

**PENGARUH PELAYANAN PRIMA DAN PROMOSI
TERHADAP KEPUTUSAN NASABAH DALAM MEMBUKA
TABUNGAN HAJI IB AR RAHMAN DI BANK KALSEL
CABANG SYARIAH KANDANGAN**

SKRIPSI

**OLEH
ANNISA**



**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI
BANJARMASIN
2020 M/1441 H**

**PENGARUH PELAYANAN PRIMA DAN PROMOSI
TERHADAP KEPUTUSAN NASABAH DALAM MEMBUKA
TABUNGAN HAJI IB AR RAHMAN DI BANK KALSEL
CABANG SYARIAH KANDANGAN**

SKRIPSI

**OLEH
ANNISA**



**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI
BANJARMASIN
2020 M/1441 H**

**PENGARUH PELAYANAN PRIMA DAN PROMOSI
TERHADAP KEPUTUSAN NASABAH DALAM MEMBUKA
TABUNGAN HAJI IB AR RAHMAN DI BANK KALSEL
CABANG SYARIAH KANDANGAN**

SKRIPSI

**Diajukan Kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Untuk Memenuhi Sebagian Syarat
Guna Mencapai Gelar Sarjana (S-1)
Dalam Perbankan Syariah**

Oleh :

**ANNISA
1601160272**

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
JURUSAN PERBANKAN SYARIAH
BANJARMASIN
2020 M/ 1442 H**

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Annisa
NIM : 1601160271
Tempat/Tgl. Lahir : Negara, 22 Desember 1997
Jurusan : Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang saya tulis ini benar-benar merupakan karya saya sendiri, bukan merupakan pengambilalihan tulisan atau pikiran orang lain yang saya akui sebagai tulisan atau pikiran saya sendiri. Jika di kemudian hari terbukti ia merupakan duplikat, tiruan, plagiat atau dibuat oleh orang lain secara keseluruhan atau sebagian besar, maka skripsi dan gelar yang diperoleh karenanya batal demi hukum.

Banjarmasin, 11 Desember 2020

Yang membuat pernyataan,

Tanda tangan


Annisa

PERSETUJUAN

Skripsi yang berjudul : Pengaruh Pelayanan Prima dan Promosi Terhadap Keputusan Nasabah dalam Membuka Tabungan Haji IB Ar Rahman di Bank Kalsel Cabang Syariah Kandangan

Ditulis oleh : Annisa

N I M : 1601160272

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Program : Stara Satu (S1)

Jurusan/ Prodi : Perbankan Syariah


Tahun Akademik : 2020/2021

Tempat & Tanggal Lahir : Negara, 22 Desember 1997

Alamat : Jl. Bunga Tanjung Desa Tambangan Kec. Daha Selatan Kab. Hss

Setelah diteliti dan diadakan perbaikan seperlunya, kami dapat menyetujuinya untuk dipertahankan di depan Sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin.

Dosen Pembimbing I


Prof. Dr. H. Akh. Fauzi Aseri M.A

NIP. 195512231982031001

Banjarmasin, 15 Desember 2020

Dosen Pembimbing II


H. Haris Faulidi Asnawi, Lc., MSI

NIP. 197904102005011010

Mengetahui,
Ketua Jurusan Perbankan
Syariah Fakultas Ekonomi dan
Bisnis Islam


H. HARIS FAULIDI ASNAWI, Lc., MSI

NIP. 197904102005011010

PENGESAHAN



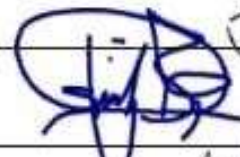

Skripsi yang berjudul “Pengaruh Pelayanan Prima dan Promosi Terhadap Keputusan Nasabah dalam Membuka Tabungan Haji iB Ar Rahman di Bank Kalsel Cabang Syariah Kandungan” ditulis oleh Annisa, NIM: 1601160272, telah diujikan dalam Sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin pada:

Hari : Selasa

Tanggal : 22 Desember 2020

Dinyatakan LULUS dengan predikat: A (81,3)

TIM PENGUJI

Nama	Tanda Tangan
1. Prof. Dr. H. Akh. Fauzi Aseri, M.A	1. 
2. Dra. Hj. Fithriana Syarifawie, M.H.I	2. 
3. H. Haris Faulidi Asrawi, Lc., M.S.I	3. 
4. Rimayanti, S.E., M.M	4. 



Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
UIN Antasari Banjarmasin

Dr. H. Fathurrahman Azhari, M.H.I.
NIP. 19600609 198803 1 003

ABSTRAK

ANNISA. 2020. *Pengaruh Pelayanan Prima dan Promosi Terhadap Keputusan Nasabah dalam Membuka Tabungan Haji iB Ar Rahman di Bank Kalsel Cabang Syariah Kandangan.* Skripsi. Jurusan Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Pembimbing (I) Prof. Dr. H. Akh. Fauzi Aseri M.A. Pembimbing (II) H. Haris Faulidi Asnawi, Lc., M.S.I

Kata Kunci : Pelayanan Prima, Promosi dan Keputusan Nasabah

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan juga menganalisis ada atau tidaknya pengaruh secara simultan maupun secara parsial pada variabel pelayanan prima dan promosi terhadap keputusan nasabah dalam membuka tabungan haji iB Ar Rahman di Bank Kalsel Cabang Syariah Kandangan. Penelitian ini menggunakan teknik pendekatan kuantitatif, teknik pengumpulan data yang dilakukan peneliti dengan kuesioner (angket), observasi dan dokumentasi. Teknik pengambilan sampel yang dilakukan menggunakan teknik *random sampling* dengan rumusan slovin yang menghasilkan jumlah sampel yaitu sebanyak 93 orang. Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linier berganda dengan menggunakan tahapan uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik dan pengujian hipotesis dengan cara simultan (uji F), dan dengan cara parsial (uji T) serta koefisien determinasi (R^2) dengan bantuan aplikasi SPSS for windows 23. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel pelayanan prima dan promosi secara simultan maupun secara parsial berpengaruh terhadap keputusan nasabah dalam membuka tabungan haji iB Ar Rahman di Bank Kalsel Cabang Syariah Kandangan.

MOTTO

***“Memulai penuh dengan keberanian dan keyakinan,
menjalankan penuh dengan keikhlasan, menyelesaikan
penuh dengan kesabaran”***

***“Selama ada niat dan keyakinan semua akan jadi
mungkin”***

***“Musuh yang paling berbahaya di atas dunia ini adalah
penakut dan bimbang. Teman yang paling setia hanyalah
keberanian dan keyakinan yang teguh”. - Andrew
Jackson***

KATA PERSEMBAHAN

Ku ucapkan rasa syukur yang teramat dalam kepada Allah swt. Tuhan semesta alam yang selalu melindungi dan mengarahkan setiap langkahku, memberiku kekuatan, kesehatan dan semangat pantang menyerah sampai akhirnya skripsi ini dapat terselesaikan.

Sholawat dan salam tak lupa kulimpahkan kepada Nabi Muhammad saw.

SKRIPSI ini kupersembahkan untuk orang yang paling aku cinta dan aku sayang atas kasihnya yang tidak terbatas selama ini, teruntuk Ayah, Mama, Kakak dan Adik-adikku, tidak lupa juga teruntuk seluruh keluargaku yang selalu mendukungku.

Teperuntuk Ayah dan Mama terimakasih atas segala bimbingan dan semangat yang selalu diberikan kepada anakmu ini, terimakasih atas do'a yang dipanjatkan dalam setiap sujud shalat kalian.

Untuk sahabat-sahabat yang sudah berjuang bersama dari awal, selalu mendo'akan, yang saling membantu serta juga telah memberikan semangat motivasi Sri Hartina, Mariatul Qibtiah, Jumiati Putri, Laila Shalatiah, Maria Ulfa dan teman-teman lainnya yang tidak bisa disebutkan satu persatu terimakasih telah menjadi bagian dari skenario yang Allah berikan dalam hidupku.

Banyak sekali hal yang ingin diungkapkan, tapi tidak dapat dituliskan satu persatu. Semoga perjuangan selama ini dapat membuahkan hasil yang manis.

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-INDONESIA

Transliterasi kata Arab ke dalam huruf Latin dalam skripsi ini berpedoman pada Surat Keputusan Bersama Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Tanggal 22 Januari 1988 Nomor 157/1987 dan 0593/1987.

I. Konsonan tunggal

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	tidak dilambangkan	tidak dilambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	ta'	T	Te
ث	s'a'	s\	es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	h}a'	h}	ha (dengan titik di bawah)
خ	kha'	Kh	ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	z'al	z\	zet (dengan titik di atas)
ر	ra'	R	Er

ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	es dan ye
ص	s}ad	s}	es (dengan titik di bawah)
ض	d}ad}	d}	de (dengan titik di bawah)
ط	t}a'	t}	te (dengan titik di bawah)
ظ	z}a'	z}	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	Waw	W	We

هـ	ha'	H	Ha
ء	Hamzah	`	Apostrof
ي	ya'	Y	Ye

II. Konsonan rangkap karena syaddah ditulis rangkap

متكبر	Ditulis	<i>Mutakabbir</i>
القدوس	Ditulis	<i>al-qudu>s</i>

III. Ta' *marbutah* di akhir kata

- a. Bila dimatikan ditulis *h*

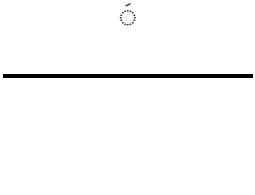
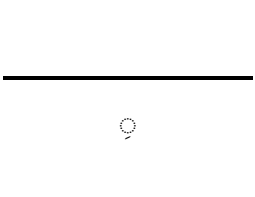
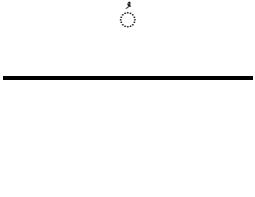
جامعة	Ditulis	<i>ja>mi'ah</i>
مكتبة	Ditulis	<i>Maktabah</i>

(ketentuan ini tidak diperlukan untuk kata-kata Arab yang sudah terserap dalam bahasa Indonesia, seperti salat, surat, ayat, zakat dan zebagainya, kecuali bila dikehendaki lafal aslinya).

- b. Bila diikuti dengan kata sandang 'al' serta bacaan kedua terpisah, maka ditulis dengan *h*

المكتبة الجميلة	Ditulis	<i>al-maktabah al-jami>lah</i>
-----------------	---------	-----------------------------------

IV. Vokal pendek

	Fathah	Ditulis	A
	Kasrah	Ditulis	I
	Dammah	Ditulis	U
شكر	Fathah	Ditulis	Syakara
قرأ	Kasrah	Ditulis	quri'a
ينطق	Dammah	Ditulis	yant}iqu

V. Vokal panjang

1	fathah + alif	Ditulis	<i>a></i>
	كاملة	Ditulis	<i>ka>milah</i>
2	fathah + ya mati	Ditulis	<i>a></i>
	صلى	Ditulis	<i>s}alla></i>
3	kasrah + ya mati	Ditulis	<i>i></i>

	شديد	Ditulis	<i>syadi>d</i>
4	dammah + wawu mati	Ditulis	<i>u></i>
	صدر	Ditulis	<i>s}udu>r</i>

VI. Vokal rangkap

1	fathah + ya mati	Ditulis	Ai
	رويد	Ditulis	<i>Ruwaidun</i>
2	fathah + wawu mati	Ditulis	Au
	وفرعون ذي الأوتاد	Ditulis	<i>wa fir'auna z\i al-auta>d</i>

VII. Vokal pendek yang berurutan dalam satu kata dipisahkan dengan apostrof

أأنتم أشد خلقا	Ditulis	<i>a'antum asyaddu khalqan</i>
----------------	---------	--------------------------------

VIII. Kata sandang alif+lam

- a. Bila diikuti huruf *Qamariyyah*

القران	Ditulis	<i>al-Qur'a>n</i>
الكتاب	Ditulis	<i>al-kita>b</i>

b. Bila diikuti huruf *Syamsiyyah* ditulis dengan *diidgamkan*

الصبح	Ditulis	<i>as}-s}ubh}u</i>
الساورة	Ditulis	<i>as-sa>hirah</i>

IX. Penulisan Kata-Kata Dalam Rangkaian Kalimat

Ditulis menurut bunyi atau pengucapannya dengan menulis penulisannya

بر الوالدين	Ditulis	<i>birru al-wa>lidaini</i>
إذا الشمس	Ditulis	<i>Iz\ a asy-syamsu</i>

KATA PENGANTAR

“Bismillahirrahmanirrahim”

Assalamu’alaikum Warahmatullahi Wabarakatu

Dengan mengucapkan syukur kepada Allah swt. yang telah memberikan rahmat, hidayah dan karuni-Nya sehingga penulis mampu menyelesaikan Skripsi ini. Segala puji bagi Allah swt. yang telah memberikan kemudahan, kelancaran, kesehatan dan disertai dengan usaha, bantuan, bimbingan dan pengarahan dari berbagai pihak sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“Pengaruh Pelayanan Prima dan Promosi Terhadap Keputusan Nasabah dalam Membuka Tabungan Haji iB Ar Rahman di Bank Kalsel Cabang Syariah Kandangan”**. Shalawat dan salam selalu tercurahkan kepada Nabi Muhammad saw. yang telah menuntun kita kejalan yang diridhoi oleh Allah swt.

Adapun maksud penyelesaian skripsi ini guna untuk memenuhi persyaratan kelulusan jenjang pendidikan tingkat sarjana (stara-1) program studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin.

Dalam penyusunan skripsi ini tidak lepas dari peran dan juga bantuan dari berbagai pihak, oleh karena itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan banyak terimakasih kepada orang-orang yang telah membantu serta memberikan motivasi kepada penulis selama proses penulisan skripsi ini.

1. Terimakasih kepada Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin yang telah menerima dan menyetujui judul skripsi ini dan mengizinkan penulis untuk mengadakan penelitian, Bapak Dr. H. Fathurrahman Azhari, M.H.I.
2. Terimakasih kepada Ketua Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin yang telah memberikan saran dan semangat kepada para mahasiswa, Bapak H. Haris Faulidi Asnawi, Lc., M.S.I.
3. Terimakasih kepada Bapak Prof. Dr. H. Akh. Fauzi Aseri, M.A. selaku pembimbing I sekaligus penguji I yang telah menyediakan waktu, tenaga dan pikiran untuk membimbing serta mendidik penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
4. Terimakasih kepada Ibu Dra. Hj. Fithriana Syarqawic, M.S.I selaku penguji II yang telah memberikan bimbingan, kritikan dan saran yang membangun kepada penulis.
5. Terimakasih kepada Bapak H. Haris Faulidi Asnawi, Lc., M.S.I. selaku pembimbing II sekaligus penguji III yang telah menyediakan waktu, tenaga dan pikiran untuk membimbing serta mendidik penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. Terimakasih kepada Ibu Rimayanti, S.E.,M.M selaku penguji IV yang telah memberikan bimbingan, kritikan dan saran yang membangun kepada penulis.

7. Bapak dan Ibu Dosen pengajar, Karyawan dan Karyawati staff di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin yang telah banyak membantu dan memberikan ilmu-ilmunya kepada penulis selama mengikuti pendidikan program sarjana ini.
8. Pihak kampus Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin yang telah memberikan izin terkait penelitian skripsi penulis.
9. Terimakasih kepada Pimpinan Bank Kalsel Cabang Syariah Kandungan beserta jajarannya yang telah mengizinkan penulis melakukan penelitian di sana dan telah memberikan informasi dan bantuan sehingga penelitian ini dapat berjalan dengan lancar.
10. Terimakasih kepada keluarga tercinta, Ayah, Mama, Kakak, dan Adik-adik yang telah memberikan semangat dan selalu mendo'akan sehingga skripsi ini dapat diselesaikan.
11. Terimakasih kepada sahabat-sahabat terkasih, teman-teman Perbankan Syariah E 2016, sanak-sanak Asrama Rakat Mufakat Putri Hulu Sungai Selatan dan keluarga besar KM-HSS UIN Antasari Banjarmasin yang telah mengajarkan arti perjuangan dan kedewasaan, juga selalu memberikan semangat.
12. Serta terimakasih kepada berbagai pihak yang tidak dapat penulis sebutkan semuanya yang telah memberikan dukungan kepada penulis sehingga skripsi ini dapat diselesaikan.

Semoga segala bentuk bantuan dan dukungan serta jerih payah yang telah diberikan oleh berbagai pihak kepada penulis mendapatkan keberkahan dari Allah swt serta diberikan balasan yang lebih baik dan lebih banyak dan dengan ridho-Nya menjadikan karya skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi banyak pihak lainnya di kemudian hari serta bagi pengembangan ilmu khususnya di bidang Ekonomi Syariah.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Banjarmasin, 11 Desember 2020

Annisa

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN.....	iii
HALAMAN PERSETUJUAN	iv
HALAMAN PENGESAHAN	v
ABSTRAK.....	vi
MOTTO	vii
KATA PERSEMBAHAN	viii
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-INDONESIA	ix
KATA PENGANTAR	xv
DAFTAR ISI	xviii
DAFTAR TABEL	xxii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian	7
D. Signifikansi Penelitian	7
E. Definisi Operasional	8
F. Kerangka Pemikiran	10
G. Hipotesis Penelitian	11
H. Penelitian Terdahulu	11
I. Sistematika Penulisan	14

BAB II LANDASAN TEORI

A. Pelayanan Prima	16
1. Pengertian Pelayanan Prima	16
2. Tujuan Pelayanan Prima	21
3. Manfaat dan Pentingnya Pelayanan Prima	22
4. Indikator Pelayanan Prima	23
B. Promosi	25
1. Pengertian Promosi	25
2. Tujuan Promosi.....	27
3. Manfaat Promosi.....	28
4. Indikator Promosi.....	30
C. Keputusan Nasabah.....	32
1. Pengertian Keputusan	32
2. Tahap-tahap Proses Pengambilan Keputusan	34
D. Tabungan Haji.....	36
1. Pengertian Tabungan Haji	36
2. Landasan Hukum Haji	38
3. Manfaat Tabungan Haji	39

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

A. Pendekatan Penelitian	41
--------------------------------	----

B. Subjek dan Objek Penelitian	42
C. Lokasi Penelitian.....	42
D. Populasi dan Sampel	42
E. Jenis dan Sumber Data.....	44
F. Teknik Pengumpulan Data.....	45
G. Desain Pengukuran	46
H. Instrument Penelitian	47
I. Teknik Analisis Data	50
1. Uji Asumsi Klasik.....	51
2. Analisis Linier Berganda	52

BAB IV HASIL PENELITIAN

A. Data Penelitian	57
1. Sejarah Berdirinya Bank Kalsel Syariah	57
2. Visi dan Misi Bank Kalsel Syariah	60
3. Struktur Organisasi dan Personalia Bank Kalsel Cabang Syariah Kandungan.....	61
4. Produk dan Jasa Bank Kalsel Syariah	62
B. Deskripsi Analisis Responden.....	70
1. Berdasarkan Jenis Kelamin	70
2. Berdasarkan Usia	70
3. Berdasarkan Pendidikan Terakhir	71
4. Berdasarkan Pekerjaan	73

5. Berdasarkan Pendapatan Perbulan	74
C. Pengujian Hipotesis	75
1. Pelayanan Prima.....	75
2. Promosi	92
3. Keputusan Nasabah.....	103
4. Uji Validitas	114
5. Uji Reliabilitas	118
6. Uji Asumsi Klasik.....	119
7. Uji Regresi Linier Berganda	124
D. Hasil Penelitian.....	131
1. Pengaruh Pelayanan Prima Terhadap Keputusan Nasabah.....	131
2. Pengaruh Promosi Terhadap Keputusan Nasabah	132
3. Pengaruh Pelayanan Prima dan Promosi Terhadap Keputusan Nasabah	133

BAB V PENUTUP

A. Simpulan	135
B. Saran.....	137

DAFTAR PUSTAKA	139
----------------------	-----

LAMPIRAN-LAMPIRAN

RIWAYAT HIDUP PENULIS

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Jawaban Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	70
Tabel 4.2 Jawaban Responden Berdasarkan Usia	71
Tabel 4.3 Jawaban Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	72
Tabel 4.4 Jawaban Responden Berdasarkan Pekerjaan	73
Tabel 4.5 Jawaban Responden Berdasarkan Pendapatan Perbulan	74
Tabel 4.6 Jawaban Responden Berdasarkan Pelayanan Prima 1	75
Tabel 4.7 Jawaban Reponden Berdasarkan Pelayanan Prima 2	76
Tabel 4.8 Jawaban Reponden Berdasarkan Pelayanan Prima 3	77
Tabel 4.9 Jawaban Reponden Berdasarkan Pelayanan Prima 4	78
Tabel 4.10 Jawaban Reponden Berdasarkan Pelayanan Prima 5	79
Tabel 4.11 Jawaban Reponden Berdasarkan Pelayanan Prima 6	81
Tabel 4.12 Jawaban Reponden Berdasarkan Pelayanan Prima 7	82
Tabel 4.13 Jawaban Reponden Berdasarkan Pelayanan Prima 8	83
Tabel 4.14 Jawaban Reponden Berdasarkan Pelayanan Prima 9	84
Tabel 4.15 Jawaban Reponden Berdasarkan Pelayanan Prima 10	85
Tabel 4.16 Jawaban Reponden Berdasarkan Pelayanan Prima 11	86
Tabel 4.17 Jawaban Reponden Berdasarkan Pelayanan Prima 12	87
Tabel 4.18 Jawaban Reponden Berdasarkan Pelayanan Prima 13	88
Tabel 4.19 Jawaban Reponden Berdasarkan Pelayanan Prima 14	89
Tabel 4.20 Jawaban Reponden Berdasarkan Pelayanan Prima 15	90
Tabel 4.21 Jawaban Reponden Berdasarkan Pelayanan Prima 16	91
Tabel 4.22 Jawaban Reponden Berdasarkan Promosi 1	92

Tabel 4.23 Jawaban Reponden Berdasarkan Promosi 2	93
Tabel 4.24 Jawaban Reponden Berdasarkan Promosi 3	94
Tabel 4.25 Jawaban Reponden Berdasarkan Promosi 4	95
Tabel 4.26 Jawaban Reponden Berdasarkan Promosi 5	97
Tabel 4.27 Jawaban Reponden Berdasarkan Promosi 6	98
Tabel 4.28 Jawaban Reponden Berdasarkan Promosi 7	99
Tabel 4.29 Jawaban Reponden Berdasarkan Promosi 8	100
Tabel 4.30 Jawaban Reponden Berdasarkan Promosi 9	102
Tabel 4.31 Jawaban Reponden Berdasarkan Keputusan Nasabah 1	103
Tabel 4.32 Jawaban Reponden Berdasarkan Keputusan Nasabah 2	104
Tabel 4.33 Jawaban Reponden Berdasarkan Keputusan Nasabah 3	106
Tabel 4.34 Jawaban Reponden Berdasarkan Keputusan Nasabah 4	107
Tabel 4.35 Jawaban Reponden Berdasarkan Keputusan Nasabah 5	108
Tabel 4.36 Jawaban Reponden Berdasarkan Keputusan Nasabah 6	109
Tabel 4.37 Jawaban Reponden Berdasarkan Keputusan Nasabah 7	110
Tabel 4.38 Jawaban Reponden Berdasarkan Keputusan Nasabah 8	112
Tabel 4.39 Jawaban Reponden Berdasarkan Keputusan Nasabah 9	113
Tabel 4.40 Hasil Uji Validitas Variabel Pelayanan Prima.....	114
Tabel 4.41 Hasil Uji Validitas Variabel Promosi	116
Tabel 4.42 Hasil Uji Validitas Variabel Keputusan Nasabah.....	117
Tabel 4.43 Hasil Uji Reliabilitas	118
Tabel 4.44 Hasil Uji Normalitas	119
Tabel 4.45 Hasil Uji Multikolinieritas.....	121

Tabel 4.46 Hasil Uji Autokorelasi	123
Tabel 4.47 Hasil Uji Regresi Linier Berganda	124
Tabel 4.48 Pengujian Regresi Secara Parsial Uji T	127
Tabel 4.49 Pengujian Regresi Secara Simultan Uji F.....	129
Tabel 4.50 Koefisien Determinasi R^2	1