

**PENGARUH JENIS KELAMIN, USIA, TINGKAT PENDIDIKAN  
DAN TINGKAT PENDAPATAN TERHADAP LOYALITAS  
NASABAH DENGAN KEPUASAN NASABAH SEBAGAI  
VARIABEL INTERVENING (STUDI KASUS PADA PENGGUNA  
BANK SYARIAH DI KOTA YOGYAKARTA)**



**SKRIPSI**

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

**OLEH:**

**ATIRA  
NIM. 15820071**

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA  
2019**

**PENGARUH JENIS KELAMIN, USIA, TINGKAT  
PENDIDIKAN DAN TINGKAT PENDAPATAN TERHADAP  
LOYALITAS NASABAH DENGAN KEPUASAN SEBAGAI  
VARIABEL INTERVENING (STUDI KASUS PADA  
PENGGUNA BANK SYARIAH DI KOTA YOGYAKARTA)**



**UII**  
STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
**SUNAN KALIJAGA**  
YOGYAKARTA

**SKRIPSI**

**DIAJUKAN KEPADA FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
ISLAM**

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA**

**SEBAGAI SALAH SATU SYARAT MEMPEROLEH GELAR  
SARJANA SATU DALAM ILMU EKONOMI ISLAM**

**OLEH:**

**ATIRA**

**NIM. 15820071**

**PEMBIMBING:**

**EARID HIDAYAT, S.H., M.S.I**

**NIP. 19810726 201503 1 002**

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

**2019**



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

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

**PENGESAHAN TUGAS AKHIR**

Nomor : B-553/ Un.02/ DEB/ PP.00.9/02/2019

Tugas Akhir dengan judul : "PENGARUH JENIS KELAMIN, USIA, TINGKAT PENDIDIKAN,  
DAN TINGKAT PENDAPATAN TERHADAP LOYALITAS  
NASABAH DENGAN KEPUASAN NASABAH SEBAGAI VARIABEL  
INTERVENING (STUDI KASUS PADA PENGGUNA BANK  
SYARIAH DI KOTA YOGYAKARTA)"

yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : Aтира  
Nomor Induk Mahasiswa : 15820071  
Telah diujikan pada : Kamis, 14 Februari 2019  
Nilai ujian Tugas Akhir : A-


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

**TIM UJIAN TUGAS AKHIR**


Ketua Sidang

  
**Farid Hidayat, S.H., M.S.I**  
NIP. 19810726 201503 1 002

Penguji I

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

Penguji II

  
**Dian Nurivah Solissa, SH., M.Si**  
NIP.19840216 200912 1 004

Yogyakarta, 21 Februari 2019  
UIN Sunan Kalijaga  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
D.E.K.A.N

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



**SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI**

Hal : Surat Persetujuan Skripsi/Tugas Akhir

Kepada

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

*Assalamu'alaikum Wr. Wb.*

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

Nama : Atira  
NIM : 15820071  
Judul Skripsi : **“Pengaruh Jenis Kelamin, Usia, Tingkat Pendidikan, dan Tingkat Pendapatan terhadap Loyalitas Nasabah dengan Kepuasan Nasabah sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus pada Pengguna Bank Syariah di Kota 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 Saudari tersebut di atas dapat segera di munaqasahkan. Atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.  
*Wassalamu'alaikum Wr. Wb.*

Yogyakarta, 2 Jumadil Akhir 1440 H  
7 Februari 2019

Pembimbing,

**Farid Hidayat, S.H., M.S.I**  
NIP. 19810726 201503 1 002

## SYARAT PERNYATAAN KEASLIAN

*Assalamu'alaikum Wr. Wb*

Saya yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Atira  
NIM : 15820071  
Jurusan/ Prodi : Perbankan Syariah

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul **“Pengaruh Jenis Kelamin, Usia, Tingkat Pendidikan, dan Tingkat Pendapatan terhadap Loyalitas Nasabah dengan Kepuasan Nasabah sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus pada Pengguna Bank Syariah di Kota Yogyakarta)”** adalah benar-benar merupakan hasil karya penulis sendiri, bukan duplikasi ataupun saduran dari karya orang lain, kecuali pada bagian yang telah dirujuk dan disebut dalam *bodynote* atau daftar pustaka. Apabila di lain waktu terbukti adanya penyimpangan dalam karya ini, maka tanggung jawab sepenuhnya ada pada penulis.

Demikian surat pernyataan ini saya buat agar dapat dimaklumi.

*Wassalamu'alaikum Wr. Wb*

Yogyakarta, 2 Jumadil Akhir 1440 H

7 Februari 2019

Penyusun



NIM. 15820071

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

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

Nama : Atira  
NIM : 15820071  
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 Noneksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul:

**“Pengaruh Jenis Kelamin, Usia, Tingkat Pendidikan, dan Tingkat Pendapatan terhadap Loyalitas Nasabah dengan Kepuasan Nasabah sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus pada Pengguna Bank Syariah di Kota Yogyakarta)”**

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif 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 pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Yogyakarta

Pada Tanggal : 2 Jumadil Akhir 1440 H

7 Februari 2019

Yang Menyatakan,



Atira

NIM. 15820071

## HALAMAN MOTTO

خَيْرُ سَائِلٍ نَاسٍ أَنْ يَعْمَلَ لِنَاسٍ

“Sebaik-baik manusia diantaramu adalah yang paling banyak memberi manfaat bagi orang lain.”

(HR.Bukhari Muslim)

العسر واليسر

“Karena sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan.”

(Q.S. Al-Insyirah: 5)

“The Way Get Started Is To Quit Talking and Begin Doing.” –  
Walt Disney

“Twenty years from now you will be more disappointed by the things that you didn’t do than by the ones you did do.” – Mark  
Twain

“Bila kaum muda yang telah belajar di sekolah dan menganggap dirinya terlalu tinggi dan pintar untuk melebur dengan masyarakat yang bekerja dengan cangkul dan hanya memiliki cita-cita yang sederhana, maka lebih baik pendidikan itu tidak diberikan sama sekali” - Tan Malaka

## HALAMAN PERSEMBAHAN

Skripsi ini ku persembahkan untuk:

Kedua orangtua ku tercinta (Mamaku Herliyana dan Papaku Abdul Gafar), terimakasih sudah mencintai hingga detik ini dan sampai nanti, maaf hanya baru bisa memberikan sebegini.

Adikku tersayang (Muhammad Ilyas), terimakasih sudah menjadi rekan dirumah terhebat sejak bangun tidur hingga menuju tidur kembali. Perjalanan kita masih panjang, kamu punya aku untuk berjuang bersama.

Om tanteku yang selalu menganggap aku seperti anak sendiri sejak kecil, untuk Mamiku Susanti dan Abiku Agung Setiono serta adik kecilku Fatin Syakira Lituhayu terimakasih untuk hari-hari indah selama 4 tahun proses kuliah ini.

Semua keluarga besarku, Muyang ku, Nenek dan Kakekku, Om dan Tanteku, Sepupuku, dan Keponakanku. Aku menyayangi kalian semua. Ini karyaku untuk kalian juga.

Seluruh sahabat terdekat yang sudah menemani hari-hariku, memberikan motivasi, dan doa sehingga skripsi ini dapat terselesaikan. Terimakasih banyak guys. I love you!



## KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT yang tidak pernah melakukan kesalahan dan kekhilafan dalam mengguyurkan limpahan nikmat, baik nikmat kesehatan dan kesempatan kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi ini dengan lancar. Shalawat beriringkan salam semoga tetap tercurahkan kepada baginda alam kita, sang revolusioner Islam, yakni *habibina wa maulana* Nabi Muhammad SAW. Tanpanya, penulis tidak akan mampu memiliki contoh nyata yang mampu dijadikan penyemangat dalam segala aktifitas. Semoga nilai-nilai yang diajarkan oleh beliau senantiasa terpatri dalam diri dan benak penulis. Sehingga mampu mewujudkan teladan yang nyata bagi masyarakat.

Penulis menyadari bahwa dalam menyelesaikan skripsi ini tidak sedikit hambatan serta kesulitan yang penulis hadapi. Namun berkat kesungguhan hati dan kerja keras serta dorongan dan bantuan dari berbagai pihak baik secara langsung ataupun tidak langsung, sehingga membuat penulis tetap bersemangat dalam menyelesaikan skripsi ini. Untuk itu, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Prof. Drs. KH. Yudian Wahyudi Ph.D selaku Rektor Universitas Islam Negeri (UIN) Sunan Kalijaga Yogyakarta.

2. Bapak Dr. H. Syafiq Mahmadah Hanafi, M.Ag selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
3. Bapak Joko Setiyono S.E., M. Si selaku Ketua Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
4. Bapak Farid Hidayat S.H., M.S.I selaku Dosen Pembimbing Skripsi (DPS) yang dengan sabar telah memberikan banyak masukan dan saran-saran sehingga skripsi ini dapat selesai dengan baik.
5. Bapak Sofyan Hadinata M.Sc selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah membimbing dari awal proses perkuliahan hingga akhir masa perkuliahan.
6. Seluruh dosen dan karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, yang telah mentransfer ilmunya dengan ikhlas kepada penulis, serta para petugas perpustakaan yang telah meminjamkan berbagai referensi kepada penulis.
7. Kedua orangtua tercinta, Mamaku Herliyana dan Papaku Abdul Gafar. Yang selalu menyebut namaku dalam setiap doamu. Yang selalu menjadi tempat curhat dan selalu memberikan solusi. Yang selalu memberikan semangat disaat semua terasa sulit. Yang selalu ada kapanpun. Terimakasih dan maaf, hanya itu yang bisa ku sampaikan.
8. Muhammad Ilyas, adik semata wayang yang selalu menjadi motivator untuk saya agar menjadi kakak terhebat yang bisa ia contoh dan ia banggakan suatu saat nanti.

Perjuangan kita masih panjang, kamu punya aku. Jangan berhenti, aku bakal selalu dukung.

9. Om tanteku yang selalu menganggap aku seperti anak sendiri sejak kecil, untuk Mamiku Susanti dan Abiku Agung Setiono serta adik kecilku Fatin Syakira Lituhayu terimakasih untuk hari-hari indah selama 4 tahun proses kuliah ini.
10. Semua keluarga besarku, Muyang ku, Nenek dan Kakekku, Om dan Tanteku, Sepupuku, dan Keponakanku. Aku menyayangi kalian semua.
11. Risa Hardiyanti, sahabat sejak jaman SMA, yang sama-sama berjuang di tanah rantauan Yogyakarta. Teruslah menjadi segalanya untukku.
12. Teruntuk Ni'imma Hiya Sa'idah dan Risydatussalma Septyandini, terimakasih sudah menjadi sahabat sejak awal OPAK hingga detik ini. Terimakasih sudah menerima diriku apa adanya, menyayangi dan mencintai tanpa pernah henti, tempat berkeluh kesah dan berbagi cerita suka duka. Terimakasih sudah menjadi segalanya. Juga untuk personil „Lambe Uno“ lainnya, Firdayanti, Della Octarini, Aben Aulia Rahman, Ahmad Ali Muzakir, Nada Akrobin, Riza Ramadhan (emon), dan Adlin Nadzir. Terimakasih sudah selalu ada dan saling menyemangati di saat suka maupun duka. Tanpa kalian, aku hampa. Esok bila tiba saatnya kita harus kembali pada kediaman masing-masing, ingatlah kita pernah menjadi satu kesatuan yang merangkai cerita

- bersama di tanah Yogyakarta, jangan sungkan untuk mengabari atau sekadar mengatakan “aku rindu kalian”. Kisah kita abadi untuk kelak ku ceritakan kepada anak cucuku, tentang kalian sahabat-sahabat terhebatku.
13. Seluruh keluarga besar PMII Rayon Ekuilibrium, khususnya Korp Ambassador ku tersayang yang telah menjadi ruang untuk mengembangkan jiwa kritis saya dan tempat berdiskusi yang nyaman di sela-sela kesibukan di dunia perkuliahan.
  14. Seluruh komunitas dan organisasi tempat saya mengembangkan diri dan memperoleh banyak ilmu diluar ilmu perkuliahan. Teruntuk FORDISMA KEPRI, Presidium Lintas Surya Perjuangan, Petualang Tangguh, Ranger Jogja, Grup Tari Almaer, Aksi Cepat Tanggap, Masyarakat Relawan Indonesia, GATIKA, ENJ UIN SUKA 2017, Nusantara Teater, Senat Mahasiswa UIN SUKA 2016/2017, Senat Mahasiswa FEBI UIN SUKA 2018, Indonesian Youth Team on Climate Change (Climate Institute), RAHMAH Tanjungpinang, FORSEBI, GenPI BINTAN, dan lain-lain yang sekiranya luput disebutkan, mohon maaf sebesar-besarnya.
  15. Sahabat „Tjalon Manoesia“; Habibullah S, Ahmad Rasyid D, dan M. Gunanda G, setan berwujud teman yang selalu menggagalkan rencana skripsian dengan mengajak saya naik turun gunung. Terimakasih para pejalan hebatku. Teruslah seperti ini hingga kelak semesta ambil peran

untuk memisahkan kita kembali pada peradaban sendiri-sendiri; seperti awal lagi.

16. Sahabat „Travelmate“ yang selalu menginspirasi; Mas Febri, Mas Zubas dan Mas Arik. Serta personil „Kecoak Terbang“ yang tidak pernah waras; Niim, Risda, Alin, Mbak Isty, Mbak Fatma, Bang Adam, Bang Fai, Bang Bona, Bang Faiz dan Bang Iqbal.
17. Sahabat yang membantu dan berkontribusi langsung terhadap skripsi saya: Aslam, Dedat, Hazmy, Zida, Niim, Della, Firda, Risda, Yola, Alfi, Risa, dll. Terimakasih banyak!
18. Rekan KKN angkatan 96 UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, terkhusus kelompokku tercinta di Dusun Keji, terutama Naufal, Mirza dan Shinta. Terimakasih untuk hidup 2 bulan yang penuh warna.
19. Seluruh keluarga besar saya di Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sunan Kalijaga khususnya, yang telah menjadi “rumah terhangat” bagi saya di Yogyakarta. Tempat saya berbagi motivasi, berbagi keluh kesah, berbagi kasih sayang, berbagi kebahagiaan, dan berbagi segala hal bersama.
20. Seluruh pihak lainnya yang terlibat dalam proses penyusunan skripsi ini yang tidak dapat dituliskan satu persatu. Terimakasih banyak.

Di samping itu, penulis menyadari dalam penyusunan laporan ini masih banyak kekurangan, sehingga penulis

memohon kritik dan saran dari pembaca dan penguji guna menjadi bahan yang membangun bagi kemampuan analisis maupun menulis dari penulis. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat, baik sebagai referensi maupun sebagai perbaikan bagi laporan lain di kemudian hari

Yogyakarta, 7 Februari 2019

Hormat Saya,

Atira  
NIM. 15820071



## 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: 158/1978 dan 0543/U/1978.

### I. Konsonan Tunggal

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Keterangan
ا	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Bā''	B	Be
ت	Tā''	T	Te
ث	Šā''	Š	es ( titik di atas)
ج	Jīm	J	Je
ح	Hā''	H	ha (titik di bawah)
خ	Khā''	Kh	Ka dan ha
د	Dāl	D	De
ذ	Žāl	Ž	zet (titik di atas)
ر	Rā''	R	Er
ز	Zāi	Z	Zet
س	Sīn	S	Es
سین	Syīn	Sy	es dan ye
ص	Šād	Š	es (titik di bawah)
ض	Ḍād	Ḍ	de (titik di bawah)
ط	Ṭā''	Ṭ	te (titik di bawah)
ظ	Ẓā''	Ẓ	zet (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
و	Mīm	M	Em
ن	Nūn	N	En
و	Wāwu	W	W
هـ	Hā''	H	Ha
ء	Hamzah	'	Apostrof
ي	Yā''	Y	Ye

## II. Konsonan Rangkap karena *Syaddah* Ditulis Rangkap

تَعَدُّدَةٌ	Ditulis	<i>Muta'addidah</i>
تَعَدُّدَةٌ	Ditulis	„iddah

## III. *Tā' marbūṭah*

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

حِكْمَةٌ	Ditulis	<i>Hikmah</i>
حِكْمَةٌ	Ditulis	„illah
كُنُسُ أَوْلِيَاءِ	Ditulis	<i>karāmah al-auliyā''</i>



#### IV. Vokal Pendek dan Penerapannya

—	<b>Fathah</b>	<b>ditulis</b>	<b>A</b>
—	Kasrah	ditulis	<i>I</i>
—	Dammah	Ditulis	<i>U</i>

ف	<b>Fathah</b>	<b>Ditulis</b>	<b><i>fa'ala</i></b>
ك	Kasrah	Ditulis	<i>Žukira</i>
ه	Dammah	Ditulis	<i>Yazhabu</i>

#### V. Vokal Panjang

<b>1.Fathah + alif</b>	<b>Ditulis</b>	<b>A</b>
جاهلية	Ditulis	<i>Jāhiliyyah</i>
<b>2.Fathah + ya" mati</b>	Ditulis	<i>Ā</i>
ننسى	Ditulis	<i>Tansā</i>
<b>3.Kasrah + ya" mati</b>	Ditulis	<i>Ī</i>
كسرى	Ditulis	<i>Karīm</i>
<b>4.Dhammah + wawu mati</b>	Ditulis	<i>Ū</i>
نسىض	Ditulis	<i>Furūḍ</i>

#### VI. Vokal Rangkap

<b>1.Fathah + ya" mati</b>	<b>Ditulis</b>	<b><i>Ai</i></b>
بئذكى	Ditulis	<i>Bainakum</i>
<b>2.Fathah + wawu mati</b>	Ditulis	<b><i>Au</i></b>
قؤل	Ditulis	<i>Qaul</i>

#### VII. Vokal Pendek yang Berurutan dalam Satu Kata Dipisahkan dengan Apostrof

أأننى	<b>Ditulis</b>	<b><i>a'antum</i></b>
عادت	Ditulis	<i>u,,iddat</i>

نورثس لكس ثى	Ditulis	<i>la'in syakartum</i>
--------------	---------	------------------------

### VIII. Kata Sandang Alif + Lam

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

انقرس أنقرس أ	<b>Ditulis</b>	<i>al-Qur'an</i>
انقرس	Ditulis	<i>al-Qiyas</i>

2. Bila diikuti huruf *Syamsiyah* ditulis sesuai dengan huruf pertama *Syamsiyah*

انساء	<b>Ditulis</b>	<i>as-Sama'</i>
انص س	Ditulis	<i>Asy-Syams</i>

### IX. Penulisan Kata-kata dalam Rangkaian Kalimat dapat ditulis menurut penulisannya

ذو انفس يرض	<b>Ditulis</b>	<i>zawi al-furud</i>
أه لانسنة	Ditulis	<i>ahl as-sunnah</i>

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh jenis kelamin, usia, tingkat pendidikan, dan tingkat pendapatan terhadap loyalitas nasabah dengan kepuasan nasabah sebagai variabel intervening (studi kasus pada pengguna bank syariah di Kota Yogyakarta). Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan pengambilan sampel menggunakan metode *incidental sampling*. Teknik pengumpulan data menggunakan angket/kuisisioner dengan total sampel 100 responden. Hasil penelitian dalam uji simultan (Uji F) menunjukkan bahwa variabel jenis kelamin, usia, tingkat pendidikan, dan tingkat pendapatan secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah dan loyalitas nasabah. Hasil uji parsial (Uji t) terhadap loyalitas nasabah menunjukkan bahwa variabel tingkat pendidikan, tingkat pendapatan, dan kepuasan nasabah berpengaruh signifikan, sedangkan variabel jenis kelamin dan usia tidak berpengaruh signifikan. Hasil uji parsial (Uji t) terhadap kepuasan nasabah menunjukkan bahwa hanya variabel tingkat pendidikan dan tingkat pendapatan yang berpengaruh signifikan, sedangkan variabel jenis kelamin dan usia tidak berpengaruh signifikan. Dalam analisis jalur (*path analysis*) menunjukkan bahwa variabel jenis kelamin, usia, tingkat pendidikan, dan tingkat pendapatan tidak berpengaruh terhadap loyalitas nasabah dengan kepuasan nasabah sebagai variabel intervening.

**Kata Kunci: Jenis Kelamin, Usia, Tingkat Pendidikan, Tingkat Pendapatan, Loyalitas Nasabah, Kepuasan Nasabah.**

## ABSTRACT

This study aims to analyze the relationship of sex (gender), age, educational level, and income level toward customer loyalty with customer satisfaction as intervening variable (case study on Islamic bank users in the city of Yogyakarta). This study uses a quantitative approach with incidental sampling as the sampling method. The research was conducted through a questionnaire survey on a sample of 100 respondents. The result of simultaneous tests (F test) shows that variable sex (gender), age, educational level, and income level simultaneously effect on customer satisfaction and customer loyalty. The result of partial test (t Test) on customer loyalty shows that variable educational level, income level, and customer satisfaction have a significant effect, meanwhile variable sex (gender) and age have no significant effect. The result of partial test (t Test) on customer satisfaction shows that only variable educational level and income level have a significant effect, meanwhile variable sex (gender) and age have no significant effect. Path analysis shown that sex (gender), age, educational level, and income level have no significant effect on customer loyalty with customer satisfaction as the intervening variable.

**Keywords: sex (gender), age, educational level, income level, customer loyalty, customer satisfaction.**

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	i
<b>PENGESAHAN TUGAS AKHIR</b> .....	ii
<b>HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI</b> .....	iii
<b>HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN</b> .....	iv
<b>HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI</b> .....	v
<b>HALAMAN MOTTO</b> .....	vi
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN</b> .....	vii
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	viii
<b>PEDOMAN LITERASI</b> .....	xiv
<b>ABSTRAK</b> .....	xviii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	xx
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xxiii
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xxv
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	12
C. Tujuan Penelitian.....	13
D. Manfaat Penulisan .....	15
E. Sistematika Pembahasan .....	16
<b>BAB II LANDASAN TEORI</b> .....	17
A. Landasan Teori .....	17
1. Marketing .....	17
2. Marketing Syariah.....	19
3. Strategi Pemasaran.....	20
4. Perilaku Konsumen.....	22

5. Perilaku Konsumen Perspektif Islam.....	28
6. Jenis Kelamin .....	30
7. Usia .....	33
8. Tingkat Pendidikan .....	36
9. Tingkat Pendapatan.....	41
10. Pendapatan dalam Islam.....	44
11. Kepuasan .....	45
12. Loyalitas .....	51
B. Telaah Pustaka.....	55
C. Pengembangan Hipotesis .....	62
D. Kerangka Pemikiran .....	76
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....</b>	<b>77</b>
A. Jenis Penelitian .....	77
B. Jenis Data .....	77
C. Teknik Pengumpulan Data.....	78
D. Instrumen Penelitian .....	80
E. Definisi Operasional Variabel.....	81
F. Alat Analisis Data.....	86
G. Uji Asumsi Klasik .....	87
H. Analisis Deskriptif .....	90
I. Uji Hipotesis.....	90
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>94</b>
A. Karakteristik Responden .....	94
B. Uji Validitas dan Reliabilitas .....	100
C. Uji Asumsi Klasik.....	104
D. Uji Hipotesis.....	114

E. Pembahasan.....	123
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>147</b>
A. Kesimpulan.....	147
B. Saran.....	148
C. Keterbatasan Penelitian .....	149
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>150</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>I</b>
<b>CURRICULUM VITAE .....</b>	<b>XXXII</b>



## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 : Kondisi Makroekonomi Indonesia .....	2
Tabel 1.2 : Perbandingan Market Share Perbankan Syariah .....	8
Tabel 1.3 : Aset Keuangan Syariah .....	9
Tabel 3.1 : Indikator Variabel.....	83
Tabel 4.1 : Jenis Kelamin Responden .....	94
Tabel 4.2 : Usia Responden.....	95
Tabel 4.3 : Pekerjaan Responden.....	96
Tabel 4.4 : Pendidikan Responden.....	97
Tabel 4.5 : Pendapatan Responden .....	98
Tabel 4.6 : Tempo Menjadi Nasabah Responden .....	99
Tabel 4.7 : Bank Syariah Tempat Menabung Responden .....	100
Tabel 4.8 : Uji Validitas Variabel Tingkat Pendidikan.....	101
Tabel 4.9 : Uji Validitas Variabel Tingkat Pendapatan .....	102
Tabel 4.10 : Uji Validitas Variabel Kepuasan Nasabah.....	102
Tabel 4.11 : Uji Validitas Variabel Loyalitas Nasabah.....	103
Tabel 4.12 : Uji Reliabilitas.....	104
Tabel 4.13 : Uji Normalitas Persamaan 1.....	106
Tabel 4.14 : Uji Normalitas Persamaan 2.....	108
Tabel 4.15 : Uji Multikolinieritas Persamaan 1 .....	110
Tabel 4.16 : Uji Multikolinieritas Persamaan 2.....	111
Tabel 4.17 : Uji Heteroskedastisitas Persamaan 1 .....	113
Tabel 4.18 : Uji Heteroskedastisitas Persamaan 2 .....	114
Tabel 4.19 : Koefisien Determinasi Persamaan 1 .....	115
Tabel 4.20 : Koefisien Determinasi Persamaan 2.....	116



Tabel 4.21 : Uji F Persamaan 1.....	117
Tabel 4.22 : Uji F Persamaan 2.....	118
Tabel 4.23 : Analisis Jalur Pengaruh Langsung .....	119
Tabel 4.24 : Analisis Jalur Pengaruh Tidak Langsung .....	121



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 : Kerangka Pemikiran.....	76
Gambar 4.1 : Distribusi Plot Uji Normalitas Persamaan 1.....	107
Gambar 4.2 : Distribusi Plot Uji Normalitas Persamaan 2.....	109



# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Persaingan yang semakin hebat antara perusahaan belakangan ini bukan hanya disebabkan globalisasi dan faktor eksternal lainnya seperti kemajuan teknologi yang menyebabkan pelanggan sangat mudah untuk mengakses informasi lebih banyak tentang berbagai macam produk yang ditawarkan. Tetapi lebih disebabkan karena pelanggan semakin cerdas, sadar harga, banyak menuntut, kurang memaafkan, dan didekati oleh banyak produk (Ahmad, 2005). Serta faktor-faktor internal yang berasal dari diri pelanggan sendiri dan hal-hal terkait kehidupan sehari-hari seperti jenis kelamin, usia, tingkat pendidikan, dan tingkat pendapatan. Artinya, pelanggan memiliki pilihan yang lebih banyak dalam menggunakan uang yang dimilikinya. Kompleksitas yang semakin meningkat menuntut pelanggan untuk lebih berfikir rasional karena memiliki informasi lebih lengkap tentang pasar. Dengan demikian, perusahaan harus dapat memahami bagaimana karakter dan perilaku pelanggan beserta segala faktor yang dapat mempengaruhi agar perusahaan tetap bisa memenuhi kebutuhan yang diinginkan.

Bukan hanya industri penyedia produk yang harus melakukan hal dalam rangka memenuhi kebutuhan pelanggan, industri penyedia jasa juga berbagai harus melakukan hal yang sama, tak terkecuali industri Perbankan Syariah. Lembaga perbankan merupakan inti dari sistem keuangan suatu negara (Hermansyah, 2009). Jasa bank dibutuhkan oleh banyak sektor yang berhubungan dengan kegiatan keuangan (Kasmir, 2002).

Dampak negatif dari krisis keuangan global tahun 2008 yang menyerang berbagai negara di seluruh dunia termasuk Indonesia (<https://finance.detik.com>) menyebabkan bank di Indonesia mengalami ketidakseimbangan dalam menjalankan fungsi intermediasi sehingga menjadikan masyarakat sangat sensitif terhadap semua aspek aktivitas bank. Bank mencari cara untuk meningkatkan kinerja keuangan mereka. Salah satunya dengan mempertahankan loyalitas pelanggan sehingga dana yang dipercayakan untuk disimpan di bank tidak ditarik untuk dipindahkan ke bank lain yang akan berdampak terhadap neraca keuangan bank.

**Tabel 1.1 Kondisi Makroekonomi Indonesia, 1997 dan 2008**

<b>Indikator</b>	<b>1997(%)</b>	<b>2008(%)</b>
Pertumbuhan Ekonomi	4,7	6,1
Inflasi	45,5	11,06
Eksternal		
-Transaksi Berjalan(%PDB)	-2,3	0,1
-Utang Luar Negeri(%PDB)	62,2	29,0
Fiskal		

-Fiskal Balance(%PDB)	2,2	0,1
-Public Debt(%PDB)	62,2	32
Perbankan		
-CAR(%)	9,19	16,2
-NPL(%)	8,15	3,8

Sumber: Laporan Bank Indonesia 2008, diolah

Maka dari itu untuk menjaga agar para nasabah tetap menabung dan terus menggunakan produk dan jasa yang disediakan oleh bank perlu cara agar loyalitas terjaga diantaranya adalah dengan cara meningkatkan kepuasan nasabah, sehingga timbul perasaan atau rasa emosional yang tinggi antara bank dan nasabah. Kepuasan nasabah perlu diperhatikan agar perbankan syariah dapat tetap eksis dan berkompetisi dalam dunia perbankan yang tingkat persaingannya semakin tinggi (Ardiyanto, 2013: 2).

Loyalitas pelanggan merupakan keadaan yang diharapkan oleh setiap perusahaan, terutama perusahaan jasa seperti perbankan. Tingginya loyalitas pelanggan, dapat mengindikasikan keberhasilan sebuah perusahaan. Loyalitas pelanggan didefinisikan sebagai keinginan yang kuat dari pelanggan untuk membeli kembali produk atau jasa dan tidak akan berpindah ke perusahaan lain (Oliver, 1999).

Pelanggan yang loyal akan selalu melakukan pembelian ulang dikemudian hari, jika mereka membutuhkan produk atau jasa yang sama. Pendapat ini sejalan dengan penelitian Porral & Lang (2015) yang membuktikan bahwa pelanggan yang loyal

terhadap sebuah produk, akan berniat untuk membeli ulang produk tersebut di kemudian hari. Secara tidak langsung, loyalitas pelanggan dapat meningkatkan daya saing dari sebuah perusahaan. Melihat peran loyalitas pelanggan sangat krusial bagi perusahaan, banyak ahli telah memeriksa kontribusi penting loyalitas pelanggan bagi perusahaan (He & Lai, 2014).

Kepuasan pelanggan merupakan faktor utama dalam membentuk loyalitas pelanggan. Para ahli telah membuktikan pengaruh positif kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan (Haumann et al., 2014). Pelanggan yang puas akan membeli produk yang ditawarkan dan mempengaruhi calon pelanggan lain untuk membeli produk dan jasa dari sebuah perusahaan (Pollack, 2014). Sejalan dengan penelitian Bunker et al. (2013) yang membuktikan bahwa pelanggan yang puas akan menyarankan/berkata positif mengenai perusahaan kepada orang lain/*word of mouth* (WOM). Oliver (1980) mendefinisikan kepuasan pelanggan sebagai keadaan psikologis yang dirasakan oleh pelanggan terhadap produk berupa barang atau jasa yang ditentukan oleh perbedaan antara harapan yang dimiliki pelanggan dengan pengalaman mengkonsumsi produk atau layanan tersebut.

Untuk membentuk kepuasan dan loyalitas pelanggan, perbankan syariah yang merupakan industri jasa, harus mengetahui faktor-faktor apa saja yang bisa mempengaruhi pelanggan, salah satunya dengan mengetahui faktor dari internal

pelanggan. Pemahaman atas faktor pribadi ini penting untuk meningkatkan efisiensi suatu program pemasaran. Faktor pribadi misalnya, usia, pekerjaan, gender, pendidikan, gaya hidup, dan kepribadian (Ma'ruf, 2006: 60).

Wharton (2012:10) menyebutkan jenis kelamin adalah segala perbedaan lahiriyah yang dibawa manusia sejak lahir baik sebagai perempuan atau laki-laki meliputi perbedaan kromosom, struktur seksual eksternal dan internal, produksi hormon, dan perbedaan fisiologis lainnya berkaitan karakteristik sekunder. Jenis kelamin akan dikaitkan dengan keadaan lahiriyah yang diterima seorang manusia. Akibat adanya perbedaan jenis kelamin, muncul perlakuan yang berbeda terhadap laki-laki dan perempuan, yang berimbas kepada peran dan kedudukan yang sangat kontras antara laki-laki dan perempuan. Kalau perempuan berpendidikan tinggi maka pengambilan keputusan untuk *big-ticket items* (seperti mobil, barang-barang *durable*, *travel* dan sebagainya) akan diputuskan bersama-sama. Sedangkan, laki-laki dengan latar belakang apapun bebas menentukan dan membuat keputusan baik terhadap dirinya sendiri maupun keluarganya. Namun, lahirnya emansipasi menggugurkan semua keyakinan yang ada. Perempuan mulai memiliki peran tawar-menawar yang lebih kuat dalam rumah tangganya. Sehingga keputusan terhadap pembelian akan menjadi tanggungjawab sepenuhnya pihak perempuan.

Menurut Departemen Kesehatan, umur atau usia adalah satuan waktu yang mengukur waktu keberadaan suatu benda atau makhluk, baik yang hidup maupun yang mati. Usia menentukan kematangan seseorang dalam bertindak termasuk dalam hal mendengarkan dan mencari lebih jauh terhadap produk atau jasa yang mereka pilih. Usia terbukti memiliki hubungan yang signifikan dengan perilaku keluhan pelanggan. Penelitian oleh Ngai et al (2007) menunjukkan hubungan yang signifikan ditemukan antara usia dengan perilaku keluhan pelanggan.

Orang-orang antara usia 31 sampai 50 tahun cenderung menyampaikan keluhan. Hubungan yang signifikan juga ditemukan oleh Phau dan Biard (2008). Responden yang berusia 54 tahun keatas, berpotensi memiliki lebih banyak waktu daripada responden yang lebih muda, dan karena itu lebih bersedia untuk mengeluarkan waktu dan usaha yang terlibat dalam membuat keluhan. Hasil berbeda dikemukakan oleh Yulianti dan Anzola (2009) yang menunjukkan bahwa 61,4 persen yang melakukan tindakan komplain berusia 20 sampai 40 tahun dan sisanya 38,5 persen berusia 41 sampai 65 tahun. Keluhan menjadi penting jika dikaitkan dengan kepuasan pelanggan yang selanjutnya akan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan.

Tingkat pendidikan diartikan sebagai pendidikan formal yang dicapai atau diperoleh di bangku sekolah. Pendidikan



formal yang ditempuh merupakan modal yang amat penting, karena dengan pendidikan seseorang akan mempunyai kemampuan dan dapat dengan mudah mengembangkan diri dalam bidang kerjanya. Menurut Chander dalam Tim Dosen FIP-IKIP (1981:169) adanya hubungan yang tinggi antara tingkat pendidikan dengan tingkat keadaan ekonomi (*standart of living*). Pendidikan dapat dipergunakan untuk membantu penduduk membawa taraf hidupnya ke tingkat yang lebih tinggi melalui usaha mereka sendiri. Sehingga semakin tinggi pendidikan seseorang, ia akan menginginkan lebih dan mencari tahu lebih bagaimana cara memuaskan hidup yang mereka jalani. Begitupula dalam memilih produk dan jasa yang akan mereka gunakan.

Pendapatan merupakan imbalan yang diterima oleh seorang pelanggan dari pekerjaan yang dilakukannya untuk mencari nafkah. Pendapatan adalah sumber daya material yang sangat penting bagi pelanggan. Dengan pendapatan pelanggan bisa membiayai kegiatan konsumsinya. Jumlah pendapatan akan menggambarkan besarnya daya beli seorang pelanggan (Sumarwan, 2002:204).

Pemasaran yang dilakukan dalam rangka mempertahankan loyalitas nasabah bisa jadi tidak berhasil karena faktor internal yang disebutkan diatas, oleh karena itu perusahaan harus benar-benar bisa menganalisis faktor-faktor penyebab keberhasilan dari berbagai aspek agar nasabah tetap loyal dan merasa puas

dengan perusahaan sehingga perusahaan dapat terus bersaing. Syarat yang harus dilakukan perusahaan agar dapat sukses dalam persaingan adalah berusaha mencapai tujuan untuk menciptakan dan mempertahankan pelanggan (Levit,1987).

Seperti yang dikatakan oleh Adiwarmanto Karim selaku pengamat sekaligus konsultan perbankan syariah, ”Pertumbuhan pangsa pasar diproyeksi meningkat setelah ada dua bank syariah yang akan naik ke kelas Bank Umum Kelompok Usaha (BUKU) III, yakni PT Bank Muamalat Indonesia dan PT Bank BRI Syariah (BRIS), di mana sebelumnya hanya di duduki oleh PT Bank Syariah Mandiri (BSM)”. Hal ini menunjukkan perkembangan perbankan syariah di Indonesia yang semakin menunjukkan prestasinya dalam menarik minat nasabah.

**Tabel 1.2 Perbandingan Market Share Perbankan Syariah Dengan Total Keuangan Nasional**

Industri	Total Aset (dalam triliun rupiah)		Market Share (%)
	Total (Konvensional + Syariah)	Syariah	
Perbankan	7.158,40	389,74	5,44%
IKNB	2,073.43	99,15	4,78%
Pasar Modal	3.861,09	559,59	14,49%
<b>TOTAL</b>	<b>13,092.91</b>	<b>1,048.48</b>	<b>8.01%</b>

Sumber: Otoritas Jasa Keuangan, Oktober 2017

**Tabel 1.3 Aset Keuangan Syariah**

Jenis Industri	Aset 2013	Aset 2014	Aset 2015	Aset 2016	Aset Agustus 2017	Aset Sept 2017	Aset Oktober 2017	Market Share (per Agustus 2017)
Perbankan Syariah	248,11	278,92	304,00	365,03	389,74	n.a	n.a	5,44%
Asuransi Syariah	16,66	22,36	26,52	33,24	38,66	n.a	n.a	4,94%
Pembiayaan Syariah	24,64	31,67	22,35	35,74	37,61	n.a	n.a	8,11%
IKNB Syariah Lainnya	8,25	12,25	16,03	19,69	22,89	n.a	n.a	2,77%
Sukuk Korporasi	7,55	7,12	9,90	11,88	14,26	14,10	14,40	3,89%
Reksa Dana Syariah	9,43	11,16	11,02	14,91	20,62	21,43	20,88	5,07%
Sukuk Negara	169,29	208,40	296,07	411,37	524,71	536,56	540,27	16,99%

Sumber: Otoritas Jasa Keuangan, Oktober 2017

Bank syariah yang semakin berkembang dan sudah tersebar hampir di seluruh pelosok negeri, tentunya ingin meningkatkan loyalitas nasabah melalui berbagai hal salah satunya mengkaji dari internal nasabah itu sendiri. Oleh sebab itu, studi kasus yang dilakukan dalam penelitian ini menyoar kepada nasabah pengguna bank syariah di Kota Yogyakarta yang merupakan ibukota provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta (DIY).

Berdasarkan data dari Kantor Otoritas Jasa Keuangan (OJK) DIY, per akhir 2015, posisi aset perbankan syariah di Yogyakarta mencapai nilai Rp4,8 triliun. Adapun penghimpunan DPK mencapai porsi Rp3,9 triliun dan penyaluran pembiayaan mencapai Rp3,1 triliun. Pertumbuhan sebesar 8 persen ini diketahui lebih tinggi hampir dua kali lipat dibanding rata-rata nasional yang hanya 4,5 persen.

Prestasi yang cukup membanggakan dari perbankan syariah di DIY merupakan hal yang harus diperhatikan secara dalam agar dapat tumbuh lebih baik dari tahun ke tahun. Optimistis pertumbuhan bank syariah yang cenderung meningkat secara signifikan harus pula disertai evaluasi strategi dari berbagai aspek, salah satunya dengan mempertahankan loyalitas melalui kepuasan nasabah. Nasabah yang loyal akan memberikan keuntungan sendiri kepada bank karena dana yang dimiliki nasabah merupakan aset terbesar bank untuk tetap dapat mempertahankan prestasinya.

Perbedaan penelitian ini dan penelitian sebelumnya terletak pada variabel yang digunakan beserta sasaran atau objek penelitian. Variabel independen yang digunakan mengacu pada beberapa aspek demografi secara umum yaitu jenis kelamin, usia, tingkat pendidikan, dan tingkat pendapatan dengan variabel dependen yaitu loyalitas nasabah serta terdapat variabel intervening yaitu kepuasan nasabah. Objek pada penelitian ini menasar pada pengguna bank syariah di Kota Yogyakarta.

Selain itu, karena terdapat ketidak konsistenan di antara penelitian sebelumnya yang mengindikasikan hasil berbeda dengan apa yang ada di telaah pustaka, membuat peneliti semakin ingin membuktikan dengan melakukan penelitian ini. Misalnya penelitian yang dilakukan oleh Widiana (2014) yang menyatakan tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara jenis kelamin dan usia terhadap loyalitas nasabah dan kepuasan nasabah. Terdapat perbedaan pula dari penelitian yang dilakukan Mahatma dan Made (2015) yang menyatakan bahwa tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara jenis kelamin dan usia terhadap loyalitas nasabah dengan kepuasan nasabah sebagai variabel intervening serta penelitian yang dilakukan Haryono (2010) menyatakan bahwa tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara tingkat pendidikan dan tingkat pendapatan terhadap loyalitas nasabah dengan kepuasan nasabah sebagai variabel intervening.

Berdasarkan uraian diatas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul **“Pengaruh Jenis Kelamin, Usia, Tingkat Pendidikan, dan Tingkat Pendapatan terhadap Loyalitas Nasabah dengan Kepuasan sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus pada Pengguna Bank Syariah di Kota Yogyakarta)”**

## **B. Rumusan Masalah**

Mengacu pada uraian latar belakang masalah diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini ditetapkan sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh jenis kelamin terhadap loyalitas nasabah pengguna bank syariah di Kota Yogyakarta?
2. Bagaimana pengaruh usia terhadap loyalitas nasabah pengguna bank syariah di Kota Yogyakarta?
3. Bagaimana pengaruh tingkat pendidikan terhadap loyalitas nasabah pengguna bank syariah di Kota Yogyakarta?
4. Bagaimana pengaruh tingkat pendapatan terhadap loyalitas nasabah pengguna bank syariah di Kota Yogyakarta?
5. Bagaimana pengaruh kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah pengguna bank syariah di Kota Yogyakarta?
6. Bagaimana pengaruh jenis kelamin terhadap kepuasan nasabah pengguna bank syariah di Kota Yogyakarta?
7. Bagaimana pengaruh usia terhadap kepuasan nasabah pengguna bank syariah di Kota Yogyakarta?
8. Bagaimana pengaruh tingkat pendidikan terhadap kepuasan nasabah pengguna bank syariah di Kota Yogyakarta?

9. Bagaimana pengaruh tingkat pendapatan terhadap kepuasan nasabah pengguna bank syariah di Kota Yogyakarta?
10. Bagaimana pengaruh jenis kelamin terhadap loyalitas nasabah dengan kepuasan nasabah sebagai variabel intervening pada pengguna bank syariah di Kota Yogyakarta?
11. Bagaimana pengaruh usia terhadap loyalitas nasabah dengan kepuasan nasabah sebagai variabel intervening pada pengguna bank syariah di Kota Yogyakarta?
12. Bagaimana pengaruh tingkat pendidikan terhadap loyalitas dengan kepuasan nasabah sebagai variabel intervening pada nasabah pengguna bank syariah di Kota Yogyakarta?
13. Bagaimana pengaruh tingkat pendapatan terhadap loyalitas nasabah dengan kepuasan nasabah sebagai variabel intervening pada pengguna bank syariah di Kota Yogyakarta?

### **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan penelitian ini adalah untuk:

1. Untuk mengetahui pengaruh jenis kelamin terhadap loyalitas nasabah pengguna bank syariah di Kota Yogyakarta.
2. Untuk mengetahui pengaruh usia terhadap loyalitas nasabah pengguna bank syariah di Kota Yogyakarta.

3. Untuk mengetahui pengaruh tingkat pendidikan terhadap loyalitas nasabah pengguna bank syariah di Kota Yogyakarta.
4. Untuk mengetahui pengaruh tingkat pendapatan terhadap loyalitas nasabah pengguna bank syariah di Kota Yogyakarta.
5. Untuk mengetahui pengaruh kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah pengguna bank syariah di Kota Yogyakarta.
6. Untuk mengetahui pengaruh jenis kelamin terhadap kepuasan nasabah pengguna bank syariah di Kota Yogyakarta.
7. Untuk mengetahui pengaruh usia terhadap kepuasan nasabah pengguna bank syariah di Kota Yogyakarta.
8. Untuk mengetahui pengaruh tingkat pendidikan terhadap kepuasan nasabah pengguna bank syariah di Kota Yogyakarta.
9. Untuk mengetahui pengaruh tingkat pendapatan terhadap kepuasan nasabah pengguna bank syariah di Kota Yogyakarta.
10. Untuk mengetahui pengaruh jenis kelamin terhadap loyalitas nasabah dengan kepuasan nasabah sebagai variabel intervening pada pengguna bank syariah di Kota Yogyakarta.
11. Untuk mengetahui pengaruh usia terhadap loyalitas nasabah dengan kepuasan nasabah sebagai variabel



intervening pada pengguna bank syariah di Kota Yogyakarta.

12. Untuk mengetahui pengaruh tingkat pendidikan terhadap loyalitas nasabah dengan kepuasan nasabah sebagai variabel intervening pada pengguna bank syariah di Kota Yogyakarta.
13. Untuk mengetahui pengaruh tingkat pendapatan terhadap loyalitas nasabah dengan kepuasan nasabah sebagai variabel intervening pada pengguna bank syariah di Kota Yogyakarta.

#### **D. Manfaat Penulisan**

Beberapa manfaat yang diharapkan dari terlaksananya penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi akademisi, penelitian ini dapat dijadikan pembelajaran dan sumber informasi tentang pengaruh jenis kelamin, usia, tingkat pendidikan dan tingkat pendapatan terhadap loyalitas nasabah dengan kepuasan sebagai variabel intervening.
2. Bagi lembaga perbankan syariah, penelitian ini dapat dijadikan acuan dalam penentuan kebijakan dan strategi pemasaran terkait implementasi faktor penyebab loyalitas nasabah yang ditinjau dari jenis kelamin, usia, tingkat pendidikan, dan tingkat pendapatan.
3. Bagi para pembaca (umum), diharapkan penelitian ini dapat memberikan pemahaman pengaruh jenis kelamin,

usia, tingkat pendidikan dan tingkat pendapatan terhadap loyalitas nasabah dengan kepuasan sebagai variabel intervening serta bisa menjadi referensi terhadap penelitian selanjutnya.

### **E. Sistematika Pembahasan**

Sistematika penulisan merupakan gambaran singkat isi kandungan dalam skripsi ini. Dalam penelitian ini akan dibagi akan dibagi lima bab.

Bab I berisi Pendahuluan, yang terdiri dari latar belakang, rumusan masalah, tujuan dan manfaat serta sistematika penulisan.

Bab II berisi Landasan Teori, dalam bab ini berisi tentang penjelasan teori yang digunakan dan penelitian terdahulu yang digunakan sebagai acuan dasar bagi penelitian. Dalam bab ini juga terdapat pengembangan hipotesis.

Bab III berisi tentang Metode Penelitian, yang terdiri dari jenis penelitian, populasi dan sampel penelitian, teknik pengumpulan data, dan metode analisis data.

Bab IV berisi tentang Analisis data dan interpretasi hasil sebagai pembahasan penelitian.

Bab V berisi Penutup yang terdiri dari kesimpulan dan hasil penelitian serta saran bagi penelitian selanjutnya.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

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

1. Variabel jenis kelamin tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah.
2. Variabel usia tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah.
3. Variabel tingkat pendidikan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah.
4. Variabel tingkat pendapatan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah.
5. Variabel kepuasan nasabah berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah.
6. Variabel jenis kelamin tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah.
7. Variabel usia tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah.
8. Variabel tingkat pendidikan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah.
9. Variabel tingkat pendapatan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah.

10. Variabel jenis kelamin tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah dengan kepuasan nasabah sebagai variabel intervening.
11. Variabel usia tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah dengan kepuasan nasabah sebagai variabel intervening.
12. Variabel tingkat pendidikan tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah dengan kepuasan nasabah sebagai variabel intervening.
13. Variabel tingkat pendapatan tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah dengan kepuasan nasabah sebagai variabel intervening.

## **B. Saran**

Berdasarkan hasil penelitian, penulis dapat menyampaikan saran sebagai berikut:

1. Bagi bank syariah, dilihat dari faktor yang paling berpengaruh adalah tingkat pendidikan dan tingkat pendapatan mengindikasikan bahwa bank syariah harus lebih memperhatikan kedua faktor ini dalam meningkatkan kepuasan dan loyalitas nasabah di masa mendatang. Pendidikan dapat dipergunakan untuk membantu penduduk menuju taraf hidup yang lebih tinggi melalui usaha sadar mereka sendiri yang nantinya akan berpengaruh terhadap jumlah pendapatan yang diterima. Pendapatan yang dibelanjakan untuk membeli

produk selanjutnya akan berpengaruh terhadap loyalitas dan kepuasan nasabah.

2. Bagi penelitian selanjutnya, penulis menyarankan untuk mengganti kriteria responden serta menambah lagi variabel independen agar dapat diketahui faktor-faktor lainnya penyebab loyalitas dan kepuasan nasabah.

### **C. Keterbatasan Penelitian**

Penelitian ini telah diusahakan dan dilaksanakan sesuai dengan prosedur ilmiah, namun demikian masih memiliki keterbatasan yaitu:

1. Kesulitan dalam memperoleh izin dengan lembaga terkait untuk mendapatkan responden yang sesuai kriteria penelitian, sehingga responden penelitian kurang bisa *men-generalisir* hasil penelitian.
2. Adanya keterbatasan penelitian dengan menggunakan kuisioner yaitu terkadang jawaban yang diberikan oleh sampel tidak menunjukkan keadaan sesungguhnya.
3. Waktu penelitian yang terbatas sehingga harus diselesaikan sebelum memasuki bulan Februari 2019.

## DAFTAR PUSTAKA

- Akbar, M.M., and Parvez, N. 2009. *Impact of Services Quality, Trust, and Customer Satisfaction on Customer Loyalty*. ABAC Journal, Vol. 29, No. 1, pp. 24-38.
- Belas, J., ChochoPakova,A., Gabcova,L. 2015. *Satisfaction and Loyalty of Banking Customers: a Gender Approach*. Journal of Economics and Sociology. Vol.8, No.1: 176-188.
- Bunker, M. P., Rajendran, K. N., & Corbin, S. B. 2013. *The Antecedents of Satisfaction for Facebook "Likers" and Their Effect on Word Of-Mouth*. The Marketing Management Journal, 23/2, 21-34.
- Haumann, T., Quaiser, B., Wieseke, J., & Rese, M. (2014). *Footprints in The Sands of Time: A comparative Analysis of The Effectiveness of Customer Satisfaction and Customer-Company Identification Over Time*. Journal of Marketing, 78, 78-102. doi: 10.1509/jm.13.0509.
- Hermansyah. 2009. *Revisi Hukum Perbankan Indonesia*. Jakarta: Kencana.
- He, Y., & Lai, K. K. (2014). *The Effect of Corporate Social Responsibility on Brand Loyalty: The Mediating Role of*

*Brand Image*. Total Quality Management, 25/3, 249–263. doi:10.1080/14783363.2012.661138.

Kasmir. 2002. *Dasar-dasar Perbankan*. Jakarta: Rajawali Pers.

Ngai Eric W.T., Heung Vincent C.S., Wong Y.H. dan Chan K.Y. 2007. *Consumer Complaint Behaviour of Asians and Non Asians About Hotel Services*. European Journal of Marketing, 41(11/12): h: 1375-1391

Oliver, R. L. (1999). *Whence Consumer Loyalty?*. Journal of Marketing, 63, 33-44.

Oliver, R. L. (1980). *A Cognitive Model of The Antecedents and Consequences of Satisfaction Decisions*. Journal of Marketing Research, 17, 460-469.

Phau Ian. dan Baird Michael. 2008. *Complainers Versus Non-Complainers Retaliatory Responses Towards Service Dissatisfactions*. Marketing Intelligence & Planning, 26(6): h: 587-604

Pollack, B. L. (2014). *Why do Consumers Stay When Things Are Bad and Leave When Things Are Good?*. Journal of Relationship Marketing, 13, 191–206. doi: 10.1080/15332667.2014.939016.

Porrall, C. C., & Lang, M. F. (2015). *Private Labels, The Role of Manufacturer Identification, Brand Loyalty and Image*

*on Purchase Intention*. British Food Journal, 117/2, 506–522. doi: 10.1108/BFJ-06-2014-0216.

Sumarwan, Ujang. 2002. *Perilaku konsumen: Teori dan Penerapannya dalam Pemasaran*. Bogor: PT. Ghalia Indonesia dengan MMA-IPB.

Yulianti Lilik Noor. dan Anzola Yuza. 2009. *Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Tanggapan Perusahaan Pascatindakan Komplain Melalui Media Cetak*. Dalam jurnal Ilmu Keluarga dan Konsumen, 2(2): h: 186-192

<https://finance.detik.com/berita-ekonomi-bisnis/d-3304029/berbagi-cerita-krisis-ekonomi-2008-sri-mulyani-ri-juga-rasakan-dampaknya> (diakses pada 2 April 2018, 19.03 WIB)



## LAMPIRAN 1

### KUISIONER PENELITIAN

Kepada Yth.  
Bapak/Ibu/Saudara  
Di Tempat

Dengan hormat, salam sejahtera untuk Bapak/Ibu/Saudara. Semoga selalu diberikan kesehatan dan kekuatan oleh Tuhan Yang Maha Kuasa. Bersama ini, saya:

Nama : Atira

NIM : 15820071

Keterangan : Mahasiswa Jurusan Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta

Memohon kesediaan Bapak/Ibu/Saudara untuk mengisi kuisisioner dengan memberikan jawaban pada setiap item pernyataan yang telah disediakan sesuai dengan keadaan sebenarnya. Kuisisioner ini akan digunakan untuk melengkapi penelitian skripsi saya yang berjudul **“Pengaruh Jenis Kelamin, Usia, Tingkat Pendidikan, dan Tingkat Pendapatan terhadap Loyalitas Nasabah dengan Kepuasan Nasabah sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Pada Pengguna Bank Syariah di Kota Yogyakarta)”**.

Atas kesediaan Bapak/Ibu/Saudara dalam membantu penelitian ini saya mengucapkan terimakasih banyak dan apabila terdapat tutur kata atau sikap saya yang kurang berkenan, saya mohon maaf yang sebesar-besarnya.

**A. IDENTITAS RESPONDEN**

- 1. Nama** : .....(boleh tidak diisi)
- 2. Jenis Kelamin** : (lingkari salah satu)
  - a. Laki-Laki
  - b. Perempuan
- 3. Usia** : (lingkari salah satu)
  - a. 18-25 tahun
  - b. 26-33 tahun
  - c. 34-41 tahun
  - d. 42-49 tahun
  - e. 49-56 tahun
- 4. Pekerjaan** : (lingkari salah satu)
  - a. TNI/Polri
  - b. PNS
  - c. Karyawan Swasta
  - d. Wiraswasta
  - e. Pensiunan
  - f. Pelajar/Mahasiswa
  - g. Lainnya
- 5. Pendidikan yang ditamatkan** : (lingkari salah satu)
  - a. SD/ sederajat
  - b. SLTP/ sederajat
  - c. SLTA/ sederajat
  - d. Akademi/ Diploma/ sederajat
  - e. Sarjana
- 6. Pendapatan dalam Rupiah/bulan:** (lingkari salah satu)
  - a. <1.000.000
  - b. 1.000.000-3.000.000
  - c. 3.000.000-5.000.000
  - d. >5.000.000
- 7. Lama Menjadi Nasabah** : (lingkari salah satu)
  - a. 6 bulan-1 tahun
  - b. 1 tahun-3 tahun
  - c. >3 tahun
- 8. Bank syariah tempat saya menabung:** (lingkari salah satu)
  - a. Bank Syariah Mandiri
  - b. BRI Syariah
  - c. BNI Syariah
  - d. Bank Muamalat
  - e. Lainnya

Dalam menjawab pertanyaan-pertanyaan ini, tidak ada jawaban yang salah. Oleh karena itu, usahakanlah agar tidak ada jawaban yang dikosongkan. Berilah tanda checklist (√) pada kolom (tabel) yang tersedia dan pilih sesuai keadaan yang sebenarnya.

Ada 5 (lima) alternatif jawaban, yaitu:

Sangat Setuju

Setuju

Netral

Tidak Setuju

Sangat Tidak Setuju

## B. VARIABEL TINGKAT PENDIDIKAN

No.	Pertanyaan	SS	S	N	TS	STS
1.	Pendidikan akademis mempengaruhi saya dalam memilih Perbankan Syariah	.				
2.	Dari pendidikan akademis yang pernah saya tempuh memberikan informasi tentang Perbankan Syariah	.				
3.	Pendidikan keagamaan mempengaruhi saya dalam memilih Perbankan Syariah	.				
4.	Majelis taklim yang pernah saya ikuti mempengaruhi dalam memilih Perbankan Syariah			.		
5.	Kelompok organisasi saya mempengaruhi dalam memilih Perbankan Syariah			.		
6.	Lembaga pelatihan yang pernah saya ikuti mempengaruhi dalam memilih Perbankan Syariah			.		
7.	Kegiatan masyarakat yang pernah saya ikuti mempengaruhi dalam memilih Perbankan Syariah				.	
8.	Saya memilih Perbankan Syariah karena ajaran agama saya	.				
9.	Saya memilih Perbankan Syariah karena ajaran keluarga			.		

### C. VARIABEL TINGKAT PENDAPATAN

No.	Pertanyaan	SS	S	N	TS	STS
1.	Saya memilih Perbankan Syariah karena sesuai dengan penghasilan yang saya terima		.			
2.	Saya memilih Perbankan Syariah karena sesuai dengan pekerjaan yang saya miliki		.			
3.	Saya memilih Perbankan Syariah karena sesuai dengan keahlian yang saya miliki			.		
4.	Saya memilih Perbankan Syariah karena dorongan dari diri sendiri dan keluarga	.				
5.	Saya memilih Perbankan Syariah karena bisa meningkatkan hasil usaha (pendapatan) yang saya terima dari bekerja		.			

### D. VARIABEL LOYALITAS NASABAH

No.	Pertanyaan	SS	S	N	TS	STS
1.	Saya sering datang ke bank syariah yang saya pilih untuk bertransaksi		.			
2.	Saya akan merekomendasikan bank syariah yang saya pilih kepada teman saya	.				
3.	Saya selalu membicarakan hal yang positif tentang bank syariah yang saya pilih		.			
4.	Saya merasa loyal dengan pelayanan yang diberikan oleh bank syariah yang saya pilih	.				
5.	Saya tetap bertahan pada bank syariah yang saya pilih walaupun saya memiliki tabungan di bank lain	.				

### E. VARIABEL KEPUASAN NASABAH

No.	Pertanyaan	SS	S	N	TS	STS
1.	Saya merasa puas dengan sistem syariah yang dijalankan oleh bank syariah yang saya pilih	.				
2.	Tabungan di bank syariah saya memberikan kemudahan dalam melakukan transaksi perbankan		.			

3.	Saya merekomendasikan kepada keluarga, teman, atau rekan kerja untuk menjadi nasabah bank syariah yang saya pilih	.				
4.	Saya merasa senang menabung di bank syariah		.			
5.	Saya yakin bahwasanya keputusan menabung di bank syariah adalah keputusan yang baik		.			



LAMPIRAN 2

DATA JAWABAN RESPONDEN

No	Jenis Kelamin	Usia	Tingkat Pendidikan									Jumlah	Tingkat Pendapatan					Jumlah
			1	2	3	4	5	6	7	8	9		1	2	3	4	5	
1	1	2	5	4	5	5	4	5	5	4	5	42	5	4	5	4	5	23
2	0	2	4	4	5	5	4	4	5	4	4	39	4	4	5	4	4	21
3	1	2	4	5	4	5	5	4	3	2	4	36	4	3	4	4	4	19
4	0	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45	4	5	5	5	5	24
5	0	2	4	4	4	4	4	4	5	4	5	38	1	5	5	5	5	21
6	0	1	4	3	4	4	4	4	3	4	4	34	4	4	4	5	5	22
7	1	2	4	3	3	4	5	4	4	4	4	35	4	4	4	4	5	21
8	0	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	32	4	4	4	4	4	20
9	0	3	5	4	4	5	5	4	3	3	3	36	4	3	5	4	3	19
10	1	3	4	3	3	5	5	4	3	3	4	34	2	3	3	3	4	15
11	0	1	4	5	3	4	4	4	3	2	4	33	5	4	4	4	4	21
12	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4	4	4	4	4	20
13	1	1	4	4	4	4	4	5	4	3	4	36	4	4	4	5	5	22
14	1	3	4	4	4	3	5	4	4	2	4	34	4	4	4	5	4	21
15	1	2	4	4	3	4	4	3	4	2	4	32	4	3	3	3	4	17
16	0	2	4	4	3	4	4	3	3	3	4	32	4	3	4	4	4	19
17	0	2	3	3	3	4	3	4	4	4	4	32	3	3	3	3	4	16
18	0	3	4	4	2	4	4	4	4	4	4	34	4	4	4	4	4	20
19	0	3	4	4	4	4	4	3	4	2	3	32	4	3	5	3	5	20
20	1	5	4	4	3	4	4	3	3	4	3	32	3	3	4	3	4	17
21	0	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4	3	3	4	4	18

2 2	1	5	5	4	4	3	5	3	4	4	4	36	4	4	4	4	5	21
2 3	0	1	3	4	4	4	5	4	4	2	4	34	3	2	4	3	5	17
2 4	1	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4	4	4	4	4	20
2 5	1	3	4	4	5	4	4	3	3	4	4	35	4	3	4	3	4	18
2 6	0	3	3	4	5	4	4	4	4	3	4	35	4	4	4	4	5	21
2 7	0	2	4	4	4	3	4	3	3	3	4	32	4	3	3	2	4	16
2 8	0	4	5	5	4	4	5	4	5	3	4	39	4	5	5	5	5	24
2 9	1	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	39	4	4	4	5	4	21
3 0	1	3	5	5	5	5	5	4	4	3	5	41	4	5	5	4	5	23
3 1	0	2	5	5	5	5	5	5	5	3	4	42	5	5	4	5	5	24
3 2	0	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4	4	5	4	5	22
3 3	1	2	4	4	4	4	4	4	4	3	4	35	4	4	4	3	4	19
3 4	1	1	4	5	4	4	5	5	5	4	5	41	4	5	5	5	5	24
3 5	0	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4	4	4	4	4	20
3 6	1	1	4	4	4	4	5	4	4	2	4	35	4	4	4	3	5	20
3 7	0	4	4	4	3	5	3	4	3	2	4	32	4	3	4	3	5	19
3 8	0	2	5	5	4	5	5	5	5	5	5	44	4	5	5	5	5	24
3 9	0	2	5	5	5	5	5	5	4	5	5	44	5	5	5	5	5	25
4 0	0	2	4	5	4	5	4	5	5	5	5	42	5	5	5	4	5	24
4 1	0	4	5	4	5	5	5	4	4	5	5	42	4	5	5	4	4	22
4 2	1	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	43	4	5	5	4	4	22
4 3	1	2	5	4	5	4	5	5	4	5	5	42	5	5	5	4	5	24
4 4	0	3	5	4	5	4	5	5	4	5	4	41	5	4	5	5	5	24

4																			
4 5	0	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	44	5	5	5	5	5	25
4 6	1	2	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	44	4	5	5	5	5	24
4 7	0	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	44	5	5	4	5	5	24
4 8	0	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	44	5	5	5	5	5	25
4 9	1	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	44	5	5	5	5	5	25
5 0	1	2	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	44	5	5	4	5	5	24
5 1	1	2	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	43	5	5	5	5	5	25
5 2	1	2	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	44	5	5	4	5	5	24
5 3	0	3	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	44	5	5	4	5	5	24
5 4	0	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	44	5	5	5	5	5	25
5 5	0	2	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	44	5	5	5	5	5	25
5 6	0	1	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	43	5	5	5	4	5	24
5 7	0	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	44	5	4	5	5	5	24
5 8	0	2	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	44	5	5	5	5	5	25
5 9	1	2	5	5	4	5	5	5	5	5	3	42	5	5	5	5	5	5	25
6 0	1	2	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	42	5	5	5	5	5	25
6 1	1	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45	4	5	5	5	5	24
6 2	1	2	4	4	4	4	4	4	5	4	5	38	1	5	5	5	5	5	21
6 3	0	2	4	3	4	4	4	4	3	4	4	34	4	4	4	5	5	5	22
6 4	0	2	4	3	3	4	5	4	4	4	4	35	4	4	4	4	5	5	21
6 5	1	2	4	3	4	4	4	4	3	3	3	32	4	4	4	4	4	4	20
6 6	0	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	42	5	4	5	4	5	5	23



6 7	0	3	4	4	5	5	4	4	5	4	4	39	4	4	5	4	4	21
6 8	0	2	4	5	4	5	5	4	3	2	4	36	4	3	4	4	4	19
6 9	0	2	5	5	5	4	5	5	5	5	5	44	5	5	4	5	5	24
7 0	0	1	5	5	5	5	5	5	5	4	5	44	5	5	5	5	5	25
7 1	0	1	5	5	5	5	4	5	5	5	5	44	5	5	5	5	5	25
7 2	0	2	5	5	5	4	5	5	5	5	5	44	5	5	4	5	5	24
7 3	0	2	5	5	4	5	5	5	5	4	5	43	5	5	5	5	5	25
7 4	0	1	5	5	4	5	5	5	5	5	5	44	5	5	4	5	5	24
7 5	1	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	44	5	5	4	5	5	24
7 6	0	2	5	5	5	5	5	5	4	5	5	44	5	5	5	5	5	25
7 7	0	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4	4	4	4	4	20
7 8	0	2	4	4	5	4	4	3	3	4	4	35	4	3	4	3	4	18
7 9	1	4	3	4	5	4	4	4	4	3	4	35	4	4	4	4	5	21
8 0	0	2	4	4	4	3	4	3	3	3	4	32	4	3	3	2	4	16
8 1	1	4	5	5	4	4	5	4	5	3	4	39	4	5	5	5	5	24
8 2	1	2	4	5	4	4	4	5	4	4	5	39	4	4	4	5	4	21
8 3	0	2	5	5	5	5	5	4	4	3	5	41	4	5	5	4	5	23
8 4	1	2	5	5	5	5	5	5	5	3	4	42	5	5	4	5	5	24
8 5	1	3	4	4	2	4	4	4	4	4	4	34	4	4	4	4	4	20
8 6	1	2	4	4	4	4	4	3	4	2	3	32	4	3	5	3	5	20
8 7	1	3	4	4	3	4	4	3	3	4	3	32	3	3	4	3	4	17
8 8	0	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4	3	3	4	4	18
8 9	0	2	5	4	4	3	5	3	4	4	4	36	4	4	4	4	5	21

9																		
9 0	1	1	3	4	4	4	5	4	4	2	4	34	3	2	4	3	5	17
9 1	1	1	5	5	4	5	5	5	5	5	5	44	5	5	4	5	5	24
9 2	1	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	44	5	5	4	5	5	24
9 3	1	3	5	5	5	5	5	5	4	5	5	44	5	5	5	5	5	25
9 4	1	2	5	5	4	5	5	5	5	5	5	44	5	5	5	5	5	25
9 5	1	2	5	4	5	5	5	5	5	5	4	43	5	5	5	4	5	24
9 6	1	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	44	5	4	5	5	5	24
9 7	1	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	44	5	5	5	5	5	25
9 8	0	1	5	5	5	5	4	5	5	5	5	44	5	5	5	5	5	25
9 9	1	2	5	5	5	4	5	5	5	5	5	44	5	5	4	5	5	24
1 0 0	0	2	5	5	4	5	5	5	5	4	5	43	5	5	5	5	5	25



No	Kepuasan Nasabah					Jumlah	Loyalitas Nasabah					Jumlah
	1	2	3	4	5		1	2	3	4	5	
1	4	4	4	5	5	22	5	5	4	5	5	24
2	4	4	4	4	4	20	5	4	5	4	4	22
3	4	5	4	4	2	19	4	5	5	5	3	22
4	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25
5	4	4	4	4	1	17	5	5	5	5	4	24
6	4	4	3	3	3	17	4	4	4	4	4	20
7	2	4	4	4	2	16	4	3	3	4	5	19
8	2	3	3	3	2	13	4	4	4	4	4	20
9	4	4	3	4	3	18	4	5	5	4	4	22
10	3	4	3	3	3	16	4	2	4	5	4	19
11	4	3	3	4	2	16	4	4	5	4	4	21
12	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
13	3	4	4	4	3	18	4	5	4	4	4	21
14	3	3	3	3	3	15	4	4	4	3	4	19
15	2	3	3	4	1	13	4	4	4	3	4	19
16	3	3	3	3	2	14	4	4	3	3	3	17
17	4	3	4	3	4	18	3	4	3	4	3	17
18	3	3	3	4	3	16	4	4	4	4	4	20
19	4	3	4	4	3	18	4	4	4	5	3	20
20	3	3	3	3	2	14	3	4	3	3	3	16
21	4	4	4	4	4	20	4	4	4	3	4	19
22	4	4	3	4	3	18	4	5	5	3	4	21
23	3	5	5	3	2	18	4	5	4	3	4	20
24	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
25	3	3	4	4	3	17	4	4	4	4	4	20
26	2	3	3	2	2	12	4	5	4	3	3	19
27	4	5	5	5	3	22	4	4	3	3	3	17
28	4	5	4	4	4	21	5	5	4	4	4	22
29	3	5	5	5	2	20	4	5	4	5	4	22
30	3	5	4	4	3	19	5	5	5	4	4	23
31	2	3	3	4	2	14	5	5	5	4	4	23

32	2	3	3	4	2	14	4	5	4	4	4	21
33	3	4	3	4	2	16	4	4	4	4	4	20
34	4	5	4	4	3	20	5	5	5	5	5	25
35	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
36	3	4	4	4	3	18	4	4	4	4	4	20
37	3	3	4	3	3	16	3	5	4	3	3	18
38	4	5	5	5	4	23	4	5	5	5	5	24
39	5	4	5	4	5	23	5	5	4	5	5	24
40	4	5	5	5	5	24	5	4	5	5	5	24
41	5	5	5	4	5	24	5	4	5	4	5	23
42	5	4	4	5	4	22	5	4	5	4	5	23
43	5	5	4	4	5	23	5	4	4	4	3	20
44	5	4	5	5	4	23	4	5	5	5	4	23
45	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25
46	4	5	5	5	5	24	5	5	5	4	5	24
47	5	4	5	5	5	24	4	5	5	5	5	24
48	5	5	5	5	5	25	5	5	5	4	5	24
49	4	5	5	5	5	24	4	5	5	5	5	24
50	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	4	24
51	5	5	5	5	5	25	5	5	4	5	5	24
52	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25
53	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25
54	5	5	5	4	5	24	5	5	5	5	5	25
55	5	5	4	5	5	24	5	5	5	5	5	25
56	5	5	4	5	5	24	5	4	5	5	5	24
57	5	5	5	5	4	24	5	5	5	5	5	25
58	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25
59	4	5	5	5	5	24	5	5	5	5	5	25
60	5	5	5	5	5	25	4	5	5	5	4	23
61	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25
62	4	4	4	4	1	17	5	5	5	5	4	24
63	4	4	3	3	3	17	4	4	4	4	4	20
64	2	4	4	4	2	16	4	3	3	4	5	19
65	2	3	3	3	2	13	4	4	4	4	4	20

66	4	4	4	5	5	22	5	5	4	5	5	24
67	4	4	4	4	4	20	5	4	5	4	4	22
68	4	5	4	4	2	19	4	5	5	5	3	22
69	5	4	5	5	5	24	4	5	5	5	5	24
70	5	5	5	5	5	25	5	5	5	4	5	24
71	4	5	5	5	5	24	4	5	5	5	5	24
72	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	4	24
73	5	5	5	5	5	25	5	5	4	5	5	24
74	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25
75	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25
76	5	5	5	4	5	24	5	5	5	5	5	25
77	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
78	3	3	4	4	3	17	4	4	4	4	4	20
79	2	3	3	2	2	12	4	5	4	3	3	19
80	4	5	5	5	3	22	4	4	3	3	3	17
81	4	5	4	4	4	21	5	5	4	4	4	22
82	3	5	5	5	2	20	4	5	4	5	4	22
83	3	5	4	4	3	19	5	5	5	4	4	23
84	2	3	3	4	2	14	5	5	5	4	4	23
85	3	3	3	4	3	16	4	4	4	4	4	20
86	4	3	4	4	3	18	4	4	4	5	3	20
87	3	3	3	3	2	14	3	4	3	3	3	16
88	4	4	4	4	4	20	4	4	4	3	4	19
89	4	4	3	4	3	18	4	5	5	3	4	21
90	3	5	5	3	2	18	4	5	4	3	4	20
91	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25
92	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25
93	5	5	5	4	5	24	5	5	5	5	5	25
94	5	5	4	5	5	24	5	5	5	5	5	25
95	5	5	4	5	5	24	5	4	5	5	5	24
96	5	5	5	5	4	24	5	5	5	5	5	25
97	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25
98	4	5	5	5	5	24	4	5	5	5	5	24
99	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	4	24

10	5	5	5	5	5	25	5	5	4	5	5	24
0												



## DATA LAMPIRAN 3

### HASIL UJI SPSS 22

#### A. KARAKTERISTIK RESPONDEN

		JENISKELAMIN			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Perempuan	54	54.0	54.0	54.0
	Laki-laki	46	46.0	46.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

		USIA			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	18-25 tahun	15	15.0	15.0	15.0
	26-33 tahun	46	46.0	46.0	61.0
	34-41 tahun	18	18.0	18.0	79.0
	42-49 tahun	12	12.0	12.0	91.0
	50-57 tahun	9	9.0	9.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

		PEKERJAAN			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TNI/Polri	9	9.0	9.0	9.0
	PNS	20	20.0	20.0	29.0
	Karyawan Swasta	40	40.0	40.0	69.0
	Wiraswasta	13	13.0	13.0	82.0
	Pensiunan	3	3.0	3.0	85.0
	Pelajar/Mahasiswa	7	7.0	7.0	92.0
	Lainnya	8	8.0	8.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

**PENDIDIKAN FORMAL**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid SMA/ sederajat	38	38.0	38.0	38.0
Akademi/ Diploma/ sederajat	21	21.0	21.0	59.0
Sarjana	41	41.0	41.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

**PENDAPATAN PERBULAN**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid <1.000.000	3	3.0	3.0	3.0
1.000.000-3.000.000	60	60.0	60.0	63.0
3.000.000-5.000.000	29	29.0	29.0	92.0
>5.000.000	8	8.0	8.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

**LAMAN SABAH**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 6 bulan - 1 tahun	39	39.0	39.0	39.0
1 tahun - 3 tahun	44	44.0	44.0	83.0
>3 tahun	17	17.0	17.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	



**BANKSYARIAH**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Bank Syariah Mandiri	37	37.0	37.0	37.0
BRI Syariah	23	23.0	23.0	60.0
BNI Syariah	25	25.0	25.0	85.0
Bank Muamalat	7	7.0	7.0	92.0
Lainnya	8	8.0	8.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

**B. UJI VALIDITAS**

a) Tingkat Pendidikan

		Correlations									PENDIDIKAN
		P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	
P1	Pearson Correlation	1	.610	.475	.529	.601	.585	.574	.620	.544	.823**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
P2	Pearson Correlation	.610	1	.377	.506	.453	.567	.586	.356	.637	.745**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
P3	Pearson Correlation	.475	.377	1	.341	.301	.430	.413	.384	.428	.627**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.001	.002	.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

P4	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
	Pearson Correlation	.529	.506	.341	1	.310	.609	.473	.384	.438	.673**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.001		.002	.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
P5	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
	Pearson Correlation	.601	.453	.301	.310	1	.422	.387	.272	.352	.583**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.002	.002		.000	.000	.006	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
P6	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
	Pearson Correlation	.585	.567	.430	.609	.422	1	.682	.606	.669	.840**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
P7	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
	Pearson Correlation	.574	.586	.413	.473	.387	.682	1	.562	.616	.803**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
P8	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
	Pearson Correlation	.620	.356	.384	.384	.272	.606	.562	1	.596	.758**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.006	.000	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

P9	Pearson Correlation	.544	.637	.428	.438	.352	.669	.616	.596	1	.796**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
PENDIDIKAN	Pearson Correlation	.823	.745	.627	.673	.583	.840	.803	.758	.796	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

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

### b) Tingkat Pendapatan

		Correlations					PENDAPATAN
		PN1	PN2	PN3	PN4	PN5	N
PN1	Pearson Correlation	1	.487*	.279*	.437*	.355*	.687**
	Sig. (2-tailed)		.000	.005	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
PN2	Pearson Correlation	.487*	1	.576*	.779*	.567*	.899**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
PN3	Pearson Correlation	.279*	.576*	1	.479*	.469*	.703**
	Sig. (2-tailed)	.005	.000		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
PN4	Pearson Correlation	.437*	.779*	.479*	1	.507*	.849**
	Sig. (2-tailed)						
	N						

PN5	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
PENDAPATAN	Pearson Correlation	.355*	.567*	.469*	.507*	1	.706**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000
N		100	100	100	100	100	100
	Pearson Correlation	.687*	.899*	.703*	.849*	.706*	1
N	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
		100	100	100	100	100	100

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

### c) Loyalitas Nasabah

		Correlations					LOYALITAS
		L1	L2	L3	L4	L5	
L1	Pearson Correlation	1	.403*	.609*	.535*	.622*	.806**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
L2	Pearson Correlation	.403*	1	.559*	.345*	.289*	.648**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.004	.000
	N	100	100	100	100	100	100
L3	Pearson Correlation	.609*	.559*	1	.557*	.528*	.833**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
L4	Pearson Correlation	.535*	.345*	.557*	1	.583*	.799**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100

L5  LOYALITAS	Pearson Correlation	.622*	.289*	.528*	.583*	1	.791**
	Sig. (2-tailed)	.000	.004	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100	100	100
	Pearson Correlation	.806*	.648*	.833*	.799*	.791*	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100	100

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

#### d) Kepuasan Nasabah

		Correlations					KEPUASA
		K1	K2	K3	K4	K5	N
K1	Pearson Correlation	1	.658*	.668*	.662*	.815*	.895**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
K2	Pearson Correlation	.658*	1	.772*	.653*	.599*	.830**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
K3	Pearson Correlation	.668*	.772*	1	.705*	.665*	.862**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000

K4	N	100	100	100	100	100	100
	Pearson Correlation	.662 <sup>+</sup> *	.653 <sup>+</sup> *	.705 <sup>+</sup> *	1	.658 <sup>+</sup> *	.833 <sup>**</sup>
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000
K5	N	100	100	100	100	100	100
	Pearson Correlation	.815 <sup>+</sup> *	.599 <sup>+</sup> *	.665 <sup>+</sup> *	.658 <sup>+</sup> *	1	.895 <sup>**</sup>
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000
KEPUASA N	N	100	100	100	100	100	100
	Pearson Correlation	.895 <sup>+</sup> *	.830 <sup>+</sup> *	.862 <sup>+</sup> *	.833 <sup>+</sup> *	.895 <sup>+</sup> *	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100	100

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

### C. UJI RELIABILITAS

#### a) Tingkat Pendidikan

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.890	9

#### b) Tingkat Pendapatan

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.824	5

c) Loyalitas Nasabah

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.833	5

d) Kepuasan Nasabah

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.904	5

**D. UJI NORMALITAS**

- a) Hasil Uji Normalitas Jenis Kelamin, Usia, Tingkat Pendidikan, dan Tingkat Pendapatan terhadap Kepuasan Nasabah

**One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

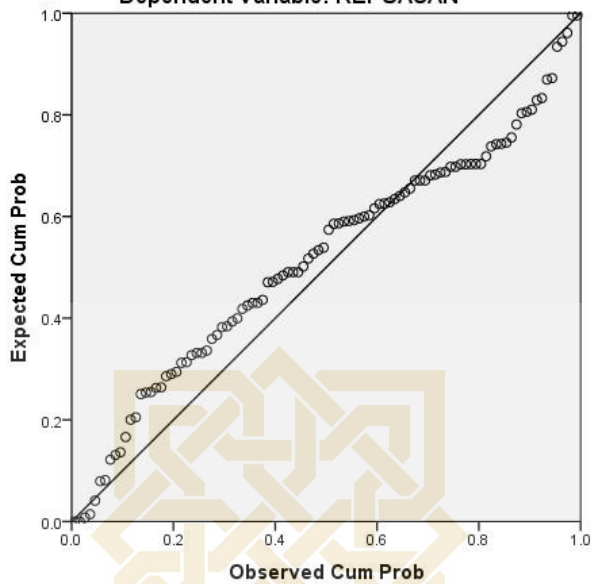
		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.07423125
Most Extreme Differences	Absolute	.085
	Positive	.051
	Negative	-.085
Test Statistic		.085
Asymp. Sig. (2-tailed)		.075 <sup>c</sup>

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual  
 Dependent Variable: KEPUASAN



b) Hasil Uji Normalitas Jenis Kelamin, Usia, Tingkat Pendidikan, Tingkat Pendapatan, dan Kepuasan Nasabah terhadap Loyalitas Nasabah

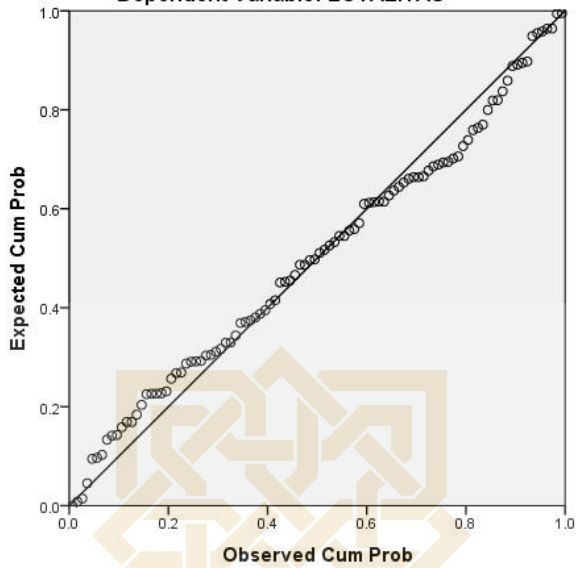
**One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	.93748802
Most Extreme Differences	Absolute	.079
	Positive	.079
	Negative	-.069
Test Statistic		.079
Asymp. Sig. (2-tailed)		.121 <sup>c</sup>

- a. Test distribution is Normal.
- b. Calculated from data.
- c. Lilliefors Significance Correction.



Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual  
 Dependent Variable: LOYALITAS



### E. UJI MULTIKOLINIERITAS

a) Hasil Uji Multikolinieritas Jenis Kelamin, Usia, Tingkat Pendidikan, dan Tingkat Pendapatan terhadap Kepuasan Nasabah

		Coefficients <sup>a</sup>					Collinearity Statistics	
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients				
		B	Std. Error	Beta	t	Sig.	Tolerance	VIF
Model								
1	(Constant)	-	1.885		3.929	.000		
	PENDIDIKAN	.937	.103	1.073	9.099	.000	.211	4.738
	PENDAPATAN	-.392	.170	-.269	2.304	.023	.215	4.649

JENISKELAMIN	-.588	.436	-.074	1.350	-.180	.976	1.024
USIA	.034	.190	.010	.181	.857	.938	1.066

a. Dependent Variable: KEPUASAN

b) Hasil Uji Multikolinieritas Jenis Kelamin, Usia, Tingkat Pendidikan, Tingkat Pendapatan, dan Kepuasan Nasabah terhadap Loyalitas Nasabah

Model	Coefficients <sup>a</sup>					Collinearity Statistics	
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Tolerance	VIF
	B	Std. Error	Beta				
1 (Constant)	1.862	.911		2.044	.044		
PENDIDIKAN	.413	.063	.746	6.534	.000	.113	8.868
PENDAPATAN	.195	.078	.212	2.490	.015	.204	4.909
JENISKELAMIN	.068	.197	.013	.342	.733	.958	1.044
USIA	-.101	.085	-.047	1.188	.238	.938	1.067
KEPUASAN	-.003	.046	-.004	-.059	.953	.279	3.585

a. Dependent Variable: LOYALITAS

## F. UJI HETEROSKEDASTISITAS

- a) Hasil Uji Heteroskedastisitas Jenis Kelamin, Usia, Tingkat Pendidikan, dan Tingkat Pendapatan terhadap Kepuasan Nasabah

		Coefficients <sup>a</sup>				
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
Model		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	4.447	1.287		3.456	.001
	PENDIDIKAN	-.096	.070	-.295	-1.361	.177
	PENDAPATAN	.037	.116	.068	.317	.752
	JENISKELAMIN	.043	.297	.015	.146	.884
	USIA	-.048	.129	-.038	-.369	.713

a. Dependent Variable: ABS\_RES1

- b) Hasil Uji Heteroskedastisitas Jenis Kelamin, Usia, Tingkat Pendidikan, Tingkat Pendapatan, dan Kepuasan Nasabah terhadap Loyalitas Nasabah

		Coefficients <sup>a</sup>				
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
Model		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	2.108	.570		3.697	.000
	PENDIDIKAN	-.005	.040	-.037	-.128	.898
	PENDAPATAN	-.024	.049	-.102	-.480	.632
	KEPUASAN	-.033	.029	-.210	-1.152	.252
	JENISKELAMIN	.119	.123	.095	.967	.336
	USIA	-.045	.053	-.084	-.845	.400

a. Dependent Variable: ABS\_RES2

## G. KOEFISIEN DETERMINASI

- a) Hasil Koefisien Determinasi Jenis Kelamin, Usia, Tingkat Pendidikan, dan Tingkat Pendapatan terhadap Kepuasan Nasabah

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.849 <sup>a</sup>	.721	.709	2.146

a. Predictors: (Constant), USIA, PENDAPATAN, JENISKELAMIN, PENDIDIKAN

- b) Hasil Koefisien Determinasi Jenis Kelamin, Usia, Tingkat Pendidikan, Tingkat Pendapatan, dan Kepuasan Nasabah terhadap Loyalitas Nasabah

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.928 <sup>a</sup>	.862	.854	.962

a. Predictors: (Constant), USIA, PENDAPATAN, JENISKELAMIN, KEPUASAN, PENDIDIKAN

## H. UJI F

- a) Uji F Jenis Kelamin, Usia, Tingkat Pendidikan, dan Tingkat Pendapatan terhadap Kepuasan Nasabah

ANOVA <sup>a</sup>						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1131.080	4	282.770	61.393	.000 <sup>b</sup>
	Residual	437.560	95	4.606		
	Total	1568.640	99			

a. Dependent Variable: KEPUASAN

b. Predictors: (Constant), USIA, PENDAPATAN, JENISKELAMIN, PENDIDIKAN

b) Uji F Jenis Kelamin, Usia, Tingkat Pendidikan, Tingkat Pendapatan, dan Kepuasan Nasabah terhadap Loyalitas Nasabah

ANOVA <sup>a</sup>						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	542.351	5	108.470	117.185	.000 <sup>b</sup>
	Residual	87.009	94	.926		
	Total	629.360	99			

a. Dependent Variable: LOYALITAS

b. Predictors: (Constant), USIA, PENDAPATAN, JENISKELAMIN, KEPUASAN, PENDIDIKAN

### I. UJI t

a) Jenis Kelamin, Usia, Tingkat Pendidikan, Tingkat Pendapatan, dan Kepuasan Nasabah terhadap Loyalitas Nasabah

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.862	.911		2.044	.044
	PENDIDIKAN	.413	.063	.746	6.534	.000
	PENDAPATAN	.195	.078	.212	2.490	.015
	KEPUASAN	.450	.171	.268	2.638	.011
	JENISKELAMIN	.068	.197	.013	.342	.733
	USIA	.155	.154	.111	1.003	.320

a. Dependent Variable: LOYALITAS

b) Jenis Kelamin, Usia, Tingkat Pendidikan, dan Tingkat Pendapatan terhadap Kepuasan Nasabah

		Coefficients <sup>a</sup>				
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
Model		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	-7.408	1.885		-3.929	.000
	PENDIDIKAN	.937	.103	1.073	9.099	.000
	PENDAPATAN	.572	.161	.392	2.824	.007
	JENISKELAMIN	-.588	.436	-.074	-1.350	.180
	USIA	.034	.190	.010	.181	.857

a. Dependent Variable: KEPUASAN



## LAMPIRAN 4

### DOKUMENTASI



## LAMPIRAN 5

### CURRICULUM VITAE

#### DATA PRIBADI

NAMA : ATIRA  
TTL : KUALA TINGKAL, 21 MARET  
1997  
JENIS KELAMIN : PEREMPUAN  
AGAMA : ISLAM  
STATUS : BELUM MENIKAH  
GOLONGAN DARAH: O  
KEWARGANEGARAAN: INDONESIA  
E-MAIL : atiragafar21@gmail.com  
ALAMAT : JL. BUNGURAN NO.34 PRUMNAS SEI-  
JANG (PERUM GRIYA BUKIT HARAPAN) KECAMATAN  
BUKIT BESTARI, KOTA TANJUNGPINANG, PROVINSI  
KEPULAUAN RIAU



#### RIWAYAT PENDIDIKAN

TK/RA Al-Falah Tanjungpinang	2002-2003
SDN 014 Binaan Bukit Bestari	2003-2009
SMPN 1 Tanjungpinang	2009-2012
SMAN 1 Tanjungpinang	2012-2015
UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta	2015-sekarang

#### PENGALAMAN ORGANISASI

PMII UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta	2015-sekarang
FORSEBI UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta	2015-sekarang
Languange Community FEBI	2015-2017
Lembaga Mahasiswa Anti Narkotika (GATIKA)	2017-sekarang
Senat Mahasiswa Universitas	2017-2018
Ikatan Alumni Ekspedisi Nusantara Jaya (ENJ)	2017-sekarang
Senat Mahasiswa Fakultas FEBI	2018-sekarang