BAB IV

PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS

A. Data Profil Bank Kal-Sel Kedai Syariah IAIN Antasari Banjarmasin

1. Sejarah Bank Kalsel Kedai Syariah IAIN Antasari Banjarmasin

Bank Pembangunan Daerah Kalimanan Selatan yang beroperasi berdasarkan Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Selatan Nomor 16 Tahun 2003 dan Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan, maka bank Kal-Sel membuka unit usaha syariah.

Untuk menjaga agar operasional bank Kal-Sel Syariah tetap berada dalam ketentuan dan syariah Islam. Hingga saat ini Bank Kal-Sel Syariah terus berbenah menjalankan bisnis perbankannya di satu sisi dan berjihad di lapangan perekonomian disisi lain guna melayani masyarakat sebanyak mungkin, khususnya masyarakat Kalimantan Selatan.

Motto : Sebagai banknya urang banua yang Islami

Visi : Menjadi banknya urang banua yang Islami, sehat, dinamis, dan profesional sesuai dengan prinsip syariah yang murni dan nyata.

Misi :

a. Memenuhi kebutuhan masyarakat terhadap pelayanan, produk-produk perbankan yang mampu bersaing secara sehat.
b. Menjadikan usaha syariah Bank Syariah Kalimantan Selatan sebagai mitra usaha yang dapat dipercaya oleh masyarakat ekonomi syariah

khususnya dalam memberdayakan usaha mikro, kecil dan menengah (UMKM).

c. Meningkatkan kontribusi pendapatan Bank Syariah Kalimantan Selatan dari kegiatan usaha perbankan berdasarkan prinsip syariah.

d. Membantu mengembangkan sumber daya insani untuk usaha syariah Bank Kalsel Syariah sebagai insan kamil yang memahami dan dapat melaksanakan pelayanan perbankan berdasarkan prinsip syariah.

Dengan ada persetujuan Rapat Umum Pemegang Saham, Dewan Syariah Nasional Majelis Ulama Indonesia dan Bank Indonesia telah menetapkan Dewan Pengawas Syariah Bank Kal-Sel sebagai berikut :

SUSUNAN DEWAN PENGURUS SYARIAH
BANK KAL-SEL

Ketua : Prof. DR. Kamrani Buseri, MA.

Anggota : 1. K.H. Husin Naparin, Lc, MA

2. Drs. M. Rusdiansyah Asnawi, SH

Susunan Direksi :

Direktur Utama : H. Juni Rifa'at

Direktur Pemasaran H. Aspulani

Direktur Umum : H. Irfan

Direktur Kepatuhan : H. Fahri Saifudin

Sumber : Bank Kalsel Kedai Syariah IAIN Antasari Banjarmasin

Dalam rangka memberikan alternatif pelayanan perbankan kepada masyarakat Kalimantan Selatan yang mayoritas beragama Islam. Pada tanggal 13 Agustus 2004 unit usaha Syariah Bank Kalsel Syariah memulai periode baru operasional berbasis syariah dengan membuka kantor cabang syariah Banjarmasin yang berkantor di jalan Brigjend. H. Hasan Basry Nomor 8 Banjarmasin 70123 (0511) 3304201, 33038727, 3301032 faximile (0511) 3304111.

Untuk lebih mendekatkan diri kepada masyarakat terutama sokongan Usaha Mikro Kecil Menengah (UMKM) dalam rangka memenuhi kebutuhan akan layanan perbankan syariah. Pihak Bank Kalsel Syariah mendirikan kedai yang merupakan produk jaringan kantor terbaru. Kedau syariah adalah salah satu unit kerja syariah dengan status kantor cabang pembantu syariah dengan staf membantu dan bertanggungjawab langsung kepada cabang syariah yang menjadi induknya dengan operasional terbatas pada limit, layanan ruang lingkup dan jumlah sumber daya insani.

Kedai syariah Bank Kalimantan Selatan Cabang Banjarmasin hingga saat ini sudah mempunyai dua unit. Pada tanggal 12 Nopember 2009 kedai syaria pertama kali dibuka di Rumah Sakit Anshari Saleh yang berlokasi di jalan Kayu Tangi Ujung Rumah Sakit Anshari Saleh. Yang kedua Syariah IAIN Antasari Banjarmasin yang berlokasi di Jalan A. yani KM. 4,5 Kampus IAIN Antasari Banjarmasin Telepon (0511) 7497677. Kedai syariah dipimpin oleh pemimpin kedai syariah yang bertanggungjawab terhadap pelaksanaan operasonal kedai syariah. Dalam pelaksanaannya pemimpin kedai syariah dibantu beberapa staf.

BANK KALSEL KEDAI SYARIAH
IAIN ANTASARI BANJARMASIN

Pemimpin Kedai	:	M. Farid Muzakir
Staf Operasional dan Umum	:	Syafrudin Anshori
Staf Pemasaran dan Pembiayaan	:	Ridho Elfian Nor Efendi
Staf Layanan Customer Servis dan Teller	:	Nurul Qomariah wulandari

Sumber : Bank Kalsel Kedai Syariah IAIN Antasari Banjarmasin

2. Produk Penghimpunan Dana Pada Bank Kal-Sel Kedai Syariah IAIN Antasari Banjarmasin

a. Giro iB Al-Amanah
b. Tabungan iB Wadiah Al-Baraqah
c. Tabungan iB Mudharabah Umum
d. Tabungan iB Mudharabah Pegawai
e. Tabungan iB Mudharabah Pelajar
f. Deposito iB, 1, 3, 6, 12 bulan
g. Tabungan Haji Ar-Rahman

Keunggulan dan kemudahan tabungan iB Mudharabah, yaitu :

a. Aman dan terjamin.
b. Bagi hasil yang kompetitif.
c. Persyaratan yang ringan dan mudah.
d. Kartu ATM dapat diakses melalui Bank Kalsel ATM dan ATM Bersama yang ada diseluruh Indonesia 24 jam non stop.
e. Mendapatkan nisbah bagi hasil hingga 50 perseratus bagian.
f. Online keseluruh kantor cabang syariah dan layanan syariah.
g. Online kantor cabang konvensional Bank Kal-Sel seluruh Indonesia dan perbankan syariah lainnya.

Persyaratan menjadi nasabah tabungan Mudharabah yaitu :

a. Mengisi formulir aplikasi pembukaan rekening
b. Foto kopi identitas diri (KTP, SIM, Paspor, dan lain-lain)
c. Setoran pertama minimal Rp. 50.000,-

3. Prosedur Penerimaan Kas Pada Bank Kal-Sel Kedai Syariah IAIN Antasari Banjarmasin

1. Nasabah datang menghadap atau langsung mengisi secara lengkap dan benar warkat penyetoran kas, sekurang-kurangnya terhadap :

   a. Nama dan identitas penyetor.
   b. Nama dan nomor rekening.
   c. Jumlah nominal dan terbilang yang disetorkan.
   d. Sumber dana.
   e. Tanda tangan penyetor.

Khusus terhadap penyetoran dalam jumlah tertentu yang diatur dalam ketentuan cash transaction report seperti penyetoran besar, penyetoran yang dilakukan bukan pemilik atau transaksi yang mencurigakan wajib memperlihatkan kartu identigas diri dan menyerahkan fotocopynya. Dalam hal penyetoran adalah nasabah penabung sendiri wajib menyerahkan buku tabungan sesuai dengan nomor rekening yang tertera pada warkat.

2. Pelaksana Staf Pelayanan (teller), melakukan verifikasi terhadap penyetor, rekening yang disetor, warkat bukti penyetoran dan memastikan bahwa segala sesuatunya telah diisi lengkap dan sesuai dengan ketentuan yang mengatur tentang prinsip mengenal nasabah.

3. Dalam hal penyetoran terhadap rekening baru, baik tabungan giro maupun deposito, pelaksana staf pelayanan telah memastikan bahwa data nasabah dan data rekening telah diproses sesuai ketentuan pembukaan rekening.
4. Pelaksana staf pelayanan (teller), menerima uang setoran dan menghitung kembali di depan penyetor serta memastikan bahwa jumlah uang yang disetorkan cukup dan sesuai dengan angka yang tertera pada warkat, selanjutnya mencatat transaksi pada aplikasi penerimaan setoran dan memvalidasi warkat transaksi.
5. Dalam hal jumlah penyetoran di atas kewenangannya, pelaksana staf pelayanan (teller) wajib mendapatkan otorisasi pihak yang telah diberikan kewenangan.
6. Setelah mendapatkan otorisasi, teller membubuhkan tanda tangan pada warkat penerimaan dan selanjutnya :
   a. Memperlihatkan bahwa uang setoran telah tercatat/tervalidasi.
   b. Mengakadkan penerimaan tunai kepada penyetor.
   c. Menyerahkan bukti warkat penerimaan dan atau buku tabungan kepada penyetor.
7. Pelaksana staf pelayanan (teller) mengadministrasi bukti penerima kas, dengan baik untuk selanjutnya difile dalam kumpulan bukti transaksi hari berkenaan.

4. Prosedur Pengeluaran Kas Pada Bank Kal-Sel Kedai Syariah IAIN Antasari Banjarmasin

1. Pengeluaran tunai melalui teller meliputi namun tidak terbatas :
   a. Pembayaran tarikan giro melalui cek
   b. Pembayaran tarikan tabungan
   c. Pembayaran pencairan deposito
   d. Pembayaran penarikan bagi hasil tunai
   e. Pembayaran kiriman uang
   f. Pembayaran pembelian persediaan pembiayaan
   g. Pencairan Dana
   h. Dan lainnya yang telah mendapatkan persetujuan pemimpin kedai syariah.
2. Pelaksanaan staf pelayanan (teller) mengadministrasi bukti pengeluaran kas, dengan baik untuk selanjutnya di file dalam kumpulan bukti transaksi hari berkenaan.

5. Ketentuan Tarif Pada Bank Kal-Sel Kedai Syariah IAIN Antasari Banjarmasin

1. Untuk pertama kali ditetapkan tarif, sebagai berikut :
   a. Nisbah Penghimpunan Dana :

1. Giro iB Al-Amanah	bonus 10/100 bagian
2. Tabungan iB Wadiah Al-Baraqah	bonus 10/100 bagian
3. Tabungan iB Mudharabah Umum	nisbah 35/100 bagian
4. Tabungan iB Mudharabah Pegawai	nisbah 35/100 bagian
5. Tabungan iB Mudharabah Pelajar	nisbah 35/100 bagian
6. Deposito iB 1 Bulan	nisbah 50/100 bagian
7. Deposito iB 3 Bulan	nisbah 55/100 bagian
8. Deposito iB 6 Bulan	nisbah 55/100 bagian
9. Deposito iB 12 Bulan	nisbah 55/100 bagian

b. Biaya-biaya :

1. Biaya administrasi giro bebas
2. Biaya administrasi pembukaan tabungan bebas
3. Biaya administrasi tabungan bulanan bebas
4. Biaya payroll Rp. 2.500/transaksi/rek
5. Biaya kiriman uang/kliring tunai Rp. 10.000,-
6. Biaya kiriman uang/BI-RTGS Tunai Rp. 35.000,-
7. Biaya setoran Bank Kalsel Net On Line Tunai Rp. 10.000,-
8. Biaya kiriman uang/kliring-rekening Rp. 2.500,-
9. Biaya kiriman uang/BI-RTGS rek Rp. 25.000,-
10. Biaya penggantian kartu ATM Rp. 10.000,-
11 Biaya penggantian PIN mailer Rp. 10.000,-
12. Buku cek sesuai ketentuan
13. Selain biaya-biaya tersebut mengacu pada ketentuan ALCO (Asets Liabilities Management Commite) yang berlaku umum.

c. Saldo Minimum mengendap

1. Giro iB Al-Amanah Rp. 10.000,-
2. Tabungan iB Wadiah Al-Baraqah Rp. 10.000,-
3. Tabungan iB Mudharabah Umum Rp. 10.000,-
4. Tabungan iB Mudharabah Pegawai Bebas
5. Tabungan iB Mudharabah Pelajar Rp. 5.000,-
6. Deposito iB Rp. 1.000.000,-

d. Biaya Penutupan

1. Giro iB Al-Amanah Rp. 10.000,-
2. Tabungan iB Wadiah Al-Barakah Rp. 10.000,-
3. Tabungan iB mudharabah umum Rp. 10.000,-
4. Tabungan iB Mudharabah Pegawai Bebas
5. Tabungan iB Mudharabah Pelajar Rp. 5.000,-

6. Implikasi Kualitas Pelayanan Bank Kal-Sel Kedai Syariah IAIN Antasari Banjarmasin

Implikasi kualitas pelayanan pada bank Kal-Sel Kedai Syariah IAIN Antasari Banjarmasin yakni :

a. Keandalan yakni perbankan telah memberikan pengetahuan kepada karyawan mengenai produk yang tersedia beserta ketentuannya. Sehingga nasabah memperoleh informasi mengenai prosedur perbankan.
b. Daya tanggap yakni setiap karyawan terutama teller memiliki sikap tanggap terhadap keluhan nasabah disaat memberikan pelayanan. Untuk melakukan hal itu dengan cara menumbuhkan rasa memiliki terhadap perbankan bagi karyawan sehingga dapat menyamakan tujuan untuk memberikan kepuasan kepada nasabah. Antar karyawan juga mempunyai rasa kesetia kawanan agar dapat saling mendukung dalam memberikan pelayanan kepada nasabah.
c. Jaminan yakni perbankan memberitahukan kepada karyawan perihal tata cara melakukan pelayanan dengan sopan. Serta kejujuran yang harus menjadi ciri pribadi karyawan.
d. Empati yakni perbankan memberikan karyawan pengarahan untuk berkomunikasi dengan baik dengan cara mendengarkan dengan benar sehingga dapat memahami keperluan nasabah.
e. Bukti langsung yakni perbankan melakukan pendekorasian ruangan agar nasabah dapat merasakan kenyamanan saat berada diruangan. Karyawan

mengenakan seragam menarik tetapi sopan serta menyediakan peralatan kantor yang dapat digunakan secara optimal.

Sumber : M. Farid Muzakir, selaku pimpinan Bank Kalsel Kedai Syariah IAIN Antasari Banjarmasin, tgl 25 Mei 2010

B. Data Identitas Responden

1. Jenis Kelamin

Tabel 1
Jumlah Responden Menurut Jenis Kelamin

Kelompok Umur	Jumlah	Persentase
Perempuan	32	64%
Laki-laki	18	36%
Jumlah	50	100%

Sumber: data diolah, 2010

Dari hasil penelitian diperoleh data responden perempuan sebanyak 32 orang dan responden laki-laki sebanyak 18 orang.

2. Umur Responden

Tabel 2
Jumlah Responden Menurut Umur

Kelompok Umur	Jumlah	Persentase
18-20 tahun	14	28 %
21-25 tahun	28	56 %
26-30 tahun	7	14 %
> 30 tahun	1	2 %
Jumlah	50	100 %

Sumber : data diolah, 2010

Dari hasil penelitian diperoleh data bahwa responden usia 18-20 tahun sebanyak 14 orang, usia 21-25 tahun yaitu sebanyak 28 orang, usia 26-30 tahun sebanyak 7 orang, dan usia lebih dari 30 tahun sebanyak 1 orang.

3. Pekerjaan Responden

Tabel 3
Jumlah Responden Menurut Jenis Pekerjaan

Jenis Pekerjaan	Jumlah	Persentase
Mahasiswa	36	72 %
Swasta	8	16 %
PNS	6	12 %
Jumlah	50	100 %

Sumber : data diolah, 2010

Dari hasil penelitian diperoleh data bahwa responden yang menjadi mahasiswa yaitu sebanyak 36 orang. Kemudian pekerjaan swasta sebanyak 8 orang. Bekerja sebagai PNS yaitu sebanyak 6 orang.

4. Pendidikan Terakhir

Tabel 4

Jumlah Responden Menurut Pendidikan

Pendidikan Terakhir	Jumlah	Persentase
SMA	38	76 %
Perguruan Tinggi	12	24 %
Jumlah	50	100 %

Sumber: data diolah, 2010

Dari hasil penelitian diperoleh data bahwa responden dengan pendidikan terakhir SMA sebanyak 38 orang dan perguruan tinggi sebanyak 12 orang.

Penelitian ini dilakukan pengumpulan data melalui penyebaran kuesioner kepada 50 responden, yakni nasabah yang menggunakan tabungan Mudharabah pada Bank Kalsel Syariah Kedai IAIN Antasari Banjarmasin.

C. Data Kualitas Pelayanan (Variabel X)

Kualitas pelayanan memiliki lima dimensi variabel, yakni :

1. Dimensi Variabel Keandalan (X_1)

   Dimensi variabel keandalan memiliki tiga sub variabel yakni :

   a. Pemberian persyaratan yang mudah untuk proses awal transaksi nasabah dinamakan sub variabel $X_{1.}1$

Tabel 5
Variabel $X_{1.}1$

No.	Keterangan	Responden	Persentase
1	Sangat Tidak Setuju	0	0 %
2	Tidak Setuju	0	0 %
3	Setuju	24	48%
4	Sangat Setuju	26	52 %
	Jumlah	50	100 %

Sumber : data diolah, 2010

   b. Teller melayani nasabah dengan profesional dinamakan sub variabel $X_1$2

Tabel 6
Variabel $X_{1.}2$

No.	Keterangan	Responden	Persentase
1	Sangat Tidak Setuju	0	0 %
2	Tidak Setuju	1	2 %
3	Setuju	20	40%
4	Sangat Setuju	29	58 %
	Jumlah	50	100 %

Sumber : data diolah, 2010

c. Teller selalu menginformasikan berbagai produk yang tersedia dinamakan sub variabel $X_{1.}3$

Tabel 7
Variabel $X_{1.}3$

No.	Keterangan	Responden	Persentase
1	Sangat Tidak Setuju	1	2 %
2	Tidak Setuju	3	6 %
3	Setuju	34	68 %
4	Sangat Setuju	12	24 %
	Jumlah	50	100 %

Sumber : data diolah, 2010

2. Dimensi Variabel Daya Tanggap (X_2)

a. Pelayanan dimulai dengan segera ketika nasabah tiba dinamakan sub variabel $X_{2.}1$

Tabel 8
Variabel $X_{2.}1$

No.	Keterangan	Responden	Persentase
1	Sangat Tidak Setuju	0	0 %
2	Tidak Setuju	4	8 %
3	Setuju	17	34 %
4	Sangat Setuju	29	58 %
	Jumlah	50	100 %

Sumber : data diolah, 2010

b. Teller mampu menyelesaikan transaksi dengan baik dinamakan sub variabel $X_{2.}2$

Tabel 9
Variabel $X_{2.}2$

No.	Keterangan	Responden	Persentase
1	Sangat Tidak Setuju	0	0 %
2	Tidak Setuju	3	6 %
3	Setuju	15	30 %
4	Sangat Setuju	32	64 %
	Jumlah	50	100 %

Sumber : data diolah, 2010

c. Teller menyelesaikan transaksi dalam waktu singkat dinamakan sub variabel $X_{2.}3$

Tabel 10
Variabel $X_{2.}3$

No.	Keterangan	Responden	Persentase
1	Sangat Tidak Setuju	0	0 %
2	Tidak Setuju	4	8 %
3	Setuju	18	36 %
4	Sangat Setuju	28	56 %
	Jumlah	50	100 %

Sumber : data diolah, 2010

3. Dimensi Variabel Jaminan (X_3)

a. Teller berbicara dengan jujur kepada nasabah dinamakan sub variabel $X_{3.}1$

Tabel 11
Variabel $X_{3.}1$

No.	Keterangan	Responden	Persentase
1	Sangat Tidak Setuju	0	0 %
2	Tidak Setuju	0	0 %
3	Setuju	19	38 %
4	Sangat Setuju	31	62 %
	Jumlah	50	100 %

Sumber : data diolah, 2010

b. Teller sangat manusiawi meperlakukan nasabah dinamakan sub variabel $X_{3.}2$

Tabel 12
Variabel $X_{3.}2$

No.	Keterangan	Responden	Persentase
1	Sangat Tidak Setuju	0	0 %
2	Tidak Setuju	4	8 %
3	Setuju	20	40 %
4	Sangat Setuju	26	52 %
	Jumlah	50	100 %

Sumber : data diolah, 2010

c. Teller mampu memberikan informasi yang jelas mengenai produk yang digunakan nasabah dinamakan sub variabel $X_{3.}3$

Tabel 13
Variabel $X_{3.}3$

No.	Keterangan	Responden	Persentase
1	Sangat Tidak Setuju	0	0 %
2	Tidak Setuju	5	10 %
3	Setuju	28	56 %
4	Sangat Setuju	17	34 %
	Jumlah	50	100 %

Sumber : data diolah, 2010

4. Dimensi Variabel Empati (X_4)

a. Teller mendengarkan dengan baik ketika nasabah memerlukan pelayanan transaksi dinamakan sub variabel $X_{4.}1$

Tabel 14
Variabel $X_{4.}1$

No.	Keterangan	Responden	Persentase
1	Sangat Tidak Setuju	0	0 %
2	Tidak Setuju	2	4 %
3	Setuju	13	26 %
4	Sangat Setuju	35	70 %
	Jumlah	50	100 %

Sumber : data diolah, 2010

b. Teller berkomunikasi dengan baik kepada nasabah dinamakan sub variabel $X_{4.}2$

Tabel 15
Variabel $X_{4.}2$

No.	Keterangan	Responden	Persentase
1	Sangat Tidak Setuju	0	0 %
2	Tidak Setuju	2	4 %
3	Setuju	16	32%
4	Sangat Setuju	32	64 %
	Jumlah	50	100 %

Sumber : data diolah, 2010

c. Teller memahami keperluan nasabah dinamakan sub variabel $X_{4.}3$

Tabel 16
Variabel $X_{4.}3$

No.	Keterangan	Responden	Persentase
1	Sangat Tidak Setuju	0	0 %
2	Tidak Setuju	0	0 %
3	Setuju	25	50 %
4	Sangat Setuju	25	50 %
	Jumlah	50	100 %

Sumber : data diolah, 2010

5. Dimensi Variabel Keandalan (X_5)

a. Kantor Cabang Pembantu Syariah Kedai IAIN Antasari Banjarmasin terletak ditempat strategis dinamakan sub variabel $X_{5.}1$

Tabel 17
Variabel $X_{5.}1$

No.	Keterangan	Responden	Persentase
1	Sangat Tidak Setuju	0	0 %
2	Tidak Setuju	2	4 %
3	Setuju	14	28 %
4	Sangat Setuju	34	68 %
	Jumlah	50	100 %

Sumber : data diolah, 2010

b. Fasilitas yang digunakan teller dapat beroperasi dengan maksimal dinamakan sub variabel $X_{5.}2$

Tabel 18
Variabel $X_{5.}2$

No.	Keterangan	Responden	Persentase
1	Sangat Tidak Setuju	0	0 %
2	Tidak Setuju	2	4 %
3	Setuju	26	52 %
4	Sangat Setuju	22	44 %
	Jumlah	50	100 %

Sumber : data diolah, 2010

c. Karyawan berpenampilan baik saat memberikan pelayanan dinamakan sub variabel $X_{5.}3$

Tabel 19
Variabel $X_{5.}3$

No.	Keterangan	Responden	Persentase
1	Sangat Tidak Setuju	0	0 %
2	Tidak Setuju	1	2 %
3	Setuju	17	34 %
4	Sangat Setuju	32	64 %
	Jumlah	50	100 %

Sumber : data diolah, 2010

d. Kenyamanan ruang pelayanan nasabah didukung dengan kebersihan dan kerapian dinamakan sub variabel $X_{5.}4$

Tabel 20
Variabel $X_{5.}4$

No.	Keterangan	Responden	Persentase
1	Sangat Tidak Setuju	0	0 %
2	Tidak Setuju	0	0 %
3	Setuju	15	30 %
4	Sangat Setuju	35	70 %
	Jumlah	50	100 %

Sumber : data diolah, 2010

e. Area parkir yang dimiliki sangat luas dinamakan sub variabel $X_{5.}5$

Tabel 21
Variabel $X_{5.}5$

No.	Keterangan	Responden	Persentase
1	Sangat Tidak Setuju	0	0 %
2	Tidak Setuju	0	0 %
3	Setuju	23	46 %
4	Sangat Setuju	27	54 %
	Jumlah	50	100 %

Sumber : data diolah, 2010

D. Data Kepuasan Nasabah (Variabel Y)

Variabel kepuasan nasabah hanya memiliki lima sub variabel yakni :

1. Pelayanan yang diberikan sesuai dengan syarat yang dijanjikan dinamakan sub variabel Y_1

Tabel 22
Variabel Y_1

No.	Keterangan	Responden	Persentase
1	Sangat Tidak Setuju	0	0 %
2	Tidak Setuju	1	2 %
3	Setuju	23	46 %
4	Sangat Setuju	26	52 %
	Jumlah	50	100 %

Sumber : data diolah, 2010

2. Pelayanan yang diberikan secara tepat terhadap permintaan dan keluhan nasabah sub dinamakan variabel Y_2

Tabel 23
Variabel Y_2

No.	Keterangan	Responden	Persentase
1	Sangat Tidak Setuju	0	0 %
2	Tidak Setuju	1	2 %
3	Setuju	28	58 %
4	Sangat Setuju	21	42 %
	Jumlah	50	100 %

Sumber : data diolah, 2010

3. Kemampuan karyawan memberikan pelayanan secara maksimal dinamakan sub variabel Y_3

Tabel 24
Variabel Y_3

No.	Keterangan	Responden	Persentase
1	Sangat Tidak Setuju	0	0 %
2	Tidak Setuju	2	4 %
3	Setuju	27	54 %
4	Sangat Setuju	21	42 %
	Jumlah	50	100 %

Sumber : data diolah, 2010

4. Layanan komunikasi memudahkan memahami keperluan nasabah dinamakan sub variabel Y_4

Tabel 25
Variabel Y_4.

No.	Keterangan	Responden	Persentase
1	Sangat Tidak Setuju	0	0 %
2	Tidak Setuju	1	2 %
3	Setuju	28	56 %
4	Sangat Setuju	21	42 %
	Jumlah	50	100 %

Sumber : data diolah, 2010

5. Pelayanan fasilitas fisik yang tersedia berkesan nyaman kepada nasabah dinamakan sub variabel Y_5

Tabel 26
Variabel Y_5

No.	Keterangan	Responden	Persentase
1	Sangat Tidak Setuju	0	0 %
2	Tidak Setuju	3	6 %
3	Setuju	20	40 %
4	Sangat Setuju	27	54 %
	Jumlah	50	100 %

Sumber : data diolah, 2010