

**PENGARUH PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
NASABAH DI BMT UGT NUSANTARA BANJARMASIN**

SKRIPSI

**OLEH
ANNISA PUTRI**



**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI
BANJARMASIN
2024 M/1445 H**

**PENGARUH PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
NASABAH DI BMT UGT NUSANTARA BANJARMASIN**

SKRIPSI

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

Oleh:
Annisa Putri
190105020431

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
JURUSAN PERBANKAN SYARIAH
BANJARMASIN
2024 M/1445 H

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Annisa Putri
NIM : 190105020431
Tempat/Tanggal Lahir : Banjarmasin, 23 April 2001
Jurusan : Perbankan Syariah
Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang saya tulis ini benar-benar merupakan karya saya sendiri, bukan merupakan pengambilan tulisan atau pikiran orang lain yang saya akui sebagai tulisan atau pikiran saya sendiri. Jika dikemudian 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, 27 Mei 2024

Yang membuat pernyataan,



METERAI
TEMPEL
E61ALX166185880

Annisa Putri

PERSETUJUAN

Skripsi yang berjudul : Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah di BMT UGT Nusantara
Ditulis oleh : Annisa Putri
NIM : 190105020431
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Program : Strata Satu (S-1)
Program Studi : Perbankan Syariah
Tahun Akademik : 2023/2024
Tempat dan tanggal lahir : Banjarmasin, 23 April 2001
Alamat : Jl.Sungai Andai Blok AB rt.29, Banjarmasin Utara


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

Banjarmasin, 27 Mei 2024

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

Pembimbing


Annisa Sayyid, S.H.I., M.S.I
NIP. 198305262011012007


Ansharullah, S.Ag, M.Fil.I
NIP. 197506092000031003

PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul “Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah di BMT UGT Nusantara Banjarmasin”, ditulis oleh Annisa Putri, telah diujikan dalam Sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin pada:

Hari : Selasa
Tanggal : 11 Juni 2024

Dinyatakan **LULUS** dengan predikat: B+

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
UIN Antasari Banjarmasin,



Dr. H. Sukarni, M.Ag.
NIP. 196304171991021001

Tim Penguji

Nama	Tanda Tangan
1. Dr. Mahmud Yusuf, M.SI.	1.
2. Ansharullah, S.Ag., M.Fil.I.	2.
3. Lutpi Sahal, S.H.I., M.S.I.	3.
4. Novita Alfinuri B.Sc., M.A.	4.

ABSTRAK

Annisa Putri, 2024. *Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah di BMT UGT Nusantara Banjarmasin*. Skripsi, Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Pembimbing: Ansharullah, S.Ag., M.Fil.1.

Kata kunci: Pelayanan, Kepuasan Nasabah

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh pelayanan yang berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Sudah tidak asing lagi bahwa pelayanan terhadap masyarakat atau nasabah itu menjadi tolak ukur dalam maju atau tidaknya suatu lembaga keuangan tersebut. Pelayanan yang diharapkan nasabah terhadap lembaga keuangan syariah ini adalah kualitas pelayanan terhadap produk atau jasa yang diberikan oleh pihak lembaga keuangan syariah. Jika harapan lebih tinggi daripada pelayanan maka nasabah tidak akan puas, begitu juga sebaliknya jika pelayanan lebih baik daripada isu-isu yang beredar maka nasabah akan merasa puas. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui pengaruh pelayanan terhadap kepuasan nasabah yang diberikan oleh pihak BMT UGT Nusantara Banjarmasin.

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian lapangan dengan pendekatan kuantitatif. Sampel dalam penelitian ini sebanyak 60 orang responden. Metode pengumpulan data dengan menggunakan kuesioner yang dibagikan kepada nasabah di BMT UGT Nusantara Banjarmasin.

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan: Pertama, berdasarkan pada hasil uji F menunjukkan bahwa pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah di BMT UGT Nusantara Banjarmasin. Kedua pada hasil uji t variabel bebas berpengaruh terhadap variabel terkait. Dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah di BMT UGT Nusantara Banjarmasin.

MOTTO

“Dan bersabarlah kamu, sesungguhnya janji Allah adalah benar.”

(Q.S Ar Rum: 60)

“Hatiku tenang karena mengetahui apa yang melewatkan tidak akan pernah menjadi takdir ku, dan apa yang ditakdirkan untukku tidak akan pernah melewatkan ku”

(Umar bin Khattab)

“Jika anda tidak bisa melakukannya dengan baik, maka lakukanlah dengan cinta”

(Mother Teresa)

PERSEMBAHAN

Karya ini saya persembahkan untuk:

1. Untuk Misbah Misuari, seseorang yang biasa saya sebut Abah, seorang motivator dalam kehidupan. Alhamdulillah kini saya bisa berada ditahap ini, Terimakasih selalu berjuang untuk kehidupan saya sehingga saya bisa berada diposisi ini.
2. Normah, perempuan hebat yang selalu jadi penyemangat saya, Terimakasih sudah merawat dan memperhatikan diri saya dengan penuh cinta. Terimakasih selalu mendoakan saya sehingga saya bisa berada diposisi ini.
3. Adik -adik saya Muhammad Iqbal, Siti Nurhaliza, dan Muhammad Amin yang selalu menemani hari-hari dan memberikan semangat hingga skripsi ini selesai.
4. Untuk seluruh keluarga besar saya yang telah berkontribusi dalam pengerjaan skripsi ini, saya ucapkan Terimakasih banyak.
5. Sahabat-sahabat saya Sofia Amalia Majid dan Fahlita Cabariti yang telah memberikan dukungan kekuatan dan semangat dalam pengerjaan skripsi ini.
6. Teruntuk diri saya sendiri, Terimakasih telah bekerja Keras dalam penyusunan skripsi ini dan Terimakasih telah sabar dan yakin untuk segala hal yang berkaitan dengan penyusunan skripsi ini.

Karya ini memang tidak sebanding dengan apa yang kalian semua telah berikan dan usahakan kepada saya, namun saya harap karya ini dapat bermanfaat bagi kita semua. *Aamiin ya Rabbal Alamin.*

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-INDONESIA

Transliterasi dimaksudkan sebagai pengalih-hurufan dari abjad yang satu ke abjad yang lain. Transliterasi Arab-Latin di sini ialah penyalinan huruf-huruf Arab dengan huruf-huruf Latin beserta perangkatnya.

A. Konsonan

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

Berikut ini daftar huruf Arab yang dimaksud dan transliterasinya dengan huruf latin:

Tabel 0.1: Tabel Transliterasi Konsonan

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
أ	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	Ta	T	Te
ث	Śa	ś	es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	Ĥa	ĥ	ha (dengan titik di bawah)
خ	Kha	Kh	ka dan ha
د	Dal	d	De
ذ	Żal	ż	Zet (dengan titik di atas)
ر	Ra	r	er
ز	Zai	z	zet

س	Sin	s	es
ش	Syin	sy	es dan ye
ص	Ṣad	ṣ	es (dengan titik di bawah)
ض	Ḍad	ḍ	de (dengan titik di bawah)
ط	Ṭa	ṭ	te (dengan titik di bawah)
ظ	Ẓa	ẓ	zet (dengan titik di bawah)
ع	`ain	`	koma terbalik (di atas)
غ	Gain	g	ge
ف	Fa	f	ef
ق	Qaf	q	ki
ك	Kaf	k	ka
ل	Lam	l	el
م	Mim	m	em
ن	Nun	n	en
و	Wau	w	we
ه	Ha	h	ha
ء	Hamzah	‘	apostrof
ي	Ya	y	ye

B. Vokal

Vokal bahasa Arab, seperti vokal bahasa Indonesia, terdiri dari vokal tunggal atau *monoftong* dan vokal rangkap atau *diftong*.

1. Vokal Tunggal

Vokal tunggal bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda atau harakat, transliterasinya sebagai berikut:

Tabel 0.2: Tabel Transliterasi Vokal Tunggal

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
َ	Fathah	a	a
ِ	Kasrah	i	i
ُ	Dammah	u	u

2. Vokal Rangkap

Vokal rangkap bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harakat dan huruf, transliterasinya berupa gabungan huruf sebagai berikut:

Tabel 0.3: Tabel Transliterasi Vokal Rangkap

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
يَ...ِ	Fathah dan ya	ai	a dan u
وَ...ِ	Fathah dan wau	au	a dan u

Contoh:

- كَتَبَ *kataba*
- فَعَلَ *fa`ala*
- سَأَلَ *suila*
- كَيْفَ *kaifa*
- حَوْلَ *hauila*

C. Maddah

Maddah atau vokal panjang yang lambangnya berupa harakat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda sebagai berikut:

Tabel 0.4: Tabel Transliterasi Maddah

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
أَ...ِ	Fathah dan alif atau ya	ā	a dan garis di atas
إَ...ِ	Kasrah dan ya	ī	i dan garis di atas
وُ...ِ	Dammah dan wau	ū	u dan garis di atas

Contoh:

- قَالَ *qāla*
- رَمَى *ramā*
- قِيلَ *qīla*

- يَقُولُ *yaqūlu*

D. 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:

- رَوْضَةُ الْأَطْفَالِ *raudah al-atfāl/raudahtul atfāl*
- الْمَدِينَةُ الْمُنَوَّرَةُ *al-madīnah al-munawwarah/al-madīnatul munawwarah*
- طَلْحَةُ *talhah*

E. 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:

- نَزَّلَ *nazzala*
- الْبِرُّ *al-birr*

F. 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*
- الْجَلَالُ *al-jalālu*

G. 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:

- تَأْخُذُ *ta'khužu*
- سَيِّئٌ *syai'un*
- النَّوْءُ *an-nau'u*
- إِنَّ *inna*

H. 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:

- | | | |
|---|--|---|
| - | وَ إِنَّ اللَّهَ فَهُوَ خَيْرُ الرَّازِقِينَ | <i>Wa innallāha lahuwa khair ar-rāziqīn/</i> |
| - | بِسْمِ اللَّهِ مَجْرَاهَا وَ مُرْسَاهَا | <i>Wa innallāha lahuwa khairurrāziqīn</i>
<i>Bismillāhi majrehā wa mursāhā</i> |

I. 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:

- | | | |
|---|---------------------------------------|--|
| - | الْحَمْدُ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ | <i>Alhamdu lillāhi rabbi al-`ālamīn/</i> |
| - | الرَّحْمَنُ الرَّحِيمُ | <i>Alhamdu lillāhi rabbil `ālamīn</i>
<i>Ar-rahmānir rahīm/Ar-rahmān ar-rahīm</i> |

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:

- | | | |
|---|-----------------------------|--|
| - | اللَّهُ غَفُورٌ رَحِيمٌ | <i>Allaāhu gafūrun rahīm</i> |
| - | لِلَّهِ الْأُمُورُ جَمِيعًا | <i>Lillāhi al-amru jamī`an/Lillāhil-amru jamī`an</i> |

J. 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

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Segala puji hanyalah bagi Allah SWT, atas segala limpahan karunia, nikmat, dan petunjuk-Nya sehingga pada akhirnya skripsi ini dapat terselesaikan. Shalawat serta salam selalu kita haturkan kepada panutan Nabi Muhammad SAW., keluarga, sahabat dan para pengikut beliau hingga akhir zaman. Penulis merasa sangat bersyukur telah menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah di BMT UGT Nusantara Banjarmasin”, sebagai salah satu syarat 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 terimakasih 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 Ansharullah, S.Ag., M.Fil.I. selaku dosen akademik dan dosen pembimbing skripsi yang telah banyak memberikan dukungan, arahan dan motivasi mengenai penyusunan konsep dan materi skripsi.

4. Perpustakaan Pusat UIN Antasari Banjarmasin beserta semua karyawan dan karyawan yang banyak membantu penulis dalam melengkapi literatur yang diperlukan.
5. Seluruh Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin yang telah memberikan ilmu yang sangat bermanfaat bagi penulis.
6. Pimpinan dan Karyawan BMT UGT Nusantara Banjarmasin yang telah bersedia memberikan izin penelitian dan data yang diperlukan sehingga skripsi ini bisa diselesaikan.
7. Seluruh Pengurus dan pedagang Pasar Binjai yang telah memberikan izin untuk melakukan penelitian sehingga penelitian ini dapat dilaksanakan.
8. Seluruh penulis yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu yang telah membantu penulis, baik secara langsung maupun tidak langsung dalam penyusunan dan penyelesaian skripsi ini.

Semoga semua bantuan yang diberikan mendapat ganjaran di sisi Allah SWT. Dan semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi kita semua. *Aamiin ya Rabbal Alamin.*

Banjarmasin, 29 Mei 2024
Penulis

Annisa Putri

DAFTAR ISI

COVER	i
HALAMAN JUDUL	ii
PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN	iii
PERSETUJUAN	iv
PENGESAHAN	v
ABSTRAK	vi
MOTTO	vii
PERSEMBAHAN	viii
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-INDONESIA	ix
KATA PENGANTAR	xvi
DAFTAR ISI	xviii
DAFTAR TABEL	xx
DAFTAR GAMBAR	xxii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian	5
D. Kegunaan Penelitian	5
E. Definisi Operasional	6
F. Penelitian Terdahulu	7
G. Kerangka Pikir.....	11
H. Hipotesis Penelitian	12
I. Metode Penelitian	12
J. Sistematika Penulisan	12
BAB II PENGARUH, PELAYANAN, KEPUASAN DAN <i>BAITUL MAAL</i>	
A. Pengaruh.....	14
B. Pelayanan	15
C. Kepuasan	29

D. <i>Baitul Maal wa Tamwil/BMT</i>	39
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Jenis dan Pendekatan Penelitian	43
B. Lokasi Penelitian	44
C. Sampel dan Populasi	44
D. Data dan Sumber Data.....	46
E. Metode Pengumpulan Data	47
F. Instrumen Penelitian	48
G. Variabel Penelitian	48
H. Teknik Analisis Data	49
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	
A. Penyajian Data	54
1. Gambaran Umum BMT UGT Nusantara Banjarmasin	54
2. Visi dan Misi BMT UGT Nusantara	55
3. Gambaran Umum Responden.....	56
4. Deskripsi Variabel	57
B. Analisa Data	66
1. Hasil Instrumen Penelitian	66
2. Hasil Uji Asumsi Klasik.....	68
3. Uji Regresi Linier Sederhana	71
4. Uji Hipotesis	72
C. Pembahasan	74
BAB V PENUTUP	
A. Simpulan	76
B. Saran.....	77
DAFTAR PUSTAKA	78
LAMPIRAN	80
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	102

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Instrumen Penelitian	48
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	56
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur.....	57
Tabel 4.3 Jawaban Responden Berdasarkan Pernyataan “ketersediaan ruang tunggu yang nyaman”	57
Tabel 4.4 Jawaban Responden Berdasarkan Pernyataan “Karyawan Selalu Ramah dan Baik dalam Melayani”	58
Tabel 4.5 Jawaban Responden Berdasarkan Pernyataan “Lokasi Yang Mudah Ditemukan”	59
Tabel 4.6 Jawaban Responden Berdasarkan Pernyataan “Karyawan dapat Memberikan Informasi yang Jelas Kepada Nasabah”	59
Tabel 4.7 Jawaban Responden Berdasarkan Pernyataan “Kecepatan dalam Proses Memecahkan Keluhan Nasabah”	60
Tabel 4.8 Jawaban Responden Berdasarkan Pernyataan “Karyawan Mempunyai Kemampuan untuk Menjawab pertanyaan-pertanyaan dari Nasabah” ..	61
Tabel 4.9 Jawaban Responden Berdasarkan Pernyataan “Nasabah Merasa Aman Dalam Bertransaksi”	61
Tabel 4.10 Jawaban Responden Berdasarkan Pernyataan “Setiap Karyawan Memberikan Kemudahan Kepada Nasabah Dalam Bertransaksi”	62
Tabel 4.11 Jawaban Responden Berdasarkan Pernyataan “Karyawan Melayani Nasabah Dengan Penuh Perhatian”	63
Tabel 4.12 Jawaban Responden Berdasarkan Pernyataan “pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan Nasabah”	63
Tabel 4.13 Jawaban Responden Berdasarkan Pernyataan “Mendapatkan Pelayanan yang Cepat”	64
Tabel 4.14 Jawaban Responden Berdasarkan Pernyataan “Mendapatkan Fasilitas yang Memadai”	65
Tabel 4.15 Jawaban Responden Berdasarkan Pernyataan Merekomendasikan	

Orang Lain Untuk Jadi Nasabah di BMT UGT Nusantara Banjarmasin.	65
Tabel 4.16 Hasil Uji Validitas X.....	66
Tabel 4.17 Hasil Uji Validitas Y.....	67
Tabel 4.18 Hasil Uji Reabilitas	67
Tabel 4.19 Hasil Uji Kolmogorov-Smirnov	69
Tabel 4.20 Hasil Uji Heteroskedastisitas	70
Tabel 4.21 Hasil Uji Linearitas	71
Tabel 4.22 Hasil Uji Regresi linier sederhana	71
Tabel 4.23 Hasil Uji t.....	73
Tabel 4.24 Hasil Uji Koefisien Determinasi i	74

DAFTAR GAMBAR

Tabel 4.1 Normal P-P Plot	58
---------------------------------	----