



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

SKRIPSI TERAPAN



PENGARUH *UJRAH*, SISTEM ADMINISTRASI, DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH GADAI EMAS DI BANK SYARIAH INDONESIA KANTOR CABANG DEPOK MARGONDA 1

Disusun Oleh:

Nur Ranni Yusuf
NIM 1904411050

**POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA**

PROGRAM STUDI KEUANGAN DAN PERBANKAN SYARIAH

JURUSAN AKUNTANSI

POLITEKNIK NEGERI JAKARTA

FEBRUARI 2023



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

SKRIPSI TERAPAN



PENGARUH *UJRAH*, SISTEM ADMINISTRASI, DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH GADAI EMAS DI BANK SYARIAH INDONESIA KANTOR CABANG DEPOK MARGONDA 1

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Terapan
Akuntansi

Disusun Oleh:

Nur Ranni Yusuf

NIM 1904411050

**POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA**

PROGRAM STUDI KEUANGAN DAN PERBANKAN SYARIAH

JURUSAN AKUNTANSI

POLITEKNIK NEGERI JAKARTA

FEBRUARI 2023



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya menyatakan bahwa yang tertulis di dalam Laporan Skripsi ini adalah hasil karya saya sendiri bukan jiplakan karya orang lain baik sebagian atau seluruhnya. Pendapat, gagasan, atau temuan orang lain yang terdapat di dalam Laporan Skripsi ini telah saya kutip dan saya rujuk sesuai dengan etika ilmiah.

Nama : Nur Ranni Yusuf

NIM : 1904411050

Tanda tangan :



Tanggal : 18 Juli 2023



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta


HALAMAN PENGESAHAN


Laporan Skripsi ini diajukan oleh:

Nama : Nur Ranni Yusuf
NIM : 1904411050
Program Studi : D4 – Keuangan dan Perbankan Syariah
Judul Laporan Skripsi : Pengaruh *Ujrah*, Sistem Administrasi, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Gadai Emas di BSI KC Depok Margonda I

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar **Sarjana Terapan Akuntansi** pada Program Studi **D4 – Keuangan dan Perbankan Syariah** Jurusan Akuntansi Politeknik Negeri Jakarta.

DEWAN PENGUJI

Ketua Penguji : Dr. Bambang Waluyo, S.E.Ak., CA., M.Si ()

Anggota Penguji : Nurul Hasanah, S.ST. M.Si ()

DISAHKAN OLEH KETUA JURUSAN AKUNTANSI

Ditetapkan di : Depok
Tanggal :


Ketua Jurusan Akuntansi
Dr. Sabar Warsini, S.E., M.M.
NIP. 196404151990032002



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

HALAMAN PERSETUJUAN

Nama Penyusun : Nur Ranni Yusuf
Nomor Induk Mahasiswa : 1904411050
Jurusan/Program Studi : Akuntansi/ D4 – Keuangan dan Perbankan Syariah
Judul Laporan Skripsi : Pengaruh *Ujrah*, Sistem Administrasi, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Gadai Emas Di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Depok Margonda 1

Disetujui oleh :

Pembimbing

Nurul Hasanah, S.ST. M.Si
NIP. 199201122018032001

Ketua Program Studi

Nurul Hasanah, S.ST. M.Si
NIP. 199201122018032001



KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT, berkat hidayat dan rahmatNya, penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini yang berjudul “Implementasi Manajemen Risiko Gadai Emas Syariah di Bank Syariah Indonesia KC Depok Margonda 1”.

Shalawat serta salam tidak lupa dipanjatkan untuk Rasulullah Muhammad SAW beserta keluarga, sahabat, dan seluruh umatnya hingga akhir zaman kelak. Tujuan skripsi ini adalah untuk memperoleh gelar Sarjana Terapan pada Program Studi D4 Keuangan dan Perbankan Syariah, Jurusan Akuntansi, Politeknik Negeri Jakarta.

Selanjutnya, penulis menghaturkan juga terima kasih yang setulus-tulusnya kepada:

1. Bapak Dr. sc. H. Zainal Nur Arifin, Dipl-Ing. HTL., M.T. selaku Direktur Politeknik Negeri Jakarta;
2. Ibu Dr. Sabar Warsini, S.E., M.M selaku Ketua Jurusan Akuntansi Politeknik Negeri Jakarta;
3. Ibu Nurul Hasanah, S.ST., M.Si. selaku Kepala Program Studi D4 Keuangan & Perbankan Syariah Politeknik Negeri Jakarta sekaligus dosen pembimbing skripsi yang telah meluangkan waktu dalam memberikan bimbingan, saran, dan bantuan dalam menyelesaikan skripsi. Terima kasih atas ilmu yang telah diberikan, semoga bermanfaat bagi penulis;
4. Seluruh dosen Jurusan Akuntansi Politeknik Negeri Jakarta, khususnya untuk dosen program studi D4 Keuangan dan Perbankan Syariah yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat selama penulis menuntut ilmu di Politeknik Negeri Jakarta;
5. Papa saya tercinta Almarhum Yusuf Lunardi, alhamdulillah kini penulis sudah dapat menyelesaikan skripsi ini sebagai perwujudan terakhir sebelum engkau benar-benar pergi. Terima kasih sudah mengantarkan saya berada ditempat ini dan mendidik saya untuk menjadi manusia tangguh, walaupun pada akhirnya saya harus lewati sendiri tanpa kau temani lagi.
6. Mama saya tercinta Sulastri terima kasih sudah melahirkan, merawat dan membesarkan saya dengan penuh cinta serta nasihat yang selalu diberikan meski

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

terkadang pikiran kita tidak sejalan, terima kasih atas kesabaran dan kebesaran hati menghadapi Ranni. Mama menjadi penguat dan pengingat paling hebat.

7. Keluarga besar Program Studi D4 Keuangan dan Perbankan Syariah angkatan 2019 yang selalu membantu, bertukar informasi, dan memberikan dukungan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi;
8. Seluruh pihak yang terlibat dalam proses pembuatan skripsi ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu namun tidak mengurangi rasa terima kasih penulis.

Akhir kata, praktikan memohon maaf apabila dalam penyusunan skripsi ini masih banyak kekeliruan dan kekurangan. Semoga laporan ini dapat bermanfaat bagi penulis atau pembaca, sehingga dapat meningkatkan pengetahuan dalam pelaksanaan penelitian selanjutnya.

Depok, 25 Juli 2023

Penulis

Nur Ranni Yusuf
NIM. 1904411050



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

Sebagai civitas akademis Politeknik Negeri Jakarta, saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Nur Ranni Yusuf
NIM : 1904411050
Program Studi : D4 – Keuangan dan Perbankan Syariah
Jurusan : Akuntansi
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Politeknik Negeri Jakarta **Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*)** atas karya ilmiah saya yang berjudul :

“Pengaruh *Ujrah*, Sistem Administrasi, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Gadai Emas di BSI KC Depok Margonda 1”

Dengan hak bebas royalti non-eksklusif ini Politeknik Negeri Jakarta berhak menyimpan, mengalihmedia atau memformatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Depok

Pada tanggal : 18 Juli 2023

Yang menyatakan



Nur Ranni Yusuf



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Pengaruh *Ujrah*, Sistem Administrasi, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Gadai Emas di BSI KC Depok Margonda 1

Nur Ranni Yusuf

Program Studi Keuangan dan Perbankan Syariah

ABSTRAK

Penelitian ini dilatar belakangi dari adanya ketidaksesuaian antara hasil penelitian terdahulu yang telah dilakukan dengan fakta yang terjadi di lapangan. Mengingat BSI memiliki potensi yang sangat besar untuk terus maju dan berkembang diantaranya dalam mengembangkan gadai emas sebagai salah satu produk yang paling diminati. Salah satunya dengan melakukan promosi dan peningkatan kualitas layanan, sehingga seharusnya jumlah nasabah akan terus menerus mengalami kenaikan, namun pada kenyataannya telah terjadi penurunan jumlah nasabah yang fluktuatif. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh signifikansi *ujrah*, sistem administrasi, dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah gadai emas di BSI KC Depok Margonda 1. Metode dalam penelitian ini ialah regresi linier berganda menggunakan aplikasi *SPSS* dengan jenis penelitian kuantitatif deskriptif. Penelitian ini menggunakan data primer yang diambil dari kuesioner dengan metode pengambilan sampel *non probability sampling*. Sampel yang diambil dalam penelitian ini adalah 200 nasabah aktif gadai emas BSI KC Depok Margonda 1. Hasil penelitian ini adalah variabel *ujrah* berpengaruh positif, sistem administrasi tidak berpengaruh, dan kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah gadai emas di BSI KC Depok Margonda 1. Secara simultan, variabel *ujrah*, sistem administrasi, dan kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah gadai emas di BSI KC Depok Margonda 1. Bagi perusahaan, penelitian ini dapat menjadi bahan pertimbangan perusahaan dalam penilaian dan evaluasi kinerja bagi sektor perbankan guna untuk mengambil keputusan yang berdampak besar di masa yang akan datang pada produk gadai emas.

Kata kunci: gadai emas, kepuasan nasabah, kualitas pelayanan, ujrah, sistem administrasi



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

The Influence of Ujrah, Administrative System, and Service Quality on the Satisfaction of Gold Pawn Customers at BSI KC Depok Margonda 1

Nur Ranni Yusuf

Islamic Finance and Banking Study Program

ABSTRACT

This research is motivated by the inconsistency between the results of previous research and the facts observed in the field. Considering that BSI has significant potential for continuous advancement and development, particularly in developing gold pawn products. which are highly sought-after, through promotion and service quality improvement. Consequently, the number of customers should continuously increase. However, in reality, there has been a fluctuating decrease in the number of customers. The purpose of this study is to analyze the significant influence of ujrah, administrative systems, and service quality on the satisfaction of gold pawn customers at BSI KC Depok Margonda 1. The method used in this study is multiple linear regression, utilizing the SPSS application, with a quantitative descriptive research design. The research collects primary data through questionnaires using purposive random sampling. The samples selected for this study consist of active gold pawn customers at BSI KC Depok Margonda 1. The results of this research indicate that the ujrah variable has a positive influence, the administrative system has no significant influence, and service quality has a positive influence on the satisfaction of gold pawn customers at BSI KC Depok Margonda 1. Simultaneously, the ujrah variable, administrative systems, and service quality have a positive influence on the satisfaction of gold pawn customers at BSI KC Depok Margonda 1. For the company, this research can be considered in the assessment and performance evaluation within the banking sector to make impactful decisions in the future regarding gold pawn products.

Keywords: Administrative System, Customer Satisfaction, Gold Pawn, Service Quality, Ujrah



DAFTAR ISI

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
HALAMAN PERSETUJUAN	v
KATA PENGANTAR.....	vi
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	viii
ABSTRAK.....	ix
<i>ABSTRACT</i>	x
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xvi
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Pertanyaan Penelitian.....	6
1.4 Tujuan Penelitian.....	7
1.5 Manfaat Penelitian.....	7
1.6 Sistematika Penulisan Skripsi	8
BAB II.....	10
TINJAUAN PUSTAKA	10
2.1 Teori Ujrah	10
2.2 Teori Sistem Administrasi.....	11
2.3 Teori Kualitas Pelayanan	12
2.4 Kepuasan Nasabah	13
2.5 Gadai Emas (<i>Rahn</i>).....	14
2.6 Penelitian Terdahulu	15
2.7 Kerangka Pemikiran	16
2.8 Pengembangan Hipotesis	17

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

BAB III	23
METODE PENELITIAN	23
3.1 Jenis Penelitian	23
3.2 Objek Penelitian	23
3.3 Metode Pengambilan Sampel	23
3.4 Jenis dan Sumber Data Penelitian	24
3.5 Metode Pengumpulan Data	24
3.6 Definisi Operasional Variabel Penelitian	25
3.7 Metode Analisa Data	27
3.7.1 Uji Instrumen	27
3.7.2 Uji Asumsi Klasik	28
3.7.3 Uji Regresi Linier Berganda	29
3.7.4 Uji Hipotesis	29
3.7.5 Uji Koefisien Determinasi (R ²)	31
BAB IV	32
HASIL DAN PEMBAHASAN	32
4.1 Gambaran Umum Penelitian	32
4.1.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	32
4.1.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	33
4.1.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	33
4.2 Hasil Penelitian	34
4.2.1 Uji Validitas dan Reliabilitas Data Penelitian (<i>Pre-Test</i>)	34
4.2.2 Uji Validitas dan Reliabilitas Data	36
4.2.3 Uji Asumsi Klasik	38
4.2.4 Uji Regresi Berganda	41
4.2.5 Uji T (Parsial)	42
4.2.6 Uji F (Simultan)	43
4.2.7 Uji Koefisien Determinasi (R ²)	44
4.3 Pembahasan	44
4.3.1 Pengaruh <i>ujrah</i> terhadap kepuasan nasabah gadai emas di BSI KC Depok Margonda 1	44



4.3.2	Pengaruh sistem administrasi terhadap kepuasan nasabah gadai emas di BSI KC Depok Margonda 1	49
4.3.3	Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah gadai emas di BSI KC Depok Margonda 1	56
4.3.4	Pengaruh <i>ujrah</i> , sistem administrasi, dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah BSI KC Depok Margonda 1	63
4.4	Implikasi Penelitian	68
BAB V	69
PENUTUP	69
5.1	Kesimpulan	69
5.2	Saran	69
DAFTAR PUSTAKA	71
LAMPIRAN	75

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta





DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	15
Tabel 4. 1 Distribusi Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	32
Tabel 4. 2 Distribusi Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	33
Tabel 4. 3 Distribusi Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	33
Tabel 4. 4 Uji Validitas Pre-Test	34
Tabel 4. 5 Uji Reliabilitas Pre-Test	36
Tabel 4. 6 Uji Validitas	36
Tabel 4. 7 Uji Reliabilitas	38
Tabel 4. 8 Hasil Uji Statistik Kolmogorov_Smirnov (K-S)	39
Tabel 4. 9 Hasil Uji Multikolinearitas	40
Tabel 4. 10 Hasil Uji Regresi Berganda	41
Tabel 4. 11 Hasil Uji T (Parsial)	42
Tabel 4. 12 Hasil Uji F (Simultan)	43
Tabel 4. 13 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)	44
Tabel 4. 14 Hasil Kuesioner X1.1	46
Tabel 4. 15 Hasil Kuesioner X1.2	46
Tabel 4. 16 Hasil Kuesioner X1.3	47
Tabel 4. 17 Hasil Kuesioner X1.4	48
Tabel 4. 18 Hasil Kuesioner X1.5	48
Tabel 4. 19 Hasil Kuesioner X1.6	49
Tabel 4. 20 Hasil Kuesioner X2.1	51
Tabel 4. 21 Hasil Kuesioner X2.2	51
Tabel 4. 22 Hasil Kuesioner X2.3	52
Tabel 4. 23 Hasil Kuesioner X2.4	53
Tabel 4. 24 Hasil Kuesioner X2.5	53
Tabel 4. 25 Hasil Kuesioner X2.6	54
Tabel 4. 26 Hasil Kuesioner X2.7	55
Tabel 4. 27 Hasil Kuesioner X2.8	55
Tabel 4. 28 Hasil Kuesioner X3.1	57
Tabel 4. 29 Hasil Kuesioner X3.2	57
Tabel 4. 30 Hasil Kuesioner X3.3	58
Tabel 4. 31 Hasil Kuesioner X3.4	59
Tabel 4. 32 Hasil Kuesioner X3.5	59
Tabel 4. 33 Hasil Kuesioner X3.6	60
Tabel 4. 34 Hasil Kuesioner X3.7	60
Tabel 4. 35 Hasil Kuesioner X3.8	61
Tabel 4. 36 Hasil Kuesioner X3.9	62

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Tabel 4. 37 Hasil Kuesioner X3.10	62
Tabel 4. 38 Hasil Kuesioner X4.1	64
Tabel 4. 39 Hasil Kuesioner X4.2	64
Tabel 4. 40 Hasil Kuesioner X4.3	65
Tabel 4. 41 Hasil Kuesioner X4.4	65
Tabel 4. 42 Hasil Kuesioner X4.5	66
Tabel 4. 43 Hasil Kuesioner X4.6	66
Tabel 4. 44 Hasil Kuesioner X4.7	67



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Grafik Data Jumlah Nasabah Aktif Gadai Emas BSI KC Depok Margonda 1 Tahun 2021-2023.....	3
Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran.....	17
Gambar 4. 1 Hasil Uji Heteroskedastisitas Scatterplot.....	40





Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Perkembangan sektor perbankan syariah pada saat ini terus melaju pesat dalam industri keuangan di Indonesia. Perbankan syariah memiliki tujuan untuk melengkapi kebutuhan serta keinginan umat Islam untuk mewujudkan sistem perekonomian serta lalu lintas pembayaran yang sesuai dengan prinsip syariah yang berlaku. Sesuai dengan penuturan Menteri BUMN Erick Thohir melalui keterangan resmi, saat ini terdapat salah satu lembaga perbankan syariah terbesar di Indonesia yang merupakan hasil dari merger 3 bank yaitu Bank Negara Indonesia Syariah (BNIS), Bank Rakyat Indonesia Syariah (BRIS), dan Bank Mandiri Syariah yaitu Bank Syariah Indonesia (BSI) (Syahputra, 2023). BSI mencatat laba bersih mencapai Rp4.260.000.000,00 tumbuh 40,68% secara *year on year* (yoy), selain itu total asset BSI tumbuh 15% menjadi Rp306.000.000.000,00, dana Pihak Ketiga (DPK) naik 12% menjadi Rp261.490.000.000,00, dan pertumbuhan pembiayaan 21% menjadi Rp208.000.000.000,00. (Syahputra, 2023).

BSI memiliki potensi yang sangat besar untuk terus maju dan berkembang, yang diharapkan bisa menjadi semangat baru dalam memajukan perbankan syariah di Indonesia. Fakta bahwa Indonesia sebagai salah satu negara dengan penduduk muslim terbesar di dunia juga membuka peluang bagi BSI untuk melahirkan berbagai macam produk yang bisa memenuhi kebutuhan masyarakat. Adapun salah satu produk unggulan yang ditawarkan oleh BSI adalah pembiayaan. Produk ini memiliki tujuan untuk memperluas dan meningkatkan nasabah BSI dari semua sektor ekonomi yang ada seperti perdagangan, jasa, dan industri rumah tangga.

Pembiayaan terdiri dari beberapa produk, salah satu yang paling diminati oleh nasabah BSI ialah gadai emas (Nuralfi, 2021). Gadai emas merupakan produk pembiayaan atas dasar jaminan berupa emas sebagai salah satu alternatif untuk memperoleh uang tunai secara cepat. Hal ini dikarenakan emas merupakan produk yang memiliki nilai cenderung stabil dan tidak terkena dampak inflasi. Beberapa bank syariah di Indonesia sudah menerapkan produk gadai emas, sehingga hal tersebut dapat

memudahkan masyarakat yang ingin melakukan pinjaman dana dengan menggunakan emas sebagai agunan atau jaminannya.

Menurut Fatwa Majelis Ulama Indonesia (MUI) No.25/DSN-MUI/III/2002 tentang jual beli emas secara tidak tunai dan Fatwa DSN-MUI No.26/DSN-MUI/III/2002 tentang gadai emas menjelaskan bahwa pinjaman yang menggadaikan barang sebagai jaminan utang dalam bentuk *rahn* diperbolehkan (MUI, 2016). Ketentuan yang telah ditetapkan dalam Fatwa Dewan Syariah Nasional tersebut sangatlah penting karena dijadikan dasar atau pedoman bank syariah dalam menjalankan produk gadai emas. Salah satu keuntungan menggadaikan di BSI adalah emas tersimpan dengan aman sampai nasabah melunasi pinjamannya, hal ini dikarenakan pihak BSI sangat menjaga keamanan jaminan tersebut.

Menurut Puspaningtyas (2022) saat ini gadai emas merupakan produk yang sangat diminati oleh nasabah di Bank Syariah Indonesia karena bisa menyediakan dana tunai secara cepat tanpa harus menjual emas yang dimilikinya. Tetapi nyatanya terjadi penurunan secara fluktuatif terhadap jumlah nasabah gadai emas di Bank Syariah Indonesia KC Depok Margonda 1 dari 394 nasabah di Triwulan I 2023 menjadi 351 nasabah di Triwulan I 2022, dan mengalami kenaikan menjadi 382 nasabah di Triwulan I 2023, walaupun terjadi kenaikan tetapi trend jumlah nasabah gadai emas tetap menunjukkan penurunan sebesar 3,04%, hal ini bisa dilihat dari grafik dibawah ini:

© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

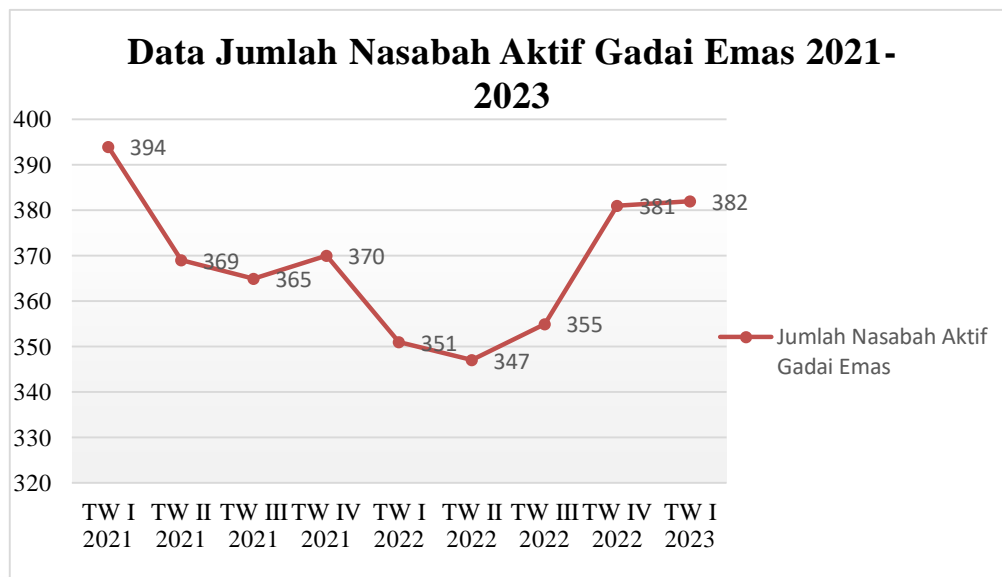
Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta




Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



Gambar 1. 1 Grafik Data Jumlah Nasabah Aktif Gadai Emas BSI KC Depok Margonda 1 Tahun 2021-2023

Sumber: BSI, 2023

Rasionalisasi pemilihan Bank Syariah Indonesia KC Depok Margonda 1 sebagai tempat penelitian adalah karena BSI menggambarkan salah satu lembaga keuangan perbankan yang bergelut di sektor pembiayaan produk gadai emas selain pegadaian. Sebagian besar penduduk yang beragama Islam menjadikan Indonesia sebagai pasar yang memiliki potensial besar untuk mengembangkan produk gadai emas syariah sehingga seharusnya jumlah nasabah terus menerus mengalami peningkatan, akan tetapi fakta di lapangan berkata sebaliknya. Penurunan trend jumlah nasabah ini bisa disebabkan oleh beberapa faktor yang menyebabkan kepuasan nasabah menurun, faktor tersebut terdiri dari *ujrah* (Zulkarnain, 2020), sistem administrasi (Hasbi, 2020) dan pelayanan (Ismail, 2021).

Dalam dunia perbankan, kepuasan nasabah merupakan salah satu yang sangat penting terutama dalam menentukan dan menggunakan suatu jasa dan produk. Kepuasan bisa dipahami sebagai suatu perasaan senang ataupun kecewa seseorang yang dirasakan karena membandingkan produk/ jasa terhadap ekspektasi mereka, kelayakan nasabah ditentukan oleh baik buruknya suatu pelayanan yang diberikan oleh karyawan perbankan. Kepuasan nasabah merupakan hal yang sangat penting, karena bisa dijadikan sebagai salah satu indikator keberhasilan. Kepuasan nasabah juga bisa

menjadi alat prediksi masa depan dari produk ini serta sebagai bahan evaluasi untuk menentukan langkah penyempurnaan dalam produk gadai emas (Baehaki, 2021).

Salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah adalah pelayanan. Menurut Ismail (2021) ciri-ciri pelayanan yang baik ialah yang dapat memberikan kepuasan bagi nasabah. Contoh pelayanan yang baik ialah karyawan yang dapat melayani nasabah secara profesional, bisa menjelaskan produk dengan jelas, bertanggung jawab kepada setiap nasabah dari awal hingga transaksi selesai serta dilengkapi sarana dan prasarana yang lengkap akan menghasilkan kepuasan bagi nasabah. Kemudian setelah pelayanan yang baik, maka nasabah yang berminat menggadaikan emasnya pasti akan kembali dikarenakan pelayanan yang disediakan sesuai dengan ekspektasi yang ada. Nasabah akan memperhatikan kualitas dari suatu bank, misalnya pelayanan atau produk yang dipromosikan sehingga nasabah tertarik untuk menggunakannya, ketertarikan tersebut akan muncul apabila nasabah merasa produk itu menguntungkan dirinya. Selain pelayanan, *ujrah* dan sistem administrasi pun menjadi faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan nasabah.

Sebagaimana suatu produk lembaga perbankan pada umumnya, produk gadai emas juga menetapkan biaya-biaya yang terkait didalamnya, diantaranya biaya taksiran yang didapat dari perhitungan gadai emas, dan juga biaya penitipan atau *ujrah* yang harus dibayarkan atas agunan atau emas yang digadaikan. Menurut Nopianti (2022) *ujrah* membuat nasabah gadai emas tidak nyaman dalam melakukan transaksi gadai emas yang disebabkan karena apabila biaya penitipan (*ujrah*) tinggi maka kemungkinan besar nasabah tidak sanggup membayar atau menebus emas yang digadaikan. Hal ini dimungkinkan akan berpengaruh terhadap keputusan nasabah untuk menggunakan produk gadai emas. Akan tetapi berdasarkan wawancara yang telah dilakukan dengan Ibu Noor Komalayati selaku *Pawning Sales Officer* di BSI KC Depok Margonda 1 besarnya *ujrah* tidak berpengaruh terhadap keputusan nasabah dalam menggadaikan emasnya. Jika nasabah memiliki emas dan kebutuhan mendesak yang memerlukan uang secara cepat, maka nasabah akan menggadaikan emasnya.

Selain *ujrah*, sistem administrasi juga menjadi salah satu penentu tingkat kepuasan nasabah. Menurut Gunawan & Saragih (2019) Banyak nasabah yang ragu

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta





untuk menggadaikan emasnya karena mereka beranggapan sistem administrasi gadai itu rumit seperti harus datang langsung dan membawa persyaratan yang harus dilampirkan secara lengkap. Tetapi berdasarkan penuturan Ibu Noor Komalayati selaku *Pawning Sales Officer*, saat ini BSI memiliki fitur terbaru untuk memudahkan nasabah yang ingin menggadaikan emasnya yaitu bisa dengan mengakses fitur e-emas di BSI Mobile. Fitur ini memiliki tujuan untuk memberi kemudahan bagi nasabah dan mempersingkat waktu serta proses pengajuan gadai emas, layanan ini juga memberikan fasilitas *pick up* bagi nasabah gadai emas yang memiliki keterbatasan akses ke kantor cabang.

Terdapat beberapa penelitian yang telah dilakukan sebelumnya, diantaranya adalah Ismail (2021), Zulkarnain (2020), dan Hasbi (2020) yang menyatakan bahwa variabel *ujrah*, sistem administrasi, dan pelayanan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Sementara itu, Anggraini (2018), Dwi & Safavi (2021) dan Damayanti & Amah (2018) melakukan penelitian yang hasilnya menjelaskan bahwa variabel *ujrah*, sistem administrasi dan pelayanan secara parsial tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Pemaparan yang dijelaskan oleh Ibu Noor Komalayati juga mendukung bahwa variabel *ujrah* dan sistem administrasi tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Pernyataan penelitian terdahulu dan wawancara yang telah dilakukan menunjukkan hasil yang berbeda-beda sehingga perlu diteliti kembali terkait pengaruh variabel-variabel tersebut terhadap kepuasan nasabah gadai emas pada BSI KC Depok Margonda 1. Oleh karena itu, berdasarkan latar belakang masalah dan gap fenomena di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut mengenai permasalahan tersebut dengan judul **“Pengaruh Ujrah, Sistem Administrasi, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Gadai Emas Di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Depok Margonda 1”**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dikemukakan maka secara spesifik penulis dapat mengidentifikasi beberapa rumusan masalah, diantaranya adalah:

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

1. Terdapat ketidaksesuaian antara hasil penelitian terdahulu yang telah dilakukan dengan fakta yang terjadi di lapangan, mengingat BSI memiliki potensi yang sangat besar untuk terus maju dan berkembang dan gadai emas merupakan salah satu produk yang paling diminati (Nuralfi, 2021), sehingga jumlah nasabah akan terus menerus mengalami kenaikan, namun pada kenyataannya telah terjadi penurunan jumlah nasabah yang fluktuatif.
2. Terdapat beberapa penelitian terdahulu yang telah dilaksanakan oleh Ismail (2021), Zulkarnain (2020), dan Hasbi (2020) yang menyatakan bahwa *ujrah*, sistem administrasi, dan kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Sementara itu, hasil penelitian Anggraini (2018) dan Dwi & Safavi (2021) menjelaskan bahwa variabel *ujrah* dan kualitas pelayanan secara parsial tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Beberapa penelitian terdahulu menunjukkan hasil yang berbeda-beda sehingga perlu diadakan pengujian ulang untuk membuktikan apakah variabel *ujrah*, sistem administrasi dan kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap nasabah gadai emas pada BSI KC Depok Margonda 1.

1.3 Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan, terdapat beberapa masalah yang telah diidentifikasi dan dituangkan dalam bentuk pertanyaan-pertanyaan sebagai berikut:

1. Apakah *ujrah* berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan nasabah gadai emas di BSI KC Depok Margonda 1?
2. Apakah sistem administrasi berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan nasabah gadai emas di BSI KC Depok Margonda 1?
3. Apakah pelayanan berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan nasabah gadai emas di BSI KC Depok Margonda 1?
4. Apakah *ujrah*, sistem administrasi, pelayanan berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan nasabah gadai emas di BSI KC Depok Margonda 1?



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan penelitian yang ingin dicapai penulis diantaranya adalah:

1. Untuk menganalisis pengaruh signifikansi *ujrah* terhadap tingkat kepuasan nasabah gadai emas di BSI KC Depok Margonda 1.
2. Untuk menganalisis pengaruh signifikansi sistem administrasi terhadap tingkat kepuasan nasabah gadai emas di BSI KC Depok Margonda 1.
3. Untuk menganalisis pengaruh signifikansi pelayanan terhadap tingkat kepuasan nasabah gadai emas di BSI KC Depok Margonda 1.
4. Untuk menganalisis *ujrah*, sistem administrasi, dan pelayanan secara simultan berpengaruh terhadap tingkat kepuasan nasabah gadai emas di BSI KC Depok Margonda 1.

1.5 Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis
Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangsih pemikiran keilmuan tentang perbankan syariah khususnya dalam penelitian yang berkaitan dengan pengaruh *ujrah*, sistem administrasi, dan pelayanan terhadap tingkat kepuasan nasabah gadai emas.
2. Manfaat Praktis
 - a. Bagi lembaga perbankan syariah, penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat sebagai informasi tambahan untuk meningkatkan produk pembiayaan gadai emas syariah.
 - b. Bagi Politeknik Negeri Jakarta, dapat memberikan kontribusi perbendaharaan kepustakaan sehingga bisa menjadi referensi atau sebagai data pembanding sesuai dengan variabel yang akan diteliti, serta untuk mendalami ilmu terkait dan memberikan bukti yang empiris dari penelitian sebelumnya mengenai pengaruh *ujrah*, sistem administrasi, dan pelayanan terhadap tingkat kepuasan nasabah gadai emas.

- c. Bagi peneliti selanjutnya, penulis berharap hasil penelitian ini dapat memberikan tambahan wawasan serta dapat dijadikan dasar rujukan sehingga dapat lebih mengembangkan kembali penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti yang akan datang.

1.6 Sistematika Penulisan Skripsi

Dalam penelitian ini penulis mengaplikasikan sistematika di setiap babnya. Adapun tujuan sistematika penulisan ini yaitu agar penulis lebih terarah dalam memberikan bahasan. Proposal skripsi ini terdiri dari tiga bab yang masing-masing bab terdiri dari beberapa sub bab yang saling berkaitan satu sama lain. Sistematika penulisan tersebut adalah:

BAB I PENDAHULUAN

Berisi pendahuluan yang terdiri dari enam sub bab, yaitu latar belakang penelitian, rumusan masalah penelitian, pertanyaan penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan skripsi yang menggambarkan kerangka pembahasan antar bab yang berhubungan dan berkaitan satu dengan lainnya.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Berisi kajian pustaka yang terdiri dari tinjauan teoritis yang berisikan teori-teori yang mendukung penelitian, tinjauan pustaka yang memuat penelitian-penelitian terdahulu, kerangka berpikir, dan hipotesis.

BAB III METODE PENELITIAN

Berisi metodologi penelitian yang terdiri dari metode penelitian, populasi dan teknik sampling, jenis dan sumber data, teknik pengumpulan data, definisi konsep dan operasionalisasi, serta teknik analisis data.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini berisi hasil dan pembahasan penelitian. Hasil penelitian tersebut dijabarkan melalui data angka yang serta pembahasannya.

BAB V PENUTUP

Bab terakhir ini memuat kesimpulan pembahasan penelitian dari awal sampai akhir. Setelah itu dilanjut dengan saran-saran yang berkaitan dengan hasil penelitian.

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

BAB V PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Penelitian ini mencoba menguji bagaimana pengaruh *ujrah*, sistem administrasi, dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah gadai emas di BSI KC Depok Margonda 1 dengan menggunakan *software* SPSS version 22. Pengujian ini dibutuhkan untuk mengetahui apakah satu variabel dapat mempengaruhi variabel lain. Pada penelitian ini, penulis melakukan serangkaian tes uji untuk mengetahui dan memahami hubungan dan pengaruh antar variabel. Kesimpulan yang dapat ditarik dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Variabel *ujrah* berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah gadai emas.
- b. Variabel sistem administrasi tidak berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah gadai emas.
- c. Variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah gadai emas.
- d. Variabel *ujrah*, sistem administrasi, dan kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah gadai emas di BSI KC Depok Margonda 1.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil analisis dan kesimpulan dalam penelitian ini, maka dapat dikemukakan saran sebagai berikut:

1. Bagi Penelitian Selanjutnya

Untuk penelitian selanjutnya disarankan agar dapat menambahkan variabel independen lain seperti promosi media digital dan *word of mouth* agar dapat memberikan rasa kepuasan kepada nasabah yang menggunakan produk gadai emas pada BSI KC Depok Margonda 1.

2. Bagi lembaga perbankan syariah

Untuk BSI KC Depok Margonda 1 diharapkan untuk meningkatkan efisiensi waktu dalam memproses pencairan setelah pengajuan dilakukan, meningkatkan kualitas pelayanan dan kebersihan, dan transparansi dalam



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

perhitungan biaya penitipan sehingga dapat meningkatkan kepuasan nasabah dalam menggunakan produk gadai emas.



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

DAFTAR PUSTAKA

- Amelia, A. (2021). Upah Perspektif Islam dalam Pengembangan Ekonomi. *Al-Infaq: Jurnal Ekonomi Islam*, 12(1), 121–137. <https://doi.org/10.36908/isbank.v6i1.151>
- Andaiyani, N., Devitra, J., Informasi, M. S., & Bangsa, U. D. (2023). Sistem Informasi Administrasi Keuangan Siswa Pada Sekolah Dasar ABC Jambi. *Jurnal Online Sistem Manajemen Informasi*, 8(1), 12–21. <https://doi.org/https://doi.org/10.33998/jurnalmsi.2023.8.1.760>
- Anggraini, Y. D. (2018). Pengaruh Biaya Penitipan (Ujrah) Terhadap Kepuasan Nasabah Gadai Emas (Studi Kasus Pada Pegadaian Syariah Way Halim Bandar Lampung). *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 3(1), 1–126. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.30821/se.v1i1.234>
- Arafah, S. (2020). PENGARUH LABEL HALAL DAN HARGA TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN LIPSTIK MATTE PURBASARI DI UNIVERSITAS POTENSI UTAMA. *Jurnal Mahasiswa FEB*, 1(1), 182–194.
- Astutik, E. P., & Anggraeny, A. N. (2019). Pengaruh Current Ratio (CR) dan Debt To Asset Ratio (DAR) Terhadap Return On Asset (ROA) Pada Pt . Indocement Tunggal Prakarsa Tbk Periode 2008-2017 ARTICLES INFORMATION. *Jurnal Sekuritas*, 3(1), 97–111. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.32493/skt.v3i1.3265>
- Baehaki, F. (2021). Pentingnya Kepuasan Konsumen dan Manfaatnya Bagi Perkembangan Bisnis. *Cxsense.Com*. <https://cxsense.com/id/artikel/pentingnya-kepuasan-konsumen-dan-manfaatnya-bagi-perkembangan-bisnis-id>
- Basyit, A., Sutikno, B., Dwiharto, J., Pasuruan, U. M., Kerja, P., Karyawan, K., Berganda, R. L., Experience, W., Performance, E., & Regression, M. L. (2020). Pengaruh tingkat pendidikan dan pengalaman kerja terhadap kinerja karyawan. *Jurnal Ekonomi Manajemen Akuntansi*, 5, 12–20. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.47335/ema.v5i1.44>
- Damanik, B. E. (2019). Pengaruh Fasilitas Dan Lingkungan Belajar Terhadap Motivasi Belajar. *Jurnal Publikasi Pendidikan*, 9, 46–52. <https://doi.org/https://doi.org/10.26858/publikan.v9i1.7739>
- Dewi, S. K., & Sudaryanto, A. (2020). Validitas dan Reliabilitas Kuisisioner Pengetahuan , Sikap dan Perilaku. 73–79.
- Dwi, V., & Safavi, R. (2021). Pengaruh kualitas pelayanan dan citra merek terhadap kepuasan konsumen kartu prabayar The influence of service quality and brand image on prepaid card consumer satisfaction. *Jurnal Manajemen*, 13(1), 142–150.
- Eka Putri, S. (2022). Pengaruh nilai taksiran, ujah dan promosi terhadap minat nasabah dalam menggunakan produk pembiayaan gadai emas syariah. *Jurnal Studi*



Kemahasiswaan, 2(1), 127–139.
<https://doi.org/https://doi.org/10.54437/irsyaduna.v2i2.568>

Giovana Asti, E. (2020). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KUALITAS PRODUK DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN. *Jurnal Ekonomi Manajemen Bisnis*, 01(01), 1–14. <https://doi.org/https://doi.org/10.37366/ekomabis.v1i01.2>

Gunawan, Y. I., & Saragih, M. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Medis Dan Inovasi Layanan Administrasi Terhadap Kepuasan Pasien. *Jurnal Manajemen Kewirausahaan*, 16(1), 33. <https://doi.org/10.33370/jmk.v16i1.301>

Hasbi, M. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi terhadap Kepuasan Peserta Didik di MTs Negeri 1 Model Palembang. *Jurnal Manajemen Pendidikan*, 3, 87–109.

Hikmawati, F. (2020). *Metodologi Penelitian*. PT Raja Grafindo Persada.

Ismail, T. (2021). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN KANTOR INDIHOME GEGERKALONG DI KOTA BANDUNG. *Jurnal Ilmiah MEA*, 5(3), 413–423. <https://doi.org/https://doi.org/10.31955/mea.v5i3.1479>

Jalil, A. (2020). Pengaruh Pelayanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada Mahasiswa Perbankan Syariah IAIN Palu). *Jurnal Ilmu Keuangan Dan Perbankan Syariah*, 2(1). <https://doi.org/https://doi.org/10.24239/jipsya.v2i1.24.87-104>

Mardiatmoko, G. (2020). PENTINGNYA UJI ASUMSI KLASIK PADA ANALISIS REGRESI LINIER BERGANDA (STUDI KASUS PENYUSUNAN PERSAMAAN ALLOMETRIK KENARI MUDA [CANARIUM INDICUM L .]) The Importance of the Classical Assumption Test in Multiple Linear Regression Analysis (A Case Study of. *Jurnal Ilmu Matematika Dan Terapan*, 14(3), 333–342. <https://doi.org/https://doi.org/10.30598/barekengvol14iss3pp333-342>

Nopianti, N. (2022). Pengaruh Biaya Penitipan (Ujrah) dan Promosi terhadap Keputusan Nasabah untuk Menggunakan Produk Mitra Emas IB Masalah di Bank BJB Syariah KCP Ciamis. *Jurnal Ekonomi Rabbani*, 2(1), 213. <http://jurnal.steirisalah.ac.id/index.php/rabbani/article/view/87> *Jurnal ekonomi rabbani*

Nuraini, N., Ilyas, F., & Desiana, R. (2021). Analisis Sistem Ujrah Buruh Tani Padi (Kajian di Gampong Mon Ara Kecamatan Montasik Kabupaten Aceh Besar). *Ekobis Syariah*, 4(2), 22. <https://doi.org/10.22373/ekobis.v4i2.10052>

Nuralfi, A. (2021). Bank Syariah Indonesia (BSI) Catat Outstanding Pembiayaan Gadai

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



Emas Rp3,6 Triliun. Bisnis.Com.
<https://finansial.bisnis.com/read/20211216/90/1478398/bank-syariah-indonesia-bsi-catat-outstanding-pembiayaan-gadai-emas-rp36-triliun>

Puspaningtyas, L. (2022). BSI Targetkan Bisnis Gadai Emas Tumbuh Rp 700 Miliar. *Republika.Co.Id*. <https://ekonomi.republika.co.id/berita/rm3dkd349/bsi-targetkan-bisnis-gadai-emas-tumbuh-rp-700-miliar>

Putri, M. (2022). Preferensi Masyarakat Terhadap Produk Gadai di Pegadaian Syariah (Studi Kasus Unit Gadai Emas Cabang Kota Pinang). *Jurnal Ilmu Komputer, Ekonomi Dan Manajemen*, 2(1), 1194–1206.

Rahmawati, Y. H., Roesminingsih, E., & Hariyati, N. (2022). ANALISIS PENGELOLAAN ADMINISTRASI KEUANGAN SEKOLAH (STUDI KASUS PADA SMP LAB UNESA). *Jurnal Ilmiah Pendidikan Citra Bakti*, 9(1), 38–49. <https://doi.org/https://doi.org/10.38048/jipcb.v9i1.66>

Sari, I. D. (2020). Pengaruh Current Rasio Dan Debt To Equity Ratio Terhadap Harga Saham Perusahaan Otomotif. *Jurnal Riset Akuntansi Dan Keuangan Dewantara*, 4(1), 66–77. <https://doi.org/https://doi.org/10.26533/jad.v3i1.522>

Suandi, S. (2019). Analisis Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat di Kantor Kecamatan Belitang Kabupaten OKU Timur. *Journal PPS UNISTI*, 1(2), 13–22. <https://doi.org/10.48093/jiask.v1i2.8>

Sulaika, T. (2020). PENGARUH PERSEPSI DAN RELIGIUSITAS NASABAHTERHADAP KEPUTUSAN MEMILIH PRODUKGADAI EMAS DI PT BANK SYARIAH MANDIRIKANTOR CABANG PEMBANTUMEDAN ISKANDAR MUDA. *Jurnal Ekonomi Islam*, 1(1), 1–21. <https://doi.org/https://doi.org/10.32507/ajei.v1i1.493>

Susanto, E. S., Hamdani, F., Tari, Y., & Belakang, A. L. (2020). SISTEM INFORMASI ADMINISTRASI KEUANGAN SEKOLAH BERBASIS WEB (STUDI KASUS : SMK AL-KAHFI). *Jurnal Informatika Teknologi Dan Sains*, 2(1), 7–14. <https://doi.org/https://doi.org/10.51401/jinteks.v2i1.553>

Syahputra, E. (2023). Mantap! BSI Melesat jadi Bank Terbesar ke-6 di Indonesia. *CNBC Indonesia*. <https://www.cnbcindonesia.com/market/20230222112734-17-415955/mantap-bsi-melesat-jadi-bank-terbesar-ke-6-di-indonesia>

Usmadi. (2020). PENGUJIAN PERSYARATAN ANALISIS. *Jurnal UMSB*, 7(1), 50–62.

Zulkarnain, A. T. A. (2020). Pengaruh Ujrah dan Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah Gadai Emas pada Bank Syariah Mandiri Kota Palopo. *Islamic Banking : Jurnal Pemikiran Dan Pengembangan Perbankan Syariah*, 1–134.

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

<https://doi.org/10.36908/isbank.v6i1.151>



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

LAMPIRAN

Lampiran 1

KUESIONER PENELITIAN

Kepada Yth.

Bapak/Ibu/saudara/i.

Di tempat

Assalamualaikum warahmatullahi wabarakatuh

Dengan Hormat

Perkenalkan saya Nur Ranni Yusuf mahasiswa Politeknik Negeri Jakarta jurusan Akuntansi program studi Keuangan dan Perbankan Syariah. Saat ini saya sedang melaksanakan penelitian yang bertujuan untuk melengkapi skripsi saya yang berjudul “Pengaruh *Ujrah*, Sistem Administrasi, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Gadaai Emas di BSI KC Depok Margonda 1”.

Apabila bapak/ibu berkenan berpartisipasi sebagai responden pada penelitian ini. Maka izinkan saya untuk mengambil dan mempergunakan jawaban dari bapak/ibu sekalian. Hasil atau jawaban dari kuesioner yang diberikan oleh responden akan dijaga kerahasiaan dan akan dipergunakan dengan sebagai mana mestinya.

Atas kesediaan dan kesempatannya saya ucapkan terima kasih banyak. Semoga kebaikan bapak/ibu dibalas dengan kebaikan yang berlipat ganda.

Wassalamualaikum warahmatullahi wabarakatuh

Peneliti,

Nur Ranni Yusuf

NIM. 1904411050



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

PROFIL RESPONDEN

Isi dan berikan tanda dot (•) pada kotak yang tersedia dibawah ini.

1. Nama :
2. Email :
3. Jenis Kelamin : Laki-laki Perempuan
4. Usia : < 21 Tahun 41 – 50 Tahun
 21 – 30 Tahun > 50 Tahun
 31 – 40 Tahun
5. Pekerjaan : Ibu Rumah Tangga Wiraswasta
 Guru/ Dosen Wirausaha
 PNS Lainnya

A. Petunjuk Pengisian

1. Sebelum mengisi kuesioner ini, mohon Bapak/Ibu membaca setiap butir pernyataan dengan cermat.
2. Silahkan beri tanda dot (•) pada kolom yang sesuai dengan pilihan.
3. Untuk setiap butir pernyataan hanya diperbolehkan memilih satu jawaban.
4. Semua pernyataan yang ada, mohon dijawab tanpa ada satupun yang lewat.

B. Keterangan Jawaban

Untuk menjawab pernyataan berikut, silahkan disesuaikan dengan pengalaman anda selama menggunakan jasa gadai emas. Skala penilaian adalah sebagai berikut:

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

SINGKATAN	KETERANGAN	NILAI
STS	Sangat Tidak Setuju	1
TS	Tidak Setuju	2
KS	Kurang Setuju	3
S	Setuju	4
SS	Sangat Setuju	5

C. Daftar Pernyataan

(Ujrah)

No.	PERNYATAAN	JAWABAN				
		SS	S	KS	TS	STS
		5	4	3	2	1
Keterjangkauan Harga						
1.	Biaya penitipan (<i>ujrah</i>) yang telah ditetapkan tidak memberatkan nasabah dalam menggunakan jasa gadai emas pada BSI KC Depok Margonda 1.					
2.	Nasabah memilih gadai emas di BSI karena biaya penitipan (<i>ujrah</i>) yang dikenakan relatif murah.					
Diskon						
3.	Adanya diskon pada biaya penitipan (<i>ujrah</i>) bagi nasabah yang menggadaikan emasnya via BSI Mobile.					



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengummumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

4.	Adanya hadiah langsung bagi nasabah yang merekomendasikan produk gadai emas.					
Kesesuaian biaya penitipan (<i>ujrah</i>)						
5.	Biaya penitipan (<i>ujrah</i>) yang dikenakan oleh BSI KC Depok Margonda 1 sesuai dengan taksiran emas.					
6.	Petugas menjelaskan secara transparan tentang perhitungan biaya penitipan (<i>ujrah</i>)					

Sistem Administrasi

No.	PERNYATAAN	JAWABAN				
		SS	S	KS	TS	STS
		5	4	3	2	1
Kemudahan dalam transaksi pencairan						
1.	Karyawan memproses pencairan secara cepat setelah pengajuan dilakukan.					
2.	Prosedur yang ditentukan oleh BSI KC Depok Margonda 1 tidak menyulitkan nasabah dalam melakukan transaksi gadai emas.					
Prosedur peminjaman yang cepat						



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

3.	BSI Mobile memberikan kemudahan dalam proses pengajuan gadai emas					
4.	Pengajuan top up gadai emas dapat dilakukan dimana saja melalui fitur e-emas di BSI Mobile tanpa harus datang ke bank.					
Produk sesuai dengan prinsip syariah						
5.	Saya memilih menggunakan gadai emas dengan skema syariah karena produk tersebut sesuai dengan kebutuhan saya.					
6.	Melakukan transaksi sesuai syariat seperti gadai emas syariah dapat memberikan keberkahan karena telah berusaha menjauhi larangan-Nya.					
Terjamin keamanan barang gadai dan transaksi						
7.	Nasabah memilih gadai emas syariah karena keamanan barang gadai dijamin oleh BSI.					
8.	Keamanan barang gadai yang dijamin oleh BSI menjadi salah satu keunggulan produk ini.					

Kualitas Pelayanan



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

No.	PERNYATAAN	JAWABAN				
		SS	S	KS	TS	STS
		5	4	3	2	1
<i>Tangible</i> (berwujud) Berupa kapasitas karyawan dalam memunculkan kepercayaan dan keyakinan terhadap perjanjian yang telah disepakati kepada pelanggan.						
1.	Karyawan BSI KC depok Margonda 1 selalu menjaga kebersihan.					
2.	Fasilitas yang disediakan oleh BSI memberikan kesan positif bagi nasabah.					
<i>Realibility</i> (keandalan) Kemampuan dalam menyelesaikan keluhan yang dihadapi nasabah secara terpercaya dan akurat.						
3.	Karyawan melakukan transaksi dengan cepat.					
4.	Karyawan BSI KC Depok Margonda 1 mampu memberikan informasi mengenai produk gadai emas dengan baik.					
<i>Responsiveness</i> (daya tanggap) kesediaan karyawan memberikan bantuan untuk menyelesaikan masalah yang dihadapi nasabahnya.						
5.	Karyawan dengan jelas menjawab semua pertanyaan dari nasabah.					
6.	<i>Customer care</i> merespon nasabah dengan cepat.					



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Empathy (empati) Kemampuan perusahaan yang dilakukan langsung oleh karyawan untuk memahami kondisi nasabah.						
7.	Karyawan mampu memahami kondisi masing-masing nasabah.					
8.	Karyawan memiliki kesabaran dalam menanggapi keluhan nasabah dengan jangka waktu yang lama.					
Assurance (asuransi) Kemampuan perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada nasabah, meliputi penampilan fisik karyawan yang rapi serta fasilitas yang mendukung pelayanan.						
9.	Karyawan BSI KC Depok Margonda 1 berpakaian rapih.					
10.	Karyawan memiliki pengetahuan yang baik dalam memberikan sebuah pelayanan yang dibutuhkan.					

Kepuasan Nasabah

No.	PERNYATAAN	JAWABAN				
		SS	S	KS	TS	STS
		5	4	3	2	1
Konsumen merasa puas dengan biaya penitipan						
1.	Nasabah puas dengan biaya penitipan (<i>ujrah</i>) yang relatif terjangkau.					



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

2.	Nasabah puas dengan biaya penitipan (<i>ujrah</i>) yang sesuai dengan taksiran emas.					
Minat nasabah datang kembali						
3.	Keinginan menggunakan kembali produk gadai emas pada masa yang akan datang.					
4.	Nasabah akan memberikan kesan positif mengenai produk gadai emas.					
Menyarankan produk gadai emas pada orang lain						
5.	Nasabah bersedia merekomendasikan kepada orang lain mengenai produk gadai emas di BSI KC Depok Margonda 1.					
6.	Menjadikan BSI KC Depok Margonda 1 sebagai pilihan pertama jika ingin menggunakan produk gadai emas.					
Terpenuhinya ekspektasi konsumen						
7.	Kesigapan karyawan di BSI KC Depok Margonda 1 dalam menangani masalah gadai emas telah memenuhi harapan nasabah.					



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

8.	Pelayanan yang prima memberikan kesan positif bagi nasabah.					
----	---	--	--	--	--	--



Lampiran 2

HASIL RESPONDEN

a. Variabel *Ujrah* (X_1)

No	UJRAH						TOTAL
	X1	X2	X3	X4	X5	X6	
1	5	5	5	5	5	5	30
2	4	4	5	5	4	5	27
3	5	5	5	5	5	5	30
4	5	5	5	5	5	5	30
5	4	3	4	4	4	5	24
6	4	3	4	2	4	5	22
7	4	4	4	5	5	5	27
8	4	5	5	5	4	4	27
9	5	5	5	5	4	4	28
10	5	4	4	4	3	4	24
11	5	4	4	2	5	5	25
12	4	4	5	4	4	3	24
13	4	3	3	3	5	5	23
14	4	4	4	4	4	4	24
15	4	4	4	4	3	4	23
16	4	4	4	4	4	4	24
17	3	3	4	3	3	3	19
18	5	5	5	5	5	5	30
19	4	4	4	3	4	4	23
20	5	5	4	4	5	5	28
21	4	4	5	5	4	5	27
22	5	5	5	5	5	5	30
23	5	4	4	5	5	5	28
24	4	4	4	4	4	4	24
25	5	4	4	5	5	5	28
26	4	4	3	5	4	4	24
27	4	4	3	3	4	5	23
28	4	4	3	5	3	5	24
29	4	3	3	2	4	4	20
30	4	5	4	4	5	5	27

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

No	UJRAH						TOTAL
	X1	X2	X3	X4	X5	X6	
31	4	5	4	5	4	4	26
32	4	4	3	4	3	4	22
33	4	3	4	4	2	4	21
34	4	5	5	5	4	4	27
35	4	5	5	4	4	5	27
36	3	4	3	4	4	4	22
37	5	5	4	5	5	5	29
38	5	5	5	5	5	5	30
39	3	4	3	4	4	5	23
40	4	4	5	4	3	4	24
41	5	4	3	4	4	5	25
42	4	4	4	5	5	3	25
43	4	4	4	5	3	4	24
44	4	3	4	5	4	4	24
45	4	5	3	5	4	4	25
46	4	3	5	5	4	4	25
47	4	4	3	5	4	4	24
48	4	4	4	5	4	5	26
49	4	4	3	5	4	5	25
50	5	4	3	4	4	5	25
51	4	4	4	5	3	4	24
52	4	3	4	5	4	4	24
53	5	5	4	4	4	5	27
54	4	5	3	5	4	4	25
55	4	5	3	4	4	4	24
56	5	4	4	4	5	4	26
57	5	3	4	5	4	4	25
58	5	3	4	4	4	5	25
59	4	4	5	4	3	4	24
60	4	3	4	5	4	4	24
61	5	5	4	4	5	5	28
62	5	3	5	5	4	5	27
63	4	4	5	5	3	4	25
64	4	4	5	4	4	5	26
65	4	4	4	5	4	4	25



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

No	UJRAH						TOTAL
	X1	X2	X3	X4	X5	X6	
66	4	5	4	4	4	4	25
67	4	4	5	4	4	3	24
68	4	5	5	4	4	3	25
69	4	3	4	5	4	5	25
70	4	5	4	4	3	4	24
71	5	4	5	4	4	3	25
72	4	4	4	5	3	4	24
73	4	5	4	4	3	4	24
74	5	4	5	5	3	5	27
75	4	4	5	5	4	5	27
76	5	5	3	5	4	4	26
77	5	4	5	4	4	4	26
78	5	5	4	5	4	4	27
79	4	4	5	4	5	4	26
80	4	5	4	5	5	4	27
81	5	4	5	5	4	5	28
82	4	4	5	5	4	5	27
83	5	4	5	4	4	4	26
84	4	5	4	4	4	5	26
85	4	5	5	5	5	4	28
86	4	4	4	5	4	4	25
87	4	5	4	5	5	4	27
88	5	4	5	5	4	4	27
89	4	4	5	5	4	5	27
90	5	4	4	5	4	5	27
91	4	4	5	4	5	5	27
92	5	3	4	5	4	5	26
93	4	5	4	5	4	3	25
94	5	4	4	5	3	4	25
95	4	4	5	5	3	4	25
96	4	5	5	5	4	5	28
97	4	5	4	5	4	5	27
98	5	5	5	5	3	5	28
99	4	5	4	5	5	4	27
100	5	5	3	5	4	4	26



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

No	UJRAH						TOTAL
	X1	X2	X3	X4	X5	X6	
101	5	4	5	5	4	4	27
102	5	5	3	5	5	4	27
103	5	4	5	5	4	5	28
104	4	5	4	5	3	4	25
105	5	4	4	5	4	4	26
106	4	5	5	5	5	4	28
107	4	5	5	5	4	4	27
108	5	5	5	5	4	3	27
109	5	5	4	5	5	3	27
110	5	4	4	4	5	4	26
111	5	4	4	5	5	4	27
112	5	4	4	5	4	5	27
113	4	5	4	5	5	4	27
114	4	5	4	5	5	4	27
115	4	4	5	5	4	5	27
116	4	5	5	4	5	4	27
117	4	3	4	4	3	4	22
118	4	5	4	4	5	4	26
119	4	5	5	4	5	4	27
120	4	3	3	4	3	4	21
121	5	4	4	4	5	5	27
122	5	4	4	5	4	4	26
123	5	4	5	5	4	5	28
124	4	4	4	5	3	4	24
125	3	4	4	4	5	4	24
126	4	4	5	4	5	5	27
127	4	5	4	5	5	5	28
128	4	5	4	3	4	5	25
129	5	5	4	5	5	4	28
130	5	4	5	5	5	5	29
131	5	5	4	5	4	5	28
132	5	4	5	5	5	5	29
133	5	4	5	5	5	5	29
134	5	4	5	5	5	5	29
135	5	5	5	4	5	5	29



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

No	UJRAH						TOTAL
	X1	X2	X3	X4	X5	X6	
136	4	4	5	4	5	4	26
137	4	5	3	4	4	5	25
138	3	5	4	4	5	4	25
139	5	4	5	5	4	4	27
140	5	5	4	4	5	3	26
141	5	5	4	4	5	4	27
142	4	4	5	4	4	5	26
143	4	4	5	5	3	4	25
144	4	5	5	4	4	5	27
145	5	5	4	4	5	4	27
146	4	5	5	4	3	4	25
147	5	5	4	5	4	4	27
148	3	5	5	5	4	5	27
149	4	5	5	4	3	4	25
150	4	4	5	5	4	4	26
151	4	5	5	4	4	5	27
152	4	4	5	4	4	5	26
153	4	5	5	5	3	5	27
154	5	4	5	5	4	4	27
155	5	4	4	4	4	5	26
156	4	4	5	5	3	4	25
157	5	4	4	4	5	5	27
158	5	4	4	5	3	4	25
159	4	4	5	4	5	4	26
160	4	4	3	5	5	4	25
161	4	5	4	5	5	4	27
162	5	4	5	4	3	4	25
163	4	5	4	4	5	5	27
164	5	4	5	5	3	4	26
165	5	4	5	5	4	3	26
166	4	5	5	4	4	3	25
167	4	5	4	5	4	3	25
168	4	5	5	5	5	4	28
169	4	5	4	5	4	4	26
170	4	5	5	5	4	5	28



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

No	UJRAH						TOTAL
	X1	X2	X3	X4	X5	X6	
171	4	5	5	5	4	5	28
172	4	5	5	5	4	5	28
173	4	5	5	5	4	4	27
174	4	5	5	4	4	5	27
175	4	4	5	4	4	4	25
176	4	5	5	4	4	5	27
177	4	5	5	5	4	3	26
178	4	5	4	5	4	4	26
179	4	4	5	5	4	4	26
180	4	5	5	5	4	4	27
181	5	4	4	5	5	4	27
182	5	4	5	4	5	3	26
183	5	5	5	5	5	5	30
184	4	3	5	4	5	5	26
185	5	5	4	5	4	4	27
186	4	4	4	4	4	5	25
187	4	5	5	4	4	3	25
188	4	5	5	4	4	4	26
189	5	5	3	4	4	4	25
190	5	4	4	4	5	5	27
191	4	4	4	4	5	5	26
192	4	4	4	5	4	4	25
193	4	4	4	3	5	4	24
194	4	4	4	5	4	4	25
195	5	5	5	5	5	5	30
196	5	5	5	5	5	5	30
197	5	5	5	4	4	5	28
198	4	5	4	5	5	4	27
199	5	5	4	4	5	4	27
200	4	4	5	5	4	5	27

b. Variabel Sistem Administrasi (X_2)

No	SISTEM ADMINISTRASI								TOTAL
	1	2	3	4	5	6	7	8	
1	5	5	5	5	5	5	5	5	40
2	4	5	5	4	4	5	5	5	37
3	5	5	5	5	5	5	5	5	40
4	5	5	5	5	5	5	5	5	40
5	5	4	4	5	5	5	4	4	36
6	4	5	4	4	4	4	5	5	35
7	4	4	4	4	4	5	5	5	35
8	4	4	5	5	5	4	5	5	37
9	4	3	3	5	5	4	5	4	33
10	4	4	4	4	4	4	5	5	34
11	4	4	5	5	5	5	4	5	37
12	4	5	5	5	5	4	5	5	38
13	4	5	5	4	5	5	5	5	38
14	4	4	4	5	4	4	4	4	33
15	3	4	4	4	4	4	4	4	31
16	4	4	4	4	4	4	5	4	33
17	3	3	3	3	3	3	5	5	28
18	5	5	5	4	5	5	5	5	39
19	5	4	4	5	5	4	4	3	34
20	5	5	5	5	5	4	4	5	38
21	4	5	4	5	5	4	4	4	35
22	5	5	5	5	5	5	5	5	40
23	4	5	5	5	4	5	5	5	38
24	5	4	4	4	4	4	5	5	35
25	4	5	4	5	5	4	4	4	35
26	5	4	4	4	4	4	5	5	35
27	4	3	4	4	4	4	4	4	31
28	5	5	4	5	5	5	4	3	36
29	3	4	5	2	3	4	4	3	28
30	3	4	4	5	5	3	5	5	34

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumpulkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

No	SISTEM ADMINISTRASI								TOTAL
	X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	
31	5	5	5	5	4	5	5	5	39
32	5	3	4	5	4	4	4	4	33
33	4	4	3	4	3	2	4	3	27
34	5	4	5	5	5	4	5	5	38
35	5	5	4	5	5	5	5	4	38
36	4	3	4	3	3	3	3	2	25
37	5	5	5	5	5	5	5	5	40
38	5	5	5	5	5	5	5	5	40
39	3	4	5	4	4	3	4	5	32
40	5	5	4	3	4	4	5	5	35
41	5	4	4	5	4	4	5	5	36
42	4	5	4	4	5	5	4	5	36
43	4	4	4	5	3	4	4	5	33
44	4	3	5	4	4	4	4	5	33
45	5	5	4	3	4	4	5	5	35
46	5	4	3	5	4	4	4	3	32
47	3	4	4	5	5	4	4	4	33
48	4	5	4	4	4	5	5	5	36
49	4	3	4	4	5	5	4	4	33
50	3	4	5	4	4	5	4	5	34
51	4	5	4	4	4	3	5	4	33
52	4	5	4	5	5	4	4	3	34
53	5	5	5	5	4	5	5	4	38
54	5	3	4	4	5	4	4	4	33
55	5	5	5	3	5	5	3	4	35
56	5	4	4	5	4	5	5	4	36
57	5	4	5	5	3	4	4	5	35
58	4	4	4	5	4	5	5	4	35
59	5	5	4	5	3	4	4	5	35
60	5	4	5	5	4	4	4	4	35
61	5	5	5	4	4	5	4	3	35
62	5	3	4	5	5	4	5	4	35
63	5	4	5	5	5	5	4	4	37
64	5	4	4	4	5	5	4	4	35
65	4	4	5	4	5	4	5	4	35

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

No	SISTEM ADMINSTRASI								TOTAL
	X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	
66	4	4	4	5	4	4	5	4	34
67	5	4	3	4	4	5	4	5	34
68	5	4	4	5	4	5	4	5	36
69	5	4	3	5	5	4	4	4	34
70	5	4	3	3	4	4	4	4	31
71	4	5	5	5	5	4	5	3	36
72	4	4	4	4	4	4	4	5	33
73	5	5	3	4	4	4	4	5	34
74	4	5	5	3	4	4	5	4	34
75	5	4	4	5	4	3	4	4	33
76	4	4	3	5	5	4	5	5	35
77	4	5	4	5	4	4	4	3	33
78	4	5	4	4	5	4	4	4	34
79	4	4	5	4	4	5	4	5	35
80	5	4	4	4	4	5	4	3	33
81	5	3	4	4	4	4	5	4	33
82	3	4	5	5	4	5	4	4	34
83	5	4	4	5	4	4	4	5	35
84	5	4	4	5	4	4	4	4	34
85	4	4	5	4	5	4	4	4	34
86	5	5	4	5	4	4	4	3	34
87	4	5	4	5	5	3	4	5	35
88	5	4	4	5	4	5	5	5	37
89	4	5	5	4	5	4	5	5	37
90	4	5	4	4	5	4	4	5	35
91	4	5	4	5	3	3	4	5	33
92	4	5	5	4	4	5	5	5	37
93	4	5	3	4	5	4	4	3	32
94	4	4	5	5	4	5	4	5	36
95	4	4	5	4	5	4	5	4	35
96	5	5	4	5	4	4	5	4	36
97	5	5	4	5	5	4	4	3	35
98	4	5	4	5	4	5	5	5	37
99	4	4	5	4	5	5	4	5	36
100	5	5	5	4	5	5	5	4	38

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

No	SISTEM ADMINISTRASI								TOTAL
	X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	
101	4	3	5	5	4	4	3	4	32
102	4	3	4	4	4	5	5	5	34
103	5	5	4	4	5	5	4	5	37
104	5	4	4	5	4	5	5	4	36
105	5	4	4	5	5	5	5	4	37
106	4	5	4	4	5	5	4	5	36
107	4	5	4	5	4	5	5	4	36
108	4	3	5	4	4	5	5	5	35
109	4	5	5	3	5	5	4	4	35
110	4	5	4	5	4	4	5	4	35
111	4	4	5	4	4	5	4	5	35
112	4	4	5	4	4	3	4	5	33
113	4	5	4	5	3	4	5	4	34
114	5	5	4	4	4	3	4	5	34
115	5	4	5	5	4	5	5	5	38
116	5	4	5	5	4	4	4	5	36
117	4	4	3	4	3	3	4	4	29
118	4	5	4	5	5	4	4	4	35
119	5	4	5	4	5	5	5	4	37
120	3	4	3	3	4	3	3	4	27
121	4	4	3	4	5	4	4	3	31
122	4	5	4	5	5	3	5	4	35
123	3	4	5	4	4	5	3	4	32
124	4	4	5	3	5	4	5	4	34
125	4	3	4	4	5	4	3	4	31
126	4	3	4	5	5	4	5	5	35
127	4	4	3	3	4	4	5	4	31
128	4	3	4	4	5	4	4	5	33
129	5	4	5	5	5	5	5	5	39
130	5	5	4	4	4	4	5	5	36
131	4	5	5	3	5	4	5	5	36
132	4	4	5	4	4	3	5	3	32
133	5	4	5	4	4	5	5	3	35
134	5	5	4	5	4	5	5	5	38
135	4	4	5	5	5	4	5	5	37

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

No	SISTEM ADMINISTRASI								TOTAL
	X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	
136	5	4	3	5	4	4	5	4	34
137	4	4	5	3	4	5	5	4	34
138	4	5	5	3	4	4	5	5	35
139	4	4	4	3	5	4	5	5	34
140	5	4	4	5	5	4	5	4	36
141	4	4	5	4	3	5	5	4	34
142	4	4	5	4	4	5	4	4	34
143	5	4	4	5	4	5	4	4	35
144	4	5	3	5	4	4	5	3	33
145	4	4	5	4	5	4	4	5	35
146	4	5	3	5	4	4	4	5	34
147	5	4	3	4	4	5	4	5	34
148	4	4	5	5	3	4	5	4	34
149	5	4	4	5	4	5	5	4	36
150	5	4	4	4	5	5	3	4	34
151	5	5	4	4	3	3	4	4	32
152	5	5	4	5	5	4	3	5	36
153	5	5	4	5	5	4	4	4	36
154	4	5	5	5	4	5	5	5	38
155	5	5	4	5	5	5	5	5	39
156	5	5	4	5	4	4	3	4	34
157	5	4	5	4	5	5	4	4	36
158	4	5	4	4	5	4	4	5	35
159	5	4	3	4	5	5	4	5	35
160	4	5	3	4	5	5	4	5	35
161	5	5	3	5	5	4	4	5	36
162	4	4	4	3	4	5	4	4	32
163	5	4	4	5	5	5	5	4	37
164	4	4	5	3	5	4	5	3	33
165	4	5	3	5	4	5	5	3	34
166	5	4	5	4	4	5	4	4	35
167	5	4	3	4	5	5	4	5	35
168	5	4	4	5	4	5	5	5	37
169	5	5	4	4	4	4	3	5	34
170	5	5	4	5	4	5	4	5	37



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

No	SISTEM ADMINSTRASI								TOTAL
	X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	
171	5	5	4	4	4	5	4	5	36
172	4	5	4	4	4	5	4	5	35
173	4	5	4	4	5	5	4	4	35
174	5	4	5	5	4	4	3	4	34
175	4	4	3	4	4	5	5	4	33
176	5	5	4	5	4	4	4	5	36
177	4	4	5	4	5	4	4	4	34
178	4	3	4	3	5	5	4	4	32
179	4	4	3	3	5	5	4	4	32
180	4	4	3	4	4	4	4	3	30
181	5	4	4	3	4	4	5	4	33
182	3	4	4	5	5	4	3	4	32
183	5	5	5	5	5	4	5	4	38
184	4	4	5	5	5	4	3	3	33
185	4	3	3	4	5	5	4	4	32
186	5	3	4	4	5	5	5	3	34
187	4	4	5	5	3	3	5	5	34
188	4	4	4	3	4	4	5	4	32
189	4	4	4	5	5	4	5	5	36
190	3	5	4	4	5	5	5	5	36
191	5	4	4	5	5	3	5	5	36
192	5	5	4	4	4	4	5	4	35
193	3	4	4	3	2	4	4	5	29
194	5	5	4	5	5	4	4	4	36
195	5	5	5	5	5	5	5	5	40
196	5	5	5	5	5	5	5	4	39
197	5	4	4	5	5	5	5	5	38
198	4	4	5	5	5	4	4	4	35
199	5	4	5	4	4	5	5	5	37
200	5	4	4	5	5	5	5	4	37

c. Variabel Kualitas Pelayanan (X_3)

No	KUALITAS PELAYANAN										TOTAL
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	41
6	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	47
7	5	5	5	3	3	5	5	5	5	5	46
8	5	5	3	4	4	5	5	4	4	5	44
9	5	4	3	4	4	5	4	3	4	4	40
10	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
11	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	47
12	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	46
13	5	5	5	4	5	5	4	4	5	4	46
14	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	39
15	4	4	4	4	4	3	4	4	5	3	39
16	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	41
17	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
18	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	49
19	4	3	3	4	4	4	3	3	5	4	37
20	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	47
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
22	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
23	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	47
24	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	42
25	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	47
26	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	47
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
28	4	3	3	4	5	3	3	4	5	4	38
29	4	3	4	3	4	5	5	4	4	3	39
30	5	5	4	3	5	4	4	5	4	3	42

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumpulkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumpulkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

No	KUALITAS PELAYANAN										TOTAL
	X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9	X10	
31	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
32	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	40
33	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	38
34	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	47
35	5	4	5	5	5	4	4	4	4	5	45
36	3	2	4	4	3	2	3	3	5	4	33
37	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
38	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
39	4	5	5	5	4	4	3	5	5	4	44
40	5	5	4	4	3	4	5	4	3	4	41
41	5	5	5	4	5	5	4	4	5	3	45
42	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	43
43	4	5	5	4	4	3	4	5	4	5	43
44	4	5	4	3	5	5	4	4	4	5	43
45	5	5	4	3	4	4	5	5	4	4	43
46	4	3	5	4	4	5	5	3	4	4	41
47	4	4	5	4	4	3	4	5	5	4	42
48	5	5	3	4	4	4	4	5	5	4	43
49	4	4	4	3	5	5	4	4	5	4	42
50	4	5	4	3	4	5	4	5	5	5	44
51	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	43
52	4	3	5	4	4	3	5	5	4	5	42
53	5	4	4	3	4	4	3	4	5	5	41
54	4	4	5	4	4	3	4	3	5	4	40
55	3	4	4	5	4	5	5	5	5	5	45
56	5	4	4	4	4	3	4	5	4	4	41
57	4	5	4	3	4	4	4	5	4	5	42
58	5	4	5	5	5	4	5	5	4	4	46
59	4	5	4	4	4	5	4	5	5	5	45
60	4	4	3	5	4	4	5	4	4	5	42
61	4	3	5	5	4	4	4	5	5	5	44
62	5	4	5	5	5	4	4	5	4	5	46
63	4	4	4	5	5	4	5	4	5	3	43
64	4	4	5	4	5	5	4	3	4	4	42
65	5	4	4	4	5	5	3	4	4	5	43



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumpulkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

No	KUALITAS PELAYANAN										TOTAL
	X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9	X10	
66	5	4	4	4	4	3	4	5	4	4	41
67	4	5	5	4	4	4	3	5	5	4	43
68	4	5	5	4	3	4	4	4	5	5	43
69	4	4	5	5	5	4	3	4	4	4	42
70	4	4	5	3	5	4	4	5	4	4	42
71	5	3	4	5	4	4	4	5	5	4	43
72	4	5	4	5	5	3	5	5	4	5	45
73	4	5	5	4	4	4	3	4	5	4	42
74	5	4	5	5	4	5	4	4	5	3	44
75	4	4	5	4	3	4	4	3	5	5	41
76	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4	46
77	4	3	3	4	5	4	4	3	4	4	38
78	4	4	5	4	4	4	3	4	5	5	42
79	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	43
80	4	3	4	5	4	4	3	4	5	4	40
81	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	43
82	4	4	4	4	5	4	5	5	4	5	44
83	4	5	4	5	4	3	4	5	4	3	41
84	4	4	3	4	4	3	4	5	4	5	40
85	4	4	5	4	4	5	4	4	3	4	41
86	4	3	4	5	4	4	4	3	4	5	40
87	4	5	3	5	4	4	4	5	4	4	42
88	5	5	4	4	5	4	3	4	5	4	43
89	5	5	4	5	4	5	4	3	4	5	44
90	4	5	5	4	5	4	4	5	4	5	45
91	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	46
92	5	5	4	5	4	4	5	5	4	4	45
93	4	3	4	5	4	5	5	4	5	5	44
94	4	5	4	4	5	5	5	5	4	5	46
95	5	4	4	5	5	5	4	5	5	3	45
96	5	4	3	4	4	5	5	4	5	5	44
97	4	3	5	4	5	4	5	5	5	5	45
98	5	5	4	5	4	4	4	5	5	3	44
99	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	46
100	5	4	4	5	5	4	4	5	3	5	44



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumpulkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

No	KUALITAS PELAYANAN										TOTAL
	X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9	X10	
101	3	4	5	4	4	5	4	5	5	4	43
102	5	5	4	4	5	3	5	5	4	4	44
103	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	47
104	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	46
105	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	45
106	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	47
107	5	4	4	4	5	5	4	5	5	4	45
108	5	5	4	5	3	4	4	4	5	5	44
109	4	4	3	4	4	5	4	5	4	4	41
110	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5	45
111	4	5	4	5	5	3	4	4	5	5	44
112	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	46
113	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	46
114	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	46
115	5	5	3	4	5	5	4	4	5	4	44
116	4	5	5	4	5	4	4	5	4	4	44
117	4	4	3	4	3	3	4	3	4	4	36
118	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	43
119	5	4	4	5	4	5	4	5	5	4	45
120	3	4	4	3	4	3	3	4	3	4	35
121	4	3	4	5	5	5	4	5	5	4	44
122	5	4	5	5	4	4	5	4	5	5	46
123	3	4	4	5	5	4	5	4	4	3	41
124	5	4	4	5	5	5	4	5	4	3	44
125	3	4	5	5	5	4	5	4	3	4	42
126	5	5	4	5	4	4	3	4	5	4	43
127	5	4	5	5	5	4	3	4	4	5	44
128	4	5	4	4	5	3	4	4	5	5	43
129	5	5	4	4	5	4	5	5	5	4	46
130	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
131	5	5	5	5	3	5	4	5	5	5	47
132	5	3	5	5	4	5	3	5	5	5	45
133	5	3	5	3	4	4	4	3	4	5	40
134	5	5	5	4	4	5	4	3	5	4	44
135	5	5	5	3	5	3	5	5	5	5	46



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

No	KUALITAS PELAYANAN										TOTAL
	X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9	X10	
136	5	4	4	5	3	4	5	4	4	4	42
137	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	44
138	5	5	4	5	4	4	5	5	4	5	46
139	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	46
140	5	4	3	5	4	4	5	5	4	4	43
141	5	4	4	5	3	4	5	5	4	4	43
142	4	4	3	4	5	4	4	5	5	4	42
143	4	4	5	4	5	4	5	5	4	4	44
144	5	3	4	4	5	4	5	4	4	5	43
145	4	5	5	4	5	4	5	5	4	3	44
146	4	5	5	5	4	5	4	4	3	5	44
147	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4	44
148	5	4	4	5	5	4	4	3	5	4	43
149	5	4	4	5	5	4	5	4	4	5	45
150	3	4	4	5	4	4	4	3	5	4	40
151	4	4	4	5	5	4	3	4	4	4	41
152	3	5	4	4	4	4	3	4	4	5	40
153	4	4	5	3	5	4	4	5	3	4	41
154	5	5	4	4	4	5	3	3	4	5	42
155	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	47
156	3	4	4	5	4	4	4	4	4	5	41
157	4	4	4	5	4	3	4	4	5	4	41
158	4	5	4	3	5	5	5	5	5	4	45
159	4	5	4	5	4	5	3	5	5	5	45
160	4	5	5	3	5	5	4	5	5	4	45
161	4	5	4	5	4	5	5	4	4	5	45
162	4	4	5	4	5	3	5	4	5	5	44
163	5	4	5	5	4	5	5	5	4	4	46
164	5	3	5	4	5	3	5	4	5	4	43
165	5	3	5	5	4	5	4	5	5	5	46
166	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	42
167	4	5	5	4	4	4	5	4	4	5	44
168	5	5	4	4	4	5	5	4	5	4	45
169	3	5	4	4	4	4	4	4	5	5	42
170	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	46

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumpukan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

No	KUALITAS PELAYANAN										TOTAL
	X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9	X10	
171	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	46
172	4	5	5	4	5	5	4	4	4	5	45
173	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	42
174	3	4	4	4	4	4	4	5	5	5	42
175	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5	45
176	4	5	4	4	4	4	3	3	4	5	40
177	4	4	5	4	5	5	4	5	4	4	44
178	4	4	5	5	5	4	5	4	4	5	45
179	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	44
180	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4	40
181	5	4	5	5	4	5	4	5	4	4	45
182	3	4	4	5	4	5	5	5	4	4	43
183	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	49
184	3	3	4	4	5	4	5	5	5	4	42
185	4	4	5	4	4	5	5	4	4	5	44
186	5	3	3	4	5	5	4	4	5	5	43
187	5	5	4	4	5	5	5	4	3	4	44
188	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	48
189	5	5	4	4	3	4	4	5	5	3	42
190	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	46
191	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	47
192	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	41
193	4	5	4	5	3	4	4	5	4	4	42
194	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	41
195	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
196	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	45
197	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	47
198	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4	45
199	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5	46
200	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4	45



d. Variabel Kepuasan Nasabah (Y)

No	KEPUASAN NASABAH								TOTAL
	1	2	3	4	5	6	7	8	
1	5	5	5	5	5	5	5	5	40
2	4	5	3	5	5	5	5	5	37
3	5	5	5	5	5	5	5	5	40
4	5	5	5	5	5	5	5	5	40
5	4	4	4	4	4	4	3	4	31
6	4	4	4	5	3	3	4	4	31
7	4	4	4	4	4	4	4	4	32
8	4	5	5	4	5	5	4	4	36
9	5	4	5	4	4	4	5	3	34
10	4	4	5	5	4	4	5	5	36
11	5	4	4	4	4	5	5	5	36
12	4	4	5	5	4	5	5	5	37
13	4	4	4	5	4	4	4	4	33
14	4	4	4	4	4	3	4	4	31
15	4	4	4	4	4	4	4	4	32
16	4	4	4	4	4	4	4	4	32
17	5	5	5	5	5	5	5	5	40
18	5	5	5	5	5	5	5	5	40
19	3	3	3	4	4	4	3	4	28
20	4	4	5	5	5	4	4	5	36
21	4	4	4	4	4	4	4	4	32
22	5	5	5	5	5	5	4	4	38
23	5	5	4	5	5	5	5	5	39
24	4	4	4	4	4	4	4	4	32
25	4	5	5	4	5	5	5	5	38
26	4	4	4	4	4	5	5	5	35
27	4	4	4	5	4	4	4	5	34
28	3	3	4	4	4	4	5	5	32
29	4	5	3	4	5	4	3	4	32
30	5	5	4	3	4	5	5	4	35

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

No	KEPUASAN NASABAH								TOTAL
	X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	
31	5	5	5	5	5	5	5	5	40
32	4	4	4	3	5	3	4	4	31
33	4	3	4	4	4	3	4	2	28
34	4	4	5	5	4	4	5	5	36
35	5	5	5	4	4	4	5	5	37
36	2	2	3	3	2	2	3	3	20
37	5	5	5	5	5	5	5	5	40
38	5	5	5	5	5	5	5	5	40
39	4	3	4	4	3	4	5	5	32
40	5	5	4	3	4	4	5	4	34
41	4	4	3	5	4	4	4	5	33
42	5	5	4	4	3	4	5	5	35
43	5	5	4	5	4	4	5	4	36
44	4	3	4	5	5	4	4	5	34
45	5	5	4	4	3	4	4	5	34
46	5	4	5	4	4	5	4	3	34
47	4	4	5	3	4	5	4	4	33
48	5	5	4	4	5	4	3	5	35
49	4	3	4	4	5	5	4	5	34
50	4	4	4	3	5	4	5	4	33
51	4	3	5	4	4	4	5	4	33
52	4	5	5	4	4	3	4	5	34
53	5	5	4	5	4	5	5	4	37
54	4	4	5	3	4	4	5	4	33
55	4	5	3	5	5	4	5	4	35
56	4	4	3	5	4	4	5	5	34
57	4	5	5	5	4	5	5	4	37
58	4	4	4	5	4	5	5	5	36
59	4	5	4	4	5	5	3	5	35
60	4	3	5	5	4	4	4	5	34
61	4	4	5	4	4	4	3	4	32
62	4	4	5	4	4	5	4	4	34
63	4	4	3	5	4	5	4	4	33
64	4	5	4	3	4	4	4	5	33
65	4	4	4	4	3	5	5	4	33

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumpukan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

No	KEPUASAN NASABAH								TOTAL
	X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	
66	4	5	4	4	5	4	4	4	34
67	4	4	3	4	5	4	4	4	32
68	4	5	3	4	4	5	5	5	35
69	5	5	4	4	5	5	4	3	35
70	3	5	4	4	4	5	5	5	35
71	4	5	4	5	5	5	4	4	36
72	4	5	4	5	5	4	4	4	35
73	4	4	3	4	4	3	4	4	30
74	5	4	5	5	5	3	4	4	35
75	4	4	4	5	4	3	4	4	32
76	5	4	4	4	5	5	3	5	35
77	4	4	3	5	4	4	4	5	33
78	4	4	4	5	4	4	4	5	34
79	4	4	5	4	5	4	3	4	33
80	5	4	3	4	5	4	4	5	34
81	4	4	5	4	5	4	3	5	34
82	5	4	4	4	3	4	5	4	33
83	4	4	5	4	4	5	5	5	36
84	5	4	4	4	5	4	4	4	34
85	4	4	4	4	3	4	5	4	32
86	4	4	4	5	4	4	5	5	35
87	5	4	5	5	4	5	4	4	36
88	4	5	4	4	5	4	4	5	35
89	4	5	5	4	4	5	4	4	35
90	5	4	5	4	4	4	5	4	35
91	4	5	5	4	4	5	4	4	35
92	4	3	4	4	5	4	4	5	33
93	5	4	4	5	4	5	5	5	37
94	5	4	4	5	4	5	5	5	37
95	5	4	5	5	5	4	4	5	37
96	5	4	4	5	5	4	5	4	36
97	4	5	5	4	5	5	4	5	37
98	5	5	4	3	5	4	5	4	35
99	5	5	4	5	4	5	5	5	38
100	5	4	4	3	4	5	4	4	33



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumpukan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

No	KEPUASAN NASABAH								TOTAL
	X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	
101	5	3	4	5	4	5	4	5	35
102	5	3	5	5	5	4	4	5	36
103	5	4	4	5	5	5	4	5	37
104	4	5	3	4	5	4	4	5	34
105	5	4	4	5	4	4	4	5	35
106	4	5	5	5	4	5	5	5	38
107	5	4	5	5	5	4	5	5	38
108	5	5	4	3	4	4	5	5	35
109	5	3	4	4	4	5	5	4	34
110	4	4	4	5	5	3	4	5	34
111	4	4	5	4	5	5	5	4	36
112	5	4	4	5	4	5	5	5	37
113	5	4	4	5	4	5	5	5	37
114	4	4	5	5	5	4	5	5	37
115	4	5	5	4	5	5	5	5	38
116	5	5	4	5	4	4	5	4	36
117	4	4	3	4	3	3	4	3	28
118	4	4	5	4	5	5	4	5	36
119	4	4	5	4	5	5	4	5	36
120	3	3	4	3	4	4	3	4	28
121	5	4	4	4	3	5	5	4	34
122	4	4	4	5	5	4	4	4	34
123	4	4	5	4	4	5	5	3	34
124	4	4	5	4	5	5	5	4	36
125	4	4	3	5	4	4	3	4	31
126	5	5	4	4	3	4	3	4	32
127	4	5	5	4	5	3	4	4	34
128	4	4	5	4	4	4	5	4	34
129	4	5	4	5	5	5	4	5	37
130	5	4	4	5	5	4	5	5	37
131	4	5	4	5	5	4	5	5	37
132	5	5	5	4	5	5	5	5	39
133	4	5	5	5	5	5	4	5	38
134	5	4	5	4	5	5	4	5	37
135	5	5	4	5	5	5	5	4	38



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumpuk dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

No	KEPUASAN NASABAH								TOTAL
	X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	
136	5	4	4	5	5	4	4	5	36
137	4	5	5	4	5	4	5	5	37
138	5	4	4	5	4	4	5	4	35
139	5	4	4	5	4	4	5	4	35
140	3	5	4	5	4	4	5	4	34
141	4	4	5	5	4	4	5	5	36
142	4	5	3	4	5	5	4	5	35
143	4	4	5	4	5	4	5	5	36
144	5	4	4	5	5	4	4	3	34
145	4	4	5	5	4	4	3	4	33
146	5	4	4	5	5	4	4	5	36
147	4	4	4	5	5	4	5	4	35
148	5	4	4	5	5	4	4	3	34
149	5	4	4	5	4	5	4	5	36
150	5	4	4	4	5	3	4	5	34
151	5	4	4	5	4	3	4	4	33
152	5	5	4	4	4	3	4	4	33
153	5	4	4	4	5	4	4	4	34
154	5	4	5	4	5	5	3	4	35
155	5	5	5	5	4	3	5	3	35
156	5	4	4	5	4	4	4	5	35
157	5	4	4	5	4	4	5	4	35
158	4	5	5	4	4	5	5	4	36
159	4	5	4	5	3	5	5	5	36
160	5	4	4	4	5	5	4	5	36
161	4	5	4	4	5	3	5	5	35
162	5	5	4	4	4	5	4	5	36
163	5	5	3	4	4	4	5	4	34
164	5	5	4	5	3	4	5	4	35
165	4	4	5	4	5	4	5	3	34
166	4	5	4	5	4	4	5	4	35
167	5	5	4	4	4	4	5	5	36
168	5	5	4	5	4	5	4	5	37
169	5	4	4	5	4	3	4	4	33
170	5	4	5	5	4	5	5	5	38

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumpukan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

No	KEPUASAN NASABAH								TOTAL
	X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	
171	4	5	5	4	5	5	5	5	38
172	5	5	5	4	4	5	5	4	37
173	5	4	3	4	4	3	5	4	32
174	5	4	4	4	4	3	4	5	33
175	4	4	4	5	4	4	5	5	35
176	5	5	4	5	4	3	4	4	34
177	5	4	4	4	5	4	4	4	34
178	4	4	5	5	4	4	5	5	36
179	5	5	4	4	4	4	5	5	36
180	5	4	4	4	4	4	4	5	34
181	5	4	4	5	4	4	5	5	36
182	5	5	4	4	4	5	3	5	35
183	5	5	4	5	4	4	4	5	36
184	5	5	4	4	5	5	5	5	38
185	5	5	4	5	4	4	5	5	37
186	5	5	4	4	5	4	4	5	36
187	5	4	4	5	5	4	3	5	35
188	4	4	5	5	4	4	5	4	35
189	4	5	5	5	4	4	4	5	36
190	5	5	5	4	4	4	5	5	37
191	3	5	5	4	4	5	5	5	36
192	4	4	5	5	4	4	4	5	35
193	4	5	4	5	5	5	5	5	38
194	4	4	4	4	4	4	4	4	32
195	5	5	5	5	5	5	5	5	40
196	4	5	4	5	4	5	4	5	36
197	5	5	5	5	5	5	5	5	40
198	5	5	4	4	5	4	4	5	36
199	4	5	4	4	5	5	4	4	35
200	5	5	4	4	4	5	5	5	37

Lampiran 3

HASIL UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS

a. Hasil Uji Validitas
Variabel *Ujrah* (X1)

Correlations

		UJR_1	UJR_2	UJR_3	UJR_4	UJR_5	UJR_6	UJR_TOTAL
UJR_1	Pearson Correlation	1	.628**	.389**	.351**	.573**	.471**	.759**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	200	200	200	200	200	200	200
UJR_2	Pearson Correlation	.628**	1	.610**	.633**	.432**	.223**	.835**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.001	.000
	N	200	200	200	200	200	200	200
UJR_3	Pearson Correlation	.389**	.610**	1	.516**	.251**	.019	.669**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.794	.000
	N	200	200	200	200	200	200	200
UJR_4	Pearson Correlation	.351**	.633**	.516**	1	.195**	.201**	.744**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.006	.004	.000
	N	200	200	200	200	200	200	200
UJR_5	Pearson Correlation	.573**	.432**	.251**	.195**	1	.625**	.683**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.006		.000	.000
	N	200	200	200	200	200	200	200
UJR_6	Pearson Correlation	.471**	.223**	.019	.201**	.625**	1	.560**
	Sig. (2-tailed)	.000	.001	.794	.004	.000		.000
	N	200	200	200	200	200	200	200
UJR_TOTAL	Pearson Correlation	.759**	.835**	.669**	.744**	.683**	.560**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	200	200	200	200	200	200	200

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

- Hak Cipta :**
1. Dilarang mengutip
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
 2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Variabel Sistem Administrasi (X2)

Correlations

		SA_1	SA_2	SA_3	SA_4	SA_5	SA_6	SA_7	SA_8	SA_TOTAL
SA_1	Pearson Correlation	1	.393**	.316**	.318**	.182**	.352**	.309**	.306**	.578**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.010	.000	.000	.000	.000
	N	200	200	200	200	200	200	200	200	200
SA_2	Pearson Correlation	.393**	1	.339**	.407**	.530**	.302**	.331**	.669**	.698**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	200	200	200	200	200	200	200	200	200
SA_3	Pearson Correlation	.316**	.339**	1	.423**	.304**	.479**	.541**	.558**	.714**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	200	200	200	200	200	200	200	200	200
SA_4	Pearson Correlation	.318**	.407**	.423**	1	.685**	.331**	.446**	.539**	.741**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000
	N	200	200	200	200	200	200	200	200	200
SA_5	Pearson Correlation	.182**	.530**	.304**	.685**	1	.165*	.340**	.589**	.666**
	Sig. (2-tailed)	.010	.000	.000	.000		.020	.000	.000	.000
	N	200	200	200	200	200	200	200	200	200
SA_6	Pearson Correlation	.352**	.302**	.479**	.331**	.165*	1	.821**	.262**	.679**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.020		.000	.000	.000
	N	200	200	200	200	200	200	200	200	200
SA_7	Pearson Correlation	.309**	.331**	.541**	.446**	.340**	.821**	1	.377**	.753**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000
	N	200	200	200	200	200	200	200	200	200
SA_8	Pearson Correlation	.306**	.669**	.558**	.539**	.589**	.262**	.377**	1	.757**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000
	N	200	200	200	200	200	200	200	200	200
SA_TOTAL	Pearson Correlation	.578**	.698**	.714**	.741**	.666**	.679**	.753**	.757**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	200	200	200	200	200	200	200	200	200

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

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

Hak Cipta m
 1. Dilara
 a. Per
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
 2. Dilarang mengumpukan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

n sumber :
 in, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

Variabel Kualitas Pelayanan (X3)

Correlations

		KP_1	KP_2	KP_3	KP_4	KP_5	KP_6	KP_7	KP_8	KP_9	KP_10	KP_TOTAL
KP_1	Pearson Correlation	1	.696**	.325**	.175*	.314**	.547**	.466**	.342**	.044	.395**	.601**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.013	.000	.000	.000	.000	.538	.000	.000
	N	200	200	200	200	200	200	200	200	200	200	200
KP_2	Pearson Correlation	.696**	1	.592**	.438**	.250**	.498**	.707**	.694**	.257**	.611**	.820**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	200	200	200	200	200	200	200	200	200	200	200
KP_3	Pearson Correlation	.325**	.592**	1	.440**	.311**	.404**	.529**	.765**	.421**	.505**	.762**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	200	200	200	200	200	200	200	200	200	200	200
KP_4	Pearson Correlation	.175*	.438**	.440**	1	.576**	.338**	.451**	.447**	.467**	.648**	.709**
	Sig. (2-tailed)	.013	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	200	200	200	200	200	200	200	200	200	200	200
KP_5	Pearson Correlation	.314**	.250**	.311**	.576**	1	.322**	.155*	.328**	.377**	.168*	.522**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000	.029	.000	.000	.017	.000
	N	200	200	200	200	200	200	200	200	200	200	200
KP_6	Pearson Correlation	.547**	.498**	.404**	.338**	.322**	1	.598**	.357**	.278**	.527**	.694**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000
	N	200	200	200	200	200	200	200	200	200	200	200
KP_7	Pearson Correlation	.466**	.707**	.529**	.451**	.155*	.598**	1	.668**	.204**	.580**	.773**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.029	.000		.000	.004	.000	.000
	N	200	200	200	200	200	200	200	200	200	200	200
KP_8	Pearson Correlation	.342**	.694**	.765**	.447**	.328**	.357**	.668**	1	.426**	.650**	.814**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000
	N	200	200	200	200	200	200	200	200	200	200	200
KP_9	Pearson Correlation	.044	.257**	.421**	.467**	.377**	.278**	.204**	.426**	1	.446**	.538**
	Sig. (2-tailed)	.538	.000	.000	.000	.000	.000	.004	.000		.000	.000
	N	200	200	200	200	200	200	200	200	200	200	200
KP_10	Pearson Correlation	.395**	.611**	.505**	.648**	.168*	.527**	.580**	.650**	.446**	1	.794**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.017	.000	.000	.000	.000		.000
	N	200	200	200	200	200	200	200	200	200	200	200
KP_TOTAL	Pearson Correlation	.601**	.820**	.762**	.709**	.522**	.694**	.773**	.814**	.538**	.794**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	200	200	200	200	200	200	200	200	200	200	200

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

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

1. Dili
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun

in sumber :

Variabel Kepuasan Nasabah (Y)

Correlations

		KN_1	KN_2	KN_3	KN_4	KN_5	KN_6	KN_7	KN_8	KN_TOTAL
KN_1	Pearson Correlation	1	.711**	.520**	.268**	.434**	.573**	.532**	.153*	.740**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.030	.000
	N	200	200	200	200	200	200	200	200	200
KN_2	Pearson Correlation	.711**	1	.361**	.284**	.751**	.671**	.364**	.259**	.767**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	200	200	200	200	200	200	200	200	200
KN_3	Pearson Correlation	.520**	.361**	1	.384**	.359**	.379**	.506**	.264**	.676**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	200	200	200	200	200	200	200	200	200
KN_4	Pearson Correlation	.268**	.284**	.384**	1	.353**	.269**	.278**	.537**	.584**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000
	N	200	200	200	200	200	200	200	200	200
KN_5	Pearson Correlation	.434**	.751**	.359**	.353**	1	.577**	.258**	.436**	.721**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000
	N	200	200	200	200	200	200	200	200	200
KN_6	Pearson Correlation	.573**	.671**	.379**	.269**	.577**	1	.612**	.537**	.809**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000
	N	200	200	200	200	200	200	200	200	200
KN_7	Pearson Correlation	.532**	.364**	.506**	.278**	.258**	.612**	1	.571**	.738**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000
	N	200	200	200	200	200	200	200	200	200
KN_8	Pearson Correlation	.153*	.259**	.264**	.537**	.436**	.537**	.571**	1	.655**
	Sig. (2-tailed)	.030	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000
	N	200	200	200	200	200	200	200	200	200
KN_TOTAL	Pearson Correlation	.740**	.767**	.676**	.584**	.721**	.809**	.738**	.655**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	200	200	200	200	200	200	200	200	200

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

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

1. Dili
 Hak
 a. Pengutipan ini hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian, dan penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
 2. Dilarang mengutipkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

b. Hasil Uji Reliabilitas

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	200	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	200	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.860	.861	8





Lampiran 4

HASIL UJI ASUMSI KLASIK

a. Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		200
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.66814764
Most Extreme Differences	Absolute	.079
	Positive	.047
	Negative	-.079
Test Statistic		.079
Asymp. Sig. (2-tailed)		.004 ^c

- a. Test distribution is Normal.
- b. Calculated from data.
- c. Lilliefors Significance Correction.



- Hak Cipta :**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

b. Hasil Uji Multikolinearitas

Coefficients^a

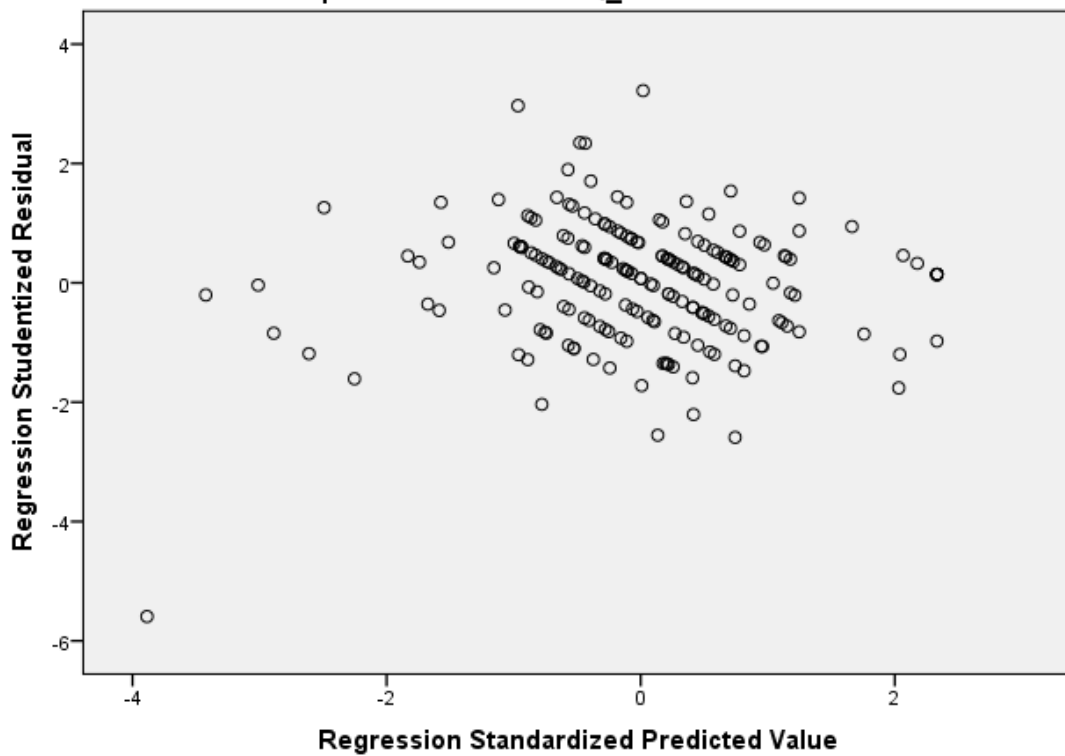
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.345	.253		1.365	.174
	Ujrah	.284	.050	.271	5.686	.000
	Sistem_Administrasi	.073	.048	.079	1.509	.133
	Kualitas_Pelayanan	.557	.042	.633	13.420	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan_Nasabah

c. Hasil Heteroskedastisitas

Scatterplot

Dependent Variable: SQ_KEPUASAN





HASIL UJI REGRESI BERGANDA

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	
	B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	.345	.253		1.365	.174
	Ujrah	.284	.050	.271	5.686	.000
	Sistem_Administrasi	.073	.048	.079	1.509	.133
	Kualitas_Pelayanan	.557	.042	.633	13.420	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan_Nasabah



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Lampiran 6

HASIL Uji T (PARSIAL), Uji F (SIMULTAN, DAN KOEFISIEN DETERMINASI (R²))

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	.345	.253		1.365	.174
Ujrah	.284	.050	.271	5.686	.000
Sistem_Administrasi	.073	.048	.079	1.509	.133
Kualitas_Pelayanan	.557	.042	.633	13.420	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan_Nasabah

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	5.530	3	1.843	168.035	.000 ^b
	Residual	2.150	196	.011		
	Total	7.680	199			

a. Dependent Variable: Kepuasan_Nasabah

b. Predictors: (Constant), Kualitas_Pelayanan, Ujrah, Sistem_Administrasi

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.849 ^a	.720	.716	.10474

a. Predictors: (Constant), Kualitas_Pelayanan, Ujrah, Sistem_Administrasi

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta