

## **ANGKET**

### **Pengantar**

Saya merupakan mahasiswa Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin yang sedang melakukan penelitian dalam rangka menyelesaikan tugas akhir saya.

Dalam rangka penelitian, bersama dengan ini saya mohon bantuan Bapak/Ibu nasabah di Bank Muamalat Kantor Cabang Banjarmasin yang merupakan responden dalam penelitian ini. Untuk itu saya mohon angket ini diisi oleh Bapak/Ibu untuk menjawab seluruh pertanyaan yang telah disediakan dengan sebenar-benarnya tanpa ada paksaan dari pihak manapun. Sehubungan dengan hal tersebut maka jawaban responden diharapkan objektif karena tidak akan mempengaruhi status dan jabatan responden dan hanya jawaban objektif dan realistislah yang saya butuhkan.

Adapun penelitian ini berjudul “Loyalitas Nasabah Terhadap Penggunaan Produk Tabungan IB Muamalat Haji dan Umrah Pada Bank Muamalat Kantor Cabang Banjarmasin”. Atas partisipasi Bapak/Ibu saya ucapkan terima kasih.

### **Biodata Responden**

1. Nama :
2. Umur :
3. Jenis Kelamin : Laki-laki/Perempuan

### **Petunjuk pengisian**

Berilah tanda (√) pada satu jawaban di kolom skala pertanyaan dibawah ini.

Keterangan Pilihan:

SS : Sangat Setuju

S : Setuju

R: Ragu-Ragu

TS : Tidak Setuju

STS : Sangat Tidak Setuju

#### **A. Pelayanan**

NO	Pertanyaan	SS	S	R	TS	STS
1.	Karyawan Bank Muamalat Kantor Cabang Banjarmasin memberikan pelayanan dengan ramah					
2.	Karyawan Bank Muamalat Kantor Cabang Banjarmasin menyelesaikan tugas secara tepat waktu					
3.	Karyawan Bank Muamalat Kantor Cabang Banjarmasin memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti					
4.	Tata ruang Bank Muamalat Kantor Cabang Banjarmasin memudahkan nasabah					

#### **B.Mutu**

NO	Pertanyaan	SS	S	R	TS	STS
1..	Produk tabungan iB muamalat haji dan umrah sesuai dengan kebutuhan nasabah					
2.	Produk tabungan iB muamalat haji dan umrah masih bertahan sejak awal Bank Muamalat berdiri sampai sekarang.					

3.	Produk tabungan iB muamalat haji dan umrah dilengkapi dengan fitur kartu Shar-E debit Gold, tidak dikenakan biaya administrasi, hadiah seru.					
----	--	--	--	--	--	--

### C.Promosi

No	Pertanyaan	SS	S	R	TS	STS
1.	Promosi yang ditawarkan tabungan iB muamalat haji dan umrah menarik					
2.	Promosi yang dilakukan melalui media cetak dan elektronik					
3.	Bank muamalat kantor cabang Banjarmasin menyediakan informasi pada setiap kantor terkait produk tabungan iB muamalat haji dan umrah					

### D.Loyalitas Nasabah

NO	Pertanyaan	SS	S	R	TS	STS
1.	Saya/nasabah melakukan saya/nasabah melakukan pembayaran angsuran produk tabungan iB Muamalat Haji dan Umrah secara teratur					
2.	Saya/nasabah menggunakan produk lainnya yang ditawarkan Bank Muamalat					
3.	Saya/nasabah merekomendasikan produk selain tabungan iB Muamalat Haji dan umrah yang ada di Bank Muamalat Kantor Cabang Banjarmasin					
4.	Saya/nasabah tidak akan tertarik terhadap produk sejenis yang ditawarkan bank lain					

## UJI VALIDITAS

### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
P1	52,73	9,840	,249	,873
P2	52,80	9,513	,308	,872
P3	52,76	8,979	,554	,855
P4	52,71	9,146	,597	,852
M1	52,75	9,033	,661	,849
M2	52,79	9,158	,621	,851
M3	52,79	8,797	,726	,845
PR1	52,79	9,544	,570	,855
PR2	52,81	9,216	,658	,850
PR3	52,76	9,244	,588	,853
PP1	52,76	9,653	,399	,863
PP2	52,83	9,851	,396	,862
PP3	52,76	9,268	,577	,854
PP4	52,80	9,489	,557	,855

### Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
56,83	10,719	3,274	14

## UJI REABILITAS

### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	84	100,0
	Excluded <sup>a</sup>	0	,0
	Total	84	100,0

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

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,865	14

### Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
P1	4,11	,440	84
P2	4,04	,502	84
P3	4,07	,460	84
P4	4,12	,393	84
M1	4,08	,387	84
M2	4,05	,377	84
M3	4,05	,408	84
PR1	4,05	,307	84
PR2	4,02	,346	84
PR3	4,07	,373	84
PP1	4,07	,373	84
PP2	4,00	,310	84
PP3	4,07	,373	84
PP4	4,04	,327	84

## UJI NORMALITAS

### Case Processing Summary

	Cases					
	Valid		Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
Loyalitas_Nasabah	84	100,0%	0	0,0%	84	100,0%

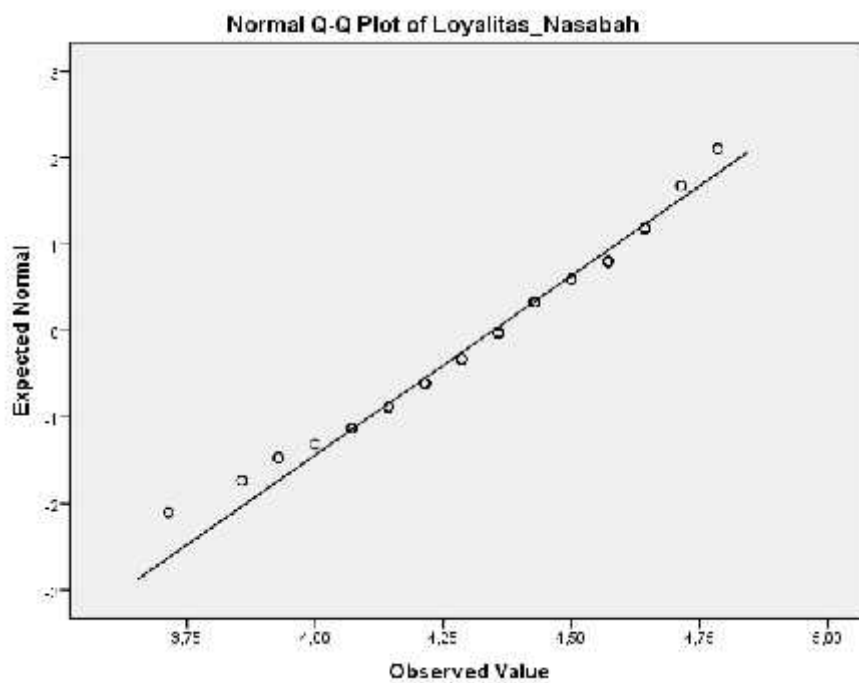
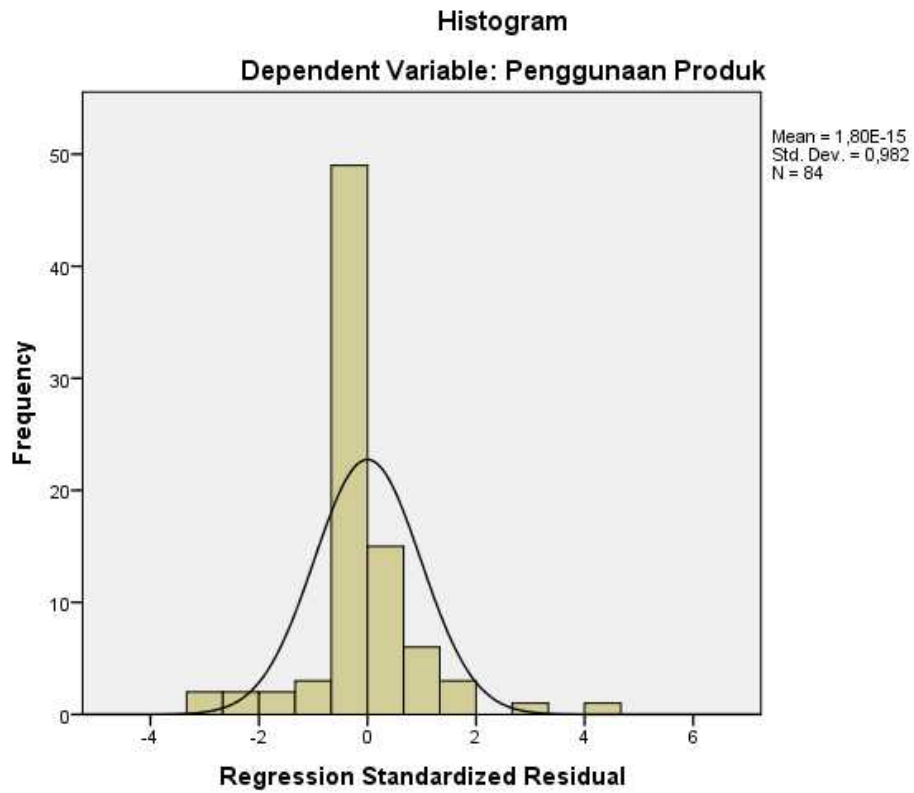
### Descriptives

			Statistic	Std. Error
Loyalitas_Nasabah	Mean		4,3469	,04626
	95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound	4,2947	
		Upper Bound	4,3992	
	5% Trimmed Mean		4,3554	
	Median		4,3571	
	Variance		,058	
	Std. Deviation		,24067	
	Minimum		3,71	
	Maximum		4,79	
	Range		1,07	
	Interquartile Range		,34	
	Skewness		,462	,863
	Kurtosis		-,221	,520

### Tests of Normality

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
Loyalitas_Nasabah	,100	84	,200*	,970	84	,544

a. Lilliefors Significance Correction



## UJI HETEROSKEDASTISITAS

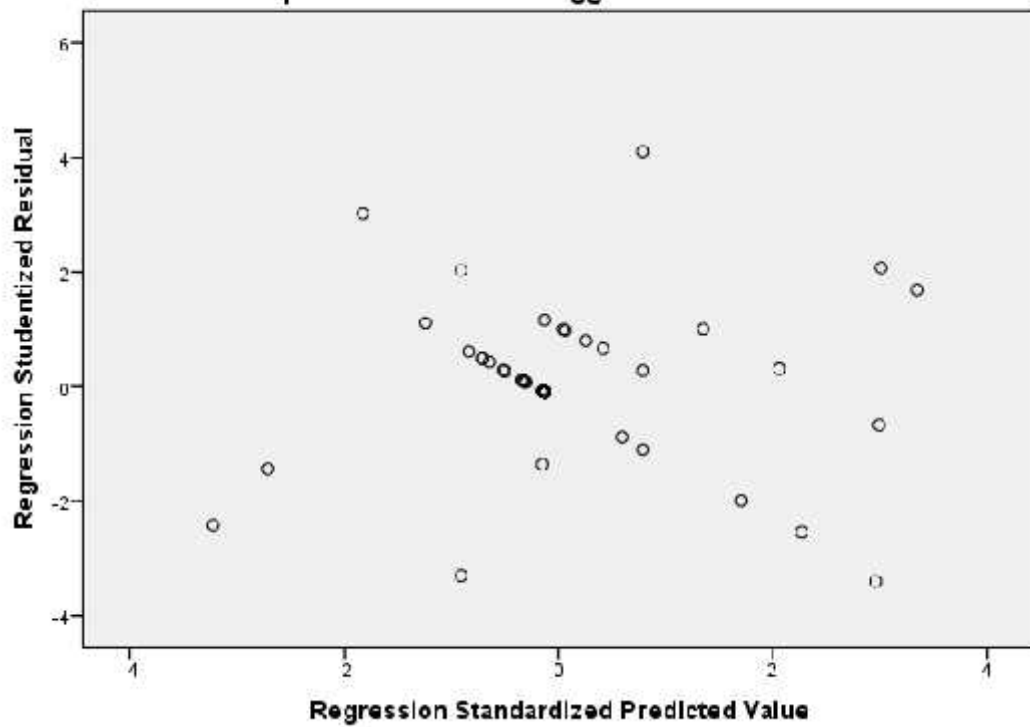
Coefficients<sup>a</sup>

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	
	B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	-2,859	1,140		-2,507	,014
	Pelayanan	,100	,055	,215	1,815	,073
	Mutu	-,055	,099	-,085	-,560	,577
	Promosi	,191	,109	,247	1,757	,083

a. Dependent Variable: RES2

Scatterplot

Dependent Variable: Penggunaan Produk





## UJI MULTIKORELASI

### Variables Entered/Removed<sup>a</sup>

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Promosi, Pelayanan, Mutu <sup>b</sup>		Enter

a. Dependent Variable: Penggunaan Produk

b. All requested variables entered.

### Coefficients<sup>a</sup>

Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	Pelayanan	,800	1,250
	Mutu	,493	2,029
	Promosi	,568	1,761

a. Dependent Variable: Loyalitas

Nasabah

### Collinearity Diagnostics<sup>a</sup>

Model	Dimension	Eigenvalue	Condition Index	Variance Proportions			
				(Constant)	Pelayanan	Mutu	Promosi
1	1	3,990	1,000	,00	,00	,00	,00
	2	,005	28,448	,00	,83	,06	,12
	3	,003	34,544	,66	,04	,38	,00
	4	,002	49,022	,34	,13	,56	,88

a. Dependent Variable: Loyalitas Nasabah

### Residuals Statistics<sup>a</sup>

	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	13,70	18,76	16,18	,771	84
Std. Predicted Value	-3,222	3,346	,000	1,000	84

Standard Error of Predicted Value	,090	,384	,150	,089	84
Adjusted Predicted Value	14,20	19,01	16,19	,782	84
Residual	-2,477	3,216	,000	,784	84
Std. Residual	-3,102	4,027	,000	,982	84
Stud. Residual	-3,405	4,108	-,004	1,047	84
Deleted Residual	-3,009	3,347	-,007	,894	84
Stud. Deleted Residual	-3,659	4,596	-,003	1,104	84
Mahal. Distance	,067	18,204	2,964	4,888	84
Cook's Distance	,000	,651	,039	,109	84
Centered Leverage Value	,001	,219	,036	,059	84

a. Dependent Variable: Loyalitas Nasabah

## REGRESI LINEAR BERGANDA

### Descriptive Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
Penggunaan Produk	16,18	1,099	84
Pelayanan	16,33	1,417	84
Mutu	12,18	1,008	84
Promosi	12,14	,852	84

### Correlations

		Penggunaan Produk	Pelayanan	Mutu	Promosi
Pearson Correlation	Penggunaan Produk	1,000	,077	,536	,667
	Pelayanan	,077	1,000	,447	,279
	Mutu	,536	,447	1,000	,657
	Promosi	,667	,279	,657	1,000
Sig. (1-tailed)	Penggunaan Produk	.	,242	,000	,000
	Pelayanan	,242	.	,000	,005
	Mutu	,000	,000	.	,000
	Promosi	,000	,005	,000	.
N	Penggunaan Produk	84	84	84	84
	Pelayanan	84	84	84	84
	Mutu	84	84	84	84
	Promosi	84	84	84	84

### Variables Entered/Removed<sup>a</sup>

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Promosi, Pelayanan, Mutu <sup>b</sup>	.	Enter

a. Dependent Variable: Loyalitas Nasabah

b. All requested variables entered.

### Model Summary<sup>b</sup>

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1				

1	,701 <sup>a</sup>	,491	,472	,799
---	-------------------	------	------	------

a. Predictors: (Constant), Promosi, Pelayanan, Mutu

b. Dependent Variable: Loyalitas Nasabah

#### ANOVA<sup>a</sup>

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	49,294	3	16,431	25,761	,000 <sup>b</sup>
	Residual	51,027	80	,638		
	Total	100,321	83			

a. Dependent Variable: Loyalitas Nasabah

b. Predictors: (Constant), Promosi, Pelayanan, Mutu

#### Coefficients<sup>a</sup>

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	6,552	1,431		4,579	,000
	Pelayanan	-,150	,069	-,193	-2,165	,033
	Mutu	,286	,124	,262	2,307	,024
	Promosi	,708	,137	,548	5,183	,000

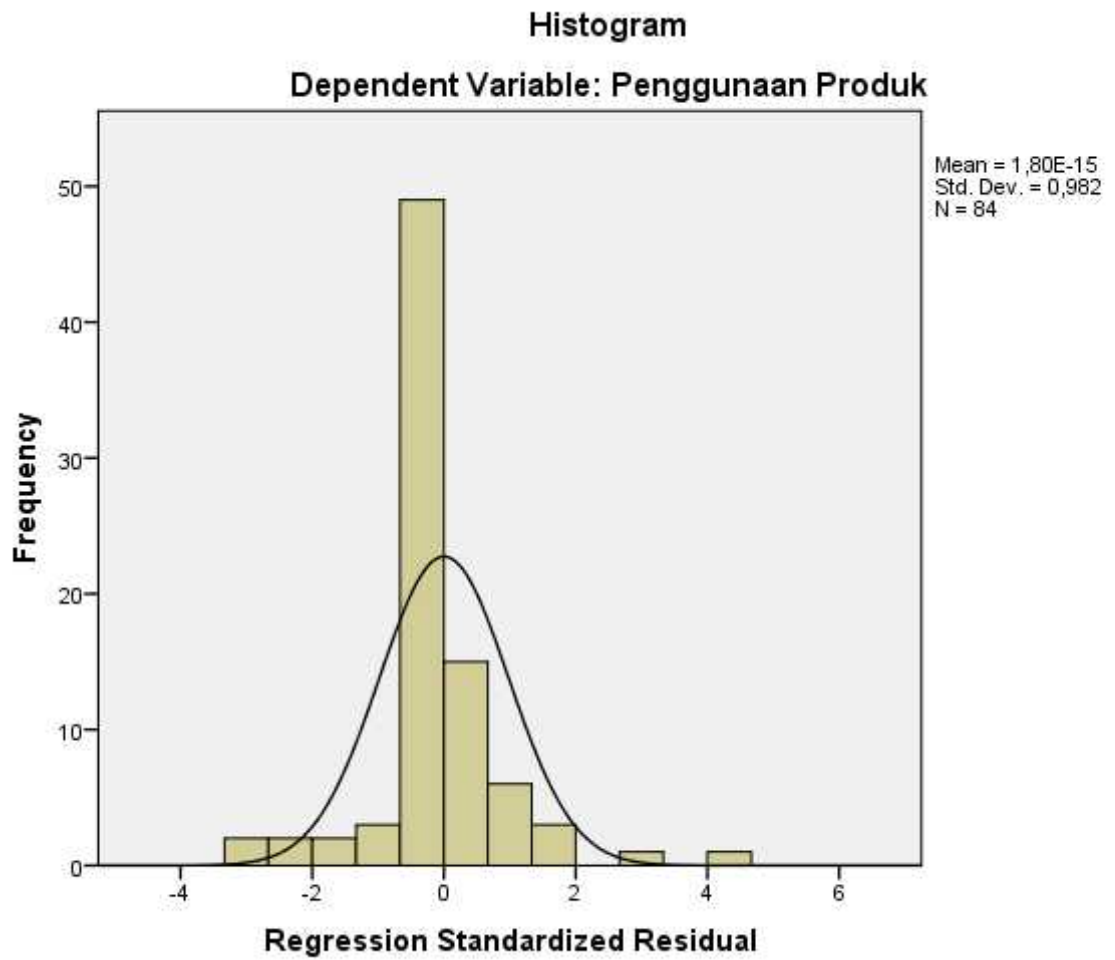
a. Dependent Variable: Penggunaan Produk

#### Residuals Statistics<sup>a</sup>

	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	13,70	18,76	16,18	,771	84
Std. Predicted Value	-3,222	3,346	,000	1,000	84
Standard Error of Predicted Value	,090	,384	,150	,089	84
Adjusted Predicted Value	14,20	19,01	16,19	,782	84
Residual	-2,477	3,216	,000	,784	84
Std. Residual	-3,102	4,027	,000	,982	84
Stud. Residual	-3,405	4,108	-,004	1,047	84
Deleted Residual	-3,009	3,347	-,007	,894	84
Stud. Deleted Residual	-3,659	4,596	-,003	1,104	84

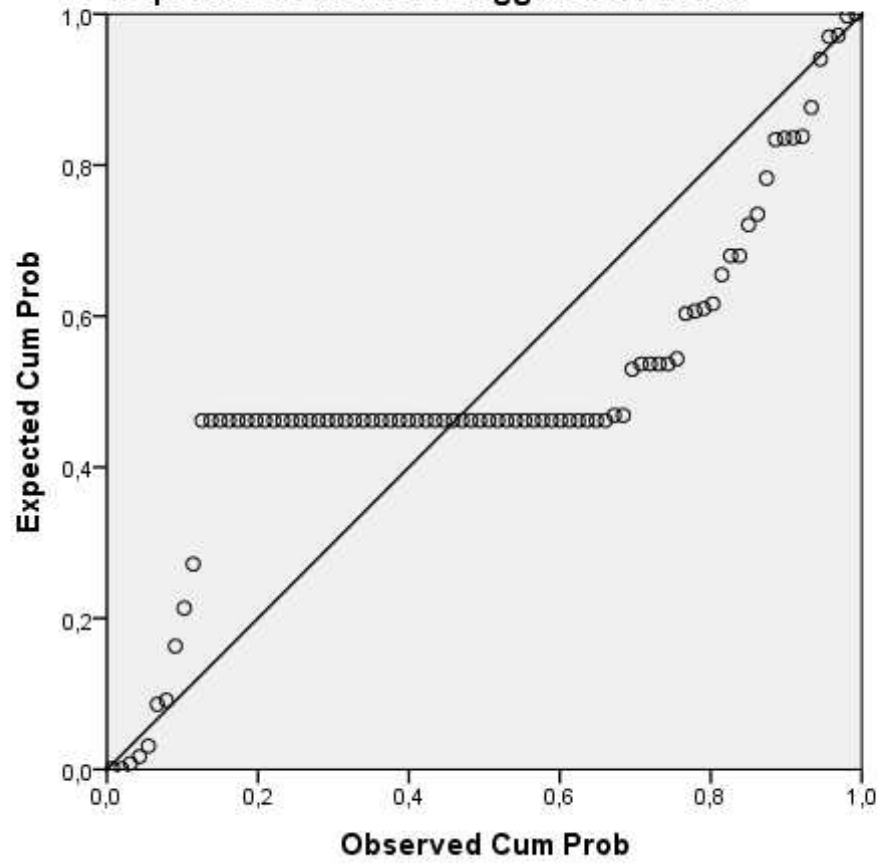
Mahal. Distance	,067	18,204	2,964	4,888	84
Cook's Distance	,000	,651	,039	,109	84
Centered Leverage Value	,001	,219	,036	,059	84

a. Dependent Variable: Loyalitas Nasabah



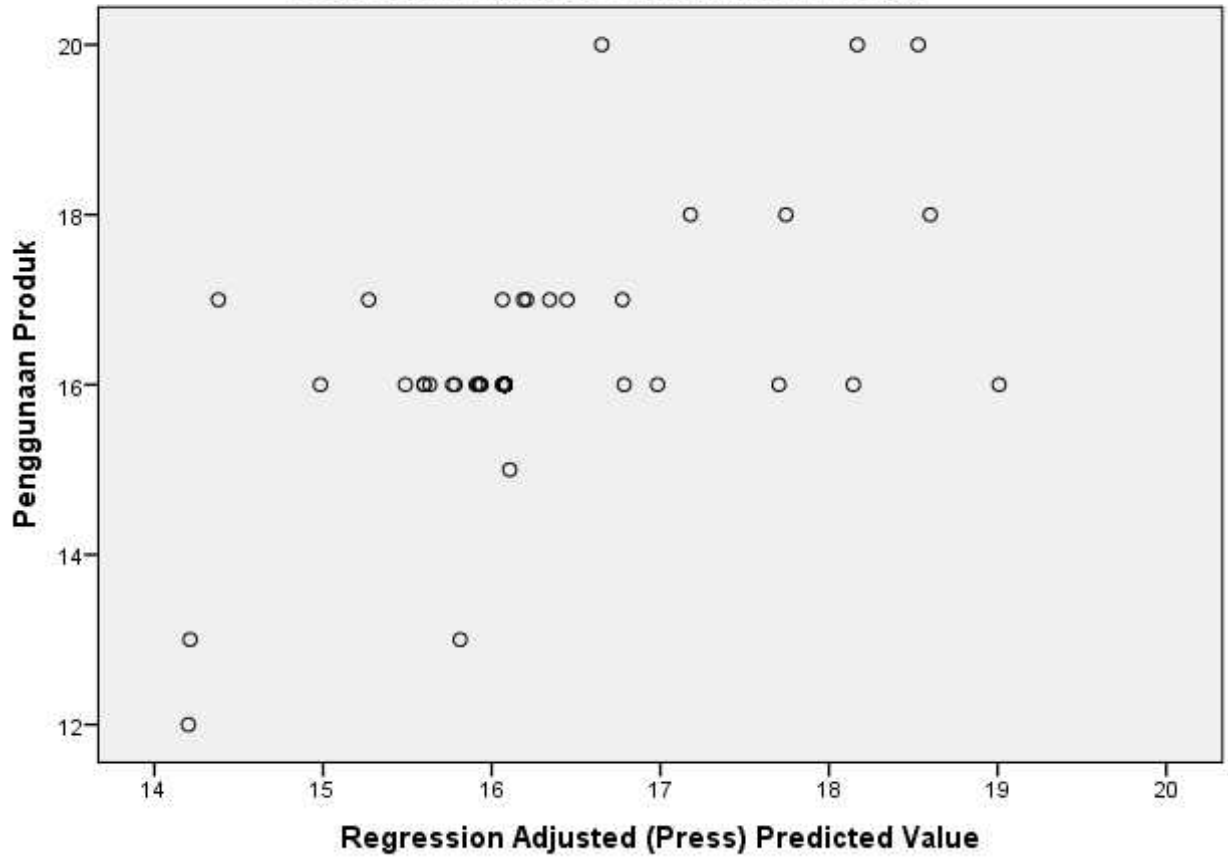
### Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual

Dependent Variable: Penggunaan Produk



### Scatterplot

Dependent Variable: Penggunaan Produk



Membagikan kuesioner (angket) di depan kantor Depag Kota Banjarmasin 19  
Maret 2018 pukul 09.45





## RIWAYAT HIDUP PENULIS

1. Nama Lengkap : Aslamiah
2. Tempat, Tanggal Lahir : Pasungkan, 03 Mei 1996
3. Agama : Islam
4. Kebangsaan : Indonesia
5. Status Perkawinan : Belum Kawin
6. Alamat : Jl. Pandu Km 3,5 Rt 18 No. 5
7. Pendidikan :
  - a. TK Nuruddin Pasungkan tahun 2001-2002
  - b. MIN Pasungkan tahun 2002-2008
  - c. MTS Pasungkan tahun 2008-2011
  - d. MAN 3 HSS tahun 2011-2014
8. Pengalaman Organisasi : Anak-anak Syariah (ASRI)
9. Orang Tua
  - Ayah  
Nama : H. Maslan (Alm)  
Pekerjaan : -  
Alamat : Jl. Pasungkan Rt 003 Rk 002
  - Ibu  
Nama : Hj. Jum'ah  
Pekerjaan : Petani  
Alamat : Jl. Pasungkan Rt 003 Rk 002
10. Jumlah Saudara : 5 orang

Banjarmasin, Mei 2018  
Penulis

Aslamiah