



© 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

SKRIPSI TERAPAN



**PERBANDINGAN ANTARA PENGARUH KUALITAS
PELAYANAN BANK SYARIAH INDONESIA DENGAN BANK
SYARIAH MALAYSIA TERHADAP KEPUASAN
NASABAHNYA**

Disusun Oleh:

Hilma Alfiyati Saadah

NIM. 4417020051

**POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA**

PROGRAM STUDI KEUANGAN DAN PERBANKAN SYARIAH

PROGRAM PENDIDIKAN SARJANA TERAPAN

JURUSAN AKUNTANSI

POLITEKNIK NEGERI JAKARTA

AGUSTUS 2021



© 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 menggunakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

SKRIPSI TERAPAN



PERBANDINGAN ANTARA PENGARUH KUALITAS PELAYANAN BANK SYARIAH INDONESIA DENGAN BANK SYARIAH MALAYSIA TERHADAP KEPUASAN NASABAHNYA

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Menyelesaikan Program Pendidikan Sarjana Terapan pada Program Studi Keuangan dan Perbankan Syariah Jurusan Akuntansi Politeknik Negeri Jakarta

**POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA**

Disusun Oleh:

Hilma Alfiyati Saadah

NIM. 4417020051

**PROGRAM STUDI KEUANGAN DAN PERBANKAN SYARIAH
PROGRAM PENDIDIKAN SARJANA TERAPAN
JURUSAN AKUNTANSI
POLITEKNIK NEGERI JAKARTA
AGUSTUS 2021**



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

LEMBAR 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 etika ilmiah.

Nama : Hilma Alfiyati Saadah

NIM : 4417020051

Tanda tangan :



Tanggal : 31 Agustus 2021

**POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA**



LEMBAR PENGESAHAN

Laporan Skripsi ini diajukan oleh:

Nama : Hilma Alfiyati Saadah
NIM : 4417020051
Program Studi : Keuangan dan Perbankan Syariah
Judul Skripsi : Perbandingan Antara Pengaruh Kualitas Pelayanan Bank Syariah Indonesia Dengan Bank Syariah Malaysia Terhadap Kepuasan Nasabahnya

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

DEWAN PENGUJI

Ketua Penguji : Dr. Dede Abdul Fatah, SHI, M.Si. ()

Anggota Penguji : Dr. Sylvia Rozza, S.E., M.M. ()

DISAHKAN OLEH KETUA JURUSAN AKUNTANSI

Ditetapkan di : Depok

Tanggal : 3 September 2021

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 menggunakan 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 menggunakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

**PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA
ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademis Politeknik Negeri Jakarta, saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Hilma Alfiyati Saadah
NIM : 4417020051
Program Studi : Keuangan dan Perbankan Syariah
SyariahJurusan : 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:

Perbandingan Antara Pengaruh Kualitas Pelayanan Bank Syariah Indonesia Dengan Bank Syariah Malaysia Terhadap Kepuasan Nasabahnya.

Dengan hak bebas royalti noneksklusif ini Politeknik Negeri Jakarta berhak menyimpan, mengalihmedia atau mengformatkan, 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 : 31 Agustus 2021

Yang menyatakan

Hilma Alfiyati Saadah



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

PERBANDINGAN ANTARA PENGARUH KUALITAS PELAYANAN BANK SYARIAH INDONESIA DENGAN BANK SYARIAH MALAYSIA TERHADAP KEPUASAN NASABAHNYA

Hilma Alfiyati Saadah
Keuangan dan Perbankan Syariah

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis perbandingan antara pengaruh kualitas pelayanan bank syariah Indonesia dengan bank syariah Malaysia terhadap kepuasan nasabahnya. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif. Data penelitian ini dikumpulkan melalui kuesioner yang diberikan kepada 80 responden bank syariah Indonesia dan 80 responden bank syariah Malaysia. Alat statistik yang digunakan adalah linear sederhana. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan bank syariah Indonesia dan bank syariah Malaysia berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabahnya.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan Bank Syariah Indonesia, Kualitas Pelayanan Bank Syariah Malaysia.

**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

COMPARISON BETWEEN THE IMPACT OF THE QUALITY OF SERVICE OF BANK SYARIAH INDONESIA AND BANK SYARIAH MALAYSIA ON CUSTOMER SATISFACTION

Hilma Alfiyati Saadah
Keuangan dan Perbankan Syariah

ABSTRAK

This study aims to analyze the comparison between the impact of the quality of services of Indonesian sharia banks and Malaysian sharia banks on customer satisfaction. The method used in this study is quantitative. The data was collected through questionnaires given to 80 respondents of Indonesian sharia banks and 80 respondents of Malaysian sharia banks. The statistical tools used are linearly simple. The results showed that the quality of service of Indonesian sharia banks and Malaysian sharia banks had a positive and significant effect on customer satisfaction.

Keywords: Quality of Service of Bank Syariah Indonesia, Quality of Service of Bank Syariah Malaysia.

**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 menggunakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama Penyusun : Hilma Alfiyati Saadah
Nomor Induk Mahasiswa : 4417020051
Jurusan/Program Studi : Akuntansi/Keuangan dan Perbankan Syariah
Judul Skripsi : Perbandingan Antara Pengaruh Kualitas Pelayanan Bank Syariah Indonesia Dengan Bank Syariah Malaysia Terhadap Kepuasan Nasabahnya

Disetujui oleh:

Pembimbing 1

Dr. Sylvia Rozza, S.E., M.M.

NIP. 195909091990032001

Pembimbing 2

Ady Arman, S.Pd., M.KI.

NIP. 198004082015041001

POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA

Ketua Program Studi

Ida Syafrida, S.E., M.Si.

NIP. 197602042005012001



KATA PENGANTAR

Alhamdulillah segala puji dan syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, karunia, dan hidayah-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Perbandingan Antara Pengaruh Kualitas Pelayanan Bank Syariah Indonesia Dengan Bank Syariah Malaysia Terhadap Kepuasan Nasabahnya”. Skripsi ini disusun sebagai satu syarat kelulusan Program Diploma IV Program Studi Keuangan dan Perbankan Syariah Jurusan Akuntansi di Politeknik Negeri Jakarta. Peneliti menyadari bahwa terwujudnya skripsi ini tidak terlepas dari motivasi, dukungan, dan bimbingan yang diberikan oleh banyak pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini dengan setulus hati peneliti mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr.sc., 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 Ida Syafrida, S.E., M.Si. selaku Ketua Program Studi Keuangan dan Perbankan Syariah sekaligus dosen pada beberapa mata kuliah kompetensi program studi. Terima kasih atas dedikasi yang telah diberikan selama perkuliahan.
4. Ibu Dr. Sylvia Rozza, S.E., M.M. selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan saran, bimbingan, dan pengarahan dengan sangat baik dan sabar dalam penyusunan skripsi terapan ini.
5. Bapak Ady Arman, S.Pd.,M.KI. selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan saran, bimbingan, dan pengarahan dengan sangat baik dan sabar dalam penyusunan skripsi terapan ini.
6. Seluruh dosen Jurusan Akuntansi Politeknik Negeri Jakarta, khususnya untuk dosen Program Studi Keuangan dan Perbankan Syariah yang telah memberikan ilmu dan pengalamannya selama perkuliahan.
7. Teristimewa untuk Bapak Sarmili dan Ibu Rahmawati yang selama ini

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 menggunakan 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 menggunakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

selalu mendoakan serta memberi dukungan moral dan materil sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi terapan ini. Begitupun dengan adik- adik yang dibanggakan, Maulana Azhar Sazili, M. Syafik, dan Faridudin Athar

8. Rizka Aulia yang selalu memberikan semangat dan motivasi dalam proses penyusunan skripsi ini.
9. Seluruh teman seperjuangan di Program Studi Keuangan dan Perbankan Syariah angkatan 2017, terima kasih atas kebersamaannya. Semoga talisilaturahmi kita tidak putus sampai disini.
10. Responden yang bersedia meluangkan waktunya untuk menjawab kuesioneryang diberikan oleh peneliti.
11. Semua pihak yang terlibat di kehidupan peneliti yang tidak dapat disebutkan satu persatu, terima kasih atas segala bantuan dan dukungan selama ini.

Terhadap semuanya, tiada kiranya peneliti dapat membalasnya. Peneliti hanya mampu berdoa, semoga Allah SWT membalas seluruh amalan dan perbuatan semua pihak yang telah membantu peneliti. Peneliti menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, adanya kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan guna perbaikan dalam penulisan skripsi ini. Akhir kata, peneliti berharap semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat serta menambah ilmu pengetahuan bagi semua pihak.

Depok, 31 Agustus 2021

Penulis

Hilma Alfiyati Saadah

NIM. 4417020051



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 menggunakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

DAFTAR ISI

LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS	v
ABSTRAK	vi
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI.....	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB 1 PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah Penelitian	5
1.3 Pertanyaan Penelitian.....	5
1.4 Tujuan Penelitian.....	5
1.5 Manfaat Penelitian.....	6
1.6 Sistematika Penulisan Skripsi	6
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	8
2.1 Landasan Teori.....	8
2.1.1 Bank Syariah.....	8
2.1.2 Kualitas Pelayanan.....	9
2.1.3 Kepuasan Nasabah.....	10
2.2 Penelitian Terdahulu	15
2.3 Kerangka Pemikiran	18
2.4 Hipotesis	18
BAB 3 METODE PENELITIAN	20
3.1 Jenis Penelitian	20
3.2 Objek Penelitian	21
3.3 Metode Pengambilan Sampel.....	22
3.4 Jenis dan Sumber Data Penelitian	22
3.5 Metode Pengumpulan Data Penelitian.....	22



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

3.6 Definisi Operasional Variabel.....	22
3.7 Metode Analisa Data	25
3.7.1 Uji Validitas dan Reliabilitas Kuesioner.....	26
3.7.2 Uji Asumsi Klasik.....	27
3.7.3 Analisis Regresi Linear Sederhana	28
3.7.4 Uji Hipotesis	28
BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN.....	30
4.1 Hasil Penelitian.....	30
4.1.1 Alasan Pemilihan Objek Penelitian	30
4.1.2 Gambaran Umum Responden.....	30
4.2 Pembahasan.....	32
4.2.1 Uji Validitas dan Reliabilitas.....	32
4.2.2 Uji Validitas dan Reliabilitas Data Penelitian	35
4.2.3 Hasil Uji Asumsi Klasik.....	37
4.2.4 Hasil Analisis Regresi Linear Sederhana	39
4.2.5 Hasil Uji Hipotesis	41
4.3 Pembahasan Hasil Hipotesis	43
BAB 5 PENUTUP	46
5.1 Kesimpulan	46
5.2 Saran	47
DAFTAR PUSTAKA	50
LAMPIRAN	51



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Pringkat Bank Syariah di dunia tahun 2019-2020	2
Tabel 2.1 Tabel Penelitian Terdahulu	15
Tabel 3.1 Tabel Definisi Operasional Variabel	22
Tabel 3.2 Skala Likert	26
Tabel 4.1 Jenis Kelamin Responden Bank Syariah Indonesia	30
Tabel 4.2 Jenis Kelamin Responden Bank Syariah Malaysia	31
Tabel 4.3 Usia Responden Bank Syariah Indonesia	31
Tabel 4.4 Usia Responden Bank Syariah Malaysia	31
Tabel 4.5 Uji Validitas <i>Pre-Test</i> Bank Syariah Indonesia	32
Tabel 4.6 Uji Validitas <i>Pre-Test</i> Bank Syariah Malaysia	33
Tabel 4.7 Uji Reliabilitas <i>Pre-Test</i> Bank Syariah Indonesia	34
Tabel 4.8 Uji Reliabilitas <i>Pre-Test</i> Bank Syariah Malaysia	34
Tabel 4.9 Uji Validitas Bank Syariah Indonesia	35
Tabel 4.10 Uji Validitas Bank Syariah Malaysia	35
Tabel 4.11 Uji Reliabilitas Bank Syariah Indonesia	36
Tabel 4.12 Uji Reliabilitas Bank Syariah Malaysia	37
Tabel 4.13 Analisis Regresi Linear Sederhana Bank Syariah Indonesia	39
Tabel 4.14 Analisis Regresi Linear Sederhana Bank Syariah Malaysia	40
Tabel 4.15 Uji T (Parsial) Bank Syariah Indonesia	41
Tabel 4.16 Uji T (Parsial) Bank Syariah Malaysia	42
Tabel 4.17 Uji Koefisien Determinasi (R ²) Bank Syariah Indonesia	42
Tabel 4.18 Uji Koefisien Determinasi (R ²) Bank Syariah Malaysia	43

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 menggunakan 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

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran Penelitian	18
Gambar 4.1 Hasil Uji Normalitas Bank Syariah Indonesia	38
Gambar 4.2 Hasil Uji Normalitas Bank Syariah Malaysia	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

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian	52
Lampiran 2 Jawaban Responden	55
Lampiran 3 Hasil Uji Validitas.....	59
Lampiran 4 Hasil Uji Reliabilitas	63
Lampiran 5 Hasil Uji Asumsi Klasik.....	63
Lampiran 6 Hasil Analisis Regresi Linear Sederhana	64
Lampiran 7 Hasil Uji Hipotesis	65





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

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Bank Islam lahir pada tahun 1940-an karena keinginan umat Islam untuk menjadikannya sebagai pilihan alternatif dibandingkan dengan bank konvensional yang operasionalnya mengandung unsur-unsur ketidakpastian (*gharar*), riba, dan perjudian (*gambling*). Untuk membebaskan bank dari unsur-unsur di atas yang bententangan dengan prinsip-prinsip syariah, maka lahirlah *Mit al-Ghamr*, bank Islam pertama di Mesir tahun 1963, *Islamic Development Bank* di Jeddah tahun 1975, *Faisal Islamic Bank* di Sudan tahun 1977, *Finance House* di Kuwait tahun 1977. Di Asia Tenggara, Bank Islam Malaysia Berhad merupakan perbankan syariah yang pertama lahir, yaitu pada tahun 1983. Sedangkan perbankan syariah pertama yang muncul di Indonesia adalah Bank Muamalat Indonesia pada tahun 1992.

Malaysia dan Indonesia adalah dua negara Muslim di kawasan Asia Tenggara, yang jika dicermati, terdapat banyak kesamaan dari keduanya. Kedua negara tersebut mayoritas penduduknya Melayu dan beragama Islam.

Berdirinya bank syariah di Indonesia dan Malaysia bukan hanya sebagai kebutuhan bagi masyarakat, tetapi juga ada faktor bisnis yang membuat bank syariah di dunia bersaing. Harus diakui, bahwa persaingan bisnis di Indonesia masih tertinggal jauh dengan Malaysia.

Persaingan bisnis antar perusahaan semakin ketat baik di pasar domestik maupun internasional. Perusahaan yang ingin berkembang dan mendapatkan keunggulan kompetitif harus mampu memberikan produk berupa barang atau jasa yang berkualitas dengan harga murah, penyerahan cepat, dan memberikan pelayanan yang baik kepada konsumennya dibandingkan dengan kompetitornya. Untuk memenuhi kepuasan nasabah pada industri perbankan, kualitas layanan sangat penting bagi perusahaan untuk dikelola dengan baik agar memenuhi keinginan konsumen.



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

Menurut Menurut Kotler dan Kevin (2012) Kualitas layanan merupakan kinerja yang ditawarkan oleh seseorang kepada orang lain. Kinerja tersebut dapat berupa suatu tindakan yang tidak berwujud dan tidak berakibat kepada kepemilikan barang. Kualitas pelayanan harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir pada persepsi pelanggan. Seperti yang kita ketahui, masalah pelayanan di perbankan adalah ketidaksesuaian ekspektasi dengan apa yang diterima nasabah. Begitu juga halnya dalam dunia perbankan syariah. Perkembangan teknologi digital yang semakin maju menuntut bank syariah harus menyesuaikan diri dan mengaplikasikan teknologi tersebut pada pelayanannya, agar keunggulan produk dapat dipertahankan. Sehingga, pelayanan yang baik dan berkualitas sangat diperlukan agar dapat memberikan pelayanan yang prima dan sesuai yang diharapkan oleh para nasabahnya agar membuat nasabah merasa puas.

Berikut ini akan dipaparkan tabel mengenai tiga puluh lima peringkat terbaik bank syariah di Dunia.

Tabel 1.1 Peringkat Bank Syariah di dunia tahun 2019-2020

Islamic Bank Rank 2020	Bank	Country	Islamic Bank Rank 2019	Bank	Country
1	Al Rajhi Bank	Saudi Arabia	1	Al Rajhi Bank	Arabia
2	Dubai Islamic Bank	UAE	2	Dubai Islamic Bank	UAE
3	Kuwait Finance House	Kuwait	3	Kuwait Finance House	Kuwait
4	Maybank Islamic	Malaysia	4	Maybank Islamic	Malaysia
5	Qatar Islamic Bank	Qatar	5	Qatar Islamic Bank	Qatar
6	Alinma Bank	Saudi Arabia	6	Abu Dhabi Islamic Bank	UAE
7	Abu Dhabi Islamic Bank	UAE	7	Alinma Bank	Arabia
8	Masraf Al Rayan	Qatar	8	Parsian Bank	Iran
9	Al Baraka Banking Group	Bahrain	9	Masraf Al Rayan	Qatar
10	CIMB Islamic Bank	Malaysia	10	Bank Rakyat	Malaysia
11	Bank Rakyat	Malaysia	11	Al Baraka Banking Group	Bahrain
12	Bank AlJazira	Saudi Arabia	12	CIMB Islamic Bank	Malaysia
13	Bank Albilad	Saudi Arabia	13	Bank Albilad	Arabia
14	Dukhan Bank	Qatar	14	Bank AlJazira	Arabia

Islamic Bank Rank 2020	Bank	Country	Islamic Bank Rank 2019	Bank	Country
15	Kuveyt Turk Katilim Bankasi	Turkey	15	Emirates Islamic Bank	UAE
16	Boubyan Bank	Kuwait	16	RHB Islamic Bank	Malaysia
17	RHB Islamic Bank	Malaysia	17	Bank Islam Malaysia	Malaysia
18	Emirates Islamic Bank	UAE	18	Public Islamic Bank	Malaysia
19	Qatar International Islamic Bank	Qatar	19	Boubyan Bank	Kuwait
20	Public Islamic Bank	Malaysia	20	Noor Bank	UAE
21	Bank Islam Malaysia	Malaysia	21	Bank	Qatar
22	Ahli United Bank Kuwait	Kuwait	22	Barwa Bank	Qatar
23	Sharjah Islamic Bank	UAE	23	Sharjah Islamic Bank	UAE
24	Islami Bank Bangladesh	Bangladesh	24	Al Hilak Bank	UAE
25	Warba Bank	Kuwait	25	Islami Bank Bangladesh	sh
26	MBSB Bank	Malaysia	26	AmBank Islamic	Malaysia
27	AmBank Islamic	Malaysia	27	MBSB Bank	Malaysia
28	Turkiye Finans Katilim Bankasi	Turkey	28	Ithmaar Bank	Bahrain
29	Hong Leong Islamic Bank	Malaysia	29	Hong Leong Islamic Bank	Malaysia
30	Kuwait International Bank	Kuwait	30	Darussalam	Brunei
31	Albaraka Turk Katilim Bankasi	Turkey	31	Warba Bank	Kuwait
32	Bank Islam Brunei Darussalam	Brunei	32	Kuwait International Bank	Kuwait
33	Ithmaar Bank	Bahrain	33	Bank Syariah Mandiri	Indonesia
34	Bank Syariah Mandiri	Indonesia	34	Meezan Bank	Pakistan
35	Meezan Bank	Pakistan	35	Ajman Bank	UAE

Sumber *The Asean Banker* tahun 2021

Dilihat pada tabel di atas, Indonesia sudah memasuki 30 besar dalam kategori bank syariah terbaik. Namun, pada tahun 2020 Indonesia mengalami penurunan peringkat dari peringkat 33 menjadi peringkat 34. Berbeda dengan Malaysia, bank terbaik Malaysia yaitu *Maybank Islamic* tidak mengalami penurunan dari tahun ke tahun. Dari sini dapat kita lihat bahwa perkembangan perbankan syariah di Indonesia masih berjalan di tempat, bahkan belum menunjukkan perkembangan yang signifikan dari tahun-tahun sebelumnya.

Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa nasabah bank syariah Indonesia dan Malaysia, nasabah Indonesia menyatakan bahwa pelayanan bank syariah di Indonesia masih kurang baik. Hal ini disebabkan karena kurangnya jumlah kantor sehingga menghambat pelayanan kepada nasabah, teknologi yang kurang memadai sehingga nasabah menunggu untuk waktu yang cukup lama, dan jangkauan ATM bank syariah masih sulit dijangkau oleh nasabah. Di lain sisi nasabah bank syariah Malaysia menyatakan, bahwa pelayanan bank syariah sudah cukup baik. Hal ini disebabkan karena tidak ada nasabah yang mengeluh terhadap pelayanan



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

yang diberikan. Selain itu, kantor pelayanan bank syariah di Malaysia sudah banyak dan sebagian besar masyarakat Malaysia menjadi nasabah bank syariah.

Menurut Hery Gunardi Direktur Utama PT Bank Syariah Indonesia, cakupan pasar perbankan syariah saat ini masih terbatas. Sampai akhir tahun 2020, pelayanan perbankan syariah hanya tersedia 6.51% jumlah kantor dari seluruh kantor bank umum perbankan syariah yang ada di Indonesia. Kurangnya jumlah kantor bank syariah ini menghambat pelayanan kepada calon ataupun nasabah bank syariah, sehingga berdampak pada kepuasan mereka. Sedangkan di negara tetangga seperti Malaysia jumlahnya sudah mencapai 29%. Alasan jumlah perbankan syariah di Indonesia masih terbatas adalah terlambatnya bank syariah masuk kedalam bisnis keuangan syariah dan peran pemerintah dalam mendukung terwujudnya bisnis keuangan syariah itu masih belum masif.

Dilihat dari tabel dan hasil wawancara di atas, dapat diketahui bahwa Indonesia belum menunjukkan perkembangan yang signifikan terhadap perbankan syariah khususnya dalam pelayanannya. Apabila Indonesia tidak melakukan perubahan, maka akan tertinggal dengan negara-negara lain seperti Malaysia.

Hasil penelitian terdahulu (terlampir pada bab 2.2) menganalisa tentang kualitas pelayanan. Namun, dalam penelitian terdahulu dengan penelitian yang dilakukan oleh penulis memiliki beberapa perbedaan, yaitu objek dan subjek penelitian yang digunakan. Objek penelitian yang akan diteliti adalah pengaruh kualitas pelayanan bank syariah terhadap kepuasan nasabahnya dan subjek penelitian yang akan dijadikan sebagai tempat pengamatan dalam penelitian ini adalah nasabah bank syariah Indonesia dan nasabah bank syariah Malaysia. Alasan saya memilih penelitian ini karena saya belum menemukan penelitian tentang perbandingan pengaruh kualitas pelayanan bank syariah Indonesia dengan bank syariah Malaysia terhadap kepuasan nasabahnya.

Berdasarkan uraian sebelumnya, peneliti melihat adanya *gap* antara pengaruh kualitas pelayanan Bank Syariah Indonesia dengan Bank Syariah



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



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

Malaysia terhadap kepuasan nasabahnya. Oleh karena itu penulis terdorong melakukan penelitian dengan judul **”Perbandingan Antara Pengaruh Kualitas Pelayanan Bank Syariah Indonesia dengan Bank Syariah Malaysia Terhadap Kepuasan Nasabahnya”**

1.2 Rumusan Masalah Penelitian

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan sebelumnya, dapat diidentifikasi bahwa terdapat penurunan peringkat pada bank syariah Indonesia. Peneliti ingin mengetahui faktor penyebab turunnya peringkat bank syariah Indonesia di dunia Internasional. Besar kemungkinan hal ini disebabkan oleh faktor pelayanan yang kurang memadai. Oleh karena itu, penelitian ini akan berfokus kepada kualitas pelayanan perbankan syariah di Indonesia dan di Malaysia serta pengaruh pelayanan perbankan syariah terhadap kepuasan nasabah di dua negara tersebut.

1.3 Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah, maka dapat dibuat pertanyaan penelitian sebagai berikut:

1. Bagaimana kualitas pelayanan bank syariah Indonesia terhadap kepuasan nasabahnya?
2. Bagaimana kualitas pelayanan bank syariah Malaysia terhadap kepuasan nasabahnya?
3. Bagaimana perbedaan antara pengaruh pelayanan bank syariah Indonesia dengan bank syariah Malaysia terhadap kepuasan nasabahnya?

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan dari dilakukannya penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan bank syariah Indonesia terhadap kepuasan nasabahnya.
2. Untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan bank syariah Malaysia terhadap kepuasan nasabahnya.
3. Untuk menganalisis perbedaan antara pengaruh pelayanan bank syariah

Indonesia dengan bank syariah Malaysia terhadap kepuasan nasabahnya.

1.5 Manfaat Penelitian

Dari penelitian yang dilakukan, diharapkan akan memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Bagi Peneliti, untuk menambah wawasan, pengalaman, dan pengetahuan yang berhubungan dengan pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah dari sudut pandang dua negara.
2. Bagi Pihak Bank, untuk memberikan masukan dan acuan tambahan dalam evaluasi dan pemikiran khususnya dalam hal yang berhubungan dengan pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah.
3. Bagi Politeknik Negeri Jakarta, dapat dijadikan referensi dan informasi, serta pengetahuan kepada pihak akademisi dan peneliti mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabahnya.

1.6 Sistematika Penulisan Skripsi

Penulisan penelitian yang dilakukan dijabarkan ke dalam beberapa bagian sebagai berikut:

1. **BAB I PENDAHULUAN**
Diuraikan secara garis besar permasalahan penelitian yang meliputi: Latar Belakang Masalah, Rumusan Masalah, Pertanyaan Penelitian, Tujuan Penelitian, Manfaat Penelitian dan Sistematika Skripsi.
2. **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**
Berisi tentang landasan teori yang mencakup tentang: Diskripsi Teori (Bank Syariah secara umum, kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah); Penelitian Terdahulu, Kerangka Berfikir dan Hipotesis.
3. **BAB III METODE PENELITIAN**
Pada bab ini disajikan penjelasan mengenai metode penelitian yang digunakan, jenis penelitian, objek penelitian, metode pengambilan sampel, jenis dan sumber data penelitian, metode pengumpulan data penelitian, definisi operasional variabel dan metode analisis penelitian.
4. **BAB IV ANALISIS HASIL DAN PEMBAHASAN**



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

Berisi analisis hasil dan pembahasan secara deskriptif berkaitan dengan masalah penelitian dan analisis data yang digunakan. Bab ini juga membahas lebih mendalam mengenai uraian analisis hasil penelitian.

5. BAB V KESIMPULAN

Berisi tentang kesimpulan pembahasan dari awal hingga akhir dan dilanjutkan dengan saran-saran yang berkaitan dengan penelitian 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 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 mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

BAB 5 PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan mengenai perbandingan antara pengaruh kualitas pelayanan bank syariah Indonesia dengan bank syariah Malaysia terhadap kepuasan nasabahnya, dengan masing-masing negara 80 responden, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut.

Kualitas pelayanan bank syariah Indonesia memiliki pengaruh yang positif signifikan terhadap kepuasan nasabahnya. Hal ini berarti jika pelayanan yang diberikan oleh bank syariah Indonesia baik, maka kepuasan nasabah akan tinggi. Namun berdasarkan hasil kuesioner, disimpulkan bahwa kepuasan nasabah terhadap pelayanan bank syariah Indonesia sangat rendah. Indikator yang paling berpengaruh terhadap ketidakpuasan nasabah adalah karyawan bank syariah yang tidak selalu bersedia membantu nasabah. Hal ini diduga karena nasabah bank syariah banyak, namun kantor pelayannya sedikit sehingga membuat nasabah tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan. Selain itu pada masa pandemi covid-19 banyak kantor layanan yang tutup sementara sehingga menghambat pelayanan kepada nasabah dan terjadi penumpukan nasabah. Jadi hal ini bukan murni kesalahan karyawan bank, tetapi ada faktor lain yang membuat karyawan tidak selalu bersedia atau mampu membantu nasabah.

Kualitas pelayanan bank syariah Malaysia memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabahnya. Indikator yang paling berpengaruh yaitu karyawan bank syariah melakukan pelayanan yang tepat dan tidak melakukan kesalahan. Hal ini menunjukkan bahwa nasabah bank syariah Malaysia sangat butuh dengan pelayanan yang berkualitas tanpa kesalahan dari karyawannya.

Selanjutnya, terdapat perbedaan antara pengaruh pelayanan bank syariah Indonesia dengan bank syariah Malaysia terhadap kepuasan

nasabahnya. Di Indonesia pelayanan bank syariah dilihat dari nilai *R square* berpengaruh sebesar 83% terhadap kepuasan nasabahnya. Hal ini diduga karena pelayanan yang diberikan masih kurang, sehingga pelayanan menjadi nilai ukur utama terhadap kepuasan nasabahnya. Sedangkan di Malaysia pelayanan bank syariah dilihat dari nilai *R square* berpengaruh sebesar 52.6% terhadap kepuasan nasabahnya. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh bank syariah Malaysia sudah lebih baik, sehingga pengaruh pelayanan tidak terlalu besar terhadap kepuasan nasabahnya.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan maka diajukan beberapa saran sebagai berikut. Bank syariah Indonesia diharapkan terus meningkatkan pelayanan dan memperbanyak kantor layanan supaya tidak menghambat pelayanan terhadap nasabah. Selain itu, bank syariah Indonesia juga perlu meningkatkan kualitas karyawan seperti memberikan pelatihan terkait dengan pelayanan karena masih banyak karyawan yang kurang ramah sehingga nasabah tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan. Selain dari itu bank syariah Indonesia perlu secara bertahap meningkatkan fasilitasnya.

Bagi bank syariah Malaysia, selain mempertahankan dan meningkatkan pelayanan berkualitas tanpa kesalahan, perlu pula memperhatikan kesopanan dalam melayani, karena hal itu juga mempengaruhi kepuasan nasabahnya.

Untuk peneliti selanjutnya, disarankan menambah variabel yang dapat memberikan pengaruh terhadap kepuasan nasabah. Hal ini dimaksudkan untuk memberi hasil gambaran yang lebih luas mengenai kepuasan nasabah.

Untuk pemerintah diharapkan dapat mendukung perkembangan bank syariah melalui kewenangan dan kebijaksanaan yang dimiliki. Dukungan itu bisa dilakukan dengan penyempurnaan regulasi untuk membantu bank syariah meningkatkan pelayanan sehingga dapat bersaing dengan negara-negara lain seperti Malaysia



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 kritis 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 PUSTAKA

- Kotler, Philip and Kevin L. Keller (2012). *Marketing Management 14th Edition*. New Jersey: Prentice Hall
- Syukron, Ali. (2013). Dinamika Perkembangan Perbankan Syariah di Indonesia. *Jurnal Ekonomi dan Hukum Islam, Vol. 3, No. 2, 2013*.
- Abdul Majid, Shabri. (2014). *Regulasi Perbankan Syariah: Studi Komparatif Antara Malaysia Dan Indonesia. Jurnal Media Syariah, Vol. XVI No. 1, Juni 2014*.
- Aisyah, Muniaty. (2018). *Islamic Bank Service Quality and It's Impact on Indonesian Customers' Satisfaction and Loyalty. Journal of Islamic Economics, Vol 10, July 2018*.
- Kotler, Philip and Kevin, L. Keller (2012). *Marketing Management 14th Edition*. New Jersey: Prentice Hall.
- Syukron, Ali. (2013). Dinamika Perkembangan Perbankan Syariah di Indonesia. *Jurnal Ekonomi dan Hukum Islam, Vol. 3, No. 2, 2013*.
- Abdul Majid, Shabri. (2014). *Regulasi Perbankan Syariah: Studi Komparatif Antara Malaysia Dan Indonesia. Jurnal Media Syariah, Vol. XVI No. 1, Juni 2014*.
- Aisyah, Muniaty. (2018). *Islamic Bank Service Quality and It's Impact on Indonesian Customers' Satisfaction and Loyalty. Journal of Islamic Economics, Vol 10, July 2018*.
- Muhammad. (2016). *Bank Syariah Problem dan Prospek perkembangan di Indonesia*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Bustari Muchtar dkk. (2016). *Bank dan Lembaga Keuangan Lain*. Jakarta: Kencana.
- Yahya, Harun. (2015). *Perbankan Syariah*. Jakarta: Dzikra.
- Kasmir. (2017). *Manajemen Perbankan*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.

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

- Ivonne, Wood. (2011). *Layanan Pelanggan*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Perdana, Ryan Wahyu dan Fahrullah, A'rasy (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Islami Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Bukopin Kcp Gresik. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam, Vol. 3, No. 3, 2020*.
- Dahari, Zainurin (2015). *Measuring Service Quality in Islamic Banking: Importance-Performance Analysis Approach*. *Asian Journal of Business Research, Vol. 5, 2015*.
- Marlius, Doni. (2017). Loyalitas Nasabah Bank Nagari Syariah Cabang Bukittinggi Dilihat Dari Kualitas Pelayanan. *Jurnal Pundi, Vol. 01, No. 03, November 2017*.
- Iqtisad (2018). *Islamic Bank Service Quality and It's Impact on Indonesian Customers' Satisfaction and Loyalty*. *Journal of Islamic Economics, Vol. 10, July 2018*.
- Alshehri, Amer M Alhusini dan Saad, Abdo Yousef Qaid (2021). *Measurements of Service Quality of Islamic Banking in Malaysia: A Non-Malaysian Customers' Perspective*. *Journal of Asian Finance, Economics and Business, Vol.8, No.5, 2021*.
- Ahmaddien, I., & Widati, E. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, dan Keputusan Pembelian terhadap Loyalitas Pelanggan Go Food melalui Variabel Kepuasan. *Jurnal INTEKNA, 19(1), 40-45*.
- Anshori, Muslich & Sri Iswati, (2017). *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Surabaya: Airlangga University Press.
- Fatimah, S., Sumarsih, U., & Baharta, E. (2018). Kualitas Pelayanan di Hotel Santika Premiere Kota Harapan Indah Bekasi Bandung Tahun 2018. *e-Proceeding of Applied Science, 4(3), 2324-2332*.
- Marita, W. E. (2015). Pengaruh Struktur Organisasi dan Ukuran Perusahaan terhadap Penerapan Business Entity Concept. *AKRUAL: Jurnal Akuntansi, 7(1), 18-40*.
- Samudra, A. B., Prasetyo, Y., & Subiyanto, S. (2017). Analisis Penentuan Nilai

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

Ekonomi Kawasan Menggunakan TCM (Travel Cost Method) dan CVM (Contingent Valuation Method) dengan Sistem Informasi Geografis (Studi Kasus: Taman Kyai Langgeng Kota Magelang). *Jurnal Geodesi Undip*, 6(3), 11-20.

Sari, R. M., Asdi, Y., & Yanuar, F. (2014). Perbandingan Kuasa Wilcoxon Rank Sum Test dan Permutation Test dalam Berbagai Distribusi Tidak Normal. *Jurnal Matematika UNAND*, 3(4), 139-146.

Setiawan, E., & Septiani, S. (2018). Pengaruh E-Service Quality dan E-Trust terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Moda Transportasi Grab di Tangerang Selatan. *Jurnal Manajemen dan Kearifan Lokal Indonesia*, 2(1), 54-61.

Siyoto, S., & Sodik, M. A. (2015). *Dasar Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: Literasi Media Publishing.

Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabeta, CV.

Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

**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





LAMPIRAN

© 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 kritis 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 1

Kuesioner Penelitian

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Saya Hilma Alfiyati Saadah, mahasiswa Politeknik Negeri Jakarta Jurusan Akuntansi, Program Studi Keuangan dan Perbankan Syariah sedang melakukan penelitian yang berjudul “Perbandingan Antara Pengaruh Kualitas Pelayanan Bank Syariah Indonesia Dengan Bank Syariah Malaysia Terhadap Kepuasan Nasabahnya”. Saya memohon kesediaan Bapak/Ibu/Sdr. yang sudah pernah menggunakan Bank Syariah untuk mengisi kuesioner (daftar pernyataan) yang saya ajukan ini. Daftar pernyataan ini saya ajukan semata-mata untuk keperluan penelitian maka jawaban yang Bapak/Ibu/Sdr. berikan akan sangat membantu dan akan menjadi masukan dalam hasil penelitian.

Atas partisipasi Bapak/Ibu/Sdr. dalam mengisi kuesioner ini, saya mengucapkan terima kasih.

Petunjuk Pengisian

Pilihlah jawaban yang sesuai dengan pendapat Bapak/Ibu/Sdr pada kolom tanggapan responden, yaitu:

- SS : Sangat Setuju dengan skor 5
- S : Setuju dengan skor 4
- KS : Kurang Setuju dengan skor 3
- TS : Tidak Setuju dengan skor 2
- STS : Sangat Tidak Setuju dengan skor 1

1. Karakteristik Responden

1. Nama :
2. Jenis Kelamin
 - Laki-laki
 - Perempuan
3. Usia
 - 17-20 Tahun



© 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

- 21-30 Tahun
- 31-40 Tahun
- 41-50 Tahun

2. Kualitas Pelayanan

No.	Uraian	Tanggapan Responden				
		SS	S	KS	TS	STS
1	Fasilitas yang dimiliki bank syariah kurang menarik secara visual					
2	Peralatan yang dipakai oleh bank syariah adalah peralatan yang kurang modern sehingga membuat nasabah menunggu cukup lama					
3	ATM yang dimiliki Bank Syariah tidak banyak, sehingga nasabah harus mencari ATM ke tempat yang cukup jauh					
4	Karyawan bank syariah kurang ramah dalam memberikan pelayanan kepada nasabah					
5	Karyawan bank syariah kurang memberikan perhatian ketika nasabah mengalami kesulitan					
6	Karyawan bank syariah kurang memahami kebutuhan nasabah secara spesifik					
7	Karyawan bank syariah kurang memberikan layanan yang cepat kepada nasabah					
8	Karyawan bank syariah tidak selalu bersedia membantu nasabah					
9	Ketika karyawan bank syariah berjanji untuk melakukan transaksi kepada nasabah pada waktu yang telah di tentukan, karyawan bank tersebut tidak menepati janji					
10	karyawan bank syariah melakukan pelayanan yang kurang tepat dan sering melakukan kesalahankesalahan					
11	Karyawan bank syariah tidak sopan dalam melayani nasabah					
12	Karyawan bank syariah kurang memiliki pengetahuan yang baik sehingga tidak dapat menjawab semua pertanyaan 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

3. Kepuasan Nasabah

No.	Uraian	Tanggapan Responden				
		SS	S	KS	TS	STS
1	Karyawan bank syariah melayani nasabah tidak sepenuh hati					
2	Karyawan bank syariah kurang terampil dalam berkomunikasi sehingga membuat nasabah tidak yakin atas produk yang ditawarkan					
3	Karyawan bank syariah tidak memberikan kemudahan dalam bertransaksi sehingga nasabah merasa tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan					
4	Nasabah memiliki informasi tentang jasa yang diberikan secara tidak langsung sehingga mempunyai persepsi terhadap kualitas pelayanan					

**POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA**

Lampiran 2

Jawaban Responden

a. Bank Syariah Indonesia

No. Res	Kualitas Pelayanan												Total (X)	Kepuasan Nasabah				Total (Y)
	X.1	X.2	X.3	X.4	X.5	X.6	X.7	X.8	X.9	X.10	X.11	X.12		Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	
1	4	3	5	3	3	4	4	4	3	3	3	5	44	3	5	4	5	17
2	3	4	5	2	2	4	2	4	3	2	2	4	37	2	4	3	4	13
3	3	3	5	2	2	2	2	2	2	2	1	2	28	2	3	2	3	10
4	1	1	5	2	2	2	2	2	3	2	2	2	26	2	2	2	3	9
5	3	3	4	4	4	4	5	3	3	3	3	3	42	2	4	4	5	15
6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60	5	5	5	5	20
7	4	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	4	54	4	4	4	4	16
8	3	3	5	3	3	3	3	2	2	2	2	3	34	2	2	2	4	10
9	5	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	52	4	5	4	5	18
10	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	55	5	5	4	4	18
11	5	4	5	5	3	4	4	4	4	4	1	5	48	1	4	4	4	13
12	2	1	3	1	1	2	1	1	1	1	1	2	17	1	1	1	3	6
13	3	2	5	5	3	3	2	2	2	3	2	3	35	2	2	3	3	10
14	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	42	3	3	2	5	13
15	4	4	5	3	4	3	5	4	3	3	4	5	47	5	4	3	3	15
16	3	2	4	4	4	4	4	3	3	2	2	3	38	2	4	4	4	14
17	3	2	4	1	1	2	2	2	2	2	2	2	25	2	2	2	3	9
18	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	27	2	3	3	2	10
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48	5	4	4	4	17
20	3	3	5	3	3	3	4	3	3	3	3	3	39	3	3	4	5	15
21	5	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	53	5	4	5	5	19
22	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48	4	4	4	4	16
23	5	5	5	3	4	3	3	3	4	1	2	3	41	3	3	3	4	13
24	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	49	4	4	4	4	16
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48	4	5	4	4	17
26	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60	5	5	5	5	20
27	3	3	4	2	2	2	2	1	1	2	2	2	26	1	2	2	3	8
28	3	2	4	1	3	2	1	2	1	2	1	2	24	1	2	1	4	8
29	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	43	2	3	3	3	11
30	2	2	5	2	1	1	1	1	2	2	3	2	24	2	1	1	4	8
31	4	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	16	1	1	3	2	7
32	3	4	5	2	2	3	4	1	2	3	2	3	34	1	2	3	3	9
33	4	3	4	2	2	2	3	1	1	1	1	2	26	5	1	1	3	10
34	2	1	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	17	1	1	1	2	5
35	4	4	5	2	2	2	2	2	1	1	2	1	28	1	2	2	2	7
36	1	2	3	1	1	1	2	2	1	1	1	2	18	2	2	2	3	9
37	2	1	5	1	1	1	1	1	2	1	1	2	19	1	2	2	3	8
38	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	22	1	2	1	1	5
39	3	2	5	1	1	2	2	1	2	2	1	4	26	1	1	2	3	7
40	2	4	5	3	1	1	2	2	2	2	1	3	28	1	2	1	3	7

- 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 mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

41	2	2	4	3	3	2	2	2	3	2	2	3	30	4	3	2	4	13
42	4	5	5	2	1	1	3	1	1	1	1	1	26	1	1	2	3	7
43	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	53	4	5	4	4	17
44	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	51	5	5	5	4	19
45	5	5	5	4	5	4	5	4	4	4	5	4	54	3	3	3	5	14
46	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	37	3	3	3	3	12
47	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	59	5	5	5	5	20
48	4	4	5	2	2	4	4	2	2	4	2	4	39	2	4	4	4	14
49	4	4	5	3	3	3	4	3	3	3	3	3	41	3	3	3	4	13
50	5	4	5	4	5	5	4	4	5	4	4	5	54	5	4	5	4	18
51	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	4	54	5	4	4	5	18
52	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	51	4	4	5	4	17
53	5	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	52	4	4	5	5	18
54	2	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	26	2	2	2	3	9
55	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	54	5	4	5	4	18
56	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36	3	3	3	3	12
57	4	2	5	1	4	3	4	3	3	3	3	3	38	3	3	4	4	14
58	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	53	5	5	4	4	18
59	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	52	4	4	4	4	16
60	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	5	49	4	5	5	4	18
61	4	4	3	4	4	5	5	5	4	4	3	4	49	4	4	4	4	16
62	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	51	4	4	4	5	17
63	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	51	4	4	4	4	16
64	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	51	4	4	4	4	16
65	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	51	4	4	4	5	17
66	3	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	24	1	1	1	2	5
67	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	51	4	4	4	5	17
68	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	52	4	4	4	4	16
69	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	51	4	4	5	4	17
70	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	51	4	4	4	4	16
71	4	4	5	2	4	4	4	3	2	3	1	1	37	1	1	2	2	6
72	4	4	5	1	2	2	2	2	2	1	1	1	27	2	2	1	1	6
73	4	4	5	2	4	4	4	3	2	3	1	1	37	1	1	2	2	6
74	3	2	4	1	2	2	2	1	2	2	1	2	24	2	2	2	3	9
75	2	3	4	2	2	2	3	2	2	3	2	2	29	2	3	3	2	10
76	4	2	4	2	2	2	2	2	2	2	1	3	28	3	3	2	3	11
77	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36	3	3	3	3	12
78	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36	3	3	3	3	12
79	4	5	5	2	3	2	4	4	4	4	3	4	44	4	4	3	3	14
80	5	5	5	3	3	4	2	3	3	3	2	2	40	1	1	1	5	8



© 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

b. Bank Syariah Malaysia

No. Resp	Kualitas Pelayanan												Total (X)	Kepuasan Nasabah				Total (Y)
	X.1	X.2	X.3	X.4	X.5	X.6	X.7	X.8	X.9	X.10	X.11	X.12		Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	
1	2	2	2	1	1	1	1	2	1	2	2	1	18	2	2	3	2	9
2	1	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	1	20	1	2	2	2	7
3	3	3	1	1	2	3	3	3	3	2	3	2	29	2	1	1	2	6
4	2	2	1	1	2	2	3	3	2	1	1	1	21	2	2	1	1	6
5	1	2	1	3	2	2	2	2	1	2	2	2	22	2	1	1	3	7
6	1	1	1	3	3	2	2	2	1	1	2	2	21	2	2	3	3	10
7	1	1	1	2	2	2	2	1	1	2	2	2	19	3	3	2	2	10
8	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	13	1	1	1	3	6
9	2	1	1	2	2	2	2	1	1	1	2	1	18	2	1	2	3	8
10	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	27	2	2	3	3	10
11	1	2	1	2	2	2	2	2	1	2	4	2	23	2	2	2	3	9
12	3	2	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	17	2	2	2	2	8
13	1	1	1	2	2	2	1	1	1	1	1	1	15	1	1	1	4	7
14	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12	1	1	1	1	4
15	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	44	4	4	4	3	15
16	2	2	3	2	3	3	2	1	1	1	2	3	25	3	2	2	2	9
17	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	2	20	1	1	1	2	5
18	3	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2	22	2	3	2	2	9
19	2	2	3	2	2	2	1	1	2	3	2	2	24	2	2	2	2	8
20	2	2	3	2	1	2	2	2	2	3	1	1	23	1	1	1	2	5
21	3	2	4	3	2	1	1	2	1	1	1	1	22	1	1	1	1	4
22	3	2	3	2	1	2	2	2	1	2	1	1	22	2	2	2	1	7
23	3	2	3	2	2	2	3	2	2	3	1	1	26	2	2	2	2	8
24	3	3	2	2	2	2	3	2	2	1	1	2	25	1	1	2	2	6
25	3	3	2	1	1	2	3	2	2	2	1	2	24	2	2	2	2	8
26	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	24	2	2	2	2	8
27	3	3	4	3	3	3	3	3	2	2	2	2	33	2	2	2	3	9
28	3	2	5	2	2	2	2	2	2	2	1	2	27	2	2	2	3	9
29	3	2	3	3	2	3	3	2	2	2	3	2	30	3	2	3	2	10
30	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	2	15	2	2	2	2	8
31	3	3	3	1	1	2	3	2	2	2	2	3	27	2	1	2	1	6
32	3	3	3	1	1	1	2	2	2	2	1	2	23	2	1	1	1	5
33	3	3	2	2	1	1	2	1	2	2	1	1	21	1	1	3	2	7
34	1	2	2	3	3	3	2	1	1	1	2	1	22	2	1	1	2	6
35	3	3	2	3	1	2	3	2	1	3	2	2	27	3	3	1	3	10
36	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36	3	3	3	3	12
37	2	2	2	3	2	1	2	1	1	2	1	3	22	2	2	1	1	6
38	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	13	2	1	1	1	5
39	1	2	1	2	2	1	2	1	3	2	1	2	20	1	2	2	3	8
40	3	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	27	3	2	2	3	10



© 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

41	1	1	3	1	1	1	1	1	2	1	1	2	16	1	1	1	3	6
42	3	2	3	2	1	1	1	2	3	3	2	1	24	3	2	1	1	7
43	3	3	3	2	2	2	1	1	1	2	2	2	24	3	1	2	2	8
44	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12	1	1	1	1	4
45	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12	1	1	1	1	4
46	2	2	3	3	2	2	2	3	2	2	3	3	29	2	2	3	3	10
47	5	4	5	5	5	4	5	3	5	4	3	3	51	3	4	4	4	15
48	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12	1	1	1	1	4
49	1	2	2	1	1	2	2	1	2	2	1	2	19	1	2	1	3	7
50	1	1	2	1	2	2	1	1	1	1	1	1	15	1	1	2	1	5
51	2	2	1	3	2	2	2	2	2	2	1	3	24	1	4	3	2	10
52	3	3	3	1	1	2	3	1	1	2	1	2	23	2	1	2	3	8
53	2	3	3	1	1	2	2	2	1	2	1	2	22	2	2	2	2	8
54	2	3	3	2	2	2	1	2	3	3	3	1	27	3	3	3	3	12
55	2	2	2	1	1	1	1	2	2	1	2	2	19	1	1	1	1	4
56	2	1	3	2	1	2	3	2	2	3	3	2	26	2	1	3	2	8
57	2	3	2	2	3	1	2	2	3	2	3	2	27	1	2	3	3	9
58	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	32	3	3	3	2	11
59	1	2	2	1	2	2	1	1	1	2	2	2	19	1	1	2	2	6
60	2	1	2	1	2	2	2	1	2	2	1	2	20	2	1	2	2	7
61	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	26	2	2	2	2	8
62	2	2	3	1	2	3	2	1	2	3	2	2	25	1	1	2	3	7
63	2	1	1	2	2	2	2	2	1	1	1	2	19	2	2	2	4	10
64	3	2	4	1	1	2	1	1	1	2	2	2	22	1	2	2	3	8
65	1	3	2	2	2	3	2	2	3	2	3	2	27	2	2	1	1	6
66	2	1	2	1	1	2	1	2	1	1	2	2	18	2	2	1	2	7
67	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	13	1	1	1	1	4
68	1	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	2	28	3	3	2	3	11
69	2	2	1	1	1	3	3	4	3	2	1	2	25	4	2	2	3	11
70	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	3	3	28	3	1	1	1	6
71	2	2	2	2	2	1	3	1	1	1	1	3	21	2	2	2	3	9
72	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	38	3	3	3	3	12
73	1	2	3	2	3	2	1	1	1	2	1	1	20	1	1	2	1	5
74	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	3	2	23	2	2	3	3	10
75	3	2	3	1	2	1	1	2	2	1	1	2	21	2	2	1	2	7
76	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	13	1	1	1	2	5
77	2	2	2	1	1	2	2	1	1	1	1	1	17	1	3	3	3	10
78	2	2	2	1	1	3	1	1	1	2	1	1	18	1	1	1	1	4
79	2	1	2	2	2	2	2	2	3	1	1	1	21	1	2	2	2	7
80	2	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	26	2	2	2	2	8

Lampiran 3

Hasil Uji Validitas

1. Hasil Uji Validitas Bank Syariah Indonesia
a. Kualitas Pelayanan

		Correlations												Pelayanan
		X.1	X.2	X.3	X.4	X.5	X.6	X.7	X.8	X.9	X.10	X.11	X.12	
X.1	Pearson Correlation	1	.768**	.248	-.600**	.701**	.675**	.647**	.666**	.641**	.636**	.580**	.576**	.767**
	Sig. (2-tailed)		0.000	0.026	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000
	N	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80
X.2	Pearson Correlation	.768**	1	.328**	.634**	.656**	.679**	.704**	.702**	.648**	.662**	.621**	.550**	.790**
	Sig. (2-tailed)	0.000		0.003	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000
	N	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80
X.3	Pearson Correlation	.248	.328**	1	0.197	0.205	0.218	.289**	0.203	.234*	0.202	0.137	.272*	.327**
	Sig. (2-tailed)	0.026	0.003		0.080	0.068	0.052	0.009	0.071	0.037	0.073	0.226	0.015	0.003
	N	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80
X.4	Pearson Correlation	.600**	.634**	0.197	1	.810**	.806**	.729**	.803**	.808**	.795**	.780**	.754**	.879**
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.000	0.080		0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000
	N	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80
X.5	Pearson Correlation	.701**	.656**	0.205	.810**	1	.882**	.817**	.849**	.832**	.823**	.813**	.690**	.914**
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.000	0.068	0.000		0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000
	N	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80
X.6	Pearson Correlation	.675**	.679**	0.218	.806**	.882**	1	.813**	.850**	.811**	.853**	.761**	.731**	.914**
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.000	0.052	0.000	0.000		0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000
	N	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80
X.7	Pearson Correlation	.647**	.704**	.289**	.729**	.817**	.813**	1	.804**	.782**	.806**	.754**	.721**	.889**
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.000	0.009	0.000	0.000	0.000		0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000
	N	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80
X.8	Pearson Correlation	.666**	.702**	0.203	.803**	.849**	.850**	.804**	1	.888**	.848**	.814**	.777**	.928**
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.000	0.071	0.000	0.000	0.000	0.000		0.000	0.000	0.000	0.000	0.000
	N	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80
X.9	Pearson Correlation	.641**	.648**	.234*	.808**	.832**	.811**	.782**	.888**	1	.835**	.842**	.800**	.919**
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.000	0.037	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000		0.000	0.000	0.000	0.000
	N	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80
X.10	Pearson Correlation	.636**	.662**	0.202	.795**	.823**	.853**	.806**	.848**	.835**	1	.838**	.797**	.916**
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.000	0.073	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000		0.000	0.000	0.000
	N	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80
X.11	Pearson Correlation	.580**	.621**	0.137	.780**	.813**	.761**	.754**	.814**	.842**	.838**	1	.766**	.881**
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.000	0.226	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000		0.000	0.000
	N	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80
X.12	Pearson Correlation	.576**	.550**	.272*	.754**	.690**	.731**	.721**	.777**	.800**	.797**	.766**	1	.847**
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.000	0.015	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000		0.000
	N	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80
Pelayanan	Pearson Correlation	.767**	.790**	.327**	.879**	.914**	.914**	.889**	.928**	.919**	.916**	.881**	.847**	1
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.000	0.003	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	
	N	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80

** Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).
* Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

- 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

b. Kepuasan Nasabah

		Correlations				
		Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Kepuasan
Y.1	Pearson Correlation	1	.778**	.729**	.580**	.891**
	Sig. (2-tailed)		0.000	0.000	0.000	0.000
	N	80	80	80	80	80
Y.2	Pearson Correlation	.778**	1	.862**	.632**	.934**
	Sig. (2-tailed)	0.000		0.000	0.000	0.000
	N	80	80	80	80	80
Y.3	Pearson Correlation	.729**	.862**	1	.625**	.916**
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.000		0.000	0.000
	N	80	80	80	80	80
Y.4	Pearson Correlation	.580**	.632**	.625**	1	.778**
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.000	0.000		0.000
	N	80	80	80	80	80
Kepuasan	Pearson Correlation	.891**	.934**	.916**	.778**	1
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.000	0.000	0.000	
	N	80	80	80	80	80

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

© 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. Hasil Uji Validitas Bank Syariah Malaysia
 - a. 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 mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

		Correlations												
		X.1	X.2	X.3	X.4	X.5	X.6	X.7	X.8	X.9	X.10	X.11	X.12	Kualitas
X.1	Pearson Correlation	1	.649**	.652**	.397**	.304**	.381**	.507**	.488**	.406**	.489**	0.178	.407**	.715**
	Sig. (2-tailed)		0.000	0.000	0.000	0.006	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.114	0.000	0.000
	N	80	80	80	80	80	80	79	80	80	80	80	80	80
X.2	Pearson Correlation	.649**	1	.485**	.386**	.354**	.389**	.575**	.461**	.454**	.561**	.363**	.459**	.727**
	Sig. (2-tailed)	0.000		0.000	0.000	0.001	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.001	0.000	0.000
	N	80	80	80	80	80	80	79	80	80	80	80	80	80
X.3	Pearson Correlation	.652**	.485**	1	.347**	.350**	.376**	.299**	.317**	.344**	.535**	.232	.367**	.655**
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.000		0.002	0.001	0.001	0.007	0.004	0.002	0.000	0.038	0.001	0.000
	N	80	80	80	80	80	80	79	80	80	80	80	80	80
X.4	Pearson Correlation	.397**	.386**	.347**	1	.702**	.413**	.484**	.384**	.322**	.428**	.430**	.437**	.681**
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.000	0.002		0.000	0.000	0.000	0.000	0.004	0.000	0.000	0.000	0.000
	N	80	80	80	80	80	80	79	80	80	80	80	80	80
X.5	Pearson Correlation	.304**	.354**	.350**	.702**	1	.572**	.454**	.384**	.421**	.350**	.452**	.465**	.687**
	Sig. (2-tailed)	0.006	0.001	0.001	0.000		0.000	0.000	0.000	0.000	0.001	0.000	0.000	0.000
	N	80	80	80	80	80	80	79	80	80	80	80	80	80
X.6	Pearson Correlation	.381**	.389**	.376**	.413**	.572**	1	.574**	.475**	.363**	.485**	.418**	.425**	.693**
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.000	0.001	0.000	0.000		0.000	0.000	0.001	0.000	0.000	0.000	0.000
	N	80	80	80	80	80	80	79	80	80	80	80	80	80
X.7	Pearson Correlation	.507**	.575**	.299**	.484**	.454**	.574**	1	.592**	.543**	.520**	.338**	.485**	.752**
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.000	0.007	0.000	0.000	0.000		0.000	0.000	0.000	0.002	0.000	0.000
	N	79	79	79	79	79	79	79	79	79	79	79	79	79
X.8	Pearson Correlation	.488**	.461**	.317**	.384**	.384**	.475**	.592**	1	.626**	.504**	.491**	.447**	.728**
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.000	0.004	0.000	0.000	0.000	0.000		0.000	0.000	0.000	0.000	0.000
	N	80	80	80	80	80	80	79	80	80	80	80	80	80
X.9	Pearson Correlation	.406**	.454**	.344**	.322**	.421**	.363**	.543**	.626**	1	.597**	.423**	.398**	.693**
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.000	0.002	0.004	0.000	0.001	0.000	0.000		0.000	0.000	0.000	0.000
	N	80	80	80	80	80	80	79	80	80	80	80	80	80
X.10	Pearson Correlation	.489**	.561**	.535**	.428**	.350**	.485**	.520**	.504**	.597**	1	.525**	.446**	.762**
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.000	0.000	0.000	0.001	0.000	0.000	0.000	0.000		0.000	0.000	0.000
	N	80	80	80	80	80	80	79	80	80	80	80	80	80
X.11	Pearson Correlation	0.178	.363**	.232	.430**	.452**	.418**	.338**	.491**	.423**	.525**	1	.498**	.623**
	Sig. (2-tailed)	0.114	0.001	0.038	0.000	0.000	0.000	0.002	0.000	0.000	0.000		0.000	0.000
	N	80	80	80	80	80	80	79	80	80	80	80	80	80
X.12	Pearson Correlation	.407**	.459**	.367**	.437**	.465**	.425**	.485**	.447**	.398**	.446**	.498**	1	.686**
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.000	0.001	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000		0.000
	N	80	80	80	80	80	80	79	80	80	80	80	80	80
Kualitas	Pearson Correlation	.715**	.727**	.655**	.681**	.687**	.693**	.752**	.728**	.693**	.762**	.623**	.686**	1
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	
	N	80	80	80	80	80	80	79	80	80	80	80	80	80

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

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

b. Kepuasan Nasabah

Correlations



© 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

		Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Kepuasan
Y.1	Pearson Correlation	1	.527**	.362**	.226*	.692**
	Sig. (2-tailed)		0.000	0.001	0.044	0.000
	N	80	80	80	80	80
Y.2	Pearson Correlation	.527**	1	.606**	.400**	.833**
	Sig. (2-tailed)	0.000		0.000	0.000	0.000
	N	80	80	80	80	80
Y.3	Pearson Correlation	.362**	.606**	1	.466**	.803**
	Sig. (2-tailed)	0.001	0.000		0.000	0.000
	N	80	80	80	80	80
Y.4	Pearson Correlation	.226*	.400**	.466**	1	.701**
	Sig. (2-tailed)	0.044	0.000	0.000		0.000
	N	80	80	80	80	80
Kepuasan	Pearson Correlation	.692**	.833**	.803**	.701**	1
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.000	0.000	0.000	
	N	80	80	80	80	80

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

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

Lampiran 4

Hasil Uji Reliabilitas



© 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

- a. Kualitas Pelayanan Bank Syariah Indonesia

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
0.962	12

- b. Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
0.902	4

Hasil Uji Reliabilitas

- a. Kualitas Pelayanan Bank Syariah Malaysia

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
0.903	12

- b. Kepuasan Nasabah Bank Syariah Malaysia

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
0.751	4

Lampiran 5

Hasil Uji Asumsi Klasik

1. Hasil Uji Normalitas Bank Syariah Indonesia

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		80
	Mean	0.0000000

Normal Parameters ^{a,b}	Std. Deviation	1.80484013
Most Extreme Differences	Absolute	0.133
	Positive	0.064
	Negative	-0.133
Test Statistic		0.133
Asymp. Sig. (2-tailed)		.001 ^c
Exact Sig. (2-tailed)		0.109
Point Probability		0.000

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

2. Hasil Uji Normalitas Bank Syariah Malaysia

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		80
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.67280688
Most Extreme Differences	Absolute	.054
	Positive	.050
	Negative	-.054
Test Statistic		.054
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}

- Test distribution is Normal.
- Calculated from data.
- Lilliefors Significance Correction.
- This is a lower bound of the true significance.

Lampiran 6

Hasil Analisis Regresi Linear Sederhana

1. Bank Syariah Indonesia

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients	Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics
-------	-----------------------------	---------------------------	---	------	-------------------------

Politeknik Negeri Jakarta



Hak Cipta :

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



	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	-.108	.695		-.156	.877		
Kualitas Pelayanan	.327	.017	.911	19.522	.000	1.000	1.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabahnya

2. Bank Syariah Malaysia

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	1.794	0.665		2.696	0.009		
	Kualitas Pelayanan	0.261	0.028	0.725	9.295	0.000	1.000	1.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabahnya

Lampiran 7

Hasil Uji Hipotesis

1. Bank Syariah Indonesia

a. Hasil Uji T Parsial

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	-0.108	0.695		-0.156	0.877		
	Kualitas Pelayanan	0.327	0.017	0.911	19.522	0.000	1.000	1.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabahnya

b. Hasil Uji R²

Model Summary^b

Model	R				Change Statistics
-------	---	--	--	--	-------------------

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

	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change
1	.911 ^a	0.830	1.816	0.830	381.125	1	78	0.000
a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan								
b. Dependent Variable: Kepuasan Nasabahnya								

2. Bank Syariah Malaysia

a. Hasil Uji T Parsial

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	1.794	0.665		2.696	0.009		
	Kualitas Pelayanan	0.261	0.028	0.725	9.295	0.000	1.000	1.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabahnya

b. Hasil Uji R²

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics				
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change
1	.725 ^a	0.526	0.519	1.683	0.526	86.405	1	78	0.000
a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan									
b. Dependent Variable: Kepuasan Nasabahnya									



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