

DAFTAR PUSTAKA

- Abdul Ghofur Anshori, 2007, Perbankan Syariah di Indonesia, UGM, Yogyakarta.
- Antonio, MS, 2001, Bank Syariah Dari Teori ke Praktek, Gema Insani Press, Jakarta.
- Ascarya, 2007, Akad&Produk Bank Syariah, PT.Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Banoon, M, 2007, Prediksi Pertumbuhan Perbankan Syariah di Indonesia Tahun 2008, Universitas Kristen Petra, Surabaya.
- Audina Putribasutami, Chindy, dan R.A. Sista Paramita. 2018. "Pengaruh Pelayanan, Lokasi, Pengetahuan dan Sosial Terhadap Keputusan Menabung di Ponorogo", Jurnal Ilmu Manajemen Volume 6 Nomor 3, hal. 168
- Colquitt, J. A., LePine, J. A., & Wesson, M. J. (2018). Organizational Behavior: Improving Performance and Commitment in the Workplace. In Practice Development in Health Care (6th ed., Vol. 4, Issue 4). <https://doi.org/10.1002/pdh.22>
- Dasgupta, P. (1988). Trust as a Commodity. Cambridge. (Basil Blackwell). The Bodleian Library University of Oxford, 4: 49-72.
- Deutsch, M. (2006). The Handbook of Conflict Resolution. In M. Deutsch, P. T. Coleman, & E. C. Marcus (Eds.), The Handbook of Conflict Resolution (2nd Editio, p. 956). San Francisco: Jossey-Bass.
- Engel, James F., et al., 2005. Perilaku Konsumen, Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama
- George R. Terry (2005), Principles of Management, Alexander Hamilton Institute, New York.
- Hansen, Don R and Maryanne, M Mowen. 2012. Manajemen Biaya. Jakarta. Salemba Empat.
- Jogiyanto, H. M. 2019. Sistem Informasi Keperilakuan. Yogyakarta: Erlangga. Kasiram,
- Kasmir. 2004. Bank & Lembaga Keuangan Lainnya. Jakarta : PT Raja Grafindo Persada
- Kotler, Philip, dan Kevin Lane Keller. (2018). Manajemen Pemasaran Edisi Kedua Belas Jilid 1, Jakarta: PT . Indeks.

- Kotler, Philip dan Gary Amstrong.(2019). Prinsip-prinsip Pemasaran. Edisi13.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. (2019). Manajemen Pemasaran Edisi ke Tigabelas Jilid 1. Erlangga, Jakarta.
- Kotler, Philip., dan Gary Armstrong., (2019), Principles of Marketing, 14th Ed, Prentice Hall, Jakarta.
- Kurniawan, Budi, Ono Wiharna, and Tatang Permana. “Studi Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Hasil Belajar Pada Mata Pelajaran Teknik Listrik Dasar Otomotif.” Journal of Mechanical Engineering Education 4, no. 2 (2017).
- Maulana A.(2017), “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Pengambilan Keputusan Nasabah BPR Hasamitra Makassar”. : Adam Maulana :2017.
- Mayer, Roger, David James, and F. David Schoorman (1995), “An Integrative Model of Organizational Trust,” Academy of Management Review, 20 (3), 709- 734.
- Mowen, John C dan Minor, Michael. (2008). Consumer Behavior Edisi Keenam.New Jersey: Prentice-Hall Inc.
- Muhammad, Dwi Suwiknyo, Akuntansi Perbankan Syariah, Yogyakarta : Trust Media Publishing, 2009
- Nisitasari, W., & Juliarto, A. (2015). PENGARUH MULTIPLE LARGE SHAREHOLDERS DAN AKTIFITAS KOMITE AUDIT TERHADAP BIAYA AUDIT. Fakultas Ekonomika dan Bisnis.
- Sangadji, Etta Mamang Dan Sopiah. 2013. Perilaku Konsumen – Pendekatan Praktis disertai Himpunan Jurnal Penelitian. Yogyakarta: ANDI
- Schiffman dan Kanuk. 2002. Perilaku Konsumen. Jakarta : PT Indeks
- Schiffman dan Kanuk. 2007. Perilaku Konsumen. Edisi ke Tujuh. Jakarta : PT Indeks.
- Schiffman, Leon. Kanuk, Leslie Lazar., (2008), Perilaku Konsumen: edisi 7. Jakarta: Penerbit Indeks.
- Sopiah, Sangadji, (2013), Perilaku Konsumen . Yogyakarta: CV. Andi Ofset.
- Sumantri, Bagja, “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Produk Pembiayaan terhadap Minat dan Keputusan Menjadi Nasabah di bank Syariah”, Jurnal Economia, Vol. 10, No. 2 dalam

<https://journal.uny.ac.id/index.php/economia/article/view/7540/0>, diakses pada 10 Oktober 2020.

Suryani, Tatik. (2017). Manajemen Pemasaran Strategik Bank Di Era Global Menciptakan Nilai Unggul Untuk Kepuasan Nasabah, Jakarta: Prenadamedia Group.

Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 21 Tahun 2008

Undang Undang RI No. 10 tahun 1998 tentang Perbankan. Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama

Wahyuni, Tri. 2016. Indonesia Penyumbang Sampah Plastik Terbesar Ke-2 Dunia. CNN Indonesia.

www.banknagari.co.id (diakses tanggal 27 Januari 2017)

Yilmaz, A & Atalay, C.G. (2009). A Theoretical Analyze on The Concept of Trust in Organisational Life. European Journal of Social Sciences, Volume 8, Number 2

Yousafzai et al. (2003). Pengaruh kepercayaan dan persepsi resiko terhadap keputusan pembelian E-commerce pada tokopedia.com di jakarta pusat. Institusi ilmu sosial dan manajemen STIAMI. 2016.1.3.

**L
A
M
P
I
R
A
N**



KUESIONER PENELITIAN

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN PENGETAHUAN TERHADAP KEPUTUSAN MENABUNG DI MEDIASI KEPERCAYAAN (Pada Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Belitang Sudirman Kabupaten Oku Timur Sumatera Selatan.)

Kepada Yth, Bapak/Ibu/Pemilik/Manajer

Dengan Hormat,

Bersama ini saya :

Nama : **Rido Namara**

NPM : 2261101027

Pekerjaan : **Mahasiswa MM Universitas Muhammadiyah Bengkulu**

Bersama ini kami beritahukan bahwa kami sedang mengadakan penelitian dengan judul Disertasi “PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN PENGETAHUAN TERHADAP KEPUTUSAN MENABUNG DI MEDIASI KEPERCAYAAN (Pada Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Belitang Sudirman Kabupaten Oku Timur Sumatera Selatan.).

Untuk keperluan tersebut, saya mohon bantuan Bapak/Ibu sebagai Pemilik kata umanager dari usaha yang sedang dijalankan dengan hormat untuk memberikan penilaian melalui kuesioner ini dengan sebenar-benarnya berdasarkan atas apa yang ada. Semoga partisipasi yang Bapak/Ibu berikan dapat bermanfaat untuk kepentingan ilmu pengetahuan serta dapat membantu upaya meningkatkan Keputusan manbung nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Belitang Sudirman Kabupaten Oku Timur Sumatera Selatan..

Atas kerjasama dan partisipasi yang diberikan, saya ucapkan banyak terima kasih.

Hormat Saya

Rido Namara

Petunjuk pengisian :

Pada pertanyaan di bawah ini, Anda dimohon untuk mengisi pertanyaan pertanyaan tersebut dengan keadaan/kondisi yang sebenarnya.

IDENTITAS RESPONDEN

1. Nama UMK :
2. Nama Pemilik :
3. Jenis Usaha :
4. Jenis Kelamin :
 - a. Pria
 - b. Wanita
5. Lama Berdirinya UMK saat ini : (Pilih salah satu dibawah ini)
 - a. 1-5 tahun
 - b. 5-10 tahun
 - d. >15 tahun

Petunjuk pengisian :

Berilah tanda (√) pada tempat yang telah tersedia sesuai dengan jawaban Anda.
Penilaian dilakukan berdasarkan skala berikut:

- 1). Sangat Setuju (SS) = skor 5
- 2). Setuju (S) = skor 4
- 3). Ragu – ragu (R) = skor 3
- 4). TidakSetuju (TS) = skor 2
- 5). Sangat Tidak Setuju (STS) = skor 1

Variabel Penelitian

No	Variabel	SS	S	R	TS	STS
Variabel Kualitas Pelayanan						
1	Penewaran yang dilakukan terhadap produk kepada nasabah memiliki keandalan					
2	Nasabah akan cepat memiliki daya tangkap terhadap produk kami					
3	Tabungan nasabah memiliki jaminan yang baik					
4	Setiap Tabungan atau pinjaman memiliki bukti fisik yang jelas					
5	Perhatian terhadap nasabah dengan baik dan sesuai dengan nasabah					

No	Variabel	SS	S	R	TS	STS
Variabel Pengetahuan						
1	Tahu (pemahaman yang paling rendah dalam memahami suatu materi)					
2	Memahami (menjelaskan secara benar)					
3	Aplikasi (memahami secara rinci)					
4	Analisis (manjabarkan materi secara objektif)					
5	Sintesis (syntesis). Menunjukkan suatu kemampuan untuk meletakkan atau menghubungkan bagian-bagian					
6	Evaluasi (evaluating). Merupakan kemampuan untuk					

	melakukan penelitian terhadap suatu materi atau objek berdasarkan kriteria yang telah ditentukan					
--	--------------------------------------------------------------------------------------------------	--	--	--	--	--

No	Variabel Mediating	SS	S	R	TS	STS
Variabel Kepercayaan						
1	Konsisten dalam kualitas,					
2	Mengerti keinginan konsumen,					
3	komposisi informasi dengan kualitas produk,					
4	kepercayaan konsumen,					
No	Variabel Defendant	SS	S	R	TS	STS
Variabel Keputusan Manabung						
1	Pengenalan masalah yang timbul akan cepat diselesaikan.					
2	Setiap informasi akan dicari Solusi dalam penyelesaian					
3	Kinerja pada karyawan nasabah selalu di evaluasi alternatif,					
4	keputusan menabung/pembelian,					
5	Perilaku pasca menabung/ pembelian					