

PENGARUH BAGI HASIL DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUTUSAN PENGGUNAAN JASA PERBANKAN SYARIAH
TABUNGAN MUDHARABAHPADA BANK KASEL KEDAI SYARIAH
KANTOR CABANG PEMBANTU
PARINGIN

SKRIPSI

OLEH MUNA HASANAH



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI

BANJARMASIN

2022M/1443H

**PENGARUH BAGI HASIL DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUTUSAN PENGGUNAAN JASA PERBANKAN SYARIAH
TABUNGAN MUDHARABAH PADA BANK KALSEL KEDAI
KANTOR CABANG PEMBANTU
PARINGIN**

SKRIPSI

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

Oleh :

Muna Hasanah

170101060071

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

JURUSAN PERBANKAN SYARIAH

BANJARMASIN

2022M/1443H

PERSETUJUAN

Skripsi Yang Berjudul : Pengaruh Bagi Hasil dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Penggunaan Jasa Perbankan Syariah Tabungan Mudharabah Pada Bank Kalsel Kedai Syariah Cabang Pembantu Paringin

Ditulis oleh : Muna Hasanah

NIM : 170101060071

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Program : Strata Satu (S1)

Program Studi : Perbankan Syariah

Tahun Akademik : 2021/2022

Tempat dan tanggal lahir : Lamida Bawah, 10-11-1998

Alamat : Desa Lamida Bawah, RT 02, Kec Paringin, Kab. Balangan

Dosen Pembimbing : Fahrudin S.AB M.E


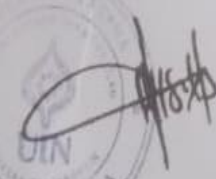
Setelah diteliti dan diadakan perbaikan seperlunya, saya dapat menyetujuinya untuk dipertahankan di depan Sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.

Mengetahui,

Ketua Program Studi Perbankan Syariah Banjarmasin, 30 Agustus 2022

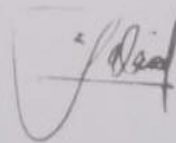
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Pembimbing



Annisa Sayyi M.Si

NIP. 19830526201012007



Fahrudin S.AB M.E

NIP. 196008201987031004

PENGESAHAN

Skripsi berjudul "Pengaruh Bagi Hasil dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Penggunaan Jasa Perbankan Syariah Tabungan Mudharabah Pada Bank Kalsel Kedai Syariah Cabang Pembantu Paringin" telah diujikan dalam sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin

Hari : Selasa

Tanggal : 25 Oktober 2022

Dinyatakan LULUS dengan Predikat : B+

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Islam

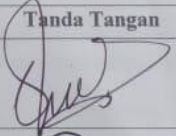

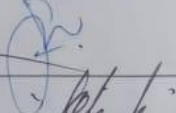
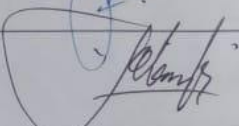
UIN Antasari Banjarmasin



H. Sukarni, M.Ag

NIP. 196304171991021001

TIM PENGUJI

Nama	Tanda Tangan
Dra Hj. Faridah, M.H.I NIP. 196110071988032001	
Lutpi Sahal, S.H.I., M.S.I NIP. 198109212008011008	
Faqih El-Wafa, S.H.I., M.S.I NIP. 199005232018011002	
Fahrudin, S.AB., M.E NIP. 196008201987031004	

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Muna Hasanah
NIM : 170101060071
Jurusan/Prodi : Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

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

Banjarmasin, 20 Agustus 2022



Muna Hasanah

ABSTRAK

Muna Hasanah, 2022. *Pengaruh Bagi Hasil dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Penggunaan Jasa Perbankan Syariah Tabungan Mudharabah Pada Bank Kalsel Kedai Syariah Kantor Cabang Pembantu Paringin.* Skripsi, Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Pembimbing: Fahrudin, S.AB.,ME.,

KATA KUNCI : Bagi Hasil, Kualitas Pelayanan, Keputusan Nasabah

Perkembangan Bank Syariah di Indonesia kini mulai diperhitungkan. Salah satu cara untuk memajukan Bank Syariah adalah memenuhi kepuasan nasabah dengan cara meningkatkan kualitas pelayanannya. Penelitian ini dilakukan di Bank Kalsel Syariah Kantor Cabang Pembantu Paringin dengan tujuan mengetahui Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap keputusan Nasabah. Kualitas Pelayanan di sini menggunakan lima indikator variabel yaitu Bukti Fisik (Tangible), Keandalan (Reliability), Jaminan (Assurance), Daya Tanggap (Responsiveness) dan Empati (Empathy).

Berbagai tantangan guna meningkatkan keputusan nasabah perbankan syariah di Indonesia diharapkan kualitas pelayanan dan bagi hasil memberikan kontribusi terhadap kepuasan nasabah untuk menggunakan jasa produk dari bank kalsel syariah. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan jumlah sampel valid sebanyak 97 responden. Data yang terkumpul kemudian diuji Analisis Regresi Berganda dengan menggunakan SPSS 25.0 for Windows.

Metode pengumpulan data adalah melalui kuesioner dan data dianalisis dengan regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel bagi hasil secara parsial berpengaruh secara signifikan $0,042 < 0,05$ terhadap keputusan nasabah untuk menjadi nasabah Bank Kalsel Syariah Kantor Cabang pembantu paringin, serta variabel kualitas pelayanan juga berpengaruh secara parsial dengan signifikan $0,001 < 0,05$ terhadap keputusan nasabah untuk menjadi nasabah Bank Kalsel Syariah kantor cabang pembantu paringin. Serta secara simultan bagi hasil dan kualitas pelayanan berpengaruh secara simultan dengan signifikan $0,001 < 0,05$ dan nilai F tabel $24.373 > 2.36$ terhadap keputusan nasabah untuk menggunakan jasa pada bank kalsel syariah kantor cabang pembantu paringin.

MOTTO

“...Allah tidak membebani seseorang itu melainkan sesuai dengan kemampuannya...”

“Setiap kesulitan selalu ada kemudahan, setiap masalah pasti ada solusi.”

“Miliki cukup keberanian untuk memulai dan cukup kerjakan dengan hati untuk menyelesaikan.”

“Teruslah Berusaha dan jangan menyerah. Berlarilah ke garis finis kalau kau bisa, tapi kalau tidak bisa maka berjalanlah, dan apabila tidak bisa berjalan merangkaklah”

“Tak perlu khawatir akan bagaimana alur cerita pada jalan ini, perankan saja, karna Tuhan adalah sebaik-baiknya sutradara.”

PERSEMBAHAN

Alhamdulillah atas Ridho-mu Ya Allah skripsi ini telah selesai, sebuah langkah usai sudah. Namun ini bukan akhir dari perjalanan melainkan awal dari sebuah perjalanan untuk memasuki dunia yang lebih berat tetapi tidak menghilangkan rasa syukur yang tak henti- hentinya saya ucapkan kepada Allah SWT. Karena penyelesaian skripsi yang saya buat.

Adapun dengan selesainya skripsi yang saya persembahkan untuk:

1. Orang yang paling banyak menginspirasi dalam hidup saya, yang paling mendukung setiap langkah saya dan serta doa yang tak pernah henti-hentinya mendokan serta kasih sayangnyanya yang tak pernah luntur, yaitu ibu saya yang mana pengorbanan dan jerih payah yang beliau berikan kepada saya sehingga saya dapat meraih kesuksesan ini. Semoga kelak anakmu dapat membahagian ibu dunia akhirat. Aamiin...
2. Buat kaka dan adik-adikku yang tersayang yang selalu mendokan dan memotivasi, yang selalu memberikan semangat serta menghibur dikala saya sedang mengalami kesusahan dalam menjalani kuliah terima kasih atas doa dan dukungan yang telah diberikan kepada saya.
3. Untuk para guruku yang telah memberikan ilmu yang sangat bermanfaat yang telah diberikan kepada saya, saya cuma bisa berterima kasih setulusnya atas jasa-jasamu yang berbuah pahala dari Allah SWT. Aamiin...

4. Untuk sahabat-sahab perjuanganku kawan-kawan Perbankan Syariah khususnya angkatan 17 lokal A serta kawan-kawan diluaran sana yang mendukung dan memberi semangat saya cuma ingin mengucapkan terima kasih dan semoga kita semua dapat mencapai apa yang ingin kita capai. Aamiin..
5. Ibu, bapak dan keluarga besarku yang selalu memberikan dukungan do'a, cinta, kasih sayang dan pengorbanan yang telah diberikan kepada saya.
6. Dan terakhir untuk diri saya pribadi. Terima kasih telah kuat dan sabar dalam menjalani sampai saat ini. Yang awalnya saya merasa proses ini sangat berat untuk saya jalani dan lalui, tetapi itu tidak mematahkan semangat saya untuk tetap menjalani tiap proses yang telah saya lalui sampai saat ini, terima kasih buat diri saya sendiri telah bertahan dan menyelesaikan dengan baik. Semoga Allah senantiasa mencurahkan rahmat, kasih sayang dan keridhoan-Nya untuk kita semua. Aamiinn...

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

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. Konsunan Tunggal

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nam
ا	Alif	tidak dilambangkan	tidak dilambangkan
ب	B	B	B
ت	Ta	T	T
ث	sa”	S	es(dengan titik diatas)
ج	Jim	J	J
ح	Ha	H	h(dengan titik dibawah)
خ	Kha	K	ka dan
د	Dal	D	D
ذ	Zal	Z	Zet(dengan titik diatas)
ر	Ra	R	E
ز	Zai	Z	Z
س	Sin	S	E
ش	Syin	S	es dan
ص	s]hod	S	es (dengan titik dibawah)

ض	d}hod	D	de(dengan titik dibawah)
ط	Tha	T	te(dengan titik dibawah)
ظ	z]a”	Z	Zet (dengan titik di bawah)
ع	Ain	”	Koma terbalik diatas
غ	Gain	G	G
ف	Fa	F	E
ق	Ka	K	K
ل	La	I	”
م	Mi	M	”
ن	Nu	N	”
و	W	W	W
هـ	Ha	H	H
ا	Ha		A
ي	Ya	Y	Y

II. Konsonan rangkap karena syaddah ditulis rangkap

الن	Dit	<i>Mutakabbir</i>
الوئو	Dit	<i>al-</i>

III. Ta' marbutah di akhir kata

a. Bila dimatikan ditulis kata

جويغ	Ditul	<i>Jami</i>
	Is	<i>Ah</i>
هكتبه	Ditul	<i>Maktab</i>

	Is	Ah
--	----	----

A. Ta' Marbutah

Transliterasi untuk ta' marbutah ada dua, yaitu:

1. Ta' marbutah hidup

Ta' marbutah hidup atau yang mendapat harakat fathah, kasrah, dan dammah, transliterasinya adalah "t".

2. Ta' marbutah mati

Ta' marbutah mati atau yang mendapat harakat sukun, transliterasinya adalah "h".

3. Kalau pada kata terakhir dengan ta' marbutah diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang *al* serta bacaan kedua kata itu terpisah, maka ta' marbutah itu ditransliterasikan dengan "h".

Contoh:

رَاوْدَاهُ الْاَتْفَالِ raudah al-atfāl/raudahtul atfāl
 - وَالْاَلْر

اَلْمَدِيْنَةُ الْمُنَوَّارَةُ al-madīnah al-munawwarah/al-madīnatul munawwarah
 - اَلْمَدِيْنَةُ الْمُنَوَّارَةُ

تَالْحَاحُ talhah
 - ح ط

B. Syaddah (Tasydid)

Syaddah atau tasydid yang dalam tulisan Arab dilambangkan dengan sebuah tanda, tanda syaddah atau tanda tasydid, ditransliterasikan dengan huruf, yaitu huruf yang sama dengan huruf yang diberi tanda syaddah itu.

Contoh:

- وَ نَزَّلَ nazzala
- الْبِرُّ al-birr

C. Kata Sandang

Kata sandang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, yaitu ال, namun dalam transliterasi ini kata sandang itu dibedakan atas:

1. Kata sandang yang diikuti huruf syamsiyah

Kata sandang yang diikuti oleh huruf syamsiyah ditransliterasikan sesuai dengan bunyinya, yaitu huruf “l” diganti dengan huruf yang langsung mengikuti kata sandang itu.

2. Kata sandang yang diikuti huruf qamariyah

Kata sandang yang diikuti oleh huruf qamariyah ditransliterasikan dengan sesuai dengan aturan yang digariskan di depan dan sesuai dengan bunyinya.

Baik diikuti oleh huruf syamsiyah maupun qamariyah, kata sandang ditulis terpisah dari kata yang mengikuti dan dihubungkan dengan tanpa sempang.

Contoh:

- الرَّجُلُ ar-rajulu
- الْقَلَمُ al-qalamu
- الشَّمْسُ asy-syamsu
- الْجَلِيلُ al-jalālu

ال
ال
ال

D. Hamzah

Hamzah ditransliterasikan sebagai apostrof. Namun hal itu hanya berlaku bagi hamzah yang terletak di tengah dan di akhir kata. Sementara hamzah yang terletak di awal kata dilambangkan, karena dalam tulisan Arab berupa alif.

Contoh:

- أَأْتُوا تُذُنًا ta'khuẓu
- شَيْءٌ syai'un
- الْوَعْدُ an-nau'u
- إِنَّ inna

E. Penulisan Kata

Pada dasarnya setiap kata, baik fail, isim maupun huruf ditulis terpisah. Hanya kata-kata tertentu yang penulisannya dengan huruf Arab sudah lazim dirangkaikan dengan kata lain karena ada huruf atau harkat yang dihilangkan, maka penulisan kata tersebut dirangkaikan juga dengan kata lain yang mengikutinya.

Contoh:

- | | | |
|--|------------------------|---------------------------------------|
| وَاِذَا رَآهٖ سَاطِعًا | خَيْرًا لِّرَٰزِقِيْنَ | Wa innallāha lahuwa khair ar-rāziqīn/ |
| هَلَّا | اَلْوَاوُ | |
| - نَدِي | رُحْمًا | Wa innallāha lahuwa khairurrāziqīn |
| بِسْمِ اللّٰهِ الرَّحْمٰنِ الرَّحِیْمِ | وَاوَاوُ | Bismillāhi majrehā wa mursāhā |
| - رَجُلًا | ز | |
| | ر | |

F. Huruf Kapital

Meskipun dalam sistem tulisan Arab huruf kapital tidak dikenal, dalam transliterasi ini huruf tersebut digunakan juga. Penggunaan huruf kapital seperti

apa yang berlaku dalam EYD, di antaranya: huruf kapital digunakan untuk menuliskan huruf awal nama diri dan permulaan kalimat. Bilamana nama diri itu didahului oleh kata sandang, maka yang ditulis dengan huruf kapital tetap huruf awal nama diri tersebut, bukan huruf awal kata sandangnya.

Contoh:

اَلْحَمْدُ لِلّٰهِ رَبِّ الْعَالَمِيْنَ	Alhamdu lillāhi rabbi al-`ālamīn/
الْحَمْدُ لِلّٰهِ رَبِّ الْعَالَمِيْنَ	Alhamdu lillāhi rabbil `ālamīn

الرَّحْمٰنِ الرَّحِيْمِ	Ar-rahmānir rahīm/Ar-rahmān ar-rahīm
-------------------------	--------------------------------------

Penggunaan huruf awal kapital untuk Allah hanya berlaku bila dalam tulisan Arabnya memang lengkap demikian dan kalau penulisan itu disatukan dengan kata lain sehingga ada huruf atau harakat yang dihilangkan, huruf kapital tidak dipergunakan.

Contoh:

اَللّٰهُ غَفُوْرٌ رَّحِيْمٌ	Allaāhu gafūrun rahīm
اَللّٰهُمَّ اِنِّىْ اَسْئَلُكَ بِاَمْرِكَ	Lillāhial-amru jamī`an/Lillāhil-amru jamī`an

G. Tajwid

Bagi mereka yang menginginkan kefasihan dalam bacaan, pedoman transliterasi ini merupakan bagian yang tak terpisahkan dengan Ilmu Tajwid. Karena itu peresmian pedoman transliterasi ini perlu disertai dengan pedoman tajwid.

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan taufiq dan hidayah serta sholawat dan salam semoga tercurah kepada junjungan kita Nabi Besar Muhammad SAW, beserta keluarga, sahabat dan pengikut beliau hingga akhir Zaman, sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian dan penulisan skripsi yang berjudul: “Pengaruh Bagi Hasil dan Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan penggunaan jasa Perbankan Syariah tabungan Mudharabah pada Bank Kalsel Kedai Syariah Paringin. “sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar strata 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 Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.
2. Ibu Annisa Sayyid, M.SI dan Bapak Yusuf Assyahri, SE., ME. Selaku ketua dan sekretaris program studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.

3. Bapak Fahrudin. S.AB,. ME,. Selaku Pembimbing Skripsi dan penasehat akademik yang telah memberikan saran serta meluangkan waktunya kepada penulis selama menyelesaikan skripsi.
4. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasri Banjarmasin yang telah memberikan bekal ilmu yang bermanfaat bagi penulis.
5. Bapak dan Ibu Tenaga Kependidikan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.

Semoga Allah SWT, membalas segala bentuk kebaikan pihak-pihak yang terkait. Akhir kata penulis mengharapkan ampunan dan ridha Allah SWT, semoga karya tulis ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak dan menambah khazanah pengetahuan hukum Islam. Aamiin.

Balangan , 25 juni 2022

A handwritten signature in black ink, consisting of several vertical strokes followed by a horizontal stroke and a small flourish at the end.

(Muna Hasanah)

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
ABSTRAK	v
MOTTO	vi
PERSEMBAHAN	vii
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	xii
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB	xiii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR	xvi
BAB 1. PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	12
C. Tujuan Penelitian	13
D. Kegunaan Penelitian	14

E. Defini Operasional.....	15
F. Penelitian Terdahulu	16
G. Kerangka Berfikir.....	18
H. Hipotesis.....	19
I. Sistematika Pembahasan	19
BAB II. BAGI HASIL DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP	
KEPUTUSAN NASABAH.....	20
A. Bagi Hasil	21
B. Kualitas Pelayanan.....	23
C. Keputusan Nasabah	25
BAB III. METODE PENELITIAN	38
A. Jenis dan Pendekatan Penelitian	38
B. Lokasi Penelitian	38
C. Populasi Dan Sampel	38
D. Data dan Sumber Data	40
E. Metode Pengumpulan Data.....	41
F. Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	41
G. Skala Pengukuran Variabel	43
H. Teknis Analisis Data	44
BAB IV. LAPORAN PENELITIAN DAN ANALISIS DATA.....	61
A. Sekilas Tentang Bank Kalsel Syariah.....	61
B. Hasil Pengumpulan Data.....	68
C. Karakteristik Responden	69
D. Analisis Data Deskriptif.....	71
1. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	85

2. Uji Asumsi Klasik.....	88
3. Uji Regresi Linier Berganda	95
4. Uji Koefisien Determinasi.....	99
BAB V PENUTUP	103
A. Kesimpulan	103
B. Saran	104
DAFTAR PUSTAKA	106
LAMPIRAN-LAMPIRAN	108

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	69
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur.....	69
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan	70
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	71
Tabel 4.5 jawaban responden terhadap pernyataan “Saya tertarik untuk menabung di bank kalsel syariah karena saya percaya pada kinerja bank.....	72
Tabel 4.6 Jawaban responden terhadap pernyataan : “Saya tertarik menabung di bank kalsel kedai syariah karena kemudahan akses informasinya”	73
Tabel 4.7 Jawaban responden terhadap pernyataan : “Saya tertarik menabung di bank kalsel kedai syariah karena kepuasan pelayanan yang saya dapatkan dari bank”	74
Tabel 4.8 Jawaban responden terhadap pernyataan saya tidak akan pindah ke bank lain dengan berbagai kelebihan dan kemudahan yang diberikan bank kepada saya	75

Tabel 4.9 Jawaban responden terhadap pernyataan “saya mengetahui nisbah keuntungan ditentukan tidak berdasarkan porsi setoran modal melainkan berdasarkan kesepakatan”	76
Tabel 4.10 Jawaban responden terhadap pernyataan “saya mengetahui nisbah bagi hasil tabungan yang ditetapkan saat ini”	77
Tabel 4.11 Jawaban responden terhadap pernyataan “saya mengharapkan imbalan/return yang secara akumulatif bias memperbesar jumlah tabungan saya”	78
Tabel 4.12 Jawaban responden terhadap pernyataan “Saya mengetahui bahwa yangdidapat tergantung kepada kinerja bisnis”	79
Tabel 4.13 Jawaban responden terhadap pernyataan “Saya Menabung di bank karena nisbah bagi hasil yang diberikan oleh bank tidak merugikan saya”	79
Tabel 4.14 Jawaban frekuensi indikator “Petugas selalu melayani saya dengan sopan dan ramah”	80
Tabel 4.15 Jawaban responden terhadap pernyataan “Dalam memproses transaksi yang saya lakukan, petugas selalu berkomunikasi dengan baik kepada saya”	81
Tabel 4.16 Jawaban responden terhadap pernyataan “Petugas bank memberikan pelayanan yang sama dan adil pada tiap nasabah”	82
Tabel 4.17 Jawaban responden terhadap pernyataan “Saya percaya bahwa petugas bank berkomitmen dalam bidang keuangan”	83

Tabel 4.18 Jawaban responden terhadap pernyataan : “Petugas bank memproses dengan cepat atas transaksi yang saya lakukan”	83
Tabel 4.19 Jawaban responden terhadap pernyataan “saya merasa aman dan nyaman dalam bertransaksi	84
Tabel 4.20 Hasil Uji Validitas Instrumen Penelitian	85
Tabel 4.21 Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Penelitian	87
Tabel 4.22 Hasil Komogorov-Smirnov	90
Tabel 4.23 Hasil Uji Multikolinieritas	92
Tabel 4.24 Hasil uji Autokorelasi	94
Tabel 4.25 Hasil Regresi Linier Berganda	95
Tabel 4.26 Hasil Uji Parsial (Uji t)	97
Tabel 4.27 Hasil Uji Simultan (Uji F).....	98
Tabel 4.28 Hasil Koefisien Determinasi	99

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Hasil Uji Normalitas.....	88
Gambar 1.2 Hasil Uji Normal Probability Plot.....	89
Gambar 1.3 Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	93

