

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN *FRONTLINER* DAN KUALITAS
PRODUK TERHADAP LOYALITAS NASABAH DENGAN VARIABEL MODERASI
KEPUASAN NASABAH PADA BANK JATENG SYARIAH KCP KUDUS**



SKRIPSI

**DIAJUKAN KEPADA FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA
SEBAGAI SALAH SATU SYARAT MEMPEROLEH GELAR STRATA SATU (S1)
DALAM ILMU EKONOMI ISLAM**

DISUSUN OLEH:

PUTRI ZULIANI

13820018

Dosen Pembimbing Skripsi:

**JOKO SETYONO., S.E., M.Si
NIP. 19730702 2002 12 1 003**

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

2017

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji kualitas pelayanan *frontliner* dan kualitas produk terhadap loyalitas nasabah dengan kepuasan nasabah sebagai variabel moderasi studi pada Bank Jateng Syariah KCP Kudus. Sampel yang digunakan sejumlah 100 responden yaitu nasabah Bank Jateng Syariah KCP Kudus. Teknik pengambilan sampel menggunakan metode *purposive sampling*. Jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan dengan pendekatan kuantitatif. Data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh berdasarkan jawaban responden terhadap kuesioner yang dibagikan. Penelitian ini menggunakan metode analisis regresi linier berganda dan Moderated Regression Analysis dengan pengolahan data menggunakan *software SPSS 21.0 for Windows*.

Hasil pengujian regresi menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dengan indikator (kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati, bukti fisik) dan kualitas produk secara simultan berpengaruh terhadap loyalitas nasabah. Sedangkan hasil penelitian untuk variable independen (kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati, bukti fisik) dan kualitas produk berpengaruh terhadap loyalitas nasabah. Sedangkan kepuasan nasabah mampu memoderasi hubungan antara variable independen (kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati, bukti fisik) dan kualitas produk dengan loyalitas nasabah. Koefisien determinasi (*Adjusted R Square*) dimana hasilnya adalah sebesar 0.607 atau sebesar 60,7% yang berarti bahwa besarnya pengaruh ke enam variabel bebas (kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati, bukti fisik dan kualitas produk) terhadap loyalitas nasabah adalah sebesar 60,7%. Sedangkan sisanya 39,3% dipengaruhi oleh variabel lain yang dapat mempengaruhi loyalitas nasabah.

Kata Kunci: Kualitas pelayanan *frontliner* (kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati, bukti fisik), kualitas produk, kepuasan nasabah, loyalitas nasabah.

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

ABSTRACT

This research purpose to examine frontliner quality frontliner service, and product quality toward customer loyalty of Bank Jateng Syariah KCP Kudus in which customer satisfaction is use as its moderation variable. The sample of this research are 100 responden that are customer of Bank Jateng Syariah KCP Kudus. The sampling technique uses purposive sampling metode. This research with quantitative approach. The data are primary data and secondary data. The primary data is obtained based on respondent's answers to a distributed questionnaire. This study uses multiple linear regression analysis and Moderated Regression Analysis in which data processing uses *SPSS 21.0 for Windows*.

As the result, it shows that the quality frontliner service with indicators (reability, resposiveness, assurance, emphaty, tangible) and product quality simultaneously affect the customer loyalty. Meanwhile, the results of research for independent variables (reability, resposiveness, assurance, emphaty, tangible) and product quality effect the customer loyalty significantly. Customer satisfaction is able to moderate connection between frontliner quality frontliner service, and product quality toward customer loyalty. The coefficient of determinan (*Adjusted R Square*) value is 0,607 or 60,7% and the remaining is 39,3% which is influenced by other that can affect the interest.

Keyword: frontliner quality frontliner service (reability, resposiveness, assurance, emphaty, tangible), product quality, customer satisfaction, customer loyalty.

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jl. Marsda Adisucipto, Telp. (274) 589621, 512474, Fax. (274) 586117 Yogyakarta 55281

PENGESAHAN SKRIPSI/TUGAS AKHIR
Nomor : B-4039/Un.02/DEB/PP.05.3/11/2017

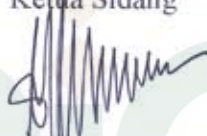
Skripsi/Tugas Akhir dengan judul : **“ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN *FRONTLINER* DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP LOYALITAS NASABAH DENGAN VARIABEL MODERASI KEPUASAN NASABAH PADA BANK JATENG SYARIAH KCP KUDUS”**

Yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : Putri Zuliani
NIM : 13820018
Telah dimunaqasyahkan pada : Selasa, 31 Oktober 2017
Nilai Munaqasyah : A-

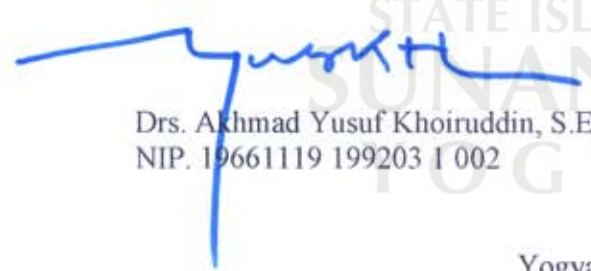
dinyatakan telah diterima oleh Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.

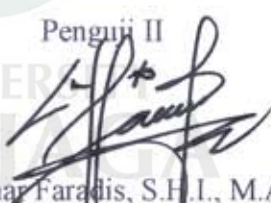
TIM UJIAN TUGAS AKHIR
Ketua Sidang


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

Penguji I

Penguji II


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


Jauhar Faradis, S.H.I., M.A.
NIP. 19840323 201101 1 008

Yogyakarta, 20 November 2017

UIN Sunan Kalijaga
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Dekan

Dr. H. Syaifuddin Muhammad Hanafi, M.Ag.
NIP. 19670518 199703 1 003



SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI

Hal : Skripsi Saudari Putri Zuliani

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 mengadakan perbaikan seperlunya, maka kami selaku pembimbing berpendapat bahwa skripsi saudara:

Nama : Putri Zuliani
NIM : 13820018
Judul Skripsi : **“Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan *Frontliner* dan Kualitas Produk terhadap Loyalitas Nasabah dengan Variabel Moderasi Kepuasan Nasabah Pada Bank Jateng Syariah KCP Kudus”**

Sudah dapat diajukan kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Jurusan/Program Studi Perbankan Syari'ah UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Satu dalam Ilmu Ekonomi Islam.

Dengan ini kami berharap agar skripsi saudara tersebut dapat segera dimunaqsyahkan. Untuk itu kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Yogyakarta, 1439 H
2017 M

Pembimbing

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

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Assalamu 'alaikum Wr. Wb.

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Putri Zuliani
NIM : 13820018
Prodi : Perbankan Syariah

Menyatakan Bahwa Skripsinya Yang Berjudul “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan *Frontliner* dan Kualitas Produk terhadap Loyalitas Nasabah dengan Variabel Moderasi Kepuasan Nasabah Pada Bank Jateng Syariah KCP Kudus” adalah benar-benar merupakan hasil karya penyusun sendiri, bukan duplikasi ataupun dari karya orang lain kecuali pada bagian yang telah dirujuk dan disebut dalam *body note* dan daftar pustaka. Apabila di lain waktu terbukti adanya penyimpangan dalam karya ini, maka tanggung jawab sepenuhnya ada pada penyusun.

Demikian surat pernyataan ini saya buat agar dapat dimaklumi.

Wasaalamu 'alaikum Wr. Wb.

Yogyakarta, 06 Oktober 2017

Penyusun



Putri Zuliani
Putri Zuliani
13820018

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

Sebagai civitas akademik UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Putri Zuliani
NIM : 13820018
Program Studi : Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*non-exclusive royalty free right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul:

“Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan *Frontliner* dan Kualitas Produk terhadap Loyalitas Nasabah dengan Variabel Moderasi Kepuasan Nasabah Pada Bank Jateng Syariah KCP Kudus”

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini, UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta berhak menyimpan, mengalihmedia/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.

Dibuat di : Yogyakarta
Pada tanggal : 06 Oktober 2017
Yang menyatakan



(Putri Zuliani)

MOTTO HIDUP

JADILAH SEPERTI KARANG DI LAUTAN YANG KUAT DIHANTAM
OMBAK DAN KERJAKANLAH HAL YANG BERMANFAAT UNTUK DIRI
SENDIRI DAN ORANG LAIN

Pendidikan merupakan perlengkapan paling baik untuk hari tua

--- Aristoteles---



STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

PERSEMBAHAN

Alhamdulillah

Segala Puji Bagimu Allah S.WT. Kubersujud dihadapanMu Engkau berikan aku kesempatan untuk bisa sampai dipenghujung sekaligus awal dari perjuanganku

Skripsi ini kupersembahkan untuk:

Kedua orang tuaku tercinta **Bpk. Sukahar dan Ibu Sholikhah** yang selalu membimbing dan menjaga serta mendoakan dan memberi semangat kepada penulis. Semoga Allah membalas segala ketulusan, cinta dan doa yang tanpa henti.

Kakakku **Siti Inaroh, S.IP** adikku **M. Fathur Ridho** dan keponakanku tesayang **Adinda Putri Agustina**

Semoga Allah selalu melimpahkan kasih dan sayang diantara kita.

Keluarga besar Jurusan Perbankan Syariah angkatan 2013

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Untuk Almamamter Tercinta UIN SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

PEDOMAN TRANSLITERASI

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	Bā'	B	Be
ت	Tā	T	Te
ث	Sā'	ṣ	es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	Hā'	ḥ	ha (dengan titik di bawah)
خ	Khā'	Kh	kadan ha
د	Dāl	D	De
ذ	Zāl	Ẓ	zet (dengan titik di atas)
ر	Rā'	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	es dan ye

ص	Sād	ṣ	es (dengan titik di bawah)
ذ	Dād	ḏ	de (dengan titik di bawah)
ط	Tā	ṭ	te (dengan titik di bawah)
ظ	Zā	ẓ	zet (dengan titik di bawah)
ع	‘Ain	‘	koma terbalik di atas
غ	Gain	g	Ge
ف	Fā	f	Ef
ق	Qāf	q	Qi
ك	Kāf	k	Ka
ل	Lām	l	El
م	Mīm	m	Em
ن	Nūn	n	En
و	Wāwu	w	W
ه	Hā	h	Ha
ء	Hamzah	’	Apostrof
ي	Yā’	y	Ye

B. Konsonan Rangkap karena *Syaddah* Ditulis Rangkap

متعددة عدة	Ditulis Ditulis	<i>Muta’addidah</i> <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 dikutip 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>Karāmah al-auliyā'</i>

D. Vokal Pendek dan Penerapannya

----- [◌] -----	Fathah	Ditulis	<i>a</i>
----- _◌ -----	Kasrah	Ditulis	<i>i</i>
----- _◌ -----	Dhammah	Ditulis	<i>u</i>

فعل	Fathah	Ditulis	<i>fa'ala</i>
ذكر	Kasrah	Ditulis	<i>zūkira</i>
يذهب	Dhammah	Ditulis	<i>yazhabu</i>

E. Vokal Panjang

1. Fathah + alif	Ditulis	<i>Ā</i>
جاهليّه	Ditulis	<i>jāhiliyyah</i>
2. Fathah + yā' mati	Ditulis	<i>ā</i>
تنسى	Ditulis	<i>tansā</i>
3. Kasrah + yā' mati	Ditulis	<i>ī</i>

كريم	Ditulis	<i>karīm</i>
4. Dhammah + wāwu mati	Ditulis	<i>ū</i>
فروض	Ditulis	<i>furūd</i>

F. Vokal Rangkap

1. Fathah + yā' mati	Ditulis	<i>Ai</i>
بينكم	Ditulis	<i>bainakum</i>
2. Dhammah + wāwu mati	Ditulis	<i>au</i>
قول	Ditulis	<i>qaul</i>

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

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

H. Kata Sandang Alif + Lam

1. Bila diikuti oleh huruf Qomariyyah maka ditulis dengan menggunakan huruf awal "al".

القرآن	Ditulis	<i>Al-Qur'an</i>
القياس	Ditulis	<i>Al-Qiyas</i>

2. Bila diikuti oleh 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 Rangkap Kalimat

Ditulis menurut penulisannya

ذوى الفروض أهل السنّة	Dibaca Dibaca	<i>Zawi al-Furud</i> <i>Ahl as-Sunnah</i>
--------------------------	------------------	--



KATA PENGANTAR

Alhamdulillah *abbal 'alamin*, segala puja dan puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT. Atas nikmat, hidayah serta karunia- Nya pada akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi atau tugas akhir ini dengan sebaikbaiknya. Shalawat serta salam selalu penulis haturkan kepada Nabi Muhammad SAW, yang senantiasa penulis tunggu syafaatnya di *yaumul qiyamah* nanti. Setelah melalui proses yang cukup panjang, *Alhamdulillah* skripsi atau tugas akhir ini dapat diselesaikan meskipun masih jauh dari kesempurnaan.

Penelitian ini merupakan tugas akhir pada Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta. Untuk itu, dengan segala kerendahan hati, Penulis ingin mengucapkan banyak terimakasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Yudian Wahyudi, M.A., Ph.D, selaku Rektor UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta
2. Bapak Dr. H. Syafiq Mahmadah Hanafi, M.Ag, selaku dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta
3. Bapak Dr. Ibnu Qizam, S.E, M.Si, A k, selaku dosen pembimbing akademik yang telah membimbing saya dari awal proses perkuliahan hingga akhir semester
4. Bapak Joko Setyono, S.E., M.Si. selaku Ketua Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta dan dosen pembimbing skripsi yang telah membimbing, mengarahkan,

memberikan kritik dan saran serta memberikan motivasi selama penyusunan skripsi ini.

5. Seluruh Dosen Program Studi Perbankan Syariah yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu ilmu pengetahuan dari bapak/ibu dosen Perbankan Syariah sangat berharga sekali, dan jasa para dosen tak bisa terlupakan.
6. Seluruh pihak dan karyawan PT. Bank Jateng Syariah KCP Kudus yang telah memberikan saya kesempatan untuk melakukan penelitian dan memberikan fasilitas dan tempat untuk mendukung dalam melakukan penelitian skripsi ini dalam penyebaran kuesioner kepada nasabah.
7. Terimakasih untuk Kedua orang tuaku Bapak Sukahar dan Ibu Sholikhah yang selalu membimbing, menjaga serta mendoakan dan memberi semangat kepada penulis. Semoga Allah membalas segala ketulusan, cinta dan doa yang tanpa henti.
8. Terimakasih buat kakakku Siti Inaroh, S.IP adikku M. Fathur Ridho dan keponakanku tesayang Adinda Putri Agustina Semoga Allah selalu melimpahkan kasih dan sayang diantara kita.
9. Teman-teman Perbankan Syariah kelas A, Terimakasih banyak pengalaman bersama teman kelas yang seru dan tak terlupakan
10. Sahabat-sahabatku tercinta yang sudah seperti keluargaku sendiri, Ulfa, Eva, Lutfiyah, Isti, May. Sahabat perjuangan dari awal masuk kuliah dari suka maupun duka kita selalu bersama. Terimakasih selalu memberi semangat, saran, dukungan dalam membantu menyelesaikan skripsi ini.

11. Terimakasih saudara-saudara sepupuku Janah, Enita, Oy yang selalu menyemangatkan dalam pembuatan skripsi ini.
12. Semua pihak yang tidak dapat penyusun sebutkan satu persatu, yang telah memberikan motivasi dan semangat dalam membantu penyusun menyelesaikan skripsi ini.

Semoga Allah membalas kebaikan mereka semua dengan karunia Nya serta semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembacanya. *Amiin Yaa Rabbal 'Alamiin.*

Yogyakarta, 06 Oktober 2017



Putri Zuliani

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
INTISARI	ii
ABSTRACT	iii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI	iv
HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI	v
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN	vi
HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	vii
MOTTO	viii
HALAMAN PERSEMBAHAN	ix
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN	x
KATA PENGANTAR	xv
DAFTAR ISI	xvii
DAFTAR TABEL	xx
DAFTAR GAMBAR	xxi
DAFTAR LAMPIRAN	xxii
BAB I PENDAHULUAN	I
1.1 Latar Belakang	I
1.2 Rumusan Permasalahan	7
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian	8
1.4 Sistematika Pembahasan	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Kerangka Teori.....	13
2.1.1 Teori Kualitas Pelayanan	13
2.1.2 Teori Pengertian <i>Frontliner</i>	16
2.1.3 Perspektif Islam Kualitas Pelayanan	22
2.1.4 Teori Kualitas Produk.....	24
2.1.5 Teori Kepuasan Nasabah	26
2.1.6 Teori Loyalitas Nasabah	29

2.2 Kerangka Berfikir	31
2.3 Telaah Pustaka	33
2.4 Pengembangan Hipotesis	44
BAB III METODE PENELITIAN.....	50
3.1 Jenis dan Sifat Penelitian.....	50
3.2 Populasi dan Sampel Penelitian	50
3.3 Teknik Pengumpulan Data.....	52
3.4 Instrumen Penelitian.....	53
3.5 Definisi Operasional Variabel.....	54
3.5.1 Variabel Independen atau Bebas.....	54
3.5.2 Variabel Dependen atau Terikat.....	54
3.5.3 Variabel Moderasi.....	54
3.6 Uji Validitas dan Reabilitas	58
3.7 Teknik Analisis Data	59
1. Uji Asumsi Klasik.....	59
a. Uji Normalitas Data	59
b. Uji Heteroskedastisitas	60
c. Uji Multikolinieritas	60
2. Analisis Regresi Berganda	61
3. Uji Interaksi atau <i>Moderated Regression Analysis (MRA)</i>	62
4. Pengujian Hipotesis.....	65
a. Uji F (Simultan).....	65
b. Uji T (Parsial)	65
c. Koefisien Determinasi	66
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	67
4.1 Karakteristik Responden	67
4.2 Hasil Analisis Data.....	70
4.2.1 Pengujian Instrument Penelitian	70
a. Uji Validitas	70
b. Uji Reabilitas	71
4.2.2 Uji Asumsi Klasik	73

a. Uji Normalitas	74
b. Uji Multikolinieritas	76
c. Uji Heteroskedastisitas	77
4.3 Analisis Regresi Berganda Sebelum Dipengaruhi Variabel Moderasi	78
4.3.1 Uji F (Simultan).....	81
4.3.2 Koefisien Determinasi	83
4.3.3 Uji T (Parsial)	84
4.3.4 Pembahasan Hasil Penelitian	89
4.4 Uji Interaksi/ <i>Moderated Regression Analysis</i>	98
BAB V PENUTUP	118
5.1 Kesimpulan	118
5.2 Saran	124
DAFTAR PUSTAKA	125
LAMPIRAN-LAMPIRAN	129



DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1 Hasil Penelitian Sebelumnya	38
Tabel 3.1 Definisi Operasional Dan Indikator Penelitian	55
Tabel 4.1 Deskripsi Nasabah Berdasarkan Jenis Kelamin	67
Tabel 4.2 Deskripsi Nasabah Berdasarkan Usia	68
Tabel 4.3 Deskripsi Nasabah Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	68
Tabel 4.4 Deskripsi Nasabah Berdasarkan Pekerjaan	69
Tabel 4.5 Deskripsi Nasabah Berdasarkan Pendapatan	69
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas dan Reabilitas.....	71
Tabel 4.7 Hasil Uji Kolmogrov Smirnov (K-S).....	74
Tabel 4.8 Hasil Uji Multikolinieritas	76
Tabel 4.9 Hasil Regresi.....	79
Tabel 4.10 Hasil Uji F.....	82
Tabel 4.11 Hasil Koefisien Determinasi (R^2)	83
Tabel 4.12 Hasil Uji T	84
Tabel 4.13 Hasil Uji Regresi dengan <i>Moderate Regression Analysis</i>	100

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1 Grafik Data Nasabah	4
Gambar 2.1 Kerangka Konseptual	33
Gambar 4.1 Uji Normalitas dengan menggunakan P-Plot	75
Gambar 4.2 Uji Heteroskedastisitas dengan Scatterplot	78



DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 Lampiran Kuessioner Penelitian	129
Lampiran 2 Gambar Objek Penelitian	134
Lampiran 3 Data Tabulasi Kuessioner Penelitian	136
Lampiran 4 Hasil Data Output Setelah diolah dengan SPSS	146
Lampiran 5 Curriculum Vitae	176



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pertumbuhan ekonomi pada suatu negara dapat ditandai dengan pertumbuhan industri perbankan yang ada dalam negara tersebut. Semakin berkembang industri perbankan yang ada dalam negara tersebut maka semakin baik pula pertumbuhan ekonomi negara itu sendiri. Usaha perbankan meliputi tiga kegiatan, yaitu dana, menyalurkan dana, dan memberikan jasa bank lainnya. Adapun usaha jasa yang menawarkan berbagai kebutuhan masyarakat adalah menggunakan suatu jasa pelayanan dalam suatu produk bank tersebut. Maka usaha jasa perbankan sangat mengedepankan kepercayaan kepada masyarakat sebagai nasabahnya.

Masyarakat sebagai konsumen atau pasar yang dituju oleh industri perbankan memiliki berbagai pertimbangan dalam memilih usaha jasa perbankan perbankan yang akan digunakannya, hal tersebut dapat dilihat dari faktor tingkat kenyamanan yang dirasakan oleh masyarakat dalam hal penyimpanan uang pada bank tersebut, juga mengenai kemudahan dalam memperoleh pinjaman.

Tingkat persaingan bank syariah tidak hanya sesama bank syariah, melainkan juga bank konvensional. Oleh karena itu, salah satu diferensiasi yang sangat penting dan harus dimiliki oleh bank syariah adalah unggul dalam pelayanan. Bagi nasabah, pelayanan yang bermutu sangat penting. Menurut Royne dan Tatik Suryani (2001:273), "Kualitas pelayanan menjadi

komponen utama karena produk-produk utama bank yaitu kredit merupakan satu penawaran yang tidak berbeda dan pelayanan bank juga mudah ditiru. “Oleh karena itu, persaingan akan sangat dipengaruhi oleh kemampuan bank memberikan pelayanan terbaik dan bermutu dibandingkan pesaingnya.

Pada Bank Jateng Syariah KCP Kudus peranan *frontliner* sangat penting karena mereka inilah yang akan menjadi tombak utama dalam memberikan pelayanan yang baik kepada nasabah secara langsung. Sehingga nasabah tersebut merasa puas dan terdorong untuk menjadi nasabah yang loyal. *Frontliner* pada bank adalah petugas yang berhadapan langsung dengan nasabah. *frontliner* terdiri dari *Customer services*, *teller*, dan *security*. Adapaun peranan petugas frontliner:

1. *Customer services*: Berhadapan langsung dengan pelanggan yang melakukan fungsi pembukaan rekening, penutupan rekening, pencairan deposito, penyediaan informasi dan lain-lain.
2. *Teller*: Petugas dikantor bank yang melayani transaksi perbankan sehari-hari. Dalam melakukan transaksi, para *teller* ini berhadapan langsung dengan nasabah yang melakukan berbagai transaksi perbankan seperti penarikan, penyetoran, transfer, dan lain-lain.
3. *Security/satpam*: Berperan dalam pengamanan, mengambilkan karcis antrian, formulir yang diperlukan untuk setoran atau pengiriman.

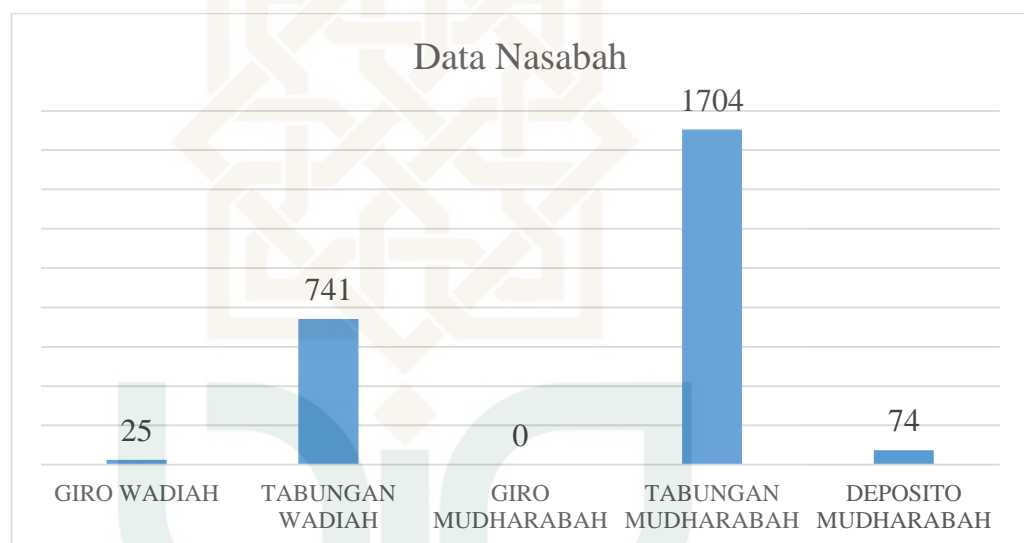
Menurut, Rambat Lupiyoadi dan A. Hamdani (2006) Untuk dapat melakukan tugas utama dengan baik petugas *frontliner* perlu dibekali lima dimensi untuk melayani nasabah meliputi: Keandalan (*reability*), Daya Tanggap (*responsiveness*), Jaminan (*assurance*), Empati (*emphaty*), Bukti fisik (*tangible*)

Pada prinsipnya, pelayanan yang baik harus diberikan oleh semua unsur yang terlibat. Semua harus mau dan mampu memberikan pelayanan yang sama. Masing-masing harus saling mendukung sehingga pelayanan yang diberikan dalam rangka memberikan yang terbaik kepada nasabah dapat optimal, mendorong para bankir untuk lebih inovatif, dalam melakukan berbagai perubahan peningkatan pelayanan yang lebih terarah kepada nasabah agar nasabah dapat merasa puas dan menciptakan sikap loyalitas pada nasabah.

PT. Bank Pembangunan Daerah Jateng merupakan salah satu lembaga keuangan syariah yang berkembang secara signifikan di Indonesia. Hal ini dibuktikan dengan komposisi sebagai berikut yaitu Bank Jateng Syariah telah mengoperasikan 2 Kantor Cabang Syariah, 4 Kantor Cabang Pembantu Syariah, 2 Payment Point, 2 Kantor Kas Syariah, 111 Layanan Syariah (Office Chanelling) yang tersebar diseluruh wilayah Jawa Tengah dan 2 ATM Syariah. Selain itu nasabah-nasabah Bank Jateng Syariah juga dapat melakukan transaksi Tarik-setor rekening tabungan di Seluruh Kantor Cabang, Kantor Cabang Pembantu maupun Kantor Kas Bank Jateng di Seluruh Wilayah Jawa Tengah. <http://bankjateng.co.id>

Sedangkan kantor Bank Jateng Syariah KCP Kudus baru dibuka tanggal 12 Mei 2015 dengan jumlah seluruh total 2.544 nasabah dalam setiap produk sampai pada bulan juni 2017.

Berdasarkan laporan jumlah seluruh nasabah dalam setiap produk pada Bank Jateng Syariah KCP Kudus mulai dari bulan mei 2015 sampai dengan bulan juni 2017 dapat dilihat dalam grafik berikut:



Gambar 1.1 Grafik Data Nasabah

Sumber: pihak bank yang bersangkutan

Berdasarkan data diatas jumlah nasabah dalam setiap produk-produk yang digunakan di Bank Jateng Syariah KCP Kudus tersebut antara lain produk Giro wadiah sebesar 25 nasabah, produk tabungan wadiah sebesar 741 nasabah, produk giro mudharabah sebesar 0 nasabah, produk tabungan mudharabah sebesar 1704 nasabah, dan produk deposito mudharabah sebesar 74. Berdasarkan data tersebut jumlah nasabah yang paling banyak peminatnya adalah menggunakan produk tabungan

mudharabah yaitu sebesar 1.704 nasabah, dan yang paling sedikit adalah produk giro mudharabah yaitu sebesar 0 nasabah, dalam arti belum ada peminat nasabah pada produk tersebut.

Dalam hal ini penulis ingin mengetahui apakah dengan Bank Jateng Syariah KCP Kudus yang masih baru berdiri dan cakupan wilayah yang masih sedikit, dan memiliki jumlah nasabah yang dapat dikatakan banyak, dapat dikarenakan kualitas pelayanan *frontliner* dan kualitas produk, sehingga nasabah bisa bertambah pesat tiap tahunnya. Agar pertumbuhan jumlah nasabah Bank Jateng Syariah KCP Kudus semakin pesat dan tidak kalah saing dengan bank umum dan bank syariah lainnya, maka pihak perbankan harus berusaha dan berlomba-lomba untuk memberikan pelayanan yang maksimal dan produk yang berkualitas kepada nasabahnya. Karena pelayanan yang diberikan pada nasabah akan mencerminkan baik tidak baiknya bank tersebut dimata nasabah, serta puas tidak puasnya nasabah dengan apa yang didapatnya dari bank tersebut.

Kepuasan merupakan tingkat perasaan dimana seseorang menyatakan hasil perbandingan antara hasil produk atau jasa yang diterima dengan apa yang diharapkan (Philip Kotler, 1997:36). Kepuasan nasabah ditentukan oleh kualitas pelayanan dan kualitas produk yang sesuai dengan keinginan dan harapan nasabah, sehingga jaminan kualitas menjadi prioritas utama bagi bank. Ada dua hal pokok yang berkaitan dengan kepuasan nasabah yaitu kualitas pelayanan dan persepsi nasabah terhadap kualitas pelayanan. Nasabah sering kali lebih menilai pelayanan yang diberikan dibandingkan

dengan apa yang diharapkan atau diinginkan. Kepuasan nasabah harus disertai dengan loyalitas nasabah. Dimana kepuasan nasabah menyangkut dengan apa yang diungkapkan oleh nasabah tentang persepsi dan harapannya terhadap layanan perbankan yang diperolehnya.

Menurut Ratih Huriyati (2005:129) loyalitas merupakan komitmen pelanggan bertahan secara mendalam untuk berlangganan kembali atau melakukan pembelian ulang produk atau jasa terpilih secara konsisten di masa yang akan datang meskipun pengaruh situasi dan usaha-usaha pemasaran mempunyai potensi untuk menyebabkan perubahan perilaku.

Loyalitas nasabah sangat penting bagi bank yang menjaga kelangsungan usahanya. Nasabah yang setia adalah mereka yang sangat puas dengan produk dan pelayanan tertentu, sehingga mempunyai antusiasme untuk memperkenalkannya kepada siapapun yang mereka kenal. Selanjutnya pada tahap berikutnya nasabah yang *loyal* tersebut akan memperluas “kesetiaan” mereka pada produk-produk lain dari bank tersebut.

Selain kualitas pelayanan, faktor lain yang mempengaruhi kepuasan nasabah ialah kualitas produk. Kualitas produk merupakan suatu bentuk dengan nilai kepuasan yang kompleks. Nasabah membeli jasa perbankan untuk menyelesaikan masalah dan nasabah memberikan nilai dalam proporsi terhadap kemampuan layanan untuk melakukan hal tersebut. Nilai yang diberikan nasabah berhubungan dengan keuntungan yang diterimanya. Kualitas produk perbankan didapatkan dengan cara menemukan

keseluruhan harapan nasabah, meningkatkan nilai produk atau pelayanan dalam rangka memenuhi harapan nasabah itu sendiri.

Berdasarkan latar belakang diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian skripsi dengan judul **“ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN *FRONTLINER* DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP LOYALITAS NASABAH DENGAN VARIABEL MODERASI KEPUASAN NASABAH PADA BANK JATENG SYARIAH KCP KUDUS”**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan di atas, maka pokok masalah dirumuskan adalah

1. Bagaimana pengaruh kehandalan terhadap loyalitas nasabah pada Bank Jateng Syariah KCP Kudus?
2. Bagaimana pengaruh daya tanggap terhadap loyalitas nasabah pada Bank Jateng Syariah KCP Kudus?
3. Bagaimana pengaruh jaminan terhadap loyalitas nasabah loyalitas pada Bank Jateng Syariah KCP Kudus?
4. Bagaimana pengaruh empati terhadap loyalitas nasabah pada Bank Jateng Syariah KCP Kudus?
5. Bagaimana pengaruh bukti fisik terhadap loyalitas nasabah pada Bank Jateng Syariah KCP Kudus?

6. Bagaimana pengaruh kualitas produk terhadap loyalitas nasabah pada Bank Jateng Syariah KCP Kudus?
7. Bagaimana pengaruh kehandalan terhadap loyalitas nasabah dengan moderasi kepuasan nasabah pada Bank Jateng Syariah KCP Kudus?
8. Bagaimana pengaruh daya tanggap terhadap loyalitas nasabah dengan moderasi kepuasan nasabah pada Bank Jateng Syariah KCP Kudus?
9. Bagaimana pengaruh jaminan terhadap loyalitas nasabah dengan moderasi kepuasan nasabah pada Bank Jateng Syariah KCP Kudus?
10. Bagaimana pengaruh empati terhadap loyalitas nasabah dengan moderasi kepuasan nasabah pada Bank Jateng Syariah KCP Kudus?
11. Bagaimana pengaruh bukti fisik terhadap loyalitas nasabah dengan moderasi kepuasan nasabah pada Bank Jateng Syariah KCP Kudus?
12. Bagaimana pengaruh kualitas produk terhadap loyalitas nasabah dengan moderasi kepuasan nasabah pada Bank Jateng Syariah KCP Kudus?

1.3 Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1.3.1 Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk menjawab berbagai isu terkait dengan loyalitas nasabah. Tujuan yang ingin dicapai peneliti ini adalah:

1. Mengetahui dan menjelaskan pengaruh keandalan terhadap loyalitas nasabah pada Bank Jateng Syariah KCP Kudus
2. Mengetahui dan menjelaskan pengaruh daya tanggap terhadap loyalitas nasabah pada Bank Jateng Syariah KCP Kudus

3. Mengetahui dan menjelaskan pengaruh jaminan terhadap loyalitas nasabah pada Bank Jateng Syariah KCP Kudus
4. Mengetahui dan menjelaskan pengaruh empati terhadap loyalitas nasabah pada Bank Jateng Syariah KCP Kudus
5. Mengetahui dan menjelaskan pengaruh bukti fisik terhadap loyalitas nasabah pada Bank Bank Jateng Syariah KCP Kudus
6. Mengetahui dan menjelaskan pengaruh kualitas produk terhadap loyalitas nasabah pada Bank Jateng Syariah KCP Kudus
7. Mengetahui dan menjelaskan pengaruh kehandalan terhadap loyalitas nasabah dengan moderasi kepuasan nasabah pada Bank Jateng Syariah KCP Kudus
8. Mengetahui dan menjelaskan pengaruh daya tanggap terhadap loyalitas nasabah dengan moderasi kepuasan nasabah pada Bank Jateng Syariah KCP Kudus
9. Mengetahui dan menjelaskan pengaruh jaminan terhadap loyalitas nasabah dengan moderasi kepuasan nasabah pada Bank Jateng Syariah KCP Kudus
10. Mengetahui dan menjelaskan pengaruh empati terhadap loyalitas nasabah dengan moderasi kepuasan nasabah pada Bank Jateng Syariah KCP Kudus
11. Mengetahui dan menjelaskan pengaruh bukti fisik terhadap loyalitas nasabah dengan moderasi kepuasan nasabah pada Bank Jateng Syariah KCP Kudus

12. Mengetahui dan menjelaskan pengaruh kualitas produk terhadap loyalitas nasabah dengan moderasi kepuasan nasabah pada Bank Jateng Syariah KCP Kudus

1.3.2 Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi Bank

Pada hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan tambahan informasi pihak bank sebagai bahan pertimbangan dalam menyusun strategi pelayanan yang baik untuk dapat meningkatkan daya saing.

2. Bagi peneliti

Menambah wawasan peneliti dalam menganalisis kualitas pelayanan *frontliner* dan kualitas produk perbankan syariah, dan diharapkan hasil penelitian ini dapat menjadi literatur untuk penelitian lebih lanjut.

3. Bagi akademisi

Menambah wawasan keilmuan bagi pembaca tentang kualitas pelayanan *frontliner* dan kualitas produk perbankan syariah, serta semoga dapat dijadikan sebagai bahan pembanding, menjadi sumbangan pemikiran dan kontribusi terhadap penelitian dan kajian selanjutnya.

1.4 Sistematika Pembahasan

Agar penelitian lebih terarah, maka perlu adanya sistematika pembahasan. Dimana dalam penelitian ini akan dibagi menjadi lima bab, dengan penjelasan masing-masing babnya sebagai berikut:

Bab pertama, berisi tentang gambaran umum dari penelitian ini, pada bab ini menggambarkan latar belakang yang mendasari penelitian tentang loyalitas nasabah. Disamping itu pada bab pertama ini juga memaparkan rumusan masalah, merumuskan tujuan, manfaat, serta sistematika penulisan dari penelitian ini.

Bab kedua, berisi tentang kerangka teori. Teori mengenai kualitas pelayanan, *frontlier*, kualitas produk, kepuasan nasabah, dan loyalitas nasabah. Berbagai macam sumber teori digunakan untuk mendukung terbentuknya perumusan masalah. Selain itu, pada bab ini juga diuraikan telaah penelitian terdahulu dan teori-teori yang berkaitan dengan penelitian ini baik dalam bentuk jurnal, skripsi, maupun tesis yang pernah diteliti oleh peneliti sebelumnya. Selanjutnya, berisi kerangka penelitian yang menjelaskan gambaran umum tentang penelitian ini.

Bab ketiga, berisi tentang metode penelitian yang membahas mengenai jenis penelitian, penelitian ini merupakan penelitian lapangan dengan pendekatan kuantitatif, yaitu penelitian yang menekankan analisisnya pada data berupa angka dan mengkaji kehidupan nyata di lapangan dengan sumber data primer dan sekunder. Selanjutnya, populasi dalam penelitian ini yaitu nasabah Bank Jateng Syariah KCP

Kudus dan pengambilan sampel menggunakan metode *purposive sampling*. Dalam bab ketiga juga dipaparkan mengenai metode pengumpulan data, definisi operasional variabel, instrument penelitian serta teknik dan analisis data, yaitu menggunakan uji validitas dan reabilitas, uji asumsi klasik, regresi berganda, dan *moderate regression analysis*.

Bab keempat, menguraikan pembahasan secara lebih mendalam tentang penelitian yang dilakukan. Bab ini berisi tentang penganalisisan data, serta interpretasi dari hasil penelitian yang dilakukan. Proses analisis data dilakukan sesuai dengan metode yang ada pada bab ketiga.

Bab kelima, pada bab ini berisi simpulan, implikasi dan saran. Selain itu, peneliti akan mengambil suatu kesimpulan dari pembahasan-pembahasan yang telah diuraikan, peneliti juga akan memberikan saran, daftar pustaka dan lampiran dari seluruh kegiatan dalam penelitian.

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana Pengaruh Kualitas Pelayanan *Frontliner* dan Kualitas Produk terhadap Loyalitas Nasabah dengan variabel moderasi kepuasan nasabah pada Bank Jateng Syariah KCP Kudus

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan yang telah dilakukan pada bab sebelumnya dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Dari hasil analisis data diperoleh bahwa variabel kehandalan berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas nasabah. Hal ini dapat dilihat dari nilai signifikan sebesar 0,018 yang lebih kecil dari *alpha* 0,05 dan nilai *thitung* sebesar 2,410 yang lebih besar dari nilai *ttabel* (1,661). Jadi, hipotesis yang menyatakan bahwa kehandalan berpengaruh positif signifikan adalah **diterima**. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan petugas *frontliner* Bank Jateng Syariah KCP Kudus yang handal, cepat, dan akurat akan memiliki pengaruh yang sangat besar terhadap loyalitas nasabahnya.
2. Dari hasil analisis data diperoleh bahwa variabel daya tanggap berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas nasabah. Hal ini dapat dilihat dari nilai signifikan sebesar 0,000 yang lebih kecil dari *alpha* 0,05 dan nilai *thitung* sebesar 5,564 yang lebih besar dari nilai *ttabel* (1,661). Jadi, hipotesis yang menyatakan bahwa daya tanggap berpengaruh positif signifikan adalah **diterima**. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan petugas *frontliner* Bank Jateng Syariah KCP Kudus dapat menyelesaikan masalah nasabah

dengan baik, menanggapi permintaan nasabah, dan memberikan solusi yang tepat kepada nasabah dengan jelas dan tanggap yang akan memiliki pengaruh yang sangat besar terhadap loyalitas nasabahnya.

3. Dari hasil analisis data diperoleh bahwa variabel jaminan berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas nasabah. Hal ini dapat dilihat dari nilai signifikan sebesar 0,022 yang lebih kecil dari *alpha* 0,05 dan nilai *thitung* sebesar 2,329 yang lebih besar dari nilai *ttabel* (1,661). Jadi, hipotesis yang menyatakan bahwa jaminan berpengaruh positif signifikan adalah **diterima**. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan petugas *frontliner* Bank Jateng Syariah KCP Kudus mempunyai pengetahuan untuk menjawab pertanyaan nasabah, petugas *frontliner* dapat melayani nasabah tanpa ada kesalahan, dan menjamin kerahasiaan data nasabah yang akan memiliki pengaruh yang sangat besar terhadap loyalitas nasabahnya.
4. Dari hasil analisis data diperoleh bahwa variabel empati berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas nasabah. Hal ini dapat dilihat dari nilai signifikan sebesar 0,017 yang lebih kecil dari *alpha* 0,05 dan nilai *thitung* sebesar 2,433 yang lebih besar dari nilai *ttabel* (1,661). Jadi, hipotesis yang menyatakan bahwa jaminan berpengaruh positif signifikan adalah **diterima**. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan petugas *frontliner* Bank Jateng Syariah KCP Kudus dapat memahami akan kebutuhan nasabah, memberikan perhatian secara individual terhadap permasalahan nasabah dan memberikan kemudahan dalam pelayanan kepada nasabah, yang akan memiliki pengaruh yang sangat besar terhadap loyalitas nasabahnya.

5. Dari hasil analisis data diperoleh bahwa variabel bukti fisik berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas nasabah. Hal ini dapat dilihat dari nilai signifikan sebesar 0,001 yang lebih kecil dari *alpha* 0,05 dan nilai *thitung* sebesar 3,459 yang lebih besar dari nilai *t* tabel (1,661). Jadi, hipotesis yang menyatakan bahwa bukti fisik berpengaruh positif signifikan adalah **diterima**. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan petugas *frontliner* Bank Jateng Syariah KCP Kudus dalam mengenakan pakaian yang rapi, dalam posisi siap melayani, dan kenyamanan dalam fasilitas Bank Jateng Syariah KCP Kudus. Hal tersebut yang akan memiliki pengaruh yang sangat besar terhadap loyalitas nasabahnya.
6. Dari hasil analisis data diperoleh bahwa variabel kualitas produk berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas nasabah. Hal ini dapat dilihat dari nilai signifikan sebesar 0,003 yang lebih kecil dari *alpha* 0,05 dan nilai *thitung* sebesar 3,016 yang lebih besar dari nilai *t* tabel (1,661). Jadi, hipotesis yang menyatakan bahwa kualitas produk berpengaruh positif signifikan adalah **diterima**. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas produk Bank Jateng Syariah KCP Kudus memiliki produk-produk perbankan yang beragam, tidak ada riba dalam setiap produk yang ditawarkan, pelaksanaan pembiayaan sesuai dengan prosedur yang disepakati antar bank Jateng Syariah Cabang Kudus dan nasabah. Hal tersebut yang akan memiliki pengaruh yang sangat besar terhadap loyalitas nasabahnya.
7. Dari hasil analisis data diperoleh bahwa variabel kehandalan dengan moderasi kepuasan nasabah berpengaruh positif signifikan terhadap

loyalitas nasabah. Hal ini dapat dilihat dari nilai signifikan sebesar 0,047 yang lebih kecil dari *alpha* 0,05 dan nilai *thitung* sebesar 2,014 yang lebih besar dari nilai *ttabel* (1,661). Jadi, hipotesis yang menyatakan bahwa kehandalan dengan moderasi kepuasan nasabah berpengaruh positif signifikan adalah **diterima**. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan Bank Jateng Syariah KCP Kudus yang handal, cepat, dan akurat dapat memenuhi harapan nasabah, sehingga nasabah merasa puas atas pelayanannya, dengan adanya kepuasan dapat memperkuat loyalitas nasabah.

8. Dari hasil analisis data diperoleh bahwa variabel daya tanggap dengan moderasi kepuasan nasabah berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas nasabah. Hal ini dapat dilihat dari nilai signifikan sebesar 0,000 yang lebih kecil dari *alpha* 0,05 dan nilai *thitung* sebesar 6,298 yang lebih besar dari nilai *ttabel* (1,661). Jadi, hipotesis yang menyatakan bahwa daya tanggap dengan moderasi kepuasan nasabah berpengaruh positif signifikan adalah **diterima**. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan Bank Jateng Syariah KCP Kudus yang dapat menyelesaikan masalah nasabah dengan baik, menanggapi permintaan nasabah, dan memberikan solusi yang tepat kepada nasabah dengan jelas dan tanggap, sehingga nasabah merasa puas atas pelayanannya, dengan adanya kepuasan dapat memperkuat loyalitas nasabah.
9. Dari hasil analisis data diperoleh bahwa variabel jaminan dengan moderasi kepuasan nasabah berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas nasabah. Hal ini dapat dilihat dari nilai signifikan sebesar 0,000 yang lebih

kecil dari *alpha* 0,05 dan nilai *thitung* sebesar 5,615 yang lebih besar dari nilai *ttabel* (1,661). Jadi, hipotesis yang menyatakan bahwa jaminan dengan moderasi kepuasan nasabah berpengaruh positif signifikan adalah **diterima**. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan Bank Jateng Syariah KCP Kudus yang mempunyai pengetahuan untuk menjawab pertanyaan nasabah, petugas *frontliner* dapat melayani nasabah tanpa ada kesalahan, dan menjamin kerahasiaan data nasabah., sehingga nasabah merasa puas atas pelayanannya, dengan adanya kepuasan dapat memperkuat loyalitas nasabah.

10. Dari hasil analisis data diperoleh bahwa variabel empati dengan moderasi kepuasan nasabah berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas nasabah. Hal ini dapat dilihat dari nilai signifikan sebesar 0,000 yang lebih kecil dari *alpha* 0,05 dan nilai *thitung* sebesar 4,873 yang lebih besar dari nilai *ttabel* (1,661). Jadi, hipotesis yang menyatakan bahwa empati dengan moderasi kepuasan nasabah berpengaruh positif signifikan adalah **diterima**. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan Bank Jateng Syariah KCP Kudus yang dapat memahami akan kebutuhan nasabah, memberikan perhatian secara individual terhadap permasalahan nasabah dan memberikan kemudahan dalam pelayanan kepada nasabah. Sehingga nasabah merasa puas atas pelayanannya, dengan adanya kepuasan dapat memperkuat loyalitas nasabah.

11. Dari hasil analisis data diperoleh bahwa variabel bukti fisik dengan moderasi kepuasan nasabah berpengaruh positif signifikan terhadap

loyalitas nasabah. Hal ini dapat dilihat dari nilai signifikan sebesar 0,043 yang lebih kecil dari *alpha* 0,05 dan nilai *thitung* sebesar 2,054 yang lebih besar dari nilai *ttabel* (1,661). Jadi, hipotesis yang menyatakan bahwa bukti fisik dengan moderasi kepuasan nasabah berpengaruh positif signifikan adalah **diterima**. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan Bank Jateng Syariah KCP Kudus yang mengenakan pakaian yang rapi, dalam posisi siap melayani, dan kenyamanan dalam fasilitas Bank Jateng Syariah KCP Kudus. Sehingga nasabah merasa puas atas pelayanannya, dengan adanya kepuasan dapat memperkuat loyalitas nasabah.

12. Dari hasil analisis data diperoleh bahwa variabel kualitas produk dengan moderasi kepuasan nasabah berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas nasabah. Hal ini dapat dilihat dari nilai signifikan sebesar 0,001 yang lebih kecil dari *alpha* 0,05 dan nilai *thitung* sebesar 3,601 yang lebih besar dari nilai *ttabel* (1,661). Jadi, hipotesis yang menyatakan bahwa kualitas produk dengan moderasi kepuasan nasabah berpengaruh positif signifikan adalah **diterima**. Hal ini menunjukkan bahwa Bank Jateng Syariah KCP Kudus memiliki produk-produk perbankan yang beragam, tidak ada riba dalam setiap produk yang ditawarkan, pelaksanaan pembiayaan sesuai dengan prosedur yang disepakati antar bank Jateng Syariah KCP Kudus dan nasabah. Sehingga nasabah merasa puas atas pelayanannya, dengan adanya kepuasan dapat memperkuat loyalitas nasabah.

5.2 Saran

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

1. Bagi bank sebaiknya untuk lebih meningkatkan kualitas pelayanan dan kualitas produk agar nasabah puas, terbukti dengan meningkatnya kepuasan nasabah menjadikan loyalitas mereka akan menjadi tinggi. Dengan memiliki loyalitas tinggi, diharapkan akan selalu menjadikan Bank Jateng Syariah KCP Kudus menjadi pilihan utamanya dalam menggunakan jasa keuangan.
2. Untuk penelitian selanjutnya terkait dengan loyalitas nasabah, peneliti dapat menambahkan variabel baru. Salah satu yang menjadi pertimbangan adalah religiuitas.
3. Peneliti selanjutnya juga dapat menambahkan responden yang akan dijadikan sampel agar variasi jawabannya semakin banyak.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Abu Zaid, Bakar Syaikh, 2011, *Tafsir Al-Muyassar*, Solo: An-Naba'
- Atik, dan Ratminto., 2005 , *Manajemen Pelayanan, disertai dengan pengembangan model konseptual, Penerapan citizen's charter dan standar pelayanan minimal*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Ahmad, Subagyo., 2010, *Marketing In Business, edisi pertama*, Jakarta: Mitra Wacana Media
- D.A. Garvin., 1994, *Kualitas Produk: Alat Strategi yang Penting*, Free Press
- Departemen Agama RI., *Al Qur'an dan Terjemahannya*, Jakarta: Yayasan Penyelenggara Penterjemah, 1992.
- Faisal, Afiff dkk., 1996, *Strategi dan Operasional Bank*, Bandung : PT ERESKO
- Ghozali Imam., 2005, *Aplikasi Analisa Multivariate dengan program SPSS*, Semarang: BP. UNDIP
- Ghozali, Imam., 2011, *Ekonometrika Teori, Konsep, dan Aplikasi SPSS 17*, Semarang: Badan Penerbit Undip
- Ghozali, Imam., 2013, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 21 Update PLS Regresi*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Indriantoro, Nur dan Bambang Supomo., 2014, *Metodologi Penelitian Bisnis: untuk Akuntansi dan Manajemen*, Yogyakarta: BPF.
- Irawan, Handi., 2002, *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*, Jakarta: PT. ELEX Media Komputindo
- Juliansyah, Noor., 2011, *Metode Penelitian*, Jakarta: Kencana.

- Kotler, Philip., 1997, *Manajemen Pemasaran: Analisa, Perencanaan, Implementasi dan control*, Terjemah Hendra Teguh dan A. Rusli, Jakarta: Prenhallindo Jilid ke II
- Kotler, Philip., 2000, *Marketing management: Edisi millennium*, International edition. Prentice Hall International, Inc. New jersey
- Kotler, Philip., 2001, *Manajemen Pemasaran: Analisis, Perencanaan, Implementasi, dan Kontrol*, Jakarta: PT. Prehalindo
- Kotler, Philip., 2002, *Manajemen Pemasaran*, Edisi Millenium Jilid 1 dan 2, Jakarta, Prenhallindo
- Kotler, Philip dan Gary Amstrong., 2001, *Prinsip-prinsip Pemasaran*, Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip., 2007, *Manajemen Pemasaran*, Jilid 2, PT Indeks, New Jersey
- Kuncoro, Mudrajad., 2001, *Metode Penelitian Kuantitatif*, Yogyakarta: UPP AMP YKPM
- Kurniawan, Rakhman., Arief., 2013, *Manager dan Supervisor*, Yogyakarta: Buku Pintar
- Lupiyoadi, Rambat., 2001, *Manajemen Pemasaran Jasadari Teori Ke Praktek*, Jakarta: Salemba Empat
- Lupiyoyadi, Rambat dan A. Hamdani. 2008. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Lupiyoadi Rambat dan A. Hamidani, 2006, *Manajemen Pemasaran Jasa*, ed 2, Jakarta: Salemba Empat

- Rangkuti, Fredy., 2006, *Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Pelanggan/ Measuring Customer Satisfaction*, Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Soeharto, Abdul Majid., 2009, *Customer Service dalam Bisnis Jasa Transfortasi*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada
- Sugiyono., 2010, *Metode Penelitian Kuantitatif & Kualitatif & RND*, Bandung: Alfabeta.
- Suryani, Tatik., 2001, *Perilaku Konsumen*, Yogyakarta: Graha ilmu
- Supriyatmi, Tuti, 2005, *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Nasabah pada Baitul Mal Wattamwil (BMT) KAFFAH Semarang*, Semarang: Universitas Negeri Semarang
- Supriyatmi., 2012, <http://ymanajemen.woedpress.com/2017/03/18>
- Sugiyono., 2013, *Statistika untuk Penelitian*, Bandung: Alfabeta
- Tjiptono ,Fandi, 2001, *Kualitas Jasa: Pengukuran, Keterbatasan dan Implikasi Manajerial*, Jakarta: majalah Manajemen Usahawan Indonesia
- Tjiptono, Fandy, 2001, *Strategi pemasaran*, Edisi Pertama. Andi Ofset. Yogyakarta
- Tjiptono, Fandy., 1998, *Strategi Pemasaran*, Yogyakarta: Andi
- Trizno, Tarmoezi., 2000, *Manajemen Front Office Hotel*, Bekasi: Kesaint Blanc
- Tjiptono, Fandy., 2004, *Strategi Pemasaran*, Yogyakarta: Ando Offset
- Tjiptono, Fandy, 2005, *Pemasaran Jasa*, Malang: Bayumedia Publishing

Jurnal

- Deny Danar Rahayu dan Alvi Furwanti Alwie 2010, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah pada Bank Muamalat Indonesia Cabang Pekanbaru*. Jurnal Ekonomi, Vol.18 Nomor 1

Skripsi

Dea Restu Agustina, 2015, *Pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas dengan kepuasan nasabah sebagai variabel moderating (studi pada BRI Syariah Kantor cabang pembantu Bantul Sudirman)*

Fauziah, Nurul., 2016, *Analisis Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk dan Nilai Pelanggan terhadap Loyalitas Nasabah dengan Kepuasan Nasabah sebagai Variabel Moderasi (Studi Kasus Pada BNI Syariah Kantor Cabang Kusumanegara Yogyakarta)*

Kurniawan, Didik., 2013, *Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk, dan Nilai Nasabah Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah (Study kasus BPD DIY Syariah)*

Mustaghfirin, Ali, 2015, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Frontliner terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank BRI Syariah KCP Demak*

Mudzakir, Ahmad 2014 *Analisis Kualitas Produk dan Layanan Frontliner terhadap Loyalitas Nasabah pada Bank Syariah Mandiri di Tulang Bawang*

Sunarno, Ariyanti, 2011, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Frontliner terhadap Loyalitas Nasabah pada Bank BTN Syariah Cabang Bandung*

Jonraimal, 2015, *Pengaruh Citra Bank Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Moderasi*

Internet

<http://bankjateng.co.id>

Peraturan Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2007 Tentang Sistem Manajemen Pengamanan Organisasi, Perusahaan dan atau Instansi/Lembaga Pemerintahan, BAB I, Pasal 1, Ayat 6

KUESIONER PENELITIAN

Kepada Yth:

Bapak/Ibu/Saudara/i Nasabah

Bank Jateng Syariah KCP Kudus

Di Tempat

Assalamualaikum Wr.Wb

Dalam rangka penelitian skripsi yang berjudul “**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN *FRONTLINER* DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP LOYALITAS NASABAH DENGAN VARIABEL MODERASI KEPUASAN NASABAH PADA BANK JATENG SYARIAH KCP KUDUS**” maka saya memohon dengan hormat kepada Bapak / Ibu untuk mengisi beberapa pertanyaan yang telah disediakan. Saya harapkan Bapak/ibu/Saudara/I mengisi lembar kuesioner sesuai dengan pendapat dan kondisi yang dirasakan Bapak/Ibu. Semua informasi dan data yang diterima akan dijaga kerahasiaannya dan akan disampaikan kepada pihak manajemen Bank Jateng Syariah KCP Kudus sebagai bahan masukan untuk melakukan perbaikan terus-menerus dalam hal pelayanan ke nasabah. Atas perhatian dan kesediaan Bapak / Ibu yang diberikan, saya ucapkan terima kasih.

Wassalamualaikum Wr.Wb

Hormat Saya

Putri Zuliani

A. PETUNJUK PENGISIAN KUESIONER

1. Lembar kuesioner semata-mata bertujuan untuk memperoleh data untuk penelitian tentang “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan *Frontliner* dan Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Variabel Moderasi Kepuasan Nasabah Pada Bank Jateng Syariah KCP Kudus”
2. Jawaban yang diberikan dari responden dijamin kerahasiaannya.
3. Pengisian kuesioner dengan memberikan centang pada jawaban yang dianggap paling sesuai
4. Kuesioner diukur dengan skala likert dengan ketentuan sebagai berikut:
 - a. Sangat Setuju (SS) skor 5
 - b. Setuju (S) skor 4
 - c. Netral (N) skor 3
 - d. Tidak Setuju (TS) skor 2
 - e. Sangat Tidak Setuju (STS) skor 1

B. IDENTITAS RESPONDEN

Berilah tanda (x) pada huruf yang mewakili jawaban saudara:

1. Nama :..... (Boleh dikosongkan)
2. Jenis Kelamin ?
 - a. Laki-laki
 - b. Perempuan
3. Usia anda saat ini ?
 - a. 17 - 25 tahun
 - b. 31 – 35 tahun
 - c. 26 – 30 tahun
 - d. > 35 tahun
4. Pendidikan terakhir saudara?
 - a. SD
 - b. SMP
 - c. SMA
 - d. D3
 - e. S1
 - f. S2
5. Pekerjaan saudara?
 - a. PNS
 - b. Pelajar/Mahasiswa
 - c. Pegawai SwastaWiraswasta
 - d. Lain-lain
6. Penghasilan Saudara?
 - a. < 1.000.000
 - b. 1.000.000 - 2.500.000
 - c. 2.500.001 – 5000.000
 - d. > 5000.000

LAMPIRAN KUESIONER

A. Variabel Kualitas Pelayanan *Frontliner*

No	Daftar Pertanyaan	Jawaban / Score				
		5	4	3	2	1
		SS	S	N	TS	STS
Reability (Kehandalan)						
1	a. Petugas <i>Frontliner (teller)</i> Bank Jateng Syariah dapat menyelesaikan transaksi dengan cepat					
	b. Petugas <i>frontliner (Customer Service)</i> Bank Jateng Syariah dapat membukukan rekening dengan cepat					
	c. Petugas <i>frontliner (Customer Service, teller, security)</i> Bank Jateng Syariah dapat memberikan informasi dengan jelas kepada nasabah					
Responsiveness (Daya Tanggap)						
2	a. Petugas <i>frontliner (Customer Service)</i> Bank Jateng Syariah dapat menyelesaikan masalah nasabah dengan baik					
	b. Petugas <i>frontliner (Customer Seervice, teller, security)</i> Bank Jateng Syariah menanggapi permintaan nasabah					
	c. Petugas <i>frontliner (Customer service)</i> Bank Jateng Syariah dapat memberikan solusi yang tepat kepada nasabah					
Assurance (Jaminan)						
3	a. Petugas <i>frontliner (Customer Service, teller, security)</i> Bank Jateng Syariah mempunyai pengetahuan untuk menjawab pertanyaan nasabah					
	b. Petugas <i>frontliner (Customer Service, teller, security)</i> Bank Jateng Syariah dapat melayani nasabah tanpa ada kesalahan					
	c. Petugas <i>frontliner (Customer Service, teller, security)</i> Bank Jateng Syariah menjamin kerahasiaan data nasabah					

Emphaty (Empati)						
4.	a.	Petugas <i>frontliner (Customer Service, teller, security)</i> Bank Jateng Syariah memahami akan kebutuhan nasabah				
	b.	Petugas <i>frontliner (Customer Services, teller, security)</i> Bank Jateng Syariah memberikan perhatian secara individual terhadap permasalahan nasabah				
	c.	Petugas <i>frontliner (Customer Services, teller security)</i> Bank Jateng Syariah memberikan kemudahan dalam pelayanan kepada nasabah				
Tangible (Bukti Fisik)						
5.	a.	Petugas <i>frontliner (Customer Services, teller, security)</i> Bank Jateng Syariah mengenakan pakaian yang rapi				
	b.	Petugas <i>frontliner (Customer Services, teller, security)</i> Bank Jateng Syariah dalam posisi siap melayani				
	c.	Petugas <i>frontliner (Customer Services, teller, security)</i> Bank Jateng Syariah ramah dalam melayani nasabah				

B. Variabel Kualitas Produk

No	Daftar Pertanyaan	SS	S	N	TS	STS
6.	a.					
	b.					
	c.					

C. Variabel Kepuasan Nasabah

No	Daftar Pertanyaan	SS	S	N	TS	STS
7.	a.					
	b.					

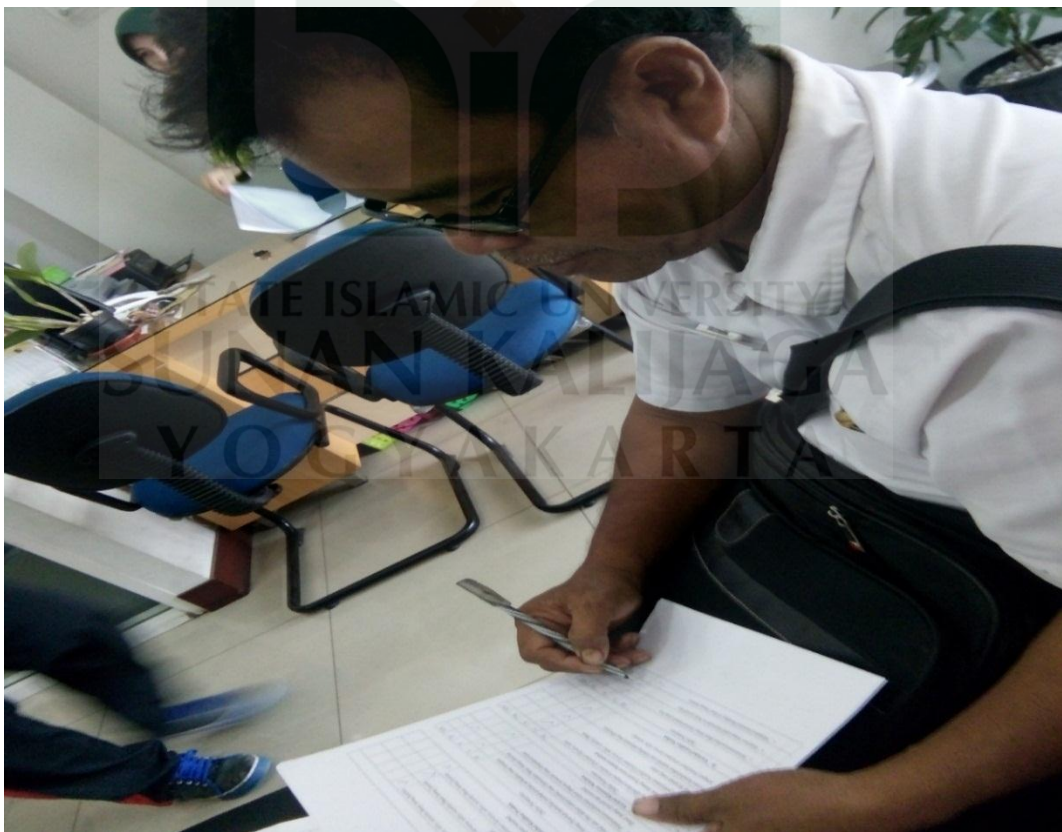
	c. Secara keseluruhan nasabah puas terhadap pelayanan yang diberikan <i>petugas frontliner (Customer Service, teller, security)</i>					
--	---	--	--	--	--	--

D. Variabel Loyalitas Nasabah

No	Daftar Pertanyaan	SS	S	N	TS	STS
8.	a. Merekomendasikan Bank Jateng Syariah kepada orang lain					
	b. Keinginan tidak untuk berpindah ke bank syariah lain					
	c. Melakukan transaksi berulang di Bank Jateng Syariah					

FOTO PENELITIAN





NO	KUALITAS PELAYANAN FRONTLINER																			
	X1 KEHANDALAN				X2 DAYA TANGGAP				X3 JAMINAN			X4 EMPATI			X5 BUKTI FISIK					
	A1	A2	A3	Total kehandalan	B1	B2	B3	Total Daya tanggap	C1	C2	C3	Total Jamina n	D1	D2	D3	Total Empt i	E1	E2	E3	Total Bukti fisik
1	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	5	13	4	4	5	13
2	3	4	4	11	5	4	4	13	4	4	5	13	4	4	5	13	4	4	5	13
3	4	3	2	9	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	4	5	5	14
4	5	5	5	15	5	5	5	15	4	4	5	13	4	5	5	14	5	4	5	14
5	4	3	3	10	5	5	5	15	4	4	5	13	4	4	5	13	5	5	5	15
6	5	4	4	13	4	4	4	12	4	3	4	11	4	4	4	12	4	5	5	14
7	3	3	3	9	4	4	4	12	4	3	3	10	4	4	5	13	4	4	5	13
8	2	2	2	6	3	2	2	7	3	2	3	8	4	4	4	12	5	4	5	14
9	3	3	3	9	4	4	3	11	3	2	3	8	3	3	4	10	5	5	5	15
10	2	2	3	7	3	4	3	10	2	3	2	7	4	3	4	11	4	4	5	13
11	3	2	2	7	3	4	4	11	3	2	3	8	4	4	4	12	4	4	4	12
12	3	3	3	9	4	4	4	12	5	4	4	13	4	4	5	13	4	4	5	13
13	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	5	5	5	15
14	3	3	3	9	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	5	13	4	4	4	12
15	2	2	2	6	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12
16	3	3	3	9	4	4	4	12	4	3	4	11	3	3	3	9	5	4	5	14
17	4	4	3	11	4	4	4	12	4	4	4	12	2	2	2	6	4	4	5	13
18	3	4	3	10	4	4	4	12	4	4	3	11	2	2	2	6	5	5	5	15
19	3	3	2	8	3	3	4	10	3	3	3	9	2	3	3	8	4	4	4	12

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

45	4	4	4	12	5	4	4	13	4	4	5	13	4	4	4	12	4	4	5	13
46	4	4	4	12	5	5	5	15	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12
47	4	3	4	11	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	5	5	5	15
48	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	5	13
49	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	5	13	4	4	4	12	4	4	5	13
50	3	3	3	9	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	5	13
51	4	4	4	12	5	4	4	13	4	4	3	11	4	4	4	12	5	5	5	15
52	4	4	4	12	4	4	4	12	2	3	2	7	4	4	5	13	4	5	5	14
53	4	4	4	12	4	4	4	12	2	3	2	7	4	4	3	11	4	4	4	12
54	5	4	5	14	4	4	4	12	3	4	3	10	4	4	5	13	4	4	5	13
55	5	4	4	13	4	4	5	13	4	4	4	12	4	4	4	12	4	5	5	14
56	2	2	2	6	2	2	2	6	2	2	2	6	4	4	4	12	5	5	5	15
57	3	3	2	8	3	2	3	8	4	5	4	13	3	3	3	9	5	4	5	14
58	4	4	5	13	3	2	3	8	3	2	3	8	3	3	3	9	5	5	4	14
59	3	3	3	9	4	4	4	12	4	3	4	11	4	4	3	11	4	4	5	13
60	5	5	5	15	4	4	4	12	4	4	5	13	4	4	4	12	4	4	5	13
61	4	4	5	13	3	3	3	9	4	3	4	11	4	4	5	13	5	5	4	14
62	2	3	3	8	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12
63	4	4	4	12	4	4	4	12	3	3	2	8	2	3	3	8	4	4	5	13
64	3	3	2	8	5	5	5	15	3	2	3	8	2	2	3	7	4	5	4	13
65	4	4	4	12	4	4	4	12	4	3	4	11	4	4	4	12	4	5	5	14
66	4	4	4	12	4	4	4	12	4	3	5	12	3	2	3	8	4	5	5	14
67	5	4	4	13	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	5	13
68	4	4	5	13	5	5	5	15	4	3	4	11	4	4	5	13	5	5	5	15
69	4	4	5	13	4	4	4	12	4	4	5	13	4	4	5	13	5	4	5	14

70	5	4	5	14	4	4	4	12	4	4	5	13	4	4	4	12	4	3	3	10
71	5	4	4	13	4	4	4	12	4	4	5	13	4	4	5	13	4	5	4	13
72	5	4	5	14	4	4	4	12	3	3	3	9	4	4	4	12	4	4	3	11
73	5	4	4	13	4	4	4	12	3	2	3	8	4	4	4	12	4	4	3	11
74	4	4	5	13	5	4	5	14	3	2	3	8	4	4	4	12	4	3	3	10
75	2	2	2	6	3	4	3	10	3	2	3	8	4	3	3	10	3	2	2	7
76	3	3	2	8	5	5	5	15	4	2	3	9	3	3	3	9	4	4	3	11
77	2	3	2	7	3	3	4	10	4	3	4	11	3	3	4	10	2	2	2	6
78	3	2	3	8	5	5	4	14	4	3	4	11	4	4	4	12	4	4	3	11
79	5	4	5	14	5	5	5	15	5	3	3	11	3	3	4	10	3	3	3	9
80	2	3	3	8	3	4	4	11	4	3	5	12	3	3	4	10	3	3	2	8
81	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	2	2	2	6
82	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	3	11
83	5	4	4	13	4	4	4	12	4	4	5	13	4	4	4	12	3	3	3	9
84	4	3	4	11	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12
85	2	2	3	7	4	4	3	11	4	3	4	11	4	4	4	12	4	4	4	12
86	4	4	4	12	4	4	4	12	4	3	4	11	3	2	3	8	4	4	4	12
87	4	4	5	13	4	4	4	12	4	3	4	11	4	4	4	12	5	5	5	15
88	4	4	5	13	4	4	4	12	4	3	4	11	4	4	4	12	4	5	5	14
89	4	4	4	12	4	4	5	13	4	4	4	12	3	3	2	8	4	5	5	14
90	4	4	5	13	4	4	4	12	4	4	5	13	4	4	5	13	5	4	4	13
91	4	4	4	12	3	3	3	9	5	4	4	13	4	4	5	13	4	4	5	13
92	4	4	5	13	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	5	13	4	4	4	12
93	3	3	3	9	4	4	5	13	4	4	5	13	4	4	5	13	4	5	5	14
94	5	5	4	14	4	4	4	12	4	4	5	13	4	4	5	13	4	5	5	14

95	4	4	4	12	5	5	5	15	4	5	5	14	5	5	5	15	4	5	4	13
96	3	2	3	8	5	5	5	15	4	4	5	13	4	4	5	13	3	4	3	10
97	3	3	4	10	4	4	4	12	5	4	5	14	4	4	5	13	3	4	3	10
98	3	4	4	11	4	4	4	12	4	5	5	14	4	4	4	12	2	2	3	7
99	3	5	5	13	5	5	5	15	5	4	4	13	4	4	4	12	3	3	3	9
100	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	4	5	5	14

KUALITAS PRODUK				LOYALITAS NASABAH				KEPUASAN NASABAH			
X6 KUALITAS PRODUK				Y. LOYALITAS NASABAH				Z KEPUASAN NASABAH			
F1	F2	F3	T.otal Kualitas Produk	G1	G2	G3	Total Loyalitas Nasaba	H1	H2	H3	Total Kepuasan Nasabah
3	2	3	8	4	3	4	11	4	4	4	12
4	4	3	11	4	4	4	12	5	4	4	13
3	3	3	9	3	4	4	11	4	4	4	12
4	4	4	12	5	5	4	14	5	5	5	15
4	4	4	12	4	5	5	14	4	4	5	13
4	4	5	13	4	4	4	12	4	4	5	13
4	4	4	12	4	3	4	11	3	3	3	9
3	3	3	9	3	3	3	9	3	4	3	10
3	3	3	9	3	4	4	11	3	3	3	9
3	3	4	10	2	3	3	8	2	3	2	7
3	3	3	9	3	3	3	9	2	3	3	8
4	4	4	12	3	4	4	11	4	4	4	12
4	3	4	11	4	4	4	12	4	4	4	12
4	4	4	12	3	4	5	12	4	4	4	12
3	4	4	11	3	4	4	11	4	4	4	12
4	4	4	12	3	4	4	11	3	3	4	10
5	5	5	15	3	4	4	11	4	4	4	12
4	4	5	13	3	4	4	11	4	4	5	13
3	4	4	11	2	3	4	9	3	2	3	8
3	4	3	10	3	4	4	11	4	4	5	13

4	4	3	11	4	4	4	12	5	4	5	14
3	3	3	9	3	4	4	11	4	4	4	12
3	3	3	9	3	4	4	11	4	4	4	12
2	2	2	6	2	3	4	9	2	3	3	8
4	4	3	11	3	4	5	12	4	4	5	13
2	3	3	8	2	3	4	9	3	2	3	8
4	3	4	11	3	4	3	10	4	4	4	12
3	2	3	8	4	5	4	13	4	4	5	13
3	2	3	8	4	4	4	12	4	4	4	12
4	3	4	11	4	4	4	12	4	4	4	12
3	2	3	8	4	3	3	10	4	4	4	12
4	3	4	11	3	3	3	9	3	3	2	8
2	2	3	7	2	3	4	9	3	2	2	7
3	2	3	8	3	4	5	12	4	5	5	14
4	3	3	10	5	4	5	14	4	4	4	12
4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12
3	3	4	10	4	4	3	11	4	4	5	13
2	2	2	6	2	2	2	6	2	2	2	6
4	4	4	12	4	3	3	10	5	4	5	14
5	5	5	15	4	2	3	9	3	3	3	9
4	4	4	12	3	3	4	10	4	4	5	13
3	3	4	10	2	3	3	8	2	2	3	7
3	2	3	8	2	3	4	9	3	3	2	8
4	3	4	11	3	3	3	9	3	2	3	8
4	4	4	12	4	4	4	12	4	5	4	13

4	3	4	11	5	5	5	15	4	4	4	12
4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12
4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12
4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12
4	3	4	11	3	4	4	11	4	4	5	13
3	2	3	8	4	4	5	13	4	4	4	12
4	3	4	11	4	4	4	12	4	4	4	12
3	4	4	11	3	4	4	11	4	4	4	12
3	4	4	11	3	4	4	11	4	4	4	12
3	3	3	9	4	3	4	11	5	4	5	14
2	2	2	6	2	2	3	7	2	2	2	6
3	3	3	9	3	3	3	9	4	4	4	12
4	4	4	12	3	3	3	9	5	4	5	14
4	4	4	12	3	4	4	11	4	4	5	13
4	5	5	14	4	4	5	13	4	4	4	12
4	4	5	13	3	4	4	11	4	4	5	13
4	4	4	12	2	3	4	9	4	4	4	12
4	4	4	12	2	3	4	9	4	4	4	12
2	3	3	8	3	3	3	9	5	4	4	13
4	4	4	12	2	4	4	10	4	4	4	12
4	4	4	12	3	3	3	9	4	4	4	12
4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12
3	4	3	10	5	4	5	14	4	5	5	14
4	3	3	10	4	4	4	12	5	4	5	14
3	2	2	7	3	4	4	11	4	4	4	12

4	4	5	13	3	4	5	12	4	4	5	13
3	2	2	7	2	4	4	10	4	4	4	12
3	3	3	9	2	4	4	10	4	4	5	13
4	3	3	10	4	3	4	11	3	5	3	11
2	2	2	6	2	2	2	6	2	2	2	6
3	3	3	9	3	3	3	9	3	2	3	8
3	2	3	8	2	2	3	7	2	2	2	6
3	2	2	7	3	3	3	9	3	3	3	9
3	3	3	9	3	4	3	10	4	3	3	10
4	3	3	10	4	3	4	11	3	3	3	9
4	3	3	10	5	3	3	11	4	4	4	12
4	4	3	11	4	4	4	12	4	4	5	13
4	5	4	13	4	4	3	11	4	4	4	12
4	4	3	11	4	3	3	10	3	3	3	9
3	3	3	9	2	3	3	8	3	2	2	7
3	2	3	8	3	3	3	9	2	3	3	8
4	4	4	12	4	3	4	11	4	4	4	12
3	3	3	9	3	3	4	10	4	4	4	12
4	3	3	10	2	4	4	10	5	4	4	13
4	4	4	12	4	4	5	13	4	4	4	12
4	3	4	11	4	3	4	11	4	4	4	12
3	2	3	8	3	3	4	10	3	3	3	9
4	3	3	10	3	4	4	11	4	4	5	13
4	3	4	11	4	4	4	12	4	4	5	13
4	4	4	12	5	4	4	13	4	4	4	12

4	4	5	13	4	4	4	12	4	4	4	12
5	5	5	15	4	4	4	12	4	5	5	14
4	4	4	12	4	4	5	13	4	4	5	13
3	3	3	9	3	3	4	10	3	3	3	9
4	4	3	11	4	4	4	12	4	4	5	13

LAMPIRAN DATA OUTPUT

Lampiran Descriptive

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Kehandalan	100	6	15	10.70	2.410
Daya Tanggap	100	6	15	11.79	1.855
Jaminan	100	6	14	10.90	2.008
Empati	100	6	15	11.44	1.882
Bukti Fisik	100	6	15	12.68	1.953
Kualitas Produk	100	6	15	10.36	2.043
Loyalitas Nasabah	100	6	15	10.73	1.711
Kepuasan Nasabah	100	6	15	11.30	2.218
Kehandalan*Kepuasan Nasabah	100	42	225	127.54	37.253
Daya Tanggap*Kepuasan Nasabah	100	36	225	138.99	35.361
Jaminan*Kepuasan Nasabah	100	36	196	131.88	36.431
Empati*Kepuasan Nasabah	100	60	210	137.09	34.931
Bukti Fisik*Kepuasan Nasabah	100	69	210	153.03	33.252
Kualitas Produk*Kepuasan Nasabah	100	36	210	128.24	38.672
Valid N (listwise)	100				

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

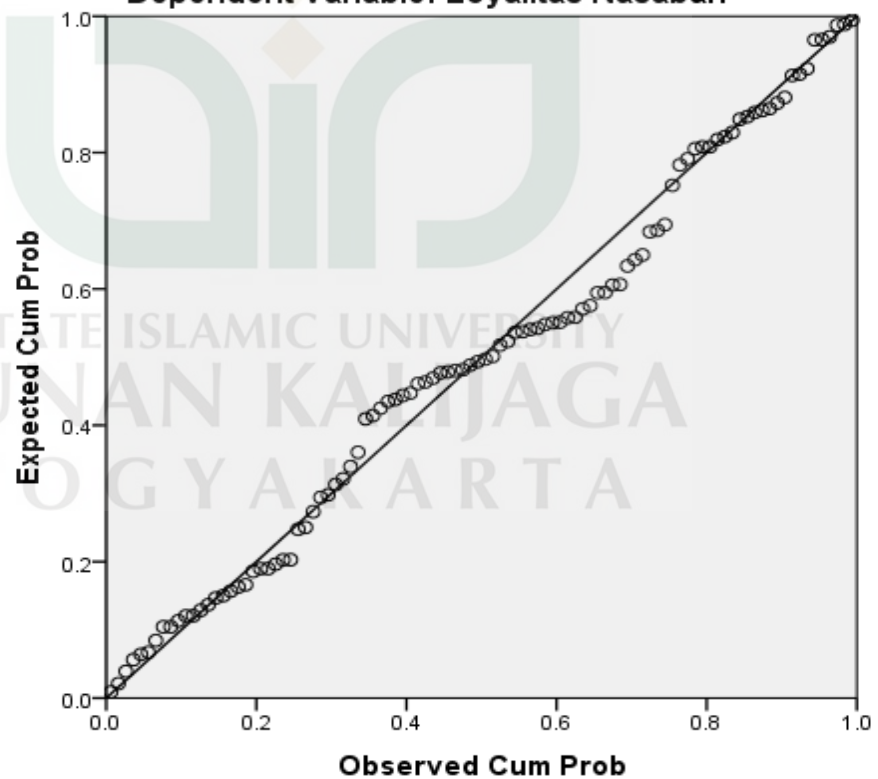
		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.03937437
	Absolute	.080
Most Extreme Differences	Positive	.080
	Negative	-.067
Kolmogorov-Smirnov Z		.801
Asymp. Sig. (2-tailed)		.542

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual

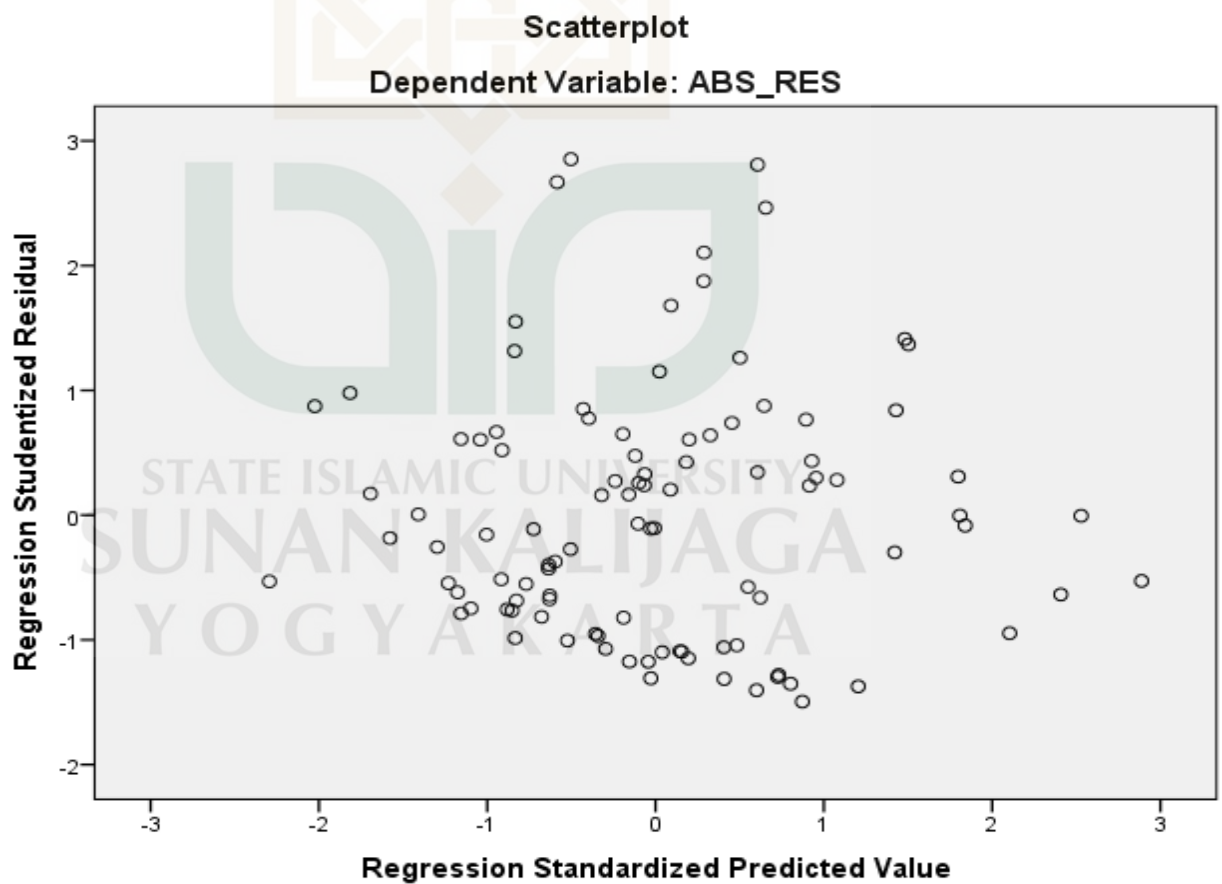
Dependent Variable: Loyalitas Nasabah



Uji Heteroskedastisitas

Coefficients ^a						
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	
	B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	1.900	.720		2.638	.010
	Kehandalan	-.027	.032	-.097	-.844	.401
	Daya Tanggap	.057	.039	.160	1.446	.152
	Jaminan	.001	.041	.004	.030	.976
	Empati	-.055	.038	-.157	-1.442	.153
	Bukti Fisik	-.038	.035	-.112	-1.072	.286
	Kualitas Produk	-.038	.036	-.116	-1.034	.304

a. Dependent Variable: ABS_RES



Uji Multikolinearitas

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics		
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF	
1	(Constant)	-2.747	1.184					
	Kehandalan	.125	.052	.176	2.410	.018	.743	1.346
	Daya Tanggap	.361	.065	.392	5.564	.000	.802	1.247
	Jaminan	.156	.067	.184	2.329	.022	.639	1.564
	Empati	.154	.063	.169	2.433	.017	.823	1.214
	Bukti Fisik	.201	.058	.229	3.459	.001	.902	1.109
	Kualitas Produk	.181	.060	.216	3.016	.003	.775	1.290

a. Dependent Variable: Loyalitas Nasabah

Uji Regresi Linear Berganda

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.794 ^a	.631	.607	1.072

a. Predictors: (Constant), Kualitas Produk, Empati, Bukti Fisik, Daya Tanggap, Kehandalan, Jaminan

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	182.760	6	30.460	26.487	.000 ^b
	Residual	106.950	93	1.150		
	Total	289.710	99			

a. Dependent Variable: Loyalitas Nasabah

b. Predictors: (Constant), Kualitas Produk, Empati, Bukti Fisik, Daya Tanggap, Kehandalan, Jaminan

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-2.747	1.184		-2.320	.023
	Kehandalan	.125	.052	.176	2.410	.018
	Daya Tanggap	.361	.065	.392	5.564	.000
	Jaminan	.156	.067	.184	2.329	.022
	Empati	.154	.063	.169	2.433	.017
	Bukti Fisik	.201	.058	.229	3.459	.001
	Kualitas Produk	.181	.060	.216	3.016	.003

a. Dependent Variable: Loyalitas Nasabah

Persamaan MRA

Persamaan 1

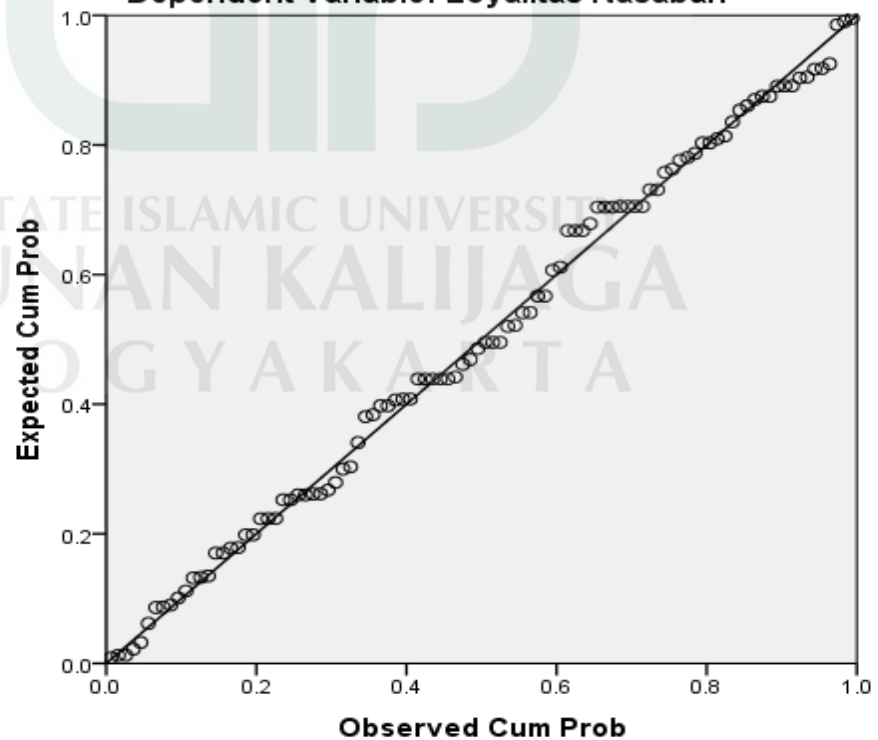
Uji Normalitas

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.42737923
Most Extreme Differences	Absolute	.059
	Positive	.043
	Negative	-.059
Kolmogorov-Smirnov Z		.595
Asymp. Sig. (2-tailed)		.871

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

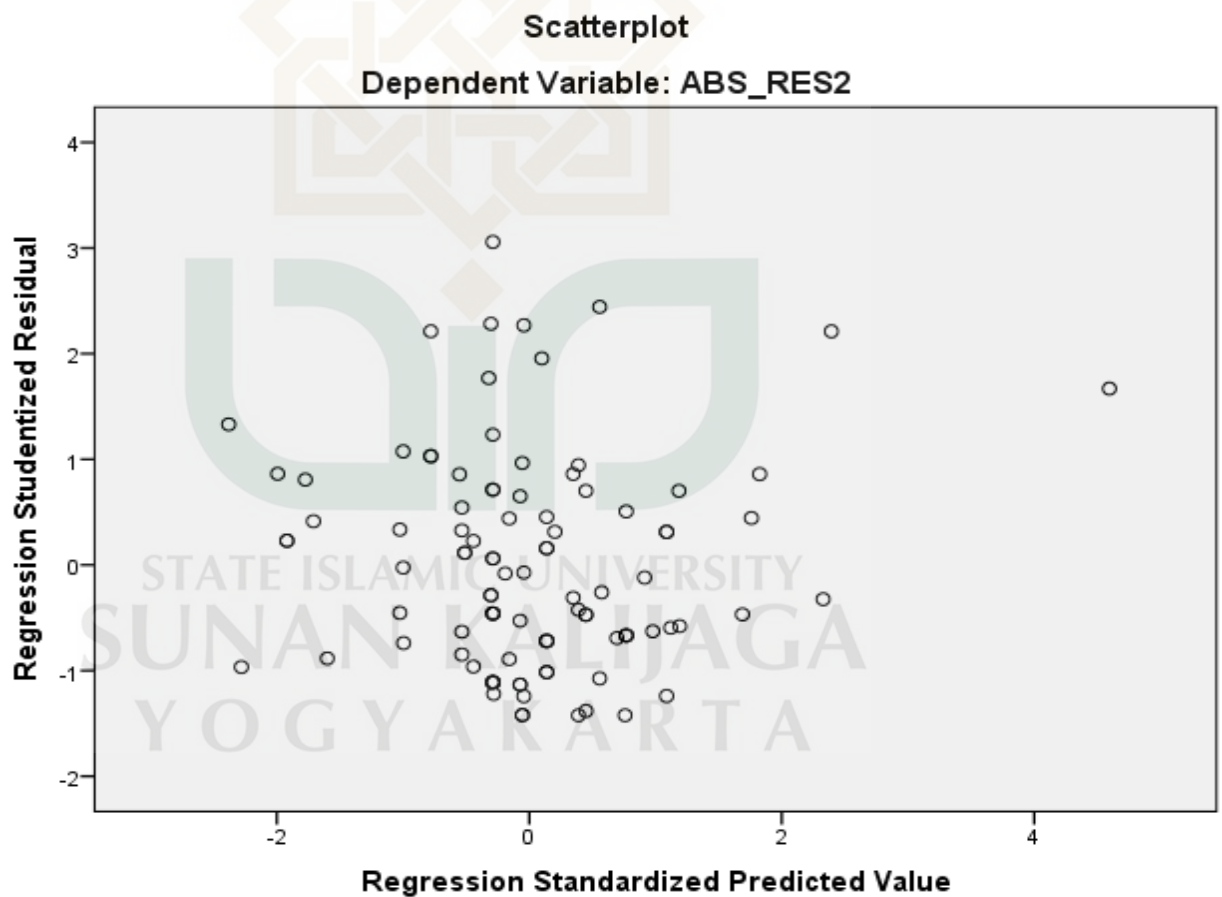
Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual
Dependent Variable: Loyalitas Nasabah



Uji Heteroskedastisitas

Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.649	.393	4.199	.000
	Kehandalan	-.109	.058	-.305	.063
	Kehandalan*Kepuasan Nasabah	.006	.004	.249	.127

a. Dependent Variable: ABS_RES2



Uji Multikolinearitas

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics		
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF	
1	(Constant)	6.783	.660		10.283	.000		
	Kehandalan	.217	.098	.306	2.230	.028	.380	2.629
	Kehandalan*Kepuasan Nasabah	.013	.006	.277	2.014	.047	.380	2.629

a. Dependent Variable: Loyalitas Nasabah

Uji Regresi Linear Berganda

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.551 ^a	.304	.289	1.442

a. Predictors: (Constant), Kehandalan*Kepuasan Nasabah, Kehandalan

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	88.006	2	44.003	21.161	.000 ^b
	Residual	201.704	97	2.079		
	Total	289.710	99			

a. Dependent Variable: Loyalitas Nasabah

b. Predictors: (Constant), Kehandalan*Kepuasan Nasabah, Kehandalan

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	6.783	.660		10.283	.000
	Kehandalan	.217	.098	.306	2.230	.028
	Kehandalan*Kepuasan Nasabah	.013	.006	.277	2.014	.047

a. Dependent Variable: Loyalitas Nasabah

Persamaan 2

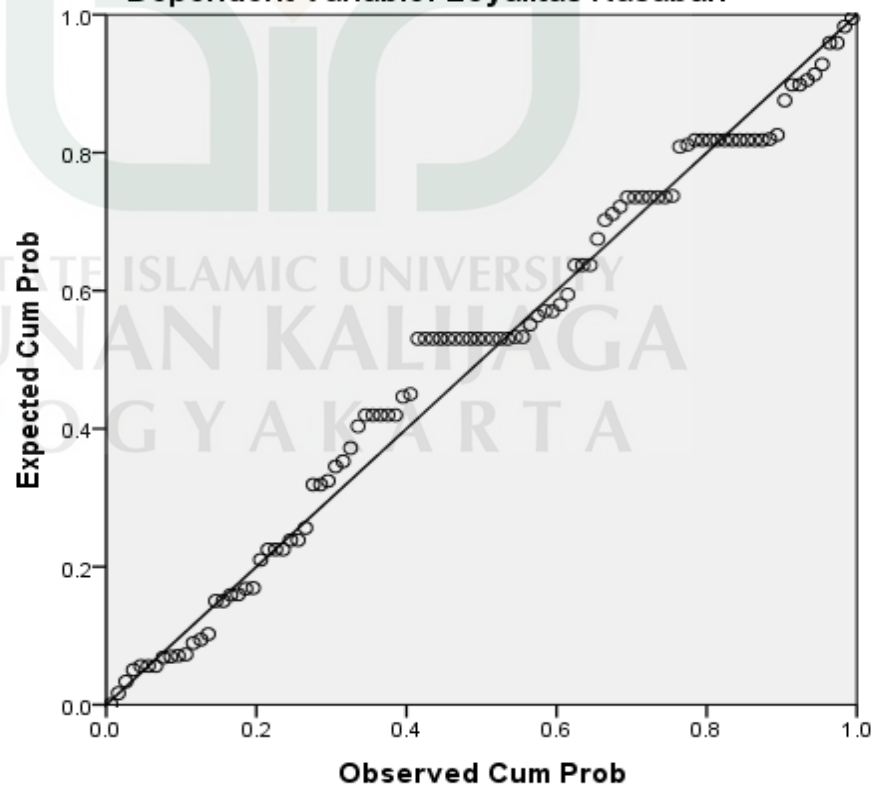
Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.18959843
	Absolute	.121
Most Extreme Differences	Positive	.072
	Negative	-.121
Kolmogorov-Smirnov Z		1.209
Asymp. Sig. (2-tailed)		.108

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

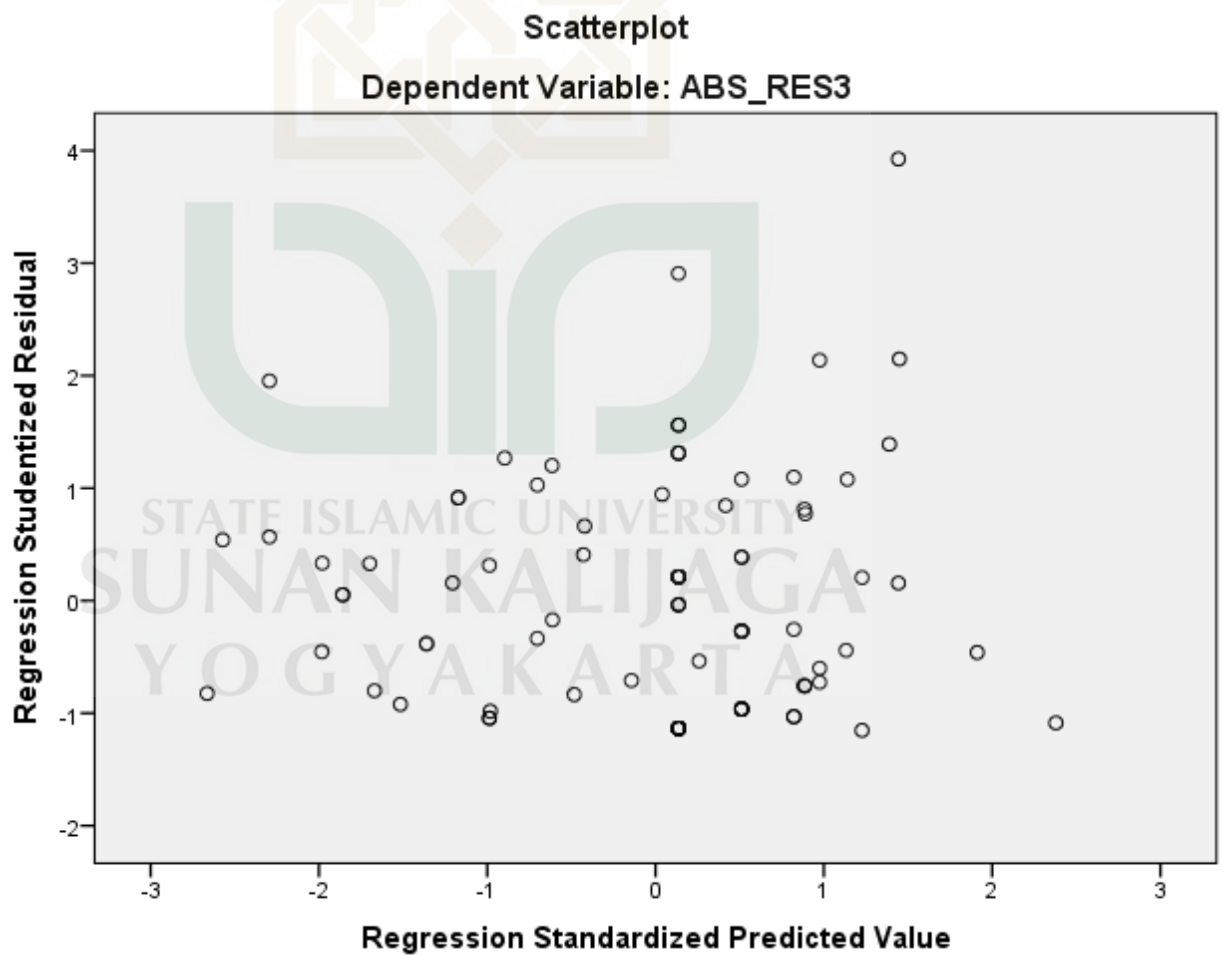
Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual
 Dependent Variable: Loyalitas Nasabah



Uji Heteroskedastisitas

Coefficients ^a						
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	
	B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	.735	.482		1.523	.131
	Daya Tanggap	-.006	.053	-.014	-.107	.915
	Daya Tanggap*Kepuasan Nasabah	.002	.003	.089	.674	.502

a. Dependent Variable: ABS_RES3



Uji Multikolinearitas

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics		
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF	
1	(Constant)	4.722	.777		6.074	.000		
	Daya Tanggap	.180	.085	.195	2.125	.036	.592	1.690
	Daya Tanggap*Kepuasan Nasabah	.028	.004	.578	6.298	.000	.592	1.690

a. Dependent Variable: Loyalitas Nasabah

Uji Regresi Linear Berganda

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.719 ^a	.516	.506	1.202

a. Predictors: (Constant), Daya Tanggap*Kepuasan Nasabah, Daya Tanggap

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	149.611	2	74.805	51.793	.000 ^b
	Residual	140.099	97	1.444		
	Total	289.710	99			

a. Dependent Variable: Loyalitas Nasabah

b. Predictors: (Constant), Daya Tanggap*Kepuasan Nasabah, Daya Tanggap

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	4.722	.777		6.074	.000
	Daya Tanggap	.180	.085	.195	2.125	.036
	Daya Tanggap*Kepuasan Nasabah	.028	.004	.578	6.298	.000
	Nasabah					

a. Dependent Variable: Loyalitas Nasabah

Persamaan 3

Uji Normalitas

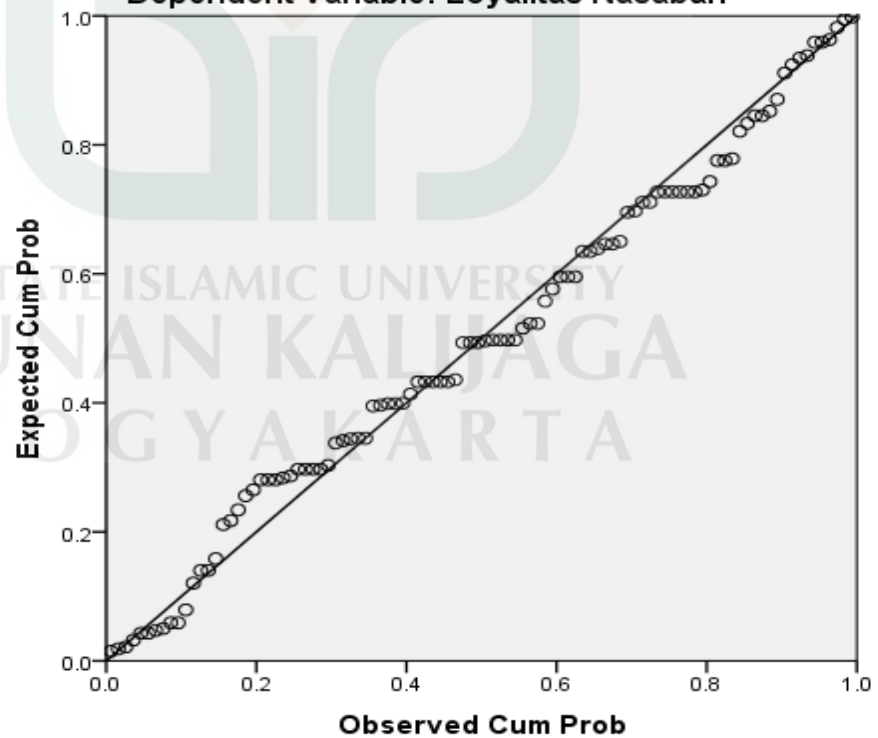
		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.27855941
Most Extreme Differences	Absolute	.079
	Positive	.068
	Negative	-.079
Kolmogorov-Smirnov Z		.787
Asymp. Sig. (2-tailed)		.566

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual

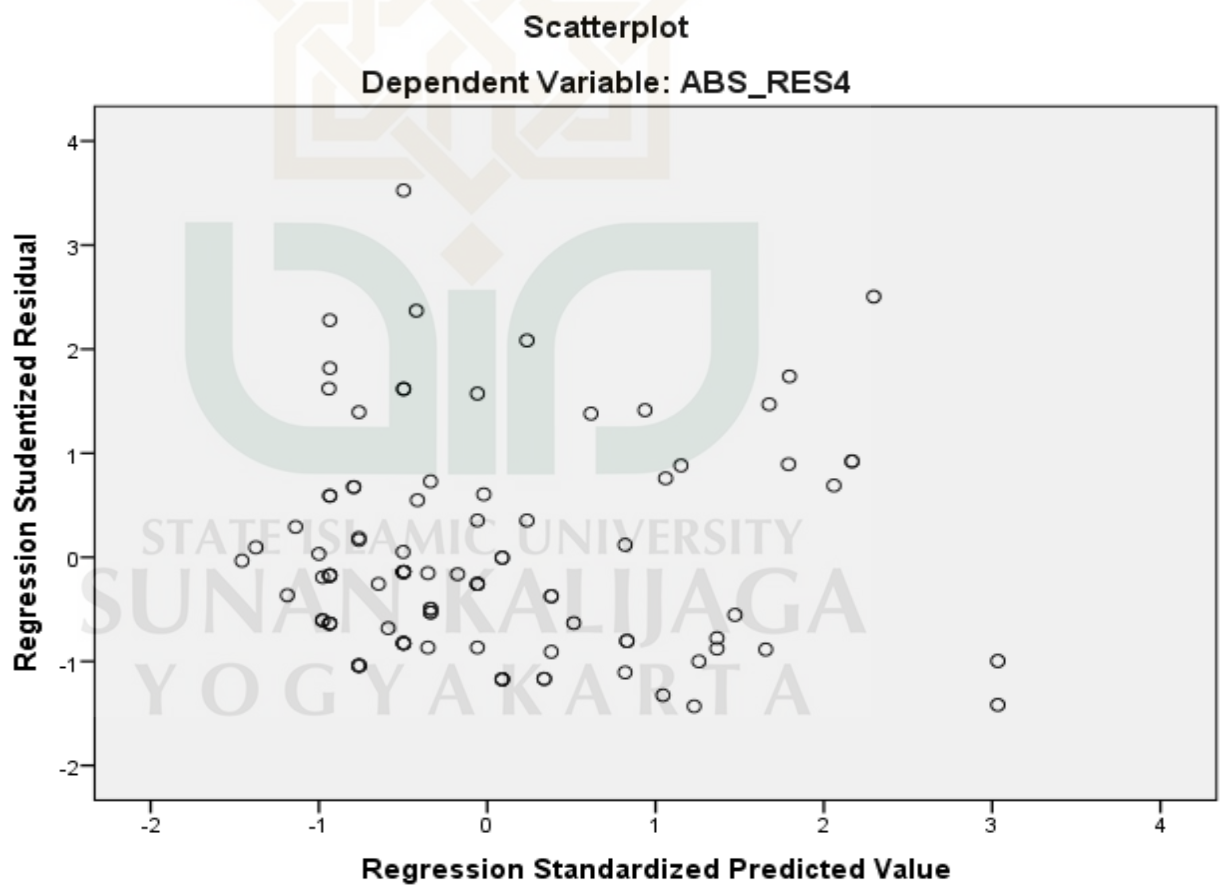
Dependent Variable: Loyalitas Nasabah



Uji Heteroskedastisitas

Coefficients ^a						
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	
	B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	1.674	.459		3.644	.000
	Jaminan	-.089	.051	-.215	-1.744	.084
	Jaminan*Kepuasan	.002	.003	.087	.706	.482
	Nasabah					

a. Dependent Variable: ABS_RES4



Uji Multikolinearitas

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics		
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF	
1	(Constant)	5.593	.720		7.766	.000		
	Jaminan	.173	.080		2.173	.032	.659	1.518
	Jaminan*Kepuasan Nasabah	.025	.004		5.615	.000	.659	1.518

a. Dependent Variable: Loyalitas Nasabah

Uji Regresi Linear Berganda

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.664 ^a	.441	.430	1.292

a. Predictors: (Constant), Jaminan*Kepuasan Nasabah, Jaminan

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	127.873	2	63.937	38.322	.000 ^b
	Residual	161.837	97	1.668		
	Total	289.710	99			

a. Dependent Variable: Loyalitas Nasabah

b. Predictors: (Constant), Jaminan*Kepuasan Nasabah, Jaminan

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	5.593	.720		7.766	.000
	Jaminan	.173	.080	.203	2.173	.032
	Jaminan*Kepuasan Nasabah	.025	.004	.525	5.615	.000

a. Dependent Variable: Loyalitas Nasabah

Persamaan 4

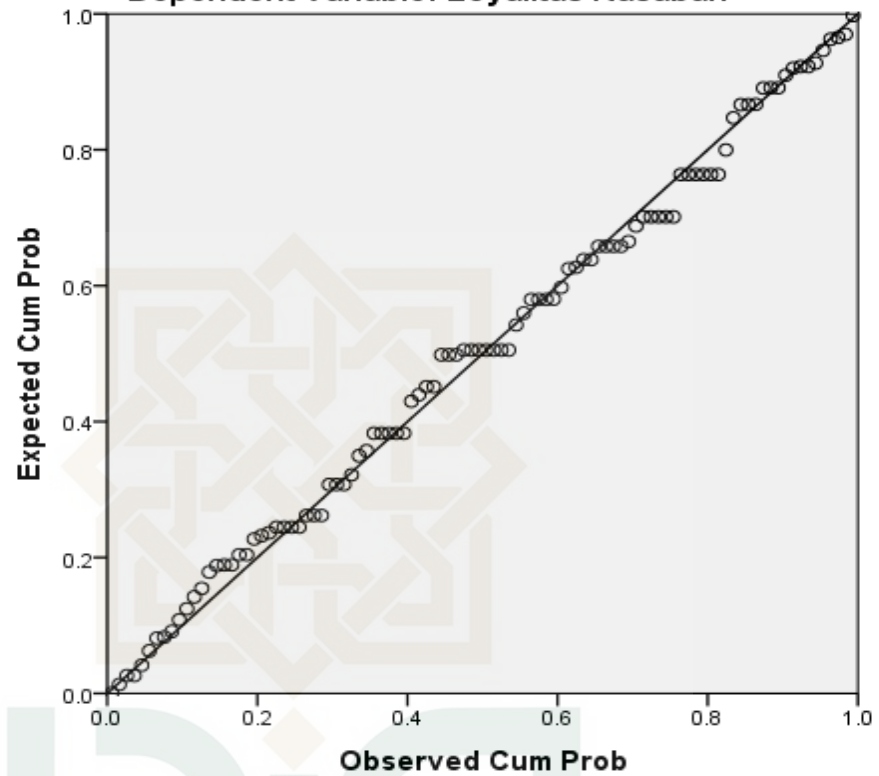
Uji Normalitas

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.40441449
Most Extreme Differences	Absolute	.058
	Positive	.057
	Negative	-.058
Kolmogorov-Smirnov Z		.583
Asymp. Sig. (2-tailed)		.886

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual
Dependent Variable: Loyalitas Nasabah

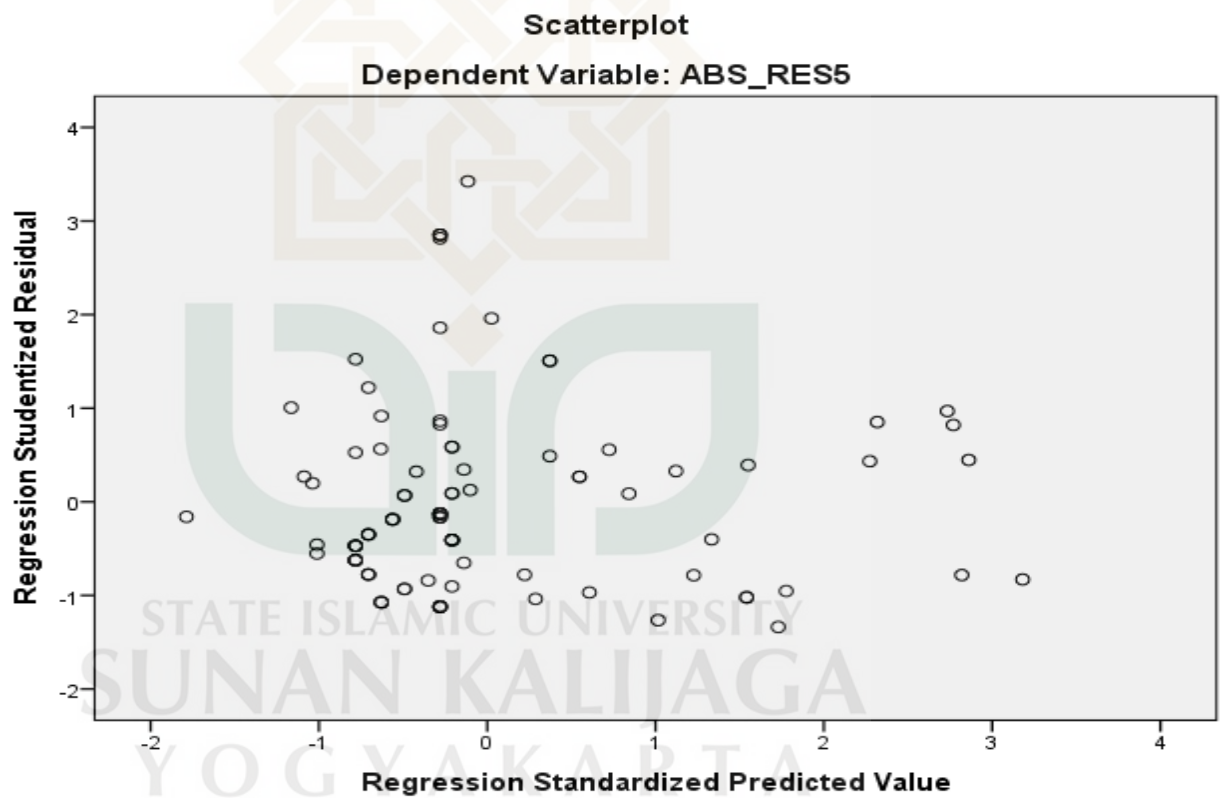


STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

Uji Heteroskedastisitas

Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	2.323	.640		3.632	.000
1 Empati	-.112	.061	-.206	-1.834	.070
Empati*Kepuasan Nasabah	.001	.003	.039	.349	.728

a. Dependent Variable: ABS_RES5



Uji Multikolinearitas

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	5.685	.896		6.342	.000		
Empati	.172	.085	.189	2.014	.047	.786	1.272
Empati*Kepuasan Nasabah	.022	.005	.458	4.873	.000	.786	1.272

a. Dependent Variable: Loyalitas Nasabah

Uji Regresi Linear Berganda

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.571 ^a	.326	.312	1.419

a. Predictors: (Constant), Empati*Kepuasan Nasabah, Empati

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	94.444	2	47.222	23.458	.000 ^b
	Residual	195.266	97	2.013		
	Total	289.710	99			

a. Dependent Variable: Loyalitas Nasabah

b. Predictors: (Constant), Empati*Kepuasan Nasabah, Empati

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	5.685	.896		6.342	.000
	Empati	.172	.085	.189	2.014	.047
	Empati*Kepuasan Nasabah	.022	.005	.458	4.873	.000

a. Dependent Variable: Loyalitas Nasabah

Persamaan 5

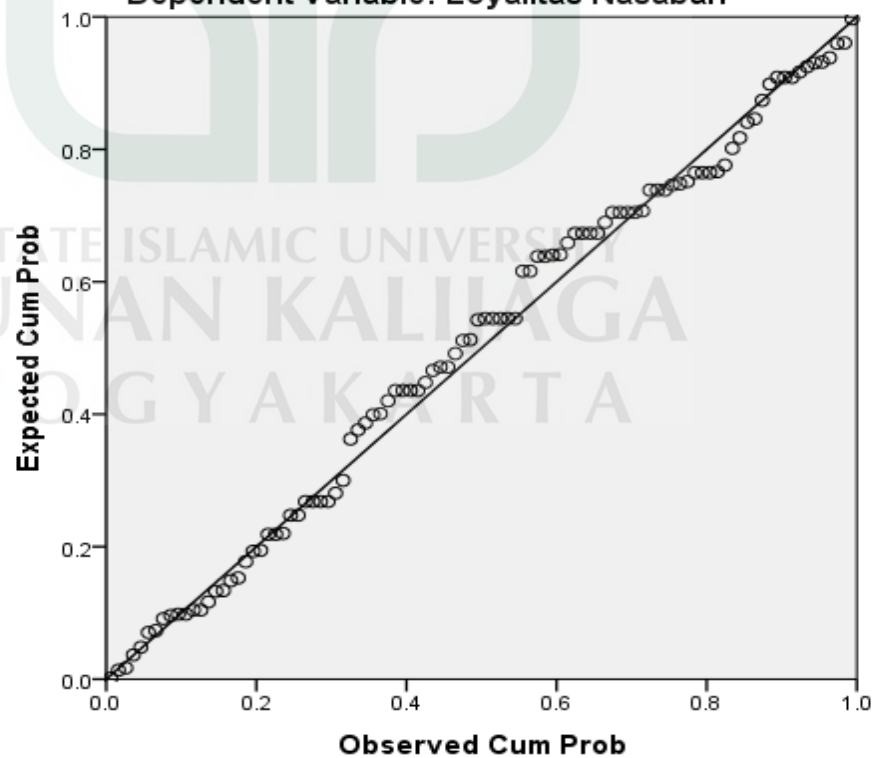
Uji Normalitas

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.62191443
Most Extreme Differences	Absolute	.070
	Positive	.052
	Negative	-.070
Kolmogorov-Smirnov Z		.698
Asymp. Sig. (2-tailed)		.715

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

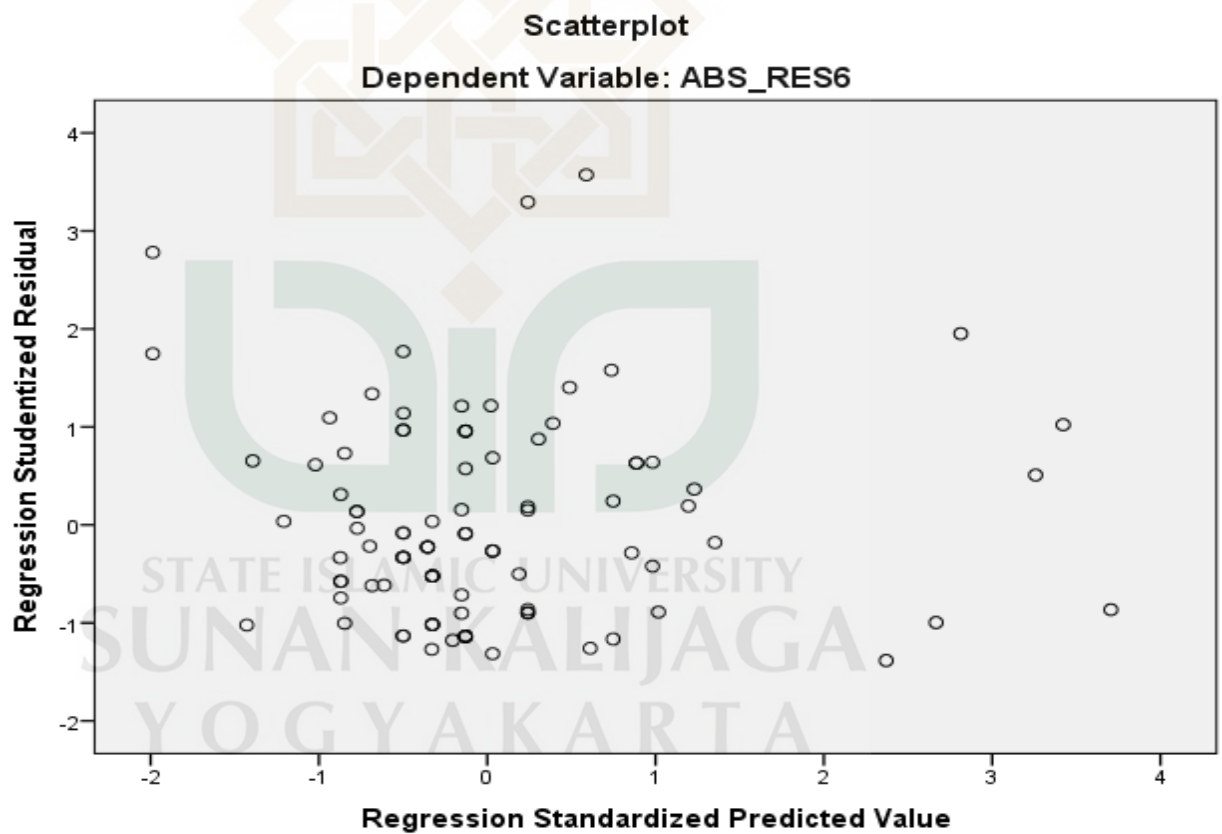
Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual
Dependent Variable: Loyalitas Nasabah



Uji Heteroskedastisitas

Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2.199	.702	3.131	.002
	Bukti Fisik	-.100	.051	-.202	.051
	Bukti Fisik*Kepuasan Nasabah	.002	.003	.082	.424

a. Dependent Variable: ABS_RES6



Uji Multikolinearitas

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	6.902	1.199		5.757	.000		
Bukti Fisik	.175	.087	.200	2.021	.046	.943	1.060
Bukti Fisik*Kepuasan Nasabah	.010	.005	.204	2.054	.043	.943	1.060

a. Dependent Variable: Loyalitas Nasabah

Uji Regresi Linear Berganda

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.318 ^a	.101	.083	1.639

a. Predictors: (Constant), Bukti Fisik*Kepuasan Nasabah, Bukti Fisik

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	29.280	2	14.640	5.453	.006 ^b
	Residual	260.430	97	2.685		
	Total	289.710	99			

a. Dependent Variable: Loyalitas Nasabah

b. Predictors: (Constant), Bukti Fisik*Kepuasan Nasabah, Bukti Fisik

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	6.902	1.199		5.757	.000
	Bukti Fisik	.175	.087	.200	2.021	.046
	Bukti Fisik*Kepuasan Nasabah	.010	.005	.204	2.054	.043
	Nasabah					

a. Dependent Variable: Loyalitas Nasabah

Persamaan 6

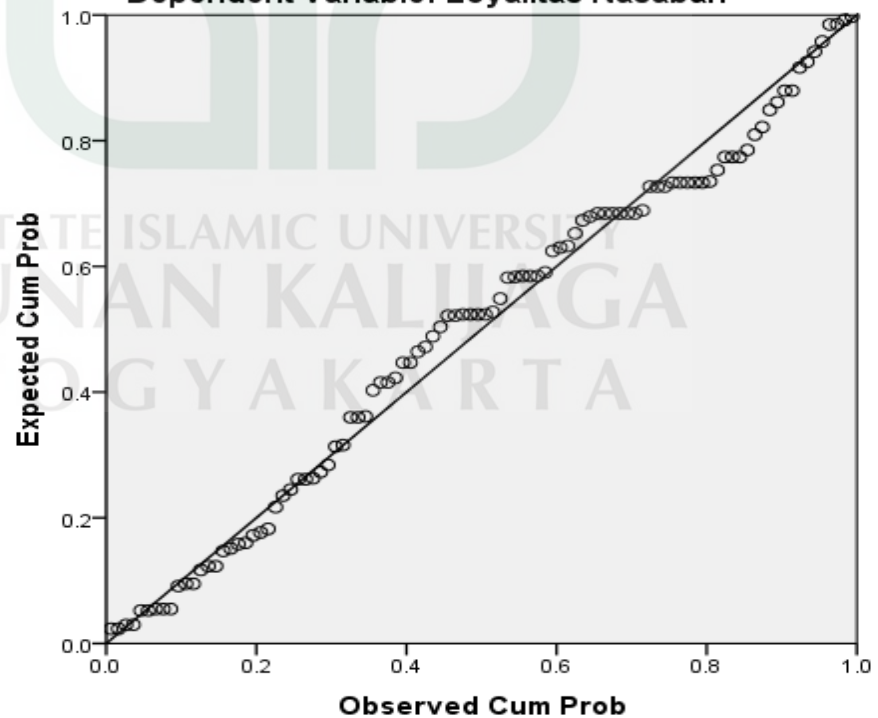
Uji Normalitas

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.42753144
Most Extreme Differences	Absolute	.074
	Positive	.074
	Negative	-.072
Kolmogorov-Smirnov Z		.736
Asymp. Sig. (2-tailed)		.651

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

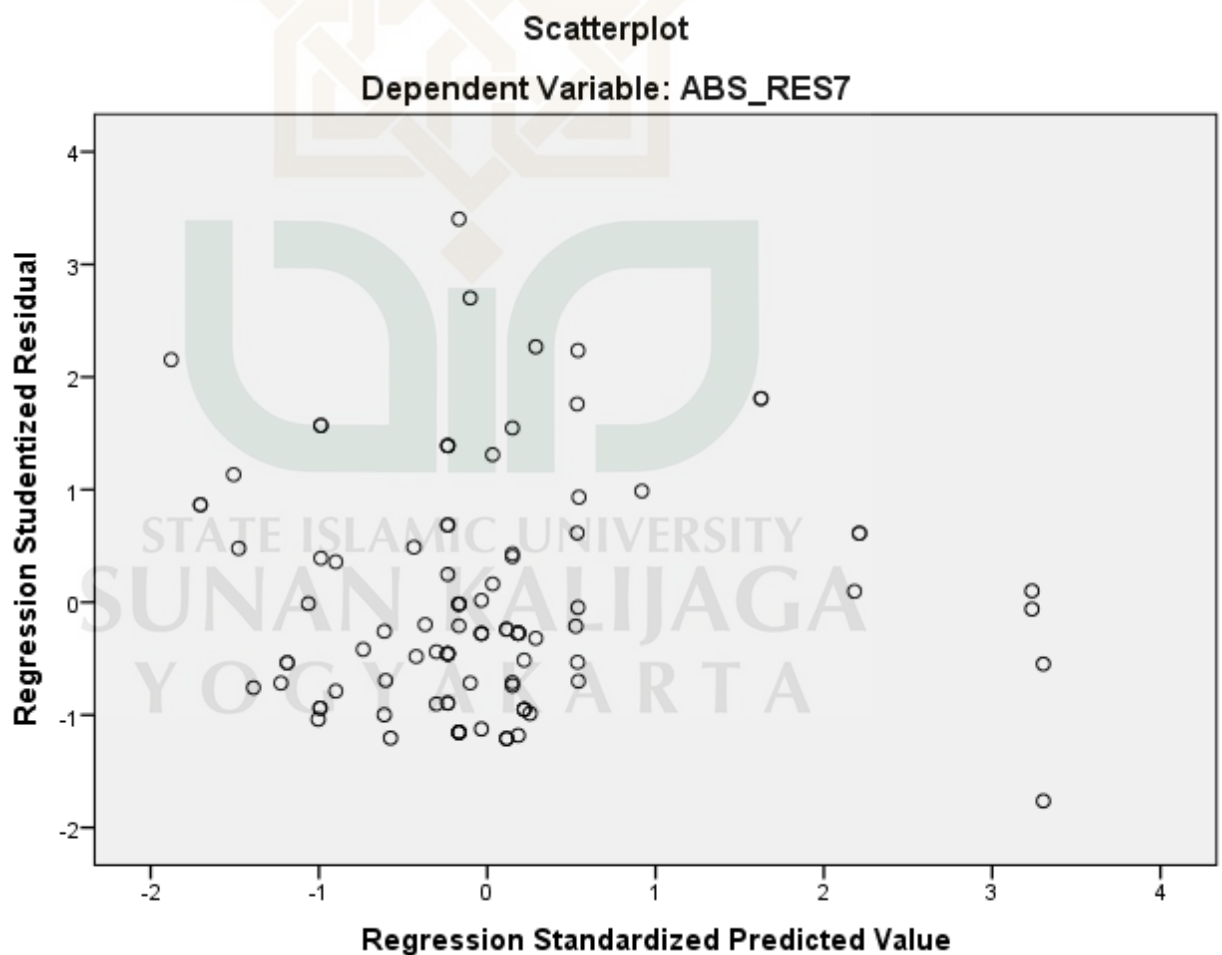
Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual
Dependent Variable: Loyalitas Nasabah



Uji Heteroskedastisitas

Coefficients ^a						
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	
	B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	1.182	.459		2.574	.012
	Kualitas Produk	-.051	.055	-.118	-.933	.353
	Kualitas Produk*Kepuasan Nasabah	.004	.003	.159	1.254	.213

a. Dependent Variable: ABS_RES7



Uji Multikolinearitas

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	6.592	.750		8.784	.000		
Kualitas Produk	.189	.089	.226	2.121	.036	.632	1.582
Kualitas Produk*Kepuasan Nasabah	.017	.005	.384	3.601	.001	.632	1.582

a. Dependent Variable: Loyalitas Nasabah

Uji Regresi Linear Berganda

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.551 ^a	.304	.289	1.442

a. Predictors: (Constant), Kualitas Produk*Kepuasan Nasabah, Kualitas Produk

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	87.963	2	43.982	21.146	.000 ^b
	Residual	201.747	97	2.080		
	Total	289.710	99			

a. Dependent Variable: Loyalitas Nasabah

b. Predictors: (Constant), Kualitas Produk*Kepuasan Nasabah, Kualitas Produk

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	6.592	.750		8.784	.000
	Kualitas Produk	.189	.089	.226	2.121	.036
	Kualitas Produk*Kepuasan Nasabah	.017	.005	.384	3.601	.001
	Nasabah					

a. Dependent Variable: Loyalitas Nasabah

CURICULUM VITAE

DATA PRIBADI

Nama Lengkap	Putri Zuliani
Tempat/Tgl Lahir	Kudus, 13 Juli 1995
Jenis Kelamin	Perempuan
Agama	Islam
Alamat Asal	Desa Golan Tepus, RT/RW 006/006 Kecamatan Mejobo, Kabupaten Kudus. Jawa Tengah
Alamat Di Yogyakarta	Kos Putri ARRUM, Jln Manggis No. 65 Gatén, CondongCatur, Depok, Sleman, Yogyakarta.
No. HP	085727595887
E-mail	putri.zuliani95@gmail.com
Nama Ayah	Sukahar
Nama Ibu	Sholikhah
Alamat Orang Tua	Desa Golan Tepus, RT/RW 006/006 Kecamatan Mejobo, Kabupaten Kudus. Jawa Tengah



RIWAYAT PENDIDIKAN

- 2001-2006 : SD N 04 Tenggeles
- 2007-2009 : MTs NU Muallimat Kudus
- 2010-2012 : SMA N 01 Jekulo, Kudus
- 2013-sekarang : UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

SURAT KETERANGAN

Nomor : 0429 /SYAR.06.02/607/2017

Yang bertanda tangan di bawah ini :

N a m a : **RISDIYANTO**
Jabatan : Pemimpin Bank Jateng Cabang Pembantu Syariah Kudus
Alamat : Jl. Sudirman no. 95 A Kudus

Dengan ini menerangkan bahwa :

N a m a : **PUTRI ZULIANI**
NIM : 13820018
Fakultas/Jurusan : Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta

Telah melaksanakan Penelitian Skripsi di Bank Jateng Cabang Pembantu Syariah Kudus pada bulan Juli 2017.

Demikian untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Kudus, 13 Oktober 2017

**PT. BANK PEMBANGUNAN DAERAH
JAWA TENGAH**

Cabang Pembantu Syariah Kudus,



RISDIYANTO
Pemimpin