

*Lampiran*

## **KUESIONER PENELITIAN**

### **PENGARUH PEMASARAN RELASIONAL DAN KUALITAS RELASIONAL TERHADAP KEPUASAN NASABAH PEMBIAYAAN MURABAHAH DI BANK SUMSEL BABEL CABANG PEMBANTU SYARIAH UIN RADEN FATAH PALEMBANG**

Kepada Yth,

Bapak/Ibu Nasabah Bank Sumsel Babel Cabang Pembantu Syariah UIN Raden Fatah Palembang

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Dengan Hormat,

Dalam rangka melengkapi data yang diperlukan untuk menyusun tugas akhir/skripsi, bersama ini saya:

Nama : Tasya Meilani

NIM : 1810603051

Fakultas/Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam/S1 Perbankan Syariah

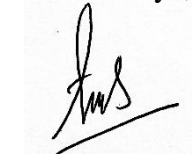
Universitas : UIN Raden Fatah Palembang

Demi tercapainya tujuan penelitian ini, maka saya sebagai peneliti memohon kesediaan dari Bapak/Ibu untuk membantu penelitian ini dengan mengisi secara lengkap kuesioner yang terlampir. Peneliti menjamin kerahasiaan identitas Bapak/Ibu.

Atas kesediaan Bapak/Ibu, saya ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Hormat Saya,



Tasya Meilani

## KUESIONER PENELITIAN

### PENGARUH PEMASARAN RELASIONAL DAN KUALITAS RELASIONAL TERHADAP KEPUASAN NASABAH PEMBIAYAAN MURABAHAH DI BANK SUMSEL BABEL CABANG PEMBANTU SYARIAH UIN RADEN FATAH PALEMBANG

#### BAGIAN I : Petunjuk Pengisian Kuesioner

1. Mohon dengan hormat bantuan Bapak/Ibu untuk menjawab setiap pertanyaan yang ada dengan sejujur-jujurnya.
2. Pilihlah salah satu jawaban pada setiap pernyataan dibawah ini dengan memberikan tanda centang (√).
3. Ada lima alternatif jawaban sebagai berikut:
  - a. SS : Sangat Setuju (5)
  - b. S : Setuju (4)
  - c. N : Netral (3)
  - d. TS : Tidak Setuju (2)
  - e. STS : Sangat Tidak Setuju (1)

#### BAGIAN II : Karakteristik Responden

1. Jenis kelamin anda?  
 Laki-laki  
 Perempuan
2. Berapa usia anda saat ini?  
 21-30       41-50  
 31-40       51-60
3. Pekerjaan anda saat ini?  
 PNS                       Wiraswasta  
 Karyawan Swasta       Lainnya.....(sebutkan)
4. Sudah berapa kali anda menggunakan produk pembiayaan murabahah di Bank Sumsel Babel Cabang Pembantu UIN Raden Fatah Palembang?  
 2 kali  
 3 kali  
 Lebih dari 4 kali

### BAGIAN III : Pernyataan

#### 1. Pemasaran Relasional (X1)

No	Pernyataan	Tanggapan				
		SS	S	N	TS	STS
		5	4	3	2	1
<b>Kepercayaan (Trust)</b>						
1.	Saya percaya bahwa Bank Sumsel Babel Syariah selalu menjaga privasi data nasabah					
2.	Saya merasa Bank Sumsel Babel Syariah memenuhi perjanjian yang telah disepakati					
3.	Saya percaya Bank Sumsel Babel Syariah selalu menjaga keamanan akun nasabah					
<b>Komitmen (Commitment)</b>						
4.	Saya merasa karyawan Bank Sumsel Babel Syariah memiliki komitmen dalam memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan					
5.	Saya merasa komitmen karyawan Bank Sumsel Babel Syariah dalam melayani nasabah dapat dipercaya					
6.	Saya merasa karyawan Bank Sumsel Babel Syariah memiliki komitmen dalam memberikan pelayanan pada waktu yang tepat					
<b>Komunikasi (Communication)</b>						
7.	Saya merasa kemampuan komunikasi karyawan Bank Sumsel Babel Syariah dalam merespon berbagai pertanyaan nasabah sangat baik					
8.	Saya merasa karyawan Bank Sumsel Babel Syariah selalu memberikan informasi yang bersifat terbuka kepada nasabah					
9.	Saya merasa Bank Sumsel Babel Syariah memberikan kemudahan dalam mengakses informasi mengenai produk pembiayaan murabahah					
<b>Penanganan Konflik (Conflik Handing)</b>						
10.	Saya merasa Bank Sumsel Babel Syariah berusaha untuk menyelesaikan sumber konflik yang ada secara cepat					
11.	Saya merasa Bank Sumsel Babel Syariah memiliki kemampuan untuk secara terbuka mendiskusikan solusi ketika masalah timbul					

12.	Saya merasa Bank Sumsel Babel Syariah sangat responsive dalam menangani masalah					
-----	---	--	--	--	--	--

## 2. Kualitas Relasional (X2)

No	Pernyataan	Tanggapan				
		SS	S	N	TS	STS
		5	4	3	2	1
<b>Kepercayaan (Trust)</b>						
13.	Saya merasa karyawan Bank Sumsel Babel Syariah bertindak sesuai dengan janji yang telah disepakati					
14.	Saya merasa karyawan Bank Sumsel Babel Syariah memberikan perhatian yang baik kepada nasabah					
15.	Saya merasa karyawan Bank Sumsel Babel Syariah memiliki kompetensi yang baik di bidang produk pembiayaan murabahah					
<b>Komitmen (Commitment)</b>						
16.	Saya merasa karyawan Bank Sumsel Babel Syariah selalu berkomitmen untuk memberikan pelayanan yang baik					
17.	Saya merasa karyawan Bank Sumsel Babel Syariah selalu berkomitmen dalam merespon kebutuhan nasabah					
18.	Saya merasa karyawan Bank Sumsel Babel Syariah selalu berkomitmen untuk selalu bertanggung jawab atas produk pembiayaan murabahah					
<b>Kepuasan (Satisfaction)</b>						
19.	Saya merasa pelayanan yang di berikan Bank Sumsel Babel lebih memuaskan dibandingkan bank lain					
20.	Saya merasa produk pembiayaan murabahah di Bank Sumsel Babel Syariah sangat berkualitas					
21.	Saya merasa puas akan efisiensi dalam bertransaksi di Bank Sumsel Babel Syariah					

### 3. Kepuasan Nasabah (Y)

No	Pernyataan	Tanggapan				
		SS	S	N	TS	STS
		5	4	3	2	1
<b>Kesesuaian Harapan</b>						
22.	Saya merasa layanan yang diberikan Bank Sumsel Babel Syariah sesuai dengan harapan					
23.	Saya merasa penjelasan produk yang diberikan karyawan Bank Sumsel Babel Syariah sesuai dengan harapan					
<b>Kepuasan Keseluruhan</b>						
24.	Saya merasa puas dengan produk pembiayaan murabahah Bank Sumsel Babel Syariah					
25.	Saya merasa puas dengan pelayanan yang diberikan Bank Sumsel Babel Syariah					
<b>Minat Pembelian Ulang</b>						
26.	Saya merasa produk pembiayaan murabahah Bank Sumsel Babel Syariah adalah pilihan yang tepat					
27.	Saya akan menggunakan kembali produk pembiayaan murabahah Bank Sumsel Babel Syariah					
<b>Kesediaan Merekomendasikan</b>						
28.	Saya bersedia merekomendasikan produk pembiayaan murabahah kepada keluarga kerabat, teman dan tetangga					
29.	Saya mendapatkan kemudahan akses informasi lebih dari bank sehingga saya bersedia mengajak orang lain untuk menggunakan produk pembiayaan murabahah di Bank Sumsel Babel Syariah					
30.	Saya akan memberi tahu tentang pelayanan yang baik dari Bank Sumsel Babel Syariah kepada nasabahnya					

## Hasil Jawaban Responden

### 1. Pemasaran Relasional (X1)

No	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	X1.8	X1.9	X1.10	X1.11	X1.12	Rata-Rata
1	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	4,8
2	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	4,8
3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4,8
4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4,4
5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4,9
6	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	4,6
7	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4,3
8	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4,9
9	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3,9
10	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4,0
11	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3,9
12	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4,3
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,0
14	4	3	4	4	5	3	5	4	5	5	4	3	4,1
15	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4,9
16	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4,6
17	5	5	5	4	4	5	4	4	5	5	4	5	4,6
18	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4,4
19	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4,6
20	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4,3
21	5	4	5	5	5	4	5	4	4	5	4	5	4,6
22	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4,5
23	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	5	4,6
24	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4,8
25	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4,7
26	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4,8
27	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4,7
28	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4,8
29	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4,3
30	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4,5
31	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4,5
32	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4,3
33	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4,7
34	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4,8
35	4	5	5	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4,5
36	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	3	4,6
37	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	3	4,4
38	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4,4
39	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4,5

40	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4,5
41	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4,8
42	5	5	4	5	4	5	5	4	4	4	5	5	4,6
43	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4,8
44	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	4,6
45	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4,5
46	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	4	4	4,6
47	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4,7
48	4	3	3	3	5	5	3	5	5	4	5	5	4,2
49	4	4	4	5	4	5	4	5	5	4	4	4	4,3
50	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4,7
51	5	5	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	4,6
52	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4,5
53	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4,8
54	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4,8
55	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4,4
56	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4,8
57	4	4	4	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4,4
58	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4,8
59	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4,8
60	5	5	5	5	4	5	4	3	5	4	5	5	4,6
61	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	4	4,7
62	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4,9
63	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	4,7
64	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	4,7
65	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3,9
66	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4,3
67	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	4,7
68	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4,8
69	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4,5
70	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4,5
71	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4	4,6
72	5	4	5	4	4	5	4	5	5	4	5	4	4,5
73	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4,6
74	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4,3
75	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4,5
76	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4,5
77	5	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4,3
78	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	4	4,7
79	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4,8
80	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4,6
81	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	4,4
82	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	4,7
83	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	4,6



84	5	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4,4
85	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	5	5	4,5
86	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4,3
87	5	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4,3
88	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4,4
89	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4,2
90	5	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4,4

## 2. Kualitas Relasional (X2)

No	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	X2.7	X2.8	X2.9	Rata-Rata
1	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4,7
2	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4,8
3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5,0
4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4,3
5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4,9
6	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4,4
7	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4,1
8	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4,9
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,0
10	3	5	3	4	4	4	4	4	4	3,9
11	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3,9
12	4	4	3	4	4	4	3	5	4	3,9
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,0
14	5	4	5	5	5	4	5	4	4	4,6
15	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4,4
16	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4,8
17	5	5	4	5	4	5	5	4	4	4,6
18	4	5	4	5	4	5	5	5	5	4,7
19	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4,7
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,0
21	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4,8
22	5	4	5	4	5	5	4	4	4	4,4
23	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4,6
24	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4,7
25	5	4	5	5	4	5	5	5	4	4,7
26	5	4	4	5	4	5	5	5	5	4,7
27	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4,3
28	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4,8
29	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4,8
30	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4,7
31	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4,8

32	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4,7
33	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4,7
34	5	5	4	5	5	4	5	5	4	4,7
35	5	4	5	4	5	5	4	4	4	4,4
36	4	4	4	5	5	5	3	4	4	4,2
37	4	5	5	5	5	5	3	4	3	4,3
38	5	5	5	5	4	5	3	4	4	4,4
39	5	5	4	4	5	4	5	5	5	4,7
40	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4,4
41	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4,4
42	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4,4
43	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4,3
44	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4,8
45	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4,1
46	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4,8
47	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4,6
48	4	3	5	5	5	5	4	3	5	4,3
49	4	4	4	5	5	4	3	4	4	4,1
50	5	4	5	5	5	4	5	5	4	4,7
51	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4,6
52	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4,8
53	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4,7
54	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4,6
55	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4,7
56	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4,7
57	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4,4
58	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4,8
59	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4,8
60	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4,7
61	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4,7
62	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4,9
63	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4,6
64	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4,6
65	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,0
66	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4,1
67	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4,4
68	4	5	4	5	5	4	4	4	5	4,4
69	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4,6
70	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4,4
71	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4,6
72	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4,6
73	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4,2
74	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4,3
75	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4,4

76	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4,3
77	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4,4
78	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4,4
79	5	4	5	4	4	4	5	5	5	4,6
80	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4,7
81	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4,6
82	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4,4
83	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4,3
84	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4,4
85	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4,8
86	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3,9
87	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4,3
88	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4,2
89	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4,4
90	4	4	4	5	4	5	5	5	5	4,6

### 3. Kepuasan Nasabah (Y)

No	Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Y7	Y8	Y9	Rata-Rata
1	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4,2
2	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4,2
3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5,0
4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4,6
5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4,9
6	5	5	4	5	4	4	5	5	5	4,7
7	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3,6
8	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5,0
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,0
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,0
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,0
12	4	5	5	4	4	4	5	4	5	4,4
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,0
14	4	3	4	4	3	5	4	4	5	4,0
15	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4,2
16	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4,9
17	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4,9
18	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4,4
19	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4,8
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,0
21	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4,8
22	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4,6
23	4	5	4	4	5	5	5	5	5	4,7

24	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4,9
25	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4,2
26	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4,4
27	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4,4
28	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5,0
29	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4,8
30	5	5	5	4	3	4	5	4	5	4,4
31	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4,4
32	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5,0
33	5	4	5	4	4	5	4	5	5	4,6
34	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4,9
35	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4,9
36	5	5	4	5	4	4	5	5	5	4,7
37	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4,3
38	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4,8
39	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4,6
40	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4,6
41	4	4	5	5	3	4	4	4	4	4,1
42	5	5	4	4	5	4	5	5	5	4,7
43	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5,0
44	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4,8
45	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4,8
46	5	4	4	5	5	5	5	4	5	4,7
47	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4,2
48	5	4	5	5	4	4	3	5	4	4,3
49	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4,8
50	3	5	4	5	5	5	5	4	5	4,6
51	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4,9
52	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4,9
53	5	4	5	4	4	5	5	5	5	4,7
54	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4,9
55	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4,7
56	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4,7
57	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4,7
58	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4,7
59	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5,0
60	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4,9
61	5	4	5	4	4	5	5	4	5	4,6
62	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5,0
63	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4,9
64	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4,7
65	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,0
66	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3,7
67	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4,8

68	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4,8
69	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4,8
70	5	5	4	5	4	4	4	5	5	4,6
71	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4,6
72	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4,6
73	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4,8
74	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4,6
75	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4,7
76	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4,8
77	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4,3
78	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4,6
79	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4,8
80	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4,8
81	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4,8
82	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4,9
83	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4,2
84	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4,7
85	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4,6
86	5	5	4	4	4	4	5	4	5	4,4
87	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4,8
88	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4,8
89	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4,4
90	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4,3

## Hasil Uji Validitas

### 1. Pemasaran Relasional (X1)

Correlations														
		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	X1.8	X1.9	X1.10	X1.11	X1.12	Pemasaran Relasional
X1.1	Pearson Correlation	1	0,194	.399*	-0,019	-0,009	0,065	-0,001	0,016	0,046	-0,026	0,069	-0,011	.298**
	Sig. (2-tailed)		0,066	0,000	0,860	0,929	0,541	0,992	0,884	0,670	0,805	0,520	0,916	0,004
	N	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90
X1.2	Pearson Correlation	0,194	1	.379*	0,174	-0,153	0,126	0,206	0,107	0,047	.354*	.313*	.317*	.579**
	Sig. (2-tailed)	0,066		0,000	0,100	0,149	0,235	0,052	0,317	0,659	0,001	0,003	0,002	0,000
	N	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90
X1.3	Pearson Correlation	.399*	.379*	1	0,199	0,096	0,142	.207*	0,127	0,113	0,131	0,083	0,007	.517**
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000		0,060	0,368	0,181	0,050	0,233	0,289	0,217	0,436	0,946	0,000
	N	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90

X1.4	Pearson Correlation	- 0,019	0,174	0,199	1	.375* *	.317* *	0,048	0,029	0,005	.222* *	0,046	0,155	.465**
	Sig. (2- tailed)	0,860	0,100	0,060		0,000	0,002	0,652	0,787	0,961	0,036	0,665	0,144	0,000
	N	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90
X1.5	Pearson Correlation	- 0,009	- 0,153	0,096	.375* *	1	.267* *	0,018	0,138	0,018	0,140	0,140	0,116	.386**
	Sig. (2- tailed)	0,929	0,149	0,368	0,000		0,011	0,865	0,196	0,865	0,190	0,190	0,276	0,000
	N	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90
X1.6	Pearson Correlation	0,065	0,126	0,142	.317* *	.267* *	1	- 0,035	0,027	0,045	0,205	.287* *	.325* *	.523**
	Sig. (2- tailed)	0,541	0,235	0,181	0,002	0,011		0,744	0,803	0,676	0,052	0,006	0,002	0,000
	N	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90
X1.7	Pearson Correlation	- 0,001	0,206	.207* *	0,048	0,018	- 0,035	1	.301* *	0,149	0,003	- 0,043	- 0,067	.331**
	Sig. (2- tailed)	0,992	0,052	0,050	0,652	0,865	0,744		0,004	0,162	0,981	0,686	0,532	0,001
	N	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90
X1.8	Pearson Correlation	0,016	0,107	0,127	0,029	0,138	0,027	.301* *	1	.346* *	0,031	0,077	- 0,041	.387**

	Sig. (2-tailed)	0,884	0,317	0,233	0,787	0,196	0,803	0,004		0,001	0,774	0,472	0,700	0,000
	N	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90
X1.9	Pearson Correlation	0,046	0,047	0,113	0,005	0,018	0,045	0,149	.346*	1	0,003	0,094	- 0,067	.340**
	Sig. (2-tailed)	0,670	0,659	0,289	0,961	0,865	0,676	0,162	0,001		0,981	0,378	0,532	0,001
	N	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90
X1.10	Pearson Correlation	- 0,026	.354*	0,131	.222*	0,140	0,205	0,003	0,031	0,003	1	.345*	.424*	.526**
	Sig. (2-tailed)	0,805	0,001	0,217	0,036	0,190	0,052	0,981	0,774	0,981		0,001	0,000	0,000
	N	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90
X1.11	Pearson Correlation	0,069	.313*	0,083	0,046	0,140	.287*	- 0,043	0,077	0,094	.345*	1	.340*	.517**
	Sig. (2-tailed)	0,520	0,003	0,436	0,665	0,190	0,006	0,686	0,472	0,378	0,001		0,001	0,000
	N	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90
X1.12	Pearson Correlation	- 0,011	.317*	0,007	0,155	0,116	.325*	- 0,067	- 0,041	- 0,067	.424*	.340*	1	.475**
	Sig. (2-tailed)	0,916	0,002	0,946	0,144	0,276	0,002	0,532	0,700	0,532	0,000	0,001		0,000
	N	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90



Pemasaran Relasional	Pearson Correlation	.298*	.579*	.517*	.465*	.386*	.523*	.331*	.387*	.340*	.526*	.517*	.475*	1
	Sig. (2-tailed)	0,004	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,001	0,000	0,001	0,000	0,000	0,000	
	N	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).														
*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).														

## 2. Kualitas Relasional (X2)

Correlations											
		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	X2.7	X2.8	X2.9	Kualitas Relasional
X2.1	Pearson Correlation	1	0,170	.331**	0,067	0,077	0,105	.314**	.252*	.394**	.613**
	Sig. (2-tailed)		0,109	0,001	0,532	0,468	0,324	0,003	0,017	0,000	0,000
	N	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90
X2.2	Pearson Correlation	0,170	1	0,015	0,110	0,121	0,061	0,093	0,043	0,061	.375**
	Sig. (2-tailed)	0,109		0,892	0,301	0,258	0,566	0,382	0,686	0,568	0,000
	N	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90
X2.3	Pearson Correlation	.331**	0,015	1	0,035	0,162	0,201	.264*	0,067	0,125	.486**
	Sig. (2-tailed)	0,001	0,892		0,743	0,128	0,058	0,012	0,531	0,239	0,000
	N	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90
X2.4	Pearson Correlation	0,067	0,110	0,035	1	.463**	.450**	0,088	-0,192	-0,085	.426**
	Sig. (2-tailed)	0,532	0,301	0,743		0,000	0,000	0,408	0,071	0,424	0,000
	N	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90
X2.5	Pearson Correlation	0,077	0,121	0,162	.463**	1	.327**	-0,028	-0,162	-0,098	.397**

	Sig. (2-tailed)	0,468	0,258	0,128	0,000		0,002	0,793	0,128	0,359	0,000
	N	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90
X2.6	Pearson Correlation	0,105	0,061	0,201	.450**	.327**	1	0,031	-0,141	-0,035	.422**
	Sig. (2-tailed)	0,324	0,566	0,058	0,000	0,002		0,771	0,184	0,742	0,000
	N	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90
X2.7	Pearson Correlation	.314**	0,093	.264*	0,088	-0,028	0,031	1	.480**	.432**	.653**
	Sig. (2-tailed)	0,003	0,382	0,012	0,408	0,793	0,771		0,000	0,000	0,000
	N	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90
X2.8	Pearson Correlation	.252*	0,043	0,067	-0,192	-0,162	-0,141	.480**	1	.477**	.447**
	Sig. (2-tailed)	0,017	0,686	0,531	0,071	0,128	0,184	0,000		0,000	0,000
	N	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90
X2.9	Pearson Correlation	.394**	0,061	0,125	-0,085	-0,098	-0,035	.432**	.477**	1	.525**
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,568	0,239	0,424	0,359	0,742	0,000	0,000		0,000
	N	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90
Kualitas Relasional	Pearson Correlation	.613**	.375**	.486**	.426**	.397**	.422**	.653**	.447**	.525**	1
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	
	N	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90

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

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

### 3. Kepuasan Nasabah (Y)

Correlations											
		Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Y7	Y8	Y9	Kepuasan Nasabah
Y1	Pearson Correlation	1	.478**	.257*	0,183	0,207	.230*	.315**	.454**	.344**	.605**
	Sig. (2-tailed)		0,000	0,014	0,085	0,051	0,029	0,002	0,000	0,001	0,000
	N	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90
Y2	Pearson Correlation	.478**	1	0,116	0,181	.276**	0,083	.461**	.362**	.304**	.559**
	Sig. (2-tailed)	0,000		0,277	0,087	0,008	0,437	0,000	0,000	0,004	0,000
	N	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90
Y3	Pearson Correlation	.257*	0,116	1	.638**	0,111	.226*	.234*	.292**	.224*	.544**
	Sig. (2-tailed)	0,014	0,277		0,000	0,299	0,032	0,026	0,005	0,034	0,000
	N	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90

Y4	Pearson Correlation	0,183	0,181	.638**	1	0,184	0,136	0,173	.239*	0,157	.513**
	Sig. (2-tailed)	0,085	0,087	0,000		0,083	0,201	0,104	0,024	0,138	0,000
	N	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90
Y5	Pearson Correlation	0,207	.276**	0,111	0,184	1	.586**	.252*	.220*	0,167	.548**
	Sig. (2-tailed)	0,051	0,008	0,299	0,083		0,000	0,017	0,037	0,116	0,000
	N	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90
Y6	Pearson Correlation	.230*	0,083	.226*	0,136	.586**	1	.214*	0,202	.293**	.537**
	Sig. (2-tailed)	0,029	0,437	0,032	0,201	0,000		0,042	0,056	0,005	0,000
	N	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90
Y7	Pearson Correlation	.315**	.461**	.234*	0,173	.252*	.214*	1	.590**	.760**	.730**
	Sig. (2-tailed)	0,002	0,000	0,026	0,104	0,017	0,042		0,000	0,000	0,000
	N	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90
Y8	Pearson Correlation	.454**	.362**	.292**	.239*	.220*	0,202	.590**	1	.723**	.753**
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000	0,005	0,024	0,037	0,056	0,000		0,000	0,000
	N	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90
Y9	Pearson Correlation	.344**	.304**	.224*	0,157	0,167	.293**	.760**	.723**	1	.734**

	Sig. (2-tailed)	0,001	0,004	0,034	0,138	0,116	0,005	0,000	0,000		0,000
	N	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90
Kepuasan Nasabah	Pearson Correlation	.605**	.559**	.544**	.513**	.548**	.537**	.730**	.753**	.734**	1
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	
	N	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).											
*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).											

## Hasil Uji Reliabilitas

### 1. Pemasaran Relasional (X1)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.642	12

### 2. Kualitas Relasional

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.601	9

### 3. Kepuasan Nasabah

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.794	9

## Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		90
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	0,0000000
	Std. Deviation	2,65072658
Most Extreme Differences	Absolute	0,127
	Positive	0,060
	Negative	-0,127
Test Statistic		0,127
Asymp. Sig. (2-tailed)		.001 <sup>c</sup>
Exact Sig. (2-tailed)		0,102
Point Probability		0,000
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		
c. Lilliefors Significance Correction.		

### Hasil Uji Multikolinieritas

Coefficients <sup>a</sup>								
Model				Standardized	t	Sig.	Collinearity	
				Coefficients			Statistics	
				Beta				
1	(Constant)	9,878	5,664		1,744	0,085		
	Pemasaran Relasional	0,439	0,156	0,324	2,817	0,006	0,590	1,695
	Kualitas Relasional	0,359	0,136	0,303	2,635	0,010	0,590	1,695
a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah								

### Hasil Uji Heteroskedasitas

#### Uji Park

Coefficients <sup>a</sup>						
Model				Standardized	t	Sig.
				Coefficients		
				Beta		
1	(Constant)	6,827	4,379		1,559	0,123
	Pemasaran Relasional	0,055	0,120	0,062	0,455	0,650
	Kualitas Relasional	-0,190	0,105	-0,246	-1,804	0,075
a. Dependent Variable: LN_RES						

### Hasil Uji Hipotesis

Coefficients <sup>a</sup>						
Model				Standardized	t	Sig.
				Coefficients		
				Beta		
1	(Constant)	9,878	5,664		1,744	0,085
	Pemasaran Relasional	0,439	0,156	0,324	2,817	0,006
	Kualitas Relasional	0,359	0,136	0,303	2,635	0,010
a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah						



ANOVA <sup>a</sup>						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	297,110	2	148,555	20,667	.000 <sup>b</sup>
	Residual	625,345	87	7,188		
	Total	922,456	89			
a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah						
b. Predictors: (Constant), Kualitas Relasional, Pemasaran Relasional						

Model Summary <sup>b</sup>				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.568 <sup>a</sup>	0,322	0,307	2,68102
a. Predictors: (Constant), Kualitas Relasional, Pemasaran Relasional				
b. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah				



**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN)  
RADEN FATAH PALEMBANG  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Nomor : B- /Un.09/V1.1/PP.009/03/2022  
Perihal : Mohon Izin Penelitian

Palembang, 16 Maret 2022

Kepada Yth.  
Pimpinan Bank SumselBabel Cabang Pembantu Syariah UIN Raden Fatah  
Di  
Palembang

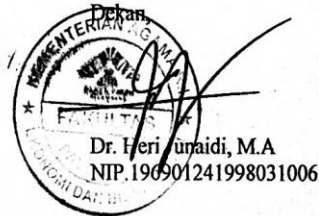
*Assalamu'alaikum, Wr. Wb.*

Sehubungan dengan akan diadakannya penelitian dalam rangka memperlancar penulisan tugas akhir (TA)/ Skripsi yang merupakan bagian dari persyaratan akademik, maka dengan ini kami mohon kiranya bapak/ibu untuk dapat memberikan izin penelitian/observasi/wawancara dan pengambilan data di tempat yang bapak/ibu pimpin, adapun identitas mahasiswa yang bersangkutan sebagai berikut:

Nama : Tasya Meilani  
Nim : 1810603051  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam  
Jurusan : S1 Perbankan Syariah  
Judul Penelitian : Pengaruh Pemasaran Relasional Dan Kualitas Relasional Terhadap Kepuasan Nasabah Pembiayaan Murabahah Di Bank SumselBabel Cabang Pembantu Syariah UIN Raden Fatah Palembang

Demikian surat permohonan ini kami sampaikan atas partisipasi dan kerjasamanya kami ucapkan terima kasih

*Wassalamu'alaikum Wr. Wb.*



**Tembusan:**

1. Rektor UIN Raden Fatah;
2. Mahasiswa bersangkutan;
3. Arsip;

Palembang, 29 Maret 2022

Nomor : 05/SRF/3/B/2022  
Lampiran : -  
Perihal : **Izin Penelitian**

Kepada,  
Universitas Islam Negeri (UIN)  
Raden Fatah Palembang  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
di-

**Palembang**

***Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh***

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

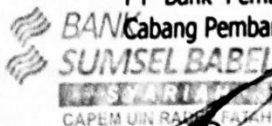
Menindaklanjuti Surat dari Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang Nomor B-600/Un.09/V1.1/PP.009/03/2022 Tanggal 16 Maret 2022 dengan ini berkenan memberikan izin untuk mengadakan penelitian/ observasi/ wawancara/ pengambilan data di lembaga sepanjang tidak terkait dengan rahasia bank, kepada :

Nama : Tasya Meilani  
NIM : 1810603051  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam  
Jurusan : S1 Perbankan Syariah  
Judul Penelitian : Pengaruh Pemasaran Relasional dan Kualitas Terhadap Kepuasan Nasabah Pembiayaan Murabahah di Bank Sumsel Babel Cabang Pembantu Syariah UIN Raden Fatah Palembang

Demikianlah yang dapat kami sampaikan, atas kerjasamanya disampaikan terima kasih.

***Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh***

PT Bank Pembangunan Daerah Sumatera Selatan dan Bangka Belitung  
Cabang Pembantu Syariah Raden Fatah Palembang, ↓



**Peny Masdiyati**  
Pemimpin

pm/df.

## RIWAYAT HIDUP

Nama : Tasya Meilani  
NIM : 1810603051  
Tempat, Tanggal Lahir : Sumber Hidup, 29 Mei 2000  
Jenis Kelamin : Perempuan  
Alamat : Desa Sumber Hidup RT 01 RW 02 Kec. Pedamaran  
Timur Kab. Ogan Komering Ilir, SUMSEL  
No. Telepon : 082378462454  
E-Mail : tasyamilani109@gmail.com



Riwayat Pendidikan :

1. SD Negeri 1 Sumber Hidup
2. SMP Negeri 1 Pedamaran Timur
3. SMA Negeri 3 Unggulan Kayuagung
4. S1 Perbankan Syariah UIN Raden Fatah Palembang