**LAMPIRAN**

## Lampran 1. Kuesioner Penelitian

## PENGARUH KOMITMEN *ORGANISATIONAL* DAN *SERVICE*

## *EXCELLENT* TERHADAP PRODUKTIVITAS

## PEGAWAI BANK SYARIAH INDONESIA

## KCP MEDAN KAMPUNG BARU

Kepada Yth.

**Bapak /Ibu Pegawai Bank Syariah IndonesiaKCP Medan Kampung Baru**

Dengan Hormat,

*Assalamu’alaikum Warahmatullohi Wabarakatuh*

Saya adalah mahasiswa program strata satu (S1) Universitas Muslim Nusantara Al-Washliyah Medan, Fakultas Ekonomi, jurusan Manajemen yang sedang menyusun skripsi sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana ekonomi dengan ini saya :

Nama : Halimah Nasution

NPM : 183114163

Mengharapkan kesediaan dan partisipasi Bapak/Ibu/Saudara untuk mengisi kuesioner yang terlampir. Adapun judul penelitian yang saya ajukan adalah **“Pengaruh Komitmen *Organisational* dan *Service Excellent* Terhadap Produktivitas Pegawai Bank Syariah KCP Medan Kampung Baru”.**

Dengan ini saya mohon kepada Bapak/Ibu/Saudara untuk berkenan mengisi koesioner ini (terlampir). Saya menyadari permohonan ini sedikit banyak akan mengganggu ketenangan/kegiatan Bapak/Ibu/Saudara. Kerahasiaan identitas dan data Bapak/Ibu/Saudara dari hasil penelitian ini dijamin dan hanya dipergunakan untuk kepentingan akademis serta merupakan sumbangan bagi gelar sarjana (S1) jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Muslim Nusantara Al-Washliyah Medan.

Demikianlah permohonan saya, atas kesediaan Bapak/Ibu dalam meluangkan waktu untuk mengisi dan menyatakan pendapat dalam penelitian ini saya ucapkan terima kasih

Hormat Saya

Halimah Nasution

# IDENTITAS RESPONDEN

1. Nama : ………………………………………(boleh dirahasiakan )
2. Usia : ..................... tahun
3. Jenis kelamin : Laki-laki Perempuan
4. Status : Menikah Belum Menikah

S2  S1  D3  SLTA  Lainnya

1. Jenjang pendidikan terakhir :
2. Masa kerja di instansi ini : ..................... tahun ..................... bulan

**Petunjuk Pengisian Kuesioner**

Adapun petunjuk pengisiannya adalah sebagai berikut:

1. Bapak/ibu/saudara diharapkan mengisi seluruh pertanyaan sesuai dengan petunjuk pengisian
2. Tidak ada jawaban benar atau salah, oleh karena itu dimohon untuk mengisi jawaban sesuai dengan kondisi sebenarnya. Seluruh jawaban akan kami perlakukan dengan sangat rahasia.
3. Pertanyaan kami mempergunakan skala 1 sampai dengan 5 yang berarti:

Angka 1 = sangat tidak setuju (STS)

Angka 2 = tidak setuju (TS)

Angka 3 = kurang setuju (KS)

Angka 4 = setuju (S)

Angka 5 = sangat setuju. (SS)

Jawablah pertanyaan dibawah ini mengenai persepsi anda atas pelayanan frontliner PT. Bank Syariah Indonesia KCP Medan Kampung Baru, dengan memberikan tanda centang (√) pada kolom jawaban yang telah tersedia.

# KUESIONER PENELITIAN

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **No.** | | **Pernyataan** | **STS** | | **TS** | | **KS** | **S** | | **SS** |
| 1. **Komitmen *Organisational* (X1)** | | | | | | | | | | |
|  | Saya akan merasa sangat berbahagia menghabiskan sisa karir saya di perusahaan ini | |  | |  | |  |  | |  |
|  | Saya merasa masalah yang terjadi di perusahaan menjadi permasalahan saya juga | |  | |  | |  |  | |  |
|  | Saya merasa menjadi bagian keluarga pada perusahaan ini | |  | |  | |  |  | |  |
|  | Saya sulit meninggalkan perusahaan ini karena takut tidak mendapatkan kesempatan kerja ditempat lain | |  | |  | |  |  | |  |
|  | Akan terlalu merugikan bagi saya untuk meninggalkan perusahaan ini | |  | |  | |  |  | |  |
|  | Sulit mendapatkan pekerjaan dengan penghasilan yang bagus seperti pekerjaan saya sekarang | |  | |  | |  |  | |  |
|  | Saya merasa perusahaan ini telah banyak berjasa bagi hidup saya | |  | |  | |  |  | |  |
|  | Saya merasa belum memberikan banyak kontribusi bagi perusahaan ini | |  | |  | |  |  | |  |
|  | Perusahaan ini layak mendapatkan kesetiaan dari saya | |  | |  | |  |  | |  |
| 1. ***Service Excellent* (X2)** | | | | | | | | | | |
|  | Frontliner mampu berkomunikasi dengan baik | |  | |  | |  |  | |  |
|  | Frontliner mampu mengetahui kebutuhan nasabah | |  | |  | |  |  | |  |
|  | Frontliner mampu melayani dan memberikan penjelasan dengan baik kepada nasabah | |  | |  | |  |  | |  |
|  | Penampilan fisik Frontliner rapi dan sopan dalam melayani nasabah | |  | |  | |  |  | |  |
|  | Tutur kata Frontliner tidak menyinggung nasabah pada saat melakukan pelayanan | |  | |  | |  |  | |  |
|  | Frontliner memperlakukan nasabah dengan baik | |  | |  | |  |  | |  |
|  | Frontliner memberikan perhatian terhadap kebutuhan nasabah | |  | |  | |  |  | |  |
|  | Frontliner memberikan perhatian terhadap kritik dan saran yang diberikan oleh nasabah | |  | |  | |  |  | |  |
|  | Frontliner memberikan perhatian kenyamanan nasabah yang berkaitan dengan fasilitas fisik | |  | |  | |  |  | |  |
|  | Frontliner merespon keluhan yang disampaikan nasabah dengan cepat | |  | |  | |  |  | |  |
| 1. **Produktivitas (Y)** | | | | | | | | | | |
|  | Saya merasa semangat bekerja ketika pimpinan saya memuji hasil pekerjaan saya | |  |  | |  | | |  |  |
|  | Saya diperlakukan secara wajar dan adil di perusahaan ini | |  |  | |  | | |  |  |
|  | Saya mampu bekerja secara kelompok | |  |  | |  | | |  |  |
|  | Saya mengerjakan tugas sesuai dengan prosedur dan sesuai dengan standart perusahaan | |  |  | |  | | |  |  |
|  | Saya merasa dibutuhkan diperusahaan ini | |  |  | |  | | |  |  |
|  | Saya selalu bersungguh-sungguh dan teliti dalam menyelesaikan tugas | |  |  | |  | | |  |  |
|  | Saya selalu memperhatikan petunjuk yang diberikan atasan dalam menyelesaikan tugas | |  |  | |  | | |  |  |

**Lampiran 2. *Algorithm Output***

Path Coefficients

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **X1** | **X2** | **Y** |
| **X1** |  |  | 0.607 |
| **X2** |  |  | 0,753 |
| **Y** |  |  |  |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Indirect Effects | | | |
| Total Indirect  Effects |  |  |  |
|  | **X1** | **X2** | **Y** |
| **X1** |  |  |  |
| **X2** |  |  |  |
| **Y** |  |  |  |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Total Effects | | | |
|  | **X1** | **X2** | Y |
| **X1** |  |  | 0.607 |
| **X2** |  |  | 0.763 |
| **Y** |  |  |  |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Outher Loading | | | |
|  | **X1** | **X2** | **Y** |
| **X1.1** | 0,931 |  |  |
| **X1.10** | 0,906 |  |  |
| **X1.11** | 0,916 |  |  |
| **X1.2** | 0,934 |  |  |
| **X1.3** | 0,939 |  |  |
| **X1.4** | 0,942 |  |  |
| **X1.5** | 0,933 |  |  |
| **X1.6** | 0,933 |  |  |
| **X1.7** | 0,942 |  |  |
| **X1.8** | 0,931 |  |  |
| **X1.9** | 0,915 |  |  |
| **X2.1** |  | 0,865 |  |
| **X2.10** |  | 0,921 |  |
| **X2.2** |  | 0,853 |  |
| **X2.3** |  | 0,835 |  |
| **X2.4** |  | 0,906 |  |
| **X2.5** |  | 0,905 |  |
| **X2.6** |  | 0,921 |  |
| **X2.7** |  | 0,914 |  |
| **X2.8** |  | 0,921 |  |
| **X2.9** |  | 0,905 |  |
| **Y2** |  |  | 0,959 |
| **Y3** |  |  | 0,953 |
| **Y4** |  |  | 0,965 |
| **Y5** |  |  | 0,949 |
| **Y6** |  |  | 0,951 |
| **Y7** |  |  | 0,954 |
| **Y1** |  |  | 0,948 |
| Outher Weights | | | |
|  | X1 | X2 | Y |
| **X1.1** | 0,100 |  |  |
| **X1.10** | 0,093 |  |  |
| **X1.11** | 0,096 |  |  |
| **X1.2** | 0,098 |  |  |
| **X1.3** | 0,098 |  |  |
| **X1.4** | 0,100 |  |  |
| **X1.5** | 0,099 |  |  |
| **X1.6** | 0,098 |  |  |
| **X1.7** | 0,098 |  |  |
| **X1.8** | 0,099 |  |  |
| **X1.9** | 0,096 |  |  |
| **X2.1** |  | 0,143 |  |
| **X2.10** |  | 0,101 |  |
| **X2.2** |  | 0,141 |  |
| **X2.3** |  | 0,140 |  |
| **X2.4** |  | 0,104 |  |
| **X2.5** |  | 0,100 |  |
| **X2.6** |  | 0,102 |  |
| **X2.7** |  | 0,095 |  |
| **X2.8** |  | 0,100 |  |
| **X2.9** |  | 0,097 |  |
| **Y2** |  |  | 0,151 |
| **Y3** |  |  | 0,148 |
| **Y4** |  |  | 0,152 |
| **Y5** |  |  | 0,147 |
| **Y6** |  |  | 0,150 |
| **Y7** |  |  | 0,150 |
| **Y1** |  |  | 0,150 |

Latent Variable Correlations

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **X1** | **X2** | **Y** |
| **X1** | 1,000 | 0,818 | 0,973 |
| **X2** | 0,818 | 1,000 | 0,805 |
| **Y** | 0,973 | 0,805 | 1,000 |

**Quality Criteria**

R Square

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **R Square** | **R**  **Square**  **Adjusted** |
| **Y** | 0,965 | 0,965 |

F Square

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **X1** | **X2** | **Y** |
| **X1** |  |  | 0,061 |
| **X2** |  |  | **0,545** |
| **Y** |  |  |  |

Construct Reliability and Validity

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **Croncbachs’s**  **Alpha** | **rho\_A** | **Composite**  **Reliability** | **Averege**  **Variance**  **Extracted**  **(AVE)** |
| **X1** | 0,984 | 0,984 | 0,986 | 0,864 |
| **X2** | 0,973 | 0,980 | 0,976 | 0,801 |
| **Y** | 0,984 | 0,984 | 0,986 | 0,911 |

Discriminant Validity

Fornell-Larcker Criterion

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **X1** | **X2** | **Y** |
| **X1** | 0,929 |  |  |
| **X2** | 0,818 | 0,895 |  |
| **Y** | 0,973 | 0,805 | 0,954 |

Cross Loadings

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **X1** | **X2** | **Y** |
| **X1.1** | 0,931 | 0,749 | 0,923 |
| **X1.10** | 0,906 | 0,811 | 0,585 |
| **X1.11** | 0,916 | 0,820 | 0,890 |
| **X1.2** | 0,934 | 0,804 | 0,902 |
| **X1.3** | 0,939 | 0,783 | 0,908 |
| **X1.4** | 0,942 | 0,732 | 0,922 |
| **X1.5** | 0,933 | 0,718 | 0,919 |
| **X1.6** | 0,933 | 0,738 | 0,910 |
| **X1.7** | 0,942 | 0,756 | 0,906 |
| **X1.8** | 0,931 | 0,772 | 0,917 |
| **X1.9** | 0,915 | 0,687 | 0,885 |
| **X2.1** | 0,891 | 0,865 | 0,885 |
| **X2.10** | 0,636 | 0,921 | 0,628 |
| **X2.2** | 0,888 | 0,853 | 0,876 |
| **X2.3** | 0,881 | 0,835 | 0,866 |
| **X2.4** | 0,654 | 0,906 | 0,643 |
| **X2.5** | 0,638 | 0,905 | 0,618 |
| **X2.6** | 0,642 | 0,921 | 0,632 |
| **X2.7** | 0,604 | 0,914 | 0,588 |
| **X2.8** | 0,637 | 0,921 | 0,619 |
| **X2.9** | 0,609 | 0,905 | 0,604 |
| **Y2** | 0,939 | 0,760 | 0,959 |
| **Y3** | 0,915 | 0,767 | 0,953 |
| **Y4** | 0,940 | 0,800 | 0,965 |
| **Y5** | 0,917 | 0,790 | 0,949 |
| **Y6** | 0,932 | 0,759 | 0,951 |
| **Y7** | 0,931 | 0,772 | 0,954 |
| **Y1** | 0,926 | 0,729 | 0,948 |

Heterotrait-Monotrait Ratio (HTMT)

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **X1** | **X2** | **Y** |
| **X1** |  |  |  |
| **X2** | 0,808 |  |  |
| **Y** | 0,988 | 0,794 |  |

Collinearity Statistics (VIF)

Outer VIF Values

|  |  |
| --- | --- |
|  | **VIF** |
| **X1.1** | 7,494 |
| **X1.10** | 9,734 |
| **X1.11** | 8,550 |
| **X1.2** | 10,869 |
| **X1.3** | 8,733 |
| **X1.4** | 9,329 |
| **X1.5** | 8,871 |
| **X1.6** | 9,074 |
| **X1.7** | 9,392 |
| **X1.8** | 7,061 |
| **X1.9** | 6,196 |
| **X2.1** | 9,130 |
| **X2.10** | 22,327 |
| **X2.2** | 8,839 |
| **X2.3** | 6,409 |
| **X2.4** | 6,130 |
| **X2.5** | 8,245 |
| **X2,6** | 12,068 |
| **X2.7** | 14,650 |
| **X2.8** | 17.282 |
| **X2.9** | 15,227 |
| **Y2** | 11,477 |
| **Y3** | 9,528 |
| **Y4** | 14,258 |
| **Y5** | 8,375 |
| **Y6** | 7,745 |
| **Y7** | 8,317 |
| **Y1** | 9,046 |

Inner VIF Values

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **X1** | **X2** | **Y** |
| **X1** |  |  | 29,252 |
| **X2** |  |  | 30,927 |
| **Y** |  |  |  |

Model\_Fit

Fit Summary

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **Saturated**  **Model** | **Estimated**  **Model** |
| **SRMR** | 0,094 | 0,094 |
| **d\_ULS** | 5,934 | 5,934 |
| **d\_G** | 4,479 | 4,479 |
| **Chi\_Square** | 2.581,777 | 2.581,777 |
| **NFI** | 0,757 | 0,757 |

**Lampiran 3. *Output BootStrapping***

Path Coefficients

Mean, STDEV, T-Values, P-Values

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **Original**  **Sample**  **(O)** | **Sample**  **Mean (M)** | **Standard**  **Deviation**  **(STDEV)** | **T**  **Statistics**  **(|O/STDEV |)** | **P Values** |
| **X1 -> Y** | 0,607 | 0,603 | 0,103 | 5,897 | 0,000 |
| **X2 -> Y** | 0,763 | 0,758 | 0,144 | 5,302 | 0,000 |

Confidence Intervals

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **Original**  **Sample (O)** | **Sample**  **Mean (M)** | **2.5%** | **97.5%** |
| **X1 -> Y** | 0,607 | 0,603 | 0,029 | 0,593 |
| **X2 -> Y** | 0,763 | 0,758 | 0,414 | 0,976 |

Confidence Intervals Bias Corrected

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **Original**  **Sample**  **(O)** | **Sample**  **Mean (M)** | **Blas** | **2.5%** | **97.5%** |
| **X1 -> Y** | 0,607 | 0,603 | 0,103 | 0,035 | 0,597 |
| **X2 -> Y** | 0,763 | 0,758 | 0,144 | 0,409 | 0,964 |

Total Effects

Mean, STDEV, T-Values, P-Values

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **Original**  **Sample**  **(O)** | **Sample**  **Mean (M)** | **Standard**  **Deviation**  **(STDEV)** | **T**  **Statistics**  **(|O/STDEV |)** | **P Values** |
| **X1 -> Y** | 0,607 | 0,603 | 0,103 | 5,897 | **0,000** |
| **X2 -> Y** | 0,763 | 0,758 | 0,144 | 5,302 | **0,000** |

Confidence Intervals

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **Original**  **Sample (O)** | **Sample**  **Mean (M)** | **2.5%** | **97.5%** |
| **X1 -> Y** | 0,607 | 0,603 | 0,029 | 0,593 |
| **X2 -> Y** | 0,763 | 0,758 | 0,414 | 0,976 |

Confidence Intervals Bias Corrected

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **Original**  **Sample**  **(O)** | **Sample**  **Mean (M)** | **Blas** | **2.5%** | **97.5%** |
| **X1 -> Y** | 0,607 | 0,603 | 0,103 | 0,035 | 0,597 |
| **X2 -> Y** | 0,763 | 0,758 | 0,144 | 0,409 | 0,964 |

**Lampiran 4. Statistik Deskriptif**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | No. | Missing | Mean | Median | Min | Max | Standard  Deviation | Excess  Kurtosis | Skewness |
| Y1 | 1.000 | 0.000 | 2.748 | 2.000 | 1.000 | 5.000 | 1.269 | -1.202 | 0,22986111 |
| Y2 | 2.000 | 0.000 | 2.733 | 2.000 | 1.000 | 5.000 | 1.356 | -1.270 | 0,21944444 |
| Y3 | 3.000 | 0.000 | 2.711 | 2.000 | 1.000 | 5.000 | 1.366 | -1.265 | 0,22569444 |
| Y4 | 4.000 | 0.000 | 2.793 | 2.000 | 1.000 | 5.000 | 1.383 | -1.317 | 0,22777778 |
| Y5 | 5.000 | 0.000 | 2.578 | 2.000 | 1.000 | 5.000 | 1.417 | -1.409 | 0,21319444 |
| Y6 | 6.000 | 0.000 | 2.704 | 2.000 | 1.000 | 5.000 | 1.311 | -1.291 | 0,18402778 |
| Y7 | 7.000 | 0.000 | 2.770 | 2.000 | 1.000 | 5.000 | 1.387 | -1.297 | 0,19791667 |
| X1.1 | 8.000 | 0.000 | 2.674 | 2.000 | 1.000 | 5.000 | 1.327 | -1.297 | 0,18958333 |
| X1.2 | 9.000 | 0.000 | 2.644 | 2.000 | 1.000 | 5.000 | 1.422 | -1.377 | 0,20138889 |
| X1.3 | 10.000 | 0.000 | 2.600 | 2.000 | 1.000 | 5.000 | 1.384 | -1.425 | 0,19027778 |
| X1.4 | 11.000 | 0.000 | 2.741 | 2.000 | 1.000 | 5.000 | 1.339 | -1.272 | 0,22013889 |
| X1.5 | 12.000 | 0.000 | 2.696 | 2.000 | 1.000 | 5.000 | 1.373 | -1.198 | 0,27083333 |
| X1.6 | 13.000 | 0.000 | 2.748 | 2.000 | 1.000 | 5.000 | 1.343 | -1.310 | 0,22361111 |
| X1.7 | 14.000 | 0.000 | 2.593 | 2.000 | 1.000 | 5.000 | 1.437 | -1.407 | 0,23263889 |
| X1.8 | 15.000 | 0.000 | 2.607 | 2.000 | 1.000 | 5.000 | 1.491 | -1.401 | 0,23958333 |
| X1.9 | 16.000 | 0.000 | 2.711 | 2.000 | 1.000 | 5.000 | 1.392 | -1.320 | 0,22916667 |
| X1.10 | 17.000 | 0.000 | 2.763 | 2.000 | 1.000 | 5.000 | 1.436 | -1.366 | 0,18958333 |
| X1.11 | 18.000 | 0.000 | 2.659 | 2.000 | 1.000 | 5.000 | 1.451 | -1.508 | 0,15972222 |
| X2.1 | 19.000 | 0.000 | 2.593 | 2.000 | 1.000 | 5.000 | 1.447 | -1.573 | 0,14375 |
| X2.2 | 20.000 | 0.000 | 2.563 | 2.000 | 1.000 | 5.000 | 1.391 | -1.496 | 0,17569444 |
| X2.3 | 21.000 | 0.000 | 2.593 | 2.000 | 1.000 | 5.000 | 1.357 | -1.474 | 0,1375 |
| X2.4 | 22.000 | 0.000 | 2.541 | 2.000 | 1.000 | 5.000 | 1.543 | -1.388 | 0,32847222 |
| X2.5 | 23.000 | 0.000 | 2.593 | 2.000 | 1.000 | 5.000 | 1.437 | -1.337 | 0,275 |
| X2.6 | 24.000 | 0.000 | 2.504 | 2.000 | 1.000 | 5.000 | 1.460 | -1.375 | 0,30069444 |
| X2.7 | 25.000 | 0.000 | 2.489 | 2.000 | 1.000 | 5.000 | 1.429 | -1.439 | 0,26666667 |
| X2.8 | 26.000 | 0.000 | 2.593 | 2.000 | 1.000 | 5.000 | 1.373 | -1.353 | 0,24375 |
| X2.9 | 27.000 | 0.000 | 2.563 | 2.000 | 1.000 | 5.000 | 1.402 | -1.350 | 0,23819444 |
| X2.10 | 28.000 | 0.000 | 2.570 | 2.000 | 1.000 | 5.000 | 1.483 | -1.345 | 0,30555556 |