



SKALA PENGUKURAN

A. Definisi Skala Pengukuran

Skala pengukuran adalah penentuan atau penetapan skala atas suatu variabel berdasarkan jenis data yang melekat dalam variable penelitian. Pengukuran merupakan aturan-aturan pemberian angka untuk berbagai objek sedemikian rupa sehingga angka ini mewakili kualitas atribut⁷⁰. Skala pengukuran merupakan acuan atau pedoman untuk menentukan alat ukur demi memperoleh hasil data kuantitatif. Misalnya alat ukur panjang adalah meter, berat adalah kg, ton, kuintal dan sebagainya.

Dengan menentukan skala pengukuran, maka nilai variabel yang diukur dengan instrument tertentu dalam bentuk angka, sehingga akan lebih akurat, efisien dan komunikatif. Sebagai contoh, berat emas 19 gram, berat besi 100 kg, suhu badan orang yang sehat 37 derajat Celsius, IQ seseorang 150. Selanjutnya dalam pengukuran sikap, sikap sekelompok orang akan diketahui termasuk gradasi mana dari suatu skala sikap. Pada dasarnya skala pengukuran dapat digunakan

⁷⁰ Muhammad, *Metode penelitian Ekonomi Islam*, (Yogyakarta: UPFE-UMY, 2005), cet. Ke 1, hal. 72.

dalam berbagai bidang. perbedaan terletak pada isi dan penekanannya.

Jadi, pengukuran tidak lain dari penunjukan angka-angka pada satu variabel menurut aturan yang telah ditentukan. Yang mana aturan pertama yang perlu diketahui seorang peneliti agar dapat mengukur atau memberikan nilai yang tepat untuk konsep yang diamatinya adalah mengenai tingkat pengukuran. Skala pengukuran memiliki implikasi penting untuk analisis data, seperti halnya untuk jenis penarikan kesimpulan dari penelitian yang dibuat berdasarkan pengukuran tersebut⁷¹. Prosedur statistik yang paling sering digunakan adalah dengan mengasumsikan sebagai skala interval.

Dalam Pengelompokan skala memakai sistem bilangan nyata. Dasar yang paling umum untuk membuat skala memiliki ciri-ciri bilangannya berurutan, selisih antara bilangan-bilangan adalah berurutan, deret bilangan mempunyai asal mula yang unik yang ditandai dengan bilangan nol.

B. Macam-Macam Skala Pengukuran

Macam-macam skala pengukuran dapat berupa skala nominal, ordinal, interval, dan skala rasio⁷².

1. Skala nominal

In nominal scale, objects or individuals are assigned to categories that have no numerical properties. Nominal scale have the characteristics of identity but lack the order properties. Variables measured on a nominal scale are often

⁷¹Abbas Tashakkori dan Charles Teddlie, *Mixed Methodology*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, cet. 1, 2010), hal. 130.

⁷²Sugiyono, *Metode Penelitian*, hal. 147-148.

*referred to as categorical variable because the data are divided into categories. Some examples of categorical variables, or data measured on a nominal scale, are ethnicity, gender, and political affiliation*⁷³.

Artinya, pada skala nominal, objek atau individu diperuntukkan pada kategori yang tidak memiliki sifat numerik. Skala nominal memiliki identitas karakteristik tetapi tidak memiliki sifat mengurutkan. Variabel yang diukur pada skala nominal sering disebut sebagai skala kategori karena data dibagi dalam beberapa kategori. Beberapa contoh variabel kategori, atau data yang diukur pada skala nominal, yaitu etnis, gender, dan afiliasi politik.

Skala nominal adalah tingkatan paling sederhana pada tingkatan pengukuran. Skala ini dipakai untuk menggolongkan objek-objek atau peristiwa ke dalam kelompok yang terpisah berdasar kesamaan atau perbedaan ciri-ciri tertentu dari objek yang diamati. Kategori dalam menggolongkan ke kelompok-kelompok tertentu sudah dimasukkan dan dilambangkan dengan kata-kata, huruf, simbol atau atau angka. Skala nominal tidak dapat dioperasikan secara matematis seperti tambah, kurang, kali atau bagi⁷⁴.

⁷³Sherry L. Jackson, *Research Methods A Modular Approach*, (USA: Wadsworth, 2012), hal. 59.

⁷⁴Zuar Juliadi, Irfan, dan Saprin Manurung, *Metodologi Penelitian Bisnis Konsep Dan Aplikasi*, (Medan, UMSU PRESS, 2014), hal. 66.

Berikut ciri-ciri data berskala nominal antara lain:

- a. Hanya bersifat membedakan, tidak mengurutkan mana kategori yang lebih tinggi, mana kategori yang lebih rendah
- b. Memiliki kategori yang bersifat homogen, *mutually exclusive* dan *exhaustive*. *Mutually exclusive* dan *exhaustive* artinya setiap individu harus dapat dikategorikan hanya pada satu kategori saja dan setiap kategori harus mengakomodasi seluruh data⁷⁵.

Skala nominal disebut juga dengan *frequency data* atau *categorical data*. Biasanya menggunakan kode berupa angka yang berguna sebagai label atau simbol kategori untuk membedakan dan tidak memperlihatkan besaran atau tingkatan. Sebagai contoh, jenis kelamin di beri angka sebagai simbol, 0=laki-laki dan 1=perempuan. Status pernikahan, 1= menikah dan 2=tidak menikah.

2. Skala ordinal

Semua karakteristik yang ada pada skala nominal dimiliki oleh skala ordinal. Yang membedakannya adalah skala ordinal mempunyai urutan atau peringkat antar kategori dari tingkatan yang paling rendah ke tingkatan yang paling tinggi berdasar atribut tertentu. Angka yang digunakan hanya menentukan posisi dalam suatu seri yang urut, bukan nilai absolut, namun

⁷⁵Zulfikar dan I. Nyoman Budiantara, *Manajemen Riset Dengan Pendekatan Komputasi Statistika*, (Yogyakarta: Deepublish, 2014), hal. 98.

angka tersebut tidak dapat ditambahkan, dikurangi, dikalikan maupun dibagi (tidak berlaku operasi matematika).

Dengan demikian skala ordinal merupakan data dengan memperhatikan adanya urutan. Contoh skala ordinal yaitu tingkat kesukaan akan suatu produk makanan dengan skala 1 sampai dengan skala 4.

1 : sangat tidak suka

2 : tidak suka

3 : suka

4 : sangat suka

3. Skala Interval

Tingkatan skala ini berada antara skala ordinal dan nominal. Karakteristik yang ada dalam skala ordinal masuk dalam skala interval. Yang membedakannya, skala interval memiliki satuan skala, atau satuan pengukuran yang standar dan jarak antar kategori dapat diketahui. Skala interval tidak memiliki titik nol (0) yang sesungguhnya, sehingga tidak berlaku operasi perbandingan, akan tetapi berlaku operasi penjumlahan serta pengurangan.

Contoh variabel berskala interval adalah

a. IPK :

– 0,00 – 1,99 (1)

– 2,00 – 2,99 (2)

– 3,00 – 4,00 (3)

b. Penghasilan :

– < 500 ribu (1)

– 500 ribu – 1,5 juta(2)

– > 1,5 juta (3) :⁷⁶

4. Skala Rasio

Secara mendasar skala rasio sama dengan skala interval, yang membedakan hanyalah skala rasio mempunyai titik nol (0) yang sesungguhnya. Dengan demikian skala rasio atau perbandingan antara kategori bisa diketahui dengan jelas dan dapat dilakukan semua operasi matematika. Contohnya adalah usia Andi 18 tahun sedangkan usia resa 9 tahun. Maka, dapat dinyatakan bahwa usia Andi adalah dua kali indah. Kedua, orang yang beratnya 100 kg dua kali lebih berat dari orang yang beratnya 50 kg⁷⁷.

Berbagai skala tentang sikap dan perilaku yang bisa dipergunakan dalam penelitian Administrasi, Pendidikan, Ekonomi, Bisnis dan Sosial antara lain adalah:

1. Skala Likert

Skala likert adalah skala yang dapat dipergunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang suatu gejala atau fenomena sosial⁷⁸. Variabel penelitian adalah fenomena sosial yang terjadi dan diaplikasikan secara khusus oleh peneliti dalam penelitian. Pada skala likert, variabel diukur dijabarkan dan dijadikan sebagai indikator variabel. Selanjutnya indikator-indikator

⁷⁶Nanang Martono, *Metode Penelitian Kuantitatif*, (Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 2015), hal. 62.

⁷⁷ Christionus S., *Belajar Kilat SPSS 17*, (Yogyakarta: ANDI, 2010), hal. 49.

⁷⁸Djaali dan Pudji Muljono, *Pengukuran Dalam Bidang Pendidikan*, (Jakarta: Grasindo, 2007), hal. 28.

tersebut menjadi dasar untuk menyusun item-item instrumen yang berupa pernyataan atau pertanyaan.

Jawaban setiap item instrumen yang menggunakan skala likert mempunyai gradiasi dari sangat positif sampai sangat negatif, yang dapat berupa kata-kata, antara lain:

a	Sangat Setuju
b	Setuju
c	Ragu-ragu
d	Tidak Setuju
e	Sangat Tidak Setuju

a	Selalu
b	Sering
c	Kadang-Kadang
d	Tidak Pernah

Untuk keperluan analisis kuantitatif, maka jawaban itu dapat diberi skor, misalnya:

- a. Setuju/selalu/sangat positif diberi skor 5
- b. Setuju/sering/positif diberi skor 4
- c. Ragu-ragu/kadang-kadang/netral diberi skor 3
- d. Tidak setuju/hampir/tidak pernah/negatif diberi skor 2
- e. Sangat tidak setuju/tidak pernah diberi skor 1

Penyusunan instrumen penelitian yang memakai skala likert bisa dibuat dalam bentuk *checklist* maupun pilihan ganda.

Sebagai contoh dalam bentuk *checklist*, berilah jawaban pertanyaan berikut sesuai dengan pendapat anda, dengan cara memberi tanda (√) pada kolom yang tersedia.

		S	T	N	S	S
	Pernyataan	T	S			S
		S				S
1	Kantor Bank Umum Syariah seharusnya mudah dijangkau dan tidak jauh dari pusat kegiatan ekonomi				√	

SS	= Sangat Setuju	diberi skor	5
ST	= Setuju	diberi skor	4
N	= Netral	diberi skor	3
TS	= Tidak Setuju	diberi skor	2
STS	= Sangat Tidak Setuju	diberi skor	1

Selanjutnya contoh dalam bentuk pilihan ganda. Berilah salah satu jawaban terhadap pertanyaan berikut sesuai dengan pendapat anda, dengan cara memberi tanda lingkaran pada nomor jawaban yang tersedia.

1. *Prosedur kerja yang baru itu akan segera diterapkan di lembaga anda?*

- a. Sangat tidak setuju
- b. Tidak setuju
- c. Setuju
- d. Sangat setuju

2. Skala Guttman

Tipe skala pengukuran ini adalah jawaban yang tegas yaitu, “ya-tidak”, “benar-salah”, “pernah-tidak pernah”, “positif-negatif” dan sebagainya. Data ini bisa berupa data interval atau rasio dikotomi (dua alternatif). Dalam skala Guttman, hanya ada dua interval yaitu setuju atau tidak setuju, hal ini berbeda dengan skala Likert. Penelitian ini menggunakan skala Guttman apabila ingin memperoleh jawaban yang tegas terhadap rumusan masalah yang ditanyakan.

Contohnya:

1. Status perkawinan: a. Kawin b. Tidak Kawin
 2. Bagaimana pendapat anda, bila orang itu menjabat pimpinan di perusahaan ini?
 - a. Setuju
 - b. Tidak Setuju
- ## 3. Skala Semantic Deferential

Menurut Kultar Singh dalam buku *Quantitative Social Research Methods*, menyatakan bahwa “*The semantic differential scalling procedure was developed by Orgood in the 1950s to deal with attitudes such as emotions and feeling*”⁷⁹. Artinya, prosedur skala semantik diferensial dikembangkan oleh Osgood pada tahun 1950 untuk menyusun sikap seperti emosi dan perasaan. skala ini digunakan untuk mengukur sikap, hanya bentuknya tidak pilihan ganda maupun *checklist*.

Skala ini disusun dalam satu garis kontinum yang jawaban “*sangat positif*” yang terletak di bagian kanan garis, dan jawaban yang “*sangat negatif*” terletak di

⁷⁹Kultar Singh, *Quantitative Social Research Methods*, (New Delhi: Sage Publications India, 2007), hal. 76.

bagian kiri garis, atau sebaliknya. Data yang diperoleh melalui pengukuran skala *semantic differential* adalah data interval, dan biasanya skala ini digunakan untuk mengukur sikap tertentu yang dipunyai seseorang. Mengenai contoh *semantic differential* dapat dilihat sebagai berikut.

Beri nilai gaya kepemimpinan
Manajer Anda

Bersahabat	5	4	3	2	1	Bermusuhan
Tepati janji	5	4	3	2	1	Ingkar janji

Responden bisa memberikan jawaban dengan mencentang atau memberi lingkaran jawaban. Jawaban responden terletak pada rentang jawaban positif sampai dengan negatif. Hal ini tergantung pada persepsi responden kepada yang dinilai. Responden yang memberi penilaian dengan angka 5, berarti persepsi responden terhadap pemimpin itu sangat positif, sedangkan bila memberi jawaban pada angka 3, berarti netral, dan bila memberi jawaban pada angka 1, maka persepsi responden terhadap pemimpinnya sangat negatif.

4. Skala Rating

Ketiga skala pengukuran yang telah dibahas, data yang didapatkan semuanya berbentuk data kualitatif yang dikuantitatifkan. Dengan skala rating, data

mentah yang didapatkan berbentuk angka, selanjutnya ditafsirkan dalam pemahaman kualitatif. Jawaban responden senang atau tidak senang, setuju atau tidak setuju, pernah atau tidak pernah.

Skala model *rating scale*, responden tidak akan menjawab salah satu dari jawaban kualitatif yang telah disediakan, tetapi menjawab salah satu jawaban kuantitatif yang tersedia. Dengan demikian skala rating lebih luwes, fleksibel dan tidak terbatas dalam mengukur sikap saja, namun untuk mengukur persepsi atau penilaian responden terhadap sebuah fenomena lainnya. Seperti skala untuk mengukur status sosial ekonomi, kelembagaan, pengetahuan, kemampuan, proses kegiatan dan lain-lain.

Yang penting bagi penyusun instrumen dengan *rating scale* adalah harus dapat mengartikan setiap angka yang diberikan pada alternatif jawaban pada setiap item instrumen. Orang tertentu memilih jawaban angka 2, tetapi angka 2 oleh orang tertentu belum tentu sama maknanya dengan orang lain yang juga memilih jawaban dengan angka 2. Rating scale terbagi menjadi beberapa bentuk yaitu skala numerik, skala penilaian grafis, dan daftar cek⁸⁰.

Contoh :

Seberapa baik data ruang kerja yang ada di Bank Umum Syariah "X"?

Berilah jawaban dengan angka:

4, bila tata ruang itu sangat baik

⁸⁰ Sugiyono, *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*, (Bandung: ALFABETA, 2015), hal. 142-143.

- 3, bila tata ruang itu cukup baik
- 2, bila tata ruang itu kurang baik
- 1, bila tata ruang itu sangat tidak baik

Jawablah dengan melingkari nomor jawaban yang tersedia sesuai dengan keadaan yang sebenarnya

No. Item	Pertanyaan tentang tata ruang kantor	Interval jawaban
1.	Penataan meja kerja sehingga arus kerja	4 3 2 1
2.	menjadi pendek	4 3 2 1
10.	Pencahayaannya alam tiap ruangan	4 3 2 1
 Kebersihan lingkungan	

C. Instrumen Penelitian

Pada dasarnya kegiatan penelitian adalah serangkaian kegiatan untuk mengukur sebuah fenomena alam atau sosial. Meneliti dengan menggunakan data yang ada tersedia lebih tepatnya disebut membuat laporan. Pada skala paling rendah, laporan bisa juga disebut sebagai bentuk penelitian. Hal ini disebabkan prinsip meneliti adalah mengerjakan pengukuran, maka harus tersedia alat ukur yang baik pula. Dalam penelitian, alat ukur disebut juga dengan instrument penelitian.

Jadi instrumen penelitian adalah suatu alat yang dipakai untuk mengukur fenomena alam ataupun

sosial yang diamati. Secara spesifik, semua fenomena tersebut disebut dengan variabel penelitian.

Instrumen-instrumen yang dipakai untuk mengukur variabel dalam ilmu alam sudah banyak tersedia dan telah teruji validitas dan reliabilitasnya. Variabel-variabel dalam ilmu alam seperti panas, instrumennya adalah *calorimeter*. Variabel suhu, maka instrumennya adalah *thermometer*.

Dalam penelitian sosial memiliki instrumen-instrumen yang umum dikenal umum dan sudah teruji kevalidan dan kereliabelitasnya. Seperti, untuk mengukur kepandaian akademik dengan ukuran IQ. Ukuran kematangan emosional dengan EQ. Dalam bidang sosial walaupun sudah tersedia instrumennya, apabila tidak dipergunakan untuk tempat tertentu belum tentu pula bisa secara tepat dan valid serta variabel.

Penyebab instrumen-instrumen tidak valid dan reliable dikarenakan gejala atau fenomena sosial cepat berubah dan sulit dicari persamaannya. Instrumen mengenai kualitas pelayanan jasa bisa jadi valid untuk kondisi Bank Umum Syariah di Surabaya, tetapi barangkali tidak valid untuk Bank Umum Syariah di Tulungagung. Untuk itu, peneliti dalam bidang sosial harus menguji instrument penelitian yang dibuat dengan menguji validitas dan reliabilitasnya.

Jumlah instrumen penelitian tergantung pada jumlah variabel penelitian yang telah ditetapkan untuk diteliti. Misalnya akan meneliti tentang "*Pengaruh kepemimpinan dan iklim kerja lembaga terhadap produktivitas kerja*

pegawai". Dalam hal ini ada tiga instrumen yang perlu dibuat, yaitu:

1. Instrumen untuk mengukur kepemimpinan
2. Instrumen untuk mengukur iklim kerja
3. Instrumen untuk mengukur produktivitas kerja pegawai.⁸¹

D. Cara Menyusun Instrumen

Seorang peneliti harus bisa membuat dan menyusun instrument yang akan dipakai untuk penelitian. Langkah awal dalam menyusun instrumen penelitian adalah menetapkan terlebih dulu variabel-variabel penelitian yang akan diteliti. Langkah berikutnya memberikan definisi operasional dan selanjutnya menetapkan indikator-indikator yang akan diukur. Berdasarkan indikator yang telah dibuat, akan dijabarkan menjadi butir-butir pernyataan atau pertanyaan. Supaya lebih mudah dalam menyusun instrument penelitian, dibutuhkan "*matrik pengembangan instrumen*" atau "*kisi-kisi instrumen*".

Misalnya variabel penelitiannya adalah "*bauran pemasaran*".

⁸¹Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis*, (Bandung: Alfabeta, 2007), hal. 97-98.

Tabel 8.1
Matrik Pengembangan Instrumen
(Kisi-Kisi Instrumen)

Variabel	Indikator Pertanyaan
Bauran Pemasaran	1. <i>Product</i> (Produk) 2. <i>Price</i> (harga) 3. <i>Place</i> (tempat) 4. <i>Promotion</i> (promosi)

Selanjutnya indikator Bauran pemasaran untuk produk, bentuk pernyataan dalam kuesionernya sebagai berikut:

Tabel 8.2
Item Pertanyaan Instrumen

	Item Butir Pernyataan
1	Variasi produk pembiayaan BPRS Mitra syariah Gresik menarik karena sesuai dengan kebutuhan nasabah
2	Produk pembiayaan BPRS Mitra syariah Gresik lebih berkualitas dibanding produk sejenis dari bank lain
3	Desain dan skim pembiayaan BPRS Mitra Syariah Gresik menarik nasabah sehingga sesuai dengan kebutuhan
4	Jaminan pembayaran jasa produk pembiayaan BPRS Mitra Syariah yang lebih bersaing

Dalam menentukan indikator-indikator dari tiap variabel-variabel yang diteliti, dibutuhkan wawasan yang luas dan mendalam tentang variabel-variabel

yang sedang diteliti dan teori-teori pendukungnya. Teori pendukung yang dipergunakan untuk membuat dan menyusun instrument harus cermat dan tepat agar didapatkan indikator yang valid (shahih). Dengan cara banyak membaca referensi (seperti buku dan jurnal), membaca hasil-hasil penelitian sebelumnya yang sejenis dan konsultasi pada orang yang dipandang ahli⁸².

E. Contoh Judul Penelitian Instrumen Dan Yang Dikembangkan Judul Penelitian

Judul: PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN Bauran Pemasaran Terhadap Kepuasan Nasabah Pembiayaan BPRS Mitra Syariah Di Gresik

Judul tersebut terdiri atas dua variable independen dan satu independen. Masing-masing instrumen ini adalah:

1. Instrumen untuk mengukur variabel kualitas pelayanan.
2. Instrumen untuk mengukur variabel bauran pemasaran.
3. Instrumen untuk mengukur variabel kepuasan nasabah.

Agar lebih terstruktur, sistematis, mudah dan dikoreksi pada seorang ahli dalam menyusun instrumen penelitian, perlu dibuat kisi-kisi instrument. Harapannya dalam menyusun item-item

⁸²Sugiyono, *Metode*, hal. 149.

instrument berbasis atau berdasar dari indikator dari variabel yang diteliti dan dijabarkan. Bahasa yang dipakai harus jelas agar semua orang yang membaca mengerti item-item yang dimaksud.

Pemaparan berikut merupakan contoh instrumen yang dibutuhkan untuk menerangkan variabel kualitas pelayanan, bauran pemasaran dan kepuasan nasabah. Item-item pada tiap instrumen bermuatan indikator-indikator variabel yang akan diteliti. Instrumen kualitas pelayanan terdiri atas 20 butir pertanyaan dan bauran pemasaran terdiri atas 12 butir pertanyaan serta kepuasan nasabah terdiri dari 3 butir pertanyaan⁸³.

Tabel 8.3
KISI-KISI INSTRUMEN YANG DIPERLUKAN
UNTUK MENGUKUR KUALITAS PELAYANAN,
BAURAN PEMASARAN DAN KEPUASAN
NASABAH

VARIABEL	INDIKATOR
Kualitas Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Tangibles</i> (Berwujud) 2. <i>Reliability</i> (Kehandalan) 3. <i>Responsiveness</i> (Ketanggapan) 4. <i>Assurance</i> (Jaminan dan Kepastian) 5. <i>Empathy</i> (Empati)
Bauran Pemasaran	<ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Product</i> (Produk)

⁸³Rokhmat Subagiyo, *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Bauran Pemasaran Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Intervening pada BPRS Mitra Syariah di Gresik*, (Thesis-IAIN Sunan Ampel, 2013), lampiran 2.

	<ol style="list-style-type: none"> 2. <i>Price</i> (harga) 3. <i>Place</i> (tempat) 4. <i>Promotion</i> (promosi)
Kepuasan Nasabah	<ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Tingkat</i> kepuasan terhadap pelayanan secara keseluruhan 2. Tingkat kepuasan terhadap pelayanan apabila dibandingkan dengan jasa sejenis 3. Keinginan mencari pelayanan serupa.

Berikut tabel untuk masing-masing item pertanyaan pada variabel Kualitas Pelayanan.

Tabel 8.4
Variabel, Indikator dan Item Pertanyaan

No	Bukti Fisik (<i>Tangibles</i>)(X1.1)					
	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
1	Lokasi kantor BPRS Mitra Syariah Gresik mudah dijangkau dan tidak jauh dari pusat kegiatan ekonomi	1	2	3	4	5
2	Tempat parkir kantor BPRS Mitra Syariah Gresik	1	2	3	4	5

	memadai dan nyaman					
3	Ruang publik atau tempat pelayanan yang dimiliki kantor BPRS Mitra Syariah Gresik nyaman	1	2	3	4	5
4	Peralatan kantor BPRS Mitra Syariah Gresik yang dimiliki modern dan memadai;	1	2	3	4	5
5	Perilaku karyawan santun dan islami	1	2	3	4	5
6	Brosur dan formulir BPRS Mitra Syariah Gresik sangat lengkap dengan tampilan visual yang menarik	1	2	3	4	5

No	Kehandalan (Reliability)(X1.2)					
	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
7	Informasi Saldo sangat akurat	1	2	3	4	5
8	Catatan transaksi/rekening sangat akurat	1	2	3	4	5
9	Pemenuhan jadwal pembiayaan (kredit) sesuai	1	2	3	4	5

	dengan jadwal yang dijanjikan					
10	Informasi yang diberikan oleh karyawan akurat dan memuaskan	1	2	3	4	5

No	Daya Tanggap/Keikutsertaan (Responsiveness)(X1.3)					
	Pernyataan	ST S	TS	N	S	SS
11	Kepekaan karyawan terhadap kebutuhan nasabah satu dengan yang lain yang berbeda	1	2	3	4	5
12	Kemampuan untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan masing-masing nasabah	1	2	3	4	5
13	Kecepatan dan ketepatan dalam menyelesaikan setiap transaksi	1	2	3	4	5

No	Jaminan dan Kepastian (Assurance)(X1.4)					
	Pernyataan	ST S	TS	N	S	SS
14	Kemampuan para karyawan BPRS Mitra syariah Gresik dalam menanamkan kepercayaan kepada nasabah	1	2	3	4	5
15	Adanya rasa aman bagi nasabah dalam melakukan transaksi	1	2	3	4	5
16	Pengetahuan karyawan dalam memberikan layanan kepada nasabah	1	2	3	4	5
17	Kerahasiaan nasabah terjamin	1	2	3	4	5

No	Empati (<i>Emphaty</i>)(X1.5)					
	Pernyataan	ST S	TS	N	S	SS
18	Karyawan BPRS Mitra syariah Gresik sangat ramah pada semua nasabah sehingga menimbulkan perasaan nyaman dalam	1	2	3	4	5

	bank					
19	Karyawan BPRS Mitra syariah Gresik selalu tersenyum dan menghormati semua nasabah saat melakukan transaksi	1	2	3	4	5
20	Karyawan BPRS Mitra syariah Gresik selalu mendengarkan, menghargai dan memberi solusi pada saat keluhan nasabah	1	2	3	4	5

Dengan demikian sebagai peneliti diharuskan memiliki kemampuan dalam membuat instrumen yang akan digunakan untuk penelitian. Berawal dari variabel-variabel penelitian yang ditetapkan untuk diteliti. Selanjutnya variabel-variabel tersebut diberikan definisi operasionalnya, dan ditetapkan indikator yang akan diukur. Dari indikator ini dijabarkan dan diuraikan menjadi butir-butir pertanyaan atau pernyataan agar peneliti mudah dalam penyusunan instrumen,