



Penetapan Dosen Pembimbing Skripsi

Semester GENAP Tahun Akademik 2016/2017

Nomor : 0908/BAAK/X/2016

Setelah memperhatikan Surat Ketua Program Studi tentang usulan dosen pembimbing skripsi dengan ini Ketua STIE Malangkecewara Malang menetapkan :

Nama : Dra. SHERLY HESTI ERAWATI, MM
Sebagai : Dosen Pembimbing 1
Nama : - -
Sebagai : Dosen Pembimbing 2

Untuk mahasiswa berikut

Nama : SULASTRI
Nomor Pokok : K.2013.5.32435
Skripsi yang diajukan
Bidang Kajian : MANAJEMEN PEMASARAN
Pokok Bahasan : KEPUASAN KONSUMEN
Tempat/Obyek : -

Judul Skripsi : -

Demikian surat penetapan ini dikeluarkan untuk dilaksanakan dengan sebaiknya.
Penetapan ini berlaku sejak dikeluarkan.

Dikeluarkan di : Malang
Pada Tanggal : 25/07/2017
Ketua Program Studi Manajemen,



Dra. LINDANANTY, MM.
NIK-P.3M : 202.710.194



STIE Malangkuççwara

(Accounting Business Management)

Jl. Terusan Candi Kalasan - Malang Telp. 0341-491813

KARTU BIMBINGAN SKRIPSI
BAB I s.d. BAB III

BLN/TGL	BAB	PERMASALAHAN	PARAF
Bulan : Mei			
28 Mei 2017		Pengajuan judul	
Bulan : Juni			
01 Juni 2017	1,2,3	Pengajuan proposal bab 1, 2 & 3	
8 Juni 2017		Seminar proposal	
Bulan : Juli			
28 Juli 2017	1,2,3 1-2	Revisi bab 1, 2 & 3 mengikuti penyuluhan & audiensi dosen	
Bulan : Juli			
27 Juli 2017		Ace bab 1-3	
Bulan :			

Dosen Pembimbing 1



Dosen Pembimbing 2

- Catatan:**
Bobot Penilaian skripsi oleh pembimbing sebesar 50% dengan kriteria penilaian:
1. Ide/inovasi penelitian
 2. Pemahaman konsep/teori
 3. Pemahaman Metodologi
 4. Kemampuan Analisis
 5. Sistematika Penulisan





Penetapan Dosen Pembimbing Skripsi

Semester GENAP Tahun Akademik 2016/2017

Nomor : 0908/BAAK/X/2016

Setelah memperhatikan Surat Ketua Program Studi tentang usulan dosen pembimbing skripsi dengan ini Ketua STIE Malangkuçwara Malang menetapkan :

Nama : Dra. SHERLY HESTI ERAWATI, MM
Sebagai : Dosen Pembimbing 1
Nama : ---
Sebagai : Dosen Pembimbing 2

Untuk mahasiswa berikut

Nama : SULASTRI
Nomor Pokok : K.2013.5.32435
Skripsi yang diajukan
Bidang Kajian : MANAJEMEN PEMASARAN
Pokok Bahasan : KEPUASAN KONSUMEN
Tempat/Obyek : BANK MUAMALAT CABANG MALANG

Judul Skripsi : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN BERBASIS SYARIAH TERHADAP LOYALITAS NASABAH DAN KEPUASAN NASABAH SEBAGAI VARIABEL INTERVENING

Demikian surat penetapan ini dikeluarkan untuk dilaksanakan dengan sebaiknya.
Penetapan ini berlaku sejak dikeluarkan.

Dikeluarkan di : Malang

Pada Tanggal : 08/08/2017

Oleh : Ketua Program Studi Manajemen,



Dra. LINDANANTY, MM.
NIK-P.3M : 202.710.194



STIE Malangkuççwara

(Accounting Business Management)

Jl. Terusan Candi Kalasan - Malang Telp. 0341-491813

KARTU BIMBINGAN SKRIPSI BAB IV s.d. BAB V

BLN/TGL	BAB	PERMASALAHAN	PARAF
Bulan : <u>Juli</u>			
29/07		Revisi bab - 4 & 5	
31/07		Revisi bab 4 & 5	
Bulan : <u>1 Juli Agustus</u>			
1/08		Revisi & penyusunan bab - 4 - 5.	
Bulan : <u>Juli</u>			
8/0		Add Skripsi bab 1-5 dengan penulisan kekeluargaan.	
Bulan : _____			
Bulan : _____			
Bulan : _____			

Dosen Pembimbing 1

Dosen Pembimbing 2

- Catatan:**
Bobot Penilaian skripsi oleh pembimbing sebesar 50% dengan kriteria penilaian:
6. Ide/inovasi penelitian
 7. Pemahaman konsep/teori
 8. Pemahaman Metodologi
 9. Kemampuan Analisis
 10. Rutinitas Pembimbingan



LAMPIRAN
KUISIONER PENELITIAN
PENGARUH KUALITAS PELAYANAN BERBASIS SYARIAH TERHADAP
LOYALITAS NASABAH DAN KEPUASAN NASABAH SEBAGAI
VARIABEL INTERVENING
(Studi Pada Bank Muammalat Cabang Malang)

Yth,

Nasabah Bank Muammalat

Di Malang

Kuisisioner ini di berikan dalam rangka penyusunan skripsi jurusan manajemen perbankan, Fakultas Ekonomi STIE Malangkucecwara Malang. Kuisisioner ini hanya bertujuan untuk menapatkan informasi mengenai kepuasan nasabah pada Bank Muammalat Cabang Malang. Oleh karena itu, saya meminta bantuan kepada Bapak/Ibu/Saudara/I untuk berpartisipasi dalam pengisian kuisisioner ini. Saya akan menjamin kerahasiaan identitas Bapak/Ibu/Saudara/I, atas bantuannya dan partisipasinya saya ucapkan banyak terimakasih.

Data responden

1. Nama :.....(boleh di isi/tidak)
2. Jenis kelamin : Laki-laki Perempuan
3. Usia
 17-25 tahun 31-35 tahun
 26-30 tahun >36 tahun

PETUNJUK PENGISIAN

SS : Sangat Setuju N : Netral STS : Sangat Tidak

Setuju

S : Setuju TS : Tidak setuju

Berilah tanda centang (✓) pada jawaban Bapak/Ibu langsung di lembar kuisisioner

Tangible (berwujud) X1						
No	Pertanyaan	SS	S	N	TS	STS
1.	Bank Muammalat menyediakan ruang tunggu yang memadai dan nyaman bagi nasabah					
2.	Karyawan Bank Muammalat berpenampilan sopan dan sesuai dengan syariah islam					
3.	Bank Muammalat sudah menerapkan alat bantu berupa nomor antrian yang efektif dan memadai bagi nasabah					

Reability (kehandalan) X2						
No	Pertanyaan	SS	S	N	TS	STS
1.	Karyawan Bank Muammalat dapat melayani nasabah dengan cepat dan tepat					
2.	Karyawan Bank Muammalat berpengetahuan luas tentang perbedaan syariah maupun konvensional terhadap system dan produk yang ditawarkan					
3.	Karyawan Bank Muammalat telah menerapkan standar pelayanan yang jelas					

Responsivess (ketanggapan) X3						
No	Pertanyaan	SS	S	N	TS	STS
1.	Karyawan Bank Muammalat merespon dan menangani setiap keluhan nasabah					

2.	Karyawan Bank Muammalat memberikan informasi yang dibutuhkan nasabah secara jelas dan tepat					
3.	Karyawan Bank Muammalat melakukan pelayanan dengan tepat waktu					

<i>Assurance</i> (jaminan) X4						
No	Pertanyaan	SS	S	N	TS	STS
1.	Karyawan Bank Muammalat memberikan pelayanan yang ramah dan sabar kepada nasabah					
2.	Bank Muammalat benar-benar bebas dari riba					
3.	Karyawan Bank Muammalat mampu memberikan solusi pada permasalahan nasabah					

<i>Emphaty</i> X5						
No	Pertanyaan	SS	S	N	TS	STS
1.	Karyawan Bank Muammalat melayani nasabah dengan tidak diskriminatif (membeda-bedakan)					
2.	Karyawan Bank Muammalat menghargai saran dan komentar dari nasabahnya					
3.	Karyawan Bank Muammalat membantu dan melayani kebutuhan para nasabah					

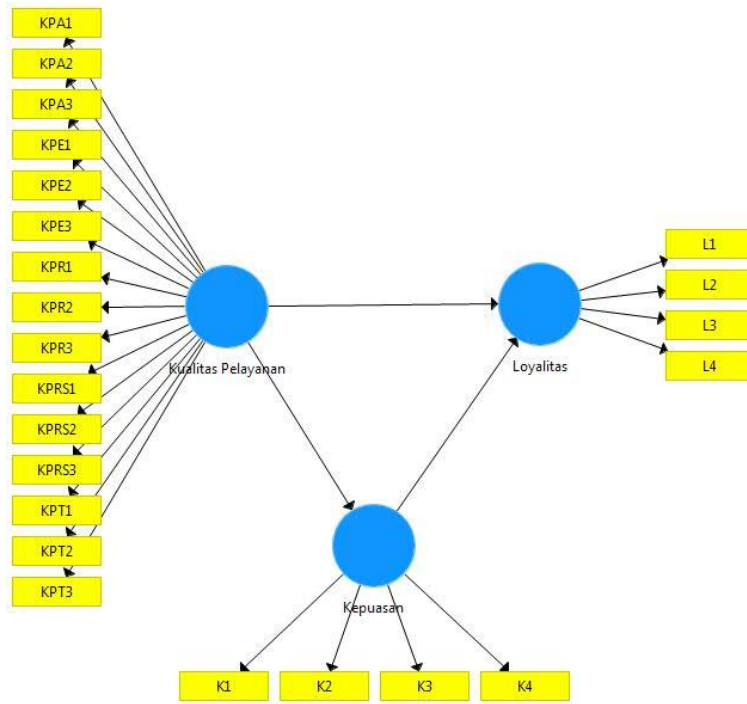
<i>Loyalitas</i> (Y)						
NO	Pertanyaan	SS	S	N	TS	STS

1.	Saya melakukan pembelian ulang terhadap produk Bank Muammalat					
2.	Saya memperkenalkan produk Bank Muammalat kepada orang lain					
3.	Saya merasa nyaman dan aman saat bertransaksi di Bank Muammalat					
4.	Saya tidak akan beralih pada produk lain					

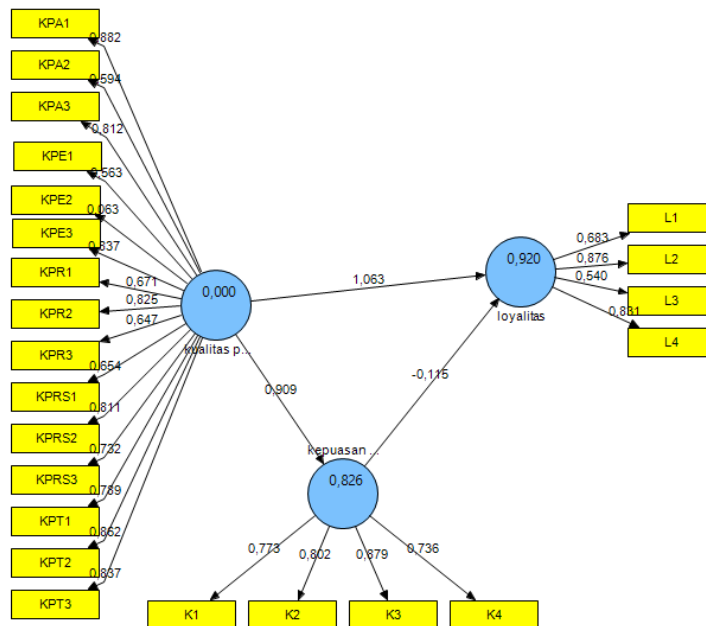
Kepuasan (Z)						
NO	Pertanyaan	SS	S	N	TS	STS
1.	Saya merasa puas pada kemudahan yang ditawarkan Bank Muammalat saat bertransaksi					
2.	Saya merasa puas dengan solusi yang diberikan karyawan Bank Muammalat atas masalah saya					
3.	Saya merasa puas dengan pelayanan dan kinerja yang di berikan Bank Muammalat					
4.	Pelayanan bernuansa islami dan produk yang halal Bank Muammalat sesuai dengan harapan saya					

1. Hasil Olah Data Smart PLS versi 2

Model Struktural martPLS



Nilai loading factor



Result For Outer Loading

	Kepuasan Nasabah	Kualitas	Loyalitas
K1	0,772700		
K2	0,802374		
K3	0,878903		
K4	0,735689		
KPA1		0,881864	
KPA2		0,593605	
KPA3		0,812085	
KPE1		0,563011	
KPE2		0,662517	
KPE3		0,837368	
KPR1		0,671462	
KPR2		0,825368	



KPR3		0,646686	
KPRS1		0,825368	
KPRS2		0,811163	
KPRS3		0,731581	
KPT1		0,789306	
KPT2		0,862314	
KPT3		0,837041	
L1			0,683193
L2			0,876398
L3			0,539639
L4			0,831019

Result For Cross Loading

	Kepuasan Nasabah	Kualitas	Loyalitas
K1	0,772700	0,667994	
K2	0,802374	0,728960	
K3	0,878903	0,835653	
K4	0,735689	0,656239	
KPA1	0,673373	0,881864	
KPA2	0,582686	0,593605	
KPA3	0,812085	0,812085	
KPE1	0,563588	0,563011	
KPE2	0,052088	0,662517	
KPE3	0,837368	0,837368	
KPR1	0,671462	0,671462	
KPR2	0,569755	0,825368	
KPR3	0,610983	0,646686	



KPRS1	0,653747	0,825368	
KPRS2	0,554967	0,811163	
KPRS3	0,731581	0,731581	
KPT1	0,532235	0,789306	
KPT2	0,677275	0,862314	
KPT3	0,837041	0,837041	
L1	0,487703	0,591475	0,683193
L2	0,670576	0,876398	0,876398
L3	0,443746	0,444153	0,539639
L4	0,831019	0,865212	0,831019

Average Variance Extracted (AVE)

	AVE
Kepuasan Nasabah	0,638645
Kualitas pelayanan	0,536647
Loyalitas	0,554157

Composite Reliability

	<i>Composite reliability</i>
Kepuasan nasabah	0,875603
Kualitas pelayanan	0,941529
Loyalitas	0,828022

Cronbachs Alpha

	Cronbachs alpha
Kepuasan nasabah	0,809940
Kualitas pelayanan	0,929339
Loyalitas	0,723242

R-Square

	R Square
Kepuasan Nasabah	0,825994
Kualitas pelayanan	
Loyalitas	0,920500

Tabel 4.10 Path Coefficients (Mean, STDEV, T-Values)

	Original sample (O)	Sample Mean(M)	Standard deviation (STDEV)	Standard Error (STERR)	T Statistics ((O/STERR))
Kepuasan nasabah->loyalitas	- 115025	- 0,123185	0,061767	0,061767	1,862235
Kualitas pelayanan->kepuasan nasabah	0,908842	0,910681	0,013453	0,013453	67,506329
Kualitas pelayanan->loyalitas	1,062766	0,054580	0,054580	0,054580	19,471571

	T Statistics ((O/STERR))	T table	Kesimpulan
Kepuasan nasabah->loyalitas	1,862235	1,98580	Diterima
Kualitas pelayanan->kepuasan nasabah	17,506329	1,98580	Diterima
Kualitas pelayanan->loyalitas	19,471571	1,98580	Diterima

