

**PENGARUH IKATAN EMOSI, KEPERCAYAAN DAN
KEPUASAN NASABAH TERHADAP LOYALITAS NASABAH
PADA BANK BTN SYARIAH
BANJARMASIN**

SKRIPSI

**OLEH
M. IRWAN RIFA'I**



**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI
BANJARMASIN
2023**

**PENGARUH IKATAN EMOSI, KEPERCAYAAN DAN
KEPUASAN NASABAH TERHADAP LOYALITAS NASABAH
PADA BANK BTN SYARIAH
BANJARMASIN**

SKRIPSI

**Diajukan Kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Untuk Memenuhi Sebagai Syarat
Guna Mencapai Gelar Sarjana
Dalam Ilmu Ekonomi**

**Oleh:
M. Irwan Rifa'i
1601160398**

**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 : M. Irwan Rafi'i
NIM : 1601160398
Tempat/Tgl. Lahir : Labuanmas, 10 Oktober 1998
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, 17 Maret 2023
Yang Membuat pernyataan,



M. Irwan Rifa'i

PERSETUJUAN

Skripsi Yang berjudul : Pengaruh Ikatan Emosi, Kepercayaan dan Kepuasan Nasabah terhadap Loyalitas Nasabah pada Bank BTN Syariah Banjarmasin

Ditulis Oleh : M. Irwan Rifa'i

NIM : 1601160398

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Program : Strata Satu (S-1)

Program Studi : Perbankan Syariah

Tahun Akademik : 2022/2023

Tempat dan Tanggal Lahir : Labuanmas, 10 Oktober 1998

Alamat : Jl. Pemerintahan Desa Labuanmas Rt. 01 Rw. 02
Kecamatan Pulau Laut Selatan Kabupaten Kotabaru

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, Maret 2023

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



Annisa Sayyid, S.H.I., M.S.I
NIP 19830526 201101 2 007

Pembimbing

Drs. Nispan Rahmi, M.Ag.
NIP 19670501 199403 1 005

PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul "Pengaruh Ikatan Emosi, Kepercayaan dan Kepuasan Nasabah terhadap Loyalitas Nasabah pada Bank BTN Syariah Banjarmasin", ditulis oleh M. Irwan Rifa'i, telah diujikan dalam Sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin pada:

Hari : Selasa
Tanggal : 11 Juli 2023

Dinyatakan LULUS dengan predikat: 77,5 (B+)



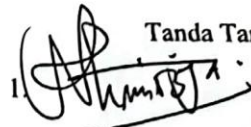

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
UIN Antasari Banjarmasin

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

Tim Penguji

- | No. | Nama |
|-----|-----------------------------|
| 1. | Drs. H. Nispan Rahmi, M. Ag |
| 2. | Rohana Faridah, SE, MM |
| 3. | Hariyanto, SE, MM. |
| 4. | Yusuf Asyahri, S.E., M.E |

Tanda Tangan

- 
- 
- 
- 

ABSTRAK

M. Irwan Rifa'i, 2023. Pengaruh Ikatan emosi, Kepercayaan dan Kepuasan Nasabah terhadap Loyalitas Nasabah pada Bank BTN Syariah Banjarmasin. Skripsi, Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Pembimbing: Drs. Nispan Rahmi, M.Ag.

Kata Kunci: Ikatan emosi, kepercayaan, kepuasan, loyalitas nasabah

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh persaingan dalam lingkungan bisnis yang berkembang sangat ketat termasuk di bidang perbankan. Meskipun Bank BTN Syariah Banjarmasin sudah memiliki segmen nasabah yang dianggap loyal, namun tekanan persaingan yang gencar dan sengaja diarahkan untuk mengubah loyalitas nasabah, tidak dapat diabaikan karena akan berlanjut pada perpindahan pelanggan ke Bank lain. Penelitian ini bertujuan mengetahui pengaruh parsial dan simultan dari ikatan emosi, kepercayaan dan kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah pada Bank BTN Syariah Banjarmasin.

Penelitian ini termasuk penelitian lapangan (*Field research*) dengan pendekatan kuantitatif. Populasi yaitu seluruh nasabah Bank BTN Syariah Banjarmasin. Sampel sebanyak 98 orang ditentukan dengan accidental sampling. Data dikumpulkan melalui kuesioner, dokumentasi dan observasi kemudian dianalisis secara kuantitatif melalui analisis regresi linier berganda.

Hasil penelitian menunjukkan: *pertama*, secara parsial ikatan emosi, kepercayaan dan kepuasan nasabah berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah pada Bank BTN Syariah Banjarmasin. *Kedua*, ikatan emosi, kepercayaan dan kepuasan nasabah secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah pada Bank Syariah Banjarmasin.

MOTO

"Jangan pernah biarkan kesedihan masa lalumu dan ketakutan akan masa depanmu merusak kebahagiaanmu saat ini."

"Boleh jadi kamu membenci sesuatu namun ia amat baik bagimu dan boleh jadi engkau mencintai sesuatu namun ia amat buruk bagimu, Allah Maha Mengetahui sedangkan kamu tidak mengetahui."

(QS Al Baqarah: 216)

"Agar kamu tidak bersedih hati terhadap apa yang luput dari kamu dan tidak pula terlalu gembira terhadap apa yang diberikan-Nya kepadamu. Dan Allah tidak menyukai terhadap orang yang sombong dan membanggakan diri."

(Q.S Al-Hadid: 23)

PERSEMBAHAN

Karya ini saya persembahkan untuk:

1. Kedua orang tua tercinta Ayahanda dan Ibunda, yang tak kenal lelah dalam menjaga, merawat saya dengan penuh kasih sayang, pengorbanan dan memotivasi.
2. Adik-adik tersayang yang tidak kenal lelah memberikan semangat hingga skripsi ini bisa diselesaikan.
3. 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 Ya
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
ي	Ya`	Y	Ya

B. Konsonan rangkap karena *syaddah* ditulis rangkap

متعقدين	Ditulis	<i>muta‘aqqidīn</i>
عِدَّة	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 - furūd</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>Žawī al - furūḍ</i> atau <i>Žawīl - 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 *Subhanahu wa ta'ala*, 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 *Shalallahu alaihi wa sallam*, keluarga, sahabat, dan para pengikut beliau hingga akhir zaman. Lepas dari khilaf dan segala kekurangan, penulis merasa sangat bersyukur telah menyelesaikan proposal skripsi yang berjudul “Pengaruh Ikatan Emosi dan Kepercayaan terhadap Kepuasan Nasabah dan Loyalitas Nasabah pada Bank BTN Syariah Banjarmasin”, sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar sarjana 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, S.H.I., M.S.I selaku Ketua Jurusan Perbankan Syariah, beserta seluruh staf yang telah memberikan dukungan dalam menyelesaikan tugas akhir ini.

3. Bapak Drs. Nispan Rahmi, M.Ag selaku dosen pembimbing skripsi yang telah banyak memberikan petunjuk, arahan serta motivasi mengenai penyusunan konsep dan materi skripsi.
4. Bapak Fahrudin, S.AB., M.E selaku Penguji saat Seminar Proposal yang telah memberikan masukan dan saran demi kesempurnaan Proposal ini.
5. 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.
6. Seluruh responden yang telah bersedia untuk dijadikan subjek penelitian sehingga penelitian ini dapat dilaksanakan.
7. 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 *Subhanahu wa ta'ala.* dan semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi kita semua. *Āmīn Yā Rabbal 'Ālamīn.*

Banjarmasin, Maret 2023
Penulis



M. Irwan Rifa'i

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN	ii
PERSETUJUAN	Error! Bookmark not defined.
PENGESAHAN	Error! Bookmark not defined.
ABSTRAK	v
MOTTO	vi
PERSEMBAHAN	vii
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-INDONESIA	viii
KATA PENGANTAR	xi
DAFTAR ISI	xiii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR	xviii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Tujuan Penelitian	7
D. Kegunaan Penelitian	7
E. Definisi Operasional	8
F. Kerangka Teori	10
G. Hipotesis	10
H. Penelitian Terdahulu	11
I. Sistematika Penelitian	13
BAB II IKATAN EMOSI, KEPERCAYAAN, KEPUASAN NASABAH DAN LOYALITAS NASABAH	15
A. Ikatan Emosi	15
B. Kepercayaan	18
C. Kepuasan Nasabah	25
D. Loyalitas Pelanggan / Nasabah	30
BAB III METODE PENELITIAN	36
A. Jenis Penelitian	36
B. Pendekatan Penelitian	36
C. Lokasi Penelitian	36
D. Data dan Sumber Data	37
E. Populasi dan Sampel	37
F. Teknik Pengumpulan Data	38
G. Instrumen Penelitian	38
H. Teknik Analisa Data	43
BAB IV LAPORAN PENELITIAN DAN ANALISIS DATA	49
A. Penyajian Data	49
1. Gambaran Umum Bank BTN Syariah Banjarmasin	49

2. Karakteristik Responden.....	53
B. Analisis Data	56
1. Hasil Uji Instrumen Penelitian	56
2. Deskriptif Statistik Variabel Penelitian	59
3. Hasil Uji Asumsi Klasik.....	83
4. Analisis Regresi Linier Berganda.....	87
5. Uji Hipotesis	89
C. Pembahasan.....	92
1. Pengaruh Ikatan Emosi, Kepercayaan dan Kepuasan Nasabah secara parsial terhadap Loyalitas Nabah pada Bank BTN Syariah Banjarmasin	92
2. Pengaruh Ikatan Emosi, Kepercayaan dan Kepuasan Nasabah secara simultan terhadap Loyalitas Nasabah pada Bank BTN Syariah Banjarmasin.	95
BAB V PENUTUP.....	97
A. Simpulan	97
B. Saran.....	97
DAFTAR PUSTAKA	99
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	101
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	135

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1	Kisi-Kisi Instrumen Penelitian.....	40
Tabel 4. 1.	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	53
Tabel 4. 2.	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	54
Tabel 4. 3.	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan	55
Tabel 4. 4.	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	55
Tabel 4. 5	Hasil Uji Validitas Instrumen Penelitian	56
Tabel 4. 6	Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Penelitian	58
Tabel 4. 7	Rekapitulasi Tanggapan Responden atas Item ” Saya suka bertransaksi di Bank BTN Syariah baik online atau offline”	59
Tabel 4. 8	Rekapitulasi Tanggapan Responden atas Item “Pelayanan yang saya terima dari Bank BTN Syariah selalu memuaskan”	60
Tabel 4. 9	Rekapitulasi Tanggapan Responden atas Item “Saya bangga menjadi nasabah Bank BTN Syariah”	61
Tabel 4. 10	Rekapitulasi Tanggapan Responden atas Item “Bank BTN Syariah selalu memberikan pelayanan yang berkualitas”	61
Tabel 4. 11	Rekapitulasi Tanggapan Responden atas Item “Saya percaya dengan Bank BTN Syariah”	62
Tabel 4. 12	Rekapitulasi Tanggapan Responden atas Item “Bank BTN Syariah tidak pernah memberikan pelayanan yang mengecewakan”	63
Tabel 4. 13	Rekapitulasi Tanggapan Responden atas Item “Bank BTN Syariah mampu memenuhi semua kebutuhan nasabah”	64
Tabel 4. 14	Rekapitulasi Tanggapan Responden atas Item “Bank BTN Syariah memberikan jaminan keamanan transaksi pembayaran”	64
Tabel 4. 15	Rekapitulasi Tanggapan Responden atas Item “Bank BTN Syariah mampu memberikan rasa nyaman bertransaksi bagi nasabah”	65
Tabel 4. 16	Rekapitulasi Tanggapan Responden atas Item “Bank BTN Syariah selalu menjaga hubungan baik dengan nasabah”	66

Tabel 4. 17	Rekapitulasi Tanggapan Responden atas Item “Bank BTN Syariah memiliki perhatian yang besar dalam mewujudkan keinginan nasabah”	66
Tabel 4. 18	Rekapitulasi Tanggapan Responden atas Item “Bank BTN Syariah sering memberikan promo kepada nasabah”	67
Tabel 4. 19	Rekapitulasi Tanggapan Responden atas Item “Bank BTN Syariah selalu jujur dalam menyampaikan informasi mengenai produk”	68
Tabel 4. 20	Rekapitulasi Tanggapan Responden atas Item “Kualitas produk dan layanan Bank BTN Syariah dapat dipercaya”	68
Tabel 4. 21	Rekapitulasi Tanggapan Responden atas Item “Bank BTN Syariah menawarkan produk dan layanan dengan beragam keuntungan”....	70
Tabel 4. 22	Rekapitulasi Tanggapan Responden atas Item “Bank BTN Syariah menawarkan produk yang sesuai dengan kualitasnya”	70
Tabel 4. 23	Rekapitulasi Tanggapan Responden atas Item “Kualitas produk sesuai dengan harapan nasabah”	71
Tabel 4. 24	Rekapitulasi Tanggapan Responden atas Item “Bank BTN Syariah menawarkan produk layanan yang sesuai dengan perkembangan perbankan”	72
Tabel 4. 25	Rekapitulasi Tanggapan Responden atas Item “Bank BTN Syariah bersedia menerima nasabah yang ingin mengajukan keluhan”	72
Tabel 4. 26	Rekapitulasi Tanggapan Responden atas Item “Bank BTN Syariah memberikan pelayanan transaksi secara online dan offline”	73
Tabel 4. 27	Rekapitulasi Tanggapan Responden atas Item “Bank BTN Syariah selalu memberikan pelayanan dengan cepat”	74
Tabel 4. 28	Rekapitulasi Tanggapan Responden atas Item “Bank BTN Syariah dengan cepat merespon keluhan nasabah”	74
Tabel 4. 29	Rekapitulasi Tanggapan Responden atas Item “Karyawan Bank BTN syariah selalu bersikap sopan kepada setiap nasabah”	75
Tabel 4. 30	Rekapitulasi Tanggapan Responden atas Item “Bank BTN Syariah terkenal sebagai bank dengan produk berbasis syariah”	76
Tabel 4. 31	Rekapitulasi Tanggapan Responden atas Item “Bank BTN Syariah terkenal sebagai bank yang melayani transaksi perumahan”	76
Tabel 4. 32	Rekapitulasi Tanggapan Responden atas Item “Selain menjadi nasabah bank BTN Syariah juga menjadi nasabah di Bank lain”	78

Tabel 4. 33	Rekapitulasi Tanggapan Responden atas Item “Sudah lama menjadi nasabah Bank BTN Syariah”	78
Tabel 4. 34	Rekapitulasi Tanggapan Responden atas Item “Mengutamakan bertransaksi melalui Bank BTN Syariah”	79
Tabel 4. 35	Rekapitulasi Tanggapan Responden atas Item “Meskipun pernah mendapatkan tawaran dari Bank lain, tetap selalu memilih bertransaksi di Bank BTN Syariah”	80
Tabel 4. 36	Rekapitulasi Tanggapan Responden atas Item “Meskipun Bank lain menawarkan promo, tetap memilih bertransaksi dan menggunakan layanan Bank BTN Syariah”	80
Tabel 4. 37	Rekapitulasi Tanggapan Responden atas Item “Tidak pernah berniat menjadi nasabah Bank lain”	81
Tabel 4. 38	Rekapitulasi Tanggapan Responden atas Item “Mereferensikan kepada kerabat untuk menjadi nasabah Bank BTN Syariah”	82
Tabel 4. 39	Rekapitulasi Tanggapan Responden atas Item “Mereferensikan kepada kerabat bahwa Bank BTN Syariah pelayanan dan produk berkualitas”	82
Tabel 4. 40	Rekapitulasi Tanggapan Responden atas Item “Mereferensikan kepada kerabat bahwa Bank BTN Syariah sesuai dengan kebutuhan umat muslim”	83
Tabel 4. 41	Hasil Uji Normalitas	84
Tabel 4. 42	Hasil Pengujian Multikolinieritas	85
Tabel 4. 43	Hasil Uji Regresi Linier Berganda.....	87
Tabel 4. 44	Hasil Uji t.....	90
Tabel 4. 45	Hasil Uji F.....	91

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Kerangka Teori.....	10
Gambar 4. 1 Hasil Uji Heteroskedastisitas	86