

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN *FRONTLINER* BANK
TERHADAP LOYALITAS NASABAH PADA BANK KALSEL
SYARIAH KEDAI MARTAPURA**

SKRIPSI

**OLEH
DESY RAHMAYANTI**



**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI
BANJARMASIN
2017 M/1438 H**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN *FRONTLINER* BANK
TERHADAP LOYALITAS NASABAH PADA BANK KALSEL
SYARIAH KEDAI MARTAPURA**

SKRIPSI

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

**Oleh:
Desy Rahmayanti
1301160251**

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI
FAKULTAS SYARIAH DAN EKONOMI ISLAM
JURUSAN PERBANKAN SYARIAH
BANJARMASIN
2017 M/1438 H**

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Desy Rahmayanti
NIM : 1301160251
Tempat/ Tgl. Lahir : Banjarmasin, 12 Desember 1993
Jurusan : Perbankan Syariah/Strata Satu (S1)
Fakultas : Syariah dan Ekonomi Islam UIN Antasari
Banjarmasin.

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang saya tulis ini benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri, bukan merupakan pengambilalihan 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 dan gelar yang diperoleh karenanya batal demi hukum.

Banjarmasin, Juli 2017

Yang membuat pernyataan,

Tanda tangan

The image shows an official stamp of UIN Antasari Banjarmasin on the left, featuring the university's name and logo. To the right of the stamp is a handwritten signature in black ink, which appears to be 'Desy Rahmayanti'.

Desy Rahmayanti

PERSETUJUAN

Skripsi yang berjudul : Pengaruh Kualitas Pelayanan *Frontliner* Bank Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Bank Kalsel Syariah Kodai Martapura

Ditulis oleh : Desy Rahmayanti

NIM : 1301160251

Fakultas : Syariah dan Ekonomi Islam

Program : Strata Satu (S-1)

Jurusan : Perbankan Syariah

Tahun Akademik : 2016/2017

Tempat dan Tanggal lahir : Banjarmasin, 12 Desember 1993

Alamat : Jl. Veteran Gg Tanjung Raya Rt 25 No 52

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

Pembimbing I



Drs. H. M. Amin Djaliluddin MA.
NIP.195511241983031004

Banjarmasin, Juli 2017
Pembimbing II,



Erissa Nilasari SP MP
NIP.198408282009012006

Mengetahui:
Ketua Jurusan Perbankan Syariah
Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam
UIN Antasari Banjarmasin



PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul: "Pengaruh Kualitas Pelayanan *Frontliner* Bank Terhadap Loyalitas Nasabah pada Bank Kalsel Syariah Kedai Martapura" ditulis oleh Desy Rahmayanti telah diujikan dalam Sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam UIN Antasari Banjarmasin pada:

Hari : Kamis

Tanggal : 20 Juli 2017

Dan dinyatakan LULUS dengan nilai 82 predikat: A



Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam
Antasari Banjarmasin

Dr. H. Ahmadi Hasan, MH.
195804061987031001

Tim Penguji

Nama	Tanda Tangan
1. Dra. Hj. Yusna Zaidah, MH (Ketua)	1.
2. Erissa Nilasari SP. MP (Anggota)	2.
3. H. Badrian M.Ag (Anggota)	3.
4. Sarmiji Asri S. Ag MHI (Anggota)	4.

ABSTRAK

Desy Rahmayanti. 2017. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Frontliner Bank Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Bank Kalsel syariah Kedai Martapura* Skripsi, Jurusan Perbankan Syariah, Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam. Pembimbing: (I) Drs. H.Muhammad Amin MA (II) Erissa Nilasari SP MP

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan *Frontliner*, Loyalitas.

Penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan pengaruh parsial dan simultan dari variabel kualitas pelayanan (X), yang terdiri dari empat dimensi yaitu: tingkah laku, kehandalan, daya tanggap, dan bukti fisik/nyata sebagai variabel independen, terhadap loyalitas nasabah (Y).

Penelitian ini merupakan jenis penelitian lapangan yang bersifat kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah keseluruhan nasabah Bank Kalsel Syariah Kedai Martapura sebesar 600 orang, data dan sumber data menggunakan data primer dan sekunder, sedangkan teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Random Sampling*. Cara pengambilan sampel dengan menggunakan rumus slovin, jumlah responden 86 orang.

Hasil analisis regresi linier berganda menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh sebesar 43,10% terhadap loyalitas nasabah Bank Kalsel Syariah Kedai Martapura dan sisanya 56,90% dipengaruhi oleh faktor lain. Secara parsial (uji t) ada dua variabel yang berpengaruh yaitu kehandalan hal ini dapat dilihat dari hasil uji t dimana nilai t_{hitung} sebesar 6,225 > dari t_{tabel} sebesar 1,66388 dan bukti fisik/nyata dengan nilai hitung t_{hitung} sebesar 1,867 > dari t_{tabel} sebesar 1,66388. Secara simultan (uji f) seluruh kualitas pelayanan (tingkah laku, kehandalan, daya tanggap dan bukti fisik/nyata) berpengaruh terhadap loyalitas nasabah Bank Kalsel Kantor Cabang Pembantu Syariah Kedai Martapura dengan hasil f_{hitung} (63,702) > dari nilai f_{tabel} (2,48). Semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan, kehandalan dan bukti fisik/nyata yang tertanam dibenak nasabah maka akan semakin tinggi loyalitas nasabah di Bank Kalsel Syariah Kedai Martapura.

Motto

“Doa, Ikhlas, dan Ikhtiar”

Doa tanpa usaha sama saja bohong

Usaha tanpa doa sama saja sombong

KATA PERSEMBAHAN

Alhamdulillah, atas rahmat dan hidayah-Nya, saya dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Atas ridho-Mu kupersembahkan karya yang sangat sederhana ini untuk mereka yang istimewa dalam hidupku:

Dua orang yang paling aku sayangi dan bahagiakan di dunia ini , Ayah dan ibuku yang tidak akan terganti selamanya, terimakasih atas do'a serta dukungan yang kalian curahkan selama ini yang tak mungkin bisa ku membalasnya dengan apapun hingga nafasku berhenti. Kasih yang tak pernah pilih kasih, sayang yang tak pernah berpenghalang, dan cinta yang tak pernah pudar dari kalian berdua. Kalian motivator terhebat bagiku.

Guru, pengajar, serta pembimbing,

“Dosen pengajar dan guru-guruku yang tanpa pamrih menyiramkan berbagai ilmu kepadaku, terima kasih yang tak terhingga karena telah mengajarkan banyak hal kepada kami. Berbagi pengalaman selama masa perkuliahan sampai pada penulisan skripsi ini.

Membagikan ilmu yang sangat berharga dan berguna bagi kami kelak. Untuk dosen pembimbing, saya sangat berterimakasih sudah selalu membimbing dengan sabar dalam menyelesaikan tugas akhir ini”

Saudara kandungku yang tercinta dan tersayang,

“adikku Emelda Hayati, terimakasih masukan serta dukungan yang diberikan kepadaku selama ini.

Orang-orang terdekatku,

* Kepada sahabat mutia dan mina terima kasih atas kasih sayang perhatian, memotivasi dan tidak pernah henti memberi semangat dalam menyelesaikan skripsi ini. Kepada seluruh teman-teman khususnya Perbankan Syariah lokal A angkatan 2013 yang begitu banyak memberikan motivasi dan masukan kepadaku. Dan Hanya kepada-Mu ya Allah , kuserahkan segala urusan, semoga engkau

meridhoi jerih payah ku selama ini, dan memberikan petunjuk –Mu kepadaku untuk mencapai hari esok yang lebih cerah,,,
Amin Ya Rabbal Alamin

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

Berdasarkan Surat Keputusan Bersama Menteri Agama RI dan Menteri pendidikan dan Kebudayaan RI Nomor 158/1987 dan 0543 b/U/1987, tanggal 22 Januari 1988, sebagai berikut:

A. Konsonan Tunggal

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Keterangan
ا	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Ba'	B	Be
ت	Ta'	T	Te
ث	Sa'	Ś	es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	Ḥa	ḥ	ha (dengan titik di bawah)
خ	Kha	Kh	Ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	Ẓa	Ẓ	zet (dengan titik di atas)
ر	Ra	R	Er
ز	Zai	Z	Zet

س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	es dan ye
ص	Şad	Ş	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	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

B. Konsonan rangkap karena syaddah ditulis rangkap

متعقدين	Ditulis	<i>Muta'aqqidin</i>
عدة	Ditulis	<i>'iddah</i>

C. Ta' marbutah

1. Apabila dimatikan ditulis h

هبة	Ditulis	<i>Hibbah</i>
جزية	Ditulis	<i>Jizyah</i>

(ketentuan ini tidak diperlukan bagi kata-kata Arab yang sudah terserap ke dalam bahasa Indonesia, seperti shalat, zakat dan sebagainya, kecuali apabila dikehendaki lafal aslinya).

Bila diikuti dengan kata sandang “al” serta bacaan kedua itu terpisah, maka ditulis dengan h.

كرامة الأولياء	Ditulis	<i>Karāmah al auliā'</i>
----------------	---------	--------------------------

2. Apabila ta' marbutah hidup atau dengan harakat, fathah, kasrah dan dhammah ditulis t.

زكاة الفطر	Ditulis	<i>Zakātul-fiṭri</i>
------------	---------	----------------------

D. Vokal pendek

◌◌◌	Kasrah	Ditulis	<i>I</i>
◌◌◌	fathah	Ditulis	<i>A</i>
◌◌◌	ḍammah	Ditulis	<i>U</i>

E. Vokal panjang

1	Fathah + alif جاهلية	Ditulis	Ā <i>Jāhiliyyah</i>
2	Fathah + ya' mati يسعى	Ditulis	Ā <i>yas'ā</i>
3	Kasrah + ya' mati كريم	Ditulis	Ī <i>Karīm</i>
4	Dhammah + wawu mati فروض	Ditulis	Ū <i>Furūd</i>

F. Vokal rangkap

1	Fathah + ya' mati بينكم	Ditulis	<i>Ai</i> <i>Bainakum</i>
2	Fathah + wawu mati قول	Ditulis	<i>Au</i> <i>Qaulun</i>

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

أَنْتُمْ	Ditulis	<i>A'antum</i>
أَعَدْتُ	Ditulis	<i>U'iddat</i>
لَنْ شَكَرْتُمْ	Ditulis	<i>La'in syakartum</i>

H. Kata sandang alif + lam

1. Apabila diikuti huruf qamariyyah ditulis dengan menggunakan huruf “al”

الْقُرْآن	Ditulis	<i>al-qur'ān</i>
الْقِيَاس	Ditulis	<i>al-qiyās</i>

2. Apabila diikuti huruf syamsiyyah ditulis dengan menggunakan huruf syamsiyyah yang mengikutinya, dengan menghilangkan huruf “al” nya.

السماء	Ditulis	<i>as-samā</i>
الشمس	Ditulis	<i>asy-syams</i>

I. Penulisan kata-kata dalam rangkaian kalimat

ذوي الفروض	Ditulis	<i>ẓawī al-furūd</i>
أهل السنة	Ditulis	<i>ahl as-Sunnah</i>

KATA PENGANTAR

بسم الله الرحمن الرحيم
الحمد لله رب العالمين والصلاة والسلام على اشرف الانبياء والمرسلين سيدنا
ومولانا محمد, وعلى اله وصحبه اجمعين . اما بعد

Puji syukur kehadiran Allah SWT, penguasa alam semesta karena segala rahmat, taufiq dan hidayah-Nya. Tak lupa kita panjatkan shalawat dan salam kepada junjungan kita Nabi besar Muhammad SAW, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul “***Pengaruh Kualitas Pelayanan Frontliner Bank Terhadap Loyalitas Nasabah pada Bank Kalsel Syariah Kedai Martapura***”. Penulisan skripsi ini disusun dalam rangka memenuhi salah satu syarat guna menyelesaikan pendidikan program Strata Satu/S1 pada Jurusan Perbankan Syariah, Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam di Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa proses penyusunan skripsi ini dapat selesai berkat bantuan dari berbagai pihak, bimbingan dan dorongan serta perhatiannya. Untuk itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Dekan Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam UIN Antasari Banjarmasin Bapak Prof. Dr.H. Ahmadi Hasan, MH yang telah menerima dan menyetujui judul skripsi ini.
2. Ketua Jurusan Perbankan Syariah Bapak Rahman Helmi, S.Ag, MSI, yang telah memberikan arahan serta masukan dalam menyelesaikan skripsi ini yang sesuai dengan pengembangan jurusan tersebut.

2. Ketua Jurusan Perbankan Syariah Bapak Rahman Helmi, S.Ag, MSI, yang telah memberikan arahan serta masukan dalam menyelesaikan skripsi ini yang sesuai dengan pengembangan jurusan tersebut.
3. Bapak Drs. H.M Amin Djamaluddin MA selaku pembimbing I dan Ibu Erisa Nilasari SP MP selaku pembimbing II yang telah memberikan bimbingan dan petunjuk serta koreksi dalam penulisan skripsi ini.
4. Para Dosen maupun Asisten Dosen Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam UIN Antasari Banjarmasin yang selama ini memberikan ilmu dan pendidikan kepada penulis sampai penulis dapat menyelesaikan studi di Fakultas ini.
5. Kepala Perpustakaan dan Staf Perpustakaan UIN Antasari, Perpustakaan Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam UIN Antasari dan Perpustakaan Daerah Kalimantan Selatan yang telah memberikan layanan yang baik bagi peneliti dalam mendapatkan buku-buku yang diperlukan.
6. Pimpinan Bank Kalsel Syariah Kedai Martapura dan seluruh Staf pegawai Bank Kalsel Syariah Kedai Martapura yang telah mengijinkan riset dalam penyelesaian skripsi ini.
7. Berbagai pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu 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. Akhirnya penulis berharap, semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi para pembacanya. *Amin Ya Rabbal 'alamin*

Banjarmasin, Juli 2017


Desy Rahmayanti

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN	iii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iv
HALAMAN PENGESAHAN.....	v
ABSTRAK	vi
MOTTO.....	vii
KATA PERSEMBAHAN.....	viii
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN.....	ix
KATA PENGANTAR	xiii
DAFTAR ISI.....	xv
DAFTAR TABEL.....	xviii
DAFTAR GAMBAR	xxi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian	6
D. Signifikansi Penelitian	7
E. Definisi Operasional	7
F. Kerangka Pemikiran	9

	G. Hipotesis	10
	H. Kajian Pustaka	13
	I. Sistematika Penulisan	15
BAB II	Pengaruh Kualitas Pelayanan <i>Frontliner</i> Bank Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Bank Kalsel Syariah Kedai Martapura.....	17
	A. Pelayanan	17
	1. Etika Pelayanan.....	17
	2. Kualitas Pelayanan	18
	3. Dimensi Kualitas Pelayanan	19
	B. Pelayanan Prima dan Tujuannya.....	20
	1. Pelayanan Prima.....	20
	2. Tujuan Pelayanan	24
	C. <i>Frontliner</i> dan Tugasnya	26
	D. .Loyalitas Nasabah.....	29
	E. Pelayanan dalam perspektif Islam	32
BAB III	METODE PENELITIAN	39
	A. Jenis dan Pendekatan Penelitian	39
	B. Lokasi Penelitian	39
	C. Populasi dan Sampel.....	40
	D. Data dan Sumber Data	42
	E. Teknik Pengumpulan Data	43
	F. Desain Pengukuran	43
	G. Instrumen Penelitian	44
	H. Teknik Analisis Data	45
BAB IV	PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS DATA	52
	A. Penyajian Data	52
	1. Profil Bank Kalsel	52
	2. Karakteristik Responden.....	53
	3. Data Tanggapan Responden.....	56
	B. Uji Validitas dan Uji Realibilitas	73
	1. Uji Validitas	73
	2. Uji Realibilitas	74
	3. Uji Asumsi Klasik.....	75
	4. Analisis Regresi Linier Berganda	82
	C. Analisa Pengaruh Kualitas Pelayanan <i>Frontliner</i> Bank terhadap loyalitas nasabah Pada Bank Kalsel Syariah Kedai Martapura	90

BAB V	PENUTUP.....	93
	A. Simpulan	93
	B. Saran	94
DAFTAR PUSTAKA		96
LAMPIRAN-LAMPIRAN		
DAFTAR RIWAYAT HIDUP		

DAFTAR TABEL

1. Tabel 1 Instrumen Penelitian	43
2. Tabel 2 Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	54
3. Tabel 3 Data Responden Berdasarkan Usia.....	54
4. Tabel 4 Data Responden Berdasarkan Status Pekerjaan.....	55
5. Tabel 5 Data Responden Berdasarkan Berapa lama menjadi nasabah	55
6. Tabel 6 Jawaban Responden Tentang Pemahaman dengan baik Transaksi..	56
7. Tabel 7 Jawaban Responden Tentang Kemudahan dalam bertransaksi...	56
8. Tabel 8 Jawaban Responden Tentang Pelayanan Sesuai dengan keinginan.	57
9. Tabel 9 Jawaban Responden Tentang Aman Saat Melakukan Transaksi	57
10. Tabel 10 Jumlah dan persentase responden terhadap variabel Tingkah Laku	58
11. Tabel 11 Jawaban Responden Tentang Menyelesaikan Transaksi dengan cepat	59
12. Tabel 12 Jawaban Responden Tentang Cekatan dalam Bekerja.....	59
13. Tabel 13 Jawaban Responden Tentang Informasi yang Jelas.....	60
14. Tabel 14 Jawaban Responden Tentang Teliti dalam Melakukan Transaksi..	60
15. Tabel 15 Jumlah dan Persentase Responden terhadap Variabel Keandalan	61
16. Tabel 16 Jawaban Responden Tentang Kecepatan Respon	61
17. Tabel 17 Jawaban Responden Tentang Penyelesaian Masalah kepada Nasabah.....	62
18. Tabel 18 Jawaban Responden Tentang Solusi yang Tepat	62

19. Tabel 19 Jawaban Responden Tentang Sabar dan Perhatian.....	63
16. Tabel 20 Jumlah dan persentase responden terhadap variabel Daya Tanggap	64
17. Tabel 21 Jawaban Responden Tentang Mengenakan Pakaian yang Rapi	64
18. Tabel 22 Jawaban Responden Tentang Dalam Posisi siap Melayani Nasabah	65
19. Tabel 23 Jawaban Responden Tentang Berpenampilan Rapi dan Bersih....	65
20. Tabel 24 Jawaban Responden Tentang Ketersediaan Ruang Tunggu yang Nyaman dan Bersih.....	66
21. Tabel 25 Jumlah dan persentase responden terhadap variabel Bukti Fisik/Nyata.....	67
22. Tabel 26 Jawaban Responden Tentang Loyalitas Nasabah Sering Melakukan Transaksi.....	67
23. Tabel 27 Jawaban Responden Loyalitas Nasabah Menggunaka lebih dari Satu Produk Bank Kalsel Syariah Kedai Martapura.....	68
24. Tabel 28 Jawaban Responden Loyalitas Selalu Ingin Menggunakan Produk Bank Kalsel Syariah Kedai Martapura.....	69
25. Tabel 29 Jawaban Responden Loyalitas Nasabah Memiliki Kepercayaan Terhadap Produk.....	69
26. Tabel 30 Jawaban Responden Loyalitas Nasabah Merekomendasikan Kepada orang lain untuk Menggunakan Produk Bank Kalsel Syariah Kedai Martapura.....	70
27. Tabel 31 Jawaban Responden tentang Loyalitas Nasabah Tidak melakukan akses dengan Bank lain Selain Bank Kalsel Syariah Kedai Martapura.....	71

28. Tabel 32 Jumlah dan persentase responden terhadap variabel Loyalitas ...	72
29. Tabel 33 Hasil Uji Validitas	73
30. Tabel 34 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Tingkah Laku	73
31. Tabel 35 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Keandalan.....	74
32. Tabel 36 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Daya tanggap.....	74
33. Tabel 37 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Bukti Fisik/Nyata	75
34. Tabel 38 Hasil Uji Realibilitas Vraiabel Loyalitas	75
35. Tabel 39 Hasil Uji Normalitas dengan Cara Uji Statistik Descriptive Statistics Kolmogorov-smirnov	79
36. Tabel 40 Hasil Uji Multikolinieritas	79
37. Tabel 41 Hasil Uji Autokorelasi	81
38. Tabel 42 Hasil Uji Regresi Linier Berganda.....	83
39. Tabel 43 Hasil Uji Koefisien Determinasi.....	85
40. Tabel 44 Hasil Uji T (Uji Parsial).....	86
41. Tabel 45 Hasil Uji F (Simultan).....	89

DAFTAR GAMBAR

1. Gambar 1 Skema Pengaruh secara Simultan dan Parsial.....	10
2. Gambar 2 Hasil Uji Histogram.....	77
3. Gambar 3 Hasil Uji p plot	78
4. Gambar 4 Hasil Uji Heteroskedastisitas	80