

## DAFTAR PUSTAKA

- Adam, Muhammad, *Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Aplikasi*, (Bandung : Alfabeta, 2015).
- Fahmi, Irham, *Manajemen Pengkreditan*, (Bandung : Penerbit Alfabeta, 2014).
- Ghozali, Imam, *Aplikasi Analisis Multivariete Dengan Program IMB SPSS 21*, (Semarang : Badan Penerbit UNDIP, 2009).
- Ghozali, Imam, *Metode Penelitian*, (Semarang : Badan Penerbit UNDIP, 2009).
- Hasan, Ali, *Marketing Bank Syariah*, (Bandung : Ghalia Indonesia, 2010).
- Kasmir, *Bank Dan Lembaga Keuangan Lainnya*, (Jakarta : Rajawali Pers, 2014).
- Kasmir, *Manajemen Perbankan*, (Jakarta : PT Raja Grafindo Persada, 2012).
- Mukarom, Zaenal dan Muhibudin Wijaya Laksana, *Manajemen Pelayanan Publik*, (Bandung : CV. Pustaka Setia, 2018).
- Prasetyo, Bambang D., *Public Service Communication (Praktik Komunikasi Dalam Pelayanan Publik Disertai Kisah-kisah Pelayanan)*, (Malang : UMM Press, 2010).
- Priyatno, Duwi, *Paham Analisa Statistik Data dengan SPSS*, (Jakarta : MediaKom, 2010).
- Sekaran, Uma dan Roger Bougie, *Metode Penelitian Untuk Bisnis Edisi 6 Buku 1*, (Jakarta Selatan : Selemba Empat, 2017).
- Sekaran, Uma dan Roger Bougie, *Metode Penelitian Untuk Bisnis Edisi 6 Buku 2*, (Jakarta Selatan : Selemba Empat, 2017).

Silaen, Sofar & Widiyono, *Metodologi Penelitian Sosial Untuk Penulisan Skripsi dan Tesis*, (Jakarta : Penerbit IN Media, 2013).

Siregar, Syofian, *Statistika Deskriptif Untuk Penelitian Dilengkapi Perhitungan Manual Dan Aplikasi SPSSVersi 17*, (Jakarta : Rajawali Pers, 2012).

Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, (Bandung : Alfabeta CV, 2014).

Sujarweni, V. Wiratna, *Metode Penelitian Bisnis Dan Ekonomi*, (Yogyakarta : PT. Pustaka Baru, 2015).

Suliyanto, *Ekonometrika Terapan Teori dan Aplikasi dengan SPSS*, (Yogyakarta : CV. Andi Offset, 2011).

Sumarwan, Ujang, dkk, *Riset Pemasaran dan Konsumen*, (Kampus IPB Taman Kencana Bogor : PT Penerbit IPB Press, 2011).

Tjiptono, *Manajemen Jasa*, (Yogyakarta : Andi Ofset, 2012).

Wulansari, Andhita Dessy, *Aplikasi Statistika Parametrik Dalam Penelitian*, (Yogyakarta : Pustaka Felicha, 2017).

Yayasan Penyelenggara Penerjemah Al-Qur'an Departemen Agama RI, *Al-Quran dan Terjemahnya* (Bandung: Diponegoro: 2005).

<https://www.btnsyariah.co.id>

# **LAMPIRAN-LAMPIRAN**

**A. Kuisisioner**

**DATA RESPONDEN**

**Catatan : Isilah data responden di bawah ini dengan data yang sebenarnya.**

Nama : .....  
 Alamat : .....  
 Jenis Kelamin : (a) Laki-Laki (b) Perempuan  
 Usia : (a) 17 - 25 Tahun, (b) 26 - 36 Tahun, (c) > 36 Tahun  
 Pendidikan Terakhir : (a) SMA/Sederajat (b) Diplomat (c) Sarjana

**OBSERVASI KELUHAN PELANGGAN**

**Catatan : Isilah dengan tanda Checklist (√) pada kolom pernyataan di bawah ini !**

Pertanyaan	Puas	Cukup Puas	Tidak Puas
Apakah Anda sudah merasa puas akan pelayanan yang diberikan oleh BTN Syariah KC Serang			

Keterangan Jawaban

- STB : Sangat Tidak Baik = 1
- TB : Tidak Baik = 2
- CB : Cukup Baik = 3
- B : Baik = 4
- SB : Sangat Baik = 5

Variabel	No	Pertanyaan	Penilaian				
			STB	TB	CB	B	SB
			1	2	3	4	5
<b>Kualitas Pelayanan</b>		<b><i>Bukti Langsung (Tangible)</i></b>					
	1.	Keberadaan sistem penyejuk ruangan Bank BTN Syariah KC Serang					
	2.	Kebersihan gedung Bank BTN Syariah KC Serang dan penampilan karyawan waktu melayani nasabah dalam mengurus Pembiayaan					
	3.	Kelengkapan sarana prasarana penunjang kelancaran pengurusan Pembiayaan					
	4.	Keindahan dan keserasian					

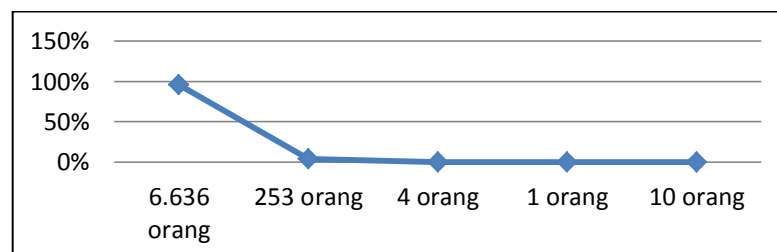
	interior ruangan transaksi					
5.	Sarana area parkir yang dimiliki Bank BTN Syariah KC Serang					
	<b>Perhatian (Emphaty)</b>					
6.	Karyawan Bank BTN Syariah KC Serang memberikan perhatian yang sungguh-sungguh terhadap setiap keluhan nasabah dalam mengurus Pembiayaan					
7.	Pemberian informasi yang jelas dari karyawan Bank BTN Syariah KC Serang					
8.	Respon karyawan Bank BTN Syariah KC Serang tanpa deskriminasi terhadap keluhan nasabah dalam rangka pengurusan Pembiayaan					
9.	Perhatian terhadap kebutuhan nasabah yang diberikan oleh karyawan Bank BTN Syariah KC Serang					
10.	Pengertian terhadap kebutuhan nasabah yang diberikan oleh karyawan Bank BTN Syariah KC Serang					
	<b>Kehandalan (Reliability)</b>					
11.	Kecepatan, ketepatan, dan prosedur penyetoran kembali Pembiayaan					
12.	Ketepatan pelayanan dalam penarikan Pembiayaan bagi nasabah					
13.	Prosedur penarikan dana Pembiayaan bagi nasabah Bank BTN Syariah KC Serang					
14.	Jumlah hari dan jam pelayanan Pembiayaan					
15.	Kecepatan pelayanan penarikan dana Pembiayaan bagi nasabah					
16.	Pelayanan antar jemput nasabah dalam Pembiayaan					
17.	Kecepatan pengurusan Pembiayaan di Bank BTN Syariah KC Serang					

	18.	Ketepatan pelayanan pengurusan Pembiayaan di Bank BTN Syariah KC Serang					
		<b><i>Daya Tanggap (Responsiveness)</i></b>					
	19.	Kesediaan karyawan untuk membantu dan menyelesaikan keluhan nasabah dalam masalah Pembiayaan					
	20.	Kemampuan karyawan <i>Customer Service</i> dalam menangani keluhan nasabah Bank BTN Syariah KC Serang					
	21.	Kemudahan menghubungi karyawan saat dibutuhkan oleh nasabah					
	22.	Kemampuan karyawan <i>Customer Service</i> dalam merespon keluhan nasabah Bank BTN Syariah KC Serang					
	23.	Tindakan cepat dan tanggap oleh karyawan saat nasabah membutuhkan bantuan pada saat Pembiayaan					
		<b><i>Jaminan (Assurance)</i></b>					
	24.	Keramahan karyawan bagian Teller dalam memberikan pelayanan kepada nasabah					
	25.	Rasa percaya diri yang diberikan pihak Bank BTN Syariah KC Serang terhadap kredit nasabah					
	26.	Pengetahuan karyawan Teller sewaktu melayani pengurusan Pembiayaan					
	27.	Keterampilan karyawan Teller sewaktu melayani pengurusan Pembiayaan					
	28.	Keterampilan karyawan dalam melayani kebutuhan nasabah sewaktu pengurusan Pembiayaan					
	29.	Pengetahuan karyawan dalam melayani kebutuhan nasabah sewaktu pengurusan Pembiayaan					
<b>Komitmen Nasabah Menjaga</b>	30.	Saya Merasa puas terhadap pelayanan pembiayaan yang diberikan oleh Bank BTN					

<b>Kolektibilitas Pembiayaan</b>		Syariah KC Serang					
	31.	Saya selalu merekomendasikan kepada orang lain untuk menjadi nasabah Bank BTN Syariah KC Serang					
	32.	Saya selalu mengikuti perkembangan mengenai informasi pembiayaan di Bank BTN Syariah KC Serang					
	33.	Saya selalu membayar pembiayaan pada saat jatuh tempo					
	34.	Pembiayaan di Bank BTN Syariah KC Serang mempunyai prosedur yang mudah dalam pengajuan pembiayaan					
	35.	Saya merasa aman dan tidak khawatir dalam melakukan transaksi di Bank BTN Syariah KC Serang					

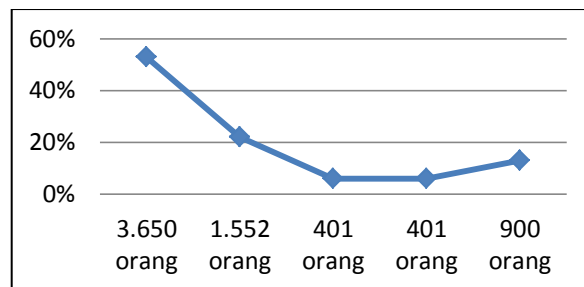
### B. Penilaian Terhadap Kolektibilitas Pembiayaan diBank BTN Syariah KC Serang

No	Kategori	Jumlah Nasabah	Persentase
1.	Lancar	6.636 orang	96%
2.	Dalam Perhatian Khusus	253 orang	4%
3.	Diragukan	4 orang	0%
4.	Kurang Lancar	1 orang	0%
5.	Macet	10 orang	0%
Jumlah		6.904 orang	100%



**C. Responden Yang Menggunakan Fasilitas Pembiayaan diBank BTN Syariah KC Serang**

No	Fasilitas Pembiayaan	Jumlah Nasabah	Persentase
1.	4 jt – 17 jt	3.650 orang	53%
2.	18 jt – 32 jt	1.552 orang	22%
3.	33 jt – 47 jt	401 orang	6%
4.	48 jt – 62 jt	401 orang	6%
5.	63 jt – 77 jt	900 orang	13%
Jumlah		6.904 orang	100%



**D. Karakteristik Penilaian Pada Skala Likert Reputasi**

No	Keterangan	Skala
1.	Sangat Tidak Baik	1
2.	Tidak Baik	2
3.	Cukup Baik	3
4.	Baik	4
5.	Sangat Baik	5

**E. Interpretasi Koefisien Korelasi**

Interval Koefisien (R)	Interprestasi
0,00 – 0,199	Sangat Rendah
0,20 – 0,399	Rendah
0,40 – 0,599	Sedang
0,60 – 0,799	Kuat
0,80 – 1,00	Sangat Kuat



## F. Data Hasil Analisis

No	X1	X2	X3	X4	X5	Y
1	21	22	35	21	25	46
2	20	19	34	21	26	44
3	17	19	32	18	21	34
4	21	21	30	19	26	40
5	17	17	32	19	27	41
6	16	19	28	19	20	37
7	15	18	27	20	21	33
8	18	21	28	20	24	49
9	25	24	39	23	28	53
10	17	18	27	18	24	35
11	19	18	32	22	24	42
12	21	18	31	19	22	31
13	25	24	40	24	30	51
14	19	21	32	21	22	44
15	19	16	25	19	20	33
16	23	21	33	20	24	39
17	14	14	24	18	20	29
18	21	23	34	23	28	50
19	24	22	35	23	29	44
20	24	21	33	19	22	41
21	25	25	35	22	30	51
22	17	16	28	19	21	40
23	16	23	29	22	24	38
24	15	19	34	21	25	44
25	19	21	29	19	21	34
26	22	21	35	23	27	47
27	20	21	33	22	25	42
28	17	20	26	17	22	43
29	25	24	33	24	24	46
30	15	17	23	18	20	32
31	13	16	28	18	23	36
32	21	20	32	19	25	40
33	17	16	27	17	24	35
34	20	21	31	23	28	39
35	16	21	31	19	26	38
36	18	19	32	21	25	42
37	15	16	27	18	20	35
38	17	16	29	19	21	33

39	21	20	30	21	24	42
40	15	17	28	18	20	35
41	15	17	29	19	22	33
42	19	21	35	20	29	38
43	19	20	31	22	25	40
44	24	22	35	20	28	50
45	16	18	24	17	21	33
46	21	22	32	22	27	43
47	17	18	30	19	20	30
48	20	21	29	22	23	44
49	21	19	32	21	25	42
50	17	21	27	17	19	33
51	17	16	32	17	23	52
52	20	22	29	18	24	35
53	14	16	27	18	20	35
54	21	20	34	21	26	42
55	20	18	27	17	22	36
56	17	16	25	21	20	40
57	22	22	32	19	26	45
58	18	16	30	17	23	30
59	16	20	29	19	21	35
60	22	21	31	19	24	41
61	20	20	30	17	22	39
62	18	21	28	17	21	37
63	21	22	33	21	24	43
64	16	17	27	18	19	43
65	15	18	31	17	22	41
66	17	22	32	21	24	42
67	20	21	30	19	23	42
68	21	22	33	22	24	49
69	25	25	40	24	30	55
70	19	21	31	21	24	41
71	19	20	29	18	24	36
72	19	20	27	17	22	38
73	20	21	34	21	24	42
74	23	25	37	23	28	41
75	20	23	30	23	26	46
76	21	24	36	24	23	47
77	21	22	34	19	26	37
78	22	25	36	22	30	47
79	20	21	31	17	24	35

80	19	18	26	21	24	40
81	19	18	27	18	22	41
82	18	17	26	18	19	34
83	19	19	32	18	23	39
84	18	18	30	21	25	39
85	20	20	30	21	24	41
86	21	22	31	22	25	42
87	15	17	28	22	20	31
88	25	21	32	18	24	39
89	16	18	26	17	21	36
90	20	20	31	20	26	40
91	16	18	32	16	23	37
92	20	20	33	21	26	46
93	23	25	35	24	29	43
94	19	20	31	19	25	38
95	17	19	32	18	23	40
96	19	20	27	16	21	38
97	22	23	37	23	27	45
98	18	21	29	17	19	40
99	18	22	28	19	26	38
100	15	17	32	18	20	34

### G. Hasil Uji Validitas

Variabel	Item	Coralation	r <sub>tabel</sub>	Keterangan
Bukti Langsung (Tangible)	Butir 1	0,836 <sup>**</sup>	0,1966	Valid
	Butir 2	0,774 <sup>**</sup>	0,1966	Valid
	Butir 3	0,820 <sup>**</sup>	0,1966	Valid
	Butir 4	0,766 <sup>**</sup>	0,1966	Valid
	Butir 5	0,772 <sup>**</sup>	0,1966	Valid
Perhatian (Emphaty)	Butir 1	0,753 <sup>**</sup>	0,1966	Valid
	Butir 2	0,691 <sup>**</sup>	0,1966	Valid
	Butir 3	0,650 <sup>**</sup>	0,1966	Valid
	Butir 4	0,712 <sup>**</sup>	0,1966	Valid
	Butir 5	0,784 <sup>**</sup>	0,1966	Valid
Kehandalan (Reliability)	Butir 1	0,678 <sup>**</sup>	0,1966	Valid
	Butir 2	0,611 <sup>**</sup>	0,1966	Valid
	Butir 3	0,530 <sup>**</sup>	0,1966	Valid

	Butir 4	0,673 <sup>**</sup>	0,1966	Valid
	Butir 5	0,626 <sup>**</sup>	0,1966	Valid
	Butir 6	0,476 <sup>**</sup>	0,1966	Valid
	Butir 7	0,695 <sup>**</sup>	0,1966	Valid
	Butir 8	0,760 <sup>**</sup>	0,1966	Valid
Daya Tanggap (Responsiveness)	Butir 1	0,692 <sup>**</sup>	0,1966	Valid
	Butir 2	0,548 <sup>**</sup>	0,1966	Valid
	Butir 3	0,515 <sup>**</sup>	0,1966	Valid
	Butir 4	0,569 <sup>**</sup>	0,1966	Valid
	Butir 5	0,774 <sup>**</sup>	0,1966	Valid
Jaminan (Assurance)	Butir 1	0,647 <sup>**</sup>	0,1966	Valid
	Butir 2	0,663 <sup>**</sup>	0,1966	Valid
	Butir 3	0,734 <sup>**</sup>	0,1966	Valid
	Butir 4	0,639 <sup>**</sup>	0,1966	Valid
	Butir 5	0,725 <sup>**</sup>	0,1966	Valid
	Butir 6	0,786 <sup>**</sup>	0,1966	Valid
Komitmen Nasabah Menjaga Kolektibilitas Pembiayaan	Butir 1	0,703 <sup>**</sup>	0,1966	Valid
	Butir 2	0,712 <sup>**</sup>	0,1966	Valid
	Butir 3	0,750 <sup>**</sup>	0,1966	Valid
	Butir 4	0,516 <sup>**</sup>	0,1966	Valid
	Butir 5	0,749 <sup>**</sup>	0,1966	Valid
	Butir 6	0,677 <sup>**</sup>	0,1966	Valid
	Butir 7	0,655 <sup>**</sup>	0,1966	Valid
	Butir 8	0,733 <sup>**</sup>	0,1966	Valid
	Butir 9	0,798 <sup>**</sup>	0,1966	Valid
	Butir 10	0,733 <sup>**</sup>	0,1966	Valid
	Butir 11	0,709 <sup>**</sup>	0,1966	Valid

## H. Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Jumlah Item	<i>Cronbach's Alpha</i>	Keterangan
Bukti Langsung (Tangible)	5	0,852	Reliabel
Perhatian (Emphaty)	5	0,766	Reliabel
Kehandalan (Reliability)	8	0,78	Reliabel

Daya Tanggap (Responsiveness)	5	0,610	Reliabel
Jaminan (Assurance)	6	0,791	Reliabel
Komitmen Nasabah Menjaga Kolektibilitas Pembiayaan	11	0,899	Reliabel

### I. Hasil Normalitas One Sample Kolmogrov-Smirnov

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	,0000000
	Std. Deviation	3,64136447
Most Extreme Differences	Absolute	,086
	Positive	,086
	Negative	-,052
Test Statistic		,086
Asymp. Sig. (2-tailed)		,063 <sup>c</sup>

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

### J. Hasil Uji Multikolinearitas

Coefficients <sup>a</sup>								
Model	Unstandardized Coefficients			Standardized Coefficients Beta	T	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error					Tolerance	VIF
1	(Constant)	0,050	3,850		0,013	0,990		
	Bukti Langsung (Tangible)	0,268	0,214	0,140	1,249	0,215	0,373	2,680

	Perhatian (Empathy)	0,280	0,251	0,128	1,118	0,266	0,358	2,796
	Kehandalan (Reliability)	0,409	0,188	0,258	2,176	0,032	0,335	2,984
	DayaTanggap (Responsiveness)	0,493	0,245	0,193	2,010	0,047	0,510	1,961
	Jaminan (Assurance)	0,293	0,227	0,152	1,295	0,198	0,342	2,923

a. Dependent Variable: Komitmen Nasabah Menjaga Kolektibilitas Pembiayaan

### K. Hasil Persamaan Regresi Linier Berganda

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	,050	3,850		,013	,990
	Bukti Langsung (Tangible)	,268	,214	,140	1,249	,215
	Perhatian (Empathy)	,280	,251	,128	1,118	,266
	Kehandalan (Reliability)	,409	,188	,258	2,176	,032
	DayaTanggap (Responsiveness)	,493	,245	,193	2,010	,047
	Jaminan (Assurance)	,293	,227	,152	1,295	,198

a. Dependent Variable: Komitmen Nasabah Menjaga Kolektibilitas Pembiayaan

## L. Sampel Responden

1) Responden 1

### DATA RESPONDEN

**Catatan : Isilah data responden di bawah ini dengan data yang sebenarnya.**

Nama : YUNI ASTUTIK  
 Alamat : CIJAWA  
 Jenis Kelamin : (a) Laki-Laki (b) Perempuan  
 Usia : (a) 17 - 25 Tahun (b) 26 - 36 Tahun, (c) > 36 Tahun  
 Pendidikan Terakhir : (a) SMA/Sederajat (b) Diplomat (c) Sarjana

### OBSERVASI KELUHAN PELANGGAN

**Catatan : Isilah dengan tanda Checklist (√) pada kolom pernyataan di bawah ini !**

Pertanyaan	Puas	Cukup Puas	Tidak Puas
Apakah Anda sudah merasa puas akan pelayanan yang diberikan oleh BTN Syariah KC Serang	√		

Keterangan Jawaban

STB : Sangat Tidak Baik = 1  
 TB : Tidak Baik = 2  
 CB : Cukup Baik = 3  
 B : Baik = 4  
 SB : Sangat Baik = 5

Variabel	No	Pertanyaan	Penilaian				
			STB 1	TB 2	CB 3	B 4	SB 5
<b>Kualitas Pelayanan</b>		<b><i>Bukti Langsung (Tangible)</i></b>					
	1.	Keberadaan sistem penyejuk ruangan Bank BTN Syariah KC Serang				√	
	2.	Kebersihan gedung Bank BTN Syariah KC Serang dan penampilan karyawan waktu melayani nasabah dalam mengurus Pembiayaan					√
	3.	Kelengkapan sarana prasarana penunjang kelancaran pengurusan Pembiayaan				√	
	4.	Keindahan dan keserasian					

		interior ruangan transaksi				√	
5.		Sarana area parkir yang dimiliki Bank BTN Syariah KC Serang				√	
	<b>Perhatian (Emphaty)</b>						
6.		Karyawan Bank BTN Syariah KC Serang memberikan perhatian yang sungguh-sungguh terhadap setiap keluhan nasabah dalam mengurus Pembiayaan					√
7.		Pemberian informasi yang jelas dari karyawan Bank BTN Syariah KC Serang				√	
8.		Respon karyawan Bank BTN Syariah KC Serang tanpa deskriminasi terhadap keluhan nasabah dalam rangka pengurusan Pembiayaan				√	
9.		Perhatian terhadap kebutuhan nasabah yang diberikan oleh karyawan Bank BTN Syariah KC Serang				√	
10.		Pengertian terhadap kebutuhan nasabah yang diberikan oleh karyawan Bank BTN Syariah KC Serang				√	
	<b>Kehandalan (Reliability)</b>						
11.		Kecepatan, ketepatan, dan prosedur penyetoran kembali Pembiayaan			√		
12.		Ketepatan pelayanan dalam penarikan Pembiayaan bagi nasabah				√	
13.		Prosedur penarikan dana Pembiayaan bagi nasabah Bank BTN Syariah KC Serang				√	
14.		Jumlah hari dan jam pelayanan Pembiayaan				√	
15.		Kecepatan pelayanan penarikan dana Pembiayaan bagi nasabah				√	
16.		Pelayanan antar jemput nasabah dalam Pembiayaan			√		
17.		Kecepatan pengurusan Pembiayaan di Bank BTN Syariah KC Serang				√	



	18.	Ketepatan pelayanan pengurusan Pembiayaan di Bank BTN Syariah KC Serang				√		
	<b><i>Daya Tanggap (Responsiveness)</i></b>							
	19.	Kesediaan karyawan untuk membantu dan menyelesaikan keluhan nasabah dalam masalah Pembiayaan				√		
	20.	Kemampuan karyawan <i>Customer Service</i> dalam menangani keluhan nasabah Bank BTN Syariah KC Serang				√		
	21.	Kemudahan menghubungi karyawan saat dibutuhkan oleh nasabah			√			
	22.	Kemampuan karyawan <i>Customer Service</i> dalam merespon keluhan nasabah Bank BTN Syariah KC Serang				√		
	23.	Tindakan cepat dan tanggap oleh karyawan saat nasabah membutuhkan bantuan pada saat Pembiayaan				√		
	<b><i>Jaminan (Assurance)</i></b>							
	24.	Keramahan karyawan bagian Teller dalam memberikan pelayanan kepada nasabah				√		
	25.	Rasa percaya diri yang diberikan pihak Bank BTN Syariah KC Serang terhadap kredit nasabah				√		
	26.	Pengetahuan karyawan Teller sewaktu melayani pengurusan Pembiayaan					√	
	27.	Keterampilan karyawan Teller sewaktu melayani pengurusan Pembiayaan				√		
	28.	Keterampilan karyawan dalam melayani kebutuhan nasabah sewaktu pengurusan Pembiayaan					√	
	29.	Pengetahuan karyawan dalam melayani kebutuhan nasabah sewaktu pengurusan Pembiayaan				√		
<b>Komitmen Nasabah Menjaga</b>	30.	Saya Merasa puas terhadap pelayanan pembiayaan yang diberikan oleh Bank BTN				√		

<b>Kolektibilitas Pembiayaan</b>		Syariah KC Serang					
	31.	Saya selalu merekomendasikan kepada orang lain untuk menjadi nasabah Bank BTN Syariah KC Serang				√	
	32.	Saya selalu mengikuti perkembangan mengenai informasi pembiayaan di Bank BTN Syariah KC Serang			√		
	33.	Saya selalu membayar pembiayaan pada saat jatuh tempo				√	
	34.	Pembiayaan di Bank BTN Syariah KC Serang mempunyai prosedur yang mudah dalam pengajuan pembiayaan			√		
	35.	Saya merasa aman dan tidak khawatir dalam melakukan transaksi di Bank BTN Syariah KC Serang				√	

## 2) Responden 2

### DATA RESPONDEN

**Catatan : Isilah data responden di bawah ini dengan data yang sebenarnya.**

Nama : Miftakhul Janah

Alamat : Kompleks Ciceri

Jenis Kelamin : (a) Laki-Laki (b) Perempuan

Usia : (a) 17 - 25 Tahun (b) 26 - 36 Tahun, (c) > 36 Tahun

Pendidikan Terakhir : (a) SMA/Sederajat (b) Diplomat (c) Sarjana

### OBSERVASI KELUHAN PELANGGAN

**Catatan : Isilah dengan tanda Checklist (√) pada kolom pernyataan di bawah ini !**

Pertanyaan	Puas	Cukup Puas	Tidak Puas
Apakah Anda sudah merasa puas akan pelayanan yang diberikan oleh BTN Syariah KC Serang		√	

Keterangan Jawaban

STB : Sangat Tidak Baik = 1

TB : Tidak Baik = 2

CB : Cukup Baik = 3

B : Baik = 4

SB : Sangat Baik = 5

Variabel	No	Pertanyaan	Penilaian				
			STB	TB	CB	B	SB
			1	2	3	4	5
Kualitas Pelayanan		<b><i>Bukti Langsung (Tangible)</i></b>					
	1.	Keberadaan sistem penyejuk ruangan Bank BTN Syariah KC Serang				√	
	2.	Kebersihan gedung Bank BTN Syariah KC Serang dan penampilan karyawan waktu melayani nasabah dalam mengurus Pembiayaan				√	
	3.	Kelengkapan sarana prasarana penunjang kelancaran pengurusan Pembiayaan				√	
	4.	Keindahan dan keserasian interior ruangan transaksi				√	
	5.	Sarana area parkir yang dimiliki Bank BTN Syariah KC Serang			√		
		<b><i>Perhatian (Emphaty)</i></b>					
	6.	Karyawan Bank BTN Syariah KC Serang memberikan perhatian yang sungguh-sungguh terhadap setiap keluhan nasabah dalam mengurus Pembiayaan				√	
	7.	Pemberian informasi yang jelas dari karyawan Bank BTN Syariah KC Serang				√	
	8.	Respon karyawan Bank BTN Syariah KC Serang tanpa deskriminasi terhadap keluhan nasabah dalam rangka pengurusan Pembiayaan					√
9.	Perhatian terhadap kebutuhan nasabah yang diberikan oleh karyawan Bank BTN Syariah KC Serang				√		
10.	Pengertian terhadap kebutuhan nasabah yang diberikan oleh				√		

	karyawan Bank BTN Syariah KC Serang					
	<b><i>Kehandalan (Reliability)</i></b>					
11.	Kecepatan, ketepatan, dan prosedur penyetoran kembali Pembiayaan				√	
12.	Ketepatan pelayanan dalam penarikan Pembiayaan bagi nasabah				√	
13.	Prosedur penarikan dana Pembiayaan bagi nasabah Bank BTN Syariah KC Serang				√	
14.	Jumlah hari dan jam pelayanan Pembiayaan			√		
15.	Kecepatan pelayanan penarikan dana Pembiayaan bagi nasabah			√		
16.	Pelayanan antar jemput nasabah dalam Pembiayaan			√		
17.	Kecepatan pengurusan Pembiayaan di Bank BTN Syariah KC Serang					√
18.	Ketepatan pelayanan pengurusan Pembiayaan di Bank BTN Syariah KC Serang			√		
	<b><i>Daya Tanggap (Responsiveness)</i></b>					
19.	Kesediaan karyawan untuk membantu dan menyelesaikan keluhan nasabah dalam masalah Pembiayaan			√		
20.	Kemampuan karyawan <i>Customer Service</i> dalam menangani keluhan nasabah Bank BTN Syariah KC Serang				√	
21.	Kemudahan menghubungi karyawan saat dibutuhkan oleh nasabah				√	
22.	Kemampuan karyawan <i>Customer Service</i> dalam merespon keluhan nasabah Bank BTN Syariah KC Serang				√	
23.	Tindakan cepat dan tanggap oleh karyawan saat nasabah membutuhkan bantuan pada saat Pembiayaan				√	
	<b><i>Jaminan (Assurance)</i></b>					

	24.	Keramahan karyawan bagian Teller dalam memberikan pelayanan kepada nasabah				√	
	25.	Rasa percaya diri yang diberikan pihak Bank BTN Syariah KC Serang terhadap kredit nasabah				√	
	26.	Pengetahuan karyawan Teller sewaktu melayani pengurusan Pembiayaan			√		
	27.	Keterampilan karyawan Teller sewaktu melayani pengurusan Pembiayaan				√	
	28.	Keterampilan karyawan dalam melayani kebutuhan nasabah sewaktu pengurusan Pembiayaan			√		
	29.	Pengetahuan karyawan dalam melayani kebutuhan nasabah sewaktu pengurusan Pembiayaan			√		
<b>Komitmen Nasabah Menjaga Kolektibilitas Pembiayaan</b>	30.	Saya Merasa puas terhadap pelayanan pembiayaan yang diberikan oleh Bank BTN Syariah KC Serang				√	
	31.	Saya selalu merekomendasikan kepada orang lain untuk menjadi nasabah Bank BTN Syariah KC Serang			√		
	32.	Saya selalu mengikuti perkembangan mengenai informasi pembiayaan di Bank BTN Syariah KC Serang			√		
	33.	Saya selalu membayar pembiayaan pada saat jatuh tempo			√		
	34.	Pembiayaan di Bank BTN Syariah KC Serang mempunyai prosedur yang mudah dalam pengajuan pembiayaan			√		
	35.	Saya merasa aman dan tidak khawatir dalam melakukan transaksi di Bank BTN Syariah KC Serang			√		

3) Responden 3

**DATA RESPONDEN**

**Catatan : Isilah data responden di bawah ini dengan data yang sebenarnya.**

Nama : Moh Hannif Hamzyah Kusuma Putra  
 Alamat : Sumur Pecung  
 Jenis Kelamin : (a) Laki-Laki (b) Perempuan  
 Usia : (a) 17 - 25 Tahun, (b) 26 - 36 Tahun, (c) > 36 Tahun  
 Pendidikan Terakhir : (a) SMA/Sederajat (b) Diplomat (c) Sarjana

**OBSERVASI KELUHAN PELANGGAN**

**Catatan : Isilah dengan tanda Checklist (√) pada kolom pernyataan di bawah ini !**

Pertanyaan	Puas	Cukup Puas	Tidak Puas
Apakah Anda sudah merasa puas akan pelayanan yang diberikan oleh BTN Syariah KC Serang			√

Keterangan Jawaban

- STB : Sangat Tidak Baik = 1
- TB : Tidak Baik = 2
- CB : Cukup Baik = 3
- B : Baik = 4
- SB : Sangat Baik = 5

Variabel	No	Pertanyaan	Penilaian				
			STB	TB	CB	B	SB
			1	2	3	4	5
<b>Kualitas Pelayanan</b>		<b><i>Bukti Langsung (Tangible)</i></b>					
	1.	Keberadaan sistem penyejuk ruangan Bank BTN Syariah KC Serang		√			
	2.	Kebersihan gedung Bank BTN Syariah KC Serang dan penampilan karyawan waktu melayani nasabah dalam mengurus Pembiayaan			√		
	3.	Kelengkapan sarana prasarana penunjang kelancaran pengurusan Pembiayaan				√	
	4.	Keindahan dan keserasian interior ruangan transaksi					

				√		
5.	Sarana area parkir yang dimiliki Bank BTN Syariah KC Serang		√			
	<b>Perhatian (Emphaty)</b>					
6.	Karyawan Bank BTN Syariah KC Serang memberikan perhatian yang sungguh-sungguh terhadap setiap keluhan nasabah dalam mengurus Pembiayaan				√	
7.	Pemberian informasi yang jelas dari karyawan Bank BTN Syariah KC Serang			√		
8.	Respon karyawan Bank BTN Syariah KC Serang tanpa deskriminasi terhadap keluhan nasabah dalam rangka pengurusan Pembiayaan			√		
9.	Perhatian terhadap kebutuhan nasabah yang diberikan oleh karyawan Bank BTN Syariah KC Serang		√			
10.	Pengertian terhadap kebutuhan nasabah yang diberikan oleh karyawan Bank BTN Syariah KC Serang		√			
	<b>Kehandalan (Reliability)</b>					
11.	Kecepatan, ketepatan, dan prosedur penyetoran kembali Pembiayaan		√			
12.	Ketepatan pelayanan dalam penarikan Pembiayaan bagi nasabah			√		
13.	Prosedur penarikan dana Pembiayaan bagi nasabah Bank BTN Syariah KC Serang			√		
14.	Jumlah hari dan jam pelayanan Pembiayaan			√		
15.	Kecepatan pelayanan penarikan dana Pembiayaan bagi nasabah			√		
16.	Pelayanan antar jemput nasabah dalam Pembiayaan			√		
17.	Kecepatan pengurusan Pembiayaan di Bank BTN Syariah KC Serang			√		

	18.	Ketepatan pelayanan pengurusan Pembiayaan di Bank BTN Syariah KC Serang				√		
	<b>Daya Tanggap (Responsiveness)</b>							
	19.	Kesediaan karyawan untuk membantu dan menyelesaikan keluhan nasabah dalam masalah Pembiayaan			√			
	20.	Kemampuan karyawan <i>Customer Service</i> dalam menangani keluhan nasabah Bank BTN Syariah KC Serang				√		
	21.	Kemudahan menghubungi karyawan saat dibutuhkan oleh nasabah				√		
	22.	Kemampuan karyawan <i>Customer Service</i> dalam merespon keluhan nasabah Bank BTN Syariah KC Serang			√			
	23.	Tindakan cepat dan tanggap oleh karyawan saat nasabah membutuhkan bantuan pada saat Pembiayaan				√		
	<b>Jaminan (Assurance)</b>							
	24.	Keramahan karyawan bagian Teller dalam memberikan pelayanan kepada nasabah			√			
	25.	Rasa percaya diri yang diberikan pihak Bank BTN Syariah KC Serang terhadap kredit nasabah				√		
	26.	Pengetahuan karyawan Teller sewaktu melayani pengurusan Pembiayaan			√			
	27.	Keterampilan karyawan Teller sewaktu melayani pengurusan Pembiayaan			√			
	28.	Keterampilan karyawan dalam melayani kebutuhan nasabah sewaktu pengurusan Pembiayaan			√			
	29.	Pengetahuan karyawan dalam melayani kebutuhan nasabah sewaktu pengurusan Pembiayaan				√		
<b>Komitmen Nasabah Menjaga</b>	30.	Saya Merasa puas terhadap pelayanan pembiayaan yang diberikan oleh Bank BTN						



<b>Kolektibilitas Pembiayaan</b>		Syariah KC Serang			√		
	31.	Saya selalu merekomendasikan kepada orang lain untuk menjadi nasabah Bank BTN Syariah KC Serang		√			
	32.	Saya selalu mengikuti perkembangan mengenai informasi pembiayaan di Bank BTN Syariah KC Serang			√		
	33.	Saya selalu membayar pembiayaan pada saat jatuh tempo			√		
	34.	Pembiayaan di Bank BTN Syariah KC Serang mempunyai prosedur yang mudah dalam pengajuan pembiayaan			√		
	35.	Saya merasa aman dan tidak khawatir dalam melakukan transaksi di Bank BTN Syariah KC Serang			√		