

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, NILAI NASABAH, DAN CITRA
PERUSAHAAN TERHADAP LOYALITAS NASABAH DENGAN
MENGUNAKAN KEPUASAN NASABAH SEBAGAI VARIABEL
INTERVENING**

(Studi Kasus Bank Muamalat KC Purwokerto)



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

OLEH:

PUTRI SITI KAMELIAH

NIM. 15820166

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA**

2019

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, NILAI NASABAH, DAN CITRA
PERUSAHAAN TERHADAP LOYALITAS NASABAH DENGAN
MENGUNAKAN KEPUASAN NASABAH SEBAGAI VARIABEL
INTERVENING
(Studi Kasus Bank Muamalat KC Purwokerto)**



SKRIPSI

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

OLEH:

PUTRI SITI KAMELIAH

NIM. 15820166

PEMBIMBING:

JOKO SETYONO, S.E., M.S.i

NIP. 19730702 200212 1 003

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA**

2019



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- 473/ Un.02/ DEB/ PP.00.9/02/2019

Tugas Akhir dengan judul "**Pengaruh Kualitas Layanan, Nilai Nasabah, dan Citra Perusahaan terhadap Loyalitas Nasabah dengan Menggunakan Kepuasan Nasabah sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Bank Muamalat KC Purwokerto)**"

yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : Putri Siti Kameliah
Nomor Induk Mahasiswa : 15820166
Telah diujikan pada : Senin, 11 Februari 2019
Nilai ujian Tugas Akhir : A
dinyatakan telah diterima oleh Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

TIM UJIAN TUGAS AKHIR

Ketua Sidang

Joko Setyono, S.E., M.Si.
NIP. 19730702 200212 1 003

Penguji I

Drs. Akhmad Yusuf Khoiruddin, S.E., M.Si.
NIP. 19661119 199203 1 002

Penguji II

Dian Nuriyah Solissa, SHI., M.Si.
NIP. 19840523 201101 1 008

Yogyakarta, 20 Februari 2019

UIN Sunan Kalijaga

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

DEKAN



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



SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI

Hal : Skripsi Saudara Putri Siti Kameliah

Kepada

**Yth. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta
Di Yogyakarta**

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

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

Nama : Putri Siti Kameliah

NIM : 15820166

Judul Skripsi : "Pengaruh Kualitas Layanan, Nilai Nasabah, Dan Citra Perusahaan terhadap Loyalitas Nasabah dengan menggunakan Kepuasan Nasabah sebagai Variabel Intervening" (Studi Kasus Bank Muamalat KC Purwokerto)

Sudah dapat diajukan kembali kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Jurusan/ Program Studi Perbankan Syariah Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga 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 di munaqasahkan. Atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Yogyakarta, 31 Januari 2019
Pembimbing

Joko Setyono, S.E., M.Si.
NIP. 19730702 200212 1 003

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Putri Siti Kameliah

NIM : 15820166

Prodi : Perbankan Syariah

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Layanan, Nilai Nasabah, Dan Citra Perusahaan terhadap Loyalitas Nasabah dengan menggunakan Kepuasan Nasabah sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Bank Muamalat KC Purwokerto)”** adalah benar-benar merupakan hasil karya penulis sendiri, bukan duplikasi ataupun saduran dari karya 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 penulis.

Demikian surat pernyataan ini saya buat agar dapat dimaklumi.

Yogyakarta, 31 Januari 2019



NIM. 15820166

**SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIK**

Sebagai civitas akademi Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta,

saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Putri Siti Kameliah

NIM : 15820166

Jurusan : 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 Noneksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul:

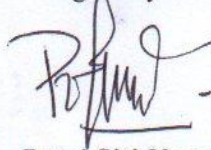
“Pengaruh Kualitas Layanan, Nilai Nasabah, Dan Citra Perusahaan terhadap Loyalitas Nasabah dengan Menggunakan Kepuasan Nasabah sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Bank Muamalat KC Purwokerto)”

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

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Yogyakarta 31 Januari 2019

Yang menyatakan,



Putri Siti Kameliah

NIM.15820166

LAKUKANLAH SELAGI KAMU MAMPU MELAKUKANNYA.

*LEARN FROM THE PAST, LIVE FOR TODAY AND PLAN FOR
TOMORROW*

-Unkwown-



HALAMAN PERSEMBAHAN

BISMILLAHIRROHMANIRROHIM

Alhamdulillah puji syukur kehadiran Allah SWT serta atas dukungan serta doa dari orang-orang tercinta akhirnya skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.

Skripsi ini saya persembahkan untuk:

Diri saya sendiri yang akhirnya mampu menyelesaikan skripsi ini dengan baik, dengan berbagai perjuangan yang telah saya lakukan.

Kedua orang tua tercinta, Bapak Ujang Toto Hermanto dan Ibu Umi atikah yang tiada hentinya memberikan support, doa, dan kasih sayangnya sehingga saya selalu termotivasi untuk segera menyelesaikan skripsi ini.

Kedua adikku, Fahmi Nizar Abdillah Hermanto yang selalu ada untuk membantu saya menyelesaikan berbagai keperluan untuk skripsi. Dan Yuda Faisal Rahman yang selalu menghibur saya.

Kedua kakek dan nenek saya yang selalu memberikan nasihat, semangat, dan doa untuk menyelesaikan skripsi ini.

Sahabat-sahabat tercinta yang selalu memberikan semangat dan selalu menemani dikala senang dan sedih.

Kampusku tercinta yang telah memberikan banyak ilmu pengetahuan dan pengalaman yang luar biasa.

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB LATIN

Transliterasi kata-kata arab yang dipakai dalam penyusunan skripsi ini berpedoman pada Surat Keputusan Bersama Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor: 158/1987 dan 0543b/U/1987.

A. Konsonan Tunggal

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Ba'	B	Be
ت	Ta'	T	Te
ث	Sa'	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	Dzal	Z	Zet
ر	Ra'	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	Es dan ye
ص	Shad	Sh	Es (dengan titik di bawah)
ض	Dhad	Dh	De (dengan titik di bawah)

ط	Tha'	Th	Te (dengan titik di bawah)
ظ	Zha'	Zh	Zet (dengan titik di bawah)
ع	'ain	'	Koma terbalik di atas
غ	Gain	Gh	Ge dan ha
ف	Fa'	F	Ef
ق	Qaf	Q	Ki
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	El
م	Min	M	Em
ن	Nun	N	En
و	Waw	W	We
ه	Ha'	H	Ha
ء	Hamzah	'	Apostref
ي	Ya	Y	Ye

B. Konsonan Rangkap karena Syaddah Ditulis Rangkap

متعددة	Ditulis	<i>Muta'addidah</i>
عدة	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>
------	---------	---------------

عَلَّة	Ditulis	'illah
الأولياء كرامة	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>
ذكر	Kasrah	Ditulis	<i>Zukira</i>
يذهب	Dammah	Ditulis	<i>Yazhabu</i>

E. Vokal Panjang

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

قول	Ditulis	<i>Qaul</i>
-----	---------	-------------

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

أَنْتُمْ	Ditulis	<i>a'antum</i>
أَعَدَّتْ	Ditulis	<i>u'iddat</i>
شَكَرْتُمْ لَنْ	Ditulis	<i>la'in syakartum</i>

H. Kata Sandang Alif + Lam

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

الْقُرْآن	Ditulis	<i>Al-Quran</i>
الْقِيَاس	Ditulis	<i>Al-Qiyas</i>

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

السَّمَاء	Ditulis	<i>As-sama'</i>
الشَّمْس	Ditulis	<i>Asy-syams</i>

I. Penulisan Kata-Kata dalam Rangkaian Kalimat

ذَوِي الْفُرُوض	Ditulis	<i>Zawi al-furud</i>
أَهْلُ السُّنَّة	Ditulis	<i>Ahl as-sunnah</i>

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT atas segala rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi atau tugas akhir ini dengan lancar dan sebaik-baiknya. Sholawat serta salam semoga senantiasa tercurahkan kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW yang telah menghantarkan kita dari zaman kegelapan hingga ke zaman yang terang benderang penuh rahmat ini.

Penelitian ini merupakan tugas akhir pada Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam di Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta. Dalam hal ini, penulis mengucapkan banyak terimakasih yang setulus-tulusnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Yudian Wahyudi, M.A., Ph. D. selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.
2. Bapak Dr. H. Syafiq Mahmadah Hanafi, M.Ag. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
3. Bapak Joko Setyono, SE., M.Si. selaku ketua Program Studi Perbankan Syariah.
4. Ibu Syayyidah Miftahul Jannah, SE., MSc. selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah membimbing penulis dari awal masa perkuliahan penulis hingga semester akhir.
5. Bapak Joko Setyono, SE., M.Si. selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah membimbing, mengarahkan, memberikan kritik/saran dan memotivasi selama penyusunan skripsi.
6. Seluruh Dosen Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Islam UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta yang telah memberikan ilmu, pengetahuan, dan wawasannya untuk penulis selama menempuh pendidikan.

7. Seluruh pegawai dan staff Program Studi Perbankan Syariah dan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.
8. Pimpinan Bank Muamalat Cabang Purwokerto yang telah memberikan saya kesempatan untuk melakukan penelitian.
9. Bapak Ujang Toto Hermanto dan Ibu Umi Atikah beserta keluarga atas segala doa, restu, dukungan, motivasi, pengorbanan, dan kasih sayang serta menjadi keluarga terbaik bagi penulis.
10. Fahmi Nizar Abdillah Hermanto dan Yuda Faisal Rahman kedua adik yang saya sangat cintai dan sayangi.
11. Arvian Ellysthiana Rozaeny dan Zana Afriliani, sahabat yang saya cintai dan sayangi yang selalu ada disaat senang maupun sedih.
12. Seluruh sahabat yang saya cintai dan sayangi; Satiti, Anifah, Sri, Annisa, Dedat, Deby, Mahmud, dan Helmy. Terimakasih telah menemani selama menempuh pendidikan di kota yang indah ini. Terimakasih telah memberikan doa dan dukungan sehingga penulis bersemangat dalam menyelesaikan skripsi ini.
13. Sahabat-sahabat Perbankan Syariah D dan seluruh keluarga besar Perbankan Syariah angkatan 2015 yang telah menempuh pendidikan bersama selama ini.
14. Teman-teman KKN 96 kelompok 87 yang telah memberikan pengalaman terbaik semasa KKN.

Sebaik-baik balasan atas kebaikan adalah balasan dari Allah SWT, semoga Allah SWT membalas kebaikan mereka semua dengan kebaikan dan karunia-Nya. Serta semoga skripni ini dapat bermanfaat bagi pembacanya. Aamiin.

Yogyakarta, 2018



Putri Siti Kameliah

NIM. 15820166



DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL.....	i
SURAT PENGESAHAN SKRIPSI	ii
SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI/TUGAS AKHIR.....	iii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN	iv
SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vii
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB LATIN	viii
KATA PENGANTAR.....	xii
DAFTAR ISI.....	xv
DAFTAR TABEL	xviii
DAFTAR GAMBAR.....	xix
DAFTAR LAMPIRAN	xx
ABSTRAK	xxi
ABSTRACT	xxii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	9
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian	10
1. Tujuan Penelitian	10
2. Manfaat Penelitian	11
D. Sistematika Pembahasan.....	12
BAB II LANDASAN TEORI	14
A. Landasan Teori.....	14
1. Perilaku Konsumen	14
2. Loyalitas Nasabah	19
3. Kepuasan Nasabah.....	24
4. Kualitas Layanan	29
5. Nilai Nasabah	34
6. Citra Perusahaan.....	38
B. Tabel Telaah Pustaka	43
C. Pengembangan Hipotesis	51

D. Kerangka Pemikiran.....	61
BAB III METODE PENELITIAN	62
A. Jenis Penelitian dan Sifat Penelitian	62
B. Teknik Pengumpulan Data.....	62
1. Jenis Data.....	62
2. Teknik pengumpulan data	63
3. Populasi dan Sampel Penelitian.....	63
C. Definisi Operasional Variabel	65
1. Loyalitas nasabah (Y).....	65
2. Kepuasan Nasabah (variabel intervening).....	65
3. Kualitas Layanan (X1)	66
4. Nilai Nasabah (X2).....	66
5. Citra Perusahaan (X3)	67
D. Uji Analisis Data.....	68
1. Uji Instrumen Data	68
2. Uji Asumsi Klasik	69
3. Uji Hipotesis.....	71
c. Uji Analisis Jalur	72
BAB IV	75
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	75
A. Karakteristik Responden.....	75
1. Karakteristik Jenis Kelamin	75
2. Karakteristik Usia.....	76
3. Karakteristik Pendidikan	77
4. Karakteristik Pekerjaan	78
5. Karakteristik Lama Menjadi Nasabah Bank Muamalat KC Purwokerto	78
B. Uji Instrumen Data.....	79
1. Uji Validitas.....	79
2. Uji Reliabilitas.....	81
C. Uji Asumsi Klasik.....	82
1. Uji Normalitas	82
2. Uji Multikolinearitas	86
3. Uji Heteroskedastisitas	87
D. Uji Hipotesis	89

1. Uji Koefisien determinasi.....	89
2. Uji F.....	90
3. Analisis Jalur (<i>Path Analysis</i>).....	91
E. Pembahasan.....	94
1. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah	94
2. Pengaruh Nilai Nasabah Terhadap Kepuasan Nasabah.....	97
3. Pengaruh Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Nasabah	99
4. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Nasabah	102
5. Pengaruh Nilai Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah.....	103
6. Pengaruh Citra Perusahaan Terhadap Loyalitas Nasabah	105
7. Pengaruh Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah	106
8. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Nasabah Melalui Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Intervening.....	108
9. Pengaruh Nilai Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Melalui Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Intervening.....	109
10. Pengaruh Citra Perusahaan Terhadap Loyalitas Nasabah Melalui Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Intervening.....	110
BAB V PENUTUP.....	113
A. Kesimpulan	113
B. Saran	114
DAFTAR PUSTAKA.....	115

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Dana Pihak Ketiga	3
Tabel 2.1 Tabel Telaah Pustaka	43
Tabel 3.1 Skala Likert.....	67
Tabel 4.1 Karakteristik Jenis Kelamin	75
Tabel 4.3 Karakteristik Pendidikan.....	77
Tabel 4.4 Karakteristik Pekerjaan	78
Tabel 4.5 Karakteristik Lama Menjadi Nasabah	79
Tabel 4.6 Ringkasan Hasil Uji Validitas.....	80
Tabel 4.7 Ringkasan Hasil Uji Reliabilitas.....	82
Tabel 4.8 Hasil Uji Normalitas Variabel Kualitas Layanan, Nilai Nasabah, Dan Citra Perusahaan terhadap Kepuasan Nasabah	83
Tabel 4.9 Hasil Uji Normalitas Variabel Kualitas Layanan, Nilai Nasabah, Dan Citra Perusahaan terhadap Loyalitas Nasabah	84
Tabel 4.10 Hasil Uji Multikolinearitas Variabel Kualitas Layanan, Nilai Nasabah, Dan Citra Perusahaan terhadap Kepuasan Nasabah	86
Tabel 4.11 Hasil Uji Multikolinearitas Variabel Kualitas Layanan, Nilai Nasabah, Dan Citra Perusahaan terhadap Loyalitas Nasabah	86
Tabel 4.12 Hasil Uji Heteroskedastisitas Variabel Kualitas Layanan, Nilai Nasabah, Dan Citra Perusahaan terhadap Kepuasan Nasabah	87
Tabel 4.13 Hasil Uji Heteroskedastisitas Variabel Kualitas Layanan, Nilai Nasabah, Dan Citra Perusahaan terhadap Loyalitas Nasabah	88
Tabel 4.14 Uji Koefisien Determinasi Variabel Kualitas Layanan, Nilai Nasabah, Dan Citra Perusahaan terhadap Kepuasan Nasabah	89
Tabel 4.15 Uji Koefisien Determinasi Variabel Kualitas Layanan, Nilai Nasabah, Citra Perusahaan, Dan Kepuasan Nasabah terhadap Loyalitas Nasabah	89
Tabel 4.16 Uji F variabel Kualitas Layanan, Nilai Nasabah, dan Citra Perusahaan	90
Tabel 4.17 Uji F variabel Kualitas Layanan, Nilai Nasabah, Citra Perusahaan, dan Kepuasan Nasabah terhadap Loyalitas Nasabah.....	91
Tabel 4.18 Uji analisis jalur variabel Kualitas Layanan, Nilai Nasabah, Citra Perusahaan, dan Kepuasan Nasabah terhadap Loyalitas Nasabah.....	92
Tabel 4.19 Uji analisis jalur variabel Kualitas Layanan, Nilai Nasabah, dan Citra Perusahaan terhadap Kepuasan Nasabah	93
Tabel 4.20 Detail Jawaban Kuesioner Variabel Kualitas Layanan.....	95
Tabel 4.21 Detail Jawaban Kuesioner Variabel Nilai Nasabah	98
Tabel 4.22 detail jawaban kuesioner variabel citra perusahaan	100

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran 2.1.....	61
Gambar 4.1 Hasil Uji Normalitas Variabel Kualitas Layanan, Nilai Nasabah, Dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Nasabah 4.1	84
Gambar 4.2 Hasil Uji Normalitas Variabel Kualitas Layanan, Nilai Nasabah, Dan Citra Perusahaan Terhadap Loyalitas Nasabah 4.2	85



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	xxiiiiv
Lampiran 2	xxv
Lampiran 3	xxxii
Lampiran 4	xlvi
Lampiran 5	liv
Lampiran 6	lvii



ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan, nilai nasabah, dan citra perusahaan terhadap loyalitas nasabah dengan menggunakan kepuasannasabah sebagai variabel intervening nasabah Bank Muamalat KC Purwokerto. Penelitian ini bersifat studi kausal yang bertujuan untuk mengetahui apakah satu variabel dapat mempengaruhi variabel lain. Sampel dalam penelitian ini sebanyak 100 responden dengan menggunakan metode sampel area. Data dalam penelitian ini diperoleh melalui kuesioner. Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, dan uji analisis jalur dengan IBM SPSS 20.

Hal penelitian menunjukkan bahwa variabel kualitas layanan, nilai nasabah, dan citra perusahaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Variabel nilai nasabah, dan citra perusahaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah. Variabel kualitas layanan tidak berpengaruh terhadap loyalitas nasabah. Dan kepuasan nasabah tidak signifikan sebagai variabel pemediasi antara kualitas layanan, nilai nasabah, dan citra perusahaan terhadap loyalitas nasabah.

Kata Kunci: Kualitas Layanan, Nilai Nasabah, Citra Perusahaan, Kepuasan Nasabah, dan Loyalitas Nasabah

ABSTRACT

This study aims to determine the effect of service quality, customer value, and company image on customer loyalty by using customer satisfaction as an intervening variable for Bank Muamalat KC Purwokerto customers. This research is a causal study which aims to find out whether one variable can affect other variables. The sample in this study were 100 respondents using the area sample method. The data in this study were obtained through a questionnaire. The data analysis method used in this study is validity test, reliability test, classic assumption test, and path analysis test with IBM SPSS 20.

The research shows that service quality, customer value and company image variables have a positive and significant effect on customer satisfaction. Customer value variables, and company image have a positive and significant effect on customer loyalty. Service quality variables do not affect customer loyalty. And customer satisfaction is not significant as a mediating variable between service quality, customer value, and company image of customer loyalty.

Keyword: Quality Service, Customer Value, Company Image, customer Satisfaction, and Customer Loyalty

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Berdasarkan data dari OJK, pada Januari tahun 2018 jumlah Bank Umum Syariah berjumlah 13 dan Unit Usaha Syariah berjumlah 34. Dengan berkembangnya dunia perbankan di Indonesia, nasabah semakin mempunyai banyak pilihan untuk memanfaatkan jasa perbankan syariah yang ada. Bank Muamalat adalah bank syariah pertama yang ada di Indonesia yang beroperasi sejak tahun 1992 dan masih bertahan hingga kini dan telah memiliki 363 kantor layanan termasuk 1 kantor layanan yang ada di Malaysia¹. Untuk bertahan hingga saat ini, Bank Muamalat telah melakukan berbagai cara dalam upaya melakukan pemasaran sehingga dapat memperoleh nasabah baru dan mempertahankan nasabahnya. Upaya Bank Muamalat untuk terus membangun dan berkontribusi dalam mengembangkan ekonomi syariah di Indonesia mendapatkan respon yang positif dari masyarakat Indonesia dibuktikan dengan penghargaan yang diperoleh sebagai bank syariah terbaik di Indonesia dari majalah Global Finance².

¹<https://finance.detik.com/moneter/d-3879672/perjalanan-muamalat-bank-syariah-tertua-di-indonesia>

²<https://www.cnbcindonesia.com/syariah/20181013210750-29-37286/bank-muamalat-sabet-predikat-bank-syariah-terbaik-indonesia>

Bank Mualamat telah menunjukkan keberhasilannya sebagai bank syariah pertama yang mampu bertahan dan menjadi bank syariah terbaik



yang ada di Indonesia. Kondisi tersebut dapat dilihat dari kenaikan aset yang dimiliki oleh Bank Muamalat dari tahun 2016 sebesar 61.697 Miliar menjadi 55.786 Miliar pada tahun 2017. Kondisi tersebut dapat juga dibuktikan dengan kondisi dana pihak ketiga yang dipercayakan untuk ditabung di Bank Muamalat dari tahun 2013-2017 sebagai berikut:

Tabel 1.1 Dana Pihak Ketiga

Dana Pihak Ketiga (Dalam Miliar)	2013	2014	2015	2016	2017
Giro	5.279	5.051	4.872	3.900	5.573
Tabungan	11.871	14.768	12.454	11.939	12.929
Deposito	24.640	31.070	27.751	26.081	30.185
Total Dana Pihak Ketiga	41.790	51.206	45.078	41.920	48.687

Sumber: Annual Report Bank Muamalat

Dari data pihak ketiga dari tahun 2013-2017 memang mengalami fluktuasi yang tidak stabil. Namun, pada data tersebut terjadi kenaikan dana pihak ketiga dari tahun 2016 ke tahun 2017 baik dari jumlah nasabah giro, tabungan, maupun deposito. Dengan meningkatnya dana pihak ketiga, maka perusahaan harus mampu menghindari tekanan persaingan dari perbankan syariah lain dan juga harus mampu mempertahankan pelanggan yang sudah ada, mengingat potensi nasabah perbankan syariah di Indonesia yang terus meningkat. Berdasarkan data OJK, Jumlah nasabah simpanan perbankan syariah terus tumbuh hingga menembus 23,18 juta pada akhir Agustus 2018. Jumlah nasabah tersebut tumbuh 13% dibandingkan setahun lalu yang tercatat 20,48 juta dan jumlah nasabah pembiayaan menembus 4,78 juta, yang merupakan rekor tertinggi selama industri perbankan syariah berdiri

di Indonesia. Jumlah nasabah pembiayaan tumbuh 11,58% dari setahun sebelumnya.³ Untuk itu, Bank Muamalat harus mampu memaksimalkan peluang tersebut dengan melakukan upaya pemasaran yang berbeda dari pesaingnya agar nasabah tetap menggunakan Bank Muamalat sebagai pilihannya, sehingga mampu mendatangkan nasabah baru.

Banyumas sebagai kabupaten dengan jumlah penduduk muslim terbesar ketiga di provinsi Jawa Tengah yaitu sebesar 1.760.950 juta jiwa,⁴ memiliki potensi yang cukup besar sebagai target bagi bank syariah untuk melakukan upaya pemasaran dalam memperoleh nasabah. Bank Muamalat Kantor Cabang Purwokerto sebagai salah satu bank syariah yang ada di Purwokerto harus mampu meningkatkan upaya mempertahankan nasabah agar nasabah tidak memilih bank syariah lain yang mulai bermunculan di kabupaten Banyumas.

Pentingnya memelihara pelanggan lebih dikarenakan kenyataan bahwa memperoleh atau mendapatkan pelanggan baru membutuhkan biaya yang lebih mahal daripada mempertahankan pelanggan. Pemasaran merupakan salah satu faktor penting untuk mempertahankan dan mengembangkan usaha. Pemasaran erat kaitannya dengan kepuasan konsumen, karena konsep pemasaran dibangun untuk memenuhi kebutuhan

³<https://www.cnbcindonesia.com/syariah/20181026075105-29-39119/jumlah-nasabah-bank-syariah-tembus-rekor-ayo-hijrah>

⁴<https://jateng.bp.go.id/statictable/2016/08/19/1272/jumlah-penduduk-menurut-kabupaten-kota-dan-agama-yang-dianut-di-provinsi-jawa-tengah-2015.html>

konsumen guna meraih kepuasan konsumen tersebut sehingga konsumen akan menjadi loyal.

Menurut Tjiptono (1998:46) loyalitas merupakan alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya memberikan hasil sama atau melampaui harapan pelanggan, sedangkan ketidaksetiaan timbul apabila hasil yang diperoleh tidak memenuhi harapan konsumen. Menurut Sumarwan (2011:391) loyalitas sangat terkait dengan kepuasan konsumen. Tingkat kepuasan konsumen akan mempengaruhi derajat loyalitas seseorang. Semakin puas seorang konsumen terhadap produk atau jasa, maka konsumen tersebut akan semakin loyal. Sehingga sangatlah penting bagi seorang produsen untuk menciptakan produk dan jasa yang membuat konsumen menjadi puas.

Kepuasan konsumen sangat erat kaitannya dengan loyalitas konsumen. Hal ini disebabkan semakin baiknya pemahaman produsen atas konsep kepuasan konsumen sebagai strategi untuk memenangkan persaingan di dunia bisnis. Kepuasan konsumen merupakan hal yang penting bagi penyelenggara barang maupun jasa, karena dengan memproduksi barang maupun jasa yang dapat membuat konsumen merasa puas, maka konsumen tersebut akan membeli atau memakai ulang produk maupun jasa produsen baik di masa kini maupun di masa yang akan datang. Selain itu, konsumen akan menyebarluaskan rasa puasnyanya kepada calon konsumen, sehingga akan menaikkan reputasi pemberi produk maupun jasa. Menurut Kotler dalam sangadji (2013:181) kepuasan adalah sejauh mana

suatu tingkatan produk dipersepsikan sesuai dengan harapan pembeli. Menurut Tjiptono (2011:453) kepuasan bisa diartikan sebagai upaya pemenuhan sesuatu atau membuat sesuatu memadai.

Pemenuhan kebutuhan konsumen dalam rangka memenuhi kepuasan konsumen tidak terbatas pada produk dan barang saja, melainkan juga kualitas pelayanannya. Kualitas layanan sangat penting bagi industri perbankan, peningkatan kualitas produk, perbaikan sistem informasi yang sesuai dengan kemajuan teknologi, sisi pelayanan fisik maupun non fisik, juga penting untuk meningkatkan kepuasan nasabah melalui kualitas pelayanan yang prima. Menurut Tjiptono (2005:11) pelayanan adalah setiap tindakan atau perbuatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak yang ada pada dasarnya bersifat *intangible* (tidak berwujud) dan tidak menghasilkan kepemilikan atas sesuatu. Konsumen penting bagi perusahaan khususnya yang fokus utamanya adalah pelayanan terhadap jasa di bidang perbankan, karena kelangsungan dan keberhasilan perusahaan terletak pada konsumen bukan sebaliknya.

Selain melalui kualitas layanan, nilai pelanggan juga merupakan salah satu faktor untuk memenuhi kepuasan pelanggan. Nilai pelanggan didefinisikan sebagai perbedaan keuntungan yang di dapat pelanggan dibandingkan dengan biaya yang dikeluarkan (Kotler 2005:136). Menurut Zeithaml (1988) mengatakan nilai pelanggan merupakan keseluruhan penilaian konsumen terhadap kualitas suatu produk berdasarkan persepsinya terhadap apa yang diterima dan apa yang diberikan. Apabila

penilaian suatu produk atau jasa sebelum pembelian sama dengan atau melebihi ekspektasi terhadap pembelian suatu produk tersebut, maka seorang konsumen akan merasa puas sehingga akan menjadi loyal.

Selain itu, citra perusahaan juga dapat menjadi faktor bagi kepuasan konsumen. Sebuah perusahaan yang memiliki citra yang baik biasanya akan lebih dipilih konsumen karena mereka ingin menjauhi resiko yang akan terjadi apabila konsumen tersebut menggunakan suatu produk atau jasa. Citra atau *Image* menggambarkan keseluruhan kesan yang dibuat publik tentang perusahaan dan produknya. *Image* dipengaruhi oleh banyak faktor diluar kontrol perusahaan (Kotler, 2000 : 296). Seorang produsen selain membuat produk atau jasa yang memiliki kualitas yang baik juga harus memikirkan bagaimana perusahaan mereka memiliki *image* yang baik dimata konsumen. Produsen harus menciptakan citra yang baik bagi perusahaannya, agar konsumen memiliki persepsi yang baik pula ketika hendak menggunakan produk atau jasa dari perusahaan tersebut. Apabila kualitas produk atau jasa yang dihasilkan dapat memenuhi kebutuhan konsumen, kemudian produk atau jasa tersebut memiliki nilai yang tinggi di mata konsumen, dan perusahaan tersebut memiliki citra yang baik sehingga apa yang menjadi harapan konsumen sebelum pembelian sama dengan atau lebih besar setelah pembelian, dapat dipastikan konsumen tersebut akan mendapatkan kepuasan konsumen. Lalu konsumen tersebut akan melakukan pembelian ulang sehingga konsumen tersebut menjadi

loyal, bahkan konsumen tersebut dapat mempromosikan produk atau jasa tersebut terhadap calon pembeli lain.

Pada penelitian terdahulu yang melatarbelakangi penelitian ini antara lain penelitian Suhardi (2016) dan Nardiman (2017) yang mengatakan bahwa kepuasan nasabah berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah. Menurut Setiawan, dkk (2016) kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah dan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah. Menurut Hidayat (2009) kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah namun berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap loyalitas nasabah. Penelitian Nardiman (2017) mengatakan bahwa nilai nasabah berpengaruh positif dan signifikan baik terhadap kepuasan nasabah maupun loyalitas nasabah. Menurut Suprin (2014) nilai nasabah tidak berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kepuasan nasabah dan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah. Menurut Rahayu dan Saryanti (2014) mengatakan bahwa citra perusahaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah dan berpengaruh positif namun tidak signifikan terhadap loyalitas nasabah. Penelitian Apriyanti, dkk (2017) mengatakan bahwa citra perusahaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah dan berpengaruh positif namun tidak signifikan terhadap loyalitas nasabah. Menurut Surya, dkk (2017) mengatakan bahwa pengaruh kualitas layanan dan citra perusahaan terhadap loyalitas nasabah melalui kepuasan nasabah

dikategorikan memediasi parsial dan signifikan. Salis dan Hidayat (2016) mengatakan bahwa kepuasan pelanggan terbukti menjadi variabel perantara antara nilai pelanggan dan loyalitas pelanggan.

Dari data penelitian tersebut terhadap *gap* dari penelitian yang dilakukan oleh Nardiman yang mengatakan bahwa nilai nasabah berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel kepuasan nasabah maupun loyalitas nasabah. Sedangkan, Suprin mengatakan sebaliknya, bahwa nilai nasabah tidak berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap variabel kepuasan nasabah maupun loyalitas nasabah.

Berdasarkan uraian di atas, maka penulis melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Kualitas Layanan, Nilai Nasabah dan Citra Perusahaan terhadap Loyalitas Nasabah dengan menggunakan Kepuasan Nasabah sebagai Variabel Intervening Bank Muamalat Kantor Cabang Purwokerto”**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan hal-hal yang ditemukan dalam latar belakang, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah Bank Muamalat KC Purwokerto?
2. Bagaimana nilai nasabah berpengaruh terhadap kepuasan nasabah Bank Muamalat KC Purwokerto?
3. Bagaimana citra perusahaan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah Bank Muamalat KC Purwokerto?

4. Bagaimana kualitas layanan berpengaruh terhadap loyalitas nasabah Bank Muamalat KC Purwokerto?
5. Bagaimana nilai nasabah berpengaruh terhadap loyalitas nasabah Bank Muamalat KC Purwokerto?
6. Bagaimana citra perusahaan berpengaruh terhadap loyalitas nasabah Bank Muamalat KC Purwokerto?
7. Bagaimana kepuasan nasabah berpengaruh terhadap loyalitas nasabah Bank Muamalat KC Purwokerto?
8. Bagaimana kualitas layanan berpengaruh terhadap loyalitas nasabah Bank Muamalat KC Purwokerto melalui kepuasan nasabah sebagai variabel intervening?
9. Bagaimana nilai nasabah berpengaruh terhadap loyalitas nasabah Bank Muamalat KC Purwokerto melalui kepuasan nasabah sebagai variabel intervening?
10. Bagaimana citra perusahaan berpengaruh terhadap loyalitas nasabah Bank Muamalat KC Purwokerto melalui kepuasan nasabah sebagai variabel intervening?

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah diatas, maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah Bank Muamalat KC Purwokerto.

- b. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh nilai nasabah terhadap kepuasan nasabah Bank Muamalat KC Purwokerto.
- c. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh citra perusahaan terhadap kepuasan nasabah Bank Muamalat KC Purwokerto.
- d. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas nasabah Bank Muamalat KC Purwokerto.
- e. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh nilai nasabah terhadap loyalitas nasabah Bank Muamalat KC Purwokerto.
- f. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh citra perusahaan terhadap loyalitas nasabah Bank Muamalat KC Purwokerto.
- g. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah Bank Muamalat KC Purwokerto.
- h. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas nasabah Bank Muamalat KC Purwokerto melalui kepuasan nasabah sebagai variabel intervening
- i. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh nilai nasabah terhadap loyalitas nasabah Bank Muamalat KC Purwokerto melalui kepuasan nasabah sebagai variabel intervening
- j. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh citra perusahaan terhadap loyalitas nasabah Bank Muamalat KC Purwokerto melalui kepuasan nasabah sebagai variabel intervening

2. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

a. Bagi Akademisi

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi tambahan pengetahuan untuk penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan pengaruh kualitas layanan, nilai nasabah, dan citra perusahaan terhadap loyalitas nasabah dengan menggunakan kepuasan nasabah sebagai variabel intervening di masa yang akan datang.

b. Bagi Bank Syariah

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan para pembuat kebijakan dalam membuat keputusan dan kebijakan yang terkait dengan, kualitas layanan, nilai nasabah, dan citra perusahaan perbankan syariah dalam upaya mendukung strategi pengembangan bank syariah di masa yang akan datang.

D. Sistematika Pembahasan

Penelitian ini terdiri dari lima bab, yaitu pendahuluan, tinjauan pustaka, metode penelitian, hasil dan pembahasan, dan penutup.

BAB I Pendahuluan yang menjelaskan latar belakang masalah penelitian yang kemudian ditetapkan perumusan masalahnya, tujuan, dan kegunaan penelitian, dan sistematika penulisan.

- BAB II Tinjauan pustaka yang menguraikan teori-teori dan penelitian terdahulu yang mendukung penelitian, kerangka pemikiran, dan hipotesis.
- BAB III Metode penelitian yang menjelaskan definisi operasional variabel penelitian, populasi, dan sampel, jenis dan sumber data yang akan dianalisis, metode pengumpulan data, serta metode analisis yang digunakan.
- BAB IV Hasil dan analisis menguraikan deskripsi objek penelitian, analisis data penelitian, dan pembahasan mengenai hasil analisis dari objek penelitian.
- BAB V Penutup yang memuat kesimpulan yang diperoleh dari hasil analisis, keterbatasan dalam penelitian, dan saran yang direkomendasikan kepada pihak-pihak tertentu yang berkaitan dengan tema penelitian.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan analisis data dan pembahasan yang telah dilakukan pada penelitian ini, maka kesimpulan yang dapat diperoleh sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil pengujian, variabel nilai nasabah dan citra perusahaan memiliki pengaruh langsung terhadap loyalitas dibuktikan dengan nilai signifikansinya lebih besar dari 0,05. Sedangkan variabel kualitas layanan dan kepuasan nasabah tidak memiliki pengaruh secara langsung terhadap loyalitas nasabah yang dibuktikan dengan nilai signifikansinya yang lebih besar dari 0,05.
2. Berdasarkan hasil pengujian, variabel kualitas layanan, nilai nasabah, dan citra perusahaan memiliki pengaruh terhadap kepuasan nasabah.
3. Berdasarkan analisis jalur dapat diketahui bahwa:
 - a. Kualitas layanan tidak berpengaruh terhadap loyalitas nasabah melalui kepuasan nasabah sebagai variabel intervening.
 - b. Nilai nasabah tidak berpengaruh terhadap loyalitas nasabah melalui kepuasan nasabah sebagai variabel intervening.

- c. Citra perusahaan tidak berpengaruh terhadap loyalitas nasabah melalui kepuasan nasabah sebagai variabel intervening.
4. Kepuasan merupakan indikator yang sangat penting dalam meningkatkan loyalitas nasabah. Namun dalam penelitian ini, kepuasan tidak berpengaruh sebagai variabel mediasi terhadap loyalitas nasabah.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian, penulis dapat menyampaikan saran sebagai berikut:

1. Bank Muamalat KC Purwokerto harus meningkatkan lagi kualitas layanan, nilai nasabah, dan citra perusahaannya agar nasabah tidak hanya merasa puas namun loyal terhadap Bank Muamalat KC Purwokerto.
2. Bagi penelitian selanjutnya, peneliti menyarankan untuk menambah variabel independen untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang dapat mempengaruhi loyalitas nasabah.

DAFTAR PUSTAKA

Al-Quran

Departemen Agama Republik Indonesia. 2005. *Al-Qur'an dan Terjemahnya*. Bandung: Sygma

Buku:

Adisaputro, Gunawan. 2014. *Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN

Ali, Hasan. 2010. *Marketing Bank Syariah*. Bogor: Ghalia Indonesia.

Arikunto, Suharsimi. 1996. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Cetakan 8. Yogyakarta: Rineka Cipta.

Chandra, Gregorius. 2005. *Strategi dan Program Pemasaran*. Yogyakarta: Andi Offset

Ghozali, Imam. 2006. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Profram IBM SPSS*. Semarang: Percetakan UNDIP.

Ghozali, Imam. 2013. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Profram IBM SPSS*. Semarang: Percetakan UNDIP.

Griffin, Jill. Customer Loyalty. 2005. *Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*. Jakarta: Erlangga.

Indriantono, Nur dan Bambang Supomo. 2014. *Metodologi Penelitian Bisnis: untuk Akuntansi dan Manajemen*. Yogyakarta: BPFE.

Irawan, Handi. 2002. *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PT ELEX Media Komputindo.

Jasfar, Farida. *Teori dan Aplikasi 9 Kunci Keberhasilan Bisnis Jasa*. Jakarta: Salemba4

Kasali, Rhenald. 2003. *Manajemen Public Relations: Konsep dan Aplikasinya di Indonesia*. Jakarta: PT. Pusaka Utama Grafiti.

- Kotler, Philip. 1997. *Manajemen Pemasaran: Analisa, Perencanaan, Implementasi dan control*, Terjemahan Hendra Teguh dan A. Rusli. Jakarta: Prenhalilindo Jilid ke II.
- Kotler, Philip. 2000. *Manajemen Pemaaran Analisis, Perencanaan, Impelementasi, dan Pengendalian*, Jilid I. Jakarta: Salemba Empat.
- Kotler, Philip. 2002. *Manajemen Pemasaran, Edisi Millenium Jilid 1 dan 2*. Jakarta: Prenhallindo.
- Laksana, Fajar. 2008. *Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Monroe, Kent. B., 2002. *Pricing: Making Profitable Decision*. New York: Mc Graw Hill.
- Rangkuti, Fredy. 2006. *Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Pelanggan/Measuring Customer Satifaction*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Sangaji Etta Mamang dan Sopiah. 2013. *Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: Andi Offset
- Sekaran, Uma. 2006. *Metodologi Penelitian Untuk Bisnis*. Jakarta: Salemba Empat.
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif & Kualitatif & RND*. Bandung: Alfabeta.
- Sumarwan, Ujang. 2011. *Perilaku Konsumen, Edisi Kedua*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Tjiptono, Fandi. 2001. *Strategi Pemasaran, Edisi Pertama*. Yogyakarta: Andi Offset
- Tjiptono, Fandi. 2004. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi Offset
- Tjiptono, Fandi. 2005. *Pemasaran Jasa*. Malang: Bayumedia Publishing

Jurnal dan Skripsi:

Aprianti, Putri, Dkk. 2017. *Analisis Kualitas Layanan Dan Citra Perusahaan Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Intervening (Studi Empirik Nasabah Tabungan Tandamata Bank Bjb Cabang Serang)*. Jurnal Riset Bisnis Dan Manajemen Tirtayasa. (Jrbmt), Vol. 1 (2): Hh.159-166 (Nopember 2017)

Astono, Ari Dwi. 2017. *Pengaruh Kualitas Layanan, Nilai Nasabah Dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan Berlian Pd. Bpr Bank Daerah Pati*. Strategi Pengembangan Sumber Daya Manusia Melalui Publikasi Jurnal Ilmiah dalam Menyikapi Permenristekdikti RI No.20 Tahun 2017

Ismail, Riswandhi. 2014. *Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk Dan Kepuasan Nasabah Sebagai Prediktor Dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah*. Jurnal Organisasi Dan Manajemen. Volume 10, Nomor 2, September 2014, 179-196

Krismanto, Adi. 2009. *Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Nasabah (Studi Kaus pada PT. BRI Cabang Semarang Pattimura)*. Tesis. UNDIP.

Nardiman, 2017. *Pengaruh Customer Relationship Management Dan Customer Value Terhadap Kepuasan Nasabah Dan Dampaknya Pada Loyalitas Nasabah Bank Bri Unit Tiku Cabang Bukittinggi*. Jurnal EKOBISTEK Fakultas Ekonomi , Vol. 6, No. 2, Oktober 2017, Hal 251-262

Rachmad Hidayat. 2009. *Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk dan Nilai Nasabah Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank Mandiri*. Jurnal Manajemen Dan Kewirausahaan, Vol.11, No.1, Maret 2009: 59-72

- Rahayu, Basuki Sri Dan Endang Saryanti. 2014. *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Hubungan Pelanggan Dan Citra Perusahaan Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Nasabah*. Advance Edisi Pebruari 2014 Vol 1. No. 2
- Rajab, Zanuvar. 2016. *Pengaruh Kualitas Layanan Dan Atribut Produk Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan*. Jurnal Ilmu Dan Riset Manajemen : Volume 5, Nomor 4, April 2016
- Rusmantowi, Ahmad. 2014. *Pengaruh Kualitas Produk Dan Promosi Terhadap Kepuasan Serta Implikasi Pada Loyalitas Nasabah Pt. Rabobank Internasional Indonesia (Studi Kasus Pada Produk Casa Dan Deposito Di Cabang Tanah Abang Jakarta)*. Jurnal Oe, Volume Vi, Maret No. 1, 2014
- Setiawan, Heri, Dkk. 2016. *Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah Dan Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Pada Nasabah Koperasi Rejo Agung Sukses Cabang Ngaliyan)*. Journal Of Management, Volume 2 No.2 Maret 2016
- Suhardi. 2016. *Pengaruh Citra Perusahaan Dan Kepuasan Nasabahterdapat Loyalitas Nasabah Berasuransi (Studi Kasus Pada Pt Prudential Life Assurance Tanjungpinang)*. Coopetition, Vol VII, Nomor 1, Maret 2016, 59 – 67
- Supriadi, Muhammad Sof'an. 2016. *Pengaruh Nilai Nasabah, Kualitas Produk, Kualitas Jasa Syariah Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah Di Bank Syariah Mandiri Kudus*. Equilibrium: Jurnal Ekonomi Syariah Volume 4, Nomor 2, 2016, 254 - 268

Suprin, Andi. 2014. *Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Layanan Dan Nilai Nasabah Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Nasabah Dan Citra (Studi Pada Bank Kalteng Cabang Utama Di Palangka Raya)*. Jsm (Jurnal Sains Manajemen) Volume iii, Nomor 2, September 2014

Supriyatmi, Tuti. 2005. *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Nasabah pada Baitul Mal Wattamwil (BMT) KAFFAH Semarang*. Semarang: Univeritas Negeri Semarang.

Website:

<http://ymanajemen.wordpress.com/2017/03/18>. 15 November 2018

<https://finance.detik.com/moneter/d-3879672/perjalanan-muamalat-bank-syariah-tertua-di-indonesia>. Diakses pada 8 Desember 2018

<https://www.cnbcindonesia.com/syariah/20181013210750-29-37286/bank-muamalat-sabet-predikat-bank-syariah-terbaik-indonesia>. 8 Desember 2018

<https://www.cnbcindonesia.com/syariah/20181026075105-29-39119/jumlah-nasabah-bank-syariah-tembus-rekor-ayo-hijrah>, 8 Desember 2018

<https://jateng.bp.go.id/statictable/2016/08/19/1272/jumlah-penduduk-menurut-kabupaten-kota-dan-agama-yang-dianut-di-provinsi-jawa-tengah-2015.html>. 8 Desember 2018

LAMPIRAN 1

Terjemahan Ayat Al-Qur'an

No.	Halaman	Nama Surat & Ayat	Terjemahan
1.	17	QS. An-Nisa Ayat 29	<i>“Wahai orang-orang yang beriman! Janganlah kamu saling memakan harta sesamamu dengan jalan yang batil (tidak benar), kecuali dalam perdagangan yang berlaku atas dasar suka sama suka di antara kamu. Dan janganlah kamu membunuh dirimu. Sungguh, Allah Maha Penyayang kepadamu.”</i>
2.	22	QS. Al-Israa Ayat 70	<i>“Dan sungguh, Kami telah memuliakan anak cucu Adam, dan kami angkut mereka di darat dan di laut, dan Kami beri mereka rezeki dari yang baik-baik dan Kami lebihkan mereka di atas banyak makhluk yang Kami ciptakan dengan kelebihan yang sempurna.”</i>
3.	28	QS. An-Nahl Ayat 91	<i>“Dan tepatilah janji dengan Allah apabila kamu berjanji dan janganlah kamu melanggar sumpah setelah diikrarkan, sedang kamu telah menjadikan Allah sebagai saksimu (terhadap sumpah itu). Sesungguhnya Allah mengetahui apa yang kamu perbuat.”</i>
4.	32	QS. An-Nahl Ayat 91	<i>“Barang siapa mengerjakan kebajikan, baik laki-laki maupun perempuan dalam keadaan beriman, maka pasti akan Kami berikan kepadanya kehidupan yang baik dan akan Kami beri balasan dengan pahala yang lebih baik dari apa yang telah mereka kerjakan.”</i>

5.	36	QS. Luqman Ayat 20	<i>“Tidaklah kamu memperhatikan Allah telah menundukkan apa yang ada di langit dan apa yang ada di bumi untuk (kepentingan)mu dan menyempurnakan nikmat-Nya untukmu lahir dan batin. Tetapi diantara manusia ada yang membantah tentang (keesaan) Allah tanpa ilmu atau petunjuk dan tanpa kitab yang memberi penerangan.”</i>
6.	41	QS. Al-Qashshas: 84	<i>“Barang siapa datang dengan (membawa) kebaikan, maka ia akan mendapat (pahala) daripada kebbaikannya itu; dan barang siapa datang dengan (membawa) kejahatan, maka orang-orang yang telah mengerjakan kejahatan itu, hanya diberi balasan (seimbang) dengan apa yang dahulu mereka kerjakan.”</i>



LAMPIRAN 2

KUESIONER PENELITIAN

Kepada Yth.

Nasabah Bank Mumalat Kantor Cabang Purwokerto

Assalamualaikum wr.wb

Yang mengajukan permohonan untuk pengisian kuesioner ini:

Nama : Putri Siti Kameliah

NIM : 15820166

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

Dengan Hormat,

Kuesioner ini diajukan untuk keperluan skripsi mengenai **“Pengaruh Kualitas Layanan, Nilai Nasabah dan Citra Perusahaan terhadap Loyalitas Nasabah dengan Menggunakan Kepuasan Nasabah sebagai Variabel Intervening Bank Muamalat Kantor Cabang Purwokerto”**. Sehubungan dengan hal tersebut, peneliti mengharapkan bantuan Saudara/I untuk mengisi kuesioner ini dengan penilaian secara objektif. Data yang anda isikan ini akan dijaga kerahasiannya dan hanya digunakan untuk kepentingan akademis penelitian semata. Atas bantuan dan partisipasinya diucapkan terimakasih.

Wassalamualaikum wr.wb

Peneliti,

Putri Siti Kameliah

LAMPIRAN KUESIONER

A. Petunjuk Pengisian Kuesioner

1. Mohon dibaca dan dicermati setiap pernyataan dan berilah tanda *checklist* (✓) pada kolom yang paling sesuai dengan jawaban Anda! Skala jawaban yang disediakan untuk menjawab pertanyaan adalah sebagai berikut:

Sangat Tidak Setuju (STS)

Tidak Setuju (TS)

Netral (N)

Setuju (S)

Sangat Setuju (SS)

2. Setiap pernyataan hanya membutuhkan satu jawaban saja.
3. Pernyataan Bapak/Ibu/Saudara/Saudari akan dijaga kerahasiaannya dalam penelitian ini.

B. Identitas Responden

1. Nama :
2. Jenis kelamin
 - a. Laki-laki
 - b. Perempuan
3. Usia anda saat ini
 - a. <20 tahun
 - b. 21-30 tahun
 - c. 31-40 tahun
 - d. 40-50 tahun
 - e. >50 tahun

4. Pendidikan terakhir saudara/i?

- a. SD
- b. SMP
- c. SMA
- d. D3
- e. S1/S2/S3

5. Pekerjaan saudara/i?

- a. PNS
- b. Pegawai Swasta
- c. Wiraswasta
- d. Pelajar/Mahasiswa
- e. Lain-lain

6. Pendapatan saudara/i setiap bulan (*rata-rata 3 bulan terakhir*)?

- a. <1.000.000
- b. 1.000.001-2.500.000
- c. 2.500.001-5.000.000
- d. 5.000.000-10.000.000
- e. >10.000.000

7. Sudah berapa lama anda menjadi nasabah tabungan Bank Muamalat
KC Purwokerto?

- a. <1 tahun
- b. 1-2 tahun
- c. 3-4 tahun
- d. 4-5 tahun
- e. >5 tahun

Kualitas Layanan

No	Pertanyaan	STS	TS	N	S	SS
1.	Bank Muamalat menyediakan ruangan yang rapi, bersih, dan fasilitas yang baik					
2.	Karyawan Bank Muamalat memberikan layanan yang cepat, akurat, dan memuaskan					
3.	Karyawan Bank Muamalat tanggap dalam memberikan pelayanan yang saya butuhkan					
4.	Bank Muamalat memberikan prosedur pelayanan yang jelas					
5.	Bank Muamalat memberikan jaminan pelayanan yang dapat dipercaya					
6.	Pada saat melayani, karyawan Bank Muamalat bersikap ramah dan berpakaian rapi.					

Nilai Nasabah

No	Pertanyaan	STS	TS	N	S	SS
1.	Produk Bank Muamalat memiliki fitur yang sesuai dengan kebutuhan saya					
2.	Kualitas layanan yang ada di Bank Muamalat sesuai dengan harapan saya					
3.	Kualitas produk dan kualitas layanan yang ada di Bank Muamalat sesuai dengan harapan saya					

4.	Saya mendapatkan kemudahan saat melakukan transaksi di Bank Muamalat					
5.	Saya rela mengeluarkan biaya untuk melakukan transaksi di Bank Muamalat					
6.	Saya rela meluangkan waktu untuk melakukan transaksi di Bank Muamalat					
7.	Saya rela mengantri untuk mendapatkan pelayanan di Bank Muamalat					
8.	Produk yang ditawarkan Bank Muamalat lebih murah daripada bank lain					

Citra Perusahaan

No	Pertanyaan	STS	TS	N	S	SS
1.	Bank Muamalat merupakan perusahaan yang telah dipercaya masyarakat sejak lama					
2.	Bank Muamalat merupakan perusahaan yang telah melakukan tanggung jawab sosial kepada masyarakat					
3.	Bank Muamalat termasuk dalam bank dengan reputasi baik					
4.	Bank Muamalat memberikan pelayanan dan inovasi dalam produk dan layanannya					
5.	Warna dan logo Bank Muamalat mudah diingat					

6.	Logo yang dimiliki Bank Muamalat lebih menumbuhkan keyakinan saya dalam melakukan transaksi di Bank Muamalat					
----	--	--	--	--	--	--

Kepuasan Nasabah

No	Pertanyaan	STS	TS	N	S	SS
1.	Saya merasa puas karena terdapat akses untuk menyampaikan kritik dan saran yang disediakan oleh Bank Muamalat					
2.	Saya merasa puas melakukan transaksi di Bank Muamalat					
3.	Saya merasa puas dengan produk yang ditawarkan oleh Bank Muamalat					
4.	Saya merasa puas dengan kemampuan karyawan bank dalam memberikan layanan kepada nasabah					
5.	Fasilitas transaksi yang disediakan Bank Muamalat telah memenuhi harapan saya					
6.	Produk yang ditawarkan Bank Muamalat sesuai dengan keinginan saya					
7.	Layanan yang diberikan Bank Muamalat sesuai dengan harapan saya					

Loyalitas Nasabah

No	Pertanyaan	STS	TS	N	S	SS
----	------------	-----	----	---	---	----

1.	Saya selalu menggunakan produk Bank Muamalat yang sama karena sesuai dengan kebutuhan					
2.	Saya menggunakan produk yang ditawarkan Bank Muamalat					
3.	Saya percaya akan layanan yang diberikan Bank Muamalat					
4.	Saya merekomendasikan Bank Muamalat sebagai tempat untuk melakukan transaksi keuangan kepada teman dan relasi saya					
5.	Saya menceritakan keunggulan Bank Muamalat kepada orang lain					
6.	Saya cenderung memilih Bank Muamalat ketika akan melakukan transaksi perbankan					



LAMPIRAN 3

DATA JAWABAN RESPONDEN

No	Kualitas Layanan						Jumlah
	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	
1	4	4	4	4	4	4	24
2	4	5	5	4	5	5	28
3	5	5	5	5	5	5	30
4	4	4	4	4	4	4	24
5	5	5	5	5	5	5	30
6	5	5	5	5	5	5	30
7	5	5	5	5	5	5	30
8	5	5	5	5	5	5	30
9	5	4	4	4	4	4	25
10	4	4	4	4	5	5	26
11	4	3	3	3	3	5	21
12	5	5	5	5	5	5	30
13	4	4	4	4	3	4	23
14	5	5	5	5	5	5	30
15	5	2	3	4	4	4	22
16	5	5	5	5	5	5	30
17	5	4	4	4	5	5	27
18	5	5	5	5	5	5	30
19	4	4	4	4	4	4	24
20	4	4	4	4	4	4	24
21	4	5	4	4	4	5	26
22	4	4	4	4	4	5	25
23	4	4	4	4	5	5	26
24	5	5	5	5	4	5	29
25	5	5	4	4	4	4	26
26	4	4	4	4	4	4	24
27	5	5	5	5	5	5	30

28	5	5	5	5	5	5	30
29	5	5	5	5	5	5	30
30	5	5	5	5	5	5	30
31	4	4	4	3	3	4	22
32	4	4	4	4	4	5	25
33	4	4	4	5	5	4	26
34	5	5	5	5	5	5	30
35	4	4	4	4	4	4	24
36	4	4	4	4	4	5	25
37	5	5	5	4	4	4	27
38	4	4	4	4	4	4	24
39	5	5	5	4	5	5	29
40	4	3	4	3	4	4	22
41	5	4	4	4	5	5	27
42	5	4	4	4	5	5	27
43	4	4	4	3	3	3	21
44	4	3	3	4	5	3	22
45	5	4	4	4	5	4	26
46	5	5	4	4	4	5	27
47	4	4	4	4	4	4	24
48	5	5	5	5	5	5	30
49	5	5	5	5	5	5	30
50	4	5	4	5	4	5	27
51	4	4	4	4	3	3	22
52	4	4	4	5	3	5	25
53	5	5	5	3	3	5	26
54	5	5	5	5	5	5	30
55	5	5	5	5	5	5	30
56	4	4	4	4	4	5	25
57	4	4	5	4	4	5	26
58	4	4	4	4	4	4	24
59	5	4	4	4	4	4	25
60	4	4	4	4	4	3	23
61	4	4	4	4	4	4	24
62	4	4	4	5	5	5	27
63	4	4	4	4	4	5	25
64	4	4	4	4	4	5	25
65	5	5	5	5	5	5	30
66	5	5	5	5	5	5	30
67	4	4	4	4	4	4	24
68	5	4	5	4	5	5	28

69	4	4	4	4	4	5	25
70	4	4	4	4	3	4	23
71	5	4	5	4	5	5	28
72	4	4	4	4	4	4	24
73	5	5	5	5	5	5	30
74	5	5	5	5	5	5	30
75	5	5	5	5	5	5	30
76	4	4	4	4	4	4	24
77	5	5	5	5	5	5	30
78	5	4	4	4	4	5	26
79	5	4	4	4	4	5	26
80	4	4	4	4	4	4	24
81	4	5	4	4	4	5	26
82	4	4	4	3	4	4	23
83	5	4	4	4	4	5	26
84	5	4	4	4	4	4	25
85	5	4	4	4	4	4	25
86	4	5	4	4	4	5	26
87	4	4	4	4	4	4	24
88	5	4	4	4	4	4	25
89	5	4	4	4	4	5	26
90	4	5	4	4	5	5	27
91	4	4	5	5	4	5	27
92	4	4	4	4	4	4	24
93	4	4	4	4	4	4	24
94	4	4	4	4	4	4	24
95	5	5	5	4	4	5	28
96	4	4	5	4	5	4	26
97	4	5	4	4	5	5	27
98	4	5	4	4	5	5	27
99	4	3	3	4	3	4	21
100	5	5	5	5	5	5	30

No	Nilai Nasabah								Jumlah
	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	X2.7	X2.8	
1	3	4	4	4	3	3	4	3	28
2	3	5	4	5	3	3	3	3	29
3	5	4	5	4	4	4	4	4	34
4	4	4	4	5	4	4	4	2	31
5	5	4	4	5	5	5	4	3	35
6	5	5	5	5	5	5	5	5	40

7	4	5	5	4	5	4	5	5	37
8	4	4	3	4	2	4	3	3	27
9	4	4	4	3	4	3	3	3	28
10	5	4	4	5	4	4	4	4	34
11	4	3	3	4	4	4	2	3	27
12	5	5	5	5	4	5	5	5	39
13	4	4	4	5	4	4	4	4	33
14	3	3	3	4	4	4	4	4	29
15	4	2	3	4	4	4	4	2	27
16	4	4	4	4	4	4	4	4	32
17	5	5	5	5	5	4	4	3	36
18	4	4	4	4	3	4	4	3	30
19	4	4	4	4	4	4	4	4	32
20	4	4	4	4	4	4	4	4	32
21	4	4	4	4	3	4	4	4	31
22	3	3	3	4	3	4	4	3	27
23	4	4	4	4	4	4	4	3	31
24	4	5	4	4	4	4	2	5	32
25	4	4	4	4	3	4	4	3	30
26	4	4	4	4	4	4	4	3	31
27	4	4	4	5	1	4	3	4	29
28	4	4	4	5	2	4	3	4	30
29	3	5	3	5	5	5	5	3	34
30	4	5	3	5	5	5	5	3	35
31	3	3	3	4	3	4	4	3	27
32	4	4	4	4	4	4	4	3	31
33	4	4	4	5	3	4	4	5	33
34	4	5	5	5	4	5	5	3	36
35	4	4	4	4	4	4	4	4	32
36	4	4	4	4	3	4	4	3	30
37	4	4	4	4	4	4	3	4	31
38	4	4	4	4	3	3	3	3	28
39	4	5	5	5	4	5	5	4	37
40	4	4	4	4	4	3	3	3	29
41	4	4	4	4	4	4	4	3	31
42	5	5	5	4	4	4	4	3	34
43	3	3	3	3	4	3	3	3	25
44	5	3	5	5	5	3	3	3	32
45	4	4	4	4	1	4	4	2	27
46	4	4	4	4	2	4	4	4	30
47	3	4	4	4	4	4	4	3	30

48	4	4	5	5	4	4	4	4	34
49	4	4	4	4	4	4	4	3	31
50	4	5	4	3	3	3	4	5	31
51	3	3	3	3	3	4	4	3	26
52	4	4	3	5	2	3	4	3	28
53	3	3	5	5	3	4	4	3	30
54	4	4	5	5	5	4	4	4	35
55	4	4	4	4	4	4	4	4	32
56	4	4	4	4	4	4	4	3	31
57	4	4	4	4	3	3	4	4	30
58	3	4	4	4	3	3	3	3	27
59	3	4	4	4	3	3	3	3	27
60	3	4	3	4	3	3	3	4	27
61	4	4	4	4	3	3	4	3	29
62	4	4	4	4	3	3	4	3	29
63	4	4	3	4	4	4	4	3	30
64	4	4	4	4	3	3	3	3	28
65	5	5	4	4	4	4	4	4	34
66	4	4	4	5	4	4	2	4	31
67	4	4	4	4	3	3	3	3	28
68	5	5	4	5	3	4	4	3	33
69	4	4	4	4	3	3	3	3	28
70	4	4	4	4	3	4	4	3	30
71	5	5	4	5	3	4	4	3	33
72	4	4	4	4	3	3	3	3	28
73	4	4	4	5	4	4	2	4	31
74	5	5	4	4	4	4	4	4	34
75	5	5	5	5	4	5	5	4	38
76	3	3	4	4	3	3	3	3	26
77	5	5	5	5	5	5	5	5	40
78	4	4	4	5	3	3	3	4	30
79	4	4	4	5	3	3	3	4	30
80	4	4	4	5	4	3	3	3	30
81	4	4	4	4	4	4	4	4	32
82	4	4	3	4	3	4	4	3	29
83	5	4	4	4	5	4	4	4	34
84	3	4	3	3	3	3	3	3	25
85	4	4	4	4	3	3	3	3	28
86	4	4	4	4	4	4	4	4	32
87	4	4	4	5	4	3	3	3	30
88	3	4	3	3	3	3	3	3	25

89	5	4	4	4	5	4	4	4	34
90	4	4	5	5	3	3	3	4	31
91	4	4	4	4	3	3	3	3	28
92	4	4	4	4	3	3	3	3	28
93	3	3	4	4	3	4	4	3	28
94	4	4	4	4	3	3	3	3	28
95	4	5	5	5	4	4	4	4	35
96	5	4	5	5	3	3	3	4	32
97	4	4	5	4	4	4	4	4	33
98	3	4	4	5	4	4	3	4	31
99	4	4	3	4	2	3	3	3	26
100	5	5	5	5	5	5	5	4	39

No	Citra Perusahaan						Jumlah
	X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3.5	X3.6	
1	3	4	4	4	3	3	21
2	4	4	4	4	3	3	22
3	4	4	4	4	4	4	24
4	4	4	4	4	4	4	24
5	4	5	5	3	4	4	25
6	5	5	5	5	5	5	30
7	4	4	5	4	5	4	26
8	3	3	4	3	4	3	20
9	4	4	4	4	4	4	24
10	4	3	4	4	4	3	22
11	4	4	5	3	5	5	26
12	5	5	5	5	5	5	30
13	5	4	4	4	4	3	24
14	5	5	5	5	5	5	30
15	4	4	4	4	4	2	22
16	5	5	5	5	5	5	30
17	4	4	4	4	5	3	24
18	4	4	4	4	5	3	24
19	4	4	4	4	4	4	24
20	4	4	4	4	4	4	24
21	4	4	4	4	5	4	25
22	4	4	3	3	4	4	22
23	4	4	4	4	4	3	23
24	4	5	4	5	4	4	26
25	3	4	4	4	4	4	23
26	3	4	4	4	3	3	21

27	5	4	5	5	5	5	29
28	5	4	5	5	5	5	29
29	5	5	5	5	5	3	28
30	5	5	5	5	5	3	28
31	3	3	4	4	4	4	22
32	4	4	4	4	4	4	24
33	4	5	4	4	4	3	24
34	5	5	5	5	5	4	29
35	3	4	4	4	4	4	23
36	4	4	4	4	5	4	25
37	4	3	4	3	4	4	22
38	4	3	3	4	4	3	21
39	4	5	4	4	4	4	25
40	4	4	4	4	4	3	23
41	5	5	4	4	4	3	25
42	4	4	4	4	5	4	25
43	4	3	3	3	3	3	19
44	5	5	5	5	5	5	30
45	4	4	4	4	4	4	24
46	4	3	3	4	4	4	22
47	3	3	3	3	4	3	19
48	5	5	5	4	5	4	28
49	4	4	4	4	4	3	23
50	3	5	4	5	4	5	26
51	3	4	4	4	4	4	23
52	3	3	3	3	4	3	19
53	5	3	5	3	5	3	24
54	4	4	4	4	4	4	24
55	4	4	4	4	4	4	24
56	4	4	5	4	4	4	25
57	4	4	4	4	4	3	23
58	4	4	4	4	4	4	24
59	4	3	4	4	4	4	23
60	3	4	4	4	4	4	23
61	4	4	5	4	4	4	25
62	3	4	4	4	4	4	23
63	4	4	5	5	3	4	25
64	3	4	4	4	4	4	23
65	4	4	5	5	5	4	27
66	4	4	4	4	5	5	26
67	3	4	3	3	3	3	19

68	5	5	5	5	5	5	30
69	3	4	4	4	4	4	23
70	4	4	4	4	4	4	24
71	5	5	5	5	5	5	30
72	3	4	3	3	3	3	19
73	4	4	4	4	5	5	26
74	4	4	5	5	5	4	27
75	4	5	5	5	5	5	29
76	4	4	4	4	4	4	24
77	5	5	5	5	5	5	30
78	4	4	4	4	4	4	24
79	5	5	5	5	5	5	30
80	3	4	4	4	4	3	22
81	4	4	4	4	4	4	24
82	5	4	4	4	4	4	25
83	5	4	5	4	4	5	27
84	4	4	4	3	4	3	22
85	4	4	4	3	4	3	22
86	4	4	4	4	4	4	24
87	3	4	4	4	4	3	22
88	4	4	4	3	4	3	22
89	5	4	5	4	4	5	27
90	4	4	4	4	4	4	24
91	4	4	5	5	4	4	26
92	4	4	4	4	4	4	24
93	4	4	4	4	4	4	24
94	4	4	4	4	4	3	23
95	5	5	5	3	4	3	25
96	5	4	4	3	5	5	26
97	4	4	5	5	4	4	26
98	5	5	5	4	5	4	28
99	4	3	4	3	4	4	22
100	5	5	5	5	5	5	30

No	Kepuasan Nasabah							Jumlah
	M.1	M.2	M.3	M.4	M.5	M.6	M.7	
1	4	4	5	5	4	4	4	30
2	4	5	4	4	5	4	4	30
3	4	4	4	4	4	4	4	28
4	4	4	4	4	4	4	4	28
5	5	5	4	5	5	5	5	34

6	5	5	5	5	5	5	5	35
7	5	5	4	5	4	5	5	33
8	3	4	3	4	4	3	4	25
9	3	4	4	4	4	3	4	26
10	4	4	4	4	4	4	4	28
11	4	4	3	3	3	3	4	24
12	5	5	5	5	5	5	5	35
13	4	4	4	4	5	4	4	29
14	4	5	5	5	5	5	5	34
15	4	2	4	2	4	4	2	22
16	4	4	4	4	4	4	4	28
17	4	4	5	4	4	4	4	29
18	4	4	5	4	4	4	4	29
19	3	4	4	4	4	4	4	27
20	3	4	4	4	4	4	4	27
21	4	4	4	4	4	4	4	28
22	4	4	4	4	4	3	4	27
23	4	4	4	4	4	4	4	28
24	4	4	4	5	4	5	5	31
25	3	4	4	4	4	4	4	27
26	4	4	4	4	4	4	4	28
27	4	4	4	4	4	4	4	28
28	4	4	4	4	4	4	4	28
29	3	5	3	5	5	3	5	29
30	3	5	3	5	5	3	5	29
31	2	3	3	4	3	3	3	21
32	4	4	4	4	4	4	4	28
33	4	5	5	4	4	3	4	29
34	4	5	5	5	5	5	5	34
35	4	4	4	3	4	4	4	27
36	3	4	4	4	4	4	4	27
37	4	4	4	4	4	3	4	27
38	5	3	4	4	4	3	3	26
39	3	5	5	4	4	4	4	29
40	4	4	4	4	4	4	3	27
41	4	4	4	4	4	4	4	28
42	5	5	4	4	4	4	4	30
43	3	3	3	3	3	3	3	21
44	3	3	5	2	2	5	2	22
45	2	4	4	4	4	4	4	26
46	4	4	4	4	4	4	4	28

47	4	4	3	4	4	3	4	26
48	4	5	4	4	4	4	5	30
49	3	4	4	4	4	4	4	27
50	5	3	5	4	3	5	3	28
51	4	4	3	3	4	3	3	24
52	4	3	3	4	4	4	4	26
53	4	5	3	5	3	3	3	26
54	4	4	4	4	4	4	4	28
55	4	4	4	4	4	4	4	28
56	4	4	4	4	4	4	4	28
57	4	4	4	4	4	4	4	28
58	4	4	4	4	4	4	4	28
59	4	4	4	4	4	4	4	28
60	3	4	4	4	4	4	4	27
61	4	4	4	4	4	4	4	28
62	4	4	4	4	4	4	4	28
63	4	4	4	4	4	4	4	28
64	4	4	4	3	3	4	3	25
65	3	5	4	4	4	5	5	30
66	5	5	4	4	4	4	5	31
67	3	4	3	4	3	3	4	24
68	4	4	5	4	4	4	4	29
69	4	4	4	3	3	4	3	25
70	3	4	4	4	4	4	4	27
71	4	4	5	4	4	4	4	29
72	3	4	3	4	3	3	4	24
73	5	5	4	4	4	4	5	31
74	3	5	4	4	4	5	5	30
75	5	5	5	5	5	5	5	35
76	4	4	4	4	4	4	4	28
77	5	5	5	5	5	5	5	35
78	4	5	4	4	4	4	4	29
79	4	5	4	4	4	4	4	29
80	3	4	4	4	4	4	4	27
81	4	4	4	4	4	4	4	28
82	4	4	4	3	4	4	4	27
83	4	5	4	4	4	4	4	29
84	2	3	3	3	3	3	3	20
85	3	3	3	3	3	3	3	21
86	4	4	4	4	4	4	4	28
87	3	4	4	4	4	4	4	27

88	2	3	3	3	3	3	3	20
89	4	5	4	4	4	4	4	29
90	4	4	4	5	5	5	4	31
91	4	5	5	4	4	4	4	30
92	4	4	4	4	4	4	4	28
93	4	4	4	4	4	3	4	27
94	4	4	4	4	4	4	4	28
95	4	5	5	5	5	5	4	33
96	4	4	4	5	5	5	5	32
97	5	5	4	5	4	4	4	31
98	3	4	4	5	5	4	5	30
99	3	3	3	4	3	3	3	22
100	5	5	5	5	5	5	5	35

No	Loyalitas Nasabah						Jumlah
	Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y.5	Y.6	
1	3	3	4	3	3	3	19
2	3	3	3	4	3	3	19
3	3	3	5	4	4	4	23
4	5	5	4	4	4	4	26
5	4	4	5	5	4	5	27
6	5	5	5	5	5	5	30
7	4	4	5	5	4	5	27
8	3	4	4	3	3	3	20
9	4	4	4	4	4	4	24
10	3	3	4	3	3	3	19
11	3	4	4	4	4	2	21
12	3	3	3	3	3	3	18
13	4	3	4	3	4	4	22
14	3	3	5	3	3	3	20
15	4	4	2	4	3	3	20
16	4	4	4	4	4	4	24
17	4	4	4	4	3	4	23
18	4	4	4	4	3	4	23
19	3	4	4	4	4	4	23
20	4	4	4	4	4	4	24
21	4	4	4	4	4	4	24
22	4	3	4	3	3	3	20
23	3	4	4	3	3	3	20
24	4	4	5	4	4	5	26
25	4	4	4	4	4	4	24

26	3	4	4	3	3	3	20
27	4	4	4	3	3	4	22
28	4	4	4	3	3	4	22
29	3	3	5	5	5	5	26
30	3	3	5	5	5	5	26
31	3	3	3	3	3	3	18
32	4	3	4	4	4	4	23
33	3	3	3	4	3	3	19
34	5	5	5	5	5	5	30
35	3	4	4	4	4	3	22
36	4	4	4	4	3	4	23
37	4	4	4	4	4	4	24
38	4	3	4	3	3	3	20
39	4	4	4	4	4	4	24
40	4	4	4	3	3	4	22
41	3	4	4	4	4	3	22
42	4	4	4	4	4	4	24
43	2	3	3	3	3	2	16
44	5	5	5	5	5	5	30
45	2	2	4	4	4	4	20
46	4	4	4	4	3	3	22
47	3	3	4	3	3	3	19
48	5	4	5	5	4	5	28
49	4	3	4	4	4	4	23
50	4	3	5	5	3	5	25
51	3	3	3	3	4	4	20
52	3	3	3	3	3	3	18
53	3	3	3	4	4	3	20
54	3	4	4	4	3	3	21
55	4	4	4	4	4	4	24
56	4	4	4	4	4	4	24
57	3	4	4	4	4	4	23
58	3	4	4	3	3	3	20
59	3	3	4	4	4	3	21
60	3	4	4	4	4	3	22
61	3	4	4	4	4	3	22
62	3	4	4	4	4	3	22
63	3	4	4	4	4	4	23
64	4	4	4	4	3	4	23
65	4	4	5	5	4	4	26
66	4	5	5	4	4	4	26

67	4	4	4	3	3	4	22
68	4	4	4	4	4	5	25
69	4	4	4	4	3	4	23
70	3	3	4	4	3	4	21
71	4	4	4	4	4	5	25
72	4	4	4	3	3	4	22
73	4	5	5	4	4	4	26
74	4	4	5	5	4	4	26
75	5	3	5	5	5	3	26
76	3	4	4	3	3	3	20
77	5	5	5	5	5	5	30
78	3	4	4	3	4	3	21
79	3	4	4	3	4	3	21
80	3	4	4	4	3	3	21
81	4	4	4	4	4	4	24
82	4	4	4	4	3	4	23
83	4	4	5	5	4	5	27
84	3	4	4	4	4	4	23
85	3	4	4	4	4	4	23
86	4	4	4	4	4	4	24
87	3	4	4	4	3	3	21
88	3	4	4	4	4	4	23
89	4	4	5	5	4	5	27
90	4	3	4	4	5	4	24
91	3	4	4	4	4	4	23
92	3	3	4	3	3	3	19
93	3	4	4	3	3	3	20
94	4	4	4	3	3	4	22
95	3	4	5	4	4	3	23
96	4	4	5	5	5	4	27
97	4	4	5	4	4	4	25
98	4	5	5	4	5	4	27
99	3	3	3	2	2	3	16
100	4	4	4	4	4	4	24

LAMPIRAN 4

Output Hasil SPSS. 20

1. Karakteristik Responden

Jenis Kelamin

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
laki-laki	58	58,0	58,0	58,0
Valid Perempuan	42	42,0	42,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

Usia

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
21-30 tahun	24	24,0	24,0	24,0
31-40 tahun	39	39,0	39,0	63,0
Valid 41-50 tahun	27	27,0	27,0	90,0
>50 tahun	10	10,0	10,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

Pendidikan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
SD	2	2,0	2,0	2,0
SMP	1	1,0	1,0	3,0
SMA	24	24,0	24,0	27,0
D3	16	16,0	16,0	43,0
S1/S2/S3	57	57,0	57,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

Pekerjaan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
PNS	6	6,0	6,0	6,0
Pegawai swasta	48	48,0	48,0	54,0
Wiraswasta	22	22,0	22,0	76,0
Valid Pelajar/Mahasiswa	1	1,0	1,0	77,0
Lain-lain	23	23,0	23,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

Pendapatan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
<1.000.000	11	11,0	11,0	11,0
1.000.001-2.500.000	46	46,0	46,0	57,0
2.500.001-5.000.000	30	30,0	30,0	87,0
Valid 5.000.001-10.000.000	9	9,0	9,0	96,0
>10.000.000	4	4,0	4,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

Pendapatan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
<1.000.000	11	11,0	11,0	11,0
1.000.001-2.500.000	46	46,0	46,0	57,0
2.500.001-5.000.000	30	30,0	30,0	87,0
Valid 5.000.001-10.000.000	9	9,0	9,0	96,0
>10.000.000	4	4,0	4,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

2. Deskripsi Responden

Descriptive Statistics

	N	Range	Minimum	Maximum	Sum	Mean	Std. Deviation	Variance
Jenis Kelamin	100	1	1	2	142	1,42	,496	,246
Usia	100	3	2	5	323	3,23	,930	,866
Pendidikan	100	4	1	5	425	4,25	,989	,977
Pekerjaan	100	4	1	5	287	2,87	1,284	1,650
Pendapatan	100	4	1	5	249	2,49	,948	,899
Lama menjadi nasabah	100	4	1	5	280	2,80	1,550	2,404
Valid N (listwise)	100							

3. Uji Validitas

a. Kualitas layanan

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Kualitas Layanan	21,81	5,549	,590	,864
Kualitas Layanan	21,95	4,896	,720	,842
Kualitas Layanan	21,97	4,979	,784	,832
Kualitas Layanan	22,04	5,109	,706	,845
Kualitas Layanan	21,96	4,928	,660	,854
Kualitas Layanan	21,72	5,295	,597	,864

b. Nilai Nasabah

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Nilai Nasabah	26,90	8,980	,548	,768
Nilai Nasabah	26,82	9,078	,545	,769
Nilai Nasabah	26,88	8,935	,562	,766
Nilai Nasabah	26,61	9,473	,431	,784
Nilai Nasabah	27,33	8,304	,474	,784
Nilai Nasabah	27,13	8,720	,610	,758
Nilai Nasabah	27,20	8,768	,495	,775
Nilai Nasabah	27,43	9,116	,431	,785

c. Citra Perusahaan

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
Citra Perusahaan	4,07	,655	100
Citra Perusahaan	4,11	,584	100
Citra Perusahaan	4,24	,588	100
Citra Perusahaan	4,06	,633	100

Citra Perusahaan	4,24	,571	100
Citra Perusahaan	3,88	,729	100

d. Kepuasan Nasabah

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Kepuasan Nasabah	24,22	7,891	,492	,861
Kepuasan Nasabah	23,88	7,602	,667	,833
Kepuasan Nasabah	24,02	8,202	,530	,852
Kepuasan Nasabah	23,99	7,667	,677	,832
Kepuasan Nasabah	24,03	7,686	,719	,827
Kepuasan Nasabah	24,08	7,852	,602	,842
Kepuasan Nasabah	24,02	7,434	,717	,825

e. Loyalitas nasabah

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
Loyalitas Nasabah	3,60	,651	100
Loyalitas Nasabah	3,79	,591	100
Loyalitas Nasabah	4,13	,597	100
Loyalitas Nasabah	3,87	,677	100
Loyalitas Nasabah	3,70	,659	100
Loyalitas Nasabah	3,76	,726	100

4. Uji Reabilitas

a. Kualitas Layanan

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,872	6

b. Nilai Nasabah

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,796	8

c. Citra Perusahaan

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,849	6

d. Kepuasan Nasabah

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,859	7

e. Loyalitas Nasabah

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,846	6

5. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	0E-7
	Std. Deviation	,27640629
	Absolute	,063
Most Extreme Differences	Positive	,048
	Negative	-,063
Kolmogorov-Smirnov Z		,632
Asymp. Sig. (2-tailed)		,819

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	0E-7
	Std. Deviation	,36268638
	Absolute	,066
Most Extreme Differences	Positive	,051
	Negative	-,066
Kolmogorov-Smirnov Z		,657
Asymp. Sig. (2-tailed)		,781

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

b. Uji Multikolinearitas

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
(Constant)	,117	,307		,381	,704		
1 RATA_X1	,280	,085	,273	3,287	,001	,548	1,826
RATA_X2	,515	,095	,472	5,432	,000	,501	1,998
RATA_X3	,163	,078	,169	2,101	,038	,584	1,711

a. Dependent Variable: RATA_Z

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
(Constant)	,430	,402		1,068	,288		
1 RATA_X1	,082	,112	,074	,729	,468	,548	1,826
RATA_X2	,385	,124	,330	3,095	,003	,501	1,998
RATA_X3	,374	,102	,362	3,662	,000	,584	1,711

a. Dependent Variable: RATA_Y

c. Uji Heteroskedastisitas

Correlations			RATA_X1	RATA_X2	RATA_X3	ABS_RES_1
Spearman's rho	RATA_X1	Correlation Coefficient	1,000	,622**	,561**	,118
		Sig. (2-tailed)	.	,000	,000	,242
		N	100	100	100	100
	RATA_X2	Correlation Coefficient	,622**	1,000	,609**	-,104
		Sig. (2-tailed)	,000	.	,000	,302
		N	100	100	100	100
	RATA_X3	Correlation Coefficient	,561**	,609**	1,000	,036
		Sig. (2-tailed)	,000	,000	.	,725
		N	100	100	100	100
	ABS_RES_1	Correlation Coefficient	,118	-,104	,036	1,000
		Sig. (2-tailed)	,242	,302	,725	.
		N	100	100	100	100

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

Correlations			RATA_X1	RATA_X2	RATA_X3	ABS_RES_2
Spearman's rho	RATA_X1	Correlation Coefficient	1,000	,622**	,561**	,094
		Sig. (2-tailed)	.	,000	,000	,351
		N	100	100	100	100
	RATA_X2	Correlation Coefficient	,622**	1,000	,609**	,086
		Sig. (2-tailed)	,000	.	,000	,395
		N	100	100	100	100
	RATA_X3	Correlation Coefficient	,561**	,609**	1,000	,145
		Sig. (2-tailed)	,000	,000	.	,150
		N	100	100	100	100
	ABS_RES_2	Correlation Coefficient	,094	,086	,145	1,000
		Sig. (2-tailed)	,351	,395	,150	.
		N	100	100	100	100

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

6. Uji Hipotesis

a. Koefisien Determinasi

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,799 ^a	,638	,626	,28069

a. Predictors: (Constant), RATA_X3, RATA_X1, RATA_X2

b. Dependent Variable: RATA_Z

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,672 ^a	,452	,435	,36831

a. Predictors: (Constant), RATA_X3, RATA_X1, RATA_X2

b. Dependent Variable: RATA_Y

b. UJI F

ANOVA^a

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	13,308	3	4,436	56,302	,000 ^b
Residual	7,564	96	,079		
Total	20,871	99			

a. Dependent Variable: RATA_Z

b. Predictors: (Constant), RATA_X3, RATA_X1, RATA_X2

ANOVA^a

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	10,746	3	3,582	26,405	,000 ^b
Residual	13,023	96	,136		
Total	23,768	99			

- a. Dependent Variable: RATA_Y
- b. Predictors: (Constant), RATA_X3, RATA_X1, RATA_X2

c. Uji Analisis Jalur

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	,117	,307		,381	,704
1 RATA_X1	,280	,085	,273	3,287	,001
RATA_X2	,515	,095	,472	5,432	,000
RATA_X3	,163	,078	,169	2,101	,038

- a. Dependent Variable: RATA_Z

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	,452	,401		1,127	,262
1 RATA_X1	,135	,117	,123	1,145	,255
RATA_X2	,482	,142	,414	3,408	,001
RATA_X3	,405	,104	,392	3,897	,000
RATA_Z	-,189	,133	-,177	-1,417	,160

- a. Dependent Variable: RATA_Y

LAMPIRAN 5

Dokumentasi





LAMPIRAN 6

CURRICULUM VITAE

A. Biodata Umum

Nama : Putri Siti Kameliah

Tempat, tanggal lahir : Banyumas, 08 April 1996

Golongan Darah : A

Jenis Kelamin : Perempuan

Alamat : Dusun Gramang Rt.03 Rw.02, Desa
Karang Petir, Kec. Tambak, Kab. Banyumas

Nomor Hp : 085877747434

e-mail : putrikameliah85@gmail.com

Jurusan : Perbankan Syariah

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Universitas : Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga
Yogyakarta



B. Riwayat Pendidikan

1. 2002 – 2004 (TK Aisiyah)
2. 2004 – 2009 (SD Negeri 2 Kuningan)
3. 2009 – 2012 (SMP Negeri 2 Kuningan)
4. 2012 – 2015 (SMA Negeri Sumpiuh)
5. 2015 – 2019 (S1 Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta)

C. Riwayat Organisasi

1. 2015 (Anggota Ikatan Mahasiswa Banyumas)
2. 2015-2018 (Pengurus HMI Komisariat FEBI)

