

LAMPIRAN

Lampiran 1 Kondisi Pegadaian Syariah Cabang Bangkalan



Tampilan Depan Pegadaian CPS Bangkalan



Tampilan Tempat Pelayanan Nasabah Pegadaian CPS Bangkalan



Ruang Penyimpanan Barang Jaminan Gadai Kendaraan



Pos Petugas Keamanan



Tempat Brosur Produk Pegadaian

Lampiran 2 Kuesioner Penelitian

Kuesioner Penelitian

**Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah
Pegadaian Syariah Cabang Bangkalan**

Kepada:

Nasabah Pegadaian Syariah Cabang Bangkalan

Di tempat

Dengan hormat,

Saya Ahmad Jazili, dari Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surabaya. Saat ini saya sedang melakukan penelitian akhir (skripsi) dengan judul **Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah Pegadaian Syariah Cabang Bangkalan**. Mohon kesediaan bapak/ibu untuk meluangkan waktu melengkapi kuesioner ini sehingga dapat membantu melengkapi data yang saya perlukan. Terima kasih atas kesediaan dan waktu yang diluangkan.

Hormat Saya,

Ahmad Jazili

Petunjuk pengisian:

- a. Isilah jawaban dengan memberikan tanda check list (√) pada salah satu pilihan jawaban yang saudara anggap sesuai dengan kondisi sebenarnya.
- b. Pilihlah jawaban sesuai skor sebagai berikut :

Skor	Kode Jawaban	Pernyataan
1	STS	Sangat Tidak Setuju
2	TS	Tidak Setuju
3	S	Setuju
4	SS	Sangat Setuju

A. Identitas Responden:

- 1 Nama:
- 2 Jenis kelamin: Laki-laki Perempuan
- 3 Usia: < 20 Tahun 21-30 Tahun
 31-40 Tahun 41-50 Tahun
 > 50 Tahun
- 4 Pekerjaan: Pelajar/Mahasiswa Ibu Rumah Tangga
 Petani Wirausaha
 PNS/TNI/Polri Karyawan Swasta
 Lainnya
- 5 Pendapatan: < Rp. 2.000.000
 Rp. 2.000.000 – Rp. 3.000.000
 Rp. 3.000.000 – Rp. 4.000.000
 > Rp. 4.000.000
- 6 Pendidikan: SD/Sederajat SMP/Sederajat
 SMP/Sederajat D1/D2/D3
 S1/S2/S3
- 7 Pernah bertransaksi di Pegadaian minimal 2 kali Ya Tidak

B. Daftar Pertanyaan

No.	Pernyataan	STS	TS	S	SS
<i>Tangible (X1)</i>					
1	Kantor Pegadaian Syariah Cabang Bangkalan memiliki fasilitas gedung yang memadai				
2	Perlengkapan pelayanan di Pegadaian Syariah Cabang Bangkalan moderen dan berkualitas				
3	Tampilan outlet Pegadaian Syariah Cabang Bangkalan bersih dan rapi				
<i>Responsiveness (X2)</i>					
4	Pegadaian Syariah Cabang Bangkalan memberikan informasi yang tepat dan mudah diterima nasabah				
5	Pegadaian Syariah Cabang Bangkalan memberikan pelayanan sesuai dengan harapan nasabah				
6	Pegadaian Syariah Cabang Bangkalan tanggap dalam menangani keluhan nasabah				
<i>Reliability (X3)</i>					
7	Pegadaian Syariah Cabang Bangkalan memberikan pelayanan tepat waktu				
8	Pegadaian Syariah Cabang Bangkalan memberikan pelayanan sama kepada semua nasabah				
9	Pegadaian Syariah Cabang Bangkalan memiliki sistem pelayanan yang memudahkan nasabah				
<i>Assurance (X4)</i>					
10	Pegadaian Syariah Cabang Bangkalan menjalin komunikasi baik dengan nasabah				
11	Pegadaian Syariah Cabang Bangkalan menyelesaikan tugas dan tanggung jawabnya sesuai harapan nasabah				

12	Pegadaian Syariah Cabang Bangkalan menjamin keamanan bertransaksi dan barang nasabah				
13	Pegadaian Syariah Cabang Bangkalan memiliki kompetensi baik dalam menjalankan tugas dan kewajiban				
14	Pegadaian Syariah Cabang Bangkalan bersikap baik terhadap nasabah				
<i>Empathy (X5)</i>					
15	Pegadaian Syariah Cabang Bangkalan mengerti akan kebutuhan nasabah				
16	Pegadaian Syariah Cabang Bangkalan memiliki sikap simpatik terhadap nasabah				
17	Pegadaian Syariah Cabang Bangkalan memiliki hubungan baik dengan nasabah				
<i>Kepuasan Nasabah (Y)</i>					
18	Saya puas dengan pelayanan yang diberikan Pegadaian Syariah Cabang Bangkalan				
19	Saya bersedia menggunakan kembali jasa Pegadaian Syariah Cabang Bangkalan				
20	Saya akan merekomendasikan Pegadaian Syariah Cabang Bangkalan kepada orang lain di sekitar saya				

Lampiran 3 Tabulasi Identitas Responden

Nama	Jenis Kelamin	Usia	Pekerjaan	Pendapatan	Pernah bertransaksi di Pegadaian minimal 2 kali
R1	Perempuan	21-30 Tahun	Pelajar/Mahasiswa	> Rp. 4.000.000	Ya
R2	Perempuan	21-30 Tahun	Pelajar/Mahasiswa	< Rp. 2.000.000	Ya
R3	Laki-laki	> 50 Tahun	Karyawan Swasta	> Rp. 4.000.000	Ya
R4	Perempuan	21-30 Tahun	Pelajar/Mahasiswa	< Rp. 2.000.000	Ya
R5	Perempuan	21-30 Tahun	Pelajar/Mahasiswa	< Rp. 2.000.000	Ya
R6	Perempuan	21-30 Tahun	Ibu Rumah Tangga	< Rp. 2.000.000	Ya
R7	Perempuan	21-30 Tahun	Lainnya	< Rp. 2.000.000	Ya
R8	Perempuan	21-30 Tahun	Pelajar/Mahasiswa	< Rp. 2.000.000	Ya
R9	Perempuan	21-30 Tahun	Pelajar/Mahasiswa	< Rp. 2.000.000	Ya
R10	Perempuan	21-30 Tahun	Pelajar/Mahasiswa	< Rp. 2.000.000	Ya
R11	Perempuan	21-30 Tahun	Pelajar/Mahasiswa	< Rp. 2.000.000	Ya
R12	Perempuan	21-30 Tahun	Karyawan Swasta	< Rp. 2.000.000	Ya
R13	Laki-laki	21-30 Tahun	Pelajar/Mahasiswa	< Rp. 2.000.000	Ya
R14	Laki-laki	21-30 Tahun	Karyawan Swasta	Rp. 3.000.000 - Rp. 4.000.000	Ya
R15	Laki-laki	21-30 Tahun	Karyawan Swasta	Rp. 2.000.000 - Rp. 3.000.000	Ya
R16	Perempuan	31-40 Tahun	Ibu Rumah Tangga	Rp. 2.000.000 - Rp. 3.000.000	Ya
R17	Perempuan	41-50 Tahun	Ibu Rumah Tangga	Rp. 3.000.000 - Rp. 4.000.000	Ya
R18	Perempuan	> 50 Tahun	Wirausaha	> Rp. 4.000.000	Ya
R19	Laki-laki	41-50 Tahun	Karyawan Swasta	Rp. 3.000.000 - Rp. 4.000.000	Ya

R20	Perempuan	41-50 Tahun	Lainnya	> Rp. 4.000.000	Ya
R21	Perempuan	< 20 Tahun	Pelajar/Mahasiswa	< Rp. 2.000.000	Ya
R22	Laki-laki	41-50 Tahun	Lainnya	> Rp. 4.000.000	Ya
R23	Perempuan	41-50 Tahun	Ibu Rumah Tangga	Rp. 2.000.000 - Rp. 3.000.000	Ya
R24	Laki-laki	31-40 Tahun	Wirausaha	> Rp. 4.000.000	Ya
R25	Perempuan	41-50 Tahun	PNS/TNI/Polri	> Rp. 4.000.000	Ya
R26	Laki-laki	41-50 Tahun	PNS/TNI/Polri	> Rp. 4.000.000	Ya
R27	Laki-laki	21-30 Tahun	Karyawan Swasta	< Rp. 2.000.000	Ya
R28	Laki-laki	21-30 Tahun	Karyawan Swasta	Rp. 3.000.000 - Rp. 4.000.000	Ya
R29	Laki-laki	21-30 Tahun	Karyawan Swasta	Rp. 3.000.000 - Rp. 4.000.000	Ya
R30	Laki-laki	21-30 Tahun	Karyawan Swasta	Rp. 3.000.000 - Rp. 4.000.000	Ya
R31	Laki-laki	31-40 Tahun	Karyawan Swasta	> Rp. 4.000.000	Ya
R32	Laki-laki	21-30 Tahun	Pelajar/Mahasiswa	Rp. 2.000.000 - Rp. 3.000.000	Ya
R33	Laki-laki	21-30 Tahun	Pelajar/Mahasiswa	Rp. 2.000.000 - Rp. 3.000.000	Ya
R34	Perempuan	21-30 Tahun	Ibu Rumah Tangga	Rp. 2.000.000 - Rp. 3.000.000	Ya
R35	Perempuan	21-30 Tahun	Ibu Rumah Tangga	< Rp. 2.000.000	Ya
R36	Laki-laki	21-30 Tahun	Lainnya	Rp. 3.000.000 - Rp. 4.000.000	Ya
R37	Laki-laki	31-40 Tahun	Karyawan Swasta	Rp. 2.000.000 - Rp. 3.000.000	Ya
R38	Laki-laki	21-30 Tahun	Karyawan Swasta	< Rp. 2.000.000	Ya
R39	Perempuan	31-40 Tahun	Karyawan Swasta	< Rp. 2.000.000	Ya
R40	Perempuan	31-40 Tahun	Lainnya	> Rp. 4.000.000	Ya
R41	Laki-laki	31-40 Tahun	Lainnya	> Rp. 4.000.000	Ya
R42	Perempuan	21-30 Tahun	Karyawan Swasta	> Rp. 4.000.000	Ya
R43	Laki-laki	21-30 Tahun	Karyawan Swasta	Rp. 3.000.000 - Rp. 4.000.000	Ya
R44	Laki-laki	21-30 Tahun	Karyawan Swasta	Rp. 2.000.000 - Rp. 3.000.000	Ya

R45	Laki-laki	21-30 Tahun	Karyawan Swasta	> Rp. 4.000.000	Ya
R46	Perempuan	21-30 Tahun	Wirausaha	< Rp. 2.000.000	Ya
R47	Laki-laki	41-50 Tahun	Lainnya	< Rp. 2.000.000	Ya
R48	Perempuan	21-30 Tahun	Pelajar/Mahasiswa	< Rp. 2.000.000	Ya
R49	Perempuan	21-30 Tahun	Pelajar/Mahasiswa	< Rp. 2.000.000	Ya
R50	Perempuan	21-30 Tahun	Pelajar/Mahasiswa	< Rp. 2.000.000	Ya
R51	Perempuan	31-40 Tahun	Karyawan Swasta	> Rp. 4.000.000	Ya
R52	Perempuan	21-30 Tahun	Karyawan Swasta	< Rp. 2.000.000	Ya
R53	Laki-laki	31-40 Tahun	Lainnya	Rp. 3.000.000 - Rp. 4.000.000	Ya
R54	Laki-laki	31-40 Tahun	Lainnya	Rp. 2.000.000 - Rp. 3.000.000	Ya
R55	Perempuan	21-30 Tahun	Lainnya	Rp. 2.000.000 - Rp. 3.000.000	Ya
R56	Laki-laki	31-40 Tahun	Lainnya	Rp. 3.000.000 - Rp. 4.000.000	Ya
R57	Laki-laki	21-30 Tahun	Pelajar/Mahasiswa	< Rp. 2.000.000	Ya
R58	Laki-laki	21-30 Tahun	Karyawan Swasta	Rp. 3.000.000 - Rp. 4.000.000	Ya
R59	Perempuan	< 20 Tahun	Pelajar/Mahasiswa	< Rp. 2.000.000	Ya
R60	Laki-laki	31-40 Tahun	Karyawan Swasta	Rp. 2.000.000 - Rp. 3.000.000	Ya
R61	Laki-laki	21-30 Tahun	Karyawan Swasta	Rp. 2.000.000 - Rp. 3.000.000	Ya
R62	Perempuan	31-40 Tahun	PNS/TNI/Polri	Rp. 3.000.000 - Rp. 4.000.000	Ya
R63	Perempuan	21-30 Tahun	Karyawan Swasta	< Rp. 2.000.000	Ya
R64	Laki-laki	21-30 Tahun	Karyawan Swasta	Rp. 2.000.000 - Rp. 3.000.000	Ya
R65	Perempuan	31-40 Tahun	Wirausaha	Rp. 2.000.000 - Rp. 3.000.000	Ya
R66	Laki-laki	31-40 Tahun	Lainnya	Rp. 2.000.000 - Rp. 3.000.000	Ya
R67	Laki-laki	21-30 Tahun	Karyawan Swasta	Rp. 2.000.000 - Rp. 3.000.000	Ya
R68	Laki-laki	21-30 Tahun	Wirausaha	Rp. 3.000.000 - Rp. 4.000.000	Ya
R69	Perempuan	21-30 Tahun	PNS/TNI/Polri	< Rp. 2.000.000	Ya

R70	Perempuan	31-40 Tahun	Petani	< Rp. 2.000.000	Ya
R71	Perempuan	21-30 Tahun	Ibu Rumah Tangga	< Rp. 2.000.000	Ya
R72	Laki-laki	21-30 Tahun	Lainnya	Rp. 3.000.000 - Rp. 4.000.000	Ya
R73	Perempuan	31-40 Tahun	Ibu Rumah Tangga	Rp. 2.000.000 - Rp. 3.000.000	Ya
R74	Laki-laki	31-40 Tahun	Karyawan Swasta	> Rp. 4.000.000	Ya
R75	Laki-laki	31-40 Tahun	Karyawan Swasta	Rp. 2.000.000 - Rp. 3.000.000	Ya
R76	Laki-laki	31-40 Tahun	Karyawan Swasta	> Rp. 4.000.000	Ya
R77	Perempuan	21-30 Tahun	Karyawan Swasta	Rp. 2.000.000 - Rp. 3.000.000	Ya
R78	Perempuan	31-40 Tahun	Ibu Rumah Tangga	< Rp. 2.000.000	Ya
R79	Perempuan	21-30 Tahun	Karyawan Swasta	> Rp. 4.000.000	Ya
R80	Perempuan	41-50 Tahun	Ibu Rumah Tangga	< Rp. 2.000.000	Ya
R81	Laki-laki	31-40 Tahun	Lainnya	> Rp. 4.000.000	Ya
R82	Laki-laki	31-40 Tahun	Lainnya	> Rp. 4.000.000	Ya
R83	Perempuan	31-40 Tahun	Ibu Rumah Tangga	< Rp. 2.000.000	Ya
R84	Perempuan	41-50 Tahun	Ibu Rumah Tangga	Rp. 2.000.000 - Rp. 3.000.000	Ya
R85	Perempuan	31-40 Tahun	Wirausaha	Rp. 2.000.000 - Rp. 3.000.000	Ya
R86	Perempuan	41-50 Tahun	Wirausaha	< Rp. 2.000.000	Ya
R87	Perempuan	31-40 Tahun	Wirausaha	Rp. 2.000.000 - Rp. 3.000.000	Ya
R88	Perempuan	31-40 Tahun	Ibu Rumah Tangga	Rp. 2.000.000 - Rp. 3.000.000	Ya
R89	Perempuan	41-50 Tahun	Ibu Rumah Tangga	< Rp. 2.000.000	Ya
R90	Perempuan	21-30 Tahun	Ibu Rumah Tangga	< Rp. 2.000.000	Ya
R91	Perempuan	31-40 Tahun	Karyawan Swasta	> Rp. 4.000.000	Ya
R92	Perempuan	41-50 Tahun	Ibu Rumah Tangga	< Rp. 2.000.000	Ya
R93	Perempuan	31-40 Tahun	Ibu Rumah Tangga	Rp. 2.000.000 - Rp. 3.000.000	Ya
R94	Perempuan	21-30 Tahun	Pelajar/Mahasiswa	< Rp. 2.000.000	Ya

R95	Perempuan	31-40 Tahun	Wirausaha	Rp. 2.000.000 - Rp. 3.000.000	Ya
R96	Perempuan	31-40 Tahun	Ibu Rumah Tangga	< Rp. 2.000.000	Ya
R97	Perempuan	31-40 Tahun	Ibu Rumah Tangga	< Rp. 2.000.000	Ya
R98	Perempuan	31-40 Tahun	Ibu Rumah Tangga	< Rp. 2.000.000	Ya
R99	Perempuan	21-30 Tahun	Ibu Rumah Tangga	Rp. 2.000.000 - Rp. 3.000.000	Ya
R100	Laki-laki	21-30 Tahun	Karyawan Swasta	Rp. 2.000.000 - Rp. 3.000.000	Ya
R101	Perempuan	31-40 Tahun	Ibu Rumah Tangga	< Rp. 2.000.000	Ya
R102	Perempuan	31-40 Tahun	Ibu Rumah Tangga	Rp. 2.000.000 - Rp. 3.000.000	Ya
R103	Perempuan	31-40 Tahun	Ibu Rumah Tangga	Rp. 2.000.000 - Rp. 3.000.000	Ya
R104	Perempuan	31-40 Tahun	Wirausaha	Rp. 3.000.000 - Rp. 4.000.000	Ya
R105	Perempuan	21-30 Tahun	Ibu Rumah Tangga	Rp. 3.000.000 - Rp. 4.000.000	Ya
R106	Perempuan	31-40 Tahun	Wirausaha	Rp. 3.000.000 - Rp. 4.000.000	Ya
R107	Perempuan	31-40 Tahun	Wirausaha	Rp. 3.000.000 - Rp. 4.000.000	Ya
R108	Laki-laki	21-30 Tahun	Karyawan Swasta	< Rp. 2.000.000	Ya
R109	Perempuan	31-40 Tahun	Lainnya	Rp. 3.000.000 - Rp. 4.000.000	Ya
R110	Laki-laki	21-30 Tahun	Karyawan Swasta	< Rp. 2.000.000	Ya
R111	Laki-laki	31-40 Tahun	Lainnya	> Rp. 4.000.000	Ya
R112	Perempuan	31-40 Tahun	Lainnya	Rp. 3.000.000 - Rp. 4.000.000	Ya
R113	Laki-laki	21-30 Tahun	Lainnya	> Rp. 4.000.000	Ya
R114	Perempuan	21-30 Tahun	Lainnya	< Rp. 2.000.000	Ya
R115	Perempuan	31-40 Tahun	Petani	< Rp. 2.000.000	Ya
R116	Perempuan	41-50 Tahun	Ibu Rumah Tangga	Rp. 2.000.000 - Rp. 3.000.000	Ya
R117	Laki-laki	21-30 Tahun	Lainnya	Rp. 3.000.000 - Rp. 4.000.000	Ya
R118	Laki-laki	> 50 Tahun	Lainnya	< Rp. 2.000.000	Ya
R119	Perempuan	31-40 Tahun	Wirausaha	Rp. 2.000.000 - Rp. 3.000.000	Ya

R120	Perempuan	21-30 Tahun	Wirausaha	Rp. 2.000.000 - Rp. 3.000.000	Ya
R121	Perempuan	31-40 Tahun	Ibu Rumah Tangga	< Rp. 2.000.000	Ya
R122	Perempuan	31-40 Tahun	Wirausaha	< Rp. 2.000.000	Ya
R123	Perempuan	31-40 Tahun	Ibu Rumah Tangga	Rp. 3.000.000 - Rp. 4.000.000	Ya
R124	Perempuan	31-40 Tahun	Ibu Rumah Tangga	Rp. 2.000.000 - Rp. 3.000.000	Ya
R125	Laki-laki	41-50 Tahun	Karyawan Swasta	Rp. 2.000.000 - Rp. 3.000.000	Ya
R126	Perempuan	41-50 Tahun	Karyawan Swasta	Rp. 2.000.000 - Rp. 3.000.000	Ya
R127	Perempuan	31-40 Tahun	Ibu Rumah Tangga	Rp. 2.000.000 - Rp. 3.000.000	Ya
R128	Laki-laki	31-40 Tahun	Karyawan Swasta	Rp. 2.000.000 - Rp. 3.000.000	Ya
R129	Perempuan	21-30 Tahun	Pelajar/Mahasiswa	< Rp. 2.000.000	Ya
R130	Laki-laki	21-30 Tahun	Petani	< Rp. 2.000.000	Ya
R131	Perempuan	21-30 Tahun	Wirausaha	Rp. 3.000.000 - Rp. 4.000.000	Ya
R132	Perempuan	31-40 Tahun	Ibu Rumah Tangga	Rp. 2.000.000 - Rp. 3.000.000	Ya
R133	Laki-laki	41-50 Tahun	Wirausaha	> Rp. 4.000.000	Ya
R134	Laki-laki	41-50 Tahun	Karyawan Swasta	Rp. 2.000.000 - Rp. 3.000.000	Ya
R135	Perempuan	21-30 Tahun	Lainnya	Rp. 2.000.000 - Rp. 3.000.000	Ya

Lampiran 4 Tabulasi Data

1. *Tangible* (X1), *Responsiveness* (X2), *Reliability* (X3), *Assurance* (X4), *Empathy* (X5) dan *Kepuasan* (Y)

No.	X1			X2			X3			X4					X5			y		
	X1.1	X1.2	X1.3	X2.1	X2.2	X2.3	X3.1	X3.2	X3.3	X4.1	X4.2	X4.3	X4.4	X4.5	X5.1	X5.2	X5.3	Y1	Y2	Y3
R1	4	3	3	4	3	3	2	2	3	2	3	1	4	3	2	3	4	4	3	4
R2	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3
R3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	2	4	4	4	4	4	4	4
R4	4	4	4	3	3	3	3	2	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	2	4
R5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
R6	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3
R7	3	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	3	4	4	3	3
R8	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
R9	2	2	3	2	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	3
R10	4	3	3	2	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4
R11	3	3	3	3	3	3	3	4	3	1	3	2	3	4	3	3	3	3	3	3
R12	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	2
R13	2	2	4	3	4	3	3	2	3	4	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3
R14	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3
R15	4	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3
R16	2	4	3	3	4	3	1	3	4	4	3	4	2	3	3	4	3	4	2	3
R17	3	4	2	4	3	4	3	1	3	4	3	2	3	4	4	3	3	4	4	3
R18	3	3	4	4	4	3	4	1	3	3	4	3	4	3	3	4	3	2	4	3
R19	2	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	2	1	4	4	3	4
R20	3	2	1	3	3	3	3	3	4	4	3	2	3	3	3	3	4	2	3	3

R21	3	3	4	3	3	4	2	1	2	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3	4
R22	4	3	4	3	4	3	3	2	3	4	3	2	3	3	2	3	4	4	4	3
R23	3	4	3	3	2	3	2	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4
R24	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	2	3
R25	3	4	3	3	4	3	3	4	4	2	3	3	2	3	4	3	3	3	4	3
R26	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3	2	3	3	3	4	3	3	3	3	4
R27	1	4	3	3	3	4	3	4	4	3	2	4	3	4	2	2	3	4	4	3
R28	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	1	3	1	3	3	3	3	3	3
R29	3	4	3	3	3	3	2	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3
R30	2	2	2	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	2	3	2	2	2	2
R31	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	2	4	3	3	4	4	4	4	3
R32	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4	3
R33	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4	3
R34	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3
R35	3	4	3	4	2	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4
R36	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
R37	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4
R38	4	3	4	3	2	2	4	4	3	2	2	2	3	3	3	3	4	4	4	4
R39	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4
R40	3	3	4	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3
R41	3	3	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
R42	2	1	4	4	3	1	3	1	2	4	2	1	4	3	2	1	3	2	1	4
R43	2	1	4	2	4	3	3	1	3	2	4	1	3	4	2	1	3	4	1	2
R44	2	4	3	4	2	3	1	3	1	1	4	3	2	3	1	4	3	2	1	4
R45	4	3	4	4	3	4	3	4	3	3	2	3	4	3	4	3	4	3	4	3

R46	3	4	4	2	4	4	4	4	4	1	4	1	4	3	3	3	3	4	4	4
R47	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	1	4	4	4	4	4	4	4
R48	4	4	3	4	2	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
R49	4	3	3	4	4	2	4	4	4	4	4	1	4	4	4	3	4	4	4	4
R50	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	4	3
R51	4	3	4	3	1	3	4	4	4	4	3	4	2	4	4	4	3	3	3	3
R52	3	3	2	4	4	3	1	4	2	3	3	2	4	3	2	3	2	3	3	3
R53	3	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	2	4	3	3	4	3	3	4
R54	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	2	4	4	1	4	4	4	4	4	4
R55	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3
R56	4	4	4	4	3	4	4	4	4	1	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4
R57	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3
R58	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3
R59	2	1	3	2	1	2	2	4	3	3	2	4	3	4	3	2	2	3	4	3
R60	3	2	4	4	2	4	3	2	3	3	2	3	4	1	3	2	4	3	4	3
R61	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	1	3	3	3	3	3	4	4	4
R62	4	3	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
R63	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	1	3	3	3	4	3	3
R64	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3
R65	4	3	4	2	4	3	3	2	4	2	3	3	4	3	3	4	3	4	3	2
R66	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4
R67	4	4	4	4	3	4	4	3	4	2	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4
R68	2	4	2	3	2	2	2	3	4	1	4	1	4	3	2	3	4	4	4	2
R69	2	2	3	3	2	3	3	3	2	1	3	3	2	2	2	2	3	2	3	3
R70	3	4	3	3	3	2	4	4	2	3	2	2	3	4	4	2	3	4	2	2

R71	4	3	4	2	1	3	2	3	1	2	4	1	2	1	3	3	2	1	4	2
R72	4	4	4	4	3	4	3	4	4	1	4	2	4	1	4	4	4	4	4	4
R73	2	3	2	2	2	2	3	3	3	4	2	2	3	4	1	4	3	3	4	3
R74	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3
R75	3	1	4	3	3	2	3	3	2	1	3	4	3	2	4	1	1	1	3	3
R76	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4
R77	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4
R78	3	2	3	1	2	4	4	2	2	3	2	3	4	2	1	4	3	3	2	3
R79	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4
R80	4	3	2	2	3	1	3	3	4	3	2	1	2	3	4	3	4	4	4	3
R81	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
R82	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3
R83	2	3	2	3	3	2	4	2	2	1	4	3	3	2	3	1	4	1	4	3
R84	3	2	4	2	3	4	3	4	3	1	3	2	2	4	3	2	3	2	2	3
R85	4	2	3	1	2	3	2	3	2	4	2	3	4	2	1	4	4	2	4	3
R86	3	2	4	3	2	1	3	2	2	4	3	2	3	3	4	3	3	4	4	4
R87	3	4	3	3	2	1	4	2	4	2	3	1	4	3	2	2	3	2	3	3
R88	2	3	2	2	3	2	4	1	1	4	4	3	2	2	3	4	4	3	4	3
R89	2	2	3	4	3	2	4	1	4	1	2	3	3	2	3	2	4	3	2	4
R90	4	3	3	4	3	3	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4
R91	4	4	4	4	2	4	3	4	4	2	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4
R92	2	3	4	3	2	1	2	1	4	1	2	3	3	3	2	3	3	4	4	3
R93	3	2	2	3	4	4	2	4	3	3	3	4	3	2	2	3	3	3	4	2
R94	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	4	1	1	1	1	1	1	1	1
R95	2	3	1	4	4	1	3	3	2	2	4	3	3	2	4	4	3	2	3	4

R96	2	1	4	2	4	1	2	2	4	2	2	3	2	2	2	3	3	2	2	3
R97	2	3	2	2	3	2	1	3	2	2	3	1	4	1	2	3	3	4	2	4
R98	2	3	2	1	2	4	3	3	1	2	1	2	3	3	3	4	3	4	4	3
R99	3	2	2	3	3	4	3	3	1	2	4	3	2	4	4	3	4	3	4	3
R100	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	2	2
R101	2	2	2	2	3	1	3	4	1	1	3	2	2	3	3	2	1	4	3	3
R102	2	2	3	2	4	4	2	3	3	3	4	2	3	3	4	3	3	3	4	3
R103	2	2	3	1	4	4	4	2	3	3	4	4	2	1	1	4	4	2	4	3
R104	2	3	3	2	2	3	3	3	4	3	3	3	2	4	3	3	2	1	4	2
R105	2	2	3	3	3	3	4	2	3	3	2	1	2	3	3	1	2	4	4	3
R106	1	2	2	3	2	3	3	4	4	2	3	3	3	1	4	3	3	2	3	4
R107	3	1	4	1	1	3	2	3	2	1	2	3	3	2	2	4	2	2	3	3
R108	3	3	4	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
R109	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
R110	4	4	4	3	2	3	4	4	4	2	4	4	2	4	3	4	4	4	4	3
R111	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	1	4	4	4	3	4	4	3	4	4
R112	4	4	4	2	3	2	4	4	3	4	1	4	1	4	4	4	4	4	4	4
R113	3	3	3	4	3	3	3	4	4	2	3	2	3	4	3	2	4	3	4	3
R114	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	2	3	3	4	4	3	2	4	4	4
R115	3	2	4	4	1	2	2	3	1	3	2	3	3	2	2	3	2	3	2	3
R116	3	2	3	4	1	2	2	4	2	2	2	3	3	2	3	2	3	4	4	1
R117	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	2	3	4	3	3
R118	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4
R119	1	2	4	2	3	3	3	1	2	4	1	2	3	4	1	3	4	3	4	3
R120	1	2	2	2	3	4	3	3	4	4	2	3	2	3	2	3	3	3	3	2

R121	3	2	3	4	3	4	4	1	1	3	4	4	3	2	1	3	2	4	1	2
R122	2	3	3	4	2	2	1	2	3	3	2	3	2	3	3	2	2	1	3	3
R123	1	2	2	3	1	3	3	2	3	2	2	4	3	2	3	1	3	2	2	3
R124	4	2	1	1	3	3	2	2	3	3	3	2	3	4	3	2	4	2	1	2
R125	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
R126	3	2	3	4	3	1	4	2	3	3	2	4	1	2	1	2	4	2	2	2
R127	2	4	3	2	3	3	4	2	2	2	3	2	3	4	1	1	2	3	4	1
R128	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
R129	4	1	3	4	2	2	4	2	3	3	2	3	3	4	3	2	3	2	4	2
R130	3	1	3	4	1	3	2	2	3	2	4	3	2	4	4	3	2	3	4	1
R131	3	2	1	1	2	3	3	2	4	4	2	2	3	2	4	2	3	2	4	4
R132	2	3	3	4	2	4	4	2	2	2	3	3	2	2	3	3	2	1	2	3
R133	2	3	3	3	3	1	4	1	2	3	3	4	4	2	3	1	3	3	2	3
R134	4	3	2	4	2	1	4	3	4	3	4	4	4	4	2	1	2	4	1	4
R135	3	3	4	3	2	3	3	3	3	3	1	3	2	3	3	3	3	3	3	3

Lampiran 5 Hasil Pengolahan SPSS

A. Identitas Responden

Jenis Kelamin

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki-laki	52	38.5	38.5	38.5
	Perempuan	83	61.5	61.5	100.0
	Total	135	100.0	100.0	

Usia

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	< 20 Tahun	2	1.5	1.5	1.5
	21-30 Tahun	61	45.2	45.2	46.7
	31-40 Tahun	51	37.8	37.8	84.4
	41-50 Tahun	18	13.3	13.3	97.8
	> 50 Tahun	3	2.2	2.2	100.0
	Total	135	100.0	100.0	

Pekerjaan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Pelajar/Mahasiswa	19	14.1	14.1	14.1
	Ibu Rumah Tangga	31	23.0	23.0	37.0
	Petani	3	2.2	2.2	39.3
	Wirausaha	17	12.6	12.6	51.9
	PNS/TNI/Polri	4	3.0	3.0	54.8
	Karyawan Swasta	38	28.1	28.1	83.0
	Lainnya	23	17.0	17.0	100.0
	Total	135	100.0	100.0	

Pendapatan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	< Rp. 2.000.000	49	36.3	36.3	36.3
	Rp. 2.000.000 - Rp. 3.000.000	40	29.6	29.6	65.9
	Rp. 3.000.000 - Rp. 4.000.000	23	17.0	17.0	83.0
	> Rp. 4.000.000	23	17.0	17.0	100.0
	Total	135	100.0	100.0	

B. Uji Validitas

Correlations *Tangible*

		Tangible
X1.1	Pearson Correlation	.708**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
X1.2	Pearson Correlation	.704**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
X1.3	Pearson Correlation	.713**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
Tangible	Pearson Correlation	1
	Sig. (2-tailed)	
	N	30

Correlations *Responsiveness*

		Responsiveness
X2.1	Pearson Correlation	.855**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
X2.2	Pearson Correlation	.786**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
X2.3	Pearson Correlation	.718**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30

Responsiveness	Pearson Correlation	1
	Sig. (2-tailed)	
	N	30

Correlations *Reliability*

		Reliability
X3.1	Pearson Correlation	.698**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
X3.2	Pearson Correlation	.821**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
X3.3	Pearson Correlation	.723**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
Reliability	Pearson Correlation	1
	Sig. (2-tailed)	
	N	30

Correlations *Assurance*

		Assurance
X4.1	Pearson Correlation	.716**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
X4.2	Pearson Correlation	.696**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
X4.3	Pearson Correlation	.784**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
X4.4	Pearson Correlation	.549**
	Sig. (2-tailed)	.002
	N	30
X4.5	Pearson Correlation	.744**
	Sig. (2-tailed)	.000

	N	30
Assurance	Pearson Correlation	1
	Sig. (2-tailed)	
	N	30

Correlations *Empathy*

		Empathy
X5.1	Pearson Correlation	.755**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
X5.2	Pearson Correlation	.789**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
X5.3	Pearson Correlation	.372*
	Sig. (2-tailed)	.043
	N	30
Empathy	Pearson Correlation	1
	Sig. (2-tailed)	
	N	30

Correlations *Kepuasan Nasabah*

		Kepuasan Nasabah
Y1	Pearson Correlation	.738**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
Y2	Pearson Correlation	.729**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
Y3	Pearson Correlation	.778**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	30
Kepuasan Nasabah	Pearson Correlation	1
	Sig. (2-tailed)	
	N	30

C. Uji Reliabilitas

Reliability Statistics *Tangible*

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.778	.787	4

Reliability Statistics *Responsiveness*

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.820	.861	4

Reliability Statistics *Reliability*

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.798	.830	4

Reliability Statistics *Assurance*

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.776	.844	6

Reliability Statistics *Empathy*

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.743	.711	4

Reliability Statistics *Kepuasan*

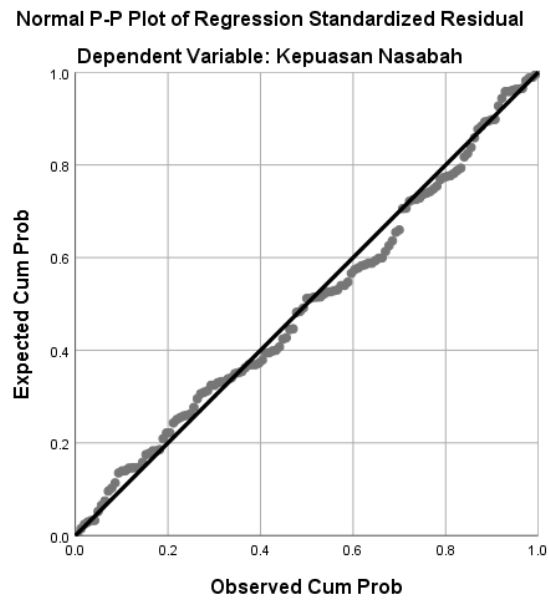
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.800	.828	4

D. Uji Normalitas

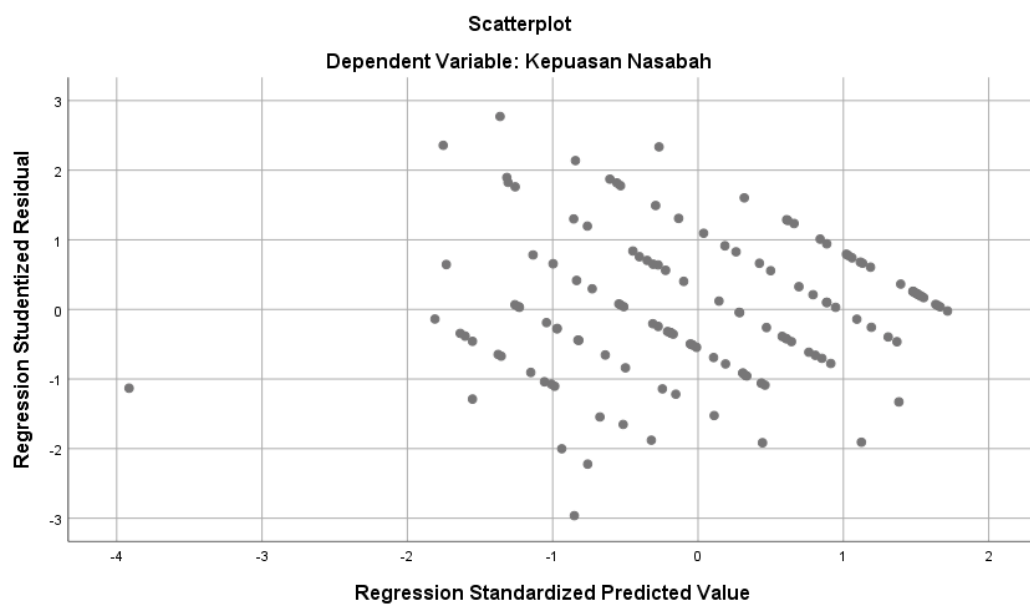
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		135
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.17623689
Most Extreme Differences	Absolute	.065
	Positive	.065
	Negative	-.042
Test Statistic		.065
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}

- Test distribution is Normal.
- Calculated from data.
- Lilliefors Significance Correction.
- This is a lower bound of the true significance.



E. Uji Heteroskedastisitas



F. Uji Multikolinearitas

Coefficients^a

Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	(Constant)		
	Tangible	.459	2.177
	Responsiveness	.606	1.650
	Reliability	.553	1.808
	Assurance	.596	1.679
	Empathy	.523	1.911

G. Uji Regresi Linier Berganda

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized	t	Sig.
		B	Std. Error	Coefficients Beta		
1	(Constant)	1.613	.715		2.256	.026
	Tangible	.229	.077	.252	2.990	.003
	Responsiveness	.035	.079	.033	.446	.656
	Reliability	.205	.073	.217	2.825	.005
	Assurance	.011	.054	.015	.196	.845
	Empathy	.381	.079	.383	4.846	.000

H. Uji Koefisien Determinasi

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.761 ^a	.579	.563	1.19882	2.094

a. Predictors: (Constant), Empathy, Assurance, Responsiveness, Reliability, Tangible

b. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

I. Uji Simultan

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	254.932	5	50.986	35.477	.000 ^b
	Residual	185.393	129	1.437		
	Total	440.326	134			

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

b. Predictors: (Constant), Empathy, Assurance, Responsiveness, Reliability, Tangible

J. Titik Persentase Distribusi t

(df = 121 – 160) Pr	0.25	0.10	0.05	0.025	0.01	0.005	0.001
df	0.50	0.20	0.10	0.050	0.02	0.010	0.002
121	0.67652	1.28859	1.65754	1.97976	2.35756	2.61707	3.15895
122	0.67651	1.28853	1.65744	1.97960	2.35730	2.61673	3.15838
123	0.67649	1.28847	1.65734	1.97944	2.35705	2.61639	3.15781
124	0.67647	1.28842	1.65723	1.97928	2.35680	2.61606	3.15726
125	0.67646	1.28836	1.65714	1.97912	2.35655	2.61573	3.15671
126	0.67644	1.28831	1.65704	1.97897	2.35631	2.61541	3.15617
127	0.67643	1.28825	1.65694	1.97882	2.35607	2.61510	3.15565
128	0.67641	1.28820	1.65685	1.97867	2.35583	2.61478	3.15512
129	0.67640	1.28815	1.65675	1.97852	2.35560	2.61448	3.15461
130	0.67638	1.28810	1.65666	1.97838	2.35537	2.61418	3.15411
131	0.67637	1.28805	1.65657	1.97824	2.35515	2.61388	3.15361
132	0.67635	1.28800	1.65648	1.97810	2.35493	2.61359	3.15312
133	0.67634	1.28795	1.65639	1.97796	2.35471	2.61330	3.15264
134	0.67633	1.28790	1.65630	1.97783	2.35450	2.61302	3.15217
135	0.67631	1.28785	1.65622	1.97769	2.35429	2.61274	3.15170
136	0.67630	1.28781	1.65613	1.97756	2.35408	2.61246	3.15124
137	0.67628	1.28776	1.65605	1.97743	2.35387	2.61219	3.15079
138	0.67627	1.28772	1.65597	1.97730	2.35367	2.61193	3.15034
139	0.67626	1.28767	1.65589	1.97718	2.35347	2.61166	3.14990
140	0.67625	1.28763	1.65581	1.97705	2.35328	2.61140	3.14947
141	0.67623	1.28758	1.65573	1.97693	2.35309	2.61115	3.14904
142	0.67622	1.28754	1.65566	1.97681	2.35289	2.61090	3.14862
143	0.67621	1.28750	1.65558	1.97669	2.35271	2.61065	3.14820
144	0.67620	1.28746	1.65550	1.97658	2.35252	2.61040	3.14779
145	0.67619	1.28742	1.65543	1.97646	2.35234	2.61016	3.14739
146	0.67617	1.28738	1.65536	1.97635	2.35216	2.60992	3.14699
147	0.67616	1.28734	1.65529	1.97623	2.35198	2.60969	3.14660
148	0.67615	1.28730	1.65521	1.97612	2.35181	2.60946	3.14621
149	0.67614	1.28726	1.65514	1.97601	2.35163	2.60923	3.14583
150	0.67613	1.28722	1.65508	1.97591	2.35146	2.60900	3.14545
151	0.67612	1.28718	1.65501	1.97580	2.35130	2.60878	3.14508
152	0.67611	1.28715	1.65494	1.97569	2.35113	2.60856	3.14471
153	0.67610	1.28711	1.65487	1.97559	2.35097	2.60834	3.14435
154	0.67609	1.28707	1.65481	1.97549	2.35081	2.60813	3.14400
155	0.67608	1.28704	1.65474	1.97539	2.35065	2.60792	3.14364
156	0.67607	1.28700	1.65468	1.97529	2.35049	2.60771	3.14330

157	0.67606	1.28697	1.65462	1.97519	2.35033	2.60751	3.14295
158	0.67605	1.28693	1.65455	1.97509	2.35018	2.60730	3.14261
159	0.67604	1.28690	1.65449	1.97500	2.35003	2.60710	3.14228
160	0.67603	1.28687	1.65443	1.97490	2.34988	2.60691	3.14195

K. Titik Persentase Distribusi F untuk Probabilita = 0,05

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

Surabaya, 12 Januari 2023

Nomor : 025/II.3.AU/FEB/A/2023

Lamp. : -

Hal : **Dosen Pembimbing Utama dan Pembimbing Pendamping**

Kepada Yth,

1. Dra. Siti Salbiyah, M.Kes
2. Phonny Aditiawan Mulyana, SE, MM

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Sehubungan dengan telah dipenuhinya persyaratan penulisan skripsi, sebagai mana diatur dalam :

1. Peraturan Rektor no:566.1/PRN/II.3.AU.F/2014–03.09.2014, tentang pedoman Akademik Tahun 2014/2015 Universitas Muhammadiyah Surabaya, perihal penilaian hasil belajar point 4.5 (Tugas Akhir)
2. Surat Keputusan Dekan Fakultas Ekonomi & Bisnis UMSurabaya No:68/II.3.AU/A/Fak. Ekonomi/IX/2013 Tentang Pedoman Akademik Pelaksanaan Pendidikan Program Sarjana (S-1), Bab IV Point C.4 (Prosedur Penilaian Skripsi).

Maka dimohon perkenannya untuk menjadi pembimbing terhadap mahasiswa sebagai berikut :

Nama : Ahmad Jazili
NIM : 20181221257
Prodi : Manajemen
Judul Skripsi : “ Pengaruh Kualitas Layanan dan Layout Facility Terhadap Kepuasan Nasabah Pegadaian Cabang Syariah Bangkalan ”

Pembimbing Utama : Dra. Siti Salbiyah, M.Kes

Pembimbing Pendamping : Phonny Aditiawan Mulyana, SE, MM

Demikian, atas perhatian dan perkenannya disampaikan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Kaprodi Manajemen,




Rina Maretasari, SM., M.SM

Tembusan Yth, (Tanpa Lampiran):

1. Dekan.
2. Kaprodi Manajemen.
3. Mahasiswa Yang Bersangkutan.

Surabaya, 05 April 2023

Nomor : 147/II.3.AU/FEB/A/2023
Lamp : -
Hal : **PERMOHONAN IJIN PENELITIAN UNTUK SKRIPSI**

Kepada :
Yth. Pimpinan PT Pegadaian CPS Bangkalan
Jl. Ki Lemah Duwur No. 08 Pejagan, Kecamatan Bangkalan, Kabupaten Bangkalan

Di Tempat

Assalamu 'alaikum Wr.Wb.

Dengan hormat, semoga Allah SWT senantiasa memberikan kekuatan kepada kita untuk dapat melaksanakan tugas dan kewajiban kita sebagai hamba Allah SWT. Kami selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surabaya mengajukan permohonan agar mahasiswa kami dengan identitas dibawah ini mendapatkan kesempatan untuk mengadakan penelitian di Lembaga/Institusi yang Bapak/Ibu pimpin.

Adapun maksud dari penelitian tersebut adalah untuk memperoleh informasi/data sesuai dengan judul skripsi yang telah kami setuju.
Identitas mahasiswa yang akan meneliti :

Nama	: Ahmad Jazili
NIM	20181221257
Fakultas/Prodi	: Ekonomi & Bisnis/Manajemen
Alamat	: Ds. Tobungan, Kec. Galis, Kab. Pamekasan
No. Handphone	082314206660
Judul Skripsi	: “ Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pegadaian Syariah Cabang Bangkalan ”

Demikian permohonan kami, atas perhatian dan perkenannya disampaikan banyak terima kasih.

Wassalamu 'alaikum Wr.Wb.

Dekan FEB UMSurabaya,



Dr. Mochamad Mochklas, S.Si., MM.



Bangkalan, 6 April 2023

Nomor : 65/61019.00/2023
 Lampiran : 1 (satu) lembar
 Urgensi : Segera

Kepada Yth.

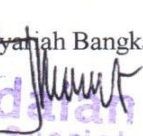
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis UMSurabaya
 di Surabaya

Perihal : Persetujuan Ijin Penelitian Mahasiswa di CPS Bangkalan (61019)

Sehubungan dengan surat Dekan FEB UMSurabaya tanggal 5 April 2023 Nomor 147/II.3.AU/A/2023 Perihal Permohonan Ijin Penelitian untuk Skripsi Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Surabaya atas nama Ahmad Jazili Program Studi Manajemen. Dengan ini diberitahukan hal-hal sebagai berikut :

1. Diberikan ijin kepada mahasiswa/i Universitas Muhammadiyah Suabaya untuk melaksanakan penelitian di PT Pegadaian Cabang Syariah Bangkalan.
2. Sebelum melakukan penelitian, kepada mahasiswa/i diwajibkan untuk menggunakan produk Pegadaian dan melakukan transaksi produk yang memungkinkan serta dilampirkan pada surat pengajuan permohonan.
3. Selama melakukan kegiatan penelitian peserta wajib mematuhi peraturan/tata tertib yang berlaku di PT Pegadaian
4. Laporan hasil penelitian hanya digunakan untuk memenuhi kurikulum, tidak untuk kepentingan lain dan dikirim 1 (satu) eksemplar ke Kantor Cabang Syariah Bangkalan Jl. Ki Lemah Duwur No. 08 Bangkalan
5. Seterima surat ini kepada yang bersangkutan agar segera melakukan konfirmasi kepada Pimpinan Cabang dimana dilaksanakannya kegiatan penelitian untuk mendapatkan penjelasan lebih lanjut.

Demikian untuk diketahui dan digunakan sebagaimana mestinya.

PT PEGADAIAN
 Kantor Cabang Syariah Bangkalan

SUPRIYO
 Manager Gadai

Tembusan: Mahasiswa/i yang bersangkutan

PT Pegadaian - Kantor Cabang Syariah Bangkalan

Jl. Ki Lemah Duwur No. 08 Bangkalan,
 Madura - Jawa Timur. 69112

Telp. 031-3095187

www.pegadaian.co.id

Kartu Kendali Bimbingan Skripsi

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURABAYA



Tahun semester	: Ganjil 2022/2023	Prodi	: S1 Manajemen	
NIM	: 20181221257	Pembimbing 1	: SITI SALBIYAH	
Nama Mahasiswa	: AHMAD JAZILI	Pembimbing 2	: Phonny Aditiawan Mulyana	
No.	Tanggal	Topik	Saran / Komentar	Pembimbing
1	2021-11-03	Konfirmasi SK Dosen Pembimbing	Konfirmasi kepada Dosen Pembimbing II untuk pelaksanaan proposal bimbingan skripsi	Phonny Aditiawan Mulyana
2	2022-09-21	Konsultasi Proposal Skripsi	Konsultasi tentang proposal skripsi Bab I	Phonny Aditiawan Mulyana
3	2022-11-08	Revisi Proposal Skripsi	Pengiriman Revisi Proposal Skripsi	Phonny Aditiawan Mulyana
4	2023-01-13	Konfirmasi SK Dosen Pembimbing I	Konfirmasi kepada Dosen Pembimbing II untuk pelaksanaan proposal bimbingan skripsi	SITI SALBIYAH
5	2023-01-13	Usul Judul Proposal Skripsi	Usul tentang judul proposal skripsi dengan judul "Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah Pegadaian Syariah Cabang Bangkalan"	SITI SALBIYAH
6	2023-01-14	Revisi Proposal Skripsi Bab I	Revisi latar belakang, rumusan masalah, sistematika penulisan	SITI SALBIYAH
7	2023-01-14	Konsultasi Bab I - Bab II	Revisi landasan teori, penelitian terdahulu, model analisis dan hipotesis	Phonny Aditiawan Mulyana
8	2023-01-15	Konsultasi Bab I - Bab III	Revisi pendekatan penelitian, definisi operasional variabel, penentuan populasi dan sampel, teknik pengolahan data	SITI SALBIYAH
9	2023-01-16	Konsultasi Proposal Skripsi	Revisi model analisis, kerangka konseptual, dan identifikasi variabel	SITI SALBIYAH
10	2023-01-17	Konsultasi Proposal Skripsi	Revisi kisi-kisi kuesioner, hipotesis, daftar pustaka, kutipan dalam jurnal dan buku dan perbaikan teknik sampling	Phonny Aditiawan Mulyana
11	2023-01-17	Konsultasi Proposal Skripsi	Revisi mengenai redaksional proposal skripsi	Phonny Aditiawan Mulyana
12	2023-01-17	Konsultasi Proposal Skripsi	Mencari dasar teori tentang kepuasan nasabah	SITI SALBIYAH
13	2023-02-21	Konsultasi Kisi kisi Kuisisioner	penambahan pendidikan terakhir dan Usia responden pada kriteria	SITI SALBIYAH
14	2023-02-22	Konsultasi Kisi kisi Kuisisioner	pengoreksian redaksi koesioner yang kurang tepat di mengerti	Phonny Aditiawan Mulyana
15	2023-02-24	ACC penyebaran Kuisisioner	sudah bagus bisa langsung di sebar	Phonny Aditiawan Mulyana
16	2023-02-24	ACC penyebaran Kuisisioner	sudah bagus bisa langsung di sebar	SITI SALBIYAH
17	2023-02-27	BAB 4 - 5	Pengoreksian bab 4 pembahasan dan kesimpulan saran	Phonny Aditiawan Mulyana
18	2023-02-27	BAB 4 - 5	Pengoreksian bab 4 pembahasan dan kesimpulan saran	SITI SALBIYAH
19	2023-02-28	Acc Sidang	sudah boleh mendaftar sidang	Phonny Aditiawan Mulyana
20	2023-02-28	Acc Sidang	sudah boleh mendaftar sidang	SITI SALBIYAH
21	2023-03-31	Revisi Latar Belakang	latar belakang mencantumkan alasan-alasan yang kuat terkait variabel yang diteliti	SITI SALBIYAH
22	2023-03-31	Revisi Landasan Teori	landasan teori untuk kualitas pelayanan sebaiknya menggunakan sumber buku asli	Phonny Aditiawan Mulyana
23	2023-03-31	Kuesioner responden	revisi mengenai kuesioner yang akan disebar ke responden	SITI SALBIYAH
24	2023-04-01	Konsultasi BAB IV	penjelasan tentang pemaparan gambaran umum perusahaan	SITI SALBIYAH
25	2023-04-02	Konsultasi BAB IV-V	konsultasi mengenai uji-uji yang akan diteliti	Phonny Aditiawan Mulyana
26	2023-04-02	Revisi Kuesioner	pendalaman kembali dan revisi mengenai komponen-komponen pernyataan responden yang sudah dibuat	Phonny Aditiawan Mulyana
27	2023-04-03	Pengerjaan BAB IV	konsultasi serta revisi mengenai kondisi objektif perusahaan	SITI SALBIYAH
28	2023-04-05	Deskripsi Hasil Penelitian	konsultasi mengenai deskripsi hasil data penelitian yang sudah dilakukan	Phonny Aditiawan Mulyana
29	2023-04-10	Revisi BAB V	koreksi mengenai kesimpulan dan saran untuk lanjut ke proses sidang	Phonny Aditiawan Mulyana
30	2023-04-10	Revisi BAB IV-V	lanjut acc sidang	SITI SALBIYAH



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURABAYA

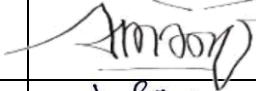


Jl Sutorejo No 59 Surabaya

PANITIA UJIAN SKRIPSI STRATA - 1 (S-1)
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

DAFTAR PERBAIKAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Ahmad Jazili
 NIM : 20181221257
 Program Studi : MANAJEMEN
 Hari/Tanggal : Kamis, 25 Mei 2023

Kami telah menyetujui perbaikan/refisi atas skripsi mahasiswa tersebut diatas

Nama Penguji	Tanda Tangan	Tanggal
Dr. Muhammad Anang Firmansyah, SE., MM		25 Mei 2023
Dra. Siti Salbiyah, M.Kes		25 Mei 2023
Phonny Aditiawan Mulyana, SE., MM.		25 Mei 2023

Catatan

Setiap Mahasiswa membuat rangkap 3

ENDORSEMENT LETTER

369/PB-UMS/EL/V /2023

This letter is to certify that the abstract of the thesis below

Title : The Influence of Service Quality Dimensions on Customer Satisfaction of Sharia Pawnshop Bangkalan
Student's name : Ahmad Jazili
Student's ID Number : 20181221257
Department : Management, Undergraduate, Faculty of Economics and Business, Universitas Muhammadiyah Surabaya Indonesia

has been endorsed by Pusat Bahasa *UMSurabaya* for further approval by the examining committee of the faculty.

Surabaya, May 25, 2023

Chairperson



Dr. Waode Hamsia, M.Pd

SURAT KETERANGAN BEBAS PINJAM

Dengan ini menyatakan bahwa :

Nama : Ahmad Jazili
NIM : 20181221257
Program Studi/Fakultas : (S1) Manajemen/Fakultas Ekonomi Dan Bisnis
Alamat : Desa Tobungan, Kecamatan Galis, Kabupaten Pamekasan
No.Telp/HP : 082314206660

Tidak memiliki pinjaman bahan pustaka di Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Surabaya.
Surat keterangan ini digunakan untuk: **Mengambil Ijazah**

Mengetahui,

Kepala Perpustakaan



Drs. Yarno, M.Pd.

Surabaya, 25 Mei 2023
Petugas Perpustakaan



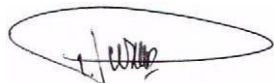
Dyah Ayu S.

SURAT KETERANGAN BUKTI BEBAS PLAGIASI

Naskah tugas akhir / skripsi / karya tulis / tesis*) yang diserahkan atas :

N a m a : Ahmad Jazili
 N I M : 20181221257
 Fakultas/Prodi : Fakultas Ekonomi (S1) Manajemen
 Alamat : Desa Tobungan, Kecamatan Galis, Kabupaten Pamekasan
 Judul : Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah
 Pegadaian Syariah Cabang Bangkalan
 telah **diserahkan dan memenuhi kriteria** batas maksimal yang sudah ditentukan.

Petugas perpustakaan



Putri Rokhmawati

Surabaya, 13 Juni 2023

Mahasiswa,



Ahmad Jazili

Mengetahui,



Drs. Yarno, M.Pd.

***) DILARANG KERAS MENYEBARLUASKAN FORM INI**