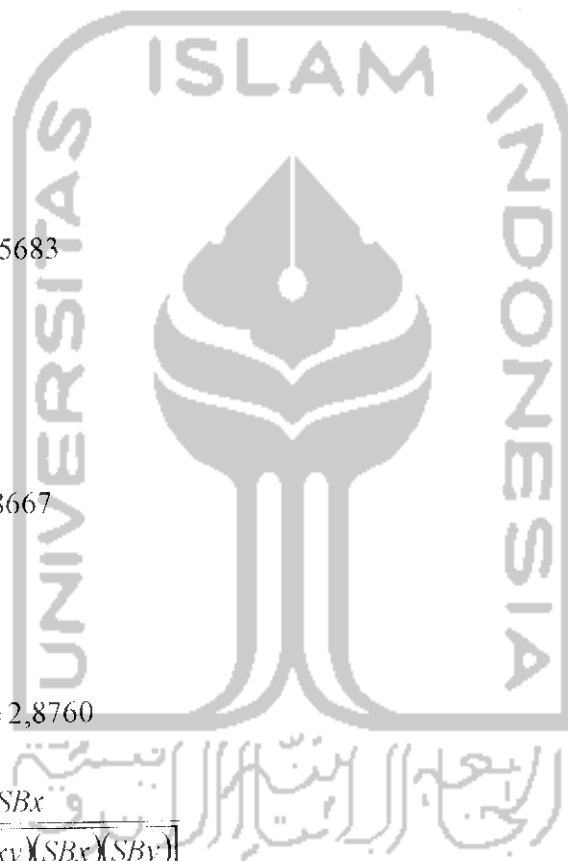
$$r_{pt} = \frac{(r_{xy})(SB_y) - SB_x}{\sqrt{[(SB_x^2) + (SB_y^2) - 2(r_{xy})(SB_x)(SB_y)]}}$$

$$r_{pt} = \frac{(0,7693)(2,8760) - 0,5683}{\sqrt{[(0,5683^2) + (2,8760^2) - 2(0,7693)(0,5683)(2,8760)]}} = 0,6669$$

Kesimpulan:

Besarnya r hasil = 0,6669 dan r tabel = 0,413

r hasil  $\geq$  r tabel yaitu  $0,6669 \geq 0,413$  jadi kriteria f2 valid



Kriteria f3

f3	f3 <sup>2</sup>	Y	Y <sup>2</sup>	f3Y
3	9	18	324	54
5	25	26	676	130
4	16	21	441	84
4	16	24	576	96
3	9	23	529	69
2	4	18	324	36
4	16	27	729	108
4	16	23	529	92
4	16	23	529	92
4	16	23	529	92
4	16	28	784	112
4	16	24	576	96
4	16	28	784	112
4	16	25	625	100
4	16	28	784	112
4	16	29	841	116
5	25	29	841	145
4	16	26	676	104
4	16	24	576	96
4	16	29	841	116
4	16	25	625	100
4	16	24	576	96
5	25	26	676	130
4	16	26	676	104
4	16	24	576	96
4	16	23	529	92
4	16	24	576	96
5	25	29	841	145
4	16	25	625	100
4	16	26	676	104
Σ - 120	Σ - 490	Σ - 748	Σ - 18890	Σ = 3205



$$r_{xy} = \frac{n \sum xy - \sum x \sum y}{\sqrt{[N \sum X^2 - (\sum X)^2][N \sum Y^2 - (\sum Y)^2]}}$$

$$r_{xy} = \frac{30(3205) - (120)(748)}{\sqrt{[30(490) - 120^2][30(18890) - (748)^2]}} = 0,6738$$

$$JK_x = \sum X^2 - \frac{(\sum X)^2}{N}$$

$$JK_x = 490 - \frac{(120)^2}{30} = 10$$

$$SBx = \sqrt{JK_x / (N - 1)}$$

$$SBx = \sqrt{10 / (30 - 1)} = 0,5872$$

$$JK_y = \sum Y^2 - \frac{(\sum Y)^2}{N}$$

$$JK_y = 18890 - \frac{(748)^2}{30} = 239,8667$$

$$SB_y = \sqrt{JK_y / (N - 1)}$$

$$SB_y = \sqrt{239,8667 / (30 - 1)} = 2,8760$$

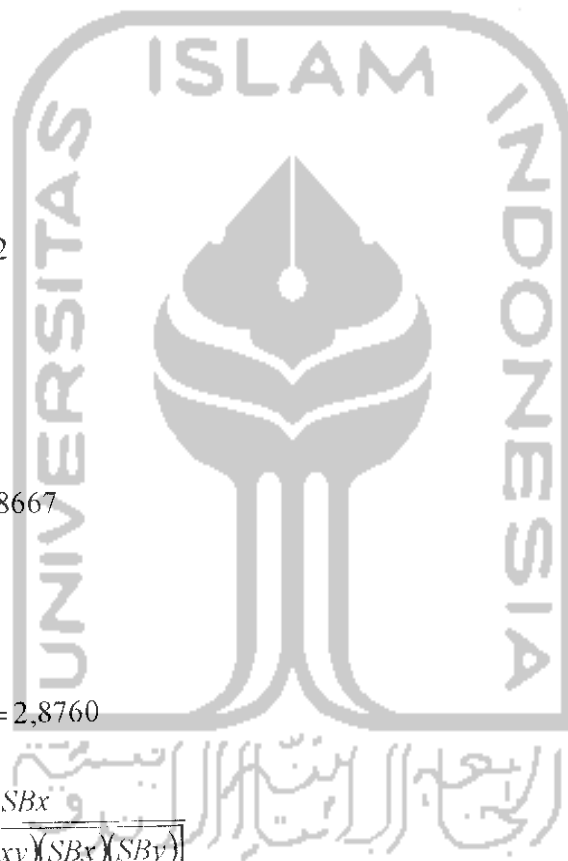
$$r_{pq} = \frac{(r_{xy})(SB_y) - SB_x}{\sqrt{[(SB_x)^2 + (SB_y)^2 - 2(r_{xy})(SB_x)(SB_y)]}}$$

$$r_{pq} = \frac{(0,6738)(2,8760) - 0,5872}{\sqrt{[(0,5872)^2 + (2,8760)^2 - 2(0,6738)(0,5872)(2,8760]}} = 0,5364$$

Kesimpulan:

Besarnya r hasil = 0,5364 dan r tabel = 0,413

r hasil  $\geq$  r tabel yaitu  $0,5364 \geq 0,413$  jadi kriteria f3 valid



Kriteria f4

f4	f4 <sup>2</sup>	Y	Y <sup>2</sup>	f4Y
3	9	18	324	54
4	16	26	676	104
3	9	21	441	63
4	16	24	576	96
4	16	23	529	92
2	4	18	324	36
5	25	27	729	135
4	16	23	529	92
4	16	23	529	92
3	9	23	529	69
5	25	28	784	140
4	16	24	576	96
5	25	28	784	140
4	16	25	625	100
5	25	28	784	140
5	25	29	841	145
5	25	29	841	145
5	25	26	676	130
4	16	24	576	96
5	25	29	841	145
4	16	25	625	100
3	9	24	576	72
5	25	26	676	130
4	16	26	676	104
4	16	24	576	96
3	9	23	529	69
4	16	24	576	96
5	25	29	841	145
4	16	25	625	100
5	25	26	676	130
$\Sigma = 124$	$\Sigma = 532$	$\Sigma = 748$	$\Sigma = 18890$	$\Sigma = 3152$

$$r_{xy} = \frac{n \sum xy - \sum x \sum y}{\sqrt{[N \sum X^2 - (\sum X)^2][N \sum Y^2 - (\sum Y)^2]}}$$

$$r_{xy} = \frac{30(3152) - (124)(748)}{\sqrt{[30(532) - 124^2][30(18890) - (748)^2]}} = 0,8820$$

$$JK_x = \sum X^2 - \frac{(\sum X)^2}{N}$$

$$JK_x = 532 - \frac{(124)^2}{30} = 19,4667$$

$$SBx = \sqrt{\{JK_x / (N - 1)\}}$$

$$SBx = \sqrt{\{19,4667 / (30 - 1)\}} = 0,8193$$

$$JK_y = \sum Y^2 - \frac{(\sum Y)^2}{N}$$

$$JK_y = 18890 - \frac{(748)^2}{30} = 239,8667$$

$$SB_y = \sqrt{\{JK_y / (N - 1)\}}$$

$$SB_y = \sqrt{\{239,8667 / (30 - 1)\}} = 2,8760$$

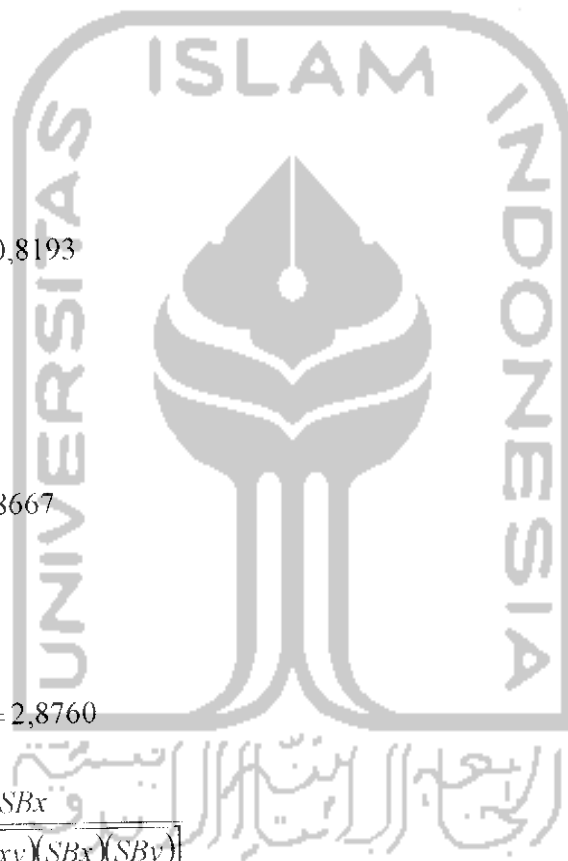
$$r_{pq} = \frac{(r_{xy})(SB_y) - SB_x}{\sqrt{[(SB_x^2) + (SB_y^2) - 2(r_{xy})(SB_x)(SB_y)]}}$$

$$r_{pq} = \frac{(0,8820)(2,8760) - 0,8193}{\sqrt{[(0,8193^2) + (2,8760^2) - 2(0,8820)(0,8193)(2,8760)]}} = 0,7849$$

Kesimpulan:

Besarnya r hasil = 0,7849 dan r tabel = 0,413

r hasil  $\geq$  r tabel yaitu  $0,7849 \geq 0,413$  jadi kriteria f4 valid



Kriteria f5

f5	f5^2	Y	Y^2	f5Y
2	4	18	324	36
4	16	26	676	104
4	16	21	441	84
4	16	24	576	96
4	16	23	529	92
4	16	18	324	72
4	16	27	729	108
4	16	23	529	92
4	16	23	529	92
4	16	23	529	92
5	25	28	784	140
4	16	24	576	96
4	16	28	784	112
5	25	25	625	125
4	16	28	784	112
5	25	29	841	145
5	25	29	841	145
4	16	26	676	104
4	16	24	576	96
5	25	29	841	145
4	16	25	625	100
4	16	24	576	96
4	16	26	676	104
4	16	26	676	104
4	16	24	576	96
4	16	23	529	92
4	16	24	576	96
4	16	29	841	116
4	16	25	625	100
4	16	26	676	104
$\Sigma = 123$	$\Sigma = 513$	$\Sigma = 748$	$\Sigma = 18890$	$\Sigma = 3096$

$$r_{xy} = \frac{n \sum xy - \sum x \sum y}{\sqrt{[N \sum X^2 - (\sum X)^2][N \sum Y^2 - (\sum Y)^2]}}$$

$$r_{xy} = \frac{30(3096) - (123)(748)}{\sqrt{[30(513) - 123^2][30(18890) - (748)^2]}} = 0,6392$$

$$JK_x = \sum X^2 - \frac{(\sum X)^2}{N}$$

$$JK_x = 513 - \frac{(123)^2}{30} = 8,7$$

$$SBx = \sqrt{\{JK_x / (N - 1)\}}$$

$$SBx = \sqrt{\{8,7 / (30 - 1)\}} = 0,5477$$

$$JK_y = \sum Y^2 - \frac{(\sum Y)^2}{N}$$

$$JK_y = 18890 - \frac{(748)^2}{30} = 239,8667$$

$$SB_y = \sqrt{\{JK_y / (N - 1)\}}$$

$$SB_y = \sqrt{\{239,8667 / (30 - 1)\}} = 2,8760$$

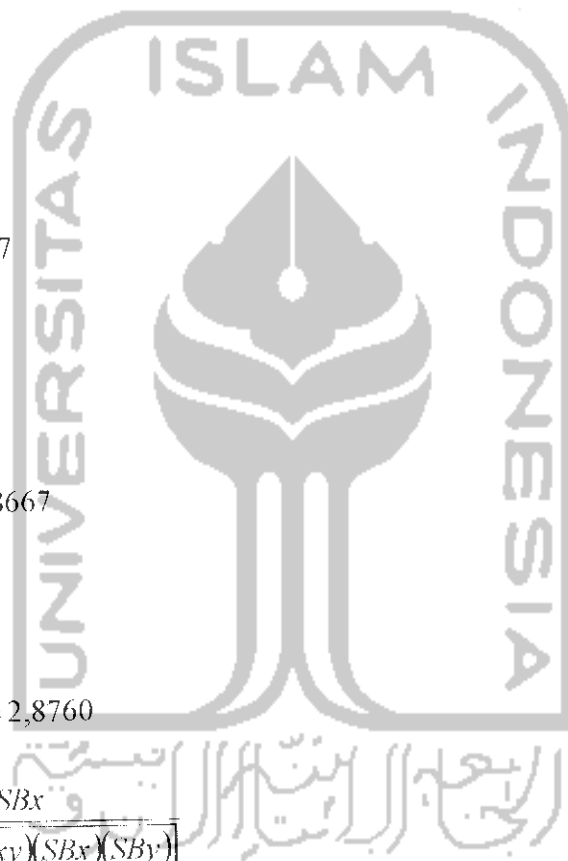
$$r_{pq} = \frac{(r_{xy})(SB_y) - SB_x}{\sqrt{[(SB_x^2) + (SB_y^2) - 2(r_{xy})(SB_x)(SB_y)]}}$$

$$r_{pq} = \frac{(0,6392)(2,8760) - 0,5477}{\sqrt{[(0,5477^2) + (2,8760^2) - 2(0,6392)(0,5477)(2,8760)]}} = 0,5040$$

Kesimpulan:

Besarnya r hasil = 0,5040 dan r tabel = 0,413

r hasil  $\geq$  r tabel yaitu  $0,5040 \geq 0,413$  jadi kriteria f5 valid



Kriteria f6

f6	f6 <sup>2</sup>	Y	Y <sup>2</sup>	f6Y
4	16	18	324	72
4	16	26	676	104
3	9	21	441	63
4	16	24	576	96
4	16	23	529	92
4	16	18	324	72
5	25	27	729	135
4	16	23	529	92
4	16	23	529	92
4	16	23	529	92
5	25	28	784	140
4	16	24	576	96
5	25	28	784	140
4	16	25	625	100
5	25	28	784	140
5	25	29	841	145
4	16	29	841	116
4	16	26	676	104
4	16	24	576	96
5	25	29	841	145
5	25	25	625	125
4	16	24	576	96
4	16	26	676	104
5	25	26	676	130
4	16	24	576	96
4	16	23	529	92
4	16	24	576	96
5	25	29	841	145
5	25	25	625	125
4	16	26	676	104
$\Sigma = 129$	$\Sigma = 563$	$\Sigma = 748$	$\Sigma = 18890$	$\Sigma = 3245$

$$r_{xy} = \frac{n \sum xy - \sum x \sum y}{\sqrt{[N \sum X^2 - (\sum X)^2][N \sum Y^2 - (\sum Y)^2]}}$$

$$r_{xy} = \frac{30(3245) - (129)(748)}{\sqrt{[30(563) - 129^2][30(18890) - (748)^2]}} = 0,6410$$

$$JK_x = \sum X^2 - \frac{(\sum X)^2}{N}$$

$$JK_x = 563 - \frac{(129)^2}{30} = 8,3$$

$$SBx = \sqrt{\{JK_x / (N - 1)\}}$$

$$SBx = \sqrt{\{8,3 / (30 - 1)\}} = 0,5350$$

$$JK_y = \sum Y^2 - \frac{(\sum Y)^2}{N}$$

$$JK_y = 18990 - \frac{(748)^2}{30} = 239,8667$$

$$SB_y = \sqrt{\{JK_y / (N - 1)\}}$$

$$SB_y = \sqrt{\{239,8667 / (30 - 1)\}} = 2,8760$$

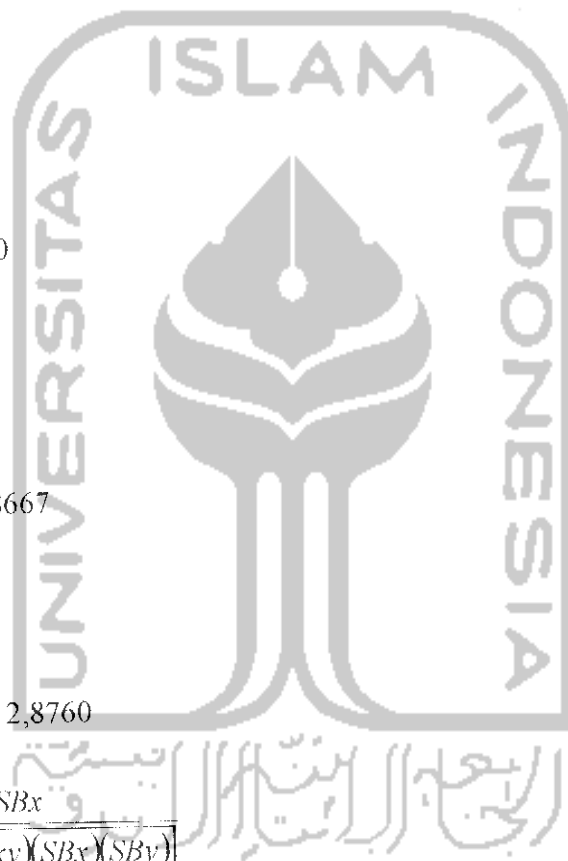
$$r_{pq} = \frac{(r_{xy})(SB_y) - SB_x}{\sqrt{[(SB_x^2) + (SB_y^2) - 2(r_{xy})(SB_x)(SB_y)]}}$$

$$r_{pq} = \frac{(0,6410)(2,8760) - 0,5350}{\sqrt{[(0,5350^2) + (2,8760^2) - 2(0,6410)(0,5350)(2,8760)]}} = 0,5099$$

Kesimpulan:

Besarnya r hasil = 0,5099 dan r tabel = 0,413

r hasil  $\geq$  r tabel yaitu  $0,5099 \geq 0,413$  jadi kriteria f6 valid



## KUISIONER

Data-data responden (lingkarilah pilihan yang sesuai dengan keadaan Bapak/Ibu/Sdr.)

- Jenis Kelamin : a. L b. P  
 Umur : a. 20 - 30 th. b. 31 - 40 th. c. 41 - 50 th. d. > 50 th  
 Pendidikan : a. SD b. SLTP c. SLTA d. S1 e. S2 f. S3  
 Pekerjaan : a. Wiraswasta/Dagang b. PNS c. Guru/Dosen d. TNI / POLRI e. BUMN/BUMD  
 f. lainnya

Bapak/Ibu/Sdr, yang budiman:

Dari pertanyaan-pertanyaan dibawah ini kami mohon bantuan Bapak/Ibu/Saudara untuk memilih alternatif jawaban yang paling sesuai menurut pengamatan, pengalaman dan penilaian dari Bapak/Ibu/Sdr, dan mohon diberikan skor penilaian dengan cara memberikan tanda silang (X) atau lingkari (O) pada kolom yang paling sesuai menurut Bapak/Ibu/Saudara. Terdapat 5 (lima) pilihan penilaian yang dapat Bapak/Ibu/Saudara, pilih seperti dibawah ini:

- Sangat tidak setuju : Nilai 1  
 Tidak setuju : Nilai 2  
 Ragu-Ragu : Nilai 3  
 Setuju : Nilai 4  
 Sangat setuju : Nilai 5

No	Pertanyaan	Bank BRI Syariah
1.	Bank syariah ini mempunyai pelayanan yang sangat baik sehingga dapat memuaskan nasabah.	1   2   3   4   <input checked="" type="checkbox"/>
2.	Bank syariah ini mempunyai produk dan jasa yang baik dan sesuai dengan prinsip-prinsip syariah.	1   2   3   <input checked="" type="checkbox"/>   5
3.	Bank syariah ini memiliki kemudahan (prosedur) yang sangat baik sehingga memudahkan nasabah pada saat menabung atau menggunakan produk bank syariah ini.	1   2   3   4   <input checked="" type="checkbox"/>
4.	Bank syariah ini memiliki kenyamanan yang sangat baik dari aspek fasilitas ataupun aspek yang lainnya.	1   2   3   <input checked="" type="checkbox"/>   5
5.	Bank syariah ini memiliki keamanan yang sangat baik dan memadai sehingga nasabah merasa aman menggunakan produk dan jasa dari bank syariah ini.	1   2   3   4   <input checked="" type="checkbox"/>
6.	Bank syariah ini memiliki sistem bagi hasil yang adil sehingga lebih baik daripada sistem suku bunga dari bank konvensional.	1   2   3   <input checked="" type="checkbox"/>   5



## KUISIONER

Data-data responden (lingkarilah pilihan yang sesuai dengan keadaan Bapak/Ibu/Sdr.)

- Jenis Kelamin : a. L. b. P  
 Umur : a. 20 - 30 th. b. 31 - 40 th. c. 41 - 50 th. d. > 50 th  
 Pendidikan : a. SD b. SLTP c. SLTA d. S1 e. S2 f. S3  
 Pekerjaan : a. Wiraswasta/Dagang b. PNS c. Guru/Dosen d. TNI/ POLRI e. BUMN/ BUMD  
 f. lainnya

Bapak/Ibu/Sdr. yang budiman:

Dari pertanyaan-pertanyaan dibawah ini kami mohon bantuan Bapak/Ibu/Saudara untuk memilih alternatif jawaban yang paling sesuai menurut pengamatan, pengalaman dan penilaian dari Bapak/Ibu/Sdr. dan mohon diberikan skor penilaian dengan cara memberikan tanda silang (X) atau lingkari (O) pada kolom yang paling sesuai menurut Bapak/Ibu/Saudara. Terdapat 5 (lima) pilihan penilaian yang dapat Bapak/Ibu/Saudara, pilih seperti dibawah ini:

- Sangat tidak setuju : Nilai 1  
 Tidak setuju : Nilai 2  
 Ragu-Ragu : Nilai 3  
 Setuju : Nilai 4  
 Sangat setuju : Nilai 5

No	Pertanyaan	Bank BRI Syariah					
1.	Bank syariah ini mempunyai pelayanan yang sangat baik sehingga dapat memuaskan nasabah.	<table border="1" style="display: inline-table;"> <tr> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> <td><input checked="" type="checkbox"/></td> </tr> </table>	1	2	3	4	<input checked="" type="checkbox"/>
1	2	3	4	<input checked="" type="checkbox"/>			
2.	Bank syariah ini mempunyai produk dan jasa yang baik dan sesuai dengan prinsip-prinsip syariah.	<table border="1" style="display: inline-table;"> <tr> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td><input checked="" type="checkbox"/></td> <td>5</td> </tr> </table>	1	2	3	<input checked="" type="checkbox"/>	5
1	2	3	<input checked="" type="checkbox"/>	5			
3.	Bank syariah ini memiliki kemudahan (prosedur) yang sangat baik sehingga memudahkan nasabah pada saat menabung atau menggunakan produk bank syariah ini.	<table border="1" style="display: inline-table;"> <tr> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> <td><input checked="" type="checkbox"/></td> </tr> </table>	1	2	3	4	<input checked="" type="checkbox"/>
1	2	3	4	<input checked="" type="checkbox"/>			
4.	Bank syariah ini memiliki kenyamanan yang sangat baik dari aspek fasilitas ataupun aspek yang lainnya.	<table border="1" style="display: inline-table;"> <tr> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td><input checked="" type="checkbox"/></td> <td>5</td> </tr> </table>	1	2	3	<input checked="" type="checkbox"/>	5
1	2	3	<input checked="" type="checkbox"/>	5			
5.	Bank syariah ini memiliki keamanan yang sangat baik dan memadai sehingga nasabah merasa aman menggunakan produk dan jasa dari bank syariah ini.	<table border="1" style="display: inline-table;"> <tr> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> <td><input checked="" type="checkbox"/></td> </tr> </table>	1	2	3	4	<input checked="" type="checkbox"/>
1	2	3	4	<input checked="" type="checkbox"/>			
6.	Bank syariah ini memiliki sistem bagi hasil yang adil sehingga lebih baik daripada sistem suku bunga dari bank konvensional.	<table border="1" style="display: inline-table;"> <tr> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td><input checked="" type="checkbox"/></td> <td>5</td> </tr> </table>	1	2	3	<input checked="" type="checkbox"/>	5
1	2	3	<input checked="" type="checkbox"/>	5			

## KUISIONER

Data-data responden (lingkarilah pilihan yang sesuai dengan keadaan Bapak/Ibu/Sdr.)

- Jenis Kelamin : a. L b. P  
 Umur : a. 20 – 30 th. b. 31 – 40 th c. 41 – 50 th d > 50 th  
 Pendidikan : a. SD b. SLTP c. SLTA d. S1 e. S2 f. S.3  
 Pekerjaan : a. Wiraswasta/Dagang b. PNS c. Guru/Dosen d. TNI / POLRI e. BUMN/BUMD  
 f. lainnya

Bapak/Ibu/Sdr, yang budiman:

Dari pertanyaan-pertanyaan dibawah ini kami mohon bantuan Bapak/Ibu/Saudara untuk memilih alternatif jawaban yang paling sesuai menurut pengamatan, pengalaman dan penilaian dari Bapak/Ibu/Sd., dan mohon diberikan skor penilaian dengan cara memberikan tanda silang (X) atau lingkari (O) pada kolom yang paling sesuai menurut Bapak/Ibu/Saudara.

Terdapat 5 (lima) pilihan penilaian yang dapat Bapak/Ibu/Saudara, pilih seperti dibawah ini:

- Sangat tidak setuju : Nilai 1  
 Tidak setuju : Nilai 2  
 Ragu-Ragu : Nilai 3  
 Setuju : Nilai 4  
 Sangat setuju : Nilai 5

No	Pertanyaan	Bank BRI Syariah
1.	Bank syariah ini mempunyai pelayanan yang sangat baik sehingga dapat memuaskan nasabah.	1 2 3 4 <input checked="" type="checkbox"/> 5
2.	Bank syariah ini mempunyai produk dan jasa yang baik dan sesuai dengan prinsip-prinsip syariah.	1 2 3 <input checked="" type="checkbox"/> 4 5
3.	Bank syariah ini memiliki kemudahan (prosedur) yang sangat baik sehingga memudahkan nasabah pada saat menabung atau menggunakan produk bank syariah ini.	1 2 3 4 <input checked="" type="checkbox"/> 5
4.	Bank syariah ini memiliki kenyamanan yang sangat baik dari aspek fasilitas ataupun aspek yang lainnya.	1 2 3 <input checked="" type="checkbox"/> 4 5
5.	Bank syariah ini memiliki keamanan yang sangat baik dan memadai sehingga nasabah merasa aman menggunakan produk dan jasa dari bank syariah ini.	1 2 3 4 <input checked="" type="checkbox"/> 5
6.	Bank syariah ini memiliki sistem bagi hasil yang adil sehingga lebih baik daripada sistem suku bunga dari bank konvensional.	1 2 3 <input checked="" type="checkbox"/> 4 5

## KUISIONER

Data-data responden (lingkarilah pilihan yang sesuai dengan keadaan Bapak/Ibu/Sdr.)

- Jenis Kelamin : a. L b. P  
 Umur : a. 20 - 30 th. b. 31 - 40 th. c. 41 - 50 th. d. > 50 th  
 Pendidikan : a. SD b. SLTP c. SLTA d. S1 e. S2 f. S3  
 Pekerjaan : a. Wiraswasta/Dagang b. PNS c. Guru/Dosen d. TNI / POLRI e. BUMN/BUMD  
 f. lainnya

Bapak/Ibu/Sdr, yang budiman:

Dari pertanyaan-pertanyaan dibawah ini kami mohon bantuan Bapak/Ibu/Saudara untuk memilih alternatif jawaban yang paling sesuai menurut pengamatan, pengalaman dan penilaian dari Bapak/Ibu/Sdr, dan mohon diberikan skor penilaian dengan cara memberikan tanda silang (X) atau lingkari (O) pada kolom yang paling sesuai menurut Bapak/Ibu/Saudara. Terdapat 5 (lima) pilihan penilaian yang dapat Bapak/Ibu/Saudara, pilih seperti dibawah ini.

- Sangat tidak setuju                      Nilai 1  
 Tidak setuju                                    Nilai 2  
 Ragu-Ragu                                      Nilai 3  
 Setuju    Nilai 4  
 Sangat setuju                                  Nilai 5

No	Pertanyaan	Bank BNI Syariah
1.	Bank syariah ini mempunyai pelayanan yang sangat baik sehingga dapat memuaskan nasabah.	1 2 <input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> 5
2.	Bank syariah ini mempunyai produk dan jasa yang baik dan sesuai dengan prinsip-prinsip syariah.	1 2 3 <input checked="" type="checkbox"/> 5
3.	Bank syariah ini memiliki kemudahan (prosedur) yang sangat baik sehingga memudahkan nasabah pada saat menabung atau menggunakan produk bank syariah ini.	1 2 <input checked="" type="checkbox"/> 4 5
4.	Bank syariah ini memiliki kenyamanan yang sangat baik dari aspek fasilitas ataupun aspek yang lainnya.	1 2 3 <input checked="" type="checkbox"/> 5
5.	Bank syariah ini memiliki keamanan yang sangat baik dan memadai sehingga nasabah merasa aman menggunakan produk dan jasa dari bank syariah ini.	1 2 3 <input checked="" type="checkbox"/> 5
6.	Bank syariah ini memiliki sistem bagi hasil yang adil sehingga lebih baik daripada sistem suku bunga dari bank konvensional.	1 2 <input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> 5

## KUISIONER

Data-data responden (lingkarilah pilihan yang sesuai dengan keadaan Bapak/Ibu/Sdr.)

- Jenis Kelamin : a. L b. P  
 Umur : a. 20 - 30 th. b. 31 - 40 th c. 41 - 50 th d. > 50 th  
 Pendidikan : a. SD b. SLTP c. SLTA d. S1 e. S2 f. S.3  
 Pekerjaan : a. Wiraswasta/Dagang b. PNS c. Guru/Dosen d. TNI / POLRI e. BUMN/BUMD  
 f. lainnya

Bapak/Ibu/Sdr, yang budiman:

Dari pertanyaan-pertanyaan dibawah ini kami mohon bantuan Bapak/Ibu/Saudara untuk memilih alternatif jawaban yang paling sesuai menurut pengamatan, pengalaman dan penilaian dari Bapak/Ibu/Sdr, dan mohon diberikan skor penilaian dengan cara memberikan tanda silang (X) atau lingkari (O) pada kolom yang paling sesuai menurut Bapak/Ibu/Saudara. Terdapat 5 (lima) pilihan penilaian yang dapat Bapak/Ibu/Saudara, pilih seperti dibawah ini:

- Sangat tidak setuju : Nilai 1  
 Tidak setuju : Nilai 2  
 Ragu-Ragu : Nilai 3  
 Setuju : Nilai 4  
 Sangat setuju : Nilai 5

No	Pertanyaan	Bank BNI Syariah					
1.	Bank syariah ini mempunyai pelayanan yang sangat baik sehingga dapat memuaskan nasabah.	<table border="1" style="display: inline-table;"> <tr> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> <td><input checked="" type="checkbox"/></td> </tr> </table>	1	2	3	4	<input checked="" type="checkbox"/>
1	2	3	4	<input checked="" type="checkbox"/>			
2.	Bank syariah ini mempunyai produk dan jasa yang baik dan sesuai dengan prinsip-prinsip syariah.	<table border="1" style="display: inline-table;"> <tr> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> <td><input checked="" type="checkbox"/></td> </tr> </table>	1	2	3	4	<input checked="" type="checkbox"/>
1	2	3	4	<input checked="" type="checkbox"/>			
3.	Bank syariah ini memiliki kemudahan (prosedur) yang sangat baik sehingga memudahkan nasabah pada saat menabung atau menggunakan produk bank syariah ini.	<table border="1" style="display: inline-table;"> <tr> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td><input checked="" type="checkbox"/></td> <td>5</td> </tr> </table>	1	2	3	<input checked="" type="checkbox"/>	5
1	2	3	<input checked="" type="checkbox"/>	5			
4.	Bank syariah ini memiliki kenyamanan yang sangat baik dari aspek fasilitas ataupun aspek yang lainnya.	<table border="1" style="display: inline-table;"> <tr> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> <td><input checked="" type="checkbox"/></td> </tr> </table>	1	2	3	4	<input checked="" type="checkbox"/>
1	2	3	4	<input checked="" type="checkbox"/>			
5.	Bank syariah ini memiliki keamanan yang sangat baik dan memadai sehingga nasabah merasa aman menggunakan produk dan jasa dari bank syariah ini.	<table border="1" style="display: inline-table;"> <tr> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td><input checked="" type="checkbox"/></td> <td>5</td> </tr> </table>	1	2	3	<input checked="" type="checkbox"/>	5
1	2	3	<input checked="" type="checkbox"/>	5			
6.	Bank syariah ini memiliki sistem bagi hasil yang adil sehingga lebih baik daripada sistem suku bunga dari bank konvensional.	<table border="1" style="display: inline-table;"> <tr> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> <td><input checked="" type="checkbox"/></td> </tr> </table>	1	2	3	4	<input checked="" type="checkbox"/>
1	2	3	4	<input checked="" type="checkbox"/>			

## KUISIONER

Data-data responden (lingkarilah pilihan yang sesuai dengan keadaan Bapak/Ibu/Sdr )

- Jenis Kelamin : a. L b. P  
 Umur : a. 20 – 30 th b. 31 – 40 th c. 41 - 50 th d. > 50 th  
 Pendidikan : a. SD b. SLTP c. SLTA d. S1 e S2 f. S3  
 Pekerjaan : a. Wiraswasta/Dagang b. PNS c Guru/Dosen d. TNI / POLRI e. BUMN/BUMID  
 f. lainnya

Bapak/Ibu/Sdr, yang budiman:

Dari pertanyaan-pertanyaan dibawah ini kami mohon bantuan Bapak/Ibu/Saudara untuk memilih alternatif jawaban yang paling sesuai menurut pengamatan, pengalaman dan penilaian dari Bapak/Ibu/Sdr, dan mohon diberikan skor penilaian dengan cara memberikan tanda silang (X) atau lingkari (O) pada kolom yang paling sesuai menurut Bapak/Ibu/Saudara  
 Terdapat 5 (lima) pilihan penilaian yang dapat Bapak/Ibu/Saudara, pilih seperti dibawah ini:

- Sangat tidak setuju : Nilai 1  
 Tidak setuju : Nilai 2  
 Ragu-Ragu : Nilai 3  
 Setuju : Nilai 4  
 Sangat setuju : Nilai 5

No	Pertanyaan	Bank BNI Syariah					
1.	Bank syariah ini mempunyai pelayanan yang sangat baik sehingga dapat memuaskan nasabah.	<table border="1" style="display: inline-table;"> <tr> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>X</td> <td>5</td> </tr> </table>	1	2	3	X	5
1	2	3	X	5			
2.	Bank syariah ini mempunyai produk dan jasa yang baik dan sesuai dengan prinsip-prinsip syariah.	<table border="1" style="display: inline-table;"> <tr> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> <td>X</td> </tr> </table>	1	2	3	4	X
1	2	3	4	X			
3.	Bank syariah ini memiliki kemudahan (prosedur) yang sangat baik sehingga memudahkan nasabah pada saat menabung atau menggunakan produk bank syariah ini.	<table border="1" style="display: inline-table;"> <tr> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>X</td> <td>5</td> </tr> </table>	1	2	3	X	5
1	2	3	X	5			
4.	Bank syariah ini memiliki kenyamanan yang sangat baik dari aspek fasilitas ataupun aspek yang lainnya.	<table border="1" style="display: inline-table;"> <tr> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> <td>X</td> </tr> </table>	1	2	3	4	X
1	2	3	4	X			
5.	Bank syariah ini memiliki keamanan yang sangat baik dan memadai sehingga nasabah merasa aman menggunakan produk dan jasa dari bank syariah ini.	<table border="1" style="display: inline-table;"> <tr> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> <td>X</td> </tr> </table>	1	2	3	4	X
1	2	3	4	X			
6.	Bank syariah ini memiliki sistem bagi hasil yang adil sehingga lebih baik daripada sistem suku bunga dari bank konvensional.	<table border="1" style="display: inline-table;"> <tr> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> <td>X</td> </tr> </table>	1	2	3	4	X
1	2	3	4	X			

## KUISIONER

Data-data responden (lingkarilah pilihan yang sesuai dengan keadaan Bapak/Ibu/Sdr.)

- Jenis Kelamin : a. L b. P  
 Umur : a. 20 - 30 th. b. 31 - 40 th c. 41 - 50 th d. > 50 th  
 Pendidikan : a. SD b. SLTP c. SLTA d. S1 e. S2 f. S3  
 Pekerjaan : a. Wiraswasta/Dagang b. PNS c. Guru/Dosen d. TNI / POLRI e. BUMN/BUMD  
 f. lainnya

Bapak/Ibu/Sdr, yang budiman:

Dari pertanyaan-pertanyaan dibawah ini kami mohon bantuan Bapak/Ibu/Saudara untuk memilih alternatif jawaban yang paling sesuai menurut pengamatan, pengalaman dan penilaian dari Bapak/Ibu/Sdr, dan mohon diberikan skor penilaian dengan cara memberikan tanda silang (X) atau lingkari (O) pada kolom yang paling sesuai menurut Bapak/Ibu/Saudara

Terdapat 5 (lima) pilihan penilaian yang dapat Bapak/Ibu/Saudara, pilih seperti dibawah ini:

- Sangat tidak setuju : Nilai 1  
 Tidak setuju : Nilai 2  
 Ragu-Ragu : Nilai 3  
 Setuju : Nilai 4  
 Sangat setuju : Nilai 5

No	Pertanyaan	Bank BTN Syariah					
1.	Bank syariah ini mempunyai pelayanan yang sangat baik sehingga dapat memuaskan nasabah.	<table border="1" style="display: inline-table;"> <tr> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>X</td> <td>5</td> </tr> </table>	1	2	3	X	5
1	2	3	X	5			
2.	Bank syariah ini mempunyai produk dan jasa yang baik dan sesuai dengan prinsip-prinsip syariah.	<table border="1" style="display: inline-table;"> <tr> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>X</td> <td>5</td> </tr> </table>	1	2	3	X	5
1	2	3	X	5			
3.	Bank syariah ini memiliki kemudahan (prosedur) yang sangat baik sehingga memudahkan nasabah pada saat menabung atau menggunakan produk bank syariah ini.	<table border="1" style="display: inline-table;"> <tr> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>X</td> <td>5</td> </tr> </table>	1	2	3	X	5
1	2	3	X	5			
4.	Bank syariah ini memiliki kenyamanan yang sangat baik dari aspek fasilitas ataupun aspek yang lainnya.	<table border="1" style="display: inline-table;"> <tr> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>X</td> <td>5</td> </tr> </table>	1	2	3	X	5
1	2	3	X	5			
5.	Bank syariah ini memiliki keamanan yang sangat baik dan memadai sehingga nasabah merasa aman menggunakan produk dan jasa dari bank syariah ini.	<table border="1" style="display: inline-table;"> <tr> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>X</td> <td>5</td> </tr> </table>	1	2	3	X	5
1	2	3	X	5			
6.	Bank syariah ini memiliki sistem bagi hasil yang adil sehingga lebih baik daripada sistem suku bunga dari bank konvensional.	<table border="1" style="display: inline-table;"> <tr> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>X</td> <td>5</td> </tr> </table>	1	2	3	X	5
1	2	3	X	5			

## KUISIONER

Data-data responden (lingkarilah pilihan yang sesuai dengan keadaan Bapak/Ibu/Sdr.)

- Jenis Kelamin : a. L b. P  
 Umur : a. 20 – 30 th b. 31 – 40 th c. 41 – 50 th d. > 50 th  
 Pendidikan : a. SD b. SLTP c. SLTA d. S1 e. S2 f. S3  
 Pekerjaan : a. Wiraswasta/Dagang b. PNS c. Guru/Dosen d. TNI/POLRI e. BUMN/BUMD  
 f. lainnya

Bapak/Ibu/Sdr, yang budiman:

Dari pertanyaan-pertanyaan dibawah ini kami mohon bantuan Bapak/Ibu/Saudara untuk memilih alternatif jawaban yang paling sesuai menurut pengamatan, pengalaman dan penilaian dari Bapak/Ibu/Sdr, dan mohon diberikan skor penilaian dengan cara memberikan tanda silang (X) atau lingkari (O) pada kolom yang paling sesuai menurut Bapak/Ibu/Saudara.

Anda dapat 5 (lima) pilihan penilaian yang dapat Bapak/Ibu/Saudara, pilih seperti dibawah ini:

- |                     |         |
|---------------------|---------|
| Sangat tidak setuju | Nilai 1 |
| Tidak setuju        | Nilai 2 |
| Ragu-Ragu           | Nilai 3 |
| Setuju              | Nilai 4 |
| Sangat setuju       | Nilai 5 |

No	Pertanyaan	Bank BTN Syariah					
1.	Bank syariah ini mempunyai pelayanan yang sangat baik sehingga dapat memuaskan nasabah.	<table border="1" style="display: inline-table; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 20px; text-align: center;">1</td> <td style="width: 20px; text-align: center;">2</td> <td style="width: 20px; text-align: center;">3</td> <td style="width: 20px; text-align: center;">4</td> <td style="width: 20px; text-align: center;">X</td> </tr> </table>	1	2	3	4	X
1	2	3	4	X			
2.	Bank syariah ini mempunyai produk dan jasa yang baik dan sesuai dengan prinsip-prinsip syariah.	<table border="1" style="display: inline-table; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 20px; text-align: center;">1</td> <td style="width: 20px; text-align: center;">2</td> <td style="width: 20px; text-align: center;">3</td> <td style="width: 20px; text-align: center;">X</td> <td style="width: 20px; text-align: center;">5</td> </tr> </table>	1	2	3	X	5
1	2	3	X	5			
3.	Bank syariah ini memiliki kemudahan (prosedur) yang sangat baik sehingga memudahkan nasabah pada saat menabung atau menggunakan produk bank syariah ini.	<table border="1" style="display: inline-table; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 20px; text-align: center;">1</td> <td style="width: 20px; text-align: center;">2</td> <td style="width: 20px; text-align: center;">3</td> <td style="width: 20px; text-align: center;">X</td> <td style="width: 20px; text-align: center;">5</td> </tr> </table>	1	2	3	X	5
1	2	3	X	5			
4.	Bank syariah ini memiliki kenyamanan yang sangat baik dari aspek fasilitas ataupun aspek yang lainnya.	<table border="1" style="display: inline-table; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 20px; text-align: center;">1</td> <td style="width: 20px; text-align: center;">2</td> <td style="width: 20px; text-align: center;">3</td> <td style="width: 20px; text-align: center;">X</td> <td style="width: 20px; text-align: center;">5</td> </tr> </table>	1	2	3	X	5
1	2	3	X	5			
5.	Bank syariah ini memiliki keamanan yang sangat baik dan memadai sehingga nasabah merasa aman menggunakan produk dan jasa dari bank syariah ini.	<table border="1" style="display: inline-table; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 20px; text-align: center;">1</td> <td style="width: 20px; text-align: center;">2</td> <td style="width: 20px; text-align: center;">3</td> <td style="width: 20px; text-align: center;">X</td> <td style="width: 20px; text-align: center;">5</td> </tr> </table>	1	2	3	X	5
1	2	3	X	5			
6.	Bank syariah ini memiliki sistem bagi hasil yang adil sehingga lebih baik daripada sistem suku bunga dari bank konvensional.	<table border="1" style="display: inline-table; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 20px; text-align: center;">1</td> <td style="width: 20px; text-align: center;">2</td> <td style="width: 20px; text-align: center;">3</td> <td style="width: 20px; text-align: center;">4</td> <td style="width: 20px; text-align: center;">X</td> </tr> </table>	1	2	3	4	X
1	2	3	4	X			

## KUISIONER

data-data responden (lingkarilah pilihan yang sesuai dengan keadaan Bapak/Ibu/Sdr )

- Jenis Kelamin : a. L b. P  
 Umur : a. 20 – 30 th. b. 31 – 40 th. c. 41 – 50 th. d. > 50 th  
 Pendidikan : a. SD b. SLTP c. SLTA d. S1 e. S2 f. S.3  
 Pekerjaan : a. Wiraswasta/Dagang b. PNS c. Guru/Dosen d. TNI / POLRI e. BUMN/BUMD  
 f. lainnya

Bapak/Ibu/Sdr, yang budiman:

Dari pertanyaan-pertanyaan dibawah ini kami mohon bantuan Bapak/Ibu/Saudara untuk memilih alternatif jawaban yang paling sesuai menurut pengamatan, pengalaman dan penilaian dari Bapak/Ibu/Sdr, dan mohon diberikan skor penilaian dengan cara memberikan tanda silang (X) atau lingkari (O) pada kolom yang paling sesuai menurut Bapak/Ibu/Saudara.  
 Terdapat 5 (lima) pilihan penilaian yang dapat Bapak/Ibu/Saudara, pilih seperti dibawah ini:

- |                     |         |
|---------------------|---------|
| Sangat tidak setuju | Nilai 1 |
| Tidak setuju        | Nilai 2 |
| Ragu-Ragu           | Nilai 3 |
| Setuju              | Nilai 4 |
| Sangat setuju       | Nilai 5 |

No	Pertanyaan	Bank BTN Syariah					
1.	Bank syariah ini mempunyai pelayanan yang sangat baik sehingga dapat memuaskan nasabah.	<table border="1" style="display: inline-table; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 20px; text-align: center;">1</td> <td style="width: 20px; text-align: center;">2</td> <td style="width: 20px; text-align: center;">3</td> <td style="width: 20px; text-align: center;">4</td> <td style="width: 20px; text-align: center;">X</td> </tr> </table>	1	2	3	4	X
1	2	3	4	X			
2.	Bank syariah ini mempunyai produk dan jasa yang baik dan sesuai dengan prinsip-prinsip syariah.	<table border="1" style="display: inline-table; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 20px; text-align: center;">1</td> <td style="width: 20px; text-align: center;">2</td> <td style="width: 20px; text-align: center;">3</td> <td style="width: 20px; text-align: center;">X</td> <td style="width: 20px; text-align: center;">5</td> </tr> </table>	1	2	3	X	5
1	2	3	X	5			
3.	Bank syariah ini memiliki kemudahan (prosedur) yang sangat baik sehingga memudahkan nasabah pada saat menabung atau menggunakan produk bank syariah ini.	<table border="1" style="display: inline-table; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 20px; text-align: center;">1</td> <td style="width: 20px; text-align: center;">2</td> <td style="width: 20px; text-align: center;">3</td> <td style="width: 20px; text-align: center;">X</td> <td style="width: 20px; text-align: center;">5</td> </tr> </table>	1	2	3	X	5
1	2	3	X	5			
4.	Bank syariah ini memiliki kenyamanan yang sangat baik dari aspek fasilitas ataupun aspek yang lainnya.	<table border="1" style="display: inline-table; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 20px; text-align: center;">1</td> <td style="width: 20px; text-align: center;">2</td> <td style="width: 20px; text-align: center;">3</td> <td style="width: 20px; text-align: center;">X</td> <td style="width: 20px; text-align: center;">5</td> </tr> </table>	1	2	3	X	5
1	2	3	X	5			
5.	Bank syariah ini memiliki keamanan yang sangat baik dan memadai sehingga nasabah merasa aman menggunakan produk dan jasa dari bank syariah ini.	<table border="1" style="display: inline-table; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 20px; text-align: center;">1</td> <td style="width: 20px; text-align: center;">2</td> <td style="width: 20px; text-align: center;">3</td> <td style="width: 20px; text-align: center;">X</td> <td style="width: 20px; text-align: center;">5</td> </tr> </table>	1	2	3	X	5
1	2	3	X	5			
6.	Bank syariah ini memiliki sistem bagi hasil yang adil sehingga lebih baik daripada sistem suku bunga dari bank konvensional.	<table border="1" style="display: inline-table; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 20px; text-align: center;">1</td> <td style="width: 20px; text-align: center;">2</td> <td style="width: 20px; text-align: center;">3</td> <td style="width: 20px; text-align: center;">4</td> <td style="width: 20px; text-align: center;">X</td> </tr> </table>	1	2	3	4	X
1	2	3	4	X			