

**PENGARUH PENGALAMAN NASABAH DAN KEAMANAN
BERTRANSAKSI TERHADAP LOYALITAS NASABAH
BANK MUAMALAT KANTOR CABANG BANJARMASIN
MELALUI LAYANAN *MOBILE BANKING***

SKRIPSI

**OLEH
ANNA HAFIDZ**



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI BANJARMASIN

2026

**PENGARUH PENGALAMAN NASABAH DAN KEAMANAN
BERTRANSAKSI TERHADAP LOYALITAS NASABAH
BANK MUAMALAT KANTOR CABANG BANJARMASIN
MELALUI LAYANAN *MOBILE BANKING***

SKRIPSI

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

**OLEH
Anna Hafidz
(220105020102)**

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
JURUSAN PERBANKAN SYARIAH
BANJARMASIN
2026 M / 1446 H**

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Anna Hafidz
NIM : 220105020102
Tempat/ Tanggal Lahir : Barabai, 15 Oktober 2003
Jurusan/ Program Studi : Perbankan Syariah
Fakultas/ Program : Ekonomi dan Bisnis Islam/ Strata Satu (S-1)

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang berjudul, “Pengaruh Pengalaman Nasabah dan Keamanan Bertransaksi Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Muamalat Kantor Cabang Banjarmasin Melalui Layanan *Mobile Banking*” adalah benar-benar karya saya, kecuali kutipan yang disebut sumbernya. Apabila dikemudian hari terbukti bahwa skripsi ini bukan hasil karya asli atau merupakan hasil plagiasi, saya bersedia menerima sanksi akademik sesuai ketentuan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya.

Banjarmasin, 12 Juni 2026

Yang membuat pernyataan



Anna Hafidz



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI BANJARMASIN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH**

Jalan A. Yani Km. 4.5 Banjarmasin 70235 Telepon (0511) 678 3434,
e-mail: febimail@uin-antasari.ac.id, website: febi.uin-antasari.ac.id

SURAT PENETAPAN BEBAS PLAGIASI

Nomor : B-294/Un.14/III.5/PS.S1/PP.00.9/06/2026

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	: Anna Hafidz
NIM	: 220105020102
Program Studi	: S1 Perbankan Syariah
Judul	: PENGARUH PENGALAMAN NASABAH DAN KEAMANAN BERTRANSAKSI TERHADAP LOYALITAS NASABAH BANK MUAMALAT KANTOR CABANG BANJARMASIN MELALUI LAYANAN MOBILE BANKING

Dengan demikian, skripsi Saudara (i) dinyatakan :

BEBAS PLAGIASI
Dengan Presentasi Plagiat 19 %

Demikian penetapan ini dibuat untuk diketahui dan dilaksanakan dengan semestinya.

Banjarmasin, 19 Juni 2026
Kepada Prodi Perbankan Syariah



Badri El Wafa S.H.I.M.S.I
NIP. 199005232018011002

PERSETUJUAN

Skripsi yang berjudul : Pengaruh Pengalaman Nasabah dan Keamanan Bertransaksi Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Muamalat Kantor Cabang Banjarmasin Melalui Layanan *Mobile Banking*

Ditulis oleh : Anna Hafidz

NIM : 220105020102

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Program : Sarjana 1

Program Studi : Perbankan Syariah

Tahun Akademik : 2025/2026

Tempat dan Tanggal lahir : Barabai, 15 Oktober 2003

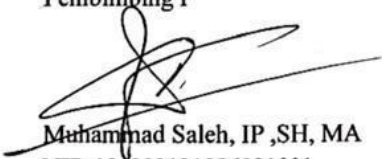
Alamat : Landasan Ulin

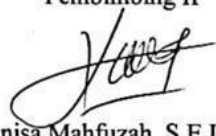
Setelah diteliti dan diadakan perbaikan seperlunya, kami dapat menyetujuinya untuk dipertahankan di depan sidang tim penguji skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.

Banjarmasin, 12 Juni 2026

Pembimbing I

Pembimbing II


Muhammad Saleh, IP, SH, MA
NIP. 196303121986021001


Annisa Mahfuzah, S.E.I., M.H
NIP. 199310022020122009

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


Faqih El Wafa, S.H.I., M.S.I
NIP. 199005232018011002

PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul Pengaruh Pengalaman Nasabah dan Keamanan Bertransaksi Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Muamalat Kantor Cabang Banjarmasin Melalui Layanan *Mobile Banking*, ditulis oleh Anna Hafidz NIM: 220105020102 telah diujikan dalam Sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin pada:

Hari : Rabu
Tanggal : 01 Juli 2026
Dinyatakan LULUS dengan Predikat : 84,15

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
UIN Antasari Banjarmasin



Dr. Zaki Mubarak, S.E., M.Si., M.Fin
NIP. 197710312002121002

TIM PENGUJI

NAMA	TANDA TANGAN
1. H. Badrian, M.Ag.	1.
2. Pati Matu Jahra, S.Ag., M.S.I	2.
3. Muhammad Saleh, S.IP, SH, MA.	3.
4. Annisa Mahfuzah, M.H.	4.

MOTTO

“dan hanya kepada Tuhanmulah engkau berharap”

(Q.S Al-Insyirah 94:8)

“ Diatas langit masih ada langit jadi janganlah kita sombong”

PERSEMBAHAN

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Dengan mengucapkan syukur Alhamdulillah setelah perjalanan panjang yang saya lalui dalam menyelesaikan skripsi ini, tidak lupa saya ucapkan terima kasih kepada orang-orang tersayang yang telah menemani, mendukung serta mendoakan penulis sehingga bisa berada dititik ini. Skripsi ini penulis persembahkan kepada:

1. Kedua Orang Tua saya, Ayah dan Ibu. Saya ucapkan terima kasih yang tidak terhingga karena telah mendidik saya sedari kecil hingga sekarang, yang telah memberikan kesempatan, kepercayaan kepada saya sehingga dapat menyelesaikan perkuliahan ini. Kepada Ibu yang selalu mendoakan dan kepada Ayah yang selalu mengusahakan. Tolong hidup lebih lama sampai semua cita-cita anakmu satu persatu terwujud. Skripsi serta gelar yang saya dapatkan saya persembahkan kepada Ayah dan Ibu sebagai bentuk rasa terima kasih.
2. Kepada saudara saya Kaka yang telah memberikan dukungan dan semangat kepada saya. Untuk kakaku terima kasih telah menjadi panutanku dan sahabat, setiap langkah yang kau ambil menginspirasi dan membimbingku menjadi lebih baik.
3. Dosen Penasihat Akademik sekaligus Pembimbing Skripsi saya Bapak Muhammad Saleh, S.IP, SH, MA dan Ibu Anisa Mahfuzah, M.S.I. Atas segala bimbingan selama ini baik berupa saran, dukungan, motivasi, nasihat, kesabaran dan waktu yang telah diluangkan.

4. Sahabat-sahabat seperjuangan saya Siti Rahmatun, Mawardah, dan Annisa Aulia yang telah menemani saya dimasa perkuliahan hingga saat ini. Semoga hal baik selalu mengelilingi kalian dan tercapai semua cita-cita dan diberikan kemudahan oleh Allah SWT.

Dan yang terakhir diri sendiri, Anna Hafidz. Terima kasih telah bertahan hingga saat ini, terima kasih tetap memilih berusaha untuk selalu kuat, walau sering kali diri ini mengeluh, terima kasih untuk tidak menyerah. Untuk diri sendiri semoga ilmu yang di dapat menjadi pedoman agar hidup dapat lebih terarah, setelah menyelesaikan skripsi ini semoga kepala dan pundaknya lebih diperkuat. Skripsi dan gelar ini dipersembahkan untuk diri sendiri yang sudah berusaha dan mengusahakan.

ABSTRAK

Anna Hafidz, 220105020102. Pengaruh Pengalaman Nasabah dan Keamanan Bertransaksi Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Muamalat Kantor Cabang Banjarmasin Melalui Layanan *Mobile Banking*. Program S1 Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Pembimbing 1: Muhammad Saleh, IP ,SH, MA. Pembimbing II : Annisa Mahfuzah, S.E.I.,M.H.

Kata Kunci: *Pengalaman Nasabah, Keamanan Bertransaksi, Loyalitas Nasabah, Mobile Banking, Bank Muamalat*

Transformasi digital perbankan mendorong nasabah untuk beralih ke layanan *mobile banking*. Bank Muamalat KC Banjarmasin sebagai bank syariah pertama di Indonesia mengembangkan aplikasi Muamalat DIN, namun kajian akademik mengenai pengaruh pengalaman nasabah dan keamanan bertransaksi terhadap loyalitas nasabah di cabang ini masih terbatas. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh pengalaman nasabah dan keamanan bertransaksi terhadap loyalitas nasabah Bank Muamalat KC Banjarmasin melalui layanan *mobile banking*, baik secara parsial maupun simultan.

Penelitian ini merupakan penelitian lapangan dengan pendekatan kuantitatif. Sampel penelitian berjumlah 95 responden nasabah aktif pengguna *mobile banking* Bank Muamalat Banjarmasin yang dipilih menggunakan teknik quota sampling dengan rumus Slovin. Data dikumpulkan melalui kuesioner skala Likert lima poin dan dianalisis menggunakan regresi linier berganda dengan bantuan SPSS.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa: (1) pengalaman nasabah berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah ($t = 3,293$; $\text{sig} = 0,001$); (2) keamanan bertransaksi berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah ($t = 5,424$; $\text{sig} < 0,001$); dan (3) secara simultan keduanya berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah ($F = 51,146$; $\text{sig} < 0,001$) dengan kontribusi sebesar 52,6% ($R^2 = 0,526$).

ABSTRACT

Anna Hafidz, 220105020102. *The Influence of Customer Experience and Transaction Security on Customer Loyalty at Bank Muamalat Banjarmasin Branch Office Through Mobile Banking Services. Undergraduate Program in Islamic Banking, Faculty of Islamic Economics and Business, Supervisor 1: Muhammad Saleh, IP, SH, MA. Supervisor 2: Annisa Mahfuzah, S.E.I., M.H.*

Keywords: *Customer Experience, Transaction Security, Customer Loyalty, Mobile Banking, Bank Muamalat*

The digital transformation of banking is encouraging customers to switch to mobile banking services. Bank Muamalat Banjarmasin Branch Office, as the first Islamic bank in Indonesia, developed the Muamalat DIN application. However, academic studies on the influence of customer experience and transaction security on customer loyalty at this branch office are still limited. This study aims to determine the influence of customer experience and transaction security on customer loyalty at Bank Muamalat Banjarmasin Branch Office through mobile banking services, both partially and simultaneously.

This research is a field study with a quantitative approach. The sample consisted of 95 active mobile banking customers of Bank Muamalat Banjarmasin, selected using quota sampling with the Slovin formula. Data were collected using a five-point Likert-scale questionnaire and analyzed using multiple linear regression with SPSS.

The results showed that: (1) customer experience had a positive and significant effect on customer loyalty ($t = 3.293$; $\text{sig} = 0.001$); (2) transaction security had a positive and significant effect on customer loyalty ($t = 5.424$; $\text{sig} < 0.001$); and (3) both simultaneously had a significant effect on customer loyalty ($F = 51.146$; $\text{sig} < 0.001$) with a contribution of 52.6% ($R^2 = 0.526$).

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-INDONESIA

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. Konsonan tunggal

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	alif	tidak dilambangkan	tidak dilambangkan
ب	ba	B	Be
ت	ta'	T	Te
ث	s\ a'	s\	es (dengan titik di atas)
ج	jim	J	Je
ح	h} a'	h}	ha (dengan titik di bawah)
خ	kha'	Kh	ka dan ha
د	dal	D	De
ذ	z\ al	z\	zet (dengan titik di atas)
ر	ra'	R	Er
ز	zai	Z	Zet
س	sin	S	Es
ش	syin	Sy	es dan ye
ص	s} ad	s}	es (dengan titik di bawah)
ض	d} ad}	d}	de (dengan titik di bawah)
ط	t} a'	t}	te (dengan titik di bawah)
ظ	z} a'	z}	zet (dengan titik di bawah)
ع	'ain	'	koma terbalik di atas

غ	gain	G	Ge
ف	fa'	F	Ef
ق	qaf	Q	Qi
ك	kaf	K	Ka
ل	lam	L	'el
م	mim	M	'em
ن	nun	N	'en
و	waw	W	We
ه	ha'	H	Ha
ء	hamzah	`	Apostrof
ي	ya'	Y	Ye

II. Konsonan rangkap karena syaddah ditulis rangkap

مُتَكَبِّر	Ditulis	<i>Mutakabbir</i>
الْقُدُوس	Ditulis	<i>al-qudu>s</i>

III. Ta' marbutah di akhir kata

a. Bila dimatikan ditulis *h*

جَامِعَة	Ditulis	<i>ja>mi'ah</i>
مَكْتَبَة	Ditulis	<i>Maktabah</i>

(ketentuan ini tidak diperlukan untuk kata-kata Arab yang sudah terserap dalam bahasa Indonesia, seperti salat, surat, ayat, zakat dan zebagainya, kecuali bila dikehendaki lafal aslinya).

b. Bila diikuti dengan kata sandang 'al' serta bacaan kedua terpisah, maka ditulis dengan *h*

الْمَكْتَبَةُ الْجَمِيلَة	Ditulis	<i>al-maktabah al-jami>lah</i>
---------------------------	---------	-----------------------------------

IV. Vokal pendek

َ	Fathah	ditulis	A
ِ	Kasrah	ditulis	I
ُ	Dammah	ditulis	U
شكر	Fathah	ditulis	Syakara
قرأ	Kasrah	ditulis	quri'a
ينطق	Dammah	ditulis	yant}iqu

V. Vokal panjang

1	fathah + alif كاملة	ditulis ditulis	<i>a></i> <i>ka>milah</i>
2	fathah + ya mati صلى	ditulis ditulis	<i>a></i> <i>s}alla></i>
3	kasrah + ya mati شديد	ditulis ditulis	<i>i></i> <i>syadi>d</i>
4	dammah + wawu mati صدر	ditulis ditulis	<i>u></i> <i>s}udu>r</i>

VI. Vokal rangkap

1	fathah + ya mati رويد	ditulis ditulis	ai <i>ruwaidun</i>
2	fathah + wawu mati وفرعون ذي الأوتاد	ditulis ditulis	au <i>wa fir'auna z}i al-auta>d</i>

VII. Vokal pendek yang berurutan dalam satu kata dipisahkan dengan apostrof

أَنْتُمْ أَشَدُّ خَلْقًا	Ditulis	<i>a'antum asyaddu khalqan</i>
--------------------------	---------	--------------------------------

VIII. Kata sandang alif+lam

- a. Bila diikuti huruf *Qamariyyah*

القرآن	Ditulis	<i>al-Qur'a>n</i>
الكتاب	Ditulis	<i>al-kita>b</i>

- b. Bila diikuti huruf *Syamsiyyah* ditulis dengan diidgamkan

الصبح	Ditulis	<i>as}-s}ubh}u</i>
الساھرة	Ditulis	<i>as-sa>hirah</i>

IX. Penulisan Kata-Kata Dalam Rangkaian Kalimat

Ditulis menurut bunyi atau pengucapannya dengan menulis penulisannya

بر الوالدين	Ditulis	<i>birru al-wa>lidaini</i>
إذا الشمس	Ditulis	<i>Iz\ a asy-syamsu</i>

KATA PENGANTAR

Segala puji hanyalah bagi Allah Swt., atas segala limpahan karunia, nikmat, dan petunjuk-Nya sehingga pada akhirnya proposal skripsi ini dapat terselesaikan. Shalawat serta salam selalu kita haturkan kepada panutan Nabi Besar Muhammad Saw., keluarga, sahabat, dan para pengikut beliau hingga akhir zaman. Lepas dari khilaf dan segala kekurangan, penulis merasa sangat bersyukur telah menyelesaikan skripsi yang berjudul “Persaingan Usaha Pedagang Sembako dalam Perspektif Etika Bisnis Syariah di Pasar Tradisional Basirih Kota Banjarmasin”, 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. Prof. Dr. HJ. Nida Mufidah, M.Pd. selaku Rektor Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin.
2. Dr. H. Zaki Mubarak, M.Si, M.Fin selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.
3. Bapak Faqih El Wafa, S.HI., M.SI selaku ketua dan Ibu Ilma Mahdiya, M.E selaku sekertaris Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.
4. Bapak Muhammad Saleh, S.IP, SH, MA dan Ibu Anisa Mahfuzah, M.H. selaku Pembimbing Skripsi dan Penasehat Akademik yang telah

memberikan saran serta meluangkan waktunya kepada penulis selama menyelesaikan proposal skripsi.

5. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin yang telah memberikan bekal ilmu yang bermanfaat bagi penulis.
6. Bapak dan Ibu Tenaga Kependidikan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.
7. Pihak Bank Muamalat, khususnya para petugas dan nasabah yang telah bersedia menjadi informan dan memberikan informasi yang diperlukan dalam penelitian ini.

Banjarmasin, 2 Juni 2026

Anna Hafidz

DAFTAR ISI

SKRIPSI	ii
<u>PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN</u>	iii
<u>PERSETUJUAN</u>	iv
<u>PENGESAHAN</u>	vi
MOTTO	vii
PERSEMBAHAN	viii
ABSTRAK	x
ABSTRACT	xi
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-INDONESIA	xii
KATA PENGANTAR	xvi
DAFTAR ISI	xviii
DAFTAR TABEL	xxi
DAFTAR GAMBAR	xxii
DAFTAR LAMPIRAN	xxiii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	13
C. Tujuan Penelitian	13
D. Signifikan Penelitian	13
E. Definisi Operasional	15
F. Sistematika Penulisan	16
BAB II LOYALITAS NASABAH, PENGALAMAN NASABAH, KEAMANAN BERTRANSAKSI	18
A. Loyalitas Nasabah	18
1. Pengertian Loyalitas Nasabah.....	18
2. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Nasabah.....	19
3. Indikator Loyalitas Nasabah	20
B. Pengalaman Nasabah	20
1. Pengertian pengalaman nasabah	20

2. Indikator Pengalaman Nasabah.....	23
C. Keamanan Bertransaksi	24
1. Pengertian Keamanan Bertransaksi	24
2. Indikator Keamanan Bertransaksi.....	25
3. Kajian Penelitian terdahulu.....	26
4. Kerangka Berfikir	28
5. Hipotesis	29
BAB III METODE PENELITIAN	30
A. Jenis dan Pendekatan Penelitian	30
1. Jenis Penelitian.....	30
2. Jenis Pendekatan	30
B. Lokasi Penelitian.....	31
C. Subjek dan Objek Penelitian	31
1. Subjek Penelitian	31
2. Objek Penelitian.....	31
D. Data dan Sumber Data	31
1. Data	31
2. Sumber Data.....	32
E. Populasi dan Sampel Penelitian	33
1. Populasi Penelitian.....	33
2. Sampel Penelitian.....	33
F. Variabel dan Indikator	34
1. Variabel Penelitian.....	34
2. Indikator Penelitian	35
G. Teknik Pengumpulan Data.....	37
1. Kuesioner	37
H. Teknik Analisis Data.....	38
1. Uji Validitas dan Reliabilitas	38
2. Uji Asumsi Klasik (sebelum melakukan regresi)	38
3. Analisis Regresi Linier Berganda	39
I. Tahapan Penelitian.....	40

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	41
A. Hasil Penelitian	41
1. Gambaran Umum Objek Penelitian	41
2. Karakteristik Responden	42
3. Uji Instrumen Penelitian	49
4. Uji Asumsi Klasik	53
5. Regresi Linier Berganda	56
6. Uji Hipotesis	59
B. Pembahasan	63
1. Pengaruh Pengalaman Nasabah terhadap Loyalitas Nasabah Bank Muamalat Kantor Cabang Banjarmasin	63
2. Pengaruh Keamanan Bertransaksi terhadap Loyalitas Nasabah Bank Muamalat Kantor Cabang Banjarmasin	65
3. Pengaruh Pengalaman Nasabah dan Keamanan Bertransaksi terhadap Loyalitas Nasabah Bank Muamalat kantor Cabang Banjarmasin	67
BAB V PENUTUP	68
A. Kesimpulan	68
B. Saran	68
1. Saran Praktis	68
2. Saran Teoritis	70
DAFTAR PUSTAKA	71
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Skala Likert.....	32
Tabel 2. Indikator Penelitian.....	35
Tabel 3. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	42
Tabel 4. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	43
Tabel 5. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	44
Tabel 6. Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Menjadi Nasabah.....	47
Tabel 7. Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Penggunaan Mobile Banking	48
Tabel 8. Hasil Uji Validitas Variabel Pengalaman Nasabah	49
Tabel 9. Hasil Uji Validitas Variabel Keamanan Bertransaksi.....	50
Tabel 10. Hasil Uji Validitas Variabel Loyalitas Nasabah Bank.....	51
Tabel 11. Hasil Uji Reliabilitas.....	52
Tabel 12. One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test	53
Tabel 13. Coefficients - Collinearity Statistics	54
Tabel 14. Coefficients Uji Heteroskedastisitas (Dependent Variable: abs_res) ...	55
Tabel 15. Model Summary Regresi Linear Berganda.....	56
Tabel 16. ANOVA Regresi Linear Berganda	57
Tabel 17. Coefficients Regresi Linear Berganda	58
Tabel 18. Ringkasan Hasil Uji t	59
Tabel 19. Perbandingan t Hitung dan t Tabel	60
Tabel 20. Ringkasan Hasil Uji F	61
Tabel 21. Perbandingan F Hitung dan F Tabel	61
Tabel 22. Koefisien Determinasi	62

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Kerangka Berfikir	28
Gambar 2. Scatterplot Uji Heteroskedastisita	56
Gambar 3. Histogram Regression Standardized Residual	59

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuisioner Penelitian
Lampiran 2. Hasil Perhitungan SPSS
Lampiran 3. Dekomentasi Responden
Lampiran 4. Surat Menyurat
Lampiran 5. Catatan Konsultasi.....
Lampiran 6. Bukti Bebas Plagiasi.....
Lampiran 7. Daftar Riwayat Hidup