

# **LAMPIRAN**

## LAMPIRAN 1

### KUESIONER PENELITIAN

Bapak/Ibu/Saudara/i Responden yang terhormat,

Kuesioner ini dibuat untuk menunjang kegiatan penelitian yang dilakukan oleh peneliti sebagai persyaratan mendapatkan gelar Magister Pendidikan Program Studi Pendidikan Ekonomi, Universitas Negeri Yogyakarta. Dengan ini peneliti mengharapkan kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/i untuk memberikan pendapat dengan mengisi kuesioner/angket yang telah disediakan.

Sebelum melakukan pengisian kuesioner, mohon Bapak/Ibu/Saudara/i memperhatikan petunjuk pengisian yang telah disediakan peneliti. Semua informasi yang Bapak/Ibu/Saudara/i berikan akan tetap menjadi rahasia. Hasil instrumen ini tidak digunakan untuk kepentingan apapun kecuali sebagai sumber data penelitian. Atas bantuan dan kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/i untuk mengisi kuesioner ini, kami ucapan terimakasih.

#### A. Identitas Responden

Nama : ..... (boleh tidak di isi)

Jenis Kelamin :  
 Laki-laki       Perempuan

Usia : ..... tahun

Agama :  
 Islam       Hindu  
 Kristen       Budha  
 Katolik       Lainnya

Pendidikan Terakhir :  
 SMA       S2  
 Diploma       S3  
 S1       Lainnya

Status Pekerjaan :  
 Pelajar/Mahasiswa       Lainnya

Instansi Perbankan : .....

Lama Menabung di Bank Syariah : .....  
(bulan/tahun)\*

\*(Coret yang tidak perlu)

## B. Petunjuk Pengisian

1. Bacalah setiap butir pernyataan dengan seksama.
2. Berilah tanda centang (✓) pada salah satu jawaban sesuai dengan kondisi Anda sebenarnya.
3. Pilihlah salah satu dari jawaban “**Benar**” atau “**Salah**” pada pernyataan dibawah ini:

### Literasi Keuangan Syariah

No.	Pernyataan	Benar	Salah
1	Bank Syariah menggunakan metode bebas bunga.		
2	Tambahan uang atas pengembalian pinjaman diperbolehkan.*		
3	Transaksi yang mengacu pada ketidakpastian / penipuan adalah dilarang.		
4	Seseorang diijinkan untuk menjual produk yang bukan miliknya.*		
5	Mendapatkan keuntungan tanpa melakukan usaha / pekerjaan adalah dilarang.		
6	Membeli saham ketika terjadi fluktuasi harga jangka pendek bukanlah spekulasi.*		
7	Besarnya keuntungan nasabah dibagi sesuai kesepakatan kontrak di awal.		
8	Penyedia modal adalah satu-satunya pihak yang menanggung kerugian ketika berinvestasi di Bank Syariah.*		
9	Bank Syariah menyediakan pembiayaan dengan metode pembagian laba sesuai kontribusi dana.		
10	Seorang mitra yang berinvestasi Rp 100.000 memiliki hak untuk menentukan dari awal bahwa keuntungannya harus sebesar Rp 100.000 per tahun.*		
11	Upah atau imbalan dalam akad sewa-menyewa harus jelas jumlahnya.		
12	Dalam sewa menyewa, aset biasanya tidak dikembalikan pada orang yang menyewakan.*		
13	Upaya mengambil keuntungan diperbolehkan pada transaksi jual beli.		

14	Peminjam adalah orang yang membeli barang dalam manajemen kredit perdagangan keuangan syariah.		
15	Pembiayaan pesanan suatu barang konstruksi melalui Bank Syariah tidak dapat dibatalkan secara sepikah.		
16	Dalam akad jual beli harga harus ditetapkan dari awal.		
17	Memberikan pinjaman dengan mengambil imbalan diperbolehkan.*		
18	Ketika kita meminjam Rp 100.000 maka kita harus mengembalikan Rp 100.000 juga.		
19	Kontrak yang menjadikan sesuatu sebagai jaminan penyelesaian utang dilakukan untuk mencari keuntungan.*		
20	Menahan harta milik peminjam atas pinjaman yang diterimanya diperbolehkan.*		
21	Kartu kredit syariah menawarkan potongan kembali uang tunai kepada pemegang kartu.		
22	Biaya jasa harus disepakati di awal pada pembiayaan bank syariah.		
23	Akad titipan dalam Bank Syariah dapat di ambil setiap saat, ketika nasabah menghendaki.		
24	Bank Syariah dapat menahan deposit anda ketika ingin menggunakan uang anda.*		
25	Setelah anda membuat Waqaf aset, maka aset tidak bisa dijual.		
26	Pengelolaan Waqaf pada bank syariah dapat dimanfaatkan untuk investasi.*		
27	Pembiayaan perbankan syariah yang sesuai dengan prinsip asuransi menggunakan prinsip <i>cooperative</i> .		
28	Berbagi resiko merupakan salah satu elemen dalam akad asuransi syariah.		

\*) Pernyataan negatif

4. Pada pernyataan berikut, pilihlah jawaban sesuai dengan kriteria di bawah ini:
- Sangat Setuju (SS)
  - Setuju (S)
  - Tidak Setuju (TS)
  - Sangat Tidak Setuju (STS)

### Promosi

No.	Pernyataan	SS	S	TS	STS
1	Bank syariah memuaskan konsumen dengan memberikan informasi periklanan secara lengkap.				
2	Produk dan pelayanan bank syariah dapat diketahui dari iklan di media cetak/elektronik.				
3	Strategi promosi Bank Syariah bukan faktor penentu keputusan nasabah dalam memilih produk.*				
4	Bank Syariah sering mengadakan <i>launching</i> produk baru untuk menarik nasabah.				
5	Keramahan <i>sales/costumer services</i> Bank Syariah adalah cara promosi yang baik.				
6	Promosi langsung yang dilakukan Bank Syariah tidak memberikan kepuasan kepada nasabah.*				
7	Media promosi yang dilakukan Bank Syariah secara <i>face to face</i> memberikan kenyamanan bagi nasabah.				
8	Bank syariah tempat saya menabung seringkali melakukan promosi dengan pendekatan perorangan.				
9	Kepuasan melakukan transaksi di Bank Syariah terjadi karena adanya kesan baik yang diberitakan oleh media.				
10	Bank Syariah sangat peduli dengan para nasabahnya.				

\*) Pernyataan negatif

### Kualitas Layanan

No.	Pernyataan	SS	S	TS	STS
	<b>Keandalan (Reliability)</b>				
1	Bank Syariah memiliki standar pelayanan yang jelas.				
2	Bank Syariah selalu menyediakan produk/pelayanan yang sesuai dengan akad yang dijanjikan.				
3	Karyawan Bank Syariah sangat piawai dalam memberikan pelayanan produk dan jasa perbankan.				
4	Karyawan Bank Syariah memberikan pelayanan yang tidak sesuai dengan prosedur.*				
	<b>Daya Tanggap (Responsiveness)</b>				
5	Karyawan Bank Syariah memberikan respon yang cepat kepada nasabah yang ingin mendapatkan pelayanan.				
6	Keluhan nasabah tidak dapat diatasi dengan baik oleh Bank Syariah.*				
7	Nasabah menerima pelayanan tanpa menunggu lama.				
8	Setiap layanan produk/jasa perbankan dilakukan sesuai dengan jenisnya.				
	<b>Jaminan (Assurance)</b>				
9	Bank Syariah memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanannya.				
10	Setiap transaksi pada Bank Syariah selalu selesai pada waktu yang ditentukan.				
11	Biaya transaksi yang dibebankan tidak diinformasikan di awal.*				
12	Belum ada jaminan keamanan produk/pelayanan jasa yang diberikan.*				
	<b>Empati (Empathy)</b>				
13	Karyawan Bank Syariah selalu mendahulukan kepentingan nasabah.				
14	Setiap nasabah selalu dilayani sesuai dengan nomor antrian.				

15	Karyawan Bank Syariah memberikan pelayanan dengan sikap ramah.				
16	Karyawan Bank Syariah memberikan pelayanan secara profesional.				
17	Karyawan Bank Syariah memberikan pelayanan tanpa diskriminasi.				
	<b>Bukti Fisik (<i>Tangibles</i>)</b>				
18	Karyawan Bank Syariah selalu berpenampilan rapi saat melayani pelanggan.				
19	Semua fasilitas yang disediakan terjaga kebersihannya.				
20	Penataan ruang yang rapi di Bank Syariah membuat nasabah merasa nyaman.				
21	Proses pelayanan yang diberikan sangat mudah.				

\*) Pernyataan negatif

### Kepuasan Nasabah

No.	Pernyataan	SS	S	TS	STS
	<b>Expectation (Harapan)</b>				
1	Bank Syariah memberikan pelayanan sesuai dengan keinginan nasabah.				
2	Produk-produk Bank Syariah sangat sesuai dengan kebutuhan nasabah.				
3	Bank Syariah belum mampu memberikan layanan sesuai dengan ekspektasi nasabah.*				
	<b>Performance (Kinerja)</b>				
4	Karyawan bank syariah selalu siap siaga jika ada nasabah yang membutuhkan layanan.				
5	Bank syariah selalu menjaga kebersihan demi kenyamanan nasabah.				
6	Bank syariah selalu menyediakan informasi tentang produk/jasa layanan yang diberikan.				
	<b>Comparison (Perbandingan)</b>				
7	Kemampuan karyawan tergolong standart dalam memberikan pelayanan.*				
8	Setiap karyawan bank syariah ditempatkan sesuai dengan kemampuannya.				

9	Karyawan bank syariah selalu memberikan respon yang baik kepada nasabah yang membutuhkan pelayanan.				
	<b><i>Confirmation/Disconfirmation</i></b>				
10	Produk-produk yang ditawarkan sesuai dengan prinsip syariah.				
11	Harapan nasabah terhadap produk/pelayanan jasa Bank Syariah dapat terpenuhi oleh kinerja perbankan.				
12	Produk/pelayanan Bank Syariah sesuai dengan promosi yang dilakukan.				
	<b><i>Discrepancy (Ketidaksesuaian)</i></b>				
13	Kinerja aktual Bank Syariah lebih rendah dari harapan nasabah.*				
14	Secara keseluruhan, pelayanan yang diberikan bank syariah sangat memuaskan.				
15	Terdapat ketidaksesuaian beberapa produk/layanan Bank Syariah.*				

\*) Pernyataan negatif

## LAMPIRAN 2

### HASIL UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS VARIABEL PENELITIAN

#### Hasil Uji Validitas Variabel Literasi Keuangan

		Measures of Sampling Adequacy (MSA)	Keterangan
<b>Factor 1: Basic Concepts (Pengetahuan Dasar)</b>			
IFL01	Bank Syariah menggunakan metode bebas bunga.	,456 <sup>a</sup>	Tidak Valid
IFL02	Tambahan uang atas pengembalian pinjaman diperbolehkan.*	,766 <sup>a</sup>	Valid
IFL03	Transaksi yang mengacu pada ketidakpastian / penipuan adalah dilarang.	,481 <sup>a</sup>	Tidak Valid
IFL04	Seseorang diijinkan untuk menjual produk yang bukan miliknya.*	,673 <sup>a</sup>	Valid
IFL05	Mendapatkan keuntungan tanpa melakukan usaha / pekerjaan adalah dilarang.	,568 <sup>a</sup>	Valid
IFL06	Membeli saham ketika terjadi fluktuasi harga jangka pendek bukanlah spekulasi.*	,760 <sup>a</sup>	Valid
<b>Factor 2: Borrowing Concepts (Konsep Pinjaman)</b>			
IFL07	Besarnya keuntungan nasabah dibagi sesuai kesepakatan kontrak di awal.	,680 <sup>a</sup>	Valid
IFL08	Penyedia modal adalah satu-satunya pihak yang menanggung kerugian ketika berinvestasi di Bank Syariah.*	,791 <sup>a</sup>	Valid
IFL09	Bank Syariah menyediakan pembiayaan dengan metode pembagian laba sesuai kontribusi dana.	,716 <sup>a</sup>	Valid
IFL10	Seorang mitra yang berinvestasi Rp 100.000 memiliki hak untuk menentukan dari awal bahwa keuntungannya harus sebesar Rp 100.000 per tahun.*	,744 <sup>a</sup>	Valid
IFL11	Upah atau imbalan dalam akad sewa-menyewa harus jelas jumlahnya.	,560 <sup>a</sup>	Valid
IFL12	Dalam sewa menyewa, aset biasanya tidak dikembalikan pada orang yang menyewakan.*	,670 <sup>a</sup>	Valid
IFL13	Upaya mengambil keuntungan diperbolehkan pada transaksi jual beli.	,641 <sup>a</sup>	Valid
IFL14	Peminjam adalah orang yang membeli barang dalam manajemen kredit perdagangan keuangan syariah.	,708 <sup>a</sup>	Valid

IFL15	Pembiayaan pesanan suatu barang konstruksi melalui Bank Syariah tidak dapat dibatalkan secara sepahak.	,715 <sup>a</sup>	Valid
IFL16	Dalam akad jual beli harga harus ditetapkan dari awal.	,697 <sup>a</sup>	Valid
IFL17	Memberikan pinjaman dengan mengambil imbalan diperbolehkan.*	,754 <sup>a</sup>	Valid
IFL18	Ketika kita meminjam Rp 100.000 maka kita harus mengembalikan Rp 100.000 juga.	,704 <sup>a</sup>	Valid
IFL19	Kontrak yang menjadikan sesuatu sebagai jaminan penyelesaian utang dilakukan untuk mencari keuntungan.*	,785 <sup>a</sup>	Valid
IFL20	Menahan harta milik peminjam atas pinjaman yang diterimanya diperbolehkan.*	,601 <sup>a</sup>	Valid
IFL21	Kartu kredit syariah menawarkan potongan kembali uang tunai kepada pemegang kartu.	,707 <sup>a</sup>	Valid
IFL22	Biaya jasa harus disepakati di awal pada pembiayaan bank syariah.	,713 <sup>a</sup>	Valid
<b>Factor 3: Saving/Investment Concepts (Konsep Tabungan/Investasi)</b>			
IFL23	Akad titipan dalam Bank Syariah dapat di ambil setiap saat, ketika nasabah menghendaki.	,587 <sup>a</sup>	Valid
IFL24	Bank Syariah dapat menahan deposit anda ketika ingin menggunakan uang anda.*	,765 <sup>a</sup>	Valid
IFL25	Setelah anda membuat Waqaf aset, maka aset tidak bisa dijual.	,737 <sup>a</sup>	Valid
IFL26	Pengelolaan Waqaf pada bank syariah dapat dimanfaatkan untuk investasi.*	,623 <sup>a</sup>	Valid
<b>Factor 4: Protection Concept (Konsep Perlindungan)</b>			
IFL27	Pembiayaan perbankan syariah yang sesuai dengan prinsip asuransi menggunakan prinsip <i>cooperative</i> .	,761 <sup>a</sup>	Valid
IFL28	Berbagi resiko merupakan salah satu elemen dalam akad asuransi syariah.	,664 <sup>a</sup>	Valid

### **Hasil Uji Validitas Variabel Promosi**

		<b>Measures of Sampling Adequacy (MSA)</b>	<b>Keterangan</b>
P01	Bank syariah memuaskan konsumen dengan memberikan informasi periklanan secara lengkap.	,826 <sup>a</sup>	Valid
P02	Produk dan pelayanan bank syariah dapat diketahui dari iklan di media cetak/elektronik.	,788 <sup>a</sup>	Valid
P03	Strategi promosi Bank Syariah bukan faktor penentu keputusan nasabah dalam memilih produk.*	,783 <sup>a</sup>	Valid
P04	Bank Syariah sering mengadakan <i>launching</i> produk baru untuk menarik nasabah.	,849 <sup>a</sup>	Valid
P05	Keramahan <i>sales/costumer services</i> Bank Syariah adalah cara promosi yang baik.	,852 <sup>a</sup>	Valid
P06	Promosi langsung yang dilakukan Bank Syariah tidak memberikan kepuasan kepada nasabah.*	,569 <sup>a</sup>	Valid
P07	Media promosi yang dilakukan Bank Syariah secara <i>face to face</i> memberikan kenyamanan bagi nasabah.	,849 <sup>a</sup>	Valid
P08	Bank syariah tempat saya menabung seringkali melakukan promosi dengan pendekatan perorangan.	,837 <sup>a</sup>	Valid
P09	Kepuasan melakukan transaksi di Bank Syariah terjadi karena adanya kesan baik yang diberitakan oleh media.	,872 <sup>a</sup>	Valid
P10	Bank Syariah sangat peduli dengan para nasabahnya.	,815 <sup>a</sup>	Valid

## Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Layanan

		Measures of Sampling Adequacy (MSA)	Keterangan
<b>Faktor 1: Keandalan (Reliability)</b>			
SQ01	Bank Syariah memiliki standar pelayanan yang jelas.	,939 <sup>a</sup>	Valid
SQ02	Bank Syariah selalu menyediakan produk/pelayanan yang sesuai dengan akad yang dijanjikan.	,952 <sup>a</sup>	Valid
SQ03	Karyawan Bank Syariah sangat piawai dalam memberikan pelayanan produk dan jasa perbankan.	,947 <sup>a</sup>	Valid
SQ04	Karyawan Bank Syariah memberikan pelayanan yang tidak sesuai dengan prosedur.*	,805 <sup>a</sup>	Valid
<b>Faktor 2: Daya Tanggap (Responsiveness)</b>			
SQ05	Karyawan Bank Syariah memberikan respon yang cepat kepada nasabah yang ingin mendapatkan pelayanan.	,948 <sup>a</sup>	Valid
SQ06	Keluhan nasabah tidak dapat diatasi dengan baik oleh Bank Syariah.*	,791 <sup>a</sup>	Valid
SQ07	Nasabah menerima pelayanan tanpa menunggu lama.	,919 <sup>a</sup>	Valid
SQ08	Setiap layanan produk/jasa perbankan dilakukan sesuai dengan jenisnya.	,958 <sup>a</sup>	Valid
<b>Faktor 3: Jaminan (Assurance)</b>			
SQ09	Bank Syariah memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanannya.	,925 <sup>a</sup>	Valid
SQ10	Setiap transaksi pada Bank Syariah selalu selesai pada waktu yang ditentukan.	,924 <sup>a</sup>	Valid
SQ11	Biaya transaksi yang dibebankan tidak diinformasikan di awal.*	,766 <sup>a</sup>	Valid
SQ12	Belum ada jaminan keamanan produk/pelayanan jasa yang diberikan.*	,785 <sup>a</sup>	Valid
<b>Faktor 4: Empati (Empathy)</b>			
SQ13	Karyawan Bank Syariah selalu mendahulukan kepentingan nasabah.	,966 <sup>a</sup>	Valid
SQ14	Setiap nasabah selalu dilayani sesuai dengan nomor antrian.	,940 <sup>a</sup>	Valid
SQ15	Karyawan Bank Syariah memberikan pelayanan dengan sikap ramah.	,942 <sup>a</sup>	Valid
SQ16	Karyawan Bank Syariah memberikan pelayanan secara profesional.	,915 <sup>a</sup>	Valid

SQ17	Karyawan Bank Syariah memberikan pelayanan tanpa diskriminasi.	,935 <sup>a</sup>	Valid
<b>Faktor 5: Bukti Fisik (Tangibles)</b>			
SQ18	Karyawan Bank Syariah selalu berpenampilan rapi saat melayani pelanggan.	,926 <sup>a</sup>	Valid
SQ19	Semua fasilitas yang disediakan terjaga kebersihannya.	,915 <sup>a</sup>	Valid
SQ20	Penataan ruang yang rapi di Bank Syariah membuat nasabah merasa nyaman.	,939 <sup>a</sup>	Valid
SQ21	Proses pelayanan yang diberikan sangat mudah.	,962 <sup>a</sup>	Valid

### Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Nasabah

		Measures of Sampling Adequacy (MSA)	Keterangan
<b>Faktor 1: Expectation (Harapan)</b>			
CS01	Bank Syariah memberikan pelayanan sesuai dengan keinginan nasabah.	,939 <sup>a</sup>	Valid
CS02	Produk-produk Bank Syariah sangat sesuai dengan kebutuhan nasabah.	,925 <sup>a</sup>	Valid
CS03	Bank Syariah belum mampu memberikan layanan sesuai dengan ekspektasi nasabah.*	,736 <sup>a</sup>	Valid
<b>Faktor 2: Performance (Kinerja)</b>			
CS04	Karyawan bank syariah selalu siap siaga jika ada nasabah yang membutuhkan layanan.	,929 <sup>a</sup>	Valid
CS05	Bank syariah selalu menjaga kebersihan demi kenyamanan nasabah.	,927 <sup>a</sup>	Valid
CS06	Bank syariah selalu menyediakan informasi tentang produk/jasa layanan yang diberikan.	,953 <sup>a</sup>	Valid
<b>Faktor 3: Comparison (Perbandingan)</b>			
CS07	Kemampuan karyawan tergolong standart dalam memberikan pelayanan.*	,726 <sup>a</sup>	Valid
CS08	Setiap karyawan bank syariah ditempatkan sesuai dengan kemampuannya.	,937 <sup>a</sup>	Valid
CS09	Karyawan bank syariah selalu memberikan respon yang baik kepada nasabah yang membutuhkan pelayanan.	,937 <sup>a</sup>	Valid

<b>Faktor 4: Confirmation/Disconfirmation</b>			
CS10	Produk-produk yang ditawarkan sesuai dengan prinsip syariah.	,949 <sup>a</sup>	Valid
CS11	Harapan nasabah terhadap produk/pelayanan jasa Bank Syariah dapat terpenuhi oleh kinerja perbankan.	,906 <sup>a</sup>	Valid
CS12	Produk/pelayanan Bank Syariah sesuai dengan promosi yang dilakukan.	,933 <sup>a</sup>	Valid
<b>Faktor 5: Discrepancy (Ketidaksesuaian)</b>			
CS13	Kinerja aktual Bank Syariah lebih rendah dari harapan nasabah.*	,742 <sup>a</sup>	Valid
CS14	Secara keseluruhan, pelayanan yang diberikan bank syariah sangat memuaskan.	,957 <sup>a</sup>	Valid
CS15	Terdapat ketidaksesuaian beberapa produk/layanan Bank Syariah.*	,743 <sup>a</sup>	Valid

### **Reliabilitas Variabel Literasi Keuangan Syariah**

**Case Processing Summary**

	N	%
Cases Valid	370	100,0
Excluded <sup>a</sup>	0	,0
Total	370	100,0

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
,838	26

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

### **Reliabilitas Variabel Pomosi**

**Case Processing Summary**

	N	%
Cases Valid	370	100,0
Excluded <sup>a</sup>	0	,0
Total	370	100,0

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
,782	10

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

### **Reliabilitas Variabel Kualitas Layanan**

**Case Processing Summary**

	N	%
Cases Valid	370	100,0
Excluded <sup>a</sup>	0	,0
Total	370	100,0

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
,910	21

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

### **Reliabilitas Variabel Kepuasan Nasabah**

**Case Processing Summary**

	N	%
Cases Valid	370	100,0
Excluded <sup>a</sup>	0	,0
Total	370	100,0

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
,865	15

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

### LAMPIRAN 3

#### DISTRIBUSI JAWABAN RESPONDEN

##### Tingkat Promosi Perbankan Syariah di wilayah DIY

Tingkat Promosi Perbankan Syariah	Presentase Jawaban Responden (%)			
	SS	S	TS	STS
Bank syariah memuaskan konsumen dengan memberikan informasi periklanan secara lengkap.	3,6 %	34,4%	33,9%	28,1%
Produk dan pelayanan bank syariah dapat diketahui dari iklan di media cetak/elektronik.	3,1%	33,9%	38,5%	24,5%
Strategi promosi Bank Syariah bukan faktor penentu keputusan nasabah dalam memilih produk.*	22,4%	38,0%	36,0%	3,6%
Bank Syariah sering mengadakan <i>launching</i> produk baru untuk menarik nasabah.	6,0%	51,8%	27,4%	14,8%
Keramahan <i>sales/costumer services</i> Bank Syariah adalah cara promosi yang baik.	0,5%	10,2%	32,6%	56,7%
Promosi langsung yang dilakukan Bank Syariah tidak memberikan kepuasan kepada nasabah.*	9,4%	14,6%	47,4%	28,6%
Media promosi yang dilakukan Bank Syariah secara <i>face to face</i> memberikan kenyamanan bagi nasabah.	4,4%	19,3%	38,8%	37,5%
Bank syariah tempat saya menabung seringkali melakukan promosi dengan pendekatan perorangan.	27,6%	34,9%	23,4%	14,1%
Kepuasan melakukan transaksi di Bank Syariah terjadi karena adanya kesan baik yang diberitakan oleh media.	5,7%	29,7%	41,2%	23,4%
Bank Syariah sangat peduli dengan para nasabahnya.	2,3%	20,6%	44,8%	32,3%

### Tingkat Kualitas Layanan Perbankan Syariah di wilayah DIY

Tingkat Kualitas Layanan Perbankan Syariah	Presentase Jawaban Responden (%)			
	SS	S	TS	STS
<b>Keandalan (Reliability)</b>				
Bank Syariah memiliki standar pelayanan yang jelas.	0,5%	10,2%	44,5%	44,8%
Bank Syariah selalu menyediakan produk/pelayanan yang sesuai dengan akad yang dijanjikan.	0%	11,2%	41,9%	46,9%
Karyawan Bank Syariah sangat piawai dalam memberikan pelayanan produk dan jasa perbankan.	0,3%	13,0%	49,0%	37,7%
Karyawan Bank Syariah memberikan pelayanan yang tidak sesuai dengan prosedur.*	6,3%	10,6%	21,1%	62,0%
<b>Daya Tanggap (Responsiveness)</b>				
Karyawan Bank Syariah memberikan respon yang cepat kepada nasabah yang ingin mendapatkan pelayanan.	0,5%	16,1%	48,7%	34,7%
Keluhan nasabah tidak dapat diatasi dengan baik oleh Bank Syariah.*	5,5%	9,4%	36,5%	48,6%
Nasabah menerima pelayanan tanpa menunggu lama.	2,2%	39,8%	40,6%	17,4
Setiap layanan produk/jasa perbankan dilakukan sesuai dengan jenisnya.	0,5%	11,7%	53,7%	34,1%
<b>Jaminan (Assurance)</b>				
Bank Syariah memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanannya.	0,3%	21,4%	48,6%	29,7%
Setiap transaksi pada Bank Syariah selalu selesai pada waktu yang ditentukan.	1,3%	20,3%	49,5%	28,9%
Biaya transaksi yang dibebankan tidak diinformasikan di awal.*	10,9%	11,5%	20,1%	57,5%
Belum ada jaminan keamanan produk/pelayanan jasa yang diberikan.*	6,3%	15,1%	35,4%	43,2%
<b>Empati (Empathy)</b>				
Karyawan Bank Syariah selalu mendahulukan kepentingan nasabah.	0,5%	14,8%	52,0%	32,7%

Setiap nasabah selalu dilayani sesuai dengan nomor antrian.	0,5%	5,5%	26,8%	<b>67,2%</b>
Karyawan Bank Syariah memberikan pelayanan dengan sikap ramah.	0,5%	6,5%	31,3%	<b>61,7%</b>
Karyawan Bank Syariah memberikan pelayanan secara profesional.	0%	4,9%	34,4%	<b>60,7%</b>
Karyawan Bank Syariah memberikan pelayanan tanpa diskriminasi.	0,3%	5,7%	34,1%	<b>59,9%</b>
<b>Bukti Fisik (Tangibles)</b>				
Karyawan Bank Syariah selalu berpenampilan rapi saat melayani pelanggan.	0%	4,4%	30,2%	<b>65,4%</b>
Semua fasilitas yang disediakan terjaga kebersihannya.	0%	5,8%	35,9%	<b>58,3%</b>
Penataan ruang yang rapi di Bank Syariah membuat nasabah merasa nyaman.	0,3%	6,0%	34,9%	<b>58,8%</b>
Proses pelayanan yang diberikan sangat mudah.	0,3%	9,1%	38,8%	<b>51,8%</b>

#### Tingkat Kepuasan Nasabah Perbankan Syariah di wilayah DIY

Tingkat Kepuasan Nasabah Perbankan Syariah	Presentase Jawaban Responden (%)			
	SS	S	TS	STS
<b>Expectation (Harapan)</b>				
Bank Syariah memberikan pelayanan sesuai dengan keinginan nasabah.	0,5%	10,9%	44,1%	<b>44,5%</b>
Produk-produk Bank Syariah sangat sesuai dengan kebutuhan nasabah.	0,3%	16,9%	<b>44,8%</b>	38,0%
Bank Syariah belum mampu memberikan layanan sesuai dengan ekspektasi nasabah.*	13,3%	20,3%	<b>43,5%</b>	22,9%
<b>Performance (Kinerja)</b>				
Karyawan bank syariah selalu siap siaga jika ada nasabah yang membutuhkan layanan.	1,0%	13,8%	<b>45,8%</b>	39,4%
Bank syariah selalu menjaga kebersihan demi kenyamanan nasabah.	0%	4,7%	43,2%	<b>52,1%</b>

Bank syariah selalu menyediakan informasi tentang produk/jasa layanan yang diberikan.	1,0%	13,3%	45,3%	40,4%
<b><i>Comparison (Perbandingan)</i></b>				
Kemampuan karyawan tergolong standart dalam memberikan pelayanan.*	17,2%	39,3%	31,8%	11,7%
Setiap karyawan bank syariah ditempatkan sesuai dengan kemampuannya.	0,8%	10,4%	53,1%	35,7%
Karyawan bank syariah selalu memberikan respon yang baik kepada nasabah yang membutuhkan pelayanan.	0,3%	6,5%	45,3%	47,9%
<b><i>Confirmation/Disconfirmation</i></b>				
Produk-produk yang ditawarkan sesuai dengan prinsip syariah.	0%	13,5%	43,8%	42,7%
Harapan nasabah terhadap produk/pelayanan jasa Bank Syariah dapat terpenuhi oleh kinerja perbankan.	0,5%	15,1%	45,8%	38,6%
Produk/pelayanan Bank Syariah sesuai dengan promosi yang dilakukan.	0%	12,8%	51,8%	35,4%
<b><i>Discrepancy (Ketidaksesuaian)</i></b>				
Kinerja aktual Bank Syariah lebih rendah dari harapan nasabah.*	7,8%	23,2%	36,2%	32,8%
Secara keseluruhan, pelayanan yang diberikan bank syariah sangat memuaskan.	0,5%	12,2%	49,0%	38,3%
Terdapat ketidaksesuaian beberapa produk/layanan Bank Syariah.*	6,8%	12,2%	43,2%	37,8%

## LAMPIRAN 4

### HASIL UJI ASUMSI KLASIK

#### Hasil Uji Normalitas

**One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

		Unstandardized Residual
N		384
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	,0000000
	Std. Deviation	3,50656403
Most Extreme Differences	Absolute	,037
	Positive	,037
	Negative	-,031
Kolmogorov-Smirnov Z		,718
Asymp. Sig. (2-tailed)		,682

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

#### Hasil Uji Linieritas

#### Kepuasan Nasabah\* Literasi Keuangan Syariah

**ANOVA Table**

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Customer Satisfaction *	(Combined)	1911,456	16	119,466	2,990	,000
	Between Groups	Linearity	1	919,158	23,008	,000
		Deviation from Linearity	15	66,153	1,656	,058
	Within Groups		367	39,949		
		Total	383			
		16572,656				

#### Kepuasan Nasabah\* Promosi

**ANOVA Table**

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Customer Satisfaction *	(Combined)	9974,672	20	498,734	27,439	,000
	Between Groups	Linearity	1	9459,662	520,440	,000
		Deviation from Linearity	19	27,106	1,491	,085
	Promotion	Within Groups	363	18,176		
		Total	383			
		16572,656				

## Kepuasan Nasabah\* Kualitas Layanan

ANOVA Table

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
		(Combined)	12254,747	36	340,410	27,356	,000
Customer Satisfaction * Service Quality	Between Groups	Linearity	11650,162	1	11650,162	936,24	,000
		Deviation from Linearity	604,585	35	17,274	1,388	,076
		Within Groups	4317,909	347	12,444		
		Total	16572,656	383			

## Hasil Uji Multikolinieritas

Variables Entered/Removed<sup>a</sup>

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Service Quality, Islamic Financial Literacy, Promotion <sup>b</sup>	.	Enter

a. Dependent Variable: Customer Satisfaction

b. All requested variables entered.

Model Summary<sup>b</sup>

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,846 <sup>a</sup>	,716	,714	3,52038	1,858

a. Predictors: (Constant), Service Quality, Islamic Financial Literacy, Promotion

b. Dependent Variable: Customer Satisfaction

Coefficients<sup>a</sup>

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients Beta	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error				Tolerance	VIF
1	(Constant)	-1,271	3,274		-,388	,698		
	Islamic Financial Literacy	,090	,065	,039	1,380	,168	,925	1,081
	Promotion	,196	,048	,130	4,040	,000	,724	1,381
	Service Quality	,554	,024	,762	22,955	,000	,679	1,472

a. Dependent Variable: Customer Satisfaction

## Hasil Uji Heterosedastisitas

**Variables Entered/Removed<sup>a</sup>**

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Service Quality, Islamic Financial Literacy, Promotion <sup>b</sup>	.	Enter

a. Dependent Variable: Customer Satisfaction

b. All requested variables entered.

**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,846 <sup>a</sup>	,716	,714	3,52038	1,858

a. Predictors: (Constant), Service Quality, Islamic Financial Literacy, Promotion

b. Dependent Variable: Customer Satisfaction

**ANOVA<sup>a</sup>**

Model	Sum of Squares		df	Mean Square	F	Sig.
	B	Std. Error				
1	Regression	13,925	3	4,642	,958	,413 <sup>b</sup>
	Residual	1841,617	380	4,846		
	Total	1855,542	383			

a. Dependent Variable: RES2

b. Predictors: (Constant), Service Quality, Islamic Financial Literacy, Promotion

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Beta	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error				Tolerance	VIF
1	(Constant)	,506	2,047		,247	,805		
	Islamic Financial Literacy	,016	,041	,021	,394	,694	,925	1,081
	Promotion	,026	,030	,052	,873	,383	,724	1,381
	Service Quality	,010	,015	,040	,650	,516	,679	1,472

a. Dependent Variable: ABS\_RES

## LAMPIRAN 5

### HASIL UJI REGRESI

**Variables Entered/Removed<sup>a</sup>**

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Service Quality, Islamic Financial Literacy, Promotion <sup>b</sup>	.	Enter

a. Dependent Variable: Customer Satisfaction

b. All requested variables entered.

**Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,846 <sup>a</sup>	,716	,714	3,51836

a. Predictors: (Constant), KL, LKS, P

### Uji Simultan Variabel Penelitian

**ANOVA<sup>a</sup>**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	11868,699	3	3956,233	319,597	,000 <sup>b</sup>
	Residual	4703,957	380	12,379		
	Total	16572,656	383			

a. Dependent Variable: KN

b. Predictors: (Constant), KL, LKS, P

### Uji Parsial Variabel Penelitian

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error			
1	(Constant)	-1,434	3,114		-,461	,645
	LKS	,085	,055	,043	1,531	,127
	P	,195	,048	,129	4,036	,000
	KL	,554	,024	,761	23,054	,000

a. Dependent Variable: KN

## LAMPIRAN 6

### DOKUMENTASI PENELITIAN



**Gambar 1. Proses Penyebaran Angket Penelitian Kepada Responden**