

Lampiran 1

LEMBAR ANGKET

Kepada Yth.

Nasabah Bank Muamalat Tulungagung

Di tempat

Assalamualaikum Wr. Wb

Dengan Hormat,

Dalam rangka penelitian tugas akhir atau skripsi pada program strata 1 (S-

1) Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Tulungagung, saya:

Nama : Nila Nadhiroh

Nim : 2823123108

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

Bermaksud mengadakan penelitian dengan judul “ Pengaruh Kualitas Produk dan Penerapan Nilai Islam Terhadap Kepuasan Nasabah di Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Tulungagung”, sehubungan dengan itu, saya mohon bantuan dari Bapak/Ibu/Saudari/I untuk meluangkan waktunya untuk mengisi angket penelitian ini.

Mengingat pentingnya data ini, saya mengharapkan agar angket penelitian ini diisi dengan lengkap sesuai kondisi yang sebenarnya. Jawaban dari Bapak/Ibu/Saudari/I hanya digunakan untuk penelitian, dan kerahasiaannya akan saya jaga dengan hati-hati.

Atas kesediaan dan partisipasinya dari Bapak/Ibu/Saudari/I dalam mengisi angket ini saya ucapkan terimakasih.

Wassalamualaikum Wr. Wb.

Hormat Saya,

Nila Nadhiroh

Bagian A

1. Nama :
2. Jenis Kelamin : a. Pria b. Wanita
3. Usia : Tahun
4. Pendidikan terakhir
 - a. SD
 - b. SMP
 - c. SMA
 - d. D3
 - e. S1
 - f. S2
5. Pekerjaan
 - a. PNS
 - b. Pegawai Swasta
 - c. Wiraswasta
 - d. Pelajar/Mahasiswa
 - e. Ibu Rumah Tangga
 - f. Petani
 - g. Pedagang
 - h. Lain-lain(sebutkan)
6. Pendapatan setiap bulan (rata-rata 3 bulan terakhir)
 - a. <1.000.000
 - b. 2.500.000-5.000.000
 - c. 1.000.000-2.500.000
 - d. > 5.000.000
7. Lama menjadi nasabah di Bank Muamalat Tulungagung
 - a. Kurang dari 1 tahun
 - b. 1 tahun
 - c. 2 tahun
 - d. 3 tahun
 - e. 4 tahun
 - f. diatas 5 tahun

Bagian B

Silahkan jawab pernyataan berikut ini sesuai dengan pengalaman anda sebagai nasabah Bank Muamalat Tulungagung dan memberikan tanda () pada kolom yang telah disediakan sesuai dengan pilihan anda. Setiap pernyataan terdiri dari 5 pilihan jawaban yaitu:

1. Sangat Tidak Setuju (STS)
2. Tidak Setuju (TS)
3. Ragu-Ragu (RR)
4. Setuju (ST)
5. Sangat Setuju (SS)

I. Kualitas Produk

No.	Pernyataan	SS	ST	RR	TS	STS
Performa						
1.	Saya mengetahui bahwa performa produk-produk Bank Muamalat Tulungagung sangat khas dengan nilai syariahnya.					
Keistimewaan Tambahan						
2.	Saya meyakini bahwa produk-produk Bank Muamalat Tulungagung sudah terjamin karena sudah ada sertifikat halal dari Majlis Ulama Indonesia (MUI) dan Dewan Pengawas Syariah (DPS).					
Kehandalan						
3.	Saya yakin bahwa produk yang dimiliki Bank Muamalat Tulungagung sangat handal karena dengan sistem bagi hasil tidak merugikan nasabah dan tidak ada kelipatan pada saat penunggakan pembayaran nasabah.					
Konformitas						
4.	Saya meyakini bahwa produk Bank Muamalat Tulungagung sangat sesuai antara isi dan tampilannya karena saya yakin prinsip kejujuran di tanamkan di Bank Muamalat Tulungagung.					
Daya Tahan						
5.	Saya meyakini bahwa produk Bank Muamalat Tulungagung selalu dipantau oleh Dewan Pengawas Syariah sehingga produknya dapat terjamin nilai syariahnya sepanjang waktu.					
Kemampuan Pelayanan						
6.	Saya yakin bahwa Bank Muamalat Tulungagung mampu memberikan pelayanan yang cepat dan sopan.					
Estetika						
7.	Saya meyakini bahwa produk Bank Muamalat Tulungagung sangat bagus karena dipromosikan dengan penampilan yang indah dan elegan.					
Kualitas yang dipersepsikan						
8.	Saya merasa bangga dengan produk yang ditawarkan Bank Muamalat Tulungagung karena produknya dapat menimbulkan kesan religius bagi nasabahnya.					

II. Penerapan Nilai Islam

No.	Pernyataan	SS	ST	RR	TS	STS
Prinsip Keadilan						
1.	Saya yakin bahwa Bank Muamalat Tulungagung menerapkan prinsip keadilan dengan cara diberlakukannya system bagi hasil (<i>Profit and Loss Sharing</i>).					
Prinsip Kesederajatan						
2.	Saya merasa senang menjadi nasabah di Bank Muamalat Tulungagung, karena saya sebagai nasabah merasa diberlakukan seperti keluarga sendiri.					
Prinsip Ketentraman						
3.	Saya merasa hati saya tenram ketika bertransaksi di Bank Muamalat Tulungagung, karena kebahagiaan sejati (dunia akhirat) dapat dijamin melalui sistem syariahnya.					
Jaminan						
4.	Saya meyakini bahwa Bank Muamalat Tulungagung akan bertanggung jawab atas semua masalah yang terjadi pada nasabah yang tidak mampu membayar.					
Persaingan Sehat						
5.	Saya yakin dengan apa yang dilakukan Bank Muamalat Tulungagung sangat sportif dalam mencari nasabah.					

III. Kepuasan Nasabah

No.	Pernyataan	SS	ST	RR	TS	STS
Kehandalan						
1.	Saya senang dengan pelayanan yang diberikan Bank Muamalat Tulungagung dengan sangat cepat dan tepat waktu.					
Daya Tanggap						
2.	Saya merasa senang dengan pelayanan yang diberikan Bank Muamalat Tulungagung karena begawai Bank mengerti apa yang dibutuhkan nasabahnya dan sudah menyiapkan sebelum nasabah memintanya.					
Jaminan						
3.	Saya sangat puas dengan wawasan, kemampuan, keramahan, kesopanan serta kepercayaan yang dimiliki pegawai Bank Muamalat Tulungagung sehingga saya					

	tidak ragu lagi ketika berhubungan dengan Bank Muamalat Tulungagung.				
Empati					
4.	Saya merasa senang dengan pelayanan yang diberikan Bank Muamalat Tulungagung kepada saya karena saya selalu dihargai dan diberlakukan seperti keluarga sendiri sehingga permasalah yang dihadapi dapat diselesaikan dengan baik.				
Produk-produk Fisik					
5.	Saya senang dengan fasilitas pelengkap yang disediakan oleh Bank Muamalat Tulungagung membuat nyaman dalam melakukan transaksi di Bank.				

Lampiran 2

Tabulasi Hasil Angket

No. Resp.	Hasil Angket																				
	Kualitas Produk							Penerapan Nilai Islam					Kepuasan Nasabah								
	Pernyataan							Pernyataan					Pernyataan								
	1	2	3	4	5	6	7	8	Jml	1	2	3	4	5	Jml	1	2	3	4	5	Jml
1.	4	5	4	4	3	4	3	4	31	4	4	5	3	3	19	4	3	4	5	4	20
2.	5	4	3	3	4	4	3	4	30	5	4	5	4	4	22	4	4	5	4	4	21
3.	4	5	4	4	5	4	3	3	33	5	3	4	5	4	21	5	5	4	5	5	24
4.	4	4	4	4	5	4	4	4	34	5	4	4	5	4	22	4	4	5	5	5	23
5.	5	5	3	3	4	5	4	5	35	4	3	4	2	4	17	4	2	4	5	5	20
6.	4	4	4	4	5	4	2	3	31	5	4	5	5	2	21	4	3	4	4	4	19
7.	5	5	4	4	4	4	5	5	37	4	5	5	4	4	22	4	4	5	4	4	21
8.	4	5	3	4	5	4	3	3	32	5	4	4	5	3	21	4	4	4	4	4	20
9.	5	5	5	3	5	4	4	4	36	5	4	5	4	4	22	5	5	5	5	5	25
10.	5	4	4	4	5	4	4	4	35	5	4	4	5	5	23	5	4	5	4	4	22
11.	5	5	5	3	5	4	4	5	37	5	5	4	4	5	23	4	5	4	5	5	23
12.	4	4	4	4	5	5	3	3	35	5	5	4	5	4	23	5	4	4	4	4	21
13.	5	5	4	3	5	4	4	4	35	5	4	4	4	4	21	4	4	5	5	5	23
14.	5	4	4	4	5	4	4	4	36	5	5	5	4	4	23	5	5	5	5	4	24
15.	5	4	5	4	5	4	4	4	37	5	5	5	4	3	22	4	5	4	4	5	22
16.	4	4	4	3	4	4	4	4	32	5	4	5	4	4	22	4	4	4	4	4	20
17.	5	5	4	4	5	4	4	5	37	5	4	5	5	4	23	4	5	5	5	4	23
18.	4	4	5	4	5	4	4	4	35	5	4	5	4	4	22	4	5	5	5	4	23
19.	4	5	5	3	5	5	3	4	35	5	5	5	4	4	23	5	2	4	4	4	19
20.	5	5	4	4	4	4	4	4	35	5	4	5	4	4	22	4	4	4	5	5	22
21.	5	5	4	3	5	4	4	4	35	5	4	5	4	4	22	4	4	4	5	4	21
22.	5	5	5	4	5	4	5	4	38	5	4	5	5	5	24	5	4	4	5	5	22
23.	5	5	4	3	4	4	4	4	34	5	4	5	5	4	23	5	4	4	5	5	23
24.	5	4	4	4	4	4	4	4	34	4	4	4	5	5	22	4	4	4	5	4	21
25.	5	5	5	3	4	4	4	4	35	4	4	4	4	4	20	4	4	5	4	4	21
26.	5	5	4	3	3	5	4	3	33	4	4	4	4	4	20	5	4	4	4	5	22
27.	5	5	4	4	5	4	4	4	36	5	4	4	4	4	21	5	4	4	4	4	21
28.	5	5	3	5	5	4	4	4	37	5	5	5	4	4	22	5	4	5	4	5	23
29.	5	5	5	5	5	4	5	39	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	
30.	5	5	5	5	5	5	4	5	39	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25
31.	5	5	5	5	5	5	4	5	39	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25
32.	5	5	5	5	5	4	4	5	38	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25
33.	5	5	5	5	5	4	4	5	38	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25
34.	5	5	4	5	5	4	5	5	38	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25
35.	5	5	4	5	5	5	5	5	39	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25
36.	5	5	4	5	5	5	5	5	39	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25
37.	5	5	4	5	5	5	5	5	39	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25
38.	5	5	4	5	5	5	5	5	39	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25
39.	5	5	4	5	5	5	5	4	39	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25
40.	5	5	4	5	5	5	5	5	38	5	5	5	5	4	24	5	5	5	5	5	25
41.	5	5	5	5	5	5	4	4	38	5	5	5	5	4	24	5	5	5	5	5	25
42.	5	5	5	5	5	5	4	4	38	5	5	5	5	4	24	5	5	5	5	5	25
43.	5	5	4	5	5	5	4	4	38	5	5	5	5	5	25	5	5	5	4	5	24
44.	4	4	4	5	5	5	4	4	35	5	4	5	5	5	24	5	5	5	4	4	23
45.	5	4	5	5	5	5	4	38	5	4	5	5	5	24	5	5	5	4	4	23	
46.	5	5	4	5	5	5	5	4	38	5	4	5	5	5	24	5	5	5	5	4	24

47.	5	5	5	5	5	4	5	4	38	5	5	5	5	5	25	5	4	5	5	4	23
48.	5	5	5	5	5	4	4	4	37	5	5	5	5	4	24	5	4	5	5	4	23
49.	5	5	4	5	5	5	4	4	37	5	5	5	5	4	24	5	4	5	5	5	24
50.	5	5	4	4	5	5	4	4	47	5	4	5	5	4	24	5	4	4	5	5	23
51.	5	5	4	4	5	5	4	4	36	5	5	5	5	4	24	5	4	4	5	5	23
52.	5	5	4	4	5	5	4	5	47	5	5	5	5	4	24	5	4	4	5	5	23
53.	5	5	4	5	5	5	4	5	48	4	5	5	5	4	23	4	4	4	5	5	22
54.	5	5	4	5	5	5	4	5	48	4	5	5	4	4	23	4	4	4	5	4	21
55.	5	5	5	5	5	5	4	5	49	4	5	5	5	4	23	4	4	4	5	4	21
56.	5	5	5	5	5	5	4	5	39	4	5	5	5	4	23	4	4	4	5	4	21
57.	5	5	5	5	5	5	4	5	39	4	4	5	5	5	23	5	5	5	5	4	24
58.	4	5	5	5	5	5	5	5	39	4	4	5	4	5	23	5	5	5	5	4	24
59.	4	5	5	5	5	5	5	5	39	4	5	5	5	4	23	5	5	4	5	4	23
60.	5	5	5	5	5	5	5	5	40	4	5	5	5	4	23	5	5	4	5	4	23

Lampiran 3

Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas

1. Variabel X1 (kualitas produk)

Case Processing Summary

	N	%
Cases Valid	60	100.0
Excluded ^a	0	.0
Total	60	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.697	8

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
PERFORMA	31.67	4.734	.328	.681
FEATURS	31.63	4.745	.359	.677
KEHANDALAN	32.12	4.342	.332	.683
KONFORMITAS	31.75	4.496	.355	.675
DAYA TAHAN	31.67	4.429	.403	.665
KEMAMPUAN PELAYANAN	31.95	4.557	.308	.685
ESTETIKA	32.35	3.757	.527	.631
KUALITAS YANG DIPERSEPSIKAN	32.13	3.914	.503	.639

2. Variabel X2 (penerapan nilai Islam)

Case Processing Summary

	N	%
Cases Valid	60	100.0
Excluded ^a	0	.0
Total	60	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.661	5

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
PRINSIP KEADILAN	18.25	2.360	.400	.616
PRINSIP KESEDERAJATAN	18.23	2.148	.460	.586
PRINSIP KETENTRAMAN	17.98	2.593	.349	.638
JAMINAN	18.12	1.901	.577	.522
PERSAINGAN SEHAT	18.48	2.220	.316	.664

3. Variabel Y (kepuasan nasabah)

Case Processing Summary

	N	%
Cases Valid	60	100.0
Excluded ^a	0	.0
Total	60	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.685	5

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
KEHANDALAN	18.18	2.220	.542	.596
DAYA TANGGAP	18.47	1.643	.578	.569
JAMINAN	18.28	2.274	.458	.627
EMPATI	18.15	2.536	.315	.681
PRODUK-PRODUK FISIK	18.32	2.423	.343	.673

Lampiran 4

Uji Normalitas Data

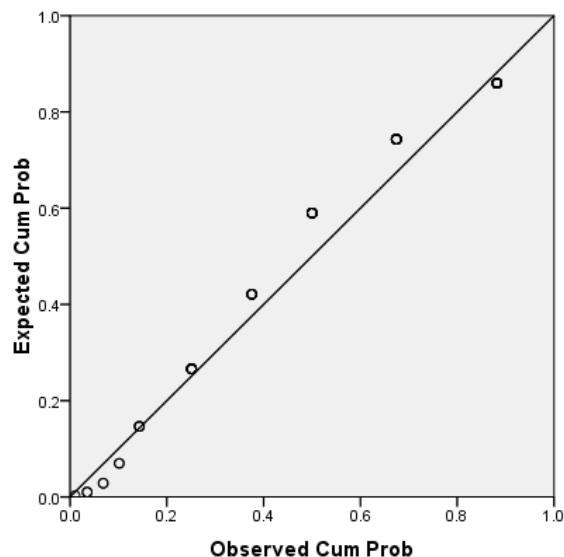
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		KUALITAS PRODUK	NILAI ISLAM	KEPUASAN NASABAH
N		60	60	60
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	36.47	23.02	22.85
	Std. Deviation	2.347	1.672	1.745
	Absolute	.173	.163	.168
Most Extreme Differences	Positive	.140	.118	.122
	Negative	-.173	-.163	-.168
Kolmogorov-Smirnov Z		1.342	1.260	1.298
Asymp. Sig. (2-tailed)		.055	.083	.069

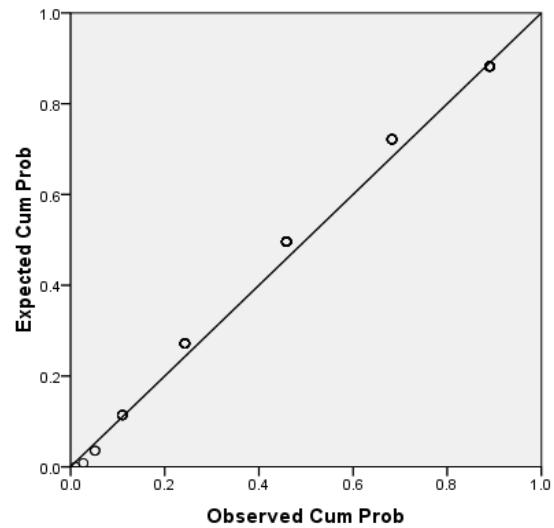
a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

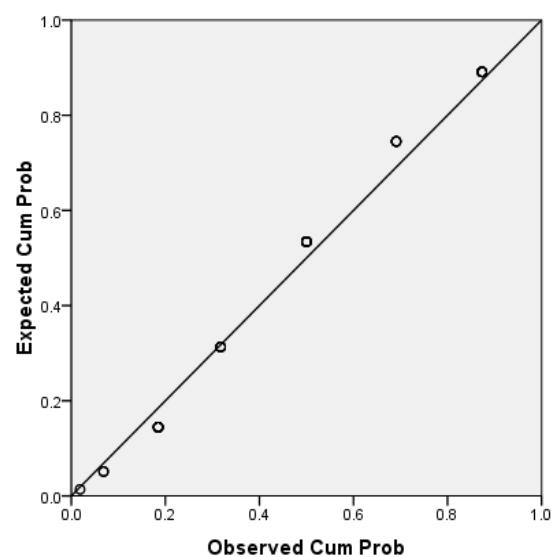
Normal P-P Plot of KUALITAS PRODUK



Normal P-P Plot of NILAI ISLAM



Normal P-P Plot of KEPUASAN NASABAH



Lampiran 5

Uji Asumsi Klasik

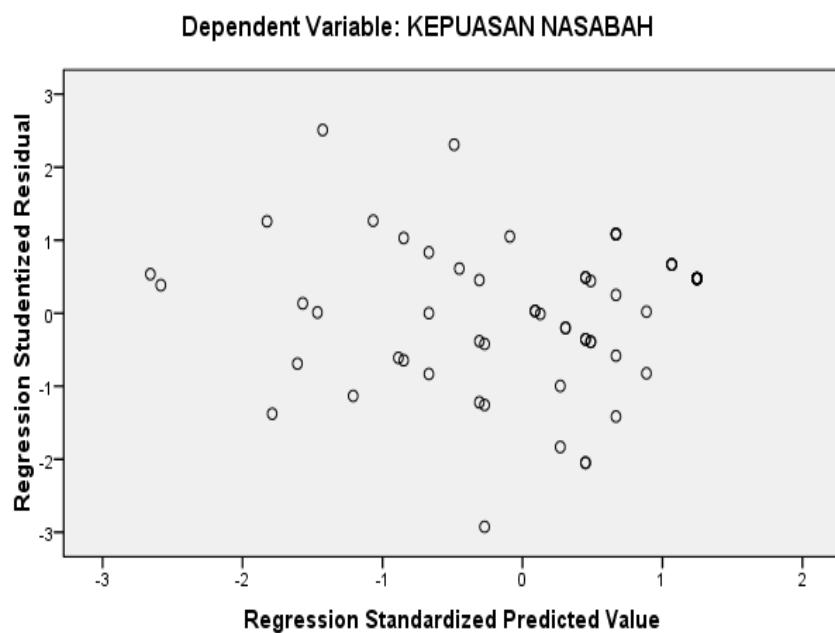
A. Uji Multikolinieritas

Model	Coefficients ^a	
	Tolerance	VIF
1 KUALITAS PRODUK	.549	1.822
NILAI ISLAM	.549	1.822

a. Dependent Variable: KEPUASAN NASABAH

B. Uji Heteroskedasitas

Scatterplot



Lampiran 6

Uji Regresi Linear Berganda

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.729 ^a	.531	.515	1.216

a. Predictors: (Constant), NILAI ISLAM, KUALITAS PRODUK

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	95.419	2	47.710	32.286	^a .000
	Residual	84.231	57	1.478		
	Total	179.650	59			

a. Predictors: (Constant), NILAI ISLAM, KUALITAS PRODUK

b. Dependent Variable: KEPUASAN NASABAH

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error			
1	(Constant)	2.842	2.565		1.108	.272
	KUALITAS PRODUK	.229	.091	.308	2.518	.015
	NILAI ISLAM	.506	.128	.485	3.961	.000

a. Dependent Variable: KEPUASAN NASABAH

Lampiran 7

Titik Presentase Distribusi t¹

df = 41-80

df/	0.25 0.50	0.10 0.20	0.05 0.10	0.25 0.050	0.01 0.02	0.005 0.010	0.001 0.002
41	0.68052	1.30254	1.68288	2.01954	2.42080	2.70118	3.30127
42	0.68038	1.30204	1.68195	2.01808	2.41847	2.69807	3.29595
43	0.68024	1.30155	1.68107	2.01669	2.41625	2.69510	3.29089
44	0.68011	1.30109	1.68023	2.01537	2.41413	2.69228	3.28607
45	0.67998	1.30065	1.67943	2.01410	2.41212	2.68959	3.28148
46	0.67986	1.30023	1.67866	2.01290	2.41019	2.68701	3.27710
47	0.67975	1.29982	1.67793	2.01174	2.40835	2.68456	3.27291
48	0.67964	1.29944	1.67722	2.01063	2.40658	2.68220	3.26891
49	0.67953	1.29907	1.67655	2.00958	2.40489	2.67995	3.26508
50	0.67943	1.29871	1.67591	2.00856	2.40327	2.67779	3.26141
51	0.67933	1.29837	1.67528	2.00758	2.40172	2.67572	3.25789
52	0.67924	1.29805	1.67469	2.00665	2.40022	2.67373	3.25451
53	0.67915	1.29773	1.67412	2.00575	2.39879	2.67182	3.25127
54	0.67915	1.29743	1.67356	2.00488	2.39741	2.66998	3.24815
55	0.67898	1.29713	1.67303	2.00404	2.39608	2.66822	3.24515
56	0.67890	1.29685	1.67252	2.00324	2.39480	2.66651	3.24226
57	0.67882	1.29658	1.67203	2.00247	2.39357	2.66487	3.23948
58	0.67874	1.29632	1.67155	2.00172	2.39238	2.66329	3.23680
59	0.67867	1.29607	1.67109	2.00100	2.39123	2.66176	3.23421
60	0.67860	1.29582	1.67065	2.00030	2.39012	2.66028	3.23171
61	0.67853	1.29558	1.67022	1.99962	2.38905	2.65886	3.22930
62	0.67847	1.29536	1.66980	1.99897	2.38801	2.65748	3.22696
63	0.67840	1.29513	1.66940	1.99834	2.38701	2.65615	3.22471
64	0.67834	1.29492	1.66901	1.99773	2.38604	2.65485	3.22253
65	0.67828	1.29471	1.66864	1.99714	2.38510	2.65360	3.22041
66	0.67823	1.29451	1.66827	1.99656	2.38419	2.65239	3.21837
67	0.67817	1.29432	1.66792	1.99601	2.38330	2.65122	3.21639
68	0.67811	1.29413	1.66757	1.99547	2.38245	2.65008	3.21446
69	0.67806	1.29394	1.66724	1.99495	2.38161	2.64898	3.21260
70	0.67801	1.29376	1.66691	1.99444	2.38081	2.64790	3.21079
71	0.67796	1.29359	1.66660	1.99394	2.37002	2.64686	3.20903
72	0.67791	1.29342	1.66629	1.99346	2.37926	2.64585	3.20733
73	0.67787	1.29326	1.66600	1.99300	2.37852	2.64487	3.20567
74	0.67782	1.29310	1.66571	1.99254	2.37780	2.64391	3.20406
75	0.67778	1.29294	1.66543	1.99210	2.37710	2.64298	3.20406
76	0.67773	1.29279	1.66515	1.99167	2.37642	2.64208	3.20096
77	0.67769	1.29264	1.66488	1.99125	2.38576	2.64120	3.19948
78	0.67765	1.29250	1.66462	1.99085	2.38511	2.64034	3.19804
79	0.67761	1.29236	1.66437	1.99045	2.37448	2.63950	3.19663
80	0.67757	1.29222	1.66412	1.99006	2.37387	2.63869	3.19526

¹ Junaidi, Titik Presentase Distribusi, dalam <http://Junaidichaniag4890.Worspress.Com>, diakses pada tanggal: 16 April 2016

Titik Presentase Distribusi F untuk Probabilita = 0.05

df untuk Penyebut N2	df untuk Pembilang N1														
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
46	4.05	3.20	2.81	2.57	2.42	2.30	2.22	2.15	2.09	2.04	2.00	1.97	1.94	1.91	1.89
47	4.05	3.20	2.80	2.57	2.41	2.30	2.21	2.14	2.09	2.04	2.00	1.96	1.93	1.91	1.88
48	4.04	3.19	2.80	2.57	2.41	2.29	2.21	2.14	2.08	2.03	1.99	1.96	1.93	1.90	1.88
49	4.04	3.19	2.79	2.56	2.40	2.29	2.20	2.13	2.08	2.03	1.99	1.96	1.93	1.90	1.88
50	4.03	3.18	2.79	2.56	2.40	2.29	2.20	2.13	2.07	2.03	1.99	1.95	1.92	1.89	1.87
51	4.03	3.18	2.79	2.55	2.40	2.28	2.20	2.13	2.07	2.02	1.98	1.95	1.92	1.89	1.87
52	4.03	3.18	2.78	2.55	2.39	2.28	2.19	2.12	2.07	2.02	1.98	1.94	1.91	1.89	1.86
53	4.02	3.17	2.78	2.55	2.39	2.28	2.19	2.12	2.06	2.01	1.97	1.94	1.91	1.88	1.86
54	4.02	3.17	2.78	2.54	2.39	2.27	2.18	2.12	2.06	2.01	1.97	1.94	1.91	1.88	1.86
55	4.02	3.16	2.77	2.54	2.38	2.27	2.18	2.11	2.06	2.01	1.97	1.93	1.90	1.88	1.85
56	4.01	3.16	2.77	2.54	2.38	2.27	2.18	2.11	2.05	2.00	1.96	1.93	1.90	1.87	1.85
57	4.01	3.16	2.77	2.53	2.38	2.26	2.18	2.11	2.05	2.00	1.96	1.93	1.90	1.87	1.85
58	4.01	3.16	2.76	2.53	2.37	2.26	2.17	2.10	2.05	2.00	1.96	1.92	1.89	1.87	1.84
59	4.00	3.15	2.76	2.53	2.37	2.26	2.17	2.10	2.04	2.00	1.96	1.92	1.89	1.86	1.84
60	4.00	3.15	2.76	2.53	2.37	2.25	2.17	2.10	2.04	1.99	1.95	1.92	1.89	1.86	1.84
61	4.00	3.15	2.76	2.52	2.37	2.25	2.16	2.09	2.04	1.99	1.95	1.91	1.88	1.86	1.83
62	4.00	3.15	2.75	2.52	2.36	2.25	2.16	2.09	2.03	1.99	1.95	1.91	1.88	1.85	1.83
63	3.99	3.14	2.75	2.52	2.36	2.25	2.16	2.09	2.03	1.98	1.94	1.91	1.88	1.85	1.83
64	3.99	3.14	2.75	2.52	2.36	2.24	2.16	2.09	2.03	1.98	1.94	1.91	1.88	1.85	1.83
65	3.99	3.14	2.75	2.51	2.36	2.24	2.15	2.08	2.03	1.98	1.94	1.90	1.87	1.85	1.82
66	3.99	3.14	2.74	2.51	2.35	2.24	2.15	2.08	2.03	1.98	1.94	1.90	1.87	1.84	1.82
67	3.89	3.13	2.74	2.51	2.35	2.24	2.15	2.08	2.02	1.98	1.93	1.90	1.87	1.84	1.82
68	3.89	3.13	2.74	2.51	2.35	2.24	2.15	2.08	2.02	1.97	1.93	1.90	1.87	1.84	1.82
69	3.89	3.13	2.74	2.50	2.35	2.23	2.15	2.08	2.02	1.97	1.93	1.90	1.86	1.84	1.81
70	3.89	3.13	2.74	2.50	2.35	2.23	2.14	2.07	2.02	1.97	1.93	1.89	1.86	1.84	1.81
71	3.89	3.13	2.73	2.50	2.34	2.23	2.14	2.07	2.01	1.97	1.93	1.89	1.86	1.83	1.81
72	3.97	3.12	2.73	2.50	2.34	2.23	2.14	2.07	2.01	1.96	1.92	1.89	1.86	1.83	1.81
73	3.97	3.12	2.73	2.50	2.34	2.23	2.14	2.07	2.01	1.96	1.92	1.89	1.86	1.83	1.81
74	3.97	3.12	2.73	2.50	2.34	2.22	2.14	2.07	2.01	1.96	1.92	1.89	1.85	1.83	1.80
75	3.97	3.12	2.73	2.49	2.34	2.22	2.13	2.06	2.01	1.96	1.92	1.88	1.85	1.83	1.80
76	3.97	3.12	2.72	2.49	2.33	2.22	2.13	2.06	2.01	1.96	1.92	1.88	1.85	1.82	1.80
77	3.97	3.12	2.72	2.49	2.33	2.22	2.13	2.06	2.00	1.96	1.92	1.88	1.85	1.82	1.80
78	3.96	3.11	2.72	2.49	2.33	2.22	2.13	2.06	2.00	1.95	1.91	1.88	1.85	1.82	1.89
79	3.96	3.11	2.72	2.49	2.33	2.22	2.13	2.06	2.00	1.95	1.91	1.88	1.85	1.82	1.79
80	3.96	3.11	2.72	2.49	2.33	2.21	2.13	2.06	2.00	1.95	1.91	1.88	1.84	1.82	1.79
81	3.96	3.11	2.72	2.48	2.33	2.21	2.12	2.05	2.00	1.95	1.91	1.87	1.84	1.82	1.79
82	3.96	3.11	2.72	2.48	2.33	2.21	2.12	2.05	2.00	1.95	1.91	1.87	1.84	1.81	1.79
83	3.96	3.11	2.71	2.48	2.32	2.21	2.12	2.05	1.99	1.95	1.91	1.87	1.84	1.81	1.79
84	3.96	3.11	2.71	2.48	2.32	2.21	2.12	2.05	1.99	1.95	1.90	1.87	1.84	1.81	1.79
85	3.95	3.10	2.71	2.48	2.32	2.21	2.12	2.05	1.99	1.94	1.90	1.87	1.84	1.81	1.79
86	3.95	3.10	2.71	2.48	2.32	2.21	2.12	2.05	1.99	1.94	1.90	1.87	1.84	1.81	1.78
87	3.95	3.10	2.71	2.48	2.32	2.20	2.12	2.05	1.99	1.94	1.90	1.87	1.83	1.81	1.78
88	3.95	3.10	2.71	2.48	2.32	2.20	2.12	2.05	1.99	1.94	1.90	1.86	1.83	1.81	1.78
89	3.95	3.10	2.71	2.47	2.32	2.20	2.11	2.04	1.99	1.94	1.90	1.86	1.83	1.80	1.78
90	3.95	3.10	2.71	2.47	2.32	2.20	2.11	2.04	1.99	1.94	1.90	1.86	1.83	1.80	1.78



KEMENTERIAN AGAMA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI TULUNGAGUNG
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jl. Mayor Sujadi Timur 46 Telp. (0355) 321513 Fax. (0355) 321656
Tulungagung – Jawa Timur 66221 website: febi.iain-tulungagung.ac.id

Nomor : In.17/F.IV/TL.00/ 1831/2015

Tulungagung, 29 Desember 2015

Lamp : -

Hal : Permohonan Izin Penelitian

Kepada
Yth. **PIMPINAN BANK MUAMALAT INDONESIA CAPEM TULUNGAGUNG**
di
Tempat

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Disampaikan dengan hormat, dalam rangka menyelesaikan program Sarjana (S-1), kami mengharap kesediaan Bapak/Ibu agar mahasiswa berikut ini:

nama : NILA NADHIROH

NIM : 2823123108

Jur/Prodi : Perbankan Syariah

diberikan izin melakukan penelitian di tempat/lokasi Bapak/Ibu dalam menyusun skripsi dengan judul:

"Pengaruh Kualitas Produk dan Penerapan Nilai Islam Terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank Muamalat Indonesia Cabang Pembantu Tulungagung".

Demikian surat ini, atas perhatian dan kesediaan Bapak/Ibu disampaikan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

a.n. Dekan
Wakil Dekan

DR. NURAINI LATIFAH, SE., MM
NIP. 197009011999032002



Bank Muamalat

SURAT KETERANGAN PENELITIAN

(014/srt-ket/BMI-TLA/IV/2016)

Assalamu'alaikum Wr.Wb.,

Semoga kita senantiasa mendapat limpahan rahmat dan karunia dari Allah SWT. serta lindungan-Nya dan diberikan kemudahan dalam menunaikan tugas sehari-hari, Amiin.

Yang bertanda tangan di bawah ini *Relationship Manager Funding* Bank Muamalat Cabang Pembantu Tulungagung menerangkan bahwa:

Nama : Nila Nadhiroh
NIM : 2823123108
Jurusan : Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Telah mengadakan penelitian pada:

Hari/tanggal : 28 Maret – 28 April 2016
Tempat : Bank Muamalat Cabang Pembantu Tulungagung
Judul : **“PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN PENERAPAN NILAI ISLAM TERHADAP KEPUASAN NASABAH DI BANK MUAMALAT INDONESIA CAPEM TULUNGAGUNG”**

Skripsi tersebut dibawah bimbingan:

Nama : Prastyo Rinie Budi Utami
Jabatan : *Relationship Manager Funding* Bank Muamalat KCP Tulungagung
Demikian surat ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Billahi taufiq Walhidayah Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

PT. BANK MUAMALAT INDONESIA, Tbk.
CABANG PEMBANTU TULUNGAGUNG



Bank Muamalat
CAPEM TULUNGAGUNG

Prastyo Rinie Budi Utami
Relationship Manager Funding



KEMENTERIAN AGAMA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI TULUNGAGUNG
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jl. Mayor Sujadi Timur 46 Telp. (0355) 321513 Fax. (0355) 321656
Tulungagung - Jawa Timur 66221

KENDALI BIMBINGAN SKRIPSI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Nama : Afila Aladiroh

NIM : 2823123108

Prodi : Perbankan Syariah

Pembimbing : H. Dede Arrohman M.A.

Judul Skripsi : Pengaruh kualitas Produk dan Penerapan nilai
Islam terhadap kepuasan nasabah pada Bank
Muamalat Indonesia Cabang Tulungagung

No	Tanggal	Materi Konsultasi	Tanda Tangan Pembimbing
1		BAB II & BAB III	
2	22 Feb 16	BAB II	
3	2 March 16	BAB II & BAB III	
4	15 March 16	BAB II & BAB III	
5	23 March 16	BAB III	
6	26 April 16	BAB IV	
7	27 April 16	BAB V	
10			

Tulungagung, 29 April 2016

Ketua Jurusan

MUHAMAD AQIM ADLAN, M.E.I
NIP. 197404162008011008



KEMENTERIAN AGAMA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI TULUNGAGUNG
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jl. Mayor Sujadi Timur 46 Telp. (0355) 321513 Fax. (0355) 321656
Tulungagung - Jawa Timur 66221

KENDALI BIMBINGAN SKRIPSI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

IDENTITAS		
Nama : Alla Adhiron	Jurusan : Pribantikan Syariah	
NIM : 2823123108	Dosen Pembimbing : H. Dede Mursyuman M.ag	
JUDUL SKRIPSI		
Pengaruh Kualitas Produk dan Venegaran nilai Islam terhadap kepuasan nasabah pada bank muamalat Indonesia cabang Tulungagung		
Hari & Tanggal Bimbingan :		
Materi Bimbingan : BAB I & BAB II		
CATATAN PEMBIMBING		
1. Isi a. Cari Teori kualitas Produk yang lebih tepat b. Mengjelaskan logika berpikir kerangka konseptual		
2. Sistematika Penulisan dan Pengetikan		
3. Metodologi kurang jelas asumsi klasik		
4. Catatan lain		
Tanda Tangan Pembimbing 	Tanda Tangan Mahasiswa 	
*)Harap dibawa dan diisi setiap konsultasi dan bimbingan skripsi		



KEMENTERIAN AGAMA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI TULUNGAGUNG
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jl. Mayor Sugadi Timur 46 Telp. (0355) 321513 Fax. (0355) 321656
Tulungagung - Jawa Timur 66221

KENDALI BIMBINGAN SKRIPSI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

IDENTITAS		
Nama : <i>Zilla Zadhirah</i>	Jurusan	: <i>Perbankan Syariah</i>
NIM : <i>2822123108</i>	Dosen Pembimbing	: <i>H. Dede Muurohman M.ag</i>
JUDUL SKRIPSI		
<i>Pengaruh kualitas produk dan literatur ilmu Islam terhadap kepuasan nasabah pada bank Muamalat Indonesia cabang Tulungagung</i>		
Hari & Tanggal Bimbingan : <i>Senin, 22 Februari 2016</i>		
Materi Bimbingan : <i>BAB II</i>		
CATATAN PEMBIMBING		
<p>1. Isi</p> <p>a. Menjelaskan produk Perbankan kaitanya dengan kualitas produk</p> <p>b. menyimpulkan penelitian terdahulu</p>		
<p>2. Sistematika Penulisan dan Pengetikan</p>		
<p>3. Metodologi</p>		
<p>4. Catatan lain</p>		
Tanda Tangan Pembimbing		Tanda Tangan Mahasiswa
<i>H. Dede Muurohman M.ag</i>		<i>Zilla Zadhirah</i>

*Harap dibawa dan diisi setiap konsultasi dan bimbingan skripsi



KEMENTERIAN AGAMA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI TULUNGAGUNG
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jl. Mayor Sujadi Timur 46 Telp. (0355) 321513 Fax. (0355) 321656
Tulungagung - Jawa Timur 66221

KENDALI BIMBINGAN SKRIPSI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

IDENTITAS	
Nama : Aila Radhiyah	Jurusan : Perbankan syariah
NIM : 2823123108	Dosen Pembimbing : H. Dede Nurrohman M.A.
JUDUL SKRIPSI	
Pengaruh kualitas Produk dan Penerapan nilai Islam terhadap kepuasan Nasabah pada Bank Muamalat Indonesia cabang Tulungagung.	
Hari & Tanggal Bimbingan : Rabu, 2 Maret 2016	
Materi Bimbingan : BAB I & BAB III	
CATATAN PEMBIMBING	
<p>1. Isi Teori kepuasan Nasabah ditatai dengan kualitas pelayanan</p>	
<p>2. Sistematika Penulisan dan Pengetikan</p> <ul style="list-style-type: none">a. Kata Miringb. Kata dipisahc. Urutan angka sub babd. Penggunaan kata atas	
<p>3. Metodologi</p> <ul style="list-style-type: none">a. Pernyataan kisi-kisi instrumen belum benarb. Pernyataan kepuasan Nasabah menggunakan kualitas pelayanan saja.	
<p>4. Catatan lain</p>	
Tanda Tangan Pembimbing	Tanda Tangan Mahasiswa
H. Dede Nurrohman M.A.	Aila Radhiyah

*Harap dibawa dan disi setiap konsultasi dan bimbingan skripsi



**KEMENTERIAN AGAMA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI TULUNGAGUNG
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jl. Mayor Sujadi Timur 46 Telp. (0355) 321513 Fax. (0355) 321656
Tulungagung - Jawa Timur 66221

**KENDALI BIMBINGAN SKRIPSI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

IDENTITAS		
Nama : <u>Xilla Adhiron</u>	Jurusan : <u>Perbankan Syariah</u>	
NIM : <u>2823128108</u>	Dosen Pembimbing : <u>H. Dede Mursyuman M.ag</u>	
JUDUL SKRIPSI		
<u>Pengaruh kualitas produk dan penyaluran nilai Islam terhadap kepuasan nasabah pada Bank Muamalat Tulungagung</u>		
Hari & Tanggal Bimbingan : Selasa 15 Maret 2016		
Materi Bimbingan : <u>DAOS II</u>		
CATATAN PEMBIMBING		
<p>1. Isi</p> <p>a. Mengelaskan teori "jaminan" pada Indikator penyaluran nilai Islam</p>		
<p>2. Sistematika Penulisan dan Pengetikan</p>		
<p>3. Metodologi</p> <p>a. Membenahi kisi-kisi instrumen</p>		
<p>4. Catatan lain</p>		
Tanda Tangan Pembimbing		Tanda Tangan Mahasiswa
<u>H. Dede Mursyuman M.ag</u>		<u>Xilla Adhiron</u>

*Harap dibawa dan disi setiap konsultasi dan bimbingan skripsi



KEMENTERIAN AGAMA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI TULUNGAGUNG
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jl. Mayor Sujadi Timur 46 Telp. (0355) 321513 Fax. (0355) 321656
Tulungagung - Jawa Timur 66221

KENDALI BIMBINGAN SKRIPSI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

IDENTITAS		
Nama : Aila Khadisah	Jurusan : Perbankan Syariah	
NIM : 2823123108	Dosen Pembimbing : H. Dede Kurniawan, M.ag	
JUDUL SKRIPSI		
Pengaruh kualitas Produk dan Pengetahuan nilai Islam terhadap kepuasan nasabah di bank Muamalat Tulungagung		
Hari & Tanggal Bimbingan : Selasa 23 Maret 2016		
Materi Bimbingan : BAB III		

CATATAN PEMBIMBING

1. Isi

2. Sistematika Penulisan dan Pengetikan

3. Metodologi

4. Catatan lain

Memberikan pernyataan angket

Tanda Tangan Pembimbing	Tanda Tangan Mahasiswa

*Harap dibawa dan disi setiap konsultasi dan bimbingan skripsi



KEMENTERIAN AGAMA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI TULUNGAGUNG
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jl. Mayor Sujadi Timur 46 Telp. (0355) 321513 Fax. (0355) 321656

Tulungagung – Jawa Timur 66221

KENDALI BIMBINGAN SKRIPSI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

IDENTITAS		
Nama : Alla Alachiroh	Jurusan : Perbankan Syariah	
NIM : 2823123108	Dosen Pembimbing : H. Dede Alurrahman, M.Eng	
JUDUL SKRIPSI		
Pengaruh kualitas produk dan penerapan nilai Islam terhadap kepuasan nasabah di Bank Muamalat Tulungagung		
Hari & Tanggal Bimbingan : Selasa 26 April 2016		
Materi Bimbingan : BAB V		
CATATAN PEMBIMBING		
1. Isi REVISI BAB V		
2. Sistematika Penulisan dan Pengetikan		
3. Metodologi		
4. Catatan lain		
Tanda Tangan Pembimbing		Tanda Tangan Mahasiswa

*Harap dibawa dan disi setiap konsultasi dan bimbingan skripsi



KEMENTERIAN AGAMA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI TULUNGAGUNG
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jl. Mayor Sujadi Timur 46 Telp. (0355) 321513 Fax. (0355) 321656
Tulungagung - Jawa Timur 66221

KENDALI BIMBINGAN SKRIPSI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

IDENTITAS		
Nama : Alila Khadiroh	Jurusan : Perbankan Syariah	
NIM : 2823123108	Dosen Pembimbing : H. Dede Yusrohman M.ag	
JUDUL SKRIPSI		
Pengaruh kualitas Produk dan Penerapan nilai Islam terhadap keluasan nasabah di Bank Muamalat Tulungagung		
Hari & Tanggal Bimbingan : Rabu, 27 April 2016		
Materi Bimbingan : BAB VI		
CATATAN PEMBIMBING		
1. Isi		
2. Sistematika Penulisan dan Pengetikan		
3. Metodologi		
4. Catatan lain <i>Membentahi kesimpulan dan Saran</i>		
Tanda Tangan Pembimbing	Tanda Tangan Mahasiswa	

*Harap dibawa dan disi setiap konsultasi dan bimbingan skripsi

BIODATA PENELITI

1. Identitas Peneliti

Nama : Nila Nadhiroh
Tempat Tanggal Lahir : Tulungagung, 20 Agustus 1993
Jenis Kelamin : Perempuan
Alamat : Dsn Plenggrong Ds. Tiudan RT/RW 01/11
Kec. Gondang kab. Tulungagung
No Telp : 085746974386
E-mail : nadhirniela@yahoo.co.id

2. Pendidikan Formal

TK Al-Khodijah Tiudan (1999-2000)
MI Al-Ishlah Tiudan (2000-2006)
SMPI Sunan Pandanaran Ngunut (2006-2009)
MAN Kunir Wonodadi Blitar (2009-2012)
Institute Agama Islam Negeri (IAIN) Tulungagung (2012-2016)