

LAMPIRAN

Lampiran 1 (Surat Pengantar Penelitian dari Fakultas)



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
K.H. ABDURRAHMAN WAHID PEKALONGAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jalan Perhawan KM. 5 Rowobaku Kojan Kab. Pekalongan Kode Pos 51161
www.iainpku.ac.id email: info@iainpku.ac.id

Nomor : B-435/Un.27/J.IV.2/TL.00/03/2024 15 Maret 2024
Sifat : Biasa
Lampiran : -
Hal : Surat Izin Penelitian

Yth. 1. Pimpinan Kospin Jasa Capem Kedungwuni
2. Pimpinan Kospin Jasa Syariah Kedungwuni
di Tempat

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Diberitahukan dengan hormat bahwa:

Nama : Dewi Annisa
NIM : 4220004
Jurusan/Prodi : Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi Dan Bisnis Islam

Adalah mahasiswa Universitas Islam Negeri K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan yang akan melakukan penelitian di Lembaga/Wilayah yang Bapak/Ibu Pimpin guna menyusun skripsi/tesis dengan judul

"Pengaruh Digitalisasi Layanan, Service Quality dan Customer Trust Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Moderating (Studi Pada Kospin Jasa Capem Kedungwuni dan Kospin Jasa Syariah Kedungwuni Pekalongan)"

Sehubungan dengan hal tersebut, dimohon dengan hormat bantuan Bapak/Ibu untuk memberikan izin dalam wawancara dan pengumpulan data penelitian dimaksud.

Demikian surat permohonan ini disampaikan, atas perhatian dan perkenannya diucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.



Balai
Sertifikasi
Elektronik



Ditandatangani Secara Elektronik Oleh:

Prof. Dr. Hj. Shinta Dewi Rismawati, S.H, M.H
NIP. 197502201999032001

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



Dokumen ini ditandatangani secara elektronik menggunakan
infrastruktur Elektronik yang diterbitkan oleh Balai Sertifikasi
elektronik (BS/E), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN)

MS-MS2



Lampiran 2 Surat Keterangan Melakukan Penelitian



SURAT KETERANGAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : AWAN RIYANTO, SE.
Selaku : Pimpinan KSP Kospin JASA Capem Kedungwuni

Dengan ini menerangkan bahwa :

Nama : Dewi Anisa
NIM : 4220004
Lembaga Pendidikan : UIN K.H. Abdurrahman Wahid
Jurusan : Perbankan Syariah

Telah melaksanakan Penelitian di KSP Koperasi Simpan Pinjam JASA Kantor Capem Kedungwuni
terhitung sejak tanggal 01 Juni sd 12 Juli 2024 guna menyelesaikan Tugas Akhir / Skripsi

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya

Kedungwuni, 17 Juli 2024

KSP Koperasi Simpan Pinjam JASA
Capem Kedungwuni



Awan Riyanto, SE.
Pimpinan Kantor

KANTOR CABANG KAJEN

Jl. Manurung No. 436 KAJEN
Telp. (0285) 301500 Fax. (0285) 382248
Badan Hukum No. : 65185HVI

KANTOR CABANG PEMBANTU WIRADESA

Jl. Mayjend. S. Parman, Jl. Raya Widadana No. 18
Telp. (0285) 4417080 Fax. (0285) 4417209

KANTOR KAS PEMBANTU DORO

Jl. KJ.Hajar Dewantara Doro Kab. Pakalongan
Telp/Fax. (0285) 7830644

KANTOR CABANG PEMBANTU KEDUNGWUNI

Jl. Raya Kedungwuni Desa Gembong Kab. Pakalongan
Telp. (0285) 785233 Fax. (0285) 785211

KANTOR KAS PEMBANTU KERES

Komplek Pasar Keresi Ruko No. 3
Jl. Raya Keresi Kal/Kec. Keresi Kab. Pakalongan
Telp. (0285) 4483068

Lampiran 3 Kuesioner Penelitian

KUESIONER PENELITIAN
PENGARUH DIGITALISASI LAYANAN, *SERVICE QUALITY*
DAN ETIKA BISNIS ISLAM TERHDAP KEPUASAN
NASABAH DALAM MENGGUNAKAN APLIKASI M-JASA
(Studi Pada Kantor Cabang Pembantu Kospin Jasa Kedungwuni
Pekalongan)

Karateristik Responden

1. Nama : _____
2. Jenis Kelamin : L / P
3. Usia : (Pilih alternatif jawaban)

<input type="checkbox"/>	17-25 tahun
<input type="checkbox"/>	26-35 tahun
<input type="checkbox"/>	36-45 tahun
<input type="checkbox"/>	46-50 tahun
<input type="checkbox"/>	51-55 tahun
4. Pekerjaan : (Pilih alternatif jawaban)

<input type="checkbox"/>	Pedagang
<input type="checkbox"/>	Pegawai Swasta
<input type="checkbox"/>	Ibu Rumah Tangga
<input type="checkbox"/>	Lainnya:
5. Tingkat Pendidikan : (Pilih alternatif jawaban)

<input type="checkbox"/>	SD/Sederajat
<input type="checkbox"/>	SMP/Sederajat
<input type="checkbox"/>	SMA/K/Sederajat
<input type="checkbox"/>	S1/S2
6. Apakah Anda merupakan Nasabah Kospin Jasa?

<input type="checkbox"/>	Ya
<input type="checkbox"/>	Tidak

7. Apakah Anda menggunakan aplikasi M-Jasa?

Ya

Tidak

8. Intensitas penggunaan aplikasi M-Jasa dalam 1 bulan

Satu kali

Dua kali

Lebih dari dua kali

PETUNJUK PENGISIAN

- Pilih salah satu dari kelima alternatif jawaban yang sesuai dengan cara memberi tanda centang (√) di kolom yang telah tersedia
- Keterangan Jawaban sebagai berikut:

Alternatif Jawaban	Keterangan	Skor
STS	Sangat Tidak Setuju	1
TS	Tidak Setuju	2
KS	Kurang Setuju	3
S	Setuju	4
SS	Sangat Setuju	5

KUSIONER PENELITIAN

NO.	PERNYATAAN	JAWABAN ANDA				
		STS	TS	KS	S	SS
DIGITALISASI LAYANAN						
1.	Dengan adanya fitur-fitur baru di M-Jasa memberikan pengalaman baru dalam bertransaksi.					

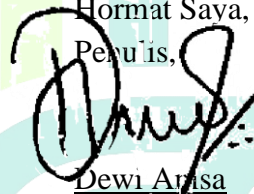
2.	Animasi dan grafik gambar pada M-Jasa tidak memperlambat atau mengganggu saat digunakan.					
3.	Produk yang ditawarkan selalu menggunakan terbaru untuk memberikan layanan yang baik dan efisien					
4.	Perusahaan selalu melakukan perbaikan layanan.					
5.	Tampilan fitur dari layanan M-Jasa sesuai dengan yang dipromosikan.					
SERVICE QUALITY						
1.	Tampilan aplikasi M-Jasa didesain secara jelas, menarik, dan Informatif.					
2.	Saya merasa aplikasi M-Jasa dapat memproses setiap transaksi dengan cepat dan tepat.					
3.	Aplikasi M-Jasa dapat digunakan 24 jam mudah digunakan kapanpun dan dimanapun.					
4.	Produk/layanan dari perusahaan selalu berfungsi dengan baik tanpa ada gangguan yang signifikan					
5.	Saya merasa penyedia layanan M-Jasa memahami kesulitan yang saya alami saat menggunakan aplikasi.					
ETIKA BISNIS ISLAM						

1.	Saya merasa Kospin Jasa tidak menyembunyikan informasi penting terkait transaksi yang saya lakukan pada M-Jasa.					
2.	Aplikasi M-Jasa selalu meminta pin atau password dalam bertransaksi.					
3.	Bank ini berkontribusi pada kesejahteraan sosial dengan menyediakan layanan mobile banking yang mudah diakses oleh semua lapisan Masyarakat.					
KEPUASAN NASABAH						
1.	Menurut saya layanan M-Jasa telah memenuhi harapan saya.					
2.	Saya merasa puas dengan transparansi dan keadilan biaya yang dikenakan.					
3.	Saya akan merekomendasikan kepada orang lain.					
4.	Saya merasa data yang saya serahkan terjaga dengan baik.					
5.	Biaya layanan yang dikenakan cukup kompetitif.					

KUISIONER PENELITIAN

Responden yang terhormat,
Bersama ini saya mohon ketersediaan Saudara untuk mengisi daftar kusioner yang diberikan. Informasi yang Saudara berikan hanya semata-mata untuk data penelitian dalam kerangka penyusunan tugas akhir skripsi dengan judul “Pengaruh Digitalisasi Layanan, *Service Quality*, dan Etika Bisnis Islam Terhadap Loyalitas Nasabah Dalam Menggunakan Aplikasi M-Jasa Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Moderating (Studi Pada Kantor Cabang Pembantu Kospin Jasa Kedungwuni Pekalongan)”. Saya berharap Saudara menjawab dengan leluasa, sesuai dengan napa yang Saudara rasakan, yang dilakukan dan terbuka. Sesuai dengan kode etik penelitian, saya menjamin kerahasiaan semua data yang Saudara berikan. Informasi yang Saudara berikan merupakan bantuan yang sangat berarti dalam menyelesaikan penelitian ini. Atas perhatian Saudara, saya ucapkan terimakasih dan peneliti mohon maaf apabila ada pernyataan yang tidak berkenan dihati Saudara.

Hormat Saya,
Penulis,



Dewi Arisa
NIM. 4220004

REKAPITULASI HASIL KUISIONER												
No.	X1						X2					
	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	TOTAL X1	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	TOTAL X2
1	3	4	3	4	3	17	3	3	2	3	2	13
2	4	2	3	4	2	15	3	4	3	4	3	17
3	3	3	4	4	2	16	3	3	4	3	4	17
4	3	4	3	4	3	17	3	3	2	3	2	13
5	4	3	3	3	4	17	4	4	2	4	4	18
6	3	4	3	2	2	14	2	3	3	3	3	14
7	3	4	4	3	3	17	3	3	2	3	3	14
8	4	3	3	2	3	15	2	4	2	4	2	14
9	4	5	2	5	3	19	4	4	4	4	3	19
10	3	2	3	4	4	16	2	3	3	3	3	14
11	4	5	2	3	3	17	4	4	4	4	4	20
12	3	4	4	3	3	17	2	3	4	3	4	16
13	4	5	4	5	2	20	4	4	2	4	3	17
14	3	4	4	5	4	20	3	3	4	3	4	17
15	4	4	3	4	3	18	4	3	3	4	3	17
16	4	4	3	4	3	18	2	4	3	4	3	16
17	3	3	2	3	2	13	3	3	2	3	2	13
18	3	3	5	5	2	18	2	3	2	3	3	13
19	4	3	4	3	3	17	2	4	4	4	3	17
20	3	3	3	5	3	17	4	3	2	3	3	15
21	3	4	3	4	4	18	3	3	3	3	4	16
22	4	4	4	5	3	20	4	4	4	4	3	19
23	3	3	3	4	4	17	5	3	3	3	3	17
24	4	4	3	4	4	19	3	4	2	4	4	17
25	4	4	3	4	3	18	2	4	3	4	3	16
26	4	4	3	2	3	16	4	4	3	4	3	18
27	3	3	3	3	4	16	3	3	3	3	3	15
28	3	5	3	5	5	21	3	3	2	3	5	16

29	3	3	3	3	3	15	4	3	4	3	2	16
30	4	4	2	3	4	17	4	4	3	4	2	17
31	3	5	3	5	2	18	4	3	3	3	3	16
32	3	4	3	4	4	18	3	3	4	3	3	16
33	3	3	3	4	2	15	4	3	3	3	3	16
34	5	3	4	3	4	19	3	5	4	5	4	21
35	3	3	3	3	4	16	2	3	2	3	3	13
36	3	3	3	5	3	17	4	3	4	3	4	18
37	5	4	5	4	4	22	3	5	3	5	3	19
38	4	5	4	5	4	22	3	4	5	4	4	20
39	5	4	2	4	2	17	3	5	3	5	3	19
40	4	5	3	5	3	20	4	3	4	3	4	18
41	3	3	4	4	4	18	3	3	3	3	3	15
42	3	3	3	3	2	14	4	5	4	5	4	22
43	4	4	5	4	3	20	3	4	2	4	2	15
44	3	4	4	4	4	19	2	3	2	3	3	13
45	4	3	3	3	3	16	4	4	2	4	3	17
46	3	4	3	4	4	18	2	4	2	3	3	14
47	4	3	3	4	3	17	4	4	5	4	4	21
48	5	4	4	5	5	23	4	5	3	5	3	20
49	5	3	4	4	4	20	2	5	2	5	2	16
50	2	3	3	3	2	13	3	3	3	3	3	15
51	3	4	4	4	3	18	4	3	4	3	3	17
52	3	3	3	3	2	14	4	3	4	3	3	17
53	4	4	4	4	4	20	5	4	5	4	3	21
54	3	4	5	4	5	21	3	3	3	3	3	15
55	3	3	3	4	2	15	2	3	2	3	2	12
56	4	4	4	4	3	19	4	4	4	4	3	19
57	5	3	3	3	5	19	4	5	4	5	4	22
58	3	4	4	4	2	17	3	3	3	3	3	15
59	2	3	4	3	4	16	3	4	3	4	4	18
60	3	5	3	3	3	17	4	3	4	3	3	17
61	4	4	4	4	5	21	4	4	3	4	3	18
62	5	4	2	3	2	16	3	5	3	5	4	20

63	3	4	4	4	4	19	2	3	3	3	4	15
64	3	2	3	3	2	13	3	3	3	3	3	15
65	2	3	2	3	3	13	3	2	2	2	3	12
66	4	5	2	5	5	21	4	3	4	3	4	18
67	5	4	4	5	4	22	4	4	4	4	4	20
68	3	3	2	4	3	15	2	3	4	3	4	16
69	3	2	3	4	3	15	4	3	4	3	3	17
70	4	4	2	2	2	14	3	4	4	4	2	17
71	5	3	5	3	4	20	3	5	3	5	3	19
72	2	3	2	3	3	13	3	2	3	2	3	13
73	3	4	4	4	4	19	3	3	4	3	4	17
74	4	5	2	5	2	18	3	4	4	4	3	18
75	3	3	3	2	5	16	4	3	3	3	2	15
76	5	4	5	4	4	22	2	3	2	3	3	13
77	4	5	4	5	3	21	3	3	2	3	2	13
78	4	4	5	4	4	21	4	4	3	4	4	19
79	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15
80	5	5	4	5	4	23	2	5	3	5	3	18
81	2	4	2	4	2	14	2	2	3	2	2	11
82	3	4	2	3	3	15	3	3	3	3	4	16
83	2	2	3	2	2	11	3	2	3	2	3	13
84	5	4	4	4	4	21	3	3	4	3	4	17



REKAPITULASI HASIL KUISIONER										
NO	X3				Y					
	X3. 1	X3. 2	X3. 3	TOTA L X3	Y1. 1	Y1. 2	Y1. 3	Y1. 4	Y1. 5	TOTA LY
1	3	3	3	9	3	3	3	3	4	16
2	3	4	3	10	2	3	2	2	4	13
3	3	3	3	9	3	2	3	3	4	15
4	4	4	4	12	3	3	3	3	3	15
5	3	3	3	9	5	4	5	5	2	21
6	3	4	2	9	2	3	2	2	3	12
7	4	2	3	9	4	4	4	4	3	19
8	5	3	4	12	3	3	3	3	5	17
9	3	4	3	10	5	5	5	5	4	24
10	4	3	5	12	4	3	4	4	3	18
11	3	4	4	11	5	3	5	5	3	21
12	4	4	3	11	4	3	4	4	5	20
13	5	4	4	13	5	5	5	5	5	25
14	3	4	2	9	4	5	4	4	4	21
15	3	3	3	9	3	2	3	3	4	15
16	2	3	2	7	5	3	5	5	3	21
17	3	4	2	9	4	2	4	4	5	19
18	4	4	2	10	4	3	4	4	4	19
19	3	4	2	9	4	3	4	4	4	19
20	3	3	4	10	5	3	5	5	3	21
21	4	3	3	10	4	2	4	4	4	18
22	5	5	3	13	4	3	4	4	3	18
23	2	3	4	9	4	3	3	4	5	19
24	3	3	4	10	5	3	3	5	4	20
25	4	3	3	10	5	2	2	5	4	18
26	3	3	4	10	5	3	3	5	4	20
27	3	3	3	9	4	3	3	4	2	16
28	3	3	4	10	4	3	3	4	3	17
29	4	3	3	10	5	3	4	5	5	22
30	3	4	4	11	2	3	3	2	3	13

31	5	3	3	11	3	3	3	3	3	15
32	2	3	4	9	5	4	4	5	5	23
33	3	3	3	9	5	3	3	5	4	20
34	2	3	3	8	4	3	3	4	4	18
35	3	3	4	10	5	5	5	5	3	23
36	3	3	2	8	4	3	3	4	3	17
37	4	4	3	11	4	4	4	4	5	21
38	4	4	3	11	4	3	3	4	4	18
39	2	3	3	8	4	4	4	4	5	21
40	4	2	2	8	4	3	3	4	4	18
41	4	3	3	10	3	2	2	3	5	15
42	5	3	4	12	4	4	3	4	4	19
43	3	3	3	9	4	3	3	4	3	17
44	4	4	2	10	5	2	3	5	4	19
45	3	3	2	8	2	2	2	2	4	12
46	4	4	4	12	5	5	4	5	4	23
47	3	3	3	9	4	3	2	4	3	16
48	5	4	4	13	5	3	3	5	4	20
49	3	3	2	8	4	3	4	4	4	19
50	4	4	3	11	4	4	4	4	5	21
51	4	4	3	11	3	3	3	3	3	15
52	4	3	4	11	4	3	3	4	4	18
53	3	4	4	11	4	3	3	4	4	18
54	4	3	3	10	4	3	3	4	5	19
55	5	5	4	14	4	3	3	4	3	17
56	4	4	3	11	4	3	3	4	4	18
57	4	5	4	13	4	4	4	4	3	19
58	5	5	4	14	4	3	3	4	4	18
59	3	3	3	9	3	4	3	3	4	17
60	4	5	4	13	3	3	3	3	3	15
61	3	4	5	12	4	4	3	4	4	19
62	5	5	3	13	4	3	3	4	3	17
63	5	4	4	13	4	2	2	4	4	16
64	3	2	2	7	3	3	3	3	3	15

65	5	4	4	13	5	3	3	5	3	19
66	4	3	5	12	4	3	3	4	4	18
67	4	5	5	14	3	2	2	3	3	13
68	3	3	3	9	4	3	3	4	4	18
69	4	3	3	10	4	3	3	4	3	17
70	3	2	2	7	4	3	3	4	3	17
71	5	4	4	13	5	5	5	5	5	25
72	4	3	3	10	3	3	3	3	5	17
73	5	4	5	14	4	3	3	4	4	18
74	3	3	3	9	3	2	2	3	3	13
75	3	4	4	11	4	3	3	4	4	18
76	3	3	3	9	3	2	3	3	5	16
77	5	5	4	14	3	3	3	3	3	15
78	4	3	3	10	5	3	3	5	4	20
79	3	4	4	11	5	4	4	5	5	23
80	3	5	5	13	4	4	3	4	3	18
81	2	4	3	9	4	3	3	4	3	17
82	4	5	4	13	4	3	3	4	4	18
83	3	3	2	8	4	3	4	4	5	20
84	4	5	4	13	4	4	4	4	4	20

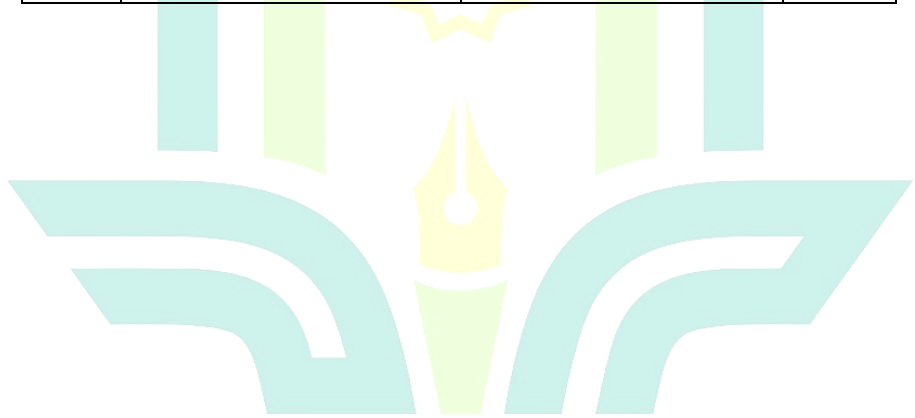


Lampiran 4 Identitas Responden

No.	NAMA	PEKERJAAN	USIA
1	Fatkhillah	Buruh	47
2	Ihsan	Pelajar	21
3	Joni	Pedagang	38
4	Khasanudin	Pedagang	42
5	Musyafa	Buruh	51
6	Rifqi Aziz	Karyawan swasta	28
7	Abdillah wahab	Guru	29
8	Abdul basir	Wirausaha	45
9	Abdullah	Pedagang	44
10	Abu salim	Karyawan swasta	32
11	Ade lestari	Pelajar	22
12	Ahmad rif'an	Guru	27
13	Adinda Adtiya salsabila	Wirausaha	25
14	Ady kurniawan	Karyawan pabrik	33
15	Afandi dasmo	Buruh	41
16	Afifudin	Pedagang	36
17	Afina lukita	Ibu rumah tangga	30
18	Ahmad abrori	Pedagang	32
19	Abdul ghoni	Pedagang	45
20	Abdul cahyi	Pedagang	43
21	Ade ariska	Karyawan swasta	29
22	Abdul majid	Karyawan pabrik	32
23	Ade febianingrum	Pedagang	42
24	Ahmad agus	Pedagang	38
25	Ahmad farhan	Wirausaha	44
26	Ahmad fatoni	Pedagang	42
27	Ahmad yasir	Pedagang	43
28	Ahmad zakaria	Pedagang	33
29	Ahmad zulfi	Pedagang	39
30	Amaliana azizah	Karyawan pabrik	31
31	Alfi hidayawati	Pelajar	22
32	Ali wiranto	Guru	27

33	Amar maulana	Pelajar	21
34	Amaliatul ulfa	Pedagang	30
35	Amaliatul khoeriyah	Pedagang	28
36	Amina subakir	Pedagang	29
37	Ana sofiana	Pelajar	22
38	Anggita amelia	Wirausaha	26
39	Anita yuli aryani	Pelajar	21
40	Anna mardiana	Karyawan swasta	27
41	Amazar	Pedagang	24
42	Ari bowo	Pedagang	43
43	Arief rahman	Wirausaha	44
44	Arifatul prasuciyanto	Guru	35
45	Aprianto	Buruh	46
46	Asfahani	Pedagang	32
47	Asih fatmawati anjani	Pedagang	29
48	Asri Hidayah	Ibu rumah tangga	38
49	Arrinda safitri	Karyawan pabrik	26
50	Assayu datul lina	Pelajar	20
51	Fajar falakhul khaqi	Pelajar	22
52	Falah damayanti	Pedagang	43
53	Farida islah	Pedagang	44
54	Fatma risqiana	Pedagang	47
55	Fatoyah	Ibu rumah tangga	48
56	Fandi alfarizi	Wirausaha	29
57	Fera rahmawati	Pedagang	24
58	Fitriyah	Pedagang	36
59	Ghufron	Buruh	48
60	Galih Dwi	Guru	49
61	Hadiyanto	Pedagang	40
62	Atika Destina	Guru	29
63	Auliya khasana	Pedagang	46
64	Ayu setiyoningsih	Pedagang	34
65	Aza pringga nafita	Pelajar	22
66	Bachrul arif	Wirausaha	37

67	Badriyah	Pedagang	48
68	Basiri mustofa	Pedagang	39
69	Boni setyo sungkowo	Wirausaha	40
70	Burhan	Pedagang	36
71	Cakhim	Buruh	32
72	Casmudi	Pedagang	41
73	Christina wijaya	Guru	45
74	Darmawan	Pedagang	44
75	Desnia Rohmadianti	Karyawan swasta	32
76	Devita Andin	Karyawan pabrik	38
77	Dewi aisyah	Pedagang	41
78	Dewi amanawati	Pedagang	42
79	Dewi farirah	Ibu rumah tangga	38
80	Eko setiawan	Pedagang	46
81	Elva rusiana	Karyawan swasta	29
82	Eni lasmini	Pedagang	27
83	Erfandi	Pedagang	43
84	Ety wibowo	Wirausaha	51



Lampiran 5 Hasil Uji Instrumen

A. Hasil Uji Instrumen

1. Uji Validitas

a. Variabel Digitalisasi

Correlations

		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	DIGITALISASI
X1.1	Pearson Correlation	1	.292**	.251*	.198	.266*	.637**
	Sig. (2-tailed)		.007	.021	.070	.014	.000
	N	84	84	84	84	84	84
X1.2	Pearson Correlation	.292**	1	.042	.446**	.148	.601**
	Sig. (2-tailed)	.007		.707	.000	.178	.000
	N	84	84	84	84	84	84
X1.3	Pearson Correlation	.251*	.042	1	.248*	.322**	.602**
	Sig. (2-tailed)	.021	.707		.023	.003	.000
	N	84	84	84	84	84	84
X1.4	Pearson Correlation	.198	.446**	.248*	1	.153	.652**
	Sig. (2-tailed)	.070	.000	.023		.165	.000
	N	84	84	84	84	84	84
X1.5	Pearson Correlation	.266*	.148	.322**	.153	1	.626**
	Sig. (2-tailed)	.014	.178	.003	.165		.000
	N	84	84	84	84	84	84
DIGITALISASI	Pearson Correlation	.637**	.601**	.602**	.652**	.626**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	84	84	84	84	84	84

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

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

b. Variabel *Service Quality*

		Correlations					SERVIC E QUALIT Y
		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	
X2.1	Pearson Correlation	1	.109	.365**	.148	.126	.561**
	Sig. (2-tailed)		.325	.001	.179	.254	.000
	N	84	84	84	84	84	84
X2.2	Pearson Correlation	.109	1	.122	.980**	.103	.723**
	Sig. (2-tailed)	.325		.267	.000	.351	.000
	N	84	84	84	84	84	84
X2.3	Pearson Correlation	.365**	.122	1	.141	.386**	.646**
	Sig. (2-tailed)	.001	.267		.200	.000	.000
	N	84	84	84	84	84	84
X2.4	Pearson Correlation	.148	.980**	.141	1	.103	.742**
	Sig. (2-tailed)	.179	.000	.200		.351	.000
	N	84	84	84	84	84	84
X2.5	Pearson Correlation	.126	.103	.386**	.103	1	.514**
	Sig. (2-tailed)	.254	.351	.000	.351		.000
	N	84	84	84	84	84	84
SERVIC E QUALIT Y	Pearson Correlation	.561**	.723**	.646**	.742**	.514**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	84	84	84	84	84	84

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

c. Variabel Etika Bisnis Islam

Correlations

		X3.1	X3.2	X3.3	ETIKA BISNIS ISLAM
X3.1	Pearson Correlation	1	.380**	.286**	.749**
	Sig. (2-tailed)		.000	.008	.000
	N	84	84	84	84
X3.2	Pearson Correlation	.380**	1	.366**	.762**
	Sig. (2-tailed)	.000		.001	.000
	N	84	84	84	84
X3.3	Pearson Correlation	.286**	.366**	1	.738**
	Sig. (2-tailed)	.008	.001		.000
	N	84	84	84	84
ETIKA BISNIS ISLAM	Pearson Correlation	.749**	.762**	.738**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	84	84	84	84

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

d. Variabel Kepuasan Nasabah

Correlations

		Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	KEPUAS AN
Y1	Pearson Correlati on	1	.37 7**	.56 2**	1.00 0**	.10 2	.856**
	Sig. (2- tailed)		.00 0	.00 0	.000	.35 6	.000
	N	84	84	84	84	84	84
Y2	Pearson Correlati on	.377* .	1	.60 1**	.377* .	.07 1	.674**
	Sig. (2- tailed)	.000		.00 0	.000	.52 1	.000
	N	84	84	84	84	84	84

Y3	Pearson Correlation	.562*	.601**	1	.562*	.100	.793**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.367	.000
	N	84	84	84	84	84	84
Y4	Pearson Correlation	1.000**	.377**	.562**	1	.102	.856**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.356	.000
	N	84	84	84	84	84	84
Y5	Pearson Correlation	.102	.071	.100	.102	1	.386**
	Sig. (2-tailed)	.356	.521	.367	.356		.000
	N	84	84	84	84	84	84
KEPUASAN	Pearson Correlation	.856*	.674**	.793**	.856*	.386**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	84	84	84	84	84	84

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

2. Hasil Uji Reliabilitas

a. Uji Reliabilitas Digitalisasi Layanan

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.607	5

b. Uji Reliabilitas *Service Quality*

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.636	5

c. Uji Reliabilitas Etika Bisnis Islam

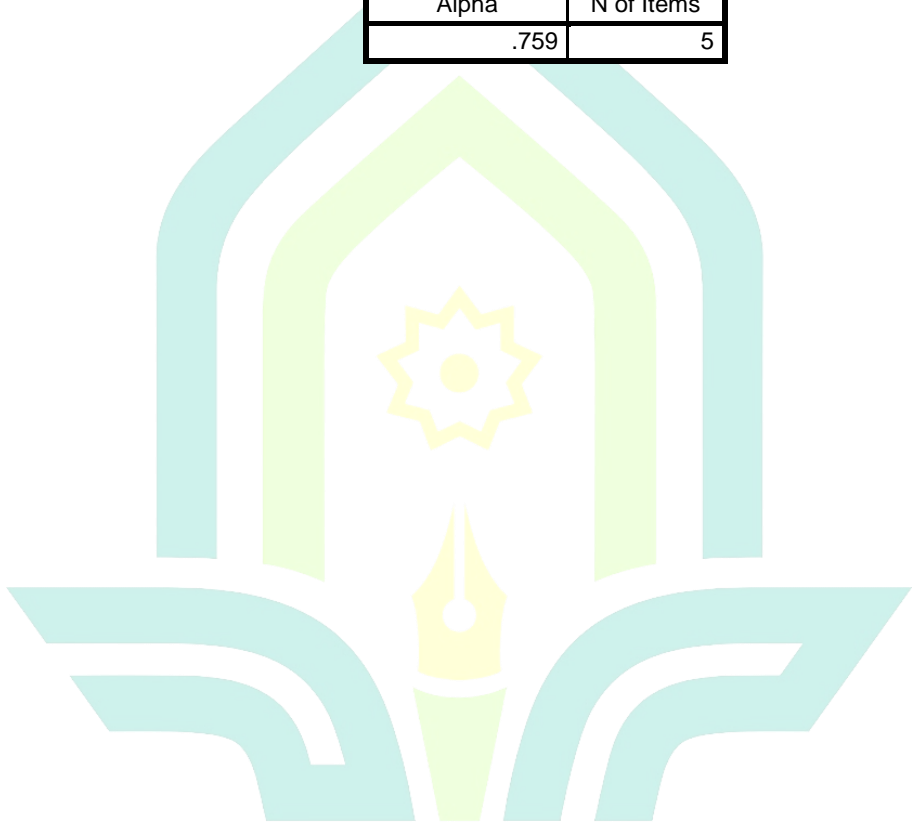
Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.609	3

d. Uji Reliabilitas Kepuasan Nasabah

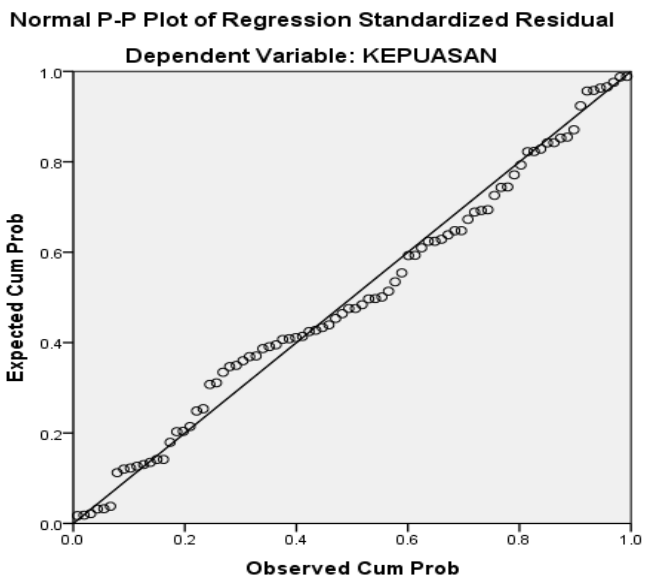
Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.759	5



Lampiran 6 Hasil Uji Asumsi Klasik

1. Hasil Uji Normalitas



One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		84
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.77351071
Most Extreme Differences	Absolute	.071
	Positive	.059
	Negative	-.071
Test Statistic		.071
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

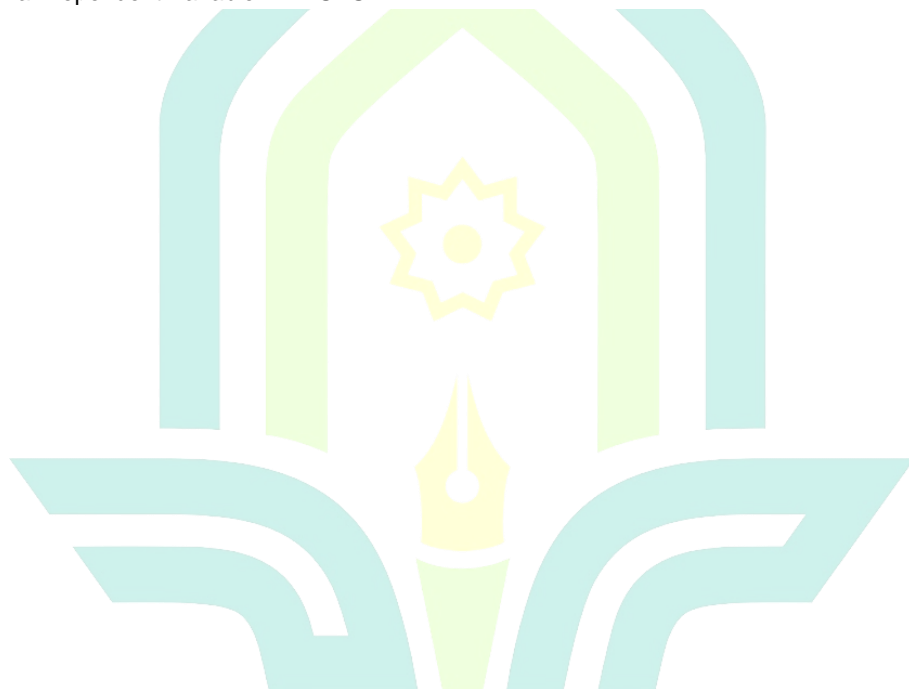
d. This is a lower bound of the true significance

2. Hasil Uji Multikolinearitas

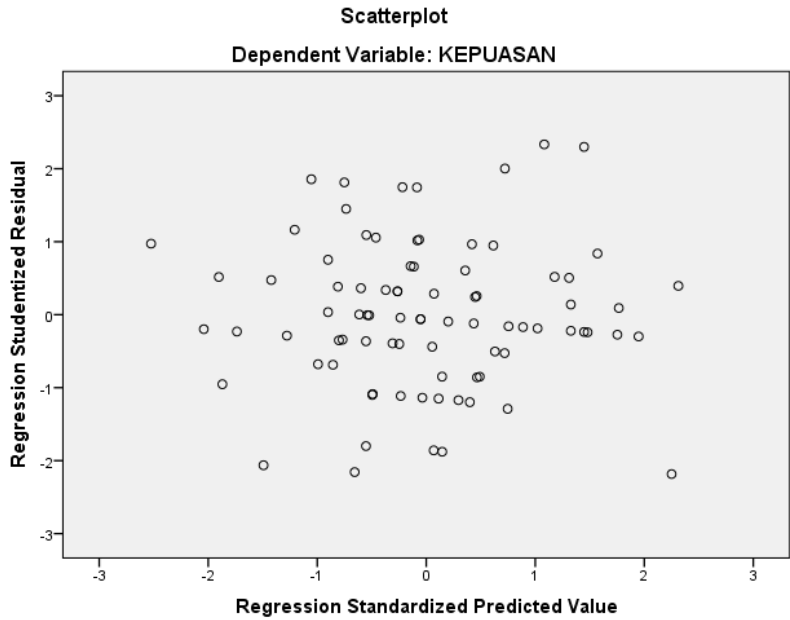
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	15.401	2.791		5.518	.000		
DIGITALISASI SERVICE QUALITY	.073	.132	.069	.552	.583	.787	1.270
ETIKA BISNIS ISLAM	.058	.137	.051	.426	.671	.846	1.182
	.053	.174	.035	.304	.762	.922	1.085

a. Dependent Variable: KEPUASAN



3. Hasil Uji Heterokedastisitas



4. Hasil Uji Gleser

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	15.401	2.791		5.518	.000
DIGITALISASI	.073	.132	.069	.552	.583
SERVICE QUALITY	.058	.137	.051	.426	.671
ETIKA BISNIS ISLAM	.053	.174	.035	.304	.762

a. Dependent Variable: KEPUASAN

Lampiran 7 Hasil Uji Analisis Liner Berganda
 Hasil Analisis Regresi Berganda

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	17.878	.863		20.711	.000
DIGITALISASI SERVICE QUALITY	.142	.042	.318	3.359	.001
ETIKA BISNIS ISLAM	.053	.044	.110	1.186	.239
	-.290	.042	-.606	-6.954	.000

a. Dependent Variable: KEPUASAN

Lampiran 8 Hasil Uji T
 Hasil Uji t (Parsial)

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	17.878	.863		20.711	.000
DIGITALISASI	.142	.042	.318	3.359	.001
SERVICE QUALITY	.053	.044	.110	1.186	.239
ETIKA BISNIS ISLAM	-.290	.042	-.606	-6.954	.000

a. Dependent Variable: KEPUASAN

Lampiran 9 Hasil Uji F
 Hasil Uji F (Simultan)

ANOVA^a

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	48.457	3	16.152	19.184	.000 ^b
Residual	67.356	80	.842		
Total	115.812	83			

a. Dependent Variable: KEPUASAN

b. Predictors: (Constant), ETIKA BISNIS ISLAM, SERVICE QUALITY, DIGITALISASI

Lampiran 10 Hasil Uji Koefisien Determinasi

Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.647 ^a	.418	.397	.91758

a. Predictors: (Constant), ETIKA BISNIS ISLAM, SERVICE QUALITY, DIGITALISASI

Lampiran 11 Dokumentasi penelitian

