

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, BAGI HASIL DAN
IKATAN EMOSIONAL TERHADAP KEPUASAN NASABAH
PRODUK TABUNGAN DENGAN AKAD MUDHARABAH
PADA BANK KALSEL SYARIAH KANTOR CABANG
PEMBANTU PARINGIN**

**OLEH
MUHAMMAD ARIANTO**



**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI
BANJARMASIN
2022 M/1443 H**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, BAGI HASIL DAN
IKATAN EMOSIONAL TERHADAP KEPUASAN NASABAH
PRODUK TABUNGAN DENGAN AKAD MUDHARABAH
PADA BANK KALSEL SYARIAH KANTOR CABANG
PEMBANTU PARINGIN**

SKRIPSI

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

**Oleh:
Muhammad Arianto
NIM. 170101060547**

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
JURUSAN PERBANKAN SYARIAH
BANJARMASIN
2022 M/ 1443 H**

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Muhammad Arianto
NIM : 170101060547
Tempat/Tgl. Lahir : Sampit, 16 Oktober 1999
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/makalah dan gelar yang diperoleh karenanya batal demi hukum.

Banjarmasin,

Yang Membuat pernyataan,



Muhammad Arianto

PERSETUJUAN

Skripsi Yang Berjudul : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Bagi Hasil dan Ikatan Emosi Terhadap Kepuasan Nasabah Produk Tabungan Dengan Akad *Mudharabah* Pada Bank Kalsel Syariah Kantor Cabang Pembantu Paringin

Ditulis Oleh : Muhammad Arianto

NIM : 170101060547

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Program : Strata Satu (S-1)

Program Studi : Perbankan Syariah

Tahun Akademik : 2021/2022

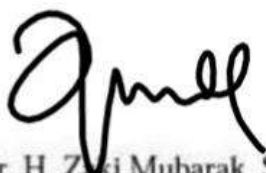
Tempat dan Tanggal Lahir : Sampit, 16 Oktober 1999

Alamat : Desa Lasung Batu Rt. 04 Kecamatan Paringin Kabupaten Balangan 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, Januari 2022

Pembimbing



Dr. H. Zaki Mubarak, SE., M.SI.
NIP 197710312002121002

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



Annisa Sayyid, M.SI
NIP 196110071988032001

PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Bagi Hasil dan Ikatan Emosi Terhadap Kepuasan Nasabah Produk Tabungan Dengan Akad *Mudharabah* Pada Bank Kalsel Syariah Kantor Cabang Pembantu Paringin”, ditulis oleh Muhammad Arianto, telah diujikan dalam Sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin pada:

Hari : Senin

Tanggal : 17 Januari 2022

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. Dr. H. Zaki Mubarak, SE., MSI. (ketua)	1.
2. Patimatu Jahra, S.Ag., M.SI (Anggota)	2.
3. Muhammad Saleh, SIP., M.A (Anggota)	3.
4. Faqih El Wafa, SHI, M.SI (Anggota)	4.

ABSTRAK

Muhammad Arianto, 2021. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Bagi Hasil dan Ikatan Emosi Terhadap Kepuasan Nasabah Produk Tabungan Dengan Akad *Mudharabah* Pada Bank Kalsel Syariah Kantor Cabang Pembantu Paringin. Skripsi, Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Pembimbing: Dr. H. Zaki Mubarak, SE., M.SI.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Bagi hasil, ikatan emosi, kepuasan nasabah

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh adanya asumsi bahwa kepuasan nasabah pada sebuah Bank ditentukan oleh beragam faktor diantaranya adalah kualitas pelayanan, bagi hasil dan ikatan emosi, termasuk pada Bank Kalsel Syariah Kantor Cabang Pembantu Paringin yang merupakan salah satu Bank di Indonesia yang menerapkan prinsip syariah Islam dalam menjalankan operasionalnya.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh secara parsial dan simultan dari kualitas pelayanan, bagi hasil dan ikatan emosi terhadap kepuasan nasabah Bank Kalsel Syariah Kantor Cabang Pembantu Paringin.

Penelitian ini merupakan penelitian lapangan dengan pendekatan kuantitatif. Populasi penelitian ini adalah nasabah Bank Kalsel Syariah Kantor Cabang Pembantu Paringin. Sampel ditentukan sebanyak 80 orang melalui rumus Slovin dan teknik penarikan sampel yang digunakan adalah *Accidental Sampling*. Data dikumpulkan melalui kuesioner dan dokumentasi kemudian dianalisis menggunakan regresi linier berganda.

Penelitian ini menghasilkan temuan-temuan: *Pertama:* Secara parsial masing-masing variabel bebas memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah pada Bank Kalsel Syariah Kantor Cabang Pembantu Paringin. Kualitas pelayanan memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah dengan nilai koefisien regresi sebesar 0,221. Bagi hasil memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah dengan nilai koefisien regresi sebesar 0,926. Ikatan emosi memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah dengan nilai koefisien regresi sebesar 0,305. *Kedua:* Secara simultan kualitas pelayanan, bagi hasil dan ikatan emosi memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah yaitu sebesar 0,959 (95,9%).

MOTTO

“Barang siapa bertawakkal kepada Allah, maka Allah akan memberikan kecukupan padanya dan sesungguhnya Allah lah yang akan melaksanakan urusan (yang dikehendakin-Nya)” (QS. Ath-Thalaq: 3)

“Allah akan meninggikan derajat orang-orang yang beriman di antara kamu dan orang-orang yang memiliki ilmu pengetahuan.” (Al-Mujadillah: 11)

PERSEMBAHAN

Karya ini saya persembahkan untuk:

1. Kedua orang tua tercinta, yang tak kenal lelah dalam menjaga, merawat saya dengan penuh kasih sayang, pengorbanan dan memotivasi.
2. Sahabat-sahabat tersayang yang telah memberikan dukunan kekuatan, dan selalu memberikan semangat dan selalu mengisi hari-hari ku dengan canda tawa.

Karya ini memang tidak sebanding dengan apa yang kalian semua telah berikan kepada saya, namun saya berharap karya ini dapat bermanfaat bagi kita semua. *Āmīn Yā Rabbal ‘Ālamīn.*

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-INDONESIA

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:

A. 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	Ha	Ḥ	ha (dengan titik di bawah)
خ	Kha	Kh	Ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	Žal	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	Ža	Ž	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
ی	Ya`	Y	Ye

B. Konsonan rangkap karena *syaddah* ditulis rangkap

متعقدين	Ditulis	<i>muta‘aqqidīn</i>
عدّة	Ditulis	<i>‘iddah</i>

C. Tā’marbūtah

1. 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>Karamah al auliyā’</i>
---------------	---------	---------------------------

2. Apabila ta’marbutah hidup atau dengan harakat, fathah, kasrah dan dammah ditulis t.

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

D. Vokal Pendek

ـَ	Kasrah	Ditulis	<i>I</i>
ـِ	Faṭhah	Ditulis	<i>A</i>
ـُ	Ḍammah	Ditulis	<i>U</i>

E. Vokal Panjang

1	Fathah + alif جاهلية	Ditulis	<i>ā – jāhiliyyah</i>
2	Fathah + ya’mati يسعى	Ditulis	<i>ā - yas‘ā</i>
3	Kasrah + ya’mati كريم	Ditulis	<i>ī – karīm</i>
4	Dammah + wawu mati فروض	Ditulis	<i>ū - furūḍ</i>

F. Vokal Rangkap

1	Fathah + ya' mati بينكم	Ditulis	ai – <i>Bainakum</i>
2	Fathah + wawu mati قول	Ditulis	au – <i>Qaulun</i>

G. Vokal Pendek yang Berurutan dalam Satu Kata Dipisahkan dengan Apostrof

أنتم	Ditulis	<i>a'antum</i>
أعدت	Ditulis	<i>u'iddat</i>
لئن شكرتم	Ditulis	<i>la'in syakartum</i>

H. Kata Sandang Alif + Lam

1. Apabila diikuti huruf Qomariyyah ditulis dengan menggunakan huruf “al”.

القرآن	Ditulis	<i>al - Qur'ān</i>
القياس	Ditulis	<i>al - Qiyās</i>

2. Apabila diikuti huruf Syamsiyyah ditulis dengan menggunakan huruf Syamsiyyah yang mengikutinya, dengan menghilangkan huruf “al”nya.

السماء	Ditulis	<i>as - Samā</i>
الشمس	Ditulis	<i>asy - Syams</i>

I. Penulisan Kata-kata dalam Rangkaian Kalimat

ذوي الفروض	Ditulis	<i>Ẓawī al - furūḍ</i> atau <i>Ẓawīl - furūḍ</i>
أهل السنة	Ditulis	<i>ahl as - sunnah</i> atau <i>ahlussunnah</i>

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

الْحَمْدُ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ وَالصَّلَاةُ وَالسَّلَامُ عَلَى أَشْرَفِ الْأَنْبِيَاءِ وَالْمُرْسَلِينَ
سَيِّدِنَا مُحَمَّدٍ وَعَلَى آلِهِ وَصَحْبِهِ أَجْمَعِينَ، أَمَّا بَعْدُ

Segala puji hanyalah bagi Allah SWT, atas segala limpahan karunia, nikmat, dan petunjuk-Nya sehingga pada akhirnya skripsi ini dapat terselesaikan. Shalawat serta salam selalu kita haturkan kepada panutan Nabi Besar Muhammad SAW., keluarga, sahabat, dan para pengikut beliau hingga akhir zaman. Lepas dari khilaf dan segala kekurangan, penulis merasa sangat bersyukur telah menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Bagi Hasil dan Ikatan Emosi Terhadap Kepuasan Nasabah Produk Tabungan Dengan Akad *Mudharabah* Pada Bank Kalsel Syariah Kantor Cabang Pembantu Paringin”, sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar stara satu Sarjana Ekonomi, pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.

Penulis menyadari sepenuhnya, telah banyak mendapatkan dukungan, bimbingan dan dorongan dari berbagai pihak yang telah menyumbangkan pikiran, waktu, tenaga, dan sebagainya. Oleh karena itu, pada kesempatan ini dengan setulus hati penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. H. Sukarni M.Ag selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin
2. Ibu Annisa Sayyid, M. SI selaku Ketua Program Studi Perbankan Syariah, beserta seluruh staf yang telah memberikan dukungan dalam menyelesaikan tugas akhir ini.

3. Bapak Dr. H. Zaki Mubarak, SE., M.S.I selaku dosen pembimbing skripsi yang telah banyak memberikan petunjuk, arahan serta motivasi mengenai penyusunan konsep dan materi skripsi.
4. Perpustakaan Pusat UIN Antasari Banjarmasin dan Perpustakaan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam beserta semua karyawan dan karyawan yang banyak membantu penulis dalam melengkapi literatur yang diperlukan.
5. Seluruh responden yang telah bersedia untuk dijadikan subjek penelitian sehingga penelitian ini dapat dilaksanakan.
6. Seluruh pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu yang telah membantu penulis, baik secara langsung maupun tidak langsung dalam penyusunan dan penyelesaian skripsi ini.

Semoga semua bantuan yang diberikan mendapat ganjaran di sisi Allah swt. dan semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi kita semua. *Āmīn Yā Rabbal ‘Ālamīn.*

Banjarmasin, Januari 2022
Penulis

Muhammad Arianto

DAFTAR ISI

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN	i
PERSETUJUAN.....	ii
ABSTRAK	iii
MOTTO	v
PERSEMBAHAN.....	vi
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-INDONESIA	vii
KATA PENGANTAR.....	x
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xviii
DAFTAR LAMPIRAN	xix
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	10
C. Tujuan Penelitian	10
D. Kegunaan Penelitian.....	11
E. Definisi Operasional.....	12
F. Kerangka Teori	13
G. Penelitian Terdahulu.....	14
H. Hipotesis	21
I. Sistematika Pembahasan.....	22
BAB II KUALITAS PELAYANAN, BAGI HASIL, IKATAN EMOSI DAN KEPUASAN NASABAH.....	23
A. Kualitas Pelayanan	23
B. Bagi Hasil	29
C. Ikatan Emosi	36
D. Kepuasan Nasabah	38
BAB III METODE PENELITIAN	45
A. Jenis Penelitian.....	45
B. Pendekatan Penelitian.....	45
C. Lokasi Penelitian.....	45
D. Data dan Sumber Data.....	46
E. Populasi dan Sampel	46
F. Teknik Pengumpulan Data	48
G. Instrumen Penelitian.....	48
H. Teknik Analisa Data.....	49
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	59
A. Penyajian Data	59
1. Gambaran Umum Bank Kalsel Syariah Kantor Cabang Pembantu Paringin.....	59
2. Karakteristik Responden.....	61
B. Analisis Data.....	64
1. Deskriptif Statistik Variabel Penelitian	64

2.	Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas	94
3.	Hasil Uji Asumsi Klasik	97
4.	Hasil Analisis Regresi Berganda.....	102
5.	Uji Hipotesis	104
C.	Pembahasan	108
1.	Pengaruh kualitas pelayanan, bagi hasil dan ikatan emosi secara parsial terhadap kepuasan nasabah Produk Tabungan Dengan Akad <i>Mudharabah</i> Pada Bank Kalsel Syariah Kantor Cabang Pembantu Paringin.....	108
2.	Pengaruh kualitas pelayanan, bagi hasil dan ikatan emosi secara simultan terhadap kepuasan nasabah Produk Tabungan Dengan Akad <i>Mudharabah</i> Pada Bank Kalsel Syariah Kantor Cabang Pembantu Paringin.....	110
BAB V PENUTUP.....		112
A.	Simpulan	112
B.	Saran	112
DAFTAR PUSTAKA		114

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Perbedaan Bagi Hasil dan Suku Bunga.....	32
Tabel 3. 1 Pengambilan Keputusan Autokorelasi.....	56
Tabel 4. 1 Nisbah Bagi Hasil Produk Bank Kalsel Syariah	61
Tabel 4. 2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	61
Tabel 4. 3. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	62
Tabel 4. 4. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan.....	63
Tabel 4. 5. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	63
Tabel 4. 6 Jawaban responden terhadap pernyataan “Bank Kalsel syariah memiliki gedung yang bagus”	65
Tabel 4. 7 Jawaban responden terhadap pernyataan “Bank Kalsel Syariah memberikan pelayanan dengan didukung teknologi yang canggih”	65
Tabel 4. 8 Jawaban responden terhadap pernyataan “Karyawan yang memberikan pelayanan kepada nasabah berpenampilan rapi”	66
Tabel 4. 9 Jawaban responden terhadap pernyataan “Petugas bank memberi pelayanan yang sama dan adil pada tiap nasabah”	67
Tabel 4. 10 Jawaban responden terhadap pernyataan “Petugas bank menanyakan detail data nasabah dengan teliti untuk menghindari kesalahan”	67
Tabel 4. 11 Jawaban responden terhadap pernyataan “Ketika ada kesalahan dan kekeliruan yang terjadi petugas akan menindaklanjuti dengan segera”	68
Tabel 4. 12 Jawaban responden terhadap pernyataan “Petugas bank memproses dengan cepat atas transaksi yang nasabah lakukan”	69
Tabel 4. 13 Jawaban responden terhadap pernyataan “Petugas menyampaikan informasi yang jelas mengenai produk Bank Kalsel syariah”	69
Tabel 4. 14 Jawaban responden terhadap pernyataan “Petugas bank bersedia membantu ketika nasabah mengalami kendala”	70
Tabel 4. 15 Jawaban responden terhadap pernyataan “Dalam proses transaksi yang sedang dilakukan dengan nasabah, petugas selalu berkomunikasi dengan baik kepada saya”	71
Tabel 4. 16 Jawaban responden terhadap pernyataan “Nasabah percaya bahwa petugas bank mempunyai kompetensi dalam bidang keuangan”	71

Tabel 4. 17	Jawaban responden terhadap pernyataan “Petugas memastikan kerahasiaan data pribadi nasabah”	72
Tabel 4. 18	Jawaban responden terhadap pernyataan “Petugas selalu melayani nasabah dengan sopan dan ramah”	73
Tabel 4. 19	Jawaban responden terhadap pernyataan “Petugas berusaha mengarahkan nasabah untuk memilih produk sesuai kebutuhan nasabah”	73
Tabel 4. 20	Jawaban responden terhadap pernyataan “Petugas memahami akan kebutuhan pelanggan secara spesifik”	74
Tabel 4. 21	Jawaban responden terhadap pernyataan “Bank Kalsel syariah memiliki jam operasional yang pasti”	75
Tabel 4. 22	Jawaban responden terhadap pernyataan “Saya mengetahui bahwa penerapan imbalan atas dasar bagi hasil berdasarkan pada prinsip keadilan”	76
Tabel 4. 23	Jawaban responden terhadap pernyataan “Saya mengetahui nisbah keuntungan ditentukan tidak berdasarkan porsi setoran modal melainkan berdasarkan kesepakatan”	77
Tabel 4. 24	Jawaban responden terhadap pernyataan “Saya mengetahui bahwa resiko kerugian ditanggung bersama”	77
Tabel 4. 25	Jawaban responden terhadap pernyataan “Saya mengetahui bahwa besarnya nisbah yang diterima tidak selalu sama”	78
Tabel 4. 26	Jawaban responden terhadap pernyataan “Saya mengetahui bahwa nisbah bagi hasil tidak dipengaruhi oleh karakter nasabah”	78
Tabel 4. 27	Jawaban responden terhadap pernyataan “Saya mengetahui bahwa nisbah bagi hasil murni bergantung pada kinerja usaha”	79
Tabel 4. 28	Jawaban responden terhadap pernyataan “Besarnya nisbah ditentukan berdasarkan kesepakatan masing-masing pihak yang berkontrak”	80
Tabel 4. 29	Jawaban responden terhadap pernyataan “Bank hanya mencantumkan nisbah yang ditawarkan”	80
Tabel 4. 30	Jawaban responden terhadap pernyataan “Saya menyukai pelayanan yang diberikan oleh Bank KalSel Syariah KCP Paringin”	81
Tabel 4. 31	Jawaban responden terhadap pernyataan “Pelayanan yang saya terima dari Bank KalSel Syariah KCP Paringin selalu memuaskan”	82
Tabel 4. 32	Jawaban responden terhadap pernyataan “Saya bangga menjadi nasabah Bank KalSel Syariah KCP Paringin”	83
Tabel 4. 33	Jawaban responden terhadap pernyataan “Bank KalSel Syariah KCP Paringin selalu memberikan barang dengan kualitas bagus dan model terbaru”	83

Tabel 4. 34	Jawaban responden terhadap pernyataan “Saya percaya dengan Bank KalSel Syariah KCP Parangin”	84
Tabel 4. 35	Jawaban responden terhadap pernyataan “Bank KalSel Syariah KCP Parangin tidak pernah memberikan pelayanan yang mengecewakan”	85
Tabel 4. 36	Jawaban responden terhadap pernyataan “Bank Kalsel Syariah menawarkan produk dan jasa sesuai dengan keinginan nasabah”	86
Tabel 4. 37	Jawaban responden terhadap pernyataan “Bank Kalsel Syariah menawarkan produk dan jasa dengan beragam manfaat”	87
Tabel 4. 38	Jawaban responden terhadap pernyataan “Manfaat produk dan jasa sesuai dengan harapan nasabah”	87
Tabel 4. 39	Jawaban responden terhadap pernyataan “Bank Kalsel Syariah menawarkan produk dan jasa sesuai kebutuhan nasabah”	88
Tabel 4. 40	Jawaban responden terhadap pernyataan “Bank Kalsel Syariah bersedia menerima kritikan dan saran dari nasabah”	89
Tabel 4. 41	Jawaban responden terhadap pernyataan “Bank Kalsel Syariah melayani pembelian secara online dan offline”	89
Tabel 4. 42	Jawaban responden terhadap pernyataan “Bank Kalsel Syariah selalu memproses pelayanan yang dibutuhkan nasabah dengan cepat”	90
Tabel 4. 43	Jawaban responden terhadap pernyataan “Bank Kalsel Syariah dengan cepat merespon keluhan nasabah”	91
Tabel 4. 44	Jawaban responden terhadap pernyataan “Saya dengan mudah mendapatkan informasi produk dan jasa dari Bank Kalsel Syariah”	91
Tabel 4. 45	Jawaban responden terhadap pernyataan “Karyawan Bank Kalsel Syariah selalu bersikap sopan kepada setiap pelanggan”	92
Tabel 4. 46	Jawaban responden terhadap pernyataan “Bank Kalsel Syariah terkenal sebagai Bank dengan pelayanan terbaik”	93
Tabel 4. 47	Jawaban responden terhadap pernyataan “Saya memutuskan menjadi nasabah Bank Kalsel Syariah atas keinginan saya sendiri”	93
Tabel 4. 48	Hasil Uji Validitas Instrumen Penelitian	94
Tabel 4. 49	Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Penelitian	96
Tabel 4. 50	Hasil Uji Normalitas.....	97
Tabel 4. 51	Hasil Pengujian Multikolinieritas	98
Tabel 4. 52	Hasil Uji Autokorelasi	102

Tabel 4. 53. Hasil Uji Regresi Linier Berganda	102
Tabel 4. 54 Hasil Uji t	105
Tabel 4. 55 Hasil Uji F	107

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Kerangka Pikir Penelitian	14
Gambar 4. 1 Hasil Uji Heteroskedastisitas	100

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran I. Kuesioner Penelitian.....	117
Lampiran II. Rekapitulasi Jawaban Responden	122
Lampiran III. Distribusi Frekuensi Variabel Penelitian.....	132
Lampiran IV. Hasil Uji Asumsi Klasik.....	145
Lampiran V. Hasil Analisis Regresi Berganda	147
Lampiran VI. Tabel r	151
Lampiran VII. Tabel t	152
Lampiran VIII. Tabel F.....	153
Lampiran IX. Surat-Surat.....	154