

**PENGARUH BAGI HASIL, KUALITAS PELAYANAN, REPUTASI, DAN
LOKASI BANK TERHADAP KEPUTUSAN NASABAH MENABUNG
DI PT. BANK BNI SYARIAH KANTOR CABANG BANJARMASIN**

SKRIPSI

**OLEH
SITI NOR APRIYANTI**



**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI
BANJARMASIN
2019M/1440 H**

**PENGARUH BAGI HASIL, KUALITAS PELAYANAN, REPUTASI, DAN
LOKASI BANK TERHADAP KEPUTUSAN NASABAH MENABUNG
DI PT. BANK BNI SYARIAH KANTOR CABANG BANJARMASIN**

SKRIPSI

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

Oleh:

**SITI NOR APRIYANTI
NIM. 1501160218**

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
JURUSAN PERBANKAN SYARIAH
BANJARMASIN
2019 M/1440 H**

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Siti Nor Apriyanti
NIM : 1501160218
Tempat/ Tgl.Lahir : Banjarmasin/ 03 April 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, 4 April 2019

Yang membuat pernyataan,


Siti Nor Apriyanti

PERSETUJUAN

Skripsi yang berjudul : Pengaruh Bagi Hasil, Kualitas Pelayanan, Reputasi, dan Lokasi Bank terhadap Keputusan Nasabah Menabung di PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin


Ditulis oleh : Siti Nor Apriyanti
NIM : 1501160218
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Program : Strata Satu (S-1)
Jurusan : Perbankan Syariah
Tahun Akademik : 2018/2019
Tempat dan tanggal lahir : Banjarmasin, 03 April 1997
Alamat : Jl. A. Yani KM. 4,5 Komplek Amanda Permai Gg. Hidayah No.61 Banjarmasin

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

Pembimbing I,


Dr. Syaugi Mubarak Seff, S.Ag., M.A.
NIP. 197002062000031002

Banjarmasin, 4 April 2019
Pembimbing II


Annisa Savvid, S.H.I., M.S.I
NIP. 19830526 2011012007

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




H. Haris Faulidi Asnawi, Lc, M.Si
NIP. 197904102005011010

PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul "Pengaruh Bagi Hasil, Kualitas Pelayanan, Reputasi, dan Lokasi Bank terhadap Keputusan Nasabah Menabung di PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin", ditulis oleh Siti Nor Apriyanti, telah diujikan dalam Sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin pada:

Hari : Selasa

Tanggal : 16 April 2019



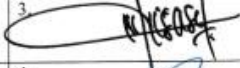

Dinyatakan LULUS dengan predikat: A (86)

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
UIN Antasari Banjarmasin



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

Tim Penguji

Nama	Tanda Tangan
1. Dr. Syaugi Mubarak Seff, S.Ag., M.A. (Ketua)	1. 
2. Hariyanto, S.E., M.M. (Anggota)	2. 
3. Annisa Sayyid, S.H.I., M.S.I. (Anggota)	3. 
4. Dessy Maulina, S.E., M.E. (Anggota)	4. 

ABSTRAK

Siti Nor Apriyanti. 2019. *Pengaruh Bagi Hasil, Kualitas Pelayanan, Reputasi, dan Lokasi Bank terhadap Keputusan Nasabah Menabung di PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin.* Skripsi, Jurusan Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Pembimbing: (I) Dr. Syaugi Mubarak Seff, S.Ag., M.A. (II) Annisa Sayyid, S.H.I., M.S.I.

Kata Kunci: Bagi Hasil, Kualitas Pelayanan, Reputasi, Lokasi Bank, Keputusan Nasabah.

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh semakin berkembangnya perbankan syariah, terutama di Indonesia. Bank syariah selalu dituntut untuk meningkatkan dan mempertahankan kualitas pelayanan, bagi hasil yang kompetitif, reputasi yang baik, dan lokasi bank yang strategis. Secara umum calon nasabah yang akan menabung tentu memilih bank yang dapat memberikan keuntungan dan kemudahan. Setiap nasabah akan memperhatikan dan mempertimbangkan faktor-faktor tertentu untuk memutuskan menabung, maka dari itu bank dituntut untuk meningkatkan dan mempertahankan faktor-faktor yang mempengaruhi nasabah untuk menabung di PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh secara parsial dan simultan bagi hasil, kualitas pelayanan, reputasi, dan lokasi bank terhadap keputusan nasabah menabung di PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin.

Penelitian ini merupakan penelitian lapangan, yang bersifat kuantitatif dengan metode pengumpulan data menggunakan kuesioner dan dokumentasi. Subyek dalam penelitian ini adalah nasabah PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin yang dijadikan sampel sebanyak 100 responden. Metode analisis data yang digunakan yaitu analisis regresi linier berganda, uji T dan uji F dengan menggunakan SPSS 22 *for windows*.

Penelitian ini menghasilkan temuan-temuan. Pertama: berdasarkan hasil analisis secara parsial, ternyata yang berpengaruh adalah variabel kualitas pelayanan (X_2) dengan nilai t_{hitung} 2,928 dan reputasi (X_3) dengan nilai t_{hitung} 2,138 lebih besar dari nilai t_{tabel} 1,661 ($t_{hitung} > t_{tabel}$). Kedua: berdasarkan hasil analisis secara simultan, maka semua variabel yang terdiri dari bagi hasil (X_1), kualitas pelayanan (X_2), reputasi (X_3), dan lokasi bank (X_4) berpengaruh secara simultan terhadap keputusan nasabah (Y) menabung di PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin. Hal itu dapat dilihat dari nilai F_{hitung} 20,071 > F_{tabel} 2,47 dengan taraf signifikan $0,000 < 0,05$.

MOTTO

'Cepat atau lambat'

Semua yang kalian inginkan pasti akan kalian dapatkan, semua itu tergantung kepada usaha kalian masing-masing, jika ingin cepat maka berusahalah dengan lebih giat lagi.

Nikmati dan cintailah proses 😊

KATA PERSEMBAHAN

*Teriring doa dan Rahmat-Mu ya Allah
Aku persembahkan karya sederhana ini untuk
Mama dan Abah tercinta beserta Kaka ku
Yang telah berusaha sekuat tenaga dengan tetesan keringat membesarkanku dan
mendidikku dengan penuh kasih sayang dan
Segenap perhatian serta doa untuk menjadikanku anak yang berguna
Yang selalu membantuku menggapai impianku
Yang selalu menasehatiku ketika aku patah semangat
Yang selalu memotivasiku untuk terus maju sampai detik ini
Doamu pelapang jalanku menuju ridho-Nya
Kasih sayangmu takkan pernah terabaikan hingga akhir hayatku*

*Untuk para dosenku
Yang selalu memberikan ilmu untukku
Cahaya dalam gelapku
Petunjuk di kala ketidaktahuanku
Nasehat ketika khilafku
Semoga jasa-jasamu berbuah pahala dari Allah SWT. Aamiin*

*Untuk sahabat-sahabat seperjuanganku
Ika, Irun, Haris, Abdan, dan anak-anak Perbankan Syariah
Khususnya angkatan '15 lokal E
Yang selalu mewarnai hari-hariku
Memberi kesan dan kenangan yang takkan terlupakan
Tak ada pertemuan tanpa adanya perpisahan
Semoga waktu tak memisahkan persahabatan kita*

*Semoga Allah senantiasa mencurahkan rahmat, kasih sayang dan keridhoan-Nya
untuk kita semua. Aamiin..*

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-INDONESIA

Fonem konsonan Bahasa Arab yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, dalam transliterasi ini sebagian dilambangkan dengan huruf dan sebagian dilambangkan dengan tanda, dan sebagian lagi dengan huruf dan tanda sekaligus.

Berdasarkan Surat Keputusan Bersama Menteri Agama RI dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan RI Nomor 158/1987 dan 0543 b/U/1987, tanggal 22 Januari 1988, sebagai berikut:

1. Konsonan Tunggal

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Keterangan
ا	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Ba'	B	Be
ت	Ta'	T	Te
ث	Ša'	Š	Es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	Ĥa'	Ĥ	Ha (dengan titik di bawah)
خ	Kha'	Kh	Ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	Ža	Ž	Zet (dengan titik di atas)
ر	Ra	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	Es dan ye
ص	Šad	Š	Es (dengan titik di bawah)
ض	Ḍad	Ḍ	De (dengan titik di bawah)
ط	Ṭa	Ṭ	Te (dengan titik di bawah)
ظ	Ẓa	Ẓ	Zet (dengan titik di bawah)
ع	'Ain	'	Koma terbalik di atas
غ	Gain	G	Ge
ف	Fa	F	Ef
ق	Qaf	Q	Qi
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	'el
م	Mim	M	'em
ن	Nun	N	'en

و	Wau	W	We
ه	Ha'	H	Ha
ء	Hamzah	'	Apostrof
ي	Ya'	Y	Ye

2. Konsonan rangkap karena syaddah ditulis rangkap

متعقدين	Ditulis	<i>muta' aqqidin</i>
عدة	Ditulis	'iddah

3. Ta'marbutah

a) Apabila dimatikan ditulis h.

هبة	Ditulis	<i>Hibbah</i>
جزية	Ditulis	<i>Jizyah</i>

(ketentuan ini tidak diperlukan bagi kata-kata Arab yang sudah terserap ke dalam Bahasa Indonesia, seperti salat, zakat dan sebagainya, kecuali apabila dikehendaki lafal aslinya).

Bila diikuti dengan kata sandang "al" serta bacaan kedua itu terpisah, maka ditulis dengan h.

كرمة الأولياء	Ditulis	<i>Karāmah al auliyā'</i>
---------------	---------	---------------------------

b) Apabila ta' marbutah hidup atau dengan harakat, fatha, kasrah dan dammah ditulis t.

زكاة الفطر	Ditulis	<i>Zakātul-fitri</i>
------------	---------	----------------------

4. Vokal Pendek

◌ِ	Kasrah	Ditulis	<i>I</i>
◌َ	Fathah	Ditulis	<i>A</i>
◌ُ	Dammah	Ditulis	<i>U</i>

5. Vokal Panjang

1	Fathah + alif	-	Ditulis	<i>ā - jāhiliyah</i>
---	---------------	---	---------	----------------------

	جاهلية		
2	Fathah + ya'mati يسعى	-	Ditulis ā - yas'ā
3	Kasrah + ya'mati كريم	-	Ditulis i - karim
4	Dammah + wawu mati فروض	-	Ditulis ū - furūd

6. Vokal Rangkap

1	Fathah + ya'mati بينكم	-	Ditulis ai - Bainakum
2	Fathah + wawu mati قول	-	Ditulis au - Qaulun

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

أنتم	Ditulis	a'antum
أعدت	Ditulis	u'iddat
لئن شكرتم	Ditulis	la'in syakartum

8. Kata sandang alif + lam

a) Apabila diikuti huruf Qomariyyah ditulis dengan menggunakan huruf "al".

القران	Ditulis	al-Qur'ān
القياس	Ditulis	al-Qiyās

b) Apabila diikuti huruf Syamsiyyah ditulis dengan menggunakan huruf Syamsiyyah yang mengikutinya, dengan menghilangkan huruf "al"nya.

السماء	Ditulis	as-Samā
الشمس	Ditulis	asy-Syams

9. Penulisan kata-kata dalam rangkaian kalimat

ذوي الفروض	Ditulis	Ẓawi al-furūd atau Ẓawil furūd
أهل السنة	Ditulis	Ahl as-sunnah atau ahlussunnah

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللّٰهِ الرَّحْمٰنِ الرَّحِیْمِ

Dengan nama Allah Yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang. Segala puji dan syukur bagi Allah Swt. Shalawat serta salam selalu tercurah kepada Nabi Muhammad Saw. kepada keluarga dan sahabat beliau sekalian.

Suatu berkah yang layak nya penulis syukuri, karena dengan kudrat dan iradat-Nya, taufik dan hidayah-Nya, akhirnya dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul : “Pengaruh Bagi Hasil, Kualitas Pelayanan, Reputasi, dan Lokasi Bank terhadap Keputusan Nasabah Menabung di PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin”.

Dalam penulisan dan penyelesaian skripsi ini, penulis banyak mendapat bantuan dan arahan dari berbagai pihak. Karena itu, dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih, terutama kepada yang terhormat:

1. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin yang telah menerima dan menyetujui skripsi ini untuk dipertahankan di depan Tim Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
2. Ketua Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin yang telah memberikan kemudahan bagi kelancaran proses penggarapan desain operasional skripsi yang penulis ajukan.
3. Bapak Dr. Syaugi Mubarak Seff, S.Ag., M.A. selaku pembimbing I dan Ibu Annisa Sayyid, S.H.I., M.S.I. selaku pembimbing II, yang banyak memberikan bimbingan, arahan dan koreksi dalam penulisan skripsi ini.

4. Para Dosen, Asisten Dosen, Karyawan/Karyawati Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin, yang telah banyak memberikan ilmu pengetahuan serta bantuan selama penulis berstudi di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
5. Kepala Perpustakaan UIN Antasari Banjarmasin dan Kepala Perpustakaan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, beserta seluruh karyawan yang telah membantu penulis dalam peminjaman buku-buku yang penulis perlukan.
6. Pimpinan dan beserta karyawan PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk melakukan penelitian.
7. Semua pihak yang memberikan bantuan dan motivasi yang sangat berharga dalam penyelesaian skripsi ini, baik secara langsung maupun tidak langsung.

Demikian kata pengantar yang dapat penulis utarakan mudah-mudahan segala amal baik semua pihak yang membantu dibalas oleh Allah Swt. dengan balasan berlipat ganda dan semoga skripsi yang sederhana ini bermanfaat bagi pembacanya. Aamiin.

Banjarmasin, 4 April 2019
Penulis,

Siti Nor Apriyanti
1501160218

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
ABSTRAK	v
MOTTO	vi
KATA PERSEMBAHAN.....	vii
PEDOMAN TRANSLITER ARAB-INDONESIA	viii
KATA PENGANTAR	xi
DAFTAR ISI.....	xiii
DAFTAR TABEL.....	xvi
DAFTAR GAMBAR	xix
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	8
C. Tujuan Penelitian.....	9
D. Signifikansi Penelitian.....	9
E. Definisi Operasional.....	10
F. Kerangka Berpikir	12
G. Hipotesis Penelitian	13
H. Kajian Pustaka	14
I. Sistematika Penulisan.....	17
BAB II BAGI HASIL, KUALITAS PELAYANAN, REPUTASI, LOKASI	
BANK DAN KEPUTUSAN NASABAH.....	20
A. Bagi Hasil	20
1. Pengertian Bagi Hasil	20
2. Landasan Syariah tentang Bagi Hasil.....	21
3. Mekanisme Perhitungan Bagi Hasil	22

4.	Akad Pola Bagi Hasil	22
5.	Keunggulan dari Sistem Bagi Hasil	26
B.	Kualitas Pelayanan	27
1.	Pengertian Kualitas Pelayanan	27
2.	Pengertian Pelayanan yang Baik	30
3.	Ciri-ciri Pelayanan yang Baik	34
C.	Reputasi	39
1.	Pengertian Reputasi	39
2.	Dimensi Reputasi	41
D.	Lokasi Bank	43
1.	Pengertian Lokasi	43
2.	Pertimbangan Penentuan Lokasi	44
E.	Proses Pengambilan Keputusan Nasabah Menabung	48
1.	Pengambilan Keputusan	48
2.	Tabungan	51
BAB III METODE PENELITIAN.....		54
A.	Jenis dan Pendekatan Penelitian	54
B.	Lokasi Penelitian	54
C.	Populasi dan Sampel Penelitian.....	55
D.	Data dan Sumber Data.....	56
E.	Teknik Pengumpulan Data	57
F.	Skala Pengukuran	58
G.	Instrumen Penelitian	60
H.	Teknik Pengolahan Data.....	61
I.	Teknik Analisis Data	62
J.	Tahapan Penelitian	69
BAB IV HASIL PENELITIAN		71
A.	Gambaran Umum Lokasi Penelitian	71
1.	Sejarah Singkat PT. Bank BNI Syariah.....	71
2.	Visi-Misi PT. Bank BNI Syariah	73
3.	Produk-produk PT. Bank BNI Syariah.....	73
4.	Nisbah Bagi Hasil Produk Tabungan pada PT. Bank BNI Syariah.....	80
5.	Pelayanan PT. Bank BNI Syariah	81
6.	Reputasi PT. Bank BNI Syariah.....	84
7.	Lokasi PT. Bank BNI Syariah.....	85
B.	Data Penelitian.....	86
1.	Karakteristik Responden	86
2.	Analisis Deskripsi Variabel	89

C. Pengujian Hipotesis	113
1. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	113
2. Uji Asumsi Klasik	115
3. Hasil Analisis Regresi Linier Berganda	120
4. Uji Hipotesis.....	124
D. Pembahasan (Tinjauan Syariah tentang Bagi Hasil, Kualitas Pelayanan, Reputasi, dan Lokasi Bank terhadap Keputusan Nasabah Menabung).....	129
 BAB V PENUTUP.....	 134
A. Simpulan.....	134
B. Saran-saran	135

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

DAFTAR TABEL

No	Uraian	Hlm.
1.1	Data Jumlah Nasabah Dana Pihak Ketiga dari tahun 2016-2018	5
1.2	Perbandingan Penelitian Sekarang dengan Penelitian Terdahulu	17
3.1	Instrumen Penelitian.....	60
4.1	Nisbah Bagi Hasil Produk Tabungan pada PT. Bank BNI Syariah	81
4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	86
4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	87
4.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	87
4.5	Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	88
4.6	Besaran Bagi Hasil Disepakati pada Waktu Akad.....	89
4.7	Besaran Bagi Hasil Menguntungkan Bank dan Nasabah.....	90
4.8	Dengan Sistem Bagi Hasil Keadilan dalam Pembagian Keuntungan yang Lebih Terjamin dan Syariah	91
4.9	Jumlah dan Persentase Jawaban Responden terhadap Variabel Bagi Hasil.....	92
4.10	Kerapihan Dan Kenyamanan Ruangan	93
4.11	Karyawan Yang Cepat dan Tepat dalam Memberikan Pelayanan.....	94
4.12	Karyawan Memberikan Informasi secara Jelas dan Mudah Dimengerti ..	95
4.13	Kemampuan Karyawan Cepat dan Tanggap dalam Mengatasi Keluhan dari Nasabah	95
4.14	Karyawan Selalu Melayani Nasabah dengan Sopan dan Ramah.....	96
4.15	Jaminan Pelayanan yang dapat Dipercaya	97

4.16	Karyawan Paham terhadap Kebutuhan Nasabah	98
4.17	Jumlah dan Persentase Jawaban Responden terhadap Variabel Kualitas Pelayanan.....	99
4.18	Memiliki Reputasi yang Baik	100
4.19	Memiliki Ciri Khas Dibandingkan dengan Bank Lain	101
4.20	Memiliki Nama yang Sudah Dikenal Dimasyarakat.....	101-102
4.21	Penyingkatan Nama Bank akan Memudahkan Mengingat Bank Tersebut	102
4.22	Jumlah dan Persentase Jawaban Responden terhadap Variabel Reputasi	103
4.23	Berada Dilokasi yang Mudah Dijangkau	104
4.24	Berada Dilokasi yang dapat Dilihat Jelas dari Tepi Jalan.....	105
4.25	Berada Dilokasi yang Lalu Lintas Ramai dan Lancar	106
4.26	Berada Dilokasi yang Lingkungannya Aman	107
4.27	Jumlah dan Persentase Jawaban Responden terhadap Variabel Lokasi Bank.....	107-108
4.28	Mencari Informasi yang Berkaitan dengan Produk dan Jasa.....	109
4.29	Adanya Pertimbangan untuk Memilih Produk dan Jasa	109
4.30	Menggunakan Produk Tabungan adalah Pilihan yang Terbaik	110
4.31	Merasa Tepat dan Yakin untuk Menggunakan Produk Tabungan.....	111
4.32	Jumlah dan Persentase Jawaban Responden terhadap Variabel Keputusan Nasabah.....	112
4.33	Hasil Uji Validitas.....	113
4.34	Hasil Uji Reliabilitas	114

4.35	Coefficients (Uji Multikolinearitas).....	117
4.36	Model Summary (Uji Autokorelasi)	120
4.37	Model Summary (Analisis Regresi Linier Berganda).....	121
4.38	Coefficients (Analisis Regresi Linier Berganda)	121
4.39	Coefficients (Uji T).....	125
4.40	Anova	128

DAFTAR GAMBAR

No	Uraian	Hlm.
1.1	Diagram Hubungan antara Variabel Independen dengan Variabel Dependen	12
2.1	Proses Pengambilan Keputusan	48
4.1	Histogram Dependent Variable Keputusan Nasabah	116
4.2	Normal P-P Plot Regression Standardized Residual Dependen Variable: Keputusan Nasabah	116
4.3	Scatterplot Dependent Variable: Keputusan Nasabah	119