

**PENGARUH *PEOPLE*, *PROCESS*, DAN *PHSYCAL EVIDENCE*
TERHADAP KEPUASAN PELAYANAN PADA BANK
TABUNGAN NEGARA SYARIAH KANTOR CABANG MALANG**



Oleh:

AXEL AUGUST MELIO

NIM: 19540110

**JURUSAN PERBANKAN SYARIAH FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI MAULANA MALIK IBRAHIM MALANG**

2023

**PENGARUH *PEOPLE, PROCESS, DAN PHSYCAL EVIDENCE*
TERHADAP KEPUASAN PELAYANAN PADA BANK
TABUNGAN NEGARA SYARIAH KANTOR CABANG MALANG**

Diusulkan untuk Penelitian Skripsi pada
Fakultas Ekonomi Universitas Islam Negeri (UIN)
Maulana Malik Ibrahim Malang



Oleh:

AXEL AUGUST MELIO

NIM: 19540110

**JURUSAN PERBANKAN SYARIAH FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI MAULANA MALIK IBRAHIM MALANG**

2023

LEMBAR PERSETUJUAN

Pengaruh People, Process, dan Physical Evidence terhadap Kepuasan Pelayanan
pada Bank Tabungan Negara Syariah Kantor Cabang Malang

SKRIPSI

Oleh

AXEL AUGUST MELIO

NIM : 19540110

Telah Disetujui Pada Tanggal 21 Juni 2023

Dosen Pembimbing,



Dr. Fani Firmansyah, SE., MM

NIP. 197701232009121001

LEMBAR PENGESAHAN

PENGARUH PEOPLE, PROCESS, DAN PHSYCAL EVIDENCE TERHADAP
KEPUASAN PELAYANAN PADA BANK TABUNGAN NEGARA SYARIAH
KANTOR CABANG MALANG

SKRIPSI

Oleh

AXEL AUGUST MELIO

NIM : 19540110

Telah Dipertahankan Di Depan Dewan Penguji
Dan Dinyatakan Diterima Sebagai Salah Satu Persyaratan
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Perbankan Syariah (SE)
Pada 27 Juni 2023

Susunan Dewan Penguji

1 Ketua Penguji

Dr. Segaf, S.E.,M.Sc

NIP. 19760215201608011049

2 Anggota Penguji

Bariato Nurasri Sudarmawan, ME

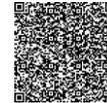
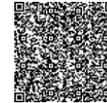
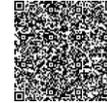
NIP. 19920720201802011191

3. Sekertaris Penguji

Dr. Fani Firmansyah, SE., MM

NIP: 197701232009121001

Tanda Tangan



Disahkan oleh :
Ketua program studi,



Yayuk Sri Rahayu, MM
NIP. 197708262009012011

LEMBAR PERNYATAAN

SURAT PERNYATAAN

Yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Axel August Melio

NIM : 19540110

Fakultas/Jurusan : Ekonomi/Perbankan Syariah

Menyatakan bahwa “Skripsi” yang saya buat untuk memenuhi persyaratan kelulusan pada jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang, dengan judul : *Pengaruh People, Process, dan Phsycal Evidence terhadap Kepuasan Pelayanan pada Bank Tabungan Negara Syariah Kantor Cabang Malang* merupakan hasil karya saya sendiri, bukan duplikasi dari karya orang lain.

Selanjutnya apabila di kemudian hari ada klaim dari pihak lain, bukan menjadi tanggung jawab Dosen Pembimbing dan atau pihak Fakultas Ekonomi, tetapi menjadi tanggungjawab saya sendiri.

Demikian surat ini saya buat dengan sebenarnya dan tanpa ada paksaan dari siapapun.

Malang, 11 Juli 2023

Hormat Saya,



Axel August Melio

NIM. 19540110

HALAMAN PERSEMBAHAN

Alhamdulillahirobbil'alamin....

Segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan nikmat luar biasa sehingga Skripsi ini bisa terselesaikan dengan baik. Shalawat serta salam semoga tetap tercurahkan kepada baginda Nabi Muhammad SAW yang telah menuntun kita dari zaman kegelapan menuju zaman yang penuh ilmu pengetahuan, dengan lantaran agama Islam. Skripsi ini saya persembahkan untuk:

1. Orang tua saya, terimakasih terkhusus ibu atas segala bentuk dukungan baik itu motivasi, materi, dan do'a - do'a terbaik yang senantiasa tidak pernah putus.
2. Segenap keluarga besar di desa saya yaitu Sumbertangkil, Tirtoyudo yang juga turut memberikan banyak do'a dan dukungan sehingga saya bisa menyelesaikan studi di kampus tercinta ini.
3. Dosen Pembimbing, Bapak DR. Fani Firmansyah, S.E., MM yang telah membimbing dengan sabar sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
4. Teman-teman dan sahabat seperjuangan angkatan 2019 Jurusan Perbankan Syariah khususnya PBS kelas C dan sahabat-sahabat penghuni kos Abah Miselan.

MOTTO

“lebih baik tidak tidur semalaman dari pada mengulang tahun depan”

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah memberikan nikmat yang luar biasa sehingga karya tulis (Skripsi) dengan judul "Pengaruh *People, Process*, dan *Phsycal Evidence* terhadap Kepuasan Pelayanan pada Bank Tabungan Negara Syariah Kantor Cabang Malang" ini bisa terselesaikan tepat pada waktunya.

Penulis menyadari bahwa dalam menyelesaikan skripsi ini, penulis banyak mendapatkan dukungan dan bantuan dari berbagai pihak. Untuk itu dengan segala kerendahan hati penulis menyampaikan ucapan terimakasih yang setulus-tulusnya sampaikan kepada semua pihak yang telah mendukung dan memberikan banyak peran penting dalam penyelesaian penelitian ini, terkhusus kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Zainuddin, M.Ag, selaku Rektor Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang.
2. Dr. H. Misbahul Munir, Lc., M.Ei, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang.
3. Ibu Dr. Yayuk Sri Rahayu, S.E., MM, selaku Ketua Jurusan Perbankan Syariah Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang.
4. Bapak DR. Fani Firmansyah, SE.MM, selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan banyak motivasi, masukan, saran dan bimbingan dalam bentuk apapun, sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
5. Seluruh civitas akademik dan dosen pengajar Program Studi Perbankan Syariah, yang telah banyak memberikan ilmu dan pengetahuan kepada penulis selama menempuh pendidikan di Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang.
6. Ibu dan seluruh keluarga dirumah yang selalu memberikan dukungan, kepercayaan dan do'a terbaiknya dengan tulus dan ikhlas. Semoga Allah senantiasa memberikan ridho serta balasan atas jerih payah dan kasih sayang yang diberikan.
7. Teman-teman angkatan 2019 Jurusan Perbankan Syariah, khususnya kelas C yang

menjadi partner belajar selama ini. Serta teman-teman penghuni kos abah miselan dan teman seperjuangan dalam menghadapi serta menyelesaikan skripsi ini yang telah menemani susah maupun bahagia.

8. Support system saya yaitu Dena Ambarwati sebagai penyemangat serta meluruskan jalan saya untuk dapat menyelesaikan skripsi ini,
9. Semua pihak yang turut memberikan andil baik berupa dukungan maupaun motivasi dalam menyelesaikan skripsi ini. Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih banyak kekurangan, oleh karena itu saran dan masukan yang membangun sangat dibutuhkan. Harapan penulis semoga karya ini dapat bermanfaat bagi pembaca pada umumnya dan bagi penulis khususnya.

Malang, 14 Juni 2023

Penulis

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN	iii
LEMBAR PENGESAHAN.....	iv
LEMBAR PERNYATAAN	v
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	vi
MOTTO.....	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
ABSTRAK.....	xviii
ABSTRACT.....	xix
مستخلص البحث	xx
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah.....	11
1.3 Tujuan Penelitian.....	11
1.4 Manfaat Penelitian.....	12
BAB II KAJIAN PUSTAKA	13
2.1 Penelitian Terdahulu	13
2.2 Kajian Teoritis.....	19

2.2.1	Bauran Pemasaran (Marketing Mix).....	19
2.2.2	Kepuasan Pelayanan.....	20
2.2.3	<i>People</i>	29
2.2.4	<i>Process</i>	31
2.2.5	<i>Phsycal Evidence</i>	34
2.2.6	Kajian Keislaman	36
2.3	Hubungan Antar Variabel	39
2.3.1	Pengaruh <i>People</i> terhadap Kepuasan Pelayanan.....	39
2.3.2	Pengaruh <i>Process</i> terhadap Kepuasan Pelayanan	40
2.3.3	Pengaruh <i>Phsycal Evidence</i> terhadap Kepuasan Pelayanan.....	40
2.3.4	Pengaruh <i>People, Process, dan Phsycal Evidence</i> terhadap Kepuasan Pelayanan.....	41
2.4	Kerangka Konseptual.....	42
2.5	Hipotesis.....	43
BAB III METODE PENELITIAN		44
3.1	Jenis dan Pendekatan Penelitian	44
3.2	Lokasi Penelitian	45
3.3	Populasi dan Sampel.....	45
3.3.1	Populasi.....	45
3.3.2	Sampel.....	46
3.4	Teknik Pengambilan Sampel.....	47
3.5	Data dan Jenis Data	47
3.6	Teknik Pengumpulan Data.....	48
3.7	Definisi Operasional Variabel	49
3.8	Analisis Data.....	52
3.8.1	Uji Instrumen.....	52

3.8.2	Uji Asumsi Klasik	53
3.8.3	Analisis Regresi Linier	55
3.8.4	Koefisien Determinasi (R^2).....	56
3.8.5	Uji Hipotesis	56
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....		58
4.1	Gambaran Umum Obyek Penelitian.....	58
4.1.1	Profil Bank Tabungan Negara Syariah.....	58
4.1.2	Visi Misi BTN Syariah	60
4.1.3	Struktur Organisasi.....	61
4.1.4	Produk BTN Syariah	62
4.2	Deskriptif Responden.....	67
4.2.1	Usia	68
4.2.2	Jenis Kelamin.....	69
4.2.3	Pendidikan Terakhir	70
4.2.4	Pekerjaan	71
4.2.5	Pendapatan Perbulan.....	72
4.3	Hasil Analisis Data.....	73
4.3.1	Uji Instrumen	73
4.3.2	Uji Asumsi Klasik	79
4.3.3	Analisis Regresi Linier	83
4.3.4	Koefisien Determinasi (R^2).....	85
4.3.5	Uji Hipotesis.....	86
4.4	Pembahasan.....	89
BAB V PENUTUP.....		96
5.1	Kesimpulan	96
5.2	Saran.....	97
DAFTAR PUSTAKA.....		98

LAMPIRAN-LAMPIRAN..... 105

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Jumlah Karyawan Bank Tabungan Negara Syariah Kantor Cabang Malang Tahun 2020 – 2022	7
Tabel 1. 2 Jumlah Nasabah Bank Tabungan Negara Syariah Kantor Cabang Malang Tahun 2020 - 2022.....	8
Tabel 1. 3 Fasilitas Pelayanan Nasabah Bank Tabungan Negara Syariah Kantor Cabang Malang.....	10
Tabel 2. 1 Hasil Penelitian Terdahulu.....	13
Tabel 3. 1 Penilaian Skor Kuisisioner	49
Tabel 3. 2 Definisi Operasional Variabel.....	50
Tabel 4. 1 Usia Responden.....	68
Tabel 4. 2 Jenis Kelamin Responden	69
Tabel 4. 3 Pendidikan Terakhir Responden.....	70
Tabel 4. 4 Pekerjaan Responden.....	71
Tabel 4. 5 Pendapatan Perbulan Responden.....	72
Tabel 4. 6 Uji Validitas Kepuasan Pelayanan (Y).....	74
Tabel 4. 7 Uji Validitas People (X1).....	75
Tabel 4. 8 Uji Validitas Process (X2)	76
Tabel 4. 9 Uji Validitas Phsyical Evidence (X3)	77
Tabel 4. 10 Uji Reliablitas Kepuasan Pelayanan (Y), People (X1), Process (X2), dan Phsyical Evidence (X3).....	78
Tabel 4. 11 Uji Normalitas Kolmogorov-Smirnov.....	79
Tabel 4. 12 Uji Multikolinieritas	81
Tabel 4. 13 Uji Heteroskedastisitas Glejser.....	82
Tabel 4. 14 Uji Regresi Linier Berganda.....	84
Tabel 4. 15 Uji Koefisien Determinasi (R ²).....	86
Tabel 4. 16 Uji T (Parsial).....	87
Tabel 4. 17 Uji F (Simultan)	89

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1	Prosedur Pelayanan Nasabah pada Bank Tabungan Negara Syariah Kantor Cabang Malang.....	9
Gambar 2. 1	Kerangka Konseptual.....	42
Gambar 4. 1	Struktur Organisasi BTN KCS Malang.....	61

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Data Responden	105
Lampiran 2 Data Jawaban Responden	119
Lampiran 3 Hasil Olah Data Deskriptif Responden (Usia).....	125
Lampiran 4 Hasil Olah Data Deskriptif Responden (Jenis Kelamin).....	125
Lampiran 5 Hasil Olah Data Deskriptif Responden (Pendidikan Terakhir).....	125
Lampiran 6 Hasil Olah Data Deskriptif Responden (Pekerjaan).....	126
Lampiran 7 Hasil Olah Data Deskriptif Responden (Pendapatan Perbulan).....	126
Lampiran 8 Hasil Olah Data Validitas Kepuasan Pelayanan (Y).....	127
Lampiran 9 Hasil Olah Data Validitas People (X1).....	128
Lampiran 10 Hasil Olah Data Validitas Process (X2).....	129
Lampiran 11 Hasil Olah Data Validitas Phsycal Evidence (X3).....	130
Lampiran 12 Hasil Olah Data Reliabilitas Kepuasan Pelayanan (Y)	131
Lampiran 13 Hasil Olah Data Reliabilitas People (X1).....	131
Lampiran 14 Hasil Olah Data Reliabilitas Process (X2)	131
Lampiran 15 Hasil Olah Data Reliabilitas Phsycal Evidence (X3).....	131
Lampiran 16 Hasil Olah Data Uji Normalitas Kolmogorov-Smirnov	132
Lampiran 17 Hasil Olah Data Uji Multikolinieritas.....	132
Lampiran 18 Hasil Olah Data Uji Heteroskedastisitas Glejser	133
Lampiran 19 Hasil Olah Data Regresi Linier Berganda.....	133
Lampiran 20 Hasil Olah Data Koefisien Determinasi (R ²).....	133
Lampiran 21 Hasil Olah Data Uji T.....	134
Lampiran 22 Hasil Olah Data Uji F.....	134
Lampiran 23 Surat Keterangan Bebas Plagiarisme	135
Lampiran 24 Hasil Cek Turnitin.....	136
Lampiran 25 Jurnal Bimbingan	137
Lampiran 26 Kuisisioner Penelitian	138
Lampiran 27 Biodata Peneliti.....	145

Lampiran 28 Translate Abstrak Bahasa Arab.....	146
Lampiran 29 Translate Abstrak Bahasa Inggris.....	147

ABSTRAK

Axel August Melio. 2023, SKRIPSI. Judul: “Pengaruh People, Process, dan Phsycal Evidence terhadap Kepuasan Pelayanan pada Bank Tabungan Negara Syariah Kantor Cabang Malang”

Pembimbing : DR. Fani Firmansyah SE., MM.

Kata Kunci : Marketing Mix, *People*, *Process*, *Phsycal Evidence*, Kepuasan Pelayanan

Kepuasan pelayanan sebagai suatu perasaan yang muncul atas produk atau kinerja yang telah didapatkan. Untuk mencapai hal tersebut perusahaan dituntut agar dapat melayani konsumen secara cepat, tepat, dan tanggap sehingga menghasilkan pemenuhan atas keinginan dan kebutuhan nasabah. *People*, *Process*, dan *Phsycal Evidence* sebagai elemen dalam marketing mix untuk dapat melakukan pelayanan terhadap nasabah dengan baik, yang menghasilkan sebuah timbal balik positif dari nasabah.

Penelitian dilakukan untuk menguji dan mengkaji Pengaruh *People*, *Process*, dan *Phsycal Evidence* terhadap Kepuasan Pelayanan pada Bank Tabungan Negara Syariah Kantor Cabang Malang. Penelitian ini merupakan Kuantitatif dengan menggunakan sumber data primer, penentuan sampel menggunakan rumus Slovin dan menghasilkan 398 sampel. Teknik pengambilan sampel menggunakan *random sampling* dan pengumpulan data dengan melakukan penyebaran kuisioner. Sedangkan dalam analisis data menggunakan regresi linier berganda.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa *People*, *Process*, dan *Phsycal Evidence* secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelayanan pada Bank Tabungan Negara Syariah Kantor Cabang Malang. Adapun secara parsial pertama, *People* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelayanan. Kedua, *Process* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelayanan. Ketiga, *Phsycal Evidence* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelayanan.

ABSTRACT

Axel August Melio. 2023, THESIS. Title: “Influence of People, Process, dan Physical Evidence on Customer Satisfaction in Bank Tabungan Negara Syariah Branch Malang”

Advisor : DR. Fani Firmansyah SE., MM.

Keywords : Marketing Mix, People, Process, Physical Evidence, Customer Satisfaction

Customer satisfaction refers to a feeling that emerges from an obtained product or performance. To achieve it, a company must serve its customers fast, properly, and perceptively to fulfill their wants and needs. People, Processes, and Physical Evidence are marketing mix elements to serve customers better and achieve positive customer responses.

The research aims to test and study the influence of People, Processes, and Physical Evidence on Customer Satisfaction in Bank Tabungan Negara Syariah Branch Malang. The researcher employed a quantitative method using primary data sources. He determined samples using the Slovin formula and generated 398 samples. He took the samples using a random sampling technique and collected the data using questionnaires. Multiple linear regression is employed to analyze the data.

The research results show that People, Processes, and Physical Evidence simultaneously and significantly positively influence customer satisfaction in Bank Tabungan Negara Syariah Branch Malang. Meanwhile, there are three partial influences. First, people have a positive and significant influence on customer satisfaction. Second, the process has a positive and significant influence on customer satisfaction. Third, Physical Evidence has a positive and significant influence on customer satisfaction.

مستخلص البحث

أكسل أوغست ميليو. ٢٠٢٣، البحث الجامعي. العنوان: "تأثير الأشخاص والعملية والدليل المادي على الرضا عن الخدمة في المكتب الفرعي بنك الادخار الحكومي الإسلامي (BTNS) في مالانج"
المشرف : د. فاني فيرمانشاه، الماجستير.

الكلمات الرئيسية: المزيج التسويقي، الأشخاص، العملية، الدليل المادي، الرضا عن الخدمة.

الرضا عن الخدمة كشعور ينشأ من المنتج أو الأداء الذي تم الحصول عليه. لتحقيق ذلك، يتعين على الشركات أن تكون قادرة على خدمة المستهلكين بسرعة ودقة واستجابة من أجل تحقيق رغبات العملاء واحتياجاتهم. الأشخاص والعملية والدليل المادي كعناصر في المزيج التسويقي لتكون قادرة على خدمة العملاء بشكل جيد، مما يولد ردود فعل إيجابية من العملاء.

أجري البحث لاختبار وفحص تأثير الأشخاص والعملية والدليل المادي على الرضا عن الخدمة في المكتب الفرعي بنك الادخار الحكومي الإسلامي (BTNS) في مالانج. هذا البحث بحث كمي باستخدام مصادر البيانات الأولية، وتحديد العينة باستخدام صيغة سلوفين وينتج ٣٩٨ عينة. استخدمت تقنية أخذ العينات العشوائية، وتم جمع البيانات من خلال توزيع الاستبانة. بينما في تحليل البيانات باستخدام الانحدار الخطي المتعدد.

أظهرت النتائج أن الأشخاص والعملية والدليل المادي لها تأثير إيجابي وكبير على الرضا عن الخدمة متزامنا في المكتب الفرعي بنك الادخار الحكومي الإسلامي (BTNS) في مالانج. و أما جزئيا، فيتكون من الأول، الأشخاص له تأثير إيجابي وكبير على الرضا عن الخدمة. الثاني، العملية لها تأثير إيجابي وكبير على الرضا عن الخدمة. الثالث، الدليل المادي له تأثير إيجابي وكبير على الرضا عن الخدمة.

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Industri perbankan menjadi salah satu peranan penting pada sektor keuangan dalam struktur perekonomian di Indonesia. Indonesia mempunyai kebijakan perbankan dengan sistem dual banking system, perbankan ganda tersebut yaitu konvensional dan syariah secara berdampingan. Bank syariah membentuk kerangka dalam pengembangan program yang dijalankan bank konvensional, hal tersebut telah diakui secara nasional. Dengan kehadiran bank syariah memiliki tujuan untuk dapat memajukan dan mendorong perekonomian masyarakat dengan cara melakukan kegiatan perbankan, keuangan, pelayanan, komersial, dan investasi sesuai dengan kaidah syariah. Hal tersebut menjadi suatu pembeda utama pada bank konvensional dengan memiliki tujuan untuk dapat memperoleh keuntungan setinggi-tingginya (Ana & Zunaidi, 2022).

Perbankan syariah memiliki konsep dengan mengutamakan untuk dapat menjaga hubungan baik dengan nasabah, hal tersebut sesuai dengan sistem pada perbankan syariah itu sendiri yaitu melalui bagi hasil sesuai dengan yang disepakati oleh kedua pihak. Oleh karena itu, menjadi salah satu alasan yang cukup kuat dari masyarakat dengan faktor keyakinan menjadi pendorong untuk menjadi nasabah bank syariah. Dimana keyakinan masyarakat khususnya muslim, bahwa haram hukumnya sistem bunga pada bank konvensional menurut syariah islam. Pada dasarnya faktor

keyakinan tersebut bukan menjadi salah satu pendorong dominan untuk masyarakat bertransaksi pada bank syariah. Akan tetapi, ada faktor-faktor lainnya yang menjadi alasan dan memutuskan untuk menjadi nasabah bank syariah (Andespa et al., 2019). Faktor yang mempengaruhi keputusan nasabah selain dari keyakinan yaitu faktor produk dan pelayanan pada perbankan syariah (Mufraeni et al., 2020).

Konsep pelayanan yang baik adalah dapat mempertahankan, meningkatkan, dan menjaga citra positif perusahaan jasa seperti perbankan (Atmaja, 2018). Masyarakat akan dihadapkan pilihan produk serta pelayanan yang dapat menilai baik dan kurangnya suatu produk serta pelayanan yang diberikan oleh suatu perbankan. Kualitas pelayanan menjadi satu komponen penting untuk dapat menjadi kepercayaan masyarakat, Sehingga hal tersebut menjadi persaingan antar lembaga keuangan yang cukup ketat untuk dapat memberikan pelayanan yang bermutu terhadap nasabah (Febriana, 2016).

Kresna B. D.(2012) berpendapat bahwa beberapa perusahaan melakukan pelayanan secara prima, dengan menganggap nasabah sebagai raja dan sebagai salah satu bagian yang harus dipenuhi kebutuhannya dengan cara dilayani secara cepat, tepat, dan akurat. Kepuasan nasabah akan dapat terpenuhi jika pelayanan oleh bank dengan melakukan pendekatan seutuhnya, seperti mengenal sifat dan karakter dari nasabah. Sikap serta perilaku yang ditunjukkan akan berpengaruh terhadap pemenuhan dan memuaskan dalam hal pelayanan terhadap nasabah (Atmaja, 2018). Untuk dapat meningkatkan sebuah kinerja suatu lembaga keuangan agar dapat melayani keinginan dan kebutuhan nasabahnya secara optimal maka hal yang perlu ditingkatkan yaitu

keramahan karyawan, kemampuan dalam menghadapi nasabah, cepat tanggap dalam menghadapi keluhan nasabah, dan penggunaan peralatan dan teknologi. Kinerja tersebut untuk dapat memenuhi harapan nasabah serta mendapat kepuasan atas kinerja yang diberikan (Soni Wicaksono & Trisasma, 2019).

Seiring berkembangnya zaman, nasabah semakin kritis terhadap pelayanan yang dilakukan perbankan. Hal tersebut dapat dilihat dengan banyaknya komplain dan juga protes secara langsung kepada petugas bank maupun melalui media massa. Dengan dilatarbelakangi rasa ketidakpuasan pelayanan yang diberikan oleh bank, dapat berasal dari bagian *front office*, prosedur yang berbelit-belit, dan kurangnya infrastruktur yang mendukung berjalannya operasional bank. Dengan kondisi tersebut menjadi tuntutan tersendiri untuk memperbaiki pelayanan agar nasabah lebih berkesan baik terhadap pelayanan yang diberikan (Sanjaya & Yuliastanty, 2017).

Bauran pemasaran (*Marketing mix*) sebagai salah satu strategi pemasaran dalam melakukan pengembangan pemasaran pada suatu perusahaan. Bauran pemasaran (*Marketing mix*) sebagai pengintegrasian demi menghasilkan target sasaran dan respon pasar (Adhaghassani, 2016). Bauran pemasaran sebagai jalan untuk mencapai tujuan pasar yang ditargetkan perbankan syariah dengan 4P yaitu *Product*, *Price*, *Place*, dan *Promotion*. Untuk menghadapi perubahan perilaku konsumen, bauran pemasaran melakukan pengembangan dengan penambahan 3P yaitu *People*, *Process*, dan *Physical evidence* untuk menjalankan pelayanan secara baik (Agić et al., 2016). Hal ini yang menjadi dasar bahwa *People*, *Process* dan *Physical evidence* sebagai faktor dalam kepuasan suatu pelayanan.

Kepuasan pelayanan pada nasabah jika apa yang mereka dapatkan sesuai dengan apa yang mereka inginkan, suatu pelayanan dapat memenuhi harapan para nasabah maka akan menjadi kesan dan kepuasan tersendiri (Trisnawati & Lukman, 2014). Pada penelitian (Mulazid et al., 2020) bahwa tingkat kepuasan nasabah pada Bank Syariah di daerah Jakarta menunjukkan tingkat kepuasan berada pada kategori puas karena pelayanan yang dijalankan terhadap nasabah. Hal tersebut sesuai dengan penelitian-penelitian terdahulu seperti penelitian (Rusmawati & Ristyanadi, 2018) dimana kualitas pelayanan dominan mempengaruhi kepuasan nasabah pada bank Danamon sukodadi lamongan. Penelitian tersebut sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Wijayanto et al., 2015) dimana loyalitas dan kepuasan dipengaruhi secara simultan oleh kualitas layanan pada bank jateng syariah cabang Surakarta.

People sebagai elemen orang yang berperan dalam penyampain barang dan jasa yang dapat mempengaruhi persepsi nasabah. Sehingga *people* sebagai karyawan yang berorientasi untuk fokus dalam melayani nasabah dengan menunjukkan sikap perhatian, perhatian interpersonal, kesopanan, dan perilaku cepat (Kukanja et al., 2017). Pada penelitian Rakhman (2019), menyatakan variabel *people* (X_1) sebagai variabel dominan dengan menggunakan analisis regresi linier berganda dan hasilnya berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Penelitian tersebut sejalan dengan penelitian yang dilakukan Kurniawan (2019), (Aisyah et al., 2022), dan (Wedding et al., 2020), dimana *people* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan. Berbeda dengan penelitian yang dilakukan Arda, (2020) bahwa variabel *people* secara parsial tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan

pelayanan pada Bank Syariah Mandiri KC Simpang Patal Palembang.

Proses (*Process*) merupakan metode dan urutan dalam pelayanan dalam menghasilkan sesuatu yang dapat dijanjikan kepada nasabah dengan melayani permintaan setiap konsumen/nasabah. Unsur yang terdapat pada proses meliputi fasilitas dalam membeli dan menjual, serta respon cepat untuk memenuhi kebutuhan atau keluhan nasabah atas produk dan jasa yang ditawarkan (Kushwaha & Agrawal, 2015). Penelitian yang dilakukan Iffan et al. (2018) dengan variabel proses menunjukkan bahwa terdapat pengaruh signifikan antara proses terhadap kepuasan konsumen. Hal tersebut sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Aisyah et al.(2022) dan (Simangunsung, 2018) bahwa proses berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Berbeda dengan hasil penelitian yang dilakukan Kasus et al. (2021) dan (Sanjaya & Yulianty, 2017) dimana proses tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan.

Phsycal evidence (Bukti fisik) merupakan suatu kondisi secara langsung pada tempat bisnis/perbankan dan termasuk sekitarnya. Elemen fisik meliputi lingkungan pendukung (furniture, wana, tata letak, tingkat kebisingan), tata ruang, kebersihan, peralatan, dan fasilitas pendukung (toilet, mushola, dan tempat parkir) (Khan, 2014). *Phsycal evidence* sebagai produk fisik yang disajikan kepada nasabah dan sebagai bagian dari pelayanan (Khan, 2014). Pada penelitian yang dilakukan Kurniawan (2019) dimana *phsycal evidence* berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah Kredit Usaha Rakyat (KUR) BNI KCP Ciamis. Penelitian tersebut sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Iffan et al., 2018), (Setianto et al., 2020), dan (Sari & Medyani, 2018)

bahwa *physical evidence* berpengaruh terhadap kepuasan. Akan tetapi, pada penelitian (Sanjaya & Yulianty, 2017) menunjukkan hasil bahwa *physical evidence* tidak berpengaruh terhadap kepuasan atas pelayanan.

Penelitian ini dilakukan berdasarkan studi pendahuluan di Bank Tabungan Negara Syariah Kantor Cabang Malang pada tanggal 2 Januari 2023 s/d 31 Januari 2023. Dimana objek penelitian tersebut dipilih dikarenakan beberapa faktor, seperti nasabah melakukan kritikan ataupun komplain terhadap pihak bank dengan mendatangi kantor BTN KCS Malang dengan beralasan bahwa karyawan memperlakukan nasabah kurang sopan, penanganan dalam pelayanan nasabah terlalu lama, dan fasilitas yang kurang memadai. Disisi lain Kota Malang memiliki populasi penduduk berdasarkan agama yang dianut sebesar 937.876 jiwa, dan terdapat 844.864 jiwa merupakan penganut agama islam. Artinya 90% dari seluruh jumlah penduduk dikota Malang adalah muslim. Dan dari data tersebut menjadikan industri perbankan syariah tumbuh dan berkembang dengan pesat pada wilayah kota Malang.

Bank Tabungan Negara Syariah Kantor Cabang Malang menjadi salah satu bank yang menerapkan strategi pemasaran Marketing Mix. Disisi lain, BTN Syariah pada wilayah kota Malang terdiri dari 4 unit kantor dalam operasional sehari-hari. Akan tetapi BTN Syariah KC Malang menjadi kantor pusat sekaligus terbesar yang mencakup semua kantor BTN Syariah pada wilayah kota Malang. Berdasarkan penelitian yang dilakukan Darmawan & Ridwan, (2018) bahwa BTN Syariah menerapkan pelayanan yang sesuai dengan kaidah keislaman seperti keadilan dan kejujuran, serta meningkatkan pelayanannya. Pada tahun 2013 berada diperingkat 10

Bank terbaik dalam pelayanan prima, dan pada tahun 2014 meningkat menjadi peringkat ke 6. Hal tersebut mengindikasikan bahwa BTN Syariah dapat bersaing dengan Bank Syariah lainnya dalam hal pelayanan. Akan tetapi, BTN Syariah masih perlu memperbaiki pelayanannya terhadap nasabah agar dapat lebih baik di tahun-tahun selanjutnya.

Bank Tabungan Negara merupakan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak di bidang jasa keuangan perbankan. PT Bank Tabungan Negara pada rapat umum pemegang saham telah menerapkan untuk membuka Unit Usaha Syariah (UUS), dengan tujuan untuk dapat memberikan jasa pelayanan keuangan berbasis syariah, mencapai sasaran laba usaha bank dan meningkatkan kinerja untuk menghadapi perubahan lingkungan bank. Bank Tabungan Negara Syariah Kantor Cabang Malang berdiri sejak bulan Desember 2005 sebagai kantor untuk pelayanan pada wilayah Malang dan sekitarnya. Dalam pelayanan, karyawan berperan penting sebagai elemen dalam penyampaian barang dan jasa yang dapat mempengaruhi persepsi dari nasabah. Berikut data jumlah karyawan pada Bank Tabungan Negara Syariah Kantor Cabang Malang yaitu dapat dilihat pada tabel 1.1.

Tabel 1. 1
Jumlah Karyawan Bank Tabungan Negara Syariah Kantor Cabang Malang
Tahun 2020 – 2022

TAHUN	JUMLAH KARYAWAN
2020	64
2021	66
2022	65

Sumber: Bank Tabungan Negara Syariah KC Malang

Jumlah karyawan Bank Tabungan Negara Syariah Kantor Cabang Malang pada tahun 2020 sebanyak 64 karyawan, tahun 2021 mengalami peningkatan sebanyak 66 karyawan, dan tahun 2022 mengalami pengurangan sebanyak 65 karyawan.

Nasabah sebagai penerima pelayanan serta melakukan pembelian suatu produk, memiliki peranan penting dalam ekosistem perusahaan. Dalam hal ini nasabah sebagai salah satu tujuan perusahaan untuk dapat meningkatkan jumlah nasabah dan melakukan pembelian ulang. Berikut jumlah nasabah pada Bank Tabungan Negara Syariah Kantor Cabang Malang yaitu dapat dilihat pada tabel 1.2.

Tabel 1. 2

**Jumlah Nasabah Bank Tabungan Negara Syariah Kantor Cabang Malang
Tahun 2020 - 2022**

TAHUN	JUMLAH NASABAH
2020	61.346
2021	62.384
2022	66.340

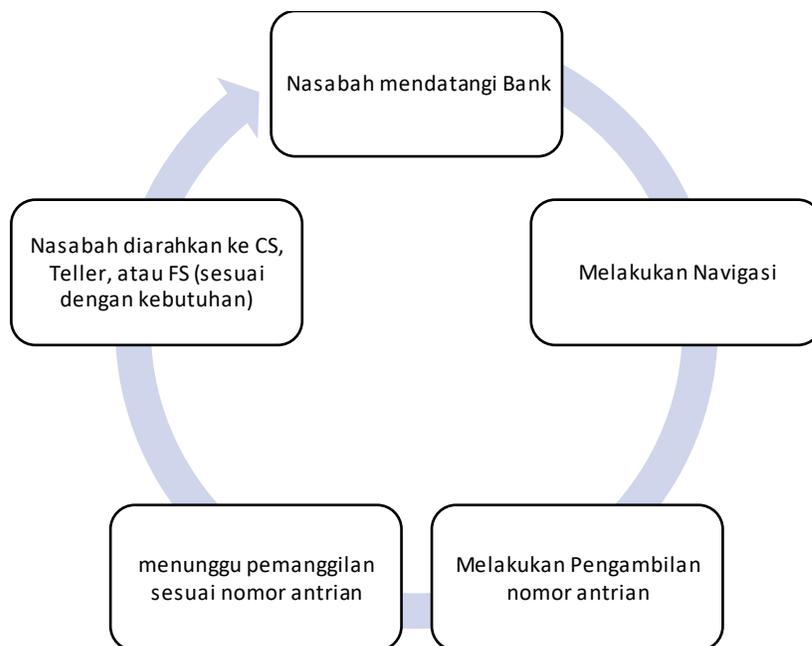
Sumber: Bank Tabungan Negara Syariah KC Malang

Jumlah nasabah Bank Tabungan Negara Syariah Kantor Cabang Malang pada tahun 2020 jumlah nasabah sebanyak 61.346 atau 32% , tahun 2021 jumlah nasabah sebanyak 62.384 atau 33% mengalami kenaikan sebesar 1% , tahun 2022 jumlah nasabah sebanyak 66.340 atau 35% mengalami kenaikan sebesar 2%.

Prosedur merupakan proses dalam pelayanan terhadap nasabah agar nasabah tidak mengalami kebingungan untuk melakukan sebuah transaksi atau kebutuhan yang diperlukan. Pelayanan yang baik adalah memiliki proses atau prosedur yang baik dan

sesuai, alur yang baik serta sesuai dapat mempermudah nasabah itu sendiri. Berikut prosedur pelayanan pada Bank Tabungan Negara Syariah Kantor Cabang Malang yaitu dapat dilihat pada gambar 1.1.

Gambar 1. 1
Prosedur Pelayanan Nasabah pada Bank
Tabungan Negara Syariah Kantor Cabang Malang



Sumber: Bank Tabungan Negara Syariah Kantor Cabang Malang

Prosedur Pelayanan Pada Bank Tabungan Negara, dimana nasabah mendatangi Kantor Cabang Malang selanjutnya melakukan navigasi pada satpam yang bertugas pada bagian depan kantor untuk memberi tahu tentang keluhan atau kebutuhan oleh nasabah tersebut. Lalu melakukan pengambilan nomor antrian sesuai dengan unit yang dituju oleh nasabah (nomor antrian A menuju Teller dan B menuju Customer Service). Selanjutnya menunggu pemanggilan sesuai dengan nomer urut yang sudah diambil oleh nasabah, lalu dilakukan pemanggilan sesuai dengan nomor urut dan nasabah akan

diarahkan sesuai dengan unit yang dituju (Customer Service, Teller, atau Financing Service).

Fasilitas menjadi bagian penting untuk pelayanan serta kenyamanan pada nasabah. Untuk menciptakan sebuah kepuasan nasabah, fasilitas pendukung dalam pelayanan menjadi faktor yang berpengaruh untuk dapat menunjang kegiatan operasional sebuah perbankan. Oleh karena itu, keberadaan fasilitas sebagai prioritas untuk dapat dipenuhi. Berikut Fasilitas Pelayanan pada Bank Tabungan Negara Syariah Kantor Cabang Malang yaitu pada tabel 1.3.

Tabel 1. 3
Fasilitas Pelayanan Nasabah Bank Tabungan Negara Syariah
Kantor Cabang Malang

FASILITAS	JUMLAH
Mushola	2
Toilet	2
Tempat Parkir	2
AC (Dinding dan Kaset)	6
Tempat Duduk (Ruang Tunggu)	15

Sumber: Bank Tabungan Negara Syariah KC Malang

Fasilitas Pelayanan Nasabah Bank Tabungan Negara Syariah Kantor Cabang Malang yaitu terdiri dari tempat ibadah berupa Mushola berjumlah 2 unit, lalu Toilet berjumlah 2 Unit (1 Toilet Laki-Laki dan 1 Toilet Perempuan), lalu Tempat Parkir berjumlah 2 kantong parkir (1 Parkiran Motor dan 1 Parkiran Mobil), lalu terdapat AC (Dinding 4 Buah dan Kaset 2 Buah), selanjutnya Tempat Duduk terdiri dari 15 buah yang berada pada Ruang Tunggu Nasabah.

Berdasarkan uraian diatas, dimana terjadi Inkonsisten pada penelitian terdahulu. Maka, perlu dilakukan penelitian lebih lanjut dan peneliti tertarik melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh *People, Process, dan Phsycal Evidence* terhadap Kepuasan Pelayanan pada Bank Tabungan Negara Syariah Kantor Cabang Malang”.

1.2 Rumusan Masalah

1. Apakah *People* berpengaruh terhadap Kepuasan Pelayanan pada Bank Tabungan Negara Syariah Kantor Cabang Malang?
2. Apakah *Process* berpengaruh terhadap Kepuasan Pelayanan pada Bank Tabungan Negara Syariah Kantor Cabang Malang?
3. Apakah *Phsycal Evidence* berpengaruh terhadap Kepuasan Pelayanan pada Bank Tabungan Negara Syariah Kantor Cabang Malang?
4. Apakah *People, Process, dan Phsycal Evidence* berpengaruh secara simultan terhadap Kepuasan Pelayanan pada Bank Tabungan Negara Syariah Kantor Cabang Malang?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui pengaruh *People* terhadap Kepuasan Pelayanan pada Bank Tabungan Negara Syariah Kantor Cabang Malang.
2. Untuk mengetahui pengaruh *Process* terhadap Kepuasan Pelayanan pada Bank Tabungan Negara Syariah Kantor Cabang Malang.
3. Untuk mengetahui pengaruh *Phsycal Evidence* terhadap Kepuasan Pelayanan pada Bank Tabungan Negara Syariah Kantor Cabang Malang.

4. Untuk mengetahui pengaruh *People*, *Process*, dan *Phsycal Evidence* secara simultan terhadap Kepuasan Pelayanan pada Bank Tabungan Negara Syariah Kantor Cabang Malang.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Bagi Mahasiswa

Untuk memenuhi tugas akhir dalam menyelesaikan Sarjana 1 pada Program Study Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang.

2. Bagi Perusahaan

Untuk mengetahui Kepuasan Nasabah Terhadap Pelayanan yang diberikan melalui *People*, *Process* (*Proses*), dan *Phsycal Evidence* (*Bukti Fisik*). Sehingga BTN KCS Malang dapat meningkatkan kinerja dalam melayani nasabah secara optimal.

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Sebagai salah satu Referensi/Rujukan dengan tema tersebut untuk peneliti selanjutnya, serta melakukan pengembangan variabel, data serta objek agar penelitian lebih berkembang dan secara mendalam.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

2.1 Penelitian Terdahulu

Kepuasan pelanggan merupakan salah satu faktor yang dapat menimbulkan loyalitas dari pelanggan, dimana hal tersebut dapat diartikan bahwa kepuasan pelanggan merupakan tingkat perasaan dari konsumen setelah membandingkan apa yang diterima (produk) dan harapannya. Memuaskan kebutuhan dari konsumen merupakan keinginan dari setiap perusahaan. Selain merupakan faktor yang sangat penting bagi perusahaan, memuaskan kebutuhan dari konsumen juga dapat meningkatkan keunggulan dari perusahaan dalam hal persaingan. Konsumen yang puas terhadap produk dan jasa pelayanan akan cenderung membeli kembali produk serta menggunakan kembali jasa pada saat kebutuhan yang sama muncul di kemudian hari. Hal tersebut dapat dikatakan bahwa kepuasan merupakan salah satu faktor penting bagi konsumen dalam melakukan pembelian serta pemakaian jasa ulang (Sanjaya & Pratiwi 2018). Beberapa penelitian terdahulu mengenai faktor-faktor yang dapat memengaruhi kepuasan konsumen juga telah banyak dilakukan. Hasil penelitian terdahulu mengenai faktor yang dapat memengaruhi kepuasan konsumen dapat dilihat pada Tabel 2.1.

Tabel 2. 1

Hasil Penelitian Terdahulu

NO	Nama, Tahun, Judul Penelitian	Variabel dan Indikator	Metode/Analisis Data	Hasil Penelitian
1	Danny Kurniawan, 2019, Pengaruh	(X1) Proaktif Service (Prosedur, jadwal	Metode yang digunakan yaitu Survey	Proaktif Service (X1) berpengaruh Positif terhadap

	Proaktive Service, People, dan Physical Evidence Terhadap Kepuasan Nasabah Kredit Usaha Rakyat (KUR)	pekerjaan, mekanisme dan aktivitas). (X2) People (pelayanan baik, Cepat, Ramah, Teliti, dan Akurat). (X3) Physical Evidence (Fasilitas, Kecanggihan, dan Kebersihan)	Explanatory, dengan analisis data uji validitas, reliabilitas, statistic deskriptif dan dengan Regresi Berganda	Kepuasan Nasabah (Y) Kredit Usaha Rakyat (KUR), People (X2) berpengaruh Positif terhadap Kepuasan Nasabah (Y) Kredit Usaha Rakyat (KUR), Physical Evidence (X3) berpengaruh Positif terhadap Kepuasan Nasabah (Y) Kredit Usaha Rakyat (KUR). secara simultan Proaktive Service (X1), People (X2), dan Physical Evidence (X3) berpengaruh Positif Terhadap Kepuasan Nasabah (Y) Kredit Usaha Rakyat (KUR)
2	Muhammad Iffan, Raeni D.S., Rengga Rediaswara, 2018, Pengaruh Proses Dan Bukti Fisik Terhadap Kepuasan Konsumen Di Hotel Santika Bandung	(X1) Proses (Ketepatan, Kecepatan, Kemudahan), (X2) Bukti Fisik (Exterior Appearance, Interior Appearance, Other Tangibles), (Y) Kepuasan Konsumen (Kualitas Jasa, Harga, Kualitas Pelayanan, Faktor Emosional)	Metode pada penelitian ini menggunakan Analisis Kuantitatif dengan analisis Regresi Berganda serta Uji Validitas dan Reliabilitas. Penarikan sampel menggunakan random sampling dengan menyebar kuisioner kepada 93	(X1) Proses berpengaruh signifikan terhadap (Y) Kepuasan Konsumen Di Hotel Santika Bandung, (X2) Bukti Fisik berpengaruh signifikan terhadap (Y) Kepuasan Konsumen Di Hotel Santika Bandung. secara simultan Proses (X1) dan Bukti Fisik (X2) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Konsumen (Y) Di Hotel Santika

			konsumen pada Hotel Santika	Bandung
3	Siti A., Sari M.I., Hermawan H., 2022, Pengaruh People, Process Dan Phsycal Evidence Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Badan Usaha Milik Desa Karya Mandiri Desa Balung Kulon	(Y) Kepuasan Konsumen (Memenuhi Harapan), (X1) People (Tindakan Karyawan dan Penampilan Karyawan), (X2) Process (Prosedur Aktual, Mekanisme dan Aliran Aktivitas), (X3) Phsycal Evidence (Bangunan, Peralatann, Perlengkapan, Logo, Warna dan Barang lainnya)	Metode yang digunakan yaitu Kuantitatif dengan Teknik Purposive Sampling dan sampel yang digunakan sebanyak 90 responden serta menggunakan alat analisis Regresi Linier Berganda.	Penelitian tersebut menunjukkan bahwa People (X1) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Konsumen (Y) dengan tingkat signifikan sebesar 0,000, Process (X2) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Konsumen (Y) dengan tingkat signifikan sebesar 0,026, Phsycal Evidence (X3) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Konsumen (Y) dengan tingkat signifikan sebesar 0,000. Secara simultan People (X1), Process (X2), Dan Phsycal Evidence (X3) Berpengaruh Positif dan Signifikan terhadap Kepuasan Konsumen (Y) Pada Badan Usaha Milik Desa Karya Mandiri Desa Balung Kulon
4	Setianto D.Y., Hidayatullah H., Sudrajat A., 2020, Pengaruh People, Process, dan Phsycal Evidence terhadap	(Y) Kepuasan Konsumen, (X1) People (Karyawan), (X2) Process (Mekanisme Pelayanan,	Penelitian ini menggunakan penelitian Deskriptif dan Verifikatif. Dengan alat analisis Regresi	Hasil penelitian ini menunjukkan People (X1) berpengaruh terhadap Kepuasan Konsumen (Y) dengan hasil pengolahan data

	Kepuasan Konsumen PT Kereta Api Indonesia (KCI)	Prosedur, Jadwal kegiatan, Rutinitas), (X3) Phsyical Evidence (An-Attention creating, As a massage creating, An effect creating)	menggunakan 140 responden serta Teknik pengambilan sampel menggunakan non-probability sampling dengan proporsional Purposive Sampling.	sebesar 0,177 atau 17,7%, Process (X2) berpengaruh terhadap Kepuasan Konsumen (Y) dengan hasil pengolahan data sebesar 0,020 atau 2%, Phsyical Evidence berpengaruh terhadap Kepuasan Konsumen (Y) dengan hasil pengolahan data sebesar 0,617 atau 61,7%. Secara simultan People (X1), Process (X2), Phsyical Evidence (X3) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Konsumen (Y) dengan hasil olah data 0,551 atau 55,1%
5	Mappedeceng R., Iskandar F., Rustiela D., 2022, Pengaruh People dan Phsyical Evidence terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap pada RSUD Ahmad Ripin Muaro Jambi	(Y) Kepuasan Konsumen (Keluhan Pasien, Penilaian, Pengaduan), (X1) People (Ramah, Informatif, Tanggung jawab, Membantu, Kerjasama), (X2) Phsyical Evidence (Desain Fasilitas, Peralatan, Pakaian Karyawan, Kartu	Metode analisis yang digunakan yaitu Deskriptif Kualitatif dengan bantuan skala likert menggunakan kuesioner.	Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara uji parsial People (X1) Tidak berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pasien (Y) dengan nilai signifikan $0.950 > 0,05$, Phsyical Evidence (X2) Berpengaruh Positif dan Signifikan terhadap Kepuasan Pasien (Y) dengan

		nama).		nilai signifikan sebesar $0,000 < 0,05$. Akan tetapi, secara simultan bahwa People (X1) dan Phsycal Evidence (X2) Berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pasien (Y) Rawat Inap pada RSUD Ahmad Ripin Muaro Jambi
6	Karinto S.S., Arifin M. Y., Fadhli K., 2021, Pengaruh People, Process, dan Phsycal Evidence terhadap Kepuasan Konsumen di Masa Pandemi (Studi Kasus Di Café Jangkar Mojoagung)	Kepuasan Konsumen (Y), People (X1), Process (X2), dan Phsycal Evidence (X3)	Metode analisis yang digunakan yaitu kuantitatif, dengan alat analisis Regresi Linier Berganda	Hasil penelitian ini secara parsial People (X1) memiliki nilai signifikan sebesar $0,000 < 0,05$ maka People berpengaruh terhadap Kepuasan Konsumen (Y), Process (X2) memiliki nilai signifikan sebesar $0,276 > 0,05$ maka Process Tidak Berpengaruh terhadap Kepuasan Konsumen (Y), Phsycal Evidence (X3) memiliki nilai signifikan sebesar $0,000 < 0,05$ maka Phsycal Evidence berpengaruh terhadap Kepuasan Konsumen (Y). secara simultan People (X1), Process (X2), Phsycal Evidence (X3) berpengaruh

				terhadap Kepuasan Kepuasan Konsumen (Y) di masa Pandemi
7	Sanjaya S., Pratiwi N., 2018, Pengaruh People, Process dan Phsycal Evidence terhadap Kepuasan atas Pelayanan pada Perbankan Syariah di Kota Padang	(Y) Kepuasan Atas Pelayanan (Harapan dan Kinerja), (X1) People (Sikap, Penampilan, Pengetahuan, Attitude), (X2) Process (Prosedur, Tugas, Jadwal, Mekanisme, Aktivitas lainnya), (X3) Phsycal Evidence (Desain Dalam, Desain Luar, Kelengkapan Alat, Ruang Tunggu, Fasilitas).	Metode yang digunakan tergolong penelitian Deskriptif Kausatif. Dengan menggunakan alat analisis Regresi	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa People (X1) memiliki nilai signifikan sebesar - 0,02 yang artinya People berpengaruh terhadap Kepuasan atas Pelayanan (Y) Pada Perbankan Syariah di Kota Padang, Process (X2) memiliki nilai signifikan sebesar 0,17 yang artinya Process Tidak berpengaruh Kepuasan atas Pelayanan (Y) pada Perbankan Syariah Di Kota Padang, Phsycal Evidence (X3) memiliki nilai signifikan sebesar 0,29 yang artinya Phsycal Evidence Tidak berpengaruh terhadap Kepuasan atas Pelayanan (Y) Pada Perbankan Syariah di Kota Padang

Sumber: Jurnal Penelitian Terkait

Berdasarkan penelitian terdahulu pada tabel diatas yang dilakukan oleh Kurniawan (2019), Siti *et al.* (2022), Setianto *et al.* (2020), Karinto *et al.* (2021), serta Sanjaya dan Pratiwi (2018), tentang pengaruh *People* terhadap kepuasan konsumen

didapatkan hasil berpengaruh positif dan signifikan, sedangkan pada penelitian yang dilakukan oleh Mappedeceng *et al.* (2022), tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Pada penelitian mengenai pengaruh *Process* terhadap kepuasan konsumen pada penelitian yang dilakukan oleh Iffan *et al.* (2018), Siti *et al.* (2022), dan Setianto *et al.* (2020), didapatkan hasil berpengaruh positif dan signifikan, sedangkan pada penelitian yang dilakukan oleh Sanjaya dan Pratiwi (2018) dan Karinto *et al.* (2021), tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Pada penelitian mengenai *Phsycal evidence* terhadap kepuasan konsumen yang dilakukan oleh Kurniawan (2019), Iffan *et al.* (2018), Siti *et al.* (2022), Setianto *et al.* (2020), Mappedeceng *et al.* (2022) dan Karinto *et al.* (2021), didapatkan hasil berpengaruh positif dan signifikan, sedangkan pada penelitian yang dilakukan oleh Sanjaya dan Pratiwi (2018), tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen.

2.2 Kajian Teoritis

2.2.1 Bauran Pemasaran (Marketing Mix)

Menurut Kotler dan Armstrong (2018) dalam (Napitupulu *et al.*, 2021) Bauran Pemasaran (*Marketing Mix*) adalah sistem penyaluran pemasaran sebagai penyerahan nilai yang ditawarkan untuk menambah nilai bagi pelanggan atau konsumen. Dimana suatu perusahaan memiliki desain dalam membentuk segmen sasaran dan menyalurkan melalui distribusi sebagai salah satu strategi untuk mencapai tujuan perusahaan.

Bauran Pemasaran (*Marketing Mix*) sebagai alat dalam penentuan tingkat

keberhasilan pemasaran dalam perusahaan. Sehingga strategi tersebut dapat mempengaruhi konsumen/pelanggan untuk dapat melakukan pembelian, maka perusahaan dapat menghasilkan dan menjual produk atau jasa untuk memberi kepuasan tersendiri bagi konsumen (Indrasari, 2019).

Komponen Bauran Pemasaran yang menjadi bahan pertimbangan dalam pengambilan keputusan yang dikemukakan oleh Kotler (2018) disebut bauran pemasaran tradisional (*traditional marketing mix*) yang terdiri dari 4P yaitu Product (Produk), Price (Harga), Place (Tempat), dan Promotion (Promosi). Lalu menurut Zeithaml et al. (2010) bahwa pada pemasaran sektor jasa (Perbankan) perlu diperluas dengan komponen *non-traditional marketing mix* yaitu terdiri dari People (Orang/Karyawan), Process (Proses), dan Physical Evidence (Bukti Fisik).

2.2.2 Kepuasan Pelayanan

Kepuasan menurut Umar (2005:65) dalam (Indrasari, 2019) yaitu suatu perasaan yang timbul dari konsumen apakah sesuai dengan harapan atas apa yang diterimanya. Sedangkan menurut Kotler & Keller (2012) Kepuasan Konsumen merupakan perasaan atas kinerja yang diberikan dan didapat sehingga menimbulkan perasaan senang atau kecewa. Faktor kepuasan menjadi tolak ukur akan respon yang diberikan konsumen antara kesesuaian dan ketidaksesuaian atas apa yang telah dirasakan, maka dari itu perlu mengevaluasi faktor-faktor untuk meminimalisir kurangnya ketidaksesuaian serta harapan dengan kepuasan konsumen (Nasution, 2004).

Lovelock (2019) berpendapat dalam (Sulistiyowati, 2018) bahwa kepuasan merupakan reaksi sesudah melakukan aktivitas pembelian, sehingga muncullah reaksi berupa kemarahan, penyesalan, ketidaksukaan, ketidakpuasan, biasa saja, kesenangan dan kegembiraan. Reaksi tersebut perlu diketahui oleh sebuah perusahaan atau instansi terkait, karena hal tersebut berkaitan dengan strategi manajemen pemasaran seperti kesetiaan pelanggan, pangsa pasar serta pendapatan dan keuntungan perusahaan. Maka dengan itu respon kepuasan dapat berdampak positif dan menjadi kekuatan bagi perusahaan dalam jangka panjang untuk memperoleh keuntungan. Disisi lain, dampak kepuasan yang didapat konsumen akan menyebarkan berita positif terhadap orang lain terkait perusahaan tersebut.

Harapan dan kinerja merupakan 2 elemen yang mempengaruhi sebuah kepuasan konsumen, harapan sebagai respon perasaan setelah menggunakan atau memakai sebuah produk yang telah dibeli atau diterima. Kinerja sebagai persepsi mengenai apa yang telah dikerjakan dalam menggunakan produk atau pelayanan dalam pembelian produk. Jadi, kedua elemen tersebut sebagai arti serta pandangan mengenai sebuah kepuasan yang telah didapatkan ataupun tidak didapatkan konsumen. (Yamit, 2005).

Perusahaan memiliki keinginan untuk dapat memuaskan segala kebutuhan konsumen. Hal tersebut menjadi salah satu faktor dalam kelangsungan operasional sebuah perusahaan, serta meningkatkan kepercayaan konsumen terhadap perusahaan. Kepuasan terhadap produk dan jasa yang diberikan berdampak pada pembelian kembali jika kebutuhan yang sama muncul kembali. Sehingga pembelian ulang

menjadi salah satu keuntungan penjualan yang cukup besar pada sebuah perusahaan, dan perusahaan dapat memiliki keunggulan serta daya saing yang cukup kuat dalam berkompetitif menghadapi pesaing (Indrasari, 2019).

Kepuasan pelanggan menurut Tjiptono, (1995) berpendapat bahwa pelanggan yang senang memberikan sejumlah keuntungan antara lain:

1. Ada kedamaian antara bisnis dan pelanggannya.
2. Menawarkan landasan yang kokoh untuk pembelian di masa mendatang.
3. Memfasilitasi pengembangan loyalitas merek.
4. Ciptakan word-of-mouth yang positif dan bermanfaat bagi bisnis.
5. Pendapat basis klien tentang perusahaan membaik.
6. Jumlah uang yang dihasilkan dapat diskalakan.

Menurut kutipan Gaspers (2012) dalam (Indrasari, 2019) kebahagiaan pelanggan didasarkan pada pemenuhan atau melebihi harapan mereka. Perspektif dan harapan konsumen dibentuk oleh hal-hal berikut:

1. Keinginan dan kebutuhan konsumen dalam kaitannya dengan interaksi mereka dengan bisnis terkait.
2. Sejarah penggunaan barang-barang perusahaan atau barang-barang pesaing.
3. Pengalaman dari orang terdekat, keluarga, dan teman.

Menurut Lupiyoadi (2001) yang dikutip dalam (Hermanto, 2019) bahwa ada 5 aspek utama yang mempengaruhi kepuasan konsumen yaitu :

a. Kualitas Produk

Suatu produk yang ditawarkan dan digunakan konsumen berkualitas serta dapat

memenuhi kebutuhan, maka konsumen akan merasa puas.

b. Kualitas Pelayanan

Pelayanan yang baik serta sesuai dengan apa yang diharapkan, maka konsumen akan merasa puas.

c. Emosional

Pelanggan yang menggunakan barang dan jasa dari perusahaan populer melaporkan merasa lebih puas dengan pembelian mereka dan lebih yakin bahwa orang lain akan terkesan oleh mereka.

d. Harga

Salah satu cara untuk membuat pelanggan senang adalah dengan menawarkan harga murah untuk barang-barang berkualitas tinggi.

e. Biaya

Produk atau jasa pada suatu perusahaan, jika tidak terdapat biaya tambahan atau yang menimbulkan munculnya biaya maka akan cenderung menjadi kepuasan atas produk atau jasa tersebut.

Kotler (1994) pada (Tjiptono, 2005) berpendapat bahwa Metode dalam melakukan pengukuran kepuasan pelanggan yaitu :

1. Sistem keluhan dan saran

Perusahaan dapat membuka saran atau kritik untuk memberikan kesempatan kepada pelanggan untuk menyampaikan keluhan yang pernah dialami, serta saran untuk dapat memperbaiki atau mendapat masukan dari pelanggan.

2. Ghost Shopping

Perusahaan mempekerjakan salah seorang sebagai pembeli/*customer*, disitu untuk menggali informasi mengenai kekurangan serta kelebihan produk dan jasa berdasarkan pengalaman yang dialami.

3. Lost Customer Analysis

Perusahaan menjalin hubungan dengan pembeli/*customer* yang telah beralih pada perusahaan//pemasok lain, untuk mengetahui mengapa hal tersebut terjadi.

4. Survei Kepuasan Pelanggan

Perusahaan melakukan penelitian dengan cara survei, sehingga perusahaan mendapatkan tanggapan dan umpan balik apakah mendapat respon positif atau negatif dari *customer*.

Dalam arti luas, layanan pelanggan adalah setiap usaha yang dilakukan untuk memenuhi tuntutan dan keinginan klien seseorang. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), melayani adalah tindakan mempersiapkan kebutuhan diri sendiri, sedangkan pelayanan adalah tindakan mengurus kebutuhan orang lain. “Pelayanan” mengacu pada “proses pemenuhan kebutuhan aktivitas manusia sehari-hari”, yang merupakan bagian dari “proses kehidupan masyarakat yang rutin dan berkesinambungan” (Indrasari, 2019).

Menurut Kotler (2005) pada (Yuwono & Yuwana, 2017a) pelayanan merupakan tindakan salah satu pihak ke pihak lainnya, yang pada dasarnya tidak berwujud serta tidak mengubah kepemilikan. Pelayanan yang telah diberikan oleh sebuah perusahaan dan memiliki kualitas yang baik akan menimbulkan kepuasan serta

pembelian ulang oleh pelanggan. Pelaksanaan pelayanan dapat ditetapkan dengan standar yang sesuai untuk dapat hasil maksimal. Standar manajemen berupa perencanaan, pelaksanaan, pengawasan, dan evaluasi atas kegiatan pelayanan agar dapat menghasilkan kepuasan terhadap pihak yang menggunakannya.

Pelayanan sebagaimana didefinisikan oleh Supriyono (2000) dalam (Indrasari, 2019) adalah setiap kegiatan yang diselenggarakan oleh suatu organisasi untuk memenuhi kebutuhan pelanggannya dengan cara yang meninggalkan kesan abadi; pelanggan yang puas lebih cenderung untuk terus menggunakan produk atau layanan perusahaan, menjadikan kepuasan pelanggan sebagai faktor penting dalam memenangkan klien baru. Penyediaan setiap kegiatan atau manfaat dari satu pihak ke pihak lain yang tidak mengarah pada kepemilikan sesuatu, dan yang penciptaannya dapat digabungkan atau tidak dengan produk fisik, adalah definisi lain dari layanan.

Pelayanan kepada pelanggan merupakan suatu kepedulian terhadap konsumen sehingga menjadi salah satu alat dalam strategi pemasaran untuk menghadapi atau memenangkan kontes dengan selisih yang lebar. Dengan memainkan peran sentral dalam ide layanan bersama dengan prinsip lain seperti layanan pelanggan, layanan pelanggan, dan layanan terbaik. Oleh karena itu, pelayanan terbaik harus mengutamakan klien dan mampu memenuhi keinginannya semaksimal mungkin (Indrasari, 2019).

Salah satu definisi penyedia layanan adalah entitas yang menawarkan dan memberikan beberapa jenis layanan kepada pelanggan. Dalam perusahaan yang bertujuan mencari keuntungan berarti kegiatan yang berhubungan dengan komersial

merupakan pihak-pihak seperti perseorangan, badan usaha swasta, badan usaha milik negara. Kegiatan yang tidak bertujuan komersial atau tidak mencari keuntungan seperti pelayanan pada pemerintahan, dimana bidang tersebut termasuk penyedia pelayanan secara umum. Konsumen dan pihak lain yang memperoleh layanan dari penyedia layanan disebut sebagai pelanggan. Pelanggan yang membayar layanan agar keinginan dan kebutuhan mereka terpuaskan dan masalah mereka terpecahkan. Customer berhak atas pelayanan yang terbaik dan optimal karena telah menjadi bagian penting dalam ekosistem pada suatu perusahaan (Barata, 2003).

Jenis pelayanan pada suatu perusahaan terhadap pihak yang membutuhkan pelayanan atau customer yaitu:

1. Pemberian layanan hanya jasa
2. Layanan dalam penyediaan serta distribusi barang
3. Layanan yang berkaitan dengan jasa dan distribusi barang.

Jenis pelayanan tersebut bergantung pada kebutuhan, keinginan serta kemampuan pada pihak penyedia layanan (Barata, 2003).

Layanan dapat disampaikan secara lisan, tertulis, atau secara langsung, seperti yang dijelaskan oleh Kotler (2005) pada (Yuwono & Yuwana, 2017).

a. Layanan dengan lisan

Petugas humas (PR), layanan informasi (IS), dan sektor lainnya memberikan layanan lisan dengan berbicara dengan mereka yang menginginkan klarifikasi atau informasi lebih lanjut.

b. Layanan dengan tulisan

Jenis layanan yang paling umum digunakan dalam penyelesaian proyek adalah layanan tertulis. tidak hanya dalam hal jumlah, tetapi juga peran yang mereka mainkan. Dalam hal menghemat uang, layanan tertulis, terutama yang disediakan dalam jarak jauh, sangat efektif. Salah satu pertimbangan dalam memberikan layanan secara tertulis adalah seberapa cepat masalah dapat diproses dan solusinya diterapkan (dengan mengetik, menandatangani, dan mengirimkan dokumen ke pihak yang tepat).

c. Layanan dengan perbuatan

Kebanyakan orang di kelas menengah ke bawah terlibat dalam tindakan pelayanan daripada hanya basa-basi. Oleh karena itu, hasil dari suatu tindakan atau pekerjaan bergantung pada tingkat pengalaman dan kemampuan petugas dalam melakukan tindakan atau tugas tersebut.

Salah satu cara untuk memandang etika dalam pelayanan adalah sebagai rantai keputusan yang dibuat seseorang tergantung pada pola perilaku yang sudah mapan. Karena investasi emosional yang mereka miliki dalam pekerjaan mereka sebagai penyedia layanan masyarakat, mereka membutuhkan perhatian dan perlakuan yang menghangatkan hati mereka. Sementara itu, etika mengacu pada perilaku yang baik, yang meliputi keadaan mental dan emosional seseorang, serta keyakinan moral mereka dan suara hati nurani mereka yang tenang. Norma mencakup berbagai topik, seperti sikap dan perilaku, presentasi fisik, penggunaan bahasa, bahasa tubuh, dan bahkan protokol pertanyaan. Secara umum, etika menentukan hal-hal berikut (Indrasari, 2019):

1. Sikap dan perilaku

Sikap dan perilaku merupakan bagian kepentingan dalam etika pelayanan. Dalam prakteknya harus memiliki sikap yang sopan satun dan baik, serta menunjukkan perilaku professional secara kepribadian seseorang dan citra perusahaan.

2. Penampilan

Istilah "penampilan luar" mengacu pada penampilan luar seseorang secara keseluruhan, termasuk pakaian, kebersihan pribadi, dan dandanannya.

3. Cara berpakaian

Untuk berpakaian dengan baik, seseorang harus menggunakan pakaian yang rapi dan pas dalam kombinasi yang bagus. Kenakan seragam jika polisi telah mengeluarkannya sebelum batas waktu.

4. Cara berbicara

Belajar bahasa berarti belajar berkomunikasi dengan pelanggan. Karyawan berkomunikasi langsung dengan pelanggan, oleh karena itu mereka harus dapat melakukannya dengan cara yang jelas, singkat, dan tidak terlalu bertele-tele.

5. Gerak-gerik

Ekspresi wajah, pandangan mata, gerakan tangan, lengan, tungkai, dan kaki adalah contoh-contoh gestur.

Indikator dalam kepuasan pelayanan menurut Aritonang, (2005) adalah profesionalisme pelayanan, ketanggapan pelayanan, keberadaan pelayanan, dan ketepatan waktu pelayanan. Profesionalisme dalam layanan pelanggan mencakup hal-hal seperti terus terang dengan informasi, memiliki staf yang memadai, memiliki staf

dengan keterampilan yang diperlukan, dan menyediakan teknologi yang diperlukan. Kemampuan karyawan untuk membuat keputusan yang tepat, ketepatan pelayanan yang dilaksanakan, efisiensi pemenuhan kebutuhan pelanggan, dan kepentingan yang ditempatkan pada kebutuhan pelanggan adalah semua komponen daya tanggap layanan. Layanan ada jika dan hanya jika menyediakan semua fitur yang dijanjikan, termasuk kemampuan untuk melakukan transaksi kapan saja. Jam kerja yang akurat adalah bagian dari pengiriman layanan yang tepat waktu.

2.2.3 People

People (orang) yang memberikan layanan langsung kepada pelanggan memainkan peran penting dalam membangun kepercayaan dan loyalitas. Memanfaatkan keterampilan dan keahlian karyawan yang berbagi visi perusahaan sangatlah penting. Orang yang bekerja di industri jasa, apakah mereka pemasok, penjual, atau pelanggan (Grewal & Levy, 2010).

People adalah semua orang yang memiliki bagian dalam penyajian layanan yang mungkin berdampak pada pandangan pelanggan, sebagaimana dinyatakan oleh Zeithaml (2010) pada (Aisyah et al., 2022). Karyawan, klien, dan pengguna lain dalam ekosistem layanan dianggap sebagai bagian dari variabel ini. Individu yang berperan sebagai penyedia jasa memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kualitas jasa yang ditawarkan dalam pemasaran jasa. Pilihan manajemen sumber daya manusia termasuk mempekerjakan, mengembangkan, menginspirasi, dan memimpin karyawan.

Karyawan sebagaimana didefinisikan oleh Lupiyoadi (2001) pada (Aisyah et al., 2022) merupakan bagian vital dari setiap bisnis jasa, karena merekalah yang berhubungan langsung dengan pelanggan dan barang yang mereka pesan. Penampilan karyawan, serta sikap mereka dan bagaimana mereka berinteraksi dengan pelanggan, dapat membuat atau menghancurkan bisnis (Vinet & Zhedanov, 2011).

Elemen *people* menurut Hasan (2012) pada (Nunut Pangestu, 2020) memiliki 2 aspek, yaitu :

1. Service People

Orang-orang di industri jasa sering memiliki dua pekerjaan: menyediakan layanan dan memasarkannya ke pelanggan baru. Pelanggan mungkin senang dan tetap setia pada suatu bisnis jika pelayanan yang mereka dapatkan cepat, sopan, lengkap, dan benar.

2. Customer

Hubungan antara pelanggan adalah komponen kunci. Klien didorong untuk berbagi pemikiran mereka tentang kualitas layanan perusahaan dengan klien lain. Pemilihan, pelatihan, motivasi, dan pengelolaan sumber daya manusia sangat penting untuk keberhasilan bisnis jasa.

Menurut Lupiyoadi (2001) pada (Selang, 2016) terdapat 4 pengaruh dari *people* yang mempengaruhi pelanggan, antara lain :

1. Contractors

Keputusan pembelian konsumen sangat dipengaruhi oleh orang-orang yang sering berhubungan dekat dengan mereka.

2. Modifier

Orang memiliki sedikit atau tidak berpengaruh pada pelanggan namun sering berinteraksi dengan mereka.

3. Influencers

Orang berdampak pada keputusan pembelian pelanggan tanpa benar-benar berinteraksi dengan mereka.

4. Isolated

Orang tidak termasuk dalam bauran pemasaran dan jarang berinteraksi dengan audiens target. Sumber daya manusia, entri data, dan anggota administrasi penjualan adalah contoh yang baik.

Indikator *people* yang dikemukakan oleh Gasperz (2012) pada (Sanjaya & Yulianty, 2017) yaitu keramahan karyawan, kecepatan karyawan, kesungguhan karyawan dan kemampuan komunikatif karyawan.

2.2.4 Process

Proses mencakup semua metode, mekanisme, dan aliran aktivitas nyata yang digunakan untuk memasok layanan (Vinet & Zhedanov, 2011), menurut (Kotler, 2018) pada (Setianto et al., 2020) proses menggambarkan bagaimana bisnis memenuhi kebutuhan setiap individu klien.. Dimulai dengan pelanggan melakukan pemesanan dan berakhir saat pembelian itu terpenuhi. Beberapa bisnis telah mengembangkan praktik khusus untuk berurusan dengan klien dan memikat pembeli untuk mencoba dagangan mereka. Untuk memastikan bahwa mereka yang menggunakan layanan

publik pemerintah senang, sistem telah dikendalikan untuk mendukung mereka yang menggunakannya, tidak seperti bisnis swasta. Itu sebabnya, ketika kita berbicara tentang proses pemasaran, kita berbicara tentang keseluruhan sistem yang terjadi selama implementasi dan menentukan tingkat kualitas yang dapat memberikan kebahagiaan kepada konsumennya.

Ada lima elemen utama dalam bauran pemasaran, dan Payne (2008) dalam (Aisyah et al., 2022) menjelaskan bahwa proses menghasilkan dan memasok layanan kepada pelanggan. Dalam ekonomi berbasis layanan, cara penyampaian layanan dianggap integral dengan layanan itu sendiri. Menurut Lupiyoadi (2001), sebagaimana dikutip dalam (Ningratri, 2017), “proses sebagai gabungan dari semua kegiatan, umumnya terdiri dari prosedur, jadwal kerja, mekanisme, kegiatan, dan hal-hal rutin” (berkaitan dengan pembuatan dan pendistribusian layanan kepada pengguna akhir). Menurut Yazit (2005) yang dikutip dalam (Aisyah et al., 2022), aspek proses ini menunjukkan tindakan yang dilakukan bisnis untuk menyediakan pelanggannya. Tingkat keterlibatan pelanggan dengan layanan diukur dengan serangkaian tindakan atau proses proses.

Memilih bank mungkin sangat dipengaruhi oleh seberapa cepat dan mudah nasabah dapat membuka rekening, mengajukan pinjaman, dan menggunakan layanan perbankan lainnya (Suryani, 2017). Layanan pelanggan sangat penting dalam bisnis perbankan karena tingkat persaingan yang ketat. Industri perbankan harus mengatasi masalah ini secara langsung dengan menawarkan dukungan terbaik kepada konsumen (Nunut Pangestu, 2020).

(Lupiyoadi, 2001) dalam (Selang, 2016) bahwa proses memiliki 2 perbedaan yaitu:

1. Complexity

Dalam hal ini berhubungan dengan langkah-langkah dan tahap dalam proses

2. Divergence

Berhubungan dengan adanya perubahan dalam langkah tahap proses.

Prosedur ini mencontohkan bagaimana berbagai komponen bauran pemasaran diintegrasikan untuk memberikan tingkat layanan tertinggi setiap saat. Pelanggan memilih metode cepat dan sederhana untuk mendapatkan apa yang mereka butuhkan. Oleh karena itu, bisnis harus memfasilitasi prosedur yang cepat dan sederhana untuk pelanggan mereka sepanjang penggunaan produk mereka. Menurut penelitian (Purnama & Murwatiningsih, 2014) pelanggan lebih menyukai metode yang disederhanakan untuk memperoleh layanan.

Menurut Tjiptono (2000) dalam (Iffan et al., 2018) terdapat beberapa indikator dalam proses yaitu :

1. Ketepatan

Akurasi memerlukan dua fitur utama: keandalan dan konsistensi kinerja. Ini menunjukkan bahwa organisasi menyediakan layanan berkualitas tinggi sejak awal, serta memenuhi janjinya dengan cara yang konsisten dan dapat diandalkan.

2. Kecepatan

Quickness atau daya tanggap, dalam artian para pekerja selalu tersedia dan bersemangat untuk membantu konsumennya.

3. Kemudahan

Kemampuan yang mudah ditemukan dan didekati (approachability). Ini menyiratkan bahwa fasilitas layanan berlokasi strategis, pelanggan memiliki waktu tunggu yang singkat, dan perusahaan dapat dijangkau melalui berbagai cara yang nyaman.

2.2.5 Physical Evidence

Menurut Zeithaml (2010) dalam (Sanjaya & Yulianty, 2017) Fasilitas fisik adalah sesuatu yang benar-benar memengaruhi pilihan pelanggan untuk membeli dan memanfaatkan layanan yang diberikan. Bangunan, peralatan, perlengkapan, logo, warna, dan segala sesuatu yang digunakan sehubungan dengan layanan yang ditawarkan, seperti tiket, sampul, label, dan sebagainya, semuanya dianggap sebagai bagian dari fasilitas fisik. Bukti fisik adalah pengaturan di mana layanan dikembangkan dan disampaikan kepada pengguna akhir, seperti yang dijelaskan oleh. (Lupiyoadi, 2001) pada (Aisyah et al., 2022).

Infrastruktur pendukung memiliki peran yang signifikan dalam pemasaran jasa, seperti yang dikemukakan oleh Nirwana (2004) dalam (Nugroho & Japarianto, 2013). Karena banyak layanan yang berhadapan langsung dengan pelanggan tidak dapat diberikan tanpa infrastruktur tambahan. Keberlanjutan keberadaan layanan ini akan didukung sebagai hasilnya. Pelanggan akan lebih mudah memahami nilai layanan jika ada komponen aktual untuk mendukungnya. Tidaklah cukup bagi pemasar untuk berfokus pada aspek layanan yang tidak berwujud seperti infrastruktur layanan pelanggan saat mengembangkan produk. Pelanggan mempertimbangkan lokasi fisik

bisnis, serta faktor lain termasuk kualitas fasilitas gedung berpendingin, peralatan telekomunikasi, dan perabot kantor.

Pertemuan langsung pelanggan dengan produk atau fitur sebelum dan sesudah layanan diberikan adalah bukti nyata dalam kasus ini. Untuk memperkuat positioning dan citra perusahaan serta memperluas jangkauan produk (*product surround*), pemasar dalam industri jasa harus memberikan petunjuk praktis untuk aspek intangible dari layanan yang mereka berikan. Konsumen mungkin memiliki kepercayaan terhadap kualitas barang yang ditawarkan oleh perusahaan karena bukti fisik yang diberikan. Ketika pelanggan memiliki kepercayaan pada suatu perusahaan, mereka cenderung tidak menebak-nebak sendiri tentang membeli barang dagangannya. Bukti fisik seperti penggunaan peralatan yang sesuai dengan standar peraturan dan kinerja yang optimal mendukung suatu pelayanan, dapat dirasakan langsung oleh konsumen selama kegiatan pelayanan dan menjadi dasar untuk mengidentifikasi harapan konsumen, yang pada gilirannya dapat menumbuhkan loyalitas konsumen dan memiliki efek pada pembelian di masa depan (Nunut Pangestu, 2020).

Ada tiga pendekatan dalam manajemen strategis bukti fisik, yaitu (Nugroho & Japarinto, 2013) :

1. An attention-creating medium

Untuk menarik klien dari target pasar mereka, penyedia layanan harus menonjol dari persaingan dan menyediakan lokasi fisik yang menarik.

2. *As a message-creating medium*

Mempekerjakan isyarat visual seperti sebagai simbol atau bahasa tubuh untuk menyampaikan informasi kunci kepada audiens target tentang fitur produk.

3. *An effect-creating medium*

Penggunaan elemen estetika terpadu, seperti warna, pola, musik, dan desain, untuk menyampaikan citra yang berbeda dari barang atau jasa yang disediakan.

Indikator pada Bukti Fisik menurut Zeithaml (2010) pada (Iffan et al., 2018) yaitu:

1. *Exterior Appearance* (Tampilan Luar)

Exterior Appearance meliputi bagian depan bangunan, papan nama, tempat parkir, cat atau warna, tempat parkir, lingkungan sekitar, dan posisi.

2. *Interior Appearance* (Tampilan Dalam)

Interior Appearance mencakup hal-hal seperti furnitur, papan nama, pencahayaan, tata letak, meja depan, suhu, tingkat kelembapan, dan kualitas udara.

3. *Other Tangibles* (Wujud Lain)

Other Tangibles terdiri dari website promosi, seragam perusahaan, flyer, networking, spanduk, dan gratis untuk pelanggan.

2.2.6 Kajian Keislaman

1. Kepuasan Pelayanan

Tugas seorang pelayan tidaklah semudah membalikkan telapak tangan. Sering kali terjadi benturan antara tekanan eksternal seperti keluhan pengguna jasa dan tekanan internal seperti tuntutan kerja yang berat dan kecilnya gaji. Disitulah perlunya

sandaran iman sebagai penguat motivasi kita dalam melayani setiap orang. Allah Swt berfirman dalam surah At-Taubah ayat 105:

وَقُلْ اَعْمَلُوا فَسَيَرَى اللّٰهُ عَمَلَكُمْ وَرَسُولُهُ وَالْمُؤْمِنُونَ وَسَتُرَدُّونَ اِلَىٰ عِلْمِ الْغَيْبِ
وَالشَّهَادَةِ فَيُنَبِّئُكُمْ بِمَا كُنْتُمْ تَعْمَلُونَ

Artinya: “Dan Katakanlah, “Bekerjalah kamu, maka Allah akan melihat pekerjaanmu, begitu juga Rasul-Nya dan orang-orang mukmin, dan kamu akan dikembalikan kepada (Allah) Yang Mengetahui yang gaib dan yang nyata, lalu diberitakan-Nya kepada kamu apa yang telah kamu kerjakan.” Q.S At-Taubah (9): 105.

Hasbi Ash-Shiddieqy menafsirkan bahwa membagi tujuan bekerja (beramal) bagi seorang muslim menjadi empat yaitu tujuan dunia, akhirat, diri sendiri dan umat. Setiap pekerjaan tersebut akan mendapatkan balasannya baik di dunia maupun di akhirat. Tujuan pelayanan pendidikan yang paling mulia adalah ketika pelayanan tersebut berorientasi ukhrawi berbasiskan pemberdayaan umat. Selain itu, ayat diatas menunjukkan betapa besarnya pengawasan terhadap segala pekerjaan. Ketika menjalankan fungsi pelayanan pendidikan, dia akan senantiasa diawasi oleh Allah Swt dan orang-orang mukmin disekitarnya. Sehingga pekerjaan tersebut akan dimintai pertanggung jawaban oleh Allah dan orang-orang mukmin sebagai konsekuensi pengawasan tadi. Lebih jauh lagi, segala pekerjaan kita akan ditampilkan dihadapan Allah SWT, Rasulullah, dan orang-orang beriman (Syahrial, 2021).

2. *People*

Landasan hukum syariah mengenai people didalam perbankan syariah tidak hanya diperhatikan dalam hal perilaku people didalam Islam, perbankan syariah juga

harus memperhatikan cara berpakaian dan penampilan dalam Islam. Perspektif Islam terdapat pada Al-Qur'an Surat Al A'Raaf ayat 26:

يَبْنِيَّ آدَمَ قَدْ أَنْزَلْنَا عَلَيْكَ لِبَاسًا يُورِي سَوْءَاتِكُمْ وَرِيثًا وَ لِبَاسُ التَّقْوَى ذَلِكَ خَيْرٌ ذَلِكَ
مِنْ آيَاتِ اللَّهِ لَعَلَّهُمْ يَذَّكَّرُونَ

Artinya: "Hai anak Adam, sesungguhnya Kami telah menurunkan kepadamu pakaian untuk menutup auratmu dan pakaian indah untuk perhiasan. Dan pakaian takwa itulah yang paling baik. Yang demikian itu adalah sebahagian dari tanda-tanda kekuasaan Allah, mudah-mudahan mereka selalu ingat." (QS. Al A'Raaf : 26).

3. Process

Perspektif Islam mengatur mengenai kecepatan dan kemudahan proses dari pelayanan bahwasannya akan mendapatkan pahala dalam proses kebajikan, terdapat pada Al-Qur'an surat Ali Imran ayat 115:

وَمَا يَفْعَلُوا مِنْ خَيْرٍ فَلَنْ يُكْفَرُوا بِهِ ۗ وَاللَّهُ عَلِيمٌ بِالْمُتَّقِينَ

Artinya: "dan apa saja kebajikan yang mereka kerjakan, maka sekali-kali mereka tidak dihalangi (menenerima pahala)nya; dan Allah Maha Mengetahui orang-orang yang bertakwa." (QS. Ali Imran: 115).

4. Phsyical Evidence

Bukti fisik dalam Perspektif Islam terdapat pada hadist, sebagai berikut:

عَنْ سَعْدِ بْنِ أَبِي وَقَّاصٍ عَنْ أَبِيهِ عَنِ النَّبِيِّ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ إِنَّ اللَّهَ طَيِّبٌ يُحِبُّ
الطَّيِّبَ نَظِيفٌ يُحِبُّ النَّظَافَةَ كَرِيمٌ يُحِبُّ الْكِرَامَ جَوَادٌ يُحِبُّ الْجَوَادَ فَتَطْفُؤْ أَفْنِيَّتَاكَ

Artinya: "Sesungguhnya Allah itu baik, mencintai kebaikan, bahwasanya Allah itu bersih, menyukai kebersihan, Dia Maha Mulia yang menyukai kemuliaan, Dia Maha Indah menyukai keindahan, karena itu bersihkan tempat-tempatmu". (HR. Turmudzi).

2.3 Hubungan Antar Variabel

2.3.1 Pengaruh *People* terhadap Kepuasan Pelayanan

Menurut Nirwana, (2004) dalam (Nugroho & Japarinto, 2013) mendefinisikan *People* sebagai orang yang secara langsung dalam memberikan pelayanan terhadap konsumen pada saat melakukan pembelian barang atau produk.

People berkaitan erat dengan suatu kepuasan atas pelayanan perbankan, dimana sebagai orang yang berhadapan secara langsung dengan konsumen dalam memberikan pelayanan. *People* menjadi bagian penting untuk menciptakan sebuah loyalitas serta kepuasan atas pelayanan (Grewal & Levy, 2010). Menurut Hurriyati, (2005) bahwa *service people* dalam pelayanan yang baik yaitu dengan baik, cepat, ramah, teliti, dan akurat dapat membangun sebuah kepuasan terhadap perusahaan serta mempertahankan atau bahkan meningkatkan nama baik perusahaan.

Pada penelitian yang dilakukan oleh Kurniawan, (2019) yang berkesimpulan bahwa *People* berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah, dimana pelayanan yang baik dan bermutu harus didukung dengan adanya sumber daya manusia dalam perbankan yang profesional. Hal tersebut sejalan dengan penelitian Rakhman (2019), (Aisyah et al., 2022), dan (Wedding et al., 2020) menyatakan variabel *people* dengan hasil berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Artinya jika *People* dapat ditingkatkan maka kepuasan nasabah atas pelayanan akan meningkat. Berbeda dengan penelitian yang dilakukan Arda, (2020) bahwa variabel *people* secara parsial tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelayanan.

2.3.2 Pengaruh *Process* terhadap Kepuasan Pelayanan

Process sebagai kegiatan atau alur yang berkaitan dengan bagaimana pelayanan yang diberikan kepada konsumen dalam melakukan pembelian barang atau produk sesuai dengan keinginan dan kebutuhan (Sukotjo & Sumanto, 2010).

Process dalam kaitannya dengan Kepuasan Pelayanan yaitu dengan kecepatan proses dalam menangani atas keluhan masalah yang dialami nasabah dalam hal pembelian produk, maka nasabah akan merasa diperhatikan dan dilayani secara baik dengan begitu terciptanya kepuasan atas pelayanan yang diberikan (Sanjaya & Yuliastanty, 2017).

Pada penelitian yang dilakukan oleh Iffan et al., (2018) yang berkesimpulan bahwa *Process* berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan konsumen, dimana apabila sebuah perusahaan dapat memberikan process atau prosedur pelayanan yang cepat, tepat dan sesuai serta memberikan informasi yang jelas maka konsumen akan merasa puas atas pelayanan yang diberikan. Hal tersebut sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Aisyah et al. (2022) dan Simangunsong & Michael, (2018) bahwa proses berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Berbeda dengan hasil penelitian yang dilakukan Kasus et al. (2021) dan Sanjaya & Yuliastanty, (2017) dimana proses tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan.

2.3.3 Pengaruh *Phsycal Evidence* terhadap Kepuasan Pelayanan

Phsycal Evidence merupakan suatu kondisi yang menggambarkan suasana atau situasi nampak dalam perusahaan (Sukotjo & Sumanto, 2010). Dalam hal ini kaitannya dengan kepuasan pelayanan, yaitu dimana sebagai salah satu bagian dalam pelayanan,

seperti fasilitas yang memadai, peralatan yang lengkap, kebersihan dari lingkungan dan yang lainnya. Kondisi tersebut dapat menentukan kenyamanan dan kepuasan konsumen pada perusahaan tersebut (Aisyah et al., 2022).

Pada penelitian yang dilakukan Kurniawan (2019) dimana *phsycal evidence* berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah. Penelitian tersebut sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Iffan et al., 2018), (Setianto et al., 2020), dan (Sari & Medyani, 2018) bahwa *phsycal evidence* berpengaruh terhadap kepuasan. Akan tetapi, pada penelitian (Sanjaya & Yuliastanty, 2017) menunjukkan hasil bahwa *phsycal evidence* tidak berpengaruh terhadap kepuasan atas pelayanan.

2.3.4 Pengaruh *People, Process, dan Phsycal Evidence* terhadap Kepuasan Pelayanan

Kepuasan Pelayanan sebagai suatu reaksi atau perasaan senang atau kecewa atas apa yang telah diterima dalam hal pelayanan. Sikap tersebut muncul jika kinerja yang diberikan oleh perusahaan sesuai atau bahkan tidak sesuai dengan harapan konsumen. Pelayanan yang diberikan perusahaan terhadap konsumen tidak lepas dari beberapa elemen yaitu *People* (Orang), *Process* (Proses), dan *Phsycal Evidence* (Bukti Fisik). Maka, erat kaitannya antara *People, Process, dan Phsycal Evidence* terhadap Kepuasan atas Pelayanan.

Pada penelitian yang dilakukan oleh (Aisyah et al., 2022) dimana *People, Process, dan Phsycal Evidence* berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Konsumen. Penelitian tersebut sejalan dengan penelitian yang dilakukan (Sanjaya & Yuliastanty, 2017), (Kurniawan, 2019), dan (Setianto et al., 2020). Berbeda dengan

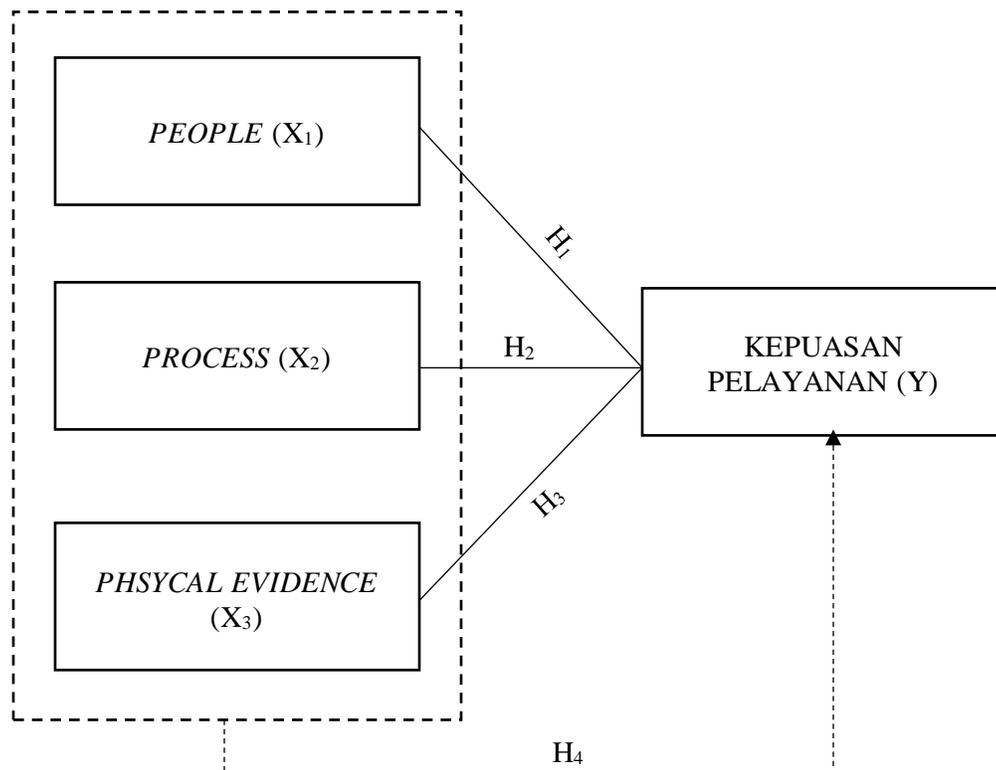
penelitian yang dilakukan oleh (Bathara & Fabianus, 2021) dimana *People*, *Process* dan *Phsycal Evidence* tidak berpengaruh terhadap Kepuasan Pelayanan.

2.4 Kerangka Konseptual

Kerangka konseptual adalah konsep yang memberikan gambaran dan mengarahkan asumsi mengenai variabel-variabel yang akan diteliti. hasil sintesis dari proses berpikir deduktif (aplikasi dari teori) dan induktif (fakta yang ada, atau empiris), kemudian dengan kemampuan kreatif-inovatif menghasilkan konsep atau ide baru yang disebut dengan kerangka konseptual (Abdullah, 2015). Berdasarkan latar belakang, rumusan masalah, hubungan antar variabel, dan penelitian terdahulu, maka peneliti membuat kerangka konseptual sebagai berikut:

Gambar 2. 1

Kerangka Konseptual



Sumber: Diolah oleh Peneliti

Kerangka Konseptual diatas untuk menjelaskan dan menentukan pengaruh variabel independent yaitu *People* (X_1), *Process* (X_2), dan *Phsycal Evidence* (X_3) terhadap variabel dependent yaitu Kepuasan Pelayanan (Y) secara parsial dan secara simultan.

2.5 Hipotesis

Hipotesis pada umumnya diartikan sebagai jawaban (dugaan) sementara dari masalah suatu penelitian. Hipotesis hanya disusun pada jenis penelitian inferensial, yakni jenis penelitian dengan pendekatan kuantitatif yang bertujuan untuk menguji. Pengujian suatu hipotesis selalu melalui teknik analisis statistik inferensial (Sugiyono, 2016). Berdasarkan Hubungan Antar Variabel dan Kerangka Konseptual diatas, maka peneliti menarik Hipotesis penelitian sebagai berikut:

H1 = *People* berpengaruh terhadap Kepuasan Pelayanan pada Bank Tabungan Negara Syariah Kantor Cabang Malang.

H2 = *Process* berpengaruh terhadap Kepuasan Pelayanan pada Bank Tabungan Negara Syariah Kantor Cabang Malang.

H3 = *Phsycal Evidence* berpengaruh terhadap Kepuasan Pelayanan pada Bank Tabungan Negara Syariah Kantor Cabang Malang.

H4 = *People, Process, dan Phsycal Evidence* berpengaruh terhadap Kepuasan Pelayanan pada Bank Tabungan Negara Syariah Kantor Cabang Malang.

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis dan Pendekatan Penelitian

Penelitian yang berjudul “Pengaruh *People, Process, dan Phsycal Evidence* Terhadap Kepuasan Pelayanan pada Bank Tabungan Negara Syariah Kantor Cabang Malang” ini menggunakan pendekatan Kuantitatif. Menurut Margono (1997) dalam (Samsu, 2017) Penelitian Kuantitatif adalah suatu proses menumbuhkan pengetahuan yang menggunakan data berupa angka sebagai alat menemukan keterangan mengenai apa yang ingin kita ketahui dengan berpikir deduktif untuk menurunkan hipotesis, kemudian melakukan pengujian di lapangan. Kesimpulan atau hipotesis tersebut ditarik berdasarkan data empiris. Dengan demikian, penelitian kuantitatif lebih menekankan pada indeks-indeks dan pengukuran empiris. Penelitian ini termasuk dalam penelitian lapangan, yaitu penelitian yang menggunakan data dan informasi yang langsung ditemukan dilapangan atau lokasi penelitian (Abdullah, 2015).

Jenis penelitian ini termasuk dalam metode Survei. Metode survei merupakan metode penelitian yang menggunakan angket (kuesioner) sebagai instrumen utama dalam mengumpulkan data di lapangan. Metode penelitian survei dengan menggunakan instrumen angket (kuesioner) memerlukan responden yang banyak, hal ini dimaksudkan agar validitas temuan penelitian bisa dicapai dengan baik (Samsu, 2017). metode survei ini digunakan untuk mengukur gejala-gejala yang ada tanpa menyelidiki mengapa gejala-gejala tersebut ada. Juga tidak memperhitungkan

hubungan antar variabel-variabel, lebih menggunakan data yang ada untuk memecahkan masalah yang ada dari pada pengujian hipotesis (Abdullah, 2015).

3.2 Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian merupakan tempat di mana peneliti melakukan kegiatan penelitian guna memperoleh data yang dibutuhkan. Lokasi penelitian ini bertempat di Bank Tabungan Negara Syariah Kantor Cabang Malang Jl. Jaksa Agung Suprpto No.87, Rampal Celaket, Kota Malang, Jawa Timur. Pemilihan lokasi di Bank Tabungan Negara Syariah Kantor Cabang Malang dikarenakan Bank tersebut menerapkan strategi Pemasaran *Marketing mix* (*People, Process, dan Phsycal Evidence*).

3.3 Populasi dan Sampel

3.3.1 Populasi

Populasi adalah seluruh kumpulan elemen yang menunjukkan ciri-ciri tertentu yang dapat digunakan untuk membuat kesimpulan. Jadi kumpulan elemen itu menunjukkan jumlah, sedangkan ciri-ciri tertentu menunjukkan karakteristik dari kumpulan itu. Dengan demikian berarti populasi adalah keseluruhan sasaran yang seharusnya diteliti, dan pada populasi itulah nanti hasil penelitian diberlakukan. Populasi itu bisa terdiri dari orang, badan, lembaga, institusi, wilayah, kelompok dan sebagainya yang akan dijadikan sumber informasi dalam penelitian yang dilakukan (Abdullah, 2015). Pada penelitian ini jumlah populasi merupakan seluruh nasabah pada Bank Tabungan Negara Syariah Kantor Cabang Malang yaitu sebesar 66.340 nasabah.

3.3.2 Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah populasi tersebut. Apabila jumlah populasi terlalu besar dan membuat peneliti sulit untuk mempelajarinya maka peneliti dapat mengambil sampel dari populasi tersebut (Sugiyono, 2016). melakukan seleksi terhadap bagian elemen-elemen populasi dengan harapan hasil seleksi tersebut dapat merefleksikan seluruh karakteristik yang ada. Elemen adalah subyek dimana pengukuran dilakukan, elemen-elemen populasi yang terpilih ini disebut sampel, cara memilih atau menyeleksiya disebut teknik sampling (Abdullah, 2015). Dalam penentuan sampel pada penelitian ini menggunakan rumus Slovin, sebagai berikut:

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

n = besaran sampel

N = besaran Populasi

e = nilai kritis (batas ketelitian) yang diinginkan/margin of error diketahui:

N = 66.340

e = 5%

maka:

$n = 66.340 / (1 + (66.340 \times (0,05)^2))$

$n = 66.340 / (1 + (66.340 \times 0,0025))$

$n = 66.340 / (1 + 165,85)$

$n = 66.340 / 166,85$

n = 397,6 dibulatkan menjadi 398

Berdasarkan perhitungan menggunakan rumus slovin diatas, diperoleh

jumlah sampel yang diperlukan sebesar 397,6 dibulatkan menjadi 398. Maka pada penelitian yang berjudul “Pengaruh *People, Process, dan Phsycal Evidence* terhadap Kepuasan Pelayanan pada Bank Tabungan Negara Syariah Kantor Cabang Malang” membutuhkan sampel sebesar 398 nasabah untuk diambil data nya serta dilakukan pengolahan data.

3.4 Teknik Pengambilan Sampel

Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini yaitu menggunakan Probability Sampling. Menurut Sugiyono (2016) Probability Sampling merupakan teknik pengambilan sampel dengan memberi kesempatan yang sama bagi populasi untuk dipilih menjadi sampel. Teknik yang digunakan yaitu *Random Sampling*, Random Sampling merupakan teknik pengambilan sampel dengan mencampurkan subyek-subyek didalam populasi sehingga semua subyek dianggap sama. Dengan demikian maka peneliti memberi hak yang sama kepada setiap subyek untuk memperoleh kesempatan (*chance*) dipilih menjadi sampel. Oleh karena hak setiap subyek sama, maka penelitian terlepas dari perasaan ingin mengistimewakan satu atau beberapa subyek untuk dijadikan sampel (Abdullah, 2015).

3.5 Data dan Jenis Data

Data adalah sekumpulan informasi yang biasanya berbentuk bilangan yang dihasilkan dari pengukuran atau perhitungan. Data kuantitatif adalah data yang dapat dinyatakan dalam bentuk angka-angka (Samsu, 2017). Adapun jenis data pada penelitian ini yaitu:

a. Data Primer

Data primer merupakan data yang didapat dari sumber pertama baik dari individu atau perseorangan, seperti hasil wawancara atau hasil pengisian kuesioner (Samsu, 2017).

b. Data Sekunder

Data sekunder pada penelitian ini adalah berupa literatur baik itu buku, jurnal, penelitian terdahulu, dan informasi dari internet yang dirasa cukup relevan dalam penelitian ini (Sugiyono, 2016).

3.6 Teknik Pengumpulan Data

Teknik Pengumpulan Data pada penelitian ini merupakan perolehan yang didapat melalui data primer dengan melakukan penyebaran Kuisisioner. Kuisisioner (angket) adalah cara pengumpulan data dengan menyebarkan daftar pertanyaan kepada responden, dengan harapan mereka akan memberikan respons atas daftar pertanyaan tersebut (Samsu, 2017). Penyebaran Kuisisioner dilakukan kepada sampel yang telah ditentukan yaitu nasabah Bank Tabungan Negara Syariah Kantor Cabang Malang, untuk mendapatkan data mengenai pengaruh *People* (X_1), *Process* (X_2), dan *Physycal Evidence* (X_3) terhadap Kepuasan Pelayanan (Y).

Skala pengukuran dalam kuisisioner ini menggunakan skala likert. Skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, persepsi orang atau kelompok tentang fenomena dari suatu objek penelitian (Sugiyono, 2016). Untuk penilaian pada jawaban kuisisioner diberi skor seperti tabel sebagai berikut:

Tabel 3. 1
Penilaian Skor Kuisisioner

NO	JAWABAN	SKOR
1	Sangat Setuju	5
2	Setuju	4
3	Netral	3
4	Tidak Setuju	2
5	Sangat Tidak Setuju	1

Sumber : Samsu, 2017

Pada tabel penilaian skor skala likert kuisisioner diatas, jawaban sangat setuju ditandai dengan skor 5, Setuju dengan skor 4, Netral dengan skor 3, Tidak Setuju dengan skor 2, dan Sangat Tidak Setuju dengan skor 1.

3.7 Definisi Operasional Variabel

Definisi Operasional Variabel menurut Sugiyono (2016) merupakan sifat atau nilai dari obyek atau kegiatan yang memiliki variasi tertentu dan telah ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari serta ditarik kesimpulan. Variabel penelitian dirumuskan untuk menghindari kesesatan dan ketidakaksesuaian dalam mengumpulkan data. Pada penelitian ini terdapat 3 variabel independent yaitu *People* (X_1), *Process* (X_2), dan *Phsycal Evidence* (X_3). Serta 1 variabel dependen sebagai faktor yang dipengaruhi yaitu Kepuasan Pelayanan (Y). Berikut tabel penjelasan mengenai definisi dan indikator pada variabel-variabel tersebut sebagai berikut:

Tabel 3. 2
Definisi Operasional Variabel

NO	VARIABEL	DEFINISI	INDIKATOR
1	Kepuasan Pelayanan (Y)	Menurut Kotler & Keller (2012) Kepuasan Konsumen merupakan perbandingan antara perasaan senang dan kecewa atas kinerja yang dihasilkan terhadap kinerja yang didapatkan. Menurut Kotler (2005) pada (Yuwono & Yuwana, 2017a) pelayanan merupakan tindakan salah satu pihak ke pihak lainnya, yang pada dasarnya tidak berwujud serta tidak mengubah kepemilikan.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Professionalisme Pelayanan. 2. Ketanggapan Pelayanan 3. Keberadaan Pelayanan. 4. Ketepatan Waktu Pelayanan. (Aritonang, 2005)
2	<i>People (X₁)</i>	Menurut Zeithaml (2010) pada (Aisyah et al., 2022) <i>People</i> adalah semua orang yang memainkan peranan dalam penyajian layanan yang dapat mempengaruhi persepsi konsumen. Yang termasuk dalam faktor ini adalah personel perusahaan, konsumen, dan konsumen lain dalam lingkungan jasa. Dalam hubungannya dengan pemasaran jasa, maka orang yang berfungsi sebagai penyedia jasa sangat	<ol style="list-style-type: none"> 1. Keramahan karyawan. 2. kecepatan karyawan. 3. kesungguhan karyawan. 4. kemampuan komunikatif karyawan. (Gaspersz, 2012)

		mempengaruhi kualitas jasa yang diberikan	
3	<i>Process (X₂)</i>	Menurut (Kotler, 2018) pada (Setianto et al., 2020) proses adalah mencakup bagaimana cara perusahaan melayani permintaan tiap konsumennya. Mulai dari konsumen tersebut memesan (order) hingga akhirnya mereka mendapatkan apa yang mereka inginkan. Beberapa perusahaan tertentu biasanya memiliki cara yang unik dalam melayani konsumennya dan menarik konsumen agar menggunakan produknya.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ketepatan 2. Kecepatan 3. Kemudahan (Tjiptono, 2000)
4	<i>Phsyscal Evidence (X₃)</i>	Menurut Zeithaml (2010) dalam (Sanjaya & Yuliastanty, 2017) menyatakan bahwa sarana fisik merupakan suatu hal yang secara nyata turut mempengaruhi keputusan konsumen untuk membeli dan menggunakan produk jasa yang ditawarkan. Unsur-unsur yang termasuk didalam sarana fisik antara lain lingkungan fisik, dalam hal ini bangunan fisik, peralatan, perlengkapan, logo, warna dan barang-barang lainnya yang	<ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Exterior Appearance</i> (Tampilan Luar) 2. <i>Interior Appearance</i> (Tampilan Dalam) 3. <i>Other Tangibles</i> (Wujud Lain) (Zeithaml, 2010)

		disatukan dengan service yang diberikan seperti tiket, sampul, label dan lain sebagainya.	
--	--	---	--

Sumber: Tertera pada masing-masing teori

3.8 Analisis Data

Penelitian ini menggunakan analisis kuantitatif deskriptif, yaitu untuk mengumpulkan, mengolah dan menyajikan data agar dapat mendapat gambaran objek dari penelitian tersebut. Untuk menganalisis datanya menggunakan alat bantu atau yang disebut statistik dan statistika. Statistika merupakan pengetahuan yang berkaitan dengan metode, teknik, atau cara untuk mengumpulkan data, mengolah data, menganalisis data, menarik kesimpulan atau menginterpretasikan data (Abdullah, 2015). Metode yang digunakan yaitu Regresi Linier Berganda dengan menggunakan alat olah data yaitu SPSS versi 26.

3.8.1 Uji Instrumen

3.8.1.1 Uji Validitas

Uji Validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dapat dikatakan valid apabila pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan suatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut (Ghozali, 2016). Adapun kriteria Uji Validitas sebagai berikut:

- a. Apabila $r_{hitung} > r_{tabel}$, maka dikatakan Valid
- b. Apabila $r_{hitung} < r_{tabel}$, maka dikatakan Tidak Valid.

3.8.1.2 Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah suatu nilai yang menunjukkan konsistensi suatu alat pengukur dalam mengukur gejala yang sama, setiap alat pengukur seharusnya memiliki kemampuan memberikan hasil pengukuran yang konsisten (Abdullah, 2015). Adapun dalam pengambilan keputusan sebagai berikut:

- a. Jika hasil Uji Reliabilitas menunjukkan $\alpha > 0,6$ maka instrumen ukuran tersebut mengindikasikan *satisfactory internal consistency reliability*, sehingga layak digunakan sebagai instrumen ukuran untuk penelitian.
- b. Jika hasil uji reliabilitas $\alpha < 0,6$ maka instrumen ukuran tersebut mengindikasikan *unsatisfactory internal consistency reliability*, sehingga tidak layak digunakan sebagai instrumen ukuran untuk penelitian.

3.8.2 Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik digunakan untuk memberikan kepastian bahwa persamaan regresi yang didapatkan memiliki ketetapan dalam estimasi, tidak bias, dan konsisten. Uji ini digunakan untuk melihat ada tidaknya penyimpangan asumsi model klasik yakni dengan meliputi uji normalitas, multikolinearitas, dan heteroskedastisitas (Ghozali, 2016).

3.8.2.1 Uji Normalitas

Uji Normalitas merupakan untuk mengetahui kenormalan distribusi (pola data). Pada Uji Normalitas bahwa setiap data pada variabel berasal dari populasi yang

berdistribusi normal. Uji Normalitas pada penelitian ini dapat dilihat dengan Uji Kolmogorov-Smirnov, dimana pengambilan keputusan jika nilai signifikan $> 0,05$, maka telah memenuhi Asumsi Normalitas (Ghozali, 2016).

3.8.2.2 Uji Multikolinieritas

Uji Multikolinieritas yang bertujuan untuk mengetahui ada atau tidaknya korelasi antar variabel bebas (independen) suatu model. Variabel yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi di antara variabel independen. Uji ini juga untuk menghindari kebiasaan dalam proses pengambilan keputusan mengenai pengaruh pada uji parsial masing-masing variabel independen terhadap variabel independen (Ghozali, 2016). Uji Multikolinieritas dapat dilihat dari Variance Inflation Factor (VIF) dan nilai tolerance. Kedua ukuran ini menunjukkan sikap variabel independen manakah yang dijelaskan variabel independen lainnya. Multikolinieritas terjadi jika nilai tolerance $< 0,10$ atau sama dengan VIF > 10 . Jika nilai VIF tidak ada yang melebihi 10, maka dapat dikatakan bahwa multikolinieritas yang terjadi tidak berbahaya (lolos uji multikolinieritas).

3.8.2.3 Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varians dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Jika varians dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain tetap maka disebut homokedastisitas dan jika berbeda disebut heteroskedastisitas. Model regresi yang baik adalah yang homokedastisitas atau tidak terjadi heteroskedastisitas. Metode yang

digunakan adalah dengan uji glejser. Dasar pengambilan keputusan adalah apabila nilai signifikansi variabel bebas (independen) terhadap variabel terikat (dependen) kurang dari atau sama dengan 0,05 maka, dapat disimpulkan bahwa data mengalami heteroskedastisitas dan sebaliknya (Ghozali, 2016). Analisis uji asumsi heteroskedastisitas hasil output spss bisa juga melalui grafik scatterplot antara Z prediction (ZPERD) yang merupakan variabel bebas (sumbu X=Y hasil prediksi) dan nilai residualnya (SRESID) merupakan variabel terikat (sumbu Y=Y prediksi – Y riil). Berikut keputusan Heroskedastisitas pada scatterplot sebagai berikut:

1. Heteroskedastisitas terjadi jika pada scatterplot titik- titik hasil pengolahan data antara ZPERD dan SRESID menyebar di bawah maupun diatas titik origin (angka 0) pada sumbu Y dan tidak mempunyai pola yang teratur.
2. Heteroskedastisitas terjadi jika pada scatterplot titik-titiknya mempunyai pola yang teratur baik menyempit, melebar maupun bergelombang-gelombang.

3.8.3 Analisis Regresi Linier

Regresi linier berganda digunakan untuk mengetahui pengaruh dua atau lebih variabel independen terhadap variabel dependen. Analisis data ini juga dapat digunakan untuk mengetahui bagaimana variabel dependen yang dapat diprediksi melalui variabel independen atau prediktor, baik secara parsial ataupun silmultan (Ghozali, 2016). Dengan demikian model regresi linier berganda dirumuskan dengan persamaan matematis yaitu sebagai berikut:

$$Y = a + b_1.X_1 + b_2.X_2 + b_3.X_3$$

Keterangan:

Y = Variabel Dependen/Terikat (Kepuasan Pelayanan)

a = Konstanta (nilai Y, apabila $X_1, X_2, X_3 = 0$)

b_1, b_2, b_3 = Koefisien Regresi

X_1, X_2, X_3 = Variabel Independent (People, Process, Physical Evidence)

3.8.4 Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi digunakan untuk mengukur seberapa besar persentase sumbangan pengaruh serentak variabel-variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y). Nilai koefisien determinasi berkisar antara nol hingga satu. Nilai R^2 yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen amat terbatas. Nilai yang mendekati satu berarti variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variabel dependen (Ghozali, 2016). Adapun kriteria pada Koefisien Determinasi R^2 sebagai berikut:

1. Jika nilai R^2 mendekati 0 menunjukkan pengaruh yang semakin kecil.
2. Jika nilai R^2 mendekati 1 menunjukkan pengaruh yang semakin kuat.

3.8.5 Uji Hipotesis

3.8.5.1 Uji T (Parsial)

Uji Parsial bertujuan untuk mengetahui bagaimana pengaruh masing-masing variabel bebas secara parsial/sendiri terhadap variabel terikat (Abdullah, 2015). Untuk pengambilan keputusan dinyatakan dengan melihat signifikansi dan membandingkan

dengan taraf kesalahan yang ditetapkan, yaitu jika nilai Probabilitas $< (\alpha)$. Atau dengan membandingkan t_{hitung} dan t_{tabel} dengan tingkat kesalahan atau level signifikan $(\alpha) = 0,05$ dan derajat kebebasan $(df) = n - k - 1$. Berikut keputusan apabila membandingkan pengujian t_{hitung} dan t_{tabel} sebagai berikut:

H_0 : Jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ dengan $df = (n - k)$, maka H_0 diterima dan H_a ditolak

H_a : Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ dengan $df = (n - k)$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima.

Keterangan:

df = Degree of Freedom

n = jumlah Sampel

k = banyak variabel independent

3.8.5.2 Uji F (Simultan)

Simultan (Uji F) bertujuan untuk mengetahui apakah semua variabel independen mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel dependen. Dalam pengujian ini dapat dilakukan dengan cara membandingkan nilai F_{hitung} dengan F_{tabel} (Ghozali, 2016). Berikut hasil keputusan pada perbandingan nilai F_{hitung} dan F_{tabel} pada Uji F sebagai berikut:

H_0 : Jika $F_{hitung} < F_{tabel}$ dan nilai Sig $> \alpha = 0,05$, Maka variabel independen secara simultan tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen atau H_0 diterima.

H_a : Jika $F_{hitung} > F_{tabel}$, dan nilai Sig $< \alpha = 0,05$. Maka variabel independen secara simultan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen atau H_a diterima.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Obyek Penelitian

4.1.1 Profil Bank Tabungan Negara Syariah

Bank Tabungan Negara Syariah merupakan perbankan syariah dari pengembangan Unit Usaha Syariah dari Bank Tabungan Negara agar dapat menjangkau serta memasarkan produk berbasis syariah. Bank Tabungan Negara berdiri pada 9 februari 1950 dengan nama Bank Tabungan Pos (BTP) dan nama tersebut berganti menjadi Bank Tabungan Negara (BTN) pada tahun 1963 hingga saat ini.

Menurut UU No. 20 tahun 1968 BTN diberi tugas pokok menjadi lembaga dalam hal perbaikan ekonomi rakyat serta pembangunan ekonomi nasional dengan cara menghimpun dana dari masyarakat yang berbentuk tabungan. Melalui surat Menteri keuangan No. B49/MK/IV/1/1974 pada tanggal 29 januari 1974 pemerintah melakukan pembangunan perumahan dengan menunjuk BTN sebagai lembaga kredit perumahan, dan melalui surat tersebut lahirlah Kredit Pemilikan Rumah (KPR).

Berdasarkan UU No. 7 tahun 1992 yang diubah menjadi UU No. 10 tahun 1998 dimana pada UU tersebut perbankan konvensional diberi arahan untuk membuka cabang perbankan syariah dan bahkan dikonversi secara total menjadi perbankan syariah, dan sejak itu merupakan awal mula serta berkembangnya perbankan syariah. Disisi lain, pada tahun 2002 telah dikeluarkan PBI No. 4/1/PBI/2002 tentang perubahan kegiatan usaha bank umum konvensional menjadi bank umum yang berprinsip syariah, dengan itu membuat Unit Usaha Syariah (UUS) bertambah pesat.

Dengan dikeluarkannya UU serta merespon hal tersebut, maka PT. Bank Tabungan Negara (Persero) pada Rapat Umum Pemegang Saham tanggal 16 Januari 2004 dan perubahan Anggaran Dasar dengan akta No. 29 tanggal 27 Oktober 2004 oleh Eni Sulistyowati, SH Notaris di Jakarta yang ditandai dengan terbentuknya divisi syariah berdasarkan ketetapan Direksi No. 14/DIR/DSYA/2004. Pembentukan Unit Usaha Syariah ini juga untuk memperkuat tekad ajaran Bank BTN untuk menjadikan kerja sebagai bagian dari ibadah yang tidak terpisah dengan ibadah-ibadah lainnya. Selanjutnya Bank BTN Unit Usaha Syariah disebut BTN Syariah. Bank Tabungan Negara Syariah merupakan Strategic Business Unit (SBU) yang didirikan oleh Bank Tabungan Negara yang beroperasi sejak 14 Februari 2005 dengan kantor cabang pertama berada di Jakarta. Sebelum diresmikan, Bank Tabungan Negara sudah membangun struktur keorganisasian KCS atau Kantor Cabang Syariah yaitu tepatnya pada bulan November 2004. Di setiap kantor cabang syariah akan dipimpin oleh satu kepala cabang atau pimpinan cabang yang bertanggung jawab kepada kepala divisi syariah.

Pada tanggal 15 Desember 2004, Bank Indonesia mengeluarkan surat No. 6/1350/DPbs mengenai persetujuan Bank Indonesia terhadap prinsip-prinsip Kantor Cabang Syariah Bank Tabungan Negara. Dengan dikeluarkan surat ini, maka tanggal 15 Desember 2004 menjadi hari lahir Bank Tabungan Negara Syariah secara sah. Kemudian pada tanggal 18 Maret 2005 dipilih dan diresmikan DSN/MUI sebagai Dewan Pengawas Syariah Bank Tabungan Negara, DSN/MUI yang bertugas menjadi Dewan Pengawas Syariah Bank Tabungan Negara. Setelah dikeluarkan surat resmi dari

Bank Indonesia dan telah dipilih juga Dewan Pengawas Syariah Bank Tabungan Negara Syariah, maka lahir lah kantor-kantor cabang syariah berawal dari KCS Jakarta Harmoni pada tanggal 14 Februari 2005, kemudian berlanjut pada tanggal 25 Februari 2005 dengan dibukanya KCS Bandung, selanjutnya pada tanggal 17 Maret 2005 dibuka juga KCS Surabaya, kemudian secara berurutan pada tanggal 4 dan tanggal 11 April 2005 KCS Yogyakarta dan KCS Makassar dan pada bulan Desember 2005 dibukanya KCS Malang dan Solo.

Bank Tabungan Negara Syariah Kantor Cabang Malang merupakan kantor cabang ke 6 yang didirikan pada bulan Desember 2005 yang beralamatkan Jl. Jaks Agung Suprpto No.87, Rampal Celaket, Kota Malang. BTN KCS Malang menjadi kantor pelayanan utama untuk wilayah Malang, Pasuruan, Probolinggo dan sekitarnya.

4.1.2 Visi Misi BTN Syariah

4.1.2.1 Visi

"Menjadi Strategic Business Unit BTN yang sehat dan terkemuka dalam penyediaan jasa keuangan syariah dan mengutamakan kemaslahatan bersama."

4.1.2.2 Misi

- A. Mendukung pencapaian sasaran laba usaha BTN
- B. Memberikan pelayanan jasa keuangan syariah yang unggul dalam pembiayaan perumahan dan produk serta jasa keuangan syariah terkait sehingga dapat memberikan kepuasan bagi nasabah dan memperoleh pangsa pasar yang diharapkan;

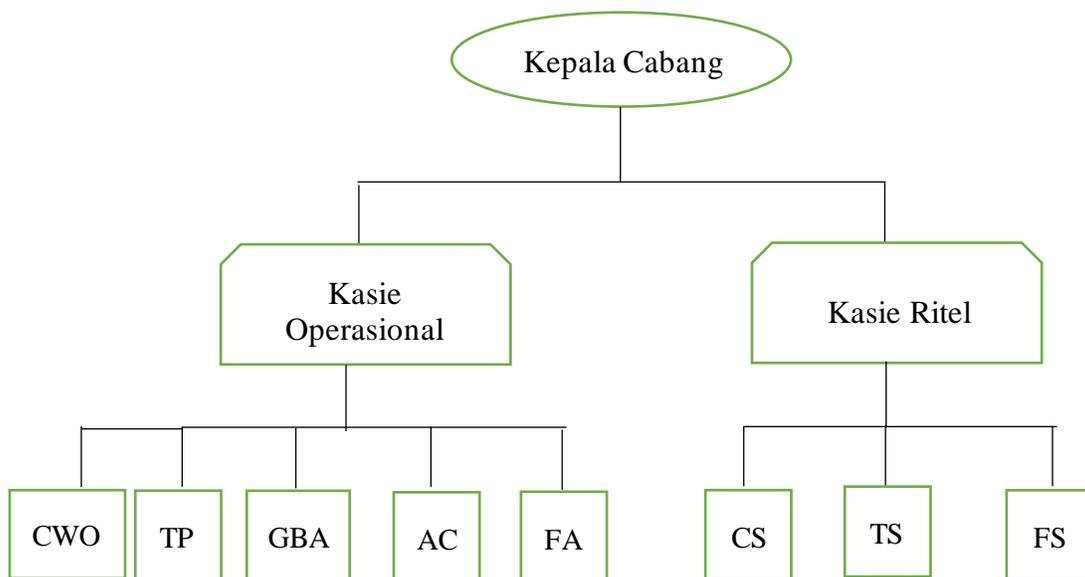
- C. Melaksanakan manajemen perbankan yang sesuai dengan prinsip syariah sehingga dapat meningkatkan ketahanan BTN dalam menghadapi perubahan lingkungan usaha serta meningkatkan shareholders value;
- D. Memberi keseimbangan dalam pemenuhan kepentingan segenap stakeholders serta memberikan ketentraman pada karyawan dan nasabah (www.btn.co.id).

4.1.3 Struktur Organisasi

Berikut Struktur Organisasi pada Bank Tabungan Negara Syariah Kantor Cabang Malang sebagai berikut:

Gambar 4. 1

Struktur Organisasi BTN KCS Malang



Sumber: BTN KCS Malang

Keterangan:

TP : Transaction Processing

GBA : General Branch Administration

AC : Accounting & Control

FA : Financing Administration

CS : Customer Service

FS : Financing Service

TS : Teller Service

CWO: Collection Of Working

4.1.4 Produk BTN Syariah

Produk-produk yang ada pada BTN Syariah ini sangat beragam dengan menawarkan berbagai produk pendanaan, pembiayaan konsumen dan pembiayaan komersial. Adapun produk-produk tersebut adalah sebagai berikut:

1. Produk Pendanaan

a. Tabungan Batara IB

Produk tabungan dengan menggunakan akad “Wadi’ah” (titipan) yang merupakan titipan dari satu pihak ke pihak lain baik individu maupun lembaga yang harus dijaga dan dikembalikan setiap saat bila pemilik menghendakinya.

b. Tabungan BTN Prima IB

Produk tabungan dengan menggunakan akad “Mudharabah Mutlaqah” (Investasi), yang merupakan kerja sama antara dua pihak. Pihak pertama (shahibul maal) menyediakan modal dan memberikan kewenangan penuh kepada pihak lainnya (mudharib) dalam menentukan jenis dan tempat investasi. Keuntungan dan kerugian dibagi menurut nisbah yang disepakati dimuka.

c. Tabungan BTN Haji dan Umroh IB

Produk tabungan Haji dan Umroh BTN Syariah untuk merencanakan ibadah haji dan umroh berdasarkan prinsip syariah dengan menggunakan akad “Mudharabah Mutlaqah” (Investasi), yang merupakan kerja sama antara dua pihak dengan keuntungan dan kerugian dibagi menurut nisbah yang disepakati dimuka.

d. Tabungan BTN Qurban IB

Produk tabungan untuk merencanakan pembelian dan penyaluran hewan qurban dengan bagi hasil yang menguntungkan dan kompetitif berdasarkan prinsip syariah dengan akad “Mudharabah Mutlaqah” (Investasi), yang merupakan kerja sama antara dua pihak dengan keuntungan dan kerugian dibagi menurut nisbah yang disepakati dimuka.

e. Deposito BTN IB

Investasi berjangka bagi perorangan atau lembaga dengan bagi hasil kompetitif yang menggunakan akad “Mudharabah Mutlaqah” (Investasi), yaitu kerja sama antara dua pihak dengan keuntungan dan kerugian dibagi menurut nisbah yang disepakati dimuka.

f. Deposito On Call BTN IB

Investasi berjangka yang dapat memberikan optimalisasi keuntungan bagi likuiditas perusahaan dengan jangka waktu 1-28 hari dan dikelola melalui akad “Mudharabah Mutlaqah” (Investasi), yang merupakan kerja sama antara

dua pihak dengan keuntungan dan kerugian dibagi menurut nisbah yang disepakati dimuka.

g. Giro BTN IB

Giro BTN iB adalah produk simpanan dana untuk kemudahan transaksi usaha anda dengan menggunakan akad “Wadi‘ah” (Titipan) yang merupakan titipan dari satu pihak ke pihak lain baik individu maupun lembaga yang akan kami jaga dengan baik dan dikembalikan setiap saat bila pemilik menghendaknya.

h. Giro BTN Prima IB

Produk simpanan dengan bagi hasil yang kompetitif untuk perusahaan yang memiliki aktifitas transaksi bisnis yang tinggi dengan menggunakan akad “Mudharabah Mutlaqah” (Investasi).

i. BTN TabunganKu IB

TabunganKu iB adalah produk tabungan bagi anak berusia <17 tahun berdasarkan prinsip syariah, dengan akad “Wadi‘ah” (Titipan) yang merupakan titipan dari satu pihak ke pihak lain baik individu maupun lembaga yang harus dijaga dan dikembalikan setiap saat bila pemilik menghendaknya.

j. BTN Emas IB

Produk tabungan untuk merencanakan pembelian emas yang merupakan salah satu bentuk investasi terbaik guna memenuhi kebutuhan masa depan dengan tetap mendapatkan bagi hasil yang menguntungkan serta berdasarkan prinsip syariah dengan akad “Mudharabah Mutlaqah” (investasi), yaitu kerja sama

antara dua pihak dengan keuntungan dan kerugian dibagi menurut nisbah yang disepakati dimuka.

2. Produk Pembiayaan

a. KPR BTN Platinum IB

KPR BTN Platinum iB adalah pembiayaan yang hadir sebagai solusi bagi kepemilikan rumah, ruko, hingga apartemen yang menjadi idaman, baik untuk pertama kali, yang kedua, atau bahkan yang ketiga melalui proses yang cepat, yang muka ringan dan angsuran tetap selama jangka waktu pembiayaan melalui akad “Murabahah” (jual beli) yang memberikan berbagai macam manfaat.

b. KPR BTN Indent IB

KPR BTN Indent iB adalah fasilitas pembiayaan untuk memiliki rumah, ruko, rukan, rusun atau apartemen berdasarkan pesanan melalui akad “Istishna” (jual beli berdasarkan pesanan).

c. Pembiayaan Bangun Rumah BTN IB

Pembiayaan yang dapat mewujudkan pembangunan rumah impian atau merenovasi hunian diatas lahan milik sendiri sesuai rencana dan keinginan nasabah melalui akad “Murabahah” (jual beli).

d. Pembiayaan Properti BTN IB

Pembiayaan untuk masyarakat yang menginginkan kepemilikan atas properti baru atau memerlukan pembiayaan ulang (refinancing) untuk properti yang

telah dimiliki dengan menggunakan akad “Musyarakah Mutanaqisah” (kepemilikan aset bersama).

e. KPR BTN Bersubsidi IB

Pembiayaan yang ditujukan untuk program kesejahteraan masyarakat berpenghasilan rendah yang bekerjasama dengan kementerian pekerjaan umum dan perumahan rakyat dengan rangka kemudahan kepemilikan rumah, dengan akad “Murabahah” (jual beli) yang memberikan berbagai macam manfaat.

f. Kendaraan Bermotor BTN IB

Kendaraan Bermotor BTN iB adalah produk pembiayaan dalam rangka pembelian kendaraan bermotor (mobil dan sepeda motor) bagi nasabah perorangan dengan menggunakan prinsip akad Murabahah (Jual beli).

g. Pembiayaan Tunai Emas BTN IB

Solusi saat kebutuhan dana untuk keperluan mendadak dengan cara menggadaikan emas yang dimiliki dengan proses yang cepat dan aman serta angsuran yang ringan menggunakan akad “Rahn” (Gadai) yang disertai dengan surat gadai sebagai penyerahan Marhun untuk jaminan pengembalian seluruh atau sebagian hutang nasabah kepada bank (Murtahin).

h. Pembiayaan Emasku BTN IB

Pembiayaan Emasku BTN iB hadir untuk memberikan solusi bagi nasabah yang ingin memiliki investasi dengan kepemilikan emas lantakan (batangan) bersertifikat Antam berdasarkan prinsip syariah dengan menggunakan akad Murabahah (jual beli).

3. Produk Pembiayaan Komersial

a. Pembiayaan Konstruksi BTN IB

Pembiayaan konstruksi BTN iB hadir untuk memberikan solusi bagi pembisnis guna membiayai konstruksi proyek properti yang meliputi bangunan dan infrastruktur yang terkait dengan menggunakan akad “Musyarakah” (kerjasama).

b. Pembiayaan Investasi BTN IB

Pembiayaan investasi BTN iB hadir untuk memberikan solusi bagi nasabah guna pembelian/pengadaan barang investasi (capital expenditure) dengan menggunakan akad-akad “Murabahah” (penyediaan dana atau tagihan), “Musyarakah” (akad penyediaan dana untuk kerjasama), atau “Istishna” (akad penyedia dana atau tagihan).

4.2 Deskriptif Responden

Setiap responden mempunyai karakteristik yang berbeda. Untuk itu perlu dilakukan pengelompokan dengan karakteristik tertentu. Karakteristik responden digunakan untuk menggambarkan keadaan atau kondisi responden yang dapat memberikan informasi tambahan untuk memahami hasil penelitian adapun karakteristik responden yang menjadi sampel dalam penelitian ini diklasifikasikan berdasarkan usia, jenis kelamin, pendidikan terakhir, pekerjaan, dan pendapatan setiap bulan. Berikut ini akan dibahas mengenai kondisi dari masing-masing klasifikasi karakteristik responden tersebut:

4.2.1 Usia

Usia seseorang menjadi salah satu alasan untuk dapat beraktivitas dan menjalani keseharian sesuai dengan passion serta kesesuaian dalam usia masing-masing orang. Dalam perbankan khususnya pada BTN KCS Malang minimal usia untuk menjadi nasabah pada bank tersebut yaitu 18 tahun, dan untuk maksimal tidak ditentukan. Adapun data mengenai usia responden pada BTN KCS Malang yang diambil dapat dilihat pada tabel 4.1 sebagai berikut:

Tabel 4. 1
Usia Responden

Usia					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	20-29	120	30.2	30.2	30.2
	30-39	206	51.8	51.8	81.9
	40-49	70	17.6	17.6	99.5
	50-59	2	.5	.5	100.0
	Total	398	100.0	100.0	

Sumber: Data primer yang diolah, 2023

Berdasarkan keterangan pada tabel 4.1 di atas menunjukkan bahwa usia responden pada BTN KCS Malang yang diambil sebagai responden mayoritas berusia 30-39 tahun sebanyak 206 orang dengan persentase 51,8%. Selanjutnya yang berusia 20-29 tahun sebanyak 120 orang dengan persentase 30,2%. Lalu usia 40-49 tahun sebanyak 70 orang dengan persentase 17,6%. Dan usia 50-59 tahun sebanyak 2 orang dengan persentase 0,5%. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa responden yang

diambil pada BTN KCS Malang mayoritas berusia produktif yaitu usia dimana seseorang masih mampu bekerja dan menghasilkan.

4.2.2 Jenis Kelamin

Jenis kelamin menjadi pengelompokan suatu responden untuk mengetahui berapa responden masing-masing dari jenis kelamin laki-laki ataupun perempuan. Berikut data responden yang dipilih dari BTN KCS Malang dapat dilihat pada tabel 4.2 sebagai berikut:

Tabel 4. 2
Jenis Kelamin Responden

Jenis Kelamin					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki-laki	262	65.8	65.8	65.8
	Perempuan	136	34.2	34.2	100.0
	Total	398	100.0	100.0	

Sumber: Data primer yang diolah, 2023

Berdasarkan tabel 4.2 diatas pada data responden yang diambil pada BTN KCS Malang mayoritas berjenis kelamin laki-laki yaitu sebanyak 262 orang dengan persentase 65,8%. Sedangkan responden perempuan sebanyak 136 orang dengan persentase 34,2%. Kondisi tersebut memungkinkan karena laki-laki lebih mengendalikan keuangan serta melakukan kegiatan kerja dan berpenghasilan. Disisi lain perempuan lebih cenderung menjadi ibu rumah tangga, akan tetapi tidak menutup kemungkinan perempuan melakukan kegiatan kerja dan dapat berpenghasilan.

4.2.3 Pendidikan Terakhir

Pendidikan menjadi salah satu faktor penting dalam hal menjadikan kehidupan lebih baik. Dengan berbekal ilmu pengetahuan yang cukup dapat menentukan pilihan dalam kehidupan. Berikut pendidikan terakhir responden yang dipilih pada BTN KCS Malang dapat dilihat pada tabel 4.3 sebagai berikut:

Tabel 4. 3
Pendidikan Terakhir Responden

Pendidikan Terakhir					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SD	2	.5	.5	.5
	SMP/SLTP/MTS	35	8.8	8.8	9.3
	SMA/SLTA/MA	81	20.4	20.4	29.6
	Diploma	56	14.1	14.1	43.7
	Sarjana 1	159	39.9	39.9	83.7
	Sarjana 2	51	12.8	12.8	96.5
	Sarjana 3	14	3.5	3.5	100.0
	Total	398	100.0	100.0	

Sumber: Data primer yang diolah, 2023

Berdasarkan tabel 4.3 diatas data Pendidikan terakhir responden yang dipilih pada BTTN KCS Malang mayoritas berpendidikan Sarjana 1 sebanyak 159 orang dengan persentase 39,9%. Selanjutnya berpendidikan SMA/SLTA/MA sebanyak 81 orang dengan persentase 20,4%. Lalu Pendidikan Diploma sebanyak 56 orang dengan persentase 14,1%. Selanjutnya pendidikan Sarjana 2 sebanyak 51 orang dengan persentase 12,8%. Lalu Pendidikan SMP/SLTP/MTS sebanyak 35 orang dengan persentase 8,8%. Dan Pendidikan Sarjana 3 sebanyak 14 orang dengan persentase

3,5%. Serta yang terakhir dengan jumlah paling rendah yaitu Pendidikan SD sebanyak 2 orang dengan persentase 0,5%. Hal tersebut menunjukkan bahwa responden yang dipilih rata-rata berpendidikan terakhir cukup tinggi, sehingga dapat menentukan pilihan yang menurutnya terbaik salah satunya menjadi bagian dari BTN KCS Malang untuk melakukan penabung, pembiayaan ataupun pengajuan KPR.

4.2.4 Pekerjaan

Pekerjaan menjadi tolak ukur dalam hal perekonomian sehari-hari yang dijalankan, sehingga untuk memenuhi tersebut maka dapat dilihat dari pekerjaan yang dijalannya. Berikut pekerjaan responden yang dipilih pada BTN KCS Malang dapat dilihat pada tabel 4.4 sebagai berikut:

Tabel 4. 4
Pekerjaan Responden

		Pekerjaan			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	PNS/POLRI/TNI	87	21.9	21.9	21.9
	Pegawai Swasta	155	38.9	38.9	60.8
	Wiraswasta	36	9.0	9.0	69.8
	Wirausaha	73	18.3	18.3	88.2
	Petani	13	3.3	3.3	91.5
	Pelajar	32	8.0	8.0	99.5
	Freelance	2	.5	.5	100.0
	Total	398	100.0	100.0	

Sumber: Data primer yang diolah, 2023

Berdasarkan tabel 4.4 diatas pekerjaan responden yang dipilih pada BTN KCS Malang mayoritas bekerja sebagai pegawai swasta sebanyak 155 orang dengan

persentase 38,9%. Selanjutnya bekerja sebagai PNS/POLRI/TNI sebanyak 87 orang dengan persentase 21,9%. Lalu bekerja sebagai Wirausaha sebanyak 73 orang dengan persentase 18,3%. Selanjutnya bekerja sebagai Wiraswasta sebanyak 36 orang dengan persentase 9,0%. Dan yang sebagai Pelajar sebanyak 32 orang dengan persentase 8,0%. Lalu bekerja sebagai Petani sebanyak 13 orang dengan persentase 3,3%. Serta yang paling rendah yaitu bekerja sebagai Freelance sebanyak 2 orang dengan persentase 0,5%. Hal tersebut menunjukkan bahwa rata-rata responden yang dipilih memiliki pekerjaan yang cukup layak, akan tetapi ada beberapa yang notabene belum memiliki pekerjaan seperti pelajar yang dapat menjadi bagian dari BTN KCS Malang.

4.2.5 Pendapatan Perbulan

Pendapatan menjadi faktor penting dalam mengatur keuangan sehari-hari serta memenuhi kebutuhan yang cukup. Berikut pendapatan perbulan responden yang dipilih pada BTN KCS Malang dapat dilihat pada tabel 4.5 sebagai berikut:

Tabel 4. 5
Pendapatan Perbulan Responden

Pendapatan Perbulan					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	< Rp 1.000.000	23	5.8	5.8	5.8
	Rp 1.000.000 - Rp 5.000.000	211	53.0	53.0	58.8
	Rp 5.000.000 - Rp 10.000.000	136	34.2	34.2	93.0
	Rp 10.000.000 - Rp 25.000.000	18	4.5	4.5	97.5
	> Rp 25.000.000	10	2.5	2.5	100.0

Total	398	100.0	100.0
-------	-----	-------	-------

Sumber: Data primer yang diolah, 2023

Berdasarkan tabel 4.5 diatas Pendapatan Perbulan responden yang dipilih pada BTN KCS Malang mayoritas berpenghasilan Rp.1.000.000 - Rp.5.000.000 sebanyak 211 orang dengan persentase 53,0%. Selanjutnya berpenghasilan Rp.5.000.000 – Rp.10.000.000 sebanyak 136 orang dengan persentase 34,2%. Lalu berpenghasilan < Rp.1.000.000 sebanyak 23 orang dengan persentase 5,8%. Selanjutnya berpenghasilan Rp.10.000.000 – Rp.25.000.000 sebanyak 18 orang dengan persentase 4,5%. Serta yang berpenghasilan tertinggi yaitu > Rp.25.000.000 sebanyak 10 orang dengan persentase 2,5%. Hal tersebut menunjukkan bahwa rata-rata responden pada BTN KCS Malang yang dipilih memiliki pendapatan yang dikategorikan sedang/cukup, sehingga dapat menjadi bagian pada BTN KCS Malang dalam hal pendanaan, pembiayaan, ataupun program KPR.

4.3 Hasil Analisis Data

4.3.1 Uji Instrumen

4.3.1.1 Uji Validitas

Uji Validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dapat dikatakan valid apabila pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan suatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut (Ghozali, 2016). Adapun kriteria Uji Validitas sebagai berikut:

- a. Apabila $r_{hitung} > r_{tabel}$, maka dikatakan Valid
- b. Apabila $r_{hitung} < r_{tabel}$, maka dikatakan Tidak Valid.

Adapun kriteria lain yaitu nilai sig. $< 0,05$ maka bisa dikatakan valid, dan jika nilai sig. $> 0,05$ maka item pertanyaan tidak valid.

1. Kepuasan Pelayanan (Y)

Berikut hasil olah data validitas untuk item pertanyaan pada variabel Kepuasan Pelayanan (Y) dapat dilihat pada tabel 4.6 sebagai berikut:

Tabel 4. 6
Uji Validitas Kepuasan Pelayanan (Y)

NO	PERTANYAAN	Nilai Sig.	r_{hitung}	r_{tabel}	Hasil
1	Y.1	0,00	0,418	0,098	VALID
2	Y.2	0,00	0,671	0,098	VALID
3	Y.3	0,00	0,590	0,098	VALID
4	Y.4	0,00	0,554	0,098	VALID
5	Y.5	0,00	0,661	0,098	VALID
6	Y.6	0,00	0,557	0,098	VALID
7	Y.7	0,00	0,679	0,098	VALID
8	Y.8	0,00	0,657	0,098	VALID

Sumber: Data primer yang diolah, 2023

Berdasarkan tabel 4.6 instrumen item pertanyaan pada Kepuasan Pelayanan (Y) yang terdiri dari 8 pertanyaan, dilakukan uji validitas dengan hasil seluruh item pertanyaan dinyatakan valid. Karena hasil $r_{hitung} > r_{tabel}$ dengan nilai r_{tabel} sebesar 0,098 dengan tingkat signifikan 5%. Disisi lain nilai sig. keseluruhan item pertanyaan $< 0,05$, Dengan demikian masing-masing item pertanyaan pada variabel Kepuasan Pelayanan (Y) layak digunakan sebagai instrumen penelitian ini.

2. People (X1)

Berikut hasil olah data validitas item pertanyaan untuk variabel *People* (X₁) dapat dilihat pada tabel 4.7 sebagai berikut:

Tabel 4. 7
Uji Validitas People (X1)

NO	PERTANYAAN	Nilai Sig.	r _{hitung}	r _{tabel}	HASIL
1	X1.1	0,00	0,546	0,098	VALID
2	X1.2	0,00	0,618	0,098	VALID
3	X1.3	0,00	0,556	0,098	VALID
4	X1.4	0,00	0,636	0,098	VALID
5	X1.5	0,00	0,549	0,098	VALID
6	X1.6	0,00	0,625	0,098	VALID
7	X1.7	0,00	0,691	0,098	VALID
8	X1.8	0,00	0,649	0,098	VALID

Sumber: Data primer yang diolah, 2023

Berdasarkan tabel 4.7 instrumen item pertanyaan pada variabel *People* (X₁) yang terdiri dari 8 pertanyaan, dilakukan uji validitas dengan hasil seluruh item pertanyaan dinyatakan valid. Karena hasil $r_{hitung} > r_{tabel}$ dengan nilai r_{tabel} sebesar 0,098 dan tingkat signifikan 5%. Disisi lain nilai sig. keseluruhan item pertanyaan $< 0,05$, Dengan demikian masing-masing item pertanyaan pada variabel *People* (X₁) layak digunakan sebagai instrumen penelitian ini.

3. *Process* (X_2)

Berikut hasil olah data uji validitas item pertanyaan untuk variabel *Process* (X_2) dapat dilihat pada tabel 4.8 sebagai berikut:

Tabel 4. 8
Uji Validitas *Process* (X_2)

NO	PERTANYAAN	Nilai Sig.	Rhitung	r _{tabel}	HASIL
1	X2.1	0,00	0,594	0,098	VALID
2	X2.2	0,00	0,682	0,098	VALID
3	X2.3	0,00	0,651	0,098	VALID
4	X2.4	0,00	0,604	0,098	VALID
5	X2.5	0,00	0,679	0,098	VALID
6	X2.6	0,00	0,641	0,098	VALID

Sumber: Data primer yang diolah, 2023

Berdasarkan tabel 4.8 instrumen item pertanyaan pada variabel *Process* (X_2) yang terdiri dari 6 pertanyaan, dilakukan uji validitas dengan hasil seluruh item pertanyaan dinyatakan valid. Karena hasil $r_{hitung} > r_{tabel}$ dengan nilai r_{tabel} sebesar 0,098 dan tingkat signifikan 5%. Disisi lain nilai sig. keseluruhan item pertanyaan $< 0,05$, Dengan demikian masing-masing item pertanyaan pada variabel *Process* (X_2) layak digunakan sebagai instrumen penelitian ini.

4. *Phsyscal Evidence* (X_3)

Berikut hasil olah data uji validitas item pertanyaan untuk variabel *Phsyscal Evidence* (X_3) dapat dilihat pada tabel 4.9 sebagai berikut:

Tabel 4. 9
Uji Validitas *Phsyscal Evidence* (X₃)

NO	PERTANYAAN	Nilai Sig.	R _{hitung}	r _{tabel}	HASIL
1	X3.1	0,00	0,625	0,098	VALID
2	X3.2	0,00	0,665	0,098	VALID
3	X3.3	0,00	0,665	0,098	VALID
4	X3.4	0,00	0,672	0,098	VALID
5	X3.5	0,00	0,629	0,098	VALID
6	X3.6	0,00	0,642	0,098	VALID

Sumber: Data primer yang diolah, 2023

Berdasarkan tabel 4.9 instrumen item pertanyaan pada variabel *Phsyscal Evidence* (X₃) yang terdiri dari 6 pertanyaan, dilakukan uji validitas dengan hasil seluruh item pertanyaan dinyatakan valid. Karena hasil $r_{hitung} > r_{tabel}$ dengan nilai r_{tabel} sebesar 0,098 dan tingkat signifikan 5%. Disisi lain nilai sig. keseluruhan item pertanyaan $< 0,05$, Dengan demikian masing-masing item pertanyaan pada variabel *Phsyscal Evidence* (X₃) layak digunakan sebagai instrumen penelitian ini.

4.3.1.2 Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah suatu nilai yang menunjukkan konsistensi suatu alat pengukur dalam mengukur gejala yang sama, setiap alat pengukurseharusnya memiliki kemampuan memberikan hasil pengukuran yang konsisten (Abdullah, 2015). Adapun dalam pengambilan keputusan sebagai berikut:

- a. Jika hasil Uji Reliabilitas menunjukkan $\alpha > 0,6$ maka instrumen ukuran tersebut mengindikasikan *satisfactory internal consistency reliability*, sehingga layak digunakan sebagai instrumen ukuran untuk penelitian.
- b. Jika hasil uji reliabilitas $\alpha < 0,6$ maka instrumen ukuran tersebut mengindikasikan *unsatisfactory internal consistency reliability*, sehingga tidak layak digunakan sebagai instrumen ukuran untuk penelitian.

Berikut hasil olah data uji reliabilitas pada pertanyaan masing-masing variabel Kepuasan Pelayanan (Y), *People* (X₁), *Process* (X₂), dan *Phsyical Evidence* (X₃) dapat dilihat pada tabel 4.10 sebagai berikut:

Tabel 4. 10

Uji Reliabilitas Kepuasan Pelayanan (Y), *People* (X₁), *Process* (X₂), dan *Phsyical Evidence* (X₃)

NO	Variabel	Cronbach's Alpha	Nilai Standard	Hasil
1	Kepuasan Pelayanan (Y)	0,749	0,6	Reliabel
2	People (X ₁)	0,772	0,6	Reliabel
3	Process (X ₂)	0,715	0,6	Reliabel
4	Phsyical Evidence (X ₃)	0,724	0,6	Reliabel

Sumber: Data primer yang diolah, 2023

Berdasarkan Tabel 4.10 hasil uji reliabilitas menunjukkan bahwa variabel Kepuasan Pelayanan (Y), *People* (X₁), *Process* (X₂) dan *Phsyical Evidence* (X₃) diperoleh nilai Cronbach's Alpha lebih dari 0,6. Artinya semua pertanyaan yang

digunakan untuk semua variabel dalam penelitian ini reliabel. Dengan demikian instrumen tersebut layak dan konsisten untuk digunakan dalam penelitian.

4.3.2 Uji Asumsi Klasik

4.3.2.1 Uji Normalitas

Uji Normalitas merupakan untuk mengetahui kenormalan distribusi (pola data). Pada Uji Normalitas bahwa setiap data pada variabel berasal dari data sampel yang berdistribusi normal. Uji Normalitas pada penelitian ini dapat dilihat dengan Uji Kolmogorov-Smirnov, dimana pengambilan keputusan jika nilai signifikan $> 0,05$, maka telah memenuhi Asumsi Normalitas (Ghozali, 2016). Berikut hasil Uji Normalitas menggunakan Uji Kolmogorov-Smirnov pada penelitian ini dapat dilihat pada tabel 4.11 sebagai berikut:

Tabel 4. 11
Uji Normalitas Kolmogorov-Smirnov
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual	
N		398	
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000	
	Std. Deviation	2.10802468	
Most Extreme Differences	Absolute	.055	
	Positive	.050	
	Negative	-.055	
Test Statistic		.055	
Asymp. Sig. (2-tailed)		.005 ^c	
Monte Carlo Sig. (2-tailed)	Sig.	.165 ^d	
	99% Confidence Interval	Lower Bound	.155
		Upper Bound	.174

Sumber: Data Primer Yang diolah, 2023

Berdasarkan tabel 4.11 Uji Normalitas Kolmogorov-Smirnov dengan memperoleh hasil nilai Monte Carlo Sig. sebesar $0,165 > 0,05$. Hal tersebut menunjukkan bahwa data berdistribusi normal. Menurut (Cyrus et al., 2011) bahwa data yang dinilai cukup besar jika menggunakan nilai Asymp Sig. maka akan memperoleh hasil yang tidak konsisten, akan tetapi jika menggunakan nilai Monte Carlo Sig. maka hasilnya akan lebih konsisten. Maka dari itu dengan data sampel yang dinilai cukup besar, maka peneliti menggunakan nilai Monte Carlo sig. sebagai nilai pada Uji Normalitas Kolmogorov-Smirnov.

4.3.2.2 Uji Multikolinieritas

Uji Multikolinieritas yang bertujuan untuk mengetahui ada atau tidaknya korelasi antar variabel bebas (independen) suatu model. Variabel yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi di antara variabel independen. Uji ini juga untuk menghindari kebiasaan dalam proses pengambilan keputusan mengenai pengaruh pada uji parsial masing-masing variabel independen terhadap variabel independen (Ghozali, 2016). Uji Multikolinieritas dapat dilihat dari Variance Inflation Factor (VIF) dan nilai tolerance. Kedua ukuran ini menunjukkan sikap variabel independen manakah yang dijelaskan variabel independen lainnya. Multikolinieritas terjadi jika nilai tolerance $< 0,1$ atau sama dengan $VIF > 10$. Jika nilai VIF tidak ada yang melebihi 10, maka dapat dikatakan bahwa multikolinieritas yang terjadi tidak berbahaya (lolos uji multikolinieritas). Berikut hasil Uji Multikolinieritas pada data penelitian ini dapat dilihat pada tabel 4.12 sebagai berikut:

Tabel 4. 12
Uji Multikolinieritas

Coefficients^a								
		Unstandardized		Standardize			Collinearity	
		Coefficients		d			Statistics	
Model		B	Std. Error	Beta	T	Sig.	Toleranc	VIF
1	(Constant)	4.735	1.057		4.479	.000		
	People	.447	.046	.453	9.659	.000	.448	2.231
	Process	.270	.054	.231	4.968	.000	.458	2.185
	Physical Evidence	.236	.058	.189	4.057	.000	.456	2.191

Sumber: Data primer yang diolah, 2023

Berdasarkan tabel 4.12 diperoleh hasil Uji Multikolinieritas yang menunjukkan bahwa:

- 1) Nilai tolerance variabel *People* (X_1) sebesar $0,448 > 0,1$ dan nilai VIF sebesar $2,231 < 10,00$, sehingga dapat disimpulkan pada variabel *People* (X_1) tidak terjadi Multikolinieritas.
- 2) Nilai tolerance variabel *Process* (X_2) sebesar $0,458 > 0,1$ dan nilai VIF sebesar $2,185 < 10,00$, sehingga dapat disimpulkan pada variabel *Process* (X_2) tidak terjadi Multikolinieritas.
- 3) Nilai tolerance variabel *Physical Evidence* (X_3) sebesar $0,456 > 0,1$ dan nilai VIF sebesar $2,191 < 10,00$, sehingga dapat disimpulkan pada variabel *Physical Evidence* (X_3) tidak terjadi Multikolinieritas.

4.3.2.3 Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varians dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Jika varians dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain tetap maka disebut homokedastisitas dan jika berbeda disebut heteroskedastisitas. Model regresi yang baik adalah yang homokedastisitas atau tidak terjadi heteroskedastisitas. Metode yang digunakan adalah dengan uji glejser. Dasar pengambilan keputusan adalah apabila nilai signifikansi variabel bebas (independen) terhadap variabel terikat (dependen) kurang dari atau sama dengan 0,05 maka, dapat disimpulkan bahwa data mengalami heteroskedastisitas dan sebaliknya (Ghozali, 2016). Berikut hasil Uji Heteroskedastisitas menggunakan Uji Glejser pada penelitian ini dapat dilihat pada tabel 4.13 sebagai berikut:

Tabel 4. 13
Uji Heteroskedastisitas Glejser

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.842	.689		2.672	.008
	People	-.012	.030	-.029	-.391	.696
	Process	.041	.035	.087	1.168	.243
	Physical Evidence	-.035	.038	-.069	-.930	.353

Sumber: Data primer yang diolah, 2023

Berdasarkan tabel 4.13 diatas, dapat diketahui bahwa nilai sig. pada variabel *People* (X_1) sebesar $0,696 > 0,05$, variabel *Process* (X_2) sebesar $0,243 > 0,05$, dan

variabel *Phsycal Evidence* (X_3) sebesar $0,353 > 0,05$. Sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel independent terhadap variabel dependen tersebut tidak terdapat gejala heteroskedastisitas dalam model regresi.

4.3.3 Analisis Regresi Linier

Regresi linier berganda digunakan untuk mengetahui pengaruh dua atau lebih variabel independen terhadap variabel dependen. Analisis data ini juga dapat digunakan untuk mengetahui bagaimana variabel dependen yang dapat diprediksi melalui variabel independen atau prediktor, baik secara parsial ataupun silmultan (Ghozali, 2016). Dengan demikian model regresi linier berganda dirumuskan dengan persamaan matematis yaitu sebagai berikut:

$$Y = a + b_1.X_1 + b_2.X_2 + b_3.X_3$$

Keterangan:

Y = Variabel Dependen/Terikat (Kepuasan Pelayanan)

a = Konstanta (nilai Y, apabila $X_1, X_2, X_3 = 0$)

b_1, b_2, b_3 = Koefisien Regresi

X_1, X_2, X_3 = Variabel Independent (*People, Process, Phsycal Evidence*)

Berikut hasil Uji Regresi Linier berganda pada penelitian ini dapat dilihat pada tabel 4.14 sebagai berikut:

Tabel 4. 14
Uji Regresi Linier Berganda

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	4.735	1.057		4.479	.000
	People	.447	.046	.453	9.659	.000
	Process	.270	.054	.231	4.968	.000
	Phsycal Evidence	.236	.058	.189	4.057	.000

Sumber: Data primer yang diolah, 2023

Berdasarkan tabel 4.14 diatas, diperoleh hasil Uji Regresi Linier Berganda diperoleh keputusan sebagai berikut:

$$Y = 4,735 + 0,447.X_1 + 0,270.X_2 + 0,236.X_3$$

Dimana:

$$a = 4,735$$

$$b_1 = 0,447$$

$$b_2 = 0,270$$

$$b_3 = 0,236$$

Maka dengan hasil Uji Regresi Linier Berganda diatas bahwa:

1. Nilai konstanta (a) bernilai positif sebesar 4,735 menyatakan bahwa jika variabel *People* (X_1), *Process* (X_2) dan *Phsycal Evidence* (X_3) dianggap konstan atau tetap (0), maka Kepuasan Pelayanan (Y) akan meningkat sebesar 4,735.
2. Nilai koefisien regresi variabel *People* (X_1) sebesar 0,447 dengan arah positif yang menunjukkan adanya pengaruh atau hubungan yang searah antara *People* (X_1) dengan Kepuasan Pelayanan (Y). Hal ini berarti bahwa jika *People* terdapat

kenaikan 1% maka akan mempengaruhi Kepuasan Pelayanan sebesar 0,447 (44,7%).

3. Nilai koefisien regresi variabel *Process* (X_2) sebesar 0,270 dengan arah positif yang menunjukkan adanya pengaruh atau hubungan yang searah antara *Process* (X_2) dengan Kepuasan Pelayanan (Y). Hal ini berarti bahwa jika *Process* terdapat kenaikan 1% maka akan mempengaruhi Kepuasan Pelayanan sebesar 0,270 (27%).
4. Nilai koefisien regresi variabel *Phsycal Evidence* (X_3) sebesar 0,236 dengan arah positif yang menunjukkan adanya pengaruh atau hubungan yang searah antara *Phsycal Evidence* (X_3) dengan Kepuasan Pelayanan (Y). Hal ini berarti bahwa jika *Phsycal Evidence* terdapat kenaikan 1% maka akan mempengaruhi Kepuasan Pelayanan sebesar 0,236 (23,6%).

Berdasarkan uraian diatas disimpulkan bahwa *People*, *Process*, dan *Phsycal Evidence* berpengaruh terhadap Kepuasan Pelayanan.

4.3.4 Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi digunakan untuk mengukur seberapa besar persentase sumbangan pengaruh serentak variabel-variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y). Nilai koefisien determinasi berkisar antara nol hingga satu. Nilai R^2 yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen amat terbatas. Nilai yang mendekati satu berarti variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variabel dependen (Ghozali, 2016). Berikut hasil olah data untuk Uji Koefisien Determinasi (R^2) pada penelitian ini dapat dilihat pada tabel 4.15 sebagai berikut:

Tabel 4. 15
Uji Koefisien Determinasi (R²)

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.782 ^a	.611	.608	2.116

Sumber; Data primer yang diolah, 2023

Berdasarkan tabel 4.15 diatas nilai Koefisien determinasi (R²) atau R Square sebesar 0,611, artinya bahwa ada pengaruh atau hubungan yang kuat antara variabel *People* (X₁), *Process* (X₂), dan *Phsyscal Evidence* (X₃) dengan variabel Kepuasan Pelayanan (Y) sebesar 0,611 atau 61,1%. Dan untuk sisanya yaitu sebesar 39,9% dipengaruhi oleh variabel yang lainnya yang tidak diteliti oleh peneliti. Maka dari itu *People*, *Process* dan *Phsyscal Evidence* perlu ditingkatkan agar nasabah merasakan kepuasan atas pelayanan yang diberikan.

4.3.5 Uji Hipotesis

4.3.5.1 Uji T (Parsial)

Uji Parsial bertujuan untuk mengetahui bagaimana pengaruh masing-masing variabel bebas secara parsial/sendiri terhadap variabel terikat (Abdullah, 2015). Untuk pengambilan keputusan dinyatakan dengan melihat signifikansi dan membandingkan dengan taraf kesalahan yang ditetapkan, yaitu jika nilai sig. < 0,05. Atau dengan membandingkan t_{hitung} dan t_{tabel} dengan tingkat kesalahan atau level signifikan (α) = 0,05 dan derajat kebebasan (df)= n-k-1. Dalam penelitian ini menggunakan ttabel yang diperoleh dari df= n-k-1 (398 - 3 - 1) df = 394 dengan taraf signifikan 0,05 atau 5%

diperoleh t_{tabel} sebesar 1,966. Berikut keputusan apabila membandingkan pengujian

t_{hitung} dan t_{tabel} sebagai berikut:

H_0 : Jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ dengan $df = (n - k)$, maka H_0 diterima dan H_a ditolak

H_a : Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ dengan $df = (n - k)$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima.

Berikut hasil Uji T penelitian ini dapat dilihat pada tabel 4.16 sebagai berikut:

Tabel 4. 16
Uji T (Parsial)

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	4.735	1.057		4.479	.000
	People	.447	.046	.453	9.659	.000
	Process	.270	.054	.231	4.968	.000
	Phsycal Evidence	.236	.058	.189	4.057	.000

Sumber: Data primer yang diolah, 2023

Berdasarkan tabel 4.16 diperoleh hasil kesimpulan sebagai berikut:

1. Variabel *People* (X_1) memiliki t_{hitung} 9,659 > 1,966 t_{tabel} dan nilai signifikansi dari hasil uji t sebesar $0,00 < 0,05$ maka H_{a1} diterima dan H_{01} ditolak. Hal ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh antara *People* (X_1) terhadap Kepuasan Pelayanan (Y) secara signifikan. Artinya jika *People* ditingkatkan maka kepuasan pelayanan akan meningkat.
2. Variabel *Process* (X_2) memiliki t_{hitung} 4,968 > 1,966 t_{tabel} dan nilai signifikansi dari hasil uji t sebesar $0,00 < 0,05$ maka H_{a2} diterima dan H_{02} ditolak. Hal ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh antara *Process* (X_2) terhadap Kepuasan

Pelayanan (Y) secara signifikan. Artinya jika *Process* ditingkatkan maka kepuasan pelayanan akan meningkat.

3. Variabel *Physcal Evidence* (X_3) memiliki $t_{hitung} 4,057 > 1,966$ t_{tabel} dan nilai signifikansi dari hasil uji t sebesar $0,00 < 0,05$ maka H_{a3} diterima dan H_{03} ditolak. Hal ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh antara *Physcal Evidence* (X_3) terhadap Kepuasan Pelayanan (Y) secara signifikan. Artinya jika *Physcal Evidence* ditingkatkan maka kepuasan pelayanan akan meningkat.

4.3.5.2 Uji F (Simultan)

Simultan (Uji F) bertujuan untuk mengetahui apakah semua variabel independen mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel dependen. Dalam pengujian ini dapat dilakukan dengan cara membandingkan nilai F_{hitung} dengan F_{tabel} (Ghozali, 2016). Berikut hasil keputusan pada perbandingan nilai F_{hitung} dan F_{tabel} pada Uji F sebagai berikut:

H_0 : Jika $F_{hitung} < F_{tabel}$ dan nilai $Sig > \alpha = 0,05$, Maka variabel independen secara simultan tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen atau H_0 diterima.

H_a : Jika $F_{hitung} > F_{tabel}$, dan nilai $Sig < \alpha = 0,05$. Maka variabel independen secara simultan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen atau H_a diterima.

Berikut hasil Uji F penelitian ini dapat dilihat pada tabel 4.17 sebagai berikut:

Tabel 4. 17
Uji F (Simultan)

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	2770.972	3	923.657	206.284	.000 ^b
	Residual	1764.176	394	4.478		
	Total	4535.148	397			

Sumber: Data primer yang diolah, 2023

Berdasarkan hasil Uji F pada tabel 4.17 diatas diperoleh nilai f_{hitung} sebesar 206,284, dan f_{tabel} diperoleh dari df 2 (n-k) atau $398-3=395$ dan menghasilkan f_{tabel} sebesar 2,63. Jadi nilai $f_{hitung} 206,284 > 2,63 f_{tabel}$ dan nilai sig. $0,00 < 0,05$, maka H_4 diterima dan H_{04} ditolak. Disimpulkan bahwa *People* (X_1), *Process* (X_2), dan *Physycal Evidence* (X_3) secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelayanan (Y). Artinya jika *People*, *Process*, dan *Physycal Evidence* ditingkatkan maka, kepuasan pelayanan meningkat.

4.4 Pembahasan

Berdasarkan analisis dan olah data yang dilakukan peneliti maka hasil pembahasan pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Pengaruh *People* (X_1) terhadap Kepuasan Pelayanan (Y)

People menurut Zeithaml (2010) pada (Aisyah et al., 2022) adalah semua orang yang memainkan peranan dalam penyajian layanan yang dapat mempengaruhi persepsi konsumen. Yang termasuk dalam faktor ini adalah personel perusahaan, konsumen, dan konsumen lain dalam lingkungan jasa.

Dalam hubungannya dengan pemasaran jasa, maka orang yang berfungsi sebagai penyedia jasa sangat mempengaruhi kualitas jasa yang diberikan. Adapun indikator *People* pada penelitian ini yaitu Keramahan karyawan, Kecepatan karyawan, Kesungguhan karyawan, dan Kemampuan komunikatif karyawan (Gaspersz, 2012).

Berdasarkan hasil nilai koefisien regresi linier berganda yang terdapat pada tabel 4.14 memperoleh nilai 0,447 dengan arah positif yang menunjukkan adanya pengaruh atau hubungan yang searah. Lalu nilai Koefisien determinasi (R^2) atau R Square pada tabel 4.15 sebesar 0,611, artinya bahwa ada pengaruh atau hubungan yang kuat sebesar 0,611 atau 61,1%. Kemudian hasil Uji T (Parsial) pada tabel 4.16 memiliki $t_{hitung} 9,659 > 1,966$ t_{tabel} dan nilai signifikansi dari hasil uji t sebesar $0,00 < 0,05$ maka H_{a1} diterima dan H_{01} ditolak.

Disimpulkan bahwa *People* (X_1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelayanan (Y) dengan kata lain bahwa H_{a1} diterima dan H_{01} ditolak. Hal ini menunjukkan bahwa *People* dengan keramahan, kecepatan, kesungguhan, serta kemampuan komunikatif karyawan terhadap nasabah berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelayanan pada Bank Tabungan Negara Syariah Kantor Cabang Malang. Hal tersebut sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Kurniawan, (2019), Rakhman (2019), dan (Aisyah et al., 2022) yang menyatakan *people* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Artinya jika *People* dapat ditingkatkan maka kepuasan nasabah atas pelayanan akan meningkat.

2. Pengaruh *Process* (X_2) terhadap Kepuasan Pelayanan (Y)

Proses menurut (Kotler, 2018) pada (Setianto et al., 2020) adalah mencakup bagaimana cara perusahaan melayani permintaan tiap konsumennya. Mulai dari konsumen tersebut memesan (*order*) hingga akhirnya mereka mendapatkan apa yang mereka inginkan. Beberapa perusahaan tertentu biasanya memiliki cara yang unik dalam melayani konsumennya dan menarik konsumen agar menggunakan produknya. Adapun indikator *Process* pada penelitian ini yaitu Ketepatan, Kecepatan, dan Kemudahan (Tjiptono, 2000).

Berdasarkan hasil nilai koefisien regresi linier berganda yang terdapat pada tabel 4.14 memperoleh nilai 0,270 dengan arah positif yang menunjukkan adanya pengaruh atau hubungan yang searah. Lalu nilai Koefisien determinasi (R^2) atau R Square pada tabel 4.15 sebesar 0,611 atau 61,1%, artinya bahwa ada pengaruh atau hubungan yang kuat sebesar 0,611 atau 61,1%. Kemudian hasil Uji T (Parsial) pada tabel 4.16 memiliki $t_{hitung} 4,968 > 1,966 t_{tabel}$ dan nilai signifikansi dari hasil uji t sebesar $0,00 < 0,05$ maka H_{a2} diterima dan H_{02} ditolak.

Disimpulkan bahwa *Process* (X_2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelayanan (Y) dengan kata lain bahwa H_{a2} diterima dan H_{02} ditolak. Hal ini menunjukkan bahwa *Process* dengan ketepatan, kecepatan, dan kemudahan dalam melayani nasabah berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelayanan pada Bank Tabungan Negara Syariah Kantor Cabang Malang. Hal tersebut sejalan dengan penelitian yang dilakukan Iffan et

al., (2018), Aisyah et al.(2022) dan Simangunsong & Michael, (2018) bahwa proses berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen, dimana apabila sebuah perusahaan dapat memberikan *process* atau prosedur pelayanan yang cepat, tepat dan sesuai serta memberikan informasi yang jelas maka konsumen akan merasa puas atas pelayanan yang diberikan.

3. Pengaruh *Phsyscal Evidence* (X_3) terhadap Kepuasan Pelayanan (Y)

Phsyscal Evidence menurut Zeithaml (2010) dalam (Sanjaya & Yulianty, 2017) menyatakan bahwa sarana fisik merupakan suatu hal yang secara nyata turut mempengaruhi keputusan konsumen untuk membeli dan menggunakan produk jasa yang ditawarkan. Unsur-unsur yang termasuk didalam sarana fisik antara lain lingkungan fisik, dalam hal ini bangunan fisik, peralatan, perlengkapan, logo, warna dan barang- barang lainnya yang disatukan dengan service yang diberikan seperti tiket, sampul, label dan lain sebagainya. Adapun indikator *Phsyscal Evidence* pada penelitian ini yaitu *Exterior Appearance*, *Interior Appearance*, dan *Other Tangibles* (Zeithaml, 2010).

Berdasarkan hasil nilai koefisien regresi linier berganda yang terdapat pada tabel 4.14 memperoleh nilai 0,236 dengan arah positif yang menunjukkan adanya pengaruh atau hubungan yang searah. Lalu nilai Koefisien determinasi (R^2) atau R Square pada tabel 4.15 sebesar 0,611 atau 61,1%, artinya bahwa ada pengaruh atau hubungan yang kuat sebesar 0,611 atau 61,1%. Kemudian hasil Uji T (Parsial) pada tabel 4.16 memiliki $t_{hitung} 4,057 > 1,966 t_{tabel}$ dan nilai

signifikansi dari hasil uji t sebesar $0,00 < 0,05$ maka H_{a3} diterima dan H_{03} ditolak.

Disimpulkan bahwa *Phsycal Evidence* (X_3) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelayanan (Y) dengan kata lain bahwa H_{a3} diterima dan H_{03} ditolak. Hal ini menunjukkan bahwa Phsycal Evidence dengan *exterior appearance* (tampilan luar), *interior appearance* (tampilan dalam), dan *other tangibles* (tampilan lainnya) yang bagus, bersih, serta rapi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelayanan pada Bank Tabungan Negara Syariah Kantor Cabang Malang. Hal tersebut sejalan dengan penelitian yang dilakukan Kurniawan (2019), (Setianto et al., 2020), dan (Sari & Medyani, 2018) bahwa *phsycal evidence* berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah, yang artinya jika tampilan keseluruhan pada suatu perusahaan atau perbankan akan dapat meningkatkan kepuasan.

4. Pengaruh *People* (X_1), *Process* (X_2), dan *Phsycal Evidence* (X_3) terhadap Kepuasan Pelayanan (Y)

Kepuasan Pelayanan menurut Kotler & Keller (2012) Kepuasan Konsumen merupakan perbandingan antara perasaan senang dan kecewa atas kinerja yang dihasilkan terhadap kinerja yang didapatkan. Menurut Kotler (2005) pada (Yuwono & Yuwana, 2017) pelayanan merupakan tindakan salah satu pihak ke pihak lainnya, yang pada dasarnya tidak berwujud serta tidak mengubah kepemilikan. Adapun indikator Kepuasan Pelayanan pada penelitian

ini yaitu Professional pelayanan, Ketanggapan pelayanan, Keberadaan pelayanan, dan Ketepatan waktu pelayanan (Aritonang, 2005).

Berdasarkan Uji Regresi Linier Berganda pada tabel 4.14 nilai konstanta (a) bernilai positif sebesar 4,735, menyatakan bahwa jika variabel *People* (X_1), *Process* (X_2) dan *Phsyical Evidence* (X_3) dianggap konstan atau tetap (0), maka Kepuasan Pelayanan (Y) akan meningkat sebesar 4,735. Lalu untuk Uji Koefisien Determinasi pada tabel 4.15 memperoleh nilai Koefisien determinasi (R^2) atau R Square sebesar 0,611, artinya bahwa ada pengaruh atau hubungan yang kuat antara variabel *People* (X_1), *Process* (X_2), dan *Phsyical Evidence* (X_3) dengan variabel Kepuasan Pelayanan (Y) sebesar 0,611 atau 61,1%. Dan hasil Uji F pada tabel 4.17 diperoleh nilai f_{hitung} sebesar 206,284, dan f_{tabel} sebesar 2,63. Jadi nilai $f_{hitung} 206,284 > 2,63 f_{tabel}$ dan nilai sig. $0,00 < 0,05$, maka H_{a4} diterima dan H_{04} ditolak.

Disimpulkan bahwa *People* (X_1), *Process* (X_2), dan *Phsyical Evidence* (X_3) secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelayanan (Y) dengan kata lain H_{a4} diterima dan H_{04} ditolak. Hal tersebut menunjukkan bahwa *People*, *Process*, dan *Phsyical Evidence* dengan pelayanan yang professional, tanggap, serta ketepatan waktu secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelayanan pada Bank Tabungan Negara Syariah Kantor Cabang Malang. Hal tersebut sejalan dengan penelitian yang dilakukan (Sanjaya & Yuliastanty, 2017), (Kurniawan, 2019), dan (Setianto et al., 2020) dimana *People*, *Process*, dan *Phsyical Evidence*

berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan pelayanan, yang artinya jika perusahaan atau perbankan yang menerapkan elemen *people*, *process*, dan *physical evidence* serta dapat terlaksana dengan baik maka akan meningkatkan kepuasan nasabah.

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil uji analisis data, pengujian hipotesis dan pembahasan yang telah diuraikan pada bab IV, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. *People* berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelayanan pada Bank Tabungan Negara Syariah Kantor Cabang Malang. Hal ini mengindikasikan bahwa semakin baik atau tidak baik *People* yang ada pada Bank Tabungan Negara Syariah Kantor Cabang Malang, maka terdapat pengaruh meningkat atau menurunnya suatu Kepuasan atas Pelayanan yang diberikan.
2. *Process* berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelayanan pada Bank Tabungan Negara Syariah Kantor Cabang Malang. Hal ini mengindikasikan bahwa semakin baik atau tidak baik *Process* yang ada pada Bank Tabungan Negara Syariah Kantor Cabang Malang, maka terdapat pengaruh meningkat atau menurunnya suatu Kepuasan atas Pelayanan yang diberikan.
3. *Phsycal Evidence* berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelayanan pada Bank Tabungan Negara Syariah Kantor Cabang Malang. Hal ini mengindikasikan bahwa semakin baik atau tidak baik *Phsycal Evidence* yang ada pada Bank Tabungan Negara Syariah Kantor Cabang Malang, maka

terdapat pengaruh meningkat atau menurunnya suatu Kepuasan atas Pelayanan yang diberikan.

4. *People, Process*, dan *Phsycal Evidence* secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelayanan pada Bank Tabungan Negara Syariah Kantor Cabang Malang. Hal ini mengindikasikan bahwa semakin baik atau tidak baik *People, Process*, dan *Phsycal Evidence* yang ada pada Bank Tabungan Negara Syariah Kantor Cabang Malang, maka terdapat pengaruh meningkat atau menurunnya suatu Kepuasan atas Pelayanan yang diberikan.

5.2 Saran

1. Bagi perusahaan obyek penelitian

BTN KCS Malang disarankan untuk lebih meningkatkan dalam hal pelayanan, karena saat ini perusahaan-perusahaan perbankan berlomba-lomba untuk dapat memberikan pelayanan sebaik mungkin. Berdasarkan penelitian ini, *People, Process* dan *Phsycal Evidence* berpengaruh terhadap Kepuasan Pelayanan, sehingga faktor-faktor tersebut untuk dapat lebih ditingkatkan.

2. Bagi peneliti selanjutnya

Penelitian selanjutnya diharapkan untuk melakukan penelitian mengenai *Marketing Mix* secara lengkap, agar hasil penelitian yang didapat menjadi lebih kompleks.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, P. M. (2015). Metodologi Penelitian Kuantitatif. In *Aswaja Pressindo*.
- Adhaghassani, F. S. (2016). Strategi Bauran Pemasaran (Marketing Mix) 7P (Product, Price, Place, Promotion, People, Process, Physical Evidence) di Cherryka Bakery. *Jurnal Pendidikan Teknik Boga*, 1–10.
- Agić, Ž., Johannsen, A., Plank, B., Alonso, H. M., Schluter, N., & Sjøgaard, A. (2016). Multilingual Projection for Parsing Truly Low-Resource Languages. *Transactions of the Association for Computational Linguistics*, 4, 301–312. https://doi.org/10.1162/tacl_a_00100
- Aisyah, S., Sari, M. I., Hermawan, H., & Jember, U. M. (2022). Pengaruh People , Proses Dan Physical Evidence Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Badan Usaha Milik Desa Karya Mandiri Desa Balung Kulon. *BASWARA: Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 1(2), 123–129.
- Ana, D. E., & Zunaidi, A. (2022). Strategi Perbankan Syariah Dalam Memenangkan Persaingan Di Masa Pandemi Covid-19. *Proceedings of Islamic Economics, Business, and Philanthropy*, 1(1), 167–188.
- Andespa, R., Wisanggara, R., S. Rasyad, F. H., & Adif, R. M. (2019). Pengaruh People, Process, Dan Physical Evidence Terhadap Keputusan Menabung Di Bank Syariah. *Maqdis : Jurnal Kajian Ekonomi Islam*, 4(1), 57. <https://doi.org/10.15548/maqdis.v4i1.211>
- Arda, J. (2020). *Pengaruh People, Process, dan Physical Evidence Terhadap Keputusan Menjadi Nasabah Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Simpang Patal Palembang*. UIN Raden Fatah Palembang.
- Aritonang, L. (2005). *Kepuasan Pelanggan; Pengukuran dan Penganalisisan dengan SPSS* (cet. 1). Jakarta Gramedia Pustaka Utama.
- Atmaja, J. (2018). Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Pada

Bank BJB. *Jurnal Ecodemica*, 2(1), 49–63.
<https://ejournal.bsi.ac.id/ejurnal/index.php/ecodemica/article/view/2713>

Barata, atep adya. (2003). *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. PT. Elex Media Komputindo.

Bathara, & Fabianus, R. (2021). Pengaruh People, Process, Pysical Evidence, Dan Product Terhadap Kepuasan Konsumen pada Djadual Coffee di Gresik. In *Repository Universitas Katolik Darma Cendika*. Universitas Katolik Darma Cendika.

Cyrus, R., Mehta, & Patel, N. . (2011). IBM SPSS Exact Tests. 2011, 1–236.
<http://www.spss.co.jp/medical/tutorial/04.html> ???

Darmawan, Z. C., & Ridlwan, A. A. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Perbankan Syariah. *Al-Tijary*, 3(2), 107.
<https://doi.org/10.21093/at.v3i2.1096>

Febriana, N. I. (2016). Analisis Kualitas Pelayanan Bank Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung. *An-Nisbah: Jurnal Ekonomi Syariah*, 3(1). <https://doi.org/10.21274/an.2016.3.1.145-168>

Gaspersz, V. (2012). Sistem Manajemen Kualitas, K3, Lingkungan (SMK4L) dan Peningkatan Kinerja Terus-Menerus. In *Jakarta: Vinchristo Publication*. Vinchristo Publication.

Ghozali, I. (2016). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 23*. Universitas Diponegoro.

Grewal, D., & Levy, M. (2010). *Marketing 2nd edition*. McGraw Hill.

Hasan, U. (2012). Cognitive Dissonance and Its Impact On Consumer Buying Behaviour. *IOSR Journal of Business and Management*, 1(4), 7–12.
<https://doi.org/10.9790/487x-0140712>

- Hermanto. (2019). *Faktor Pelayanan, Kepuasan, dan Loyalitas Pelanggan*. CV. Jakad Publishing Surabaya.
https://www.researchgate.net/publication/342656731_Faktor_Pelayanan_Kepuasan_dan_Loyalitas_Pelanggan
- Hurriyati, R. (2005). *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. Alfabeta.
- Iffan, M., Santy, R. D., & Radaswara, R. (2018). Pengaruh Proses Dan Bukti Fisik Terhadap Kepuasan Konsumen Di Hotel Santika Bandung. *JURISMA : Jurnal Riset Bisnis & Manajemen*, 8(2). <https://doi.org/10.34010/jurisma.v8i2.1003>
- Indrasari, M. (2019). *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*. <http://journal.um-surabaya.ac.id/index.php/JKM/article/view/2203>
- Karinto, S. S., Arifin, M. Z. A., & Fadhli, K. (2021). *Pengaruh People, Process, dan Physical Evidence Terhadap Kepuasan Konsumen di Masa Pandemi (Studi Kasus di Cafe Jangkar Mojoagung)*. 4(5).
- Khan, S. N. (2014). Qualitative Research Method: Grounded Theory. *International Journal of Business and Management*, 9(11).
<https://doi.org/10.5539/ijbm.v9n11p224>
- Kotler, P. (2018). *Manajemen Pemasaran*. Erlangga.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2012). *Manajemen Pemasaran* (13th ed.). Erlangga.
- Kresna, b. d. (2012). *Pengaruh Customer in Service Delivery terhadap Peningkatan Jumlah Nasabah pada Pt. Bank Sulselbar Syariah Cabang Makassar*. Univrsitas Negeri Semarang.
- Kukanja, M., Gomezelj Omerzel, D., & Kodrič, B. (2017). Ensuring restaurant quality and guests' loyalty: an integrative model based on marketing (7P) approach. *Total Quality Management and Business Excellence*, 28(13–14), 1509–1525.
<https://doi.org/10.1080/14783363.2016.1150172>

- Kurniawan, D. (2019). Pengaruh Proactive Service, People, Dan Physical Evidence Terhadap Kepuasan Nasabah Kredit Usaha Rakyat (KUR). *Jurnal Ekonollogi Ilmu Manajemen*, 6(2), 375–379.
- Kushwaha, G. S., & Agrawal, S. R. (2015). Customer Management Practices: Multiple Case Studies in Stock Broking Services. *International Journal of Customer Relationship Marketing and Management (IJCRMM)*6(2).
- Lupiyoadi, R. (2001). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Ghalia Indonesia.
- Margono, S. (1997). *Metodologi Penelitian Pendidikan*. : PT. Rineka Cipta,.
- Mufraini, M. A., Saharuddin, D., Prabowo, M. A., & Wicaksono, A. T. S. (2020). Sharia insight factors: Does it matter to shift metropolitan decision behavior towards Islamic bank? *Management Science Letters*, 10(14), 3395–3404. <https://doi.org/10.5267/j.msl.2020.5.039>
- Mulazid, A. S., Arief Mufraini, M., Saharuddin, D., & Wicaksono, A. T. S. (2020). Attributes of islamic bank service quality: A survey to map metropolitan customer satisfaction. *International Journal of Business and Society*, 21(2), 883–897. <https://doi.org/10.33736/ijbs.3300.2020>
- Napitupulu, S., Tapiomas, N., & Tobink, R. (2021). *Manajemen pemasaran*.
- Nasution, M. N. (2004). *Manajemen Mutu Terpadu*. Ghalia Indonesia.
- Ningratri, Y. A. (2017). Analisis Pengaruh Strategi Bauran Pemasaran Jasa (3P) Terhadap Keputusan Mahasiswa Memilih STIM SUKMA Medan. *Riset & E-Jurnal Manajemen Informatika Komputer*, 3(1), 50–56.
- Nirwana. (2004). *Prinsip-prinsip Pemasaran Jasa*. Dioma Malang.
- Nugroho, R., & Japarianto, E. (2013). Pengaruh People, Phsyscal Evidence, Product, Promotion, Price dan Place terhadap Tingkat Kunjungan di Kafe Coffe Cozies Surabaya. 1(2), 1–9.

- Nugroho, R., & Japarinto, E. (2013). Pengaruh people, physical evidence, product promotion, price dan place terhadap tingkat kunjungan di kafe coffee cozies Surabaya. *Jurnal Manajemen Pemasaran Petra*, 1, 1–9.
- Nunut Pangestu, R. (2020). Jurusan manajemen fakultas ekonomi universitas negeri semarang 2020. *Skripsi*, 18–30.
- Purnama, M. S. A. C., & Murwatiningsih. (2014). Pengaruh Marketing mix terhadap Process Keputusan Berkunjung ke Museum Ranggawarsita Semarang. *Anagement Analysis Joura*, 1.
- Rakhman, F. (2019). Pengaruh People, Process dan Physical Evidence Terhadap Keputusan Pembelian. *Jurnal Riset Bisnis Dan Investasi*, 4(3).
- Rusmawati, Y., & Ristyandadi, B. (2018). Analisis Pelayanan CS (Customer Service) terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank Danamon di Sukodadi Lamongan. XIX, 1092–1100.
- Samsu, S.Ag., M.Pd.I., P. D. (2017). *Metode Penelitian* (Issue 17).
- Sanjaya, S., & Yuliantanty, S. (2017). Pengaruh People, Process, Dan Physical Evidence Terhadap Kepuasan Atas Pelayanan Pada Rumah Sakit Siti Rahmah Kota Padang. *UNES Journal of Social And Economics Research*, 2(1), 058. <https://doi.org/10.31933/ujser.2.1.058-064.2017>
- Sari, I. P., & Medyani, T. E. (2018). Harga dan Physical Evidence Terhadap Kepuasan Pelanggan Warung Unnormal. *Sosio E-Kons*, 10(2), 115. <https://doi.org/10.30998/sosioekons.v10i2.2602>
- Selang, C. A. . (2016). Bauran Pemasaran (Marketing Mix) Pengaruhnya terhadap Loyalitas Konsumen pada Fresh Mart Bahu Mall Manado. *Jurnal EMBA*, 1(3), 71–80.
- Setianto, D. Y., Hidayatullah, N., & Sudrajat, A. (2020). Pengaruh People, Process, Dan Physical Evidence Terhadap Kepuasan Konsumen Pt Kereta Commuter Indonesia (Kci). *Jurnal Ekonomi, Bisnis, Dan Akuntansi*, 22(2), 234–242.

<https://doi.org/10.32424/jeba.v22i2.1598>

Simangunsung, M. (2018). Pengaruh People, Process dan Phsycal Evidence terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Pada Konsumen Brooklyn Barbershop Jln. Letjen S Parman No. 188 A/b Medan). *Article*, 188, 1–125.

Soni Wicaksono, A. T., & Trisasmita, R. (2019). Pelayanan Asuransi Jiwa Syariah: Sudahkah Sesuai Harapan? In *Kordinat: Jurnal Komunikasi antar Perguruan Tinggi Agama Islam* (Vol. 17, Issue 2, pp. 303–324). <https://doi.org/10.15408/kordinat.v17i2.9614>

Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.

Sukotjo, H., & Sumanto, R. A. (2010). Analisa Marketing Mix -7P (Produk, Price, Promotion, Place, Partisipant, Process, dan Physical Evidence) terhadap Keputusan Pembelian Produk Klinik Kecantikan Teta di Surabaya. *Jurnal Mitra Ekonomi Dan Manajemen Bisnis*, 1(2). <https://doi.org/10.37477/bip.v4i2.147>

Sulistiyowati, W. (2018). Kualitas Layanan: Teori dan Aplikasinya. In *buku ajar*. UMSIDA PRESS.

Supriyono, R. . (2000). *Manajemen strategi dan kebijaksanaan bisnis*. BPEE, 2000.

Syahrial, M. (2021). Kualitas Pelayanan dalam Islam. *Jurnal IndraTech*, 2(2).

Tjiptono, F. (1995). *Strategi Pemasaran*. ANDI OFFSET.

Trisnawati, F., & Lukman. (2014). Analisis Tingkat Kepuasan Nasabah Atas Kualitas Pelayanan (study kasus pada Bank Swasta di Riau). *Pekbis Jurnal*, 6(1), 37–45.

Vinet, L., & Zhedanov, A. (2011). A “missing” family of classical ortho gonal polynomials. In *Journal of Physics A: Mathematical and Theoretical* (Vol. 44, Issue 8). Alfabeta. <https://doi.org/10.1088/1751-8113/44/8/085201>

- Wedding, P., Deni, S., & Di, F. T. (2020). *Terhadap kepuasan konsumen dalam jasa*.
- Wijayanto, K., Ji Ahmad Yani, P., & Pos, T. (2015). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah Bank*. 38–45.
<http://journals.ums.ac.id/index.php/dayasaing/article/view/2272/1542>
- Yamit, Z. (2005). *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa* (1st ed.). Ekonisia.
- Yuwono, H., & Yuwana, S. (2017a). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Keragaman Produk terhadap Kepuasan Konsumen pada Toko King di Malng. *Jurnal Ekonomi Manajemen*, 2, 331–346.
- Yuwono, H., & Yuwana, S. (2017b). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Keragaman Produk terhadap Kepuasan Konsumen pada Toko King di Malng. *Jurnal Ekonomi Manajemen*, 2.
- Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2010). *Services Marketing Strategy*. *Wiley International Encyclopedia of Marketing*.
<https://doi.org/10.1002/9781444316568.wiem01055>

LAMPIRAN-LAMPIRAN

Lampiran 1 Data Responden

RESPONDEN	Usia	Jenis Kelamin	Pendidikan Terakhir	Pekerjaan	Pendapatan Perbulan
1	22	Perempuan	Sarjana 1	Pegawai Swasta	< Rp 1.000.000
2	21	Perempuan	Sarjana 1	Pelajar/Mahasiswa	Rp 1.000.000 - Rp 5.000.000
3	30	Laki-laki	SLTA/SMA/MA	PNS/POLRI/TNI	< Rp 1.000.000
4	21	Laki-laki	Sarjana 1	Pelajar/Mahasiswa	< Rp 1.000.000
5	23	Laki-laki	Sarjana 1	Pelajar/Mahasiswa	< Rp 1.000.000
6	21	Laki-laki	Sarjana 1	Pelajar/Mahasiswa	< Rp 1.000.000
7	21	Laki-laki	SLTA/SMA/MA	Pelajar/Mahasiswa	< Rp 1.000.000
8	23	Laki-laki	SLTA/SMA/MA	Wiraswasta	Rp 1.000.000 - Rp 5.000.000
9	27	Laki-laki	SLTP/SMP/MTS	Petani	< Rp 1.000.000
10	22	Laki-laki	SLTA/SMA/MA	Pelajar/Mahasiswa	< Rp 1.000.000
11	23	Perempuan	Sarjana 1	Freelance	< Rp 1.000.000
12	23	Laki-laki	Diploma	Pelajar/Mahasiswa	Rp 1.000.000 - Rp 5.000.000
13	22	Perempuan	Sarjana 1	Pelajar/Mahasiswa	Rp 1.000.000 - Rp 5.000.000
14	21	Laki-laki	Sarjana 1	Pelajar/Mahasiswa	< Rp 1.000.000
15	21	Laki-laki	SLTA/SMA/MA	Wiraswasta	Rp 1.000.000 - Rp 5.000.000
16	22	Laki-laki	Sarjana 1	Pelajar/Mahasiswa	< Rp 1.000.000
17	20	Laki-laki	Diploma	Pelajar/Mahasiswa	< Rp 1.000.000
18	22	Perempuan	Sarjana 1	Pelajar/Mahasiswa	Rp 1.000.000 - Rp 5.000.000
19	34	Laki-laki	SLTP/SMP/MTS	Wirausaha	Rp 5.000.000 - Rp 10.000.000
20	22	Laki-laki	SLTA/SMA/MA	Pelajar/Mahasiswa	< Rp 1.000.000
21	31	Laki-laki	SLTA/SMA/MA	Pelajar/Mahasiswa	Rp 10.000.000 - Rp 25.000.000
22	23	Perempuan	Sarjana 1	Freelance	< Rp 1.000.000
23	21	Perempuan	Diploma	Pelajar/Mahasiswa	< Rp 1.000.000
24	22	Laki-laki	Sarjana 1	Pelajar/Mahasiswa	Rp 1.000.000 - Rp 5.000.000
25	22	Laki-laki	Diploma	Pelajar/Mahasiswa	Rp 5.000.000 - Rp 10.000.000
26	25	Perempuan	Sarjana 1	Wirausaha	Rp 5.000.000 - Rp 10.000.000
27	26	Laki-laki	Sarjana 2	Pegawai Swasta	> Rp 25.000.000
28	37	Laki-laki	SLTA/SMA/MA	Wiraswasta	Rp 1.000.000 - Rp 5.000.000
29	25	Laki-laki	Sarjana 1	Pegawai Swasta	Rp 1.000.000 - Rp 5.000.000

30	35	Laki-laki	Sarjana 1	Wiraswasta	Rp 1.000.000 - Rp 5.000.000
31	40	Perempuan	SLTA/SMA/MA	Pegawai Swasta	Rp 1.000.000 - Rp 5.000.000
32	33	Laki-laki	Sarjana 2	PNS/POLRI/TNI	Rp 1.000.000 - Rp 5.000.000
33	45	Laki-laki	Sarjana 1	Wirausaha	Rp 5.000.000 - Rp 10.000.000
34	32	Perempuan	Diploma	Pegawai Swasta	Rp 1.000.000 - Rp 5.000.000
35	30	Laki-laki	Sarjana 1	Pegawai Swasta	Rp 1.000.000 - Rp 5.000.000
36	42	Laki-laki	Sarjana 1	Wirausaha	Rp 10.000.000 - Rp 25.000.000
37	38	Laki-laki	SLTA/SMA/MA	Pegawai Swasta	Rp 1.000.000 - Rp 5.000.000
38	33	Perempuan	Diploma	Pegawai Swasta	Rp 1.000.000 - Rp 5.000.000
39	31	Laki-laki	Sarjana 1	Pegawai Swasta	Rp 1.000.000 - Rp 5.000.000
40	37	Laki-laki	Sarjana 2	PNS/POLRI/TNI	Rp 5.000.000 - Rp 10.000.000
41	33	Perempuan	SLTA/SMA/MA	Wiraswasta	Rp 1.000.000 - Rp 5.000.000
42	36	Laki-laki	Diploma	Pegawai Swasta	Rp 5.000.000 - Rp 10.000.000
43	43	Laki-laki	SLTA/SMA/MA	Pegawai Swasta	Rp 1.000.000 - Rp 5.000.000
44	37	Laki-laki	Sarjana 1	PNS/POLRI/TNI	Rp 5.000.000 - Rp 10.000.000
45	34	Perempuan	SLTA/SMA/MA	Pegawai Swasta	Rp 1.000.000 - Rp 5.000.000
46	25	Laki-laki	Sarjana 1	Wirausaha	Rp 1.000.000 - Rp 5.000.000
47	23	Perempuan	Diploma	Pelajar/Mahasiswa	Rp 1.000.000 - Rp 5.000.000
48	24	Perempuan	Sarjana 2	Pelajar/Mahasiswa	Rp 5.000.000 - Rp 10.000.000
49	25	Laki-laki	Sarjana 1	Pegawai Swasta	Rp 5.000.000 - Rp 10.000.000
50	33	Laki-laki	Sarjana 1	Pegawai Swasta	Rp 5.000.000 - Rp 10.000.000
51	36	Laki-laki	Sarjana 1	Wirausaha	Rp 1.000.000 - Rp 5.000.000
52	32	Laki-laki	Sarjana 1	PNS/POLRI/TNI	Rp 1.000.000 - Rp 5.000.000
53	42	Perempuan	SLTA/SMA/MA	Wiraswasta	Rp 1.000.000 - Rp 5.000.000
54	30	Laki-laki	Sarjana 1	PNS/POLRI/TNI	Rp 1.000.000 - Rp 5.000.000
55	29	Perempuan	Sarjana 1	PNS/POLRI/TNI	Rp 1.000.000 - Rp 5.000.000
56	28	Perempuan	Sarjana 1	PNS/POLRI/TNI	Rp 1.000.000 - Rp 5.000.000
57	40	Laki-laki	Sarjana 1	PNS/POLRI/TNI	Rp 1.000.000 - Rp 5.000.000
58	39	Laki-laki	SLTP/SMP/MTS	Pegawai Swasta	Rp 1.000.000 - Rp 5.000.000
59	27	Laki-laki	Sarjana 1	PNS/POLRI/TNI	Rp 1.000.000 - Rp 5.000.000
60	31	Laki-laki	SLTA/SMA/MA	Wirausaha	Rp 1.000.000 - Rp 5.000.000

61	43	Laki-laki	Sarjana 2	PNS/POLRI/TNI	Rp 5.000.000 - Rp 10.000.000
62	37	Laki-laki	SLTA/SMA/MA	Wiraswasta	Rp 1.000.000 - Rp 5.000.000
63	39	Laki-laki	Sarjana 2	PNS/POLRI/TNI	Rp 1.000.000 - Rp 5.000.000
64	40	Perempuan	Sarjana 1	PNS/POLRI/TNI	Rp 5.000.000 - Rp 10.000.000
65	37	Laki-laki	Sarjana 1	PNS/POLRI/TNI	Rp 1.000.000 - Rp 5.000.000
66	26	Perempuan	Sarjana 1	PNS/POLRI/TNI	Rp 1.000.000 - Rp 5.000.000
67	47	Laki-laki	SLTA/SMA/MA	Wiraswasta	Rp 1.000.000 - Rp 5.000.000
68	39	Perempuan	Sarjana 2	PNS/POLRI/TNI	Rp 10.000.000 - Rp 25.000.000
69	36	Laki-laki	Sarjana 1	PNS/POLRI/TNI	Rp 1.000.000 - Rp 5.000.000
70	40	Perempuan	SLTA/SMA/MA	Wiraswasta	Rp 5.000.000 - Rp 10.000.000
71	34	Laki-laki	Diploma	Pegawai Swasta	Rp 1.000.000 - Rp 5.000.000
72	36	Laki-laki	Sarjana 1	PNS/POLRI/TNI	Rp 1.000.000 - Rp 5.000.000
73	45	Laki-laki	SLTA/SMA/MA	Wirausaha	Rp 5.000.000 - Rp 10.000.000
74	27	Laki-laki	Sarjana 1	Wirausaha	Rp 5.000.000 - Rp 10.000.000
75	38	Laki-laki	Diploma	Wirausaha	Rp 1.000.000 - Rp 5.000.000
76	42	Laki-laki	SLTA/SMA/MA	Wirausaha	Rp 5.000.000 - Rp 10.000.000
77	29	Perempuan	Sarjana 2	PNS/POLRI/TNI	Rp 5.000.000 - Rp 10.000.000
78	36	Laki-laki	Sarjana 1	PNS/POLRI/TNI	Rp 1.000.000 - Rp 5.000.000
79	45	Laki-laki	SLTA/SMA/MA	Petani	Rp 1.000.000 - Rp 5.000.000
80	29	Laki-laki	Diploma	Pegawai Swasta	Rp 5.000.000 - Rp 10.000.000
81	43	Perempuan	Sarjana 2	PNS/POLRI/TNI	Rp 5.000.000 - Rp 10.000.000
82	30	Perempuan	Sarjana 2	PNS/POLRI/TNI	Rp 5.000.000 - Rp 10.000.000
83	37	Laki-laki	Diploma	Pegawai Swasta	Rp 1.000.000 - Rp 5.000.000
84	41	Perempuan	Sarjana 2	Wirausaha	Rp 1.000.000 - Rp 5.000.000
85	36	Laki-laki	SLTA/SMA/MA	Wirausaha	Rp 5.000.000 - Rp 10.000.000
86	35	Perempuan	Sarjana 1	Wiraswasta	Rp 5.000.000 - Rp 10.000.000
87	34	Laki-laki	Sarjana 2	PNS/POLRI/TNI	Rp 5.000.000 - Rp 10.000.000

88	47	Laki-laki	SLTA/SMA/MA	Petani	Rp 5.000.000 - Rp 10.000.000
89	43	Perempuan	Sarjana 1	Pegawai Swasta	Rp 1.000.000 - Rp 5.000.000
90	36	Laki-laki	Sarjana 2	PNS/POLRI/TNI	Rp 5.000.000 - Rp 10.000.000
91	34	Laki-laki	SLTA/SMA/MA	Wirausaha	Rp 1.000.000 - Rp 5.000.000
92	43	Laki-laki	Sarjana 1	Pegawai Swasta	Rp 1.000.000 - Rp 5.000.000
93	38	Laki-laki	Sarjana 2	PNS/POLRI/TNI	Rp 5.000.000 - Rp 10.000.000
94	42	Laki-laki	Sarjana 2	PNS/POLRI/TNI	Rp 5.000.000 - Rp 10.000.000
95	29	Perempuan	Diploma	Wiraswasta	Rp 1.000.000 - Rp 5.000.000
96	34	Laki-laki	SLTA/SMA/MA	Pegawai Swasta	Rp 1.000.000 - Rp 5.000.000
97	45	Laki-laki	SLTP/SMP/MTS	Petani	Rp 1.000.000 - Rp 5.000.000
98	44	Laki-laki	Sarjana 1	PNS/POLRI/TNI	Rp 1.000.000 - Rp 5.000.000
99	33	Laki-laki	SLTA/SMA/MA	Wiraswasta	Rp 5.000.000 - Rp 10.000.000
100	43	Perempuan	Sarjana 2	PNS/POLRI/TNI	Rp 5.000.000 - Rp 10.000.000
101	28	Perempuan	Sarjana 2	PNS/POLRI/TNI	Rp 5.000.000 - Rp 10.000.000
102	34	Laki-laki	Sarjana 1	Pegawai Swasta	Rp 1.000.000 - Rp 5.000.000
103	43	Laki-laki	SLTA/SMA/MA	Wirausaha	Rp 5.000.000 - Rp 10.000.000
104	42	Laki-laki	Sarjana 2	PNS/POLRI/TNI	Rp 5.000.000 - Rp 10.000.000
105	34	Perempuan	Sarjana 2	Wirausaha	Rp 5.000.000 - Rp 10.000.000
106	32	Laki-laki	Diploma	Wirausaha	Rp 1.000.000 - Rp 5.000.000
107	27	Laki-laki	SLTA/SMA/MA	Wirausaha	Rp 5.000.000 - Rp 10.000.000
108	46	Laki-laki	Sarjana 2	PNS/POLRI/TNI	Rp 5.000.000 - Rp 10.000.000
109	26	Laki-laki	SLTA/SMA/MA	Wiraswasta	Rp 5.000.000 - Rp 10.000.000
110	29	Laki-laki	SLTA/SMA/MA	Pegawai Swasta	Rp 5.000.000 - Rp 10.000.000
111	33	Perempuan	Diploma	Pegawai Swasta	Rp 1.000.000 - Rp 5.000.000
112	40	Laki-laki	Sarjana 1	PNS/POLRI/TNI	Rp 5.000.000 - Rp 10.000.000
113	35	Laki-laki	SLTA/SMA/MA	Pegawai Swasta	Rp 1.000.000 - Rp 5.000.000

114	29	Laki-laki	Sarjana 1	Wirausaha	Rp 5.000.000 - Rp 10.000.000
115	27	Perempuan	SLTA/SMA/MA	Pegawai Swasta	Rp 1.000.000 - Rp 5.000.000
116	34	Laki-laki	Sarjana 1	Pegawai Swasta	Rp 1.000.000 - Rp 5.000.000
117	46	Laki-laki	SLTA/SMA/MA	Pegawai Swasta	Rp 1.000.000 - Rp 5.000.000
118	31	Perempuan	Sarjana 1	PNS/POLRI/TNI	Rp 1.000.000 - Rp 5.000.000
119	37	Perempuan	SLTA/SMA/MA	Wirausaha	Rp 5.000.000 - Rp 10.000.000
120	43	Laki-laki	Sarjana 1	PNS/POLRI/TNI	Rp 5.000.000 - Rp 10.000.000
121	40	Perempuan	SLTP/SMP/MTS	Wirausaha	Rp 5.000.000 - Rp 10.000.000
122	40	Laki-laki	Sarjana 2	PNS/POLRI/TNI	Rp 5.000.000 - Rp 10.000.000
123	49	Laki-laki	Sarjana 3	Wirausaha	Rp 10.000.000 - Rp 25.000.000
124	28	Perempuan	Sarjana 1	Pegawai Swasta	Rp 1.000.000 - Rp 5.000.000
125	31	Laki-laki	SLTA/SMA/MA	Wirausaha	Rp 1.000.000 - Rp 5.000.000
126	35	Perempuan	Diploma	Pegawai Swasta	Rp 1.000.000 - Rp 5.000.000
127	38	Laki-laki	Sarjana 1	Wiraswasta	Rp 5.000.000 - Rp 10.000.000
128	37	Laki-laki	Diploma	Wirausaha	Rp 1.000.000 - Rp 5.000.000
129	33	Perempuan	SLTA/SMA/MA	Pegawai Swasta	Rp 1.000.000 - Rp 5.000.000
130	36	Laki-laki	Sarjana 1	Pegawai Swasta	Rp 1.000.000 - Rp 5.000.000
131	28	Perempuan	Diploma	Pegawai Swasta	Rp 1.000.000 - Rp 5.000.000
132	30	Laki-laki	Sarjana 2	PNS/POLRI/TNI	Rp 1.000.000 - Rp 5.000.000
133	45	Laki-laki	SLTA/SMA/MA	Pegawai Swasta	Rp 5.000.000 - Rp 10.000.000
134	35	Laki-laki	Sarjana 1	PNS/POLRI/TNI	Rp 5.000.000 - Rp 10.000.000
135	36	Perempuan	SLTA/SMA/MA	Wirausaha	Rp 5.000.000 - Rp 10.000.000
136	45	Perempuan	Sarjana 1	PNS/POLRI/TNI	Rp 5.000.000 - Rp 10.000.000
137	32	Perempuan	Diploma	Pegawai Swasta	Rp 1.000.000 - Rp 5.000.000
138	41	Perempuan	SLTP/SMP/MTS	Wiraswasta	Rp 1.000.000 - Rp 5.000.000
139	44	Laki-laki	Sarjana 2	Wirausaha	Rp 5.000.000 - Rp 10.000.000
140	38	Laki-laki	Sarjana 1	Wiraswasta	Rp 1.000.000 - Rp 5.000.000
141	32	Perempuan	SLTA/SMA/MA	Pegawai Swasta	Rp 1.000.000 - Rp 5.000.000
142	29	Laki-laki	Sarjana 1	Pegawai Swasta	Rp 1.000.000 - Rp 5.000.000

143	35	Perempuan	SLTA/SMA/MA	Pegawai Swasta	Rp 1.000.000 - Rp 5.000.000
144	42	Perempuan	SLTA/SMA/MA	PNS/POLRI/TNI	Rp 5.000.000 - Rp 10.000.000
145	44	Laki-laki	SLTP/SMP/MTS	Pegawai Swasta	Rp 1.000.000 - Rp 5.000.000
146	29	Perempuan	SLTP/SMP/MTS	Wiraswasta	Rp 1.000.000 - Rp 5.000.000
147	35	Laki-laki	SLTP/SMP/MTS	Wirausaha	Rp 5.000.000 - Rp 10.000.000
148	34	Laki-laki	SLTP/SMP/MTS	Petani	Rp 1.000.000 - Rp 5.000.000
149	44	Laki-laki	SLTA/SMA/MA	PNS/POLRI/TNI	Rp 5.000.000 - Rp 10.000.000
150	34	Perempuan	SLTP/SMP/MTS	PNS/POLRI/TNI	Rp 1.000.000 - Rp 5.000.000
151	36	Laki-laki	Diploma	Wirausaha	Rp 1.000.000 - Rp 5.000.000
152	44	Laki-laki	SD	Petani	Rp 1.000.000 - Rp 5.000.000
153	39	Perempuan	SLTP/SMP/MTS	Wiraswasta	Rp 5.000.000 - Rp 10.000.000
154	28	Laki-laki	SLTP/SMP/MTS	PNS/POLRI/TNI	Rp 5.000.000 - Rp 10.000.000
155	33	Laki-laki	SLTP/SMP/MTS	Wiraswasta	Rp 1.000.000 - Rp 5.000.000
156	31	Laki-laki	SLTA/SMA/MA	Wirausaha	Rp 5.000.000 - Rp 10.000.000
157	33	Laki-laki	SLTP/SMP/MTS	Wirausaha	Rp 5.000.000 - Rp 10.000.000
158	34	Perempuan	SLTP/SMP/MTS	Pegawai Swasta	Rp 1.000.000 - Rp 5.000.000
159	44	Perempuan	SLTP/SMP/MTS	PNS/POLRI/TNI	Rp 5.000.000 - Rp 10.000.000
160	33	Laki-laki	SLTP/SMP/MTS	Wirausaha	Rp 5.000.000 - Rp 10.000.000
161	29	Perempuan	SLTA/SMA/MA	Pegawai Swasta	Rp 1.000.000 - Rp 5.000.000
162	28	Laki-laki	Sarjana 1	PNS/POLRI/TNI	Rp 5.000.000 - Rp 10.000.000
163	41	Perempuan	SLTA/SMA/MA	Pegawai Swasta	Rp 1.000.000 - Rp 5.000.000
164	33	Laki-laki	SLTP/SMP/MTS	Wirausaha	Rp 5.000.000 - Rp 10.000.000
165	27	Perempuan	SLTA/SMA/MA	Pegawai Swasta	Rp 1.000.000 - Rp 5.000.000
166	40	Laki-laki	Sarjana 2	PNS/POLRI/TNI	Rp 10.000.000 - Rp 25.000.000
167	33	Perempuan	SLTP/SMP/MTS	Wiraswasta	Rp 1.000.000 - Rp 5.000.000
168	35	Perempuan	Sarjana 1	Wirausaha	Rp 5.000.000 - Rp 10.000.000
169	31	Laki-laki	SLTA/SMA/MA	Pegawai Swasta	Rp 5.000.000 - Rp 10.000.000

170	41	Laki-laki	Sarjana 1	PNS/POLRI/TNI	Rp 5.000.000 - Rp 10.000.000
171	28	Perempuan	Sarjana 1	Pegawai Swasta	Rp 5.000.000 - Rp 10.000.000
172	31	Perempuan	SLTA/SMA/MA	Wiraswasta	Rp 5.000.000 - Rp 10.000.000
173	30	Perempuan	SLTP/SMP/MTS	Wirausaha	Rp 1.000.000 - Rp 5.000.000
174	35	Laki-laki	SLTA/SMA/MA	PNS/POLRI/TNI	Rp 5.000.000 - Rp 10.000.000
175	35	Perempuan	SLTA/SMA/MA	Wiraswasta	Rp 1.000.000 - Rp 5.000.000
176	32	Laki-laki	SLTA/SMA/MA	Wirausaha	Rp 5.000.000 - Rp 10.000.000
177	41	Perempuan	SLTA/SMA/MA	Pegawai Swasta	Rp 1.000.000 - Rp 5.000.000
178	28	Perempuan	SLTP/SMP/MTS	Pegawai Swasta	Rp 1.000.000 - Rp 5.000.000
179	33	Laki-laki	SLTA/SMA/MA	PNS/POLRI/TNI	Rp 5.000.000 - Rp 10.000.000
180	36	Perempuan	SLTP/SMP/MTS	Pegawai Swasta	Rp 1.000.000 - Rp 5.000.000
181	25	Laki-laki	Sarjana 1	Wiraswasta	Rp 1.000.000 - Rp 5.000.000
182	24	Perempuan	Sarjana 2	Pelajar/Mahasiswa	Rp 1.000.000 - Rp 5.000.000
183	23	Laki-laki	Sarjana 1	Pelajar/Mahasiswa	< Rp 1.000.000
184	26	Laki-laki	Sarjana 1	Wirausaha	Rp 1.000.000 - Rp 5.000.000
185	30	Laki-laki	Sarjana 1	Pegawai Swasta	Rp 5.000.000 - Rp 10.000.000
186	27	Perempuan	Sarjana 1	Pegawai Swasta	Rp 1.000.000 - Rp 5.000.000
187	24	Perempuan	Sarjana 1	Pelajar/Mahasiswa	Rp 1.000.000 - Rp 5.000.000
188	23	Perempuan	Diploma	Pelajar/Mahasiswa	Rp 1.000.000 - Rp 5.000.000
189	24	Perempuan	Sarjana 2	Wirausaha	Rp 5.000.000 - Rp 10.000.000
190	24	Perempuan	Sarjana 1	PNS/POLRI/TNI	Rp 5.000.000 - Rp 10.000.000
191	25	Laki-laki	Sarjana 2	Pelajar/Mahasiswa	Rp 5.000.000 - Rp 10.000.000
192	22	Perempuan	Sarjana 1	Pelajar/Mahasiswa	Rp 1.000.000 - Rp 5.000.000
193	20	Perempuan	Sarjana 1	Pelajar/Mahasiswa	< Rp 1.000.000
194	20	Perempuan	Diploma	Pelajar/Mahasiswa	< Rp 1.000.000
195	27	Laki-laki	Sarjana 2	PNS/POLRI/TNI	Rp 10.000.000 - Rp 25.000.000
196	30	Laki-laki	Sarjana 3	PNS/POLRI/TNI	> Rp 25.000.000
197	27	Perempuan	Sarjana 2	Pegawai Swasta	Rp 5.000.000 - Rp 10.000.000

198	27	Perempuan	Sarjana 2	Wiraswasta	Rp 5.000.000 - Rp 10.000.000
199	34	Laki-laki	Diploma	Pegawai Swasta	Rp 1.000.000 - Rp 5.000.000
200	36	Laki-laki	Sarjana 1	Pegawai Swasta	Rp 1.000.000 - Rp 5.000.000
201	37	Laki-laki	Sarjana 1	Pegawai Swasta	Rp 1.000.000 - Rp 5.000.000
202	31	Perempuan	Sarjana 1	Pegawai Swasta	Rp 1.000.000 - Rp 5.000.000
203	35	Perempuan	SLTA/SMA/MA	Wiraswasta	Rp 5.000.000 - Rp 10.000.000
204	30	Laki-laki	SLTP/SMP/MTS	Wirausaha	Rp 5.000.000 - Rp 10.000.000
205	31	Perempuan	Diploma	PNS/POLRI/TNI	Rp 5.000.000 - Rp 10.000.000
206	40	Laki-laki	SLTA/SMA/MA	Wirausaha	Rp 5.000.000 - Rp 10.000.000
207	28	Perempuan	Sarjana 1	PNS/POLRI/TNI	Rp 5.000.000 - Rp 10.000.000
208	26	Laki-laki	Sarjana 1	Pegawai Swasta	Rp 1.000.000 - Rp 5.000.000
209	30	Laki-laki	SLTA/SMA/MA	Pegawai Swasta	Rp 1.000.000 - Rp 5.000.000
210	32	Perempuan	Sarjana 1	PNS/POLRI/TNI	Rp 1.000.000 - Rp 5.000.000
211	36	Laki-laki	Sarjana 1	Pegawai Swasta	Rp 5.000.000 - Rp 10.000.000
212	33	Laki-laki	Diploma	Wirausaha	Rp 1.000.000 - Rp 5.000.000
213	34	Laki-laki	Diploma	Wirausaha	Rp 1.000.000 - Rp 5.000.000
214	28	Laki-laki	Sarjana 1	Pegawai Swasta	Rp 1.000.000 - Rp 5.000.000
215	26	Laki-laki	Diploma	Pegawai Swasta	Rp 1.000.000 - Rp 5.000.000
216	24	Perempuan	SLTA/SMA/MA	Pegawai Swasta	Rp 1.000.000 - Rp 5.000.000
217	35	Laki-laki	Sarjana 2	PNS/POLRI/TNI	Rp 5.000.000 - Rp 10.000.000
218	32	Laki-laki	Sarjana 1	Wirausaha	Rp 10.000.000 - Rp 25.000.000
219	42	Perempuan	SLTP/SMP/MTS	Wirausaha	Rp 5.000.000 - Rp 10.000.000
220	39	Perempuan	SLTA/SMA/MA	Pegawai Swasta	Rp 5.000.000 - Rp 10.000.000
221	25	Laki-laki	Sarjana 2	Pelajar/Mahasiswa	Rp 5.000.000 - Rp 10.000.000
222	27	Perempuan	Sarjana 2	Pegawai Swasta	Rp 5.000.000 - Rp 10.000.000
223	30	Laki-laki	Sarjana 1	Wirausaha	> Rp 25.000.000
224	35	Perempuan	SLTA/SMA/MA	Petani	< Rp 1.000.000
225	19	Perempuan	Diploma	Pelajar/Mahasiswa	Rp 1.000.000 - Rp 5.000.000

226	34	Laki-laki	Sarjana 1	Wirausaha	Rp 1.000.000 - Rp 5.000.000
227	37	Laki-laki	Sarjana 1	Wirausaha	Rp 5.000.000 - Rp 10.000.000
228	25	Perempuan	SLTA/SMA/MA	Pegawai Swasta	Rp 1.000.000 - Rp 5.000.000
229	28	Laki-laki	Sarjana 1	Pegawai Swasta	Rp 5.000.000 - Rp 10.000.000
230	30	Laki-laki	Diploma	Pegawai Swasta	Rp 1.000.000 - Rp 5.000.000
231	34	Laki-laki	Sarjana 1	PNS/POLRI/TNI	Rp 5.000.000 - Rp 10.000.000
232	27	Perempuan	Sarjana 1	Pegawai Swasta	Rp 1.000.000 - Rp 5.000.000
233	36	Laki-laki	Sarjana 2	PNS/POLRI/TNI	Rp 5.000.000 - Rp 10.000.000
234	40	Laki-laki	Sarjana 3	PNS/POLRI/TNI	Rp 5.000.000 - Rp 10.000.000
235	26	Perempuan	Diploma	Pegawai Swasta	Rp 1.000.000 - Rp 5.000.000
236	41	Perempuan	Sarjana 2	PNS/POLRI/TNI	Rp 5.000.000 - Rp 10.000.000
237	28	Laki-laki	Sarjana 1	Pegawai Swasta	Rp 1.000.000 - Rp 5.000.000
238	29	Laki-laki	Sarjana 1	Wirausaha	Rp 5.000.000 - Rp 10.000.000
239	32	Laki-laki	Sarjana 2	Pegawai Swasta	Rp 1.000.000 - Rp 5.000.000
240	31	Perempuan	Diploma	Pegawai Swasta	Rp 1.000.000 - Rp 5.000.000
241	33	Laki-laki	Sarjana 1	Wirausaha	Rp 5.000.000 - Rp 10.000.000
242	35	Laki-laki	Sarjana 1	Pegawai Swasta	Rp 1.000.000 - Rp 5.000.000
243	31	Laki-laki	Sarjana 1	Pegawai Swasta	Rp 1.000.000 - Rp 5.000.000
244	32	Laki-laki	Sarjana 1	Pegawai Swasta	Rp 1.000.000 - Rp 5.000.000
245	31	Laki-laki	Sarjana 1	Pegawai Swasta	Rp 1.000.000 - Rp 5.000.000
246	29	Laki-laki	Sarjana 1	Pegawai Swasta	Rp 1.000.000 - Rp 5.000.000
247	28	Laki-laki	Sarjana 1	Pegawai Swasta	Rp 1.000.000 - Rp 5.000.000
248	34	Laki-laki	Sarjana 1	Pegawai Swasta	Rp 1.000.000 - Rp 5.000.000
249	32	Laki-laki	Sarjana 1	Wirausaha	Rp 1.000.000 - Rp 5.000.000
250	35	Laki-laki	Sarjana 1	Pegawai Swasta	Rp 1.000.000 - Rp 5.000.000
251	32	Laki-laki	Sarjana 1	Wirausaha	Rp 1.000.000 - Rp 5.000.000
252	31	Laki-laki	Diploma	Pegawai Swasta	Rp 1.000.000 - Rp 5.000.000
253	36	Laki-laki	Sarjana 1	Pegawai Swasta	Rp 5.000.000 - Rp 10.000.000
254	31	Laki-laki	Diploma	Wirausaha	Rp 5.000.000 - Rp 10.000.000
255	28	Perempuan	SLTA/SMA/MA	Pegawai Swasta	Rp 1.000.000 - Rp 5.000.000

256	40	Laki-laki	Sarjana 3	PNS/POLRI/TNI	Rp 5.000.000 - Rp 10.000.000
257	34	Perempuan	Sarjana 1	Pegawai Swasta	Rp 1.000.000 - Rp 5.000.000
258	34	Laki-laki	SLTA/SMA/MA	Pegawai Swasta	Rp 1.000.000 - Rp 5.000.000
259	32	Laki-laki	Sarjana 1	Wirausaha	Rp 1.000.000 - Rp 5.000.000
260	33	Perempuan	Diploma	Pegawai Swasta	Rp 1.000.000 - Rp 5.000.000
261	22	Perempuan	Diploma	Wiraswasta	Rp 1.000.000 - Rp 5.000.000
262	33	Laki-laki	Sarjana 1	Pegawai Swasta	Rp 5.000.000 - Rp 10.000.000
263	17	Perempuan	SLTA/SMA/MA	Pelajar/Mahasiswa	< Rp 1.000.000
264	22	Laki-laki	SLTA/SMA/MA	Wirausaha	Rp 1.000.000 - Rp 5.000.000
265	22	Laki-laki	Diploma	Wirausaha	Rp 1.000.000 - Rp 5.000.000
266	33	Perempuan	Sarjana 2	PNS/POLRI/TNI	Rp 5.000.000 - Rp 10.000.000
267	31	Perempuan	Sarjana 3	PNS/POLRI/TNI	> Rp 25.000.000
268	29	Perempuan	SLTP/SMP/MTS	Wiraswasta	Rp 5.000.000 - Rp 10.000.000
269	36	Laki-laki	SLTA/SMA/MA	Wirausaha	Rp 5.000.000 - Rp 10.000.000
270	50	Perempuan	Sarjana 1	Pegawai Swasta	Rp 5.000.000 - Rp 10.000.000
271	42	Laki-laki	Sarjana 1	Wirausaha	Rp 10.000.000 - Rp 25.000.000
272	37	Perempuan	SLTA/SMA/MA	PNS/POLRI/TNI	Rp 5.000.000 - Rp 10.000.000
273	34	Perempuan	SLTP/SMP/MTS	Petani	Rp 1.000.000 - Rp 5.000.000
274	26	Laki-laki	SLTA/SMA/MA	Pegawai Swasta	Rp 1.000.000 - Rp 5.000.000
275	47	Perempuan	Diploma	Wiraswasta	Rp 5.000.000 - Rp 10.000.000
276	25	Laki-laki	Sarjana 1	PNS/POLRI/TNI	Rp 5.000.000 - Rp 10.000.000
277	39	Laki-laki	SLTP/SMP/MTS	Pegawai Swasta	Rp 1.000.000 - Rp 5.000.000
278	38	Perempuan	SLTA/SMA/MA	PNS/POLRI/TNI	Rp 5.000.000 - Rp 10.000.000
279	25	Perempuan	SLTA/SMA/MA	Wirausaha	Rp 10.000.000 - Rp 25.000.000
280	23	Laki-laki	Diploma	Petani	> Rp 25.000.000
281	26	Laki-laki	Sarjana 3	PNS/POLRI/TNI	> Rp 25.000.000
282	26	Laki-laki	Sarjana 3	PNS/POLRI/TNI	> Rp 25.000.000
283	24	Perempuan	Diploma	Wiraswasta	Rp 5.000.000 - Rp 10.000.000

284	20	Laki-laki	Diploma	Petani	Rp 10.000.000 - Rp 25.000.000
285	28	Laki-laki	Diploma	Wirausaha	Rp 10.000.000 - Rp 25.000.000
286	43	Perempuan	SLTA/SMA/MA	PNS/POLRI/TNI	Rp 1.000.000 - Rp 5.000.000
287	47	Laki-laki	SLTP/SMP/MTS	Pegawai Swasta	Rp 5.000.000 - Rp 10.000.000
288	52	Laki-laki	Sarjana 2	PNS/POLRI/TNI	Rp 5.000.000 - Rp 10.000.000
289	39	Perempuan	SLTP/SMP/MTS	Wirausaha	Rp 1.000.000 - Rp 5.000.000
290	43	Laki-laki	SD	Wirausaha	Rp 1.000.000 - Rp 5.000.000
291	47	Perempuan	SLTP/SMP/MTS	PNS/POLRI/TNI	Rp 1.000.000 - Rp 5.000.000
292	44	Laki-laki	SLTP/SMP/MTS	Pegawai Swasta	Rp 1.000.000 - Rp 5.000.000
293	28	Laki-laki	Sarjana 1	PNS/POLRI/TNI	Rp 5.000.000 - Rp 10.000.000
294	4	Perempuan	SLTA/SMA/MA	Pegawai Swasta	Rp 1.000.000 - Rp 5.000.000
295	31	Laki-laki	SLTP/SMP/MTS	Pegawai Swasta	Rp 5.000.000 - Rp 10.000.000
296	48	Perempuan	SLTA/SMA/MA	Wiraswasta	Rp 1.000.000 - Rp 5.000.000
297	33	Laki-laki	Diploma	Pegawai Swasta	Rp 1.000.000 - Rp 5.000.000
298	36	Perempuan	Diploma	Pegawai Swasta	Rp 1.000.000 - Rp 5.000.000
299	31	Laki-laki	Sarjana 1	Pegawai Swasta	Rp 1.000.000 - Rp 5.000.000
300	37	Laki-laki	Sarjana 2	PNS/POLRI/TNI	Rp 5.000.000 - Rp 10.000.000
301	33	Laki-laki	Sarjana 1	Pegawai Swasta	Rp 5.000.000 - Rp 10.000.000
302	29	Laki-laki	SLTA/SMA/MA	Pegawai Swasta	Rp 1.000.000 - Rp 5.000.000
303	27	Perempuan	Sarjana 1	Pegawai Swasta	Rp 1.000.000 - Rp 5.000.000
304	30	Laki-laki	Sarjana 1	Wirausaha	Rp 5.000.000 - Rp 10.000.000
305	34	Laki-laki	Sarjana 1	Pegawai Swasta	Rp 1.000.000 - Rp 5.000.000
306	34	Laki-laki	Sarjana 1	Pegawai Swasta	Rp 1.000.000 - Rp 5.000.000
307	32	Laki-laki	Sarjana 1	Pegawai Swasta	Rp 1.000.000 - Rp 5.000.000
308	43	Laki-laki	Sarjana 3	PNS/POLRI/TNI	Rp 5.000.000 - Rp 10.000.000
309	36	Laki-laki	Sarjana 1	Pegawai Swasta	Rp 1.000.000 - Rp 5.000.000
310	31	Laki-laki	Sarjana 1	Pegawai Swasta	Rp 1.000.000 - Rp 5.000.000
311	37	Laki-laki	Sarjana 1	Pegawai Swasta	Rp 1.000.000 - Rp 5.000.000
312	32	Laki-laki	Sarjana 1	Pegawai Swasta	Rp 1.000.000 - Rp 5.000.000
313	32	Laki-laki	Sarjana 1	Wiraswasta	Rp 1.000.000 - Rp 5.000.000

314	32	Laki-laki	Diploma	Pegawai Swasta	Rp 5.000.000 - Rp 10.000.000
315	26	Perempuan	Sarjana 1	Pegawai Swasta	Rp 1.000.000 - Rp 5.000.000
316	37	Laki-laki	Sarjana 1	Pegawai Swasta	Rp 1.000.000 - Rp 5.000.000
317	30	Laki-laki	Sarjana 1	Pegawai Swasta	Rp 1.000.000 - Rp 5.000.000
318	31	Laki-laki	SLTA/SMA/MA	Pegawai Swasta	Rp 1.000.000 - Rp 5.000.000
319	27	Laki-laki	Diploma	Pegawai Swasta	Rp 1.000.000 - Rp 5.000.000
320	33	Perempuan	Sarjana 1	Pegawai Swasta	Rp 1.000.000 - Rp 5.000.000
321	34	Laki-laki	Sarjana 1	Pegawai Swasta	Rp 1.000.000 - Rp 5.000.000
322	29	Laki-laki	SLTA/SMA/MA	Pegawai Swasta	Rp 1.000.000 - Rp 5.000.000
323	35	Laki-laki	Sarjana 2	PNS/POLRI/TNI	Rp 5.000.000 - Rp 10.000.000
324	34	Laki-laki	Sarjana 1	Wirausaha	Rp 5.000.000 - Rp 10.000.000
325	33	Laki-laki	Sarjana 1	Pegawai Swasta	Rp 10.000.000 - Rp 25.000.000
326	32	Perempuan	Sarjana 2	PNS/POLRI/TNI	Rp 5.000.000 - Rp 10.000.000
327	37	Laki-laki	Sarjana 3	PNS/POLRI/TNI	> Rp 25.000.000
328	37	Perempuan	Sarjana 3	Wirausaha	> Rp 25.000.000
329	19	Perempuan	Diploma	Pelajar/Mahasiswa	< Rp 1.000.000
330	32	Laki-laki	Sarjana 1	Pegawai Swasta	Rp 1.000.000 - Rp 5.000.000
331	20	Laki-laki	Diploma	Wiraswasta	Rp 1.000.000 - Rp 5.000.000
332	29	Perempuan	SLTA/SMA/MA	Pegawai Swasta	Rp 1.000.000 - Rp 5.000.000
333	37	Laki-laki	Sarjana 2	Wirausaha	Rp 5.000.000 - Rp 10.000.000
334	35	Laki-laki	Sarjana 1	Wirausaha	Rp 10.000.000 - Rp 25.000.000
335	34	Laki-laki	Sarjana 1	Pegawai Swasta	Rp 1.000.000 - Rp 5.000.000
336	31	Laki-laki	Diploma	Pegawai Swasta	Rp 1.000.000 - Rp 5.000.000
337	40	Laki-laki	Sarjana 2	PNS/POLRI/TNI	Rp 5.000.000 - Rp 10.000.000
338	34	Laki-laki	Sarjana 1	Pegawai Swasta	Rp 1.000.000 - Rp 5.000.000
339	31	Laki-laki	Diploma	Wirausaha	Rp 5.000.000 - Rp 10.000.000
340	28	Laki-laki	Sarjana 1	Pegawai Swasta	Rp 1.000.000 - Rp 5.000.000
341	35	Laki-laki	SLTA/SMA/MA	Pegawai Swasta	Rp 1.000.000 - Rp 5.000.000
342	31	Perempuan	Sarjana 1	Pegawai Swasta	Rp 1.000.000 - Rp 5.000.000
343	25	Laki-laki	Sarjana 1	Pegawai Swasta	Rp 1.000.000 - Rp 5.000.000

344	40	Laki-laki	Sarjana 3	PNS/POLRI/TNI	Rp 5.000.000 - Rp 10.000.000
345	34	Laki-laki	Sarjana 1	Pegawai Swasta	Rp 1.000.000 - Rp 5.000.000
346	37	Laki-laki	Sarjana 2	PNS/POLRI/TNI	Rp 5.000.000 - Rp 10.000.000
347	36	Laki-laki	Sarjana 1	Pegawai Swasta	Rp 1.000.000 - Rp 5.000.000
348	31	Laki-laki	Sarjana 1	Pegawai Swasta	Rp 1.000.000 - Rp 5.000.000
349	36	Laki-laki	Sarjana 1	Pegawai Swasta	Rp 1.000.000 - Rp 5.000.000
350	29	Laki-laki	Diploma	Pegawai Swasta	Rp 1.000.000 - Rp 5.000.000
351	33	Perempuan	Sarjana 1	PNS/POLRI/TNI	Rp 5.000.000 - Rp 10.000.000
352	31	Laki-laki	Sarjana 1	Pegawai Swasta	Rp 1.000.000 - Rp 5.000.000
353	34	Laki-laki	Sarjana 1	Pegawai Swasta	Rp 1.000.000 - Rp 5.000.000
354	37	Laki-laki	Diploma	Wirausaha	Rp 5.000.000 - Rp 10.000.000
355	29	Perempuan	Sarjana 1	Pegawai Swasta	Rp 1.000.000 - Rp 5.000.000
356	34	Laki-laki	Sarjana 1	Pegawai Swasta	Rp 1.000.000 - Rp 5.000.000
357	36	Laki-laki	Sarjana 1	Pegawai Swasta	Rp 1.000.000 - Rp 5.000.000
358	40	Laki-laki	Sarjana 3	PNS/POLRI/TNI	Rp 10.000.000 - Rp 25.000.000
359	32	Laki-laki	Sarjana 1	Pegawai Swasta	Rp 1.000.000 - Rp 5.000.000
360	36	Laki-laki	Sarjana 1	Pegawai Swasta	Rp 1.000.000 - Rp 5.000.000
361	32	Laki-laki	Diploma	Wirausaha	Rp 5.000.000 - Rp 10.000.000
362	32	Laki-laki	Sarjana 1	Pegawai Swasta	Rp 1.000.000 - Rp 5.000.000
363	34	Laki-laki	Diploma	Pegawai Swasta	Rp 1.000.000 - Rp 5.000.000
364	27	Laki-laki	Sarjana 1	Pegawai Swasta	Rp 1.000.000 - Rp 5.000.000
365	37	Laki-laki	Sarjana 1	Pegawai Swasta	Rp 5.000.000 - Rp 10.000.000
366	32	Laki-laki	Sarjana 1	Pegawai Swasta	Rp 1.000.000 - Rp 5.000.000
367	28	Perempuan	SLTA/SMA/MA	Pegawai Swasta	Rp 1.000.000 - Rp 5.000.000
368	39	Laki-laki	Sarjana 1	Pegawai Swasta	Rp 5.000.000 - Rp 10.000.000
369	35	Laki-laki	Sarjana 2	PNS/POLRI/TNI	Rp 5.000.000 - Rp 10.000.000
370	34	Laki-laki	Sarjana 1	Pegawai Swasta	Rp 1.000.000 - Rp 5.000.000
371	36	Laki-laki	Sarjana 3	Wirausaha	Rp 5.000.000 - Rp 10.000.000
372	30	Laki-laki	Sarjana 1	Pegawai Swasta	Rp 1.000.000 - Rp 5.000.000
373	27	Laki-laki	Sarjana 1	Pegawai Swasta	Rp 1.000.000 - Rp 5.000.000

374	32	Laki-laki	Sarjana 1	Pegawai Swasta	Rp 1.000.000 - Rp 5.000.000
375	33	Laki-laki	Sarjana 1	PNS/POLRI/TNI	Rp 1.000.000 - Rp 5.000.000
376	26	Laki-laki	SLTA/SMA/MA	Pegawai Swasta	Rp 1.000.000 - Rp 5.000.000
377	34	Perempuan	Sarjana 1	Pegawai Swasta	Rp 1.000.000 - Rp 5.000.000
378	32	Laki-laki	Sarjana 2	PNS/POLRI/TNI	Rp 5.000.000 - Rp 10.000.000
379	28	Laki-laki	Sarjana 1	Pegawai Swasta	Rp 1.000.000 - Rp 5.000.000
380	35	Perempuan	Sarjana 2	PNS/POLRI/TNI	> Rp 25.000.000
381	30	Laki-laki	Sarjana 2	Wirausaha	Rp 10.000.000 - Rp 25.000.000
382	37	Laki-laki	Sarjana 3	Wiraswasta	Rp 5.000.000 - Rp 10.000.000
383	43	Laki-laki	Sarjana 1	Wirausaha	Rp 5.000.000 - Rp 10.000.000
384	23	Perempuan	Sarjana 2	Pelajar/Mahasiswa	Rp 5.000.000 - Rp 10.000.000
385	34	Perempuan	Diploma	PNS/POLRI/TNI	Rp 1.000.000 - Rp 5.000.000
386	35	Laki-laki	Sarjana 2	Wiraswasta	Rp 1.000.000 - Rp 5.000.000
387	43	Laki-laki	Diploma	Petani	Rp 1.000.000 - Rp 5.000.000
388	27	Perempuan	Sarjana 1	Pegawai Swasta	< Rp 1.000.000
389	32	Perempuan	Sarjana 1	Pegawai Swasta	Rp 1.000.000 - Rp 5.000.000
390	32	Perempuan	Sarjana 1	Wiraswasta	Rp 1.000.000 - Rp 5.000.000
391	33	Laki-laki	Diploma	Petani	< Rp 1.000.000
392	33	Laki-laki	Sarjana 1	Petani	Rp 10.000.000 - Rp 25.000.000
393	46	Perempuan	SLTP/SMP/MTS	Pegawai Swasta	Rp 5.000.000 - Rp 10.000.000
394	47	Perempuan	Sarjana 1	PNS/POLRI/TNI	Rp 10.000.000 - Rp 25.000.000
395	29	Perempuan	SLTA/SMA/MA	Wirausaha	Rp 1.000.000 - Rp 5.000.000
396	40	Laki-laki	SLTA/SMA/MA	Wiraswasta	Rp 5.000.000 - Rp 10.000.000
397	42	Perempuan	Sarjana 2	Pegawai Swasta	Rp 10.000.000 - Rp 25.000.000
398	47	Perempuan	SLTP/SMP/MTS	Wirausaha	Rp 1.000.000 - Rp 5.000.000

Lampiran 2 Data Jawaban Responden

RES P	Y. 1	Y. 2	Y. 3	Y. 4	Y. 5	Y. 6	Y. 7	Y. 8	Tot all Y	X1. 1	X1. 2	X1. 3	X1. 4	X1. 5	X1. 6	X1. 7	X1. 8	Tot all X1	X2. 1	X2. 2	X2. 3	X2. 4	X2. 5	X2. 6	Tot all X2	X3. 1	X3. 2	X3. 3	X3. 4	X3. 5	X3. 6	Tot all X3	Tot all	
1	4	4	3	3	4	3	4	3	28	4	4	4	3	4	4	4	4	31	4	3	3	3	4	4	21	3	4	4	3	4	3	21	181	
2	4	4	5	4	4	4	4	4	33	5	4	5	5	5	5	4	5	38	4	4	4	4	4	4	24	3	5	5	4	5	4	26	216	
3	4	3	4	4	4	4	3	5	31	4	5	3	5	4	5	4	4	34	5	5	3	4	4	4	25	4	5	5	3	4	4	25	205	
4	4	5	4	4	4	3	5	4	33	5	4	3	4	4	4	5	4	33	4	5	5	4	5	4	27	5	4	5	4	4	5	27	213	
5	3	3	3	3	3	3	3	3	24	4	4	4	3	4	3	4	4	30	3	3	4	3	4	4	21	3	3	3	3	3	3	18	168	
6	5	4	4	5	5	5	4	5	37	5	4	4	5	5	5	4	5	37	2	5	4	5	5	4	25	4	4	4	4	5	4	25	223	
7	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	18	150	
8	5	4	3	4	3	3	5	5	32	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	30	234	
9	5	1	2	3	5	1	5	5	27	5	4	4	5	4	1	3	3	29	5	4	5	5	5	5	29	4	3	4	3	4	3	21	191	
10	3	4	3	5	3	4	3	3	26	3	4	4	3	4	3	4	5	30	4	3	2	3	4	3	19	4	3	4	5	3	5	24	178	
11	4	4	3	5	4	5	4	4	33	4	5	4	4	4	5	5	5	36	5	4	3	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24	210	
12	4	5	4	4	5	4	5	4	35	4	5	4	5	4	5	4	5	36	4	5	4	5	4	5	27	4	5	5	4	4	4	26	212	
13	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	18	150	
14	5	5	5	4	5	4	5	5	38	5	4	5	4	5	4	5	5	37	5	4	5	4	5	5	28	4	4	5	5	5	4	27	233	
15	4	5	5	4	5	5	4	4	36	5	5	5	5	5	1	4	1	31	4	4	4	4	4	5	25	4	3	4	5	5	5	26	210	
16	4	5	4	4	4	5	5	4	35	5	5	3	4	4	4	5	5	35	4	3	3	4	3	4	21	5	3	5	4	5	5	27	209	
17	4	4	4	4	4	3	4	3	30	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3	2	3	3	4	4	19	3	3	3	3	3	3	18	166	
18	3	3	4	3	3	4	4	3	27	3	4	4	3	3	3	3	4	27	4	3	4	3	4	3	21	4	3	3	4	4	3	21	171	
19	3	4	4	4	5	5	5	5	35	4	5	4	4	4	4	4	4	33	4	5	5	4	5	4	27	5	4	4	4	5	5	27	217	
20	4	3	4	2	4	3	4	4	28	2	4	4	2	3	2	3	4	24	2	2	3	4	3	2	16	2	2	3	3	2	4	16	152	
21	4	4	2	5	4	3	2	28	2	5	4	4	4	3	4	3	29	2	5	5	5	5	5	4	26	5	5	5	5	5	4	29	195	
22	4	4	3	4	4	3	4	3	29	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	4	4	3	3	21	3	3	4	4	4	3	21	185	
23	4	2	3	3	4	5	4	3	28	4	4	4	3	3	4	3	4	29	4	3	3	4	3	4	21	4	3	4	4	4	3	22	178	
24	4	4	3	4	4	5	4	4	32	4	4	4	4	4	4	3	4	31	3	4	4	3	4	4	22	4	4	4	4	4	4	24	194	
25	4	3	3	4	3	4	4	5	30	4	4	4	5	5	4	4	4	34	4	5	3	4	4	4	24	4	4	3	5	5	4	25	201	
26	4	4	5	4	5	4	3	4	33	4	4	4	3	4	4	4	4	31	3	4	3	4	4	4	22	4	4	4	4	4	3	23	195	
27	3	4	3	4	4	4	4	4	30	4	4	4	5	5	4	4	4	34	4	4	4	4	4	4	24	4	3	4	4	3	4	22	196	
28	4	4	5	4	4	4	5	4	34	5	4	5	5	5	4	4	5	37	4	5	4	5	4	5	27	4	5	4	5	4	5	27	223	
29	2	5	3	3	3	4	4	4	28	3	2	4	4	4	3	5	4	29	4	3	3	3	4	4	21	5	5	5	5	3	4	27	183	
30	4	4	4	3	4	3	4	4	30	4	3	4	3	4	4	4	3	29	4	4	4	3	4	3	22	4	4	3	2	3	4	20	182	
31	5	4	4	3	5	4	5	4	34	5	4	4	4	3	4	4	5	33	4	3	3	3	5	4	22	4	3	4	4	5	3	23	201	
32	3	4	3	3	4	4	2	3	26	4	4	3	3	4	3	4	4	29	3	2	2	3	4	3	17	4	3	3	3	5	3	21	165	
33	5	4	3	3	4	3	2	29	4	4	4	4	4	3	4	4	4	31	4	3	4	4	4	4	22	4	4	3	4	3	3	21	185	
34	3	3	4	3	4	4	3	2	26	3	4	4	4	4	3	4	4	30	4	4	3	4	4	4	23	3	4	3	3	4	4	21	179	
35	3	4	3	2	4	4	3	3	26	3	4	4	4	3	3	4	4	29	4	4	3	3	4	3	21	3	4	4	4	3	3	21	173	
36	4	4	3	2	4	4	2	2	25	4	4	4	3	4	3	4	4	30	4	4	3	2	3	3	19	4	2	3	3	4	4	20	168	
37	4	3	4	4	3	4	3	3	28	4	4	4	4	3	4	4	4	31	3	3	4	4	4	4	22	3	4	4	4	3	4	22	184	
38	4	4	3	3	4	3	3	4	28	4	4	3	4	4	4	3	4	30	4	3	3	3	4	4	21	3	4	4	4	3	4	22	180	
39	4	4	3	4	4	4	3	3	29	4	4	3	4	4	4	3	3	29	4	4	3	4	4	3	22	4	4	3	4	4	4	23	183	
40	4	3	4	4	3	4	4	4	30	4	4	3	4	3	3	4	4	29	4	4	3	4	4	4	23	4	4	3	3	3	4	21	185	
41	4	4	3	3	3	4	4	4	29	4	3	4	4	3	4	4	4	30	4	3	4	4	3	3	21	4	4	3	3	4	4	22	182	
42	4	3	4	4	3	4	4	4	30	4	4	3	4	4	4	3	3	29	4	3	4	4	3	4	22	4	3	4	4	4	4	23	185	
43	4	3	4	4	3	3	4	4	29	4	4	3	3	4	4	3	4	29	4	4	3	4	4	4	23	3	4	4	4	3	3	21	183	
44	4	3	4	4	3	4	4	4	30	3	4	4	4	3	3	4	4	29	4	3	4	4	3	3	21	4	4	3	4	4	3	22	182	
45	4	3	4	4	4	4	3	4	30	4	4	3	3	4	4	4	3	29	4	3	3	3	4	3	20	3	2	4	4	3	4	20	178	
46	3	2	4	3	2	3	4	3	24	4	3	3	3	4	2	3	4	26	1	2	3	4	2	3	15	3	4	2	3	3	3	18	148	
47	3	3	3	3	3	2	4	4	25	3	4	3	3	4	3	3	3	26	3	4	3	5	3	3	21	2	4	4	5	2	3	20	164	
48	4	5	4	4	3	3	3	5	31	3	4	3	4	3	4	4	4	29	4	3	4	2	4	3	20	3	2	2	5	4	2	18	178	
49	4	4	2	4	4	3	2	1	24	4	4	4	3	3	3	4	2	27	3	3	1	3	3	2	15	4	3	3	3	4	4	21	153	
50	2	3	3	3	3	4	4	3	25	4	4	1	5	4	4	3	2	27	3	4	4	5	4	2	22	2	5	3	3	4	3	20	168	
51	5	4	5	4	5	4	5	4	36	4	4	5	3	5	5	4	3	33	4	5	3	3	5	5	25	3	3	4	5	4	5	24	212	
52	4	4	3	5	5	5	4	5	35	3	4	5	5	5	5	5	5	37	4	5	5	4	5	5	28	4	5	5	5	5	3	27	227	
53	4	3	5	4	4	4	4	5	33	4	5	3	3	4	4	4	5	32	4	4	5	4	5	5	27	4	2	4	4	5	4	23	207	
54	5	4	3	5	4	3	5	5	34	5	5	4	5	5	4	5	5	38	5	3	3	4	5	3	23	4	4	4	5	5	4	26	216	
55	4	5	5	5	4	5	5	4	37	5	5	3	4	4	5	4	5	35	4	5	3	5	3	5	4	24	5	4	5	4	4	5	27	219
56	3	4	3	5																														

64	4	5	4	4	5	4	5	4	35	4	3	4	4	4	4	3	4	30	4	5	4	5	4	4	26	5	4	5	4	4	3	25	207
65	5	4	2	5	5	5	5	5	36	5	4	5	4	5	5	5	4	37	5	5	5	4	5	5	29	5	4	4	5	4	4	26	230
66	4	5	3	4	5	4	5	5	35	5	5	5	4	5	5	4	5	38	5	4	5	4	5	5	28	4	5	5	5	5	5	29	231
67	4	4	4	5	5	4	5	5	36	4	5	4	4	5	4	5	5	36	5	4	5	5	4	4	27	4	3	5	5	5	5	27	225
68	4	3	4	4	4	5	4	3	32	4	3	4	4	4	4	4	4	31	4	4	4	4	4	4	24	4	4	3	4	4	3	22	194
69	4	5	5	5	5	5	5	5	39	4	5	5	4	5	5	5	4	37	4	5	3	5	5	5	27	5	5	5	4	4	3	26	232
70	4	4	3	5	4	4	3	5	32	4	3	4	4	5	4	4	4	32	5	4	4	5	4	4	26	3	4	4	4	4	4	23	208
71	4	5	3	4	5	5	5	4	35	5	4	5	5	4	5	4	5	37	4	5	4	5	4	5	27	5	4	5	5	5	4	28	226
72	5	5	5	4	5	5	5	4	38	5	5	5	4	5	5	5	5	39	4	5	5	4	5	5	28	5	5	4	4	5	4	27	237
73	4	5	5	5	4	5	5	5	38	5	5	4	4	4	4	5	5	36	5	3	4	4	5	4	25	5	5	3	4	3	4	24	222
74	5	5	4	4	5	5	4	5	37	4	4	4	5	5	4	5	5	36	5	5	4	4	5	5	28	4	5	5	4	4	5	27	229
75	5	5	4	4	5	5	4	4	36	4	5	5	5	5	4	5	4	37	5	4	4	4	5	5	27	5	5	5	5	4	5	29	229
76	4	5	4	4	4	5	5	4	35	3	3	5	4	5	5	5	4	34	5	4	4	5	3	4	25	4	5	5	5	4	5	28	216
77	5	5	5	4	5	5	5	5	39	5	5	5	5	5	5	5	4	40	4	4	5	3	5	3	24	5	5	4	5	4	5	28	234
78	5	4	4	3	3	3	5	5	32	5	4	5	4	5	5	4	4	36	5	4	4	4	5	5	27	4	4	5	5	5	4	27	217
79	5	4	5	4	5	5	5	5	38	5	4	4	5	5	5	4	4	36	4	5	5	4	4	5	27	4	5	4	4	5	4	26	228
80	4	4	5	5	4	5	4	4	35	5	2	4	5	4	4	5	5	34	4	5	5	5	5	4	28	5	4	5	5	5	5	29	223
81	3	5	5	4	5	5	4	5	36	4	5	4	5	5	5	4	5	37	4	5	4	5	5	5	28	5	5	5	4	5	4	28	230
82	4	5	5	5	4	5	5	5	38	4	5	4	5	5	5	5	5	38	4	5	4	5	5	4	27	4	5	5	5	5	4	28	234
83	4	5	4	4	5	4	5	5	36	4	5	4	5	5	4	5	5	37	4	5	3	5	5	5	27	4	5	3	5	5	5	27	227
84	5	5	5	4	5	4	4	4	37	4	3	5	5	5	5	5	4	36	5	5	4	5	5	5	29	5	4	4	5	4	5	27	231
85	4	5	3	4	5	5	4	4	34	4	5	4	4	4	5	5	5	36	5	5	4	4	5	2	25	5	5	5	5	4	3	27	217
86	3	3	4	3	2	5	5	5	30	5	5	5	4	4	5	5	5	38	5	5	5	4	5	5	29	5	5	4	5	5	5	29	223
87	3	5	5	4	5	5	4	5	36	4	5	4	5	5	5	5	5	38	5	5	4	4	5	5	28	5	5	4	4	5	5	28	232
88	4	5	5	5	4	4	5	5	37	4	5	5	5	5	5	5	4	38	5	5	5	4	4	4	27	5	5	4	4	4	5	27	231
89	4	5	5	4	4	5	5	4	36	5	4	5	5	4	5	5	4	37	3	5	5	5	5	5	28	5	5	5	4	5	5	29	231
90	5	4	5	5	5	4	5	5	38	5	5	4	5	5	4	4	5	37	5	4	5	4	5	4	27	4	5	5	4	4	5	27	231
91	4	5	5	4	4	4	5	3	34	4	5	5	5	4	4	5	5	37	5	5	5	5	4	5	29	4	3	5	5	5	5	27	227
92	4	3	5	4	5	5	4	5	35	5	4	5	5	4	5	5	4	37	5	5	5	4	4	5	28	5	5	5	5	5	4	28	228
93	4	5	3	5	4	5	5	5	36	5	4	4	5	5	5	5	5	38	4	4	3	5	5	5	26	4	5	5	5	4	5	28	228
94	4	5	5	5	4	4	4	5	36	5	5	5	4	4	5	5	5	38	5	5	4	4	5	5	28	4	5	5	4	5	5	28	232
95	5	4	5	4	5	4	5	5	37	5	5	5	5	5	5	5	5	40	4	5	4	4	5	5	27	3	5	5	4	4	5	26	234
96	3	3	5	5	5	5	5	5	36	4	5	4	5	4	5	4	5	36	5	4	4	5	5	4	27	5	4	4	5	5	5	26	226
97	4	5	5	5	5	4	4	4	36	4	5	4	5	5	5	4	4	36	4	5	4	4	4	3	24	4	4	4	5	5	5	27	219
98	5	4	5	4	3	5	5	4	35	4	5	5	5	4	3	5	5	36	5	4	4	5	5	4	27	4	5	5	5	4	4	27	223
99	3	4	4	5	5	5	5	4	35	5	5	2	4	5	5	5	5	36	5	3	5	5	5	5	28	5	4	5	5	5	5	29	227
100	3	4	5	5	5	5	4	4	35	5	5	4	4	5	4	4	5	36	4	5	5	4	5	5	28	5	4	5	4	4	5	27	225
101	3	5	4	5	5	4	4	5	35	4	5	4	5	4	4	5	5	36	5	5	3	5	4	5	27	5	5	4	5	5	5	29	225
102	4	5	4	4	4	4	3	5	33	5	5	5	5	5	4	5	5	39	4	5	5	5	5	5	29	4	5	4	4	5	5	27	229
103	4	4	4	4	5	4	5	5	35	5	4	5	5	5	4	4	5	37	5	3	4	4	5	5	26	5	5	5	4	5	5	29	225
104	4	3	2	5	5	5	5	5	34	3	5	5	5	4	5	4	3	34	4	4	5	5	5	5	28	5	5	5	4	5	5	29	221
105	3	5	4	5	5	3	5	5	35	5	5	4	4	4	5	5	5	37	5	5	5	5	5	5	30	4	5	5	5	5	5	29	233
106	4	5	4	5	5	5	5	5	38	4	5	5	5	4	4	4	4	35	5	5	4	5	4	4	27	5	4	4	5	5	4	27	227
107	4	3	3	2	5	5	5	5	32	4	4	4	5	5	4	5	5	36	4	5	5	4	5	4	27	4	5	4	5	5	4	27	217
108	4	5	4	5	5	5	4	5	37	5	5	5	5	4	5	5	3	37	5	5	5	5	5	5	30	4	5	5	4	4	4	26	234
109	4	5	5	4	4	5	4	5	36	5	5	5	5	5	4	4	5	38	4	4	4	5	5	5	27	4	5	5	5	5	4	28	230
110	4	5	5	4	4	5	5	5	37	4	4	4	4	5	4	4	5	34	3	5	5	5	4	4	26	5	5	4	4	4	5	27	221
111	4	3	4	4	3	4	4	3	29	5	4	3	3	4	3	4	4	30	3	3	4	4	4	3	21	4	4	3	3	4	4	22	182
112	4	3	3	4	4	4	4	3	29	5	4	4	3	4	3	4	4	31	4	4	3	3	4	4	22	4	3	3	4	4	3	21	185
113	5	4	4	4	3	4	4	4	32	5	5	5	4	5	3	4	4	35	5	4	3	4	4	4	24	4	4	5	5	5	4	27	209
114	4	4	3	2	4	3	4	4	28	4	4	4	3	4	4	4	4	31	4	3	3	3	4	4	21	5	4	4	3	4	4	24	184
115	4	4	3	3	5	4	4	4	31	5	5	3	3	4	3	4	4	31	4	4	3	4	3	3	21	4	4	3	4	4	4	23	189
116	4	3	4	4	3	3	4	3	28	5	5	4	3	4	4	4	4	33	4	4	3	4	4	3	22	4	4	4	3	4	4	23	189
117	4	4	4	3	3	3	3	3	28	5	5	4	3	3	3	4	4	31	4	4	3	4	3	3	21	3	3	4	4	4	5	24	184
118	4	4	3	4	4	4	4	3	30	5	4	4	3	4	3	4	4	31	4	4	4	4	4	4	24	5	3	4	4	5	4	25	195
119	4	5	4	3	4	4	5	4	33	4	5	5	4	5	4	5	5	37	4	4	3	4	4	5	24	4	4	4	5	5	4	26	214
120	4	3	4	5	4	4	5	4	33	3	4	4	4	4	5	5	4	33	5	4	5	5	4	3	26	5	5	4	4	4	4	26	210
121																																	

130	3	4	3	3	4	4	3	3	27	5	5	4	3	3	3	4	4	31	4	3	3	3	4	4	21	4	2	4	3	5	4	22	180	
131	4	4	3	4	4	3	4	4	30	4	4	3	2	4	3	4	4	28	4	4	3	3	3	3	20	4	3	4	4	5	4	24	180	
132	4	4	3	4	4	4	4	3	30	5	4	4	3	4	4	4	4	32	4	3	4	4	3	4	22	4	3	4	4	4	4	23	191	
133	4	5	3	3	5	4	4	3	31	3	4	4	4	4	4	4	5	33	3	4	5	5	4	4	25	5	4	4	4	5	5	27	205	
134	4	3	4	5	4	4	5	4	33	4	4	4	3	4	5	5	4	33	3	4	4	5	5	5	26	4	5	4	4	5	5	27	211	
135	5	4	4	3	4	3	3	4	30	5	4	3	4	4	4	3	2	29	5	5	5	4	4	3	26	4	3	4	4	4	5	24	194	
136	4	4	4	5	5	4	4	5	35	4	4	4	5	5	5	5	4	36	4	5	5	5	4	4	27	4	3	4	4	5	4	25	221	
137	4	4	5	4	5	5	5	4	36	4	3	3	3	4	4	5	5	31	4	5	5	4	4	4	26	5	5	4	4	5	3	26	212	
138	4	4	3	4	4	3	4	5	31	4	4	4	4	5	4	5	5	35	4	3	4	4	4	4	23	4	3	4	5	5	5	26	204	
139	4	4	4	3	4	4	4	3	30	4	4	3	4	4	4	3	4	30	4	3	3	3	3	4	30	4	3	4	4	4	3	22	182	
140	3	2	3	3	4	3	2	3	23	4	4	3	2	3	3	4	4	27	4	4	3	3	3	3	20	4	2	3	3	4	4	20	160	
141	4	4	4	3	3	3	3	3	28	4	4	4	4	3	3	4	4	30	4	4	4	4	3	3	22	4	3	4	4	4	4	23	183	
142	4	4	3	3	4	4	4	4	30	4	4	3	4	4	4	4	4	31	4	4	4	3	3	3	21	4	3	4	4	3	4	22	186	
143	4	3	3	4	3	2	3	4	26	4	4	4	3	4	4	4	4	31	4	3	3	3	4	4	21	4	2	4	4	4	4	22	178	
144	4	4	3	5	5	4	5	5	35	4	4	5	4	5	5	4	4	35	4	3	4	4	5	5	25	4	5	5	5	3	4	26	216	
145	4	5	4	5	4	4	4	4	34	4	3	5	5	4	4	5	5	35	5	4	3	4	5	4	25	5	4	5	4	3	5	26	214	
146	4	3	4	5	4	5	4	4	33	4	5	4	3	5	4	5	4	34	4	4	4	3	4	5	24	4	5	4	5	5	5	26	210	
147	3	5	4	4	4	4	4	4	32	4	3	4	4	4	4	4	3	30	4	4	4	3	4	5	24	4	4	5	4	4	4	25	197	
148	4	4	3	4	5	4	5	4	33	4	3	4	3	4	3	5	5	31	4	5	5	4	4	4	26	3	4	4	5	5	4	25	205	
149	4	4	3	4	4	3	4	5	31	5	4	4	5	4	3	4	4	33	4	5	5	4	4	4	26	4	4	4	4	4	3	23	208	
150	5	4	3	3	3	4	4	5	31	4	5	5	4	3	5	4	4	34	4	4	5	4	3	4	24	4	5	5	3	4	3	24	202	
151	4	3	4	4	4	4	4	5	32	4	5	4	5	4	4	4	4	34	4	4	4	4	5	5	26	4	5	5	4	4	4	26	210	
152	4	3	4	5	5	4	5	4	34	4	5	5	4	3	4	5	4	34	3	3	4	5	5	5	25	5	5	4	3	5	4	26	212	
153	5	4	3	4	5	5	5	5	36	4	5	4	4	5	4	4	5	35	4	3	4	4	4	5	24	4	5	4	4	4	5	26	215	
154	4	5	4	3	4	5	5	4	34	4	5	5	5	5	4	4	4	36	4	3	3	4	4	4	22	3	4	5	5	5	5	27	211	
155	4	4	5	3	5	5	4	4	36	4	5	5	4	3	4	4	4	33	4	4	3	5	5	5	26	5	5	4	3	3	5	25	211	
156	4	5	4	5	4	5	4	5	36	3	5	4	4	5	5	4	4	34	3	4	5	5	4	4	25	5	5	5	5	5	4	29	219	
157	5	4	4	4	4	4	4	4	33	4	5	5	3	5	5	5	4	36	4	3	4	4	4	4	23	4	5	5	4	4	3	25	209	
158	4	5	4	4	5	4	5	5	36	5	4	4	4	5	4	5	4	35	4	3	5	4	3	5	24	4	5	3	5	5	4	26	216	
159	4	3	5	4	4	4	4	3	31	5	5	5	4	5	4	3	3	34	5	4	5	5	5	4	28	3	4	3	4	4	4	22	208	
160	4	3	5	4	4	4	3	5	32	4	3	4	4	3	4	4	4	30	4	4	3	4	5	5	25	5	3	4	3	3	4	22	196	
161	5	4	4	3	3	4	4	4	31	5	5	4	4	4	4	4	4	34	5	4	4	5	5	4	27	4	4	3	5	5	4	29	207	
162	4	5	4	5	5	4	3	4	34	4	4	5	4	4	4	5	4	34	3	5	4	4	4	4	24	5	5	4	4	4	4	26	210	
163	4	5	4	5	4	4	5	4	35	5	4	4	5	5	5	4	3	35	5	5	4	4	5	4	27	4	4	4	4	4	4	24	218	
164	4	3	4	4	4	3	5	4	31	3	4	4	5	4	4	4	5	33	4	4	5	5	4	27	5	4	4	4	4	4	4	25	207	
165	5	4	4	4	4	4	4	3	32	4	5	5	4	4	4	4	4	34	5	5	4	4	3	5	26	5	4	3	3	4	4	23	207	
166	4	4	4	5	3	5	4	4	33	4	5	3	4	4	4	4	4	32	5	3	4	4	4	4	24	3	4	4	4	5	4	24	202	
167	4	3	4	4	5	5	4	3	32	4	4	4	4	4	4	4	4	32	5	5	5	3	3	4	25	5	4	4	4	3	4	24	202	
168	4	3	4	4	5	5	4	4	33	4	3	5	4	4	5	4	4	33	3	3	4	4	4	4	22	4	4	5	5	5	5	28	204	
169	4	3	5	4	5	4	4	3	32	5	5	5	4	3	4	4	3	33	5	4	4	4	5	5	27	3	4	5	5	5	5	27	211	
170	5	4	4	4	4	5	4	4	34	4	5	4	3	4	4	4	5	33	4	4	4	5	5	5	27	5	5	4	4	3	4	25	213	
171	4	5	5	4	4	5	4	3	34	4	4	4	3	4	5	4	5	33	3	4	5	4	4	3	23	4	5	5	4	5	4	27	207	
172	4	5	4	4	4	5	3	5	34	4	5	5	4	4	5	4	4	35	4	5	4	3	4	4	24	4	5	5	4	4	3	25	211	
173	4	4	3	4	4	4	4	4	31	5	5	4	4	4	5	5	5	37	4	4	5	4	4	5	26	4	3	4	4	5	4	24	212	
174	4	5	4	3	4	4	4	4	32	5	4	4	4	4	4	3	4	32	4	5	4	3	4	4	24	4	5	5	4	4	4	26	202	
175	4	3	4	5	5	4	5	4	34	4	3	4	4	3	4	5	5	32	5	5	5	4	4	5	28	5	4	4	3	5	4	25	213	
176	3	4	4	4	5	5	4	4	33	4	4	4	4	4	4	4	5	33	3	4	4	3	5	4	23	5	5	3	3	4	4	24	202	
177	3	4	4	4	4	5	5	4	33	5	5	4	4	5	4	4	4	35	5	4	4	4	4	5	26	4	4	3	3	4	4	5	23	211
178	5	4	3	4	4	4	5	5	34	5	4	4	4	4	5	5	5	36	5	4	3	4	4	5	25	4	3	4	4	4	4	23	213	
179	4	5	5	4	4	5	5	5	37	5	4	4	3	4	3	4	5	32	5	4	5	4	4	5	27	5	5	5	4	3	4	26	218	
180	4	4	4	4	4	3	5	4	32	4	4	4	4	4	4	5	5	34	4	4	3	4	4	4	23	5	4	4	4	4	3	24	202	
181	4	5	4	4	4	3	4	5	33	3	2	3	5	4	4	2	3	26	4	3	1	2	2	5	17	3	5	4	4	4	4	24	176	
182	4	5	5	4	3	2	4	4	31	4	4	4	4	5	5	4	4	34	4	5	4	4	4	3	24	4	5	4	4	4	4	25	208	
183	4	4	4	5	5	3	4	5	34	4	5	4	5	5	5	4	4	37	4	3	1	3	3	3	17	4	4	4	4	2	3	22	197	
184	4	5	5	5	2	4	4	4	33	5	3	4	3	2	5	4	5	31	4	4	4	4	5	3	4	24	4	4	4	3	4	3	22	196
185	4	4	5	4	3	4	4	3	31	4	3	2	4	5	4	4	3	29	4	2	5	4	3	4	22	4	4	3	4	5	2	22	186	
186	3	4	4	3	3	4	5	3	29	3	3	4	5	3	4	4	4	30	4	4	5	5	4	4	27	4	5	5						

196	5	2	3	4	4	3	2	4	27	4	4	2	4	5	5	5	5	34	4	4	3	4	5	5	25	5	3	5	4	4	4	25	197	
197	5	5	4	3	3	5	5	4	34	4	5	4	4	4	5	3	3	32	4	4	5	4	5	5	27	4	5	4	4	5	4	26	212	
198	3	4	4	4	3	2	4	4	28	4	4	4	3	5	5	4	5	34	4	3	5	5	5	3	25	4	5	3	4	5	3	24	198	
199	4	3	4	4	3	4	3	4	29	5	5	4	4	4	4	4	4	34	4	4	3	3	4	4	22	4	4	4	4	3	3	22	192	
200	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	4	4	4	4	4	4	32	3	4	3	3	4	3	20	4	4	4	4	4	4	24	182	
201	4	4	4	3	4	4	4	3	30	4	4	4	4	3	3	4	4	30	3	3	4	4	3	4	21	4	4	4	4	3	4	23	185	
202	4	4	4	4	4	3	4	3	30	5	5	4	4	4	4	4	4	34	3	4	4	4	4	4	23	4	3	4	4	4	4	23	197	
203	5	4	4	4	4	4	4	3	32	5	4	4	3	4	4	4	4	32	4	5	4	4	4	4	25	5	5	5	5	4	4	28	206	
204	5	4	5	3	4	4	4	4	33	4	2	4	5	4	4	4	5	32	4	5	4	4	3	4	24	5	5	5	4	4	3	26	204	
205	4	3	4	4	4	4	5	4	32	4	5	5	4	4	5	4	5	36	4	4	4	5	5	4	26	4	5	5	4	5	5	26	216	
206	4	5	4	5	4	4	5	4	35	4	5	3	4	4	4	4	5	33	4	5	5	4	4	4	26	5	3	4	3	3	5	23	211	
207	4	3	4	4	4	5	4	4	32	5	4	4	4	4	5	4	4	34	4	4	3	3	4	4	22	4	5	4	4	4	4	25	201	
208	4	4	5	4	5	5	4	4	35	5	4	4	5	5	5	5	5	38	4	3	4	4	4	4	23	4	4	4	4	4	4	24	216	
209	4	4	3	4	4	4	3	4	30	4	4	4	4	3	3	4	3	29	4	3	4	4	3	4	22	4	4	3	4	3	3	21	183	
210	4	4	3	4	3	4	4	3	29	4	4	3	4	3	3	4	4	29	3	3	3	4	3	3	19	4	3	4	4	3	4	22	176	
211	4	4	3	4	3	3	4	4	29	5	4	4	4	3	4	3	3	30	4	3	3	3	3	3	19	4	3	4	4	4	4	23	179	
212	3	2	3	4	4	4	2	4	26	4	4	4	3	3	3	4	4	29	3	2	3	3	3	4	18	3	2	4	3	4	4	20	166	
213	4	4	4	3	4	4	4	4	31	4	4	4	4	3	4	4	4	31	4	4	3	3	4	4	22	4	3	4	4	4	4	23	181	
214	4	3	4	4	3	3	3	4	28	5	4	3	4	3	3	4	4	30	4	3	4	4	3	3	21	4	3	4	4	4	4	23	181	
215	3	4	4	4	3	3	4	3	28	5	5	4	3	4	3	4	4	31	4	3	4	4	4	3	22	4	4	4	4	4	4	24	186	
216	4	3	4	3	3	3	3	4	28	4	4	4	4	4	4	4	4	32	3	3	4	3	3	4	20	4	4	3	3	3	4	21	181	
217	4	3	3	3	4	4	3	4	28	5	5	4	3	3	3	4	4	31	4	3	3	4	4	4	22	4	3	3	3	4	4	20	182	
218	4	4	3	4	3	3	4	4	29	4	4	4	3	3	3	4	4	29	4	3	3	3	4	4	21	4	4	3	4	3	3	21	179	
219	5	3	4	4	4	5	4	4	33	4	5	4	4	5	4	4	4	34	4	3	4	4	4	5	24	4	5	5	4	5	4	27	209	
220	4	4	5	5	4	4	5	5	36	4	5	4	4	5	4	4	4	34	4	5	4	4	4	4	25	3	4	4	5	4	5	25	215	
221	3	5	4	4	3	4	4	3	30	3	3	3	4	3	5	4	3	28	4	4	5	5	5	4	27	4	4	4	5	4	3	24	194	
222	4	4	5	3	4	4	5	4	33	4	3	4	4	4	3	4	4	30	4	4	5	3	5	3	20	2	2	2	3	4	4	17	183	
223	4	3	2	4	4	1	4	3	25	5	3	5	5	5	5	5	4	33	4	3	4	2	3	3	19	4	2	5	5	4	3	23	177	
224	3	3	3	3	4	3	4	4	27	4	3	3	1	2	3	4	3	23	5	2	2	4	3	5	21	4	4	3	2	5	4	22	184	
225	5	2	1	2	4	5	4	5	28	5	3	5	4	3	4	4	4	32	4	1	1	3	3	5	17	3	4	4	4	5	3	23	177	
226	4	4	3	4	4	4	4	4	31	3	3	4	4	4	4	4	3	29	3	3	4	4	3	3	20	4	3	3	3	4	4	21	181	
227	4	4	4	4	3	3	3	4	29	4	4	4	3	3	4	4	4	30	3	3	2	3	3	4	18	3	2	3	3	3	3	17	171	
228	4	4	3	4	4	4	3	4	30	4	4	4	4	3	3	4	4	30	4	4	4	4	3	23	4	4	4	4	4	3	3	18	185	
229	4	3	3	3	4	4	3	3	27	4	4	3	4	4	4	4	3	30	3	4	4	4	3	4	22	4	4	4	4	4	4	24	182	
230	3	4	4	4	3	3	4	4	29	4	4	4	4	3	2	3	3	27	4	4	3	4	4	4	23	4	4	4	4	4	4	21	179	
231	4	3	3	3	4	2	3	4	26	5	4	4	3	4	4	3	4	31	4	3	4	3	4	4	22	4	4	4	4	4	4	24	182	
232	4	4	4	3	3	3	3	3	27	4	4	3	3	4	3	3	3	27	4	3	3	3	4	4	21	4	4	4	4	4	4	24	174	
233	4	4	3	3	4	4	4	4	30	3	3	4	4	4	4	4	3	29	3	4	4	3	3	3	20	4	3	3	3	4	4	21	179	
234	4	4	3	3	4	3	4	3	28	4	4	4	3	4	4	3	3	29	4	3	3	3	4	3	20	4	3	4	3	3	3	20	174	
235	4	3	3	3	3	4	3	3	26	4	4	3	3	4	4	4	4	30	3	4	4	3	3	3	20	4	4	3	3	5	3	22	174	
236	4	3	3	3	3	3	4	4	27	4	4	4	3	3	4	4	4	30	3	4	4	3	3	4	21	4	3	4	4	4	4	23	179	
237	4	4	3	3	4	4	3	4	29	4	4	4	4	3	4	4	4	31	4	3	3	3	4	4	21	4	3	4	4	4	4	22	184	
238	4	3	4	3	3	3	4	4	28	4	4	4	4	4	3	3	4	30	4	3	4	4	3	4	22	4	3	4	4	4	4	23	183	
239	4	4	4	3	4	4	4	3	30	4	4	4	4	4	4	4	3	31	4	4	4	3	3	3	21	4	3	4	2	3	4	20	184	
240	4	3	4	3	4	4	4	4	30	4	4	4	4	4	4	4	4	32	3	3	4	4	4	3	21	4	4	3	4	4	3	22	188	
241	4	3	4	4	4	4	4	4	31	4	4	3	4	4	3	4	4	30	4	3	3	3	3	4	20	4	3	3	4	3	4	21	183	
242	4	3	3	3	4	3	2	3	25	4	4	3	3	4	3	4	4	29	3	3	3	4	4	4	21	3	4	4	3	4	4	22	172	
243	4	3	4	3	4	4	4	4	30	4	4	4	4	4	3	4	4	31	4	4	3	4	4	3	22	4	3	4	4	4	4	3	22	188
244	4	3	4	3	4	4	4	4	30	4	4	3	4	4	4	4	4	31	3	3	4	3	4	4	21	3	4	3	4	4	4	22	186	
245	4	3	4	3	3	4	3	4	28	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	3	3	4	4	4	22	3	4	4	4	3	4	22	186	
246	4	3	3	3	4	4	3	3	27	4	4	3	3	4	4	4	4	30	3	4	3	4	4	4	22	4	4	4	4	4	3	23	181	
247	4	4	3	3	4	4	3	3	28	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	3	3	4	4	4	22	4	4	3	4	3	3	21	185	
248	3	4	4	4	4	4	4	3	30	4	4	4	3	4	3	4	4	30	4	3	4	4	4	4	23	3	4	4	3	4	3	21	187	
249	4	3	4	4	4	3	3	4	29	4	4	3	3	4	4	4	4	30	4	4	3	4	4	4	23	4	4	4	3	4	4	23	187	
250	4	3	4	3	4	4	4	4	30	4	4	3	3	4	4	4	4	30	4	4	3	3	4	4	22	4	4	4	4	4	4	24	188	
251	4	3	3	4	4	3	3	3	27	4	4	4	3	3	3	4	4	29	4	3	4	4	4	3	22	4	3	4	4	4	4	23	179	
252	4	4	4	4	4	4	3	4	31	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	3	4	3	4	4	22	4	4	3	4					

262	4	3	4	3	4	5	1	2	26	3	5	2	5	1	3	5	5	29	2	5	5	2	2	5	21	3	4	5	3	2	4	21	173	
263	3	4	3	5	2	5	4	3	29	4	1	5	4	5	4	3	3	29	2	3	4	5	5	3	22	4	2	4	5	5	3	23	183	
264	4	2	5	2	5	5	4	2	29	2	4	5	4	5	3	5	2	30	3	3	2	4	5	5	22	4	3	5	5	4	2	23	185	
265	3	1	5	3	2	4	3	3	24	2	5	3	5	4	3	3	1	26	5	3	3	2	5	4	22	2	4	3	3	5	4	21	165	
266	4	4	4	4	2	3	3	3	27	3	4	4	3	3	4	4	3	28	4	1	4	2	5	3	19	4	3	5	3	4	2	21	169	
267	4	3	5	3	5	5	3	4	32	3	5	5	1	1	5	2	2	24	5	2	4	3	5	2	21	3	5	4	4	3	1	20	174	
268	4	5	5	5	4	5	4	4	36	4	3	4	5	5	5	5	5	36	5	4	4	3	4	4	24	4	5	4	5	4	4	26	218	
269	4	5	3	3	3	4	4	5	31	4	5	4	5	4	5	4	5	36	5	4	4	3	4	5	25	4	4	3	4	4	4	23	207	
270	4	4	3	4	5	4	5	4	33	4	5	4	4	3	4	5	5	34	4	5	4	3	4	4	24	5	5	4	4	4	5	27	209	
271	4	5	4	4	4	5	4	4	34	4	5	4	5	4	4	5	4	35	4	3	5	4	4	4	24	5	4	5	5	5	5	29	215	
272	4	5	3	4	3	4	4	4	31	5	3	4	4	4	4	4	4	32	5	4	4	4	3	4	24	4	5	5	5	4	3	26	200	
273	5	4	4	4	4	4	4	4	33	5	4	4	4	4	5	4	4	34	4	4	4	4	4	4	24	5	4	5	5	4	4	27	209	
274	4	3	5	4	4	4	4	4	32	4	3	5	4	4	4	4	4	32	4	5	5	5	5	5	29	4	4	3	5	4	4	24	210	
275	3	4	4	4	4	4	5	4	32	4	4	5	4	4	4	4	4	33	4	4	4	3	5	4	24	4	5	5	4	4	3	25	205	
276	4	5	2	4	4	5	4	4	32	4	5	5	4	4	4	4	4	34	5	4	5	3	4	2	23	4	4	4	4	4	4	24	202	
277	4	4	5	5	5	4	3	4	34	5	5	5	5	4	4	4	5	37	4	3	4	5	5	4	25	3	4	3	4	4	4	22	214	
278	4	5	4	4	5	4	4	3	33	4	5	4	4	4	4	4	4	33	5	5	5	4	4	4	27	4	4	4	4	3	4	23	209	
279	4	5	2	2	4	1	4	4	26	4	4	4	2	4	5	4	5	32	4	3	3	2	4	4	20	4	4	3	3	4	5	23	179	
280	4	4	1	5	3	3	2	4	26	4	3	5	4	3	3	4	3	29	2	3	4	5	5	5	24	4	3	4	5	5	5	26	184	
281	3	3	2	4	5	5	3	3	28	2	3	2	2	3	4	3	4	3	22	4	4	3	3	3	20	3	4	4	3	2	2	18	158	
282	3	3	2	5	4	5	3	2	27	3	3	3	4	3	4	4	3	27	5	5	4	3	2	4	23	4	5	3	3	1	3	19	173	
283	3	1	5	3	4	2	1	5	24	4	4	4	3	4	1	2	2	24	1	2	3	5	3	3	17	4	3	4	4	4	2	21	151	
284	4	2	4	4	4	3	5	3	29	3	3	4	4	2	3	2	3	24	4	3	5	5	4	4	25	3	5	5	4	4	4	25	181	
285	4	4	4	1	2	3	4	4	26	4	3	4	5	2	4	5	4	31	4	5	4	5	5	3	26	4	4	2	3	2	4	19	185	
286	4	5	4	3	4	4	4	4	32	4	4	3	4	4	4	5	5	33	4	4	4	4	3	4	23	4	4	3	4	4	4	23	199	
287	4	3	4	4	3	4	3	4	29	4	5	3	4	4	4	4	4	32	5	5	5	3	4	4	26	4	5	5	5	5	5	29	203	
288	4	4	3	5	4	4	4	5	33	4	4	4	4	5	5	4	5	35	4	3	3	4	4	4	22	4	4	4	4	5	4	25	205	
289	4	5	4	4	4	4	4	4	33	5	5	3	4	4	4	5	5	35	4	3	4	4	5	5	25	4	3	4	3	4	4	22	206	
290	4	5	5	4	4	3	4	4	33	4	4	4	4	4	4	4	4	32	5	5	5	3	4	5	27	5	5	4	5	4	4	27	211	
291	4	3	4	3	4	4	4	4	30	4	5	5	4	5	5	5	4	37	4	4	4	5	5	4	26	4	3	5	5	5	4	26	212	
292	4	4	5	4	3	4	4	4	32	4	4	5	5	4	3	4	5	34	4	3	4	4	5	5	25	5	4	4	4	5	3	25	207	
293	4	4	4	4	3	4	4	5	32	5	5	5	5	3	4	4	4	35	5	4	4	5	4	5	27	4	3	3	3	4	4	21	209	
294	4	3	4	4	5	5	5	5	35	4	4	4	4	4	4	4	5	33	5	5	5	4	3	4	26	4	4	4	4	5	3	24	212	
295	4	5	4	3	4	4	4	4	32	4	4	5	4	5	5	5	4	36	4	4	5	5	5	5	28	5	4	3	4	4	4	24	216	
296	4	5	4	4	4	4	4	4	33	4	5	5	5	5	4	4	4	36	4	5	4	3	5	4	25	4	5	5	4	4	4	24	214	
297	4	3	4	4	4	3	3	3	28	4	4	3	3	4	4	4	4	30	4	3	4	3	3	4	21	3	3	3	4	4	4	21	179	
298	4	3	4	4	4	4	3	4	30	4	4	4	3	4	4	3	4	30	4	3	3	3	4	3	20	4	2	3	3	4	4	20	180	
299	3	3	4	4	4	3	3	4	28	4	4	3	4	4	4	4	3	30	4	3	4	3	4	4	22	4	3	4	4	4	3	22	182	
300	4	4	3	4	3	3	4	4	29	4	4	4	3	4	4	3	4	30	4	3	4	3	3	3	20	4	3	4	4	4	3	22	180	
301	4	3	4	4	3	4	4	4	30	4	4	3	3	4	4	3	4	29	4	3	3	3	4	4	21	4	3	4	4	4	3	22	182	
302	4	4	3	4	4	3	4	4	30	4	4	3	4	4	4	3	4	30	4	4	3	4	4	3	22	4	3	4	4	4	4	3	22	186
303	4	4	3	4	3	4	4	4	30	4	4	3	4	4	4	4	4	31	3	4	4	3	4	4	22	4	3	4	3	4	4	22	188	
304	4	3	3	3	3	4	4	4	28	5	3	3	4	4	3	4	3	29	3	4	4	3	3	4	21	4	3	4	4	4	4	23	179	
305	4	3	4	4	3	4	4	3	29	4	3	3	4	4	4	4	4	30	4	3	4	4	3	4	22	4	3	4	3	4	4	22	184	
306	4	3	4	4	3	4	4	4	30	4	4	3	4	4	3	4	4	30	4	3	3	4	4	4	22	4	3	4	4	4	4	23	187	
307	4	4	3	4	4	4	3	4	30	4	3	4	4	3	3	3	4	28	3	3	4	4	3	4	21	4	3	3	3	3	4	20	178	
308	4	3	4	4	3	3	4	3	28	4	4	3	3	4	3	4	4	29	3	4	4	3	3	4	21	4	3	3	4	4	4	22	178	
309	4	3	4	4	3	4	4	4	30	4	4	3	4	4	4	4	3	30	4	3	4	3	4	3	21	4	3	4	3	4	4	22	184	
310	3	4	3	4	4	4	3	3	28	4	4	4	3	4	4	4	4	31	3	3	4	4	3	4	21	3	4	4	4	3	4	22	182	
311	4	3	3	3	4	4	3	3	27	4	4	4	3	4	3	4	4	30	4	4	3	4	4	3	22	4	2	3	4	4	4	21	179	
312	4	4	3	4	3	4	4	4	30	4	4	3	4	4	3	4	4	30	3	4	3	4	4	4	22	3	4	4	4	4	4	23	187	
313	4	3	4	3	4	4	4	4	29	4	3	4	4	3	4	4	3	29	4	3	4	3	4	4	22	3	3	4	4	3	4	21	181	
314	4	3	4	3	4	4	4	3	29	4	3	4	3	4	3	4	3	28	4	3	3	4	4	4	22	4	3	4	3	3	4	21	179	
315	4	3	4	4	3	3	4	4	29	4	4	3	4	4	3	4	3	29	4	3	3	4	3	4	21	4	4	3	4	4	3	22	180	
316	4	3	4	4	3	3	4	3	28	4	4	4	3	3	4	4	3	29	4	4	4	3	3	4	22	4	4	3	3	4	4	22	180	
317	4	3	4	4	3	3	4	4	29	4	4	3	4	4	4	3	3	29	4	4	4	3	4	4	23	4	3	4	4	4	4	23	185	
318	4	3	4	4	4	4	3	4	30	4	3	4	4	4	4	3	3	29	4	4	3	4	4	4	23	4	3	4	4					

328	4	2	4	3	1	4	2	3	23	3	3	4	2	4	4	4	4	28	1	4	5	2	3	4	19	3	3	4	3	4	3	30	160	
329	4	3	3	4	3	4	3	2	26	3	4	4	4	4	2	4	3	28	4	3	2	5	4	5	23	4	4	3	4	5	5	25	179	
330	4	3	4	4	4	4	3	4	30	4	4	3	3	4	4	3	4	29	4	4	3	3	4	3	21	4	4	4	3	4	3	22	182	
331	4	5	4	2	5	5	4	5	34	4	2	5	3	3	4	5	4	30	5	4	5	4	5	4	27	1	5	4	5	3	4	22	204	
332	4	3	4	4	3	3	4	4	29	4	4	3	4	4	4	3	3	29	4	4	4	3	4	4	23	4	4	3	4	4	4	23	185	
333	4	3	4	4	3	4	4	4	30	4	3	4	4	4	4	4	4	31	4	3	4	4	4	4	23	4	3	4	4	3	4	22	190	
334	4	3	4	4	4	3	4	4	30	5	4	4	4	4	4	4	4	33	4	3	4	4	4	3	22	4	3	4	4	3	4	22	192	
335	4	4	3	3	4	4	4	3	29	4	3	4	4	3	4	4	4	30	4	3	4	4	4	4	23	4	3	4	4	4	4	23	187	
336	4	3	4	4	4	4	3	4	30	4	4	3	4	4	3	3	3	28	4	3	4	4	4	4	23	4	2	4	3	4	4	21	183	
337	4	3	4	4	4	3	3	4	29	4	4	3	3	4	4	4	4	30	4	3	4	4	3	3	21	4	3	4	4	4	3	22	182	
338	4	3	4	4	4	3	4	4	30	4	3	4	4	4	3	4	4	30	4	3	4	3	4	4	22	4	4	3	4	4	4	23	187	
339	4	3	4	4	3	4	4	4	30	4	4	3	4	4	3	4	4	30	4	3	4	4	3	4	22	4	3	3	3	4	4	21	185	
340	4	4	3	4	3	3	4	4	29	4	3	4	4	4	3	3	4	29	4	4	3	4	3	4	22	4	3	4	4	3	4	22	182	
341	4	4	3	4	4	4	3	3	30	4	3	4	4	4	3	4	4	30	4	3	4	4	4	3	22	4	4	4	3	4	4	23	187	
342	4	3	4	4	3	4	4	4	30	4	3	4	4	3	4	4	4	30	4	3	4	4	3	3	21	4	3	4	4	3	4	22	184	
343	4	4	3	3	4	4	3	4	29	4	3	4	4	3	4	4	4	30	4	4	3	4	4	3	22	4	4	3	4	4	4	23	185	
344	4	3	4	4	3	4	4	4	30	4	4	3	3	4	4	3	4	29	4	3	4	3	4	4	22	4	4	3	4	3	3	21	183	
345	4	4	3	4	4	3	4	4	30	4	3	4	4	4	4	4	4	31	4	3	3	3	4	4	21	4	3	4	4	4	3	22	186	
346	4	3	4	4	3	4	4	3	29	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	3	4	3	4	4	22	4	3	4	4	4	3	22	188	
347	4	3	4	4	4	4	3	4	30	4	4	3	4	4	3	4	4	30	4	3	4	4	4	4	23	4	3	4	3	3	4	20	186	
348	4	3	4	4	3	4	4	4	30	4	4	3	3	4	4	3	4	29	4	3	4	4	3	4	22	4	4	3	4	4	3	23	185	
349	4	3	4	4	3	4	4	4	30	4	4	3	4	4	3	4	4	30	4	3	4	4	3	4	22	4	3	4	4	3	4	22	186	
350	4	3	4	4	3	4	4	4	30	4	3	4	4	4	4	3	4	30	4	3	4	4	3	4	22	4	3	4	4	3	4	22	186	
351	4	3	4	4	3	4	4	4	30	4	3	4	3	4	4	4	3	29	4	3	4	4	3	4	22	4	3	4	4	4	3	22	184	
352	4	3	4	3	4	4	3	4	29	4	3	4	4	3	4	4	4	30	4	3	4	4	3	4	22	4	4	3	4	4	3	22	184	
353	4	3	3	4	4	4	4	4	30	4	3	4	4	3	4	4	4	30	4	3	4	4	3	4	22	4	3	4	4	4	3	22	186	
354	4	3	4	4	3	3	4	4	29	4	3	3	4	3	4	4	4	29	4	4	3	4	4	4	23	4	3	4	4	3	4	22	184	
355	4	3	4	3	3	3	3	3	26	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	3	4	3	3	4	21	4	4	4	3	3	4	22	180	
356	4	3	4	4	3	4	4	4	30	4	3	3	4	4	4	4	4	30	3	4	4	3	3	4	21	4	3	3	3	4	3	20	182	
357	4	3	3	3	4	4	4	3	28	4	3	3	4	3	4	3	4	28	3	4	3	4	4	4	22	4	3	4	3	4	3	22	178	
358	4	3	4	3	4	3	3	3	27	4	3	4	3	4	3	4	3	28	4	4	4	4	4	4	24	4	3	4	4	3	4	21	179	
359	4	3	4	3	4	3	3	4	28	4	3	4	3	4	3	4	3	28	3	4	3	3	4	3	20	4	3	3	4	4	4	22	174	
360	4	3	4	3	4	3	4	4	29	4	4	3	3	3	4	4	3	28	4	3	4	3	4	4	22	4	3	3	4	4	4	22	180	
361	4	3	4	3	4	3	4	4	29	4	3	4	4	4	3	3	3	28	3	4	4	3	4	4	22	3	4	4	4	3	4	22	180	
362	4	3	3	3	4	3	4	3	27	4	3	4	4	3	4	3	3	28	4	3	3	4	4	3	21	4	3	4	4	4	3	22	174	
363	4	3	4	4	4	3	4	3	29	4	3	3	3	4	3	4	4	28	4	3	4	4	3	4	22	4	3	4	3	4	4	22	180	
364	4	3	4	3	4	3	4	4	29	4	3	4	4	3	4	3	3	28	4	3	4	4	3	3	21	4	3	4	4	4	4	23	179	
365	4	3	4	3	4	4	4	3	3	28	4	4	4	3	4	3	4	30	3	4	4	4	4	4	23	4	4	4	4	3	4	22	185	
366	4	3	4	4	3	4	4	4	30	4	3	4	3	4	4	4	3	29	4	4	3	4	3	4	22	4	3	3	4	4	4	22	184	
367	4	3	4	4	4	3	4	4	30	4	3	4	4	3	4	3	4	29	4	3	4	4	4	3	22	4	3	4	4	3	4	22	184	
368	4	2	3	4	4	3	4	4	28	4	3	4	4	4	3	4	3	29	3	4	4	4	4	4	23	4	4	4	4	4	3	23	183	
369	4	3	4	4	3	4	3	3	4	28	4	3	4	4	4	4	3	4	30	4	3	4	4	3	4	22	4	3	4	4	4	4	23	183
370	4	3	4	4	3	4	4	4	30	4	3	4	4	3	3	4	4	29	3	4	3	4	3	4	21	4	3	4	3	4	3	21	182	
371	4	3	4	3	4	4	4	4	30	4	3	3	4	4	3	4	4	29	4	3	4	3	3	4	21	4	3	4	4	3	4	22	182	
372	4	3	4	4	3	4	4	3	29	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	3	4	3	4	4	22	4	4	3	4	4	4	23	189	
373	4	3	4	4	4	3	4	4	30	4	3	4	4	4	3	4	4	30	4	4	3	3	4	4	22	4	3	4	4	4	4	23	187	
374	4	3	4	4	3	4	4	4	30	4	3	4	4	4	4	3	4	30	4	4	3	4	4	3	22	4	3	4	4	4	4	23	187	
375	4	3	4	4	3	4	4	4	30	4	3	4	4	4	4	3	4	30	4	3	4	4	4	3	22	4	3	4	4	4	4	23	187	
376	4	3	4	4	3	4	4	4	30	4	3	4	4	3	4	4	4	30	4	3	4	4	4	4	23	4	3	4	4	4	4	23	189	
377	4	3	4	4	3	4	4	4	30	4	3	4	4	3	4	4	4	30	4	3	4	4	3	4	22	4	4	3	3	4	4	22	186	
378	4	3	4	4	4	3	4	4	30	4	4	3	4	4	3	4	4	30	4	4	3	3	4	3	21	4	4	4	3	4	4	23	185	
379	4	4	3	4	4	3	4	4	30	4	4	3	4	4	3	4	4	30	4	3	3	3	4	4	21	4	3	4	4	3	4	22	184	
380	5	2	5	3	3	5	4	3	30	4	2	3	5	5	5	3	4	31	5	3	5	4	3	2	22	5	5	4	5	5	4	28	194	
381	4	3	3	3	2	5	3	4	27	3	5	4	5	1	4	3	5	30	1	4	3	3	3	4	18	2	4	4	4	4	5	23	173	
382	4	4	3	3	2	5	4	3	28	4	2	4	2	5	4	1	3	25	4	4	4	4	2	4	22	3	5	4	4	4	4	25	175	
383	5	3	1	5	1	5	3	3	26	4	2	5	2	1	4	4	4	26	3	4	4	3	1	3	18	3	2	4	2	5	2	18	158	
384	3	2	3	2	3	4	3	4	24	5	5	3	4	4	3	3	5	32	3	2	4	5	4	5	23	5	3	3	5					

394	4	4	4	3	5	5	5	4	34	4	4	3	4	4	5	5	5	34	5	5	3	3	4	4	24	4	5	4	4	4	4	25	209
395	4	3	3	4	4	4	4	3	29	4	4	4	4	4	4	4	4	32	5	5	4	4	4	4	26	4	5	4	4	4	5	26	200
396	4	5	4	4	4	5	4	4	34	4	3	4	5	5	5	4	4	35	4	5	4	3	4	4	24	4	4	5	3	4	3	23	209
397	4	5	4	4	5	5	4	4	35	5	4	3	5	4	4	5	5	35	3	4	3	4	4	4	22	5	4	4	3	4	4	24	208
398	5	4	3	4	3	4	4	4	31	4	5	4	4	5	5	4	4	35	4	4	4	5	4	4	25	5	5	5	4	4	4	27	209

Lampiran 3 Hasil Olah Data Deskriptif Responden (Usia)

		Usia			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	20-29	120	30.2	30.2	30.2
	30-39	206	51.8	51.8	81.9
	40-49	70	17.6	17.6	99.5
	50-59	2	.5	.5	100.0
	Total	398	100.0	100.0	

Lampiran 4 Hasil Olah Data Deskriptif Responden (Jenis Kelamin)

		Jenis Kelamin			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki-laki	262	65.8	65.8	65.8
	Perempuan	136	34.2	34.2	100.0
	Total	398	100.0	100.0	

Lampiran 5 Hasil Olah Data Deskriptif Responden (Pendidikan Terakhir)

		Pendidikan Terakhir			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SD	2	.5	.5	.5
	SMP/SLTP/MTS	35	8.8	8.8	9.3
	SMA/SLTA/MA	81	20.4	20.4	29.6
	Diploma	56	14.1	14.1	43.7
	Sarjana 1	159	39.9	39.9	83.7
	Sarjana 2	51	12.8	12.8	96.5
	Sarjana 3	14	3.5	3.5	100.0
	Total	398	100.0	100.0	

--	--	--	--	--

Lampiran 6 Hasil Olah Data Deskriptif Responden (Pekerjaan)

		Pekerjaan			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	PNS/POLRI/TNI	87	21.9	21.9	21.9
	Pegawai Swasta	155	38.9	38.9	60.8
	Wiraswasta	36	9.0	9.0	69.8
	Wirausaha	73	18.3	18.3	88.2
	Petani	13	3.3	3.3	91.5
	Pelajar	32	8.0	8.0	99.5
	Freelance	2	.5	.5	100.0
	Total	398	100.0	100.0	

Lampiran 7 Hasil Olah Data Deskriptif Responden (Pendapatan Perbulan)

		Pendapatan Perbulan			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	< Rp 1.000.000	23	5.8	5.8	5.8
	Rp 1.000.000 - Rp 5.000.000	211	53.0	53.0	58.8
	Rp 5.000.000 - Rp 10.000.000	136	34.2	34.2	93.0
	Rp 10.000.000 - Rp 25.000.000	18	4.5	4.5	97.5
	> Rp 25.000.000	10	2.5	2.5	100.0
	Total	398	100.0	100.0	

Lampiran 8 Hasil Olah Data Validitas Kepuasan Pelayanan (Y)

Correlations

		Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y.5	Y.6	Y.7	Y.8	Kepuasan_Pelayan an
Y.1	Pearson Correlation	1	.213**	.166**	.085	.201**	.146**	.239**	.267**	.418**
	Sig. (2-tailed)		.000	.001	.092	.000	.004	.000	.000	.000
	N	398	398	398	398	398	398	398	398	398
Y.2	Pearson Correlation	.213**	1	.279**	.255**	.404**	.250**	.382**	.325**	.671**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	398	398	398	398	398	398	398	398	398
Y.3	Pearson Correlation	.166**	.279**	1	.241**	.279**	.216**	.302**	.297**	.590**
	Sig. (2-tailed)	.001	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	398	398	398	398	398	398	398	398	398
Y.4	Pearson Correlation	.085	.255**	.241**	1	.218**	.261**	.285**	.306**	.554**
	Sig. (2-tailed)	.092	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000
	N	398	398	398	398	398	398	398	398	398
Y.5	Pearson Correlation	.201**	.404**	.279**	.218**	1	.311**	.345**	.346**	.661**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000
	N	398	398	398	398	398	398	398	398	398
Y.6	Pearson Correlation	.146**	.250**	.216**	.261**	.311**	1	.261**	.191**	.557**
	Sig. (2-tailed)	.004	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000
	N	398	398	398	398	398	398	398	398	398
Y.7	Pearson Correlation	.239**	.382**	.302**	.285**	.345**	.261**	1	.461**	.679**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000
	N	398	398	398	398	398	398	398	398	398
Y.8	Pearson Correlation	.267**	.325**	.297**	.306**	.346**	.191**	.461**	1	.657**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000
	N	398	398	398	398	398	398	398	398	398
Kepuasan_Pelayanan	Pearson Correlation	.418**	.671**	.590**	.554**	.661**	.557**	.679**	.657**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	398	398	398	398	398	398	398	398	398

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

Lampiran 9 Hasil Olah Data Validitas People (X1)

Correlations

		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	X1.8	PEOPLE
Y.1	Pearson Correlation	1	.309**	.204**	.265**	.272**	.231**	.248**	.281**	.546**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	398	398	398	398	398	398	398	398	398
Y.2	Pearson Correlation	.309**	1	.238**	.254**	.332**	.206**	.332**	.356**	.618**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	398	398	398	398	398	398	398	398	398
Y.3	Pearson Correlation	.204**	.238**	1	.316**	.219**	.275**	.319**	.205**	.556**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	398	398	398	398	398	398	398	398	398
Y.4	Pearson Correlation	.265**	.254**	.316**	1	.363**	.300**	.315**	.300**	.636**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000
	N	398	398	398	398	398	398	398	398	398
Y.5	Pearson Correlation	.272**	.332**	.219**	.363**	1	.367**	.365**	.246**	.649**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000
	N	398	398	398	398	398	398	398	398	398
Y.6	Pearson Correlation	.231**	.206**	.275**	.300**	.367**	1	.381**	.354**	.625**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000
	N	398	398	398	398	398	398	398	398	398
Y.7	Pearson Correlation	.248**	.332**	.319**	.315**	.365**	.381**	1	.510**	.691**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000
	N	398	398	398	398	398	398	398	398	398
Y.8	Pearson Correlation	.281**	.356**	.205**	.300**	.246**	.354**	.510**	1	.649**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000
	N	398	398	398	398	398	398	398	398	398
Kepuasan_Pelanggan	Pearson Correlation	.546**	.618**	.556**	.636**	.649**	.625**	.691**	.649**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	398	398	398	398	398	398	398	398	398

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

Lampiran 10 Hasil Olah Data Validitas Process (X2)

Correlations

		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	PROCESS
X2.1	Pearson Correlation	1	.317**	.238**	.172**	.311**	.281**	.594**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.001	.000	.000	.000
	N	398	398	398	398	398	398	398
X2.2	Pearson Correlation	.317**	1	.381**	.229**	.315**	.328**	.682**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000	.000
	N	398	398	398	398	398	398	398
X2.3	Pearson Correlation	.238**	.381**	1	.322**	.277**	.249**	.651**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000	.000
	N	398	398	398	398	398	398	398
X2.4	Pearson Correlation	.172**	.229**	.322**	1	.354**	.265**	.604**
	Sig. (2-tailed)	.001	.000	.000		.000	.000	.000
	N	398	398	398	398	398	398	398
X2.5	Pearson Correlation	.311**	.315**	.277**	.354**	1	.382**	.679**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000	.000
	N	398	398	398	398	398	398	398
X2.6	Pearson Correlation	.281**	.328**	.249**	.265**	.382**	1	.641**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000		.000
	N	398	398	398	398	398	398	398
PROCESS	Pearson Correlation	.594**	.682**	.651**	.604**	.679**	.641**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	398	398	398	398	398	398	398

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

Lampiran 11 Hasil Olah Data Validitas Phsycal Evidence (X3)

Correlations

		X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3.5	X3.6	PHSYCAL_E VIDENCE
X3.1	Pearson Correlation	1	.317**	.337**	.259**	.294**	.305**	.625**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	398	398	398	398	398	398	398
X3.2	Pearson Correlation	.317**	1	.361**	.295**	.207**	.293**	.665**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000	.000
	N	398	398	398	398	398	398	398
X3.3	Pearson Correlation	.337**	.361**	1	.383**	.273**	.238**	.665**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000	.000
	N	398	398	398	398	398	398	398
X3.4	Pearson Correlation	.259**	.295**	.383**	1	.392**	.333**	.672**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000	.000
	N	398	398	398	398	398	398	398
X3.5	Pearson Correlation	.294**	.207**	.273**	.392**	1	.326**	.629**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000	.000
	N	398	398	398	398	398	398	398
X3.6	Pearson Correlation	.305**	.293**	.238**	.333**	.326**	1	.642**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000		.000
	N	398	398	398	398	398	398	398
PHSYCAL_E VIDENCE	Pearson Correlation	.625**	.665**	.665**	.672**	.629**	.642**	1

Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
N	398	398	398	398	398	398	398	398

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

Lampiran 12 Hasil Olah Data Reliabilitas Kepuasan Pelayanan (Y)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.749	8

Lampiran 13 Hasil Olah Data Reliabilitas People (X1)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.772	8

Lampiran 14 Hasil Olah Data Reliabilitas Process (X2)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.715	6

Lampiran 15 Hasil Olah Data Reliabilitas Physical Evidence (X3)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.724	6

Lampiran 16 Hasil Olah Data Uji Normalitas Kolmogorov-Smirnov

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual	
N		398	
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000	
	Std. Deviation	2.10802468	
Most Extreme Differences	Absolute	.055	
	Positive	.050	
	Negative	-.055	
Test Statistic		.055	
Asymp. Sig. (2-tailed)		.005 ^c	
Monte Carlo Sig. (2-tailed)	Sig.	.165 ^d	
	99% Confidence Interval	Lower Bound	.155
		Upper Bound	.174

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

d. Based on 10000 sampled tables with starting seed 2000000.

Lampiran 17 Hasil Olah Data Uji Multikolinieritas

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	4.735	1.057		4.479	.000		
	People	.447	.046	.453	9.659	.000	.448	2.231
	Process	.270	.054	.231	4.968	.000	.458	2.185
	Physical Evidence	.236	.058	.189	4.057	.000	.456	2.191

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelayanan

Lampiran 18 Hasil Olah Data Uji Heteroskedastisitas Glejser

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized	t	Sig.
		B	Std. Error	Coefficients Beta		
1	(Constant)	1.842	.689		2.672	.008
	People	-.012	.030	-.029	-.391	.696
	Process	.041	.035	.087	1.168	.243
	Phsycal Evidence	-.035	.038	-.069	-.930	.353

a. Dependent Variable: abs_RES

Lampiran 19 Hasil Olah Data Regresi Linier Berganda

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized	t	Sig.
		B	Std. Error	Coefficients Beta		
1	(Constant)	4.735	1.057		4.479	.000
	People	.447	.046	.453	9.659	.000
	Process	.270	.054	.231	4.968	.000
	Phsycal Evidence	.236	.058	.189	4.057	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelayanan

Lampiran 20 Hasil Olah Data Koefisien Determinasi (R²)

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.782 ^a	.611	.608	2.116

a. Predictors: (Constant), Phsycal Evidence, Process, People

Lampiran 21 Hasil Olah Data Uji T

		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
Model		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	4.735	1.057		4.479	.000
	People	.447	.046	.453	9.659	.000
	Process	.270	.054	.231	4.968	.000
	Phsyscal Evidence	.236	.058	.189	4.057	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelayanan

Lampiran 22 Hasil Olah Data Uji F

		ANOVA ^a				
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	2770.972	3	923.657	206.284	.000 ^b
	Residual	1764.176	394	4.478		
	Total	4535.148	397			

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelayanan

b. Predictors: (Constant), Phsyscal Evidence, Process, People

Lampiran 23 Surat Keterangan Bebas Plagiarisme



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI MAULANA MALIK IBRAHIM MALANG
FAKULTAS EKONOMI
Gajayana 50 Malang Telepon (0341) 558881 Faksimile (0341) 558881

SURAT KETERANGAN BEBAS PLAGIARISME

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : EKA WAHYU HESTYA BUDIANTO, Lc., M.Si
NIP : 198908082020121002
Jabatan : UP2M

Menerangkan bahwa mahasiswa berikut :

Nama : Axel August Melio
NIM : 19540110
Konsentrasi : Entrepreneur
Judul Skripsi : **PENGARUH PEOPLE, PROCESS, DAN PHYSICAL EVIDENCE TERHADAP KEPUASAN PELAYANAN PADA BANK TABUNGAN NEGARA SYARIAH KANTOR CABANG MALANG**

Menerangkan bahwa penulis skripsi mahasiswa tersebut dinyatakan **LOLOS PLAGIARISM** dari **TURNITIN** dengan nilai *Originaly report*:

SIMILARTY INDEX	INTERNET SOURCES	PUBLICATION	STUDENT PAPER
15%	17%	7%	6%

Demikian surat pernyataan ini dibuat dengan sebenar-benarnya dan di berikan kepada yang bersangkutan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Malang, 13 Juni 2023

UP2M



EKA WAHYU HESTYA BUDIANTO,
Lc., M.Si

Lampiran 24 Hasil Cek Turnitin

CEK TURNITIN AXEL

ORIGINALITY REPORT

15%

SIMILARITY INDEX

17%

INTERNET SOURCES

7%

PUBLICATIONS

6%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	eprints.ummm.ac.id Internet Source	3%
2	etheses.iainponorogo.ac.id Internet Source	2%
3	idr.uin-antasari.ac.id Internet Source	2%
4	adoc_pub Internet Source	1%
5	ecampus.imds.ac.id Internet Source	1%
6	jp.feb.unsoed.ac.id Internet Source	1%
7	repo.uinsatu.ac.id Internet Source	1%
8	e-repository.perpus.iainsalatiga.ac.id Internet Source	1%
9	ejournal.linkafa.ac.id Internet Source	1%
10	digilib.uinsby.ac.id Internet Source	1%
11	Submitted to IAIN Salatiga Student Paper	1%
12	lib.unnes.ac.id Internet Source	1%
13	ojs.unikom.ac.id Internet Source	1%
14	core.ac.uk Internet Source	1%
15	proceeding.unpkediri.ac.id Internet Source	1%

Exclude quotes

On

Exclude matches

< 1%

Exclude bibliography

On

Lampiran 25 Jurnal Bimbingan



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
 UNIVERSITAS ISLAM NEGERI MAULANA MALIK IBRAHIM MALANG
 FAKULTAS EKONOMI
 Gedung 50 Malang Telepon (0341) 558881 Faksimile (0341) 558881

JURNAL BIMBINGAN SKRIPSI

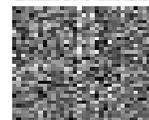
IDENTITAS MAHASISWA:

NIM : 195400110
 Nama : Axel Anggun Melio
 Fakultas : Ekonomi
 Program Studi : Perbankan Syariah
 Dosen Pembimbing : Dr. Fani Firmansyah, SE., MM
 Judul Skripsi : Pengaruh People, Process, dan Physical Evidence terhadap Kepuasan Pelayanan pada Bank Tabungan Negara Syariah Kantor Cabang Malang

JURNAL BIMBINGAN :

No	Tanggal	Deskripsi	Tahun Akademik	Status
1	25 Oktober 2022	melaakukan bimbingan bab 1,2, dan3	Genjil 2022/2023	Sudah Dikoreksi
2	23 Januari 2023	melaakukan bimbingan bab 1,2, dan 3	Genap 2022/2023	Sudah Dikoreksi
3	12 Februari 2023	melaakukan bimbingan bab 1,2, dan 3	Genap 2022/2023	Sudah Dikoreksi
4	12 Februari 2023	melaakukan bimbingan bab 1,2, dan 3 sekaligus ACC untuk seminar proposal	Genap 2022/2023	Sudah Dikoreksi
5	14 Maret 2023	melaakukan ACC seminar proposal	Genap 2022/2023	Sudah Dikoreksi
6	4 April 2023	melaakukan ACC hasil revisi seminar proposal	Genap 2022/2023	Sudah Dikoreksi
7	11 April 2023	melaakukan bimbingan terkait pertanyaan kuisisioner yang akan disebar	Genap 2022/2023	Sudah Dikoreksi
8	22 Mei 2023	melaakukan bimbingan bab 4 dan 5	Genap 2022/2023	Sudah Dikoreksi
9	29 Mei 2023	melaakukan bimbingan secara online mengenai bab 4 dan 5	Genap 2022/2023	Sudah Dikoreksi
10	4 Juni 2023	melaakukan bimbingan keseluruhan bab 1,2,3,4 dan 5	Genap 2022/2023	Sudah Dikoreksi

Malang, 4 Juni 2023
 Dosen Pembimbing



Dr. Fani Firmansyah, SE., MM

Lampiran 26 Kuisisioner Penelitian

KUESIONER PENELITIAN

Kepada

Nasabah Bank Tabungan Negara Syariah Kantor Cabang Malang

Di Tempat

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Dengan Hormat,

Dalam rangka Penelitian Skripsi untuk memenuhi tugas akhir program Strata 1 (S1)

Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang, saya:

Nama : Axel August Melio

NIM : 19540110

Jurusan : Perbankan Syariah

Fakultas : Ekonomi

Bermaksud mengadakan penelitian yang berjudul: “Pengaruh *People, Process,* dan *Phsycal Evidence* Terhadap Kepuasan Pelayanan pada Bank Tabungan Negara Syariah Kantor Cabang Malang”.

Sehubungan dengan itu, saya mohon bantuan dari bapak/ibu/saudara/i untuk meluangkan waktunya untuk mengisi kuesioner penelitian ini. Mengingat pentingnya data ini, saya sangat mengharapkan agar kuesioner penelitian ini diisi dengan lengkap sesuai dengan kondisi sebenarnya. Jawaban dari bapak/ibu/saudara/i hanya digunakan untuk penelitian, dan kerahasiaannya akan saya jaga dengan hati-hati.

Atas kesediaan dan partisipasi bapak/ibu/saudara/i dalam mengisi kuesioner ini saya ucapkan terimakasih.

Wasalamu'alaikum Wr. Wb.

Hormat saya,
Peneliti

Axel August Melio

PETUNJUK PENGISIAN

1. Mohon Kuesioner di isi oleh bapak/ibu/saudara/i untuk menjawab seluruh pertanyaan yang telah disediakan.
2. Berikan **Tanda Ceklist (√)** pada kolom yang tersedia dan pilih sesuai keadaan yang sebenarnya.
3. Dalam menjawab pertanyaan ini, tidak ada jawaban salah, oleh sebab itu usahakan agar tidak ada jawaban yang dikosongkan.
4. Jawaban dan identitas dari bapak/ibu/saudara/i tidak akan dipublikasikan dan akan dijaga kerahasiaannya.
5. Saya mengucapkan terimakasih kepada bapak/ibu/saudara/i atas partisipasinya guna mensukseskan penelitian ini.

DATA UMUM RESPONDEN

1. Usia :
2. Jenis Kelamin
 - a. Pria
 - b. Wanita
3. Tingkat Pendidikan Terakhir
 - a. S3
 - b. S2
 - c. S1
 - d. Diploma
 - e. SLTA
 - f. SLTP
 - g. SD
 - h. Lain-lain
4. Pekerjaan
 - a. PNS/TNI/POLRI
 - b. Pegawai Swasta/Karyawan
 - c. Wiraswasta
 - d. Pelajar/Mahasiswa
 - e. Lain-lain
5. Pendapatan perbulan (Gaji)
 - a. < Rp 1.000.000
 - b. Rp 1.000.000 - Rp 5.000.000
 - c. Rp 5.000.000 - Rp 10.000.000
 - d. Rp 10.000.000 - Rp 25.000.000
 - e. > Rp 25.000.000

- Berilah tanda (√) pada jawaban yang dianggap paling sesuai dengan keadaan saudara/i. Keterangan:
 SS = Sangat Setuju (5)
 S = Setuju (4)
 N = Netral (3)
 TS = Tidak Setuju (2)
 STS = Sangat Tidak Setuju (1)

1. People (X1)

NO	PERTANYAAN	SS	S	N	TS	STS
1	Karyawan pada Bank Tabungan Negara Syariah Kantor Cabang Malang menunjukkan sifat ramah pada nasabah					
2	Karyawan pada Bank Tabungan Negara Syariah Kantor Cabang Malang dapat melayani nasabah secara cepat dan tepat					
3	Karyawan pada Bank Tabungan Negara Syariah Kantor Cabang Malang dapat melayani nasabah secara sungguh-sungguh					
4	Karyawan pada Bank Tabungan Negara Syariah Kantor Cabang Malang dapat berkomunikasi dengan baik dengan nasabah					
5	Karyawan pada Bank Tabungan Negara Syariah Kantor Cabang Malang menunjukkan sifat sopan dan santun terhadap nasabah					
6	Karyawan pada Bank Tabungan Negara Syariah Kantor Cabang Malang dapat menangani keluhan permasalahan nasabah dengan cepat					
7	Karyawan pada Bank Tabungan Negara Syariah Kantor					

	Cabang Malang tidak meremehkan nasabah dalam hal pelayanan					
8	Karyawan pada Bank Tabungan Negara Syariah Kantor Cabang Malang tidak berkata kurang etis dalam berkomunikasi					

2. Process (X2)

NO	PERTANYAAN	SS	S	N	TS	STS
1	Proses Pelayanan pada Bank Tabungan Negara Syariah Kantor Cabang Malang tepat dengan yang diinginkan nasabah serta sesuai dengan kinerja dan dapat dipercaya					
2	Proses Pelayanan pada Bank Tabungan Negara Syariah Kantor Cabang Malang dilakukan secara cepat dan nasabah tidak perlu menunggu terlalu lama					
3	Proses Pelayanan pada Bank Tabungan Negara Syariah Kantor Cabang Malang dapat dilakukan dengan mudah dan tidak bertele-tele					
4	Proses Pelayanan pada Bank Tabungan Negara Syariah Kantor Cabang Malang dapat dilaksanakan secara tepat waktu sesuai dengan kesepakatan nasabah					
5	Kecepatan dalam proses menangani permasalahan nasabah pada Bank Tabungan Negara Syariah Kantor Cabang Malang dapat teratasi dengan cepat					
6	Kemudahan mengakses dalam hal pelayanan pada Bank Tabungan Negara Syariah Kantor Cabang Malang					

3. Phsyscal Evidence (X3)

NO	PERTANYAAN	SS	S	N	TS	STS
1	Tampilan Gedung pada Bank Tabungan Negara Syariah Kantor Cabang Malang cukup bagus dan menarik					
2	Tampilan dalam ruangan Bank Tabungan Negara Syariah Kantor Cabang Malang rapi, bersih, dan nyaman					
3	Tampilan pakaian karyawan Bank Tabungan Negara Syariah Kantor Cabang Malang cukup rapi dan seragam					
4	Tempat Parkir pada Bank Tabungan Negara Syariah Kantor Cabang Malang dapat memenuhi kendaraan nasabah					
5	Tampilan dalam ruangan Bank Tabungan Negara Kantor Cabang Malang menarik dan tidak membosankan					
6	Tampilan pada Bank Tabungan Negara Syariah Kantor Cabang Malang dalam hal penataan peralatan, fasilitas dan lainnya sesuai					

4. Kepuasan Pelayanan (Y)

NO	PERTANYAAN	SS	S	N	TS	STS
1	Pelayanan pada Bank Tabungan Negara Syariah Kantor Cabang Malang menunjukkan sikap professional yang tinggi dengan memberikan informasi yang cukup detail					
2	Pelayanan pada Bank Tabungan Negara Syariah Kantor Cabang Malang cukup tanggap dalam hal ketepatan pengambilan keputusan, kemudahan urusan nasabah dan kepentingan nasabah					

3	Pelayanan pada Bank Tabungan Negara Syariah Kantor Cabang Malang menyediakan fasilitas yang cukup lengkap dalam bertransaksi dan jasa yang ditawarkan lengkap					
4	Waktu pelayanan atau jam kerja operasional pada Bank Tabungan Negara Syariah Kantor Cabang Malang cukup untuk dapat melayani nasabah					
5	Professionalisme dalam hal melayani nasabah pada Bank Tabungan Negara Syariah Kantor Cabang Malang dijunjung tinggi dan tanpa membeda-bedakan nasabah					
6	Ketanggapan pada Bank Tabungan Negara Syariah Kantor Cabang Malang dalam menangani permasalahan nasabah hingga terselesaikan					
7	Pelayanan pada Bank Tabungan Negara Syariah Kantor Cabang Malang dapat membantu permasalahan dan kebutuhan nasabah					
8	Penanganan permasalahan dan pelayanan pada Bank Tabungan Negara Syariah Kantor Cabang Malang terhadap nasabah dapat terselesaikan dengan tepat waktu					

Lampiran 27 Biodata Peneliti



Nama Lengkap : Axel August Melio
Tempat, Tanggal Lahir : Malang, 13 Agustus 2000
Alamat Asal : Kp. Kapitan, Rt.03, Rw.04, Klender, Duren Sawit, Jakarta Timur
Alamat di Malang : Jl. Joyo Suko Gg.01 No.5c Merjosari, Lowokworu, Kota Malang
Telepon/HP : 081252827211
E-mail : axelmelio08@gmail.com

Pendidikan Formal

2007-2013 : SDN Sumbertangkil 01
2013-2016 : SMP ANNUR Bululawang
2016-2019 : MA Al-Falah Klender
2019-Sekarang : Jurusan Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi,
Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang

Pendidikan Non-Formal

2019-2020 : Program Khusus Perkuliahan Bahasa Arab (PKPBA) UIN Malang
2020-2021 : English Language Center (ELC) UIN Malang

Pengalaman Organisasi

2017-2018 : Anggota Karang Taruna Rt. 03, Rw. 04, Klender
2021-2022 : Pengurus Lembaga Semi Otonomi (Sport) Kopma Padang Bulan

Lampiran 28 Translate Abstrak Bahasa Arab

مستخلص البحث

أكسل أوغست ميليو. ٢٠٢٣، البحث الجامعي. العنوان: "تأثير الأشخاص والعملية والدليل المادي على الرضا عن الخدمة في المكتب الفرعي بنك الادخار الحكومي الإسلامي (BTNS) في مالانج" المشرف : د. فاني فيرومانشاه، الماجستير.

الكلمات الرئيسية: المزيج التسويقي، الأشخاص، العملية، الدليل المادي، الرضا عن الخدمة. الرضا عن الخدمة كشعور ينشأ من المنتج أو الأداء الذي تم الحصول عليه. لتحقيق ذلك، يتعين على الشركات أن تكون قادرة على خدمة المستهلكين بسرعة ودقة واستجابة من أجل تحقيق رغبات العملاء واحتياجاتهم. الأشخاص والعملية والدليل المادي كعناصر في المزيج التسويقي لتكون قادرة على خدمة العملاء بشكل جيد، مما يولد ردود فعل إيجابية من العملاء.

أجري البحث لاختبار وفحص تأثير الأشخاص والعملية والدليل المادي على الرضا عن الخدمة في المكتب الفرعي بنك الادخار الحكومي الإسلامي (BTNS) في مالانج. هذا البحث بحث كمي باستخدام مصادر البيانات الأولية، وتحديد العينة باستخدام صيغة سلفوين وينتج ٣٩٨ عينة. استخدمت تقنية أخذ العينات العشوائية، وتم جمع البيانات من خلال توزيع الاستبانة. بينما في تحليل البيانات باستخدام الانحدار الخطي المتعدد.

أظهرت النتائج أن الأشخاص والعملية والدليل المادي لها تأثير إيجابي وكبير على الرضا عن الخدمة متزامنا في المكتب الفرعي بنك الادخار الحكومي الإسلامي (BTNS) في مالانج. و أما جزئيا، فيتكون من الأول، الأشخاص له تأثير إيجابي وكبير على الرضا عن الخدمة. الثاني، العملية لها تأثير إيجابي وكبير على الرضا عن الخدمة. الثالث، الدليل المادي له تأثير إيجابي وكبير على الرضا عن الخدمة.

Penerjemah,  M. Mubasysyir Munir, MA NIDT: 19860513201802011215	Tanggal 10/07/2023	Validasi Kepala PPK  Prof. Dr. H. M. Abdurrahman, MA NIP: 1973020119980510001
---	-----------------------	--



Lampiran 29 Translate Abstrak Bahasa Inggris

ABSTRACT

Axel August Melio. 2023, THESIS. Title: "Influence of People, Process, dan Physical Evidence on Customer Satisfaction in Bank Tabungan Negara Syariah Branch Malang"

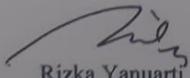
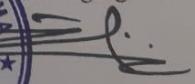
Advisor : DR. Fani Firmansyah SE., MM.

Keywords : Marketing Mix, People, Process, Physical Evidence, Customer Satisfaction

Customer satisfaction refers to a feeling that emerges from an obtained product or performance. To achieve it, a company must serve its customers fast, properly, and perceptively to fulfill their wants and needs. People, Processes, and Physical Evidence are marketing mix elements to serve customers better and achieve positive customer responses.

The research aims to test and study the influence of People, Processes, and Physical Evidence on Customer Satisfaction in Bank Tabungan Negara Syariah Branch Malang. The researcher employed a quantitative method using primary data sources. He determined samples using the Slovin formula and generated 398 samples. He took the samples using a random sampling technique and collected the data using questionnaires. Multiple linear regression is employed to analyze the data.

The research results show that People, Processes, and Physical Evidence simultaneously and significantly positively influence customer satisfaction in Bank Tabungan Negara Syariah Branch Malang. Meanwhile, there are three partial influences. First, people have a positive and significant influence on customer satisfaction. Second, the process has a positive and significant influence on customer satisfaction. Third, Physical Evidence has a positive and significant influence on customer satisfaction.

Translator,  Rizka Yanuarti NIPT 201209012263	Date 11-07-2023	 Director of Language Center  H.M. Abdul Hamid, MA. 30201 1998031007
---	--------------------	---