

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Attimore, Dani Attimore, eta al. 2004. *Public Relations the Profession and the Practies*. New York: The Mcgraw-Hil Companies.
- Cateora, Philip R. and John L. Graham. 2005. *Internatonal Marketing*. New York: The McGraw-Hill Companies, Inc.
- D. perreault, William. 2003. *Basic Marketing a Global Manajerial Approach*. New York: MCGrawhill.
- Departemen Agama RI. 2012. *Al-Qur'an dan terjemahnya*. Jakarta: CV Darus Sunnah.
- Ghozali, Imam. 2001. *Aplikasi Analisis Multivariat dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Gunara. Thorik dan utus Hardiono Sudibyo. 2007. *Marketing Muhammad SAW*. Bandung: Madani Prima.
- Idrus, Muhammad. 2009. *Metode Penelitian Ilmu Sosial*. Yogyakarta: PT Glora Aksara Pratama.
- Karim, Adiwarman A. 2008. *Ekonomi Mikro Islam*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Kasmir. 2006. *Etika Customer Service*. Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada.
- Kotler, Philip. 2005. *Manajemen Pemasaran*. Terjamahan Jilid I. Jakarta: PT Indeks Kelompok Gramedia.
- Kotler, Philip. Dkk. 2000. *Manajemen Pemasaran Perspektif asia*, Alih bahasa oleh Fandy Tjiptono. Yogyakarta: Andi.
- Kotler, Philip dan Keith Cox. 1997. *Manajemen dan Strategi Pemasaran*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Lind, Daoglas a. et al. 2005. *Statistical techniques in bussines and Economic*. New York: Mcgraw-Hill Irwin.
- Lupiyoandi, Rambat.. A. Hamdani. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa*, Jakarta: Salemba Empat.
- Moeheriono. 2012. *Pengukuran Kinerja Berbasis Kompetensi Edisi Revisi*. Cet. 1. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.

- Muhammad. 2005. *Bank Syari'ah Problem dan Prospek Perkembangan di Indonesia*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Priyanto, Duwi. 2010. *Paham Analisa Statistik Data dengan SPSS*. Jakarta: Mediakom.
- Pusat Pengkajian dan Perkembangan Ekonomi Islam. 2008. *Ekonomi Islam*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.
- Rianto, M. Nur Al-arif. 2010. *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*. Bandung: Alfabeta.
- Riduwan dan Akdon. 2006. *Rumus dan Data Dalam Aplikasi Statistik*. Bandung: Alfabeta.
- Stevenson, Willian J. 2005. *Operations Management*. New York: The McGraw-Hill Companies, Inc.
- Suliyanto. 2005. *Analisis Data dalam Aplikasi Pemasaran*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Supranto. 2006. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Sujianto, Agus Eko. 2009. *Aplikasi Statistik*. Jakarta: Prestasi Pustaka.
- Taufik , M. Amir. 2005. *Dinamika Pemasaran*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.
- Tim Penyusun Kamus Pusat Bahasa. 2005. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka.
- Tjiptono, Fandy. 2004. *Manajemen Jasa*. Jakarta: Andi.
- Umar, Husein. 2011. *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis Edisi Kedua*. Cet. 11. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.

Skripsi

- Rafi'i, Muhammad Sanjani. 2010. *Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Jasa Penginapan (Guest House Pendidikan) IAIN Antasari Banjarmasin*, Skripsi Mahasiswa IAIN Antasari Banjarmasin.

Internet

Ramli. *Teori Kepuasan Konsumen*, <http://percacollection.blogspot.com/html>,
(diakses hari Rabu, 19/04/2017).

Wikipedia. *Pengertian SPP*. <https://id.m.wikipedia.org/wiki/SPP>. (diakses hari
Rabu 11/01/2017).

Lampiran 1 Uji validitas

x1

		Correlations			
		x1_1	x1_2	x1_3	X1_tot
x1_1	Pearson Correlation	1	,623**	,518**	,859**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000
	N	100	100	100	100
x1_2	Pearson Correlation	,623**	1	,455**	,839**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000
	N	100	100	100	100
x1_3	Pearson Correlation	,518**	,455**	1	,790**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000
	N	100	100	100	100
X1tot	Pearson Correlation	,859**	,839**	,790**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	
	N	100	100	100	100

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

X2

		Correlations			
		x2_1	x2_2	x2_3	x2_tot
x2_1	Pearson Correlation	1	,386**	,251*	,754**
	Sig. (2-tailed)		,000	,012	,000
	N	100	100	100	100
x2_2	Pearson Correlation	,386**	1	,146	,642**
	Sig. (2-tailed)	,000		,148	,000
	N	100	100	100	100
x2_3	Pearson Correlation	,251*	,146	1	,727**
	Sig. (2-tailed)	,012	,148		,000
	N	100	100	100	100
x2tot	Pearson Correlation	,754**	,642**	,727**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	
	N	100	100	100	100

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

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

X3

		Correlations			
		x3_1	x3_2	x3_3	x3_tot
x3_1	Pearson Correlation	1	,578**	,310**	,825**
	Sig. (2-tailed)		,000	,002	,000
	N	100	100	100	100
x3_2	Pearson Correlation	,578**	1	,259**	,805**
	Sig. (2-tailed)	,000		,009	,000
	N	100	100	100	100
x3_3	Pearson Correlation	,310**	,259**	1	,671**
	Sig. (2-tailed)	,002	,009		,000
	N	100	100	100	100
x3tot	Pearson Correlation	,825**	,805**	,671**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	
	N	100	100	100	100

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

X4

		Correlations			
		x4_1	x4_2	x4_3	x4_tot
x4_1	Pearson Correlation	1	,509**	,396**	,789**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000
	N	100	100	100	100
x4_2	Pearson Correlation	,509**	1	,313**	,787**
	Sig. (2-tailed)	,000		,002	,000
	N	100	100	100	100
x4_3	Pearson Correlation	,396**	,313**	1	,753**
	Sig. (2-tailed)	,000	,002		,000
	N	100	100	100	100
x4tot	Pearson Correlation	,789**	,787**	,753**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	
	N	100	100	100	100

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

X5

Correlations

		x5_1	x5_2	x5_3	x5_tot
x5_1	Pearson Correlation	1	,457**	,477**	,777**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000
	N	100	99	100	100
x5_2	Pearson Correlation	,457**	1	,385**	,796**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000
	N	99	99	99	99
x5_3	Pearson Correlation	,477**	,385**	1	,738**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000
	N	100	99	100	100
x5tot	Pearson Correlation	,777**	,796**	,738**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	
	N	100	99	100	100

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

Y

Correlations

		y1	y2	y3	ytot
y1	Pearson Correlation	1	,239*	,263**	,690**
	Sig. (2-tailed)		,017	,008	,000
	N	100	100	100	100
y2	Pearson Correlation	,239*	1	,312**	,735**
	Sig. (2-tailed)	,017		,002	,000
	N	100	100	100	100
y3	Pearson Correlation	,263**	,312**	1	,725**
	Sig. (2-tailed)	,008	,002		,000
	N	100	100	100	100
ytot	Pearson Correlation	,690**	,735**	,725**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	
	N	100	100	100	100

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

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

Lampiran 2 Uji Reliabilitas

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,877	18

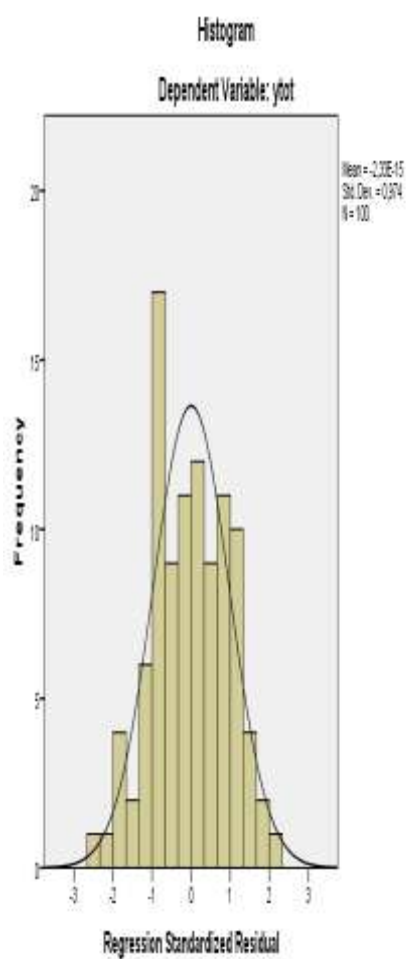
Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
x11	55,67	29,939	,576	,868
x12	55,80	30,653	,422	,873
x13	55,78	29,460	,669	,865
x21	56,00	29,878	,491	,870
x22	55,94	30,384	,521	,870
x23	55,97	29,826	,403	,875
x31	55,89	29,569	,516	,869
x32	56,04	29,141	,578	,867
x33	56,00	30,265	,428	,873
x41	56,02	29,959	,579	,868
x42	56,04	28,998	,622	,865
x43	56,03	29,683	,487	,871
x51	56,11	29,039	,625	,865
x52	56,02	29,489	,496	,870
x53	55,94	29,425	,600	,866
y1	55,84	30,423	,473	,871
y2	55,86	31,327	,282	,878
y3	55,84	31,688	,243	,879

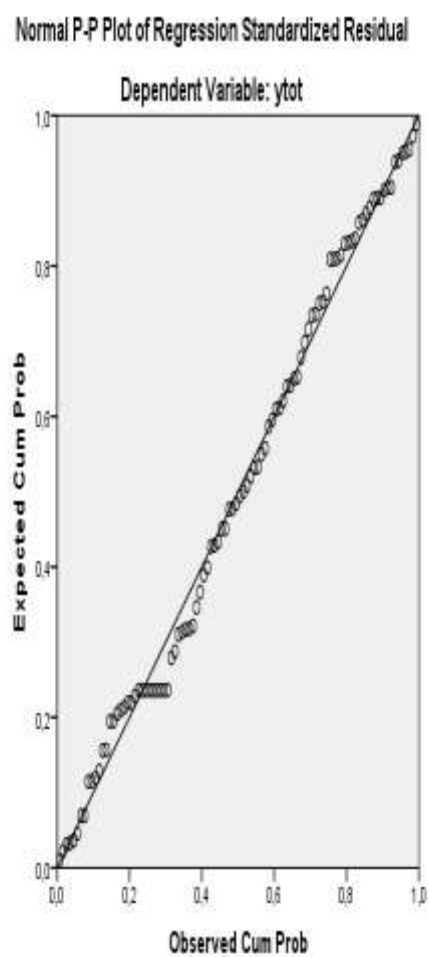
Lampiran 4 Uji Asumsi Klasik

1. Uji Normalitas

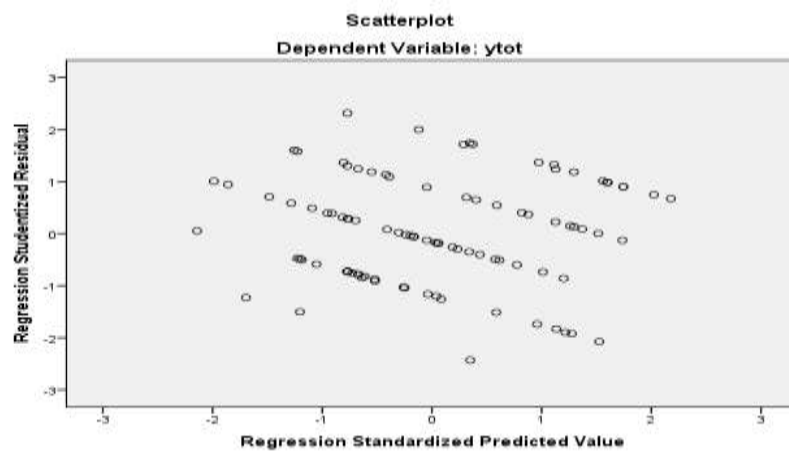
Gambar 4.1



Gambar 4.2



2. Uji Heteroskedastisitas



3. Uji Multikolinearitas

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	5,490	,981		5,596	,000		
X1tot	,203	,102	,227	1,991	,049	,614	1,629
X2tot	,025	,109	,027	,225	,822	,542	1,844
X3tot	-,148	,101	-,182	-1,470	,145	,522	1,914
X4tot	,263	,108	,311	2,441	,017	,493	2,030
X5tot	,128	,097	,160	1,312	,193	,536	1,867

a. Dependent Variable: Ytot

Lampiran Uji Regresi Linear

Uji T

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	5,490	,981		5,596	,000
	X1tot	,203	,102	,227	1,991	,049
	X2tot	,025	,109	,027	,225	,822
	X3tot	-,148	,101	-,182	-1,470	,145
	X4tot	,263	,108	,311	2,441	,017
	X5tot	,128	,097	,160	1,312	,193

a. Dependent Variable: Ytot

Uji F

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	31,093	5	6,219	6,241	,000 ^b
	Residual	93,657	94	,996		
	Total	124,750	99			

a. Dependent Variable: Ytot

b. Predictors: (Constant), X5tot, X3tot, X1tot, X2tot, X4tot

Uji R Square

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,499 ^a	,249	,209	,998	1,684

a. Predictors: (Constant), X5tot, X3tot, X1tot, X2tot, X4tot

b. Dependent Variable: Ytot

No.	x1_1	x1_2	x1_3	x1_tot	x2_1	x2_2	x2_3	x2_tot
1	4	4	4	12	4	4	4	12
2	4	4	3	11	3	3	3	9
3	4	4	4	12	4	4	4	12
4	3	3	4	10	3	3	3	9
5	4	3	4	11	4	3	3	10
6	4	3	3	10	3	3	3	9
7	4	3	3	10	3	3	3	9
8	3	3	3	9	3	3	3	9
9	3	3	3	9	3	3	3	9
10	4	4	4	12	4	4	4	12
11	3	3	4	10	3	3	4	10
12	3	3	3	9	3	3	3	9
13	3	3	3	9	3	3	2	8
14	4	4	3	11	3	3	3	9
15	4	4	4	12	3	3	3	9
16	4	4	4	12	3	3	3	9
17	3	3	3	9	3	3	3	9
18	3	3	4	10	3	3	3	9
19	4	4	4	12	4	3	4	11
20	3	3	4	10	3	4	4	11
21	4	3	4	11	3	3	4	10
22	4	4	4	12	4	4	4	12
23	4	4	4	12	4	4	4	12
24	4	4	4	12	4	3	3	10
25	3	4	3	10	3	3	4	10
26	3	3	3	9	3	3	3	9
27	3	3	3	9	2	3	3	8
28	4	4	4	12	3	4	2	9
29	4	4	4	12	4	4	4	12
30	4	3	4	11	4	3	4	11
31	4	3	3	10	3	3	2	8
32	3	3	3	9	3	3	3	9
33	3	3	3	9	3	3	3	9
34	4	4	4	12	2	4	3	9
35	3	2	3	8	2	3	3	8
36	4	4	4	12	3	4	2	9
37	4	4	4	12	3	4	4	11
38	4	4	3	11	2	3	4	9

39	4	4	4	12	3	3	3	9
40	4	4	4	12	4	3	4	11
41	3	3	3	9	3	3	4	10
42	3	3	3	9	3	3	3	9
43	4	3	3	10	3	3	3	9
44	4	4	4	12	4	4	1	9
45	3	3	3	9	3	3	3	9
46	4	4	3	11	3	3	2	8
47	4	4	3	11	4	4	4	12
48	4	4	4	12	4	3	4	11
49	3	3	4	10	3	4	3	10
50	3	3	3	9	3	3	3	9
51	4	3	4	11	4	3	3	10
52	3	3	3	9	3	4	3	10
53	4	4	3	11	3	3	3	9
54	4	4	4	12	4	4	4	12
55	3	3	3	9	3	3	3	9
56	4	3	3	10	3	3	4	10
57	4	4	4	12	4	4	3	11
58	4	4	4	12	4	4	4	12
59	3	3	3	9	3	3	3	9
60	4	3	4	11	4	4	1	9
61	4	3	3	10	3	3	3	9
62	3	3	3	9	3	3	4	10
63	4	4	3	11	3	3	4	10
64	4	4	4	12	4	4	4	12
65	3	3	3	9	2	3	2	7
66	3	3	3	9	2	2	2	6
67	3	3	3	9	3	3	3	9
68	4	4	4	12	3	3	2	8
69	3	4	3	10	3	3	3	9
70	3	3	3	9	3	3	4	10
71	3	4	3	10	2	3	4	9
72	3	3	3	9	3	3	3	9
73	3	3	3	9	2	3	3	8
74	4	4	3	11	4	3	4	11
75	4	4	4	12	4	3	3	10
76	3	4	4	11	3	3	4	10
77	4	4	4	12	4	4	4	12
78	4	3	4	11	4	4	4	12
79	4	3	3	10	4	4	4	12

80	3	3	3	9	3	3	3	9
81	3	3	3	9	4	3	3	10
82	3	3	3	9	3	3	3	9
83	4	3	4	11	3	4	3	10
84	4	4	4	12	4	3	3	10
85	3	3	3	9	3	3	3	9
86	4	3	3	10	3	3	3	9
87	4	4	4	12	3	4	3	10
88	4	4	4	12	3	4	3	10
89	4	4	4	12	3	4	4	11
90	3	3	3	9	3	3	3	9
91	3	3	4	10	4	3	4	11
92	3	3	3	9	4	4	3	11
93	3	3	3	9	3	3	3	9
94	4	4	3	11	4	3	3	10
95	4	4	4	12	3	3	4	10
96	3	3	3	9	3	3	4	10
97	4	3	4	11	3	4	4	11
98	3	3	3	9	3	3	4	10
99	3	3	3	9	3	3	3	9
100	4	4	3	11	4	3	4	11

No.	x3_1	x3_2	x3_3	x3_tot	x4_1	x4_2	x4_3	x4_tot
1	4	4	4	12	3	4	4	11
2	4	4	3	11	3	3	4	10
3	4	4	3	11	2	4	3	9
4	3	3	3	9	3	3	3	9
5	4	4	4	12	4	4	4	12
6	3	3	3	9	3	3	4	10
7	3	3	3	9	3	3	3	9
8	3	3	3	9	3	3	3	9
9	3	3	2	8	3	3	4	10
10	4	4	4	12	4	2	4	10
11	4	4	3	11	3	3	4	10
12	3	3	3	9	3	3	3	9
13	2	2	4	8	3	3	3	9
14	3	3	3	9	3	3	3	9
15	3	3	3	9	3	3	3	9
16	3	4	4	11	3	3	2	8
17	2	3	3	8	2	3	3	8

18	3	4	3	10	3	3	3	9
19	3	3	3	9	4	4	3	11
20	4	3	3	10	3	3	4	10
21	3	3	4	10	4	4	3	11
22	3	3	4	10	4	3	3	10
23	4	4	4	12	4	4	4	12
24	3	3	3	9	3	3	2	8
25	4	3	3	10	3	3	4	10
26	3	3	2	8	3	3	2	8
27	3	3	3	9	3	3	3	9
28	4	3	3	10	4	3	4	11
29	4	4	4	12	4	4	3	11
30	4	4	3	11	3	4	3	10
31	4	3	3	10	3	3	2	8
32	3	3	3	9	3	3	3	9
33	3	3	3	9	3	3	2	8
34	3	2	4	9	4	4	4	12
35	3	3	3	9	3	3	3	9
36	4	3	3	10	3	3	2	8
37	3	3	3	9	3	3	3	9
38	3	3	2	8	3	4	3	10
39	3	3	3	9	3	3	4	10
40	4	4	4	12	4	3	4	11
41	3	3	3	9	3	3	3	9
42	3	3	3	9	3	3	3	9
43	3	2	4	9	4	2	4	10
44	1	1	2	4	2	1	2	5
45	3	3	3	9	3	3	3	9
46	4	3	3	10	3	2	3	8
47	3	3	3	9	3	3	3	9
48	3	3	3	9	4	4	3	11
49	3	4	1	8	3	4	4	11
50	3	3	3	9	3	3	3	9
51	3	3	4	10	4	4	3	11
52	4	3	3	10	3	3	4	10
53	3	3	3	9	3	3	3	9
54	4	4	4	12	4	4	3	11
55	3	2	3	8	2	2	2	6
56	4	4	3	11	3	3	4	10
57	4	4	3	11	4	4	4	12

58	4	4	4	12	4	4	4	12
59	3	3	3	9	3	3	3	9
60	4	3	4	11	3	3	3	9
61	3	3	3	9	3	4	3	10
62	3	3	3	9	4	4	2	10
63	4	4	3	11	3	3	3	9
64	4	3	4	11	3	3	4	10
65	2	3	3	8	3	2	2	7
66	2	3	3	8	3	3	3	9
67	3	3	3	9	3	3	3	9
68	4	3	3	10	3	3	3	9
69	4	3	3	10	3	3	3	9
70	4	3	4	11	3	3	3	9
71	3	2	3	8	3	2	3	8
72	3	3	3	9	3	3	3	9
73	3	2	4	9	3	2	3	8
74	4	3	4	11	4	3	4	11
75	3	3	4	10	4	4	3	11
76	3	4	3	10	4	4	4	12
77	4	4	4	12	4	4	4	12
78	4	3	3	10	3	4	3	10
79	4	4	3	11	3	3	3	9
80	3	2	3	8	3	3	2	8
81	3	3	3	9	3	3	3	9
82	3	2	2	7	3	3	3	9
83	3	4	4	11	4	4	4	12
84	3	3	3	9	3	3	3	9
85	3	3	3	9	3	3	3	9
86	3	3	4	10	3	3	3	9
87	4	4	4	12	4	4	4	12
88	4	4	4	12	4	4	3	11
89	4	4	4	12	3	3	3	9
90	3	3	3	9	3	3	3	9
91	4	4	4	12	3	4	4	11
92	4	3	3	10	3	3	4	10
93	3	3	3	9	3	3	3	9
94	4	3	3	10	3	3	3	9
95	3	3	3	9	3	4	4	11
96	4	4	3	11	3	3	3	9
97	3	4	4	11	4	4	4	12

98	4	3	3	10	3	3	3	9
99	3	3	3	9	3	3	3	9
100	3	3	3	9	3	3	3	9

No	x5_1	x5_2	x5_3	x5_tot	y1	y2	y3	ytot
1	4	4	4	12	4	2	3	9
2	4	4	4	12	4	4	2	10
3	4	4	3	11	4	4	4	12
4	3	3	3	9	4	3	3	10
5	4	4	4	12	4	3	4	11
6	3	4	3	10	4	4	4	12
7	2	2	2	6	3	4	3	10
8	3	3	3	9	3	3	4	10
9	3	3	3	9	3	3	3	9
10	4	2	4	10	3	2	3	8
11	3	3	4	10	3	4	3	10
12	3	3	3	9	4	4	4	12
13	2	3	4	9	4	3	4	11
14	3	3	3	9	3	4	4	11
15	3	3	3	9	3	4	4	11
16	3	3	2	8	3	3	4	10
17	2	3	3	8	2	3	3	8
18	3	3	3	9	3	4	4	11
19	4	4	4	12	4	4	4	12
20	3	4	4	11	4	3	3	10
21	3	4	4	11	4	3	4	11
22	3	3	4	10	4	4	3	11
23	4	4	4	12	4	4	4	12
24	3	4	4	11	4	4	4	12
25	3	2	3	8	4	3	4	11
26	4	3	4	11	3	3	3	9
27	3	3	3	9	3	3	4	10
28	3	4	3	10	3	3	3	9
29	3	3	4	10	3	4	4	11
30	4	4	3	11	4	3	3	10
31	3	3	3	9	3	3	3	9
32	3	3	3	9	3	3	3	9
33	2	2	3	7	3	2	3	8

34	3	4	4	11	4	4	4	12
35	2	2	2	6	3	3	4	10
36	4	2	3	9	4	4	3	11
37	3	3	3	9	4	3	4	11
38	4	4	4	12	4	4	3	11
39	3	3	4	10	4	3	3	10
40	3	4	3	10	3	4	3	10
41	2	3	3	8	3	3	4	10
42	3	3	3	9	3	3	3	9
43	3	2	3	8	3	4	3	10
44	3	4	2	9	3	4	3	10
45	3	3	3	9	3	3	3	9
46	2	3	3	8	3	3	3	9
47	3	3	3	9	3	3	3	9
48	4	3	4	11	4	4	4	12
49	3	4	4	11	4	4	4	12
50	3	3	3	9	3	3	3	9
51	4	4	3	11	4	4	4	12
52	3	3	3	9	3	3	3	9
53	3	3	3	9	3	4	3	10
54	3	3	3	9	3	4	4	11
55	2	3	3	8	3	3	3	9
56	3	4	4	11	3	3	4	10
57	4	3	4	11	4	3	4	11
58	4	3	4	11	3	4	4	11
59	3	3	3	9	3	4	4	11
60	4	3	4	11	4	4	4	12
61	3	3	3	9	3	4	3	10
62	3	3	3	9	3	3	3	9
63	4	3	3	10	4	3	3	10
64	3	4	3	10	3	4	3	10
65	2	3	2	7	3	4	3	10
66	3	3	3	9	3	3	3	9
67	2	2	3	7	4	3	4	11
68	3	4	3	10	4	3	3	10
69	3	3	3	9	3	3	3	9
70	3	3	3	9	3	4	4	11
71	3	3	3	9	3	3	3	9
72	3	3	3	9	3	3	3	9
73	3	3	3	9	3	3	4	10
74	4	4	4	12	3	3	3	9

75	3	3	4	10	4	4	3	11
76	3	4	4	11	4	4	4	12
77	4	4	4	12	4	4	4	12
78	4	4	4	12	4	4	4	12
79	3	3	3	9	4	4	3	11
80	3	2	3	8	3	3	3	9
81	3	3	3	9	3	3	3	9
82	2	2	3	7	3	3	4	10
83	4	4	4	12	4	4	4	12
84	3	4	3	10	3	3	3	9
85	3	3	3	9	3	3	3	9
86	3	3	3	9	3	3	3	9
87	3	3	4	10	4	3	3	10
88	4	4	3	11	3	3	3	9
89	3	4	3	10	3	4	3	10
90	2	2	3	7	3	3	3	9
91	3	3	4	10	3	3	4	10
92	4	3	3	10	3	3	3	9
93	3	3	3	9	3	3	3	9
94	3	4	4	11	4	3	3	10
95	3	4	3	10	3	3	3	9
96	3	2	3	8	4	3	3	10
97	4	4	4	12	4	4	4	12
98	3	3	4	10	4	3	3	10
99	3	3	3	9	3	3	3	9
100	3	3	3	9	3	3	3	9

ANGKET

A. Profil responden:

Berilah tanda silang (X) pada pertanyaan-pertanyaan dibawah ini sesuai keadaan Anda!

1. Nama :
2. Jenis kelamin:
 - a. Pria
 - b. Wanita
3. Jurusan Anda:
 - a. Pendidikan Bahasa Arab (PBA)
 - b. Pendidikan Guru Madrasah Ibtidaiyah (PGMI)
4. Semester Anda:
 - a. 2
 - b. 4
 - c. 6
 - d. 8
5. Pendapatan orang tua anda perbulan
 - a. < Rp. 500.000,00
 - b. Rp. 500.000,00 – Rp. 1.000.000,00
 - c. Rp. 1.000.000,00 – Rp. 1.500.000,00
 - d. > Rp. 1.500.000,00

B. Berilah jawaban pertanyaan-pertanyaan berikut ini sesuai dengan pendapat Anda, dengan cara memberi tanda silang (X) pada kolom yang tersedia, dengan kriteria jawaban seperti berikut ini:

- **(SP) Sangat Puas**
- **(P) Puas**
- **(TP) Tidak Puas**
- **(STP) Sangat Tidak Puas**

1. Kinerja/*Performance*

No.	Pertanyaan	SP	P	TP	STP
-----	------------	----	---	----	-----

1.	Menurut anda apakah karyawan Bank Kalsel Kedai Syariah Amuntai bersifat sopan, ramah dan sabar saat memberikan pelayanan?				
2.					
3.	Apakah karyawan Bank Kalsel Kedai Syariah Amuntai berpenampilan rapi?				
	Menurut anda apakah karyawan Bank Kalsel Kedai Syariah Amuntai memberikan pelayanan dengan cepat dan tanggap?				

2. Kehandalan/ *Reliability*

No.	Pernyataan	SP	P	TP	STP
1.	Menurut anda apakah karyawan Bank Kalsel Kedai Syariah Amuntai selalu ada ditempat setiap waktu?				
2.	Menurut anda apakah karyawan Bank Kalsel Kedai Syariah Amuntai menyelesaikan urusan dengan cepat dan sesuai jadwal?				
3.	Apakah karyawan Bank Kalsel Kedai Syariah Amuntai memberikan bukti print dan memberikan informasi setelah anda melakukan transaksi/pembayaran SPP?				

3. Kemudahan/ *Serviceability*

No.	Pernyataan	SP	P	TP	STP
1.	Menurut anda apakah karyawan Bank Kalsel Kedai Syariah Amuntai selalu membantu pada saat anda memiliki kesulitan?				
2.	Menurut anda dengan pembayaran SPP pada Bank Kalsel Kedai Syariah Amuntai ini apakah anda merasa lebih nyaman dan praktis dari sebelumnya?				
	Apakah pada saat melakukan pembayaran				

3.	SPP pada Bank Kalsel Kedai Syariah Amuntai ini tidak terlalu lama mengantri/menunggu?				
----	---	--	--	--	--

4. Kesesuaian / *Conformance*

No.	Pernyataan	SP	P	TP	STP
1.	Menurut anda apakah pelayanan karyawan Bank Kalsel Kedai Syariah Amuntai sudah sesuai dengan harapan anda?				
2.	Apakah pembayaran SPP pada Bank Kalsel Kedai Syariah Amuntai sesuai dengan keinginan anda?				
3.	Menurut anda apakah pembayaran SPP pada BankKalsel Kedai Syariah Amuntai sesuai dengan perekonomian modern yang serba canggih?				

5. *Kualitas/ Perceived Quality*

No.	Pernyataan	SP	P	TP	STP
1.	Apakah penampilan fisik gedung Bank Kalsel Kedai Syariah Amuntai masih baik dan layak?				
2.	Menurut anda apakah penataan ruang Bank Kalsel Kedai Syariah Amuntai sudah tepat dan membuat anda merasa nyaman?				
3.	Menurut anda apakah Bank Kalsel Kedai Syariah Amuntai ini sudah menggunakan teknologi yang canggih?				

6. (Y) Kepuasan

No.	Pernyataan	SP	P	TP	STP
1.	Apakah anda merasa senang melakukan transaksi pembayaran SPP pada Bank Kalsel Kedai Syariah Amuntai?				
2.	Apakah anda merasa puas dalam pelayanan pembayaran SPP yang diberikan karyawan Bank Kalsel Kedai Syariah Amuntai?				
3.	Menurut anda apakah karyawan Bank Kalsel Kedai Syariah Amuntai selalu mengutamakan kenyamanan Nasabah?				

RIWAYAT HIDUP PENELITI

Nama Lengkap : Ahmad Hafizi
 Tempat dan Tanggal Lahir : Rantau Bujur Hilir, 08 Maret 1995
 Agama : Islam
 Kebangsaan : Indonesia
 Status Perkawinan : Belum Kawin
 Alamat : Rantau Bujur Hilir Rt. 02, Kec. Sungai Tabukan,
 Kab. Hulu Sungai Utara.

Pendidikan :

- a. MI Mathla'ul Anwar Rantau Bujur Hilir
- b. MTS Mathla'ul Anwar Rantau Bujur Hilir
- c. MA Rasyidiyah Khalidiyah Amuntai
- d. Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam IAIN Antasari Banjarmasin Jurusan Perbankan Syariah tahun 2017

Orang tua

Ayah

Nama : H. Muhammad Ramli
 Pekerjaan : Pensiunan PNS
 Alamat : Rantau Bujur Hilir Rt. 02, Kec. Sungai Tabukan,
 Kab. Hulu Sungai Utara.

Ibu

Nama : Hj. Mariah
 Pekerjaan : Ibu Rumah Tangga
 Alamat : Rantau Bujur Hilir Rt. 02, Kec. Sungai Tabukan,
 Kab. Hulu Sungai Utara.

Anak Ke : 10 dari 10 bersaudara

Banjarmasin, 22 Juni 2017

Peneliti,

