

LAMPIRAN-LAMPIRAN

Kuesioner Penelitian

Korelasi Kualitas Pelayanan *Weekend Banking* Dengan Kepuasan Nasabah Pada
Bank Kalsel Kantor Cabang Pembantu Syariah Q Mall Banjarbaru

Assalamu'alaikum Wr.Wb

Responden yang terhormat

Terima kasih atas waktu yang telah Anda berikan untuk membantu menjawab kuesioner ini. Kuesioner penelitian ini semata-mata dimaksudkan dan digunakan untuk mengumpulkan data dalam rangka penyusunan tugas akhir skripsi, sebagai syarat menyelesaikan studi penulis. Pendidikan Sarjana Strata 1 Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam di UIN Antasari Banjarmasin.

Kuesioner ini bukanlah tes, jawaban yang diberikan oleh saudara (i) sebagai responden tidak akan dinilai benar atau salah. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati dimohon kepada saudara (i) memberikan jawaban sesuai dengan keadaan yang sesungguhnya. Semua jawaban dan identitas responden dijamin akan kerahasiaannya.

Penulis sangat mengharapkan kesediaan anda untuk mengisi kuesioner yang telah disediakan. Atas bantuan dan kesediaannya, penulis ucapkan terima kasih.

Banjarmasin, Juli 2017

Hormat Saya

Ati

DATA KUESIONER

Nama :

Alamat :

A. Karakteristik Responden

Berilah tanda silang (x) pada salah satu pilihan di bawah ini sesuai dengan keadaan anda.

1. Jenis kelamin :

- a. Laki-Laki
- b. Perempuan

2. Usia :

- a. < 20 tahun
- b. 20 – 30 tahun
- c. 31 – 40 tahun
- d. 31 – 40 tahun
- e. > 51 tahun

3. Pendidikan :

- a. SD
- b. SLTP
- c. SLTA
- d. S1

4. Pekerjaan :

- a. PNS
- b. Pegawai Swasta
- c. Wiraswasta
- d. Mahasiswa / Pelajar

5. Berapa lama menjadi nasabah Bank Kalsel KCPS Q Mall Banjarbaru ?

- a. 0 – 1 tahun
- b. 1 – 2 tahun
- c. 2 – 3 tahun
- d. 3 – 4 tahun
- e. > 4 tahun

6. Dalam satu bulan berapa kali melakukan transaksi saat *weekend* ?

- a. 1 kali
- b. 2 kali
- c. 3 kali
- d. 4 kali

PETUNJUK PENGISIAN

Pilihlah jawaban yang sesuai dengan pendapat anda dengan cara memberikan tanda silang (X) pada kotak yang tersedia.

Alternatif pilihan :

SS : Sangat Setuju S : Setuju KS : Kurang Setuju

TS : Tidak Setuju STS : Sangat Tidak Setuju

No	Kehandalan	SS	S	KS	TS	STS
1	Bank Kalsel KCPS Q Mall Banjarbaru memberikan persyaratan yang mudah untuk proses awal transaksi					
2	Pelayanan <i>weekend banking</i> di Bank Kalsel KCPS Q Mall Banjarbaru yang beroperasi pada jam 10.00-16.30 WITA sesuai dengan prosedur dan tepat waktu					
3	Pegawai bank melayani nasabah dengan profesional meskipun dihari <i>weekend</i>					

No	Daya Tanggap	SS	S	KS	TS	STS
1	Pada saat <i>weekend</i> pegawai bank melayani dengan cepat dan tepat dalam melayani nasabah sama halnya pada saat <i>weekday</i>					
2	Pegawai bank memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti oleh nasabah					

3	Tanggapan pegawai bank dalam menerima keluhan dari nasabah dengan baik					
---	--	--	--	--	--	--

No	Jaminan	SS	S	KS	TS	STS
1	Pegawai bank selalu bersifat sopan, ramah dan sabar saat memberikan pelayanan pada saat <i>weekend</i>					
2	Keamanan yang diberikan oleh Bank terjamin pada saat melakukan transaksi <i>weekend banking</i>					
3	Pegawai bank berpengalaman dan berpengetahuan luas					

No	Empati	SS	S	KS	TS	STS
1	Mendengarkan dengan baik ketika nasabah memerlukan pelayanan transaksi					
2	Pegawai bank mampu dalam berkomunikasi dan perhatian secara individual terhadap nasabah					
3	Bank Kalsel KCPS Q Mall Banjarbaru membuka layanan <i>weekend banking</i> sehingga memudahkan nasabah yang memiliki kesibukan kerja pada <i>weekday</i> untuk melakukan transaksi					

No	Bukti Langsung	SS	S	KS	TS	STS
1	Peralatan transaksi dan fasilitas pendukung Bank Kalsel KCPS Q Mall Banjarbaru lengkap					
2	Bangunan Bank Kalsel KCPS Q Mall Banjarbaru terletak pada tempat yang strategis dan tertata					

3	Pegawai bank berpenampilan bersih dan rapi saat memberikan pelayanan saat <i>weekend</i>					
---	--	--	--	--	--	--

No	Kepuasan Nasabah	SS	S	KS	TS	STS
1	Secara umum nasabah merasa puas selain berbelanja di Q Mall juga dapat melakukan transaksi di Bank Kalsel KCPS Q Mall Banjarbaru					
2	Pelayanan <i>weekend banking</i> di Bank Kalsel Cabang Pembantu Syariah Q Mall Banjarbaru sesuai dengan harapan dan pengorbanan nasabah					
3	Dengan memberikan pelayanan yang sama pada saat <i>weekend</i> atau <i>weekday</i> Anda tetap ingin menjadi nasabah dan bersedia mengajak orang lain untuk menjadi nasabah di Bank Kalsel KCPS Q Mall Banjarbaru					

Hasil Uji Validitas

Kehandalan (X1)

Correlations

		X1.1	X1.2	X1.3	KEHANDALAN
X1.1	Pearson Correlation	1	,482**	,421**	,746**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000
	N	95	95	95	95
X1.2	Pearson Correlation	,482**	1	,601**	,858**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000
	N	95	95	95	95
X1.3	Pearson Correlation	,421**	,601**	1	,844**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000
	N	95	95	95	95
KEHANDALAN	Pearson Correlation	,746**	,858**	,844**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	
	N	95	95	95	95

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

Daya Tanggap (X2)

Correlations

		X2.1	X2.2	X2.3	DAYA_TANGGAP
X2.1	Pearson Correlation	1	,533**	,604**	,844**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000
	N	95	95	95	95
X2.2	Pearson Correlation	,533**	1	,633**	,832**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000
	N	95	95	95	95
X2.3	Pearson Correlation	,604**	,633**	1	,881**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000
	N	95	95	95	95
DAYA_TANGGAP	Pearson Correlation	,844**	,832**	,881**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	
	N	95	95	95	95

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

Jaminan (X3)

		Correlations			
		X3.1	X3.2	X3.3	JAMINAN
X3.1	Pearson Correlation	1	,530**	,503**	,842**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000
	N	95	95	95	95
X3.2	Pearson Correlation	,530**	1	,514**	,818**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000
	N	95	95	95	95
X3.3	Pearson Correlation	,503**	,514**	1	,807**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000
	N	95	95	95	95
JAMINAN	Pearson Correlation	,842**	,818**	,807**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	
	N	95	95	95	95

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

Empati (X4)

		Correlations			
		X4.1	X4.2	X4.3	EMPATI
X4.1	Pearson Correlation	1	,608**	,696**	,900**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000
	N	95	95	95	95
X4.2	Pearson Correlation	,608**	1	,485**	,796**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000
	N	95	95	95	95
X4.3	Pearson Correlation	,696**	,485**	1	,867**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000
	N	95	95	95	95
EMPATI	Pearson Correlation	,900**	,796**	,867**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	
	N	95	95	95	95

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

Bukti langsung (X5)

Correlations

		X5.1	X5.2	X5.3	BUKTI_LANGS UNG
X5.1	Pearson Correlation	1	,611**	,435**	,826**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000
	N	95	95	95	95
X5.2	Pearson Correlation	,611**	1	,587**	,875**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000
	N	95	95	95	95
X5.3	Pearson Correlation	,435**	,587**	1	,803**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000
	N	95	95	95	95
BUKTI_LANGSUNG	Pearson Correlation	,826**	,875**	,803**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	
	N	95	95	95	95

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

Kepuasan (Y)

Correlations

		Y1	Y2	Y3	KEPUASAN
Y1	Pearson Correlation	1	,562**	,627**	,855**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000
	N	95	95	95	95
Y2	Pearson Correlation	,562**	1	,573**	,826**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000
	N	95	95	95	95
Y3	Pearson Correlation	,627**	,573**	1	,873**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000
	N	95	95	95	95
KEPUASAN	Pearson Correlation	,855**	,826**	,873**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	
	N	95	95	95	95

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

Hasil Uji Reliabilitas

a. Keandalan (X1)

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	95	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	95	100,0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,751	3

b. Daya tanggap (X2)

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	95	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	95	100,0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,810	3

c. Jaminan (X3)

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	95	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	95	100,0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,759	3

d. Empati (X4)

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	95	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	95	100,0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,815	3

e. Bukti fisik

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	95	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	95	100,0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,781	3

f. Kepuasan (Y)

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	95	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	95	100,0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,809	3

Hasil Uji Rank Spearman

Correlations

			X1	X2	X3	X4	X5	Y
Spearman's rho	X1	Correlation Coefficient	1.000	.698**	.553**	.698**	.560**	.620**
		Sig. (2-tailed)	.	.000	.000	.000	.000	.000
		N	95	95	95	95	95	95
	X2	Correlation Coefficient	.698**	1.000	.662**	.738**	.705**	.608**
		Sig. (2-tailed)	.000	.	.000	.000	.000	.000
		N	95	95	95	95	95	95
	X3	Correlation Coefficient	.553**	.662**	1.000	.651**	.715**	.556**
		Sig. (2-tailed)	.000	.000	.	.000	.000	.000
		N	95	95	95	95	95	95
X4	Correlation Coefficient	.698**	.738**	.651**	1.000	.631**	.551**	
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.	.000	.000	
	N	95	95	95	95	95	95	
X5	Correlation Coefficient	.560**	.705**	.715**	.631**	1.000	.607**	
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.	.000	
	N	95	95	95	95	95	95	
Y	Correlation Coefficient	.620**	.608**	.556**	.551**	.607**	1.000	
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.	
	N	95	95	95	95	95	95	

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

RIWAYAT HIDUP

1. Nama Lengkap : Ati
2. Tempat dan Tanggal Lahir: Baruh Jaya, 06 Juni 1995
3. Agama : Islam
4. Kebangsaan : Indonesia
5. Status Perkawinan : Belum Menikah
6. Alamat : Jl. Nusa Indah RT 06 Desa Baruh Jaya Kec. Daha Selatan Kab. HSS, Nagara
7. Pendidikan :
 - a. SDN Baruh Jaya 2
 - b. MTs Izharussalam Baruh Jaya
 - c. MAN Negara
8. Pengalaman Organisasi :
 - a. KMHSS
 - b. FKMHSS
9. Orang Tua :

Ayah :

 - a. Nama : Fauzi
 - b. Pekerjaan : Petani
 - c. Alamat : Jl. Nusa Indah RT 06 Desa Baruh Jaya Kec. Daha Selatan Kab. HSS, Nagara

Ibu

 - a. Nama : Hamriah
 - b. Pekerjaan : Ibu Rumah Tangga
 - c. Alamat : Jl. Nusa Indah RT 06 Desa Baruh Jaya Kec. Daha Selatan Kab. HSS, Nagara
10. Saudara/anak : 2/1

Banjarmasin, 20 Desember 2017

Penulis,

Ati