

**ANALISIS PENGARUH *TRUST, COMMITMENT, COMMUNICATION,*
CONFLICT HANDLING, DAN *SHARED VALUE* TERHADAP
LOYALITAS NASABAH TABUNGAN SUTERA MUDHARABAH BANK
BPD DIY SYARIAH**



SKRIPSI

**DIAJUKAN KEPADA FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA
SEBAGAI SALAH SATU SYARAT UNTUK MEMPEROLEH GELAR
SARJANA STRATA SATU DALAM ILMU EKONOMI ISLAM**

OLEH:

**WINDA HAYU LESTARI
15820121**

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARI'AH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA
2019**

**ANALISIS PENGARUH *TRUST*, *COMMITMENT*, *COMMUNICATION*,
CONFLICT HANDLING, DAN *SHARED VALUE* TERHADAP
LOYALITAS NASABAH TABUNGAN SUTERA MUDHARABAH BANK
BPD DIY SYARIAH**



SKRIPSI

**DIAJUKAN KEPADA FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA
SEBAGAI SALAH SATU SYARAT UNTUK MEMPEROLEH GELAR
SARJANA STRATA SATU DALAM ILMU EKONOMI ISLAM**

OLEH:

**WINDA HAYU LESTARI
15820121**

Dosen Pembimbing Skripsi :

**Dian Nuriyah Solissa, SHI., M.Si
19840216 200501 1006**

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARI'AH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA
2018**



**KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jl. Marsda Adisucipto Telp. (0274) 550821, 512474 Fax. (0274) 586117 Yogyakarta 55281

PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Nomor : B-237/Un.02/DEB/PP.00.9/01/2019

Tugas akhir dengan judul: ***“Analisis Pengaruh Trust, Commitment, Communication, Conflict Handling, dan Shared Value Terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan Sutera Mudharabah Bank BPD DIY Syariah”***.

yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : Winda Hayu Lestari
Nomor Induk Mahasiswa : 15820121
Telah Diuji Pada : 22 Januari 2018
Nilai Ujian Tugas Akhir : A-

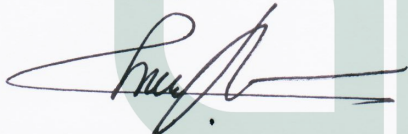
dinyatakan telah diterima oleh fakultas ekonomi dan bisnis islam UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

TIM UJIAN TUGAS AKHIR

Ketua Sidang


Dian Nuriyah Solissa, SHI, M.Si.
NIP.19840216 200501 1006

Penguji I


Rosyid Nur Anggara Putra, SPd., M.Si.
NIP. 19880524 201503 1 010

Penguji II


Joko Setyono, SE., M.Si.
NIP.19730702 200212 1 003

Yogyakarta, 29 Januari 2019

UIN Sunan Kalijaga
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

DEKAN



Dr. H. Syafiq Mahmadah Hanafi, M.Ag.
NIP. 19670518 199703 1 003

SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI

Hal : Skripsi Saudari Winda Hayu Lestari

Lamp : 1

Kepada

Yth. Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam

Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta

Di Yogyakarta

Assalamualaikum warahmatullahi wabarakatuh

Setelah menimbang, meneliti, memberikan petunjuk, dan mengoreksi serta mengadakan perbaikan seperlunya, maka kami berpendapat bahwa skripsi saudara:

Nama : Winda Hayu Lestari

NIM : 15820121

Judul Skripsi : “Pengaruh *Trust, Commitmen, Communication, Conflict Handling*, dan *Shared Value* Terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan Sutura *Mudharabah Bank BPD DIY Syariah*”

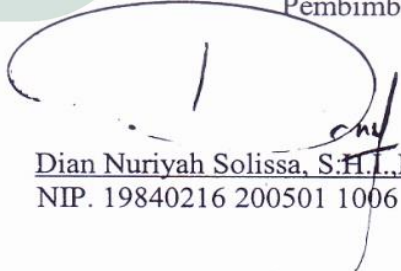
Sudah dapat diajukan kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Jurusan/ Program studi Perbankan Syariah Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana strata satu dalam Ilmu Ekonomi Islam.

Dengan ini kami mengharap agar skripsi saudara tersebut di atas dapat segera dimunaqasyahkan. Atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

Wasaalamualaikum warahmatullahi wabarakatuh

Yogyakarta, 04 Januari 2019

Pembimbing I


Dian Nuriyah Solissa, S.H., L.M.Si
NIP. 19840216 200501 1006

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Winda Hayu Lestari

NIM : 15820121

Jurusan/Prodi : Perbankan Syariah

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul **“Pengaruh *Trust, Commitmen, Communication, Conflict Handling, dan Shared Value* Terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan Sutura Mudharabah Bank BPD DIY Syariah”** adalah benar-benar merupakan hasil karya penyusun sendiri, bukan duplikasi ataupun saduran dari orang lain kecuali pada bagian yang telah dirujuk dan disebut dalam *bodynote* atau daftar pustaka. Apabila di lain waktu terbukti adanya penyimpangan dalam karya ini, maka tanggung jawab sepenuhnya ada pada penyusun.

Demikian surat pernyataan ini saya buat agar dapat dimaklumi.

Yogyakarta, 28 Rabiul Akhir 1440 H
04 Januari 2019 M

Penyusun



6000
ENAM RIBU RUPIAH


Winda Hayu Lestari
NIM. 15820121

HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI UNTUK KEPENTINGAN

AKADEMIK

Sebagai civitas akademik Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Winda Hayu Lestari

NIM : 15820121

Jurusan/Program Studi : Perbankan Syariah

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta **Hak Bebas Royalti Non Eksklusif** (*Non-exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul:

“Pengaruh *Trust, Commitmen, Communication, Conflict Handling, dan Shared Value Terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan Sutera Mudharabah Bank BPD DIY Syariah*”

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Non Eksklusif ini Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat dan memublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Dibuat di : Yogyakarta

Pada Tanggal : 04 Januari 2019

Yang Menyatakan,



(Winda Hayu Lestari)

MOTTO

“Spend My Time Everyday Without Regret”

**“Orang yang tidak mampu melihat kekurangannya sendiri, sulit bisa melihat
kelebihan-kelebihan orang lain”**

(A.Mustofa Bisri)



HALAMAN PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan untuk :

Kedua orang tua saya tercinta Bapak Muh.Sinun dan Ibu Sumiati yang telah mendidik, membesarkan, memberikan arahan serta mengajarkan banyak hal dalam hidup. Sehingga saya sekarang bisa sampai pada tahap ini.

Untuk kedua adik laki-laki saya Roikhan Muhammad Iqbal & Falih Putra Ramadhan yang juga selalu memberikan dukungan yang tak ternilai. Serta kepada Almamater tercinta Fakultas Ekonomi & Bisnis Islam UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

Pedoman Transliterasi Arab Latin ini merujuk pada SKB Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan RI, tertanggal 22 Januari 1988 no: 158/1987 dan 0543b/U/1987.

A. Konsonan Tunggal

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Keterangan
ا	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Bā'	B	Be
ت	Tā'	T	Te
ث	Śā'	Ś	Es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	Ha'	H	Ha (dengan titik di bawah)
خ	Kha'	Kh	Ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	Zal	Z	Zet (dengan titik di atas)
ر	Ra'	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	Es dan Ye
ص	Sad	S	Es (dengan titik di bawah)
ض	Dad	D	De (dengan titik di bawah)
ط	Ta'	T	Te (dengan titik di bawah)
ظ	Za'	Z	Zet (dengan titik di bawah)
ع	'ain	'	Koma terbalik di atas
غ	Gain	G	Ge
ف	Fa'	F	Ef
ق	Qaf	Q	Qi
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	El

م	Mim	M	Em
ن	Nun	N	En
و	Wawu	W	We
ه	Ha'	H	Ha
ء	Hamzah	'	Apostrof
ي	Ya	Y	Ye

B. Konsonan Rangkap karena *Syaddah* Ditulis Rangkap

دَعَمَّةٌ	Ditulis	<i>Muta'addidah</i>
دَعَّة	Ditulis	<i>'iddah</i>

C. *Ta'Marbuttah*

Semua ta' marbuttah ditulis dengan h, baik berada pada kata tunggal ataupun berada di tengah penggabungan kata (kata yang diikuti oleh kata sandang "al"). Ketentuan ini tidak diperlukan bagi kata-kata arab yang sudah terserap dalam bahasa Indonesia, seperti shalat, zakat dan sebagainya kecuali dikehendaki kata aslinya.

حكمة	Ditulis	<i>Hikmah</i>
علة	Ditulis	<i>'illah</i>
تَمَرُّكَ لِأَوْلِيَاءِ	Ditulis	<i>Karamah al auliya'</i>

D. Vokal Pendek dan Penerapannya

---َ---	Fathah	Ditulis	A
---ِ---	Kasrah	Ditulis	I
---ُ---	Dammah	Ditulis	U

فعل	Fathah	Ditulis	<i>Fa'ala</i>
ذرك	Kasrah	Ditulis	<i>Zukira</i>
ذيهب	Dammah	Ditulis	<i>Yazhabu</i>

E. Vokal Panjang

1. fathah + alif	Ditulis	<i>A</i>
اجهلياً	Ditulis	<i>Jahiliyyah</i>
2. fathah + ya' mati	Ditulis	<i>A</i>
تنسى	Ditulis	<i>Tansa</i>
3. kasrah + ya' mati	Ditulis	<i>I</i>
كريم	Ditulis	<i>Karim</i>
4. dhammah + wawu mati	Ditulis	<i>U</i>
رفضو	Ditulis	<i>Furud</i>

F. Vokal Rangkap

1. fathah + ya' mati	Ditulis	<i>Ai</i>
بينكم	Ditulis	<i>Bainakum</i>
2. fathah + wawu mati	Ditulis	<i>Au</i>
وقل	Ditulis	<i>Qaul</i>

G. Vokal Pendek yang Berurutan dalam Satu Kata yang Dipisahkan dengan Aposotrof

أأمتد	Ditulis	<i>a'antum</i>
-------	---------	----------------

أَدْعَتْ	Ditulis	<i>u'iddat</i>
لَنْ شَكَرْتُمْ	Ditulis	<i>la'in syakartum</i>

H. Kata Sandang Alif + Lam

1. Bila diikuti huruf qamariyyah maka ditulis menggunakan huruf awal “al”

أَرْقَلْنَا	Ditulis	<i>Al-Quran</i>
أَلْيَقْلَسْ	Ditulis	<i>Al-Qiyas</i>

2. Bila diikuti huruf Syamsiyyah maka ditulis sesuai dengan huruf pertama Syamsiyyah tersebut

أَلْمَسْلَاءُ	Ditulis	<i>As-sama'</i>
أَسْمَثَلْ	Ditulis	<i>Asy-syams</i>

I. Penulisan Kata-Kata dalam Rangkaian Kalimat

ذَوِي الْفُرُوضِ	Ditulis	<i>Zawi al-furud</i>
أَهْلُ السُّنَّةِ	Ditulis	<i>Ahl as-sunnah</i>

KATA PENGANTAR

Bismillaahirrahmaanirrohiim

Segala puji dan syukur kehadiran Allah SWT yang telah memberikan segala rahmat dan hidayah-Nya kepada penyusun sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini. Shalawat dan salam semoga tercurah kepada Nabi dan Rasul yang telah membimbing umatnya ke arah kebenaran yang diridhoi oleh Allah SWT, dan keluarga serta para sahabat yang setia kepadanya.

Alhamdulillah berkat hidayah dan pertolongan-Nya, penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Analisis Pengaruh *Trust, Commitment, Communication, Conflict Handling, Shared Value* terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan Sutura *Mudharabah* BPD DIY Syariah”. Skripsi ini belum tentu selesai tanpa bantuan dari berbagai pihak, maka pada kesempatan ini, penulis ucapkan banyak terima kasih kepada semua pihak yang ikut memberi andil dalam penyelesaian skripsi ini, diantaranya kepada:

1. Bapak Prof. Drs. K.H. Yudian Wahyudi, M.A., Ph.D. selaku Rektor UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
2. Bapak Dr. H. Syafiq Mahmadah Hanafi, M.Ag. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
3. Bapak Joko Setyono, S.E., M.Si. selaku Ketua Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
4. Ibu Dian Nuriyah Solissa, S.H.I., M.Si. selaku dosen pembimbing skripsi yang telah meluangkan waktu dan memberikan bimbingan dalam proses penyelesaian skripsi ini.
5. Bapak dan Ibu dosen Perbankan Syariah yang telah membagi ilmunya terhadap penulis selama belajar di UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
6. Segenap karyawan yang telah banyak membantu terhadap kelancaran proses belajar di lingkungan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
7. Kedua orang tuaku Bapak Muh.Sinun dan Ibu Sumiati, serta kedua adik laki-laki saya Roikhan dan Falih yang senantiasa memberikan do'a dan

dukungan yang tiada hentinya & seluruh keluarga besar di Pacitan dan Banyumas yang selalu mengalirkan doanya.

8. Keluarga Besar Ikpmawi Yogyakarta & HMI Komisariat FEBI yang telah memberikan banyak pengalaman berorganisasi selama hidup di Jogja.
9. Kepada sahabat-sahabat tercinta bebek rempong yang selalu membantu dan memberikan dukungan dari awal kuliah sampe sekarang (Rahma, Shofwah, Lita, Risa, Ummu, Hanim, Farid).
10. Kepada sahabat-sahabat di Himpunan (Fitri Wulandari, Fudzi Hanafi, Dinda Kurnia) yang sudah membantu memberikan semangat dan motivasi dalam proses ini.
11. Kepada sahabat-sahabat KKN 96 Dusun Karang, Planjan, Saptosari, Gunungkidul (Malik, Silvi, Elis, Wiwid, Tutik, Kemal, Refli, Fandy, Azka) yang selalu mendukung dan yang lainnya yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Kritik dan saran selalu penulis harapkan untuk perbaikan berikutnya. Semoga Allah SWT membalas jasa mereka semua serta mencatat sebagai amal kebaikan. Semoga karya ini dapat bermanfaat untuk penulis khususnya dan bagi orang lain pada umumnya. Aamiin.

Yogyakarta, 16 November 2018
Penyusun,



Winda Hayu Lestari
NIM.15820121

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI	..ii
HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI	..iii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN.....	..iv
HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	..v
HALAMAN MOTTO.....	..vi
HALAMAN PERSEMBAHAN	..vii
PEDOMAN TRANSLITERASI	..viii
KATA PENGANTAR	..xii
DAFTAR ISI.....	..xiv
DAFTAR TABEL	..xvi
DAFTAR GAMBAR	..xvii
DAFTAR LAMPIRAN	..xviii
ABSTRAK.....	..xix
ABSTRAC	..xx
BAB I PENDAHULUAN	..1
A. Latar Belakang.....	..1
B. Rumusan Masalah	..8
C. Tujuan Penelitian.....	..9
D. Manfaat Penelitian.....	..10
E. Sistematika Pembahasan	..10
BAB II LANDASAN TEORI	..13
A. Landasan Teori.....	..13
1. Konsep Pemasaran	..13
2. Pemasaran dalam Islam.....	..17
3. Pemasaran Jasa.....	..20
4. Perilaku Konsumen	..22
5. Loyalitas Pelanggan	..29
6. Tabungan <i>Mudharabah</i>	..37
7. <i>Relationship Marketing</i>	..40
a. Kepercayaan (<i>Trust</i>).....	..43
b. Komitmen (<i>Commitment</i>)	..46
c. Komunikasi (<i>Communication</i>).....	..52
d. Penanganan Keluhan (<i>Conflict Handling</i>)	..57
e. <i>Shared Value</i>	..62
B. Telaah Pustaka	..64
C. Pengembangan Hipotesis	..70
D. Kerangka Pemikiran.....	..74
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	..76
A. Jenis dan Sifat Penelitian	..76
B. Waktu dan Tempat Penelitian	..76

C. Sumber dan Jenis Data	77
D. Populasi dan Sampel	77
E. Teknik Pengumpulan Data	79
F. Definisi Operasional Variabel	81
G. Instrumen Penelitian	83
H. Metode Analisis Data	85
BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN	92
A. Gambaran Umum	92
1. Sejarah BPD DIY Syariah	92
2. Visi dan Misi BPD DIY Syariah	93
3. Produk-Produk BPD DIY Syariah	94
B. Karakteristik Responden	100
C. Analisis Data	106
1. Uji Statistik Deskriptif	106
2. Uji Validitas	107
3. Uji Reabilitas	109
4. Uji Asumsi Klasik	110
5. Uji Analisis Regresi Berganda	114
6. Uji Hipotesis	117
7. Koefisien Determinasi (R^2)	120
D. Pembahasan Hasil Penelitian	121
BAB V PENUTUP	131
A. Kesimpulan	131
B. Saran	132
DAFTAR PUSTAKA	134
LAMPIRAN-LAMPIRAN	xxx
CURICULUM VITAE	lvii

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Perkembangan Bank Syariah 2018.....	2
Tabel 3.1 Skala <i>Likert</i>	79
Tabel 3.2 Pengembangan Instrumen Penelitian	89
Tabel 4.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	100
Tabel 4.2 Responden Berdasarkan Usia	101
Tabel 4.3 Responden Berdasarkan Pendidikan	102
Tabel 4.4 Responden Berdasarkan Pekerjaan	103
Tabel 4.5 Responden Berdasarkan Pendapatan.....	103
Tabel 4.6 Responden Berdasarkan Penggunaan Tabungan	104
Tabel 4.7 Responden Berdasarkan Lama Menjadi Nasabah	105
Tabel 4.8 Uji Statistik Deskriptif.....	106
Tabel 4.9 Uji Validitas.....	108
Tabel 4.10 Uji Reliabilitas.....	109
Tabel 4.11 Uji <i>Kolmogorov-Smirnov</i>	111
Tabel 4.12 Uji Heteroskedastisitas	113
Tabel 4.13 Uji Multikolinieritas.....	114
Tabel 4.14 Uji Regresi Linier Berganda	115
Tabel 4.15 Uji Parsial (Uji <i>t</i>).....	117
Tabel 4.16 Uji Simultan (Uji Statistik <i>F</i>)	119
Tabel 4.17 Uji Koefisien Determinasi (R^2)	120
Tabel 4.18 Hasil Pengujian Hipotesis	121

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model Perilaku Konsumen.....	28
Gambar 2.2 Proses Komunikasi.....	55
Gambar 2.3 Kerangka Berfikir.....	75
Gambar 4.1 Grafik <i>Normal Probability Plot</i>	110
Gambar 4.2 Grafik <i>Scatterplot</i>	112



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	xxx
Lampiran 2	xxxv
Lampiran 3	xl
Lampiran 4	xlix
Lampiran 5	lvii
Lampiran 6	lviii
Surat Penelitian	lx
<i>Curriculum Vitae</i>	lxi



ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh *Trust*, *Commitment*, *Communication*, *Conflict Handling*, dan *Shared Value* terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan Sutera *Mudharabah* Bank BPD DIY Syariah. Populasi penelitian ini adalah seluruh nasabah Bank BPD DIY Syariah yang menggunakan Tabungan Sutera *Mudharabah*. Sampel yang digunakan pada penelitian ini adalah 100 responden. Metode pengumpulan data dengan menggunakan metode kuisioner dengan skala *likert* yang mengukur variabel *Trust*, *Commitment*, *Communication*, dan *Shared Value* terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan Sutera *Mudharabah* Bank BPD DIY Syariah. Analisis data menggunakan analisis regresi linier berganda. Seluruh data dianalisis dengan menggunakan SPSS versi 23. Dari hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa variabel *trust*, *commitment*, *communication*, dan *conflict handling* berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah Tabungan Sutera *Mudharabah* Bank BPD DIY Syariah. Kemudian variabel *shared value* tidak berpengaruh terhadap loyalitas nasabah Tabungan Sutera *Mudharabah* Bank BPD DIY Syariah.

Kata Kunci: *Trust*, *Commitment*, *Communication*, *Conflict Handling*, *Shared Value*, Loyalitas Nasabah, Sutera *Mudharabah*, BPD DIY Syariah.

ABSTRAC

The aims of this research is to knows the effect of Trust, Commitment, Communication, Conflict Handling, and Shared Value on Customer Loyalty of Sutera Mudharabah Savings BPD DIY Syariah. The population of this research is all customers who use Sutera Mudharabah Savings on BPD DIY Syariah. The sample used in this research is 100 respondents. Methods of data collection using questionnaire method with Likert scale model that measures Trust, Commitment, Communication, Conflict Handling and Shared Value on Customer Loyalty of Sutera Mudharabah Savings on BPD DIY Syariah. Data analysis using multiple linear regression. All data were analyzed using SPSS version 23. From the results of the study it can be concluded that the variables trust, commitment, communication, and conflict handling have a positive and significant effect to customer loyalty of Sutera Mudharabah Savings BPD DIY Syariah. The shared value variable does not affect the customer loyalty of Sutera Mudharabah BPD DIY Syariah.

Keywords: *Trust, Commitment, Communication, Conflict Handling, Shared Value, Customer Loyalty, Sutera Mudharabah, BPD DIY Syariah.*

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Dunia perbankan berkembang dengan pesat sejak dikeluarkannya kebijakan pemerintah bidang perbankan yang dikenal dengan paket Oktober 1988, yang berisi tentang diperkenalkannya pendirian Bank Swasta Nasional, Bank Perkreditan Rakyat dan memberi kemudahan pembukaan kantor baru. Bentuk liberalisasi di sektor perbankan yang mendorong munculnya bank-bank baru dan masuknya cabang-cabang bank asing di Indonesia.

Menurut Sutanto (2013) perkembangan bisnis syariah di Indonesia semakin meningkat. Sejumlah sektor bisnis sudah ditanamkan dengan konsep islami dan bertujuan untuk membantu kesejahteraan umat. Sudah banyak bermunculan bisnis perdagangan, perbankan, dan *property* yang menggunakan konsep syariah. Dalam prakteknya, prinsip syariah saling menguntungkan, saling tolong menolong, serta mengutamakan kejujuran dari pihak penjual dan pembeli.

Bank adalah mitra dalam rangka memenuhi kebutuhan keuangan. hampir semua sektor yang berhubungan dengan keuangan selalu membutuhkan jasa perbankan. Menurut Kasmir (2008) Bank dijadikan sebagai tempat transaksi yang berhubungan dengan keuangan seperti tempat mengamankan uang, melakukan investasi, pengiriman uang, melakukan pembayaran, dan melakukan penagihan. Sama halnya dengan

bank syariah yang memegang peranan penting dalam kegiatan perekonomian.

Perkembangan bank syariah, khususnya di pulau jawa semakin berkembang pesat. Selain karena kesadaran masyarakat dalam melaksanakan praktik perbankan yang sesuai dengan prinsip syariah semakin terlihat jelas. Hal ini dapat dilihat dari jumlah bank syariah serta jaringan kantornya yang semakin banyak dan meningkatnya dana masyarakat yang dihimpun serta pembiayaan yang disalurkan dalam rangka memenuhi kebutuhan yang diinginkan nasabah.

Tabel 1.1 Perkembangan Bank Syariah di Pulau Jawa 2018

Kelompok Bank	KPO/KC	KCP/UPS	KK
	HOO/BO	SBO/SSU	CO
Bank Umum Syariah			
Jawa Barat	61	215	26
Banten	20	63	8
DKI Jakarta	73	148	35
Yogyakarta	9	23	13
Jawa Tengah	37	86	15
Jawa Timur	43	132	19

Sumber : www.ojk.go.id

Di era globalisasi, persaingan yang terjadi dalam dunia perbankan syariah bukan hanya berasal dari persaingan dalam negeri, tetapi juga pesaing-pesaing luar negeri. Dengan adanya desakan tersebut, harus mampu membaca keadaan dan tanggap dengan apa yang sedang terjadi. Salah satu permasalahan terbesar yang harus mampu dikendalikan bukanlah bagaimana harus mendapatkan nasabah sebanyak-banyaknya akan tetapi, bagaimana bank harus mampu mempertahankan nasabahnya

agar tidak melirik perusahaan lain. Suatu perusahaan tidak akan mampu bertahan dalam jangka panjang tanpa ada loyalitas dari pelanggannya, begitu pula dalam dunia perbankan syariah.

Nasabah masa kini semakin lama semakin sulit untuk dipuaskan. Cara yang harus ditempuh perusahaan adalah menentukan strategi yang tepat agar mampu bertahan ditengah persaingan dan dapat meningkatkan profitabilitasnya. Namun, dalam melaksanakan strateginya perusahaan akan mengalami suatu kegagalan apabila tanpa didukung oleh pihak internal perusahaan maupun pihak luar perusahaan yaitu para nasabah yang selalu menuntut kepuasan atas kinerja dari perusahaan perbankan (Pritchard, 1999: 334).

Menurut Kotler dan Keller (2009) dalam kegiatan perbankan, kesetiaan nasabah merupakan bukti bahwa bank tersebut telah mampu memberikan pelayanan prima kepada nasabahnya. Apabila dilihat dari 2 sudut pandang yang berkembang yaitu kinerja keuangan sebagai hasil dari penjualan produk dan kinerja operasional yaitu membangun hubungan yang baik dengan para nasabahnya. Dua hal tersebut harus seimbang akan tetapi kebanyakan bank-bank hanya mampu mengunggulkan salah satu saja. Keunggulan produk hanya mampu mewujudkan jangka pendek, sedangkan keunggulan dalam hal pelayanan akan mampu mewujudkan tujuan jangka panjang, yaitu loyalitas nasabah.

Bisnis dalam dunia perbankan adalah di mulai dari nasabah dan berakhir dinasabah yaitu diawali dari mengidentifikasi kebutuhan nasabah

dan berakhir ketika mampu memuaskan kebutuhan nasabah (Ehigie, 2009: 506). Bank tidak hanya sekedar menciptakan transaksi untuk mencapai keberhasilan suatu pemasaran. Akan tetapi, berusaha bagaimana menjaga hubungan yang baik dengan nasabahnya untuk jangka waktu yang panjang baik secara langsung maupun tidak langsung. Hal ini dilakukan karena mempertahankan nasabah yang sudah ada menghabiskan biaya yang lebih murah dibandingkan biaya untuk mencari nasabah baru. (Kotler dan Keller, 2007: 193).

Loyalitas pelanggan merupakan konsep yang sangat penting dalam suatu pemasaran, khususnya dalam kondisi pertumbuhan pasar rendah tetapi tingkat persaingan ketat. Menurut Tjiptono (2008) loyalitas merupakan komitmen pelanggan terhadap toko, merek, ataupun pemasok yang didasarkan pada sikap positif yang tercermin dalam bentuk pembelian berulang secara konsisten. Nasabah yang loyal merupakan *asset* terbesar bagi sebuah perusahaan. Hal tersebut disebabkan karena nasabah dapat berkomunikasi dengan baik dari mulut ke mulut akan memberikan keuntungan bagi perusahaan.

Kepercayaan dapat diartikan sebagai keyakinan suatu pihak kepada pihak lain atau terhadap suatu hubungan. Kepercayaan penting bagi sebuah perusahaan, karena perusahaan tidak dapat membangun hubungan yang sebenarnya tanpa ada kepercayaan dari para nasabahnya. Menurut Morgan dan Hunt (1994) kegagalan terbesar dalam hubungan antara konsumen dan pemasar adalah kurangnya kepercayaan. Hubungan

konsumen dan perusahaan memerlukan kepercayaan untuk bisa menjadi suatu hubungan jangka panjang.

Untuk menjaga hubungan baik dengan pihak pelanggan maka perusahaan harus memiliki komitmen yang kuat. Komitmen merupakan usaha yang dilakukan perusahaan untuk membangun hubungan erat dengan pelanggan (Jasfar, 2012: 18). Menurut Ndubisi (2007) menyatakan bahwa komitmen perusahaan dapat ditunjukkan dengan terus menerus melakukan pembelajaran untuk menyediakan kebutuhan pelanggan dan kualitas layanan akan meningkatkan kepuasan pelanggan, yang pada akhirnya akan membawa perusahaan pada terciptanya hubungan yang erat dengan pelanggannya dan menyebabkan loyalitas pelanggan.

Komunikasi merupakan keberhasilan menyampaikan makna sesuatu kepada orang lain (Sumarni, 1996: 283). Komunikasi adalah suatu proses yang digunakan oleh perusahaan dan konsumen untuk saling membagi informasi untuk mencapai kepentingan bersama. Komunikasi sebagai tahap awal suatu perusahaan untuk mengembangkan preferensi konsumen. Sehingga konsumen dapat membuat keputusan menggunakan jasa yang ditawarkan yang nantinya akan berlanjut ke fase merasakan kepuasan dan membuat konsumen menjadi loyal pada tahap akhir.

Konflik yang terjadi antara konsumen dengan perusahaan merupakan kesempatan bagi perusahaan untuk membuktikan janji yang diberikan kepada pelanggan. Kemampuan penanganan konflik mengacu pada kemampuan perusahaan untuk mencegah atau meminimalkan

dampak dari hal-hal yang potensial dapat menimbulkan konflik, dan kemampuan menyelesaikan konflik nyata yang sudah terjadi (Samuel, 2012: 35). Menurut Ndubisi (2009) kemampuan pihak perusahaan dalam menangani konflik dengan baik akan memberikan kepuasan pada pelanggan dan menyebabkan pelanggan menjadi loyal.

Kekhawatiran utama nasabah adalah mengenai kerahasiaan data-data pribadi nasabah dengan adanya pelanggaran kebebasan pribadi dan kurangnya kerahasiaan, dimana ada penyalahgunaan dan kurangnya pengendalian terhadap kerahasiaan informasi dalam transaksi. (Mukherjee dan Nath (2003) *Shared value* menyimbolkan keyakinan konsumen dan bank terhadap nilai-nilai seperti *ethics*, *security* dan *privacy*.

Bank BPD DIY adalah salah satu bank yang saat ini banyak diminati oleh masyarakat Yogyakarta untuk melakukan kegiatan transaksi perbankan. BPD DIY Syariah merupakan cabang bank dari unit kerja BPD DIY konvensional. BPD DIY Syariah tumbuh dengan cukup baik. Dana yang dihimpun sudah mencapai Rp 461 miliar ditambah dengan total *asset* sekitar Rp 720 miliar. saat ini Bank BPD DIY Syariah telah memiliki 34 kantor pelayanan yang terdiri : 1 Kantor Cabang Syariah, 2 Kantor Cabang Pembantu Syariah, 5 Kantor Kas Syariah dan 26 Kantor Layanan Syariah di cabang dan cabang pembantu Bank BPD DIY Syariah yang tersebar di wilayah Yogyakarta.¹

¹ <http://www.bpddiy.go.id>, diakses pada tanggal 26 September 2018 pukul 11.20 WIB.

Semenjak 11 tahun berdiri Bank BPD DIY Syariah memiliki banyak prestasi. Pada awal 2009 memperoleh penghargaan *Best Banking Performance Banking* dari ABFI Institute PERBANAS kategori Bank Umum Syariah dan UUS. Pada tahun 2010 mendapatkan peringkat pertama sebagai “*The Most Efficient And The Best Sharia Unit Asset*” dari KARIM Business Consulting. Dan tahun 2012 mendapatkan predikat “sangat bagus” dari *Infobank Award* atas kinerja keuangannya. Awal tahun 2017 BPD DIY Syariah mendapatkan penghargaan sebagai *The Best Performance Sharia Unit Bank*. Tanpa jeda Bank BPD DIY Syariah berhasil mempertahankan kinerjanya yang sangat baik dan pada akhir 2017 mampu kembali mendapatkan predikat sangat bagus dari *Biro Riset Infobank (Birl)* dengan total skor 90,23 %.²

Melihat fenomena tersebut, membuktikan bahwa BPD DIY Syariah memiliki kinerja keuangan yang baik. Namun, dengan total nasabah sebanyak 14.688.000 BPD DIY Syariah harus selalu meningkatkan kinerja operasionalnya dengan memberikan pelayanan yang *excellent* kepada nasabahnya. Menurut Kotler (2009) dalam perusahaan antara kinerja keuangan dan kinerja operasional haruslah seimbang. Semakin banyaknya bank syariah di Yogyakarta yang menawarkan produk-produk unggulan, jumlah total nasabah yang banyak belum tentu semua nasabah memiliki rasa loyal yang sama terhadap bank tersebut. Dengan mengambil objek penelitian nasabah Tabungan Sutera

² <http://www.bpddiy.co.id>, Diakses pada tanggal 27 September 2018 pukul 11.59 WIB.

Mudharabah, peneliti tertarik untuk meneliti faktor-faktor yang mempengaruhi loyalitas nasabah Tabungan Sutura *Mudharabah* di Bank BPD DIY Syariah. Sehingga besar harapan dapat dijadikan masukan untuk pihak bank dalam menciptakan loyalitas bagi nasabah.

Ellena (2011) dalam penelitiannya bahwa kepercayaan, komitmen, komunikasi, dan penanganan keluhan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah Bank BRI Cabang Pemalang. Kemudian didukung penelitian lain oleh Muniroh (2017) yang menyimpulkan bahwa kepercayaan, komunikasi dan penanganan konflik berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah, variabel komitmen dan kepuasan nasabah berpengaruh negatif tidak signifikan terhadap loyalitas nasabah Bank BRI Cabang Semarang.

Berdasarkan penelitian terdahulu mengenai loyalitas nasabah penelitian ini bermaksud untuk menganalisis kondisi tersebut dengan mengambil judul penelitian “**Analisis Pengaruh *Trust, Commitment, Communication, Conflict Handling*, dan *Shared Value* Terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan Sutura *Mudharabah* Bank BPD DIY Syariah**”

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka dapat diidentifikasi beberapa rumusan masalah, yaitu sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh variabel *trust* terhadap loyalitas nasabah tabungan sutera *mudharabah* Bank BPD DIY Syariah ?

2. Bagaimana pengaruh variabel *commitment* terhadap loyalitas nasabah tabungan sutera mudharabah Bank BPD DIY Syariah ?
3. Bagaimana pengaruh variabel *communication* terhadap loyalitas nasabah tabungan sutera *mudharabah* Bank BPD DIY Syariah ?
4. Bagaimana pengaruh variabel *Conflict Handling* terhadap loyalitas nasabah tabungan sutera *mudharabah* Bank BPD DIY Syariah ?
5. Bagaimana pengaruh variabel *Shared Value* terhadap loyalitas nasabah tabungan sutera *mudharabah* Bank BPD DIY Syariah ?

C. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan uraian di atas, maka tujuan penelitian adalah menganalisis pengaruh *trust*, *commitment*, *communication*, *conflict handling*, dan *shared value* terhadap loyalitas nasabah tabungan sutera *mudharabah* Bank BPD DIY Syariah sebagai berikut:

1. Menganalisis pengaruh variabel *trust* terhadap loyalitas tabungan Sutera *mudharabah* Bank BPD DIY Syariah.
2. Menganalisis pengaruh variabel *commitment* terhadap loyalitas tabungan Sutera *mudharabah* Bank BPD DIY Syariah.
3. Menganalisis pengaruh variabel *communication* terhadap loyalitas tabungan Sutera *mudharabah* Bank BPD DIY Syariah.
4. Menganalisis pengaruh variabel *Conflict Handling* terhadap loyalitas tabungan Sutera *mudharabah* Bank BPD DIY Syariah.
5. Menganalisis pengaruh variabel *Shared Value* terhadap loyalitas tabungan Sutera *mudharabah* Bank BPD DIY Syariah.

D. Manfaat Penelitian

Adapun kegunaan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi penulis

Penelitian ini dapat memberikan tambahan wawasan tentang studi loyalitas nasabah dan dapat menambah pengalaman penulis di bidang penelitian. Selain itu, penulis dapat mengaplikasikan teori-teori yang didapatkan saat perkuliahan untuk memecahkan masalah secara sistematis.

2. Bagi bank

Penelitian ini khususnya BPD DIY Syariah Yogyakarta diharapkan dapat dijadikan bahan masukan agar dapat untuk menyusun kebijakan yang dapat meningkatkan loyalitas nasabah yang menggunakan Tabungan Sutura *mudharabah* .

3. Bagi perguruan tinggi

Penelitian ini diharapkan dapat menambah informasi dan perbendaharaan kepustakaan Jurusan Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.

4. Bagi khasanah ilmu pengetahuan

penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan referensi untuk penelitian selanjutnya berkaitan dengan loyalitas nasabah.

E. Sistematika Pembahasan

Dalam penelitian ini dibagi menjadi 5 bab dimana setiap bab terdiri dari sub-sub bab tersendiri, hal tersebut bertujuan untuk mengarahkan

penelitian ke tujuan awal dari penelitian ini serta agar penelitian dapat tersusun sistematis.

Bab I Pendahuluan. Dalam bab ini menjelaskan tentang latar belakang penelitian dengan menggunakan gambaran isu atau fenomena yang sedang terjadi tentang loyalitas nasabah dalam menggunakan tabungan sutera *mudharabah*. Selain itu dijelaskan rumusan masalah, tujuan, dan manfaat penulisan. Dan diakhir bab terdapat sistematika pembahasan yang berisi sistematika keseluruhan penelitian.

Bab II Landasan Teori. Dalam bab ini menjelaskan tiga bagian. *Pertama*, teori yang digunakan untuk mendukung rumusan masalah yang digunakan dan mendukung rumusan masalah penelitian. *Kedua*, uraian telaah pustaka dari penelitian terdahulu dan yang berkaitan dengan penelitian ini. *ketiga*, kerangka pemikiran yang berisis kesimpulan dari telaah literature dan penyusunan hipotesis.

Bab III Metode Penelitian menjelaskan tentang metode yang akan dilakukan oleh peneliti. Penjelasan tersebut meliputi sumber-sumber data yang digunakan dalam penelitian dan analisis yang akan dilakukan untuk menjawab rumusan masalah yang ada dalam penelitian dengan menggunakan metode yang sesuai.

Bab IV Analisis dan Pembahasan. Bab ini menjelaskan tentang deskripsi objek penelitian, hasil analisis data serta pembahasan secara mendalam mengenai hasil penelitian disertai dengan implikasinya. Penjelasan dalam bab ini merupakan jawaban dari rumusan masalah.

Bab V Penutup. Bab ini berisi simpulan yang merupakan jawaban dari rumuasan masalah dari hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti. Bab ini juga berisi masukan dan saran dari pihak-pihak yang berkepentingan dengan penelitian ini. Keterbatasan penelitian juga diuraikan dalam bab ini, serta saran yang diberikan oleh peneliti terkait penelitian yang dilakukan.



BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan analisis yang telah dilakukan pada bab sebelumnya, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil uji parsial (uji t) menyatakan bahwa variabel *trust* berpengaruh terhadap loyalitas nasabah, Hal ini dapat dilihat di lihat dari uji t pada variabel *trust* (X1) terhadap nilai sig 0,000. Nilai sig lebih kecil dari nilai signifikansi 0.05, atau $0.000 < 0.05$ yang maka H1 diterima dan H0 ditolak.
2. Berdasarkan hasil uji parsial (uji t) menyatakan bahwa variabel *commitment* berpengaruh terhadap loyalitas nasabah, Hal ini dapat dilihat di lihat dari uji t pada variabel *commitment* (X2) terhadap nilai sig 0,000. Nilai sig lebih kecil dari nilai signifikansi 0.05, atau $0.000 < 0.05$ yang maka H2 diterima dan H0 ditolak.
3. Berdasarkan hasil uji parsial (uji t) menyatakan bahwa variabel *communication* berpengaruh terhadap loyalitas nasabah, Hal ini dapat dilihat di lihat dari uji t pada variabel *communication* (X3) terhadap nilai sig 0,035. Nilai sig lebih kecil dari nilai signifikansi 0.05, atau $0.035 < 0.05$ yang maka H3 diterima dan H0 ditolak.
4. Berdasarkan hasil uji parsial (uji t) menyatakan bahwa variabel *conflict handling* berpengaruh terhadap loyalitas nasabah, Hal ini dapat dilihat di

5. lihat dari uji t pada variabel *conflict handling* (X4) terhadap nilai sig 0,025. Nilai sig lebih kecil dari nilai signifikansi 0.05, atau $0.025 < 0.05$ yang maka H4 diterima dan H0 ditolak.
6. Berdasarkan hasil uji parsial (uji t) menyatakan bahwa variabel *shared value* tidak berpengaruh terhadap loyalitas nasabah, Hal ini dapat dilihat di lihat dari uji t pada variabel *shared value* (X5) terhadap nilai sig 0,000. Nilai sig lebih besar dari nilai signifikansi 0.05, atau $0.362 > 0.05$ yang maka H5 ditolak dan H0 diterima.

B. Saran

Dari beberapa hasil penelitian diatas maka saran yang dapat peneliti sampaikan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Diharapkan untuk BPD DIY Syariah agar tetap dapat memberikan pelayanan yang baik dan selalu ditingkatkan kualitasnya terkhusus bagi nasabah tabungan sutera *mudharabah* yang menjadi produk pilihan sebagian besar bagi nasabah di BPD DIY Syariah. Sehingga, sesuai dengan apa yang diinginkan oleh nasabah dengan tetap memperhatikan kritik dan saran yang membangun bagi BPD DIY Syariah yang akan membuat nasabah ini tetap loyal terhadap BPD DIY Syariah.
2. Dalam penelitian ini uji determinasi nilai *Adjusted R Square* belum mencapai 100 % atau hanya mencapai 66,7 %. Maka diharapkan untuk penelitian selanjutnya menambah variabel lagi yang lebih berkaitan dengan loyalitas nasabah misalnya citra perusahaan, kualitas jasa,

complain management. Selain itu, diharapkan penelitian selanjutnya lebih menyempurnakan alat ukur supaya dapat menjawab apa yang akan dicari dan juga memperluas jangkauan penelitian di seluruh kantor cabang dan kantor kas BPD DIY Syariah.



DAFTAR PUSTAKA

Al-Qur'an

Al Qur'anulkarim. 2012. "Al-Qur'an dan Terjemahnya". Jakarta: J-ART.

Buku

Admadja, Stanley. 2009. *Making The Giant Leap*. Jakarta: Gramedia Pustaka.

Alma, Bukhori & Donni Juni Priansa. 1994. *Manajemen Bisnis Syariah: Menanamkan Nilai dan Praktis Syariah dalam Bisnis Kontemporer*. Bandung: Alfabeta.

Ardianto, E & Soehadi. 2013. *Cosumnity Marketing: Startegi Pemasaran Berbasis Komunitas*. Jakarta: Prasetya Mulya Publishing.

Arikunto, Suharsimi. 1993. *Prosedur Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta.

Assael, Henry. 2003. *Consumer Behavior: A Strategic Approach*. New York: Houghton Mifflin Company.

Chan, Syafruddin. 2003. *Relationship Marketing*. Jakarta: PT. Gramedia.

Dharmmesta & Handoko. 1982. *Manajemen Pemasaran Analisis Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: Liberty.

Farida, Jafar. 2012. *Kunci Keberhasilan Bisnis Jasa*. Jakarta: Salemba Empat

Griffin, J. 2009. *Customer Loyalty: Menumbuhkan dan mempertahankan Pelanggan*. Penerbit Erlangga. Jakarta.

Ghozali, Imam. 2006. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit UNDIP.

Indriantoro, Supomo. 2002. *Metedologi Penelitian Bisnis Untuk Akutansi dan Manajemen*. Yogyakarta: BPFE.



- Kasmir. 2005. *Pemasaran Bank*. Jakarta: Kencana.
- Kasmir. 2005. *Dasar-Dasar Perbankan*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Kertajaya, Hermawan. 2003. *Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*. Bandung: Mizan Pustaka.
- Kotler, dan Armstrong. 2001. *Dasar-Dasar Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. 2007. *Manajemen Pemasaran Jilid I*. Jakarta: Indeks.
- Kotler, Philip, dan Kevin Lane Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- Kuncoro, Mudrajat. 2015. *Menulis Skripsi/Tesis Dalam 60 Hari*. Yogyakarta: UPP STIM YKPN.
- Mukherjee, Nath. 2003. *A Model Of Trust In Online Relationship Banking*. Singapore: Nayang Business School.
- Rambat, Lupiyoadi dan A.Hamdani. 2008. *Manajemen Pemasaran Jasa Edisi Kedua*. Jakarta: Erlangga.
- Rambat, Lupiyoadi dan A.Hamdani. 2013. *Manajemen Pemasaran Jasa Berbasis Kompetisi*. Jakarta: Erlangga.
- Sekaran, Uma. 2013. *Metodologi Penelitian Untuk Bisnis*. Jakarta: Salemba Empat.
- Sudarsono, Hery. 2004. *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah Deskripsi dan Ilustrasi*. Yogyakarta: Ekonisia.
- Sugiyono. 2004. *Metodologi Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.

- Sugiyono. 2008. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kualitatif Kuantitatif dan R & D*. Bandung: Alfabet.
- Sumarni, Murti. 1996. *Pemasaran*. Yogyakarta: Liberty
- Sumarwan, Ujang. 2002. *Perilaku Konsumenten: Teori dan Penerapannya dalam Pemasaran*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Sumarwan, Ujang. 2010. *Pemasaran Strategik Perspektif Value Based*. Bogor. IPB Press.
- Sunarto. 2006. *Pengantar Manajemen*. Bandung: CV Alfabeta.
- Sutanto, Hery. 2013. *Manajemen pemasaran bank syariah*. Bandung : Pustaka Setia.
- Swastha, Basu & Irawan. 2002. *Manajemen Pemasaran Modern*. Yogyakarta: Liberty.
- Tjiptono, Fandy. 2005. *Brand Managemen & Strategi*. Yogyakarta: ANDY.
- Tjiptono, F. 1997. *Strategi Pemasaran*. Edisi Kedua. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Tjiptono, F. 1994. *Strategi Kepuasan Pelanggan*. Yogyakarta: ANDY.
- Tjiptono, F. 2000. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Tjiptono, F. 2010. *Service Management: Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: ANDY.
- Umar, Hussein. 2003. *Metodologi Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*. Jakarta: Gramedia Pustaka.

Umar, Hussein. 2010. *Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.

Skripsi dan Jurnal

Denise Maria Martin, dkk. 2016. *"The Level Of Influence Of Trust, Commitment, Cooperation, and Power in the Interorganizational Relationship of Brazilian Credit Cooperative"*. International of Management Journal Universitas Federal Brazil.

Endang Ruswanti. 2016. *"The Effect of Relationship Marketing Towards Customer Loyalty Mediated by Realtionship Quality (Case Study in Priority Bank in Niaga)"*. Journal of Magister Management Esa Tunggal University Vol.2 No.11.

Frieda Ellena. 2011. *"Analisis Pengaruh Kepercayaan, Komitmen, Komunikasi, Penanganan Masalah Terhadap Loyalitas Nasabah (Studi Pada Nasabah BRI (Persero) Tbk Cabang Pematang Siantar)"*. Skripsi Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro.

Masoumeh Ghazinejad, dkk.2017. *"Inspect of Trust, Commitment, and Oppenes on Research Project Performance Case Study in a Research Institute"*. Journal Of Norwegian University.

Mirza Tabrani, dkk. 2018. *"Trust, Commitment, Customer Intimacy and Customer Loyalty in Islamic Banking Relationship"*. Journal of Bank Marketing Vol.36 Emerald.

- Mohammad Mahmoudi Maymand, dkk. 2017. *“Study of Effective Relationship Marketing on Service Quality Provided and Loyalty Customers (Case Study: Tehran Sharvand Chain Store)”*. International Journal Mangement and Marketing Vol.7.
- Monica Cindy Cassandra. 2014. *“Pengaruh Kepercayaan, Komitmen, Komunikasi, dan Penanganan Masalah Terhadap Loyalitas Pelanggan Bank BCA di Surabaya”*. Jurnal Universitas Surabaya Vol.3 No.1.
- Naadira Artantie.2014. *“Pengaruh komunikasi, kepercayaan, komitmen, dan penyelesaian masalah terhadap loyalitas nasabah (studi pada nasabah debitur PD. BPR Tugu Artha Malang)”*. Jurnal Manajemen Fakultas dan Bisnis Universitas Brawijaya Malang Vol.2 No.1.
- Oly Nelson Ndubisi. 2007. *“Relatiosnhip Marketing and Customer Loyalty”*. Marketing Intelligence & Planing Vol.25.
- Rizky Pratama Putra. 2014. *“Pengaruh kualitas pelayanan islam terhadap loyalitas nasabah Bank BRISyariah Surabaya”*. Jurnal Ekonomi Islam.
- Sri Maharsi. 2006. *“Analisa Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepercayaan dan Pengaruh Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pengguna Internet Banking di Surabaya”*. Jurnal Universitas Kristen Petra Surabaya.
- Zaidatul Muniroh. 2017. *“Analisis Pengaruh Relationship Marketing Terhadap Loyalitas Nasabah dengan Kepuasan Nasabah Sebagai*

Variabel Intervening Pada BRISyariah Cabang Semarang". Skripsi
IAIN Salatiga.

Website

[Http://www.bpddiy.co.id](http://www.bpddiy.co.id), diakses pada hari sabtu 22 September pukul 06.47

WIB.



LAMPIRAN 1

KUESIONER PENELITIAN

Yth,

Bapak/Ibu/Saudara/I Nasabah Bank BPD DIY Syariah

Di Yogyakarta

Assalamu'alaikum Wr.Wb

Yang mengajukan permohonan untuk pengisian kuesioner ini :

Nama : Winda Hayu Lestari

Nim :15820121

Status : Mahasiswa Program Strata Satu (S1) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Program Studi Perbankan Syariah UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.

Dengan Hormat,

Kuesioner ini diberikan dalam rangka penyusunan skripsi jurusan Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta. Kuesioner ini dilakukan bertujuan untuk penelitian. Oleh karena itu, saya meminta kesediaan Bapak/ Ibu/ Sdr./ Sdri. nasabah pengguna tabungan sutera *mudharabah* Bank BPD DIY Syariah di Yogyakarta untuk mengisi angket penelitian saya yang berjudul “**Analisis Pengaruh *Trust, Commitment, Communication, Conflict Handling, dan Shared Value Terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan Sutera Mudharabah Bank BPD DIY Syariah***”. Untuk itu sangat diharapkan kesediaan Bapak/ Ibu/ Sdr./ Sdri. Mengisis kuesioner yang tersedia. Seluruh data yang diperoleh akan dijaga kerahasiaanya dan digunakan semata-mata untuk kepentingan akademik serta tidak dipublikasikan secara umum. Atas partisipasi Bapak/ Ibu/ Sdr./ Sdri. saya ucapkan terimakasih.

Yogyakarta, 07 Oktober 2018

Hormat saya,

Winda Hayu Lestari

Identitas Responden

1. Nama :
2. Jenis Kelamin : a. Laki-Laki b. Perempuan
3. Usia :
 - a. < 20 th
 - b. 21 th - 30 th
 - c. 31 th - 40 th
 - d. 41 th – 50 th
 - e. > 51 th
4. Pendidikan terakhir :
 - a. SLTP/SMP
 - b. SLTA/SMA
 - c. Diploma
 - d. SI
 - e. lain-lain, sebutkan.....
5. Pekerjaan :
 - a. Pegawai negeri
 - b. Pegawai swasta
 - c. Wiraswasta
 - d. pelajar/mahasiswa
 - e. lain-lain, sebutkan.....
6. Pendapatan perbulan :
 - a. < Rp 1.000.000,-
 - b. Rp 1.000.000 – Rp 2.000.000
 - c. Rp 2.000.000 – Rp 3.000.000
 - d. Rp 3.000.000 – Rp 4.000.000
 - e. > Rp 4.000.000,-
7. Rata-rata menggunakan produk tabungan sutera *mudharabah* dalam 1 bulan :
 - a. Tidak pernah
 - b. 1-3 kali
 - c. 4-6 kali
 - d. 7-10 kali
 - e. >10 kalo
8. Lama menjadi nasabah tabungan sutera *mudharabah* Bank BPD DIY Syariah :
 - a. < 1 th
 - b. 1 th – 3 th
 - c. 3 th – 5 th
 - d. 5 th – 10 th
 - e. > 10 th

Petunjuk Pengisian Kuesioner

1. Tulislah terlebih dahulu identitas pada kolom yang sudah disediakan.
2. Isilah dengan jawaban yang paling sesuai dengan keadaan anda dengan memberi tanda ceklis (✓) dari pertanyaan/ Pernyataan dibawah ini :

SS : Sangat Setuju

S : Setuju

TS : Tidak Setuju

STS : Sangat Tidak Setuju

3. Dalam satu nomor tidak boleh ada tanda ceklis (✓) lebih dari satu.

NO	Pertanyaan	Penilaian			
		SS	S	TS	STS
Kepercayaan (X1)					
1	Bank BPD DIY Syariah memiliki karyawan-karyawan yang menguasai tugas dengan baik				
2	Bank BPD DIY Syariah memberikan pelayanan yang jujur sesuai janji				
3	Karyawan Bank BPD DIY Syariah sangat peduli dengan keamanan bertransaksi nasabah				
4	Bank BPD DIY Syariah selalu memberikan pelayanan yang berkualitas				
Komitmen (X2)					
5	Bank BPD DIY Syariah menawarkan produk yang sesuai dengan kebutuhan nasabah				
6	Bank BPD DIY Syariah memiliki sifat kerjasama yang tinggi terhadap nasabah				
7	Bank BPD DIY Syariah memberikan banyak layanan perbankan yang bermanfaat bagi				

	nasabah				
8	Bank BPD DIY Syariah memberikan kemudahan saat layanan perbankan mengalami perubahan				
Komunikasi (X3)					
9	Bank BPD DIY Syariah memberikan informasi yang jelas dan mudah dipahami melalui brosur, majalah, Koran, dan media elektronik (internet)				
10	Bank BPD DIY Syariah menyediakan informasi layanan perbankan yang baru				
11	Bank BPD DIY Syariah memberikan informasi layanan yang tepat waktu dan sesuai janji				
12	Bank BPD DIY Syariah memberikan informasi perbankan yang akurat				
Penanganan Masalah (X4)					
13	Bank BPD DIY Syariah menyediakan <i>customer service</i> yang singap dalam menangani keluhan nasabah				
14	Bank BPD DIY Syariah segera menyelesaikan konflik yang terjadi serta tidak menghindar apabila terjadi masalah				
15	Bank BPD DIY Syariah bersedia secara terbuka mendiskusikan masalah yang terjadi dan terkait dengan jasa perbankan				
Shared Value (X5)					
16	Bank BPD DIY Syariah sangat menjaga kerahasiaan nasabah				
17	Bank BPD DIY Syariah tidak menjual data				

	nasabah				
18	Bank BPD DIY Syariah menjamin tidak adanya bocoran data nasabah				
Tingkat Loyalitas (Y)					
19	Saya memilih Bank BPD DIY Syariah sebagai pilihan pertama ketika melakukan transaksi perbankan				
20	Saya selalu menggunakan produk atau layanan yang ditawarkan oleh Bank BPD DIY Syariah				
21	Saya merekomendasikan Bank BPD DIY Syariah sebagai tempat untuk melakukan transaksi keuangan kepada kerabat, teman, dan rekan bisnis				
22	Saya tidak tertarik untuk berpindah ke bank yang lain untuk melakukan kegiatan transaksi perbankan				

LAMPIRAN 2

DATA KARATERISTIK RESPONDEN

Respo nden	Jenis Kelamin	Usia	Pendidikan	Pekerjaan	Pendapatan	penggunaan	Lama menjadi Nasabah
1	Laki-laki	31 - 40 TH	S1	pegawai swasta	Rp 3.000.000 - Rp 4.000.000	4-6 kali	3-5 th
2	Laki-laki	21 - 30 TH	SLTA/SMA	pelajar/mahasiswa	< Rp 1.000.000	1-3 kali	1-3 th
3	Laki-laki	31 - 40 TH	S1	pegawai swasta	Rp 3.000.000 - Rp 4.000.000	1-3 kali	5-10 th
4	Laki-laki	31 - 40 TH	SLTA/SMA	wiraswasta	Rp 1.000.000 - Rp 2.000.000	1-3 kali	3-5 th
5	Perempuan	21 - 30 TH	S1	pegawai swasta	Rp 2.000.000 - Rp 3.000.000	4-6 kali	3-5 th
6	Perempuan	31 - 40 TH	SLTA/SMA	wiraswasta	Rp 2.000.000 - Rp 3.000.000	1-3 kali	3-5 th
7	Laki-laki	> 51 TH	S1	lain-lain	Rp 3.000.000 - Rp 4.000.000	1-3 kali	>10 th
8	Perempuan	41 - 50 TH	SLTA/SMA	lain-lain	Rp 3.000.000 - Rp 4.000.000	1-3 kali	3-5 th
9	Perempuan	31 - 40 TH	S1	wiraswasta	Rp 1.000.000 - Rp 2.000.000	1-3 kali	1-3 th
10	Laki-laki	41 - 50 TH	LAIN-LAIN	pegawai negeri	Rp 3.000.000 - Rp 4.000.000	4-6 kali	>10 th
11	Laki-laki	31 - 40 TH	S1	pegawai swasta	Rp 2.000.000 - Rp 3.000.000	1-3 kali	3-5 th
12	Laki-laki	41 - 50 TH	LAIN-LAIN	pegawai negeri	Rp 3.000.000 - Rp 4.000.000	4-6 kali	>10 th
13	Laki-laki	41 - 50 TH	SLTP/SMP	pelajar/mahasiswa	Rp 3.000.000 - Rp 4.000.000	7-10 kali	5-10 th
14	Laki-laki	> 51 TH	LAIN-LAIN	pegawai swasta	Rp 2.000.000 - Rp 3.000.000	4-6 kali	>10 th
15	Perempuan	31 - 40 TH	DIPLOMA	pegawai swasta	Rp 2.000.000 - Rp 3.000.000	1-3 kali	>10 th
16	Perempuan	31 - 40 TH	S1	pegawai swasta	Rp 3.000.000 - Rp 4.000.000	4-6 kali	5-10 th
17	Perempuan	41 - 50 TH	S1	pegawai swasta	Rp 2.000.000 - Rp 3.000.000	4-6 kali	3-5 th
18	Perempuan	31 - 40 TH	SLTA/SMA	wiraswasta	Rp 2.000.000 - Rp 3.000.000	1-3 kali	3-5 th
19	Perempuan	41 - 50 TH	S1	pegawai swasta	Rp 2.000.000 - Rp 3.000.000	4-6 kali	5-10 th
20	Laki-laki	21 - 30 TH	SLTA/SMA	pelajar/mahasiswa	< Rp 1.000.000	1-3 kali	3-5 th

21	Laki-laki	21 - 30 TH	SLTA/SMA	pelajar/mahasiswa	< Rp 1.000.000	1-3 kali	1-3 th
22	Laki-laki	21 - 30 TH	SLTA/SMA	pelajar/mahasiswa	< Rp 1.000.000	1-3 kali	3-5 th
23	Laki-laki	<20 TH	SLTA/SMA	pelajar/mahasiswa	< Rp 1.000.000	1-3 kali	3-5 th
24	Laki-laki	21 - 30 TH	SLTA/SMA	pelajar/mahasiswa	< Rp 1.000.000	1-3 kali	1-3 th
25	Perempuan	<20 TH	SLTA/SMA	pelajar/mahasiswa	< Rp 1.000.000	4-6 kali	3-5 th
26	Perempuan	<20 TH	SLTA/SMA	pelajar/mahasiswa	< Rp 1.000.000	1-3 kali	1-3 th
27	Perempuan	21 - 30 TH	SLTA/SMA	pelajar/mahasiswa	< Rp 1.000.000	4-6 kali	5-10 th
28	Perempuan	<20 TH	SLTP/SMP	pelajar/mahasiswa	< Rp 1.000.000	1-3 kali	1-3 th
29	Perempuan	21 - 30 TH	SLTA/SMA	pelajar/mahasiswa	< Rp 1.000.000	1-3 kali	3-5 th
30	Perempuan	21 - 30 TH	SLTA/SMA	pelajar/mahasiswa	< Rp 1.000.000	1-3 kali	1-3 th
31	Perempuan	31 - 40 TH	SLTA/SMA	wiraswasta	Rp 1.000.000 - Rp 2.000.000	1-3 kali	5-10 th
32	Perempuan	41 - 50 TH	DIPLOMA	pegawai swasta	Rp 2.000.000 - Rp 3.000.000	4-6 kali	3-5 th
33	Perempuan	31 - 40 TH	SLTA/SMA	wiraswasta	Rp 2.000.000 - Rp 3.000.000	1-3 kali	3-5 th
34	Perempuan	41 - 50 TH	SLTA/SMA	wiraswasta	Rp 2.000.000 - Rp 3.000.000	7-10 kali	5-10 th
35	Perempuan	31 - 40 TH	SLTA/SMA	wiraswasta	Rp 1.000.000 - Rp 2.000.000	4-6 kali	3-5 th
36	Perempuan	31 - 40 TH	S1	pegawai swasta	Rp 2.000.000 - Rp 3.000.000	7-10 kali	5-10 th
37	Perempuan	41 - 50 TH	S1	pegawai swasta	Rp 2.000.000 - Rp 3.000.000	1-3 kali	3-5 th
38	Perempuan	31 - 40 TH	S1	pegawai swasta	Rp 3.000.000 - Rp 4.000.000	1-3 kali	5-10 th
39	Perempuan	21 - 30 TH	SLTA/SMA	wiraswasta	Rp 2.000.000 - Rp 3.000.000	4-6 kali	5-10 th
40	Perempuan	31 - 40 TH	DIPLOMA	wiraswasta	Rp 2.000.000 - Rp 3.000.000	1-3 kali	3-5 th
41	Laki-laki	41 - 50 TH	S1	pegawai swasta	Rp 2.000.000 - Rp 3.000.000	1-3 kali	3-5 th
42	Laki-laki	31 - 40 TH	DIPLOMA	wiraswasta	Rp 2.000.000 - Rp 3.000.000	1-3 kali	5-10 th
43	Laki-laki	> 51 TH	LAIN-LAIN	pegawai swasta	Rp 3.000.000 - Rp 4.000.000	4-6 kali	>10 th
44	Laki-laki	41 - 50 TH	S1	pegawai swasta	Rp 3.000.000 - Rp 4.000.000	1-3 kali	5-10 th
45	Laki-laki	31 - 40 TH	S1	wiraswasta	Rp 2.000.000 - Rp 3.000.000	4-6 kali	1-3 th
46	Perempuan	21 - 30 TH	LAIN-LAIN	pegawai swasta	Rp 2.000.000 - Rp 3.000.000	1-3 kali	3-5 th

47	Laki-laki	21 - 30 TH	SLTA/SMA	pegawai swasta	Rp 1.000.000 - Rp 2.000.000	7-10 kali	5-10 th
48	Laki-laki	41 - 50 TH	S1	pegawai swasta	Rp 3.000.000 - Rp 4.000.000	4-6 kali	5-10 th
49	Laki-laki	> 51 TH	LAIN-LAIN	pegawai swasta	Rp 3.000.000 - Rp 4.000.000	1-3 kali	>10 th
50	Perempuan	41 - 50 TH	LAIN-LAIN	pegawai negeri	> Rp 4.000.000	1-3 kali	>10 th
51	Laki-laki	41 - 50 TH	S1	pegawai swasta	Rp 3.000.000 - Rp 4.000.000	4-6 kali	>10 th
52	Laki-laki	41 - 50 TH	DIPLOMA	pegawai swasta	Rp 2.000.000 - Rp 3.000.000	7-10 kali	5-10 th
53	Perempuan	41 - 50 TH	DIPLOMA	wiraswasta	Rp 2.000.000 - Rp 3.000.000	7-10 kali	3-5 th
54	Perempuan	31 - 40 TH	S1	pegawai swasta	Rp 2.000.000 - Rp 3.000.000	4-6 kali	5-10 th
55	Perempuan	> 51 TH	S1	lain-lain	Rp 3.000.000 - Rp 4.000.000	1-3 kali	>10 th
56	Perempuan	41 - 50 TH	LAIN-LAIN	pegawai negeri	> Rp 4.000.000	4-6 kali	5-10 th
57	Perempuan	21 - 30 TH	SLTA/SMA	pelajar/mahasiswa	< Rp 1.000.000	1-3 kali	1-3 th
58	Perempuan	41 - 50 TH	S1	pegawai swasta	Rp 3.000.000 - Rp 4.000.000	4-6 kali	5-10 th
59	Perempuan	31 - 40 TH	DIPLOMA	pegawai swasta	Rp 3.000.000 - Rp 4.000.000	1-3 kali	3-5 th
60	Perempuan	31 - 40 TH	S1	wiraswasta	Rp 2.000.000 - Rp 3.000.000	4-6 kali	3-5 th
61	Perempuan	41 - 50 TH	LAIN-LAIN	pegawai negeri	Rp 3.000.000 - Rp 4.000.000	4-6 kali	>10 th
62	Perempuan	21 - 30 TH	S1	wiraswasta	Rp 2.000.000 - Rp 3.000.000	1-3 kali	1-3 th
63	Perempuan	21 - 30 TH	S1	wiraswasta	Rp 2.000.000 - Rp 3.000.000	1-3 kali	5-10 th
64	Perempuan	41 - 50 TH	S1	pegawai swasta	Rp 2.000.000 - Rp 3.000.000	4-6 kali	3-5 th
65	Perempuan	41 - 50 TH	S1	pegawai swasta	Rp 3.000.000 - Rp 4.000.000	1-3 kali	5-10 th
66	Perempuan	41 - 50 TH	SLTA/SMA	wiraswasta	Rp 2.000.000 - Rp 3.000.000	1-3 kali	3-5 th
67	Laki-laki	31 - 40 TH	SLTA/SMA	pegawai swasta	Rp 3.000.000 - Rp 4.000.000	1-3 kali	5-10 th
68	Perempuan	21 - 30 TH	S1	pegawai swasta	Rp 2.000.000 - Rp 3.000.000	1-3 kali	3-5 th
69	Perempuan	> 51 TH	SLTA/SMA	wiraswasta	Rp 2.000.000 - Rp 3.000.000	1-3 kali	1-3 th
70	Perempuan	41 - 50 TH	S1	wiraswasta	Rp 2.000.000 - Rp 3.000.000	1-3 kali	3-5 th
71	Laki-laki	> 51 TH	LAIN-LAIN	lain-lain	Rp 3.000.000 - Rp 4.000.000	4-6 kali	>10 th
72	Laki-laki	21 - 30 TH	S1	pegawai swasta	Rp 2.000.000 - Rp 3.000.000	1-3 kali	3-5 th

73	Perempuan	> 51 TH	S1	wiraswasta	Rp 1.000.000 - Rp 2.000.000	>10 kali	5-10 th
74	Perempuan	31 - 40 TH	SLTA/SMA	pegawai swasta	Rp 2.000.000 - Rp 3.000.000	1-3 kali	1-3 th
75	Perempuan	31 - 40 TH	DIPLOMA	pegawai swasta	Rp 3.000.000 - Rp 4.000.000	1-3 kali	1-3 th
76	Laki-laki	31 - 40 TH	SLTA/SMA	pegawai swasta	Rp 1.000.000 - Rp 2.000.000	1-3 kali	1-3 th
77	Laki-laki	21 - 30 TH	S1	pegawai swasta	Rp 2.000.000 - Rp 3.000.000	1-3 kali	1-3 th
78	Perempuan	> 51 TH	LAIN-LAIN	pegawai negeri	> Rp 4.000.000	1-3 kali	>10 th
79	Laki-laki	21 - 30 TH	SLTA/SMA	pelajar/mahasiswa	< Rp 1.000.000	1-3 kali	1-3 th
80	Perempuan	31 - 40 TH	SLTA/SMA	pegawai swasta	Rp 2.000.000 - Rp 3.000.000	4-6 kali	3-5 th
81	Perempuan	> 51 TH	LAIN-LAIN	pegawai negeri	Rp 3.000.000 - Rp 4.000.000	1-3 kali	>10 th
82	Laki-laki	> 51 TH	S1	lain-lain	Rp 3.000.000 - Rp 4.000.000	1-3 kali	5-10 th
83	Perempuan	21 - 30 TH	S1	pegawai swasta	Rp 2.000.000 - Rp 3.000.000	1-3 kali	5-10 th
84	Laki-laki	> 51 TH	LAIN-LAIN	pegawai swasta	Rp 3.000.000 - Rp 4.000.000	1-3 kali	>10 th
85	Perempuan	> 51 TH	S1	pegawai swasta	Rp 3.000.000 - Rp 4.000.000	1-3 kali	>10 th
86	Laki-laki	41 - 50 TH	LAIN-LAIN	pegawai swasta	Rp 3.000.000 - Rp 4.000.000	1-3 kali	5-10 th
87	Perempuan	41 - 50 TH	DIPLOMA	pegawai swasta	Rp 2.000.000 - Rp 3.000.000	1-3 kali	5-10 th
88	Laki-laki	41 - 50 TH	LAIN-LAIN	pegawai swasta	> Rp 4.000.000	1-3 kali	5-10 th
89	Perempuan	41 - 50 TH	S1	pegawai swasta	Rp 3.000.000 - Rp 4.000.000	1-3 kali	5-10 th
90	Perempuan	21 - 30 TH	S1	pegawai swasta	Rp 1.000.000 - Rp 2.000.000	1-3 kali	5-10 th
91	Laki-laki	41 - 50 TH	LAIN-LAIN	pegawai swasta	> Rp 4.000.000	1-3 kali	3-5 th
92	Perempuan	41 - 50 TH	LAIN-LAIN	lain-lain	> Rp 4.000.000	7-10 kali	>10 th
93	Laki-laki	31 - 40 TH	S1	pegawai swasta	Rp 2.000.000 - Rp 3.000.000	1-3 kali	5-10 th
94	Laki-laki	21 - 30 TH	S1	pegawai swasta	Rp 2.000.000 - Rp 3.000.000	4-6 kali	3-5 th
95	Laki-laki	> 51 TH	LAIN-LAIN	pegawai swasta	Rp 3.000.000 - Rp 4.000.000	7-10 kali	5-10 th
96	Perempuan	> 51 TH	S1	lain-lain	Rp 3.000.000 - Rp 4.000.000	1-3 kali	5-10 th
97	Laki-laki	31 - 40 TH	SLTA/SMA	pegawai swasta	Rp 3.000.000 - Rp 4.000.000	1-3 kali	1-3 th
98	Laki-laki	41 - 50 TH	S1	pegawai swasta	Rp 3.000.000 - Rp 4.000.000	1-3 kali	5-10 th

99	Perempuan	31 - 40 TH	SLTA/SMA	pegawai swasta	Rp 1.000.000 - Rp 2.000.000	1-3 kali	5-10 th
100	Laki-laki	31 - 40 TH	S1	pegawai swasta	Rp 3.000.000 - Rp 4.000.000	1-3 kali	3-5 th



LAMPIRAN 3

DATA TABULASI

NO	Trust				Total	Commitment				Total	Communication				Total	Conflict Handling			Total
	P1	p2	p3	p4		p1	p2	p3	p4		p1	p2	p3	p4		p1	p2	p3	
1	3	4	4	3	14	3	4	3	3	13	3	3	4	4	14	4	3	4	11
2	3	4	3	3	13	3	3	3	4	13	3	3	4	3	13	4	3	3	10
3	4	3	3	3	13	4	3	3	3	13	4	3	3	3	13	3	3	3	9
4	4	3	4	3	14	4	3	3	4	14	3	4	4	3	14	4	4	4	12
5	4	4	4	4	16	3	4	3	3	13	4	3	4	4	15	4	4	4	12
6	3	3	4	4	14	4	3	3	4	14	3	3	3	3	12	4	3	4	11
7	4	4	4	3	15	4	3	3	3	13	3	3	3	4	13	4	4	3	11
8	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	9
9	3	4	3	3	13	3	4	4	3	14	3	3	3	3	12	4	4	4	12
10	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	1	3	4	12	3	3	4	10
11	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	9
12	4	4	4	4	16	4	4	4	3	15	4	4	4	4	16	4	4	4	12
13	3	3	3	4	13	3	3	3	4	13	3	3	3	3	12	3	4	4	11
14	3	3	4	4	14	3	3	3	4	13	4	4	4	3	15	4	4	4	12
15	3	3	3	3	12	3	2	2	3	10	3	3	3	3	12	3	3	3	9
16	3	2	3	3	11	3	3	2	3	11	3	4	3	3	13	3	2	3	8
17	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	4	3	3	3	13	3	3	2	8
18	3	3	4	3	13	3	3	3	4	13	3	3	3	3	12	2	2	2	6
19	3	3	4	3	13	3	4	3	3	13	2	2	2	2	8	3	3	2	8

20	2	2	2	2	8	2	2	2	2	8	2	2	2	2	8	2	2	2	6
21	3	3	4	3	13	3	3	3	3	12	4	3	3	3	13	3	2	3	8
22	3	3	4	3	13	4	3	3	3	13	3	3	3	3	12	3	3	3	9
23	3	3	3	3	12	3	3	3	4	13	3	3	3	3	12	3	3	3	9
24	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	9
25	2	2	2	2	8	3	3	3	3	12	3	3	4	4	14	4	4	4	12
26	2	2	2	3	9	2	2	2	2	8	3	2	2	2	9	3	3	3	9
27	2	2	2	2	8	3	3	2	3	11	3	2	2	3	10	4	3	3	10
28	3	3	3	3	12	3	3	3	4	13	3	1	3	3	10	3	4	3	10
29	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	2	2	2	2	8	3	3	4	10
30	3	3	3	3	12	4	3	3	3	13	3	3	3	4	13	3	4	3	10
31	4	3	3	3	13	4	3	3	4	14	2	2	2	2	8	3	2	3	8
32	4	4	3	4	15	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	4	4	4	12
33	3	3	3	3	12	3	3	3	4	13	3	3	3	3	12	4	4	4	12
34	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	4	4	4	12
35	2	2	2	2	8	2	2	2	2	8	2	2	2	2	8	2	2	2	6
36	3	3	3	3	12	3	3	3	4	13	3	3	4	3	13	3	3	4	10
37	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	4	13	3	3	3	9
38	3	3	4	3	13	3	3	4	3	13	2	2	2	2	8	4	4	4	12
39	3	3	3	3	12	3	3	3	4	13	3	3	3	3	12	2	2	2	6
40	3	3	3	3	12	4	3	3	3	13	3	4	3	3	13	3	3	3	9
41	2	2	2	2	8	3	3	3	4	13	2	3	3	3	11	3	3	3	9
42	3	3	3	3	12	3	3	4	3	13	3	3	3	2	11	3	4	4	11
43	3	4	3	3	13	4	3	3	3	13	3	3	3	3	12	4	3	3	10
44	3	3	3	3	12	4	3	3	3	13	3	3	3	3	12	4	3	4	11
45	3	4	3	3	13	3	3	3	4	13	3	3	3	4	13	3	3	3	9

46	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	2	3	3	3	11	4	2	2	8
47	3	3	3	3	12	4	3	3	3	13	3	3	3	3	12	3	3	3	9
48	3	3	4	3	13	3	3	3	3	12	3	4	3	3	13	3	3	3	9
49	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	4	4	11
50	4	4	4	4	16	4	3	3	3	13	3	3	3	4	13	4	4	4	12
51	3	4	3	3	13	3	3	2	3	11	3	3	3	3	12	4	3	3	10
52	3	3	3	3	12	4	3	3	3	13	3	3	3	3	12	4	3	3	10
53	4	3	3	3	13	3	3	3	3	12	2	2	2	3	9	3	3	3	9
54	3	3	3	3	12	3	4	4	4	15	2	3	3	3	11	3	4	3	10
55	3	3	3	3	12	4	3	3	3	13	3	3	3	3	12	4	4	3	11
56	2	2	2	2	8	3	3	3	3	12	2	3	3	3	11	3	3	4	10
57	3	4	3	3	13	3	3	3	4	13	3	3	4	3	13	3	3	3	9
58	3	3	3	3	12	4	3	3	3	13	4	1	3	3	11	3	3	3	9
59	3	4	3	3	13	3	3	3	3	12	4	3	3	3	13	3	3	3	9
60	3	3	3	4	13	4	3	3	3	13	3	4	3	3	13	3	3	3	9
61	3	3	3	4	13	3	3	4	3	13	3	3	3	3	12	3	3	3	9
62	2	2	2	3	9	2	3	2	3	10	3	1	4	3	11	4	4	4	12
63	4	3	3	4	14	4	3	3	3	13	3	4	3	3	13	4	4	4	12
64	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	4	3	13	3	3	3	9
65	3	4	3	3	13	4	3	3	4	14	4	3	3	3	13	4	3	3	10
66	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	4	3	3	13	3	3	3	9
67	3	4	3	3	13	3	3	3	3	12	3	3	4	3	13	3	3	4	10
68	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	9
69	4	3	3	3	13	4	3	4	4	15	4	3	3	3	13	3	3	3	9
70	3	3	4	4	14	4	3	4	4	15	3	4	4	4	15	4	4	4	12
71	3	4	3	3	13	3	4	3	3	13	3	3	4	3	13	3	3	4	10

72	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	9
73	3	3	2	3	11	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	4	3	3	10
74	3	3	4	3	13	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	9
75	3	4	3	3	13	2	3	3	3	11	3	3	3	3	12	4	3	3	10
76	3	3	3	4	13	3	3	3	3	12	3	2	2	3	10	3	3	3	9
77	4	4	3	4	15	4	3	3	3	13	3	3	3	3	12	4	4	4	12
78	3	2	3	3	11	3	2	3	2	10	3	2	3	3	11	2	3	3	8
79	4	4	4	4	16	4	4	3	3	14	4	3	4	4	15	4	4	4	12
80	4	3	4	3	14	4	3	3	3	13	3	3	4	4	14	4	4	4	12
81	3	3	4	3	13	3	4	3	4	14	3	3	3	4	13	4	4	3	11
82	3	3	3	4	13	4	3	3	3	13	3	4	3	3	13	3	4	4	11
83	3	3	3	4	13	3	4	3	3	13	4	3	3	4	14	4	4	4	12
84	3	3	3	3	12	4	3	3	4	14	4	3	3	3	13	3	3	3	9
85	3	4	3	3	13	3	3	3	4	13	3	3	3	3	12	3	4	3	10
86	3	4	3	4	14	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	4	3	3	10
87	3	4	3	3	13	4	3	3	3	13	4	3	3	4	14	4	3	3	10
88	4	3	4	3	14	3	3	3	4	13	3	2	4	3	12	4	4	3	11
89	3	3	3	4	13	4	3	3	3	13	3	3	4	3	13	3	4	3	10
90	2	2	2	2	8	2	2	2	2	8	2	2	2	2	8	2	2	2	6
91	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	2	2	2	6
92	4	4	4	4	16	3	4	4	4	15	4	3	4	4	15	4	3	4	11
93	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	3	4	15	4	4	4	12
94	3	3	3	3	12	3	4	3	3	13	3	3	3	3	12	4	4	4	12
95	3	3	3	3	12	3	4	3	3	13	3	3	4	3	13	4	4	4	12
96	2	3	2	2	9	3	3	3	4	13	3	2	3	3	11	4	3	3	10
97	3	3	3	3	12	4	3	3	4	14	3	3	3	3	12	4	4	4	12

98	3	4	4	4	15	4	3	3	3	13	2	2	3	2	9	4	3	4	11
99	4	4	4	4	16	3	4	3	3	13	3	3	3	4	13	3	4	3	10
100	3	3	3	3	12	4	3	3	3	13	2	3	2	2	9	3	3	4	10

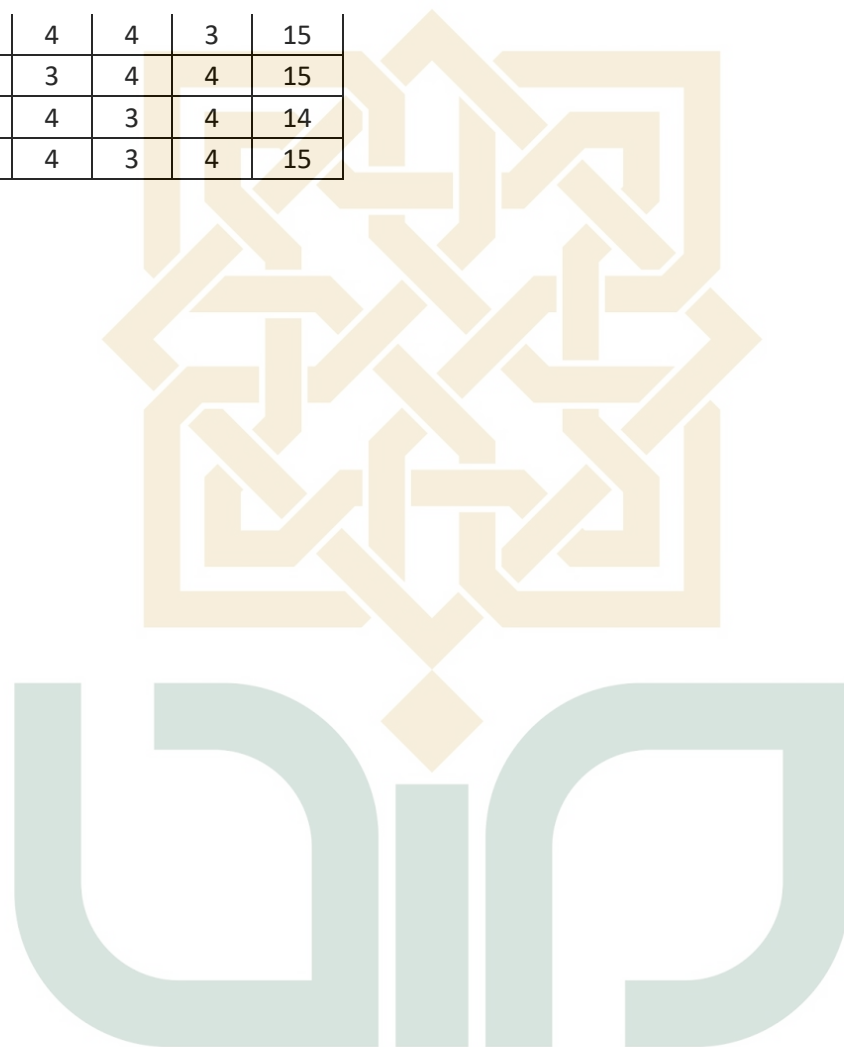
Shared Value				Loyalitas Nasabah				Total
p1	p2	p3	Total	p1	p2	p3	p4	
4	4	3	11	3	4	4	4	15
4	3	3	10	4	3	4	3	14
2	2	2	6	3	4	3	4	14
4	4	4	12	4	4	4	4	16
4	4	4	12	4	4	4	4	16
4	3	3	10	3	4	4	4	15
3	3	4	10	4	4	3	4	15
3	3	3	9	4	4	3	4	15
4	4	3	11	4	4	4	3	15
4	3	3	10	4	4	4	4	16
3	3	3	9	3	3	3	3	12
4	4	4	12	4	4	4	4	16
4	3	4	11	3	3	4	4	14
3	3	3	9	4	3	4	4	15
3	3	3	9	3	3	3	3	12
3	2	3	8	3	3	4	3	13
3	3	3	9	3	4	4	3	14
3	2	2	7	4	3	4	3	14

3	3	3	9	3	3	3	3	12
2	2	2	6	2	2	2	2	8
3	4	3	10	3	4	4	3	14
3	4	3	10	4	3	4	4	15
3	3	3	9	3	3	3	3	12
3	4	3	10	3	3	3	3	12
4	4	4	12	3	3	3	3	12
3	3	3	9	3	3	3	3	12
4	3	3	10	3	2	3	2	10
4	3	3	10	3	4	4	3	14
3	3	3	9	3	3	3	3	12
4	3	3	10	3	3	4	4	14
3	3	3	9	3	3	3	4	13
3	4	4	11	4	4	3	4	15
3	3	3	9	4	3	4	4	15
4	3	3	10	3	4	3	4	14
2	2	3	7	2	2	2	2	8
3	3	3	9	4	3	3	4	14
3	3	3	9	4	4	4	4	16
3	3	3	9	3	4	4	3	14
4	3	4	11	4	4	4	3	15
3	3	3	9	4	3	3	4	14
3	3	2	8	3	3	3	3	12
3	3	3	9	3	4	3	4	14
4	4	4	12	3	4	3	4	14
3	3	4	10	4	4	4	4	16

3	3	3	9	4	4	4	4	16
3	3	3	9	4	3	3	3	13
3	3	3	9	3	4	4	3	14
3	3	3	9	3	3	4	4	14
3	4	3	10	3	4	3	4	14
4	4	4	12	4	4	4	4	16
3	3	3	9	3	4	3	4	14
4	3	3	10	4	4	4	3	15
3	3	3	9	3	3	3	4	13
4	4	3	11	3	4	4	4	15
4	3	3	10	3	4	3	3	13
3	3	3	9	3	4	3	4	14
3	3	3	9	4	3	4	3	14
3	3	3	9	3	4	4	3	14
4	4	3	11	3	3	4	3	13
3	3	3	9	3	4	4	3	14
4	3	3	10	4	3	4	3	14
2	2	2	6	3	3	2	3	11
3	3	3	9	3	4	4	4	15
3	3	3	9	4	3	4	3	14
3	3	4	10	3	4	4	4	15
4	4	4	12	4	4	3	3	14
3	3	3	9	3	4	3	4	14
3	3	3	9	3	4	3	3	13
3	3	4	10	4	4	4	3	15
3	3	3	9	4	4	4	4	16

3	3	4	10	4	4	3	4	15
3	3	3	9	3	3	4	3	13
4	3	3	10	3	3	3	4	13
3	3	3	9	3	4	3	4	14
3	4	3	10	4	4	3	4	15
3	3	3	9	3	4	4	4	15
4	4	4	12	4	4	4	4	16
4	3	3	10	3	3	3	3	12
4	3	3	10	3	4	4	4	15
3	4	3	10	4	4	3	4	15
3	4	4	11	3	4	4	4	15
3	4	3	10	4	4	3	4	15
4	3	4	11	4	4	4	3	15
3	3	3	9	4	3	4	4	15
3	3	3	9	4	4	3	3	14
3	4	3	10	3	4	4	3	14
4	4	3	11	4	4	4	4	16
3	4	4	11	4	4	4	4	16
4	4	3	11	3	3	3	3	12
2	2	2	6	2	2	2	2	8
3	3	3	9	3	3	3	3	12
4	3	4	11	3	3	4	4	14
4	4	4	12	4	4	4	4	16
3	3	2	8	3	4	3	4	14
2	3	3	8	3	4	4	4	15
3	3	4	10	3	3	4	3	13

3	3	3	9	4	4	4	3	15
3	3	4	10	4	3	4	4	15
4	3	4	11	3	4	3	4	14
4	4	3	11	4	4	3	4	15



LAMPIRAN 4

HASIL OLAH DATA SPSS

1. Uji statistik deskriptif

	N	Range	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
	Statistic	Statistic	Statistic	Statistic	Statistic	Statistic
Trust	100	8	8	16	12.54	1.866
Commitment	100	8	8	16	12.62	1.427
Communication	100	8	8	16	12.08	1.716
Conflict Handling	100	6	6	12	9.91	1.596
Shared Value	100	6	6	12	9.65	1.329
Loyalitas Nasabah	100	8	8	16	13.95	1.654
Valid N (listwise)	100					

2. Uji validitas

Trust (X1)

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X1.1	9.45	2.048	.753	.773
X1.2	9.38	2.056	.623	.830
X1.3	9.40	2.000	.687	.800
X1.4	9.39	2.139	.668	.808

Commitment (X2)

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X2.1	9.35	1.260	.359	.674
X2.2	9.52	1.343	.450	.604
X2.3	9.60	1.232	.604	.511
X2.4	9.39	1.250	.427	.619

Communication (X3)

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X3.1	9.05	1.846	.517	.659
X3.2	9.19	1.873	.365	.759
X3.3	9.00	1.758	.582	.620
X3.4	9.00	1.758	.616	.603

Conflict Handling (X4)

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X4.1	6.55	1.301	.626	.791
X4.2	6.65	1.199	.690	.726
X4.3	6.62	1.208	.692	.724

Shared Value (X5)

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X5.1	6.37	.862	.547	.638
X5.2	6.45	.876	.568	.610
X5.3	6.48	.939	.525	.663

Loyalitas (Y)

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Y1.1	10.56	1.744	.476	.642
Y1.2	10.40	1.616	.539	.602
Y1.3	10.45	1.745	.430	.671

Y1.4	10.44	1.663	.496	.630
------	-------	-------	------	------

3. Uji reliabilitas

Trust (X₁)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.845	4

Commitment (X₂)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.669	4

Communication (X₃)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.723	4

Conflict Handling (X₄)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.817	3

Shared Value (X₅)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.725	3

Loyalitas Nasabah (Y)**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.700	4

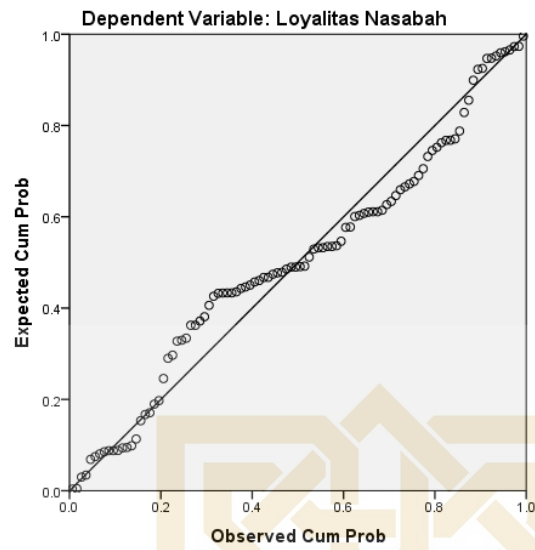
4. Uji normalitas**One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	.93007072
	Absolute	.114
Most Extreme Differences	Positive	.078
	Negative	-.114
Kolmogorov-Smirnov Z		1.141
Asymp. Sig. (2-tailed)		.148

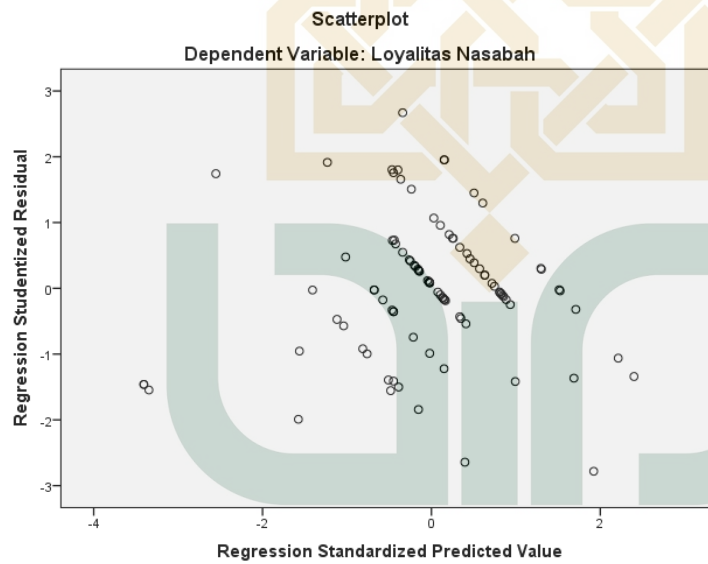
a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



5. Uji heteroskedasitas



Uji Heteroskedastisitas Metode Glejser

Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	1.701	.617		2.756	.007
Trust	-.046	.047	-.134	-.970	.334
Commitment	-.053	.061	-.120	-.869	.387
Communication	.001	.045	.004	.032	.974
Conflict Handling	-.080	.048	-.201	-1.685	.095
Shared Value	.103	.059	.215	1.750	.083

a. Dependent Variable: RES_2

6. Uji multikolinearitas

Coefficients ^a							
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	1.206	.945		1.276	.205		
Trust	.272	.072	.307	3.783	.000	.511	1.958
Commitment	.404	.094	.349	4.301	.000	.512	1.952
Communication	.148	.069	.154	2.144	.035	.653	1.532
Conflict Handling	.166	.073	.160	2.271	.025	.678	1.475
Shared Value	.083	.090	.066	.916	.362	.639	1.565

a. Dependent Variable: Loyalitas Nasabah

7. Uji analisis regresi berganda

Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	1.206	.945		1.276	.205
Trust	.272	.072	.307	3.783	.000
Commitment	.404	.094	.349	4.301	.000
Communication	.148	.069	.154	2.144	.035
Conflict Handling	.166	.073	.160	2.271	.025
Shared Value	.083	.090	.066	.916	.362

a. Dependent Variable: Loyalitas Nasabah

8. Uji parsial (uji t)

Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	1.206	.945		1.276	.205
Trust	.272	.072	.307	3.783	.000
Commitment	.404	.094	.349	4.301	.000
Communication	.148	.069	.154	2.144	.035
Conflict Handling	.166	.073	.160	2.271	.025
Shared Value	.083	.090	.066	.916	.362

a. Dependent Variable: Loyalitas Nasabah

9. Uji simultan (uji F)

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	185.112	5	37.022	40.637	.000 ^b
	Residual	85.638	94	.911		
	Total	270.750	99			

a. Dependent Variable: Loyalitas Nasabah

b. Predictors: (Constant), Shared Value, Communication, Conflict Handling, Commitment, Trust

10. Uji koefisien determinasi

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.827 ^a	.684	.667	.954

a. Predictors: (Constant), Shared Value, Communication, Conflict Handling, Commitment, Trust

b. Dependent Variable: Loyalitas Nasabah

LAMPIRAN 5

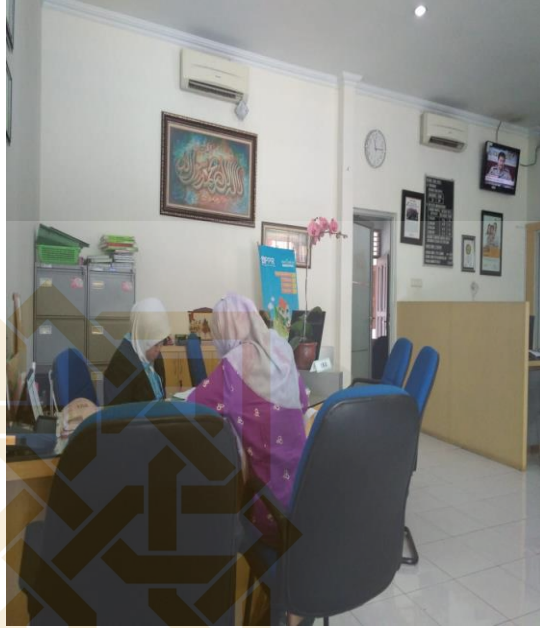
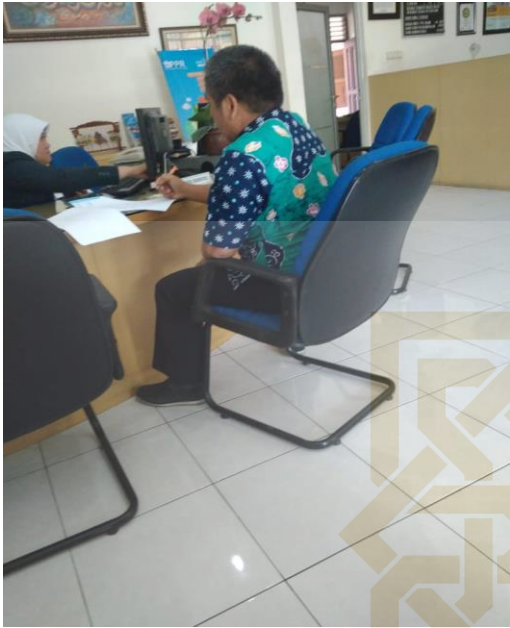
TERJEMAHAN

Artinya: *“Wahai orag-orang yang beriman! Janganlah kamu menjadikan orang-orang kafir sebagai pemimpin selain dari orang-orang mukmin. Apakah kamu ingin memberi alasan yang jelas bagi Allah (untuk menghukumu)”*.(Q.S. An-Nisa [4]:144)



LAMPIRAN 6

FOTO DOKUMENTASI



SURAT KETERANGAN

No : 0089 / HM 0000

Bank BPD DIY Cabang Syariah Cik Ditiro dengan ini menerangkan bahwa :

Nama : Winda Hayu Lestari
NIM : 15820121
Jurusan : Perbankan Syariah
Asal Perguruan Tinggi : Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Islam
Negeri Sunan Kalijaga

Telah melakukan penelitian di Bank BPD DIY Cabang Syariah Cik Ditiro dalam rangka penulisan skripsi dengan judul : *"Analisis Pengaruh Trust, Commitment, Communication Conflict Handling Terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan Sutera Bank BPD DIY Syariah Yogyakarta"*

Demikian surat keterangan ini diberikan untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Yogyakarta, 10 November 2018

BANK BPD DIY

CABANG SYARIAH CIK DITIRO



[Signature]
Hasib Sunarso

Pemimpin Bidang Pelayanan dan Operasional

CURRICULUM VITAE



Nama Lengkap : Winda Hayu Lestari
Tempat Tanggal Lahir : Pacitan, 26 Januari 1998
Alamat : Kebarongan RT 02 RW 01
Kemranjen, Banyumas.
Domisili : Sapen GK 1 No 452 a
No Hp : 082134386476
Fakultas/ Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam /
Perbankan Syariah
Email : Windahayu17@gmail.com
Riwayat Pendidikan : MI MITA (2009)
MTs WI (2012)
MA WI (2015)
Riwayat Organisasi : Bendum HMI Komisariat
FEBI (2016-2017)
: Sekum HMI Komisariat
FEBI (2017-2018)
: Bidang Perkaderan Ikapmawi
Yogyakarta (2017-2018)