

LAMPIRAN

Lampiran 1

DAFTAR RIWAYAT HIDUP PENULIS

Nama : Dzaki Rahayu Aqillah
TTL : Palembang, 29 Desember 1999
Fakultas/Prodi : FEBI / S1 Perbankan Syariah
NIM : 17106030215
Alamat : Jl. Kelapa Genjah IV No.910
Perumnas Talang Kelapa
Palembang
Agama : Islam
Nama Orang Tua
Ayah : Peltu Suyanto
Ibu : Farida Ellyarita
E-Mail : ayuaqlh@gmail.com



Riwayat Pendidikan :

1. SD Negeri 42 Palembang
2. MTS Negeri 2 Palembang
3. MAN 3 Palembang
4. UIN Raden Fatah Palembang

Lampiran 2

KUESIONER PENELITIAN

Pengaruh Kualitas Pelayanan, Informasi Gadai dan Biaya Penitipan (Ujrah) Terhadap Kepuasan Nasabah Menggunakan Produk Gadai Emas Pada Bank Sumsel Babel Syariah KCP Muhammadiyah Palembang

Assalamualaikum Wr. Wb

Dalam rangka penyusunan skripsi untuk memenuhi syarat menyelesaikan program Strata Satu (S1) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Negeri Raden Fatah Palembang. Perkenalkan saya menyampaikan identitas diri :

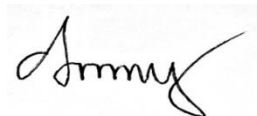
Nama : Dzaki Rahayu Aqillah
NIM : 1710603015
Prodi : SI Perbankan Syariah

Demi tercapainya tujuan penelitian ini, maka saya sebagai peneliti memohon kesediaan dari Bapak/Ibu/Saudara/i untuk berkenan mengisi daftar pernyataan yang telah disediakan dalam kuisisioner ini secara jujur sesuai dengan kenyataan yang ada (kerahasiaan identitas dan jawaban Bapak/Ibu/Saudara/I saya jamin sepenuhnya).

Atas bantuan dan kerjasama yang telah Bapak/Ibu/Saudara/I berikan, saya mengucapkan terima kasih dan mohon maaf apabila ada pernyataan yang kurang berkenan.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb

Hormat Saya,



Dzaki Rahayu Aqillah
1710603015

A. IDENTITAS RESPONDEN

Mohon dengan hormat kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/I untuk menjawab pertanyaan dibawah ini dengan memberikan tanda cheklist (√) :

1. Nama : (boleh tidak diisi)
2. Jenis Kelamin : Laki – Laki Perempuan
3. Usia : < 20 th 30 – 39 th
 20 – 29 th > 40 th
4. Pekerjaan : Mahasiswa PNS
 Wiraswasta Lainnya
5. Lama Menjadi Nasabah : < 1 th > 2 th
 1 – 2 th

B. PETUNJUK PENGISIAN

1. Pada lembaran ini terdapat beberapa pertanyaan yang harus Bapak/Ibu/ Saudara/i baca secara teliti
2. Kepada Bapak/Ibu/Saudara/i saya mohon untuk berkenan menjawab seluruh pertanyaan yang ada dengan jujur dan sebenarnya
3. Menjawab pertanyaan-pertanyaan ini tidak ada jawaban yang salah. Usahakan agar tidak ada jawaban yang dikosongkan
4. Untuk menjawab pertanyaan berilah tanda (√)

No	Keterangan	Skor
1	Sangat setuju (SS)	5
2	Setuju (S)	4
3	Netral (N)	3
4	Tidak setuju (TS)	2
5	Sangat tidak setuju (STS)	1

C. BUTIR PERTAYAAN

1. KEPUASAN NASABAH (Y)

Dimensi Kesesuaian Harapan						
No	Pernyataan	Nilai Jawaban				
		SS	S	N	TS	STS
1.	Saya merasa puas karena produk yang digunakan sudah sesuai dengan harapan					
2.	Saya merasa puas karena pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan harapan					
Dimensi Niat Untuk Membeli Kembali						
No	Pernyataan	Nilai Jawaban				
		SS	S	N	TS	STS
3.	Pelayanan yang diberikan sangat memuaskan sehingga saya akan kembali menggunakan produk					
4.	Biaya penitipan (ujrah) yang ditetapkan sangat memuaskan sehingga saya akan kembali menggunakan produk					
Dimensi Kesiediaan Untuk Merekomendasi						
No	Pernyataan	Nilai Jawaban				
		SS	S	N	TS	STS
5.	Saya bersedia merekomendasikan produk gadai emas kepada keluarga maupun teman karena pelayanan yang					

	memuaskan					
6.	Saya bersedia merekomendasikan produk gadai emas kepada keluarga maupun teman karena biaya ujah yang memuaskan					
7.	Saya bersedia merekomendasikan produk gadai emas kepada keluarga maupun teman karena informasi produk yang memuaskan					

2. KUALITAS PELAYANAN (X1)

Dimensi Compliance Of Islamic Law						
No	Pernyataan	Nilai Jawaban				
		SS	S	N	TS	STS
8.	Produk gadai emas dan layanan yang diberikan sudah berbasis islami					
9.	Produk gadai emas yang ditawarkan tidak mengandung unsur riba					
Dimensi Assurance (Jaminan)						
No.	Pernyataan	Nilai Jawaban				
		SS	S	N	TS	STS
10.	Karyawan Bank Sumsel Babel Syariah memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan.					
11.	Karyawan Bank Sumsel Babel Syariah memberikan jaminan keamanan dan kerahasiaan data					

Dimensi Reliability (Kehandalan)						
No.	Pernyataan	Nilai Jawaban				
		SS	S	N	TS	STS
12.	Karyawan Bank Sumsel Babel Syariah cermat dalam melayani kebutuhan nasabah					
13.	Karyawan Bank Sumsel Babel Syariah dapat diandalkan dalam menanganin keluhan yang dihadapi nasabah					
Dimensi Tangible (Bukti Fisik)						
No.	Pernyataan	Nilai Jawaban				
		SS	S	N	TS	STS
14.	Karyawan Bank Sumsel Babel Syariah berpenampilan rapi dan sesuai dengan prinsip syariah					
15.	Fasilitas ruang antrian yang nyaman dan bersih					
Dimensi Responsiveness (Daya Tanggap)						
No.	Pernyataan	Nilai Jawaban				
		SS	S	N	TS	STS
16.	Karyawan Bank Sumsel Babel Syariah melakukan pelayanan dengan cepat dan tepat					
17.	Karyawan Bank Sumsel Babel Syariah tanggap dalam merespon permintaan nasabah					

3. INFORMASI GADAI (X2)

Dimensi Kebaikan						
No	Pernyataan	Nilai Jawaban				
		SS	S	N	TS	STS
18.	Informasi yang diberikan karyawan Bank Sumsel Babel Syariah memiliki manfaat bagi nasabah yang menggunakan produk					
19.	Karyawan Bank Sumsel Babel Syariah menyampaikan informasi dengan baik					
Dimensi Jujur						
No.	Pernyataan	Nilai Jawaban				
		SS	S	N	TS	STS
20.	Informasi yang diberikan oleh karyawan Bank Sumsel Babel Syariah dapat dipercaya dan sesuai dengan kebenarannya					
21.	Informasi yang diberikan melalui brosur, sosial media dan website sangat jelas dan benar					
Dimensi Tepat Pada Waktunya						
No.	Pernyataan	Nilai Jawaban				
		SS	S	N	TS	STS
22.	Informasi yang diberikan oleh karyawan Bank Sumsel Babel Syariah selalu tersedia saat dibutuhkan					

23.	Karyawan bank sumsel babel syariah menyediakan informasi terkini mengenai produk					
-----	--	--	--	--	--	--

4. BIAYA UJRAH (X3)

Dimensi Keterjangkauan Biaya (Layak)						
No	Pernyataan	Nilai Jawaban				
		SS	S	N	TS	STS
24.	Biaya ujarah yang ditawarkan oleh Bank Sumsel Babel Syariah relatif murah dan tidak mengandung unsur riba					
25.	Biaya ujarah yang ditawarkan oleh Bank Sumsel Babel Syariah tidak memberatkan nasabah					
Dimensi Kesesuaian Biaya Dengan Manfaat						
No.	Pernyataan	Nilai Jawaban				
		SS	S	N	TS	STS
26.	Biaya ujarah yang ditawarkan oleh Bank Sumsel Babel Syariah sesuai dengan manfaat yang saya inginkan					
27.	Biaya ujarah yang ditawarkan oleh Bank Sumsel Babel Syariah sesuai dengan manfaat yang saya rasakan					
Dimensi Daya Saing Biaya						
No.	Pernyataan	Nilai Jawaban				
		SS	S	N	TS	STS
28.	Biaya ujarah yang ditawarkan oleh					

	Bank Sumsel Babel Syariah mampu bersaing dengan pesaing					
29.	Biaya ujarah yang ditawarkan oleh Bank Sumsel Babel Syariah lebih murah dibanding dengan pesaing					

Lampiran 3

1. Tabulasi Jawaban Kuesioner Kualitas Pelayanan (X1)

No	X1_1	X1_2	X1_3	X1_4	X1_5	X1_6	X1_7	X1_8	X1_9	X1_0	X1
1	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	4.70
2	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4.30
3	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4.30
4	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4.00
5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3.90
6	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4.30
7	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4.20
8	5	5	4	3	3	5	5	3	5	4	4.20
9	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3.80
10	5	3	5	3	4	3	4	4	3	3	3.70
11	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4.00
12	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3.90
13	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3.50
14	3	3	4	5	4	4	4	5	4	5	4.10
15	5	5	5	3	3	5	4	3	4	4	4.10
16	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5.00
17	4	4	5	5	5	4	5	5	3	5	4.50
18	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4.20
19	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	4.40
20	5	4	5	3	5	4	3	4	4	3	4.00
21	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4.30
22	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4.50
23	3	5	3	5	3	5	5	5	3	5	4.20
24	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5.00
25	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3.90
26	3	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4.30
27	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4.50

28	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	4.40
29	4	4	4	3	5	4	5	3	4	4	4.00
30	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5.00
31	5	3	5	4	5	3	3	4	5	5	4.20
32	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4.80
33	4	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4.50
34	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5.00
35	4	5	5	5	4	4	5	4	5	5	4.60
36	5	3	4	5	4	3	4	5	4	5	4.20
37	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4.10
38	4	5	4	4	4	5	4	3	4	5	4.20
39	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4.60
40	4	4	4	4	4	5	5	5	4	3	4.20
41	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	4.70
42	5	5	4	5	5	3	4	3	3	3	4.00
43	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5.00
44	4	5	5	4	4	5	4	5	5	4	4.50
45	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4.30
46	3	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4.60
47	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	3.50
48	5	5	4	4	5	4	5	5	5	3	4.50
49	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4.30
50	3	5	5	4	4	5	3	5	5	5	4.40
51	4	4	3	4	5	5	5	5	4	3	4.20
52	5	5	4	5	5	4	4	3	5	5	4.50
53	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5.00
54	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	4.70
55	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4.50
56	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4.20
57	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.10
58	3	3	3	3	3	4	5	5	4	5	3.80
59	5	5	4	4	4	4	3	4	3	4	4.00
60	3	3	4	5	5	5	5	5	5	5	4.50

61	5	5	5	5	3	4	4	4	4	3	4.20
62	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4.70
63	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3.70
64	4	4	4	3	4	4	3	4	4	5	3.90
65	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4.80
66	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5.00
67	4	4	4	3	4	4	5	5	5	5	4.30
68	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.10
69	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3.80
70	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3.30
71	4	5	5	3	4	5	5	4	5	4	4.40
72	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3.60
73	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3.70
74	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4.20
75	5	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3.90
76	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4.30
77	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
78	5	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4.40
79	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4.80
80	3	3	4	3	4	4	4	5	4	4	3.80
81	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
82	5	4	4	5	5	5	5	4	5	4	4.60
83	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4	3.50
84	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4.20
85	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3.70
86	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
87	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4.30
88	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	4.70
89	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3.30

2. Tabulasi Jawaban Kuesioner Informasi Gadai (X2)

No	X2_1	X2_2	X2_3	X2_4	X2_5	X2_6	X2
1	5	5	4	4	4	4	4.30
2	4	3	4	4	3	4	3.60
3	5	4	3	4	3	4	3.83
4	5	4	4	4	5	4	4.30
5	5	5	5	5	5	4	4.80
6	4	4	4	5	5	5	4.50
7	4	5	4	4	5	4	4.30
8	4	4	5	4	3	4	4.00
9	4	3	4	5	4	5	4.16
10	5	5	4	4	4	4	4.30
11	5	5	5	4	3	5	4.50
12	4	3	5	4	5	5	4.30
13	5	4	4	3	4	3	3.80
14	4	3	3	4	3	4	3.50
15	3	5	5	5	4	5	4.50
16	4	4	5	5	5	5	4.60
17	4	4	5	5	4	4	4.30
18	5	4	4	3	4	3	3.83
19	5	5	5	5	5	5	5.00
20	3	4	3	3	4	3	3.30
21	5	4	4	4	3	4	4.00
22	4	4	5	4	5	5	4.50
23	4	4	3	4	4	4	3.83
24	5	4	5	5	4	5	4.66
25	5	5	3	4	4	3	4.00
26	4	4	4	4	3	4	3.83
27	4	3	4	3	4	4	3.66
28	4	4	3	4	4	4	3.83
29	4	4	4	4	5	5	4.33
30	3	3	4	5	3	3	3.50

31	4	4	4	4	4	5	4.16
32	5	5	5	5	5	5	5.00
33	5	4	4	4	4	4	4.16
34	3	4	4	4	4	5	4.00
35	5	5	5	5	5	3	4.66
36	4	4	4	5	4	5	4.33
37	4	4	4	4	4	4	4.00
38	5	5	4	4	4	4	4.33
39	4	4	4	4	3	3	3.66
40	4	4	3	3	3	4	3.50
41	5	5	5	5	5	5	5.00
42	5	5	5	4	4	4	4.50
43	3	5	5	5	4	4	4.33
44	5	5	3	4	3	3	3.83
45	4	4	4	4	5	4	4.16
46	4	4	3	4	3	3	3.50
47	4	4	5	4	5	5	4.50
48	5	3	3	5	4	5	4.16
49	4	4	4	3	3	4	3.66
50	5	4	5	4	4	4	4.33
51	4	4	3	4	4	3	3.66
52	4	5	4	4	4	4	4.16
53	4	4	4	3	4	5	4.00
54	4	4	4	5	5	3	4.16
55	4	5	5	4	4	4	4.33
56	5	5	4	4	5	4	4.55
57	5	4	4	4	4	5	4.33
58	4	4	3	3	4	4	3.66
59	4	4	5	5	4	4	4.33
60	5	5	4	5	4	4	4.50
61	5	5	5	5	5	5	5.00
62	5	5	4	4	4	4	4.33
63	3	3	3	4	4	4	3.50

64	4	4	4	4	3	3	3.66
65	5	5	5	5	5	5	5.00
66	5	5	4	4	4	4	4.33
67	4	3	3	4	5	4	3.83
68	4	4	4	4	4	4	4.00
69	4	5	4	5	4	3	4.16
70	4	5	5	4	5	4	4.50
71	4	3	3	4	4	3	3.50
72	5	4	4	4	5	4	4.33
73	4	4	4	4	4	4	4.00
74	5	5	5	5	5	5	5.00
75	4	3	4	4	4	4	3.83
76	3	5	5	5	5	5	4.66
77	5	5	4	5	4	5	4.66
78	4	4	3	4	4	4	3.83
79	5	4	4	5	5	4	4.50
80	5	3	4	3	3	3	3.50
81	4	4	4	4	4	4	4.00
82	4	3	4	4	3	3	3.50
83	4	4	3	3	4	5	3.83
84	3	5	5	4	5	4	4.33
85	5	5	4	5	5	5	4.83
86	4	4	4	4	4	4	4.00
87	5	4	5	4	4	4	4.33
88	4	4	4	4	4	4	4.00
89	4	4	4	3	4	4	3.83

3. Tabulasi Jawaban Kuesioner Biaya Penitipan (X3)

No	X3_1	X3_2	X3_3	X3_4	X3_5	X3_6	X3
1	4	5	5	5	4	4	4.50
2	4	4	4	4	4	4	4.00
3	5	4	3	3	4	5	4.00
4	4	4	5	4	4	4	4.16
5	4	4	4	4	4	4	4.00
6	5	5	4	5	5	5	4.83
7	5	5	5	5	5	5	5.00
8	3	4	4	3	3	3	3.33
9	5	5	5	5	5	5	5.00
10	4	4	4	4	4	4	4.00
11	5	3	3	5	5	5	4.33
12	5	5	5	5	4	4	4.66
13	4	4	4	4	4	4	4.00
14	4	5	5	4	4	4	4.33
15	4	4	5	4	5	5	4.50
16	4	5	5	4	4	4	4.33
17	4	3	4	4	4	4	3.83
18	5	4	3	5	5	5	4.50
19	4	4	3	4	4	4	3.83
20	3	4	3	3	4	4	3.50
21	5	4	3	5	5	5	4.50
22	3	5	4	3	5	5	4.16
23	4	4	4	4	3	3	3.66
24	5	4	3	5	5	5	4.50
25	4	3	4	4	4	4	3.83
26	5	4	4	5	5	5	4.66
27	4	4	3	4	4	4	3.83
28	3	5	5	3	3	3	3.66
29	5	3	3	5	4	4	4.00
30	4	3	5	4	4	4	4.00

31	5	5	5	5	5	5	5.00
32	5	5	4	5	4	4	4.50
33	3	4	3	3	3	3	3.16
34	5	4	5	5	5	5	4.83
35	5	4	4	5	5	5	4.66
36	4	4	4	4	4	4	4.00
37	4	5	3	4	4	4	4.00
38	5	4	4	5	5	5	4.66
39	4	4	4	4	4	4	4.00
40	5	5	3	5	5	5	4.66
41	4	4	4	5	5	5	4.50
42	4	5	5	5	5	4	4.66
43	5	4	3	5	4	4	4.16
44	3	4	5	3	4	4	3.83
45	5	5	3	5	5	5	4.66
46	4	4	3	4	4	4	3.83
47	4	5	5	4	4	4	4.33
48	5	5	5	5	5	5	5.00
49	4	3	3	4	4	4	3.66
50	4	4	4	4	4	4	4.00
51	3	4	4	3	3	3	3.33
52	4	5	5	4	3	3	4.00
53	4	4	5	4	4	4	4.16
54	3	4	4	4	4	4	3.83
55	4	4	4	4	4	4	4.00
56	5	5	5	5	5	5	5.00
57	4	4	4	4	5	5	4.33
58	4	4	3	4	4	4	3.83
59	4	4	4	4	4	4	4.00
60	5	4	5	5	5	5	4.83
61	3	4	4	3	3	3	3.33
62	5	4	5	5	4	4	4.50
63	4	3	4	4	3	3	3.50

64	3	4	4	4	4	3	3.66
65	5	5	5	5	5	5	5.00
66	5	4	3	5	5	5	4.50
67	4	4	3	4	4	4	3.83
68	4	4	5	4	4	4	4.16
69	3	4	4	3	5	5	4.00
70	5	5	5	5	5	5	5.00
71	5	4	4	4	4	4	4.16
72	5	5	4	5	4	4	4.50
73	5	4	4	5	5	5	4.66
74	5	3	3	3	4	4	3.66
75	5	4	3	3	3	3	3.50
76	5	4	3	4	4	4	4.00
77	4	5	5	4	4	4	4.33
78	3	5	5	3	3	3	3.66
79	5	5	3	5	5	5	4.66
80	4	4	3	4	4	4	3.83
81	4	4	5	5	3	3	4.00
82	4	4	5	4	4	4	4.16
83	3	3	3	3	5	5	3.66
84	3	4	3	3	5	5	3.83
85	5	4	4	5	4	4	4.33
86	5	5	5	5	5	5	5.00
87	4	3	4	3	4	4	3.66
88	4	3	4	4	4	4	3.83
89	4	5	4	4	5	5	4.50

4. Tabulasi Jawaban Kuesioner Kepuasan Nasabah (Y)

No	Y_1	Y_2	Y_3	Y_4	Y_5	Y_6	Y_7	Y
1	5	5	5	4	5	5	5	4.85
2	4	3	4	5	5	5	5	4.42
3	5	5	5	4	5	4	5	4.71
4	5	5	5	5	5	5	5	5.00
5	4	5	4	5	5	5	4	4.57
6	5	4	4	4	4	5	5	4.42
7	5	4	5	4	5	5	5	4.71
8	5	5	4	4	5	4	4	4.42
9	5	5	5	5	5	5	5	5.00
10	4	4	5	4	5	5	5	4.57
11	4	4	4	4	4	5	5	4.28
12	5	5	5	5	4	4	4	4.57
13	4	5	5	4	4	4	5	4.42
14	4	4	5	4	5	5	5	4.57
15	5	4	5	4	4	5	4	4.42
16	5	4	4	5	5	5	5	4.71
17	4	5	4	5	4	5	5	4.57
18	5	4	5	5	5	5	5	4.85
19	5	5	5	5	4	4	4	4.57
20	4	4	5	5	4	5	5	4.57
21	5	4	4	4	5	4	5	4.42
22	5	5	5	4	5	5	4	4.71
23	5	5	5	3	4	3	5	4.28
24	4	4	4	5	5	5	5	4.57
25	5	5	5	5	4	5	4	4.71
26	5	4	4	4	4	5	4	4.28
27	5	5	3	4	3	3	5	4.00
28	5	5	5	5	5	4	4	4.71

29	5	5	5	5	5	5	5	5.00
30	5	4	5	5	5	5	5	4.85
31	4	5	5	5	5	5	4	4.71
32	4	5	5	5	5	5	5	4.85
33	5	5	5	4	4	5	5	4.71
34	5	5	5	5	5	4	5	4.85
35	5	4	4	5	5	5	4	4.57
36	4	4	5	4	5	5	4	4.42
37	5	5	4	5	4	5	5	4.71
38	5	5	5	4	5	5	5	4.85
39	5	5	5	4	4	4	5	4.57
40	4	4	4	5	5	5	4	4.42
41	5	5	4	4	5	5	5	4.71
42	5	4	5	5	5	4	4	4.57
43	5	5	5	4	4	4	5	4.57
44	5	4	5	5	5	5	4	4.71
45	5	5	4	4	4	4	4	4.28
46	5	5	4	4	5	4	4	4.42
47	4	5	5	5	5	5	5	4.85
48	4	4	4	5	4	5	5	4.42
49	4	4	4	4	4	5	5	4.28
50	5	4	4	5	5	5	4	4.57
51	5	3	3	4	4	4	4	3.85
52	4	4	5	4	4	4	4	4.14
53	5	5	5	5	4	4	5	4.71
54	4	4	4	4	4	4	5	4.14
55	5	5	5	5	5	5	4	4.85
56	5	4	4	5	4	4	5	4.42
57	4	4	5	4	4	4	4	4.14
58	4	4	4	4	4	3	4	3.85
59	5	5	4	5	5	5	5	4.85

60	5	5	5	4	4	5	4	4.57
61	5	5	5	4	4	4	4	4.42
62	4	4	4	5	5	4	4	4.28
63	4	3	3	4	4	4	4	3.71
64	4	4	4	3	4	4	4	3.85
65	5	5	5	5	5	5	5	5.00
66	5	5	5	5	5	5	5	5.00
67	4	4	4	4	4	4	4	4.00
68	5	5	5	4	4	5	5	4.71
69	5	3	5	5	3	5	4	4.28
70	5	5	5	4	4	4	5	4.57
71	5	5	5	4	4	4	4	4.42
72	4	4	4	5	5	5	5	4.57
73	5	5	5	5	5	4	4	4.71
74	5	5	5	5	5	5	5	5.00
75	4	4	4	4	4	4	4	4.00
76	5	5	4	4	5	5	5	4.71
77	4	4	3	5	5	4	4	4.14
78	4	4	4	4	4	4	4	4.00
79	5	5	5	4	5	4	4	4.57
80	5	5	4	4	5	5	5	4.71
81	4	4	5	5	4	4	4	4.28
82	5	5	4	5	4	5	5	4.72
83	3	3	4	4	4	3	4	3.57
84	4	4	5	5	5	5	5	4.71
85	5	5	3	4	5	4	4	4.28
86	5	5	5	5	4	5	5	4.85
87	5	4	4	5	4	5	5	4.57
88	4	5	4	5	4	4	5	4.42
89	4	4	5	4	5	4	4	4.28

Lampiran 4

KARAKTERISTIK RESPONDEN**Jenis_Kelamin**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Laki-Laki	23	25,8	25,8	25,8
Valid Perempuan	66	74,2	74,2	100,0
Total	89	100,0	100,0	

Usia

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
< 20	3	3,4	3,4	3,4
Valid 20 - 29	26	29,2	29,2	32,6
30 - 39	32	36,0	36,0	68,5
> 40	28	31,5	31,5	100,0
Total	89	100,0	100,0	

Pekerjaan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Mahasiswa	4	4,5	4,5	4,5
Valid Wiraswasta	52	58,4	58,4	62,9
PNS	26	29,2	29,2	92,1
Lainnya	7	7,9	7,9	100,0
Total	89	100,0	100,0	

Lama_Nasabah

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
< 1	29	32,6	32,6	32,6
Valid 1 - 2	36	40,4	40,4	73,0
> 2	24	27,0	27,0	100,0
Total	89	100,0	100,0	

	Sig. (2-tailed)	,593	,00	,00	,08	,02		,00	,00	,00		,001	,000
	N	89	89	89	89	89	89	89	89	89		89	89
X1	Pearson Correlation	,125	,24	,19	,31	,38	,39		,34	,30		,270*	,589**
_7	Sig. (2-tailed)	,242	,02	,07	,00	,00	,00		,00	,00		,010	,000
	N	89	89	89	89	89	89	89	89	89		89	89
X1	Pearson Correlation	-,005	,03	,22	,31	,30	,41	,34		,30		,499**	,573**
_8	Sig. (2-tailed)	,965	,77	,03	,00	,00	,00	,00		,00		,000	,000
	N	89	89	89	89	89	89	89	89	89		89	89
X1	Pearson Correlation	,191	,26	,34	,20	,34	,41	,30	,30		1	,457**	,632**
_9	Sig. (2-tailed)	,072	,01	,00	,05	,00	,00	,00	,00			,000	,000
	N	89	89	89	89	89	89	89	89	89		89	89
X1	Pearson Correlation	,077	,18	,29	,34	,29	,35	,27	,49	,45		1	,636**
_1	Sig. (2-tailed)	,476	,08	,00	,00	,00	,00	,01	,00	,00			,000
0	N	89	89	89	89	89	89	89	89	89		89	89
X1	Pearson Correlation	,479*	,57	,65	,60	,65	,61	,58	,57	,63		,636**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,00	,00	,00	,00	,00	,00	,00	,00		,000	
	N	89	89	89	89	89	89	89	89	89		89	89

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

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,803	10

2. Uji Validitas dan Reabilitas Informasi Gadai (X2)

Correlations

	X2_1	X2_2	X2_3	X2_4	X2_5	X2_6	X2	
X2_1	Pearson Correlation	1	,318**	,112	,100	,105	,052	,432**
	Sig. (2-tailed)		,002	,298	,353	,327	,628	,000
	N	89	89	89	89	89	89	89
X2_2	Pearson Correlation	,318**	1	,398**	,301**	,325**	,151	,658**
	Sig. (2-tailed)	,002		,000	,004	,002	,158	,000
	N	89	89	89	89	89	89	89
X2_3	Pearson Correlation	,112	,398**	1	,433**	,385**	,385**	,723**
	Sig. (2-tailed)	,298	,000		,000	,000	,000	,000
	N	89	89	89	89	89	89	89
X2_4	Pearson Correlation	,100	,301**	,433**	1	,381**	,328**	,663**
	Sig. (2-tailed)	,353	,004	,000		,000	,002	,000
	N	89	89	89	89	89	89	89
X2_5	Pearson Correlation	,105	,325**	,385**	,381**	1	,413**	,694**
	Sig. (2-tailed)	,327	,002	,000	,000		,000	,000
	N	89	89	89	89	89	89	89
X2_6	Pearson Correlation	,052	,151	,385**	,328**	,413**	1	,621**
	Sig. (2-tailed)	,628	,158	,000	,002	,000		,000
	N	89	89	89	89	89	89	89
X2	Pearson Correlation	,432**	,658**	,723**	,663**	,694**	,621**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	89	89	89	89	89	89	89

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,702	6

3. Uji Validitas dan Reabilitas Biaya Penitipan (X3)

Correlations

		X3_1	X3_2	X3_3	X3_4	X3_5	X3_6	X3
X3_1	Pearson Correlation	1	,158	-,035	,769**	,465**	,510**	,717**
	Sig. (2-tailed)		,139	,747	,000	,000	,000	,000
	N	89	89	89	89	89	89	89
X3_2	Pearson Correlation	,158	1	,398**	,292**	,198	,172	,547**
	Sig. (2-tailed)	,139		,000	,006	,063	,107	,000
	N	89	89	89	89	89	89	89
X3_3	Pearson Correlation	-,035	,398**	1	,166	-,015	-,057	,393**
	Sig. (2-tailed)	,747	,000		,119	,885	,593	,000
	N	89	89	89	89	89	89	89
X3_4	Pearson Correlation	,769**	,292**	,166	1	,542**	,490**	,820**
	Sig. (2-tailed)	,000	,006	,119		,000	,000	,000
	N	89	89	89	89	89	89	89
X3_5	Pearson Correlation	,465**	,198	-,015	,542**	1	,962**	,772**
	Sig. (2-tailed)	,000	,063	,885	,000		,000	,000
	N	89	89	89	89	89	89	89
X3_6	Pearson Correlation	,510**	,172	-,057	,490**	,962**	1	,752**
	Sig. (2-tailed)	,000	,107	,593	,000	,000		,000
	N	89	89	89	89	89	89	89
X3	Pearson Correlation	,717**	,547**	,393**	,820**	,772**	,752**	1

Y_6	Pearson Correlation	,135	,041	,200	,401**	,364*	1	,336*	,641**
	Sig. (2-tailed)	,206	,700	,060	,000	,000		,001	,000
	N	89	89	89	89	89	89	89	89
Y_7	Pearson Correlation	,121	,221*	,104	,120	,074	,336*	1	,490**
	Sig. (2-tailed)	,260	,038	,331	,263	,492	,001		,000
	N	89	89	89	89	89	89	89	89
Y	Pearson Correlation	,523**	,599*	,570*	,510**	,536*	,641*	,490*	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	89	89	89	89	89	89	89	89

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

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,724	7

Lampiran 6

UJI ASUMSI KLASIK

1. Uji Normalitas (Kolmogorov Smirnov)

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		89
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	0E-7
	Std. Deviation	,27263623
	Absolute	,077
Most Extreme Differences	Positive	,077
	Negative	-,070
Kolmogorov-Smirnov Z		,729
Asymp. Sig. (2-tailed)		,662

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

2. Uji Multikolinieritas (TOL dan VIF)

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
(Constant)	2,372	,441		5,379	,000		
1 X1_Kualitas_Pelayanan	,168	,074	,219	2,276	,025	,983	1,017
X2_Informasi_Gadai	,162	,075	,220	2,173	,033	,887	1,128
X3_Biaya_Penitipan	,180	,068	,268	2,661	,009	,898	1,114

a. Dependent Variable: Y_Kepuasan Nasabah

3. Uji Heterokesiditas (Metode Glesser)

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	,969	,232		4,167	,000
1 X1_Kualitas_Pelayanan	-,069	,039	-,182	-1,767	,081
X2_Informasi_Gadai	-,046	,039	-,126	-1,163	,248
X3_Biaya_Penitipan	-,062	,036	-,189	-1,753	,083

a. Dependent Variable: Abs_Res

4. Uji Linieritas (LM Test)

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,005 ^a	,000	-,035	,277402

a. Predictors: (Constant), X3_Kuadrat, X1_Kuadrat, X2_Kuadrat

Lampiran 7

HASIL ANALISIS REGRESI LINIER BERGANDA dan Uji t

1. Analisis Regresi Berganda dan Uji t

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
	(Constant)	2,372	0,441		5,379	0,000
1	X1_Kualitas Pelayanan	0,168	0,074	0,219	2,276	0,025
	X2_Informasi Gadai	0,162	0,075	0,220	2,173	0,033
	X3_Biaya Penitipan	0,180	0,068	0,268	2,661	0,009

a. Dependent Variable: Y_Kepuasan Nasabah

2. Uji F

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
	(Constant)	2,372	0,441		5,379	0,000
1	X1_Kualitas Pelayanan	0,168	0,074	0,219	2,276	0,025
	X2_Informasi Gadai	0,162	0,075	0,220	2,173	0,033
	X3_Biaya Penitipan	0,180	0,068	0,268	2,661	0,009

a. Dependent Variable: Y_Kepuasan Nasabah

3. Koefisien Determinasi

Model Summary				
Model	R	R Square	<i>Adjusted R Square</i>	Std. Error of the Estimate
1	0,475 ^a	0,226	0,200	1,938
a. Predictors: (Constant), Biaya Penitipan, Kualitas Pelayanan, Informasi Gadai.				

Lampiran 8

DAFTAR KONSULTASI BIMBINGAN



PROGRAM STUDI S1 PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UIN RADEN FATAH PALEMBANG

DAFTAR KONSULTASI

Nama : Dzaki Rahayu Aqillah
NIM : 1710603015
Fakultas/Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam/ S1 Perbankan Syariah
Pembimbing I : Dr. Ulil Amri, Lc., M.H.I
Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Informasi Gadai Dan Biaya Penitipan (Ujrah) Terhadap Kepuasan Nasabah Menggunakan Produk Gadai Emas Pada Bank Sumsel Babel Syariah KCP Muhammadiyah Palembang

No.	Hari/tanggal	Catatan Pembimbing	Paraf
1.	16 Juli 2021	Acc Bab 1-3 lanjut Kuisisioner	
2.	28 Juli 2021	Acc Kuisisioner lanjut Penelitian	
3.	7 Desember 2021	Acc Bab 1-5 siap diujikan	
4.	14 Februari 2022	Tanda tangan Form C untuk ujian Munaqosah	



**FAKULTAS EKONOMI DAN
BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN
FATAH PALEMBANG**



Jl. Prof. K. H. Zainal Abidin Fikri No. 1 KM. 3,5 Palembang, 30126
Telp. (0711)35276 website: www.radenfatah.ac.id

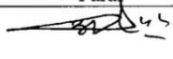

KARTU BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : DZAKI RAHAYU AQILLAH
 NIM : 1710603015
 Pengaruh Kualitas Pelayanan, Informasi Gadai, Dan Biaya Penitipan (Ujrah)
 Judul : Terhadap Kepuasan Nasabah Menggunakan Produk Gadai Emas Pada Bank Sumsel
 Babel Syariah KCP Muhammadiyah Palembang
 Dosen Pembimbing : MUHAMMADINAH,SE.,MS.i

No	Tanggal	Topik	Catatan Pembimbing
1	2021-06-22 15:12:01	Assalamualaikum, pak Berikut ini file Skripsi Bab 1-3 Ayu. Mohon Bimbingan dan Arahannya Pak... Terimakasih sebelumnya, Pak.. Wassalamualaikum wr.wb	Latar belakang di awali dengan teori yang menjelaskan faktor2 apa saja yang mempengaruhi variabel kepuasan, kemudian baru diuraikan satu persatu faktor2 tersebut selanjutnya menguraikan mengenai objek penelitian disertai dengan penjelasan fenomena variabel penelitian dilatar belakang disertai dengan fenomena permasalahannya yang didukung dengan penelitian terdahulu Sumber pustaka minimal 10 tahun terakhir Tambahkan teknik sampling di bab 3
2	2021-07-02 20:36:11	Assalamualaikum pak, berikut ini file revisi skripsi Ayu pada bagian latar belakang Bab 1 dan penambahan teknik sampling pada bagian Bab 3. Mohon Bimbingan dan Arahannya pak.. Terimakasih sbelumnya, Pak.. Wassalamualaikum wr.wb	buat kuisisioner
3	2021-07-09 17:14:54	Assalamualaikum, Pak. Berikut ini file skripsi kuisisioner penelitian Ayu. Mohon Bimbingan dan Arahannya Pak... Terimakasih sebelumnya Pak.. Wassalamualaikum wr.wb	ACC Kuisisioner
4	2021-09-29 09:36:27	Assalamualaikum, Pak. Berikut ini file BAB IV, V dan Lampiran skripsi Ayu. Mohon Bimbingan dan Arahannya Pak.. Terimakasih sebelumnya Pak.. Wassalamualaikum wr.wb	lampirkan secara lengkap, dari bab 1 - 5 disertai dengan data dan hasil pengolahan datanya

5	2021-10-07 21:19:25	Assalamualaikum pak, berikut ini file skripsi Ayu BAB 1-5 dan Lampiran. Mohon Bimbingan dan Arahannya pak.. Terimakasih sebelumnya pak.. Wassalamualaikum wr.wb	Perbaiki sesuai saran
6	2021-10-30 21:10:10	Assalamualaikum pak, berikut ini file skripsi Ayu BAB 1-5 dan Lampiran yang telah direvisi. Mohon Bimbingan dan Arahannya pak.. Terimakasih sebelumnya pak.. Wassalamualaikum wr.wb	Revisi sesuai saran

2021/11/07

No.	Hari/tanggal	Konsultasi	Paraf
	11/11 2021	Acc bab <u>IV</u> & <u>V</u> Siap diujikan.	
	14/12 2022	Acc ujian Kompre dan Munagashah	

Lampiran 9

SURAT IZIN PENELITIAN BANK



Palembang, 3 Mei 2021

Nomor : /SMP/4/B/2021
 Lampiran : -
 Perihal : Izin Penelitian

Kepada Yth
Dekan
Fakultas Ekonomi & Bisnis Islam
UIN Raden Fatah Palembang
 Di-
 Palembang

Surat No. B-481/Un.09/V1.1/PP.009/04/2021 tgl 05 April 2021
 U/p. Pemimpin

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Semoga Bapak dalam lindungan Allah SWT dan sukses menjalankan aktifitas sehari-hari.

Menindaklanjuti surat diatas, dengan ini kami memberikan izin kepada saudara :

Nama : Dzaki Rahayu Aqillah
 NIM : 1710603015
 Jurusan : Perbankan Syariah
 Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Dapat mengadakan penelitian, wawancara dan pengambilan data (kuisisioner) pada kantor Bank Sumsel Babel Cabang Pembantu Syariah Muhammadiyah Palembang selama tidak menyangkut rahasia Bank dan rahasia perusahaan.

Demikianlah disampaikan, harap maklum.

Wassalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

PT. Bank Pembangunan Daerah Sumatera Selatan dan Bangka Belitung
 Cabang Pembantu Syariah Muhammadiyah Palembang


Shefriyanti
 Pgs. Pemimpin

Lampiran 10

PEMBAGIAN DAN PENGISIAN KUESIONER

