

# LAMPIRAN



## Lampiran 1 Kuesioner Angket

### ANGKET PENELITIAN

Kepada Yth.

Bapak/Ibu/Sdr/i Nasabah Bank Tabungan

Negara (BTN) Syariah KCPS Kendari

di Tempat.

Assalamualai'kum Wr. Wb

Yang bertanda tangan dibawah ini,

Nama : Ahmad

Jurusan : Perbankan Syariah

Alamat : Desa Matabondu, Kec. Tirawuta, Kab. Kolaka Timur

Adalah mahasiswa yang sedang melakukan penelitian untuk memenuhi salah satu penyelesaian tugas akhir (skripsi) Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Institut Agama Islam Negeri Kendari dengan

Judul : **PENGARUH REPUTASI BANK DAN ETIKA KARYAWAN TERHADAP LOYALITAS NASABAH (Studi Kasus Nasabah Bank BTN Syariah KCPS Kendari)**

Untuk memenuhi kebutuhan penggalan data kami mohon Bpk/ Ibu/ Sdr/i Nasabah Bank BTN Syariah KCPS Kendari untuk berkenan mengisi angket yang terlampir. Penulis menjamin kerahasiaan data responden, sehingga mohon diisi dengan sebenar-benarnya. Atas

ketersediaan Bapak/ Ibu/ Sdr/ i menjawab pertanyaan-pertanyaan kuesioner ini. Penulis ucapkan terimakasih.

Wassalamualaikum Wr. Wb

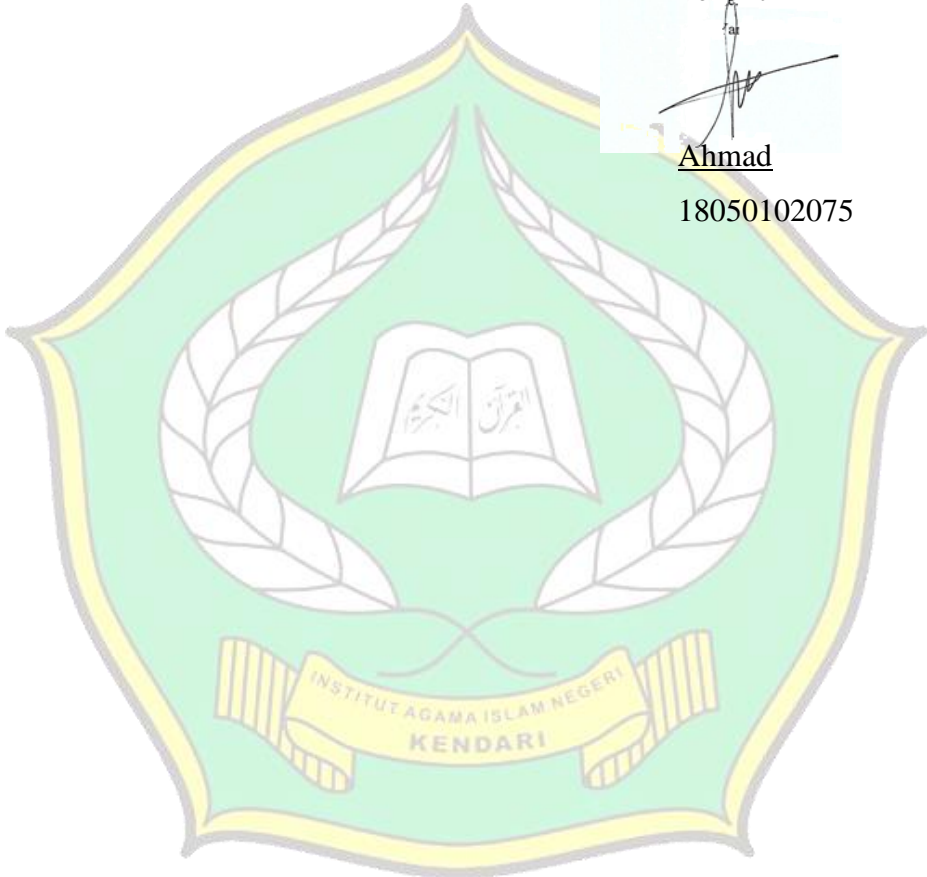
Hormat Saya

Peneliti



Ahmad

18050102075



**ANGKET PENELITIAN****I. IDENTITAS RESPONDEN**

Berilah tanda (X) untuk salah satu jawaban yang sesuai dengan keadaan Bapak/Ibu/Saudara/i yang sebenarnya

Nama Responden:

1. Apakah jenis kelamin anda?

a. Laki-laki

b. Perempuan

2. Umur

< 21 Tahun

26-30 Tahun

21-25 Tahun

36-40 Tahun

31-35 Tahun

40 tahun

>

3. Pekerjaan

Pelajar/Mahasiswa

Karyawan Swasta

PNS

Pengusaha

Lain-lain (*Sebutkan*.....)

4. Sudah berapa lama anda menjadi nasabah BTN Syariah KCPS Kendari?

a. <1 tahun, sebutkan: ....

c. 3 – 5 tahun

b. 1 – 3 tahun

d. >5 tahun, sebutkan: ....

5. Berapa kali rata-rata anda bertransaksi di BTN Syariah KCPS Kendari dalam satu bulan?
- a. <1 kali, sebutkan: ....      c. 3 kali
- b. 2 kali      d. > 3 kali, sebutkan: ....

## II. PETUNJUK PENGISIAN ANGKET

Berilah tanda (✓) pada kolom bapak/ibu/Sdr/i pilih sesuai keadaan yang sebenarnya, dengan alternatif jawaban sebagai berikut:

- 1 = STS (Sangat Tidak Setuju)
- 2 = TS (Tidak Setuju)
- 3 = N (Netral)
- 4 = S (Setuju)
- 5 = SS (Sangat Setuju)

## III. VARIABEL PERNYATAAN

### 1. Reputasi Bank

No.	Daftar Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
1	BTN Syariah memiliki nama baik dikalangan nasabah					
2	BTN Syariah memiliki ciri khas dibanding dengan bank lain					
3	BTN Syariah dikenal luas dikalangan nasabah					

## 2. Etika Karyawan

No.	Daftar Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
1	Semua karyawan BTN Syariah memberikan pelayanan dengan sangat baik kepada nasabahnya					
2	Semua karyawan BTN Syariah bersungguh-sungguh memberikan perhatian dalam melayani nasabahnya					
3	Semua karyawan BTN Syariah sangat mengedepankan sopan santun dalam bertutur kata					
4	Dalam hal berbicara, semua karyawan BTN Syariah sangat ramah serta lemah lembut					
5	Semua karyawan BTN Syariah menanamkan prinsip bertanggung jawab dalam memenuhi segala kebutuhan nasabah					
6	Semua karyawan BTN Syariah melayani nasabah dengan sepenuh hati					

## 3. Loyalitas Nasabah

No.	Daftar Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
1	Saya akan selalu menggunakan produk -produk bank BTN Syariah dimasa mendatang					
2	Saya tidak akan menggunakan jasa yang ditawarkan oleh bank lain					
3	Saya akan merekomendasikan BTN Syariah kepada keluarga, teman atau kenalan saya					

## Lampiran 2 Hasil Olah Data

## Hasil Jawaban Angket Responden

No. Responden	X1.1	X1.2	X1.3	TOTAL_X1	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	TOTAL_X2	Y.1	Y.2	Y.3	TOTAL_Y
1	4	4	4	12	4	4	5	5	5	5	28	5	5	5	15
2	4	4	4	12	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	12
3	4	4	5	13	4	4	5	4	5	5	27	4	5	5	14
4	4	4	3	11	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	12
5	4	4	3	11	5	4	5	5	4	5	28	4	3	4	11
6	5	5	5	15	5	5	5	5	5	5	30	5	4	4	13
7	3	4	3	10	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	9
8	3	3	5	11	2	3	3	3	3	3	17	3	2	3	8
9	4	3	3	10	3	3	3	3	3	3	18	3	2	3	8
10	4	5	3	12	4	5	5	5	5	5	29	5	3	5	13
11	5	5	5	15	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	15
12	5	4	5	14	5	5	5	5	5	5	30	4	3	5	12
13	5	5	5	15	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	15
14	4	4	4	12	5	5	5	5	5	5	30	4	2	5	11
15	5	5	5	15	5	5	5	5	5	5	30	4	3	4	11
16	4	4	5	13	5	4	4	4	4	5	26	4	3	4	11
17	5	4	5	14	4	5	5	4	4	4	26	4	3	4	11
18	5	5	5	15	4	5	5	5	5	4	28	5	5	4	14
19	5	5	5	15	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	15
20	5	5	3	13	5	4	5	5	5	5	29	4	3	4	11
21	5	5	5	15	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	15
22	5	5	5	15	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	15
23	5	5	5	15	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	15
24	4	4	4	12	4	4	4	4	4	4	24	4	3	4	11
25	5	5	5	15	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	15
26	5	5	5	15	5	5	5	5	5	5	30	5	4	5	14
27	5	5	4	14	5	4	4	5	4	4	26	4	4	5	13
28	5	4	5	14	5	5	5	5	4	4	28	3	3	5	11
29	5	5	5	15	5	5	5	5	5	5	30	4	4	5	13
30	4	4	5	13	4	4	5	5	4	5	27	4	3	3	10
31	4	3	4	11	5	4	5	4	4	3	25	3	3	4	10
32	4	4	4	12	4	4	4	4	4	4	24	3	3	4	10
33	5	5	5	15	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	15
34	5	5	4	14	5	5	5	4	4	5	28	4	3	4	11
35	4	3	4	11	4	5	5	5	5	5	29	4	3	4	11
36	5	5	5	15	4	4	5	4	4	5	26	4	3	5	12
37	5	4	4	13	5	5	5	5	5	5	30	4	4	5	13
38	5	5	4	14	5	5	5	5	5	5	30	4	4	5	13
39	4	5	5	14	5	5	5	5	4	5	29	4	3	5	12
40	5	5	5	15	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	15
41	4	4	4	12	4	4	4	4	4	4	24	4	3	4	11
42	4	4	3	11	5	4	5	4	4	4	26	3	3	4	10
43	5	5	4	14	5	5	5	5	5	5	30	4	3	4	11

44	5	5	5	15	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	15
45	4	4	4	12	5	4	5	5	4	4	27	4	2	3	9
46	5	5	5	15	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	15
47	5	5	5	15	5	5	5	5	5	5	30	4	4	5	13
48	5	5	4	14	5	5	5	5	5	5	30	4	5	5	14
49	5	5	4	14	5	5	5	5	5	5	30	4	3	4	11
50	5	5	5	15	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	15
51	5	5	5	15	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	15
52	5	5	5	15	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	15
53	5	4	4	13	5	5	5	5	5	5	30	3	2	4	9
54	5	5	4	14	5	5	5	4	4	4	27	4	3	4	11
55	4	4	4	12	5	5	5	5	5	5	30	3	3	3	9
56	5	4	4	13	5	5	4	4	4	4	26	4	3	5	12
57	5	5	4	14	5	5	5	5	5	5	30	5	3	4	12
58	5	5	4	14	5	4	4	4	5	5	27	4	3	5	12
59	4	4	4	12	4	4	5	5	5	5	28	4	2	4	10
60	5	5	5	15	5	5	5	5	5	5	30	4	3	4	11
61	4	3	4	11	4	4	4	4	4	4	24	3	3	4	10
62	4	4	4	12	5	5	5	5	5	5	30	4	2	5	11
63	4	4	4	12	5	5	5	5	5	5	30	5	2	4	11
64	4	4	4	12	5	4	5	5	5	5	29	4	2	4	10
65	5	4	5	14	4	4	4	5	4	4	25	4	3	4	11
66	5	5	5	15	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	15
67	5	5	4	14	4	4	4	4	4	4	24	4	3	4	11
68	4	4	4	12	4	4	5	4	5	5	27	4	4	4	12
69	5	4	4	13	4	4	4	4	4	4	24	4	3	4	11
70	5	5	5	15	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	15
71	5	5	5	15	5	4	4	5	5	5	28	5	5	5	15
72	4	4	4	12	4	3	3	3	2	3	18	3	3	3	9
73	4	4	4	12	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	15
74	5	5	5	15	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	15
75	5	5	5	15	5	5	5	5	5	5	30	4	3	4	11
76	4	4	5	13	5	3	5	5	4	5	27	5	5	5	15
77	5	5	5	15	5	4	4	4	4	5	26	4	3	4	11
78	4	4	3	11	5	4	5	5	4	5	28	4	3	4	11
79	5	5	5	15	5	3	5	4	5	5	27	5	4	4	13
80	3	4	3	10	3	2	3	4	3	3	18	3	3	3	9
81	3	3	5	11	2	3	2	3	2	3	15	3	2	3	8
82	4	3	3	10	3	4	3	3	4	3	20	3	2	3	8
83	5	5	5	15	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	15
84	4	4	4	12	4	4	4	4	4	4	24	4	3	4	11
85	4	4	3	11	5	4	5	4	4	4	26	3	3	4	10
86	5	5	4	14	5	5	3	5	4	5	27	4	3	4	11
87	5	5	5	15	5	4	5	5	4	5	28	5	5	5	15



88	5	4	5	14	4	4	4	5	4	4	25	4	3	4	11
89	5	5	5	15	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	15
90	5	5	4	14	4	4	4	4	4	4	24	4	3	4	11
91	4	4	4	12	4	4	5	4	5	5	27	4	4	4	12
92	5	4	4	13	4	4	4	4	4	4	24	4	3	4	11
93	5	5	5	15	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	15
94	5	5	3	13	5	3	5	5	2	5	25	4	3	4	11
95	5	5	5	15	3	3	3	4	5	5	23	5	5	5	15
96	5	5	5	15	5	4	4	4	4	4	25	5	5	5	15
97	4	4	5	13	4	3	3	3	4	4	21	4	4	4	12



### Uji validitas variabel Reputasi Bank (X1)

Correlations					
		X1.1	X1.2	X1.3	Reputasi Bank (X1)
X1.1	Pearson Correlation	1	.749**	.457**	.869**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	97	97	97	97
X1.2	Pearson Correlation	.749**	1	.396**	.850**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	97	97	97	97
X1.3	Pearson Correlation	.457**	.396**	1	.769**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	97	97	97	97
Reputasi Bank (X1)	Pearson Correlation	.869**	.850**	.769**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	97	97	97	97

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).



### Uji validitas variabel Etika Karyawan (X2)

		Correlations						Etika Karyawan (X2)
		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	
X2.1	Pearson	1	.642**	.733**	.705**	.544**	.674**	.836**
	Correlation							
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000	.000
N		97	97	97	97	97	97	97
X2.2	Pearson	.642**	1	.663**	.668**	.701**	.583**	.833**
	Correlation							
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000	.000
N		97	97	97	97	97	97	97
X2.3	Pearson	.733**	.663**	1	.748**	.667**	.716**	.882**
	Correlation							
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000	.000
N		97	97	97	97	97	97	97
X2.4	Pearson	.705**	.668**	.748**	1	.654**	.756**	.877**
	Correlation							
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000	.000
N		97	97	97	97	97	97	97
X2.5	Pearson	.544**	.701**	.667**	.654**	1	.745**	.843**
	Correlation							
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000	.000
N		97	97	97	97	97	97	97
X2.6	Pearson	.674**	.583**	.716**	.756**	.745**	1	.867**
	Correlation							
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000		.000
N		97	97	97	97	97	97	97
Etika Kary awan (X2)	Pearson	.836**	.833**	.882**	.877**	.843**	.867**	1
	Correlation							
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
N		97	97	97	97	97	97	97

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

## Uji validitas variabel Loyalitas Nasabah (Y)

		Correlations			Loyalitas Nasabah (Y)
		Y.1	Y.2	Y.3	
Y.1	Pearson Correlation	1	.740**	.672**	.886**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	97	97	97	97
Y.2	Pearson Correlation	.740**	1	.683**	.933**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	97	97	97	97
Y.3	Pearson Correlation	.672**	.683**	1	.855**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	97	97	97	97
Loyalitas Nasabah (Y)	Pearson Correlation	.886**	.933**	.855**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	97	97	97	97

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

### Uji Reliabilitas Reputasi Bank (X1)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.763	3

### Uji Reliabilitas Etika Karyawan (X2)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.926	6

### Uji Reliabilitas Loyalitas Nasabah (Y)

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.850	3

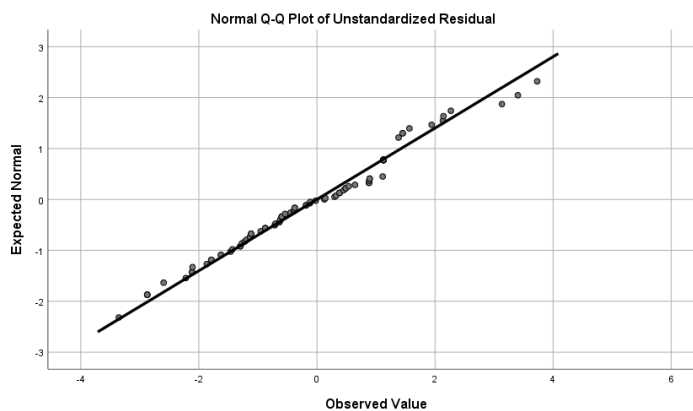
### Uji Normalitas One Sample Kolmogorov Smirnov Test

#### Tests of Normality

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
Unstandardized Residual	.113	97	.004	.975	97	.058

a. Lilliefors Significance Correction

### Uji Normalitas P-Plot



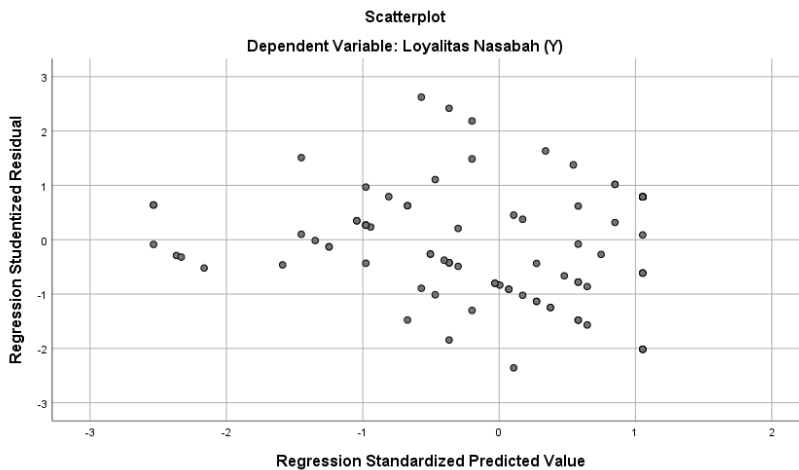
## Uji Multikolinearitas

Model	Coefficients <sup>a</sup>					Collinearity Statistics	
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients				
	B	Std. Error	Beta	t	Sig.	Tolerance	VIF
1 (Constant)	-2.413	1.352		-1.786	.077		
Reputasi Bank (X1)	.759	.117	.556	6.484	.000	.640	1.563
Etika Karyawan (X2)	.163	.052	.267	3.114	.002	.640	1.563

a. Dependent Variable: Loyalitas Nasabah (Y)



## Uji heterokedastisitas Scatterplot



## Uji Heteroskedastisitas Glejser

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

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	-.810	.719		-1.128	.262		
	Reputasi Bank (X1)	.055	.062	.110	.888	.377	.640	1.563
	Etika Karyawan (X2)	.046	.028	.205	1.655	.101	.640	1.563

a. Dependent Variable: Abs\_Res

## Uji Regresi Linier Berganda

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

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	-2.413	1.352		-1.786	.077		
	Reputasi Bank (X1)	.759	.117	.556	6.484	.000	.640	1.563
	Etika Karyawan (X2)	.163	.052	.267	3.114	.002	.640	1.563

a. Dependent Variable: Loyalitas Nasabah (Y)

## Uji Hipotesis (Uji T)

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

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	-2.413	1.352		-1.786	.077		
	Reputasi Bank (X1)	.759	.117	.556	6.484	.000	.640	1.563
	Etika Karyawan (X2)	.163	.052	.267	3.114	.002	.640	1.563

a. Dependent Variable: Loyalitas Nasabah (Y)

## Uji Hipotesis (Uji F)

### ANOVA<sup>a</sup>

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	247.078	2	123.539	59.375	.000 <sup>b</sup>
	Residual	195.582	94	2.081		
	Total	442.660	96			

a. Dependent Variable: Loyalitas Nasabah (Y)

b. Predictors: (Constant), Etika Karyawan (X2), Reputasi Bank (X1)

## Uji Koefisien Determinasi (R<sup>2</sup>)

### Model Summary<sup>b</sup>

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.747 <sup>a</sup>	.558	.549	1.442

a. Predictors: (Constant), Etika Karyawan (X2), Reputasi Bank (X1)

b. Dependent Variable: Loyalitas Nasabah (Y)



## Lampiran 3 Surat Balitbang


**PEMERINTAH PROVINSI SULAWESI TENGGARA  
BADAN PENELITIAN DAN PENGEMBANGAN**

Website : balitbang.sulawesitenggara.prov.go.id Email: badan.litbang.sultra01@gmail.com  
Jl. Mayjend S. Parman No. 03 Kendari 93121

Kendari, 19 Agustus 2022

Nomor : 070/2967/VI/11/2022  
Sifat : -  
Lampiran : -  
Perihal : IZIN PENELITIAN

K e p a d a  
Yth. Direktur Bank BTN Syariah KCPS Kendari  
Di - KENDARI

Berdasarkan Surat Rektor FEBI IAIN Nomor : 374.1/FE.1/TL.00/08/2022 tanggal, 19 Agustus 2022 perihal tersebut diatas, Mahasiswa dibawah ini:

Nama : Ahmad  
Nomor Pokok : 18050102075  
Prog. Studi : Perbankan Syariah  
Pekerjaan : Mahasiswa  
Lokasi Penelitian : Bank Syariah KCPS Kendari

Bermaksud untuk Melakukan Penelitian/Pengambilan Data di Daerah/Sesuai Lokasi diatas, dalam rangka penyusunan KTI/Skripsi/Tesis/Disertasi, dengan judul :

**"PENGARUH REPUTASI BANK DAN ETIKA KARYAWAN  
TERHADAP LOYALITAS NASABAH  
(STUDI KASUS NASABAH BANK BTN SYARIAH KCPS KENDARI)"**

Yang akan dilaksanakan dari tanggal : 19 Agustus 2022 sampai selesai.

Sehubungan dengan hal tersebut diatas, pada prinsipnya kami menyetujui kegiatan dimaksud dengan ketentuan :

1. Senantiasa menjaga keamanan dan ketertiban serta mentaati perundang-undangan yang berlaku.
2. Tidak mengadakan kegiatan lain yang bertentangan dengan rencana semula.
3. Dalam setiap kegiatan dilapangan agar pihak Peneliti senantiasa koordinasi dengan Pemerintah setempat.
4. Wajib menghormati adat Istiadat yang berlaku di daerah setempat.
5. Menyerahkan 1 (satu) exemplar copy hasil penelitian kepada Gubernur Sulawesi Tenggara Cq. Kepala Badan Penelitian dan Pengembangan Provinsi Sulawesi Tenggara.
6. Surat izin akan dicabut kembali dan dinyatakan tidak berlaku apabila ternyata pemegang surat izin ini tidak mentaati ketentuan tersebut diatas.

Demikian surat Izin Penelitian diberikan untuk digunakan sebagaimana mestinya.

an. GUBERNUR SULAWESI TENGGARA  
KEPALA BADAN PENELITIAN & PENGEMBANGAN  
PROV. SULAWESI TENGGARA  
SEKRETARIS.

**GUNAWAN LALIASA, STP., MM.**

Balibang Fk.I, Gol. IV/b  
NIP. 19660809 200312 1 002

**T e m b u s a n :**

1. Gubernur Sulawesi Tenggara (sebagai laporan) di Kendari;
2. Dekan FEBI IAIN di Kendari;
3. Ketua Prodi Perbankan Syariah FEBI IAIN di Kendari;
4. Mahasiswa yang bersangkutan.

### Lampiran 4 Dokumentasi







Ahmad

ORIGINALITY REPORT



PRIMARY SOURCES

1	Submitted to Forum Perpustakaan Perguruan Tinggi Indonesia Jawa Timur Student Paper	2%
2	repository.upstegal.ac.id Internet Source	2%
3	Submitted to Universitas Negeri Medan Student Paper	1%
4	eprints.walisongo.ac.id Internet Source	1%
5	Submitted to Higher Education Commission Pakistan Student Paper	1%
6	Submitted to Universitas Pendidikan Ganesha Student Paper	1%
7	Submitted to Universitas Nasional Student Paper	1%
8	Submitted to UIN Raden Intan Lampung Student Paper	1%
9	etheses.iainponorogo.ac.id	

**CURRICULUM VITAE****1. Identitas Diri**

- a. Nama : Ahmad
- b. NIM : 18050102075
- c. Tempat Tanggal Lahir : Woiha, 27 Juli 2000
- d. Agama : Islam
- e. Jenis Kelamin : Laki-laki
- f. Anak ke : 4
- g. Alamat Asal : Desa Matabondu, Kec  
Tirawuta, Kab. Kolaka Timur
- h. Hobi : Olahraga
- i. E-mail : [ahmadcharina1010@gmail.com](mailto:ahmadcharina1010@gmail.com)

**2. Data Keluarga**

- a. Nama Orang Tua
  - 1. Ayah : Mariono
  - 2. Ibu : Katemi

b. Saudarah : Adi Santoso, Asriati, Muh. Ramadhan, Fatimah, Halimah, Nur Intan dan Anjani Mega Saputri.

**c. Riwayat Pendidikan**

- a) SD/MI : SDN 1 Woiha
- b) SMP/MTS : SMPN 2 Tirawuta
- c) SMA/MAN : SMKN 1 Tirawuta

