

**PENGARUH KUALITAS LAPORAN KEUANGAN KUALITAS
PENERAPAN OPERASIONAL SYARIAH DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP PERKEMBANGAN
NASABAH BANK SUMSEL BABEL SYARIAH
CABANG PALEMBANG**

SKRIPSI



Nama : Herman Gunawan

NIM : 222010118

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALEMBANG
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
2014**

**PENGARUH KUALITAS LAPORAN KEUANGAN KUALITAS
PENERAPAN OPERASIONAL SYARIAH DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP PERKEMBANGAN
NASABAH BANK SUMSEL BABEL SYARIAH
CABANG PALEMBANG**

**Diajukan Untuk Memperoleh Salah Satu Persyaratan
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi**



Nama : Herman Gunawan

NIM : 222010118

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALEMBANG
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
2014**

Fakultas Ekonomi dan bisnis
Universitas Muhammadiyah
Palembang

TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

Judul : Pengaruh Kualitas Laporan Keuangan
Kualitas Penerapan Operasional Syariah
Dan Kualitas Pelayanan Terhadap
Perkembangan Nasabah Bank Sumsel
Babel Syariah Cabang Palembang

Nama : Herman Gunawan
NIM : 222010118
Fakultas : Ekonomi
Program Studi : Akuntansi
Mata Kuliah Pokok : Sistem Pengendalian Manajemen

Diterima dan Disahkan
Pada Tanggal :

Pembimbing,



H.M. Basyaruddin, R. S.E., Ak., M.Si
NIDN/NBM : 0003055605/784024

Mengetahui,
Dekan,

u.b. Ketua Program Studi Akuntansi



Rosalina Ghazali, SE., Ak., M.Si
NIDN/NBM : 0228115802/1021961

PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Herman Gunawan

NIM : 222010118

Program Studi : Akuntansi

Menyatakan bahwa skripsi ini telah ditulis sendiri dengan sungguh-sungguh dan tidak ada bagian yang merupakan penjiplakan karya orang lain. Apabila dikemudian hari terbukti bahwa pernyataan ini tidak benar, maka saya sanggup menerima sanksi apapun sesuai peraturan yang berlaku.

Palembang, Agustus 2014


METERAI
TEMPEL
PAJAK PENGALANGAN ALIRAN
DAN
A1124ACF283834396
6000 DJP
Herman Gunawan

PERSEMBAHAN DAN MOTTO

Motto :

مَنْ خَرَجَ فِي طَلَبِ الْعِلْمِ كَانَ فِي سَبِيلِ اللَّهِ حَتَّى يَرْجِعَ

- ❖ *"Barang siapa yang keluar (dari rumah) dalam menuntut ilmu maka ia adalah seperti berperang di jalan Allah hinggang ia pulang" (H.R.Tirmidzi)*

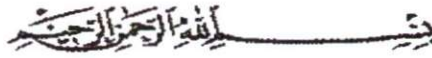
- ❖ *"Karang tak akan tegar jika tak ada ombak yang menghantamnya, nahkoda tak kan hebat jika tak ada badai yang menerpanya"*

(Herman Gunawan)

Terucap syukur pada Mu Allah S.W.T.

Ku persembahkan untuk:

1. Bak & Mak tercinta (M. Khotib & Ristina)
2. Ngah & abang ku yang ku banggakan
3. Sahabat-sahabatku terbaik
4. Almamaterku



PRAKATA

Assalamu' alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Alhamdulillah rabbil alamin, dengan memanjatkan puji dan syukur atas kehadiran Allah S.W.T. yang telah memberikan rahmat, dan hidayah -Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul "Pengaruh kualitas laporan keuangan, kualitas penerapan operasional syariah, kualitas pelayanan terhadap perkembangan nasabah Bank Sumsel Babel Syariah cabang Palembang tepat pada waktunya. Skripsi ini merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Strata Satu (S1) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang.

Ucapan terimakasih yang sangat tulus penulis sampaikan kepada kedua orang tua ku, yaitu Bak dan Mak (**M. Khotib & Ristina**) yang telah sangat berjasa dalam mendidik, mendo'akan, dan memberikan motivasi kepada penulis. Kepada ngah Welta, abang Lim, abang Rizal abang Herdi dan ngah Tri Septina terima kasih karena telah memberikan dorongan semangat, dan do'a yang tulus disetiap langkah dan perjuanganku. Kepada sahabat-sahabatku terimakasih atas senyum, canda, tawa kebersamaan dan kerjasama yang baik dalam melaksanakan kegiatan belajar maupun kegiatan sehari-hari semoga kita dapat mencapai tujuan yang kita harapkan.

Penulis juga mengucapkan terimakasih yang tak terhingga kepada **Bapak H.M Basyaruddin, S.E., Ak., M.Si** yang telah membimbing, mengarahkan dan memberikan saran-saran yang berguna dalam menyelesaikan skripsi ini. Selain itu disampaikan juga ucapan terimakasih kepada pihak-pihak yang telah memberikan izin dan membantu penulis dalam menyelesaikan studi di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang, diantaranya:

1. Bapak DR. H. M. Idris, S.E., M.Si. selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Palembang.
2. Bapak. Abid Djazuli, S.E., M.M. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang.
3. Ibu Rosalina Ghozali, S.E., M.Si., Ak selaku ketua Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang.
4. Ibu Welly, S.E., M.Si selaku Sekretaris Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang.
5. Bapak dan Ibu Dosen serta Staf pengajar fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang.
6. Pimpinan dan Staf Bank Sumsel Babel Syariah cabang Palembang dan para nasabah yang telah bersedia menjadi responden dalam pengambilan data.
7. Nakanda tercinta (Tia, Melani, Olil, Lia, Lira, Chely, Ilul, Abang Adit, Vira).
8. Ngah Alvano Crissani yang telah membantu dan memberi arahan untuk menyelesaikan skripsi ini.
9. Adek Oni Renita yang telah memberi semangat serta motivasi, kiranya Tuhan mempunyai rencana yang indah untuk kita.

10. Sahabat terbaik (Eko Candra, Kak Joel, Yoka, Eko Marwan serta kawan-kawan yang sering ngebasecamp di kostan dan perum)
11. Semua pihak yang telah ikut membantu dalam penyusunan skripsi ini yang tidak dapat disebut satu persatu oleh penulis.

Dengan segala kerendahan hati, penulis mengucapkan banyak terimakasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam menyelesaikan skripsi ini, semoga amal dan ibadah yang dilakukan mendapatkan balasan dari Allah S.W.T. Harapan penulis semoga skripsi ini bisa bermanfaat bagi para pembaca, Amin

Wassalamu' alaikum Warohmatullahi Wabarakatuh

Palembang, Agustus 2014

Penulis

Herman Gunawan

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL LUAR.....	i
HALAMAN JUDUL DALAM.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT	iv
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	v
HALAMAN PRAKATA.....	vi
HALAMAN DAFTAR ISI.....	ix
HALAMAN DAFTAR TABEL.....	xi
HALAMAN DAFTAR GAMBAR.....	xii
HALAMAN DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
HALAMAN ABSTRAK.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	7
C. Tujuan Penelitian.....	7
D. Manfaat Penelitian.....	8
BAB II KAJIAN PUSTAKA	
A. Penelitian Sebelumnya.....	9
B. Landasan teori.....	12
1. Pengertian Laporan Keuangan.....	12
2. Penerapan Operasional Syariah pada Bank Syariah.....	14
3. Konsep Kualitas Pelayanan	16
4. Konsep Perkembangan Nasabah	19
5. Pelaporan Kinerja Bank Syariah.....	20
6. Kinerja Keuangan Bank Syariah	20
7. Kinerja Non Keuangan Bank Syariah	21
8. Definisi Sistem Pengendalian Manajemen	23
C. Perumusan Hipotesis	24

BAB III	METODE PENELITIAN	
	A. Jenis Penelitian	25
	B. Lokasi Penelitian	26
	C. Operasionalisasi Variabel	26
	D. Populasi dan Sampel.....	27
	E. Metode Pengumpulan Data.....	28
	F. Data yang Digunakan	29
	G. Analisis data dan Teknik Analisis	30
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
	A. Hasil Penelitian.....	39
	1. Gambaran Umum Tempat Penelitian	39
	2. Pembahasan Hasil Penelitian Terhadap Respoden	43
	3. Pengujian Data.....	50
	B. Pembahasan Hasil Penelitian.....	67
BAB V	SIMPULAN DAN SARAN	
	A. Simpulan.....	71
	B. Saran	73

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel I. 1	Perbandingan Laba	6
Tabel II. 1	Penelitian Sebelumnya	11
Tabel III. 1	Operasional Variabel.....	26
Tabel IV. 1	Hasil Analisis Pengembangan Kuesioner	44
Tabel IV. 2	Hasil Rekapitulasi Jawaban Responden (Oridinal).....	45
Tabel IV. 3	Hasil Rekapitulasi Jawaban Responden (Interval).....	47
Tabel IV. 4	Statistic Deskriptif	49
Tabel IV. 5	Uji Validitas Skor Jawaban Variabel Kualitas Laporan Keuangan (X_1)	52
Tabel IV. 6	Uji Validitas Skor Jawaban Variabel Kualitas Penerapan Operasional Syariah (X_2).....	53
Tabel IV. 7	Uji Validitas Skor Jawaban Variabel Kualitas Pelayanan (X_3)	54
Tabel IV. 8	Uji Validitas Skor Jawaban Variabel Perkembangan Nasabah (Y).....	55
Tabel IV. 8	Hasil Uji Reliabilitas.....	56
Tabel IV. 10	Hasil Uji Normalitas	58
Tabel IV. 11	Hasil Pengujian Determinasi (R^2)	59
Tabel IV. 12	Hasil Uji Hipotesis Secara Simultan.....	61
Tabel IV. 13	Hasil Uji Hipotesis Secara Parsial	63
Tabel IV. 14	Hasil Uji Regresi Linier Berganda.....	67

DAFTAR GAMBAR

Gambar IV. 1 Kurva Uji F	62
Gambar IV. 2 Kurva Uji t.....	66

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Statistik deskriptif dan normalitas data	76
Lampiran 2	Uji Validitas dan Reliabilitas variable	
	Kualitas Laporan Keuangan (X_1)	77
Lampiran 3	Uji Validitas dan Reliabilitas variable	
	Kualitas Penerapan Operasional Syariah (X_2)	79
Lampiran 4	Uji Validitas dan Reliabilitas variable	
	Kualitas Pelayanan (X_3)	82
Lampiran 5	Uji Validitas dan Reliabilitas variable	
	Perkembangan Nasabah (Y)	84
Lampiran 6	Hasil regresi	87
Lampiran 7	Tabulasi Jawaban Responden (Ordinal)	89
Lampiran 8	Tabulasi Jawaban Responden (Interval)	92
Lampiran 9	Kuesioner	97
Lampiran 10	Tabel F	101
Lampiran 11	Tabel t	102
Lampiran 12	Biodata Penulis	103
Lampiran 13	Sertifikat Toefl	
Lampiran 14	Surat Izin Riset	
Lampiran 15	Kartu Aktivitas Bimbingan Skripsi	
Lampiran 16	Sertifikat Menghafal Surat-surat Pendek	

ABSTRAK

Herman Gunawan / 222010118 / 2014 / Pengaruh Kualitas Laporan Keuangan, Kualitas Penerapan Operasional Syariah, dan Kualitas Pelayanan terhadap Perkembangan Nasabah Bank Sumsel Babel Syariah Cabang Palembang.

Perumusan masalah dalam penelitian ini adalah berapa besar pengaruh kualitas laporan keuangan, kualitas penerapan operasional syariah dan kualitas pelayanan terhadap perkembangan nasabah. Tujuan penelitian ini adalah Untuk mengukur besarnya pengaruh kualitas laporan keuangan, kualitas penerapan operasional syariah, dan kualitas pelayanan secara simultan dan secara parsial terhadap perkembangan nasabah.

Variabel bebasnya adalah kualitas laporan keuangan, kualitas penerapan operasional syariah dan kualitas pelayanan, dan variabel terikatnya adalah perkembangan nasabah. Jenis penelitian adalah asosiatif. Data yang digunakan adalah data primer dan sekunder, teknik pengumpulan data dengan menggunakan metode kuesioner, dokumentasi dan wawancara tidak berstruktur. Metode analisis yang digunakan adalah metode analisis kuantitatif dan kualitatif.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas laporan keuangan, kualitas penerapan operasional syariah dan kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap perkembangan nasabah secara simultan. Kualitas penerapan operasional syariah dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap perkembangan nasabah secara parsial. Kualitas laporan keuangan tidak berpengaruh terhadap perkembangan nasabah secara parsial.

Kata kunci: Kualitas laporan keuangan, Kualitas penerapan operasional syariah, Kualitas pelayanan dan Perkembangan nasabah.

ABSTRACT

Herman Gunawan / 222010118 / 2014 / The influence of Financial Statement Quality, Shariah Operational Implementation Quality, and Service Quality on Customer Development of Bank Sumsel Babel Shariah Branch Office of Palembang.

The problem of the study was whoter or not there was an influence of financial statement quality, shariah operational implementation quality and service quality on customer development. The objectiv of this study was to determine the influence of financial statement quality, shariah operational implementation quality and service quality simultaneously and partially on customer development.

The independent variables were financial statement quality, shariah operational implementation quality and services quality, The dependent variable was customer development. The study of research was associative. The data were primary and secondary data. The techniques of collecting the data were questionnaires, documentation and unorganized interviews. The techniq of analyzing the data were quantitative and qualitative.

The result showed that financial statement quality, shariah operational implementation quality and the service quality did not influence customer development simultaneously. In other words the quality of the operational implementation shariah and service quality partially influence customers development. In addition financial statement quality did not influence customer development partially.

Keywords: financial statement quality, shariah operational implementation quality, service quality and customer development.

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Bank adalah sebuah lembaga intermediasi keuangan umumnya didirikan dengan kewenangan untuk menerima simpanan uang, meminjamkan uang, dan menerbitkan promes atau yang dikenal sebagai banknote. Kata *bank* berasal dari bahasa Italia *banca* berarti tempat penukaran uang. Sedangkan menurut Undang-undang Negara Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 1998, Tanggal 10 November 1998 tentang perbankan, yang dimaksud dengan bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak.

Subroto (2004 : 97) menyatakan bahwa informasi yang terkandung dalam laporan keuangan sangat penting sebagai dasar untuk mengalokasikan dana-dana investasi secara efisien dan produktif. Pengungkapan informasi secara jujur dan terbuka dalam semua hal dapat mempengaruhi kepercayaan *stakeholder* terhadap kinerja manajemen.

Siti (2004 : 192-206), perilaku dan kualitas keputusan investor dipengaruhi oleh kualitas yang diungkapkan perusahaan dalam laporan keuangan. Akan tetapi di lain pihak manajemen yang mempunyai informasi tentang operasi dan kinerja bank secara komprehensif, tidak akan memberikan keseluruhan informasi tersebut kepada *stakeholder*. *Stakeholder* hanya mendapat informasi yang terbatas atas

laporan keuangan, sehingga keinginan *stakeholder* untuk memperoleh informasi tersebut sangat sulit dipenuhi oleh manajemen. Kondisi ini selanjutnya dapat menimbulkan terjadinya kesenjangan harapan antara *stakeholder* dan manajemen atas informasi keuangan dan non-keuangan yang diungkapkan dalam laporan keuangan.

Irfan (2002 :28) menyatakan bahwa informasi akuntansi penting bagi para pengguna eksternal karena kelompok tersebut berada dalam kondisi yang paling besar ketidakpastiannya. Berdasarkan hal tersebut, nasabah membutuhkan informasi keuangan yang selengkap-lengkapnya untuk mengetahui bagaimana kondisi keuangan dan sistem bagi hasil bank syariah yang sebenarnya karena nasabah merupakan pihak yang paling besar ketidakpastiannya.

Khomsiyah (2003: 200-209) keinginan nasabah untuk mendapatkan informasi keuangan yang selengkap-lengkapnya sulit dipenuhi oleh manajemen karena dipengaruhi beberapa faktor seperti biaya penyajian informasi, keinginan manajemen menghindari resiko untuk terlihat kelemahannya, dan waktu yang digunakan untuk menyajikan informasi. Disamping hal tersebut Mardiyah (2002 : 101) menyatakan manajemen perlu mempertimbangkan *cost and benefit* dalam menyajikan *disclosure* dalam laporan keuangan atau laporan tahunan. Pertimbangan *cost and benefit* juga dapat digunakan manajemen dalam memberikan penyampaian informasi keuangan, sehingga manajemen akan lebih selektif dalam menyampaikan informasi keuangannya.

Berdasarkan pernyataan-pernyataan tersebut, bank syariah tidak bisa menyampaikan informasi keuangan yang selengkap-lengkapnya. Dilain pihak,

nasabah membutuhkan informasi keuangan yang lengkap untuk mengetahui bagaimana kondisi keuangan dan sistem bagi hasil bank syariah yang sebenarnya karena nasabah merupakan pihak yang paling besar ketidakpastiannya. Hal tersebut menyebabkan terjadinya perbedaan perolehan informasi antara nasabah dan manajemen, dimana manajemen tidak bisa menyampaikan informasi keuangan yang lengkap sedangkan nasabah membutuhkan informasi keuangan yang lengkap. Kondisi tersebut dapat menyebabkan terjadinya kesenjangan harapan penyampaian informasi keuangan antara nasabah dan manajemen.

Bank syariah adalah bank yang beroperasi sesuai dengan prinsip-prinsip syariah Islam, maksudnya adalah bank yang dalam operasinya mengikuti ketentuan-ketentuan syariah Islam, khususnya yang menyangkut tata cara bermuamalah secara Islam.

Beik (2006 :76) menyatakan diantara kunci kesuksesan suatu bank syariah sangat ditentukan oleh tingkat kepercayaan publik terhadap kesesuaian operasional bank dengan sistem syariah. Berdasarkan hal tersebut, bank syariah harus dapat meyakinkan para nasabah bahwa pelaksanaan operasional bank syariah telah dijalankan sesuai dengan syariah. Salah satu sumber untuk meraih kepercayaan publik atau nasabah adalah dengan memberikan atau menyampaikan informasi kepada publik bahwa bank syariah menjalankan operasionalnya telah sesuai dengan prinsip syariah

Susanto (2004 : 56) menyatakan bahwa alasan utama nasabah menabung di bank syariah karena kualitas penerapan syariah dan kualitas pelayanan. Berdasarkan hal tersebut, nasabah membutuhkan informasi non keuangan

mengenai penerapan prinsip syariah dan kualitas pelayanan yang diberikan bank syariah. Informasi non keuangan akan digunakan untuk menilai bagaimana kualitas penerapan prinsip syariah dan kualitas pelayanan bank syariah yang sebenarnya karena hal tersebut merupakan alasan utama nasabah menabung di bank syariah.

Informasi-informasi non keuangan yang semakin banyak diperoleh nasabah akan mempermudah nasabah untuk menilai penerapan prinsip syariah dan pelayanan bank syariah.

Khomsiyah (2003 : 200-209) manajemen tidak bisa memberikan informasi selengkapnyanya karena beberapa faktor seperti biaya penyajian informasi, keinginan menghindari resiko untuk terlihat kelemahannya, waktu yang digunakan untuk menyajikan informasi. Selain itu, Mardiyah (2002 : 101-102) menyatakan manajemen perlu mempertimbangkan *cost and benefit* dalam menyajikan *disclosure* di dalam laporan keuangan atau laporan tahunan, pertimbangan *cost and benefit* juga dapat dilakukan manajemen dalam penyampaian informasi non keuangan, sehingga manajemen akan lebih selektif dalam menyampaikan informasi non keuangan.

Hal tersebut menyebabkan tidak semua informasi non keuangan bank syariah dapat disampaikan kepada nasabah. Di lain pihak, nasabah membutuhkan informasi non keuangan untuk menilai bagaimana kualitas penerapan prinsip syariah dan kualitas pelayanan bank syariah karena hal tersebut merupakan alasan utama menabung di bank syariah. Hal tersebut menyebabkan terjadinya perbedaan perolehan informasi antara nasabah dan manajemen, dimana manajemen tidak

bisa menyampaikan informasi non keuangan yang lengkap sedangkan nasabah membutuhkan informasi non keuangan yang lengkap.

Pengungkapan informasi kinerja yang komprehensif termasuk informasi yang memungkinkan nasabah menilai keuntungan dan resiko menabung di Bank syariah sangatlah penting mengingat pembagian keuntungan nasabah Bank syariah bukan atas dasar bunga melainkan atas pembagian hasil investasi (*Revenue Sharing*). Dalam konteks bank syariah, pengungkapan informasi kepada stakeholder bank syariah, seharusnya tidak terbatas pada informasi keuangan semata, melainkan juga informasi non-keuangan yang memungkinkan nasabah mengetahui tingkat kesesuaian operasional bank dengan prinsip syariah.

I Gede Ari (2010: 28) Meningkatnya jumlah nasabah memberikan andil yang cukup besar pada pertumbuhan laba bank. Semakin besar jumlah nasabah yang dimiliki oleh bank, maka semakin besar pula kesempatan untuk memperbesar laba bank, begitu juga sebaliknya meningkatnya laba bank berarti makin meningkat juga jumlah nasabahnya. Hal itu dikarenakan nasabah merupakan aktor penting dalam menjaga kelangsungan usaha perbankan dalam mencari keuntungan. Sehingga tanpa adanya nasabah usaha bank dalam melayani dan mencari keuntungan, tidak akan bisa terlaksana sesuai dengan yang diharapkan.

Hal ini yang digunakan untuk mengukur perkembangan nasabah pada Bank Sumsel Babel Syariah cabang Palembang, dikarenakan keterbatasan informasi yang didapat mengenai peningkatan nasabah.

Tabel I.1

Perbandingan laba yang didapat oleh Bank Sumsel Babel dengan Bank Sumsel Babel Syariah.

(dalam juta rupiah)

No	Tahun	Bank Sumsel Babel	Bank Sumsel Babel Syariah
1	2013	269.484	29.885
2	2012	295.156	24.775
3	2011	253.815	14.215
4	2010	208.570	6.877
5	2009	243.767	2.625

Sumber : bi.go.id (diolah, 2014)

Dari data diatas dijelaskan bahwa laba yang didapat oleh Bank Sumsel Babel (konvensional) mengalami fluktuasi dari tahun ketahun, sementara pada Bank Sumsel Babel Syariah cenderung mengalami peningkatan yang signifikan dari tahun ketahun, seperti halnya yang di kemukakan diatas bahwa meningkatnya laba bank berarti makin meningkat juga jumlah nasabahnya. Dengan adanya fenomena tersebut, serta diperbandingkan dengan bank konvensional peneliti tertarik untuk meneliti alasan atau persepsi nasabah dalam memilih dan mengambil keputusan untuk menggunakan layanan bank syariah

Penelitian ini dilakukan untuk menguji Pengaruh Kualitas Laporan Keuangan, Kualitas Penerapan Operasional Syariah, dan Kualitas Pelayanan terhadap Perkembangan Nasabah Bank Sumsel Babel Syariah Cabang Palembang.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan dari uraian latar belakang di atas, maka permasalahan yang dapat dikemukakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Berapa besar pengaruh kualitas laporan keuangan, kualitas penerapan operasional syariah dan kualitas pelayanan secara simultan terhadap perkembangan nasabah bank sumsel babel syariah cabang Palembang?
2. Berapa besar pengaruh kualitas laporan keuangan, kualitas penerapan operasional syariah, dan kualitas pelayanan secara parsial terhadap perkembangan nasabah bank sumsel babel syariah cabang Palembang?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan dari perumusan masalah, maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengukur besarnya pengaruh kualitas laporan keuangan, kualitas penerapan operasional syariah, dan kualitas pelayanan secara simultan terhadap perkembangan nasabah bank sumsel babel syariah cabang Palembang.
2. Untuk mengukur besarnya pengaruh kualitas laporan keuangan, kualitas penerapan operasional syariah, dan kualitas pelayanan secara parsial terhadap perkembangan nasabah bank sumsel babel syariah cabang Palembang.

D. Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan di atas, maka penelitian ini diharapkan akan memberikan manfaat bagi semua pihak diantaranya:

1. Bagi penulis

Merupakan pengembangan ilmu pengetahuan serta menguji penelitian yang telah ada sebelumnya mengenai adanya pengaruh kualitas laporan keuangan, kualitas penerapan operasional syariah, dan kualitas pelayanan terhadap perkembangan nasabah bank sumsel babel syariah cabang Palembang.

2. Bagi kalangan perbankan

Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai acuan dalam mengevaluasi kebijakan pengungkapan kinerja melalui laporan keuangan, penerapan sistem syariah yang sesuai dengan prinsip syariah, dan meningkatkan pelayanan terhadap nasabah.

3. Bagi Almamater

Hasil penelitian dapat dijadikan sebagai bahan pemikiran dan referensi terhadap sikap nasabah bank syariah dalam memandang berbagai isu dalam hal informasi yang terkait dengan pelaporan kinerja perbankan syariah pada penelitian dimasa yang akan datang.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

A. Penelitian Sebelumnya

Penelitian sebelumnya dilakukan oleh Rizal, Ahim dan Peni (2008) yang berjudul Kesenjangan Harapan Antara Nasabah dan Manajemen Terhadap Penyampaian Informasi Keuangan dan Non Keuangan Bank Syariah (Studi Empiris Bank Syariah di Yogyakarta dan Surakarta). Rumusan masalah yaitu Apakah terdapat kesenjangan harapan antara nasabah dengan manajemen bank syariah terhadap atribut laporan kinerja keuangan bank syariah? Tujuan penelitian ini untuk mengetahui apakah terdapat kesenjangan harapan antara nasabah dengan manajemen bank terhadap atribut laporan kinerja keuangan dan atribut laporan kinerja non keuangan. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kausal-komperatif yaitu penelitian yang mempelajari tentang kesenjangan antara nasabah dan pihak manajemen. Data yang digunakan adalah data primer. Teknik pengumpulan data adalah metode kuisisioner. Teknik analisis data adalah metode kualitatif dan kuantitatif. Persamaan dengan penelitian ini yaitu yang menjadi sampel adalah dari populasi nasabah dan staf manajemen bank syariah, metode pengambilan sampel adalah menggunakan teknik *convenience sampling*. Perbedaan dengan penelitian ini yaitu variabel yang digunakan adalah (1) persepsi terhadap urgensi pelaporan kinerja keuangan dan (2) persepsi terhadap urgensi pelaporan kinerja non keuangan. Sedangkan pada penelitian ini adalah (1) kualitas

laporan keuangan (2) kualitas penerapan operasional syariah (3) kualitas pelayanan dan (4) perkembangan nasabah.

Penelitian yang dilakukan oleh Agung (2010) yang berjudul Analisis Pengaruh Kualitas Layanan, Nilai Nasabah, Dan Atribut Produk Islam Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Pada BNI Syariah Cabang Semarang). Perumusan masalah apakah kualitas layanan, nilai nasabah dan atribut produk islam berpengaruh terhadap kepuasan nasabah BNI Syariah Cabang Semarang? Tujuan penelitian adalah mengukur kepuasan nasabah terhadap layanan dan atribut produk dari BNI Syariah Cabang Semarang. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian asosiatif. Data yang digunakan adalah data primer dan sekunder. Teknik pengumpulan data adalah kuesioner. Teknik analisis data adalah metode kuantitatif. Persamaan dengan penelitian ini adalah metode pengambilan data yaitu dengan penyebaran kuesioner ke responden untuk mengukur persepsi responden digunakan Skala *Likert*. Pengujian hasil sama-sama menggunakan (1) uji validitas (3) uji realibilitas dan (3) uji normalitas. Perbedaan dengan penelitian ini yaitu pada pengambilan sampel yaitu menggunakan jenis *purposive sampling*, (Ferdinand, 2006) karena memahami bahwa informasi yang dibutuhkan dapat diperoleh dari satu kelompok sasaran tertentu yang mampu memberikan informasi karena mereka memang memiliki informasi seperti itu dan memenuhi kriteria yang ditentukan, sedangkan pada penelitian ini menggunakan teknik *convenience sampling*, (Indrianto dan Supomo, 2002) yaitu teknik memilih sampel dari elemen populasi yang datanya mudah diperoleh peneliti dan peneliti memiliki kebebasan dalam memilih sampel yang akan digunakan.

Tabel II.1

Penelitian sebelumnya

No	Nama peneliti dan tahun penelitian	Judul	Hasil penelitian
1	Rizal Yaya, Ahim Abdurrahim dan Peni Nugraheni (2008)	Kesenjangan Harapan Antara Nasabah dan Manajemen Terhadap Penyampaian Informasi Keuangan dan Non Keuangan Bank Syariah (Studi Empiris Bank Syariah di Yogyakarta dan Surakarta).	Hasil penelitian adalah umumnya tidak terdapat kesenjangan harapan antara nasabah dan manajemen bank syariah, baik dalam hal penyampaian informasi keuangan maupun penyampaian informasi non keuangan. Akan tetapi pada pengujian detail, ditunjukkan bahwa terdapat kesenjangan harapan antara nasabah deposito dengan manajemen bank syariah dalam hal penyampaian informasi keuangan dan non keuangan. Adapun pada nasabah jenis lain seperti nasabah tabungan, nasabah giro dan nasabah pembiayaan, semuanya tidak terdapat kesenjangan harapan dengan manajemen dalam penyampaian informasi keuangan maupun non keuangan.
2	Agung Purwo Atmojo (2010)	Analisis Pengaruh Kualitas Layanan, Nilai Nasabah, Dan Atribut Produk Islam Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Pada BNI Syariah Cabang Semarang)	Hasil penelitian adalah menunjukkan bahwa variabel-variabel independen yang diajukan yaitu kualitas layanan, nilai nasabah, dan atribut produk Islam mampu untuk menjelaskan variasi dari variabel dependen kepuasan nasabah (Y) sebesar 56,8%. Sedangkan sisanya yaitu sebesar 43,2% dijelaskan oleh variabel lain di luar penelitian ini.

Sumber : Penulis, 2014

B. Landasan Teori

1. Pengertian Laporan Keuangan

Upaya untuk membuat keputusan yang rasional, pihak ekstern perusahaan maupun pihak intern perusahaan seharusnya menggunakan suatu alat yang mampu menganalisis laporan keuangan yang disajikan oleh perusahaan yang bersangkutan. Di bawah ini merupakan pengertian laporan keuangan dari beberapa ahli, antara lain :

Zaki dalam buku *Intermediate Accounting*, cetakan pertama (2004:17). Laporan keuangan merupakan ringkasan dari suatu proses pencatatan, merupakan suatu ringkasan dari transaksi-transaksi keuangan yang terjadi selama tahun buku yang bersangkutan.

Mamduh dan Abdul, dalam buku *Analisis Laporan Keuangan* (2002:63), Laporan Keuangan adalah laporan yang diharapkan bisa memberi informasi mengenai perusahaan, dan digabungkan dengan informasi yang lain, seperti industri, kondisi ekonomi, bisa memberikan gambaran yang lebih baik mengenai prospek dan risiko perusahaan.

Standar Akuntansi Keuangan (PSAK) menyatakan laporan keuangan adalah laporan yang menggambarkan dampak keuangan dari transaksi dan peristiwa lain yang diklasifikasikan dalam beberapa kelompok besar menurut karakteristik ekonominya. (IAI, 2002 : par 47)

Sofyan, dalam buku *Analisa Kritis Atas Laporan Keuangan* (2006:105), laporan keuangan adalah laporan yang menggambarkan kondisi

keuangan dan hasil usaha suatu perusahaan pada saat tertentu atau jangka waktu tertentu.

Berdasarkan beberapa pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa Laporan Keuangan adalah :

- a. Merupakan produk akuntansi yang penting dan dapat digunakan untuk membuat keputusan-keputusan ekonomi bagi pihak internal maupun pihak eksternal perusahaan.
- b. Merupakan potret perusahaan, yaitu dapat menggambarkan kinerja keuangan maupun kinerja manajemen perusahaan, apakah dalam kondisi yang baik atau tidak.
- c. Merupakan rangkaian aktivitas ekonomi perusahaan yang diklasifikasikan, pada periode tertentu.
- d. Merupakan ringkasan dari suatu proses transaksi-transaksi keuangan yang terjadi selama periode yang bersangkutan.

Sedangkan dalam tujuan kualitatif sebuah laporan keuangan Sofyan menjelaskan dalam buku Teori Akuntansi (2011: 127-128), laporan keuangan yang baik harus memenuhi unsur-unsur sebagai berikut:

- a. Relevan (*relevance*)

Memilih informasi yang benar-benar sesuai dan dapat membantu pemakai laporan dalam mengambil keputusan.

- b. Dapat dipahami (*understandability*)

Informasi yang dipilih untuk disajikan bukan saja yang penting tetapi juga harus informasi yang dimengerti para pemakainya.

c. Dapat diperiksa (*verifiability*)

Hasil akuntansi itu harus dapat diperiksa oleh pihak lain yang akan menghasilkan pendapat yang sama.

d. Netral (*neutrality*)

Laporan keuangan itu netral terhadap pihak-pihak yang berkepentingan. Informasi dimaksudkan untuk pihak umum bukan pihak-pihak tertentu saja.

e. Tepat waktu (*timeliness*)

Laporan akuntansi hanya bermanfaat untuk pengambilan keputusan apabila diserahkan pada saat yang tepat.

f. Dapat dibandingkan (*comparability*)

Informasi akuntansi harus dapat saling dibandingkan, artinya akuntansi harus memiliki prinsip yang sama baik untuk suatu perusahaan maupun perusahaan lain.

g. Lengkap (*completeness*)

Informasi akuntansi yang dilaporkan harus mencakup semua kebutuhan yang layak dari para pemakai.

2. Penerapan Operasional Syariah Pada Bank Syariah

Undang-undang Perbankan Indonesia, yakni Undang-undang No 7 Tahun 1992 tentang Perbankan sebagaimana telah diubah dengan Undang-undang No. 10 Tahun 1998 membedakan bank berdasarkan kegiatan usahanya menjadi dua, yaitu bank yang melaksanakan kegiatan usaha secara konvensional dan bank yang melaksanakan kegiatan usaha berdasarkan

prinsip syariah. Mengenai ketentuan khusus tentang Perbankan Syariah diatur dalam UU No 21 tahun 2008.

Sebagaimana disebutkan dalam butir 13 Pasal 1 UU No 10 tahun 1998 memberikan batasan pengertian prinsip syariah yaitu:

Prinsip syariah adalah aturan perjanjian berdasarkan hukum Islam antara Bank dan pihak lain untuk penyimpanan dana dan/atau pembiayaan kegiatan usaha, atau kegiatan lainnya yang dinyatakan sesuai dengan Syariah, antara lain, pembiayaan berdasarkan prinsip bagi hasil (*mudharabah*), pembiayaan berdasarkan prinsip penyertaan modal (*musyarakah*), prinsip jual beli barang dengan memperoleh keuntungan (*murabahah*), atau pembiayaan barang modal berdasarkan prinsip sewa murni tanpa pilihan (*ijarah*), atau dengan adanya pilihan pemindahan kepemilikan atas barang yang disewa dari pihak Bank oleh pihak lain (*ijarah wa iqtina*).

Fungsi Bank Syariah secara garis besar tidak berbeda dengan bank konvensional, yakni sebagai lembaga intermediasi (*intermediary institution*) yang mengerahkan dana dari masyarakat dan menyalurkan kembali dana-dana tersebut kepada masyarakat yang membutuhkannya dalam bentuk fasilitas pembiayaan. Perbedaan pokoknya terletak dalam jenis keuntungan yang diambil bank dari transaksi-transaksi yang dilakukannya. Bila bank konvensional mendasarkan keuntungannya dari pengambilan bunga, maka Bank Syariah dari apa yang disebut sebagai imbalan, baik berupa jasa (*fee-base income*) maupun *mark-up* atau *profit margin*, serta bagi hasil (*loss and profit sharing*).

Sedangkan dalam menjalankan kegiatannya bank syariah harus sesuai dengan prinsip operasional syariah seperti yang dijelaskan dalam pasal 2 UU No 21 Tahun 2008. Kegiatan usaha yang berasaskan prinsip syariah, adalah kegiatan usaha yang tidak mengandung unsur:

- a. Riba, yaitu penambahan pendapatan secara tidak sah (batil) antara lain dalam transaksi pertukaran barang sejenis yang tidak sama kualitas, kuantitas, dan waktu penyerahan (fadhl), atau dalam transaksi pinjam-meminjam yang mempersyaratkan Nasabah Penerima Fasilitas mengembalikan dana yang diterima melebihi pokok pinjaman karena berjalannya waktu (nasi'ah);
- b. Maisir, yaitu transaksi yang digantungkan kepada suatu keadaan yang tidak pasti dan bersifat untung-untungan;
- c. Gharar, yaitu transaksi yang objeknya tidak jelas, tidak dimiliki, tidak diketahui keberadaannya, atau tidak dapat diserahkan pada saat transaksi dilakukan kecuali diatur lain dalam syariah;
- d. Haram, yaitu transaksi yang objeknya dilarang dalam syariah; atau
- e. Zalim, yaitu transaksi yang menimbulkan ketidakadilan bagi pihak lainnya.

3. Konsep Kualitas Pelayanan

Konsep kualitas pelayanan selalu berkembang dari waktu ke waktu. (Caruana et al. 2000, p.1339). Pada dasarnya kualitas pelayanan merupakan hasil dari perbandingan yang dibuat oleh konsumen (nasabah) antara pengharapan akan jasa yang mereka terima dengan persepsi nasabah ketika

suatu jasa telah diterima. Kualitas pelayanan menjadi suatu keharusan agar mampu bertahan dan tetap mendapat kepercayaan nasabah.

Assauri, (2003: 25) mengemukakan sebuah konsep yang menekankan pada dua dimensi utama dari kualitas pelayanan, yaitu *technical quality* yang mengacu pada apa yang sebenarnya dirasakan oleh pelanggan dari pelayanan yang didapatkannya dan *functional quality* yang mengacu pada bagaimana pelayanan tersebut disediakan.

Functional quality merupakan aspek yang sangat penting dan memiliki kaitan dengan interaksi psikologis yang sangat berperan ketika terjadi suatu proses transaksi. Hal ini sangat tergantung pada persepsi konsumen dan bersifat subyektif serta ditujukan pada hal-hal yang diterima konsumen ketika terjadinya transaksi. *Functional quality* dan *technical quality* merupakan faktor yang penting dan tidak terpisahkan pada satu sektor industri jasa tertentu, misalnya pada sektor perawatan kesehatan.

Caruana et al. (2000, p. 1339) memberikan pandangan yang berbeda mengenai kualitas pelayanan. Mereka melihat bahwa kualitas pelayanan terdiri dari kualitas suatu interaksi, fisik dan korporasi. Pada tingkat yang lebih tinggi dan terutama dari sudut pandang konsumen, mereka melihat bahwa kualitas pelayanan terdiri dari dua dimensi yaitu kualitas proses dan kualitas out put.

Tjiptono (2002 :85) menerangkan strategi kualitas pelayanan sebagai berikut:

- a. Atribut layanan pelanggan, yaitu bahwa penyampaian jasa harus tepat waktu, akurat dengan perhatian dan keramahan.
- b. Pendekatan untuk penyempurnaan kualitas jasa merupakan aspek penting dalam mewujudkan kepuasan pelanggan. Ini disebabkan oleh faktor biaya, waktu penerapan program dan pengaruh layanan pelanggan. Ketiga faktor ini merupakan pemahaman dan penerapan suatu sistem yang responsif terhadap pelanggan dan organisasi guna mencapai kepuasan yang optimum.
- c. Sistem umpan balik dan kualitas layanan pelanggan, yaitu dengan memahami persepsi pelanggan terhadap perusahaan dan para pesaing. Mengukur dan memperbaiki kinerja perusahaan, mengubah bidang-bidang terkuat perusahaan menjadi faktor pembeda pasar, menunjukkan komitmen perusahaan pada kualitas dan pelanggan.
- d. Implementasi, adalah strategi yang paling penting sebagai bagian dari proses implementasi, pihak manajemen perusahaan harus menentukan cakupan-cakupan jasa dan level pelayanan.

Zheithaml and Bitner (2003: 87) dalam Sento, (2010: 19) Selain itu juga faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah ada beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan, antara lain :

- a. Fitur produk dan jasa (meliputi karyawan yang sangat membantu dan sopan, ruang transaksi yang nyaman, sarana pelayanan yang menyenangkan dan sebagainya)

- b. Emosi pelanggan (agar dapat stabil seperti keadaan pikiran atau perasaan atau kepuasan hidup)
- c. Atribusi untuk keberhasilan atau kegagalan jasa (penilaian terhadap jasa lebih baik atau lebih buruk dari yang diharapkan)
- d. Persepsi terhadap kewajaran dan keadilan (equity and fairness).
- e. Pelanggan lain, keluarga dan rekan kerja, misalnya kepuasan terhadap perjalanan liburan keluarga adalah fenomena yang dinamis dipengaruhi oleh reaksi dan ekspresi oleh anggota keluarga selama liburan.

4. Konsep Perkembangan Nasabah

Kamus Bahasa Indonesia edisi elektronik (2008), Perkembangan adalah menjadi besar (luas, banyak, dsb). Selanjutnya, kata "berkembang" menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia ini berarti mekar terbuka atau membentang; menjadi besar, luas, dan banyak, serta menjadi bertambah sempurna dalam hal kepribadian, pikiran, pengetahuan, dan sebagainya. Dengan demikian, kata "berkembang" tidak saja meliputi aspek yang berarti abstrak seperti pikiran dan pengetahuan, tetapi juga meliputi aspek yang bersifat konkret.

Komaruddin (2004) dalam Kamus Perbankan menyatakan bahwa "Nasabah adalah seseorang atau suatu perusahaan yang mempunyai rekening koran atau deposito atau tabungan serupa lainnya pada sebuah bank".

Saladin (2004: 68). dalam bukunya Dasar-Dasar Manajemen Pemasaran Bank yang dikutip dari Kamus Perbankan menyatakan bahwa perkembangan nasabah adalah

- a. Meningkatnya atau bertambah banyak orang ataupun badan usaha (korporasi) yang mempunyai rekening simpanan dan pinjaman dan melakukan transaksi simpanan dan pinjaman tersebut pada sebuah bank dari segi kuantitasnya.
- b. Sedangkan bagi bank atau perusahaan perkembangan nasabah atau perkembangan konsumen mereka diukur dari meningkatnya pendapatan perusahaan atau bank atau perusahaan itu sendiri.

5. Pelaporan Kinerja Bank Syariah

Hameed (2002 : 88) menyatakan bahwa lembaga keuangan syariah perlu menggunakan prinsip *full disclosure*. Prinsip ini mendorong lembaga seperti Bank Syariah untuk melaporkan secara optimal tidak saja kinerja keuangan melainkan kinerja non keuangan.

6. Kinerja Keuangan Bank Syariah

Prastowo (2005 : 145) untuk menilai kinerja keuangan suatu perusahaan diperlukan ukuran-ukuran. Salah satu cara untuk mempelajari dan mengukur keadaan keuangan perusahaan adalah dengan analisis rasio keuangan. Bahan untuk mengadakan analisis rasio adalah laporan keuangan yang secara periodik dikeluarkan perusahaan. Laporan keuangan dapat berbentuk neraca, laporan rugi-laba, atau laporan aliran kas.

Penilaian kinerja keuangan bank mengacu pada Peraturan Bank Indonesia Nomor 13/1/PBI/2011 tanggal 5 Januari 2011 tentang Tata Cara Penilaian Tingkat Kesehatan Bank Umum, penilaian ini bertujuan untuk menetapkan apakah bank tersebut dalam keadaan sehat, cukup sehat, kurang sehat atau tidak sehat sehingga Bank Indonesia sebagai pembina dan pengawas bank-bank dapat memberikan arahan atau petunjuk bagaimana bank tersebut harus dijalankan atau bahkan dihentikan kegiatan operasinya. Penilaian tingkat kesehatan bank akan berpengaruh terhadap kemampuan manajemen bank dan loyalitas nasabah terhadap bank yang bersangkutan.

7. Kinerja Non Keuangan Bank Syariah

Yusoh dan Ismail (2001 : 94). Informasi lain yang perlu disampaikan dalam laporan kinerja bank syariah adalah informasi yang terkait dengan diluar kinerja keuangan. Informasi tersebut meliputi kesesuaian dengan prinsip syariah, jenis layanan (pembiayaan dan penghimpunan), standar pelayanan pada nasabah, serta informasi tentang bidang dan kualitas pembiayaan yang sedang dilakukan oleh Bank Syariah.

Kesesuaian Bank Syariah dengan syariah Islam, didasarkan pada kesesuaian Bank syariah dengan fatwa-fatwa yang telah dikeluarkan oleh Dewan Syariah Nasional. Saat ini DSN telah mengeluarkan sekitar 50-an fatwa yang terkait dengan penyelenggaraan Bank Syariah. Dalam hal ini setiap bank syariah harus dapat meyakinkan nasabahnya bahwa telah beroperasi sesuai dengan prinsip syariah tersebut. Informasi ini sangat penting mengingat cukup banyak nasabah bank syariah yang berinvestasi atau

menabung dengan alasan kesesuaian dengan prinsip syariah. Informasi tentang kinerja bank dalam hal penciptaan sistem operasi yang dapat menjamin kesyariahan operasinya merupakan hal yang perlu disampaikan pada nasabah.

Informasi lain yang cukup penting adalah informasi tentang standar pelayanan nasabah sehingga, nasabah memperoleh perlindungan atas hak-haknya saat berhubungan dengan bank syariah. Informasi tentang bidang dan kualitas pembiayaan yang dilakukan juga menjadi penting mengingat informasi ini dapat memberi gambaran pada nasabah tentang prediksi kesuksesan bank syariah dalam memperoleh keuntungan dimasa depan.

Meningkatkan kemampuan dalam memprediksi kinerja Bank syariah, nasabah Bank syariah akan cenderung mengharapkan tersedianya informasi yang lebih banyak dari yang Bank syariah bersedia berikan. Di lain pihak Bank Syariah mengingat adanya prinsip kerahasiaan Bank yang menyampaikan informasi kepada publik, akan sangat selektif dalam menyampaikan informasi kepada publik. Kondisi ini memungkinkan terjadinya gap pengharapan antara nasabah penabung dengan manajemen bank sebagai penyedia informasi.

Bank syariah merupakan organisasi penyedia jasa. Dalam literatur ekonomi dan perbankan syariah, Bank Syariah lebih tepat dianalogkan sebagai institusi investasi yang memperoleh keuntungan dari hasil investasi yang dilakukan dengan berbagai model transaksi yang sesuai dengan syariah. Dalam hal ini, nasabah sebagai pemilik dana berhak atas proporsi tertentu

dari keuntungan yang diperoleh Bank. Jika Bank syariah memperoleh keuntungan yang tinggi, maka nasabah penabung akan memperoleh keuntungan yang tinggi juga, demikian sebaliknya.

Kondisi seperti inilah, nasabah memerlukan informasi yang lebih detail untuk dapat memprediksi kemungkinan keuntungannya dimasa depan maupun dalam mengevaluasi keputusan investasinya di Bank Syariah. Informasi tentang kinerja masa lalu merupakan hal yang penting diperoleh nasabah agar dapat melakukan prediksi dan analisis tersebut. Dengan demikian, informasi yang berkualitas merupakan sesuatu yang penting untuk diperoleh nasabah dari pihak bank. Dalam hal ini tingkat kualitas informasi yang disampaikan oleh manajemen sangat mungkin berbeda dengan kualitas informasi yang diharapkan oleh nasabah. Pada situasi ini kesenjangan harapan merupakan hal yang mungkin terjadi pada kasus bank syariah.

8. Definisi Sistem Pengendalian Manajemen

Mulyadi (2007 : 3) untuk menjadikan organisasi sebagai institusi pencipta kekayaan diperlukan suatu sistem yang disebut “Sistem perencanaan dan pengendalian manajemen (*management planing and control system*)” sistem perencanaan dan pengendalian manajemen atau lebih sering hanya disingkat menjadi sistem pengendalian manajemen (*management system control*) adalah suatu sistem yang digunakan untuk merencanakan berbagai kegiatan perwujudan visi organisasi melalui misi telah dipilih dan untuk mengimplementasikan dan mengendalikan pelaksanaan rencana kegiatan tersebut.

C. Perumusan Hipotesis

Berdasarkan uraian yang telah dibahas maka hipotesis penelitian dapat dirumuskan sebagai berikut:

H_1 : Kualitas laporan keuangan berpengaruh positif terhadap perkembangan nasabah Bank Sumsel Babel Syariah Cabang Palembang

H_2 : Kualitas penerapan operasional syariah berpengaruh positif terhadap perkembangan nasabah Bank Sumsel Babel Syariah Cabang Palembang.

H_3 : Kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap perkembangan nasabah Bank Sumsel Syariah Cabang Palembang.

H_4 : Kualitas laporan keuangan, kualitas penerapan operasional syariah dan kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh positif terhadap perkembangan nasabah Bank Sumsel Babel Syariah Cabang Palembang.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis penelitian

Menurut Sugiyono (2009:33-55) jenis penelitian dilihat dari tingkat eksplansinya:

1. Penelitian Deskriptif

Penelitian deskriptif adalah penelitian terhadap keberadaan variabel mandiri, baik dalam satu variabel atau lebih.

2. Penelitian Komparatif

Penelitian komparatif adalah suatu penelitian yang bersifat membandingkan atau berupa hubungan sebab-akibat antara dua variabel atau lebih.

3. Penelitian Asosiatif

Penelitian asosiatif adalah penelitian yang bertujuan untuk mengetahui hubungan dua variabel atau lebih.

Jenis penelitian yang digunakan penulis dalam penelitian ini adalah penelitian asosiatif yaitu untuk mengetahui nilai pengaruh variabel kualitas laporan keuangan, kualitas penerapan sistem operasional syariah dan kualitas pelayanan nasabah terhadap perkembangan nasabah Bank Sumsel Babel Syariah cabang Palembang.

B. Lokasi Penelitian

Penelitian ini akan dilakukan pada Bank Sumsel Babel Syariah cabang Palembang yang beralamat di Jl. Letkol Iskandar No. 537-538 Palembang Kec. Bukit Kecil Kel. 26 Ilir (30129) Telephone 0711-377772, 0711-377774 Faxsimile 0711-350239.

C. Operasionalisasi Variabel

Tabel III.1

Operasional Variabel

Variabel	Definisi	Nilai	Indikator
Kualitas laporan keuangan X_1	Laporan keuangan adalah laporan yang menggambarkan kondisi keuangan dan hasil usaha suatu perusahaan pada saat tertentu atau jangka waktu tertentu.	5 Sangat Baik 4 Baik 3 Cukup 2 Kurang 1 Kurang Baik	a. Relevan b. Dapat dipahami c. Di audit oleh auditor eksternal d. Netral e. Ketepatan waktu f. Dapat dibandingkan g. Lengkap
Kualitas penerapan operasional syariah X_2	Prinsip syariah adalah aturan perjanjian berdasarkan hukum Islam antara Bank dan pihak lain untuk penyimpanan dana dan/atau pembiayaan kegiatan usaha, atau kegiatan lainnya yang dinyatakan sesuai dengan Syariah	5 Sangat Baik 4 Baik 3 Cukup 2 Kurang 1 Kurang Baik	Tidak mengandung: a. Riba b. Maisir c. Gharar d. Haram e. Zalim
Kualitas pelayanan X_3	Pada dasarnya kualitas pelayanan merupakan hasil dari perbandingan yang dibuat oleh konsumen (nasabah) antara pengharapan akan jasa yang mereka terima dengan persepsi nasabah	5 Sangat Baik 4 Baik 3 Cukup 2 Kurang 1 Kurang Baik	a. Tatakrama pelayanan perhatian dan keramahan b. Sopan santun terhadap nasabah c. Cepat tanggap (responsif) terhadap nasabah d. Ketepatan waktu dan akurat

	ketika suatu jasa telah diterima		e. Penyediaan fasilitas
Perkembangan nasabah Y	Perkembangan Nasabah adalah suatu keadaan dimana pihak yang menggunakan jasa bank syariah dan atau Unit Usaha Syariah terus bertambah dan meningkat menurut kuantitasnya.	5 Sangat Baik 4 Baik 3 Cukup 2 Kurang 1 Kurang Baik	a. Meningkatnya nasabah secara signifikan b. Meningkatnya pendapatan bank syariah yang bersangkutan

Sumber: Penulis, 2013

D. Populasi dan Sampel

Sugiyono (2009 : 57) memberikan pengertian bahwa populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari obyek atau subyek yang menjadi kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk di pelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya sedangkan sampel adalah sebagian, atau subset (himpunan bagian), dari suatu populasi. Dalam penentuan sampel dari populasi dalam penelitian ini dengan menggunakan rumus *slovin*.

Sevilla et. al., (2007:182), Sampel yang terlalu kecil dapat menyebabkan penelitian tidak dapat menggambarkan kondisi populasi yang sesungguhnya. Sebaliknya, sampel yang terlalu besar dapat mengakibatkan pemborosan biaya penelitian. Maka dari itu salah satu metode yang digunakan untuk menentukan jumlah sampel adalah menggunakan rumus Slovin dengan rumus :

$$n = \frac{N}{1 + N \cdot e^2}$$

Dimana : n : Jumlah sampel

N : Jumlah populasi

c : Batas toleransi kesalahan (*error tolerance*)

Dari rumus diatas maka besarnya jumlah sampel (n) yaitu dihitung dari jumlah populasi (N) yang berjumlah 72.478 Nasabah dari keseluruhan produk yang ada pada Bank Sumsel Babel Syariah cabang Palembang per 31 Desember 2013 dengan taraf toleransi kesalahan (*error tolerance*) sebesar 0,10 (10%) maka sampel ditentukan dengan cara sebagai berikut:

$$n = \frac{72.478}{1+72.478 (0,10)^2}$$

$$= \frac{72.478}{1+724,78}$$

$$n = 100$$

Dari perhitungan di atas maka ditentukan jumlah yang akan dijadikan sampel (n) yaitu berjumlah 100 orang diambil secara acak dari nasabah berbagai produk yang ada serta dari beberapa karyawan/staf Bank Sumsel Babel Syariah cabang Palembang.

E. Metode Pengumpulan Data

Riduwan (2007: 25-31) teknik pengumpulan data terdiri dari :

1. Kuisisioner (angket)

Kuisisioner atau angket adalah daftar pertanyaan yang diberikan kepada orang lain bersedia memberikan respon (responden) sesuai dengan permintaan pengguna.

2. Wawancara

Wawancara adalah suatu cara pengumpulan data yang digunakan untuk memperoleh informasi langsung dari sumbernya.

3. Pengamatan (observasi)

Pengamatan atau observasi adalah melakukan pengamatan secara langsung ke objek penelitian untuk melihat dari dekat kegiatan yang dilakukan.

4. Test

Test adalah serangkaian pertanyaan atau latihan yang digunakan untuk mengukur keterampilan pengetahuan, intelegasi, kemampuan atau bakat yang dimiliki oleh individu atau kelompok.

5. Dokumentasi

Dokumentasi adalah ditujukan untuk memperoleh data langsung dari tempat penelitian

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan metode kuesioner, dokumentasi dan wawancara tidak berstruktur. Tes dan kuesioner disebarkan pada calon responden, melihat apakah calon memenuhi persyaratan sebagai calon responden, lalu menanyakan kesediaan untuk mengisi kuisisioner.

F. Data yang digunakan

Menurut Nur & Bambang (2009: 146-147) data penelitian pada dasarnya dapat dikelompokkan menjadi:

1. Data primer

Data primer yaitu data penelitian yang diperoleh secara langsung dari sumbernya (tidak melalui perantara)

2. Data sekunder

Data sekunder yaitu data penelitian yang diperoleh secara tidak langsung melalui media perantara (diperoleh dan dicatat oleh orang lain).

Data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu data primer dan data sekunder. Data primer dalam penelitian ini diperoleh melalui kuesioner yang dibagikan kepada responden. Mengenai data tentang laporan keuangan, data tentang penerapan operasional syariah, dan data tentang kualitas pelayanan untuk mengukur tingkat pelayanan bank syariah terhadap nasabah serta data perkembangan nasabah dari tahun ke tahun. Data sekunder dalam penelitian ini diperoleh melalui artikel, jurnal, dan penelitian-penelitian terdahulu.

G. Analisis Data dan Teknik Analisis

1. Analisis data

Sugiyono (2012: 13-14) analisis dalam penelitian dapat dikelompokkan menjadi 2 yaitu:

a. Analisis kualitatif

Analisis Kualitatif adalah suatu metode analisis dengan menggunakan data yang berbentuk kata, kalimat, skema, dan gambar.

b. Analisis kuantitatif

Analisis kuantitatif adalah suatu metode analisis dengan menggunakan data berbentuk angka atau data kualitatif yang diangkakan

Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis kualitatif dan kuantitatif. Analisis kuantitatif dilakukan dengan menggunakan pengujian hipotesis dengan peralatan statistik dari hasil kuesioner dan tes, kemudian hasil pengujian tersebut akan dijelaskan menggunakan kalimat-kalimat. Analisis kuantitatif terlebih dahulu digunakan kemudian dilanjutkan dengan analisis kualitatif. Analisis kuantitatif digunakan untuk melihat hasil kuesioner

Sugiyono (2012: 132) skala yang dapat digunakan untuk penelitian yaitu:

- a) Skala *Likert*
- b) Skala *Gutman*
- c) *Raiting Scale*
- d) *Semantic Deferential*.

Keempat jenis skala tersebut bila digunakan dalam pengukuran, akan mendapatkan data interval atau rasio. Hal ini tergantung pada bidang yang akan diukur. Pada penelitian ini skala yang digunakan adalah skala *likert*. Skala *likert* digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial.

Pada skala *likert* variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel. Kemudian indikator tersebut dijadikan titik tolak untuk menyusun item-item instrumen berupa pernyataan atau pertanyaan. Jawaban pada skala *likert* dapat berupa kata-kata antara lain:

Alternatif jawaban untuk mengukur variabel kualitas laporan keuangan, kualitas penerapan operasional syariah dan kualitas pelayanan pernyataan positif adalah :

Sangat baik	= SB	= 5
Cukup baik	= CB	= 4
Baik	= B	= 3
Kurang baik	= KB	= 2
Sangat kurang baik	= SKB	= 1

2. Teknik analisis

Teknik analisis data yang digunakan untuk mengetahui pengaruh kualitas laporan keuangan, kualitas penerapan operasional syariah dan kualitas pelayanan terhadap perkembangan nasabah adalah dengan analisis regresi linier berganda untuk meyakinkan bahwa variabel bebas mempunyai pengaruh terhadap variabel terikat, selanjutnya dilakukan uji hipotesis (uji t dan uji f) untuk mengetahui signifikansi dari variabel bebas terhadap variabel terikat serta membuat kesimpulan dan yang terakhir adalah menghitung koefisien determinasi untuk mengetahui seberapa besar pengaruh dari variabel bebas terhadap variabel terikat. Teknik analisis data dalam penelitian ini di bantu oleh *statistical product and service solutions* (SPSS). Sebelum melakukan analisis, sesuai syarat metode OLS (*ordinary least square*) maka terlebih dahulu harus melakukan uji validitas, uji reabilitas dan uji normalitas.

a. Uji Validitas

Uji validitas (*Test of validity*) dilakukan untuk mengetahui apakah alat pengukur yang telah disusun telah memiliki validitas atau tidak. Hasilnya akan ditunjukkan oleh indeks sejauh mana alat ukur mengukur apa yang bebar-benar diukur.

Ada dua syarat yang harus dipenuhi agar sebuah butir dikatakan valid, yaitu :

Berdasarkan nilai korelasi (dibandingkan antara r hitung dengan r tabel)

1. Jika nilai r hitung lebih kecil dari r tabel maka item dinyatakan tidak valid.
2. Jika nilai r hitung lebih besar dari r tabel maka item dinyatakan valid (Priyatno, 2012: 101).

Validitas alat pengukur dilakukan dengan cara mengkorelasikan antar skor yang diperoleh masing-masing item pertanyaan dengan korelasi rata-rata per item pernyataan dengan alat bantu SPSS. Bila semua pernyataan yang disusun berdasarkan dimensi konsep berkorelasi dengan korelasi rata-rata per item pertanyaan, maka dapat dikatakan bahwa alat pengukuran tersebut mempunyai validitas. Teknik korelasi yang digunakan dalam validitas ini adalah teknik korelasi *product moment*.

b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas bertujuan untuk mengetahui sejauh mana hasil pengukuran tetap konsisten. Reliabilitas adalah indeks yang menunjukkan sejauh mana alat pengukur dapat dipercaya dan handal, pengujian reabilitas dilakukan dengan *cronbach alpha* untuk menguji kelayakan terhadap konsistensi diantara komponen yang membentuk tes secara keseluruhan. Suatu instrumen dikatakan reliabel apabila *cronbach alpha* besar dari 0,5.

c. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah populasi data berdistribusi normal atau tidak (Priyatno 2010:71). Pengujian normalitas ini dilakukan dengan menggunakan *One Sample Kolmogorov Smirnov Test* pada α sebesar 5%. Jika nilai signifikan dari pengujian *Kolmogorov-Smirnov* $> 0,05$ maka data mempunyai distribusi normal.

d. Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Analisis R^2 (*R Square*) atau Koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui seberapa besar persentase sumbangan pengaruh variabel independen secara bersama-sama terhadap variabel dependen. (Priyatno, 2012: 55)

Hipotesis dalam penelitian ini dipengaruhi oleh nilai signifikansi koefisien variabel yang bersangkutan setelah dilakukan pengujian. Kesimpulan hipotesis dilakukan berdasarkan *t-test* dan *F-*

test untuk menguji signifikansi variabel-variabel independen terhadap variabel dependen. Nilai R^2 berada diantara 0 sampai dengan 1, semakin mendekati 1 maka variabel bebas hampir memberikan semua informasi untuk memprediksi variabel terikat atau merupakan indikator yang menunjukkan semakin kuatnya kemampuan menjelaskan perubahan variabel bebas terhadap variabel terikat.

e. Uji Hipotesis Secara Simultan (uji F)

Pengujian hipotesis secara bersama merupakan pengujian hipotesis koefisien regresi berganda dengan X_1 , X_2 dan X_3 secara bersama-sama mempengaruhi Y .

1) Merumuskan Hipotesis

Hipotesis dirumuskan sebagai berikut :

H_0 : Kualitas laporan keuangan, kualitas penerapan operasional syariah dan kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap perkembangan nasabah.

H_a : Kualitas laporan keuangan, kualitas penerapan operasional syariah dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap perkembangan nasabah.

2) Menentukan Taraf Nyata

Tingkat signifikan sebesar 0,05 Taraf nyata dari tabel t ditentukan dari derajat bebas (db) = $n-k-1$, Taraf nyata (α)

berarti nilai F tabel, Taraf nyata dari F tabel ditentukan dengan derajat bebas (db) = $n-k-1$.

- 3) H_0 ditolak apabila t hitung $>$ t tabel, H_a diterima apabila t hitung $<$ t tabel. Berdasarkan signifikan : H_0 ditolak jika $\text{sig} < 0.05$ H_a diterima jika $\text{sig} > 0,05$

- 4) Kesimpulan.

Menarik kesimpulan H_0 ditolak apabila t hitung $>$ t tabel atau H_a diterima t hitung $<$ t tabel.

f. Uji Hipotesis Secara Parsial (t-test)

Pegujian hipotesis secara parsial/individual merupakan pengujian hipotesis koefisien regresi berganda dengan hanya satu X (X_1 atau X_2 atau X_3) yang mempengaruhi Y. Langkah-langkah dalam uji hipotesis secara parsial atau individual yaitu :

- 1) Merumuskan Hipotesis

Hipotesis dirumuskan sebagai berikut :

$H_{1.0}$: Kualitas laporan keuangan tidak berpengaruh terhadap perkembangan nasabah.

$H_{1.a}$: Kualitas laporan keuangan berpengaruh terhadap perkembangan nasabah.

$H_{2.0}$: Kualitas penerapan operasional syariah tidak berpengaruh terhadap perkembangan nasabah.

$H_{2.a}$: Kualitas penerapan operasional syariah berpengaruh terhadap perkembangan nasabah.

$H_{3.0}$: Kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap perkembangan nasabah.

$H_{3.a}$: Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap perkembangan nasabah

2) Menentukan Taraf Nyata

Tingkat signifikan sebesar 0,05 Taraf nyata dari tabel t ditentukan dari derajat bebas (db) = $n-k-1$, Taraf nyata (α) berarti nilai t tabel, Taraf nyata dari t tabel ditentukan dengan derajat bebas (db)= $n-k-1$.

3) H_0 ditolak apabila t hitung $>$ t tabel, H_a diterima apabila t hitung $<$ t tabel. Berdasarkan signifikan : H_0 ditolak jika $\text{sig} <$ 0.05 H_a diterima jika $\text{sig} >$ 0,05.

4) Kesimpulan

Menarik kesimpulan H_0 ditolak apabila t hitung $>$ t tabel atau H_a diterima t hitung $<$ t tabel.

g. Regresi linear berganda

Sugiyono (2009: 277) analisis regresi berganda adalah hubungan secara linear antara dua variabel independen (X_1, X_2, \dots, X_3) dengan variabel dependen (Y). Analisis ini digunakan untuk mengetahui arah hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen apakah masing-masing variabel independen berhubungan positif atau negatif dan untuk memprediksi nilai dari variabel dependen apabila nilai variabel independen mengalami

kenaikan atau penurunan. Jadi analisis regresi berganda akan dilakukan bila jumlah variabel independennya minimal 2 (dua).

Persamaan regresi berganda sebagai berikut:

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \varepsilon$$

Keterangan :

Y : Perkembangan nasabah bank syariah di Kota Palembang

X_1 : Kualitas Laporan Keuangan

X_2 : Kualitas Penerapan operasional syariah

X_3 : Kualitas Pelayanan

α : Nilai konstanta, perpotongan garis pada sumbu X

$\beta_1 \beta_2 \beta_3$: Koefensi regresi variabel X

ε : *error/residual*

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

1. Gambaran Umum Tempat Penelitian

a. Sejarah Bank

PT. Bank Pembangunan Daerah Sumatera Selatan dan Bangka Belitung didirikan pada tanggal 6 November 1957 dengan nama PT Bank Pembangunan Sumatera Selatan yang didirikan berdasarkan:

- 1) Keputusan Panglima Ketua Penguasa Perang Daerah Sriwijaya Tingkat I Sumatera Selatan Nomor 132/SPP/58 tanggal 10 April 1958 dengan berlaku surat mulai tanggal 6 Nopember 1957.
- 2) Akta Notaris Tan Thong Khe Nomor 54 tanggal 29 September 1958 dengan izin Menteri Kehakiman No. J.A.5/44/16 tanggal 11 Mei 1959.
- 3) Izin Usaha Bank dari Menteri Keuangan Nomor 47692/UM II tanggal 18 April 1959.

Selanjutnya dengan diberlakukannya Undang-Undang Nomor 13 Tahun 1962 tentang Bank Pembangunan Daerah, maka terhitung sejak tahun 1962, secara resmi seluruh kegiatan PT. Bank Pembangunan Sumatera Selatan menjadi milik Pemerintah Daerah Propinsi Sumatera Selatan dengan status badan hukum perusahaan Daerah berdasarkan Peraturan Daerah Nomor 11/DPRDGR Tingkat I Sumatera Selatan,

Dengan izin usaha yang dikeluarkan oleh Menteri Urusan Bank Central / Gubernur Bank Indonesia Nomor 2/Kep/MUBS/G/63 Tanggal 27 Februari 1963.

Setelah mengalami beberapa kali perubahan, terakhir sejak diberlakukannya Undang-undang Nomor 7 Tahun 1992 Tentang perbankan dan sesuai dengan Perda No. 6 tahun 2000 tanggal 19 Mei 2000, Bank Sumsel mengubah bentuk badan hukum dari Perusahaan Daerah menjadi Perusahaan Persero Terbatas dengan Akta Pendirian No. 20 tanggal 25 November 2000 dan persetujuan Deputi Gubernur Bank Indonesia No.3/2/KEP.DpG/2001 tanggal 24 September 2001.

Perubahan badan hukum tersebut terhitung tanggal 1 Oktober 2001, dengan berbagai perubahan yang mendasar dan menyeluruh tersebut agar Bank Sumsel lebih profesional dan mampu bersaing pada era otonomi daerah.

b. Sekilas Perubahan Nama Bank Sumsel Babel

Berdasarkan Pernyataan Keputusan Pemegang Saham di Luar Rapat PT. Bank Pembangunan Daerah Sumatera Selatan Nomor 2 tanggal 03 November 2009 dan Pengesahan Menteri Hukum dan Hak Azazi Manusia Republik Indonesia Nomor:AHU-56914.AH.01.02. Tahun 2009 tanggal 20 November 2009, maka:

Bank Sumsel berubah nama menjadi Bank Sumsel Babel.

c. Produk-produk Aktivitas Usaha Bank Sumsel Babel Syariah

Produk yang ditawarkan Bank SumselBabel Syariah meliputi :

- 1) Tabungan Kaffah merupakan simpanan nasabah berbentuk tabungan berdasarkan prinsip *mudharabah mutlaqah*.
- 2) Tabungan Rofiqoh merupakan simpanan nasabah berbentuk tabungan dengan *prinsip al-wadi'ah yad ad adhamanah* yang penarikannya dapat dilakukan setiap saat.
- 3) Tabungan Tasbih merupakan simpanan berupa tabungan yang diperuntukan bagi jemaah calon haji perorangan melalui Bank SumselBabel Syariah yang dikelola berdasarkan prinsip *mudharrabah mutlaqah dan al-wadi'ah yad ad dhamanah*.
- 4) Deposito Hanifah merupakan simpanan nasabah berbentuk deposito berdasarkan prinsip *mudharabah mutlaqah*.
- 5) Deposito Thoyyibah merupakan simpanan nasabah berbentuk deposito atas nama perorangan/pribadi berdasarkan prinsip *mudharaabah mutlaqah*.
- 6) Giro Tijaroh merupakan simpanan nasabah berbentuk giro dengan prinsip *alwadi'ah yad ad dhamanah* yang penarikannya dapat dilakukan setiap saat dengan menggunakan media cek atau bilyet giro.

Seperti Bank yang lainnya Bank SumselBabel Syariah juga mempunyai aktivitas usaha seperti pemberian pembiayaan, meliputi :

- 1) Pembiayaan pembelian barang (PBB) merupakan fasilitas pembiayaan konsumtif untuk pengadaan (pembelian) barang selain rumah dan mobil.
- 2) Pembiayaan kepemilikan kendaraan (PPK) merupakan fasilitas pembiayaan konsumtif yang tujuan penggunaannya untuk membantu masyarakat memenuhi kekurangan dana untuk pemilikan kendaraan.
- 3) Pembiayaan Griya Sejahtera (PGS) merupakan fasilitas pembiayaan konsumtif yang tujuan penggunaannya untuk membantu masyarakat memenuhi kekurangan dana untuk pemilikan rumah siap huni dan rumah siap bangun dan renovasi rumah.
- 4) Pembiayaan Investasi merupakan pembiayaan jangka menengah atau jangka panjang untuk pembelian barang-barang modal beserta jasa yang diperlukan untuk pendirian proyek baru, rehabilitas, modernisasi, ekspansi atau relokasi proyek yang sudah ada.
- 5) Pembiayaan Usaha Kecil Syariah (PUKC Syariah) merupakan pembiayaan kepada anggota masyarakat dalam menunjang kegiatan usaha produktif baik modal kerja atau investasi, yang dapat meningkatkan penghasilan bagi keluarga dan pemenuhan kebutuhan masyarakat.
- 6) Pembiayaan Usaha Mikro Syariah (PUM Syariah) merupakan pembiayaan modal kerja atau pembiayaan investasi yang di berikan

oleh Bank SumselBabel Syariah Palembang kepada usaha mikro agar mampu mengembangkan usahanya.

- 7) Pembiayaan Gadai Emas merupakan fasilitas pinjaman kepada nasabah dengan jaminan berupa emas yang menggunakan prinsip gadai, emas tersebut ditempatkan dalam penguasaan dan pemeliharaan Bank. Bank menggunakan biaya sewa dengan prinsip ijarah.
- 8) Pembiayaan Qard Haji Bank SumselBabel Syariah Palembang merupakan fasilitas pembiayaan yang diberikan kepada calon Haji untuk menutupi kekurangan setoran Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji (BPIH) melalui Tabungan Tasbih untuk memenuhi ketentuan booking seat atau untuk pelunasan BPIH.

2. Pembahasan Hasil Penelitian Terhadap Responden

a. Pengembangan Kuesioner

Sebelumnya proses pengumpulan data telah dijelaskan dalam bab tiga dimana pengumpulan data dalam penelitian dilakukan dengan menggunakan metode menyebarkan kuesioner, dokumentasi, dan wawancara secara langsung kepada responden. Penyebaran hanya dilakukan dalam satu periode yaitu tanggal 16 Juni 2014. Pengembalian diharapkan 1 minggu setelah kuesioner diterima oleh responden dan selanjutnya langsung dilakukan pengolahan data.

Perhitungan tingkat pengembalian kuesioner dapat dilihat dari tabel IV.1 berikut ini:

Tabel IV.1
Hasil Analisis Pengembangan Kuesioner

Keterangan	Jumlah	Persentase (%)
Kuesioner yang disebar	100	100%
Kuesioner yang tidak kembali	22	22%
Kuesioner yang kembali	78	78%
Kuesioner yang tidak dapat dipergunakan	11	11%
Kuesioner yang dapat diolah	67	67%

Sumber: Hasil pengolahan data

Berdasarkan tabel IV.2 di atas dijelaskan bahwa peneliti menyebarkan 100 kuesioner, dimana sebanyak 78 kuesioner (78%) yang dikembalikan dan 22 kuesioner (22%) yang tidak dikembalikan. Dari 78 kuesioner yang dikembalikan dan diperiksa kelengkapan pengisiannya terdapat 11 kuesioner yang tidak dapat diolah karena kurang lengkap dalam pengisian kuesioner, sehingga hanya 67 kuesioner yang dapat dianalisis lebih lanjut.

Data kuesioner yang sudah diberikan skor tersebut kemudian disusun ke dalam tabulasi yang memudahkan peneliti dalam melakukan berbagai analisis pada penelitian ini, dengan cara memberika informasi yang dibutuhkan. Skor atas jawaban dari responden kemudian dijumlahkan berdasarkan variabel untuk masing-masing responden. Rekapitulasi data mengenai jawaban respnden tentang kualitas laporan keuangan (X_1), kualitas penerapan operasional syariah (X_2), kualitas pelayanan (X_3) dan perkembangan nasabah (Y) dapat dilihat dari tabel VI. 2 berikut:

Tabel VI.2
Hasil Rekapitulasi Jawaban Responden

Responden	Ordinal			
	X1	X2	X3	Y
1	20	20	25	34
2	16	33	20	35
3	22	44	22	33
4	15	28	20	31
5	14	25	13	27
6	17	31	23	33
7	15	28	25	30
8	10	25	18	25
9	17	35	24	35
10	19	32	24	35
11	17	34	23	36
12	18	30	21	34
13	16	31	19	31
14	16	34	22	38
15	16	33	21	32
16	15	30	22	29
17	22	20	20	33
18	16	26	15	34
19	17	35	26	31
20	16	34	16	30
21	8	29	16	33
22	15	22	12	26
23	14	39	21	50
24	13	37	18	29
25	23	44	33	38
26	19	41	21	43
27	19	34	24	32
28	22	36	25	37
29	12	26	15	31
30	22	35	29	38
31	22	40	32	42
32	21	38	31	35
33	19	37	28	35
34	21	44	25	44
35	15	34	20	25
36	14	29	20	29
37	14	29	20	30
38	19	36	26	38
39	18	33	19	44
40	22	40	32	40
41	19	40	28	38
42	22	31	30	39
43	15	31	31	36

44	12	28	17	22
45	14	29	22	27
46	14	28	20	27
47	17	30	21	26
48	15	30	20	29
49	15	31	24	31
50	17	35	19	29
51	17	27	18	33
52	12	24	20	25
53	14	23	20	28
54	14	31	15	27
55	13	28	17	22
56	16	28	23	30
57	15	30	22	25
58	14	24	22	25
59	14	30	25	25
60	16	28	24	27
61	13	29	23	27
62	14	26	21	18
63	13	31	19	25
64	14	30	20	27
65	11	26	16	23
66	14	30	18	28
67	12	35	22	26

Sumber: Hasil pengolahan data

Hasil jawaban responden dari hasil tabulasi yang lebih rinci data ordinal, dapat dilihat pada lampiran 7. Karena syarat untuk melakukan analisis regresi, data harus interval. Maka data ordinal tersebut diubah menjadi data interval dengan menggunakan program (*software*) MSI (*Microsoft Successive Interval*). Hasil perubahan data ordinal menjadi data interval, dapat dilihat pada tabel IV.3 berikut:

Tabel VI.3
Hasil Rekapitulasi Jawaban Responden

Responden	Interval			
	X1	X2	X3	Y
1	20,563	23,384	32,936	19,920
2	33,462	19,066	33,520	16,193
3	43,883	20,868	31,667	21,933
4	29,099	18,942	30,066	14,952
5	26,218	12,482	26,614	14,313
6	31,516	21,702	32,206	16,836
7	29,361	23,673	29,382	15,283
8	25,666	17,161	24,378	10,062
9	35,109	22,781	33,547	17,332
10	32,649	22,890	33,818	18,568
11	34,540	21,987	34,845	16,928
12	30,621	19,978	32,939	18,217
13	31,793	18,089	30,376	16,420
14	34,636	20,772	36,539	16,420
15	33,594	20,026	31,048	16,303
16	30,726	20,596	28,146	15,046
17	20,461	19,199	32,307	21,642
18	27,007	14,514	32,680	16,300
19	35,389	24,259	30,434	17,173
20	33,890	15,444	29,091	16,244
21	29,732	15,318	31,633	8,463
22	22,819	11,522	25,268	15,046
23	38,653	19,889	47,828	14,358
24	37,143	16,906	28,449	13,461
25	43,928	30,681	35,693	22,714
26	40,689	19,862	41,050	18,833
27	34,177	22,558	30,975	18,568
28	36,398	23,719	35,575	21,660
29	27,109	13,737	30,256	12,781
30	35,224	27,151	36,484	21,660
31	39,810	29,806	39,831	21,483
32	37,990	29,285	33,906	21,219
33	36,987	26,131	33,906	19,316
34	43,956	23,549	42,111	20,700
35	34,330	18,945	24,603	15,020
36	28,920	19,099	28,064	14,600
37	29,020	19,057	28,613	14,556
38	35,816	24,608	36,467	18,906
39	33,385	18,184	42,526	17,466
40	40,041	29,760	38,124	21,701
41	39,869	26,305	36,346	19,325
42	31,067	28,157	37,405	21,483
43	31,948	29,288	34,869	15,460

44	28,730	16,229	21,667	12,224
45	29,252	20,320	26,548	14,249
46	28,403	19,044	26,744	14,477
47	30,182	19,956	25,545	17,332
48	30,144	19,091	28,339	15,416
49	31,691	22,581	30,252	15,575
50	35,029	18,020	28,015	17,291
51	27,132	17,212	31,978	17,069
52	24,816	18,966	24,362	12,630
53	23,750	19,197	26,907	14,249
54	31,383	14,489	26,383	14,397
55	28,628	16,204	21,762	13,295
56	28,700	21,048	29,021	16,078
57	30,187	21,165	24,494	15,174
58	25,249	20,515	24,510	14,536
59	30,372	23,259	23,999	14,221
60	28,955	22,555	26,564	16,312
61	29,697	21,600	26,567	13,516
62	26,120	19,890	17,706	14,397
63	32,173	17,721	24,769	13,594
64	30,379	18,899	26,610	14,477
65	26,067	15,401	22,676	11,528
66	30,758	16,534	27,143	14,477
67	34,446	20,927	25,690	12,539

Sumber: Hasil pengolahan data

b. Statistik Deskriptif

Statistik deskriptif bertujuan untuk melihat gambaran umum dari data yang digunakan dalam penelitian ini. Dimana melalui statistik deskriptif dapat dilihat berapa rata-rata, standar deviasi, kisaran aktual dan kisaran teoritis yang digunakan dalam penelitian ini. Hasil deskriptif statistik dapat dilihat dalam tabel IV.4 berikut ini:

Tabel IV.4
Statistic Deskriptif

	N	Kisaran Teoritis	Kisaran Aktual		Mean	Std. Deviation
			Minimum	Maximum		
Perkembangan Nasabah	67	10-50	8	23	16,15	3,304
Kualitas Laporan Keuangan	67	7-35	20	44	31,40	5,472
Kualitas Penerapan Operasional Syariah	67	10-50	12	33	21,84	4,611
Kualitas Pelayanan	67	5-25	18	50	31,49	6,066
Valid N (listwise)	67					

Sumber: Hasil pengolahan data

Berdasarkan tabel diatas, dapat dijelaskan bahwa variabel perkembangan nsaabah mempunyai kisaran teoritis 10-50 dan kisaran aktual 8-23. Rata-rata variabelnya menunjukkan nilai 16,15 dengan standar deviasi 3,304. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi nilai jawaban responden maka perkembangan nasabah akan semakin tinggi dan semakin rendah nilai jawaban responden maka perkembangan nasabah akan semakin rendah.

Variabel kualitas laporan keuangan mempunyai kisaran teoritis 7-35 dan kisaran aktual 20-44. Rata-rata variabel menunjukkan nilai 31,40 dengan standar deviasi 5,472,. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi nilai jawaban responden maka kualitas laporan keuangan akan semakin baik dan semakin rendah nilai jawaban responden maka kualitas laporan keuangan akan semakin buruk.

Variabel kualitas penerapan operasional syariah mempunyai kisaran teoritis 10-50 dan kisaran aktual 12-33. Rata-rata variabel menunjukkan nilai 21,84 dengan standar deviasi 4.611. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi nilai jawaban responden maka kualitas penerapan operasional syariah akan semakin sesuai dengan prinsip syariah dan semakin rendah nilai jawaban responden maka penerapan operasional syariah akan semakin tidak sesuai dengan prinsip syariah.

Variabel kualitas pelayanan mempunyai kisaran teoritis 5-25 dan kisaran aktual 18-50. Rata-rata variabel menunjukkan nilai 31,49 dengan standar deviasi 6,066. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi nilai jawaban responden maka semakin bagus pelayanan dari bank tersebut dan jika semakin rendah nilai jawaban responden maka pelayanan dari bank tersebut kurang baik.

3. Pengujian Data

a. Uji Validitas

Pengujian validitas (*Test of validity*) data sangat mempengaruhi data dari hasil penelitian agar hasil penelitian valid dan dapat dibuktikan maka data yang akan dianalisis dan digunakan untuk menguji hipotesis penelitian harus merupakan data yang valid maka dari itu sebelum dilakukan analisis data hendaknya dikumpulkan data terlebih dahulu setelah itu akan diuji validitasnya. Uji validitas bertujuan untuk menguji seberapa cermat suatu instrumen atau item-item dalam mengukur apa yang ingin diukur. Item

kuesioner yang tidak valid berarti tidak dapat mengukur apa yang ingin diukur sehingga hasil yang didapat tidak dapat dipercaya, sehingga item yang tidak valid harus dibuang atau diperbaiki,

Uji validitas dalam penelitian ini menggunakan program SPSS (*statistical product and service solution*) dengan cara menguji korelasi antara skor item dengan skor total. Koefisien korelasi diperoleh dengan menggunakan teknik korelasi *product moment*. Dari hasil korelasi ini selanjutnya akan mencari r tabel. Nilai r untuk 67 responden yang menjawab pertanyaan dalam bentuk pernyataan, maka nilai r untuk $N=67$ dengan taraf signifikan 0,05 adalah $df= N-2 = 67-2= 65$ diperoleh **0.2404**.

Jika nilai r hitung lebih kecil dari r tabel maka item dinyatakan tidak valid dan Jika nilai r hitung lebih besar dari r tabel maka item dinyatakan valid. Dari hasil perhitungan dengan menggunakan SPSS (*statistical product and service solution*)s diperoleh hasil sebagai berikut :

1) Variabel Kualitas laporan keuangan (X_1)

Tujuan kualitatif sebuah laporan keuangan Sofyan Syafri Harahap menjelaskan dalam buku Teori Akuntansi (2011: 127-128), laporan keuangan yang baik harus memenuhi unsur-unsur relevan, dapat dipahami, dapat diperiksa, netral, tepat waktu, dapat dibandingkan dan lengkap. Maka jika laporan keuangan memenuhi syarat indikator tersebut maka laporan keuangan itu dinyatakan baik dan sebaliknya jika tidak memenuhi kriteria syarat tersebut belum

dinyatakan baik. Berdasarkan hasil uji validitas untuk item – item variabel laporan keuangan dapat dilihat pada tabel IV.5 berikut ini :

Tabel IV.5
Uji Validitas Skor Jawaban
Variabel Kualitas Laporan Keuangan (X₁)

Pertanyaan	r hitung	r tabel	Kesimpulan
X1.1	0,573	0.2404	Valid
X1.2	0,624	0.2404	Valid
X1.3	0,607	0.2404	Valid
X1.4	0,613	0.2404	Valid
X1.5	0,599	0.2404	Valid
X1.6	0,606	0.2404	Valid
X1.7	0,466	0.2404	Valid
X1.8	0,482	0.2404	Valid
X1.9	0,373	0.2404	Valid
X1.10	0,516	0.2404	Valid

Sumber: hasil pengolahan data

Dilihat dari hasil pengujian data validitas yang dilakukan oleh penulis dengan bantuan program SPSS (*statistical product and service solutions*) versi 19, maka dapat disimpulkan untuk variabel X₁ (kualitas laporan keuangan) semuanya valid pada taraf nyata (α) =0,05 berarti semua item pertanyaan yang ada pada instrumen tersebut dapat dijadikan sebagai alat ukur yang valid dalam analisis selanjutnya.

2) Variabel kualitas penerapan operasional syariah

Kegiatan usaha yang berasaskan prinsip syariah, adalah kegiatan usaha yang tidak mengandung unsur riba, maisir, ghahar,

haram dan zalim. Jika dalam penerapan operasionalnya bank tidak terindikasi oleh unsur-unsur tersebut maka operasionalnya telah sesuai dengan asas dan prinsip yang telah di tentukan oleh dewan syariah nasional. Berdasarkan hasil uji validitas untuk item – item variabel kualitas penerapan operasional syariah dapat dilihat pada tabel IV.6 berikut ini :

Tabel IV.6
Uji Validitas Skor Jawaban
Variabel Kualitas Penerapan Operasional Syariah (X₂)

Pertanyaan	r hitung	r tabel	Kesimpulan
X2.11	0,594	0.2404	Valid
X2.12	0,648	0.2404	Valid
X2.13	0,635	0.2404	Valid
X2.14	0,685	0.2404	Valid
X2.15	0,609	0.2404	Valid
X2.16	0,614	0.2404	Valid
X2.17	0,630	0.2404	Valid

Sumber: Hasil pengolahan data

Dilihat dari hasil pengujian data validitas yang dilakukan oleh penulis dengan bantuan program SPSS (*statistical product and service solutions*) versi 19, maka dapat disimpulkan untuk variabel X₂ (kualitas penerapan operasional syariah) pada item X2.11 sampai X2.17 semuanya valid pada taraf nyata (α) =0,05 berarti semua item pertanyaan yang ada pada instrumen tersebut dapat dijadikan sebagai alat ukur yang valid dalam analisis selanjutnya.

3) Variabel kualitas pelayanan

kualitas pelayanan merupakan hasil dari perbandingan yang dibuat oleh konsumen (nasabah) antara pengharapan akan jasa yang mereka terima dengan persepsi nasabah ketika suatu jasa telah diterima. Jika pelayanan yang mereka terima baik maka semakin baik pelayanan dari bank tersebut. Berdasarkan hasil uji validitas untuk item – item variabel kualitas pelayanan dapat dilihat pada tabel IV.7 berikut ini :

Tabel IV.7
Uji Validitas Skor Jawaban
Variabel Kualitas Pelayanan (X₃)

Pertanyaan	r hitung	r tabel	Kesimpulan
X3.18	0,517	0.2404	Valid
X3.19	0,645	0.2404	Valid
X3.20	0,681	0.2404	Valid
X3.21	0,585	0.2404	Valid
X3.22	0,629	0.2404	Valid
X3.23	0,613	0.2404	Valid
X3.24	0,529	0.2404	Valid
X3.25	0,708	0.2404	Valid
X3.26	0,510	0.2404	Valid
X3.27	0,522	0.2404	Valid

Sumber : Hasil pengolahan data

Dilihat dari hasil pengujian data validitas yang dilakukan oleh penulis dengan bantuan program SPSS (*statistical product and service solutions*) versi 19, maka dapat disimpulkan untuk variabel X₃ (kualitas pelayanan) item X3.18 sampai X3.27 semuanya valid

pada taraf nyata (α) =0,05 berarti semua item pertanyaan yang ada pada instrumen tersebut dapat dijadikan sebagai alat ukur yang valid dalam analisis selanjutnya.

4) Perkembangan nasabah

Perkembangan nasabah adalah meningkatnya atau bertambah banyak orang ataupun badan usaha (korporasi) yang mempunyai rekening simpanan dan pinjaman dan melakukan transaksi simpanan dan pinjaman tersebut pada sebuah bank dari segi kuantitasnya. Maka apabila peningkatan nasabah signifikan maka bank tersebut dinyatakan sangat baik. Berdasarkan hasil uji validitas untuk item – item variabel kualitas pelayanan dapat dilihat pada tabel IV.8 berikut ini :

Tabel IV.8
Uji Validitas Skor Jawaban
Variabel Perkembangan Nasabah(Y)

Pertanyaan	r hitung	r tabel	Kesimpulan
Y.28	0,549	0.2404	Valid
Y.29	0,693	0.2404	Valid
Y.30	0,589	0.2404	Valid
Y.31	0,717	0.2404	Valid
Y.32	0,641	0.2404	Valid

Dilihat dari hasil pengujian data validitas yang dilakukan oleh penulis dengan bantuan program SPSS (*statistical product and service solutions*) versi 19, maka dapat disimpulkan untuk variabel

Y (perkembangan nasabah) item Y28 sampai Y32 semuanya valid pada taraf nyata (α) = 0,05 berarti semua item pertanyaan yang ada pada instrumen tersebut dapat dijadikan sebagai alat ukur yang valid dalam analisis selanjutnya.

b. Uji Reliabilitas

Setelah ditemukan bahwa pertanyaan dalam bentuk pernyataan yang digunakan dalam penelitian ini valid dengan r hitung lebih besar dari r tabel, maka selanjutnya pertanyaan dalam bentuk pernyataan yang dinyatakan valid tersebut, diuji reliabilitasnya. Untuk menentukan pernyataan *reliable* dapat ditentukan apabila item *Cronbach Alpha* lebih besar dari 0,5. semakin besar α (mendekati 1) maka dikatakan pernyataan tersebut cukup *reliable*. Uji reliabilitas ini menggunakan SPSS (*statistical product and service solutions*) versi 19.

Hasil uji reliabilitas untuk variabel kualitas laporan keuangan (X_1), kualitas penerapan operasional syariah (X_2), kualitas pelayanan dan perkembangan nasabah (Y), dapat dilihat pada tabel IV.9 berikut:

Tabel IV.9

Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	<i>Cronbach's Alpha Item</i>	<i>Cronbach's Alpha</i>	Keterangan
X1	0,737	0,5	Reliabel
X2	0,746	0,5	Reliabel
X3	0,795	0,5	Reliabel
Y	0,635	0,5	Reliabel

Sumber: Hasil pengolahan data

Dari tabel di atas dapat terlihat bahwa hasil pengujian data menunjukkan bahwa koefisien *Cronbach's Alpha* dari kualitas laporan keuangan (X_1) adalah sebesar 0,737, kualitas penerapan operasional syariah (X_2) adalah sebesar 0,746, kualitas pelayanan (X_3) adalah sebesar 0,795 dan perencanaan audit (Y) adalah sebesar 0,635. Hasil ini menunjukkan bahwa keseluruhan variabel yang terdiri dari kualitas laporan keuangan, kualitas penerapan operasional syariah, kualitas pelayanan dan perkembangan nasabah tersebut cukup handal (reliabel) untuk diuji karena semua variabel memiliki nilai *Cronbach's alpha* di atas 0,5.

c. Uji Normalitas

Pengujian normalitas dimaksudkan untuk menguji apakah data dari variabel yang digunakan cenderung mengikuti distribusi normal atau tidak. Uji normalitas pada penelitian ini dilakukan dengan menggunakan *One Sample Kolmogorov – Smirnov test*, dimana pengambilan kesimpulan berdasarkan pada nilai *asym.sig* (2-tailed). Jika nilai *asym.sig* (2-tailed) > alpha 0,05 maka dikatakan distribusi data mengikuti distribusi normal dan begitu juga sebaliknya. Hasil pengujian dapat dilihat dari tabel IV.10 berikut:

Tabel IV.10
Hasil Uji Normalitas
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Perkembangan Nasabah	Kualitas Laporan Keuangan	Kualitas Penerapan Operasional Syariah	Kualitas Pelayanan
N		67	67	67	67
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	16,15	31,40	21,84	31,49
	Std. Deviation	3,304	5,472	4,611	6,066
Most Extreme Differences	Absolute	,130	,126	,113	,085
	Positive	,130	,126	,113	,085
	Negative	-,094	-,073	-,077	-,083
Kolmogorov-Smirnov Z		1,064	1,034	,922	,692
Asymp. Sig. (2-tailed)		,208	,235	,363	,724

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Sumber: Hasil pengolahan data

Dari tabel IV.11 terlihat nilai *Asymp.sig* (2-tailed) untuk variabel-variabel diatas adalah lebih besar dari 0,05 yaitu dari kualitas laporan keuangan (X_1) sebesar 0,235, kualitas penerpana operasional syariah (X_2) sebesar 0,363, kualitas pelayanan (X_3) sebesar 0,724 dan perkembangan nasabah (Y) sebesar 0,208. Hal ini berarti bahwa data pada penelitian ini telah berdistribusi normal karena memiliki nilai *Asymp.sig* (2-tailed) > 0,05.

d. Uji Hipotesis

1) Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien atau uji determiasi (R^2) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi berada diantara nol dan satu. Nilai

R^2 yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan dependen amat terbatas. Nilai yang mendekati satu berarti variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen. Dari hasil pengolahan data dengan menggunakan program SPSS versi 19 diperoleh model summary seperti pada tabel IV.11 berikut :

Tabel IV.11

Hasil Pengujian determinasi (R^2)

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,755 ^a	,571	,550	2,216

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan, Kualitas Penerapan Operasional Syariah, Kualitas Laporan Keuangan
 Sumber: hasil pengolahan data

Nilai R Square (R^2) sebesar 0,571 angka tersebut menggambarkan perkembangan nasabah (Y), di pengaruhi oleh kualitas laporan keuangan (X_1), kualitas penerapan operasional syariah (X_2) dan kualitas pelayanan (X_3), sebesar 57,1% sedangkan sisanya 42,9% ($100\% - 57,1\%$) dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak masuk dalam penelitian ini. Hal ini menggambarkan bahwa penelitian ini dapat dijadikan model pada penelitian selanjutnya.

2) Uji hipotesis Secara Simultan (uji F)

Cara yang dilakukan mengetahui pengaruh kualitas laporan keuangan, kualitas penerapan operasional syariah dan kualitas pelayanan terhadap perkembangan nasabah secara simultan dilakukan uji hipotesis secara simultan (uji F).

Hipotesis dirumuskan sebagai berikut:

H_0 : Kualitas laporan keuangan, kualitas penerapan operasional syariah dan kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap perkembangan nasabah.

H_a : Kualitas laporan keuangan, kualitas penerapan operasional syariah dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap perkembangan nasabah.

Kriteria uji hipotesis secara simultan (uji F) adalah:

- a) Jika $F_{hitung} > F_{tabel}$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima.
- b) Jika $F_{hitung} < F_{tabel}$, maka H_0 diterima dan H_a ditolak.
- c) Jika nilai $sig F < 0,05$ berarti terdapat pengaruh yang signifikan.
- d) Jika nilai $sig F > 0,05$ berarti tidak terdapat pengaruh yang signifikan.

Hasil uji hipotesis secara simultan dapat dilihat pada tabel IV.12. berikut:

Tabel IV.12

Hasil Uji Hipotesis Secara Simultan

ANOVA ^b						
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	411,242	3	137,081	27,924	,000 ^a
	Residual	309,266	63	4,909		
	Total	720,507	66			

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan, Kualitas Penerapan Operasional Syariah, Kualitas Laporan Keuangan

b. Dependent Variable: Perkembangan Nasabah

Sumber: Hasil pengolahan data

Berdasarkan tabel IV.13 hasil uji hipotesis secara simultan, tabel ANOVA^a diperoleh nilai F hitung sebesar 27,924. Sedangkan nilai F tabel dengan tingkat signifikan 0,05 $df=N-K-1=67-3-1=63$ diperoleh F tabel sebesar 2,75.

Berdasarkan kriteria pengujian jika F hitung $>$ F tabel maka H_0 ditolak dan H_a diterima dan jika F hitung $<$ F tabel maka H_0 diterima dan H_a ditolak. Karena F hitung $>$ F tabel (27,924 $>$ 2,75) maka kesimpulannya kualitas laporan keuangan, kualitas penerapan operasional syariah dan kualitas pelayanan berpengaruh secara simultan terhadap perkembangan nasabah.

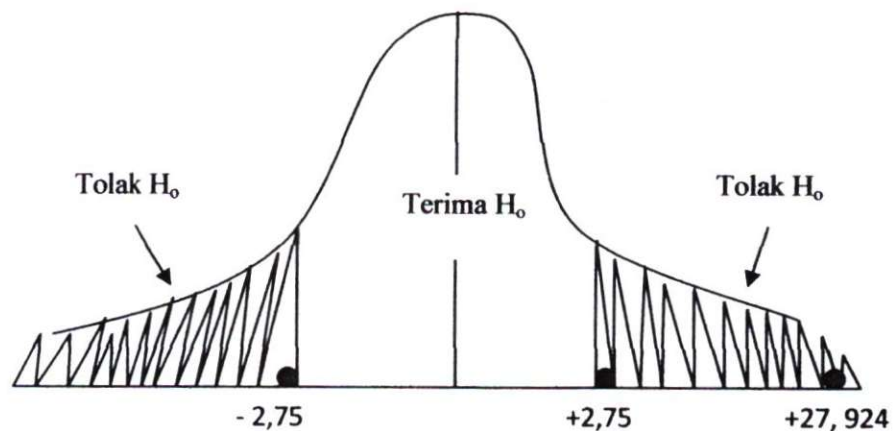
Hasil lain yang diperoleh adalah nilai sig 0,000. Berdasarkan kriteria pengujian, jika nilai sig $<$ 0,05 maka terdapat pengaruh yang signifikan dan jika nilai sig $>$ 0,05 maka tidak terdapat pengaruh yang signifikan. Karena nilai sig $F <$ 0,05 (0,000 $<$ 0,05) berarti terdapat pengaruh yang signifikan. Maka kesimpulannya kualitas laporan

keuangan, kualitas penerapan operasional syariah dan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan secara simultan terhadap perkembangan nasabah.

dapat dilihat batas penerimaan dan penolakan hipotesis dapat dilihat di gambar IV.1 kurva uji F berikut:

Gambar IV.1

Kurva uji F



Sumber: Hasil pengolahan data

3) Uji Hipotesis Secara Parsial (uji t)

Cara yang dilakukan untuk mengetahui pengaruh Kualitas laporan keuangan, kualitas penerapan operasional syariah dan kualitas pelayanan terhadap perkembangan nasabah secara parsial dilakukan uji hipotesis secara parsial (uji t).

Hipotesis dirumuskan sebagai berikut:

H_0 : Kualitas laporan keuangan, kualitas penerapan operasional syariah dan kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap perkembangan nasabah.

H_a : Kualitas laporan keuangan, kualitas penerapan operasional syariah dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap perkembangan nasabah.

Kriteria uji hipotesis secara parsial (uji t) adalah:

- Jika $t \text{ hitung} > t \text{ tabel}$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima.
- Jika $t \text{ hitung} < t \text{ tabel}$, maka H_0 diterima dan H_a ditolak.
- Jika nilai $\text{sig } t < 0,05$, maka terdapat pengaruh secara signifikan.
- Jika nilai $\text{sig } t > 0,05$, maka tidak terdapat pengaruh secara signifikan.

Hasil uji hipotesis secara parsial dapat dilihat pada tabel

IV.13.berikut

Tabel IV.13

Hasil Uji Hipotesis secara Parsial

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1,547	1,742		,888	,378
	Kualitas Laporan Keuangan	,029	,067	,047	,428	,670
	Kualitas Penerapan Operasional Syariah	,320	,072	,447	4,450	,000
	Kualitas Pelayanan	,213	,058	,391	3,646	,001

a. Dependent Variable: Perkembangan Nasabah

Sumber: hasil pengolahan data

Berdasarkan tabel IV .14 hasil uji hipotesis secara parsial diketahui nilai t hitung untuk variabel kualitas laporan keuangan (X_1) sebesar 0,428, kualitas penerapan operasional syariah (X_2) sebesar 4,450 dan Kualitas pelayanan (X_3) sebesar 3,646. Nilai t tabel dengan taraf signifikan 0,05 $df=N-K-1=67-3-1=63$ diperoleh sebesar 1.66940

Uji hipotesis kualitas laporan keuangan secara parsial terhadap perkembangan nasabah, diperoleh t hitung sebesar 0,428. Berdasarkan kriteria pengujian jika nilai t hitung $>$ t tabel maka H_0 ditolak dan H_a diterima dan jika t hitung $<$ t tabel maka H_0 diterima dan H_a ditolak. Karena **t hitung $<$ t tabel (0,428 $<$ 1.66940)**, maka kesimpulannya kualitas laporan keuangan tidak berpengaruh secara parsial terhadap perkembangan nasabah. Hasil lain mengenai kualitas laporan keuangan diperoleh nilai t sig 0,670. Berdasarkan kriteria pengujian jika t sig $<$ 0,05 maka terdapat pengaruh secara signifikan, dan jika t sig $>$ 0,05 maka tidak terdapat pengaruh secara signifikan. Karena **nilai t sig $>$ 0,05 (0,670 $>$ 0,05)** berarti tidak terdapat pengaruh secara signifikan. maka kesimpulannya Kualitas laporan keuangan tidak berpengaruh signifikan secara parsial terhadap perkembangan nasabah.

Uji hipotesis kualitas penerapan operasional syariah secara parsial terhadap perkembangan nasabah, diperoleh t hitung sebesar 4,450. Berdasarkan kriteria pengujian jika nilai t hitung $>$ t tabel maka H_0 ditolak dan H_a diterima dan jika t hitung $<$ t tabel maka H_0 diterima dan H_a ditolak. Karena **t hitung $>$ t tabel (4,450 $>$ 1.66940)**, maka

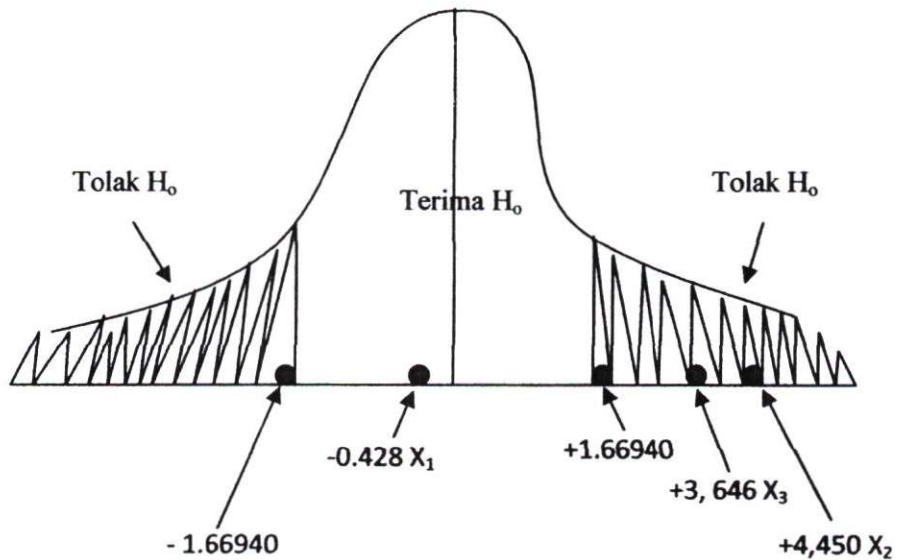
kesimpulannya kualitas penerapan operasional syariah berpengaruh secara parsial terhadap perkembangan nasabah. Hasil lain mengenai kualitas penerapan operasional syariah diperoleh nilai t sig 0,000. Berdasarkan kriteria pengujian jika t sig $<$ 0,05 maka terdapat pengaruh secara signifikan, dan jika t sig $>$ 0,05 maka tidak terdapat pengaruh secara signifikan. Karena **nilai t sig $<$ 0,05 (0,000 $<$ 0,05)** berarti kualitas penerapan operasional syariah terdapat pengaruh secara signifikan. Maka kesimpulannya kualitas penerapan operasional syariah berpengaruh signifikan secara parsial terhadap perkembangan nasabah.

Uji hipotesis kualitas pelayanan secara parsial terhadap perkembangan nasabah, diperoleh t hitung sebesar 3,646. Berdasarkan kriteria pengujian jika nilai t hitung $>$ t tabel maka H_0 ditolak dan H_a diterima dan jika t hitung $<$ t tabel maka H_0 diterima dan H_a ditolak. Karena **t hitung $>$ t tabel (3,646 $>$ 1.66940)**, maka kesimpulannya kualitas pelayanan berpengaruh secara parsial terhadap perkembangan nasabah. Hasil lain mengenai kualitas penerapan operasional syariah diperoleh nilai t sig 0,001. Berdasarkan kriteria pengujian jika t sig $<$ 0,05 maka terdapat pengaruh secara signifikan, dan jika t sig $>$ 0,05 maka tidak terdapat pengaruh secara signifikan. Karena **nilai t sig $<$ 0,05 (0,001 $<$ 0,05)** berarti kualitas pelayanan terdapat pengaruh secara signifikan. Maka kesimpulannya kualitas pelayanan berpengaruh signifikan secara parsial terhadap perkembangan nasabah.

Untuk melihat hasil uji hipotesis secara parsial secara khusus dapat dilihat pada gambar IV.2 kurva uji t.

Gambar IV.2

Kurva uji t



Sumber: Hasil pengolahan data

4) Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi berganda ini digunakan untuk mengetahui hubungan antara variabel independen yaitu kualitas laporan keuangan (X_1), kualitas penerapan operasional syariah (X_2), dan kualitas pelayanan (X_3) dengan variabel dependen yaitu perkembangan nasabah (Y) apakah masing-masing variabel berhubungan positif atau negatif dan untuk memprediksi nilai dari variabel independen mengalami kenaikan atau penurunan. Hasil uji regresi linier berganda dapat dilihat pada tabel IV.14 berikut:

Tabel IV.14
Hasil Uji Regresi Linier Berganda
Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1,547	1,742		,888	,378
	Kualitas Laporan Keuangan	,029	,067	,047	,428	,670
	Kualitas Penerapan Operasional Syariah	,320	,072	,447	4,450	,000
	Kualitas Pelayanan	,213	,058	,391	3,646	,001

a. Dependent Variable: Perkembangan Nasabah

Sumber: Hasil pengolahan data

Berdasarkan tabel IV.31 hasil uji regresi linier berganda,

diperoleh persamaan regresi liner berganda berikut:

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \varepsilon$$

$$Y = 1,547 + 0,029X_1 + 0,320X_2 + 0,213X_3 + \varepsilon$$

B. Pembahasan Hasil Penelitian

1. Pengujian Hipotesis I

Hipotesis pertama (H_1) adalah terdapat pengaruh positif kualitas laporan keuangan terhadap perkembangan nasabah. Dari table IV.13 dapat diketahui bahwa koefisien dari kualitas laporan keuangan (X_1) bernilai positif dengan level signifikansi 0,670 atau lebih besar dari 0,05. Dengan demikian hipotesis yang diajukan tidak dapat diterima yaitu tidak terdapat pengaruh positif kualitas laporan keuangan terhadap perkembangan nasabah. Hal ini menunjukkan bahwa semakin rendah kualitas laporan keuangan yang disajikan ke nasabah, maka perkembangan nasabah akan sulit berkembang atau meningkat dan sebaliknya, semakin tinggi kualitas laporan keuangan

yang disajikan ke nasabah, maka perkembangan nasabah akan semakin cepat berkembang atau meningkat.

Hasil penelitian ini konsisten dengan hasil penelitian yang dilakukan Rizal Yaya, Ahim Abdurrahim dan Peni Nugraheni (2008) yang menemukan bahwa terdapatnya kesenjangan antara nasabah dengan manajemen bank dalam penyajian laporan keuangan kepada nasabah.

2. Pengujian hipotesis II

Hipotesis kedua (H_2) adalah terdapat pengaruh positif kualitas penerapan operasional syariah terhadap perkembangan nasabah. Dari table IV.13 dapat diketahui bahwa koefisien dari kualitas penerapan operasional syariah (X_2) bernilai positif dengan level signifikansi 0,000 atau lebih kecil dari 0,05. Dengan demikian hipotesis yang diajukan diterima yaitu terdapat pengaruh positif kualitas penerapan operasional syariah terhadap perkembangan nasabah. Hal ini menunjukkan bahwa semakin sesuai kualitas penerapan operasional syariah dengan prinsip syariah, maka perkembangan nasabah akan berkembang secara baik, dan sebaliknya, semakin jauh tingkat kesesuaian operasional syariah dengan prinsip syariah, maka perkembangan nasabah akan membutuhkan waktu yang lama untuk berkembang atau meningkat.

Hasil penelitian ini konsisten dengan hasil penelitian yang dilakukan Rasyid Rizani (2010) yang menyatakan bahwa perkembangan nasabah di pengaruhi oleh sistem operasional yang sesuai dengan prinsip syariah yang telah di tentukan oleh fatwa dewan syariah nasional dan

peraturan yang telah diatur oleh UU No.21 tahun 2008 serta peraturan bank indonesia no 9/19/PBI/2007, tentang pelaksanaan prinsip syariah dalam kegiatan penghimpunan dana dan penyaluran dana serta pelayanan jasa Bank Syariah.

3. Pengujian hipotesis III

Hipotesis ketiga (H_3) adalah terdapat pengaruh positif kualitas pelayanan terhadap perkembangan nasabah. Dari table IV.13 dapat diketahui bahwa koefisien dari kualitas pelayanan (X_3) bernilai positif dengan level signifikansi 0,001 atau lebih kecil dari 0,05. Dengan demikian hipotesis yang diajukan diterima yaitu terdapat pengaruh positif kualitas pelayanan terhadap perkembangan nasabah. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik pelayanan terhadap nasabah, maka perkembangan nasabah akan berkembang dengan baik, dan sebaliknya, semakin tidak baik pelayanan kepada nasabah, maka perkembangan nasabah akan sulit untuk berkembang atau meningkat.

Hasil penelitian ini konsisten dengan hasil penelitian yang dilakukan Agung Purwo Atmojo (2010) Hasil penelitian adalah menunjukkan bahwa variabel-variabel independen yang diajukan yaitu kualitas layanan, mampu untuk menjelaskan variasi dari variabel dependen kepuasan nasabah.

Hasil penelitian ini konsisten dengan hasil penelitian Achmad Tavip Junaedi, Djumilah Hadiwidjojo, Eka Afnan Troena dan Iwan Triyuwono (2011) hasil analisis bahwa kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah yang sudah mendapatkan pelayanan yang baik dan berkualitas dari bank syariah, tentunya akan merasa puas terhadap

pelayanan bank syariah. Nasabah yang puas terhadap pelayanan bank syariah akan berbagi rasa dan pengalaman dengan orang lain dan hal ini akan menjadi refrensi yang menguntungkan bagi bank syariah.

4. Pengujian Hipotesis IV

Hipotesis keempat (H_4) adalah terdapat pengaruh positif secara simultan antara kualitas laporan keuangan, kualitas penerapan operasional syariah dan kualitas pelayanan terhadap perkembangan nasabah. Dengan melihat hasil uji F yang dilakukan terlihat bahwa variabel independen secara signifikan tidak mempengaruhi variabel dependen karena tingkat signifikannya sebesar 0,000 lebih kecil dari (α) 0,05. Sehingga hipotesis keempat (H_4) yang diajukan ditolak yaitu tidak semua variabel indeviden berpengaruh terhadap perkembangan nasabah. Berdasarkan uji hipotesis secara parsial hanya variabel kualitas penerapan operasional syariah dan kualitas pelayanan yang berpengaruh positif terhadap perkembangan nasabah. Sedangkan variabel kualitas laporan keuangan tidak berpengaruh positif terhadap perkembangan nasabah.

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan atas penelitian, keterbatasan, dan implikasi dari hasil penelitian ini, peneliti sajikan dalam bab berikut guna untuk bahan acuan dan pertimbangan bagi penelitian yang akan datang.

A. Simpulan

Penelitian ini mengenai pengaruh kualitas laporan keuangan, kualitas penerapan operasional syariah dan kualitas pelayanan terhadap perkembangan nasabah. Populasi penelitian ini nasabah yang mempunyai simpanan atau pinjaman pada Bank Sumsel Babel Syariah Cabang Palembang yang berada di kota Palembang. Dimana hasil penelitian ini dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Hipotesis pertama (H_1) bertujuan melihat pengaruh kualitas laporan keuangan berpengaruh positif terhadap perkembangan nasabah. Dengan melihat taraf signifikansi variabel perkembangan nasabah (X_1) yaitu sebesar 0,670 lebih besar dari 0,05. Sehingga hipotesis pertama (H_1) yang diajukan **tidak dapat diterima**. Artinya kualitas laporan keuangan tidak berpengaruh terhadap perkembangan nasabah.
2. Hipotesis kedua (H_2) bertujuan melihat pengaruh kualitas penerapan operasional syariah berpengaruh positif terhadap perkembangan nasabah. Dengan melihat taraf signifikansi variabel kualitas penerapan operasional syariah (X_2) yaitu sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05. Sehingga hipotesis kedua (H_2) yang diajukan **dapat diterima**. Artinya

- kualitas penerapan operasional syariah berpengaruh terhadap perkembangan nasabah.
3. Hipotesis ketiga (H_3) bertujuan melihat pengaruh kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap perkembangan nasabah. Dengan melihat taraf signifikansi variabel pelayanan (X_3) yaitu sebesar 0,001 lebih kecil dari 0,05. Sehingga hipotesis kedua (H_3) yang diajukan **dapat diterima**. Artinya kualitas pelayanan berpengaruh terhadap perkembangan nasabah.
 4. Hipotesis keempat (H_4) bertujuan melihat pengaruh positif secara simultan antara interaksi kualitas laporan keuangan, kualitas penerapan operasional syariah dan kualitas pelayanan. Dengan melihat tingkat signifikan sebesar 0,000 dimana lebih kecil dari alpha 0,05 sehingga model regresi melihat pengaruh kualitas laporan keuangan, kualitas penerapan operasional syariah dan kualitas pelayanan secara bersama-sama terhadap perkembangan nasabah. Sehingga hipotesis keempat (H_4) yang diajukan **tidak dapat diterima**. Artinya jika diuji secara simultan variabel bebas tidak mempengaruhi variabel terikat dikarenakan ada salah satu variabel bebas yang jika diuji secara parsial yaitu variabel kualitas laporan keuangan tidak mempengaruhi variabel perkembangan nasabah.

B. Saran

Penelitian ini mempunyai implikasi untuk penelitian yang akan datang, khususnya penelitian yang akan menguji pengaruh kualitas laporan keuangan, kualitas penerapan operasional syariah dan kualitas pelayanan terhadap perkembangan nasabah. Adapun beberapa perbaikan-perbaikan yang dapat dilakukan untuk penelitian masa yang akan datang sebagai berikut:

1. Melakukan pengujian kembali dengan menambah variabel-variabel lain seperti tingkat kepuasan nasabah dan pengetahuan manajemen terhadap nasabah yang juga memiliki pengaruh terhadap perkembangan nasabah.
2. Penelitian selanjutnya harus lebih memperbanyak referensi terbaru agar dapat memperoleh hasil penelitian dan menemukan pemahaman yang lebih baik secara kontekstual mengenai isu riset ini.

Daftar Pustaka

- Agung Purwo Atmojo. 2010, *Analisis Pengaruh Kualitas Layanan, Nilai Nasabah, Dan Atribut Produk Islam Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Pada BNI Syariah Cabang Semarang)* Skripsi Tidak Diterbitkan. Semarang:
- Ahmad Susanto. 2004, *Membangun Loyalitas Nasabah Bank Syariah*, (www.tazkiaonline.com, diakses 27 desember 2013).
- Bambang Subroto. 2004, *Pengungkapan, Pengauditan, dan Kepercayaan Investor*, Lintasan Ekonomi, Vol. XXI, No. 1, Januari 2004.
- Beik. 2006, *Urgensi Standarisasi Akuntansi Perbankan Syariah*, (www.tazkiaonline.com, diakses 27 Desember 2013).
- Hameed, Shahul. 2002. *Different Accounting for Different Worldviews the Need for an Islamic Accounting*. Artikel Disampaikan pada Regional Panel Porum on Islamic Accounting, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Tidak dipublikasikan
- Iqbal Hasan. 2009. *Pokok-Pokok Materi Statistik I*. Edisi Kedua, Cetakan Kesembilan. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- . 2010. *Pokok-Pokok Materi Statistik II*. Edisi Kedua, Cetakan Kesembilan. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Irfan Ali. 2002, *Pelaporan Keuangan dan Asimetri Informasi dalam Hubungan Agensi*, Lintasan Ekonomi, Vol. XIX No. 2, Juli 2002.
- Khomsiyah. 2003, *Hubungan Corporate Governance dan Pengungkapan Informasi: Pengujian secara Simultan*, Proceeding Simposium Nasional Akuntansi VI, Surabaya, 16-17 Oktober 2003, hal. 200-209.
- Khomsiyah dan Susanti. 2003, “*Pengungkapan, Asimetri Informasi dan Cost of Capital*”, Proceeding Simposium Nasional Akuntansi VII, Surabaya, 16-17 Oktober 2003, hal. 1008-1018.
- Komaruddin, 2004, *Kamus Perbankan*, Jakarta : CV. Rajawali.
- Mardiyah, A. A. 2002, *Pengaruh Informasi Asimetri dan Disclosure terhadap Cost of Capital*, Jurnal Riset Akuntansi Indonesia, Vol. 5 No 2, Mei 2002.
- Mulyadi. 2007, *Sistem Perencanaan dan Pengendalian Manajemen*, Jakarta: Salemba Empat

- Nur Indriantoro dan Bambang Supomo. 2002, *Metodologi Penelitian Bisnis untuk Akuntansi dan Manajemen*, Edisi 1, Cetakan 2, BPFE UGM, Yogyakarta.
- Priyatno. 2012. *Belajar Praktis Analisis Parametrik dan Non Parametrik dengan SPSS*. Cetakan Pertama. Yogyakarta : Gava Media
- Riduwan. 2007. *Skala Pengukuran Variabel-variabel Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Rizal Yaya. dan Alia, H., 2006, *Persepsi Analisis Kredit Bank Konvensional dan Bank Syariah Terhadap Akuntansi Dalam Perspektif Syariah*, Jurnal Akuntansi dan Investasi, Vol. 7 No. 1, Januari 2006.
- Rizal Yaya. dkk 2008, *Kesenjangan Harapan Antara Nasabah dan Manajemen Terhadap Penyampaian Informasi Keuangan dan Non Keuangan Bank Syariah (Studi Empiris Bank Syariah di Yogyakarta dan Surakarta)*. Skripsi Tidak Diterbitkan. Yogyakarta: Program Studi Akuntansi, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
- Saladin Jaslim, 2004, *Dasar-dasar Manajemen Pemasaran Bank*, Jakarta : CV Rajawali.
- Sa'adah Siddik. dkk 2012, *Pedoman Penulisan Usulan Penelitian dan Skripsi Program Strata 1*, Palembang : Lembaga Penerbit Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Palembang
- Sevilla, Consuelo G. et. al (2007). *Research Methods*. Rex Printing Company. Quezon City.
- Sofyan S. Harahap, 2011, *Teori Akuntansi*, Jakarta : Rajawali Pers
- Sugiyono. 2012. *Metodologi Penelitian Bisnis*. Cetakan Keempat Belas. Bandung: Penerbit CV. ALFABETA.
- Siti. 2004, *Pengaruh Luas Ungkapan Sukarela dan Asimetri Informasi terhadap Cost of Equity Capital pada Perusahaan Publik di Indonesia*, Jurnal Riset Akuntansi Indonesia, Vol. 7 No. 2, Mei 2004, hal. 192-206.
- Zaki Baridwan. 2004, *Intermediate accounting*, Edisi 8, cetakan 1, Yogyakarta : BPFE UGM

Lampiran 1. Statistik deskriptif dan normalitas data

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Perkembangan Nasabah	67	8	23	16,15	3,304
Kualitas Laporan Keuangan	67	20	44	31,40	5,472
Kualitas Penerapan Operasional Syariah	67	12	33	21,84	4,611
Kualitas Pelayanan	67	18	50	31,49	6,066
Valid N (listwise)	67				

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Perkembangan Nasabah	Kualitas Laporan Keuangan	Kualitas Penerapan Operasional Syariah	Kualitas Pelayanan
N		67	67	67	67
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	16,15	31,40	21,84	31,49
	Std. Deviation	3,304	5,472	4,611	6,066
Most Extreme Differences	Absolute	,130	,126	,113	,085
	Positive	,130	,126	,113	,085
	Negative	-,094	-,073	-,077	-,083
Kolmogorov-Smirnov Z		1,064	1,034	,922	,692
Asymp. Sig. (2-tailed)		,208	,235	,363	,724

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

**Lampiran 2. variabel perkembangan nasabah
Uji Validitas**

Correlations

		Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Perkembangan Nasabah
Y1	Pearson Correlation	1	,398**	,228	,151	,005	,549**
	Sig. (2-tailed)		,001	,063	,221	,968	,000
	N	67	67	67	67	67	67
Y2	Pearson Correlation	,398**	1	,268*	,304*	,253*	,693**
	Sig. (2-tailed)	,001		,029	,012	,039	,000
	N	67	67	67	67	67	67
Y3	Pearson Correlation	,228	,268*	1	,282*	,175	,589**
	Sig. (2-tailed)	,063	,029		,021	,156	,000
	N	67	67	67	67	67	67
Y4	Pearson Correlation	,151	,304*	,282*	1	,528**	,717**
	Sig. (2-tailed)	,221	,012	,021		,000	,000
	N	67	67	67	67	67	67
Y5	Pearson Correlation	,005	,253*	,175	,528**	1	,641**
	Sig. (2-tailed)	,968	,039	,156	,000		,000
	N	67	67	67	67	67	67
Perkembangan Nasabah	Pearson Correlation	,549**	,693**	,589**	,717**	,641**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	67	67	67	67	67	67

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

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

Uji reliabilitas

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	67	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	67	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,635	5

Lampiran 3. Variabel kualitas laporan keuangan

Uji Validitas

Correlations

		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	X1.8	X1.9	X1.10	Kualitas Laporan Keuangan
X1.1	Pearson Correlation	1	,401	,352	,261	,340	,238	,218	,015	,046	,077	,573
	Sig. (2-tailed)		,001	,003	,033	,005	,053	,077	,907	,711	,536	,000
	N	67	67	67	67	67	67	67	67	67	67	67
X1.2	Pearson Correlation	,401	1	,474	,309	,510	,257	,339	,034	-,042	,127	,624
	Sig. (2-tailed)	,001		,000	,011	,000	,036	,005	,788	,733	,307	,000
	N	67	67	67	67	67	67	67	67	67	67	67
X1.3	Pearson Correlation	,352	,474	1	,306	,175	,480	,158	,058	,301	,108	,607
	Sig. (2-tailed)	,003	,000		,012	,156	,000	,202	,644	,013	,384	,000
	N	67	67	67	67	67	67	67	67	67	67	67
X1.4	Pearson Correlation	,261	,309	,306	1	,305	,356	,300	,355	-,026	,122	,613
	Sig. (2-tailed)	,033	,011	,012		,012	,003	,014	,003	,834	,326	,000
	N	67	67	67	67	67	67	67	67	67	67	67
X1.5	Pearson Correlation	,340	,510	,175	,305	1	,296	,243	,148	-,054	,214	,599
	Sig. (2-tailed)	,005	,000	,156	,012		,015	,048	,234	,663	,082	,000
	N	67	67	67	67	67	67	67	67	67	67	67
X1.6	Pearson Correlation	,238	,257	,480	,356	,296	1	,009	,243	,246	,221	,606
	Sig. (2-tailed)	,053	,036	,000	,003	,015		,942	,047	,044	,072	,000
	N	67	67	67	67	67	67	67	67	67	67	67
X1.7	Pearson Correlation	,218	,339	,158	,300	,243	,009	1	,123	,051	,224	,466
	Sig. (2-tailed)	,077	,005	,202	,014	,048	,942		,321	,684	,069	,000
	N	67	67	67	67	67	67	67	67	67	67	67

X1.8	Pearson Correlation	,015	,034	,058	,355**	,148	,243	,123	1	,300	,415**	,482**
	Sig. (2-tailed)	,907	,788	,644	,003	,234	,047	,321		,014	,000	,000
	N	67	67	67	67	67	67	67	67	67	67	67
X1.9	Pearson Correlation	,046	-,042	,301	-,026	-,054	,246	,051	,300	1	,333	,373
	Sig. (2-tailed)	,711	,733	,013	,834	,663	,044	,684	,014		,008	,002
	N	67	67	67	67	67	67	67	67	67	67	67
X1.10	Pearson Correlation	,077	,127	,108	,122	,214	,221	,224	,415**	,333	1	,516
	Sig. (2-tailed)	,536	,307	,384	,326	,082	,072	,069	,000	,006		,000
	N	67	67	67	67	67	67	67	67	67	67	67
Kualitas Laporan Keuangan	Pearson Correlation	,573**	,624**	,607**	,613**	,599**	,606**	,466**	,482**	,373	,516	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,002	,000	
	N	67	67	67	67	67	67	67	67	67	67	67

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

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

Uji reliabilitas

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	67	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	67	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,737	10

Lampiran 4. Variabel penerapan operasional syariah

Uji validitas

Correlations

		X2.11	X2.12	X2.13	X2.14	X2.15	X2.16	X2.17	Kualitas Penerapan Operasional Syariah
X2.11	Pearson Correlation	1	,450**	,369**	,305*	,158	,203	,113	,594**
	Sig. (2-tailed)		,000	,002	,012	,202	,099	,363	,000
	N	67	67	67	67	67	67	67	67
X2.12	Pearson Correlation	,450**	1	,475**	,237	,174	,188	,395**	,648**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,053	,159	,127	,001	,000
	N	67	67	67	67	67	67	67	67
X2.13	Pearson Correlation	,369**	,475**	1	,312*	,034	,336**	,250*	,635**
	Sig. (2-tailed)	,002	,000		,010	,783	,006	,042	,000
	N	67	67	67	67	67	67	67	67
X2.14	Pearson Correlation	,305*	,237	,312*	1	,572**	,268*	,253*	,685**
	Sig. (2-tailed)	,012	,053	,010		,000	,028	,038	,000
	N	67	67	67	67	67	67	67	67
X2.15	Pearson Correlation	,158	,174	,034	,572**	1	,363**	,385**	,609**
	Sig. (2-tailed)	,202	,159	,783	,000		,003	,001	,000
	N	67	67	67	67	67	67	67	67
X2.16	Pearson Correlation	,203	,188	,336**	,268*	,363**	1	,418**	,614**
	Sig. (2-tailed)	,099	,127	,006	,028	,003		,000	,000
	N	67	67	67	67	67	67	67	67

X2.17	Pearson Correlation	,113	,395**	,250*	,253*	,385**	,418**	1	,630**
	Sig. (2-tailed)	,363	,001	,042	,038	,001	,000		,000
	N	67	67	67	67	67	67	67	67
Kualitas Penerapan Operasional Syariah	Pearson Correlation	,594**	,648**	,635**	,685**	,609**	,614**	,630**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	67	67	67	67	67	67	67	67

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

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

Uji reliabilitas

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	67	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	67	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,746	7

Lampiran 5. Variabel pelayanan

Uji validitas

Correlations

		X3.18	X3.19	X3.20	X3.21	X3.22	X3.23	X3.24	X3.25	X3.26	X3.27	Kualitas Pelayanan
X3.18	Pearson Correlation	1	,550**	,395**	,256*	,234	,226	,158	,320**	-,088	,096	,517**
	Sig. (2-tailed)		,000	,001	,036	,057	,066	,201	,008	,480	,440	,000
	N	67	67	67	67	67	67	67	67	67	67	67
X3.19	Pearson Correlation	,550**	1	,533**	,412**	,336**	,193	,089	,361**	,179	,217	,645**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,001	,005	,117	,473	,003	,146	,077	,000
	N	67	67	67	67	67	67	67	67	67	67	67
X3.20	Pearson Correlation	,395**	,533**	1	,329**	,269*	,443**	,329**	,304*	,252*	,188	,681**
	Sig. (2-tailed)	,001	,000		,007	,028	,000	,007	,012	,040	,128	,000
	N	67	67	67	67	67	67	67	67	67	67	67
X3.21	Pearson Correlation	,256*	,412**	,329**	1	,429**	,229	,076	,341**	,190	,201	,585**
	Sig. (2-tailed)	,036	,001	,007		,000	,063	,539	,005	,124	,104	,000
	N	67	67	67	67	67	67	67	67	67	67	67
X3.22	Pearson Correlation	,234	,336**	,269*	,429**	1	,432**	,102	,401**	,185	,347**	,629**
	Sig. (2-tailed)	,057	,005	,028	,000		,000	,413	,001	,133	,004	,000
	N	67	67	67	67	67	67	67	67	67	67	67
X3.23	Pearson Correlation	,226	,193	,443**	,229	,432**	1	,356**	,251*	,220	,360**	,613**
	Sig. (2-tailed)	,066	,117	,000	,063	,000		,003	,040	,074	,003	,000
	N	67	67	67	67	67	67	67	67	67	67	67
X3.24	Pearson Correlation	,158	,089	,329**	,076	,102	,356**	1	,467**	,322**	,236	,529**
	Sig. (2-tailed)	,201	,473	,007	,539	,413	,003		,000	,008	,055	,000
	N	67	67	67	67	67	67	67	67	67	67	67

X3.25	Pearson Correlation	,320**	,361**	,304*	,341**	,401**	,251*	,467**	1	,484**	,235	,708**
	Sig. (2-tailed)	,008	,003	,012	,005	,001	,040	,000		,000	,056	,000
	N	67	67	67	67	67	67	67	67	67	67	67
X3.26	Pearson Correlation	-,088	,179	,252*	,190	,185	,220	,322**	,484**	1	,205	,510**
	Sig. (2-tailed)	,480	,146	,040	,124	,133	,074	,008	,000		,096	,000
	N	67	67	67	67	67	67	67	67	67	67	67
X3.27	Pearson Correlation	,096	,217	,188	,201	,347**	,360**	,236	,235	,205	1	,522**
	Sig. (2-tailed)	,440	,077	,128	,104	,004	,003	,055	,056	,096		,000
	N	67	67	67	67	67	67	67	67	67	67	67
Kualitas Pelayanan	Pearson Correlation	,517**	,645**	,681**	,585**	,629**	,613**	,529**	,706**	,510**	,522**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	67	67	67	67	67	67	67	67	67	67	67

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

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

Uji reliabilitas

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	67	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	67	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,795	10

Lampiran 6. Hasil regresi

Variables Entered/Removed^b

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Kualitas Pelayanan, Kualitas Penerapan Operasional Syariah, Kualitas Laporan Keuangan	.	Enter

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: Perkembangan Nasabah

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,755 ^a	,571	,550	2,216

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan, Kualitas Penerapan Operasional Syariah, Kualitas Laporan Keuangan

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	411,242	3	137,081	27,924	,000 ^a
	Residual	309,266	63	4,909		
	Total	720,507	66			

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan, Kualitas Penerapan Operasional Syariah, Kualitas Laporan Keuangan

b. Dependent Variable: Perkembangan Nasabah

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1,547	1,742		,888	,378
	Kualitas Laporan Keuangan	,029	,067	,047	,428	,670
	Kualitas Penerapan Operasional Syariah	,320	,072	,447	4,450	,000
	Kualitas Pelayanan	,213	,058	,391	3,646	,001

a. Dependent Variable: Perkembangan Nasabah

Lampiran 7

Tabulasi jawaban responden

Respon den	Perkembangan Nasabah					Total Y	Kualita Laporan Keuangan										Total X1	Kualitas Laporan Keuangan								Total X2	Kualitas Penerapan operasional syariah										Total X3
	Y	Y	Y	Y	Y		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X		X	X	X	X	X	X	X	X		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	
	1	2	3	4	5		1.	1.	1.	1.	1.	1.	1.	1.	1.	1.		X1.	2.	2.	2.	2.	2.	2.	2.		2.	3.	3.	3.	3.	3.	3.	3.	3.	3.	
1	5	4	4	4	3	20	1	2	1	1	1	1	2	4	3	4	20	5	3	3	5	4	3	2	25	3	4	5	4	3	3	3	4	3	2	3	
2	2	4	3	4	3	16	2	3	2	5	5	3	4	4	2	3	33	2	3	4	2	3	4	2	20	2	3	4	2	3	4	5	4	5	3	3	
3	5	5	5	4	3	22	3	5	5	5	5	4	4	4	4	44	3	3	3	3	2	4	4	22	2	3	2	2	5	3	4	4	4	4	3		
4	5	4	3	2	1	15	2	3	2	3	3	4	4	3	2	2	28	2	2	2	4	4	3	3	20	5	5	4	4	3	2	2	3	2	1	3	
5	1	2	3	4	4	14	1	1	2	2	2	3	3	4	4	3	25	1	2	2	1	2	2	3	13	3	3	2	2	3	3	3	2	2	4	2	
6	2	3	4	3	5	17	3	4	3	4	2	3	3	4	3	2	31	3	4	3	4	2	3	4	23	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	
7	3	4	3	3	2	15	1	2	3	3	3	3	4	3	4	2	28	3	4	3	3	4	3	5	25	3	5	3	4	2	3	2	3	3	2	3	
8	3	2	1	3	1	10	3	3	3	2	3	1	3	2	3	2	25	3	2	3	3	2	3	2	18	3	2	3	3	2	2	3	2	4	1	2	
9	4	3	3	4	3	17	3	4	3	4	5	3	4	2	3	4	35	3	4	2	3	4	3	5	24	3	3	4	3	5	3	2	4	5	3	3	
10	3	4	3	4	5	19	3	2	4	3	3	4	3	3	4	3	32	3	4	3	2	4	3	5	24	3	4	3	5	3	3	4	3	4	3	3	
11	3	3	4	2	5	17	3	4	4	3	4	2	4	3	4	3	34	3	4	3	3	5	2	3	23	3	4	3	5	4	3	2	4	3	5	3	
12	3	4	5	3	3	18	1	2	2	3	5	3	3	4	3	4	30	3	4	2	3	4	2	3	21	3	4	3	3	2	4	3	4	5	3	3	
13	3	3	4	3	3	16	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	31	3	2	2	3	3	3	3	19	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
14	3	3	4	3	3	16	3	3	3	3	3	4	4	3	3	5	34	4	3	3	3	3	4	2	22	4	5	4	3	5	3	3	4	3	4	3	3
15	3	4	3	3	3	16	5	4	4	2	3	3	3	3	3	3	33	4	3	3	2	3	3	3	21	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	
16	1	2	3	4	5	15	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	1	2	3	3	4	5	4	22	3	2	1	2	3	4	5	4	3	2	2	
17	5	5	4	4	4	22	3	1	2	2	2	2	2	2	2	2	20	3	3	3	1	2	4	4	20	4	3	5	3	4	4	4	3	2	1	3	
18	5	3	4	2	2	16	1	2	3	3	2	3	3	2	3	4	26	2	3	3	1	2	2	2	15	2	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	
19	3	4	3	4	3	17	4	4	4	3	4	3	3	4	3	3	35	4	3	4	3	4	4	4	26	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
20	3	4	4	3	2	16	5	4	3	4	3	4	2	3	4	2	34	2	3	4	1	1	2	3	16	1	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	

21	1	1	2	2	2	8	1	3	4	5	1	3	2	4	2	4	29	2	3	4	1	2	2	2	16	1	2	2	3	3	4	4	5	5	4	3					
22	1	2	3	4	5	15	2	1	2	3	2	2	3	2	3	2	22	1	2	2	2	1	2	2	12	3	2	2	3	2	3	1	3	4	3	2					
23	3	3	2	3	3	14	5	4	4	4	5	3	3	4	3	4	39	4	4	4	3	1	3	2	21	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5					
24	2	3	3	2	3	13	5	5	4	5	4	4	5	2	2	1	37	2	2	3	2	3	2	4	18	3	3	4	3	2	3	3	3	3	3	2					
25	5	5	4	5	4	23	4	4	5	5	3	5	4	4	5	5	44	5	4	5	5	4	5	5	33	5	5	5	1	1	2	5	5	5	4	3					
26	3	2	4	5	5	19	5	5	3	5	5	3	3	3	3	5	41	4	3	2	2	3	3	4	21	5	5	5	3	5	4	5	5	3	3	4					
27	3	4	3	4	5	19	3	4	3	4	5	3	3	4	3	2	34	3	4	5	3	2	3	4	24	3	4	3	4	3	4	2	3	3	4	3					
28	3	5	4	5	5	22	5	3	3	2	3	3	4	3	5	5	36	5	5	3	3	3	3	3	25	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3					
29	1	2	3	3	3	12	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	26	1	1	1	3	3	3	3	15	4	3	2	3	4	3	2	4	3	2	4	3				
30	3	5	4	5	5	22	5	3	3	2	3	3	4	4	5	5	35	5	5	5	3	5	3	3	29	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3				
31	4	4	5	4	5	22	4	3	4	4	3	5	5	4	5	4	40	5	4	5	5	5	4	4	32	5	5	5	4	4	3	3	5	4	4	4	4				
32	3	5	5	5	3	21	3	5	4	2	5	5	3	4	4	4	38	3	5	5	5	5	4	4	31	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4			
33	3	3	5	5	3	19	5	3	5	4	3	5	3	3	3	3	37	5	5	3	3	3	4	4	28	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3			
34	3	5	3	5	5	21	5	3	3	5	5	3	5	5	5	5	44	3	3	5	3	2	4	5	25	5	5	5	5	5	5	5	3	5	3	3	3	4			
35	3	3	2	3	4	15	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	34	3	3	3	3	3	2	3	20	3	3	2	3	2	2	2	2	2	3	3	2	2			
36	1	3	5	3	2	14	4	3	3	2	4	5	1	2	2	3	29	4	4	5	1	1	3	2	20	3	4	1	3	5	2	1	3	5	2	1	3	2			
37	1	4	5	2	2	14	3	4	3	2	5	2	4	2	1	3	29	5	3	2	1	3	4	2	20	4	3	1	5	2	1	4	5	3	2	2	3	1	3		
38	3	3	5	4	4	19	4	5	3	3	5	2	4	3	2	5	36	2	4	5	2	3	5	5	26	3	5	5	5	3	4	3	2	4	3	2	4	4	3		
39	3	4	2	4	5	18	5	3	4	3	3	2	4	4	2	3	33	2	3	1	2	4	3	4	19	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	5	4	3		
40	4	5	3	5	5	22	3	3	4	5	4	5	4	5	2	5	40	5	4	5	4	4	5	5	32	5	5	4	5	4	4	3	5	4	4	3	5	2	3	4	
41	4	5	4	3	3	19	3	3	3	5	5	4	3	5	4	5	40	3	4	5	3	4	5	4	28	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	5	5	3	3	
42	4	4	5	4	5	22	4	3	3	4	3	3	2	3	3	3	31	4	4	4	4	5	4	5	30	4	4	3	4	4	4	5	4	5	4	4	4	3	3	3	
43	3	3	3	3	3	15	1	3	3	3	3	3	3	4	4	4	31	3	4	4	5	5	5	5	31	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3
44	2	4	2	1	3	12	1	2	2	3	2	3	2	4	5	4	28	3	2	1	1	3	3	4	17	3	2	3	1	2	3	2	3	2	3	2	3	2	1	2	
45	2	3	2	4	3	14	3	2	3	4	2	3	3	2	3	4	29	4	2	4	4	3	2	3	22	3	4	2	2	4	3	1	2	1	2	1	5	5	2		
46	3	2	4	3	2	14	4	2	3	1	3	4	3	2	3	3	28	2	3	3	3	3	4	2	20	3	3	2	3	2	4	3	2	4	3	2	2	2	2	2	
47	4	3	3	4	3	17	4	3	4	3	3	2	2	3	4	2	30	2	2	3	3	4	4	3	21	3	3	3	2	2	2	3	3	2	3	3	2	3	2	3	2
48	3	4	3	2	3	15	4	3	2	4	3	3	4	2	2	2	30	2	4	2	2	3	4	4	20	3	4	3	2	2	4	3	2	4	3	2	4	3	2	4	2
49	4	3	3	2	3	15	2	4	3	4	3	3	4	2	3	3	31	4	3	4	3	4	3	3	24	3	4	4	3	4	4	3	2	4	3	2	2	3	3	3	3

50	3	3	4	4	3	17	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	35	2	2	3	3	4	3	2	2	19	2	3	4	3	2	2	3	3	4	2	2	
51	4	2	3	4	4	17	3	3	2	4	3	2	2	2	2	2	2	2	2	27	3	2	3	2	3	3	2	18	3	2	3	4	3	4	4	3	3	4	3		
52	3	2	3	2	2	12	2	3	1	2	2	3	2	3	4	2	2	2	24	3	2	4	2	3	4	2	20	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	3	2		
53	2	3	2	4	3	14	2	3	3	2	4	3	1	1	2	2	3	23	2	2	3	3	3	2	4	3	20	2	3	4	3	2	2	3	2	4	3	2	2		
54	3	4	3	2	2	14	4	3	3	2	4	3	2	2	4	3	3	31	4	3	2	4	3	1	2	15	3	2	2	3	3	3	3	3	2	2	4	4	2	2	
55	3	4	2	2	2	13	3	2	2	2	2	2	2	3	3	3	28	2	2	28	2	3	4	2	17	3	3	17	3	3	3	3	2	2	3	2	1	2	2	2	
56	3	4	3	2	4	16	3	2	4	3	3	3	2	4	3	3	28	4	2	28	4	2	4	2	23	3	2	23	3	2	4	3	2	4	3	2	4	3	4	3	
57	2	4	3	4	2	15	4	3	2	4	3	4	3	3	3	3	30	3	3	30	3	4	3	3	22	2	2	22	2	3	3	3	2	2	3	2	3	2	2		
58	3	2	3	3	3	14	1	4	4	1	1	2	4	1	1	2	24	2	2	24	2	4	3	4	22	3	2	22	3	2	2	2	4	3	2	2	2	3	2	2	
59	2	4	2	3	3	14	4	4	3	4	2	3	2	3	4	2	30	3	2	30	3	2	4	4	25	2	4	25	2	4	4	4	3	3	2	1	1	4	2	2	
60	4	3	3	4	2	16	2	3	3	2	2	3	2	3	3	2	28	2	2	28	2	3	3	4	24	4	4	24	4	3	3	4	4	4	2	2	3	4	2	2	
61	3	2	3	3	2	13	2	3	3	2	4	3	2	3	3	4	29	4	4	29	4	3	3	4	23	3	3	23	3	3	2	2	3	2	2	3	4	3	2	2	
62	3	4	3	2	2	14	3	2	2	3	4	3	2	2	3	2	26	2	3	26	2	3	4	4	21	2	2	21	2	2	2	2	2	3	1	1	2	1	1	1	
63	2	3	3	2	3	13	2	3	2	3	2	3	3	3	4	3	31	3	2	31	3	2	4	3	19	4	4	19	4	4	2	2	3	3	2	1	2	2	2	2	
64	3	2	4	3	2	14	4	3	2	4	2	2	2	3	3	4	30	3	2	30	3	2	4	4	20	4	4	20	4	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2
65	3	2	2	2	2	11	3	2	2	11	2	3	2	3	4	3	26	3	2	26	3	2	1	2	16	2	2	16	2	3	3	3	3	3	2	2	3	1	1	1	2
66	3	2	4	3	2	14	2	4	3	2	4	2	4	3	4	4	30	2	2	30	2	3	3	4	18	1	2	18	1	3	3	2	2	2	2	3	3	4	4	2	2
67	3	2	3	1	3	12	4	4	4	4	4	5	5	2	3	3	35	3	3	35	3	3	2	4	22	3	3	22	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2

Lampiran 8 Tabulasi Interval

Respon den	Succesive Interval Y						Succesive Interval X1										Succesive Interval X2								Succesive Interval X3											
	5	4	4	4	3		1	2	1	1	1	1	2	4	3	4		5	3	3	5	4	3	2		3	4	5	4	3	3	3	4	3	2	
1	4,541	4,077	4,184	3,867	3,250	19,920	1,000	1,099	1,100	1,100	1,100	1,100	2,000	4,120	3,507	3,927	20,563	4,657	3,449	2,811	4,417	3,662	3,388	1,000	23,384	3,305	3,113	4,719	3,908	3,319	3,409	2,908	3,856	2,929	1,895	32,936
2	1,775	4,077	3,223	3,867	3,250	16,193	1,816	3,009	2,111	4,719	4,525	3,270	4,338	4,124	2,436	3,115	33,462	2,084	3,449	3,615	1,886	2,694	4,338	1,000	19,066	1,864	2,204	3,788	2,057	3,193	4,417	4,794	3,856	4,657	2,690	33,520
3	4,541	5,137	5,137	3,867	3,250	21,933	2,514	4,998	5,378	4,719	4,525	4,939	4,338	4,124	4,420	3,927	43,83	3,024	3,449	2,811	2,669	1,886	4,338	2,715	20,868	1,864	2,204	2,113	2,057	4,939	3,409	3,848	3,856	3,740	3,636	31,667
4	4,541	4,077	3,223	2,113	1,000	14,952	1,816	3,009	2,111	3,013	2,867	4,225	4,338	3,113	2,436	2,173	29,099	2,084	2,406	1,919	3,497	3,662	3,388	1,986	18,942	4,778	4,014	3,788	3,908	3,193	2,375	1,948	3,030	2,032	1,000	30,066
5	1,000	2,310	2,223	3,867	3,912	14,313	1,000	1,000	2,111	2,167	1,864	3,270	3,148	4,124	4,420	3,115	26,12	1,000	2,406	1,919	1,000	1,886	2,310	1,986	12,400	3,200	2,204	2,113	2,057	3,193	3,409	2,908	2,050	2,030	3,636	26,614
6	1,775	3,234	4,184	2,997	4,645	16,836	2,514	4,002	3,171	3,744	1,864	3,270	3,148	4,124	3,507	2,173	31,516	3,024	4,405	2,811	3,497	1,886	3,388	2,715	21,702	3,305	3,113	3,010	3,908	3,319	4,417	2,908	3,030	2,929	2,690	32,206
7	2,755	4,077	3,223	2,997	2,231	15,83	1,000	1,099	3,171	3,013	2,867	3,270	4,338	3,113	4,420	2,173	29,361	3,024	4,405	2,811	2,669	3,662	3,388	3,712	23,673	3,305	4,014	3,010	3,908	2,375	1,948	3,030	2,929	1,895	2,829	29,382
8	2,755	2,310	1,000	2,997	1,000	10,062	2,514	3,009	3,171	2,167	2,867	1,000	3,148	2,113	3,507	2,173	25,666	3,024	2,406	2,811	2,669	1,886	3,388	1,000	17,161	3,305	1,000	3,010	3,908	2,375	2,940	2,050	2,740	3,100	1,000	24,378
9	3,756	3,234	3,223	3,867	3,250	17,332	2,514	4,002	3,171	3,744	4,525	3,270	4,338	2,113	3,507	3,927	35,09	3,024	4,405	1,919	2,669	3,662	3,388	3,712	22,781	3,305	2,204	3,010	3,908	4,939	3,409	1,948	3,856	4,657	2,690	33,547
10	2,755	4,077	3,223	3,867	4,645	18,568	2,514	1,999	4,230	3,013	2,867	4,225	3,338	4,124	3,507	3,927	32,49	3,024	4,405	2,811	1,886	3,662	3,388	3,712	22,890	3,305	3,113	3,010	4,939	3,319	4,417	2,908	3,030	3,740	2,690	33,818
11	2,755	3,234	4,184	2,997	4,645	16,928	2,514	4,002	4,230	3,013	3,709	2,867	4,338	3,113	4,420	3,115	34,50	3,024	4,405	2,811	2,669	4,778	3,388	3,986	21,987	3,305	3,113	3,010	4,939	3,319	4,417	2,908	3,856	4,657	2,690	34,845
12	2,755	4,077	5,137	2,997	3,250	18,217	1,000	1,099	2,111	3,013	4,525	3,270	4,338	4,124	3,507	3,927	30,621	3,024	4,405	1,919	2,669	3,662	3,388	1,986	19,978	3,305	3,113	3,010	3,908	2,375	4,417	2,908	3,856	4,657	2,690	32,939
13	2,755	3,234	4,184	2,997	3,250	16,420	2,514	3,009	4,230	3,013	2,867	3,270	3,338	3,113	3,507	3,927	31,793	3,024	2,406	1,919	2,669	2,694	3,388	1,986	18,089	3,305	2,204	3,010	3,908	3,319	4,417	2,908	3,856	4,657	2,690	30,676

28	2,755	3,137	4,184	2,939	3,645	16,216	2,418	3,009	3,171	3,167	2,867	4,270	4,338	3,113	3,416	4,881	34,367	3,451	2,811	2,669	4,338	1,986	20,719	4,004	3,788	3,908	4,999	3,418	2,848	3,030	3,740	3,636	35,75
27	2,755	4,077	3,223	3,867	4,645	18,68	2,514	4,002	3,171	3,744	4,525	3,270	3,148	4,124	3,507	2,173	34,177	3,405	4,495	2,860	3,388	2,715	22,58	3,011	3,012	3,908	3,993	2,375	2,908	3,030	3,740	3,636	30,75
26	2,755	4,077	3,223	3,867	4,645	18,68	2,514	4,002	3,171	3,744	4,525	3,270	3,148	4,124	3,507	2,173	34,177	3,405	4,495	2,860	3,388	2,715	22,58	3,011	3,012	3,908	3,993	2,375	2,908	3,030	3,740	3,636	30,75
25	2,755	4,077	3,223	3,867	4,645	18,68	2,514	4,002	3,171	3,744	4,525	3,270	3,148	4,124	3,507	2,173	34,177	3,405	4,495	2,860	3,388	2,715	22,58	3,011	3,012	3,908	3,993	2,375	2,908	3,030	3,740	3,636	35,93
24	2,755	4,077	3,223	3,867	4,645	18,68	2,514	4,002	3,171	3,744	4,525	3,270	3,148	4,124	3,507	2,173	34,177	3,405	4,495	2,860	3,388	2,715	22,58	3,011	3,012	3,908	3,993	2,375	2,908	3,030	3,740	3,636	28,49
23	2,755	4,077	3,223	3,867	4,645	18,68	2,514	4,002	3,171	3,744	4,525	3,270	3,148	4,124	3,507	2,173	34,177	3,405	4,495	2,860	3,388	2,715	22,58	3,011	3,012	3,908	3,993	2,375	2,908	3,030	3,740	3,636	28,49
22	2,755	4,077	3,223	3,867	4,645	18,68	2,514	4,002	3,171	3,744	4,525	3,270	3,148	4,124	3,507	2,173	34,177	3,405	4,495	2,860	3,388	2,715	22,58	3,011	3,012	3,908	3,993	2,375	2,908	3,030	3,740	3,636	28,49
21	2,755	4,077	3,223	3,867	4,645	18,68	2,514	4,002	3,171	3,744	4,525	3,270	3,148	4,124	3,507	2,173	34,177	3,405	4,495	2,860	3,388	2,715	22,58	3,011	3,012	3,908	3,993	2,375	2,908	3,030	3,740	3,636	33,33
20	2,755	4,077	3,223	3,867	4,645	18,68	2,514	4,002	3,171	3,744	4,525	3,270	3,148	4,124	3,507	2,173	34,177	3,405	4,495	2,860	3,388	2,715	22,58	3,011	3,012	3,908	3,993	2,375	2,908	3,030	3,740	3,636	31,91
19	2,755	4,077	3,223	3,867	4,645	18,68	2,514	4,002	3,171	3,744	4,525	3,270	3,148	4,124	3,507	2,173	34,177	3,405	4,495	2,860	3,388	2,715	22,58	3,011	3,012	3,908	3,993	2,375	2,908	3,030	3,740	3,636	29,34
18	2,755	4,077	3,223	3,867	4,645	18,68	2,514	4,002	3,171	3,744	4,525	3,270	3,148	4,124	3,507	2,173	34,177	3,405	4,495	2,860	3,388	2,715	22,58	3,011	3,012	3,908	3,993	2,375	2,908	3,030	3,740	3,636	30,80
17	2,755	4,077	3,223	3,867	4,645	18,68	2,514	4,002	3,171	3,744	4,525	3,270	3,148	4,124	3,507	2,173	34,177	3,405	4,495	2,860	3,388	2,715	22,58	3,011	3,012	3,908	3,993	2,375	2,908	3,030	3,740	3,636	32,07
16	2,755	4,077	3,223	3,867	4,645	18,68	2,514	4,002	3,171	3,744	4,525	3,270	3,148	4,124	3,507	2,173	34,177	3,405	4,495	2,860	3,388	2,715	22,58	3,011	3,012	3,908	3,993	2,375	2,908	3,030	3,740	3,636	28,46
15	2,755	4,077	3,223	3,867	4,645	18,68	2,514	4,002	3,171	3,744	4,525	3,270	3,148	4,124	3,507	2,173	34,177	3,405	4,495	2,860	3,388	2,715	22,58	3,011	3,012	3,908	3,993	2,375	2,908	3,030	3,740	3,636	31,48
14	2,755	4,077	3,223	3,867	4,645	18,68	2,514	4,002	3,171	3,744	4,525	3,270	3,148	4,124	3,507	2,173	34,177	3,405	4,495	2,860	3,388	2,715	22,58	3,011	3,012	3,908	3,993	2,375	2,908	3,030	3,740	3,636	36,39

29	1,000	2,310	3,223	2,997	3,253	12,781	1,816	1,997	2,111	2,167	2,867	3,270	3,148	3,113	3,507	3,115	27,095	1,100	1,100	1,100	2,669	3,388	1,986	13,737	4,009	2,204	2,113	3,049	3,999	3,409	1,948	3,856	2,032	3,636	30,256
30	2,755	5,173	4,184	4,939	4,654	21,608	4,168	3,009	3,171	2,169	2,867	3,270	3,148	4,124	4,420	4,881	35,224	4,657	5,515	4,495	4,417	3,384	1,986	27,513	3,005	2,204	3,113	3,049	3,999	3,409	1,948	3,856	2,032	3,636	36,484
31	3,756	4,077	5,137	3,867	4,645	21,483	3,264	3,009	4,238	3,744	2,867	4,939	3,148	5,258	5,416	3,927	39,810	4,657	5,405	4,495	4,417	4,881	2,986	29,066	3,005	4,404	3,049	3,999	3,409	1,948	3,856	2,032	3,636	39,831	
32	2,755	5,173	5,137	4,939	3,253	2,219	2,514	4,998	4,238	2,169	4,525	4,939	3,148	3,113	4,420	3,927	90,990	3,006	5,515	4,495	4,417	4,881	3,388	85,855	3,005	2,204	3,113	3,049	3,999	3,409	1,948	3,856	2,032	3,636	33,906
33	2,755	3,234	5,137	4,939	3,253	19,163	4,168	3,009	5,378	4,744	2,867	4,939	3,148	3,113	5,507	3,927	87,987	3,006	5,515	4,495	2,669	3,388	2,986	31,315	3,005	2,204	3,113	3,049	3,999	3,409	1,948	3,856	2,032	3,636	33,066
34	2,755	5,173	3,223	4,939	4,654	20,000	4,168	3,009	3,171	4,719	4,525	3,270	5,540	5,258	5,416	4,881	56,566	3,006	4,449	4,495	2,669	2,888	2,986	49,490	3,005	2,204	3,113	3,049	3,999	3,409	1,948	3,856	2,032	3,636	42,111
35	2,755	3,234	2,121	2,997	3,912	15,202	2,514	4,002	4,238	3,744	2,867	4,939	3,148	3,113	3,507	3,927	30,330	3,006	4,449	4,495	1,669	2,888	2,986	45,450	3,005	2,204	3,113	3,049	3,999	3,409	1,948	3,856	2,032	3,636	24,033
36	1,000	3,234	5,137	2,997	2,231	14,000	3,264	3,009	3,171	2,169	3,790	4,939	1,000	2,113	2,426	3,927	28,920	3,006	4,449	4,495	1,669	2,888	2,986	19,990	3,005	2,204	3,113	3,049	3,999	3,409	1,948	3,856	2,032	3,636	28,064
37	1,000	4,077	5,137	2,997	2,231	14,566	2,514	4,002	3,171	2,169	4,525	2,939	4,338	2,113	1,000	3,927	20,220	3,006	4,449	4,495	1,669	2,888	2,986	19,990	3,005	2,204	3,113	3,049	3,999	3,409	1,948	3,856	2,032	3,636	28,133
38	2,755	3,234	5,137	3,867	3,912	18,066	3,264	4,002	3,171	3,744	4,525	2,939	4,338	3,113	2,426	4,881	35,163	3,006	4,449	4,495	1,669	2,888	2,986	24,577	3,005	2,204	3,113	3,049	3,999	3,409	1,948	3,856	2,032	3,636	36,677
39	2,755	4,077	2,121	3,867	4,645	17,406	4,168	3,009	4,238	3,744	2,867	4,939	3,148	3,113	4,420	3,927	85,444	3,006	4,449	4,495	1,669	2,888	2,986	84,842	3,005	2,204	3,113	3,049	3,999	3,409	1,948	3,856	2,032	3,636	42,266
40	3,756	5,173	3,223	4,939	4,654	21,017	2,514	3,009	4,238	4,719	4,525	3,270	5,540	5,258	5,416	4,881	40,411	3,006	4,449	4,495	2,669	3,388	2,986	29,066	3,005	2,204	3,113	3,049	3,999	3,409	1,948	3,856	2,032	3,636	38,244
41	3,756	5,173	4,184	2,997	3,253	19,253	2,514	3,009	3,171	4,719	4,525	3,270	5,540	5,258	5,416	4,881	39,699	3,006	4,449	4,495	2,669	3,388	2,986	28,066	3,005	2,204	3,113	3,049	3,999	3,409	1,948	3,856	2,032	3,636	36,466
42	3,756	4,077	5,137	3,867	4,645	21,834	3,264	4,002	3,171	3,744	4,525	2,939	4,338	3,113	2,426	4,881	31,067	3,006	4,449	4,495	1,669	2,888	2,986	29,066	3,005	2,204	3,113	3,049	3,999	3,409	1,948	3,856	2,032	3,636	37,055
43	2,755	3,234	3,223	2,997	3,253	15,600	2,514	3,009	3,171	4,719	4,525	3,270	5,540	5,258	5,416	4,881	31,488	3,006	4,449	4,495	2,669	3,388	2,986	28,066	3,005	2,204	3,113	3,049	3,999	3,409	1,948	3,856	2,032	3,636	34,699

44	1, 77 5	4, 07 7	2, 12 1	1, 00 0	3, 25 0	12, 24 0	1, 00 0	1, 99 7	2, 11 1	3, 01 3	1, 86 4	3, 27 0	2, 00 8	4, 12 4	5, 41 6	3, 92 7	28, 30 7	3, 02 6	2, 40 6	1, 00 0	1, 00 0	2, 69 4	3, 38 8	2, 71 5	16, 29 5	3, 00 5	1, 00 0	3, 01 2	1, 00 0	2, 23 1	3, 40 9	1, 94 8	3, 03 0	1, 00 0	21, 67 6
45	1, 77 5	3, 23 4	2, 12 1	3, 86 7	3, 25 0	14, 49 0	2, 51 4	1, 99 7	3, 17 1	3, 74 4	1, 86 4	3, 27 0	3, 14 8	2, 11 1	3, 50 7	3, 92 7	29, 52 1	3, 81 1	2, 40 6	3, 61 5	2, 69 4	2, 31 0	1, 98 6	20, 20 3	3, 00 5	3, 11 3	2, 11 3	2, 05 7	3, 99 9	3, 40 9	1, 00 0	2, 05 7	1, 79 4	26, 48 4	
46	2, 75 5	3, 21 0	4, 18 4	2, 99 7	2, 23 1	14, 77 7	3, 26 4	1, 99 7	3, 17 1	1, 00 0	2, 86 7	4, 22 5	3, 14 8	2, 11 1	3, 50 7	3, 92 7	30, 03 4	2, 08 9	3, 44 9	2, 81 1	2, 69 4	4, 33 8	1, 00 0	19, 44 5	3, 00 5	2, 20 4	3, 11 3	2, 04 9	3, 69 4	3, 37 5	2, 84 8	3, 03 0	1, 89 4	25, 44 4	
47	3, 75 6	3, 23 4	3, 22 3	3, 86 7	3, 25 0	17, 32 3	3, 26 4	3, 00 9	4, 23 8	3, 01 3	2, 86 7	2, 07 8	2, 00 8	3, 42 3	2, 17 3	3, 82 4	30, 82 4	2, 08 4	2, 40 6	2, 81 1	3, 66 9	4, 33 8	1, 98 6	19, 56 5	3, 00 5	2, 20 4	3, 01 2	2, 05 7	3, 23 1	2, 37 5	2, 90 8	3, 03 0	2, 69 4	25, 45 4	
48	2, 75 5	4, 07 7	3, 22 3	2, 11 1	3, 25 0	15, 16 4	4, 26 9	3, 00 9	2, 11 1	3, 74 4	2, 86 7	3, 27 0	3, 14 8	4, 12 4	2, 43 6	3, 17 3	44, 44 5	4, 08 5	4, 40 5	1, 91 9	3, 88 6	3, 38 8	2, 71 5	19, 91 5	3, 00 5	3, 11 3	3, 01 2	2, 05 7	3, 23 1	3, 37 5	3, 84 8	3, 03 0	3, 63 6	28, 39 3	
48	3, 75 6	3, 23 4	3, 22 3	2, 11 1	3, 25 0	15, 16 4	4, 26 9	3, 00 9	2, 11 1	3, 74 4	2, 86 7	3, 27 0	3, 14 8	4, 12 4	2, 43 6	3, 17 3	44, 44 5	4, 08 5	4, 40 5	1, 91 9	3, 88 6	3, 38 8	2, 71 5	19, 91 5	3, 00 5	3, 11 3	3, 01 2	2, 05 7	3, 23 1	3, 37 5	3, 84 8	3, 03 0	3, 63 6	28, 39 3	
48	2, 75 5	3, 23 4	4, 18 4	3, 86 7	3, 25 0	17, 91 4	3, 26 4	3, 00 9	4, 23 8	3, 74 4	3, 70 9	3, 27 0	3, 14 8	3, 11 3	4, 42 6	3, 11 5	35, 29 4	2, 08 4	2, 40 6	2, 81 1	3, 66 9	3, 38 8	1, 00 0	18, 20 2	3, 00 5	2, 20 4	3, 01 2	2, 05 7	3, 23 1	4, 41 7	2, 90 8	3, 03 0	3, 63 6	28, 52 4	
50	3, 75 5	2, 23 4	3, 18 4	3, 86 7	3, 25 0	17, 91 4	3, 26 4	3, 00 9	4, 23 8	3, 74 4	3, 70 9	3, 27 0	3, 14 8	3, 11 3	4, 42 6	3, 11 5	35, 29 4	2, 08 4	2, 40 6	2, 81 1	3, 66 9	3, 38 8	1, 00 0	18, 20 2	3, 00 5	2, 20 4	3, 01 2	2, 05 7	3, 23 1	4, 41 7	2, 90 8	3, 03 0	3, 63 6	28, 52 4	
51	3, 75 6	2, 31 0	3, 22 3	3, 86 7	3, 25 0	17, 69 9	2, 51 4	3, 00 9	2, 11 1	3, 74 4	2, 86 7	2, 07 8	3, 14 8	2, 11 3	4, 42 6	3, 11 5	32, 24 4	3, 02 6	2, 40 6	2, 81 1	3, 66 9	4, 33 8	1, 00 0	18, 20 2	3, 00 5	2, 20 4	3, 01 2	2, 05 7	3, 23 1	4, 41 7	3, 84 8	3, 03 0	3, 63 6	31, 78 8	
52	2, 75 5	2, 31 0	3, 22 3	2, 11 1	3, 23 3	12, 30 0	1, 81 6	3, 00 9	1, 00 0	2, 16 7	2, 86 7	3, 07 8	3, 14 8	4, 12 4	2, 43 6	3, 17 3	16, 16 6	3, 02 6	2, 40 6	3, 61 5	2, 69 4	4, 33 8	1, 00 0	18, 20 2	3, 00 5	2, 20 4	3, 01 2	2, 05 7	3, 23 1	4, 41 7	2, 94 8	2, 05 7	3, 74 0	2, 69 9	24, 62 0
53	1, 77 5	3, 23 4	2, 12 1	3, 86 7	3, 25 0	14, 49 0	1, 81 6	3, 00 9	2, 11 1	3, 74 4	2, 86 7	3, 27 0	3, 14 8	2, 11 3	4, 42 6	3, 11 5	23, 50 4	2, 08 4	3, 44 9	2, 81 1	3, 66 9	4, 33 8	1, 98 6	19, 97 1	3, 00 5	2, 20 4	3, 01 2	2, 05 7	3, 23 1	4, 41 7	2, 94 8	3, 03 0	2, 69 9	26, 07 0	
54	2, 75 5	4, 07 7	3, 22 3	2, 11 1	3, 23 3	14, 97 7	3, 26 4	3, 00 9	2, 11 1	3, 74 4	2, 86 7	3, 27 0	3, 14 8	2, 11 3	4, 42 6	3, 11 5	31, 83 1	3, 08 4	3, 44 9	3, 61 5	2, 69 4	4, 33 8	1, 00 0	14, 89 5	3, 00 5	2, 20 4	3, 01 2	2, 05 7	3, 23 1	4, 41 7	2, 94 8	3, 03 0	3, 63 6	26, 83 3	
55	2, 75 5	4, 07 7	2, 12 1	2, 11 1	2, 23 1	13, 95 5	2, 51 4	1, 99 7	2, 11 1	1, 16 7	1, 86 4	3, 27 0	3, 14 8	4, 12 4	3, 50 7	3, 92 7	28, 28 8	2, 08 4	3, 44 9	3, 61 5	1, 88 6	2, 31 0	1, 00 0	16, 16 4	3, 00 5	2, 20 4	3, 01 2	2, 05 7	3, 23 1	4, 41 7	2, 94 8	1, 00 0	1, 89 5	21, 62 0	
56	2, 75 5	4, 07 7	3, 22 3	2, 11 1	3, 91 2	16, 78 8	2, 51 4	1, 99 7	4, 23 8	2, 86 7	3, 27 0	2, 00 8	3, 14 8	3, 11 3	4, 42 6	3, 11 5	28, 81 1	2, 00 8	3, 40 6	3, 61 5	2, 69 4	4, 33 8	2, 71 5	21, 48 5	3, 00 5	1, 00 0	3, 01 2	2, 05 7	3, 23 1	4, 41 7	2, 94 8	2, 05 7	3, 63 6	29, 29 0	
57	1, 77 5	4, 07 7	3, 22 3	3, 86 7	2, 23 1	15, 74 4	3, 26 4	3, 00 9	2, 11 1	3, 74 4	3, 70 9	3, 27 0	3, 14 8	3, 11 3	4, 42 6	3, 11 5	30, 87 1	3, 02 6	4, 40 5	2, 81 1	3, 66 9	4, 33 8	1, 98 6	20, 65 5	3, 00 5	2, 20 4	3, 01 2	2, 05 7	3, 23 1	4, 41 7	2, 90 8	2, 05 7	1, 89 5	24, 94 4	
58	2, 75 5	2, 31 0	3, 22 3	2, 99 7	3, 25 0	14, 36 0	1, 00 0	4, 00 2	4, 23 8	1, 00 0	2, 07 8	4, 33 8	1, 00 0	4, 42 6	2, 17 3	25, 49 4	2, 08 4	4, 40 5	2, 81 1	3, 49 7	2, 69 4	4, 33 8	2, 71 5	15, 15 5	3, 00 5	1, 00 0	2, 11 3	2, 05 7	3, 23 1	4, 41 7	2, 90 8	2, 05 7	2, 03 2	2, 69 9	24, 10 5

59	1, 77 5	4, 07 7	2, 12 1	2, 99 7	3, 25 0	14, 21 2	3, 26 4	4, 00 2	3, 17 1	3, 74 4	1, 86 2	3, 27 0	4, 33 8	2, 11 1	2, 43 6	2, 17 3	30, 72 3	2, 02 6	2, 40 6	3, 61 5	3, 49 7	3, 66 2	4, 33 8	2, 71 5	23, 59 2	1, 86 4	3, 11 3	1, 00 0	1, 00 0	3, 40 9	2, 90 8	2, 05 7	3, 74 0	1, 89 5	23, 99 5	
60	3, 75 6	23, 4 4	3, 22 3	3, 86 7	2, 23 1	16, 12 12	1, 81 6	3, 00 9	3, 17 1	2, 16 7	3, 86 7	3, 27 0	2, 00 8	3, 11 3	4, 42 0	3, 11 5	29, 55 3	3, 08 4	3, 44 9	2, 81 1	3, 49 7	3, 66 2	4, 33 8	1, 71 5	22, 55 5	4, 00 9	2, 20 4	2, 11 3	3, 05 7	2, 23 1	3, 40 9	3, 84 8	3, 05 7	1, 00 0	3, 63 6	26, 64 6
61	2, 75 5	2, 31 0	3, 22 3	2, 99 7	2, 23 1	13, 15 16	1, 81 6	3, 00 9	3, 17 1	2, 16 7	3, 70 9	3, 27 0	2, 00 8	3, 11 3	3, 50 7	3, 92 7	29, 97 3	3, 81 1	3, 44 9	2, 81 1	3, 49 7	2, 69 4	4, 33 8	1, 00 0	21, 00 0	3, 00 5	2, 20 4	2, 11 3	3, 04 9	2, 23 1	3, 37 5	2, 90 8	3, 85 6	2, 92 9	1, 89 5	26, 67 5
62	2, 75 5	4, 07 7	3, 22 3	2, 11 1	2, 23 1	13, 14 14	2, 51 4	1, 99 7	2, 11 1	3, 74 4	2, 86 7	3, 07 8	3, 14 8	2, 11 1	4, 43 6	3, 11 5	26, 20 3	2, 08 4	3, 44 9	2, 61 1	3, 49 7	3, 66 2	3, 38 8	1, 00 0	19, 90 0	1, 86 4	1, 00 0	2, 11 3	2, 05 7	3, 23 1	3, 40 9	1, 00 0	1, 00 0	2, 03 2	1, 00 0	24, 06 0
63	1, 77 5	3, 23 4	3, 22 3	2, 11 1	3, 25 0	13, 13 13	1, 81 6	3, 00 9	4, 23 8	2, 16 7	2, 86 7	3, 27 0	3, 14 8	4, 12 4	4, 42 0	3, 11 5	32, 73 3	3, 02 6	2, 40 6	3, 61 5	2, 66 9	2, 31 0	1, 00 0	17, 21 0	4, 00 9	3, 11 3	2, 11 3	2, 05 7	3, 19 3	3, 40 9	1, 94 8	1, 00 0	2, 03 2	1, 89 5	24, 69 5	
64	2, 75 5	2, 31 0	4, 18 4	2, 99 7	2, 23 1	14, 14 14	3, 26 4	3, 00 9	2, 11 1	2, 16 7	2, 86 7	3, 07 8	4, 33 8	3, 11 3	3, 50 7	3, 92 7	30, 79 3	3, 02 6	2, 40 6	1, 91 9	3, 49 7	3, 66 2	3, 38 8	1, 00 0	18, 99 0	4, 00 9	2, 20 4	2, 11 3	3, 05 7	3, 19 3	3, 40 9	1, 94 8	2, 05 7	2, 92 9	1, 89 5	26, 10 0
65	2, 75 5	2, 31 0	2, 12 1	2, 11 1	2, 23 1	11, 28 28	2, 51 4	1, 99 7	3, 17 1	3, 74 4	2, 86 7	3, 07 8	3, 14 8	3, 11 3	2, 43 6	1, 00 0	26, 67 3	3, 02 6	2, 40 6	1, 00 0	1, 88 6	2, 69 4	3, 38 8	1, 00 0	15, 01 0	1, 86 4	2, 20 4	3, 01 2	3, 04 9	3, 19 3	2, 37 5	1, 94 8	3, 03 0	1, 00 0	1, 00 0	22, 76 0
66	2, 75 5	2, 31 0	4, 18 4	2, 99 7	2, 23 1	14, 14 14	1, 81 6	4, 00 2	3, 17 1	2, 16 7	3, 70 9	3, 27 0	3, 14 8	3, 11 3	2, 43 6	3, 92 7	30, 58 3	2, 08 4	3, 44 9	2, 81 1	3, 49 7	2, 69 4	1, 00 0	16, 34 0	1, 00 0	2, 20 4	2, 11 3	3, 08 8	3, 99 9	2, 37 5	1, 94 8	3, 03 0	2, 92 9	3, 63 6	27, 43 6	
67	2, 75 5	2, 31 0	3, 22 3	1, 00 0	3, 25 0	12, 39 39	3, 26 4	4, 00 2	3, 17 1	3, 74 4	4, 52 5	4, 93 9	2, 00 8	3, 11 3	3, 50 7	2, 17 3	34, 46 3	3, 02 6	3, 44 9	1, 91 9	3, 49 7	3, 66 2	3, 38 8	1, 98 6	20, 27 0	3, 00 5	2, 20 4	2, 11 3	3, 08 8	3, 19 3	2, 37 5	2, 90 8	2, 05 7	2, 03 2	1, 89 5	25, 90 5

Lampiran 9. Kuesioner

Kuesioner Penelitian Pengaruh Kualitas Laporan Keuangan, Kualitas Penerapan Operasional Syariah, dan Kualitas Pelayanan terhadap Perkembangan Nasabah Bank Sumsel Babel Syariah Cabang Palembang.

Bapak/Ibu yang terhormat,

Pertanyaan yang ada dalam kuesioner ini hanya untuk data penelitian dalam rangka menyusun Skripsi dengan judul “Pengaruh Kualitas Laporan Keuangan, Kualitas Penerapan Operasional Syariah, dan Kualitas Pelayanan terhadap Perkembangan Nasabah Bank Sumsel Babel Syariah Cabang Palembang.” pada Program Sarjana Ekonomi Universitas Muhammadiyah Palembang.

Di bawah ini ada beberapa kelompok pertanyaan yang semuanya berkaitan dengan perkembangan nasabah bank sumsel babel syariah. Bapak/Ibu saya harapkan untuk memberikan penilaian terhadap pertanyaan tersebut sesuai dengan pendapat dan pandangan Bapak/Ibu.

Petunjuk Pengisian Kuesioner:

- Berilah tanda checklist (\checkmark) pada jawaban yang Bapak/Ibu anggap paling sesuai.
- Setiap pertanyaan hanya membutuhkan satu jawaban saja.
- Isi jawaban berikut sesuai dengan pendapat bapak/ibu dengan memberi tanda checklist (\checkmark) pada kolom yang tersedia. Adapun makna tanda tersebut adalah sebagai berikut:

Sangat baik	= SB	= 5
Cukup baik	= CB	= 4
Baik	= B	= 3
Kurang baik	= KB	= 2
Sangat kurang baik	= SKB	= 1

Identitas Responden

Nama*) :

Umur :Tahun

Jenis Kelamin : Pria Wanita

Pendidikan : SD SMP SMA Diploma
 Sarjana

Pekerjaa : Pelajar Mahasiswa/i Pegawai Negeri Wiraswasta
 Ibu rumah tangga Lain-lain

*) Nama boleh tidak diisi

silahkan di beri tanda \checkmark

Daftar Pertanyaan

No	Pertanyaan	Jawaban				
		SKB	KB	B	CB	SB
Pertanyaan Kualitas Laporan Keuangan						
1	Laporan keuangan yang berkualitas memenuhi persyaratan normatif yaitu relevan, andal dan dapat dipercaya.	1	2	3	4	5
2	Seluruh informasi yang disajikan dalam laporan keuangan (Neraca, Laporan Laba/rugi) dapat dipahami dengan mudah.	1	2	3	4	5
3	Informasi yang disajikan dalam laporan keuangan dapat diuji, dan apabila pengujian dilakukan oleh pihak yang berbeda (eksternal), hasilnya tetap menunjukkan simpulan yang tidak berbeda jauh.	1	2	3	4	5
4	Laporan keuangan terbuka untuk umum dan netral (tidak hanya oleh pihak-pihak tertentu) artinya diketahui oleh nasabah.	1	2	3	4	5
5	Penyajian laporan keuangan yang tepat waktu, dan sesuai dengan jadwal yang ditentukan.	1	2	3	4	5
6	Informasi dalam laporan keuangan telah menggambarkan secara jujur semua transaksi dan peristiwa lainnya yang seharusnya disajikan serta dapat dibandingkan.	1	2	3	4	5
7	Informasi yang ada dalam laporan keuangan lengkap dan sesuai dengan harapan dan kebutuhan.	1	2	3	4	5
8	Setiap informasi dalam laporan keuangan disertai dengan penjelasan yang rinci sehingga kekeliruan dalam interpretasi dan penggunaan informasi tersebut dapat dicegah.	1	2	3	4	5
9	Penyampaian laporan keuangan oleh bank mempengaruhi minat dan kepercayaan nasabah terhadap bank itu sendiri.	1	2	3	4	5
10	Keterbukaan laporan keuangan bank syariah menjadi daya tarik untuk menggunakan layanan perbankan syariah.	1	2	3	4	5
Pertanyaan Kualitas Penerapan Operasional Syariah						
11	Bebas riba yaitu nasabah penerima fasilitas (nasabah peminjam) mengembalikan dana yang diterima tidak melebihi pokok pinjaman karena berjalannya waktu (nasi'ah).	1	2	3	4	5
12	Tidak terkesan transaksi maisir, yaitu transaksi yang digantungkan kepada suatu keadaan yang tidak pasti dan bersifat untung-untungan.	1	2	3	4	5
13	Tidak ada transaksi gharar, yaitu transaksi yang objeknya tidak jelas, tidak dimiliki, tidak diketahui keberadaannya, atau tidak dapat diserahkan pada saat transaksi dilakukan.	1	2	3	4	5

14	Transaksi tidak bersifat haram, yaitu transaksi yang objeknya dilarang dalam syariah.	1	2	3	4	5
15	Transaksinya tidak zalim, yaitu transaksi yang menimbulkan ketidakadilan bagi pihak lainnya.	1	2	3	4	5
16	Seluruh kegiatan operasional perbankan telah sesuai dengan prinsip syariah yang telah di tentukan oleh dewan syariah.	1	2	3	4	5
17	Karena kesesuaian operasional bank telah sesuai dengan ketentuan yang telah di tetapkan oleh dewan syariah menjadi daya tarik untuk menggunakan layanan perbankan syariah.	1	2	3	4	5

Pertanyaan Kualitas Pelayanan

18	Dilayani karyawan dengan tatakrama yang setulus hati.	1	2	3	4	5
19	Sopan santun karyawan dalam menyapa (senyum,sapa dan salam) pada saat melayani kegiatan perbankan.	1	2	3	4	5
20	Karyawan cepat tanggap dalam mengkonfirmasi pelayanan terhadap nasabah.	1	2	3	4	5
21	Karyawan tidak menunjukkan kesan sibuk dalam menyambut nasabah.	1	2	3	4	5
22	Karyawan selalu memberikan pelayanan tepat waktu kepada nasabah.	1	2	3	4	5
23	Ketika anda membutuhkan sesuatu karyawan memiliki waktu luang untuk membantu anda.	1	2	3	4	5
24	Tidak terlalu lama mengantri dan di berikan fasilitas(tempat duduk) pada saat mengantri.	1	2	3	4	5
25	Fasilitas dan kenyamanan yang di berikan sangat baik oleh pihak bank.	1	2	3	4	5
26	Karyawan sangat menguasai perihal perbankan dan keinginan konsumen.	1	2	3	4	5
27	Saya merasa puas dengan kecepatan dan ketepatan teller dan puas dengan penjelasan informasi yang diberikan oleh <i>customer service</i> .	1	2	3	4	5

Pertanyaa Perkembangan Nasabah

28	Perkembangan atau peningkatan jumlah nasabah bank syariah lebih tinggi di bandingkan dengan bank konvensional.	1	2	3	4	5
29	Meningkatnya jumlah nasabah bank syariah menjadi daya tarik untuk menggunakan layanan perbankan syariah.	1	2	3	4	5
30	Dengan meningkatnya jumlah nasabah akan meningkat juga pendapatan bank.	1	2	3	4	5
31	Meningkatnya pendapatan bank syariah membeikan efek positif pada pembagian hasil.	1	2	3	4	5
32	Saya akan rekomendasikan keluarga, rekan dan sahabat untuk menggunakan layanan perbankan syariah.	1	2	3	4	5

Terimakasih atas kesediaan waktu bapak/ibu untuk mengisi kuesioner ini semoga penelitian ini bisa berguna bagi semua kalangan, dan tak lupa semoga Allah SWT memberikan balasan keberkahan atas waktu yang bapak/ibu luangkan.

Lampiran 10 Tabel F

2 Titik Persentase Distribusi F untuk Probabilita = 0,05															
df untuk penyebut (N2)	df untuk pembilang (N1)														
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
46	4.05	3.20	2.81	2.57	2.42	2.30	2.22	2.15	2.09	2.04	2.00	1.97	1.94	1.91	1.89
47	4.05	3.20	2.80	2.57	2.41	2.30	2.21	2.14	2.09	2.04	2.00	1.96	1.93	1.91	1.88
48	4.04	3.19	2.80	2.57	2.41	2.29	2.21	2.14	2.08	2.03	1.99	1.96	1.93	1.90	1.88
49	4.04	3.19	2.79	2.56	2.40	2.29	2.20	2.13	2.08	2.03	1.99	1.96	1.93	1.90	1.88
50	4.03	3.18	2.79	2.56	2.40	2.29	2.20	2.13	2.07	2.03	1.99	1.95	1.92	1.89	1.87
51	4.03	3.18	2.79	2.55	2.40	2.28	2.20	2.13	2.07	2.02	1.98	1.95	1.92	1.89	1.87
52	4.03	3.18	2.78	2.55	2.39	2.28	2.19	2.12	2.07	2.02	1.98	1.94	1.91	1.89	1.86
53	4.02	3.17	2.78	2.55	2.39	2.28	2.19	2.12	2.06	2.01	1.97	1.94	1.91	1.88	1.86
54	4.02	3.17	2.78	2.54	2.39	2.27	2.18	2.12	2.06	2.01	1.97	1.94	1.91	1.88	1.86
55	4.02	3.16	2.77	2.54	2.38	2.27	2.18	2.11	2.06	2.01	1.97	1.93	1.90	1.88	1.85
56	4.01	3.16	2.77	2.54	2.38	2.27	2.18	2.11	2.05	2.00	1.96	1.93	1.90	1.87	1.85
57	4.01	3.16	2.77	2.53	2.38	2.26	2.18	2.11	2.05	2.00	1.96	1.93	1.90	1.87	1.85
58	4.01	3.16	2.76	2.53	2.37	2.26	2.17	2.10	2.05	2.00	1.96	1.92	1.89	1.87	1.84
59	4.00	3.15	2.76	2.53	2.37	2.26	2.17	2.10	2.04	2.00	1.96	1.92	1.89	1.86	1.84
60	4.00	3.15	2.76	2.53	2.37	2.25	2.17	2.10	2.04	1.99	1.95	1.92	1.89	1.86	1.84
61	4.00	3.15	2.76	2.52	2.37	2.25	2.16	2.09	2.04	1.99	1.95	1.91	1.88	1.86	1.83
62	4.00	3.15	2.75	2.52	2.36	2.25	2.16	2.09	2.03	1.99	1.95	1.91	1.88	1.85	1.83
63	3.99	3.14	2.75	2.52	2.36	2.25	2.16	2.09	2.03	1.98	1.94	1.91	1.88	1.85	1.83
64	3.99	3.14	2.75	2.52	2.36	2.24	2.16	2.09	2.03	1.98	1.94	1.91	1.88	1.85	1.83
65	3.99	3.14	2.75	2.51	2.36	2.24	2.15	2.08	2.03	1.98	1.94	1.90	1.87	1.85	1.82
66	3.99	3.14	2.74	2.51	2.35	2.24	2.15	2.08	2.03	1.98	1.94	1.90	1.87	1.84	1.82
67	3.98	3.13	2.74	2.51	2.35	2.24	2.15	2.08	2.02	1.98	1.93	1.90	1.87	1.84	1.82
68	3.98	3.13	2.74	2.51	2.35	2.24	2.15	2.08	2.02	1.97	1.93	1.90	1.87	1.84	1.82
69	3.98	3.13	2.74	2.50	2.35	2.23	2.15	2.08	2.02	1.97	1.93	1.90	1.86	1.84	1.81
70	3.98	3.13	2.74	2.50	2.35	2.23	2.14	2.07	2.02	1.97	1.93	1.89	1.86	1.84	1.81
71	3.98	3.13	2.73	2.50	2.34	2.23	2.14	2.07	2.01	1.97	1.93	1.89	1.86	1.83	1.81
72	3.97	3.12	2.73	2.50	2.34	2.23	2.14	2.07	2.01	1.96	1.92	1.89	1.86	1.83	1.81
73	3.97	3.12	2.73	2.50	2.34	2.23	2.14	2.07	2.01	1.96	1.92	1.89	1.86	1.83	1.81
74	3.97	3.12	2.73	2.50	2.34	2.22	2.14	2.07	2.01	1.96	1.92	1.89	1.85	1.83	1.80
75	3.97	3.12	2.73	2.49	2.34	2.22	2.13	2.06	2.01	1.96	1.92	1.88	1.85	1.83	1.80
76	3.97	3.12	2.72	2.49	2.33	2.22	2.13	2.06	2.01	1.96	1.92	1.88	1.85	1.82	1.80

Lampiran 11 Tabel t

Titik Persentase Distribusi t (df = 41 – 76)

df \ Pr	0.25 0.50	0.10 0.20	0.05 0.10	0.025 0.050	0.01 0.02	0.005 0.010	0.001 0.002
41	0.68052	1.30254	1.68288	2.01954	2.42080	2.70118	3.30127
42	0.68038	1.30204	1.68195	2.01808	2.41847	2.69807	3.29595
43	0.68024	1.30155	1.68107	2.01669	2.41625	2.69510	3.29089
44	0.68011	1.30109	1.68023	2.01537	2.41413	2.69228	3.28607
45	0.67998	1.30065	1.67943	2.01410	2.41212	2.68959	3.28148
46	0.67986	1.30023	1.67866	2.01290	2.41019	2.68701	3.27710
47	0.67975	1.29982	1.67793	2.01174	2.40835	2.68456	3.27291
48	0.67964	1.29944	1.67722	2.01063	2.40658	2.68220	3.26891
49	0.67953	1.29907	1.67655	2.00958	2.40489	2.67995	3.26508
50	0.67943	1.29871	1.67591	2.00856	2.40327	2.67779	3.26141
51	0.67933	1.29837	1.67528	2.00758	2.40172	2.67572	3.25789
52	0.67924	1.29805	1.67469	2.00665	2.40022	2.67373	3.25451
53	0.67915	1.29773	1.67412	2.00575	2.39879	2.67182	3.25127
54	0.67906	1.29743	1.67356	2.00488	2.39741	2.66998	3.24815
55	0.67898	1.29713	1.67303	2.00404	2.39608	2.66822	3.24515
56	0.67890	1.29685	1.67252	2.00324	2.39480	2.66651	3.24228
57	0.67882	1.29658	1.67203	2.00247	2.39357	2.66487	3.23948
58	0.67874	1.29632	1.67155	2.00172	2.39238	2.66329	3.23680
59	0.67867	1.29607	1.67109	2.00100	2.39123	2.66176	3.23421
60	0.67860	1.29582	1.67065	2.00030	2.39012	2.66028	3.23171
61	0.67853	1.29558	1.67022	1.99962	2.38906	2.65886	3.22930
62	0.67847	1.29536	1.66980	1.99897	2.38801	2.65748	3.22696
63	0.67840	1.29513	1.66940	1.99834	2.38701	2.65615	3.22471
64	0.67834	1.29492	1.66901	1.99773	2.38604	2.65485	3.22253
65	0.67828	1.29471	1.66864	1.99714	2.38510	2.65360	3.22041
66	0.67823	1.29451	1.66827	1.99656	2.38419	2.65239	3.21837
67	0.67817	1.29432	1.66792	1.99601	2.38330	2.65122	3.21639
68	0.67811	1.29413	1.66757	1.99547	2.38245	2.65008	3.21446
69	0.67806	1.29394	1.66724	1.99495	2.38161	2.64898	3.21260
70	0.67801	1.29376	1.66691	1.99444	2.38081	2.64790	3.21079
71	0.67796	1.29359	1.66660	1.99394	2.38002	2.64686	3.20903
72	0.67791	1.29342	1.66629	1.99346	2.37926	2.64585	3.20733
73	0.67787	1.29326	1.66600	1.99300	2.37852	2.64487	3.20567
74	0.67782	1.29310	1.66571	1.99254	2.37780	2.64391	3.20406
75	0.67778	1.29294	1.66543	1.99210	2.37710	2.64298	3.20249
76	0.67773	1.29279	1.66515	1.99167	2.37642	2.64208	3.20096

BIODATA PENULIS

Nama : Herman Gunawan
NIM : 222010118
Tempat/Tanggal Lahir : Pilla, 28 Agustus 1991
Tempat Tinggal : Jl. D.I Panjaitan Lr. Sikam RT 20 / RW 5
Kelurahan Sentosa, Kecamatan Seberang Ulu II
No. HP : 087899263471
E-mail : herman_ghunawan@yahoo.com
Hobi : Jalan-jalan
Motto : *“Karang tak akan tegar jika tak ada ombak yang menghantamnya, nahkoda tak kan hebat jika tak ada badai yang menerpanya”*

Nama Orang Tua

Ayah : M. Khotib
Pekerjaan : Petani
Alamat : Jl. Wisata danau ranau No. 07 Desa Pilla
Kec. Warkuk ranau selatan. OKU Selatan

Ibu : Ristina
Pekerjaan : Ibu rumah tangga
Alamat : Jl. Wisata danau ranau No. 07 Desa Pilla
Kec. Warkuk ranau selatan. OKU Selatan

ECONOMICS FACULTY**UNIVERSITY OF MUHAMMADIYAH PALEMBANG
LANGUAGE INSTITUTE & CAREER**

Jl. Ahmad Yani - 14 Ulu Palembang

Telp. 0711.511433

e-mail: lbpk_feump@yahoo.com

TOEFL PREDICTION TEST

FULL NAME	TIME TAKEN
HERMAN GUNAWAN	08.00-10.00 AM

SEX	DATE OF BIRTH	TEST DATE
M/F	D / M / Y	D / M / Y
M	28-Aug-1991	15-Mar-2014

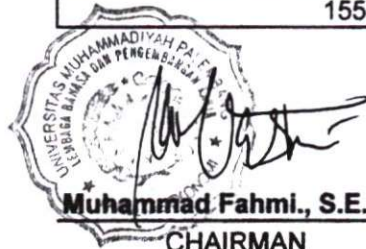
EXAMINEE'S NUMBER
1558

TOEFL PREDICTION SCORES

	SECTION 2	SECTION 3	TOTAL SCORE
1	41	42	417

DATE OF REPORT

24/03/2014

**Muhammad Fahmi, S.E., M.Si**

CHAIRMAN

Prof. Dr. Indawan Syahri, M.Pd.

Consultant

When properly signed, this report certifies that the candidate whose name appears above has taken the TOEFL prediction Test of Economics faculty - language institute & career under secure conditions. This report is confidential



KARTU AKTIVITAS BIMBINGAN SKRIPSI

MAHASISWA : Herman Gunawan	PEMBIMBING
22 2010 118	KETUA : H.M. Basyaruddin, S.E, Ak., M.Si
RAM STUDI : Akuntansi	ANGGOTA :
SKRIPSI :	PENGARUH KUALITAS LAPORAN KEUANGAN KUALITAS PENERAPAN OPERASIONAL SYARIAH DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP PERKEMBANGAN NASABAH BANK SUMSEL BABEL SYARIAH CABANG PALEMBANG

TGL/BL/TH KONSULTASI	MATERI YANG DIBAHAS	PARAF PEMBIMBING		KETERANGAN
		KETUA	ANGGOTA	
18/7-2014	Bab I - V	<i>[Signature]</i>		Perbaikan PA Konsultasi
21/7-2014	Bab I - V	<i>[Signature]</i>		Kompleks Statistik
22/7-2014	Bab I - V	<i>[Signature]</i>		Acc-



TAN :

Mahasiswa diberikan waktu menyelesaikan skripsi, mulai terhitung sejak tanggal ditetapkan

Dikeluarkan di : Palembang

Pada tanggal : / /

a.n. Dekan

Rosalina Ghazali, S.E, Ak., M.Si



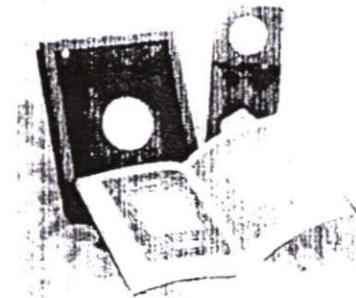
FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALEMBANG



بِسْمِ اللّٰهِ الرَّحْمٰنِ الرَّحِیْمِ

DIBERIKAN KEPADA :

NAMA : HERMAN GUNAWAN
NIM : 222010118
JURUSAN : Akuntansi



Yang dinyatakan **LULUS** Membaca dan Hafalan Al - Qur'an
di Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Palembang
Dengan Predikat **MEMUASKAN**

Palembang, 07 Agustus 2014

an. Dekan

Wakil Dekan IV

Unggul dan Islami





UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALEMBANG

FAKULTAS EKONOMI

LABORATORIUM KOMPUTER



SERTIFIKAT

Nomor : 0173 / G-15/ LAB. FE UMP/ I / 2014

Diberikan Kepada :

N a m a : HERMAN GUNAWAN

N i m : 222010118

Tempat Lahir : PILLA

Tanggal Lahir : 28 AGUSTUS 1991

Nilai :

88,5	A	SANGAT MEMUASKAN
------	---	------------------

Peserta Pelatihan Komputer Akuntansi : GENERAL LEDGER EXCEL DAN MYOB FOR ACCOUNTING, yang dilaksanakan dari bulan September 2013 sampai dengan bulan Desember 2013 (16 Kali : 30 Jam) di Laboratorium Komputer Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Palembang



Palembang Januari 2014

Dekan



**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALEMBANG
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

AKREDITASI

INSTITUSI PERGURUAN TINGGI
PROGRAM STUDI MANAJEMEN (S1)
PROGRAM STUDI AKUNTANSI (S1)
PROGRAM STUDI MANAJEMEN PEMASARAN (D.III)

Nomor: 027/SK/BAN-PT/Akred/PT/I/2014 (B)
Nomor: 044/SK/BAN-PT/Akred/S/I/2014 (B)
Nomor: 044/SK/BAN-PT/Ak-XIII/S1/II/2011 (B)
Nomor: 005/BAN-PT/Ak-X/Dpi-III/VI/2010 (B)

Website: umpalembang.net/feump

Email: feumplg@gmail.com

Alamat : Jalan Jenderal Ahmad Yani 13 Ulu Palembang 30263 Telp. (0711) 511433 Faximile (0711) 518018

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

LEMBAR PERSETUJUAN PERBAIKAN SKRIPSI

Hari / Tanggal : Selasa, 19 Agustus 2014
Waktu : 08.00 s/d 12.00
Nama : Herman Gunawan
NIM : 222010118
Program Studi : Akuntansi
Mata Kuliah Pokok : Sistem Pengendalian Manajemen
Judul Skripsi : PENGARUH KUALITAS LAPORAN KEUANGAN KUALITAS PENERAPAN OPERASIONAL SYARIAH DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP PERKEMBANGAN NASABAH BANK SUMSEL BABEL SYARIAH CABANG PALEMBANG

TELAH DIPERBAIKI DAN DISETUJUI OLEH TIM PENGUJI DAN PEMBIMBING SKRIPSI DAN DIPERKENANKAN UNTUK MENGIKUTI WISUDA

NO	NAMA DOSEN	JABATAN	TGL PERSETUJUAN	TANDA TANGAN
1	H.M Basyaruddin, S.E., Ak., M.Si	Pembimbing		
2	H.M Basyaruddin, S.E., Ak., M.Si	Ketua Penguji		
3	Nina Sabrina, S.E., M.Si	Penguji I	9/9 - 2014	
4	Lis Djuniar, S.E., M.Si	Penguji II	8-9-2014	

Palembang, 19 Agustus 2014

Dekan
u.b. Ketua Program Studi Akuntansi



Rosalina Ghozali, SE. Ak. M. Si

NIDN/NBM : 0228115802/1021961