

**LAMPIRAN-LAMPIRAN**

## Lampiran 1. Kuesioner Penelitian

**KATA PENGANTAR KUESIONER PENELITIAN**

Responden yang Terhormat,

Dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Jurusan Perbankan Syariah, saya meminta kesediaan Bapak/ Ibu/ Saudara (i) sejenak meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner ini.

Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui **“Pengaruh Kepercayaan, Citra, Perusahaan, dan Pengalaman Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Banjarbaru”**. Besar harapan saya bahwa Bapak/ Ibu/ Saudara (i) bersedia untuk memberikan tanggapan pernyataan dalam kuesioner dengan sebenar-benarnya. Data yang terkumpul nantinya akan dianalisis dan disajikan dalam bentuk keseluruhan (bukan individual). Jawaban yang diberikan tidak akan dinilai benar salahnya, melainkan sebagai informasi yang sangat bermanfaat untuk menentukan hasil penelitian yang saya lakukan. Sesuai dengan etika penelitian bahwa jawaban yang anda berikan **akan dijamin kerahasiaannya dan tidak akan dipublikasikan**.

Akhir kata saya ucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya atas kesediaan Bapak/ Ibu/ Saudara (i) mengisi kuesioner ini.

Hormat Saya,

Radian

### A. Identitas Responden

Berilah tanda (√) di kolom yang tersedia pada pertanyaan tentang karakteristik responden di bawah ini.

1. Nama : ..... (Boleh tidak diisi)

2. Umur :

<input type="checkbox"/>	16-25 tahun
<input type="checkbox"/>	26-35 tahun
<input type="checkbox"/>	36-45 tahun
<input type="checkbox"/>	> 45 tahun

3. Jenis Kelamin

Laki-Laki

Perempuan

4. Pekerjaan :

<input type="checkbox"/>	PNS
<input type="checkbox"/>	Karyawan Swasta
<input type="checkbox"/>	Karyawan BUMN/BUMD
<input type="checkbox"/>	TNI / Polri
<input type="checkbox"/>	Mahasiswa / Pelajar
<input type="checkbox"/>	Lain-Lain: .....

5. Pendapatan

 < Rp. 1.000.000

 Rp.1.000.000 – Rp. 5.000.000

 > Rp. 5.000.000

6. Pendidikan Terakhir :

 SD

 Diploma

 SMP

 S1

 SMA

 S2

 S3

**B. Petunjuk Pengisian Kuesioner**

1. Berilah tanda check list/centang pada jawaban yang anda pilih pada pernyataan berikut ini dan seterusnya berdasarkan pendapat anda, dengan pedoman :  
SS : Sangat Setuju  
S : Setuju  
CS : Cukup Setuju  
TS : Tidak Setuju  
STS : Sangat Tidak Setuju
2. Jika Anda ingin mengganti jawab, berilah tanda (X) pada kolom yang ingin ganti, kemudian berilah tanda check list (✓) kembali pada jawaban yang Anda rasa lebih tepat.

### KUESIONER PENELITIAN

#### Kepercayaan (X1)

No.	Item Pernyataan	Tanggapan				
		SS	S	CS	TS	STS
	<b>Kemampuan (<i>Ability</i>)</b>					
1.	Bank Syariah Indonesia mampu menyediakan layanan transaksi sesuai dengan kebutuhan nasabah					
2.	Bank Syariah Indonesia mampu menjamin keamanan transaksi nasabah					
3.	Bank Syariah Indonesia mampu memberikan jaminan kelancaran transaksi					
	<b>Kebaikan Hati (<i>Benovolence</i>)</b>					
4.	Pihak Bank Syariah Indonesia memberikan pertolongan kepada nasabah dalam memilih produk tabungan sesuai keperluan					
5.	Pihak Bank Syariah Indonesia memberikan pertolongan kepada nasabah untuk mendapatkan pelayanan yang sesuai					
	<b>Integritas (<i>Integrity</i>)</b>					
6.	Bank Syariah Indonesia memberikan informasi yang jelas mengenai kekurangan dan kelebihan produk perbankan syariah					
7.	Pihak Bank Syariah Indonesia dengan tulus memberikan pelayanan kepada nasabah					
8.	Pihak Bank Syariah Indonesia akan sesegera mungkin menginformasikan kepada nasabah jika ada kebijakan perbankan yang berubah					

#### Citra Perusahaan (X2)

No	Item Pernyataan	Tanggapan				
		SS	S	CS	TS	STS
	<b>Kualitas</b>					
1.	Bank Syariah Indonesia berkembang menjadi lembaga keuangan yang maju					
2.	Bank Syariah Indonesia memiliki reputasi sebagai Bank yang amanah					
3.	Bank Syariah Indonesia memiliki karyawan dengan kompetensi yang mampu memberikan pelayanan prima					
	<b>Kinerja</b>					
4.	Bank Syariah Indonesia mampu menumbuhkan asetnya					

5.	Bank Syariah Indonesia meningkatkan jumlah nasabah dibandingkan dengan bank syariah yang lain lebih cepat					
6.	Bank Syariah Indonesia mampu meningkatkan laba, asset jumlah nasabah dengan baik diatas target dalam 3 tahun terakhir					
	<b>Responsibility</b>					
7.	Bank Syariah Indonesia memiliki tanggung jawab sosial yang tinggi					
	<b>Attractiveness</b>					
8.	Bank Syariah Indonesia menyediakan layanan mobile banking yang mudah di akses					
9.	Bank Syariah Indonesia memiliki layanan mobile bisa digunakan dimana saja					
10.	Bank Syariah Indonesia memiliki karyawan yang kompeten					

### Pengalaman Nasabah (X3)

No.	Item Pernyataan	Tanggapan				
		SS	S	CS	TS	STS
	<i>Sense (Panca Indra)</i>					
1.	Nasabah menilai Bank Syariah Indonesia memiliki ruang tunggu yang luas dan nyaman					
2.	Nasabah menilai Bank Syariah Indonesia memiliki tempat parkir yang luas					
3.	Nasabah menilai Bank Syariah Indonesia memiliki fasilitas yang lengkap					
	<i>Feel (perasaan)</i>					
4.	Nasabah menilai Bank Syariah Indonesia mampu memenuhi semua pelayanan yang di perlukan sebagai nasabah					
5.	Nasabah menilai Pihak Bank Syariah Indonesia memiliki perhatian yang besar terhadap kebutuhan nasabah					
6.	Nasabah menilai Karyawan Bank Syariah Indonesia sangat ramah dan sopan					
7.	Nasabah menilai Karyawan Bank Syariah Indonesia memberikan tanggapan atas keluhan nasabah					
	<i>Think (cara berpikir)</i>					
8.	Nasabah menilai Bank Syariah Indonesia mampu memberikan pelayanan prima					

9.	Nasabah menilai Bank Syariah Indonesia memiliki sistem operasional yang benar-benar bebas dari riba					
10.	Nasabah menilai Bank Syariah Indonesia memiliki reputasi yang sangat baik					
	<i>Act (Tindakan)</i>					
11.	Nasabah menilai Bank Syariah Indonesia memiliki respon yang cepat terhadap kebutuhan nasabah					
12.	Nasabah menilai Bank Syariah Indonesia mampu membantu menyelesaikan masalah nasabah					
	<i>Relate (pertalian)</i>					
13.	Nasabah mendapatkan pemberitahuan dari Bank Syariah Indonesia atas setiap transaksi melalui email					
14.	Nasabah menilai Bank Syariah Indonesia dapat menciptakan komunikasi yang baik dengan nasabah melalui, telepon maupun kontak fisik					

## Loyalitas Nasabah (Y)

No.	Item Pernyataan	Tanggapan				
		SS	S	CS	TS	STS
	<b>Kesetiaan terhadap produk dan layanan</b>					
1.	Selain menjadi nasabah Bank Syariah Indonesia, saya juga menjadi nasabah di Bank lain					
2.	Sudah lebih dari 2 tahun saya menjadi nasabah Bank Syariah Indonesia					
3.	Saya mengutamakan bertransaksi melalui Bank Syariah Indonesia					
	<b>Ketahanan terhadap pengaruh yang negatif mengenai Bank</b>					
4.	Meskipun pernah mendapatkan tawaran dari Bank lain, tetapi saya selalu memilih bertransaksi di Bank Syariah Indonesia					
5.	Meskipun Bank lain menawarkan promo, saya tetap memilih bertransaksi dan menggunakan layanan Bank Syariah Indonesia					
6.	Saya tidak pernah berniat menjadi nasabah Bank lain					
	<b>Merekoendasikan secara total eksistensi Bank</b>					

7.	Saya menyarankan kepada keluarga untuk menggunakan layanan dan produk dari Bank Syariah Indonesia					
8.	Saya menyarankan kepada teman untuk menggunakan layanan dan produk dari Bank Syariah Indonesia					
9.	Saya menyarankan kepada kerabat untuk menggunakan layanan dan produk dari Bank Syariah Indonesia					

## Lampiran II. Hasil Uji Instrumen Penelitian

## Hasil Uji Validitas Variabel Kepercayaan

		Correlations								Kepercayaan (X1)
		x1.1	x1.2	x1.3	x1.4	x1.5	x1.6	x1.7	x1.8	
x1.1	Pearson Correlation	1	.377**	.386**	.901**	.942**	.365**	.991**	.353**	.917**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	96	96	96	96	96	96	96	96	96
x1.2	Pearson Correlation	.377**	1	.398**	.359**	.377**	.165	.349**	.413**	.571**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.108	.000	.000	.000
	N	96	96	96	96	96	96	96	96	96
x1.3	Pearson Correlation	.386**	.398**	1	.427**	.428**	.259*	.359**	.158	.576**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.011	.000	.124	.000
	N	96	96	96	96	96	96	96	96	96
x1.4	Pearson Correlation	.901**	.359**	.427**	1	.956**	.298**	.893**	.330**	.893**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.003	.000	.001	.000
	N	96	96	96	96	96	96	96	96	96
x1.5	Pearson Correlation	.942**	.377**	.428**	.956**	1	.300**	.952**	.375**	.921**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.003	.000	.000	.000
	N	96	96	96	96	96	96	96	96	96
x1.6	Pearson Correlation	.365**	.165	.259*	.298**	.300**	1	.335**	.428**	.523**
	Sig. (2-tailed)	.000	.108	.011	.003	.003		.001	.000	.000
	N	96	96	96	96	96	96	96	96	96
x1.7	Pearson Correlation	.991**	.349**	.359**	.893**	.952**	.335**	1	.348**	.903**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.001		.001	.000
	N	96	96	96	96	96	96	96	96	96
x1.8	Pearson Correlation	.353**	.413**	.158	.330**	.375**	.428**	.348**	1	.562**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.124	.001	.000	.000	.001		.000
	N	96	96	96	96	96	96	96	96	96
Kepercayaan (X1)	Pearson Correlation	.917**	.571**	.576**	.893**	.921**	.523**	.903**	.562**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	96	96	96	96	96	96	96	96	96

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

\* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

## Hasil Uji Validitas Variabel Kepercayaan

## Reliability

## Scale: ALL VARIABLES

## Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	96	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	96	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

## Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.884	8



## Hasil Uji Validitas Variabel Citra Perusahaan

		Correlations										Citra Perusahaan (X2)
		x2.1	x2.2	x2.3	x2.4	x2.5	x2.6	x2.7	x2.8	x2.9	x2.10	
x2.1	Pearson Correlation	1	.343**	.040	.289**	.062	.009	.252*	.598**	.300**	.073	.455**
	Sig. (2-tailed)		.001	.702	.004	.548	.933	.013	.000	.003	.478	.000
	N	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96
x2.2	Pearson Correlation	.343**	1	.161	.111	-.108	.102	.059	.544**	.851**	.397**	.628**
	Sig. (2-tailed)	.001		.118	.283	.295	.322	.565	.000	.000	.000	.000
	N	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96
x2.3	Pearson Correlation	.040	.161	1	.194	.038	.050	.124	.102	.023	.858**	.663**
	Sig. (2-tailed)	.702	.118		.058	.716	.629	.230	.321	.825	.000	.000
	N	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96
x2.4	Pearson Correlation	.289**	.111	.194	1	.087	-.114	-.052	.188	-.054	.223*	.318**
	Sig. (2-tailed)	.004	.283	.058		.399	.270	.613	.066	.604	.029	.002
	N	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96
x2.5	Pearson Correlation	.062	-.108	.038	.087	1	.051	.171	-.015	-.039	-.014	.207*
	Sig. (2-tailed)	.548	.295	.716	.399		.622	.096	.887	.709	.891	.043
	N	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96
x2.6	Pearson Correlation	.009	.102	.050	-.114	.051	1	.429**	.103	.170	.135	.355**
	Sig. (2-tailed)	.933	.322	.629	.270	.622		.000	.319	.099	.190	.000
	N	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96
x2.7	Pearson Correlation	.252*	.059	.124	-.052	.171	.429**	1	.057	.067	.155	.481**
	Sig. (2-tailed)	.013	.565	.230	.613	.096	.000		.578	.517	.130	.000
	N	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96
x2.8	Pearson Correlation	.598**	.544**	.102	.188	-.015	.103	.057	1	.361**	.112	.480**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.321	.066	.887	.319	.578		.000	.278	.000
	N	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96
x2.9	Pearson Correlation	.300**	.851**	.023	-.054	-.039	.170	.067	.361**	1	.265**	.510**
	Sig. (2-tailed)	.003	.000	.825	.604	.709	.099	.517	.000		.009	.000
	N	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96
x2.10	Pearson Correlation	.073	.397**	.858**	.223*	-.014	.135	.155	.112	.265**	1	.773**
	Sig. (2-tailed)	.478	.000	.000	.029	.891	.190	.130	.278	.009		.000
	N	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96
Citra Perusahaan (X2)	Pearson Correlation	.455**	.628**	.663**	.318**	.207*	.355**	.481**	.480**	.510**	.773**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.002	.043	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

\* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

## Hasil Uji Reliabilitas Variabel Citra Perusahaan

### Reliability

#### Scale: ALL VARIABLES

##### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	96	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	96	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

##### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.868	11

### Hasil Uji Validitas Variabel Pengalaman Nasabah

		Correlations														Pengalaman Nasabah (X3)
		x3.1	x3.2	x3.3	x3.4	x3.5	x3.6	x3.7	x3.8	x3.9	x3.10	x3.11	x3.12	x3.13	x3.14	
x3.1	Pearson Correlation	1	.496**	.134	-.005	.126	.057	.094	.077	-.057	.020	.014	.145	.080	.110	.328**
	Sig. (2-tailed)		.000	.192	.958	.220	.582	.361	.454	.582	.844	.894	.158	.438	.285	.001
	N	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96
x3.2	Pearson Correlation	.496**	1	-.074	.131	.186	.238**	.179	.182	-.201	.104	.134	.186	.242*	.182	.452**
	Sig. (2-tailed)	.000		.473	.202	.069	.020	.082	.076	.050	.315	.193	.070	.018	.075	.000
	N	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96
x3.3	Pearson Correlation	.134	-.074	1	.068	.057	-.045	.056	.181	.022	-.055	.134	.139	-.050	.021	.233*
	Sig. (2-tailed)	.192	.473		.513	.583	.661	.586	.078	.828	.592	.192	.176	.631	.836	.022
	N	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96
x3.4	Pearson Correlation	-.005	.131	.068	1	.035	.058	.060	.094	-.104	-.060	.932**	.060	.026	.018	.301**
	Sig. (2-tailed)	.958	.202	.513		.731	.574	.564	.362	.315	.562	.000	.560	.801	.866	.003
	N	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96
x3.5	Pearson Correlation	.126	.186	.057	.035	1	.098	.926**	.583**	.233*	.275**	.038	.893**	.029	.874**	.785**
	Sig. (2-tailed)	.220	.069	.583	.731		.342	.000	.000	.022	.007	.710	.000	.781	.000	.000
	N	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96
x3.6	Pearson Correlation	.057	.238*	-.045	.058	.098	1	.025	.161	.000	.121	.114	.084	.942**	-.025	.426**
	Sig. (2-tailed)	.582	.020	.661	.574	.342		.811	.117	1.000	.239	.270	.361	.000	.812	.000
	N	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96
x3.7	Pearson Correlation	.094	.179	.056	.060	.926**	.025	1	.614**	.228*	.370**	.065	.824**	-.041	.945**	.786**
	Sig. (2-tailed)	.361	.082	.586	.564	.000	.811		.000	.026	.000	.532	.000	.690	.000	.000
	N	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96
x3.8	Pearson Correlation	.077	.182	.181	.094	.583**	.161	.614**	1	.061	.176	.105	.576**	.129	.575**	.670**
	Sig. (2-tailed)	.454	.076	.078	.362	.000	.117	.000		.557	.086	.309	.000	.209	.000	.000
	N	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96
x3.9	Pearson Correlation	-.057	-.201	.022	-.104	.233*	.000	.228*	.081	1	.427**	-.097	.129	-.095	.160	.223*
	Sig. (2-tailed)	.582	.050	.828	.315	.022	1.000	.026	.557		.000	.345	.211	.356	.118	.029
	N	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96
x3.10	Pearson Correlation	.020	.104	-.055	-.060	.275**	.121	.370**	.176	.427**	1	-.076	.182	.038	.312**	.431**
	Sig. (2-tailed)	.844	.315	.592	.562	.007	.239	.000	.086	.000		.460	.076	.712	.002	.000
	N	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96
x3.11	Pearson Correlation	.014	.134	.134	.932**	.038	.114	.065	.105	-.097	-.076	1	.061	.080	.022	.332**
	Sig. (2-tailed)	.894	.193	.192	.000	.710	.270	.532	.309	.345	.460		.557	.438	.831	.001
	N	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96
x3.12	Pearson Correlation	.145	.186	.139	.060	.893**	.094	.824**	.576**	.129	.182	.061	1	.095	.773**	.758**
	Sig. (2-tailed)	.158	.070	.176	.560	.000	.361	.000	.000	.211	.076	.557		.355	.000	.000
	N	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96
x3.13	Pearson Correlation	.080	.242*	-.050	.026	.029	.942**	-.041	.129	-.095	.038	.080	.095	1	.006	.377**
	Sig. (2-tailed)	.438	.018	.631	.801	.781	.000	.690	.209	.356	.712	.438	.355		.953	.000
	N	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96
x3.14	Pearson Correlation	.110	.182	.021	.018	.874**	-.025	.949**	.575**	.160	.312**	.022	.773**	.006	1	.734**
	Sig. (2-tailed)	.285	.075	.836	.866	.000	.812	.000	.000	.118	.002	.831	.000	.953		.000
	N	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96
Pengalaman Nasabah (X3)	Pearson Correlation	.328**	.452**	.233*	.301**	.785**	.426**	.786**	.670**	.223*	.431**	.332**	.758**	.377**	.734**	1
	Sig. (2-tailed)	.001	.000	.022	.003	.000	.000	.000	.000	.029	.000	.001	.000	.000	.000	.000
	N	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96

\*\* Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).  
\* Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

### Hasil Uji Validitas Variabel Pengalaman Nasabah

## Reliability

Scale: ALL VARIABLES

### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	96	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	96	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.861	14

## Hasil Uji Validitas Variabel Loyaltitas Nasabah

		Correlations									
		y.1	y.2	y.3	y.4	y.5	y.6	y.7	y.8	y.9	Loyaltitas Nasabah (Y)
y.1	Pearson Correlation	1	.377**	.386**	.044	.450**	.099	.442**	.404**	.166	.684**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.671	.000	.337	.000	.000	.107	.000
	N	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96
y.2	Pearson Correlation	.377**	1	.398**	.073	.343**	-.065	.413**	.317**	.042	.588**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.481	.001	.527	.000	.002	.685	.000
	N	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96
y.3	Pearson Correlation	.386**	.398**	1	-.063	.587**	-.061	.255*	.580**	-.024	.638**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.540	.000	.556	.012	.000	.815	.000
	N	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96
y.4	Pearson Correlation	.044	.073	-.063	1	.087	-.114	-.001	.038	-.145	.647
	Sig. (2-tailed)	.671	.481	.540		.399	.270	.995	.713	.159	.000
	N	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96
y.5	Pearson Correlation	.450**	.343**	.587**	.087	1	.051	.598**	.898**	.060	.826**
	Sig. (2-tailed)	.000	.001	.000	.399		.622	.000	.000	.561	.000
	N	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96
y.6	Pearson Correlation	.099	-.065	-.061	-.114	.051	1	.185	.084	.835**	.304**
	Sig. (2-tailed)	.337	.527	.556	.270	.622		.071	.415	.000	.003
	N	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96
y.7	Pearson Correlation	.442**	.413**	.255*	-.001	.598**	.185	1	.614**	.228*	.735**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.012	.995	.000	.071		.000	.026	.000
	N	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96
y.8	Pearson Correlation	.404**	.317**	.580**	.038	.898**	.084	.614**	1	.061	.810**
	Sig. (2-tailed)	.000	.002	.000	.713	.000	.415	.000		.557	.000
	N	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96
y.9	Pearson Correlation	.166	.042	-.024	-.145	.060	.835**	.228*	.061	1	.347**
	Sig. (2-tailed)	.107	.685	.815	.159	.561	.000	.026	.557		.001
	N	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96
Loyaltitas Nasabah (Y)	Pearson Correlation	.684**	.588**	.638**	.165	.826**	.304**	.735**	.810**	.347**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.109	.000	.003	.000	.000	.001	
	N	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

\*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

## Hasil Uji Reliabilitas Variabel Loyaltitas Nasabah

### Reliability

#### Scale: ALL VARIABLES

##### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	96	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	96	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

##### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.863	9

## Lampiran III. Hasil Rekapitulasi Kuesioner

## Rekapitulasi tanggapan Responden pada Variabel Kepercayaan

No. Resp	Item Pernyataan								Total
	x1.1	x1.2	x1.3	x1.4	x1.5	x1.6	x1.7	x1.8	
1	4	4	4	3	4	5	4	4	32
2	3	5	5	3	4	4	3	5	32
3	5	4	3	2	3	5	5	4	31
4	5	5	5	4	5	4	5	5	38
5	5	5	3	5	5	5	5	5	38
6	4	5	5	4	4	5	4	5	36
7	4	4	4	4	4	5	4	4	33
8	4	4	3	4	4	4	4	4	31
9	4	4	4	4	4	4	4	4	32
10	5	5	4	5	5	4	5	5	38
11	4	4	5	4	4	5	4	4	34
12	4	4	4	4	4	4	4	4	32
13	3	3	4	3	3	4	3	3	26
14	4	4	4	4	4	3	4	4	31
15	4	4	4	4	4	4	4	4	32
16	5	5	5	5	5	4	5	5	39
17	5	5	5	5	5	5	5	5	40
18	3	3	3	3	3	5	3	3	26
19	5	5	5	5	5	3	5	5	38
20	4	4	4	4	4	5	4	4	33
21	4	4	4	4	4	4	4	4	32
22	5	5	5	5	5	4	5	5	39
23	4	4	4	4	4	5	4	4	33
24	4	4	4	4	4	4	4	4	32
25	3	3	3	3	3	4	3	3	25
26	3	3	3	3	3	3	3	3	24
27	4	4	4	4	4	3	4	4	31
28	3	4	4	3	3	4	3	4	28
29	3	3	3	3	3	4	3	3	25
30	4	3	3	4	5	3	5	4	31
31	5	3	4	5	5	5	5	4	36
32	3	4	3	3	3	4	3	5	28
33	5	5	5	5	5	5	5	4	39
34	3	4	5	3	3	5	3	4	30
35	5	4	5	5	5	5	5	4	38
36	4	5	4	4	4	4	4	3	32
37	3	4	4	3	3	4	3	4	28
38	4	5	4	4	4	4	4	4	33
39	4	4	4	4	4	5	4	5	34
40	5	4	5	5	5	4	5	4	37
41	4	3	4	4	4	4	4	4	31
42	4	4	4	4	4	3	4	3	30

No. Resp	Item Pernyataan								Total
	x1.1	x1.2	x1.3	x1.4	x1.5	x1.6	x1.7	x1.8	
43	4	4	3	4	4	4	4	4	31
44	4	4	4	4	4	4	4	4	32
45	5	5	4	5	5	5	5	5	39
46	5	5	5	5	5	5	5	5	40
47	5	3	4	5	5	5	5	4	36
48	3	4	3	3	3	4	3	5	28
49	5	5	5	5	5	5	5	4	39
50	3	4	5	3	3	5	3	4	30
51	5	4	5	5	5	5	5	4	38
52	4	5	4	4	4	4	4	3	32
53	3	4	4	3	3	4	3	4	28
54	4	5	4	4	4	4	4	4	33
55	4	4	4	4	4	5	4	5	34
56	5	4	5	5	5	4	5	4	37
57	4	3	4	4	4	4	4	4	31
58	4	4	4	4	4	3	4	3	30
59	4	4	3	4	4	4	4	4	31
60	4	4	4	4	4	4	4	4	32
61	5	5	4	5	5	5	5	5	39
62	5	5	5	5	5	5	5	5	40
63	3	4	5	3	3	3	3	3	27
64	5	3	4	5	5	5	5	4	36
65	3	4	3	3	3	4	3	5	28
66	5	5	5	5	5	5	5	4	39
67	3	4	5	3	3	5	3	4	30
68	5	5	5	5	5	5	5	5	40
69	5	3	4	5	5	5	5	4	36
70	3	4	3	3	3	4	3	5	28
71	5	5	5	5	5	5	5	4	39
72	3	4	5	3	3	5	3	4	30
73	5	4	5	5	5	5	5	4	38
74	4	5	4	4	4	4	4	3	32
75	3	4	4	3	3	4	3	4	28
76	4	5	4	4	4	4	4	4	33
77	4	4	4	4	4	5	4	5	34
78	5	4	5	5	5	4	5	4	37
79	4	3	4	4	4	4	4	4	31
80	4	4	4	4	4	3	4	3	30
81	4	4	3	4	4	4	4	4	31
82	4	4	4	4	4	4	4	4	32
83	5	5	4	5	5	5	5	5	39
84	5	4	5	5	5	5	5	4	38
85	4	5	4	4	4	4	4	3	32
86	3	4	4	3	3	4	3	4	28
87	4	5	4	4	4	4	4	4	33
88	4	4	4	4	4	5	4	5	34

No. Resp	Item Pernyataan								Total
	x1.1	x1.2	x1.3	x1.4	x1.5	x1.6	x1.7	x1.8	
89	5	4	5	5	5	4	5	4	37
90	4	3	4	4	4	4	4	4	31
91	4	4	4	4	4	3	4	3	30
92	4	4	3	4	4	4	4	4	31
93	4	4	4	4	4	4	4	4	32
94	5	5	4	5	5	5	5	5	39
95	5	5	5	5	5	5	5	5	40
96	3	4	5	3	3	3	3	3	27

## Rekapitulasi Tanggapan Responden pada Variabel Citra Perusahaan

No. Resp	Item Pernyataan										Total
	x2.1	x2.2	x2.3	x2.4	x2.5	x2.6	x2.7	x2.8	x2.9	x2.10	
1	3	3	4	4	4	5	4	4	3	4	42
2	5	5	3	4	5	4	5	5	5	3	47
3	5	5	5	4	3	5	4	5	5	5	51
4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	5	50
5	4	4	5	5	3	4	5	4	4	5	48
6	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	46
7	5	5	4	5	4	3	4	5	4	4	47
8	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	40
9	4	4	3	5	4	4	4	4	4	3	42
10	4	4	3	4	4	5	5	4	5	3	44
11	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	45
12	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	43
13	3	3	4	4	4	3	3	4	3	4	39
14	5	5	3	4	4	4	4	5	5	3	45
15	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	51
16	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	51
17	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	51
18	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	41
19	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	54
20	5	5	4	5	4	4	4	5	5	4	49
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44
22	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	54
23	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	45
24	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	50
25	4	5	5	4	3	5	3	5	5	5	49
26	4	4	5	5	3	4	3	4	4	5	46
27	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	48
28	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	44
29	4	5	4	5	3	4	3	5	4	4	45
30	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	40
31	4	4	3	5	5	4	3	4	4	3	42
32	4	4	3	4	4	4	3	4	5	3	41
33	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	46
34	3	4	4	3	5	5	4	4	4	4	44
35	5	3	4	4	5	4	5	4	3	4	45
36	5	5	3	4	4	4	5	5	5	3	46
37	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	51
38	4	4	5	5	4	3	4	4	4	5	47
39	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	50
40	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	47
41	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	50
42	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	43
43	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	47
44	4	3	4	4	4	3	3	4	3	3	38
45	4	3	5	4	5	4	4	4	3	3	42
46	4	3	4	4	5	4	4	5	3	3	42
47	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	47
48	4	4	3	4	4	5	5	4	4	4	45
49	3	4	4	4	5	3	3	3	4	4	41

No. Resp	Item Pernyataan										Total
	x2.1	x2.2	x2.3	x2.4	x2.5	x2.6	x2.7	x2.8	x2.9	x2.10	
50	5	3	4	5	5	4	3	5	3	3	43
51	5	5	4	5	5	4	3	5	5	5	49
52	4	5	5	4	4	4	3	4	5	5	47
53	4	5	5	4	4	4	3	5	5	5	48
54	4	4	5	5	4	4	3	4	4	5	46
55	4	4	5	5	5	4	3	4	4	5	46
56	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	43
57	4	5	4	5	4	4	3	5	4	4	46
58	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	39
59	4	4	3	5	4	4	3	4	4	3	41
60	4	4	3	4	4	4	3	4	5	3	41
61	4	4	4	4	5	4	3	4	4	4	44
62	4	4	4	3	5	4	3	4	4	4	43
63	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	40
64	4	5	3	4	5	4	3	5	5	3	44
65	4	5	5	4	4	4	3	5	5	5	49
66	4	4	5	5	5	4	3	4	4	5	48
67	4	4	5	5	5	4	3	4	4	5	48
68	4	3	4	4	5	4	4	5	3	3	42
69	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	47
70	4	4	3	4	4	5	5	4	4	4	45
71	3	4	4	4	5	3	3	3	4	4	41
72	5	3	4	5	5	4	3	5	3	3	43
73	5	5	4	5	5	4	3	5	5	5	49
74	4	5	5	4	4	4	3	4	5	5	47
75	4	5	5	4	4	4	3	5	5	5	48
76	4	4	5	5	4	4	3	4	4	5	46
77	4	4	5	5	5	4	3	4	4	5	46
78	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	43
79	4	5	4	5	4	4	3	5	4	4	46
80	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	39
81	4	4	3	5	4	4	3	4	4	3	41
82	4	4	3	4	4	4	3	4	5	3	41
83	4	4	4	4	5	4	3	4	4	4	44
84	4	4	4	4	5	4	3	4	4	4	44
85	4	5	4	5	4	4	3	5	4	4	46
86	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	40
87	4	4	3	5	4	4	3	4	4	3	41
88	4	4	3	4	5	4	3	4	5	3	42
89	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	43
90	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	42
91	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	40
92	4	5	3	4	4	4	3	5	5	3	43
93	4	5	5	4	4	4	3	5	5	5	49
94	4	4	3	5	5	4	3	4	4	3	42
95	4	4	3	4	5	4	3	4	5	3	42
96	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	42



## Rekapitulasi Tanggapan Responden pada Variabel Pengalaman Nasabah

No. Resp	Item Pernyataan														Total
	x3.1	x3.2	x3.3	x3.4	x3.5	x3.6	x3.7	x3.8	x3.9	x3.10	x3.11	x3.12	x3.13	x3.14	
1	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	51
2	5	5	3	4	4	3	5	5	4	5	4	4	3	5	59
3	5	5	5	4	4	4	4	3	5	4	4	4	4	4	59
4	4	4	5	5	3	3	5	5	4	5	5	3	3	5	59
5	5	5	5	5	5	4	5	3	4	5	5	5	4	5	65
6	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	64
7	5	5	4	5	4	5	4	4	3	4	5	4	5	4	61
8	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	54
9	4	4	3	5	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	53
10	4	4	3	4	5	4	5	4	5	5	4	2	3	5	57
11	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	59
12	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	54
13	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	46
14	5	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	57
15	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	59
16	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	64
17	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	66
18	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	47
19	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	66
20	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	61
21	5	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	57
22	4	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	65
23	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	58
24	4	3	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	59
25	4	3	4	4	3	4	3	3	5	3	4	3	4	3	50
26	4	3	5	5	3	3	3	3	4	3	5	3	3	3	50
27	4	4	4	5	4	3	4	4	4	4	5	4	3	4	56
28	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	55
29	3	4	3	5	3	5	3	3	4	3	5	3	5	3	52
30	5	3	5	4	4	5	4	4	4	3	4	4	5	4	58

No. Resp	Item Pernyataan														Total
	x3.1	x3.2	x3.3	x3.4	x3.5	x3.6	x3.7	x3.8	x3.9	x3.10	x3.11	x3.12	x3.13	x3.14	
31	5	5	5	5	4	4	4	5	4	3	5	4	4	4	61
32	4	5	4	4	5	3	5	4	4	3	4	5	3	5	58
33	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	59
34	5	5	5	3	4	4	4	5	5	4	3	4	4	4	59
35	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	61
36	5	5	3	4	3	4	3	4	4	5	4	3	4	3	54
37	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	58
38	5	5	5	5	4	5	4	4	3	4	5	4	5	4	62
39	4	4	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	64
40	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	57
41	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	58
42	5	5	5	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	3	54
43	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	61
44	5	5	3	4	4	5	4	4	3	3	4	4	5	4	57
45	4	4	5	4	5	4	5	5	4	4	4	5	4	5	62
46	5	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	5	4	5	62
47	4	3	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	58
48	4	3	4	4	5	3	5	4	5	5	4	5	3	5	59
49	5	5	5	4	4	4	4	5	3	3	4	4	4	4	58
50	4	4	5	5	4	3	4	5	4	3	5	4	3	4	57
51	4	4	5	5	4	4	4	5	4	3	5	4	4	4	59
52	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	51
53	5	5	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	58
54	4	5	4	5	4	4	4	4	4	3	5	4	4	4	58
55	5	5	3	5	5	4	5	5	4	3	5	5	4	5	63
56	4	4	5	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	54
57	5	4	4	5	4	4	4	4	4	3	5	4	4	4	58
58	4	3	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	47
59	4	3	4	5	4	3	4	4	4	3	5	4	3	4	54
60	4	3	5	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	53
61	4	4	4	4	5	4	5	5	4	3	4	5	4	5	60
62	4	4	4	3	5	5	5	5	4	3	3	5	5	5	60

No. Resp	Item Pernyataan														Total
	x3.1	x3.2	x3.3	x3.4	x3.5	x3.6	x3.7	x3.8	x3.9	x3.10	x3.11	x3.12	x3.13	x3.14	
63	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	48
64	5	3	5	4	4	4	4	5	4	3	4	4	4	4	57
65	5	5	5	4	5	3	5	4	4	3	4	5	3	5	60
66	4	4	5	5	4	4	4	5	4	3	5	4	4	4	59
67	4	4	5	5	4	5	4	5	4	3	5	4	5	4	61
68	4	4	5	4	5	4	5	5	4	4	4	5	4	5	62
69	5	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	5	4	5	62
70	4	3	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4	5	4	60
71	4	3	4	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	61
72	5	5	5	4	4	4	4	5	3	3	4	4	4	4	58
73	4	4	5	5	4	4	4	5	4	3	5	4	4	4	59
74	4	4	5	5	4	5	4	5	4	3	5	4	5	4	61
75	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	51
76	5	5	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	58
77	4	5	4	5	4	5	4	4	4	3	5	4	5	4	60
78	5	5	3	5	5	3	5	5	4	3	5	5	3	5	61
79	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	56
80	5	4	4	5	4	3	4	4	4	3	5	4	3	4	56
81	4	3	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	49
82	4	3	4	5	4	3	4	4	4	3	5	4	3	4	54
83	4	3	5	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	53
84	4	4	4	4	4	3	4	5	4	3	4	4	3	4	54
85	5	5	5	5	3	5	3	4	4	3	5	3	5	3	58
86	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	56
87	5	5	3	5	4	5	4	4	4	3	5	4	5	4	60
88	4	4	5	4	5	4	5	5	4	3	4	5	4	5	61
89	5	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	5	4	58
90	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	52
91	4	3	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	47
92	4	3	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	55
93	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	55
94	4	4	4	5	5	4	5	5	4	3	5	5	4	5	62

No. Resp	Item Pernyataan														Total
	x3.1	x3.2	x3.3	x3.4	x3.5	x3.6	x3.7	x3.8	x3.9	x3.10	x3.11	x3.12	x3.13	x3.14	
95	3	4	3	4	5	5	5	5	4	3	4	5	5	5	60
96	5	3	5	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	51

## Rekapitulasi Tanggapan Responden pada Variabel Loyalitas Nasabah

No. Resp	Item Pernyataan									Total
	y.1	y.2	y.3	y.4	y.5	y.6	y.7	y.8	y.9	
1	4	4	4	4	4	5	4	3	4	36
2	3	5	5	4	5	4	5	5	4	40
3	5	4	3	4	3	5	4	3	5	36
4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	43
5	5	5	3	5	3	4	5	3	4	37
6	4	5	5	4	5	4	5	5	4	41
7	4	4	4	5	4	3	4	4	3	35
8	4	4	3	4	3	4	4	3	4	33
9	4	4	4	5	4	4	4	4	4	37
10	5	5	4	4	4	5	5	4	5	41
11	4	4	5	4	5	4	4	5	4	39
12	4	4	4	3	4	4	4	4	4	35
13	3	3	4	4	4	3	3	4	3	31
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
16	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
17	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
18	3	3	3	4	3	3	3	3	3	28
19	5	5	5	4	5	5	5	5	5	44
20	4	4	4	5	4	4	4	4	4	37
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
22	5	5	5	5	5	4	5	5	4	43
23	4	4	4	4	4	5	4	4	5	38
24	4	4	4	5	4	4	4	4	4	37
25	3	3	3	4	3	5	3	3	5	32
26	3	3	3	5	3	4	3	3	4	31
27	4	4	4	5	4	4	4	4	4	37
28	3	4	4	4	4	3	4	4	3	33
29	3	3	3	5	3	4	3	3	4	31
30	4	3	3	4	4	4	4	4	4	34
31	5	3	4	5	5	4	4	5	4	39
32	3	4	3	4	4	4	5	4	4	35
33	5	5	5	4	5	4	4	5	4	41
34	3	4	5	3	5	5	4	5	5	39
35	5	4	5	4	5	4	4	5	4	40
36	4	5	4	4	4	4	3	4	4	36
37	3	4	4	4	4	4	4	4	4	35
38	4	5	4	5	4	3	4	4	3	36
39	4	4	4	5	5	4	5	5	4	40
40	5	4	5	4	4	4	4	4	4	38
41	4	3	4	4	4	5	4	4	5	37
42	4	4	4	4	3	4	3	3	4	33
43	4	4	3	5	4	4	4	4	4	36
44	4	4	4	4	4	3	4	4	3	34
45	5	5	4	4	5	4	5	5	4	41
46	5	5	5	4	5	4	5	5	4	42
47	5	3	4	4	5	5	4	5	5	40
48	3	4	3	4	4	5	5	4	5	37
49	5	5	5	4	5	3	4	5	3	39

No. Resp	Item Pernyataan									Total
	y.1	y.2	y.3	y.4	y.5	y.6	y.7	y.8	y.9	
50	3	4	5	5	5	4	4	5	4	39
51	5	4	5	5	5	4	4	5	4	41
52	4	5	4	4	4	4	3	4	4	36
53	3	4	4	4	4	4	4	4	4	35
54	4	5	4	5	4	4	4	4	4	38
55	4	4	4	5	5	4	5	5	4	40
56	5	4	5	4	4	4	4	4	4	38
57	4	3	4	5	4	4	4	4	4	36
58	4	4	4	4	3	4	3	3	4	33
59	4	4	3	5	4	4	4	4	4	36
60	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
61	5	5	4	4	5	4	5	5	4	41
62	5	5	5	3	5	4	5	5	4	41
63	3	4	5	4	3	4	3	3	4	33
64	5	3	4	4	5	4	4	5	4	38
65	3	4	3	4	4	4	5	4	4	35
66	5	5	5	5	5	4	4	5	4	42
67	3	4	5	5	5	4	4	5	4	39
68	5	5	5	4	5	4	5	5	4	42
69	5	3	4	4	5	5	5	5	4	40
70	3	4	3	4	4	5	4	5	5	37
71	5	5	5	4	5	3	5	4	5	41
72	3	4	5	5	5	4	4	5	3	38
73	5	4	5	5	5	4	4	5	4	41
74	4	5	4	4	4	4	4	5	4	38
75	3	4	4	4	4	4	3	4	4	34
76	4	5	4	5	4	4	4	4	4	38
77	4	4	4	5	5	4	4	4	4	38
78	5	4	5	4	4	4	5	5	4	40
79	4	3	4	5	4	4	4	4	4	36
80	4	4	4	4	3	4	4	4	4	35
81	4	4	3	5	4	4	3	3	4	34
82	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
83	5	5	4	4	5	4	4	4	4	39
84	5	4	5	4	5	4	4	5	4	40
85	4	5	4	5	4	4	3	4	4	37
86	3	4	4	4	4	4	4	4	4	35
87	4	5	4	5	4	4	4	4	4	38
88	4	4	4	4	5	4	5	5	4	39
89	5	4	5	4	4	4	4	4	4	38
90	4	3	4	3	4	4	4	4	4	34
91	4	4	4	4	3	4	3	3	4	33
92	4	4	3	4	4	4	4	4	4	35
93	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
94	5	5	4	5	5	4	5	5	4	42
95	5	5	5	4	5	4	5	5	4	42
96	3	4	5	4	3	4	3	3	4	33

## Lampiran IV. Distribusi Frekuensi Variabel Penelitian

**Distribusi Frekuensi Variabel Kepercayaan (X1)**

**x1.1**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	21	21.9	21.9	21.9
	4.00	43	44.8	44.8	66.7
	5.00	32	33.3	33.3	100.0
	Total	96	100.0	100.0	

**x1.2**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	14	14.6	14.6	14.6
	4.00	53	55.2	55.2	69.8
	5.00	29	30.2	30.2	100.0
	Total	96	100.0	100.0	

**x1.3**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	16	16.7	16.7	16.7
	4.00	50	52.1	52.1	68.8
	5.00	30	31.3	31.3	100.0
	Total	96	100.0	100.0	

**x1.4**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	1	1.0	1.0	1.0
	3.00	22	22.9	22.9	24.0
	4.00	43	44.8	44.8	68.8
	5.00	30	31.3	31.3	100.0
	Total	96	100.0	100.0	

**x1.5**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	21	21.9	21.9	21.9
	4.00	43	44.8	44.8	66.7
	5.00	32	33.3	33.3	100.0
	Total	96	100.0	100.0	

**x1.6**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	11	11.5	11.5	11.5
	4.00	47	49.0	49.0	60.4
	5.00	38	39.6	39.6	100.0
	Total	96	100.0	100.0	

**x1.7**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	21	21.9	21.9	21.9
	4.00	42	43.8	43.8	65.6
	5.00	33	34.4	34.4	100.0
	Total	96	100.0	100.0	

**x1.8**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	15	15.6	15.6	15.6
	4.00	56	58.3	58.3	74.0
	5.00	25	26.0	26.0	100.0
	Total	96	100.0	100.0	



## Distribusi Frekuensi Variabel Citra Perusahaan (X2)

### x2.1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	5	5.2	5.2	5.2
	4.00	73	76.0	76.0	81.3
	5.00	18	18.8	18.8	100.0
	Total	96	100.0	100.0	

### x2.2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	11	11.5	11.5	11.5
	4.00	56	58.3	58.3	69.8
	5.00	29	30.2	30.2	100.0
	Total	96	100.0	100.0	

### x2.3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	24	25.0	25.0	25.0
	4.00	43	44.8	44.8	69.8
	5.00	29	30.2	30.2	100.0
	Total	96	100.0	100.0	

### x2.4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	4	4.2	4.2	4.2
	4.00	59	61.5	61.5	65.6
	5.00	33	34.4	34.4	100.0
	Total	96	100.0	100.0	

**x2.5**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	13	13.5	13.5	13.5
	4.00	47	49.0	49.0	62.5
	5.00	36	37.5	37.5	100.0
	Total	96	100.0	100.0	

**x2.6**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	8	8.3	8.3	8.3
	4.00	74	77.1	77.1	85.4
	5.00	14	14.6	14.6	100.0
	Total	96	100.0	100.0	

**x2.7**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	54	56.3	56.3	56.3
	4.00	24	25.0	25.0	81.3
	5.00	18	18.8	18.8	100.0
	Total	96	100.0	100.0	

**x2.8**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	2	2.1	2.1	2.1
	4.00	65	67.7	67.7	69.8
	5.00	29	30.2	30.2	100.0
	Total	96	100.0	100.0	

**x2.9**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	11	11.5	11.5	11.5
	4.00	55	57.3	57.3	68.8
	5.00	30	31.3	31.3	100.0
Total		96	100.0	100.0	

**x2.10**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	28	29.2	29.2	29.2
	4.00	37	38.5	38.5	67.7
	5.00	31	32.3	32.3	100.0
Total		96	100.0	100.0	

## Distribusi Frekuensi Variabel Pengalaman Nasabah (X3)

### Frequency Table

**x3.1**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	5	5.2	5.2	5.2
	4.00	59	61.5	61.5	66.7
	5.00	32	33.3	33.3	100.0
	Total	96	100.0	100.0	

**x3.2**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	21	21.9	21.9	21.9
	4.00	44	45.8	45.8	67.7
	5.00	31	32.3	32.3	100.0
	Total	96	100.0	100.0	

**x3.3**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	14	14.6	14.6	14.6
	4.00	43	44.8	44.8	59.4
	5.00	39	40.6	40.6	100.0
	Total	96	100.0	100.0	

**x3.4**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	4	4.2	4.2	4.2
	4.00	59	61.5	61.5	65.6
	5.00	33	34.4	34.4	100.0
	Total	96	100.0	100.0	

**x3.5**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	17	17.7	17.7	17.7
	4.00	56	58.3	58.3	76.0
	5.00	23	24.0	24.0	100.0
Total		96	100.0	100.0	

**x3.6**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	21	21.9	21.9	21.9
	4.00	54	56.3	56.3	78.1
	5.00	21	21.9	21.9	100.0
Total		96	100.0	100.0	

**x3.7**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	15	15.6	15.6	15.6
	4.00	56	58.3	58.3	74.0
	5.00	25	26.0	26.0	100.0
Total		96	100.0	100.0	

**x3.8**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	14	14.6	14.6	14.6
	4.00	46	47.9	47.9	62.5
	5.00	36	37.5	37.5	100.0
Total		96	100.0	100.0	

**x3.9**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	8	8.3	8.3	8.3
	4.00	75	78.1	78.1	86.5
	5.00	13	13.5	13.5	100.0
	Total	96	100.0	100.0	

**x3.10**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	53	55.2	55.2	55.2
	4.00	25	26.0	26.0	81.3
	5.00	18	18.8	18.8	100.0
	Total	96	100.0	100.0	

**x3.11**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	5	5.2	5.2	5.2
	4.00	59	61.5	61.5	66.7
	5.00	32	33.3	33.3	100.0
	Total	96	100.0	100.0	

**x3.12**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	1	1.0	1.0	1.0
	3.00	17	17.7	17.7	18.8
	4.00	56	58.3	58.3	77.1
	5.00	22	22.9	22.9	100.0
	Total	96	100.0	100.0	

**x3.13**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	23	24.0	24.0	24.0
	4.00	53	55.2	55.2	79.2
	5.00	20	20.8	20.8	100.0
	Total	96	100.0	100.0	

**x3.14**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	16	16.7	16.7	16.7
	4.00	56	58.3	58.3	75.0
	5.00	24	25.0	25.0	100.0
	Total	96	100.0	100.0	

## Distribusi Frekuensi Variabel Loyalitas Nasabah (Y)

### Frequency Table

**y.1**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	21	21.9	21.9	21.9
	4.00	43	44.8	44.8	66.7
	5.00	32	33.3	33.3	100.0
	Total	96	100.0	100.0	

**y.2**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	14	14.6	14.6	14.6
	4.00	53	55.2	55.2	69.8
	5.00	29	30.2	30.2	100.0
	Total	96	100.0	100.0	

**y.3**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	16	16.7	16.7	16.7
	4.00	50	52.1	52.1	68.8
	5.00	30	31.3	31.3	100.0
	Total	96	100.0	100.0	

**y.4**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	4	4.2	4.2	4.2
	4.00	59	61.5	61.5	65.6
	5.00	33	34.4	34.4	100.0
	Total	96	100.0	100.0	



**y.5**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	13	13.5	13.5	13.5
	4.00	47	49.0	49.0	62.5
	5.00	36	37.5	37.5	100.0
	Total	96	100.0	100.0	

**y.6**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	8	8.3	8.3	8.3
	4.00	74	77.1	77.1	85.4
	5.00	14	14.6	14.6	100.0
	Total	96	100.0	100.0	

**y.7**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	15	15.6	15.6	15.6
	4.00	56	58.3	58.3	74.0
	5.00	25	26.0	26.0	100.0
	Total	96	100.0	100.0	

**y.8**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	14	14.6	14.6	14.6
	4.00	46	47.9	47.9	62.5
	5.00	36	37.5	37.5	100.0
	Total	96	100.0	100.0	

**y.9**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	8	8.3	8.3	8.3
	4.00	75	78.1	78.1	86.5
	5.00	13	13.5	13.5	100.0
	Total	96	100.0	100.0	

## Lampiran V. Hasil Uji Normalitas Data

**NPar Tests****One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

		Kepercayaan (X1)	Citra Perusahaan (X2)	Pengalaman Nasabah (X3)	Loyalitas Nasabah (Y)
N		96	96	96	96
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	33.1042	44.9375	57.3958	37.4063
	Std. Deviation	4.18136	3.56537	4.45676	3.30734
Most Extreme Differences	Absolute	.146	.102	.148	.092
	Positive	.146	.102	.067	.092
	Negative	-.119	-.065	-.148	-.065
Test Statistic		.146	.102	.148	.092
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 <sup>c</sup>	.147 <sup>c</sup>	.100 <sup>c</sup>	.145 <sup>c</sup>

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

## Lampiran VI. Hasil Analisis Regresi Linier Berganda

**Regression****Variables Entered/Removed<sup>a</sup>**

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Pengalaman Nasabah (X3), Citra Perusahaan (X2), Kepercayaan (X1) <sup>b</sup>		Enter

a. Dependent Variable: Loyalitas Nasabah (Y)

b. All requested variables entered.

**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.917 <sup>a</sup>	.841	.836	1.33836	2.184

a. Predictors: (Constant), Pengalaman Nasabah (X3), Citra Perusahaan (X2), Kepercayaan (X1)

b. Dependent Variable: Loyalitas Nasabah (Y)

**ANOVA<sup>a</sup>**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	874.366	3	291.455	162.716	.000 <sup>b</sup>
	Residual	164.790	92	1.791		
	Total	1039.156	95			

a. Dependent Variable: Loyalitas Nasabah (Y)

b. Predictors: (Constant), Pengalaman Nasabah (X3), Citra Perusahaan (X2), Kepercayaan (X1)

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	2.301	2.055		1.120	.266		
	Kepercayaan (X1)	.519	.042	.656	12.464	.000	.621	1.609
	Citra Perusahaan (X2)	.100	.045	.108	2.253	.027	.745	1.342
	Pengalaman Nasabah (X3)	.233	.044	.315	5.312	.000	.491	2.035

a. Dependent Variable: Loyalitas Nasabah (Y)

**Collinearity Diagnostics<sup>a</sup>**

Model	Dimension	Eigenvalue	Condition Index	Variance Proportions			
				(Constant)	Kepercayaan (X1)	Citra Perusahaan (X2)	Pengalaman Nasabah (X3)
1	1	3.984	1.000	.00	.00	.00	.00
	2	.011	19.421	.04	.61	.10	.00
	3	.003	36.277	.93	.00	.49	.04
	4	.002	43.021	.03	.39	.40	.96

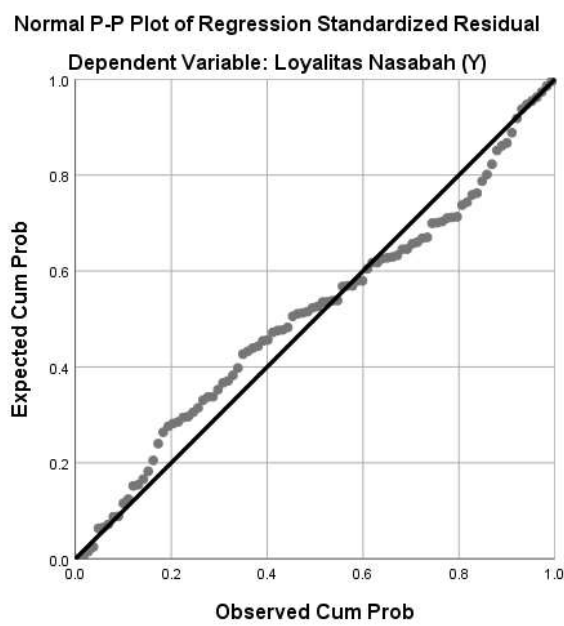
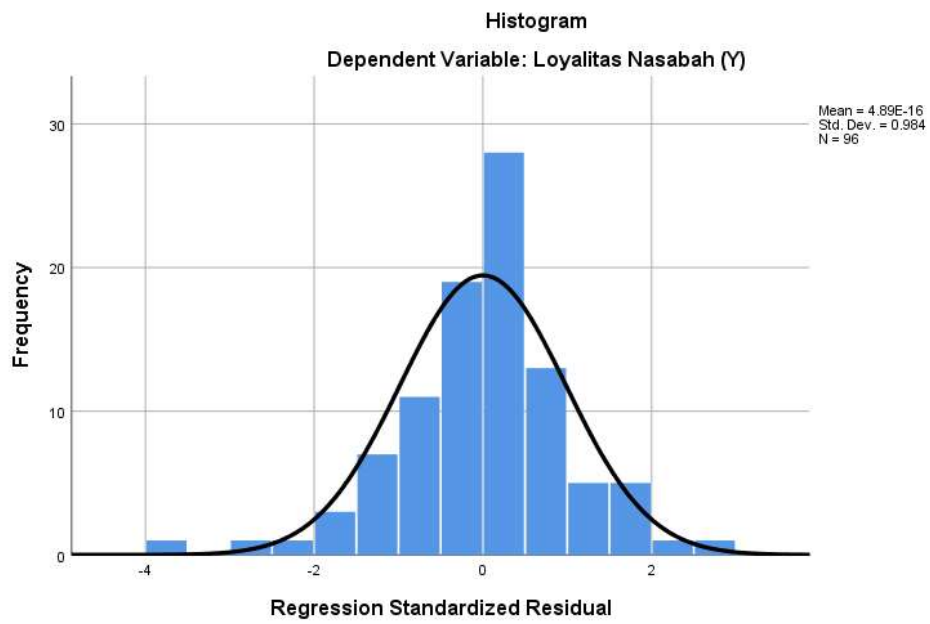
a. Dependent Variable: Loyalitas Nasabah (Y)

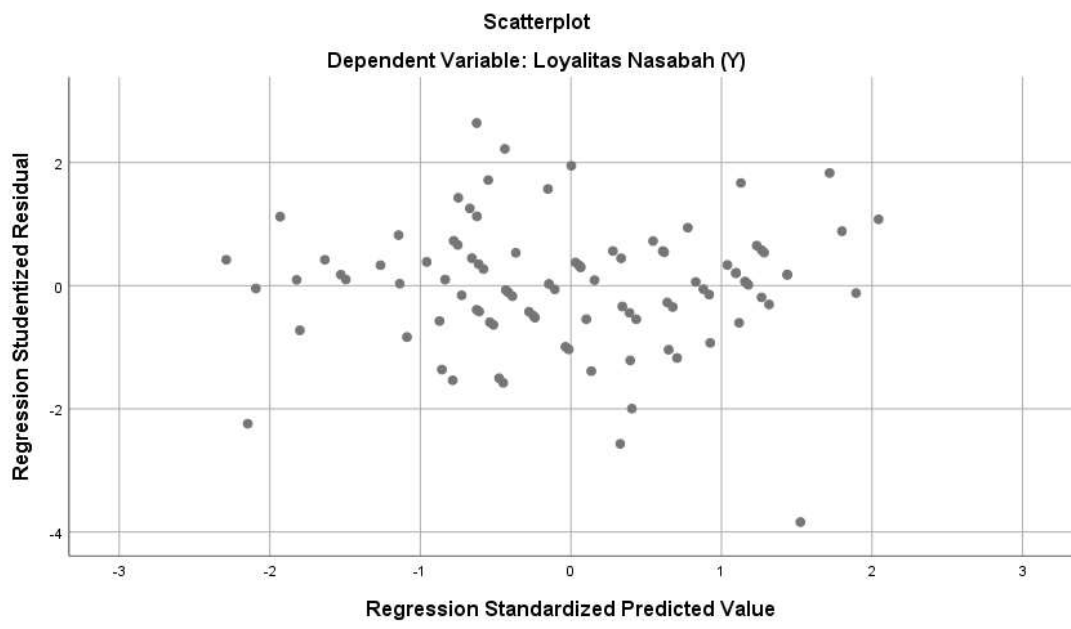
**Residuals Statistics<sup>a</sup>**

	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	30.4602	43.6049	37.4063	3.03379	96
Std. Predicted Value	-2.290	2.043	.000	1.000	96
Standard Error of Predicted Value	.139	.416	.265	.068	96
Adjusted Predicted Value	30.4113	43.5083	37.4042	3.03031	96
Residual	-5.03149	3.49271	.00000	1.31705	96
Std. Residual	-3.759	2.610	.000	.984	96
Stud. Residual	-3.840	2.642	.001	1.004	96
Deleted Residual	-5.24953	3.57911	.00206	1.37120	96
Stud. Deleted Residual	-4.168	2.733	-.002	1.028	96
Mahal. Distance	.042	8.169	2.969	1.935	96
Cook's Distance	.000	.160	.010	.021	96
Centered Leverage Value	.000	.086	.031	.020	96

a. Dependent Variable: Loyalitas Nasabah (Y)

## Charts

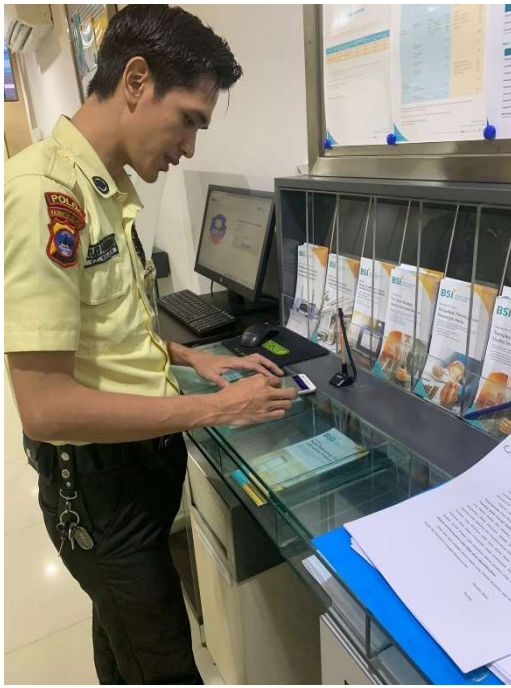




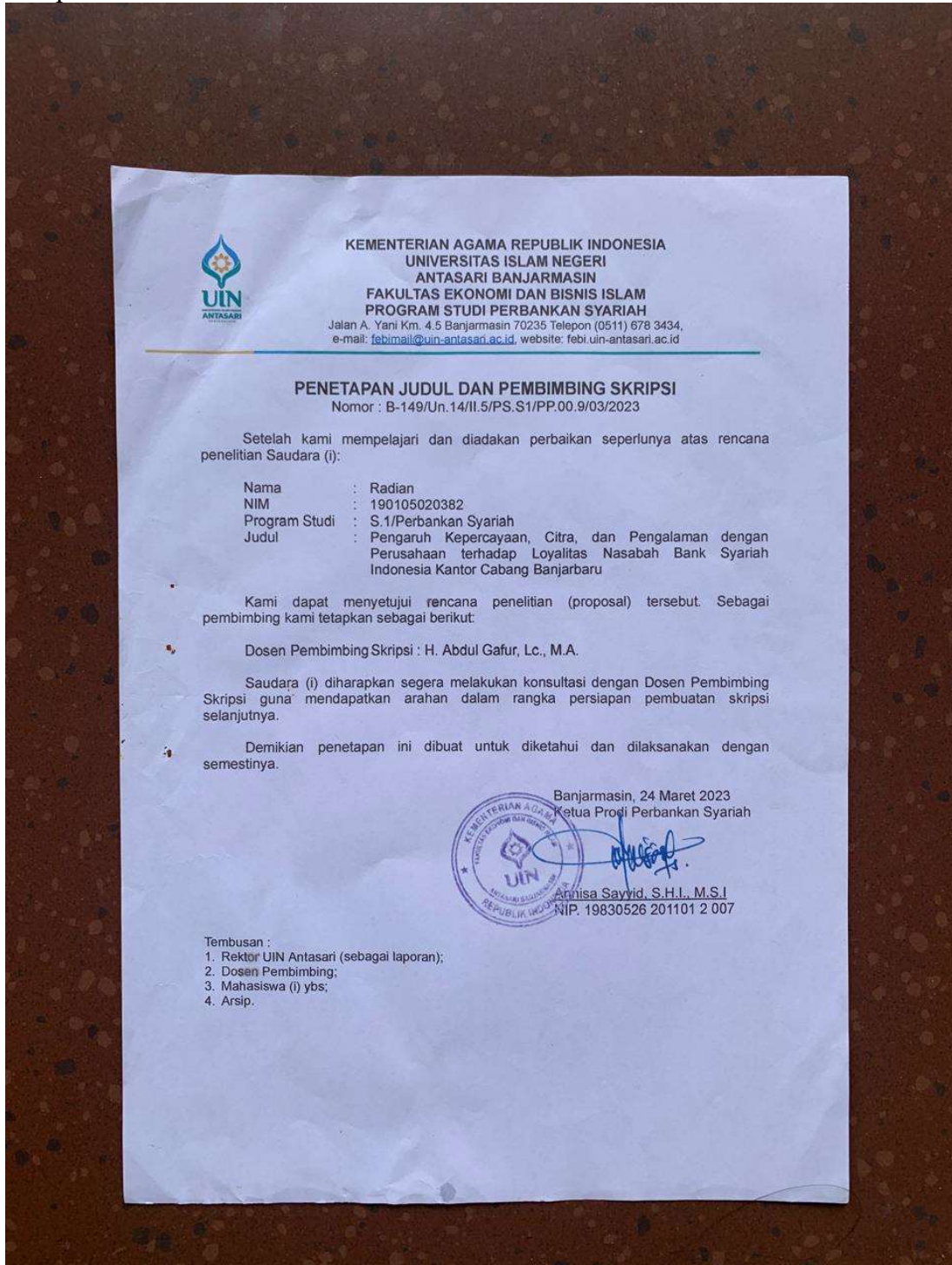
Lampiran VII. Dokumentasi Penelitian







## Lampiran VIII. Surat-Surat





**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI BANJARMASIN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan A, Yani Km. 4.5 Telp. (05110 67834343 / 6777955 Banjarmasin 70235  
e-mail: febimal@uin-antasari.ac.id/ febi.uinantasari@gmail.com website: www.febi.uin-antasari.ac.id

**SURAT PERNYATAAN PERUBAHAN JUDUL SKRIPSI**

Yang bertanda tangan di bawah ini

Nama : H. Abdul Gafur, Lc., M.A.

NIP : 198103022009011014

Jabatan : Dosen Pembimbing Skripsi

Setelah melakukan bimbingan kepada mahasiswa :

Nama : Radian

Nim : 190105020382

Jurusan : Perbankan Syariah

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam


Judul : PENGARUH KEPERCAYAAN, CITRA, DAN PENGALAMAN DENGAN  
PERUSAHAAN TERHADAP LOYALITAS NASABAH BANK SYARIAH INDONESIA  
KANTOR CABANG BANJARBARU

Menyetujui untuk melakukan perubahan judul skripsi menjadi :

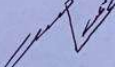
**“ PENGARUH KEPERCAYAAN, CITRA PERUSAHAAN, DAN PENGALAMAN  
NASABAH TERHADAP LOYALITAS NASABAH BANK SYARIAH INDONESIA  
KANTOR CABANG BANJARBARU ”**

Demikian persetujuan ini diberikan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Banjarmasin, 05 Maret 2024  
Pemohon,

  
Radian  
NIM. 190105020382

Menyetujui,  
Dosen pembimbing Skripsi

  
H. Abdul Gafur, Lc., M.A.  
NIP. 198103022009011014



**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI BANJARMASIN**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan A. Yani Km. 4.5 Telp. (0511) 6783434 – 6777955 Banjarmasin 70235  
 e-mail: febi@uin-antasari.ac.id / febi.uinantasari@gmail.com website: www.febi.uin.antasari.ac.id

Banjarmasin, 09 Agustus 2023

Nomor : B-390/Un.14/III.5/BIRO.SKRIPSI/PP.00.9/08/2023  
 Lampiran : Satu berkas  
 Hal : Penetapan Waktu Ujian  
 Proposal Skripsi

Kepada  
 Yth. Radian / 190105020382  
 Mahasiswa/i Jurusan S1 Perbankan Syariah  
 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari  
 Banjarmasin

*Assalamu'alaikum wr. wb.*

Berdasarkan surat permohonan Saudara mengenai penetapan waktu ujian proposal skripsi, maka dengan ini ditetapkan Ujian Proposal Skripsi atas nama:

Nama / NIM : Radian / 190105020382  
 Jurusan : Perbankan Syariah  
 Judul : PENGARUH KEPERCAYAAN, CITRA, DAN PENGALAMAN DENGAN PERUSAHAAN TERHADAP LOYALITAS NASABAH BANK SYARIAH INDONESIA KANTOR CABANG BANJARBARU

pada:

Hari/Tanggal : Senin, 14 Agustus 2023  
 Waktu : 11.30 - 12.15  
 Tempat : Ruang Munaqasyah 1

dengan susunan tim penguji sebagai berikut:

Penguji (Pembimbing) : H. Abdul Gafur, Lc., M.A.  
 Penguji (Eksternal) : Ansharullah, S.Ag., M.Fil.I.  
 Notulis : Abd. Adim, SE., M.Ag

Demikian surat penetapan ini dibuat untuk dilaksanakan sebagaimana mestinya.

*Wassalamu'alaikum wr. wb.*



Ketua Prodi Perbankan Syariah

Annisa Sayyid, SHI, MSI.

Tembusan:

- Yth. 1. Penguji (Pembimbing)
- 2. Penguji (Eksternal)
- 3. Notulis

-Arsip

Catatan:

Diharap pelaksanaan ujian tepat waktu untuk menghindari tertundanya ujian-ujian berikutnya

No. : 422



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI BANJARMASIN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan A. Yani Km. 4.5 Telp. (0511) 67834343 / 6777955 Banjarmasin 70235  
e-mail: febimail@uin-antasari.ac.id/ febi.uinantasari@gmail.com website: febi.uin-antasari.ac.id

**BERITA ACARA UJIAN PROPOSAL  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
UIN ANTASARI BANJARMASIN**

Pada Hari/Tanggal : Senin, 14 Agustus 2023 telah dilaksanakan ujian proposal skripsi atas nama:

Nama/NIM : Radian/ 190105020382  
Jurusan : Perbankan Syariah  
Judul : PENGARUH KEPERCAYAAN, CITRA, DAN  
PENGALAMAN DENGAN PERUSAHAAN TERHADAP  
LOYALITAS NASABAH BANK SYARIAH INDONESIA  
KANTOR CABANG BANJARBARU

Dengan susunan tim Penguji sebagai berikut:

Penguji (Pembimbing) : H. Abdul Gafur, Lc., M.A.  
Penguji (Eksternal) : Ansharullah, S.Ag., M.Fil.I.  
Notulen : Abd. Adim, SE., M.Ag

Hasil Ujian Proposal Skripsi dinyatakan :  
\*Diterima/ diterima dengan perbaikan / ditolak\*

Catatan pelaksanaan ujian proposal:

Banjarmasin, Senin, 14 Agustus 2023

1. Penguji (Pembimbing)

H. Abdul Gafur, Lc., M.A.

2. Penguji (Eksternal)

Ansharullah, S.Ag., M.Fil.I.

3. Notulis

Abd. Adim, SE., M.Ag



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA**  
**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI BANJARMASIN**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**  
 Jalan A. Yani Km. 4.5 Telp. (0511) 8783434 Banjarmasin 70235  
 e-mail: febrmail@uin-antasari.ac.id / website: www.feb.uin-antasari.ac.id

Nomor : B-436/Un.14/III.5/TL.00/03/2024  
 Sifat : -  
 Lamp : 1 Berkas  
 Hal : Permohonan Izin Riset

07 Maret 2024

Yth.  
 Pimpinan Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Banjarbaru

Assalamu'alaikum wr.wb.

Dengan hormat. Yang bertanda tangan di bawah ini Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari menyampaikan permohonan untuk diberikan izin riset kepada :

Nama	: RADIAN
NIM	: 190105020382
Tempat/Tanggal Lahir	: Banjarmasin, 02 Januari 2002
Semester/Jurusan	: X / Perbankan Syariah
Tahun Akademik	: 2023/2024
Alamat	: Jl. Trans Kalimantan Komp Persada Raya 1 Jalur VI No. 55 RT 22 RW 02 Kel Handil Bakti Kec Alalak Kab Barito Kuala 70582
Waktu Riset	: 07 Maret s.d 07 Mei 2024
Judul Skripsi	: Pengaruh Kepercayaan, Citra Perusahaan, dan Pengalaman Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Banjarbaru (sebagaimana proposal terlampir).

Sehubungan dengan hal tersebut, kami mohon agar kiranya berkenan membantu memberikan data dan informasi yang diperlukan terkait dengan riset tersebut.

Demikian permohonan ini disampaikan, atas perhatian dan kerjasamanya diucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum wr.wb.



Dekan,

Sukarni



## SURAT KETERANGAN

No. 04/090-03/8049

PT Bank Syariah Indonesia, Tbk KC Banjarbaru yang berkedudukan di Jalan A. Yani Km 35,5 Kelurahan Komet Kecamatan Banjarbaru Utara Kota Banjarbaru Kalimantan Selatan, dengan ini menerangkan bahwa :

Nama : Radian  
NIM : 190105020382  
Fakultas / Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam / Perbankan Syariah  
Universitas : UIN Antasari Banjarmasin

Telah melaksanakan penelitian/riset di PT Bank Syariah Indonesia, Tbk KC Banjarbaru dengan judul skripsi " Pengaruh Kepercayaan, Citra Perusahaan, dan Pengalaman Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Banjarbaru ".

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Banjarbaru, 17 April 2024  
PT BANK SYARIAH INDONESIA, Tbk  
KC Banjarbaru

  
Moch Arif Rahman  
Branch Manager

  
Saubari  
BOSM



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI BANJARMASIN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan A. Yani Km. 4.5 Telp. (0511) 67834343 / 6777955 Banjarmasin 70235  
e-mail: [febimail@uin-antasari.ac.id](mailto:febimail@uin-antasari.ac.id) / [febi.uinantasari@gmail.com](mailto:febi.uinantasari@gmail.com) website: [febi.uin-antasari.ac.id](http://febi.uin-antasari.ac.id)

**CATATAN KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI**

Nama : Radian  
Nim : 190105020382  
Jurusan : Perbankan Syariah  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam  
Judul Skripsi : Pengaruh Kepercayaan, Citra Perusahaan, dan Pengalaman Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Banjarbaru  
Pembimbing : H. Abdul Gafur, Lc., M.A.

**DOSEN PEMBIMBING**

1. Perbaikan penulisan judul harus piramida terbalik
2. Perbaikan latar belakang masalah
3. Perbaikan indikator harus jelas

18 Oktober 2023

**Catatan:**

- a. Setiap Konsultasi lembaran catatan ini harus dibawa untuk diisi oleh Pembimbing I
- b. Konsultasi berikutnya harus membawa lembaran serupa yang masih kosong (lembaran ini dapat dicopy).





**KEMENTRIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI BANJARMASIN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan A. Yani Km. 4.5 Telp. (0511) 67834343 / 6777955 Banjarmasin 70235  
e-mail: [febimail@uin-antasari.ac.id](mailto:febimail@uin-antasari.ac.id) / [febi.uinantasari@gmail.com](mailto:febi.uinantasari@gmail.com) website: [febi.uin-antasari.ac.id](http://febi.uin-antasari.ac.id)

**CATATAN KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI**

Nama : Radian  
Nim : 190105020382  
Jurusan : Perbankan Syariah  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam  
Judul Skripsi : Pengaruh Kepercayaan, Citra Perusahaan, dan Pengalaman Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Banjarbaru  
Pembimbing : H. Abdul Gafur, Lc., M.A.

**DOSEN PEMBIMBING**

1. Hasil penelitian terdahulu dibuat di bagian penelitian terdahulu
2. Perbaikan indikator harus lebih detail beserta contohnya

14 November 2023

**Catatan:**

- a. Setiap Konsultasi lembaran catatan ini harus dibawa untuk diisi oleh Pembimbing I
- b. Konsultasi berikutnya harus membawa lembaran serupa yang masih kosong (lembaran ini dapat dicopy).



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI BANJARMASIN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
Jalan A. Yani Km. 4.5 Telp. (0511) 67834343 / 6777955 Banjarmasin 70235  
e-mail: febimail@uin-antasari.ac.id / febi.uinantasari@gmail.com website: febi.uin-antasari.ac.id

#### CATATAN KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : Radian  
Nim : 190105020382  
Jurusan : Perbankan Syariah  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam  
Judul Skripsi : Pengaruh Kepercayaan, Citra Perusahaan, dan Pengalaman Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Banjarbaru  
Pembimbing : H. Abdul Gafur, Lc., M.A.

#### DOSEN PEMBIMBING

1. *Perubahan judul pengalaman dengan perusahaan di rubah menjadi pengalaman nasabah*

13 Desember 2023

#### Catatan:

- Setiap Konsultasi lembar catatan ini harus dibawa untuk diisi oleh Pembimbing I
- Konsultasi berikutnya harus membawa lembar serupa yang masih kosong (lembaran ini dapat dicopy).



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI BANJARMASIN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jalan A. Yani Km. 4.5 Telp. (0511) 67834343 / 6777955 Banjarmasin 70235  
e-mail: febmail@uin-antasari.ac.id / febi.uinantasari@gmail.com website: febi.uin-antasari.ac.id

CATATAN KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : Radian  
Nim : 190105020382  
Jurusan : Perbankan Syariah  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam  
Judul Skripsi : Pengaruh Kepercayaan, Citra Perusahaan, dan Pengalaman Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Banjarbaru  
Pembimbing : H. Abdul Gafur, Lc., M.A.

**DOSEN PEMBIMBING**

1. Di tambahkan teknik analisa data dan hasilnya di penelitian terdahulu tidak usah pakai tabel.

9 Januari 2024

**Catatan:**

- Setiap Konsultasi lembar catatan ini harus dibawa untuk diisi oleh Pembimbing I
- Konsultasi berikutnya harus membawa lembar serupa yang masih kosong (lembaran ini dapat dicopy).



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI BANJARMASIN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
Jalan A. Yani Km. 4.5 Telp. (0511) 67834343 / 6777955 Banjarmasin 70235  
e-mail: fehimail@uin-antasari.ac.id / fehi.uinantasari@gmail.com website: fehi.uin-antasari.ac.id

#### CATATAN KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : Radian  
Nim : 190105020382  
Jurusan : Perbankan Syariah  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam  
Judul Skripsi : Pengaruh Kepercayaan, Citra Perusahaan, dan Pengalaman Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Banjarbaru  
Pembimbing : H. Abdul Gafur, Lc., M.A.

#### DOSEN PEMBIMBING

1. *Perbaikan kisi-kisi instrumen penelitian*

24 Januari 2024

#### **Catatan:**

- Setiap Konsultasi lembaran catatan ini harus dibawa untuk diisi oleh Pembimbing I
- Konsultasi berikutnya harus membawa lembaran serupa yang masih kosong (lembaran ini dapat dicopy).



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI BANJARMASIN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan A. Yani Km. 4.5 Telp. (0511) 67834343 / 6777955 Banjarmasin 70235  
e-mail: [febimail@uin-antasari.ac.id](mailto:febimail@uin-antasari.ac.id) / [febi\\_uinantasari@gmail.com](mailto:febi_uinantasari@gmail.com) website: [febi.uin-antasari.ac.id](http://febi.uin-antasari.ac.id)

**CATATAN KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI**

Nama : Radian  
Nim : 190105020382  
Jurusan : Perbankan Syariah  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam  
Judul Skripsi : Pengaruh Kepercayaan, Citra Perusahaan, dan Pengalaman Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Banjarbaru  
Pembimbing : H. Abdul Gafur, Lc., M.A.

**DOSEN PEMBIMBING**

1: *Perhatikan kuesioner penelitian*

7 Februari 2024

**Catatan:**

- a. Setiap Konsultasi lembar catatan ini harus dibawa untuk diisi oleh Pembimbing I
- b. Konsultasi berikutnya harus membawa lembar serupa yang masih kosong (lembaran ini dapat dicopy).



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI BANJARMASIN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jalan A. Yani Km. 4.5 Telp. (0511) 67834343 / 6777955 Banjarmasin 70235  
e-mail: [febimail@uin-antasari.ac.id](mailto:febimail@uin-antasari.ac.id) / [febi.uinantasari@gmail.com](mailto:febi.uinantasari@gmail.com) website: [febi.uin-antasari.ac.id](http://febi.uin-antasari.ac.id)

#### CATATAN KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : Radian  
Nim : 190105020382  
Jurusan : Perbankan Syariah  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam  
Judul Skripsi : Pengaruh Kepercayaan, Citra Perusahaan, dan Pengalaman Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Banjarbaru  
Pembimbing : H. Abdul Gafur, Lc., M.A.

#### DOSEN PEMBIMBING

1. *Perbaikan kuisioner penelitian*

21 Februari 2024

#### **Catatan:**

- Setiap Konsultasi lembar catatan ini harus dibawa untuk diisi oleh Pembimbing I
- Konsultasi berikutnya harus membawa lembar serupa yang masih kosong (lembaran ini dapat dicopy).



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI BANJARMASIN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan A. Yani Km. 4.5 Telp. (0511) 67834343 / 6777955 Banjarmasin 70235  
e-mail: [febimail@uin-antasari.ac.id](mailto:febimail@uin-antasari.ac.id) / [febi.uinantasari@gmail.com](mailto:febi.uinantasari@gmail.com) website: [febi.uin-antasari.ac.id](http://febi.uin-antasari.ac.id)

**CATATAN KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI**

Nama : Radian  
Nim : 190105020382  
Jurusan : Perbankan Syariah  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam  
Judul Skripsi : Pengaruh Kepercayaan, Citra Perusahaan, dan Pengalaman Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Banjarbaru  
Pembimbing : H. Abdul Gafur, Lc., M.A.

**DOSEN PEMBIMBING**

1. *Perbaiki penulisan deskriptif statistik*
2. *Gambaran umum obyek penelitian diringkas*
3. *Produk dihilangkan*

24 April 2024

**Catatan:**

- a. Setiap Konsultasi lembaran catatan ini harus dibawa untuk diisi oleh Pembimbing I
- b. Konsultasi berikutnya harus membawa lembaran serupa yang masih kosong (lembaran ini dapat dicopy).



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI BANJARMASIN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
Jalan A. Yani Km. 4.5 Telp. (0511) 67834343 / 6777955 Banjarmasin 70235  
e-mail: febimail@uin-antasari.ac.id / febu.uinantasari@gmail.com website: febu.uin-antasari.ac.id

#### CATATAN KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : Radian  
Nim : 190105020382  
Jurusan : Perbankan Syariah  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam  
Judul Skripsi : Pengaruh Kepercayaan, Citra Perusahaan, dan Pengalaman Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Banjarbaru  
Pembimbing : H. Abdul Gafur, Lc., M.A.

#### DOSEN PEMBIMBING

1. *Perbaikan kuesioner penelitian*

29 Januari 2024

**Catatan:**

- Setiap Konsultasi lembar catatan ini harus dibawa untuk diisi oleh Pembimbing I
- Konsultasi berikutnya harus membawa lembar serupa yang masih kosong (lembaran ini dapat dicopy).





KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI BANJARMASIN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
Jalan A. Yani Km. 4.5 Telp. (0511) 67834343 / 6777955 Banjarmasin 70235  
e-mail: febinai@uin-antasari.ac.id/ febi\_uinantasari@gmail.com website: febi.uin-antasari.ac.id

#### CATATAN KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : Radian  
Nim : 190105020382  
Jurusan : Perbankan Syariah  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam  
Judul Skripsi : Pengaruh Kepercayaan, Citra Perusahaan, dan Pengalaman Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Banjarbaru  
Pembimbing : H. Abdul Gafur, Lc., M.A.

#### DOSEN PEMBIMBING

1. Ditambahkan teori
2. Penjelasan r tabel harus lebih detail dan jelas
3. Perhatikan kata "untuk" di tujuan penelitian dihilangkan
4. Perhatikan penulisan Abstrak
5. Perbandingan dengan penelitian terdahulu di bagian pembahasan

30 April 2024

#### Catatan:

- a. Setiap Konsultasi lembar catatan ini harus dibawa untuk diisi oleh Pembimbing I
- b. Konsultasi berikutnya harus membawa lembar serupa yang masih kosong (lembaran ini dapat dicopy).



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI BANJARMASIN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jalan A. Yani Km. 4.5 Telp. (0511) 6783434;6777955 Banjarmasin 70235  
e-mail: [febi@uin-antasari.ac.id](mailto:febi@uin-antasari.ac.id)/[febi.uinantasari@gmail.com](mailto:febi.uinantasari@gmail.com) website: [www.febi.uin-antasari.ac.id](http://www.febi.uin-antasari.ac.id)

**SURAT PENETAPAN BEBAS PLAGIASI**  
**Nomor : B- 179 /Un.14/III.5/PS.S1/PP.00.9/05 /2024**

Memperhatikan surat permohonan Saudara (i) dan hasil Rapat Tim Pemeriksa Plagiasi Tugas Akhir/ Skripsi Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin, maka kami dapat memberikan Surat Keterangan Bebas Plagiasi atas nama Saudara (i) :

Nama : Radian  
NIM : 190105020382  
Jurusan : Perbankan Syariah  
Judul : PENGARUH KEPERCAYAAN, CITRA PERUSAHAAN, DAN PENGALAMAN NASABAH TERHADAP LOYALITAS NASABAH BANK SYARIAH INDONESIA KANTOR CABANG

Dengan demikian, skripsi Saudara (i) dinyatakan :

**BEBAS PLAGIASI**  
**Dengan Presentasi Plagiat 23 %**

Demikian penetapan ini dibuat untuk diketahui dan dilaksanakan dengan semestinya.

Banjarmasin, 29 Mei 2024  
Keua Jurusan  
  
Annisa Sayyid

### DAFTAR RIWAYAT HIDUP

1. Nama Lengkap : Radian
2. Tempat dan Tanggal lahir : Banjarmasin, 02 Januari 2002
3. Agama : Islam
4. Kebangsaan : Indonesia
5. Status Perkawinan : Belum Menikah
6. Alamat : Komplek Persada Raya 1 Jalur VI No.55 RT 22  
RW 02 Kel Handil Bakti Kec Alalak Kab Barito  
Kuala 70582
7. Pendidikan
  - a. SD : MIN Pegatan Hilir (2008 - 2013)
  - b. SMP : MTsN Pegatan (2014 - 2016)
  - c. SMA : SMA Negeri 1 Katingan Kuala (2017 - 2019)
8. Orang Tua
 

Ayah

Nama : Umega

Pekerjaan : Swasta

Pendidikan : SMA

Alamat : Komplek Persada Raya 1 Jalur VI No.55 RT 22  
RW 02 Kel Handil Bakti Kec Alalak Kab Barito  
Kuala 70582

Ibu

Nama : Norlatipah

Pekerjaan : Ibu Rumah Tangga

Pendidikan : SMA

Alamat : Komplek Persada Raya 1 Jalur VI No.55 RT 22  
RW 02 Kel Handil Bakti Kec Alalak Kab Barito  
Kuala 70582
9. Saudara (jumlah saudara) : 3

Banjarmasin, Maret 2024  
Penulis,

Radian