

## DAFTAR PUSTAKA

- A.Wangsawijadjaja, *Pembiayaan Bank Syariah*, (Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama, 2012).
- Adiwarman A. Karim, *Bank Islam*, (Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada, 2006).
- Ascarya, *Akad dan Produk Bank Syariah*, (Jakarta: Raja Grafindo, 2011).
- Burhan Bungin, *Metodologi Penelitian Kuantitatif*, (Jakarta: Kencana Perdana Media Group, 2009).
- Fandi Tjiptono, *Pemasaran Jasa*, (Malang : Bayumedia Publishing, 2004).
- Hasbi-Ash-Shiddieqy, *Pengantar Fiqh Muamalah*, (Jakarta: Bulan Bintang, 1984).
- Idrus Muhammad, *Metode Penelitian Ilmu-Ilmu Sosial Pendekatan Kualitatif & Kuantitatif*, (Yogyakarta: UII Press, 2007).
- M. Ali Hasan, *Berbagai Macam Transaksi dalam islam*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2003).
- Muhammad Rawas, *Mu'jam Lughat al-Fuqaha*, (Bogor: Litera Antar Nusa, 1987).
- Muhammad Syafi'i Antonio, *Bank Syariah dari Teori ke Praktek*, (Jakarta: Gema Insani, 2009).
- Philip Kotler, *Management Marketing*, (Jakarta: PT Prenhallindo, 2003).
- Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2008).
- Sunarto Zulkifli, *Perbankan Syariah*, (Jakarta: Zikrul Hakim, 2003).
- Dewan Syariah Nasional, (Jakarta: PT Citra Aditya Bakti, 2001).
- Fakultas Syari'ah IAIN Sunan Ampel Surabaya, *Petunjuk Teknis Skripsi*, (Edisi Revisi, Cetakan II, 2010).
- Eko sason, *Analisis Faktor-Faktor yang Menentukan Kepuasan Pelanggan dan Pengaruhnya terhadap Loyalitas Pelanggan Bank Syariah di Jawa Tengah dan*

*D. I. Yogyakarta, (Skripsi: Fakultas Ekonomi, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Putra Bangsa, Jawa Tengah, 2006).*

*Danmia Andina, Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Nilai terhadap Kepuasan Nasabah pada Taplus BNI cabang Undip Semarang, (Skripsi pada: Fakultas Ekonomi, Wahid Hasyim Semarang, Semarang ,2009).*

*Rahman El Junusi, Pengaruh Atribut Produk Islam, Komitmen Agama, Kualitas Jasa dan Kepercayaan terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank Syariah pada Bank Muamalat kota Semarang, (Skripsi pada: Fakultas Ekonomi, IAIN Wali Songo, Semarang 2009).*

*Sumber: Laporan Register Bank BNI Syariah Dharmawangsa Surabaya, (05 Juni 2013).*

*Wignya Renaldy, Wawancara, Bank BNI Syariah Dharmawangsa, 05 Juli 2013*



## BIODATA PENULIS

Nama : Khotijah

Jenis Kelamin : Perempuan

Tempat dan Tanggal Lahir : Sampang, 10 Oktober 1989

Alamat : Dsn. Gilin Ketapang Timur Sampang Madura

Fakultas / Jurusan : Syari'ah / Ekonomi Syari'ah

NIM : C34209004

Karya Tulis : Analisis Pengaruh Pembiayaan *Ijārah* terhadap  
Kepuasan Nasabah Bank BNI Syariah Dharmawangsa  
Surabaya.

# LAMPIRAN

## LAMPIRAN 1

**Tabel**  
**Data Penelitian Variabel Kepuasan Nasabah**  
**dan Pembiayaan *ijarah***

No.	Variabel	Indikator	Item
1.	Kepuasan Nasabah	1. <i>Expectations</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Harapan dibentuk sebelum konsumen membeli barang atau jasa.</li> <li>• Konsumen berharap bahwa barang atau jasa sesuai dengan harapan, keinginan, keyakinan.</li> </ul>
		2. <i>Performance</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pengalaman konsumen terhadap kinerja actual barang atau jasa.</li> <li>• Konsumen menyadari kegunaan produk jasa.</li> </ul>
		3. <i>Comparison</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Membandingkan harapan terhadap kinerja barang atau jasa sebelum membeli dengan kinerja aktual barang atau jasa tersebut.</li> </ul>
		4. <i>Confirmation</i> atau <i>Disconfirmation</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Confirmation</i> terjadi ketika harapan sesuai dengan kinerja aktual produk.</li> <li>• <i>Disconfirmation</i> terjadi ketika harapan lebih tinggi atau lebih rendah dari kinerja aktual produk.</li> </ul>
		5. <i>Discrepancy</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Konsumen yang puas akan menggunakan barang atau jasa yang sama.</li> <li>• Konsumen yang tidak puas akan menuntut perbaikan atau complain terhadap perusahaan.</li> </ul>
2.	Pembiayaan Ijarah	1. Penyewa 2. Pemberi sewa 3. Objek sewa 4. Harga sewa	

		5.Ijab	
		6.Qabul	

## LAMPIRAN 2

### KUESIONER

Demi kelengkapan data, saya mohon Anda mengisikan identitas diri Anda sesuai keterangan berikut:
Nama :
Alamat :
Jabatan :
Jenis Kelamin: L/P (lingkari salah satu)
Usia : a. < 20      b. < 25      c. > 35      d. > 40
Pendidikan: a. SD      b. SMP      c. SMA      d. Sarjana      e. Lainnya (.....)
Pendapatan: a. > Rp 2 jt      b. >Rp 3jt      c. > Rp 5 jt      d. > Rp 9 jt      e. Lainnya (.....)
<b><u>PETUNJUK</u></b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Berikut ini saya akan menyajikan 17 Aitem pernyataan. Masing-masing pernyataan memiliki 5 (lima) pilihan jawaban.</li> <li>Jawablah penryataan-pernyataan dibawah ini dengan memberikan tanda silang (X) atau centang (√) pada pilihan jawaban yang paling sesuai dengan diri anda.</li> </ul>

- Adapun pilihan jawaban tersebut adalah:
  1. S : bila anda setuju dengan pernyataan
  2. SS : bila anda sangat setuju dengan pernyataan
  3. R : bila anda antara setuju dan tidak setuju dengan pernyataan
  4. TS : bila anda tidak setuju dengan pernyataan
  5. STS : bila anda sangat tidak setuju dengan pernyataan
- Setiap orang mempunyai jawaban yang berbeda, oleh karena itu pilihlah jawaban yang paling sesuai dengan diri anda, karena tidak ada jawaban yang dianggap salah.

### **Pernyataan I**

<b>No</b>	<b>Pernyataan</b>	<b>S</b>	<b>SS</b>	<b>R</b>	<b>TS</b>	<b>STS</b>
<b>1</b>	Saya merasa puas terhadap produk pembiayaan ijarah bank BNIS Dharmawangsa Surabaya					
<b>2</b>	Saya merasa puas dengan produk pembiayaan ijarah bank BNIS Dharmawangsa Surabaya dibandingkan dengan produk pesaing					
<b>3</b>	Saya menilai baik terhadap produk pembiayaan ijarah bank BNIS Dharmawangsa Surabaya					
<b>4</b>	Saya merasa puas dengan kecepatan layanan bank dalam melayani pembiayaan ijarah pada bank BNIS Dharmawangsa					
<b>5</b>	Saya merasa puas dengan fasilitas bank BNIS Dharmawangsa Surabaya					
<b>6</b>	Saya merasa puas dengan keramahan para pegawai bank BNIS Dharmawangsa Surabaya dalam					

	memberikan layanan produk pembiayaan ijarah					
<b>7</b>	Saya merasa puas dengan produk pembiayaan di bank BNIS Dharmawansa Surabaya karena adanya kesesuaian					
<b>8</b>	Saya merasa puas dengan produk pembiayaan di bank BNIS Dharmawansa Surabaya karena memenuhi harapan					
<b>9</b>	Saya merasa puas dengan produk pembiayaan ijarah di bank BNIS Dharmawangsa Surabaya karena kinerja karyawannya memuaskan					
<b>10</b>	Saya akan menggunakan produk pembiayaan ijarah kembali di bank BNIS Dharmawangsa Surabaya karena, memuaskan					
<b>11</b>	Saya akan melakukan komplain terhadap pembiayaan ijarah di bank BNIS Dharmawangsa Surabaya jika saya tidak merasa puas					

### **Pernyataan II**

<b>No</b>	<b>Pernyataan</b>	<b>S</b>	<b>SS</b>	<b>R</b>	<b>TS</b>	<b>STS</b>
<b>1</b>	Saya melakukan pembiayaan ijarah di bank BNIS Dharmawangsa karena sesuai dengan jasa atau manfaat yang saya butuhkan					
<b>2</b>	Saya melakukan pembiayaan ijarah di bank BNIS Dharmawangsa karena					



	penawarannya meyakinkan					
<b>3</b>	Saya melakukan pembiayaan ijarah di bank BNIS Dharmawangsa karena obyeknya sesuai					
<b>4</b>	Saya melakukan pembiayaan ijarah di bank BNIS Dharmawangsa karena ujrahnya sesuai					
<b>5</b>	Saya melakukan pembiayaan ijarah di bank BNIS Dharmawangsa karena sesuai manfaat					
<b>6</b>	Saya melakukan pembiayaan ijarah di bank BNIS Dharmawangsa karena akadnya sesuai					

### LAMPIRAN 3

**Tabel 3.1**  
**Format Skor Jawaban**

<b>Kategori Respon</b>	<b>Skor Item F (Favorable)</b>	<b>Skor Item UF (Unfavorable)</b>
SS	5	1
S	4	2
R	3	3
TS	2	4
STS	1	5

## LAMPIRAN 4

Tabel perhitungan Angket Pembiayaan *Ijārah* dan Kepuasan Nasabah

Nasabah	A	B	C	D	E	F	Total X (P.Ijarah)
1	4	4	3	4	4	4	23
2	5	4	5	5	4	5	28
3	5	5	5	5	5	5	30
4	5	3	4	5	3	4	24
5	4	3	4	5	4	4	24
6	5	4	5	5	5	5	29
7	5	3	3	5	5	3	24
8	5	5	5	5	5	5	30
9	4	5	3	3	4	4	23
10	5	5	5	5	5	5	30
11	5	3	5	3	3	3	22
12	3	3	3	3	3	3	18
13	4	3	5	5	4	5	26
14	5	5	5	5	5	5	30
15	4	4	4	4	4	4	24
16	4	5	5	5	4	5	28
17	5	5	5	5	5	5	30
18	5	4	5	5	4	5	28
19	5	5	4	5	4	5	28
20	5	5	5	5	5	5	30
21	5	5	5	5	5	5	30
22	5	5	4	5	4	3	26
23	5	5	5	5	4	5	29
24	5	5	5	5	3	5	28
25	5	5	5	4	5	4	28
26	5	5	3	3	5	5	26
27	5	4	4	3	4	3	23
28	4	3	5	3	5	5	25
29	5	4	3	4	5	4	25
30	4	3	3	4	4	4	22
31	4	4	4	4	4	4	24
32	4	5	5	5	4	4	27

33	4	4	5	5	5	5	28
34	4	5	5	4	4	4	26
35	5	5	4	5	4	5	28
36	5	3	3	5	5	5	26
37	3	4	3	5	4	3	22
38	5	5	4	5	3	4	26
39	4	5	5	5	4	4	27
40	4	5	5	5	5	4	28
41	5	3	5	3	5	5	26

Nasabah	Expectation (Y1)	Performance (Y2)	Comparison (Y3)	Confirmation (Y4)	Discrepancy (Y5)	Total Y (Kepuasan Nasabah)
1	13	13	9	4	7	46
2	14	14	9	4	10	51
3	15	15	10	5	10	55
4	10	10	9	1	6	36
5	13	10	8	5	7	43
6	13	13	10	4	10	50
7	13	14	10	5	6	48
8	15	15	10	5	9	54
9	15	12	9	4	9	49
10	15	15	10	5	10	55
11	11	13	6	5	10	45
12	11	13	8	3	7	42
13	15	9	10	5	10	49
14	15	15	10	5	10	55
15	12	12	8	4	8	44
16	13	13	8	4	10	48
17	15	14	10	5	10	54
18	14	14	10	4	9	51
19	15	13	10	5	9	52
20	15	14	10	5	10	54
21	14	13	10	5	7	49
22	15	14	10	4	9	52
23	13	15	10	3	9	50
24	15	13	8	5	10	51
25	15	13	10	5	10	53

26	13	15	10	5	10	53
27	12	15	8	5	7	47
28	13	13	7	3	9	45
29	12	13	7	5	9	46
30	14	13	8	5	6	46
31	14	13	8	4	10	49
32	13	12	9	5	10	49
33	13	15	9	4	9	50
34	13	15	9	3	7	47
35	13	14	6	4	7	44
36	14	13	8	5	6	46
37	13	12	9	5	8	47
38	12	11	8	4	9	44
39	14	14	10	5	14	57
40	13	13	9	5	9	49
41	15	13	6	5	8	47

## LAMPIRAN 5

**Tabel**  
**Uji Validitas Pembiayaan *Ijārah***

Item	<i>Corrected Item Total Corelation</i>	r tabel	Keterangan
Item 1	0,495	0,304	Valid
Item 2	0,545	0,304	Valid
Item 3	0,610	0,304	Valid
Item 4	0,520	0,304	Valid
Item 5	0,438	0,304	Valid
Item 6	0,693	0,304	Valid

**Tabel**  
**Uji Validitas Kepuasan Nasabah**

Item	<i>Corrected Item Total Correlation</i>	r tabel	Keterangan
Item 1	0,458	0,304	Valid
Item 2	0,339	0,304	Valid
Item 3	0,447	0,304	Valid
<b>Item 4</b>	<b>0,164</b>	<b>0,304</b>	<b>Tidak Valid</b>
Item 5	0,365	0,304	Valid
Item 6	0,332	0,304	Valid
Item 7	0,392	0,304	Valid
Item 8	0,425	0,304	Valid
Item 9	0,463	0,304	Valid
Item 10	0,512	0,304	Valid
Item 11	0,468	0,304	Valid

**LAMPIRAN 6**

**Tabel**  
**Hasil Uji Reliabilitas Pembiayaan *ijārah***

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.755	7

**Tabel**  
**Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan Nasabah**

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.708	12

## LAMPIRAN 6

**Tabel**  
**Hasil Uji Normalitas Pembiayaan *Ijarah***

**Test Statistics**

	Pembiayaan Ijarah
Chi-Square	16.317 <sup>a</sup>
Df	9
Asymp. Sig.	.061

a. 10 cells (100.0%) have expected frequencies less than 5. The minimum expected cell frequency is 4.1.

**Tabel**  
**Hasil Uji Normalitas Kepuasan Nasabah**

**Test Statistics**

	Kepuasan Nasabah
Chi-Square	3.732 <sup>a</sup>
Df	13
Asymp. Sig.	.994

a. 14 cells (100.0%) have expected frequencies less than 5. The minimum expected cell frequency is 2.9.



1	.673 <sup>a</sup>	.454	.440	3.034	.454	32.374	1	39	.000	1.867
---	-------------------	------	------	-------	------	--------	---	----	------	-------

a. Predictors: (Constant), IJARAH

b. Dependent Variable: KEPUASAN

#### ANOVA<sup>b</sup>

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	297.948	1	297.948	32.374	.000 <sup>a</sup>
	Residual	358.930	39	9.203		
	Total	656.878	40			

a. Predictors: (Constant), IJARAH

b. Dependent Variable: KEPUASAN

#### Coefficients<sup>a</sup>

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Correlations			Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Zero-order	Partial	Part	Tolerance	VIF
1	(Constant)	23.480	4.455		5.271	.000					
	IJARAH	.958	.168	.673	5.690	.000	.673	.673	.673	1.000	1.000

a. Dependent Variable: KEPUASAN

#### Residuals Statistics<sup>a</sup>

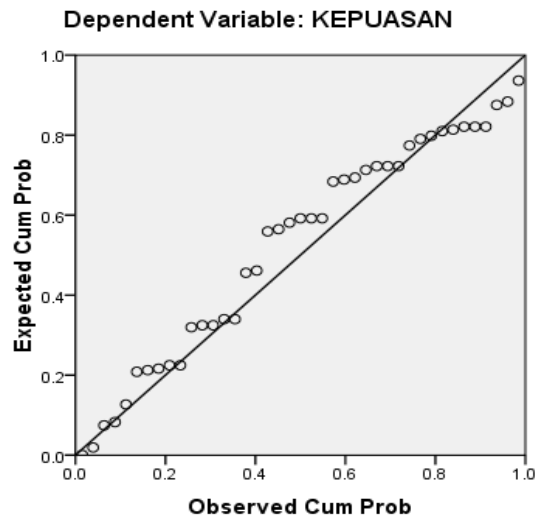
	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	40.72	52.21	48.68	2.729	41
Std. Predicted Value	-2.918	1.292	.000	1.000	41
Standard Error of Predicted Value	.477	1.478	.645	.184	41
Adjusted Predicted Value	40.01	52.51	48.65	2.782	41
Residual	-10.464	4.621	.000	2.996	41



Std. Residual	-3.449	1.523	.000	.987	41
Stud. Residual	-3.522	1.542	.005	1.011	41
Deleted Residual	-10.910	4.738	.030	3.139	41
Stud. Deleted Residual	-4.210	1.571	-.015	1.081	41
Mahal. Distance	.012	8.517	.976	1.408	41
Cook's Distance	.000	.265	.024	.045	41
Centered Leverage Value	.000	.213	.024	.035	41

a. Dependent Variable: KEPUASAN

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



LAMPIRAN 8

**Analisis Uji Regresi Sederhana**

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

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	3.259	4.066		.801	.428
Kepuasan	.474	.083	.673	5.690	.000

a. Dependent Variable: Pembiayaan

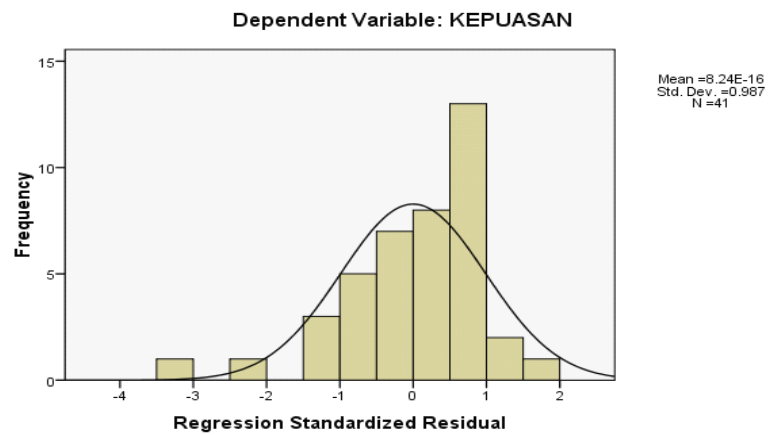
**Casewise Diagnostics<sup>a</sup>**

Case Number	Std. Residual	Pembiayaan	Predicted Value	Residual
1	-.959	23	25.05	-2.046
2	.274	28	27.41	.585
3	.324	30	29.31	.691
4	1.730	24	20.31	3.690
5	.176	24	23.63	.375
6	.965	29	26.94	2.059
7	-.934	24	25.99	-1.994
8	.546	30	28.84	1.165
9	-1.625	23	26.47	-3.467
10	.324	30	29.31	.691
11	-1.206	22	24.57	-2.573
12	-2.637	18	23.63	-5.625
13	-.219	26	26.47	-.467
14	.324	30	29.31	.691
15	-.046	24	24.10	-.099
16	.940	28	25.99	2.006
17	.546	30	28.84	1.165
18	.274	28	27.41	.585
19	.052	28	27.89	.112
20	.546	30	28.84	1.165
21	1.878	30	25.99	4.006
22	-.885	26	27.89	-1.888
23	.965	29	26.94	2.059
24	.274	28	27.41	.585
25	-.170	28	28.36	-.362
26	-1.107	26	28.36	-2.362
27	-1.181	23	25.52	-2.520

28	.200	25	24.57	.427
29	-.022	25	25.05	-.046
30	-1.428	22	25.05	-3.046
31	-1.156	24	26.47	-2.467
32	.250	27	26.47	.533
33	.496	28	26.94	1.059
34	.225	26	25.52	.480
35	1.828	28	24.10	3.901
36	.447	26	25.05	.954
37	-1.650	22	25.52	-3.520
38	.891	26	24.10	1.901
39	-.416	27	27.89	-.888
40	.940	28	25.99	2.006
41	.225	26	25.52	.480

a. Dependent Variable: Pembiayaan

Histogram



Scatterplot

Dependent Variable: KEPUASAN

