

Lampiran 1. Data Input Jawaban Responden

No.	Fasilitas Fisik (Tangible)				Kehandalan (Reliability)					Ketanggapan (Responsiveness)				Jaminan (Assurance)				Empati (Empathy)				Kepuasan (Satisfaction)		
	FF1	FF2	FF3	FF4	KH1	KH2	KH3	KH4	KH5	KT1	KT2	KT3	KT4	JM1	JM2	JM3	JM4	EM1	EM2	EM3	EM4	KP1	KP2	KP3
1	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
2	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5
3	4	3	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	5	3	5	5	4
4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4
5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4
6	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	3	4	5	3	4	5	4	4	5	4
7	3	4	4	4	4	4	4	5	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4
8	4	4	4	5	5	4	5	4	4	3	5	4	3	4	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5
9	4	4	5	4	4	4	4	3	5	4	3	4	4	4	3	4	5	4	4	5	3	5	3	5
10	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	5	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4
11	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4
12	4	4	4	4	4	4	5	4	5	3	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	3	5	5	4
13	5	4	4	4	3	4	4	5	5	4	4	4	5	3	3	4	5	5	3	5	3	5	4	5
14	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5
15	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	4	5	5
16	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4
17	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	3	4	5	4	5	4	5	5	4
18	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	5	5
19	4	4	4	5	4	4	4	4	3	5	4	4	4	4	3	4	4	4	5	5	4	5	5	4
20	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	3	5	4	5	4	5	5	4
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4
22	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5
23	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	5	5	4

Lampiran 2. Output Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

**Uji Validitas: *Tangible*  
Correlations**

**Correlations**

		FF1	FF2	FF3	FF4	TOTAL_FF
FF1	Pearson Correlation	1	.662*	.408	.408	.753**
	Sig. (1-tailed)	.	.018	.121	.121	.006
	N	10	10	10	10	10
FF2	Pearson Correlation	.662*	1	.639*	.639*	.961**
	Sig. (1-tailed)	.018	.	.023	.023	.000
	N	10	10	10	10	10
FF3	Pearson Correlation	.408	.639*	1	.167	.706*
	Sig. (1-tailed)	.121	.023	.	.323	.011
	N	10	10	10	10	10
FF4	Pearson Correlation	.408	.639*	.167	1	.706*
	Sig. (1-tailed)	.121	.023	.323	.	.011
	N	10	10	10	10	10
TOTAL_FF	Pearson Correlation	.753**	.961**	.706*	.706*	1
	Sig. (1-tailed)	.006	.000	.011	.011	.
	N	10	10	10	10	10

\*. Correlation is significant at the 0.05 level (1-tailed).

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (1-tailed).

**Uji Reliabilitas: *Tangible*  
Reliability**

**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	10	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	10	100.0

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

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.781	4

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
FF1	12.9000	2.544	.628	.734
FF2	13.6000	1.156	.874	.577
FF3	13.3000	2.456	.522	.760
FF4	13.3000	2.456	.522	.760

## Uji Validitas: *Reliability* Correlations

### Correlations

		KH1	KH2	KH3	KH4	KH5	TOTAL_KH
KH1	Pearson Correlation	1	.327	.524	.048	.218	.620*
	Sig. (1-tailed)	.	.178	.060	.448	.272	.028
	N	10	10	10	10	10	10
KH2	Pearson Correlation	.327	1	.327	.327	.250	.628*
	Sig. (1-tailed)	.178	.	.178	.178	.243	.026
	N	10	10	10	10	10	10
KH3	Pearson Correlation	.524	.327	1	.524	.218	.764**
	Sig. (1-tailed)	.060	.178	.	.060	.272	.005
	N	10	10	10	10	10	10
KH4	Pearson Correlation	.048	.327	.524	1	.764**	.764**
	Sig. (1-tailed)	.448	.178	.060	.	.005	.005
	N	10	10	10	10	10	10
KH5	Pearson Correlation	.218	.250	.218	.764**	1	.694*
	Sig. (1-tailed)	.272	.243	.272	.005	.	.013
	N	10	10	10	10	10	10
TOTAL_KH	Pearson Correlation	.620*	.628*	.764**	.764**	.694*	1
	Sig. (1-tailed)	.028	.026	.005	.005	.013	.
	N	10	10	10	10	10	10

\*. Correlation is significant at the 0.05 level (1-tailed).

\*\*. Correlation is significant at the 0.01 level (1-tailed).

## Uji Reliabilitas: *Reliability* Reliability

### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	10	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	10	100.0

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

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.731	5

### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
KH1	18.4000	1.822	.375	.732
KH2	18.9000	1.878	.423	.710
KH3	18.4000	1.600	.582	.648
KH4	18.4000	1.600	.582	.648
KH5	18.3000	1.789	.512	.679

### Uji Validitas: *Responsiveness* Correlations

#### Correlations

		KT1	KT2	KT3	KT4	TOTAL_KT
KT1	Pearson Correlation	1	.587*	.384	.924**	.921**
	Sig. (1-tailed)	.	.037	.137	.000	.000
	N	10	10	10	10	10
KT2	Pearson Correlation	.587*	1	.218	.700*	.738**
	Sig. (1-tailed)	.037	.	.272	.012	.007
	N	10	10	10	10	10
KT3	Pearson Correlation	.384	.218	1	.535	.619*
	Sig. (1-tailed)	.137	.272	.	.056	.028
	N	10	10	10	10	10
KT4	Pearson Correlation	.924**	.700*	.535	1	.980**
	Sig. (1-tailed)	.000	.012	.056	.	.000
	N	10	10	10	10	10
TOTAL_KT	Pearson Correlation	.921**	.738**	.619*	.980**	1
	Sig. (1-tailed)	.000	.007	.028	.000	.
	N	10	10	10	10	10

\*. Correlation is significant at the 0.05 level (1-tailed).

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (1-tailed).

### Uji Reliabilitas: *Responsiveness* Reliability

#### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	10	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	10	100.0

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

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.841	4

#### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
KT1	13.0000	2.222	.815	.735
KT2	12.0000	3.556	.610	.834
KT3	12.2000	3.733	.436	.884
KT4	12.9000	2.100	.953	.651

### Uji Validitas: Assurance Correlations

#### Correlations

		JM1	JM2	JM3	JM4	TOTAL_JM
JM1	Pearson Correlation	1	.609*	.383	.383	.772**
	Sig. (1-tailed)	.	.031	.138	.138	.004
	N	10	10	10	10	10
JM2	Pearson Correlation	.609*	1	.656*	.656*	.951**
	Sig. (1-tailed)	.031	.	.020	.020	.000
	N	10	10	10	10	10
JM3	Pearson Correlation	.383	.656*	1	.167	.693*
	Sig. (1-tailed)	.138	.020	.	.323	.013
	N	10	10	10	10	10
JM4	Pearson Correlation	.383	.656*	.167	1	.693*
	Sig. (1-tailed)	.138	.020	.323	.	.013
	N	10	10	10	10	10
TOTAL_JM	Pearson Correlation	.772**	.951**	.693*	.693*	1
	Sig. (1-tailed)	.004	.000	.013	.013	.
	N	10	10	10	10	10

\*. Correlation is significant at the 0.05 level (1-tailed).

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (1-tailed).

### Uji Relibilitas: Assurance Reliability

#### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	10	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	10	100.0

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

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.785	4

#### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
JM1	13.4000	2.711	.580	.738
JM2	13.5000	1.611	.857	.579
JM3	13.1000	3.211	.528	.768
JM4	13.1000	3.211	.528	.768

### Uji Validitas: *Empathy* Correlations

#### Correlations

		EM1	EM2	EM3	EM4	TOTAL_EM
EM1	Pearson Correlation	1	.836**	.408	.873**	.932**
	Sig. (1-tailed)	.	.001	.121	.000	.000
	N	10	10	10	10	10
EM2	Pearson Correlation	.836**	1	.555*	.787**	.945**
	Sig. (1-tailed)	.001	.	.048	.003	.000
	N	10	10	10	10	10
EM3	Pearson Correlation	.408	.555*	1	.356	.583*
	Sig. (1-tailed)	.121	.048	.	.156	.039
	N	10	10	10	10	10
EM4	Pearson Correlation	.873**	.787**	.356	1	.922**
	Sig. (1-tailed)	.000	.003	.156	.	.000
	N	10	10	10	10	10
TOTAL_EM	Pearson Correlation	.932**	.945**	.583*	.922**	1
	Sig. (1-tailed)	.000	.000	.039	.000	.
	N	10	10	10	10	10

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (1-tailed).

\* . Correlation is significant at the 0.05 level (1-tailed).

### Uji Reliabilitas: *Empathy* Reliability

#### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	10	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	10	100.0

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

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.862	4

#### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
EM1	13.0000	2.889	.886	.773
EM2	13.3000	2.011	.866	.762
EM3	12.7000	4.011	.474	.914
EM4	13.8000	2.178	.821	.781

### Uji Validitas: *Satisfaction* Correlations

#### Correlations

		KP1	KP2	KP3	TOTAL_KP
KP1	Pearson Correlation	1	.496	.563*	.843**
	Sig. (1-tailed)	.	.072	.045	.001
	N	10	10	10	10
KP2	Pearson Correlation	.496	1	.587*	.851**
	Sig. (1-tailed)	.072	.	.037	.001
	N	10	10	10	10
KP3	Pearson Correlation	.563*	.587*	1	.803**
	Sig. (1-tailed)	.045	.037	.	.003
	N	10	10	10	10
TOTAL_KP	Pearson Correlation	.843**	.851**	.803**	1
	Sig. (1-tailed)	.001	.001	.003	.
	N	10	10	10	10

\*. Correlation is significant at the 0.05 level (1-tailed).

\*\* Correlation is significant at the 0.01 level (1-tailed).

### Uji Reliabilitas: *Satisfaction* Reliability

#### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	10	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	10	100.0

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

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.750	3

#### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
KP1	7.4000	1.378	.580	.677
KP2	7.7000	1.344	.594	.661
KP3	7.7000	2.011	.665	.663

## Regression

### Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Satisfaction	23	4.00	5.00	4.5362	.29712
Tangible	23	3.50	4.75	4.1087	.29987
Reliability	23	3.60	4.80	4.1652	.29941
Responsiveness	23	3.50	5.00	4.1522	.43784
Assurance	23	3.25	4.50	4.0217	.32781
Empathy	23	3.50	5.00	4.2609	.34934
Valid N (listwise)	23				

### Correlations

		Satisfaction	Tangible	Reliability	Responsiveness	Assurance	Empathy
Pearson Correlation	Satisfaction	1.000	.804	.662	.742	.536	.635
	Tangible	.804	1.000	.525	.691	.582	.666
	Reliability	.662	.525	1.000	.372	.425	.590
	Responsiveness	.742	.691	.372	1.000	.431	.490
	Assurance	.536	.582	.425	.431	1.000	.494
	Empathy	.635	.666	.590	.490	.494	1.000
Sig. (1-tailed)	Satisfaction	.	.000	.000	.000	.004	.001
	Tangible	.000	.	.005	.000	.002	.000
	Reliability	.000	.005	.	.040	.022	.002
	Responsiveness	.000	.000	.040	.	.020	.009
	Assurance	.004	.002	.022	.020	.	.008
	Empathy	.001	.000	.002	.009	.008	.
N	Satisfaction	23	23	23	23	23	23
	Tangible	23	23	23	23	23	23
	Reliability	23	23	23	23	23	23
	Responsiveness	23	23	23	23	23	23
	Assurance	23	23	23	23	23	23
	Empathy	23	23	23	23	23	23

### Variables Entered/Removed<sup>a</sup>

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Empathy, Responsiveness, Assurance, Reliability, Tangible	.	Enter

- a. All requested variables entered.  
 b. Dependent Variable: Satisfaction

(Lanjutan Lampiran 3)



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

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.889 <sup>a</sup>	.791	.730	.15446	2.149

a. Predictors: (Constant), Empathy, Responsiveness, Assurance, Reliability, Tangible

b. Dependent Variable: Satisfaction

### ANOVA<sup>b</sup>

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1.537	5	.307	12.881	.000 <sup>a</sup>
	Residual	.406	17	.024		
	Total	1.942	22			

a. Predictors: (Constant), Empathy, Responsiveness, Assurance, Reliability, Tangible

b. Dependent Variable: Satisfaction

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

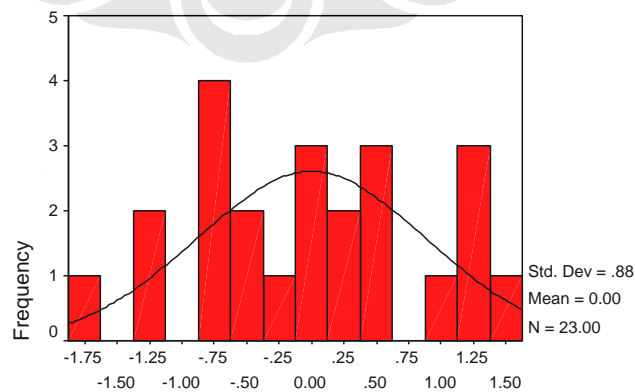
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	.578	.539		1.073	.298		
	Tangible	.366	.189	.370	1.939	.069	.338	2.962
	Reliability	.314	.141	.317	2.235	.039	.612	1.635
	Responsiveness	.237	.104	.349	2.270	.036	.521	1.921
	Assurance	.025	.126	.028	.199	.845	.631	1.584
	Empathy	.014	.138	.017	.103	.919	.468	2.136

a. Dependent Variable: Satisfaction

## Charts

### Histogram

Dependent Variable: Satisfaction

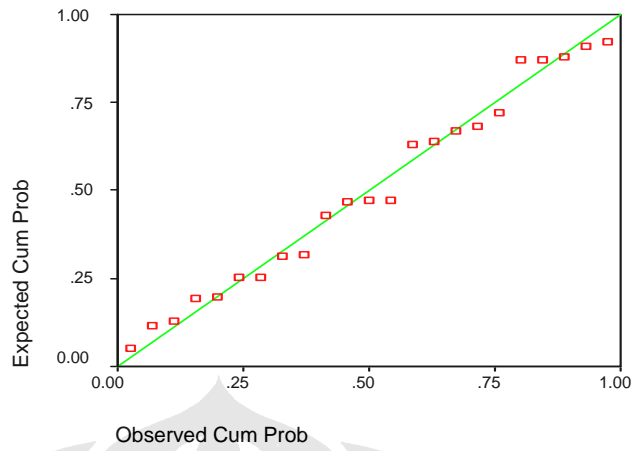


Regression Standardized Residual

(Lanjutan Lampiran 3)

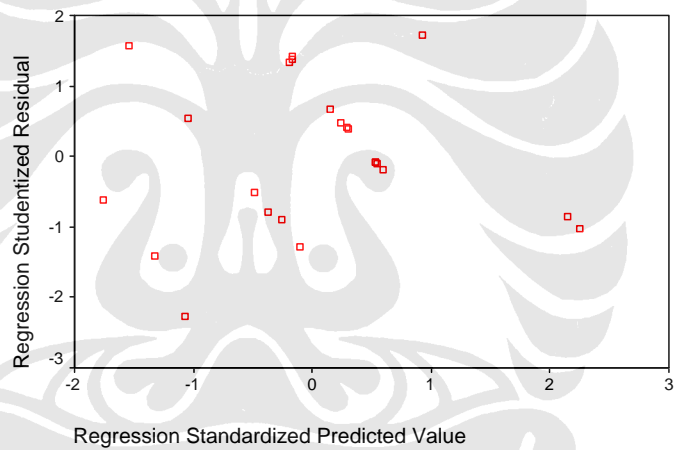
Normal P-P Plot of Regression Standardized Residuals

Dependent Variable: Satisfaction



Scatterplot

Dependent Variable: Satisfaction



**Descriptives : Satisfaction****Descriptive Statistics**

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Satisfaction	23	4.00	5.00	4.5362	.29712
1. Saya sangat puas dengan pelayanan yang diberikan oleh reksadana syariah	23	4.00	5.00	4.6087	.49901
2. Investasi pada reksadana syariah sangat menyenangkan	23	3.00	5.00	4.6087	.58303
3. Reksadana syariah tidak mengecewakan para investornya	23	4.00	5.00	4.3913	.49901
Valid N (listwise)	23				

**Descriptives : Tangible****Descriptive Statistics**

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Tangible	23	3.50	4.75	4.1087	.29987
1. Reksadana syariah menggunakan peralatan dan perlengkapan yang modern	23	3.00	5.00	4.0870	.51461
2. Fasilitas fisik yang mudah dijumpai atau diperoleh dan dapat berfungsi dengan baik	23	3.00	5.00	3.9565	.56232
3. Karyawan reksadana syariah memiliki penampilan yang rapi dan menarik	23	3.00	5.00	4.0870	.41703
4. Reksadana syariah menggunakan media promosi tentang produk terbarunya	23	4.00	5.00	4.3043	.47047
Valid N (listwise)	23				

**Descriptives : Reliability****Descriptive Statistics**

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Reliability	23	3.60	4.80	4.1652	.29941
1. Produk reksadana syariah memiliki kualitas serta harga yang bersaing	23	3.00	5.00	4.0435	.56232
2. Reksadana syariah merealisasikan janji kepada investor dengan tepat	23	4.00	5.00	4.0435	.20851
3. Reksadana syariah menghindari terjadinya kesalahan dalam penilaian investasi	23	3.00	5.00	4.0435	.47465
4. Adanya kesesuaian dalam memberikan pelayanan oleh karyawan reksadana syariah kepada investor	23	3.00	5.00	4.3043	.63495
5. Reksadana syariah memberikan informasi yang sesuai kebutuhan investor	23	3.00	5.00	4.3913	.58303
Valid N (listwise)	23				

**Descriptives : Responsiveness****Descriptive Statistics**

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Responsiveness	23	3.50	5.00	4.1522	.43784
1. Reksadana syariah memberikan pelayanan kepada nasabahnya dengan cepat	23	3.00	5.00	4.0000	.73855
2. Kemauan atau kesediaan karyawan reksadana syariah dalam memberikan bantuan / informasi kepada pelanggan	23	3.00	5.00	4.3043	.70290
3. Karyawan reksadana syariah bersedia meluangkan waktunya untuk memberikan pelayanan kepada investor	23	3.00	5.00	4.2609	.54082
4. Reksadana syariah bersedia dalam menerima keluhan atau kritikan	23	3.00	5.00	4.0435	.63806
Valid N (listwise)	23				

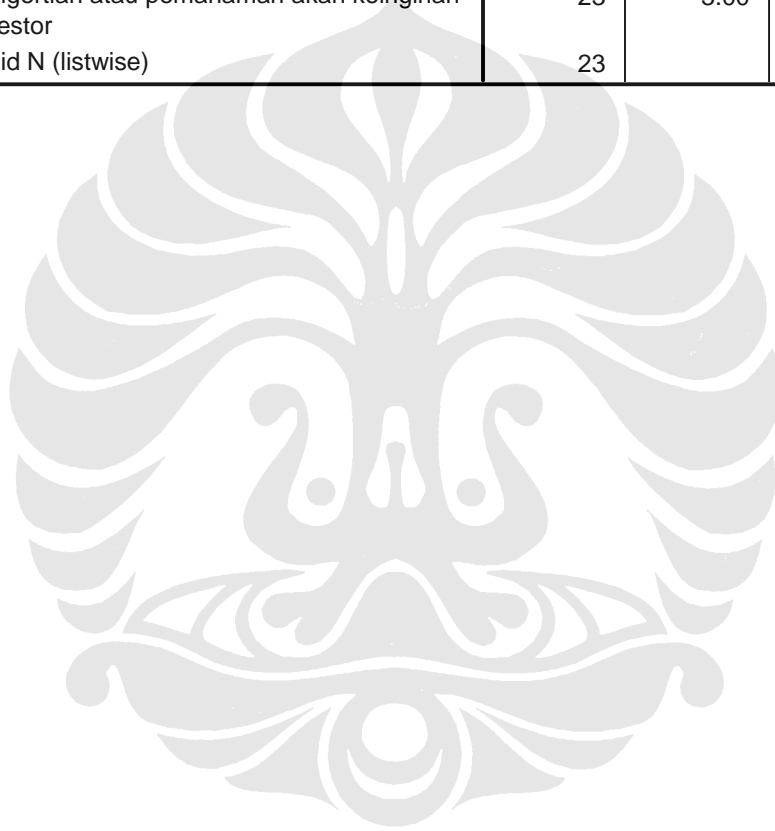
**Descriptives : Assurance****Descriptive Statistics**

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Assurance	23	3.25	4.50	4.0217	.32781
1. Karyawan reksadana syariah berlaku adil dalam memberikan pelayanan kepada investor	23	3.00	5.00	4.0000	.60302
2. Reksadana syariah memberikan jaminan keamanan dan kenyamanan nasabah selama menginvestasikan dananya pada reksadana syariah	23	3.00	5.00	3.7391	.54082
3. Karyawan reksadana syariah bersikap sopan dan ramah dalam melayani investor	23	3.00	5.00	4.1739	.49103
4. Pengetahuan karyawan akan produk reksadana syariah tidak diragukan	23	3.00	5.00	4.1739	.57621
Valid N (listwise)	23				

**Descriptives : Empathy**

**Descriptive Statistics**

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Empathy	23	3.50	5.00	4.2609	.34934
1. Reksadana syariah memberikan informasi mengenai dana investor dengan tepat waktu	23	3.00	5.00	4.2609	.54082
2. Karyawan reksadana syariah memberikan perhatian secara pribadi (personal) kepada investor	23	3.00	5.00	4.2174	.59974
3. Reksadana Syariah mempunyai citra yang baik di mata nasabah	23	4.00	5.00	4.6957	.47047
4. Karyawan reksadana syariah mempunyai pengertian atau pemahaman akan keinginan investor	23	3.00	5.00	3.8696	.62554
Valid N (listwise)	23				



Lampiran 4. Output Frekuensi Jawaban Responden

**Frequency Table : Profil Responden**

**Jenis Kelamin**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Pria	20	87.0	87.0	87.0
	Wanita	3	13.0	13.0	100.0
	Total	23	100.0	100.0	

**Usia**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	31 - 45 tahun	23	100.0	100.0	100.0

**Pekerjaan**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Pegawai Swasta	9	39.1	39.1	39.1
	Lainnya	14	60.9	60.9	100.0
	Total	23	100.0	100.0	

**Penghasilan per bulan**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Rp. 2.000.001,- s/d Rp. 5.000.000,-	3	13.0	13.0	13.0
	Rp. 5.000.001,- s/d Rp. 10.000.000,-	8	34.8	34.8	47.8
	Rp. 10.000.001,- s/d Rp. 15.000.000,-	9	39.1	39.1	87.0
	> Rp. 15.000.000,-	3	13.0	13.0	100.0
	Total	23	100.0	100.0	

**KUESIONER PENELITIAN****Kepada Yth. Responden**

Selamat pagi/siang/sore

Nama saya **Andi Widya Kusuma Astuti, Mahasiswa Program Pascasarjana Program Studi Timur Tengah dan Islam Jurusan Ekonomi Keuangan Syariah Universitas Indonesia**. Dalam rangka penyelesaian tugas akhir saya, saya meminta bantuan kepada Bapak/Ibu atau Saudara/Saudari untuk mengisi kuesioner ini. Bersama dengan ini, saya menyampaikan kuesioner penelitian mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan investor dalam melakukan investasi pada reksadana syariah. Oleh karena itu, saya memerlukan partisipasi Anda dalam membantu penelitian ini dengan mengisi kuesioner ini secara lengkap dan benar. Atas perhatian dan bantuannya, saya mengucapkan terima kasih.

Apakah Anda telah berinvestasi pada reksadana syariah ?

- Ya (Jika Ya, silahkan mengisi kuesioner ini)  
 Tidak (Jika Tidak, berhenti sampai di sini)

**PROFIL RESPONDEN**

Berilah tanda (√) pada pilihan jawaban Anda.

1. Jenis Kelamin :

- Pria  Wanita

2. Usia :

- 18-30 tahun  46-55 tahun  
 31-45 tahun  ≥ 56 tahun

3. Pekerjaan:

- PNS / TNI / POLRI  Wiraswasta  
 Pegawai Swasta  Lain-lain, sebutkan.....

4. Penghasilan per bulan :

- < Rp. 2.000.000,-  Rp. 5.000.001 s/d Rp. 10.000.000,-  
 Rp. 2.000.001,- s/d Rp. 5.000.000,-  Rp. 10.000.001 s/d Rp. 15.000.000,-  
 > Rp. 15.000.000,-

## PETUNJUK PENGISIAN KUESIONER

Pilihlah salah satu jawaban dari angka-angka pilihan jawaban yang ada dengan memberikan tanda (X). Angka tersebut menunjukkan tingkat kesetujuan Anda.

1 = Sangat Tidak Setuju (STS)

4 = Setuju (S)

2 = Tidak Setuju (TS)

5 = Sangat Setuju (SS)

3 = Netral (N)

PERTANYAAN		STS	TS	N	S	SS
<b>Fasilitas Fisik (<i>Tangible</i>)</b>						
1	Apakah menurut Anda Reksa Dana Syariah menggunakan peralatan dan perlengkapan yang modern					
2	Apakah menurut Anda fasilitas fisik mudah dijumpai atau diperoleh dan dapat berfungsi dengan baik					
3	Apakah menurut Anda karyawan Reksa Dana Syariah memiliki penampilan yang rapi dan menarik					
4	Apakah menurut Anda Reksa Dana Syariah menggunakan media promosi tentang produk terbarunya					
<b>Kehandalan (<i>Reliability</i>)</b>						
1	Apakah menurut Anda Produk Reksa Dana Syariah memiliki kualitas serta harga yang bersaing					
2	Apakah menurut Anda Reksa Dana Syariah merealisasikan janji kepada investor dengan tepat					
3	Apakah menurut Anda Reksa Dana Syariah menghindari terjadinya kesalahan dalam penilaian investasi					
4	Apakah menurut Anda adanya kesesuaian dalam memberikan pelayanan oleh karyawan Reksa Dana Syariah kepada investor					
5	Apakah menurut Anda Reksa Dana Syariah memberikan informasi yang sesuai kebutuhan investor					
<b>Ketanggapan (<i>Responsiveness</i>)</b>						
1	Apakah menurut Anda Reksa Dana Syariah memberikan pelayanan kepada investornya dengan cepat					
2	Apakah menurut Anda kemauan atau kesediaan karyawan Reksa Dana Syariah dalam memberikan bantuan / informasi kepada pelanggan/investor					
3	Apakah menurut Anda karyawan Reksa Dana Syariah bersedia meluangkan waktunya untuk memberikan pelayanan kepada investor					
4	Apakah menurut Anda Reksa Dana Syariah bersedia dalam menerima keluhan atau kritikan					



PERTANYAAN		STS	TS	N	S	SS
<b>Jaminan (Assurance)</b>						
1	Apakah menurut Anda karyawan Reksa Dana Syariah berlaku adil dalam memberikan pelayanan kepada investor					
2	Apakah menurut Anda Reksa Dana Syariah memberikan jaminan keamanan dan kenyamanan investor selama menginvestasikan dananya pada Reksa Dana Syariah					
3	Apakah menurut Anda karyawan Reksa Dana Syariah bersikap sopan dan ramah dalam melayani investor					
4	Apakah menurut Anda pengetahuan karyawan akan produk Reksa Dana Syariah tidak diragukan					
<b>Empati (Empathy)</b>						
1	Apakah menurut Anda Reksa Dana Syariah memberikan informasi mengenai dana investor dengan tepat waktu					
2	Apakah menurut Anda karyawan Reksa Dana Syariah memberikan perhatian secara pribadi (personal) kepada investor					
3	Apakah menurut Anda Reksa Dana Syariah mempunyai citra yang baik di mata investor					
4	Apakah menurut Anda karyawan Reksa Dana Syariah mempunyai pengertian atau pemahaman akan keinginan investor					
<b>Kepuasan (Satisfaction)</b>						
1	Apakah menurut Anda sangat puas dengan pelayanan yang diberikan oleh Reksa Dana Syariah					
2	Apakah menurut Anda investasi pada Reksa Dana Syariah sangat menyenangkan					
3	Apakah menurut Anda Reksa Dana Syariah tidak mengecewakan para investornya					

Terima kasih atas perhatian dan waktu yang diberikan untuk mengisi kusioner ini.