

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN ANJUNGAN TUNAI MANDIRI,
KEPERCAYAAN DAN CITRA PERUSAHAAN TERHADAP LOYALITAS
NASABAH DENGAN KEPUASAN NASABAH SEBAGAI VARIABEL
INTERVENING (STUDI PADA NASABAH BNI SYARIAH
YOGYAKARTA)**



SKRIPSI

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

OLEH:

**ALFI FAIZAH SURYA
NIM. 14820005**

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA
2018**

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN ANJUNGAN TUNAI MANDIRI,
KEPERCAYAAN DAN CITRA PERUSAHAAN TERHADAP LOYALITAS
NASABAH DENGAN KEPUASAN NASABAH SEBAGAI VARIABEL
INTERVENING (STUDI PADA NASABAH BNI SYARIAH
YOGYAKARTA)**



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

OLEH:

ALFI FAIZAH SURYA
NIM. 14820005

PEMBIMBING:

JOKO SETYONO, S.E., M.Si.
NIP: 19730702 200212 003

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

2018



PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Nomor : B-3103/Un.02/DEB/PP.00.9/11/2018

Tugas Akhir dengan judul : "Pengaruh Kualitas Layanan Anjungan Tunai Mandiri, Kepercayaan dan Citra Perusahaan terhadap Loyalitas Nasabah dengan Kepuasan Nasabah sebagai Variabel Intervening (Studi pada Nasabah BNI Syariah Yogyakarta)"

yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : Alfi Faizah Surya
Nomor Induk Mahasiswa : 14820005
Telah diujikan pada : Jumat, 16 November 2018
Nilai ujian Tugas Akhir : A-

dinyatakan telah diterima oleh Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

TIM UJIAN TUGAS AKHIR

Ketua Sidang

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

Penguji I

Dr. Misnen Ardiansyah, S.E., M.Si.
NIP. 19710929 200003 1 001

Penguji II

Jauhar Faradis, S.H.I., M.A.
NIP. 19840523 201101 1 008

Yogyakarta, 23 November 2018

UIN Sunan Kalijaga

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

DEKAN



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

SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI

Hal : Skripsi Sdri. Alfi Faizah Surya

Kepada.

Yth. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

Di Yogyakarta

Assalamu 'alaikum Wr. Wb.

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

Nama : Alfi Faizah Surya

NIM : 14820005

Judul Skripsi : **“Pengaruh Kualitas Layanan Anjungan Tunai Mandiri, Kepercayaan dan Citra Perusahaan terhadap Loyalitas Nasabah dengan Kepuasan Nasabah sebagai Variabel Intervening (Studi pada Nasabah BNI Syariah Yogyakarta)”**

Sudah dapat diajukan kembali kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Jurusan/Program Studi Perbankan Syariah Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Strata Satu dalam Ilmu Ekonomi Islam.

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

Wassalamu 'alaikum Wr. Wb.

Yogyakarta, 12 November 2018

Pembimbing



Joko Setyono, S.E., M.Si.

NIP. 19730702 200212 003

SURAT PERNYATAAN

Assalamu'alaikum Warrahmatullahi Wabaraakatuh

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Alfi Faizah Surya

NIM :14820005

Jurusan/Prodi : Perbankan Syariah

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Layanan Anjungan Tunai Mandiri, Kepercayaan dan Citra Perusahaan terhadap Loyalitas Nasabah dengan Kepuasan Nasabah sebagai Variabel Intervening (Studi pada Nasabah BNI Syariah Yogyakarta)”** adalah benar-benar merupakan hasil karya penyusun sendiri, bukan duplikasi ataupun saduran dari orang lain kecuali pada bagian yang telah dirujuk dan disebut dalam *bodynote* atau daftar pustaka. Apabila di lain waktu terbukti adanya penyimpangan dalam karya ini, maka tanggung jawab sepenuhnya ada pada penyusun.

Demikian surat pernyataan ini saya buat agar dapat dimaklumi.

Wassalamu'alaikum Warrahmatullahi Wabaraakatuh

Yogyakarta, 12 November 2018

Penyusun



Alfi Faizah Surya

NIM. 14820005

SURAT PERNYATAAN PUBLIKASI
TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIK

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

Nama : Alfi Faizah Surya
NIM : 14820005
Jurusan/Program Studi : Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Jenis Karya : Skripsi

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

“Pengaruh Kualitas Layanan Anjungan Tunai Mandiri, Kepercayaan dan Citra Perusahaan terhadap Loyalitas Nasabah dengan Kepuasan Nasabah sebagai Variabel Intervening (Studi pada Nasabah BNI Syariah Yogyakarta)”

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Non Eksklusif ini Universitas Islam Negeri 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 surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Dibuat di Yogyakarta
Pada Tanggal 12 November 2018
Yang Menyatakan



(Alfi Faizah Surya)

MOTTO

لَا يُكَلِّفُ اللَّهُ نَفْسًا إِلَّا وُسْعَهَا

“Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya”

(QS. Al-Baqarah: 286)

Jangan takut untuk mencoba, karena ketakutan adalah hambatan
sesungguhnya dari sebuah kesuksesan



HALAMAN PERSEMBAHAN

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Skripsi ini saya persembahkan untuk:

Bapak Slamet dan Ibu Supiyah yang senantiasa memberikan doa dan limpahan kasih sayang yang tak ternilai harganya.

Kakakku Ahmad Ilham Kuncoro dan adikku Akmal Wahyu Pamungkas yang selalu memberikan doa, dukungan, dan semangat.

Keluarga, sahabat dan teman-teman tercinta yang telah memberikan dukungan, doa, serta motivasi dalam menyelesaikan skripsi.

Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yang selalu memberikan yang terbaik untuk mahasiswanya.

Keluarga besar mahasiswa Perbankan Syariah angkatan 2014

Beserta almamater tercinta

UIN SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA



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	Bā'	B	Be
ت	Tā'	T	Te
ث	Ṡā'	ṣ	Es (dengan titik dia atas)
ج	Jim	J	Je
ح	Ha'	ḥ	Ha (dengan titik di bawah)
خ	Kha'	Kh	Ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	Zal	Ẓ	Zet (dengan titik di atas)
ر	Ra'	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es

ث	Syin	Sy	Es dan Ye
ص	Sad	ṣ	Es (dengan titik di bawah)
ض	Dad	ḍ	De (dengan titik di bawah)
ط	Ta'	ṭ	Te (dengan titik di bawah)
ظ	Za'	ẓ	Zet (dengan titik di bawah)
ع	'ain	‘	Koma terbalik di atas
غ	Gain	G	Ge
ف	Fa'	F	Ef
ق	Qaf	Q	Qi
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	El
م	Mim	M	Em
ن	Nun	N	En
و	Wawu	W	We
ه	Ha'	H	Ha
ء	Hamzah	‘	Apostrof
ي	Ya	Y	Ye

B. Konsonan Rangkap karena Syaddah Ditulis Rangkap

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

C. Ta' Marbuttah

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

حكمة	Ditulis	<i>Hikmah</i>
علة	Ditulis	<i>'illah</i>
كرمة الأولياء	Ditulis	<i>Karamah al auliya'</i>

D. Vokal Pendek dan Penerapannya

--- َ ---	Fathah	Ditulis	A
--- ِ ---	Kasrah	Ditulis	I
--- ُ ---	Dammah	Ditulis	U
فعل	Fathah	Ditulis	<i>Fa'ala</i>
ذكر	Kasrah	Ditulis	<i>Zukira</i>

يذهب	Dammah	Ditulis	<i>Yazhabu</i>
------	--------	---------	----------------

E. Vokal Panjang

Fathah + alif	جاهلية	Ditulis	<i>jāhiliyyah</i>
Fathah + ya' mati	تنسى	Ditulis	<i>tansā</i>
Kasrah + ya' mati	كريم	Ditulis	<i>karīm</i>
Dammah + wawu mati	فروض	Ditulis	<i>furūd</i>

F. Vokal Rangkap

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

G. Vokal pendek yang Berurutan dalam Satu Kata yang Dipisahkan dengan

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 huruf *qamariyyah* maka ditulis menggunakan huruf awal “al”

القرآن	Ditulis	<i>Al-Quran</i>
القياس	Ditulis	<i>Al-Qiyas</i>

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

Syamsiyyah tersebut

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

I. Penulisan kata-kata dalam Rangkaian Kalimat

ذوي الفروض	Ditulis	<i>Zawi al-furud</i>
أهل السنّة	Ditulis	<i>Ahl as-sunnah</i>

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah rabbal-‘alamin, segala puja dan puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT. Atas nikmat, hidayah serta karunia-Nya pada akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi atau tugas akhir ini dengan sebaik-baiknya. 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 terimakasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Yudian Wahyudi, M.A., Ph.D., selaku Rektor Universitas Islam Negeri Yogyakarta.
2. Bapak Dr. H. Syafiq Mahmadah Hanafi, M.Ag., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
3. Bapak Joko Setyono, S.E., M.Si. selaku ketua Program Studi Perbankan Syariah sekaligus Dosen Pembimbing Skripsi penulis yang telah membimbing, mengarahkan, memberikan kritik dan saran serta memberikan motivasi selama menyusun skripsi ini.
4. Bapak Dr. Ibnu Qizam, S.E., Akt., M.Si. selaku dosen pembimbing akademik yang telah membimbing saya dari awal proses perkuliahan hingga akhir semester.
5. Seluruh dosen Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta yang telah memberi pengetahuan dan wawasan untuk penulis selama menempuh pendidikan.
6. Seluruh pegawai dan staff tata usaha Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
7. Seluruh pegawai BNI Syariah Cabang Yogyakarta yang sudah mendampingi penulis dalam penelitian.

8. Kedua orang tuaku tercinta Bapak Slamet dan Ibu Supiyah, kakakku Ahmad Ilham Kuncoro dan adikku Akmal Wahyu Pamungkas serta seluruh keluarga atas segala doa, motivasi, dukungan dan kasih sayang yang diberikan kepada penulis.
9. Seluruh teman-teman Perbankan Syariah 2014, Khususnya PS A yang telah bersama-sama menempuh pendidikan bersama-sama.
10. Sahabat-sahabatku (Hastin Rosiyanti, Intan Adhara Damayanti, Aprilya Rahayu, dan Muna Nuzulia Rahma) yang telah memberikan semangat, dukungan kepada penulis.
11. Seluruh teman-teman kelompok KKN 93, Sungapan 2 Hargotirto Kokap Kulonprogo yang telah memberi semangat dan dukungan selama proses penyusunan skripsi.
12. Semua yang telah mendukung dan mendoakan yang tidak bisa disebutkan satu per satu. Semoga Allah SWT membalas kebaikan mereka semua dengan karunia-Nya serta semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca. Amin Yaa Rabbal Alamin.

Yogyakarta, 12 November 2018

Alfi Faizah Surya

NIM. 14820005

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI	ii
HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI	iii
HALAMAN PENYATAAN KEASLIAN	iv
HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	v
HALAMAN MOTTO	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN	vii
PEDOMAN TRANSLITERASI	viii
KATA PENGANTAR	xiii
DAFTAR ISI	xv
DAFTAR TABEL	xviii
DAFTAR GAMBAR	xix
DAFTAR LAMPIRAN	xx
ABSTRAK	xxi
ABSTRACT	xxii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah7
C. Tujuan Dan Kegunaan Penelitian8
D. Sistematika Penulisan10
BAB II LANDASAN TEORI	12
A. Landasan Teori	12

1. Loyalitas Nasabah.....	12
2. Perilaku Konsumen	13
3. Kualitas Layanan ATM	16
a. Pengertian Kualitas Layanan	16
b. ATM (Anjungan Tunai Mandiri).....	18
c. Dimensi Kualitas Layanan	19
d. Kualitas Layanan dalam Perspektif Islam	21
4. Kepercayaan	22
5. Citra Perusahaan	25
6. Kepuasan Nasabah.....	27
B. Telaah Pustaka	31
C. Perbandingan Penelitian.....	34
D. Kerangka Berpikir dan Penyusunan Hipotesis.....	39
BAB III METODE PENELITIAN	50
A. Jenis Penelitian.....	50
B. Populasi dan Sampel	50
C. Jenis dan Teknik Pengumpulan Data	52
D. Instrumen Penelitian	53
E. Definisi Operasional.....	53
1. Kualitas Layanan ATM.....	53
2. Kepercayaan	54
3. Citra Perusahaan.....	54
4. Kepuasan Nasabah	55

5. Loyalitas Nasabah	56
F. Teknik Analisis Data.....	56
1. Analisis Deskriptif.....	56
2. Analisis Statistik.....	57
3. <i>Structural Equation Modeling</i> (SEM-PLS)	57
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	69
A. Deskripsi Objek Penelitian.....	69
1. Ruang Lingkup Penelitian dan Waktu Penelitian	69
2. Karakteristik Profil Responden	69
B. Statistik Objek Penelitian.....	76
C. Hasil Analisis dan Pembahasan	79
D. Evaluasi <i>Outer Model</i>	80
E. Evaluasi <i>Inner Model</i>	86
F. Hasil Pengujian Hipotesis	88
G. Pembahasan.....	93
BAB V PENUTUP	108
A. Kesimpulan	108
B. Saran	109
DAFTAR PUSTAKA	111

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Perkembangan Jumlah Rekening.....	4
Tabel 1.2 <i>Corporate Image Award 2015-2017</i>.....	5
Tabel 3.1 Panduan Menentukan Ukuran Sampel Model SEM-PLS.....	51
Tabel 3.2 Skala <i>Likert</i>	53
Tabel 4.1 Data Statistik Responden.....	77
Tabel 4.2 <i>Outer Loading</i> atau <i>Measurement Model</i>.....	81
Tabel 4.3 Nilai <i>Disciminant Validity</i>.....	83
Tabel 4.4 <i>Composite Reliability</i>.....	84
Tabel 4.5 <i>Conbranch Alpha</i>	85
Tabel 4.6 <i>Average Variance Extracted</i>	85
Tabel 4.7 Nilai <i>R-Square</i>.....	86
Tabel 4.8 Uji Hipotesis Pengaruh Langsung	88
Tabel 4.9 Uji Hipotesis Pengaruh Tidak Langsung	92

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran	39
Gambar 3.1 Model Analisis Jalur	64
Gambar 4.1 Profil Responden Jenis Kelamin	70
Gambar 4.2 Profil Responden Usia	71
Gambar 4.3 Profil Responden Tingkat Pendidikan	72
Gambar 4.4 Profil Responden Pekerjaan	73
Gambar 4.5 Profil Responden Pendapatan	74
Gambar 4.6 Profil Responden Lama Menjadi Nasabah	75
Gambar 4.7 Profil Responden Transaksi ATM dalam 1 Bulan	76
Gambar 4.8 Model Struktural	79

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: Struktur Organisasi BNI Syariah	xxiii
Lampiran 2: Kuesioner Penelitian	xxiv
Lampiran 3: Data Tabulasi Responden	xxix
Lampiran 4: Hasil PLS	xxxix
Lampiran 5: Dokumentasi Penelitian	xliv
Lampiran 6: Curriculum Vitae	xlvi



ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk membuktikan pengaruh kualitas layanan ATM, kepercayaan dan citra perusahaan terhadap loyalitas nasabah, dan membuktikan apakah kepuasan nasabah mampu memediasi hubungan antara kualitas layanan ATM, kepercayaan dan citra perusahaan terhadap loyalitas nasabah. Data dalam penelitian ini bersifat primer, dengan menggunakan kuesioner. Sampel dalam penelitian ini diambil dengan metode pengumpulan data yang disebut *purposive sampling* yaitu nasabah yang memakai produk atau jasa lebih dari satu tahun. Penelitian ini menggunakan objek nasabah bank BNI Syariah Yogyakarta. Jumlah sampel yang digunakan yaitu sebanyak 45 responden. Data yang diperoleh dianalisis dengan menggunakan teknik analisis PLS (*Partial Least Square*) melalui software SmartPLS3. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan ATM dan citra perusahaan tidak memiliki pengaruh terhadap kepuasan dan loyalitas nasabah, sedangkan variabel kepercayaan memiliki pengaruh terhadap kepuasan dan loyalitas nasabah. Dalam penelitian ini kepuasan nasabah dinyatakan tidak dapat menjadi variabel mediasi antara kualitas layanan ATM, kepercayaan dan citra perusahaan terhadap loyalitas nasabah.

Kata kunci: Kualitas layanan ATM, Kepercayaan, Citra Perusahaan, Kepuasan Nasabah, Loyalitas Nasabah, SEM-PLS

ABSTRACT

The study aims to prove the effect of ATM service quality, trust and corporate image on customer loyalty, and to prove whether customer satisfaction is able to mediate the relationship between ATM service quality, trust and corporate image to customer loyalty. The data in this study are primary, using questionnaires. The sample in this research is taken with data collection method called purposive sampling that is customer who use product or service more than one years. This study uses the object of customers of BNI Syariah Yogyakarta. The numbers of samples used were 45 respondents. The obtained data were analyzed by using PLS analysis technique (Partial Least Square) through SmartPLS3 software. The result showed that the ATM service quality and corporate image have no effect on customer satisfaction and loyalty, while the trust variable has an effect on customer satisfaction and loyalty. In this study, customer satisfaction can not be a mediating variable between ATM service quality, trust and corporate image to customer loyalty.

Keywords: ATM service quality, trust, corporate image, customer satisfaction, customer loyalty, SEM-PLS



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pertumbuhan ekonomi suatu negara dapat ditandai dengan pertumbuhan industri perbankan yang ada dalam negara tersebut. Semakin berkembang industri perbankan maka semakin baik pula pertumbuhan ekonomi negara itu sendiri. Karena kegiatan perekonomian berhubungan erat dengan perbankan. Bank merupakan lembaga keuangan yang menjadi tempat bagi perusahaan, badan-badan pemerintahan dan swasta, maupun perorangan untuk menyimpan dananya. Melalui berbagai kegiatan perbankan dan berbagai jasa yang diberikan, bank melayani kebutuhan pembiayaan serta melancarkan mekanisme sistem pembayaran bagi semua sektor perekonomian. Hubungan antara pihak bank dengan nasabah menyangkut kebutuhan para nasabah terhadap jasa-jasa bank dan kesanggupan serta ketersediaan bank untuk dapat memenuhi kebutuhan nasabah (Trisusanti, 2017).

Perbankan syariah merupakan salah satu lembaga keuangan yang memegang peran penting dalam mendukung perekonomian di Indonesia. Per Agustus 2017 pangsa pasar perbankan syariah mencapai 5,44% atau meningkat sebesar 0,11% dari 5,33% pada tahun 2016. Data tersebut membuktikan bahwa semakin kompetitifnya persaingan dalam dunia perbankan, khususnya perbankan syariah. Seiring dengan meningkatnya persaingan dalam bisnis jasa perbankan, setiap bank harus mengetahui pentingnya membangun kepuasan nasabah yang berujung pada tercapainya nasabah yang loyal (Almadea, 2017).

Kotler (2007: 74) menyatakan bahwa kunci dari keunggulan bersaing dalam situasi yang penuh persaingan adalah kemampuan perusahaan dalam meningkatkan loyalitas pelanggan. Kesetiaan pelanggan akan menjadi kunci sukses dan keunggulan bersaing perusahaan tidak hanya dalam jangka pendek tetapi juga dalam jangka panjang. Loyalitas nasabah merupakan manifestasi dan kelanjutan dari kepuasan nasabah dalam menggunakan fasilitas maupun jasa pelayanan yang diberikan oleh pihak perusahaan, serta untuk tetap menjadi konsumen dari perusahaan tersebut. Mayoritas nasabah yang memutuskan untuk tetap loyal dalam menggunakan jasa keuangan sebuah bank semata-mata karena didorong oleh pelayanan yang diterimanya dan nasabah tersebut merasa puas atas pelayanan yang diterimanya. Oleh sebab itu, nasabah harus mendapatkan pelayanan yang maksimal dan profesional dari penyedia jasa dalam hal ini perbankan.

Salah satu upaya yang dilakukan oleh bank dalam rangka mengoptimalkan pelayanan yaitu dengan tersedianya fasilitas layanan Anjungan Tunai Mandiri (ATM). ATM yang dalam bahasa Indonesia dikenal dengan nama Anjungan Tunai Mandiri atau dalam bahasa Inggris kepanjangannya adalah *Automatic Teller Machine* merupakan sebuah fasilitas transaksi yang diberikan oleh bank dalam bentuk mesin komputer yang telah diprogram sehingga tanpa perlu dilayani oleh teller manusia. Sampai saat ini ATM memang masih menjadi andalan masyarakat dalam melakukan transaksi perbankan. Walaupun sudah ada layanan *e-banking* lainnya yang lebih canggih, akan tetapi ATM masih dicari terutama untuk kebutuhan mengambil uang tunai. Hal ini menyebabkan ATM dianggap penting

sehingga bank-bank masih terus berupaya memperbanyak dan meningkatkan kualitasnya (Zani, 2015).

Menurut data *Marketing Research* Indonesia (MRI), volume perputaran dana melalui transaksi ATM selama setahun mencapai Rp 541,83 triliun. Frekuensi masyarakat menggunakan ATM rata-rata lima kali dalam sebulan per nasabah. Total jumlah transaksi menggunakan ATM mencapai 95 juta transaksi per bulan (intra dan antarbank). Perilaku masyarakat yang aktif menggunakan ATM ini dipicu kenyataan bahwa ATM merupakan media transaksi yang mudah, cepat dan bisa dilakukan kapan saja.

Dalam hal ini, BNI Syariah merupakan salah satu bagian dari perbankan nasional. Keyakinan pada kebenaran perekonomian dan kegiatan muamalah yang sesuai dengan syariah, dan penerimaan masyarakat atas kegiatan perbankan syariah, telah memberikan semangat kepada BNI Syariah untuk memberikan pelayanan yang terbaik dengan berlandaskan tiga prinsip operasional, yakni: amanah, jamaah, dan hasanah. Yang orientasi pelayanannya pada seluruh golongan masyarakat, tanpa membedakan latar belakang suku, agama, dan ras. Salah satu usaha BNI Syariah dalam meningkatkan pelayanan kepada nasabahnya adalah melalui peningkatan kinerja jaringan ATM baik dari segi kualitas maupun kuantitas.

BNI Syariah senantiasa mendapat dukungan teknologi informasi dan penggunaan jaringan saluran distribusi infrastruktur BNI konvensional berupa 17.966 jaringan ATM BNI. Dengan adanya dukungan teknologi dan informasi tersebut BNI Syariah mampu meraih penghargaan dari *Banking Service Excellence*

Award 2017 atas prestasi *First Best* ATM kategori Bank Umum Syariah (bnisyariah.co.id).

Untuk menciptakan kualitas pelayanan yang baik dimata nasabah, maka setiap pihak perbankan harus mampu bekerjasama dengan para nasabah. Dengan kualitas pelayanan yang diharapkan oleh nasabah, maka akan menimbulkan pembelian ulang dari diri nasabah itu sendiri atau nasabah akan merasa percaya. Dasar utama kegiatan bank adalah kepercayaan (*trust*). Kepercayaan nasabah merupakan sebuah jenis refleksi emosional bagi perdagangan. Hal tersebut tergantung pada tingkat pemenuhan produk yang diharapkan atau layanan manfaat, serta tingkat konsistensi harapan dan hasil aktual. Apabila nasabah mengharapkan suatu pelayanan pada tingkat tertentu, dan yang dirasakannya pelayanan yang diterima lebih tinggi dari apa yang diharapkannya dan tetap menggunakan produk atau pelayanan tersebut, maka nasabah tersebut dapat dikatakan percaya (Kaihatu, 2008). Berikut adalah perkembangan jumlah rekening nasabah BNI Syariah:

Tabel 1.1
Perkembangan Jumlah Rekening

Keterangan	Jumlah Rekening				
	2012	2013	2014	2015	2016
Tabungan	749.849	994.321	1.285.050	1.798.750	2.143.419
Giro	7.619	9.930	12.707	15.947	19.490
Deposito	23.459	26.734	29.374	34.449	38.572

Sumber: (www.bnisyariah.co.id)

Berdasarkan data di atas dapat dilihat dari data jumlah rekening pada PT. BNI Syariah dari tahun 2012 sampai dengan 2016 selalu mengalami kenaikan setiap

tahunnya, sehingga dapat disimpulkan bahwa setiap tahunnya banyak masyarakat yang percaya kepada BNI Syariah.

Selain kualitas pelayanan dan kepercayaan, citra perusahaan merupakan faktor penting yang juga dapat mendorong pelanggan untuk menjadi loyal (setia). Bank sebagai lembaga keuangan yang bergerak dibidang jasa, harus memiliki citra yang baik di mata nasabahnya. Menurut Kotler (2002: 29) citra adalah kumpulan kepercayaan, buah pikir atau gagasan dan kesan yang dimiliki seseorang terhadap suatu objek. Citra perusahaan diciptakan untuk menunjang pencapaian tujuan perusahaan, selanjutnya citra yang dibentuk dapat mempengaruhi persepsi seseorang terhadap suatu perusahaan. Jika citra perusahaan baik, maka konsumen cenderung datang pada perusahaan tersebut, tetapi jika citranya buruk maka berlaku sebaliknya.

Berikut ini adalah hasil survei mengenai *corporate image award* kategori bank syariah yang dilakukan oleh Frontier Consulting Group bekerja sama dengan Tempo Media Group:

Tabel 1.2
Corporate Image Award 2015-2017

Sharia Bank	CII 2017	Category
PT. Bank Syariah Mandiri	1.377	Excellent
PT. Bank BRI Syariah	0.912	
PT. Bank BNI Syariah	0.895	
PT. Bank Muamalat, Tbk	0.816	
Sharia Bank	CII 2016	Category
PT. Bank Syariah Mandiri	1.712	Excellent
PT. Bank BNI Syariah	0.796	
PT. Bank Muamalat, Tbk	0.792	

PT. Bank BRI Syariah	0.699	
Sharia Bank	CII 2015	Category
PT. Bank Syariah Mandiri	1.638	Excellent
PT. Bank BNI Syariah	0.808	
PT. Bank Muamalat, Tbk	0.808	
PT. Bank BRI Syariah	0.746	

Sumber: imacaward.com

Survei ini menitikberatkan pada empat kriteria dimensi penilaian, yakni yang mencerminkan kualitas (*quality*), kinerja (*performance*), tanggung jawab (*responsibility*), dan daya tarik (*attractiveness*). Dalam hasil survei selama kurun tiga tahun dari tahun 2015 hingga 2017 menunjukkan nilai *corporate image index* yang didapat bank BNI Syariah masih berada di bawah para pesaingnya. Pada tahun 2015 dan 2016 BNI Syariah menempati posisi kedua berturut-turut, namun pada tahun 2017 bank BNI Syariah mengalami penurunan berada di posisi ketiga. Maka dinyatakan peringkat yang diraih oleh BNI Syariah dalam tiga tahun terakhir dari tahun 2015-2017 kurang konsisten. Terlepas dari itu, BNI Syariah selalu berupaya untuk terus menjaga kredibilitas dan reputasi yang baik ke depannya. Hal tersebut dibuktikan dengan beberapa penghargaan yang telah diraih oleh BNI Syariah pada tahun 2017, diantaranya Anugerah Syariah Republika 2017 kategori Bank Syariah Kinerja dan Inovasi Terbaik, Top Brand Award 2017 kategori Sharia Bank, dan bank dengan predikat sangat bagus kategori Kinerja Keuangan tahun 2016.

Dalam penelitian ini, penulis tertarik menggunakan nasabah BNI Syariah Yogyakarta sebagai objek penelitian. Alasan penulis memilih obyek nasabah BNI Syariah Yogyakarta karena BNI Syariah sendiri menurut Direkur Utama BNI Syariah merupakan bank umum syariah yang berada pada peringkat aset terbesar

ke-3 di industri perbankan syariah dan selalu mengalami peningkatan setiap tahunnya. Dilihat dari data BNI Syariah yang mencatatkan asset pada triwulan II tahun 2018 mencapai Rp. 37,7 triliun atau mengalami peningkatan sebesar 22,9% bila dibandingkan tahun 2017, lebih tinggi dari pertumbuhan industri sebesar 16,9%. Dari sisi bisnis, BNI Syariah telah menyalurkan pembiayaan sebesar Rp. 25,1 triliun atau naik 11,4%. Selain pembiayaan, dari sisi penghimpunan DPK nasabah BNI Syariah mencapai Rp. 32,4 triliun atau naik 21,5%, dengan jumlah nasabah sebanyak 2,6 juta (bnisyariah.co.id).

Hal tersebut menggambarkan kinerja yang baik yang dilakukan oleh BNI Syariah sehingga bisa membuat nasabah merasa percaya dan puas dengan produk maupun pelayanan dan menjaga reputasi yang baik di mata nasabahnya. Oleh karena itu, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Kualitas Layanan Anjungan Tunai Mandiri, Kepercayaan dan Citra Perusahaan terhadap Loyalitas Nasabah dengan Kepuasan Nasabah sebagai Variabel Intervening”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang yang telah dikemukakan diatas, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah kualitas layanan Anjungan Tunai Mandiri berpengaruh terhadap loyalitas nasabah BNI Syariah Yogyakarta?
2. Apakah kepercayaan berpengaruh terhadap loyalitas nasabah BNI Syariah Yogyakarta?

3. Apakah citra perusahaan berpengaruh terhadap loyalitas nasabah BNI Syariah Yogyakarta?
4. Apakah kualitas layanan Anjungan Tunai Mandiri berpengaruh terhadap kepuasan nasabah BNI Syariah Yogyakarta?
5. Apakah kepercayaan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah BNI Syariah Yogyakarta?
6. Apakah citra perusahaan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah BNI Syariah Yogyakarta?
7. Apakah kepuasan nasabah berpengaruh terhadap loyalitas nasabah BNI Syariah Yogyakarta?
8. Apakah kualitas layanan Anjungan Tunai Mandiri berpengaruh terhadap loyalitas nasabah melalui kepuasan nasabah BNI Syariah Yogyakarta?
9. Apakah kepercayaan berpengaruh terhadap loyalitas nasabah melalui kepuasan nasabah BNI Syariah Yogyakarta?
10. Apakah citra perusahaan berpengaruh terhadap loyalitas nasabah melalui kepuasan nasabah BNI Syariah Yogyakarta?

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang masalah, rumusan masalah dan judul penelitian, maka dapat dirumuskan tujuan penelitian sebagai berikut:

- a. Untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan Anjungan Tunai Mandiri terhadap loyalitas nasabah BNI Syariah Yogyakarta.

- b. Untuk mengetahui pengaruh kepercayaan terhadap loyalitas nasabah BNI Syariah Yogyakarta.
- c. Untuk mengetahui pengaruh citra perusahaan terhadap loyalitas nasabah BNI Syariah Yogyakarta.
- d. Untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan Anjungan Tunai Mandiri terhadap kepuasan nasabah BNI Syariah Yogyakarta.
- e. Untuk mengetahui pengaruh kepercayaan terhadap kepuasan nasabah BNI Syariah Yogyakarta.
- f. Untuk mengetahui pengaruh citra perusahaan terhadap kepuasan nasabah BNI Syariah Yogyakarta.
- g. Untuk mengetahui pengaruh kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah BNI Syariah Yogyakarta.
- h. Untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan ATM terhadap loyalitas nasabah melalui kepuasan nasabah BNI Syariah Yogyakarta.
- i. Untuk mengetahui pengaruh kepercayaan terhadap loyalitas nasabah melalui kepuasan nasabah BNI Syariah Yogyakarta.
- j. Untuk mengetahui pengaruh citra perusahaan terhadap loyalitas nasabah melalui kepuasan nasabah BNI Syariah Yogyakarta.

2. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan mempunyai manfaat bagi pihak yang terkait, diantaranya:

a. Bagi Akademik

Hasil dari penelitian diharapkan dapat menjadi bahan referensi bagi penelitian-penelitian berikutnya yang sejenis di waktu yang akan datang dan diharapkan penelitian berikutnya dapat memperbaiki kelemahan dan menyempurnakan penelitian ini.

b. Bagi Penulis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi sarana pembelajaran bagi peneliti dalam karya ilmiah. Selain itu juga sebagai sarana pendalaman materi yang telah didapat dari kegiatan perkuliahan.

c. Bagi Perusahaan

Dengan adanya penelitian ini, semoga bisa dipergunakan sebagai bahan evaluasi dan pertimbangan serta menjadi acuan pengambilan keputusan baik secara manajerial maupun operasional.

D. Sistematika Penulisan

Agar penelitian ini dapat dipaparkan secara teratur dan terarah serta untuk mempermudah pembaca dalam memperoleh suatu gambaran mengenai apa yang menjadi pokok pembahasan ini, maka penyusun menggunakan sistematika sebagai berikut :

BAB I, pada bab ini berisikan: pertama, latar belakang masalah penelitian yang menceritakan apa yang mendorong peneliti untuk melakukan penelitian suatu masalah: kedua, rumusan masalah yang merupakan permasalahan yang timbul dalam penelitian tersebut, kemudian ketiga, tujuan dan manfaat teoritis serta sistematika penulisan skripsi.

BAB II, merupakan landasan teori atau teori-teori pendukung yang digunakan dalam penelitian ini dan studi empiris yang memaparkan telaah pustaka yang merupakan hasil penelitian terdahulu yang sejenis. Kemudian kerangka teoritik yaitu suatu model konseptual yang menghubungkan antara teori dan masalah yang telah didefinisikan, dan hipotesis yaitu kesimpulan awal atas penelitian tersebut.

BAB III, merupakan metode penelitian yang memaparkan tentang rencana dan prosedur penelitian yang dilakukan penulis untuk menjawab hipotesis penelitian. Bab ini berisikan jenis dan sifat penelitian, populasi dan sampel penelitian, teknik pengumpulan data, definisi operasional variabel dan teknik analisis data.

BAB IV, berisikan tentang analisa data dan pembahasan, yang menjelaskan tentang analisis dari pengolahan data, baik analisis data secara deskriptif maupun analisis hasil pengujian hipotesis yang telah dilakukan. Selanjutnya, dilakukan pembahasan mengenai pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen yang diteliti dan menjelaskan implikasinya.

BAB V, merupakan penutup yang berisi dari kesimpulan dan saran-saran. Kesimpulan ini akan sedikit menerangkan hasil penelitian yang telah dilakukan serta saran bagi peneliti selanjutnya yang akan melakukan penelitian dengan tema yang sama maupun dengan objek yang sama.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan ATM, kepercayaan dan citra perusahaan terhadap loyalitas nasabah BNI Syariah Yogyakarta. Dalam hal ini, kepuasan nasabah bertindak sebagai variabel intervening. Untuk menganalisis hubungan antar variabel tersebut, penelitian ini menggunakan *Partial Least Square (PLS)*. Berdasarkan analisis dan pembahasan pada bagian sebelumnya, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Hasil pengujian terhadap hipotesis 1 yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan secara langsung antara kualitas layanan ATM terhadap loyalitas nasabah terbukti ditolak.
2. Hasil pengujian terhadap hipotesis 2 yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan secara langsung antara kepercayaan terhadap loyalitas nasabah terbukti diterima.
3. Hasil pengujian terhadap hipotesis 3 yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan secara langsung antara citra perusahaan terhadap loyalitas nasabah terbukti ditolak.
4. Hasil pengujian terhadap hipotesis 4 yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan secara langsung antara kualitas layanan ATM terhadap kepuasan nasabah terbukti ditolak.

5. Hasil pengujian terhadap hipotesis 5 yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan secara langsung antara kepercayaan terhadap kepuasan nasabah terbukti diterima.
6. Hasil pengujian terhadap hipotesis 6 yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan secara langsung antara citra perusahaan terhadap kepuasan nasabah terbukti ditolak.
7. Hasil pengujian terhadap hipotesis 7 yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan secara langsung antara kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah terbukti diterima.
8. Hasil pengujian terhadap hipotesis 8 yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kualitas layanan ATM terhadap loyalitas nasabah dengan kepuasan nasabah sebagai variabel intervening terbukti ditolak.
9. Hasil pengujian terhadap hipotesis 9 yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan kepercayaan terhadap loyalitas nasabah dengan kepuasan nasabah sebagai variabel intervening terbukti ditolak.
10. Hasil pengujian terhadap hipotesis 10 yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara citra perusahaan terhadap loyalitas nasabah dengan kepuasan nasabah sebagai variabel intervening terbukti ditolak.

B. Saran

1. Bagi bank, berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa penilaian responden terhadap variabel kualitas layanan ATM, kepercayaan, kepuasan nasabah dan

loyalitas nasabah sudah ada dikategori sedang, namun masih ada juga yang berada dikategori rendah. Oleh karena itu BNI Syariah khususnya cabang Yogyakarta disarankan untuk selalu meningkatkan kualitas pelayanan (termasuk fasilitas ATM), selalu menjaga kepercayaan yang telah diberikan oleh nasabah, serta komunikatif dan selalu berinteraksi dengan pelanggan demi menjaga citra perusahaan, sehingga dapat membentuk suatu kepuasan nasabah karena kepuasan nasabah adalah kunci terciptanya nasabah yang loyal.

2. Bagi penelitian selanjutnya, peneliti menyarankan untuk menambah atau mengganti variabel independen agar bisa mengetahui faktor-faktor lain yang dapat mempengaruhi kepuasan dan loyalitas nasabah.



DAFTAR PUSTAKA

- Ajzen, Icek. 1991. The Theory of Planned Behavior. *Organ. Behavior and Human Decision Processes*, No. 50, p. 179-211.
- Almadea, Rury. 2017. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Merek terhadap Kepuasan Nasabah (Studi pada Nasabah Produk Penghimpun Dana di Bank BNI Syariah Kantor Cabang Pekanbaru). *JOM FISIP*, Vol. 4, No. 2, 1-10.
- Apriyanti, Putri, Djasuro Surya dan Lutfi. 2017. Analisis Kualitas Layanan dan Citra Perusahaan terhadap Loyalitas Nasabah dengan Kepuasan Nasabah sebagai Variabel Intervening (Studi Empirik Nasabah Tabungan Tandamata Bank BJB Cabang Serang). *Jurnal Riset Bisnis dan Manajemen Tirtayasa*, Vol. 1, No. 2, 159-166.
- Arif, Soffan. 2012. Pengaruh Kualitas Pelayanan Pengelolaan ATM pada PT SSI terhadap Kepuasan Nasabah BNI Pasuruan. *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen*, Vol. 1, No. 1, 134-148.
- Arikunto, S. 2013. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Burhanuddin. 2010. *Aspek Hukum Lembaga Keuangan Syariah*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Ferdinan, Augusty. 2002. *Structural Equation Modelling dalam Penelitian Manajemen*. Edisi Kedua. Semarang: BP Undip.
- Ghozali, Imam. 2006. *Aplikasi Multivariate Dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Griffin, Jill. 2005. *Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*. Jakarta: Erlangga.
- Hardanti dan Erwin Saraswati. 2013. Faktor Minat Perilaku Menggunakan Sistem Informasi Akuntansi Berbasis E-Commerce. Simposium Nasional Akuntansi XVI.
- Iskandar, Dibyo. 2012. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Nasabah dengan Kepuasan dan Kepercayaan Nasabah sebagai Variabel Intervening (Studi Empiris Nasabah PD. Bank Perkreditan Rakyat BKK Boyolali Kota). *Jurnal Ekonomi dan Perbankan*, Vol. 20, No. 23, 1-14.
- Jatmiko, Indra. 2011. Kajian Citra Perusahaan melalui Kegiatan Corporate Social Responsibility. *Skripsi Program Sarjana Alih Manajemen*. Institut Pertanian Bogor.

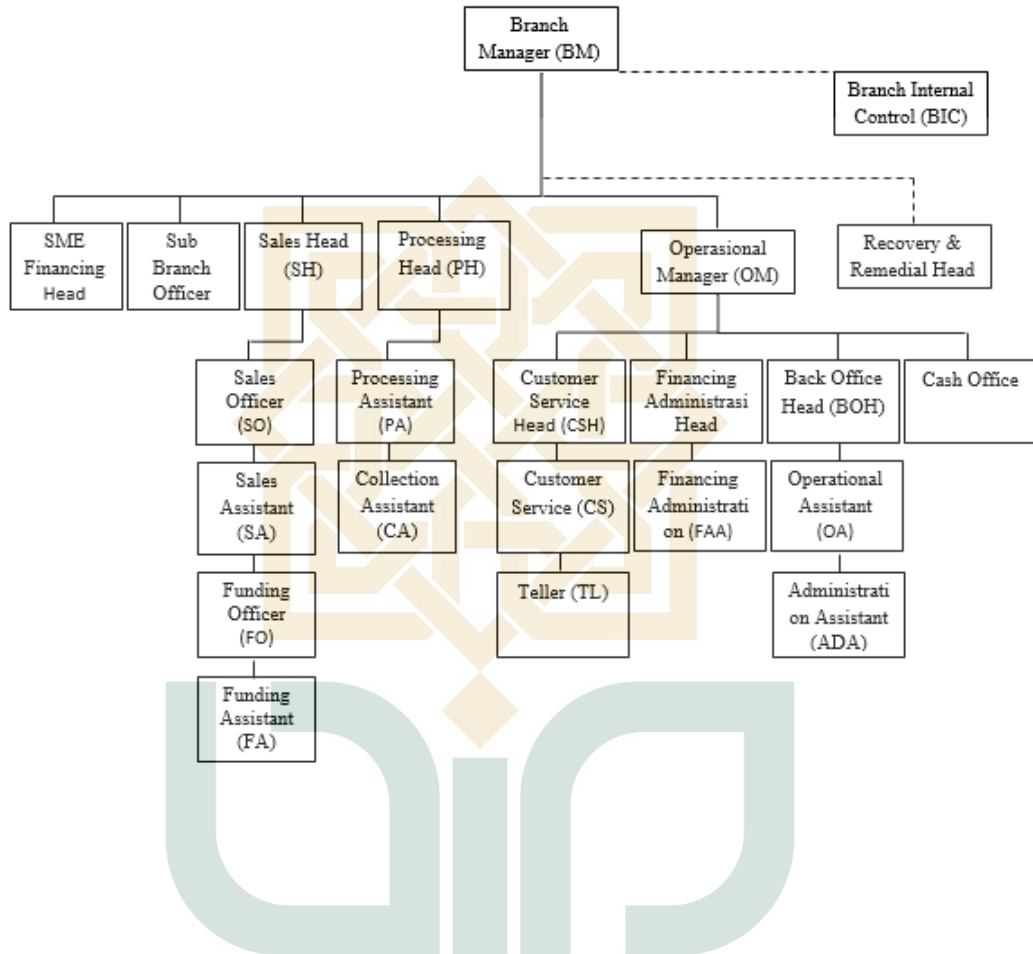
- Laksana, Fajar. 2008. *Manajemen Pemasaran: Pendekatan Praktis*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Lupioyadi, Rambat dan H. Hamdani. (2008). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Muflih, Muhammad. 2006. *Perilaku Konsumen dalam Perspektif Ilmu Ekonomi Islam*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Mulyaningsih, L. A dan Suasana, I. G. A.K, G. 2016. Pengaruh Kualitas Layanan dan Citra Perusahaan terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank OCBC NISP di Denpasar. *Jurnal Manajemen Unud*, Vol. 5, No. 1, 1-30.
- Kaihatu, Thomas Stefanus. 2008. Analisa Kesenjangan Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen Pengunjung Plaza Tunjungan Surabaya. *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*, Vol. 10, No. 1, 66-83.
- Kenneth, E, Clow and Donald Baack. 2007. *Integrated Advertising, Promotion, and Marketing Communications: Third Edition*. New Jersey: Prentice Hall.
- Kotler, Philip. 2002. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: PT. Ikrar Mandiri Abadi.
- Kotler, Philip and Kevin Lane Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran*. 13th ed. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip, dan Gary Armstrong. 2012. *Prinsip-prinsip Pemasaran*. Edisi 13, Jilid 1. Jakarta: Erlangga.
- Pratiwi, Ni Putu Lenny dan Ni Ketut Seminari. 2015. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan dan Nilai Nasabah terhadap Kepuasan Nasabah. *E-Jurnal Manajemen Unud*, Vol. 4, No. 5, 1422-1433.
- Ratih, Ida Aju Brahma. 2009. Pengaruh Kinerja Produk, Pelayanan dan Sumberdaya Manusia terhadap Niat Pembelian Ulang melalui Citra Perusahaan dan Kepuasan Pelanggan PT. Asuransi Jiwasraya. *Ekuitas*, Vol. 13, No. 2, 177-201.
- Safitri, Yunita Arum. 2011. Kepercayaan, Komitmen, Komunikasi, Penanganan Konflik, dan Perannya terhadap Kepuasan terhadap Loyalitas Nasabah Bank BCA di Surabaya. Vol. 1, No. 2, 117-130.
- Sari, Dewi Kartika dan Ibnu Khajar. 2008. Pengaruh Citra Perusahaan dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas dengan Kepuasan Nasabah sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Riset Bisnis Indonesia*, Vol. 4, No. 2, 156-171.
- Setyawan, Yohana Neysa dan Edwin Japarianto. 2014. Analisa Pengaruh Kepercayaan, Jaminan Rasa Aman, dan Aksesibilitas terhadap Minat

- Menabung Nasabah Bank Danamon di Surabaya. *Jurnal Manajemen Pemasaran Petra*, Vol. 2, No. 1, 1-8.
- Sholihin, Mahfud dan Dwi Ratmono. 2013. *Analisis SEM-PLS dengan WarpPLS 3.0*. Yogyakarta: ANDI.
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Pendidikan. Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suhardi, Gunarto. 2006. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepercayaan dan Loyalitas Nasabah Perbankan di Surabaya. *Jurnal Kinerja*, Vol. 10, No. 1, 50-56.
- Suratno, dkk. 2016. Pengaruh Citra Perusahaan dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kepuasan Pelanggan sebagai Variabel Intervening pada PT Pelabuhan Indonesia III Semarang. *Journal of Management*, Vol.2, No.2, 1-16.
- Swastha, B., dan H. Handoko. 2010. *Manajemen Pemasaran. Analisis Perilaku Konsumen*. BPF. Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy. 1997. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy. 2007. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, Fandy. 2011. *Pemasaran Jasa*. Malang: Bayumedia Publishing.
- Tjiptono, Fandy. 2014. *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: Andi.
- Trisusanti, Yelli. 2017. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan terhadap Loyalitas Nasabah. *JOM FISIP*, Vol. 4, No. 2, 1-16.
- www.bnisyariah.co.id di akses pada tanggal 30 Juli 2018 pada pukul 20.00 WIB
- Yahya, Imam dan Retnandi Meita Putri. 2016. Pengaruh Perubahan Biaya Transaksi Kartu ATM (Anjungan Tunai Mandiri) pada Tabungan Faedah terhadap Minat Bertransaksi Nasabah di BRISyariah KC Semarang. Vol VII, Edisi 1.
- Yamit, Zulian. 2005. *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*. Ed. 1, Cet. 4. Yogyakarta: Ekonisia Kampus Fakultas Ekonomi UII Yogyakarta.
- Zani, Sandra Aulia dan Deni Danial Kesa. 2015. Analisis Kualitas Layanan ATM dan Kepuasan Pengguna Terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Pendekatan Structural Equation Modelling. *Jurnal Vokasi Indonesia*, Vol.3, No.1, 42-59.

LAMPIRAN

LAMPIRAN 1

STRUKTUR ORGANISASI BNI SYARIAH CABANG YOGYAKARTA



LAMPIRAN 2

KUESIONER PENELITIAN

Kepada Yth.:

Bapak/Ibu/Saudara/i

Nasabah BNI Syariah Yogyakarta

Dengan hormat,

Assalamu'alaikum wr. wb.

Saya yang bernama Alfi Faizah Surya, mahasiswi Program Strata Satu (S1) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Program Studi Perbankan Syariah UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta yang saat ini sedang melakukan penelitian untuk penyusunan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Layanan Anjungan Tunai Mandiri, Kepercayaan dan Citra Perusahaan terhadap Loyalitas Nasabah dengan Kepuasan Nasabah sebagai Variabel Intervening (Studi pada Nasabah BNI Syariah Yogyakarta)”, saya memohon kesediaan Bapak/Ibu/Sdr/i untuk mengisi kuesioner berikut ini. Mengingat penelitian ini semata-mata untuk kepentingan akademik, saya mengharapkan jawaban yang sejujur-jujurnya sesuai dengan pendapat Anda. Sesuai dengan kode etik penelitian, saya akan menjamin kerahasiaan identitas dari hasil kuesioner ini.

Atas kerjasama dan ketersediaan Bapak/Ibu/Sdr/i mengisi daftar kuesioner ini, saya ucapkan terima kasih. Semoga bantuan dan amal baik Bpk/Ibu/Sdr/i sekalian mendapat imbalan dari Allah SWT. Amin.

Hormat Saya,

Alfi Faizah Surya

Bagian A

Nama Saudara/i:

Berilah tanda SILANG (X)/CHECKLIST (√)/LINGKAR (O) pada huruf yang mewakili jawaban saudara/i.

1. Jenis Kelamin : a. Laki-laki b. Perempuan
2. Usia : a. < 20 tahun c. 31 – 40 tahun
b. 20 – 30 tahun d. > 40 tahun
3. Pendidikan terakhir : a. SD d. Diploma
b. SMP e. Sarjana
c. SMA
4. Pekerjaan : a. Pelajar/Mahasiswa
b. Pegawai Negeri
c. Pegawai Swasta
d. Wiraswasta
e. Lainnya
5. Penghasilan per bulan : a. < Rp 1.000.000
b. Rp 1.000.000 – Rp 2.500.000
c. Rp 2.500.001 – Rp 5.000.000
d. > Rp 5.000.000
6. Lama menjadi nasabah : a. < 1 tahun c. 2 – 3 tahun
b. 1 – 2 tahun d. > 3 tahun
7. Berapa kali Anda melakukan transaksi melalui ATM dalam 1 bulan ?
a. 1 – 3 kali c. 8 – 14 kali
b. 4 – 7 kali d. > 14 kali

Bagian B

Berikan penilaian berkenaan dengan hal-hal yang Saudara/i rasakan. Pilihlah dan berilah tanda silang (X)/centang (√) pada kolom yang telah disediakan. Alternatif jawaban terdiri dari:

1. STS = Sangat Tidak Setuju
2. TS = Tidak Setuju
3. S = Setuju
4. SS = Sangat Setuju

A. Kualitas Layanan Anjungan Tunai Mandiri

No.	Pernyataan	STS	TS	S	SS
1	Ruang mesin ATM yang bersih memberikan rasa nyaman				
2	Saya mendapatkan bukti laporan (baik bukti cetak ataupun ditampilkan pada layar ATM) setelah melakukan transaksi				
3	ATM BNI Syariah jarang mengalami gangguan jaringan				
4	Semua menu transaksi ATM BNI Syariah berrfungsi dengan baik				
5	Layanan ATM BNI Syariah menjamin ketersediaan uang pada mesin ATM				
6	Saya merasa semua kebutuhan transaksi via ATM dapat dipenuhi oleh layanan ATM BNI Syariah				

B. Kepercayaan

No.	Pernyataan	STS	TS	S	SS
1	Saya percaya BNI Syariah sangat peduli dengan keamanan nasabah dalam bertransaksi				
2	Saya percaya BNI Syariah sangat transparan dalam memberikan informasi dari suatu produk/layanan				
3	Saya percaya BNI Syariah mampu menjaga kepercayaan nasabah dalam menggunakan produk/layanan				
4	Saya percaya BNI Syariah memberikan solusi yang tepat pada setiap keluhan nasabah				
5	Saya percaya BNI Syariah selalu memberikan pelayanan yang berkualitas				

C. Citra Perusahaan

No.	Pernyataan	STS	TS	S	SS
1	Iklan BNI Syariah mampu menarik perhatian calon nasabah				
2	Karyawan BNI Syariah sopan dan ramah dalam melayani nasabahnya				
3	BNI Syariah merupakan perusahaan yang memiliki reputasi baik				
4	BNI Syariah merupakan perusahaan perbankan yang terpercaya				
5	BNI Syariah dapat menyelesaikan setiap keluhan nasabah dengan bijak				
6	BNI Syariah memiliki kinerja dan pelayanan yang memuaskan				

D. Kepuasan Nasabah

No.	Pernyataan	STS	TS	S	SS
1	Kemudahan bertransaksi di BNI Syariah sudah sesuai dengan harapan nasabah				
2	Di BNI Syariah, biaya yang dikenakan sebanding dengan layanan yang diberikan				
3	Pegawai BNI Syariah selalu ramah kepada nasabahnya				
4	Saya yakin semua produk BNI Syariah mempunyai kualitas yang sama baiknya				
5	Saya puas dengan pelayanan yang diberikan oleh BNI Syariah				

E. Loyalitas Nasabah

No.	Pernyataan	STS	TS	S	SS
1	Saya melakukan transaksi secara rutin di BNI Syariah				
2	Saya tidak berfikir untuk menabung selain di bank BNI Syariah				

3	Saya merekomendasikan kepada orang lain untuk menggunakan produk dan layanan BNI Syariah				
4	Saya merasa nyaman atas pelayanan dan produk dari BNI Syariah sehingga saya tidak akan terpengaruh dengan tawaran produk sejenis dari bank lain				
5	Saya akan tetap menjadi nasabah BNI Syariah				



LAMPIRAN 3

DATA TABULASI RESPONDEN

NO	NAMA	JENIS KELAMIN	USIA	PENDIDIKAN TERAKHIR	PEKERJAAN	PENDAPATAN	LAMA MENJADI NASABAH	TRANSAKSI ATM DALAM 1 BULAN
1	Teguh Kwatno	Laki-laki	31 - 40 tahun	Sarjana	Pegawai Swasta	1.000.000 - 2.500.000	> 3 tahun	1 - 3 kali
2	Meita	Perempuan	20 - 30 tahun	Sarjana	Lain-lain	2.500.001 - 3.000.000	> 3 tahun	8 - 14 kali
3	Arief Novianto	Laki-laki	20 - 30 tahun	Sarjana	Pegawai Swasta	1.000.000 - 2.500.000	1 - 2 tahun	4 - 7 kali
4	Al-Fatih	Laki-laki	> 40 tahun	Sarjana	Wiraswasta	2.500.001 - 5.000.000	> 3 tahun	8 - 14 kali
5	Asih Nur Istiqomah	Perempuan	20 - 30 tahun	Diploma	Lain-lain	1.000.000 - 2.500.000	1 - 2 tahun	1 - 3 kali
6	Siti Nur Wahidah	Perempuan	31 - 40 tahun	SMA	Wiraswasta	< 1.000.000	2 - 3 tahun	> 14 kali
7	Tari	Perempuan	20 - 30 tahun	Sarjana	Pegawai Swasta	1.000.000 - 2.500.000	1 - 2 tahun	8 - 14 kali
8	Sasa	Perempuan	> 40 tahun	Diploma	Pegawai Swasta	2.500.001 - 5.000.000	> 3 tahun	4 - 7 kali
9	Juniasih	Perempuan	31 - 40 tahun	SMA	Wiraswasta	1.000.000 - 2.500.000	> 3 tahun	8 - 14 kali
10	AP	Perempuan	< 20 tahun	SMA	Pelajar/Mahasiswa	1.000.000 - 2.500.000	1 - 2 tahun	1 - 3 kali

11	Susi	Perempuan	> 40 tahun	Diploma	Lain-lain	2.500.001 - 5.000.000	> 3 tahun	1 - 3 kali
12	Oknika	Perempuan	20 - 30 tahun	SMA	Pegawai Swasta	2.500.001 - 5.000.000	> 3 tahun	4 - 7 kali
13	M Iqbal	Laki-laki	31 - 40 tahun	Sarjana	Wiraswasta	2.500.001 - 5.000.000	1 - 2 tahun	8 - 14 kali
14	Sri Suharyati	Perempuan	31 - 40 tahun	Diploma	Wiraswasta	1.000.000 - 2.500.000	2 - 3 tahun	8 - 14 kali
15	Gumelar	Laki-laki	20 - 30 tahun	Sarjana	Lain-lain	< 1.000.000	1 - 2 tahun	1 - 3 kali
16	Ihwan	Laki-laki	20 - 30 tahun	SMA	Pegawai Swasta	1.000.000 - 2.500.000	1 - 2 tahun	1 - 3 kali
17	Azzam Artanabil	Laki-laki	20 - 30 tahun	Sarjana	Lain-lain	<1.000.000	> 3 tahun	8 - 14 kali
18	Muna	Perempuan	20 - 30 tahun	Sarjana	Pegawai Swasta	2.500.001 - 5.000.000	1 - 2 tahun	1 - 3 kali
19	Risma	Perempuan	20 - 30 tahun	SMA	Pelajar/Mahasiswa	< 1.000.000	1 - 2 tahun	4 - 7 kali
20	Amanda	Perempuan	20 - 30 tahun	SMA	Pelajar/Mahasiswa	1.000.000 - 2.500.000	1 - 2 tahun	1 - 3 kali
21	Laras Novia L	Perempuan	20 - 30 tahun	SMA	Pegawai Swasta	1.000.000 - 2.500.000	1 - 2 tahun	4 - 7 kali
22	Sentani Arumsari	Perempuan	20 - 30 tahun	Sarjana	Lain-lain	< 1.000.000	1 - 2 tahun	8 - 14 kali
23	Rosi	Perempuan	20 - 30 tahun	SMA	Pelajar/Mahasiswa	< 1.000.000	1 - 2 tahun	4 - 7 kali

24	Ria Okta Fiani	Perempuan	20 - 30 tahun	Sarjana	Pegawai Swasta	1.000.000 - 2.500.000	2 - 3 tahun	4 - 7 kali
25	Lilik	Laki-laki	> 40 tahun	Sarjana	Pegawai Swasta	> 5.000.000	1 - 2 tahun	4 - 7 kali
26	Erika	Perempuan	20 - 30 tahun	Sarjana	Pelajar/Mahasiswa	< 1.000.000	1 - 2 tahun	1 - 3 kali
27	Fitria Harum	Perempuan	20 - 30 tahun	Sarjana	Pelajar/Mahasiswa	< 1.000.000	1 - 2 tahun	1 - 3 kali
28	Siti Indrayani	Perempuan	20 - 30 tahun	SMA	Pelajar/Mahasiswa	1.000.000 - 2.500.000	1 - 2 tahun	8 - 14 kali
29	Anadya	Perempuan	20 - 30 tahun	SMA	Pelajar/Mahasiswa	2.500.001 - 5.000.000	1 - 2 tahun	1 - 3 kali
30	Antsa SC	Perempuan	20 - 30 tahun	SMA	Pelajar/Mahasiswa	< 1.000.000	1 - 2 tahun	4 - 7 kali
31	Ratih	Perempuan	20 - 30 tahun	SMA	Pelajar/Mahasiswa	1.000.000 - 2.500.000	> 3 tahun	4 - 7 kali
32	Veri Indriawan	Laki-laki	20 - 30 tahun	Sarjana	Pelajar/Mahasiswa	< 1.000.000	1 - 2 tahun	4 - 7 kali
33	Marda	Perempuan	20 - 30 tahun	Sarjana	Pelajar/Mahasiswa	1.000.000 - 2.500.000	> 3 tahun	8 - 14 kali
34	Azkie Zulfa P	Perempuan	20 - 30 tahun	Sarjana	Pelajar/Mahasiswa	< 1.000.000	1 - 2 tahun	1 - 3 kali
35	Irzalia	Perempuan	20 - 30 tahun	Sarjana	Pelajar/Mahasiswa	1.000.000 - 2.500.000	1 - 2 tahun	4 - 7 kali
36	Hasna	Perempuan	20 - 30 tahun	SMA	Pelajar/Mahasiswa	< 1.000.000	1 - 2 tahun	4 - 7 kali

37	Putu Okan	Perempuan	20 - 30 tahun	Sarjana	Pegawai Swasta	1.000.000 - 2.500.000	1 - 2 tahun	4 - 7 kali
38	Nami	Perempuan	20 - 30 tahun	SMA	Pelajar/Mahasiswa	1.000.000 - 2.500.000	1 - 2 tahun	4 - 7 kali
39	Selfira	Perempuan	20 - 30 tahun	Sarjana	Pegawai Swasta	2.500.001 - 5.000.000	2 - 3 tahun	8 - 14 kali
40	Dicky Prabowo	Laki-laki	20 - 30 tahun	Sarjana	Pegawai Negeri	2.500.001 - 5.000.000	1 - 2 tahun	4 - 7 kali
41	Eka Novianti	Perempuan	20 - 30 tahun	Sarjana	Pegawai Swasta	1.000.000 - 2.500.000	1 - 2 tahun	1 - 3 kali
42	Laila	Perempuan	20 - 30 tahun	Sarjana	Pegawai Swasta	2.500.001 - 5.000.000	1 - 2 tahun	1 - 3 kali
43	Fira	Perempuan	20 - 30 tahun	SMA	Pelajar/Mahasiswa	1.000.000 - 2.500.000	2 - 3 tahun	4 - 7 kali
44	Surya Putra BM	Laki-laki	20 - 30 tahun	Sarjana	Pelajar/Mahasiswa	< 1.000.000	1 - 2 tahun	1 - 3 kali
45	Asnawati	Perempuan	20 - 30 tahun	SMA	Pelajar/Mahasiswa	< 1.000.000	1 - 2 tahun	1 - 3 kali

Kualitas Layanan ATM

KL1	KL2	KL3	KL4	KL5	KL6
4	4	3	3	3	3
4	4	4	4	4	4
3	3	4	4	4	4
3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3
3	4	3	3	4	3
4	4	4	3	3	3
3	3	3	3	2	2
4	3	2	3	3	3
4	4	3	3	3	3
4	3	3	3	4	3
4	4	3	4	4	3
4	4	4	4	3	3
3	4	3	3	3	3
3	3	2	3	3	3
3	3	4	3	4	3
3	3	4	4	4	4
4	3	4	2	3	4
4	3	3	4	3	3
4	4	4	4	4	4
4	4	3	3	3	3
4	4	3	3	4	2
4	3	3	3	4	3
3	4	4	4	3	3
4	3	3	3	3	4
4	4	4	4	4	4
3	3	4	3	3	4
4	4	4	4	4	4
3	3	3	3	3	4
4	4	3	3	3	3
4	3	2	3	3	3
3	4	3	3	3	3
4	4	4	4	4	4
2	1	2	2	2	2
4	4	4	4	3	4
4	4	4	3	4	3
3	2	2	3	3	3
4	3	3	4	4	4

4	4	3	4	3	4
4	4	3	4	4	4
3	4	3	3	3	3
3	4	4	3	3	3
4	4	3	3	3	3
3	4	3	3	3	3
4	4	4	4	4	4

Kepercayaan

KP1	KP2	KP3	KP4	KP5
4	4	3	3	4
4	4	4	4	4
3	2	2	2	3
3	3	3	3	3
3	4	3	3	3
4	3	3	3	3
4	4	3	3	3
3	3	3	2	3
3	3	3	3	3
3	3	4	3	4
3	3	3	3	3
3	3	3	3	3
4	4	4	4	4
4	3	4	3	4
3	3	3	3	3
4	3	3	3	4
3	3	3	3	3
4	4	4	4	4
4	3	2	2	2
4	3	4	3	4
4	3	3	4	4
4	2	3	3	3
3	4	3	3	3
4	3	4	4	3
4	3	3	3	3
4	3	3	3	3
3	3	4	3	3
4	4	4	4	4
4	3	3	3	3
4	4	4	4	4
4	3	3	3	3
4	4	4	3	3

4	4	3	3	3
4	3	4	4	4
4	4	4	3	4
2	2	2	2	2
4	3	3	2	3
4	4	4	3	4
3	3	3	3	3
4	4	4	4	3
4	4	4	4	4
4	4	3	3	4
3	3	3	3	3
3	4	3	3	3
3	3	3	3	3
4	3	4	3	4
4	4	4	4	4

Citra Perusahaan

CP1	CP2	CP3	CP4	CP5	CP6
3	4	4	4	3	4
4	4	4	4	4	4
3	4	3	2	2	3
3	4	3	4	3	3
3	4	4	3	3	4
4	4	3	3	3	3
3	4	4	4	3	3
3	3	3	3	3	2
3	3	3	3	3	3
3	4	3	3	3	4
3	3	3	3	3	3
2	3	3	3	3	3
3	4	4	4	4	4
3	4	3	4	3	4
3	3	3	3	3	3
3	4	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3
3	4	4	4	4	4
4	3	3	3	3	3
3	4	3	4	4	4
3	4	4	3	3	3
3	4	3	3	3	3

2	3	3	3	3	2
3	4	3	4	3	4
3	4	4	4	3	4
3	3	3	3	3	3
4	4	3	3	3	3
3	4	4	4	4	4
3	4	2	3	2	2
3	4	4	4	3	4
2	3	3	3	3	4
3	3	3	3	3	3
4	3	4	4	4	4
2	2	2	2	2	2
3	3	4	3	2	3
4	4	4	4	4	4
2	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3
4	4	4	4	4	4
2	2	3	4	3	3
3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	4
2	3	3	3	3	3
3	2	4	4	2	2
3	4	4	4	4	4

Kepuasan Nasabah

K1	K2	K3	K4	K5
3	3	4	3	4
4	4	4	4	4
3	3	4	3	3
3	3	3	3	3
3	3	4	3	3
3	4	4	4	3
3	3	3	3	3
3	3	3	2	3
3	3	3	3	3
4	3	4	3	3
3	3	3	3	3
3	3	3	3	3
3	4	4	4	4
3	3	3	3	3

3	3	3	3	3
3	3	4	3	3
3	4	4	4	4
4	4	4	4	4
3	3	3	3	4
4	3	4	3	4
3	4	3	4	3
3	2	3	3	3
3	4	3	3	2
3	4	3	4	4
3	3	4	3	4
2	3	3	3	3
4	4	3	3	4
4	4	4	3	4
3	3	3	3	3
3	3	4	3	4
3	4	4	4	3
4	3	4	4	3
4	4	3	3	3
2	2	2	2	2
4	2	3	3	3
3	4	4	4	4
3	2	3	3	3
4	3	3	3	3
4	4	4	4	4
4	4	4	4	4
3	3	4	3	3
4	4	3	4	3
3	3	3	2	3
4	3	2	3	3
3	4	3	3	3

Loyalitas Nasabah

L1	L2	L3	L4	L5
4	2	3	3	4
3	3	4	3	3
2	2	3	2	2
3	2	3	2	3
3	3	3	4	3
3	3	3	3	3

3	2	4	2	3
2	3	3	3	3
2	3	2	3	3
3	3	3	4	4
3	2	2	2	3
2	2	3	2	3
3	3	4	3	4
3	3	4	4	4
3	3	3	3	3
4	3	3	3	4
3	3	3	3	3
4	4	4	4	4
2	2	2	2	3
4	3	3	3	3
3	3	3	3	3
3	2	3	2	3
4	3	3	3	4
4	3	4	3	4
3	3	3	3	4
2	2	3	3	2
3	3	4	3	4
3	3	4	3	4
3	2	3	3	4
3	2	3	3	3
2	2	4	2	2
4	3	4	4	4
4	2	3	3	3
2	2	2	2	3
2	2	3	2	3
3	2	4	3	4
2	2	3	3	3
3	3	3	3	3
4	2	3	3	3
3	3	4	3	4
2	2	2	2	3
2	3	3	4	3
3	2	3	1	2
2	2	3	2	3
2	3	3	3	3

LAMPIRAN 4

HASIL PLS

Path Coefficient

	CP	KP	K	KL	L
CP			0,289		-0,057
KP			0,342		0,601
K					0,431
KL			0,229		-0,322
L					

Outer Loading

	CP	KP	K	KL	L
CP1	0,564				
CP2	0,672				
CP3	0,750				
CP4	0,795				
CP5	0,825				
CP6	0,841				
KP1		0,690			
KP2		0,703			
KP3		0,866			
KP4		0,830			
KP5		0,835			
K1			0,597		
K2			0,767		
K3			0,712		
K4			0,807		
K5			0,760		
KL1				0,601	
KL2				0,692	
KL3				0,769	
KL4				0,744	
KL5				0,689	
KL6				0,740	
L1					0,697
L2					0,756
L3					0,690
L4					0,793
L5					0,777

R Square

	R Square	R Square Adjusted
KN	0,575	0,544
LN	0,558	0,513

f Square

	CP	KP	K	KL	L
CP			0,075		0,003
KP			0,104		0,280
K					0,179
KL			0,076		0,134
L					

Construct Validity and Reliability

	Cronbach's Alpha	rho_A	Composite Reliability	Average Variance Extracted (AVE)
CP	0,839	0,862	0,882	0,558
KP	0,845	0,856	0,890	0,621
K	0,780	0,784	0,851	0,536
KL	0,805	0,821	0,857	0,501
L	0,798	0,798	0,861	0,553

Discriminant Validity

	CP	KP	K	KL	L
CP	0,747				
KP	0,769	0,788			
K	0,686	0,700	0,732		
KL	0,582	0,588	0,599	0,708	
L	0,514	0,699	0,620	0,257	0,744

Cross Loading

	CP	KP	K	KL	L
CP1	0,564	0,298	0,430	0,373	0,198
CP2	0,672	0,388	0,365	0,322	0,433
CP3	0,750	0,619	0,461	0,479	0,247

CP4	0,795	0,758	0,533	0,477	0,470
CP5	0,825	0,695	0,609	0,489	0,461
CP6	0,841	0,596	0,623	0,461	0,423
KP1	0,356	0,546	0,597	0,451	0,436
KP2	0,516	0,582	0,767	0,477	0,499
KP3	0,519	0,397	0,712	0,376	0,435
KP4	0,435	0,542	0,807	0,379	0,488
KP5	0,670	0,476	0,760	0,496	0,402
K1	0,492	0,462	0,339	0,601	0,050
K2	0,540	0,601	0,467	0,692	0,226
K3	0,498	0,398	0,460	0,769	0,339
K4	0,269	0,257	0,346	0,744	-0,047
K5	0,229	0,284	0,306	0,689	0,086
KL1	0,356	0,411	0,519	0,740	0,243
KL2	0,575	0,690	0,497	0,588	0,369
KL3	0,606	0,703	0,575	0,412	0,427
KL4	0,666	0,866	0,543	0,457	0,620
KL5	0,572	0,830	0,567	0,392	0,575
KL6	0,619	0,835	0,578	0,503	0,605
L1	0,460	0,531	0,445	0,259	0,697
L2	0,269	0,386	0,445	0,121	0,756
L3	0,465	0,624	0,577	0,369	0,690
L4	0,382	0,483	0,439	0,102	0,793
L5	0,293	0,414	0,357	0,052	0,777

Pengaruh Langsung

	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics (O/STDEV)	P Values
CP-> K	0,289	0,286	0,177	1,632	0,103
CP-> L	-0,057	-0,065	0,215	0,266	0,790
KP-> K	0,342	0,331	0,158	2,163	0,031
KP-> L	0,601	0,595	0,205	2,937	0,003
K->L	0,431	0,447	0,183	2,353	0,019
KL->K	0,229	0,250	0,155	1,476	0,140
KL->L	-0,322	-0,288	0,185	1,741	0,082

Pengaruh Tidak Langsung

	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics (O/STDEV)	P Values
CP-> K-> L	0,125	0,127	0,102	1,226	0,221
KP-> K-> L	0,148	0,146	0,095	1,558	0,120
KL-> K-> L	0,099	0,117	0,094	1,050	0,294

Indirrect Effect

	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics (O/STDEV)	P Values
CP -> K					
CP -> L	0,125	0,124	0,099	1,261	0,208
KP -> K					
KP -> L	0,148	0,143	0,097	1,528	0,127
K -> L					
KL -> K					
KL -> L	0,099	0,115	0,091	1,090	0,276

Outer Weight

	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics (O/STDEV)	P Values
CP1<- CP	0,163	0,162	0,056	2,922	0,004
CP2 <- CP	0,194	0,191	0,054	3,589	0,000
CP3 <- CP	0,182	0,171	0,038	4,773	0,000

CP4 <- CP	0,249	0,248	0,043	5,798	0,000
CP5 <- CP	0,268	0,271	0,041	6,471	0,000
CP6 <- CP	0,264	0,268	0,037	7,105	0,000
K1 <- K	0,260	0,255	0,059	4,392	0,000
K2 <- K	0,300	0,302	0,042	7,083	0,000
K3 <- K	0,251	0,251	0,049	5,163	0,000
K4 <- K	0,274	0,272	0,036	7,523	0,000
K5 <- K	0,282	0,285	0,048	5,878	0,000
KL1 <- KL	0,179	0,151	0,113	1,580	0,115
KL2 <- KL	0,280	0,253	0,099	2,832	0,005
KL3 <- KL	0,301	0,317	0,129	2,328	0,020
KL4 <- KL	0,162	0,142	0,141	1,146	0,252
KL5 <- KL	0,170	0,149	0,103	1,648	0,100
KL6 <- KL	0,310	0,314	0,114	2,725	0,007
KP1 <- KP	0,205	0,196	0,042	4,865	0,000
KP2 <- KP	0,237	0,235	0,033	7,103	0,000
KP3 <- KP	0,274	0,278	0,034	8,141	0,000
KP4 <- KP	0,269	0,272	0,035	7,584	0,000
KP5 <- KP	0,278	0,279	0,031	9,013	0,000
L1 <- L	0,266	0,274	0,047	5,600	0,000
L2 <- L	0,244	0,238	0,047	5,215	0,000
L3 <- L	0,316	0,308	0,054	5,805	0,000
L4 <- L	0,281	0,282	0,034	8,299	0,000
L5 <- L	0,244	0,248	0,045	5,388	0,000

LAMPIRAN 5

BUKTI DOKUMENTASI PENELITIAN



CURRICULUM VITAE



Nama : Alfi Faizah Surya
Jenis Kelamin : Perempuan
Tempat, Tgl Lahir : Yogyakarta, 11 Maret 1996
Agama : Islam
Jurusan/Prodi : Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Alamat : Salakan RT 01 Potorono
Banguntapan Bantul Yogyakarta
55196
Nomor HP : 0895392826869
E-mail : alfifaizahsurya@gmail.com

RIWAYAT PENDIDIKAN

2002-2008 : SD Negeri Lempuyangwangi
2008-2011 : SMP Negeri 4 Yogyakarta
2011-2014 : MAN 1 Yogyakarta
2014-sekarang : Perbankan Syariah di UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta