

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KEPERCAYAAN, DAN KOMITMEN
TERHADAP LOYALITAS NASABAH PRODUK TABUNGAN
IB AL-BARAKAH DI BANK KALSEL
KANTOR CABANG SYARIAH
KANDANGAN**

SKRIPSI

**OLEH
LILI RAHMAWATI**



**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI
BANJARMASIN
2023 M/1444 H**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KEPERCAYAAN, DAN KOMITMEN
TERHADAP LOYALITAS NASABAH PRODUK TABUNGAN
IB AL-BARAKAH DI BANK KALSEL
KANTOR CABANG SYARIAH
KANDANGAN**

SKRIPSI

**Diajukan kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
untuk Memenuhi Sebagian Syarat
Guna Mencapai Gelar Sarjana
dalam Ilmu Ekonomi**

Oleh :

**Lili Rahmawati
NIM. 180105020280**

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
JURUSAN PERBANKAN SYARIAH
BANJARMASIN
2023 M/1444 H**

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Lili Rahmawati
NIM : 180105020280
Tempat/Tgl. Lahir : Garunggang, 03 November 2000
Jurusan : Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari
Banjarmasin

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, 13 Februari 2023

Yang membuat pernyataan,

Tanda tangan



Lili Rahmawati

PERSETUJUAN

Skripsi yang berjudul : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, dan Komitmen terhadap Loyalitas Nasabah Produk Tabungan IB Al-Barakah di Bank Kalsel Kantor Cabang Syariah Kandangan

Ditulis oleh : Lili Rahmawati

N I M : 180105020280

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Program : Strata Satu (S-1)

Program Studi : Perbankan Syariah

Tahun Akademik : 2022/2023

Tempat dan tanggal lahir : Garunggang, 03 November 2000

Alamat : Jl. Limau Desa Garunggang No. 4 RT. 003 RW. 002 Kecamatan Simpur Kabupaten Hulu Sungai Selatan Provinsi Kalimantan Selatan

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

Banjarmasin, 14 Februari 2023



Mengetahui,
Ketua Program Studi Perbankan Syariah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
UIN Antasari Banjarmasin,

Annisa Sayyid
Annisa Sayyid, M.Si.
NIP 198305262011012007

Pembimbing

Rohana Faridah, S.E., M.M.
NIP 197804272009012010

PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, Dan Komitmen Terhadap Loyalitas Nasabah Produk Tabungan IB Al-Barakah Di Bank Kalsel Kantor Cabang Syariah Kandangan”, ditulis oleh Lili Rahmawati, telah diujikan dalam Sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin pada:

Hari : Kamis

Tanggal : 06 April 2023

Dinyatakan LULUS dengan predikat: A



Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
UIN Antasari Banjarmasin

Dr. H. Sukarni, M.Ag.
NIP. 19630417 199102 1 001

Tim Penguji

Nama

Tanda Tangan

1. Drs. H. Nispan Rahmi, M.Ag.
(Ketua)

1. A.

2. Rohana Faridah, S.E., M.M.
(Anggota)

2.

3. Dra. Hj. Fithriana Syarqawie, M.H.I.
(Anggota)

3.

4. Muhammad Noval, S.E.I., M.Si.
(Anggota)

4.

ABSTRAK

Lili Rahmawati. 2023. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, dan Komitmen terhadap Loyalitas Nasabah Produk Tabungan IB Al-Barakah di Bank Kalsel Kantor Cabang Syariah Kandangan. Skripsi, Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Pembimbing: Rohana Faridah, S.E., M.M.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, Komitmen, Loyalitas Nasabah.

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh adanya asumsi bahwa loyalitas nasabah di sebuah bank ditentukan oleh beragam faktor diantaranya adalah kualitas pelayanan, kepercayaan dan komitmen. Termasuk pada Bank Kalsel Kantor Cabang Syariah Kandangan yang merupakan satu-satunya bank syariah yang ada di Kabupaten Hulu Sungai Selatan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh secara simultan dan parsial dari kualitas pelayanan, kepercayaan dan komitmen terhadap loyalitas nasabah produk tabungan IB Al-Barakah di Bank Kalsel Kantor Cabang Syariah Kandangan.

Penelitian ini merupakan penelitian survei dengan pendekatan kuantitatif. Populasi penelitian ini adalah seluruh nasabah produk tabungan IB Al-Barakah Bank Kalsel Kantor Cabang Syariah Kandangan. Sampel ditentukan sebanyak 100 responden melalui rumus Taro Yamane dan teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *simple random sampling*. Data dikumpulkan melalui kuesioner dan dokumentasi kemudian dianalisis menggunakan regresi linier berganda.

Penelitian ini menghasilkan temuan-temuan: Pertama: Secara simultan kualitas pelayanan, kepercayaan, dan komitmen berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas nasabah yaitu sebesar 0,490 (49%). Kedua: Secara parsial kualitas pelayanan memberikan pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas nasabah dengan nilai koefisien regresi sebesar 2,089. Kepercayaan tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah dengan nilai koefisien regresi sebesar 0,270. Komitmen memberikan pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas nasabah dengan nilai koefisien regresi sebesar 3,726.

MOTTO

“Only you can change your life. Nobody else can do it for you”.

Orang lain gak akan bisa paham *struggle* dan masa sulitnya kita, yang mereka ingin tahu hanya bagian *success stories*. Berjuanglah untuk diri sendiri walaupun gak ada yang tepuk tangan. Kelak diri kita di masa depan akan sangat bangga dengan apa yang kita perjuangkan hari ini.

“Berbaik sangka lah dengan ketetapan Allah”.

Karena “Boleh jadi kamu membenci sesuatu, padahal ia amat baik bagimu, dan boleh jadi (pula) kamu menyukai sesuatu, padahal ia amat buruk bagimu; Allah mengetahui, sedang kamu tidak mengetahui”.

QS. Al-Baqarah: 216

PERSEMBAHAN



Alhamdulillah, puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik. Shalawat dan salam semoga selalu tercurah kepada Nabi Besar Muhammad SAW.

Skripsi ini saya persembahkan untuk :

Ibunda dan Ayahanda Tercinta

Sebagai tanda bakti, hormat dan terima kasih yang tak terhingga. Karya sederhana ini saya persembahkan kepada Ibunda (Hj. Hamdah) dan Ayahanda (Alm. H. Abdul Hadi) yang telah memberikan kasih sayang, do'a dan dukungan yang tiada henti.

Kakak-Kakakku Tersayang

Karya ini saya persembahkan untuk kakak-kakakku Normiati, S.KM., Mahdiana, S.Pd., Hamidah, S.Pd., dan Zainal Hamdi, S.H. Terima kasih telah memberikan semangat dan inspirasi untuk menyelesaikan skripsi ini. Semoga do'a-do'a dan segala kebaikan yang kalian berikan menjadikan saya pribadi yang baik pula.

Teman-Teman

Buat sahabatku sejak kecil Norhatimah, S.T. dan sahabat-sahabat kuliah Siti Fatimah Tuzahra, S.E., Rahmida Sari, Muryati, Aisyah yang selalu memberikan semangat, motivasi, nasihat, dan dukungan moril hingga terselesaikannya skripsi ini. Kepada seluruh teman-teman seperjuangan Perbankan Syariah-D 2018, atas segala kebersamaan yang telah kita alami bersama dalam perkuliahan.

Terimakasih sebesar-sebesarnya untuk kalian semua. Semoga karya ini dapat bermanfaat dan berguna untuk kemajuan ilmu pengetahuan di masa yang akan datang.

Tanpa mereka karya ini tidak akan pernah tercipta...

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-INDONESIA

Berdasarkan Surat Keputusan Bersama Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor 157/1987 dan 0593/1987 tanggal 22 Januari 1988, sebagai berikut:

I. Konsonan tunggal

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Keterangan
ا	Alif	tidak dilambangkan	tidak dilambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	ta'	T	Te
ث	sa'	S	es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	ha'	H	ha (dengan titik di bawah)
خ	kha'	Kh	ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	zal	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	sad	S	es (dengan titik di bawah)
ض	dad	D	de (dengan titik di bawah)
ط	ta'	T	te (dengan titik di bawah)
ظ	za'	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
ه	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-qudus</i>

III. Ta' marbutah di akhir kata

a. Bila dimatikan ditulis *h*

جامعة	Ditulis	<i>jami'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 sebagainya, 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-jamilah</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	yantiqu

V. Vokal panjang

1	fathah + alif كاملة	Ditulis Ditulis	<i>a</i> <i>kamilah</i>
2	fathah + ya mati صلى	Ditulis Ditulis	<i>a</i> <i>salla</i>
3	kasrah + ya mati شديد	Ditulis Ditulis	<i>i</i> <i>syadid</i>
4	dammah + wawu mati صدر	Ditulis Ditulis	<i>u</i> <i>sudur</i>

VI. Vokal rangkap

1	fathah + ya mati رويد	Ditulis Ditulis	Ai <i>Ruwaidun</i>
2	fathah + wawu mati و فرعون ذي الأوتاد	Ditulis Ditulis	Au <i>wa fir'auna zi al-autad</i>

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

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

VIII. Kata sandang alif+lam

a. Bila diikuti huruf *Qamariyyah*

القران	Ditulis	<i>al-Qur'an</i>
الكتاب	Ditulis	<i>al-kitab</i>

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

الصبح	Ditulis	<i>as-subhu</i>
الساهرة	Ditulis	<i>as-sahirah</i>

IX. Penulisan Kata-Kata Dalam Rangkaian Kalimat

Ditulis menurut bunyi atau pengucapannya dengan menulis penulisannya

بر الوالدين	Ditulis	<i>birru al-walidaini</i>
إذا الشمس	Ditulis	<i>Iza asy-syamsu</i>

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Segala puji bagi Allah SWT. atas limpahan karunia, nikmat, dan petunjuk-Nya sehingga skripsi ini dapat terselesaikan. Shalawat dan salam selalu kita panjatkan kepada suri tauladan kita Nabi Besar Muhammad SAW., keluarga, sahabat, dan pengikutnya hingga akhir zaman. Disamping kesalahan dan segala kekurangan, penulis sangat bersyukur telah menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, dan Komitmen terhadap Loyalitas Nasabah Produk Tabungan IB Al-Barakah di Bank Kalsel Kantor Cabang Syariah Kandangan”**, sebagai salah satu syarat memperoleh gelar Strata Satu Sarjana Ekonomi (S.E), pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa telah banyak mendapat dukungan, bimbingan dan dorongan dari berbagai pihak yang telah menyumbangkan pikiran, waktu, tenaga dan sebagainya. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Dr. H. Sukarni, M.Ag. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.
2. Annisa Sayyid, M.Si. selaku Ketua Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.
3. Rohana Faridah, S.E., M.M. selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah memberikan arahan dalam penyusunan skripsi ini.
4. Seluruh dosen dan staf di lingkungan UIN Antasari Banjarmasin yang membekali berbagai pengetahuan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
5. Perpustakaan UIN Antasari Banjarmasin dan semua staff yang membantu penulis dalam melengkapi literatur yang diperlukan.
6. Pimpinan Bank Kalsel Kantor Cabang Syariah Kandangan beserta seluruh karyawan/ti dan seluruh responden yang bersedia untuk diteliti guna penelitian ini dapat dilakukan.

7. Kedua orang tua tercinta, Ibunda Hj. Hamdah dan Ayahanda (Alm.) H. Abdul Hadi terima kasih telah memberikan dukungan, semangat, kasih sayang, perjuangan, serta do'a yang tiada henti sehingga putrimu dapat menyelesaikan perkuliahan dengan baik.
8. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan namanya satu-persatu, tanpa mengurangi rasa hormat, terima kasih atas dukungan dan bantuannya selama ini sehingga karya sederhana ini dapat terwujud dan bermanfaat untuk kepentingan bersama.

Semoga amal kebaikan dan segala bimbingan serta bantuan yang telah diberikan kepada penulis mendapat ganjaran dari Allah SWT. Akhir kata penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membutuhkan. *Aamiin yaa Rabbal 'Aalamiin...*

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Banjarmasin, 13 Februari 2023

Penulis,



Lili Rahmawati

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN	ii
PERSETUJUAN.....	iii
PENGESAHAN	iv
ABSTRAK	v
MOTTO	vi
PERSEMBAHAN.....	vii
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-INDONESIA	viii
KATA PENGANTAR.....	xi
DAFTAR ISI.....	xiii
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR GAMBAR.....	xx
DAFTAR LAMPIRAN	xxi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Tujuan Penelitian	8
D. Kegunaan Penelitian.....	8
E. Definisi Operasional.....	9
F. Penelitian Terdahulu	11
G. Kerangka Berpikir.....	13
H. Hipotesis.....	14
I. Sistematika Pembahasan	15

BAB II KUALITAS PELAYANAN, KEPERCAYAAN, KOMITMEN DAN

LOYALITAS NASABAH.....17

- A. Loyalitas Nasabah17
- B. Kualitas Pelayanan20
- C. Kepercayaan.....22
- D. Komitmen.....24
- E. Tabungan IB Al-Barakah25

BAB III METODE PENELITIAN32

- A. Jenis dan Pendekatan Penelitian.....32
- B. Lokasi dan Waktu Penelitian32
- C. Data dan Sumber Data33
- D. Populasi dan Sampel33
- E. Teknik Pengumpulan Data.....34
- F. Teknik Analisis Data.....35

BAB IV LAPORAN PENELITIAN DAN ANALISIS DATA39

- A. Penyajian Data39
 - 1. Gambaran Umum Bank Kalsel Kantor Cabang Syariah Kandungan.....39
 - 2. Karakteristik Responden41
 - 3. Deskriptif Statistik Variabel Penelitian.....42
- B. Analisis Data64
 - 1. Hasil Uji Validitas.....64
 - 2. Hasil Uji Reliabilitas66
 - 3. Hasil Uji Asumsi Klasik66
 - 4. Hasil Uji Regresi Linier Berganda.....70

5. Hasil Uji Hipotesis	72
BAB V PENUTUP	79
A. Simpulan	79
B. Saran.....	79
DAFTAR PUSTAKA	81

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 NOA Produk Syariah Tahun 2021-2017.....	3
Tabel 1.2 Temuan <i>Research Gap</i>	7
Tabel 1.3 Penelitian Terdahulu	11
Tabel 2.1 Ketentuan & Tarif	31
Tabel 4.1 Karakteristik Responden	41
Tabel 4.2 Jawaban responden terhadap pernyataan “karyawan yang memberikan pelayanan kepada nasabah berpenampilan rapi”	43
Tabel 4.3 Jawaban responden terhadap pernyataan “fasilitas ruang antrian bank nyaman, bersih, dan tenang”	43
Tabel 4.4 Jawaban responden terhadap pernyataan “petugas bank memberi pelayanan yang sama dan adil kepada nasabah”	44
Tabel 4.5 Jawaban responden terhadap pernyataan “petugas bank menanyakan detail data nasabah dengan teliti untuk menghindari kesalahan”	44
Tabel 4.6 Jawaban responden terhadap pernyataan “petugas bank memproses dengan cepat atas transaksi yang dilakukan nasabah”	45
Tabel 4.7 Jawaban responden terhadap pernyataan “petugas menyampaikan informasi yang jelas mengenai produk Bank Kalsel Syariah”	46
Tabel 4.8 Jawaban responden terhadap pernyataan “dalam proses transaksi yang sedang dilakukan dengan nasabah, petugas bank selalu berkomunikasi dengan baik kepada saya”	46
Tabel 4.9 Jawaban responden terhadap pernyataan “petugas bank menjamin kerahasiaan data pribadi nasabah”	47

Tabel 4.10 Jawaban responden terhadap pernyataan “petugas bank berusaha mengarahkan nasabah untuk memilih produk yang sesuai dengan kebutuhan nasabah”.....	48
Tabel 4.11 Jawaban responden terhadap pernyataan “petugas bank memberikan solusi yang terbaik terhadap masalah yang dihadapi nasabah”.....	48
Tabel 4.12 Jawaban responden terhadap pernyataan “Bank Kalsel KCS Kandangan melayani nasabah dengan baik”	49
Tabel 4.13 Jawaban responden terhadap pernyataan “Bank Kalsel KCS Kandangan peduli dengan kebutuhan nasabahnya”	50
Tabel 4.14 Jawaban responden terhadap pernyataan “Bank Kalsel KCS Kandangan mampu memberikan rasa aman dan nyaman selama bertransaksi”	51
Tabel 4.15 Jawaban responden terhadap pernyataan “Bank Kalsel KCS Kandangan mampu melayani nasabah selama jam kerja”	51
Tabel 4.16 Jawaban responden terhadap pernyataan “layanan dan produk Bank Kalsel KCS Kandangan sesuai dengan yang dijanjikan”	52
Tabel 4.17 Jawaban responden terhadap pernyataan “Bank Kalsel KCS Kandangan menjelaskan informasi yang jelas dan benar”	53
Tabel 4.18 Jawaban responden terhadap pernyataan “saya menggantungkan harapan pada Bank Kalsel KCS Kandangan untuk memperoleh manfaat tabungan yang dijanjikan”.....	53
Tabel 4.19 Jawaban responden terhadap pernyataan “saya memiliki ikatan emosional tinggi dengan Bank Kalsel KCS Kandangan karena sudah terbangun hubungan yang baik dengan pihak bank”	55

Tabel 4.20 Jawaban responden terhadap pernyataan “keramahan karyawan Bank Kalsel KCS Kandangan membuat nasabah menjadi senang”	55
Tabel 4.21 Jawaban responden terhadap pernyataan “saya sangat membutuhkan menabung di Bank Kalsel KCS Kandangan”	56
Tabel 4.22 Jawaban responden terhadap pernyataan “perasaan saya senang karena manfaat setelah menabung di Bank Kalsel KCS Kandangan telah terpenuhi”	56
Tabel 4.23 Jawaban responden terhadap pernyataan “saya merasa hubungan jangka panjang penting untuk dipertahankan karena saling menguntungkan”	57
Tabel 4.24 Jawaban responden terhadap pernyataan “saya merasa senang saat berkunjung ke Bank Kalsel KCS Kandangan”	58
Tabel 4.25 Jawaban responden terhadap pernyataan “saya merasa takut kehilangan kerjasama dengan Bank Kalsel KCS Kandangan”	58
Tabel 4.26 Jawaban responden terhadap pernyataan “berat bagi saya apabila tidak menggunakan produk/jasa di Bank Kalsel KCS Kandangan”	59
Tabel 4.27 Jawaban responden terhadap pernyataan “saya akan melakukan transaksi ulang produk tabungan IB Al-Barakah di Bank Kalsel KCS Kandangan”	60
Tabel 4.28 Jawaban responden terhadap pernyataan “saya akan menggunakan produk tabungan IB Al-Barakah secara terus-menerus”	61
Tabel 4.29 Jawaban responden terhadap pernyataan “saya akan memberi rekomendasi kepada orang lain untuk membuka tabungan IB Al-Barakah di Bank Kalsel KCS Kandangan”	62

Tabel 4.30 Jawaban responden terhadap pernyataan “saya bersedia untuk memberitahu orang lain bahwa produk tabungan IB Al-Barakah memberikan beragam keuntungan”.....	62
Tabel 4.31 Jawaban responden terhadap pernyataan “kebijakan Bank Kalsel KCS Kandangan tidak membuat saya berpindah ke bank lain”	63
Tabel 4.32 Jawaban responden terhadap pernyataan “saya tetap melakukan kegiatan transaksi di Bank Kalsel KCS Kandangan”.....	63
Tabel 4.33 Hasil Uji Validitas.....	65
Tabel 4.34 Hasil Uji Reliabilitas	66
Tabel 4.35 Hasil Pengujian Multikolinieritas	68
Tabel 4.36 Hasil Pengujian Autokorelasi.....	70
Tabel 4.37 Hasil Pengujian Regresi Linier Berganda.....	71
Tabel 4.38 Hasil Uji F.....	73
Tabel 4.39 Hasil Uji t.....	75

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Kerangka Berpikir	13
Gambar 2.1 Akad <i>Wadi'ah</i>	26
Gambar 2.2 Akad <i>Mudharabah</i>	27
Gambar 4.1 Hasil Pengujian Normalitas.....	67
Gambar 4.2 Hasil Pengujian Heteroskedastisitas.....	69
Gambar 4.3 Hasil Uji t	77

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran I. Kuesioner Penelitian	86
Lampiran II. Rekapitulasi Hasil Penelitian	90
Lampiran III. Surat-Surat	100
Lampiran IV. Daftar Riwayat Hidup	113