

KUESIONER PENELITIAN
FAKTOR-FAKTOR YANG MEMENGARUHI NASABAH DALAM MEMILIH
PEMBIAYAAN MURABAHAH PADA BANK SYARIAH MANDIRI KC TANJUNG

DATA NASABAH (RESPONDEN)	
Nama Responden	
Jenis Kelamin	1. Pria 2. Wanita
Pendidikan Terakhir	1. SMU ke bawah 2. Diploma 3. Sarjana
Pekerjaan Utama	1. PNS 2. Swasta 3. Lain-lain

Keterangan

Beri tanda centang (✓) pada kotak di sebelah kanan setiap pernyataan/pertanyaan sesuai dengan pendapat anda.

SS : Sangat Setuju

S : Setuju

N : Netral

TS : Tidak Setuju

STS : Sangat Tidak Setuju

Kualitas Pelayanan (X1)

NO	Pertanyaan	Jawaban				
		SS	S	N	TS	STS
<i>Tangibles</i> (Bukti Langsung)						
1	Fasilitas fisik atau personel seperti ruangan yang nyaman dan penampilan karyawan Bank Syariah Mandiri KC Tanjung rapi saat melayani nasabah yang ingin mengajukan pembiayaan murabahah.					
2	Bank Syariah Mandiri KC Tanjung mempunyai materi komunikasi seperti menggukan komputer, brosur, dan lain-lain untuk menyampaikan informasi tentang produk pembiayaan murabahah.					
<i>Reliability</i> (Kehandalan)						
3	Bank Syariah Mandiri KC Tanjung dapat dipercaya dan dapat andalkan oleh nasabah dalam menjalankan pembiayaan murabahah.					
4	Bank Syariah Mandiri KC Tanjung menyediakan jasa pembiayaan murabahah secara tepat waktu.					
<i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap)						
5	Memberikan respon yang cepat dan tanggap terhadap keluhan, kritik dan saran dari nasabah mengenai masalah yang terjadi dalam produk pembiayaan murabahah pada Bank Syariah Mandiri KC Tanjung.					
<i>Assurance</i> (Jaminan)						
6	Karyawan Bank Syariah Mandiri KC Tanjung memberikan pelayanan dengan sopan,ramah, perhatian dan respek terhadap nasabah yang ingin mengajukan pembiayaan murabahah.					
7	Nasabah merasa aman (fisik dan uang) atau melakukan transaksi produk pembiayaan murabahah pada Bank Syariah Mandiri KC Tanjung					
<i>Emphaty</i> (Empati)						
8	Karyawan Bank Syariah Mandiri KC Tanjung mudah untuk dihubungi atau ditemui oleh nasabah saat menggunakan produk pembiayaan murabahah.					
9	Nasabah mudah memahami informasi yang disampaikan oleh karyawan Bank Syariah Mandiri KC Tanjung mengenai produk pembiayaan murabahah.					

10	Karyawan Bank Syariah Mandiri KC Tanjung memahami kebutuhan nasabah yang ingin mengajukan pembiayaan murabahah.					
----	---	--	--	--	--	--

Harga (X2)

NO	Pertanyaan	Jawaban				
		SS	S	N	TS	STS
<i>Tingkat Harga</i>						
11	Nasabah ingin mengajukan pembiayaan murabahah pada Bank Syariah Mandiri Mandiri KC Tanjung.					
12	Nasabah mengajukan pembiayaan murabahah pada Bank Syariah Mandiri KC Tanjung karena adanya kebutuhan.					
13	Produk pembiayaan murabahah pada Bank Syariah Mandiri Mandiri KC Tanjung biaya (administrasi) lebih murah dibandingkan dengan produk pembiayaan murabahah di bank atau lembaga keuangan lain.					

Keputusan Nasabah (Y)

NO	Pertanyaan	Jawaban				
		SS	S	N	TS	STS
<i>Interest (Ketertarikan)</i>						
14	Nasabah tertarik mengajukan pembiayaan saat mengetahui produk pembiayaan melalui iklan ataupun promosi yang ada di Bank Syariah Mandiri KC Tanjung.					
<i>Decision (Keputusan)</i>						
15	Nasabah mengajukan pembiayaan murabahah pada Bank Syariah Mandiri Mandiri KC Tanjung karena menggunakan prinsip yang sesuai dengan syariah.					
<i>Action (Tindakan)</i>						
16	Menjadi nasabah tetap karena mendapatkan kepuasan terhadap jasa pembiayaan murabahah yang diberikan oleh Bank Syariah Mandiri Mandiri KC Tanjung.					

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

1. Nama Lengkap : Erla Sharfina Permata Noor
2. Tempat /Tanggal Lahir : Banjarmasin, 28 Desember 1998
3. Jenis Kelamin : Perempuan
4. Agama : Islam
5. Kebangsaan : Indonesia
6. Status Perkawinan : Belum Kawin
7. Alamat : Jl. Kenanga No 46 Tanjung Tabalong
8. Pendidikan :
 - a. TK Pertiwi Tanjung
 - b. SDN 8 Tanjung
 - c. MTsN Tanjung
 - d. SMAN 1 Tanjung
9. Organisasi : -
10. Orang Tua :

Ayah

Nama : H. Noor Akla, SE

Alamat : Jl. Kenanga No 46 Tanjung Tabalong

Pekerjaan : Swasta

Ibu

Nama : Hj. Ernawati, SE

Alamat : Jl. Kenanga No 46 Tanjung Tabalong

Pekerjaan : Swasta
11. Bersaudara : Tunggal
12. Alamat Email : erlasharfinapnoor@gmail.com

A. Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (X1)

Correlations

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	Total
P1 Pearson Correlation	1	,487**	,559**	,487**	,405*	,300	,268	,140	,328	,357	,625**
Sig. (2-tailed)		,006	,001	,006	,027	,107	,152	,461	,077	,053	,000
N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P2 Pearson Correlation	,487**	1	,359	1,000**	,244	,355	,331	,601*	,325	,326	,686**
Sig. (2-tailed)	,006		,052	,000	,193	,054	,074	,000	,079	,079	,000
N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P3 Pearson Correlation	,559**	,359	1	,359	,192	,300	,000	,040	-,082	,252	,418**
Sig. (2-tailed)	,001	,052		,052	,310	,107	1,000	,834	,666	,180	,021
N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P4 Pearson Correlation	,487**	1,000**	,359	1	,244	,355	,331	,601*	,325	,326	,686**
Sig. (2-tailed)	,006	,000	,052		,193	,054	,074	,000	,079	,079	,000
N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P5 Pearson Correlation	,405*	,244	,192	,244	1	,605**	,308	,282	,403*	,929**	,785**
Sig. (2-tailed)	,027	,193	,310	,193		,000	,098	,130	,027	,000	,000
N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P6 Pearson Correlation	,300	,355	,300	,355	,605**	1	,293	,394*	,239	,566**	,727**
Sig. (2-tailed)	,107	,054	,107	,054	,000		,116	,031	,203	,001	,000
N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P7 Pearson Correlation	,268	,331	,000	,331	,308	,293	1	,319	,457*	,271	,551**
Sig. (2-tailed)	,152	,074	1,000	,074	,098	,116		,085	,011	,147	,002
N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P8 Pearson Correlation	,140	,601**	,040	,601**	,282	,394*	,319	1	,298	,264	,607**
Sig. (2-tailed)	,461	,000	,834	,000	,130	,031	,085		,110	,159	,000
N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P9 Pearson Correlation	,328	,325	-,082	,325	,403*	,239	,457*	,298	1	,345	,563**
Sig. (2-tailed)	,077	,079	,666	,079	,027	,203	,011	,110		,062	,001
N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P10 Pearson Correlation	,357	,326	,252	,326	,929**	,566**	,271	,264	,345	1	,774**
Sig. (2-tailed)	,053	,079	,180	,079	,000	,001	,147	,159	,062		,000
N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Total Pearson Correlation	,625**	,686**	,418**	,686**	,785**	,727**	,551**	,607*	,563**	,774**	1
Sig. (2-tailed)	,000	,000	,021	,000	,000	,000	,002	,000	,001	,000	
N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30

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

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

Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan (X1)

		N	%
Cases	Valid	30	66,7
	Excluded ^a	15	33,3
	Total	45	100,0

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

Cronbach's Alpha	N of Items
,781	11

B. Uji Validitas Variabel Harga (X2)

Uji Validitas

		P1	P2	P3	Total
P1	Pearson Correlation	1	,554**	,375*	,810**
	Sig. (2-tailed)		,001	,041	,000
	N	30	30	30	30
P2	Pearson Correlation	,554**	1	,505**	,854**
	Sig. (2-tailed)	,001		,004	,000
	N	30	30	30	30
P3	Pearson Correlation	,375*	,505**	1	,758**
	Sig. (2-tailed)	,041	,004		,000
	N	30	30	30	30
Total	Pearson Correlation	,810**	,854**	,758**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	
	N	30	30	30	30

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

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

Uji Reliabilitas

		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
,830	4

C. Uji Validitas Variabel Keputusan Nasabah (Y)**Correlations**

		Y1	Y2	Y3	Total
Y1	Pearson Correlation	1	,279	,286	,719**
	Sig. (2-tailed)		,135	,125	,000
	N	30	30	30	30
Y2	Pearson Correlation	,279	1	,151	,745**
	Sig. (2-tailed)	,135		,425	,000
	N	30	30	30	30
Y3	Pearson Correlation	,286	,151	1	,633**
	Sig. (2-tailed)	,125	,425		,000
	N	30	30	30	30
Total	Pearson Correlation	,719**	,745**	,633**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	
	N	30	30	30	30

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

Uji Reliabilitas Variabel Keputusan Nasabah (Y)**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
,772	4

D. Uji Regresi Linier Berganda

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Harga, Kualitas_Pelayanan ^b	.	Enter

a. Dependent Variable: Keputusan_Nasabah

b. All requested variables entered.

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,509 ^a	,260	,205	1,241

a. Predictors: (Constant), Harga, Kualitas_Pelayanan

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	14,580	2	7,290	4,733	,017 ^b
	Residual	41,586	27	1,540		
	Total	56,167	29			

a. Dependent Variable: Keputusan_Nasabah

b. Predictors: (Constant), Harga, Kualitas_Pelayanan

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	8,551	3,043		2,810	,009
	Kualitas_Pelayanan	,162	,060	,447	2,692	,012
	Harga	-,256	,152	-,281	-1,691	,102

a. Dependent Variable: Keputusan_Nasabah

Correlations

		Kualitas_Pelaya nan	Harga	Keputusan_Nas abah
Kualitas_Pelayanan	Pearson Correlation	1	,077	,426 ⁺
	Sig. (2-tailed)		,688	,019
	N	30	30	30
Harga	Pearson Correlation	,077	1	-,247
	Sig. (2-tailed)	,688		,189
	N	30	30	30
Keputusan_Nasabah	Pearson Correlation	,426 ⁺	-,247	1
	Sig. (2-tailed)	,019	,189	
	N	30	30	30

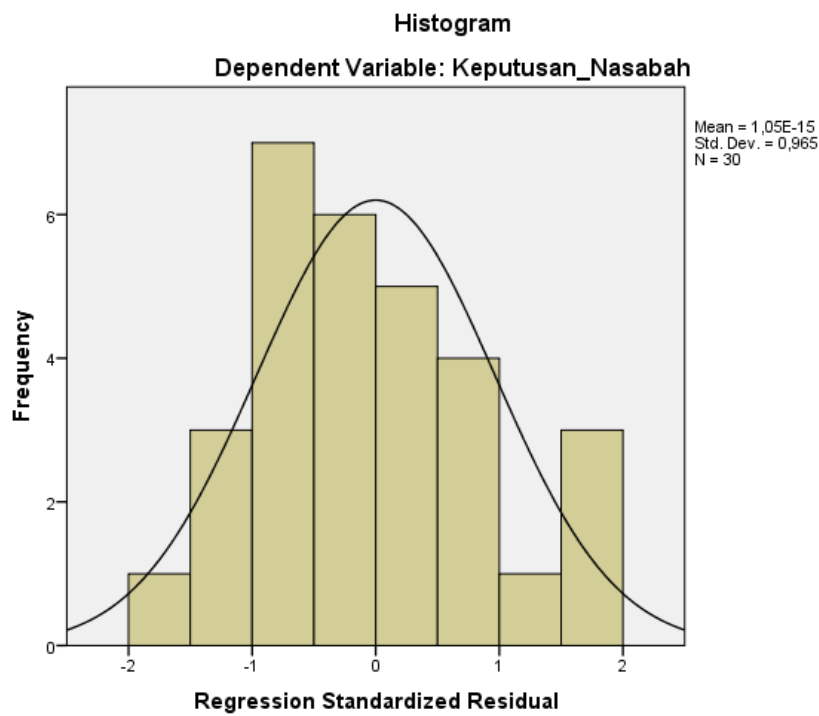
*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

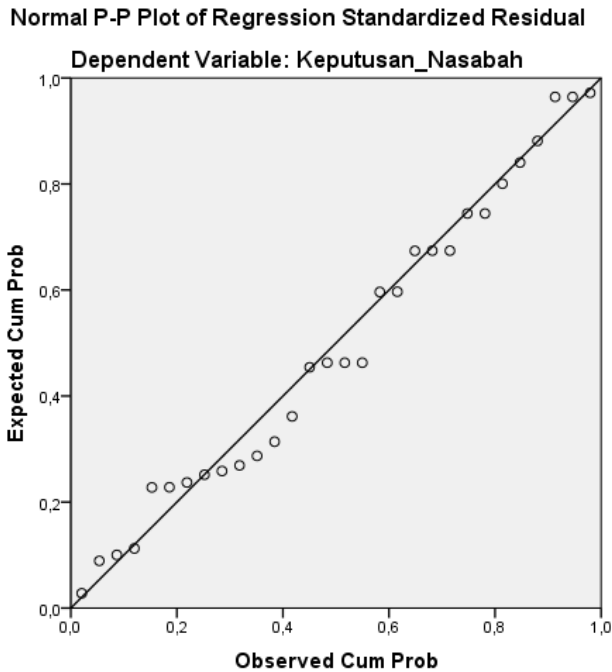
Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		30
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	,0000000
	Std. Deviation	1,19750350
Most Extreme Differences	Absolute	,105
	Positive	,105
	Negative	-,086
Test Statistic		,105
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.





Regresi Linier Berganda

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Harga, Kualitas_Pelayanan ^b		Enter

- a. Dependent Variable: Keputusan_Nasabah
 b. All requested variables entered.

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,509 ^a	,260	,205	1,241	1,662

- a. Predictors: (Constant), Harga, Kualitas_Pelayanan
 b. Dependent Variable: Keputusan_Nasabah

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	14,580	2	7,290	4,733	,017 ^b
	Residual	41,586	27	1,540		
	Total	56,167	29			

- a. Dependent Variable: Keputusan_Nasabah
 b. Predictors: (Constant), Harga, Kualitas_Pelayanan

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	
	B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	8,551	3,043		2,810	,009
	Kualitas_Pelayanan	,162	,060	,447	2,692	,012
	Harga	-,256	,152	-,281	-1,691	,102

a. Dependent Variable: Keputusan_Nasabah