

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS
DENGAN KEPUASAN NASABAH SEBAGAI VARIABEL MODERATING
(Studi pada BRI Syariah Kantor Cabang Pembantu Bantul Sudirman)**



SKIRPSI

**DISUSUN DAN DIAJUKAN KEPADA FAKULTAS SYARI'AH DAN HUKUM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA
UNTUK MEMENUHI SEBAGIAN SYARAT-SYARAT
MEMPEROLEH GELAR SARJANA STRATA SATU
DALAM ILMU EKONOMI ISLAM**

**OLEH :
DEA RESTU AGUSTINA
10390023**

PEMBIMBING :

- 1. JOKO SETYONO, SE, M.Si**
- 2. H. M. YAZID AFFANDI., M.Ag**

**PROGRAM STUDI KEUANGAN ISLAM
FAKULTAS SYARI'AH DAN HUKUM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA**

2015

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan pengaruh kualitas pelayanan (bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati) terhadap loyalitas dengan kepuasan nasabah sebagai variabel moderating (studi pada BRI Syariah Kantor Cabang Pembantu Bantul Sudirman). Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer melalui kuesioner. Penelitian dilakukan terhadap 100 responden dengan pengambilan sampel menggunakan metode *Non-probability sampling*. Sampel yang diambil adalah nasabah penabung BRI Syariah Kantor Cabang Pembantu Bantul Sudirman. Pengujian instrumen dilakukan dengan uji validitas, reliabilitas, dan asumsi klasik. Selanjutnya analisis data dilakukan dengan uji analisis regresi berganda moderating yang terdiri dari uji F, koefisien determinasi (R^2) dan uji t.

Hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa melalui uji t (parsial) variabel bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas, dengan masing-masing memiliki koefisien regresi sebesar; bukti fisik 3,882 dengan signifikansi 0,000, kehandalan memiliki koefisien regresi sebesar 2,411 dengan signifikansi 0,018, daya tanggap 4,531 dengan signifikansi 0,000, jaminan 3,056 dengan signifikansi 0,003 dan empati 3,769 dengan signifikansi 0,000. Hasil dari variabel moderasi (kepuasan) dalam hubungan antara variabel kualitas pelayanan (bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati) dengan loyalitas, bahwa daya tanggap dan empati yang sudah dimoderasi berpengaruh positif dan signifikan, dengan masing-masing memiliki koefisien regresi sebesar; daya tanggap moderasi kepuasan 2,387 dengan signifikansi 0,245 dan empati moderasi kepuasan memiliki koefisien regresi sebesar 2,198 dengan signifikansi 0,031. Sedangkan untuk variabel bukti fisik, kehandalan dan jaminan dimoderasi kepuasan tidak berpengaruh terhadap loyalitas, dengan koefisien regresi sebesar; bukti fisik moderasi kepuasan 0,024 dengan signifikansi 0,981, kehandalan moderasi kepuasan -3,222 dengan signifikansi 0,002 dan jaminan moderasi kepuasan 1,553 dengan signifikansi 0,031.

Kata kunci: bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati, kepuasan dan loyalitas



SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI

Hal : Skripsi
Saudari Dea Restu Agustina
Lamp :-

Kepada
Yth. Bapak Dekan Fakultas Syari'ah dan Hukum
UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta
Di Yogyakarta.

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

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

Nama : Dea Restu Agustina
NIM : 10390023
Judul Skripsi : **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS DENGAN KEPUASAN NASABAH SEBAGAI VARIABEL MODERATING (Studi pada BRI Syariah Kantor Cabang Pembantu Bantul Sudirman)**

Sudah dapat diajukan kepada Fakultas Syari'ah dan Hukum Program Studi Keuangan Islam UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana dalam Ilmu Ekonomi Islam.

Dengan ini kami mengharapkan agar skripsi saudara tersebut di atas dapat segera dimunaqosahkan. Untuk itu kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Yogyakarta, 29 Robiul Awal 1436 H

20 Januari 2015 M

Pembimbing I

Joko Setyono., SE. M.Si.

NIP. 19730702 2002 12 1 003



SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI

Hal : Skripsi
Saudari Dea Restu Agustina
Lamp : -

Kepada
Yth. Dekan Fakultas Syari'ah dan Hukum
UIN Sunan Kalijaga
Di Yogyakarta

Assalamualaikum Wr. Wb.

Setelah membaca, meneliti dan mengoreksi serta menyarankan perbaikan seperlunya, maka kami berpendapat bahwa skripsi Saudari:

Nama : Dea Restu Agustina

NIM : 10390023

Judul : **Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Moderating (Studi pada BRI Syariah Kantor Cabang Pembantu Bantul Sudirman)**

Sudah dapat diajukan kembali kepada Fakultas Syari'ah dan Hukum Jurusan/Program Studi Keuangan Islam Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana strata satu dalam Program Studi Keuangan Islam.


Dengan ini kami mengharapkan agar skripsi saudara tersebut dapat segera dimunaqasyahkan. Untuk itu kami ucapkan terima kasih.

Wassalamualaikum Wr. Wb.

Yogyakarta, 21 Robiul Awal 1436 H

12 Januari 2015 M

Pembimbing II


H.M Yazid Alfandi., M.Ag
NIP. 19720913 200312 1 001

SURAT PERNYATAAN

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Yang bertandatangan di bawah ini, saya:

Nama : Dea Restu Agustina
NIM : 10390023
Fakultas-Prodi : Syariah dan Hukum – Keuangan Islam

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Moderating (Studi Pada BRI Syariah Kantor Cabang Pembantu Bantul Sudirman)”** 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 footnote 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, dan digunakan sebagaimana perlunya.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Yogyakarta, 16 Januari 2015

Penyusun



Dea Restu Agustina
NIM. 10390023



PENGESAHAN TUGAS AKHIR
Nomor : UIN.02/K.KUI-SKR/PP.00.9/198/2015

Tugas akhir dengan judul : **PENGARUH KUALITAAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS DENGAN KEPUASAN NASABAH SEBAGAI VARIABEL MODERATING (STUDI PADA BRI SYARIAH KANTOR CABANG PEMBANTU BANTUL SUDIRMAN)**

yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : Dea Restu Agustina
NIM : 10390023
Telah diujikan pada : Rabu, 28 Januari 2015
Nilai Ujian Tugas Akhir : A/B

dan dinyatakan telah diterima oleh Fakultas Syari'ah dan Hukum UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

TIM UJIAN TUGAS AKHIR

Ketua Sidang

Joko Setyono., S.E., M.Si.
19730702 2002 12 1 003

Penguji I

Sunarsih, S.E., M.Si
19740911 199903 2 001

Penguji II

Dian Nuriyah Solissa, S.H., M.Si
19840216 200912 2 004

Yogyakarta, 28 Januari 2015
UIN Sunan Kalijaga
Fakultas Syari'ah dan Hukum



Prof. Noorhaidi, MA., M.Phil., Ph.D
NIP. 19711207 199503 1 002

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	Keterangan
ا	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Ba'	b	be
ت	Ta'	t	te
ث	sa'		es (dengan titik di atas)
ج	Jim	j	je
ح	ha'		ha (dengan titik di bawah)
خ	Kha'	kh	ka dan ha
د	Dal	d	de
ذ	zal		zet (dengan titik di atas)
ر	Ra'	r	er
ز	Zai	z	zet
س	Sin	s	es

س	Syin	sy	es dan ye
ذ	sad		es (dengan titik di bawah)
ر	dad		de (dengan titik di bawah)
ط	ta'		te (dengan titik di bawah)
ظ	za'		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	w
ه	ha'	h	ha
ء	hamzah	,	apostrof
ي	ya	Y	Ye

B. Konsonan Rangkap karena *Syaddah* Ditulis Rangkap

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

C. *Ta' marbutah*

Semua *ta' marbutah* ditulis dengan *h*, baik berada pada akhir 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>
كرامة الأولياء	ditulis	<i>karamah al-auliya'</i>

D. *Vokal Pendek dan Penerapannya*

-----َ-----	Fathah	ditulis	A
-----ِ-----	Kasrah	ditulis	i
-----ُ-----	Dammah	ditulis	u

فَعَلَ	Fathah	ditulis	<i>fa'ala</i>
ذُكِرَ	Kasrah	ditulis	<i>zukira</i>
يَذْهَبُ	Dammah	ditulis	<i>yazhabu</i>

E. Vokal Panjang

1. fathah + alif	ditulis	A
جاهلية	ditulis	<i>jahiliyyah</i>
2. fathah + ya' mati	ditulis	a
تَنَسَى	ditulis	<i>tansa</i>
3. Kasrah + ya' mati	ditulis	i
كريم	ditulis	<i>karim</i>
4. Dammah + wawu mati	ditulis	u
فروض	ditulis	<i>furud</i>

F. Vokal Rangkap

1. fathah + ya' mati	ditulis	Ai
بينكم	ditulis	<i>bainakum</i>
2. fathah + wawu mati	ditulis	au
قول	ditulis	<i>qaul</i>

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

أنتم	Ditulis	<i>a'antum</i>
عدت	ditulis	<i>u'iddat</i>
لئن شكرتم	ditulis	<i>la'in syakartum</i>

H. Kata Sandang Alif + Lam

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

القرآن	ditulis	<i>al-Qur'an</i>
القياس	ditulis	<i>al-Qiyas</i>

2. Bila diikuti huruf *Syamsiyyah* 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

Ditulis menurut penulisannya

ذوى الفروض	ditulis	<i>zawi al-furud</i>
أهل السنّة	ditulis	<i>ahl as-sunnah</i>

HALAMAN MOTTO

"Ilmu adalah buruan dan tulisan adalah pengikat, maka ikatlah ilmumu dengan tulisan"

*Berjalan Sampai Batas
Bekerja Sampai Tuntas
Mencari Sampai Dapat*

HALAMAN PERSEMBAHAN

Skripsi Ini Saya Persembahkan Untuk:

Ibunda Wiratmi tercinta. Wanita yang memiliki kesabaran hati tiada tara. Dari lisannya selalu teruntai doa-doa dan nasihat untuk saya.

Ayahanda Jajang Sumarna tercinta. Lelaki yang kuat namun berhati lembut yang mengajarkan saya tentang arti kehidupan, yang menguatkan setiap langkah saya dalam menggapai cita-cita.

Adiku Lutfi Chaidir tercinta. Seorang anak yang dengan kepolosannya mampu memberikan semangat untuk menyelesaikan skripsi ini.

*Keluarga Besar Mahasiswa Keuangan Islam
Ank. 2010 UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta
Beserta Almamater
UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta*

KATA PENGANTAR

Segala puja dan puji syukur penulis panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa karena dengan rahmat, hidayah serta inayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir skripsi ini. Sholawat dan salam selalu penulis haturkan kepada Nabi agung Muhammad SAW, yang telah membimbing kita dari jalan kebodohan menuju jalan pencerahan berfikir dan memberi inspirasi kepada penulis untuk tetap selalu semangat dalam belajar dan berkarya.

Penelitian ini merupakan tugas akhir pada Program Studi Keuangan Islam, Fakultas Syari'ah dan Hukum, UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta sebagai syarat untuk memperoleh gelar strata satu. Untuk itu, penulis dengan segala kerendahan hati mengucapkan banyak terima kasih kepada :

1. Prof. Drs. H. Akh. Minhaji, M.A., Ph.D selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.
2. Prof. Noorhaidi, MA, M.Phil,Ph.D selaku Dekan Fakultas Syari'ah dan Hukum UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
3. H. M. Yazid Affandi., M.Ag selaku Kaprodi Keuangan Islam Fakultas Syari'ah dan Hukum UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
4. Dra. Hj. Widyarini, MM. selaku dosen pembimbing akademik yang telah membimbing saya dari awal proses kuliah hingga akhir semester.
5. Joko Setyono., SE. M.Si. dan H. M. Yazid Affandi., M.Ag., selaku dosen pembimbing yang telah mengarahkan, memberi masukan, dan menyempurnakan penelitian ini.

6. Seluruh Dosen Program Studi Keuangan Islam Fakultas Syari'ah dan Hukum, UIN Sunan Kalijaga yang telah memberikan pengetahuan dan wawasan untuk penulis selama menempuh pendidikan.
 7. Ayahanda Jajang sumarna dan Ibunda Wiratmi tercinta, atas segala kasih sayang, dukungan, motivasi dan doa yang selalu dipanjatkan dan kesabarannya dalam menunggu penyelesaian skripsi ini. Bagi penyusun beliau berdua adalah anugrah terindah.
 8. Adikku Lutfi Chaidir yang menyemangati saya dari awal hingga akhir semester kuliah. Doamu adalah anugerah untuk saya.
 9. Sahabat-sahabatku, Ewa Ilyasa zulkifli, Sururudin, Halimatus Zahrah, Nurul Hikmah, Ambarwati, Arini Maratul Husna, Ayu Berliantin, Agus, Nashihah, Rotun, Atin, Lilis, Mba Ayun, Ima, Armedia, Anisa, Icha, Tika, Ima, Iis Qomariah, Ahmad Yusuf, Zen, Agung, Latif, Pakde Anton, M. Anis Zaki, Firman Sidiq, Fuadi, Panji, Wisnu dkk. serta seluruh sahabat-sahabat yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu. Kalian adalah rahmat Allah untuk saya yang selalu memberikan goresan kecil dalam suka dan duka selama menjalani hari-hari di Yogyakarta.
 10. Seluruh pegawai dan staff TU Prodi, Jurusan dan Fakultas di Fakultas Syari'ah dan Hukum UIN Sunan Kalijaga
 11. Seluruh teman-teman KKN 80 KP 1 UIN Sunan Kalijaga di Galur Kulon Progo. Payun, Ulfa, Ulin, Kharir, Agus, Nahen, Arif, Aan, Dio, Edi, Faruq
- Terimakasih atas kehangatan persahabatan yang telah kalian berikan. Kita

pernah hidup serumah dalam pengabdian dan selamanya kita akan menjadi keluarga.

12. Semua pihak yang secara langsung ataupun tidak langsung turut membantu dalam penulisan skripsi ini.

Semoga Allah SWT memberikan barakah atas kebaikan dan jasa-jasa mereka semua dengan rahmat dan kebaikan yang terbaik dariNya. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi yang membaca dan mempelajarinya.

Yogyakarta, 30 Robiul Awal 1436 H

21 Januari 2015 M



Dea Restu Agustina

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
ABSTRAK	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN	v
SURAT PENGESAHAN	vi
PEDOMAN TRANSLITERASI	vii
HALAMAN MOTTO	xii
HALAMAN PERSEMBAHAN	xiii
KATA PENGANTAR	xiv
DAFTAR ISI	xvii
DAFTAR TABEL	xxii
DAFTAR GAMBAR	xxiv
DAFTAR LAMPIRAN	xxv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian	8
D. Sistematika Pembahasan	10
BAB II LANDASAN TEORI	12
A. Landasan Teori	12

1. Pengertian Pemasaran	12
2. Pengertian Pemasaran Jasa.....	14
3. Marketing Mix.....	15
4. Kualitas Pelayanan	17
5. Pelayanan Dalam Perspektif Islam.....	22
6. Kepuasan	28
7. Kepuasan Dalam Perspektif Islam	30
8. Loyalitas	32
9. Telaah Pustaka.....	35
10. Kerangka Pemikiran Teoritis	41
11. Hipotesis.....	42
BAB III METODE PENELITIAN	55
A. Jenis Penelitian.....	55
B. Sifat Penelitian	55
C. Populasi dan Sampel	55
D. Teknik Pengumpulan Data	58
E. Definisi Operasional Variabel.....	58
F. Instrument Penelitian.....	60

G. Pengujian Instrument Penelitian.....	61
H. Metode Analisis Data	63
I. <i>Moderated Regression Analysis</i>	66
J. Pengujian Hipotesis	67
BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN	70
A. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas	70
1. Uji Validitas	71
2. Uji Reliabilitas.....	72
B. Karakteristik Responden	73
1. Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin	73
2. Karakteristik Responden berdasarkan Usia.....	74
3. Karakteristik Responden berdasarkan Jenjang Pendidikan.....	75
4. Karakteristik Responden berdasarkan Status Perkawinan	76
5. Karakteristik Responden berdasarkan Lama Menabung.....	77
C. Analisis Data	77
1. Hasil Uji Asumsi Klasik.....	77
a. Pengujian Normalitas Data.....	78
b. Pengujian Heteroskedastisitas	78

c. Pengujian Multikolinearitas.....	79
2. Pengujian Model Penelitian	80
a. Persamaan Regresi Linier berganda	82
b. Pengujian Hipotesis Penelitian	82
D. Pembahasan	92
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	107
A. Kesimpulan.....	107
B. Saran.....	110
DAFTAR PUSTAKA	112
LAMPIRAN-LAMPIRAN	I

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Beberapa Penelitian Terdahulu	39
Tabel 3.1 Skor Alternatif Jawaban Setiap Butir.....	61
Tabel 4.1 Uji Validitas Butir Pertanyaan Kuisisioner	71
Tabel 4.2 Hasil Uji Reliabilitas.....	73
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	74
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	75
Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenjang Pendidikan.....	76
Tabel 4.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Status Perkawinan	76
Tabel 4.7 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Menabung.....	78
Tabel 4.8 Uji Multikolinearitas	80
Tabel 4.9 Analisis Regresi Berganda.....	81

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	41
Gambar 4.1 Hasil Uji Normalitas dengan <i>P-P Plot</i>	78
Gambar 4.2 Hasil Uji Heteroskedastisitas	79



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran I Terjemahan.....	I
Lampiran II Data Variabel.....	II
Lampiran III Karakteristik Responden.....	V
Lampiran IV Hasil Kuesioner.....	IX
Lampiran V Hasil SPSS Responden.....	XVIII
Lampiran VI Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas	XXI
Lampiran VII Hasil Uji Asumsi Klasik.....	XXXII
Lampiran VIII Hasil Uji Regresi.....	XXXIX
Lampiran IX Curriculum Vitae.....	XLIII

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Kegiatan pemasaran selalu ada dalam setiap usaha, baik usaha yang berorientasi profit maupun usaha-usaha sosial. Pentingnya pemasaran dilakukan dalam rangka memenuhi kebutuhan dan keinginan masyarakat akan suatu produk atau jasa. Pemasaran menjadi semakin penting dengan semakin meningkatnya pengetahuan masyarakat. Pemasaran juga dilakukan dalam rangka menghadapi pesaing yang dari waktu ke waktu semakin meningkat.¹ Oleh karena itu sudah menjadi kewajiban bagi para pelaku bisnis untuk mendapat keunggulan bersaing sehingga dapat memenangkan persaingan dalam dunia pemasaran tersebut.

Persaingan dalam dunia perbankan semakin terasa dengan banyaknya perbankan di Indonesia. Salah satu cara untuk memenangkan persaingan adalah dengan meningkatkan kualitas layanan. Pelayanan kepada nasabah hal yang perlu diperhatikan adalah kepuasan nasabah terhadap kepuasan pelayanan yang diberikan. Puas artinya nasabah akan merasa semua keinginan dan kebutuhannya dapat dilakukan secara tepat waktu.² Kepuasan nasabah ini memegang peran yang sangat penting dalam

¹ Kasmir, *Managemen perbankan*, edisi revisi ke-12 (Jakarta: Rajawali Pers, 2014), hlm. 193.

² *Ibid.*, hlm. 257.

kesuksesan sebuah bank untuk dapat bersaing yang nantinya akan menciptakan nilai loyalitas yang tinggi dimata para nasabah.

Dalam praktiknya apabila nasabah puas atas pelayanan yang diberikan bank, ada dua keuntungan yang diterima bank, yaitu sebagai berikut, *pertama* nasabah yang lama akan tetap dapat dipertahankan (tidak lari ke bank lain) dengan kata lain, nasabah loyal kepada bank. Menurut Derek dan Rao kepuasan konsumen secara keseluruhan akan menimbulkan loyalitas pelanggan. *kedua* kepuasan nasabah lama akan menular kepada nasabah baru dengan berbagai cara sehingga mampu meningkatkan jumlah nasabah, seperti yang dikemukakan Richens bahwa kepuasan pelanggan dengan cara memberikan rekomendasi atau memberitahu akan pengalamannya yang menyenangkan tersebut dan merupakan iklan dari mulut ke mulut, artinya nasabah tersebut akan dengan cepat menular ke nasabah lain dan berpotensi menambah nasabah baru.³

Selama ini konsep dan pengukuran kualitas pelayanan telah berkembang dengan pesat. Salah satu kontributor yang sering dipakai dalam mengembangkan pengukuran kualitas pelayanan adalah studi yang dilakukan oleh parasuraman yang berkesimpulan bahwa ada 5 dimensi kualitas pelayanan (*tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy*), berbeda dengan cronin dan taylor menyebutkan masih menjadi masalah. Telah disebutkan pula gambaran ke-5 dimensi yang ada tidak

³ *Ibid.*, hlm. 262-263.

konsisten bila digunakan untuk analisis *Cross Sectional* serta dibuktikan juga bahwa beberapa item yang ada tidak mengandung komponen yang sama ketika dibandingkan diantara berbagai jasa yang berbeda.⁴

Tangibles (tampilan fisik) adalah suatu bentuk penampilan fisik bank secara kasat mata yang mampu memenuhi harapan dan keinginan nasabah. *Reliability* (kehandalan) adalah suatu kemampuan untuk memberikan jasa yang dijanjikan dengan akurat dan terpercaya. *Responsivness* (daya tanggap) adalah suatu respon / kesigapan karyawan dalam membantu nasabah memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap. *Assurance* (jaminan) adalah kemampuan karyawan menanamkan kepercayaan nasabah terhadap bank. *Emphaty* (empati/ perhatian) adalah kemampuan karyawan bank dalam memberikan perhatian yang bersifat individual atau pribadi kepada para nasabah.

Tingkat kepuasan nasabah dapat diartikan dengan kesesuaian antara apa yang dirasakan oleh konsumen dari pengalaman konsumsinya dengan apa yang diharapkan. Seorang pelanggan yang puas adalah pelanggan yang merasa mendapatkan *value* dari produsen penyedia jasa.⁵ Menurut hasil survey McKinsey (marketing Reserch Indonesia), tentang *personal financial service* mengindikasikan bahwa perilaku nasabah di

⁴ Dyah Dharmayanti, "Analisis Dampak Service Performance Dan Kepuasan Sebagai Moderating Variabel Terhadap Loyalitas Nasabah," *Jurnal Manajemen Pemasaran, Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Petra, Vol.1, no.1* (2006), hlm. 35.

⁵ Yulisa Gardenia, "Pengaruh kepuasan terhadap loyalitas nasabah bank" *Jurnal Manajemen, Fakultas Ekonomi Universitas Gunadarma*, hlm. 2.

Indonesia makin tak mudah ditebak, mereka sangat puas dengan layanan banknya, tetapi mereka tetap mau pindah jika bank lain memberikan *service performance* sesuai harapannya terlebih lagi bila nasabah berada pada kelas ekonomi papan atas yang makin potensial menjadi nasabah kutu loncat.⁶ fenomena tersebut telah mampu menggeser kepuasan menjadi variabel yang bias dalam bisnis perbankan. maka dari itu, kepuasan nasabah dalam penelitian ini adalah tepat dijelaskan sebagai variabel moderator. Sehingga posisi kualitas pelayanan diyakini semakin kuat menciptakan loyalitas nasabah, sedangkan kepuasan nasabah menjadi faktor yang dapat mempengaruhi serta memperkuat pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah.

Penelitian mengenai loyalitas memang sudah banyak dilakukan. namun demikian penelitian tentang kualitas pelayanan terhadap loyalitas dengan objek perbankan syariah masih sedikit dilakukan. Oleh karena itu peneliti mencoba meneliti dengan objek bank syariah. Sehubungan dengan hal itu maka permasalahan ini menarik untuk diteliti. Penelitian ini mencoba membuktikan adanya pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap loyalitas dengan kepuasan nasabah sebagai variabel moderating untuk memperkuat pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas. Salah satu Bank Syariah yang ingin diteliti adalah Bank BRI Syariah.

⁶ Dyah Dharmayanti, "Analisis Dampak *Service Performance* Dan Kepuasan Sebagai Moderating Variabel Terhadap Loyalitas Nasabah, hlm. 36.

PT. Bank BRI Syariah hadir mempersembahkan sebuah bank ritel modern terkemuka dengan layanan finansial sesuai kebutuhan nasabah dengan jangkauan termudah untuk kehidupan lebih bermakna. Melayani nasabah dengan pelayanan prima (*service excellence*) dan menawarkan beragam produk yang sesuai harapan nasabah dengan prinsip syariah. Saat ini PT. Bank BRI Syariah menjadi bank ketiga terbesar berdasarkan aset. PT. Bank BRI Syariah tumbuh dengan pesat dari sisi aset, jumlah pembiayaan dan perolehan dana pihak ketiga. Dengan berfokus pada segmen menengah bawah, PT. Bank BRI Syariah menargetkan menjadi bank ritel modern terkemuka dengan berbagai ragam produk dan layanan perbankan.⁷

Hasil kerja keras dan keseriusan PT. Bank BRI Syariah dalam mengelola dan mengembangkan perbankan yang sesuai dengan syari'ah ini diapresiasi berbagai pihak dalam bentuk pemberian penghargaan. Salah satunya adalah *Islamic Finance Award 2014* yaitu *The Best Customer Choice – Karim Conculting* Indonesia Pada tanggal 24 Februari 2014.⁸ Hal tersebut merupakan suatu bukti bahwa PT. Bank BRI Syariah mengedepankan kualitas pelayanan untuk nasabah. Sehingga, nasabah merasa dipuaskan dengan layanan yang diberikan oleh PT. Bank BRI Syariah.

⁷ Sejarah PT. Bank BRI syariah, <http://brisyariah.co.id/?q=sejarah>, di akses pada 6 juni 2014

⁸ <http://brisyariah.co.id/?q=awards>, di akses pada 30 juni 2014

Upaya yang dilakukan oleh BRI Syariah saat ini juga adalah dengan meningkatkan kualitas pelayanan dalam kemudahan bertransaksi bagi nasabah. Tabungan BRI Syariah iB merupakan tabungan dari BRI Syariah sejak tahun 2011 bagi nasabah perorangan yang menggunakan prinsip titipan (*wadiah*), dengan FAEDAH (Fasilitas Serba Mudah) merupakan fasilitas-fasilitas menarik yang diberikan kepada Nasabah Tabungan BRI Syariah iB. dipersembahkan untuk nasabah yang menginginkan kemudahan dalam transaksi keuangan diantaranya dengan saldo hanya Rp50.000,- sudah bisa membuka tabungan, gratis biaya administrasi bulanan, gratis biaya bulanan kartu ATM, gratis biaya tarik tunai dan cek saldo di ATM BRI, ATM Bersama dan ATM Prima.

Penelitian ini bertujuan untuk menguji dan membuktikan konsistensi dari penelitian sebelumnya yang terkait dengan kualitas pelayanan, kepuasan nasabah dan loyalitas pada bank. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah BRI Syariah Kantor Cabang Pembantu Bantul Sudirman. Berdasarkan uraian diatas, penelitian ini mengambil judul ***“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS DENGAN KEPUASAN NASABAH SEBAGAI VARIABEL MODERATING (STUDI PADA BRI SYARIAH KANTOR CABANG PEMBANTU BANTUL SUDIRMAN)”***

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas dan untuk memperjelas arah penelitian, maka rumusan masalah adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh wujud fisik (*tangible*) terhadap loyalitas nasabah?
2. Bagaimana pengaruh kehandalan (*reliability*) terhadap loyalitas nasabah?
3. Bagaimana pengaruh daya tanggap (*responsiveness*) terhadap loyalitas nasabah?
4. Bagaimana pengaruh jaminan (*assurance*) terhadap loyalitas nasabah?
5. Bagaimana pengaruh kepedulian (*empathy*) terhadap loyalitas nasabah?
6. Bagaimana pengaruh wujud fisik (*tangible*) terhadap loyalitas nasabah dengan moderasi kepuasan nasabah?
7. Bagaimana pengaruh kehandalan (*reliability*) terhadap loyalitas nasabah dengan moderasi kepuasan nasabah?
8. Bagaimana pengaruh daya tanggap (*responsiveness*) terhadap loyalitas nasabah dengan moderasi kepuasan nasabah?
9. Bagaimana pengaruh jaminan (*assurance*) terhadap loyalitas nasabah dengan moderasi kepuasan nasabah?
10. Bagaimana pengaruh kepedulian (*empathy*) terhadap loyalitas nasabah dengan moderasi kepuasan nasabah?

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Berdasarkan permasalahan yang dirumuskan di atas maka tujuan penelitiannya adalah sebagai berikut:

- a. Untuk menjelaskan pengaruh wujud fisik (*tangible*) terhadap loyalitas nasabah
- b. Untuk menjelaskan pengaruh kehandalan (*reliability*) terhadap loyalitas nasabah
- c. Untuk menjelaskan pengaruh daya tanggap (*responsiveness*) terhadap loyalitas nasabah
- d. Untuk menjelaskan pengaruh jaminan (*assurance*) terhadap loyalitas nasabah
- e. Untuk menjelaskan pengaruh kepedulian (*empathy*) terhadap loyalitas nasabah
- f. Untuk menjelaskan pengaruh wujud fisik (*tangible*) dengan moderasi kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah
- g. Untuk menjelaskan pengaruh kehandalan (*reliability*) dengan moderasi kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah
- h. Untuk menjelaskan pengaruh daya tanggap (*responsiveness*) dengan moderasi kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah
- i. Untuk menjelaskan pengaruh jaminan (*assurance*) dengan moderasi kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah

- j. Untuk menjelaskan pengaruh kepedulian (*empathy*) dengan moderasi kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah

2. Kegunaan Penelitian

Adapun manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Bagi BRI Syariah KCP Bantul Sudirman; Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi yang bernilai dalam membuat keputusan terbaik yang berkenaan dengan strategi pemasaran baik untuk meningkatkan kualitas pelayanan, kepuasan nasabah maupun loyalitas nasabah.
- b. Bagi Pihak Lain; Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi positif sebagai informasi untuk penelitian lebih lanjut yang berkaitan dengan pemasaran khususnya tentang kualitas pelayanan, kepuasan nasabah maupun loyalitas nasabah.
- c. Bagi Peneliti; Dengan penelitian ini tentunya dapat digunakan untuk menambah wawasan akademis, serta dapat diterapkan dalam dunia praktis.
- d. Bagi Umum; Hasil penelitian ini diharapkan mampu menambah wawasan pengetahuan dalam memahami indikator variabel yang membentuk sikap loyal bagi nasabah.

D. Sistematika Pembahasan

Bab I pendahuluan, terdiri dari empat sub bab yaitu: latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian dan sistematika pembahasan. Dalam latar belakang masalah dijelaskan apa yang melatar belakangi masalah yang diangkat. Lalu variabel apa saja yang digunakan dalam penelitian ini dan apa yang membedakan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya. Dijelaskan pula pokok permasalahan yakni bagaimana pengaruh *tangible, reliability, responsiveness, assurance* dan *empathy* terhadap loyalitas, serta bagaimana pengaruhnya apabila dimasukkan variabel moderasi kepuasan nasabah pada Bank BRI Syariah Kantor Cabang Pembantu Bantul Sudirman. Tujuan penelitian ini adalah untuk menguji dan menjelaskan pengaruh dari variabel independen terhadap variabel dependen, sedangkan manfaatnya adalah bagi manajemen perbankan dapat dijadikan bahan evaluasi dan pertimbangan dalam menentukan langkah dan perencanaan kinerja yang akan dicapai oleh manajemen. Sistematika pembahasan yaitu uraian logis yang bersifat sementara yang menyangkut hubungan antara urutan suatu bab pembahasan dengan sub bab lainnya.

Bab II berisi landasan teori, yang menguraikan secara ringkas mengenai teori-teori yang mendasari masalah yang diteliti. Teori-teori yang dikemukakan antara lain pengertian pemasaran, pengertian jasa, marketing mix, kualitas pelayanan, pelayanan menurut Islam, kepuasan, kepuasan menurut Islam, loyalitas, telaah pustaka, kerangka pemikiran

teoritis dan hipotesis. Tujuan dari teori-teori tersebut adalah untuk memperkuat argumen dalam penelitian ini.

Bab III berisi metodologi penelitian, yang menjelaskan mengenai jenis penelitian, sifat penelitian, populasi dan sampel, teknik pengumpulan data, definisi operasional variabel, instrumen penelitian, pengujian instrumen penelitian, metode analisis data dan *moderated regression analysis* yang digunakan dalam mengolah data untuk menguji hipotesis yang diajukan. Jenis penelitian ini menggunakan metode survey untuk mengumpulkan data yang dibutuhkan untuk dianalisis. Sifat penelitian ini berupa penelitian kuantitatif yang berupa angka-angka yang bersifat pasti. Adapun populasinya adalah nasabah Bank BRI Syariah KCP Bantul dan sampelnya adalah nasabah penabung di Bank tersebut yaitu sebanyak 100 responden yang memenuhi kriteria.

Bab IV analisis data dan pembahasan, berisi hasil analisis dari pengolahan data. Analisis ini terbagi atas dua bagian yaitu analisis deskriptif dan kuantitatif. Analisis deskriptif digunakan untuk memberikan gambaran tentang karakteristik responden. Sedangkan analisis kuantitatif digunakan untuk menguji hipotesis yang diajukan pada awal penelitian dan kemudian diinterpretasikan hasilnya.

Bab V kesimpulan dan saran, berisi tentang pemaparan kesimpulan analisis dari pembahasan bab sebelumnya. Lalu saran-saran yang relevan terkait dengan penelitian ini untuk penelitian yang akan datang.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan di atas, maka dapat ditarik kesimpulan :

1. Ada pengaruh yang signifikan dan positif dari bukti fisik terhadap loyalitas nasabah pada Bank BRI Syariah Kantor Cabang Pembantu Bantul Sudirman dengan nilai t_{hitung} lebih besar dari nilai t_{tabel} atau ($3,882 > 1,6604$). Hal ini menunjukkan bahwa bukti fisik seperti bangunan kantor, peralatan modern, dan kerapihan karyawan merupakan daya tarik bagi nasabah sehingga semakin tinggi bukti fisik pada kualitas pelayanan maka semakin tinggi pula nilai loyalitas nasabah.
2. Ada pengaruh yang signifikan dan positif dari kehandalan terhadap loyalitas nasabah pada Bank BRI Syariah Kantor Cabang Pembantu Bantul Sudirman, hal ini dibuktikan dengan nilai t_{hitung} lebih besar dari nilai t_{tabel} atau ($2,411 > 1,6604$). Hal ini menunjukkan bahwa kehandalan seperti penyediaan layanan sesuai dengan waktu yg di janjikan, akurat dan teliti merupakan bagian dari kehandalan. Semakin tinggi kehandalan bank maka, semakin tinggi pula nilai loyalitas nasabah.
3. Ada pengaruh yang signifikan dan positif dari daya tanggap terhadap loyalitas nasabah pada Bank BRI Syariah Kantor Cabang Pembantu Bantul Sudirman, hal ini dibuktikan dengan nilai t_{hitung} lebih besar dari nilai t_{tabel} atau ($4,531 > 1,6604$). Kesigapan karyawan dalam menanggapi

kritik dan saran sangat berpengaruh terhadap loyalitas nasabah. Sehingga semakin tinggi daya tanggap maka, semakin tinggi pula nilai loyalitas nasabah.

4. Ada pengaruh yang signifikan dan positif dari jaminan terhadap loyalitas nasabah pada Bank BRI Syariah Kantor Cabang Pembantu Bantul Sudirman, hal ini dibuktikan dengan nilai t_{hitung} lebih besar dari nilai t_{tabel} atau ($3,056 > 1,6604$). Jaminan pengetahuan karyawan bank membuat nasabah percaya terhadap bank, karena kepercayaan yang tinggi akan berpengaruh pula terhadap loyalitas. Sehingga semakin tinggi jaminan maka, semakin tinggi pula nilai loyalitas nasabah.
5. Ada pengaruh yang signifikan dan positif dari kepedulian terhadap loyalitas nasabah pada Bank BRI Syariah Kantor Cabang Pembantu Bantul Sudirman, hal ini dibuktikan dengan nilai t_{hitung} lebih besar dari nilai t_{tabel} atau ($3,769 > 1,6604$). Perhatian dan keramahan karyawan bank memberikan penilaian positif dari nasabah, karena nasabah akan merasa dihargai. Keramahan berpengaruh terhadap loyalitas nasabah. Sehingga semakin tinggi kepedulian maka, semakin tinggi pula nilai loyalitas nasabah.
6. Tidak ada pengaruh dari bukti fisik terhadap loyalitas nasabah pada Bank BRI Syariah Kantor Cabang Pembantu Bantul Sudirman dengan moderasi kepuasan nasabah, hal ini dibuktikan dengan nilai t_{hitung} lebih kecil dari nilai t_{tabel} atau ($0,024 < 1,6604$). Berdasarkan hasil uji dengan moderasi ini, maka dinyatakan bahwa setiap adanya pengurangan dari indikator bukti

fisik (kenyamanan ruang tunggu, kerapihan pegawai, area parkir, ketersediaan contoh pengisian dan kebersihan lingkungan) akan mengurangi loyalitas nasabah.

7. Tidak ada pengaruh yang signifikan dari kehandalan terhadap loyalitas nasabah pada Bank BRI Syariah Kantor Cabang Pembantu Bantul Sudirman dengan moderasi kepuasan nasabah, hal ini dibuktikan dengan nilai t_{hitung} lebih kecil dari nilai t_{tabel} atau $(-3,222 > 1,6604)$. maka indikator dari variabel kehandalan belum mampu memuaskan nasabah sehingga nilai loyalitas semakin rendah.
8. Ada pengaruh yang signifikan dan positif dari daya tanggap terhadap loyalitas nasabah pada Bank BRI Syariah Kantor Cabang Pembantu Bantul Sudirman dengan moderasi kepuasan nasabah, hal ini dibuktikan dengan nilai t_{hitung} lebih besar dari nilai t_{tabel} atau $(2,387 > 1,6604)$. Daya tanggap berpengaruh terhadap loyalitas jika dimoderasi oleh kepuasan. Daya tanggap bank terhadap keluhan, saran dan permintaan nasabah dengan segera yang menimbulkan respon positif terhadap bank. Semakin tinggi daya tanggap dalam memuaskan nasabah, maka semakin tinggi pula nilai loyalitas yang diberikan nasabah.
9. Tidak ada pengaruh dari jaminan terhadap loyalitas nasabah pada Bank BRI Syariah Kantor Cabang Pembantu Bantul Sudirman dengan moderasi kepuasan nasabah, hal ini dibuktikan dengan nilai t_{hitung} lebih kecil dari nilai t_{tabel} atau $(1,553 < 1,6604)$. Berdasarkan pengujian tersebut, maka dapat dikatakan bahwa jaminan yang telah terbentuk pada BRI Syariah

KCP Bantul Sudirman belum mampu meningkatkan kepuasan nasabah untuk menjadi loyal.

10. Ada pengaruh yang signifikan dan positif dari kepedulian terhadap loyalitas nasabah pada Bank BRI Syariah Kantor Cabang Pembantu Bantul Sudirman dengan moderasi kepuasan nasabah, hal ini dibuktikan dengan nilai t_{hitung} lebih besar dari nilai t_{tabel} atau ($2,198 > 1,6604$). Empati berpengaruh terhadap loyalitas setelah dimoderasi. Karena nasabah memerlukan kepedulian dan pengertian dari karyawan untuk menciptakan hubungan yang baik dan komunikatif.

Secara keseluruhan dapat dinyatakan bahwa kepuasan nasabah mampu memperkuat pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah. Hal ini didukung dengan hasil nilai $R Square$ yang meningkat setelah adanya interaksi dengan kepuasan nasabah. Hal ini berarti nasabah yang memiliki kepuasan makin tinggi maka akan meningkatkan loyalitas nasabah pada Bank BRI Syariah Kantor Cabang Pembantu Bantul Sudirman.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian ini, penulis dapat menyampaikan beberapa saran berkenaan dengan model penelitian.

1. Bagi bank sebaiknya untuk lebih meningkatkan kualitas pelayanan agar nasabah puas, terbukti dengan meningkatnya kepuasan nasabah menjadikan loyalitas mereka akan menjadi tinggi. Dengan memiliki loyalitas tinggi, diharapkan nasabah akan selalu menjadikan Bank BRI

Syariah Kantor Cabang Pembantu Bantul Sudirman menjadi pilihan utamanya dalam menggunakan layanan jasa keuangan.

2. Untuk penelitian selanjutnya terkait dengan loyalitas nasabah, peneliti dapat menambahkan variabel baru. Salah satu yang menjadi pertimbangan adalah religiusitas.
3. Penelitian selanjutnya juga dapat menambahkan responden yang akan dijadikan sampel agar variasi jawabannya semakin banyak.

DAFTAR PUSTAKA

Al-Qur'an dan Tafsir

Departemen Agama, *Al-Qur'an dan Terjemahannya*, Bandung: Penerbit J-ART, 2005

Muhammad Nasib ar-Rifa'i, *Ringkasan Tafsir Ibnu Katsir Edisi Baru jilid 3*, Jakarta: Gema Insani, 2012

Syaikh Asy-Syanqithi, *Adhawa'ul Bayan jilid 3*, Jakarta:Pustaka Azzam, 2007

H.Zaini Dahlan, *Tafsir Al-qur'an juz 30*, Yogyakarta:Sukses Offset, 2007

Syaikh Ahmad Syakir, *Tafsir Ibnu Katsir jilid 1* Jakarta:Darus Sunah Press, 2014

Buku-Buku

Afzalurrahman, *Muhammad sebagai seorang pedagang*, alih bahasa English-Indonesia oleh Dewi Nurjulianti dkk, cet. 1, Jakarta: Yayasan Swana Bhumy, 1996

Algifari, *Statistik Induktif untuk Ekonomi dan Bisnis*, cet. ke-2, Yogyakarta: UPP AMP YKPN, 2003

Cristina Whidya Utami, *Manajemen Ritel*, Jakarta: Salemba Empat, 2010

Endar Sugiarto, *Psikologi Pelayanan dalam Industri Jasa*, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2002

Fandy Tjiptono, *Strategi Pemasaran Edisi Pertama*, Yogyakarta:Andi Ofset, 2001

Freddy Rangkuti, *Tekhnik mengukur dan strategi meningkatkan kualitas pelanggan*, disadur oleh Ali Hasan Bogor: Grialan Indonesia, 2010

Imam Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*, Semarang Badan Penerbit Undip, 2005

- James G. Barnes, *Secret of Customers Relationship Managemen, Rahasia manajemen hubungan pelanggan*, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2002
- Kasmir, *Manajemen Perbankan*, Edisi Revisi Ke-12, Jakarta: Rajawali Pers, 2014
- Kasmir, *Etika Customer Service*, ed. 1, Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2006
- Nur Indriantoro dan Bambang Supomo, *Metodologi Penelitian Bisnis*, Yogyakarta: BPFY Yogyakarta, 2012
- Rambat Lupiyoadi dan A. Hamdani, *Manajemen Pemasaran Jasa*, ed.2, Jakarta: Salemba Empat, 2006
- Ririn Tri Ratnasari dan Mastuti, *Teori dan kasus manajemen pemasaran jasa*, cet.1, Bogor: Graha Indonesia, 2011
- Sudjana, *Teknik Regresi dan Korelasi Bagi Para Peneliti*, Edisi ke-3, Bandung :Tarsino, 1996
- Singgih Santoso, *Buku Latihan SPSS Statistik Parametrik*, Jakarta: PT. Elex Media Computindo, 2000
- Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis*, cet. 15, Bandung: Alfabeta, 2010
- Sugiono, *metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, Bandung: Alfabet, 2012
- Sugiono, *Metode Penelitian Metode Penelitian Bisnis*, Bandung: Alfabeta, 2007
- Syamsul Hadi dan Widyarini, *Metodologi Penelitian Kuantitatif untuk Manajemen dan Akuntansi*, Edisi ke-1, Yogyakarta: EKONISIA, 2009
- Tim Laboratorium Komputer dan Laboratorium Perbankan Syariah, *Praktikum SPSS Ver. 17*, cet. ke-1, (Yogyakarta: Fakultas Syariah dan Hukum bekerjasama dengan Arti Bumi Intaran, 2013
- Uma Sekaran, *“Metodologi Penelitian untuk Bisnis”*, terjemahan oleh Kwan Men Yon, Jakarta: Penerbit Salemba Empat, 2006
- Philip Kotler & Kevin Lane Keller, *Manajemen Pemasaran Edisi Ketiga Belas (terjemahan)*, Jakarta: Erlangga, 2002
- Yazid, *Pemasaran Jasa Konsep Dan Implementasi*, ed.2, cet.4, Yogyakarta: Ekonisia, 2008

Zainal Mustaq, *Mengurai Variabel Hingga Instrumen*, Yogyakarta: Graha Ilmu, 2009

Jurnal dan Karya Ilmiah

Dyah Dharmayanti, “Analisis dampak service performance dan kepuasan sebagai moderating variabel terhadap loyalitas nasabah,” *jurnal manajemen pemasaran, fakultas ekonomi Universitas Kristen Petra, Vol.1, no.1*, 2006

Dwi Aryani & Febriana Rosinta, “Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan dalam membentuk loyalitas pelanggan,” *Jurnal ilmu administrasi dan organisasi, Vol.17, no.2*, 2010

Pangondian Harahap,” Analisis pengaruh citra lembaga, kualitas pelayanan dan kedekatan emosional terhadap loyalitas dengan kepuasan sebagai variabel moderating (studi kasus pada mitra pembiayaan produktif BMT Beringharjo)”,*skripsi* tidak diterbitkan Fakultas Syariah dan Hukum Universita Islam Negeri Sunan Kalijaga, 2013

Yulisa Gardenia, “Pengaruh kepuasan terhadap loyalitas nasabah bank” *jurnal manajemen, fakultas ekonomi Universitas Gunadarma*,

Zulfa Alwan,” Pengaruh pelayanan BMT Bina Dhuafa Beringharjo Yogyakarta terhadap loyalitas nasabah dengan semangat keagamaan sebagai variabel moderator”,*skripsi* tidak diterbitkan fakultas syariah dan hukum universitas islam negeri sunan kalijaga, 2006

Lain-Lain

Sejarah PT. Bank BRI syariah, <http://brisyariah.co.id/?q=sejarah>, di akses pada 6 juni 2014

<http://brisyariah.co.id/?q=awards>, di akses pada 30 juni 2014

https://www.academia.edu/245682/al'quran_dan_kepuasan_pelanggan_bank_syariah_Suatu_Kajian_Berdasarkan_Tafsir_Al-Quran di akses pada 08 oktober 2014

<http://www.untukku.com/artikel-untukku/pengertian-loyalitas-untukku.html/> Akses pada 27 Agustus 2014

Lampiran 1

Terjemahan Al-Qur'an

Hlm	Fnt	Terjemahan
23	21	“Sesungguhnya, Allah memasukkan orang-orang beriman dan mengerjakan amal yang saleh ke dalam surga-surga yang di bawahnya mengalir sungai-sungai. Di surga itu mereka diberi perhiasan dengan gelang-gelang dari emas dan mutiara, dan pakaian mereka adalah sutra.” (Al-Hajj (22): 23)
24	22	“Dan tepatilah perjanjian dengan Allah, apabila kamu berjanji, dan janganlah kamu membatalkan sumpah-sumpah(mu) itu, sesudah meneguhkannya, sedang kamu telah menjadikan Allah sebagai saksimu (terhadap sumpah-sumpah itu). Sesungguhnya Allah mengetahui apa yang kamu perbuat.” (QS. An-Nahl (16):91).
25	23	“Maka apabila engkau telah selesai (dari suatu urusan), tetaplah bekerja keras (untuk urusan yang lain)” (QS.As-Syarah (94):7)
26	24	“Niscaya Allah akan mengangkat derajat orang-orang yang beriman di antara kamu dan orang yang diberi ilmu beberapa derajat. Dan Allah mengetahui apa yang kamu kerjakan.” (QS Al-Mujadilah (58):11)”
27	25	“Maka disebabkan rahmat dari Allah-lah kamu berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu. Karena itu maafkanlah mereka, mohonkanlah ampun bagi mereka dan bermusyawarahlah dengan mereka dalam urusan itu. Kemudian apabila kamu telah membulatkan tekad, maka bertawakallah kepada Allah. Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertawakal kepada-Nya”. (Q.S. Ali-Imran: 159).

30	28	“Barangsiapa yang mengerjakan amal saleh, baik laki-laki maupun perempuan dalam keadaan beriman, maka sesungguhnya akan Kami berikan kepadanya kehidupan yang baik dan sesungguhnya akan Kami beri balasan kepada mereka dengan pahala yang lebih baik dari apa yang telah mereka kerjakan” (QS. An-Nahl (16): 97).
----	----	---



KUESIONER

A. IDENTITAS RESPONDEN

- 1. Nama :
- 2. Alamat :

B. KARAKTERISTIK RESPONDEN

- 1. Jenis Kelamin:
 - a. Laki-Laki
 - b. Perempuan
- 2. Usia: :
 - a. 15-25 Tahun
 - b. 26-35 Tahun
 - c. 36-45 Tahun
 - d. >45
- 3. Jenjang Pendidikan:
 - a. SD
 - b. SMP
 - c. SMA
 - d. Sarjana
- 4. Status perkawinan anda saat ini:
 - a. Menikah
 - b. Belum menikah
 - c. Janda/ Duda
- 5. Pendapatan anda perbulan:Rp.....
- 6. Anda menjadi nasabah BRI Syariah Kantor Cabang Pembantu Bantul Sudirman
 - a. <1-2 Tahun
 - b. >2-4 Tahun
 - c. >4 Tahun
- 7. Jasa yang anda gunakan
 - a. Pembiayaan
 - b. Simpanan
 - c. Simpanan dan Pembiayaan
- 8. Apakah anda menggunakan jasa lembaga keuangan lain
 - a. Ya
 - b. Tidak

Berilah tanda silang (X) pada kolom yang tersedia sesuai dengan kondisi saudara dan Bank BRI Syariah Kantor Cabang Pembantu Bantul Sudirman

Keterangan :

SS = Sangat Setuju
TS = Tidak Setuju

S = Setuju
STS = Sangat Tidak Setuju

N= Netral

Tangible(Bukti Fisik)

No	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
1	BRI Syariah Kantor Cabang Pembantu Bantul Sudirman memiliki ruang tunggu yang					

	nyaman.					
2	Karyawan BRI Syariah Kantor Cabang Pembantu Bantul Sudirman berpenampilan sopan sesuai dengan kaidah Islam.					
3	BRI Syariah Kantor Cabang Pembantu Bantul Sudirman memiliki area parkir yang luas.					
4	Formulir selalu tersedia disertai dengan contoh pengisiannya, sehingga Saya tidak kesulitan dalam pengisian.					
5	Kebersihan lingkungan BRI Syariah Kantor Cabang Pembantu Bantul Sudirman terjaga					

Reliability (Kehandalan)

No	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
1	<i>Customer service</i> BRI Syariah Kantor Cabang Pembantu Bantul Sudirman menyelesaikan keluhan Saya dengan segera.					
2	<i>Teller</i> melayani transaksi nasabah dengan cepat.					
3	<i>Teller</i> mampu melakukan transaksi dengan tepat, karena didukung oleh teknologi yang modern.					
4	Tabungan dilengkapi dengan kartu ATM yang sesuai dengan kebutuhan transaksi nasabah.					
5	Layanan <i>elektronik banking</i> Bank BRI Syariah membuat Saya nyaman bertransaksi kapan saja.					

Responsiveness (Daya Tanggap)

No	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
1	BRI Syariah Kantor Cabang Pembantu Bantul Sudirman memiliki jaringan ATM yang tersebar luas, sehingga Saya mudah untuk tarik tunai dimanapun.					
2	Karyawan BRI Syariah Kantor Cabang Pembantu Bantul Sudirman menanggapi keluhan nasabah dengan baik					
3	Telepon kantor BRI Syariah Kantor Cabang Pembantu Bantul Sudirman mudah dihubungi.					
4	Satpam selalu membukakan pintu ketika Saya keluar/ masuk BRI Syariah Kantor Cabang Pembantu Bantul Sudirman					
5	Karyawan dengan jelas menjawab pertanyaan saya					

Assurance(Jaminan)

No	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
1	Saya merasa aman menyimpan uang di BRI Syariah Kantor Cabang Pembantu Bantul Sudirman					
2	Dana nasabah dikelola secara syariah, sehingga memberi ketenangan batin.					
3	<i>Customer service</i> BRI Syariah Kantor Cabang Pembantu Bantul Sudirman terbuka dalam memberikan informasi kepada nasabah.					
4	Saya merasa aman melakukan transaksi melalui ATM.					
5	Para karyawan BRI Syariah Kantor Cabang Pembantu Bantul Sudirman memiliki pengetahuan yang luas, sehingga Saya yakin terhadap bank tersebut.					

Emphaty (Empati)

No	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
1	Saya merasa diperlakukan dengan baik oleh karyawan BRI Syariah Kantor Cabang Pembantu Bantul Sudirman					
2	<i>Teller</i> selama transaksi menyelesaikan pekerjaan dengan cepat.					
3	Pada mesin ATM yang rusak/masa perbaikan selalu terdapat pengumuman tentang kerusakannya.					
4	<i>Customer service</i> selalu menyimak pembicaraan Saya dengan sungguh-sungguh tanpa memotong pembicaraan.					
5	<i>Teller</i> BRI Syariah Kantor Cabang Pembantu Bantul Sudirman bersikap ramah saat melayani nasabah.					

Kepuasan Nasabah

No	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
1	Saya merasa puas terhadap kenyamanan kantor BRI Syariah Kantor Cabang Pembantu Bantul Sudirman					
2	Saya puas dengan kinerja <i>customer service</i> yang cepat dalam menanggapi keluhan-keluhan para nasabah.					
3	Saya puas dengan kinerja karyawan pada masing-masing bagian di BRI Syariah Kantor Cabang Pembantu Bantul Sudirman					
4	Saya puas dengan pelayanan yang diberikan oleh <i>Teller</i> BRI Syariah Kantor Cabang Pembantu Bantul Sudirman					
5	Saya merasa puas kepada karyawan BRI Syariah Kantor Cabang Pembantu Bantul Sudirman, karena memberikan pelayanan dengan ramah.					

Loyalitas

No	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
1	Saya terbiasa melakukan transaksi di BRI Syariah Kantor Cabang Pembantu Bantul Sudirman					
2	Saya telah memberikan rekomendasi yang baik kepada orang lain tentang BRI Syariah Kantor Cabang Pembantu Bantul Sudirman					
3	Saya memiliki komitmen kepada BRI Syariah Kantor Cabang Pembantu Bantul Sudirman					
4	Saya tidak memiliki keinginan untuk berpindah ke Bank lain.					
5	Saya akan menyatakan hal-hal yang positif tentang produk yang ada di BRI Syariah Kantor Cabang Pembantu Bantul Sudirman					

LAMPIRAN III

KARAKTERISTIK RESPONDEN

No	Nama	Jenis Kelamin	Usia	Pendidikan	Status	Pendapatan	Lama menabung	Jenis Jasa	Lembaga Keuangan lain
1	Ambarwati	Perempuan	15-25 thn	Sarjana	Belum menikah	Rp.500.000	<1-2 Tahun	Simpanan	Ya
2	Ayu Berliantin	Perempuan	15-25 thn	Sarjana	Belum menikah	Rp.500.000	<1-2 Tahun	Simpanan	Ya
3	Rosyid	laki-laki	15-25 thn	Sarjana	Belum menikah	Rp.2.500.000	<1-2 Tahun	Simpanan	Ya
4	Sri Rumiwati	Perempuan	>45 thn	Sarjana	menikah	Rp.2.500.000	<1-2 Tahun	Simpanan	Ya
5	Mukhyi	laki-laki	>45 thn	SMA	menikah	Rp.1.500.000	>4 Tahun	Simpanan	ya
6	M.zainur Ridho	laki-laki	15-25 thn	SMA	Belum menikah	Rp.800.000	<1-2 Tahun	Simpanan	tidak
7	Hesti Novitasari	Perempuan	15-25 thn	SMA	Belum menikah	Rp.400.000	<1-2 Tahun	Simpanan	ya
8	Saryanti	laki-laki	26-35 thn	SMP	menikah	Rp.1.000.000	<1-2 Tahun	simpanan dan pembiayaan	tidak
9	Latif Nurhuda	laki-laki	26-35 thn	SMA	menikah	Rp.3.000.000	>4 Tahun	simpanan	Ya
10	Sri Lestari	Perempuan	26-35 thn	SMP	menikah	Rp.1.000.000	<1-2 Tahun	simpanan	tidak
11	Yuliani Aniska	Perempuan	15-25 thn	SMA	Belum menikah	Rp.800.000	<1-2 Tahun	simpanan	tidak
12	Sumiyati	Perempuan	26-35 thn	SMP	menikah	Rp.1.200.000	>2-4 Tahun	simpanan dan pembiayaan	Ya
13	Ngatini	Perempuan	26-35 thn	SMP	menikah	Rp.1.200.000	>2-4 Tahun	simpanan dan pembiayaan	Ya
14	Rumiyem	Perempuan	26-35 thn	SMP	menikah	Rp.800.000	<1-2 Tahun	simpanan	tidak
15	Tri Irfan Tari	Perempuan	15-25 thn	SMP	menikah	Rp.1.000.000	<1-2 Tahun	simpanan	Ya
16	Fini Tiara Cahyani	Perempuan	15-25 thn	SMA	Belum menikah	Rp.900.000	<1-2 Tahun	simpanan dan pembiayaan	tidak
17	Nia Yulistiawati	Perempuan	15-25 thn	SMA	Belum menikah	Rp.600.000	<1-2 Tahun	simpanan	tidak
18	Ismi Wulandari	Perempuan	15-25 thn	SMP	Belum menikah	Rp.900.000	<1-2 Tahun	simpanan	tidak
19	Miyasih	Perempuan	15-25 thn	SMA	Belum menikah	Rp.700.000	<1-2 Tahun	simpanan	tidak
20	Rubiyati	Perempuan	26-35 thn	SMP	menikah	Rp.800.000	>2-4 Tahun	simpanan dan pembiayaan	Ya
21	N.Rohmah	Perempuan	15-25 thn	SMA	Belum menikah	Rp.1.000.000	<1-2 Tahun	simpanan	tidak
22	Intan Setyaningrum	Perempuan	15-25 thn	SMP	Belum menikah	Rp.600.000	<1-2 Tahun	simpanan	tidak
23	Turini	Perempuan	26-35 thn	SMP	menikah	Rp.900.000	<1-2 Tahun	Simpanan	tidak
24	Muslikhoh	Perempuan	26-35 thn	SMP	menikah	Rp.1.000.000	<1-2 Tahun	Simpanan	tidak
25	Tri Sri Lestari	Perempuan	15-25 thn	SMA	Belum menikah	Rp.500.000	<1-2 Tahun	Simpanan	tidak

26	Nangim Anita Hendarti	Perempuan	15-25 thn	SMA	Belum menikah	Rp.500.000	<1-2 Tahun	Simpanan	tidak
27	Ernawati	Perempuan	15-25 thn	SMP	menikah	Rp.1.000.000	<1-2 Tahun	Simpanan	tidak
28	Yulia Anggraeni	Perempuan	15-25 thn	SMA	Belum menikah	Rp.500.000	<1-2 Tahun	Simpanan	Ya
29	Veny Ralita Sari	Perempuan	15-25 thn	SMA	menikah	Rp.1.000.000	<1-2 Tahun	Simpanan	tidak
30	Asna Hayati	Perempuan	15-25 thn	SMA	Belum menikah	Rp.1.000.000	<1-2 Tahun	simpanan dan pembiayaan	tidak
31	Yuniati	Perempuan	15-25 thn	SMP	Belum menikah	Rp.1.000.000	<1-2 Tahun	Simpanan	tidak
32	Pipin Yuliani	Perempuan	15-25 thn	SMA	menikah	Rp.900.000	<1-2 Tahun	Simpanan	tidak
33	Vita Anggaraini	Perempuan	15-25 thn	SMP	menikah	Rp.600.000	<1-2 Tahun	Simpanan	tidak
34	Yuni Lestari	Perempuan	15-25 thn	SMP	Belum menikah	Rp.800.000	<1-2 Tahun	Simpanan	tidak
35	Sudaryanto	laki-laki	15-25 thn	SMA	menikah	Rp.950.000	<1-2 Tahun	Simpanan	Ya
36	Sugeng Riyadi	laki-laki	15-25 thn	SMP	Belum menikah	Rp.1.000.000	<1-2 Tahun	Simpanan	tidak
37	Nur Yanti	Perempuan	26-35 thn	SMA	menikah	Rp.1.000.000	<1-2 Tahun	Simpanan	tidak
38	Paryono	laki-laki	15-25 thn	SMA	Belum menikah	Rp.800.000	<1-2 Tahun	Simpanan	tidak
39	Rahmat	laki-laki	15-25 thn	SMP	Belum menikah	Rp.1.000.000	<1-2 Tahun	Simpanan	tidak
40	Suradi	laki-laki	26-35 thn	SMA	menikah	Rp.1.100.000	>2-4 Tahun	simpanan dan pembiayaan	Ya
41	Dwi Handayani	Perempuan	26-35 thn	SMP	menikah	Rp.900.000	<1-2 Tahun	Simpanan	tidak
42	Iswanti	Perempuan	15-25 thn	SMP	Belum menikah	Rp.1.000.000	<1-2 Tahun	Simpanan	tidak
43	Sri Lestari	Perempuan	15-25 thn	SMP	menikah	Rp.600.000	<1-2 Tahun	Simpanan	Ya
44	Suprapti	Perempuan	15-25 thn	SD	menikah	Rp.1.000.000	<1-2 Tahun	Simpanan	tidak
45	Mukaromah Wulandari	Perempuan	15-25 thn	SMA	Belum menikah	Rp.1.000.000	>2-4 Tahun	Simpanan	tidak
46	Ichwanti Chasanah	Perempuan	15-25 thn	SMP	menikah	Rp.1.100.000	>2-4 Tahun	Simpanan	tidak
47	Nuri	Perempuan	15-25 thn	SMP	menikah	Rp.1.000.000	<1-2 Tahun	simpanan dan pembiayaan	Ya
48	Ririn S	Perempuan	26-35 thn	SMA	menikah	Rp.1.000.000	<1-2 Tahun	Simpanan	tidak
49	Sarjati	Perempuan	15-25 thn	SMA	Belum menikah	Rp.900.000	<1-2 Tahun	Simpanan	tidak
50	Sri Eka WatiHaryanti	Perempuan	26-35 thn	SMP	menikah	Rp.900.000	<1-2 Tahun	Simpanan	tidak
51	Haryanti	Perempuan	15-25 thn	SD	Belum menikah	Rp.900.000	<1-2 Tahun	Simpanan	tidak
52	Sundari	Perempuan	15-25 thn	SMP	menikah	Rp.1.000.000	<1-2 Tahun	Simpanan	tidak
53	Rully Ratnasari	Perempuan	26-35 thn	SMP	menikah	Rp.900.000	<1-2 Tahun	Simpanan	tidak
54	Harmini	Perempuan	26-35 thn	SMA	menikah	Rp.1.000.000	<1-2 Tahun	Simpanan	tidak

55	Fitriyati	Perempuan	15-25 thn	SMP	menikah	Rp.1.500.000	>2-4 Tahun	Simpanan	tidak
56	Istiyani	Perempuan	26-35 thn	SMA	menikah	Rp.1.000.000	>2-4 Tahun	Simpanan	tidak
57	Bintari	Perempuan	26-35 thn	SMP	menikah	Rp.1.000.000	<1-2 Tahun	Simpanan	tidak
58	Farid Ahmad	laki-laki	26-35 thn	SMA	menikah	Rp.1.000.000	<1-2 Tahun	simpanan dan pembiayaan	Ya
59	Ade Ratna	Perempuan	26-35 thn	SMP	menikah	Rp.1.000.000	<1-2 Tahun	Simpanan	tidak
60	Yudi Prasetyo	laki-laki	15-25 thn	SMA	Belum menikah	Rp.1.000.000	>2-4 Tahun	Simpanan	tidak
61	Maryati	Perempuan	26-35 thn	SMP	menikah	Rp.1.000.000	<1-2 Tahun	Simpanan	tidak
62	Novi	Perempuan	36-45 thn	SD	menikah	Rp.2.000.000	>2-4 Tahun	Simpanan	tidak
63	Agus	laki-laki	36-45 thn	SMP	menikah	Rp.1.000.000	<1-2 Tahun	Simpanan	Ya
64	Fuad	laki-laki	26-35 thn	SMA	Belum menikah	Rp.1.000.000	<1-2 Tahun	Simpanan	Ya
65	bibi ijah	Perempuan	>45 thn	SD	menikah	Rp.1.000.000	<1-2 Tahun	Simpanan	Ya
66	Salis Nur S	Perempuan	>45 thn	SD	menikah	Rp.1.000.000	<1-2 Tahun	Simpanan	Ya
67	Nanik	Perempuan	>45 thn	SD	menikah	Rp.1.500.000	<1-2 Tahun	Simpanan	Ya
68	Bu Imah	Perempuan	26-35 thn	SMA	menikah	Rp.1.000.000	<1-2 Tahun	Simpanan	tidak
69	Budi W	laki-laki	26-35 thn	SMA	Belum menikah	Rp.1.000.000	<1-2 Tahun	Simpanan	Ya
70	ari	laki-laki	36-45 thn	Sarjana	menikah	Rp.2.500.000	<1-2 Tahun	Simpanan	Ya
71	Watono	laki-laki	36-45 thn	SMA	menikah	Rp.1.000.000	<1-2 Tahun	Simpanan	Ya
72	Sismu	laki-laki	>45 thn	SMA	Duda	Rp.2.000.000	<1-2 Tahun	Simpanan	Ya
73	Bakuk	laki-laki	36-45 thn	Sarjana	menikah	Rp.2.000.000	<1-2 Tahun	Simpanan	Ya
74	Imam	laki-laki	26-35 thn	Sarjana	menikah	Rp.4.000.000	<1-2 Tahun	simpanan dan pembiayaan	Ya
75	Mukhyi	laki-laki	>45 thn	SMA	menikah	Rp.3.000.000	<1-2 Tahun	Simpanan	Ya
76	Saldi	laki-laki	36-45 thn	Sarjana	menikah	Rp.3.000.000	>2-4 Tahun	simpanan	Ya
77	Rusmayanti	Perempuan	>45 thn	SMP	menikah	Rp.1.000.000	<1-2 Tahun	simpanan	Ya
78	Panji	laki-laki	>45 thn	SD	menikah	Rp.1.000.000	<1-2 Tahun	simpanan	Ya
79	Sekar	Perempuan	15-25 thn	SMA	Belum menikah	Rp.800.000	<1-2 Tahun	simpanan	Ya
80	Ibnu	laki-laki	15-25 thn	SMA	Belum menikah	Rp.800.000	<1-2 Tahun	simpanan	Ya
81	Imah	Perempuan	26-35 thn	SMA	menikah	Rp.1.000.000	<1-2 Tahun	simpanan	Ya
82	Pardo	laki-laki	36-45 thn	SMP	menikah	Rp.3.000.000	<1-2 Tahun	simpanan	Ya
83	Rohimah	Perempuan	26-35 thn	SMA	menikah	Rp.1.200.000	<1-2 Tahun	simpanan	tidak
84	Paijem	Perempuan	>45 thn	SMP	menikah	Rp.1.200.000	<1-2 Tahun	simpanan	Ya

85	Darji	laki-laki	36-45 thn	SMA	menikah	Rp.3.500.000	<1-2 Tahun	simpanan	Ya
86	Painam	Perempuan	>45 thn	SMP	menikah	Rp.900.000	<1-2 Tahun	simpanan	Ya
87	Agus	laki-laki	15-25 thn	Sarjana	Belum menikah	Rp.1.500.000	<1-2 Tahun	simpanan	tidak
88	Abdul latif	laki-laki	15-25 thn	Sarjana	Belum menikah	Rp.2.000.000	>2-4 Tahun	simpanan	Ya
89	Ilyas	laki-laki	15-25 thn	SMA	Belum menikah	Rp.1.000.000	<1-2 Tahun	simpanan	Ya
90	Faishal Asmu'i	laki-laki	15-25 thn	Sarjana	Belum menikah	Rp.2.000.000	<1-2 Tahun	simpanan dan pembiayaan	Ya
91	supomo	laki-laki	26-35 thn	SMA	menikah	Rp.1.500.000	>2-4 Tahun	simpanan dan pembiayaan	Ya
92	makrufa	Perempuan	36-45 thn	SD	menikah	Rp.800.000	<1-2 Tahun	simpanan	tidak
93	Supartiwi	Perempuan	>45 thn	SMP	menikah	Rp.650.000	<1-2 Tahun	simpanan dan pembiayaan	Ya
94	Paimin	laki-laki	36-45 thn	SMA	menikah	Rp.2.000.000	<1-2 Tahun	simpanan	Ya
95	Rendi	laki-laki	26-35 thn	Sarjana	Belum menikah	Rp.1.700.000	<1-2 Tahun	simpanan	tidak
96	Sunarti	Perempuan	15-25 thn	Sarjana	Belum menikah	Rp.1.500.000	>2-4 Tahun	simpanan dan pembiayaan	tidak
97	Riana	laki-laki	26-35 thn	SMA	menikah	Rp.2.500.000	>2-4 Tahun	simpanan dan pembiayaan	Ya
98	badrun	laki-laki	15-25 thn	Sarjana	Belum menikah	Rp.2.000.000	>2-4 Tahun	simpanan dan pembiayaan	tidak
99	ucup	laki-laki	15-25 thn	SMP	Duda	Rp.3.000.000	<1-2 Tahun	pembiayaan	tidak
100	Luna	Perempuan	15-25 thn	SMA	menikah	Rp.1.500.000	<1-2 Tahun	simpanan	Ya

LAMPIRAN IV

HASIL KUESIONER

NO	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1	X1_A	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2	X2_A
1	5	4	4	4	4	21	4.20	5	4	4	4	3	20	4.00
2	4	4	5	4	5	22	4.40	4	4	5	4	4	21	4.20
3	3	4	4	4	4	19	3.80	3	4	4	4	4	19	3.80
4	4	4	4	4	3	19	3.80	5	3	3	3	3	17	3.40
5	4	4	4	4	4	20	4.00	5	5	4	4	4	22	4.40
6	4	3	4	3	4	18	3.60	5	5	4	5	4	23	4.60
7	5	4	5	4	3	21	4.20	3	5	3	5	3	19	3.80
8	4	4	4	4	4	20	4.00	5	4	4	4	4	21	4.20
9	5	5	5	4	4	23	4.60	5	4	4	4	4	21	4.20
10	4	5	4	5	4	22	4.40	4	5	5	4	4	22	4.40
11	3	4	4	4	4	19	3.80	4	4	5	4	5	22	4.40
12	5	5	5	5	4	24	4.80	5	5	5	5	4	24	4.80
13	4	4	4	4	4	20	4.00	5	4	4	4	4	21	4.20
14	5	4	4	4	3	20	4.00	4	5	4	5	4	22	4.40
15	5	4	4	4	4	21	4.20	5	4	4	4	4	21	4.20
16	4	5	5	5	5	24	4.80	5	4	4	4	4	21	4.20
17	4	4	5	4	5	22	4.40	4	5	5	4	4	22	4.40
18	5	5	5	4	4	23	4.60	4	4	5	4	5	22	4.40
19	5	4	4	4	4	21	4.20	5	5	5	5	4	24	4.80
20	4	5	4	5	4	22	4.40	5	4	4	4	4	21	4.20
21	5	4	4	4	4	21	4.20	5	4	4	4	4	21	4.20
22	5	4	4	4	4	21	4.20	5	4	4	4	4	21	4.20
23	4	5	5	4	4	22	4.40	4	5	5	5	5	24	4.80
24	4	4	5	4	5	22	4.40	4	4	5	4	5	22	4.40
25	5	5	5	5	4	24	4.80	5	5	5	4	5	24	4.80
26	5	4	4	4	4	21	4.20	5	4	4	4	4	21	4.20
27	3	3	3	3	3	15	3.00	3	3	4	3	4	17	3.40
28	5	4	4	4	4	21	4.20	4	4	3	4	3	18	3.60
29	5	4	4	4	4	21	4.20	4	4	5	4	5	22	4.40
30	4	5	5	5	5	24	4.80	3	4	5	4	4	20	4.00
31	4	4	5	4	4	21	4.20	3	3	4	3	4	17	3.40
32	5	5	5	5	5	25	5.00	4	4	4	4	4	20	4.00
33	5	4	4	4	4	21	4.20	4	4	3	4	3	18	3.60
34	4	3	4	3	4	18	3.60	4	4	4	4	4	20	4.00
35	4	5	4	5	4	22	4.40	4	4	5	4	5	22	4.40
36	3	4	5	4	5	21	4.20	5	4	4	4	4	21	4.20
37	4	5	4	4	4	21	4.20	5	4	4	4	4	21	4.20
38	2	2	2	2	2	10	2.00	4	5	5	5	5	24	4.80
39	5	4	5	4	4	22	4.40	4	4	5	4	5	22	4.40
40	4	3	4	3	4	18	3.60	5	5	5	4	4	23	4.60
41	5	5	4	4	4	22	4.40	5	4	4	4	4	21	4.20
42	4	5	4	5	4	22	4.40	4	4	3	4	3	18	3.60
43	4	4	3	4	3	18	3.60	4	4	3	4	3	18	3.60
44	4	4	5	4	5	22	4.40	4	4	3	4	3	18	3.60

45	4	4	5	4	4	21	4.20	4	4	4	4	4	20	4.00
46	5	4	5	4	5	23	4.60	4	5	5	5	5	24	4.80
47	4	3	3	3	3	16	3.20	4	4	3	4	3	18	3.60
48	4	4	4	4	4	20	4.00	4	3	4	3	4	18	3.60
49	4	3	3	3	3	16	3.20	4	4	4	4	4	20	4.00
50	2	3	2	3	2	12	2.40	5	4	4	4	4	21	4.20
51	3	3	4	3	4	17	3.40	5	4	4	4	4	21	4.20
52	4	4	4	4	4	20	4.00	4	5	5	4	4	22	4.40
53	4	5	4	4	4	21	4.20	4	4	5	4	5	22	4.40
54	4	4	4	4	4	20	4.00	5	5	5	5	4	24	4.80
55	4	3	3	3	3	16	3.20	5	4	4	4	4	21	4.20
56	4	3	3	3	3	16	3.20	4	4	3	4	3	18	3.60
57	4	4	4	4	4	20	4.00	4	4	4	4	4	20	4.00
58	5	4	4	4	4	21	4.20	3	4	5	4	5	21	4.20
59	5	5	5	5	4	24	4.80	2	3	3	3	3	14	2.80
60	3	3	4	3	4	17	3.40	4	4	4	4	4	20	4.00
61	4	3	4	3	4	18	3.60	4	5	4	5	4	22	4.40
62	4	3	4	3	4	18	3.60	4	4	3	4	3	18	3.60
63	4	4	5	4	5	22	4.40	5	3	4	3	4	19	3.80
64	4	4	3	4	3	18	3.60	4	4	3	4	3	18	3.60
65	4	4	4	4	4	20	4.00	4	4	5	4	4	21	4.20
66	4	5	3	4	3	19	3.80	4	4	4	4	4	20	4.00
67	3	5	4	5	4	21	4.20	3	3	4	3	3	16	3.20
68	3	4	5	4	5	21	4.20	5	4	5	4	4	22	4.40
69	4	5	3	5	3	20	4.00	4	4	3	4	3	18	3.60
70	5	5	4	5	4	23	4.60	3	3	3	3	3	15	3.00
71	3	5	3	5	3	19	3.80	5	4	5	4	4	22	4.40
72	3	5	2	5	2	17	3.40	4	4	3	4	3	18	3.60
73	2	2	2	2	2	10	2.00	4	4	3	4	3	18	3.60
74	5	5	5	5	4	24	4.80	3	3	3	3	3	15	3.00
75	3	5	3	4	3	18	3.60	3	3	3	3	3	15	3.00
76	3	5	3	5	3	19	3.80	2	3	3	3	3	14	2.80
77	5	4	5	4	5	23	4.60	5	4	5	4	4	22	4.40
78	4	4	4	4	4	20	4.00	5	3	3	3	3	17	3.40
79	5	4	4	4	4	21	4.20	4	3	4	3	4	18	3.60
80	3	2	2	2	2	11	2.20	3	3	5	3	4	18	3.60
81	2	3	2	3	2	12	2.40	5	5	4	4	4	22	4.40
82	4	4	4	4	4	20	4.00	2	1	2	2	2	9	1.80
83	4	4	4	4	4	20	4.00	4	5	3	5	3	20	4.00
84	5	4	4	4	4	21	4.20	3	5	4	4	4	20	4.00
85	4	4	4	4	4	20	4.00	3	3	5	3	4	18	3.60
86	3	5	4	5	4	21	4.20	4	4	3	4	3	18	3.60
87	4	5	4	5	4	22	4.40	4	4	4	4	4	20	4.00
88	4	4	5	4	4	21	4.20	3	4	4	4	4	19	3.80
89	4	4	3	4	3	18	3.60	4	3	4	3	3	17	3.40
90	4	4	4	4	4	20	4.00	3	3	4	3	4	17	3.40
91	3	4	5	4	5	21	4.20	4	4	3	4	3	18	3.60
92	2	4	3	4	3	16	3.20	4	3	4	3	4	18	3.60
93	2	3	2	3	2	12	2.40	5	4	4	4	4	21	4.20
94	5	5	4	4	4	22	4.40	3	4	4	4	4	19	3.80
95	4	4	3	4	3	18	3.60	3	4	4	4	4	19	3.80

96	4	4	3	4	3	18	3.60	4	4	3	4	3	18	3.60
97	5	4	4	4	4	21	4.20	5	4	3	3	3	18	3.60
98	4	4	4	4	4	20	4.00	3	4	5	4	3	19	3.80
99	4	3	5	3	4	19	3.80	4	3	3	3	3	16	3.20
100	4	3	5	4	4	20	4.00	4	4	3	4	3	18	3.60

NO	X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3.5	X3	X3_A	X4.1	X4.2	X4.3	X4.4	X4.5	X4	X4_A
1	5	3	4	4	4	20	4.00	5	5	4	4	4	22	4.40
2	4	5	5	4	3	21	4.20	5	4	4	4	3	20	4.00
3	4	4	5	4	3	20	4.00	4	5	4	4	4	21	4.20
4	5	5	5	3	3	21	4.20	3	4	4	4	4	19	3.80
5	5	4	4	4	4	21	4.20	4	4	5	4	4	21	4.20
6	4	5	4	4	4	21	4.20	5	4	4	4	4	21	4.20
7	2	5	4	4	4	19	3.80	5	4	4	4	3	20	4.00
8	4	4	4	3	3	18	3.60	4	5	5	5	4	23	4.60
9	4	4	4	4	4	20	4.00	4	4	5	4	4	21	4.20
10	3	4	4	4	4	19	3.80	5	5	5	4	4	23	4.60
11	4	4	4	4	4	20	4.00	5	4	4	4	4	21	4.20
12	4	4	4	3	3	18	3.60	4	5	4	5	4	22	4.40
13	4	4	4	4	4	20	4.00	4	4	4	4	4	20	4.00
14	5	4	4	4	4	21	4.20	4	5	4	5	4	22	4.40
15	4	4	4	4	4	20	4.00	4	5	4	5	4	22	4.40
16	4	4	4	4	4	20	4.00	5	4	4	4	4	21	4.20
17	4	4	3	3	3	17	3.40	5	4	4	4	4	21	4.20
18	2	3	2	3	2	12	2.40	4	5	5	4	4	22	4.40
19	4	4	4	4	4	20	4.00	4	4	5	4	5	22	4.40
20	4	4	4	4	4	20	4.00	5	5	5	5	4	24	4.80
21	4	4	4	4	4	20	4.00	5	4	4	4	4	21	4.20
22	5	4	5	5	4	23	4.60	4	5	4	5	4	22	4.40
23	5	5	5	5	5	25	5.00	2	2	2	2	2	10	2.00
24	4	4	4	4	4	20	4.00	4	4	4	4	4	20	4.00
25	4	4	4	4	4	20	4.00	4	4	4	4	4	20	4.00
26	5	5	4	5	5	24	4.80	4	4	4	4	4	20	4.00
27	4	4	5	4	4	21	4.20	4	4	4	4	4	20	4.00
28	4	4	4	4	4	20	4.00	3	4	2	4	2	15	3.00
29	4	4	4	3	3	18	3.60	4	5	5	4	5	23	4.60
30	2	2	2	3	2	11	2.20	4	5	5	5	4	23	4.60
31	3	4	2	2	2	13	2.60	4	4	4	4	4	20	4.00
32	4	4	4	4	4	20	4.00	4	5	4	5	4	22	4.40
33	4	4	4	4	4	20	4.00	4	3	4	3	4	18	3.60
34	4	4	5	4	4	21	4.20	3	4	4	4	4	19	3.80
35	4	5	4	5	4	22	4.40	4	4	4	4	4	20	4.00
36	4	4	4	4	4	20	4.00	2	2	2	2	2	10	2.00
37	4	4	4	4	4	20	4.00	4	3	4	3	4	18	3.60
38	4	4	3	4	4	19	3.80	2	1	1	1	1	6	1.20
39	4	3	3	4	4	18	3.60	5	5	5	5	5	25	5.00
40	4	4	4	4	4	20	4.00	4	4	3	4	3	18	3.60
41	4	4	4	4	4	20	4.00	4	4	4	4	4	20	4.00
42	4	3	4	4	4	19	3.80	4	5	5	5	4	23	4.60
43	4	4	4	4	4	20	4.00	3	4	4	4	4	19	3.80

44	4	4	4	4	4	20	4.00	3	2	2	2	2	11	2.20
45	4	4	4	4	4	20	4.00	5	4	4	4	4	21	4.20
46	4	4	5	4	4	21	4.20	4	4	5	4	4	21	4.20
47	3	4	4	3	3	17	3.40	4	3	4	3	4	18	3.60
48	3	4	4	4	4	19	3.80	4	4	3	4	3	18	3.60
49	4	4	4	4	4	20	4.00	3	4	4	4	4	19	3.80
50	4	4	4	4	4	20	4.00	4	5	4	5	4	22	4.40
51	4	1	1	4	4	14	2.80	3	4	5	4	5	21	4.20
52	4	2	2	4	4	16	3.20	4	4	4	4	4	20	4.00
53	3	2	3	2	2	12	2.40	4	3	4	3	4	18	3.60
54	3	5	4	4	4	20	4.00	4	5	4	5	4	22	4.40
55	4	5	3	4	4	20	4.00	3	2	3	2	3	13	2.60
56	4	4	4	3	3	18	4.00	3	4	3	4	3	17	3.40
57	4	4	4	4	4	20	4.00	3	4	4	4	4	19	3.80
58	4	4	4	2	2	16	3.20	4	4	3	4	3	18	3.60
59	4	4	4	5	4	21	4.20	3	4	3	4	3	17	3.40
60	3	3	2	4	4	16	3.20	3	4	4	4	4	19	3.80
61	4	3	3	4	4	18	3.60	5	3	4	3	4	19	3.80
62	3	4	2	4	4	17	3.40	5	3	3	4	3	18	3.60
63	4	4	4	3	3	18	3.60	2	4	3	4	3	16	3.20
64	4	4	5	5	4	22	4.40	3	5	3	5	3	19	3.80
65	5	5	2	5	5	22	4.40	5	5	5	5	5	25	5.00
66	4	2	4	4	4	18	3.60	4	4	3	4	3	18	3.60
67	4	2	4	4	4	18	3.60	4	3	3	3	3	16	3.20
68	2	3	3	4	4	16	3.20	4	5	4	4	4	21	4.20
69	3	4	4	3	3	17	3.40	5	4	4	4	4	21	4.20
70	5	5	5	2	1	18	3.60	2	2	2	2	2	10	2.00
71	4	3	2	4	4	17	3.40	3	4	4	4	4	19	3.80
72	5	3	3	3	3	17	3.40	4	5	5	5	5	24	4.80
73	5	3	3	4	4	19	3.80	4	5	5	5	5	24	4.80
74	2	3	4	3	3	15	3.00	1	1	1	2	1	6	1.20
75	5	5	4	3	3	20	4.00	5	5	4	5	4	23	4.60
76	3	4	5	5	4	21	4.20	4	5	4	4	4	21	4.20
77	5	5	5	3	3	21	4.20	2	2	2	2	2	10	2.00
78	4	3	3	3	3	16	3.20	4	5	3	5	3	20	4.00
79	3	5	1	2	2	13	2.60	3	4	4	4	4	19	3.80
80	2	3	4	5	5	19	3.80	4	4	4	4	4	20	4.00
81	3	5	2	2	2	14	2.80	3	4	3	4	3	17	3.40
82	1	5	4	3	3	16	3.20	1	2	2	2	2	9	1.80
83	4	1	5	4	4	18	3.60	4	4	4	4	4	20	4.00
84	2	2	1	3	3	11	2.20	2	4	3	4	3	16	3.20
85	2	5	2	3	3	15	3.00	3	4	4	4	4	19	3.80
86	3	5	5	3	3	19	3.80	4	3	4	3	4	18	3.60
87	4	1	4	3	3	15	3.00	2	2	2	3	2	11	2.20
88	2	5	3	4	4	18	3.60	4	5	5	5	4	23	4.60
89	5	4	2	3	2	16	3.20	4	3	2	3	2	14	2.80
90	3	3	3	3	3	15	3.00	5	4	4	4	4	21	4.20
91	4	5	3	4	4	20	4.00	4	4	4	4	4	20	4.00
92	2	4	3	2	2	13	2.60	4	4	4	4	4	20	4.00
93	3	4	4	3	3	17	3.40	5	5	5	5	5	25	5.00
94	2	3	4	4	4	17	3.40	2	4	2	4	2	14	2.80

95	3	1	5	4	4	17	3.40	5	5	3	5	3	21	4.20
96	4	2	4	3	3	16	3.20	4	3	2	3	2	14	2.80
97	3	4	4	4	3	18	3.60	5	5	4	4	3	21	4.20
98	3	5	5	4	4	21	4.20	4	4	4	4	4	20	4.00
99	5	4	4	4	3	20	4.00	1	1	1	2	1	6	1.20
100	4	4	3	4	4	19	3.80	2	2	2	3	2	11	2.20

NO	X5.1	X5.2	X5.3	X5.4	X5.5	X5	X5_A	X6.1	X6.2	X6.3	X6.4	X6.5	X6	X6_A
1	5	4	4	4	4	21	4.20	5	4	5	4	4	22	4.40
2	4	5	5	4	5	23	4.60	5	4	5	4	4	22	4.40
3	4	4	5	4	5	22	4.40	4	4	5	5	5	23	4.60
4	5	5	5	5	4	24	4.80	5	5	5	5	5	25	5.00
5	5	4	4	4	4	21	4.20	5	5	5	4	4	23	4.60
6	4	5	4	5	4	22	4.40	4	4	4	4	4	20	4.00
7	3	5	5	5	5	23	4.60	4	3	3	4	4	18	3.60
8	3	5	5	4	4	21	4.20	4	3	3	3	3	16	3.20
9	4	5	4	5	4	22	4.40	4	3	4	4	3	18	3.60
10	4	5	4	5	4	22	4.40	5	4	4	4	4	21	4.20
11	3	3	3	3	3	15	3.00	5	3	3	4	5	20	4.00
12	5	3	5	3	4	20	4.00	4	4	4	4	5	21	4.20
13	4	4	4	4	4	20	4.00	5	5	4	4	4	22	4.40
14	4	3	4	3	4	18	3.60	4	5	4	5	5	23	4.60
15	3	5	3	5	3	19	3.80	4	4	5	4	5	22	4.40
16	4	5	4	4	4	21	4.20	4	4	4	4	5	21	4.20
17	5	4	4	4	4	21	4.20	4	4	4	4	4	20	4.00
18	5	4	4	4	4	21	4.20	4	4	4	4	3	19	3.80
19	4	5	5	5	5	24	4.80	4	4	4	4	4	20	4.00
20	4	4	5	4	5	22	4.40	5	4	4	5	4	22	4.40
21	5	5	5	5	4	24	4.80	4	4	4	4	4	20	4.00
22	5	4	4	4	4	21	4.20	4	4	3	4	4	19	3.80
23	4	5	4	5	4	22	4.40	4	4	4	5	4	21	4.20
24	4	5	5	5	5	24	4.80	4	3	3	5	4	19	3.80
25	3	4	3	4	3	17	3.40	4	4	4	4	5	21	4.20
26	3	4	4	4	4	19	3.80	5	5	4	5	4	23	4.60
27	3	5	4	4	4	20	4.00	5	5	5	4	4	23	4.60
28	4	4	4	4	4	20	4.00	5	5	4	3	4	21	4.20
29	4	4	3	4	3	18	3.60	5	4	3	4	5	21	4.20
30	4	5	5	4	4	22	4.40	4	4	3	3	3	17	3.40
31	4	5	3	5	3	20	4.00	4	3	4	2	3	16	3.20
32	5	4	4	4	4	21	4.20	5	5	4	4	5	23	4.60
33	4	2	2	3	2	13	2.60	4	4	4	4	4	20	4.00
34	4	3	4	3	4	18	3.60	4	4	4	4	3	19	3.80
35	4	4	3	4	3	18	3.60	4	4	3	4	4	19	3.80
36	5	4	4	4	4	21	4.20	5	3	3	3	3	17	3.40
37	5	3	5	3	4	20	4.00	5	4	5	5	5	24	4.80
38	3	4	5	4	4	20	4.00	4	4	4	4	4	20	4.00
39	5	4	3	4	3	19	3.80	5	5	5	5	5	25	5.00
40	3	4	5	4	4	20	4.00	5	5	5	5	5	25	5.00

41	4	5	3	5	3	20	4.00	5	5	5	5	5	25	5.00
42	4	4	2	4	2	16	3.20	4	4	4	4	4	20	4.00
43	4	4	4	4	4	20	4.00	4	4	3	4	4	19	3.80
44	5	3	5	3	5	21	4.20	4	3	4	4	4	19	3.80
45	3	4	3	4	3	17	3.40	4	4	4	4	4	20	4.00
46	2	4	3	4	3	16	3.20	4	4	4	4	5	21	4.20
47	4	3	4	3	4	18	3.60	4	3	4	3	3	17	3.40
48	4	4	3	4	3	18	3.60	4	5	5	4	4	22	4.40
49	5	4	4	4	4	21	4.20	4	4	4	4	5	21	4.20
50	5	4	4	4	4	21	4.20	4	4	3	4	4	19	3.80
51	4	5	5	4	4	22	4.40	5	5	4	4	5	23	4.60
52	4	4	5	4	5	22	4.40	5	5	5	5	5	25	5.00
53	5	5	5	5	5	25	5.00	5	4	4	3	4	20	4.00
54	5	4	4	4	4	21	4.20	5	5	5	5	5	25	5.00
55	5	4	4	4	4	21	4.20	4	4	4	4	4	20	4.00
56	5	4	4	4	4	21	4.20	4	4	3	4	4	19	3.80
57	4	5	5	5	4	23	4.60	4	4	4	3	4	19	3.80
58	5	4	4	4	4	21	4.20	4	4	4	4	5	21	4.20
59	5	4	4	4	4	21	4.20	5	4	4	4	4	21	4.20
60	4	5	5	4	4	22	4.40	4	4	3	4	3	18	3.60
61	3	4	4	4	4	19	3.80	5	3	3	5	5	21	4.20
62	2	2	4	2	4	14	2.80	4	3	4	4	4	19	3.80
63	3	3	4	3	4	17	3.40	4	4	3	4	3	18	3.60
64	2	2	2	2	2	10	2.00	4	3	4	4	4	19	3.80
65	3	3	3	3	3	15	3.00	4	4	4	4	4	20	4.00
66	3	2	2	2	2	11	2.20	4	4	4	4	4	20	4.00
67	2	2	4	2	4	14	2.80	4	4	3	3	3	17	3.40
68	1	5	5	4	4	19	3.80	4	4	4	4	4	20	4.00
69	5	5	2	5	2	19	3.80	4	4	4	4	4	20	4.00
70	3	5	4	5	4	21	4.20	5	5	5	5	5	25	5.00
71	3	4	4	4	4	19	3.80	3	4	4	4	4	19	3.80
72	3	5	3	4	3	18	3.60	4	4	4	4	4	20	4.00
73	3	5	4	5	4	21	4.20	4	4	4	4	4	20	4.00
74	4	1	5	1	3	14	2.80	4	5	4	4	4	21	4.20
75	4	2	2	2	2	12	2.40	4	4	3	4	4	19	3.80
76	3	2	3	2	3	13	2.60	4	4	4	4	4	20	4.00
77	3	5	3	5	3	19	3.80	4	4	4	4	4	20	4.00
78	4	5	4	5	4	22	4.40	5	4	4	4	4	21	4.20
79	4	4	4	4	4	20	4.00	5	5	4	4	5	23	4.60
80	4	4	5	4	5	22	4.40	4	4	4	4	4	20	4.00
81	4	4	5	4	5	22	4.40	5	5	4	4	4	22	4.40
82	4	4	3	4	3	18	3.60	4	4	4	4	4	20	4.00
83	3	3	4	3	4	17	3.40	5	5	5	4	4	23	4.60
84	4	3	2	3	2	14	2.80	4	4	4	4	4	20	4.00
85	3	4	3	4	3	17	3.40	3	3	3	3	3	15	3.00
86	4	4	2	4	2	16	3.20	3	3	3	3	3	15	3.00
87	4	4	3	4	3	18	3.60	3	3	4	4	4	18	3.60
88	5	5	4	4	4	22	4.40	4	5	4	4	4	21	4.20
89	4	2	3	2	3	14	2.80	4	4	4	3	3	18	3.60
90	4	2	2	2	2	12	2.40	3	4	3	4	4	18	3.60
91	2	3	4	3	4	16	3.20	4	3	3	3	3	16	3.20

92	3	4	2	4	2	15	3.00	4	4	4	4	4	20	4.00
93	5	5	3	5	3	21	4.20	4	5	4	3	3	19	3.80
94	4	3	2	3	2	14	2.80	3	4	3	4	3	17	3.40
95	5	3	3	3	3	17	3.40	4	4	5	4	3	20	4.00
96	5	3	2	3	3	16	3.20	3	3	4	3	3	16	3.20
97	2	3	2	3	3	13	2.60	5	5	3	4	5	22	4.40
98	2	5	3	5	3	18	3.60	5	4	3	3	3	18	3.60
99	5	4	2	4	3	18	3.60	4	3	3	2	3	15	3.00
100	3	3	3	3	3	15	3.00	4	3	4	4	3	18	3.60

NO	Y1.1	Y1.2	Y1.3	Y1.4	Y1.5	Y	Y_A	X1.X6	X2.X6	X3.X6	X4.X6	X5.X6
1	5	4	4	5	5	23	4.60	18.48	17.60	17.60	19.36	18.48
2	4	5	5	5	4	23	4.60	19.36	18.48	18.48	17.60	20.24
3	4	4	5	4	5	22	4.40	17.48	17.48	18.40	19.32	20.24
4	5	5	5	5	5	25	5.00	19.00	17.00	21.00	19.00	24.00
5	5	4	4	5	5	23	4.60	18.40	20.24	19.32	19.32	19.32
6	4	5	4	4	4	21	4.20	14.40	18.40	16.80	16.80	17.60
7	4	5	3	4	4	20	4.00	15.12	13.68	13.68	14.40	16.56
8	4	3	3	4	4	18	3.60	12.80	13.44	11.52	14.72	13.44
9	3	4	4	4	4	19	3.80	16.56	15.12	14.40	15.12	15.84
10	4	4	4	4	4	20	4.00	18.48	18.48	15.96	19.32	18.48
11	3	3	4	4	4	18	3.60	15.20	17.60	16.00	16.80	12.00
12	4	4	5	4	4	21	4.20	20.16	20.16	15.12	18.48	16.80
13	4	4	4	4	5	21	4.20	17.60	18.48	17.60	17.60	17.60
14	3	4	5	5	5	22	4.40	18.40	20.24	19.32	20.24	16.56
15	4	4	4	4	4	20	4.00	18.48	18.48	17.60	19.36	16.72
16	5	4	4	4	4	21	4.20	20.16	17.64	16.80	17.64	17.64
17	5	4	4	3	3	19	3.80	17.60	17.60	13.60	16.80	16.80
18	4	5	5	2	2	18	3.60	17.48	16.72	9.12	16.72	15.96
19	4	4	5	4	4	21	4.20	16.80	19.20	16.00	17.60	19.20
20	5	5	5	4	4	23	4.60	19.36	18.48	17.60	21.12	19.36
21	5	4	4	4	4	21	4.20	16.80	16.80	16.00	16.80	19.20
22	4	4	4	5	4	21	4.20	15.96	15.96	17.48	16.72	15.96
23	5	4	4	5	5	23	4.60	18.48	20.16	21.00	8.40	18.48
24	5	4	4	4	4	21	4.20	16.72	16.72	15.20	15.20	18.24
25	4	5	5	4	4	22	4.40	20.16	20.16	16.80	16.80	14.28
26	4	4	5	5	5	23	4.60	19.32	19.32	22.08	18.40	17.48
27	5	5	5	4	4	23	4.60	13.80	15.64	19.32	18.40	18.40
28	5	4	4	4	4	21	4.20	17.64	15.12	16.80	12.60	16.80
29	4	5	5	3	3	20	4.00	17.64	18.48	15.12	19.32	15.12
30	3	4	3	3	4	17	3.40	16.32	13.60	7.48	15.64	14.96
31	5	3	3	2	3	16	3.20	13.44	10.88	8.32	12.80	12.80
32	4	5	4	4	4	21	4.20	23.00	18.40	18.40	20.24	19.32
33	4	5	3	4	4	20	4.00	16.80	14.40	16.00	14.40	10.40
34	3	4	4	4	4	19	3.80	13.68	15.20	15.96	14.44	13.68
35	4	4	4	5	5	22	4.40	16.72	16.72	16.72	15.20	13.68
36	3	4	3	4	4	18	3.60	14.28	14.28	13.60	6.80	14.28
37	3	4	4	5	4	20	4.00	20.16	20.16	19.20	17.28	19.20

38	3	2	2	4	4	15	3.00	8.00	19.20	15.20	4.80	16.00
39	3	4	5	4	4	20	4.00	22.00	22.00	18.00	25.00	19.00
40	4	4	4	4	4	20	4.00	18.00	23.00	20.00	18.00	20.00
41	4	4	4	4	4	20	4.00	22.00	21.00	20.00	20.00	20.00
42	4	5	4	4	4	21	4.20	17.60	14.40	15.20	18.40	12.80
43	4	3	4	4	4	19	3.80	13.68	13.68	15.20	14.44	15.20
44	3	5	3	4	4	19	3.80	16.72	13.68	15.20	8.36	15.96
45	3	4	4	4	4	19	3.80	16.80	16.00	16.00	16.80	13.60
46	5	4	5	5	5	24	4.80	19.32	20.16	17.64	17.64	13.44
47	4	3	4	4	2	17	3.40	10.88	12.24	11.56	12.24	12.24
48	4	4	4	4	4	20	4.00	17.60	15.84	16.72	15.84	15.84
49	4	4	4	4	4	20	4.00	13.44	16.80	16.80	15.96	17.64
50	3	3	4	4	4	18	3.60	9.12	15.96	15.20	16.72	15.96
51	4	4	4	3	5	20	4.00	15.64	19.32	12.88	19.32	20.24
52	4	4	5	4	4	21	4.20	20.00	22.00	16.00	20.00	22.00
53	4	5	4	3	4	20	4.00	16.80	17.60	9.60	14.40	20.00
54	4	4	5	5	4	22	4.40	20.00	24.00	20.00	22.00	21.00
55	4	4	3	4	4	19	3.80	12.80	16.80	16.00	10.40	16.80
56	4	4	3	4	4	19	3.80	12.16	13.68	15.20	12.92	15.96
57	4	4	4	2	5	19	3.80	15.20	15.20	15.20	14.44	17.48
58	5	4	5	2	4	20	4.00	17.64	17.64	13.44	15.12	17.64
59	4	4	4	3	5	20	4.00	20.16	11.76	17.64	14.28	17.64
60	4	4	4	2	4	18	3.60	12.24	14.40	11.52	13.68	15.84
61	4	3	5	3	5	20	4.00	15.12	18.48	15.12	15.96	15.96
62	5	4	3	2	5	19	3.80	13.68	13.68	12.92	13.68	10.64
63	5	3	4	1	3	16	3.20	15.84	13.68	12.96	11.52	12.24
64	5	3	4	3	2	17	3.40	13.68	13.68	16.72	14.44	7.60
65	5	4	4	1	5	19	3.80	16.00	16.80	17.60	20.00	12.00
66	4	4	4	3	3	18	3.60	15.20	16.00	14.40	14.40	8.80
67	3	3	4	3	3	16	3.20	14.28	10.88	12.24	10.88	9.52
68	4	5	5	1	4	19	3.80	16.80	17.60	12.80	16.80	15.20
69	4	3	4	5	2	18	3.60	16.00	14.40	13.60	16.80	15.20
70	5	4	4	4	4	21	4.20	23.00	15.00	18.00	10.00	21.00
71	4	4	4	3	4	19	3.80	14.44	16.72	12.92	14.44	14.44
72	3	4	5	3	4	19	3.80	13.60	14.40	13.60	19.20	14.40
73	3	3	4	1	5	16	3.20	8.00	14.40	15.20	19.20	16.80
74	4	3	4	4	2	17	3.40	20.16	12.60	12.60	5.04	11.76
75	4	4	3	2	3	16	3.20	13.68	11.40	15.20	17.48	9.12
76	4	3	3	2	5	17	3.40	15.20	11.20	16.80	16.80	10.40
77	3	4	4	3	3	17	3.40	18.40	17.60	16.80	8.00	15.20
78	4	4	3	3	4	18	3.60	16.80	14.28	13.44	16.80	18.48
79	4	3	5	5	4	21	4.20	19.32	16.56	11.96	17.48	18.40
80	4	3	3	3	4	17	3.40	8.80	14.40	15.20	16.00	17.60
81	3	4	4	4	3	18	3.60	10.56	19.36	12.32	14.96	19.36
82	3	2	3	2	4	14	2.80	16.00	7.20	12.80	7.20	14.40
83	4	4	3	2	4	17	3.40	18.40	18.40	16.56	18.40	15.64
84	4	3	4	3	4	18	3.60	16.80	16.00	8.80	12.80	11.20
85	4	4	3	2	3	16	3.20	12.00	10.80	9.00	11.40	10.20
86	4	3	4	3	2	16	3.20	12.60	10.80	11.40	10.80	9.60
87	4	3	3	3	5	18	3.60	15.84	14.40	10.80	7.92	12.96
88	4	4	5	4	2	19	3.80	17.64	15.96	15.12	19.32	18.48

89	3	5	3	3	3	17	3.40	12.96	12.24	11.52	10.08	10.08
90	4	4	4	3	2	17	3.40	14.40	12.24	10.80	15.12	8.64
91	3	4	4	2	2	15	3.00	13.44	11.52	12.80	12.80	10.24
92	4	4	3	3	4	18	3.60	12.80	14.40	10.40	16.00	12.00
93	4	3	4	3	3	17	3.40	9.12	15.96	12.92	19.00	15.96
94	4	3	4	3	3	17	3.40	14.96	12.92	11.56	9.52	9.52
95	4	4	4	5	4	21	4.20	14.40	15.20	13.60	16.80	13.60
96	4	4	3	2	2	15	3.00	11.52	11.52	10.24	8.96	10.24
97	5	4	4	4	3	20	4.00	18.48	15.84	15.84	18.48	11.44
98	4	4	4	3	3	18	3.60	14.40	13.68	15.12	14.40	12.96
99	3	2	3	4	3	15	3.00	11.40	9.60	12.00	3.60	10.80
100	3	3	3	3	5	17	3.40	14.40	12.96	13.68	7.92	10.80



LAMPIRAN V

HASIL SPSS PROFIL RESPONDEN

Jenis_kelamin

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	laki-laki	36	36.0	36.0	36.0
	Perempuan	64	64.0	64.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Usia

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	>45 thn	12	12.0	12.0	12.0
	15-25 thn	48	48.0	48.0	60.0
	26-35 thn	30	30.0	30.0	90.0
	36-45 thn	10	10.0	10.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Pendidikan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sarjana	14	14.0	14.0	14.0
	SD	8	8.0	8.0	22.0
	SMA	42	42.0	42.0	64.0
	SMP	36	36.0	36.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Pendapatan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Rp.1.000.0	36	36.0	36.0	36.0
	Rp.1.100.0	2	2.0	2.0	38.0
	Rp.1.200.0	4	4.0	4.0	42.0
	Rp.1.500.0	7	7.0	7.0	49.0
	Rp.1.700.0	1	1.0	1.0	50.0
	Rp.2.000.0	7	7.0	7.0	57.0
	Rp.2.500.0	4	4.0	4.0	61.0
	Rp.3.000.0	5	5.0	5.0	66.0
	Rp.3.500.0	1	1.0	1.0	67.0
	Rp.4.000.0	1	1.0	1.0	68.0
	Rp.400.000	1	1.0	1.0	69.0
	Rp.500.000	5	5.0	5.0	74.0
	Rp.600.000	4	4.0	4.0	78.0
	Rp.650.000	1	1.0	1.0	79.0
	Rp.700.000	1	1.0	1.0	80.0
	Rp.800.000	9	9.0	9.0	89.0
	Rp.900.000	10	10.0	10.0	99.0
	Rp.950.000	1	1.0	1.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Lama menjadi nasabah

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	<1-2 Tahun	82	82.0	82.0	82.0
	>2-4 Tahun	16	16.0	16.0	98.0
	>4 Tahun	2	2.0	2.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Jenis_jasa

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid pembiayaan	1	1.0	1.0	1.0
simpanan	44	44.0	44.0	45.0
Simpanan dan pembiayaan	55	55.0	55.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Status

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Belum menikah	37	37.0	37.0	37.0
Duda	2	2.0	2.0	39.0
menikah	61	61.0	61.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

LAMPIRAN VI

HASIL UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS

UJI VALIDITAS VARIABEL *TANGIBLE* / BUKTI FISIK (X1)

Correlations

		TangibleBuktiFisikX1
X11	Pearson Correlation	,756
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	30
X12	Pearson Correlation	,652**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	30
X13	Pearson Correlation	,772*
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	30
X14	Pearson Correlation	,738*
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	30
X15	Pearson Correlation	,759**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	30
TangibleBuktiFisikX1	Pearson Correlation	1**
	Sig. (2-tailed)	
	N	30

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

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

UJI RELIABILITAS VARIABEL TANGIBLE/BUKTI FISIK(X1)

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	30	100,0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,773	5

UJI VALIDITAS VARIABEL RELIABILITY/KEHANDALAN (X2)

Correlations

		ReliabilityKehandalanX2
X21	Pearson Correlation	,860
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	30
X22	Pearson Correlation	,850**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	30
X23	Pearson Correlation	,721**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	30
X24	Pearson Correlation	,857**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	30
X25	Pearson Correlation	,814**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	30
ReliabilityKehandalanX2	Pearson Correlation	1**
	Sig. (2-tailed)	
	N	30

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

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

UJI RELIABILITAS VARIABEL RELIABILITY/KEHANDALAN (X2)

Case Processing Summary

	N	%
Valid	30	100,0
Cases Excluded ^a	0	,0
Total	30	100,0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,879	5

UJI VALIDITAS VARIABEL RESPONSIVENESS/ DAYA TANGGAP (X3)

Correlations

		ResponsivenessDayaTanggapX3
X31	Pearson Correlation	,739*
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	30
X32	Pearson Correlation	,626
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	30
X33	Pearson Correlation	,669
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	30
X34	Pearson Correlation	,669
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	30
X35	Pearson Correlation	,573**
	Sig. (2-tailed)	,001
	N	30
ResponsivenessDayaTanggapX3	Pearson Correlation	1**
	Sig. (2-tailed)	
	N	30

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

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

UJI RELIABILITAS VARIABEL RESPONSIVENESS/ DAYA TANGGAP (X3)

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	30	100,0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,664	5

UJI VALIDITAS VARIABEL ASSURANCE/JAMINAN (X4)

Correlations

		AssuranceJaminanX4
X41	Pearson Correlation	,772
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	30
X42	Pearson Correlation	,820*
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	30
X43	Pearson Correlation	,910**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	30
X44	Pearson Correlation	,713**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	30
X45	Pearson Correlation	,821**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	30
AssuranceJaminanX4	Pearson Correlation	1**
	Sig. (2-tailed)	
	N	30

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

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

UJI RELIABILITAS VARIABEL ASSURANCE/JAMINAN (X4)

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	30	100,0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,857	5

UJI VALIDITAS VARIABEL EMPHATY/KEPEDULIAN (X5)

Correlations

		EmphatykepedulianiX5
X51	Pearson Correlation	,567
	Sig. (2-tailed)	,001
	N	30
X52	Pearson Correlation	,707
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	30
X53	Pearson Correlation	,814
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	30
X54	Pearson Correlation	,477
	Sig. (2-tailed)	,008
	N	30
X55	Pearson Correlation	,716
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	30
EmphatyEmpatiX5	Pearson Correlation	1**
	Sig. (2-tailed)	
	N	30

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

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

UJI RELIABILITAS VARIABEL EMPHATY/KEPEDULIAN (X5)

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	30	100,0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,671	5

UJI VALIDITAS VARIABEL KEPUASAN NASABAH (X6)

Correlations

		KepuasanNasabahX6
X61	Pearson Correlation	,730
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	30
X62	Pearson Correlation	,650
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	30
X63	Pearson Correlation	,715
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	30
X64	Pearson Correlation	,668*
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	30
X65	Pearson Correlation	,655*
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	30
KepuasanNasabahX6	Pearson Correlation	1**
	Sig. (2-tailed)	
	N	30

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

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

UJI RELIABILITAS VARIABEL KEPUASAN NASABAH (X6)

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	30	100,0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,713	5

UJI VALIDITAS VARIABEL LOYALITAS (Y)

Correlations

		LoyalitasY
Y11	Pearson Correlation	,757**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	30
Y12	Pearson Correlation	,594**
	Sig. (2-tailed)	,001
	N	30
Y13	Pearson Correlation	,846**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	30
Y14	Pearson Correlation	,603**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	30
Y15	Pearson Correlation	,545**
	Sig. (2-tailed)	,002
	N	30
LoyalitasY	Pearson Correlation	1
	Sig. (2-tailed)	
	N	30

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

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

UJI RELIABILITAS VARIABEL LOYALITAS (Y)

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	30	100,0

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

Reliability Statistics

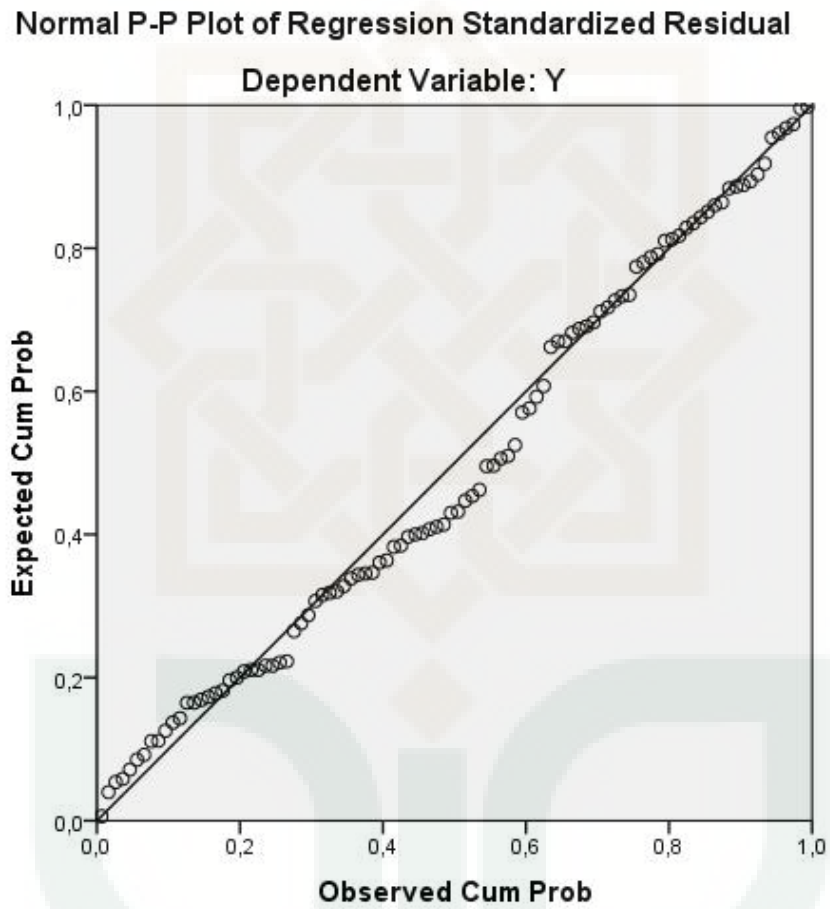
Cronbach's Alpha	N of Items
,676	5

LAMPIRAN VII

HASIL UJI ASUMSI KLASIK

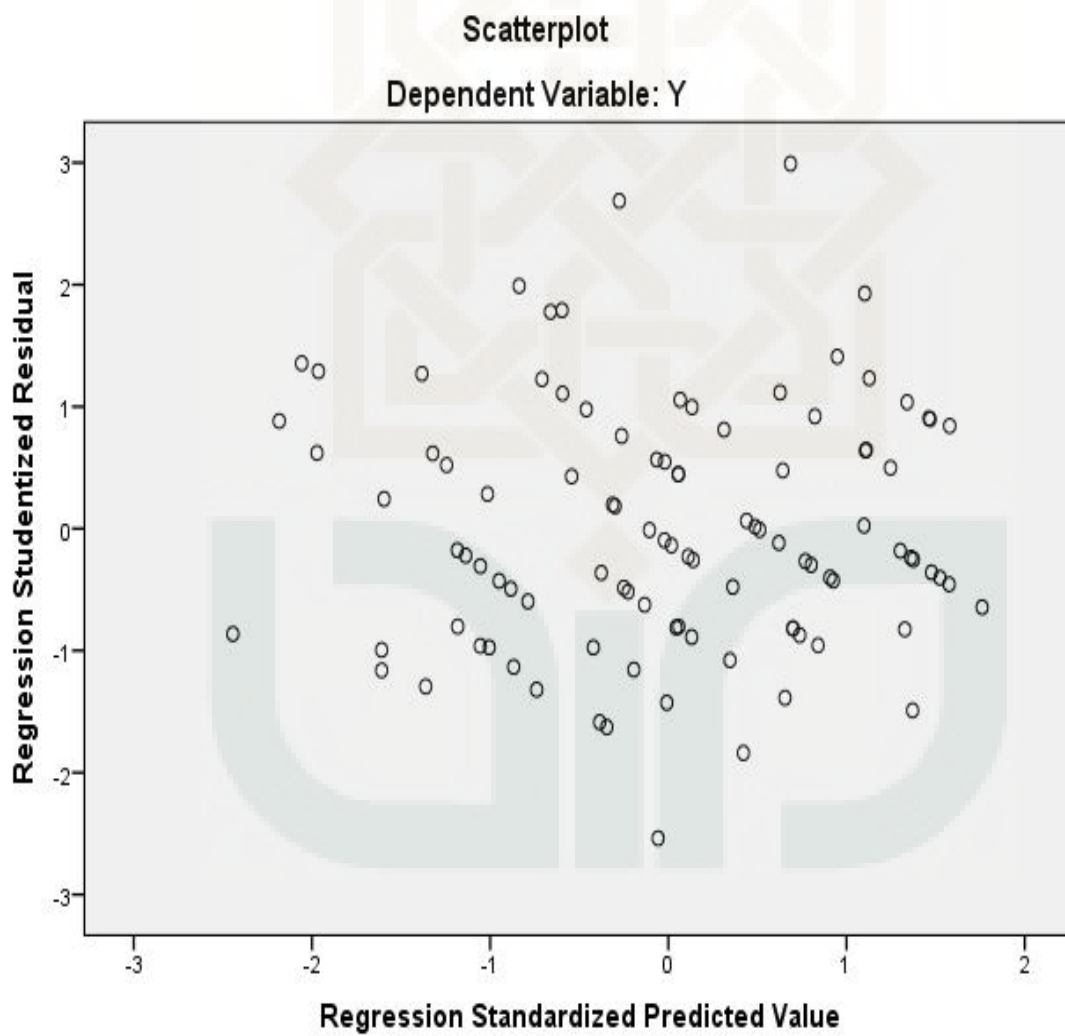
a. Uji Normalitas

P-Plot



b. Uji Heteroskedastisitas

Scatterplot



c. Uji Multikolinearitas

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics		
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF	
	1	(Constant)	-.926			.340		
	X1	.191	.044	.254	4.389	.000	.988	1.012
	X2	.133	.057	.152	2.331	.022	.781	1.281
	X3	.219	.049	.261	4.422	.000	.947	1.056
	X4	.089	.033	.165	2.727	.008	.899	1.112
	X5	.137	.044	.197	3.116	.002	.827	1.209
	X6	.450	.060	.468	7.533	.000	.858	1.166

a. Dependent Variable: Y

LAMPIRAN VIII

HASIL UJI REGRESI

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	X5, X1, X3, X4, X2 ^b	.	Enter

a. Dependent Variable: Y

b. All requested variables entered.

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,711 ^a	,505	,479	,32755

a. Predictors: (Constant), X5, X1, X3, X4, X2

b. Dependent Variable: Y

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	10,290	5	2,058	19,183	,000 ^b
	Residual	10,085	94	,107		
	Total	20,376	99			

a. Dependent Variable: Y

b. Predictors: (Constant), X5, X1, X3, X4, X2

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	,030	,398		,075	,941
1 X1	,213	,055	,283	3,882	,000
1 X2	,173	,072	,197	2,411	,018
1 X3	,279	,062	,333	4,531	,000
1 X4	,124	,041	,231	3,056	,003
1 X5	,205	,054	,294	3,769	,000

a. Dependent Variable: Y

Hasil Uji Regresi Linier Berganda (*Moderation Effect*)

Regression

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	X5.X6, X1, X3, X4, X2, X5, X4.X6, X3.X6, X1.X6, X2.X6 ^b	.	Enter

a. Dependent Variable: Y

b. All requested variables entered.

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,855 ^a	,731	,701	,24814

a. Predictors: (Constant), X5.X6, X1, X3, X4, X2, X5, X4.X6, X3.X6, X1.X6, X2.X6

b. Dependent Variable: Y

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	14,895	10	1,490	24,191	,000 ^b
	Residual	5,480	89	,062		
	Total	20,376	99			

a. Dependent Variable: Y

b. Predictors: (Constant), X5.X6, X1, X3, X4, X2, X5, X4.X6, X3.X6, X1.X6, X2.X6

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	,730	,332		2,201	,030
X1	,165	,401	,219	,411	,682
X2	2,081	,604	2,365	3,444	,001
X3	-,773	,412	-,923	-1,874	,064
X4	-,379	,303	-,706	-1,250	,215
X5	-,834	,432	-1,195	-1,928	,057
X1.X6	,002	,099	,017	,024	,981
X2.X6	-,468	,145	-3,217	-3,222	,002
X3.X6	,245	,103	1,636	2,387	,019
X4.X6	,119	,077	1,070	1,553	,124
X5.X6	,236	,107	1,838	2,198	,031

a. Dependent Variable: Y

CURRICULUM VITAE

Nama : Dea Restu Agustina
Tempat/Tanggal Lahir : Purwakarta, 29 Agustus 1992
Jenis Kelamin : Perempuan
Fakultas/Jurusan : Syariah dan Hukum/Keuangan Islam
Agama : Islam
Alamat Asal : kp.Batukarut Ds.Liunggunung Kec.Plered Kab.Purwakarta
No. HP : 08997771184
Email : dearestuagustina@yahoo.co.id

Orang Tua

Nama Ayah : Jajang Sumarna
Pekerjaan : Pegawai BKKBN
Nama Ibu : Wiratmi
Pekerjaan : Ibu Rumah Tangga
Alamat Orang Tua : kp.Batukarut Ds.Liunggunung Kec.Plered Kab.Purwakarta

Pendidikan Formal

SDN Cidadapan/anjun 1 (1998-2004)
SMP Negeri 1 Plered (2004-2007)
MAS Darussalam Kasomalang Subang (2007-2010)
Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga (2010- 2014)