PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN CITRA MEREK TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA BANK SYARIAH INDONESIA (BSI) DI KECAMATAN SELAT, KABUPATEN KAPUAS

SKRIPSI

OLEH

RINAYANTI

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI

BANJARMASIN

2026 M/1448 H

PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN CITRA MEREK TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA BANK SYARIAH INDONESIA (BSI) DI KECAMATAN SELAT, KABUPATEN KAPUAS

SKRIPSI

Diajukan kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Untuk Memenuhi Sebagian Syarat

Guna Mencapai Gelar Sarjana

dalam Ilmu Perbankan Syariah

Oleh:

Rinayanti

220105020156

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

PERBANKAN SYARIAH

BANJARMASIN

2026 M/1448 H

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama	: Rinayanti
NIM	: 220105020156
Tempat/Tanggal Lahir	: Amuntai, 26 Agustus 2004
Fakultas	: Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin
Jurusan /Program Studi	: Perbankan Syariah

Dengan ini menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang berjudul " Pengaruh Kualitas Layanan Dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Penggguna Bank Syariah Indonesia (BSI) Di Kecamatan Selat Kabupaten Kapuas " Adalah benar-benar karya saya, kecuali kutipan yang disebut sumbernya, Apabila di kemudian hari terbukti bahwa skripsi ini bukan hasil karya asli saya atau merupakan hasil plagiasi, saya bersedia menerima sanksi akademik sesuai ketentuan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya.

Banjarmasin, 18 Juni 2026

Yang membuat pernyataan



Rinayanti

SURAT PENETAPAN BEBAS PLAGIASI

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-291/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	:	Rinayanti
NIM	:	220105020156
Program Studi	:	S1 Perbankan Syariah
Judul	:	Pengaruh Kualitas Layanan dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Pengguna Bank Syariah Indonesia (BSI) di Kecamatan Selat Kabupaten Kapuas

Dengan demikian, skripsi Saudara (i) dinyatakan :

B E B A S P L A G I A S I
Dengan Presentasi Plagiat 23 %

Demikian penetapan ini dibuat untuk diketahui dan dilaksanakan dengan semestinya.

Banjarmasin, 19 Juni 2026
Ketua Prodi Perbankan Syariah

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

PERSETUJUAN

Skripsi yang berjudul	: Pengaruh Kualitas Layanan Dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Pengguna Bank Syariah Indonesia (BSI) Di Kecamatan Selat, Kabupaten Kapuas
Ditutils Oleh	: Rinayanti
NIM	: 220105020156
Fakultas	: Ekonomi dan Bisnis Islam
Program	: Strata Satu (S-1)
Program Studi	: Perbankan Syariah
Tahun Akademik	: 2025/2026
Tempat dan Tanggal Lahir	: Amuntai, 26 Agustus 2004
Alamat	: Jl. Melati No. 68 Rt.029 Rw. 003 Kel. Selat, Tengah Kec. Selat, Kab. kapuas , Kalimantan Tengah

Setelah di teliti dan diadakan perbaikan sperlunya, kami dapat menyetujuinya untuk dipertahankan di depan tim Sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.

Banjarmasin, 10 Juni 2026

Pembimbing I	Pembimbing II
Dr.Mahmud Yusuf,M.Si	Muhammad Saleh, S. IP, SH., M. A
NIP.197901262006041002	NIP.196303121986021001

Mengetahui,
Ketua Program Studi S1 Perbankan Syariah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
UIN Aantasari Banjarmasin

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

LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul "Pengaruh Kualitas Layanan dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Pengguna Bank Syariah Indonesia (BSI) di Kecamatan Selat Kabupaten Kapuas" ditulis oleh Rinayanti, telah diujikan dalam Sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin pada:

Hari : Selasa

Tanggal : 07 Juli 2026

Dinyatakan **LULUS** dengan Predikat : 84 (A)

Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam
UIN Antasari Banjarmasin

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

TIM PENGUJI

No	Nama	Tanda Tangan	
1.	Dr. Mahmud Yusuf, M.Si.	1.	
2.	Dr. Radiansyah, S.Ag., M.Pd.I.		2.
3.	Muhammad Saleh, S.IP, SH, MA.	3.	
4.	Elida Mahriani, S.E.I., M.M.		4.

ABSTRAK

Rinayanti, 2026. *Pengaruh Kualitas Layanan Dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Pengguna Bank Syariah Indonesia (BSI) Di Kecamatan Selat, Kabupaten Kapuas.* Skripsi, Program studi S1 Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Pembimbing I: Dr. Mahmud Yusuf, M.Si. Pembimbing II: Muhammad Saleh, S.IP, S.H., M. A.

Kata Kunci: Kualitas Layanan, Citra Merek, Kepuasan Pengguna, Bank Syariah Indonesia.

Perkembangan perbankan syariah di Indonesia semakin pesat, namun tingkat persaingan yang tinggi menuntut Bank Syariah Indonesia (BSI) untuk terus meningkatkan kualitas layanan dan memperkuat citra merek guna menciptakan kepuasan pengguna. Perbedaan karakteristik serta kebutuhan pengguna di Kecamatan Selat, Kabupaten Kapuas, menjadikan kepuasan pengguna sebagai aspek penting untuk dikaji. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan dan citra merek terhadap kepuasan pengguna Bank Syariah Indonesia (BSI) di Kecamatan Selat, Kabupaten Kapuas.

Penelitian ini bertujuan mengetahui pengaruh kualitas layanan dan citra merek secara parsial maupun simultan terhadap kepuasan pengguna BSI. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian asosiatif. Sampel penelitian berjumlah 96 responden yang dipilih menggunakan teknik purposive sampling. Data dikumpulkan melalui kuesioner dan dianalisis menggunakan IBM SPSS Statistics 25 meliputi uji validitas, reliabilitas, asumsi klasik, regresi linear berganda, uji t, uji F, dan koefisien determinasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna ($t = 3{,}033$; Sig. = 0,003). Citra merek juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna ($t = 6{,}389$; Sig. = 0,000). Secara simultan, kualitas layanan dan citra merek berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna ($F = 101{,}488$; Sig. = 0,000). Nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,686 menunjukkan bahwa 68,6% variasi kepuasan pengguna dapat dijelaskan oleh kedua variabel tersebut, sedangkan 31,4% dipengaruhi faktor lain di luar penelitian.

ABSTRACT

Rinayanti, 2026. *The Influence of Service Quality and Brand Image on the Satisfaction of Bank Syariah Indonesia (BSI) Users in Selat District, Kapuas Regency. Thesis, S1 Islamic Banking Study Program, Faculty of Islamic Economics and Business. Supervisor I:* Dr. Mahmud Yusuf, M.Si. *Supervisor II:* Muhammad Saleh, S.IP, S.H., M. A.

Keywords: *Service Quality, Brand Image, User Satisfaction, Bank Syariah Indonesia.*

The development of Islamic banking in Indonesia is accelerating, but the high level of competition requires Bank Syariah Indonesia (BSI) to continue to improve the quality of services and strengthen its brand image to create user satisfaction. The difference in characteristics and user needs in Selat District, Kapuas Regency, makes user satisfaction an important aspect to be studied. Therefore, this study was conducted to analyze the influence of service quality and brand image on the satisfaction of Bank Syariah Indonesia (BSI) users in Selat District, Kapuas Regency.

This study aims to determine the influence of service quality and brand image partially or simultaneously on BSI user satisfaction. The research uses a quantitative approach with an associative type of research. The research sample amounted to 96 respondents who were selected using the purposive sampling technique. Data were collected through questionnaires and analyzed using IBM SPSS Statistics 25 including validity, reliability, classical assumptions, multiple linear regression, t-test, F-test, and coefficient of determination.

The results showed that service quality had a positive and significant effect on user satisfaction (t = 3.033; Sig. = 0.003). Brand image also had a positive and significant effect on user satisfaction (t = 6,389; Sig. = 0.000). Simultaneously, service quality and brand image had a positive and significant effect on user satisfaction (F = 101.488; Sig. = 0.000). A determination coefficient value (R^2) of 0.686 indicates that 68.6% of the variation in user satisfaction can be explained by both variables, while 31.4% is influenced by other factors outside the study.

MOTTO

“Tidak ada balasan untuk kebaikan selain kebaikan pula.” (QS. Ar-Rahman: 60)

“Kamu mungkin bisa mengganti banyak hal dalam hidup, tapi kamu tidak bisa mengganti orang tua.”~Rinayanti

“Jalani, maka akan terlewati”~Rinayanti

PERSEMBAHAN

Puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas segala rahmat dan karunia Nya, sehingga penulis senantiasa diberikan petunjuk dan kemudahan dalam menapaki jalan kehidupan yang lebih baik. Shalawat serta salam semoga selalu tercurah kepada Nabi Muhammad SAW, yang syafaatnya senantiasa diharapkan baik di dunia maupun di akhirat kelak.

1. Karya sederhana ini saya persembahkan kepada kedua orang tua tercinta, Bapak M. Yadi dan Ibu Diyah dua orang yang sangat berjasa dalam hidup penulis, yang tiada henti memberikan kasih sayang, doa, dukungan, serta nasihat yang tulus. Segala pengorbanan dan perjuangan yang telah diberikan menjadi kekuatan bagi penulis dalam menghadapi setiap tantangan dan rintangan. Semoga Allah SWT senantiasa menjaga Ayah dan Ibu, memberikan kesehatan, umur yang panjang, serta kebahagiaan, agar penulis masih memiliki banyak waktu untuk membalas segala cinta dan pengorbanan yang begitu besar.

2. Kepada Dosen Pembimbing, Bapak Dr.Mahmud Yusuf,M.Si dan Bapak Muhammad Saleh, S. IP, SH., M. A penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya atas segala dukungan, bimbingan, arahan, serta motivasi yang telah diberikan selama proses penyusunan skripsi ini. Berkat kesabaran dan ketulusan beliau dalam membimbing, penulis akhirnya dapat

menyelesaikan skripsi ini dengan baik.

3. Kepada para sahabat, Siti Nurhaliza, Mariatul Fadila, Isti Dayah, temanteman Lokal C, serta keluarga KKN, yang telah menjadi bagian berharga dalam perjalanan perkuliahan ini. Terima kasih atas kebersamaan, dukungan, serta bantuan yang diberikan, baik dalam menyelesaikan tugas-tugas maupun dalam proses penyusunan skripsi ini.

Terakhir terima kasih sebanyak-banyak

4. kepada diri saya sendiri. Terima kasih telah bertahan, Terima kasih karena tetap bertahan, bahkan di saat lelah terasa begitu berat, di saat pikiran dipenuhi keraguan. Terima kasih karena tidak memilih berhenti. Karena tetap melangkah, meski perlahan. Karena tetap kuat, meski sering merasa rapuh. Ada banyak air mata yang mungkin tidak pernah terlihat, ada banyak luka yang disimpan sendiri, namun semua itu tidak pernah mampu menghentikan langkah ini.

Delapan semester bukanlah perjalanan yang singkat. Dipenuhi dengan jatuh dan bangkit, harapan dan kelelahan, serta perjuangan yang tidak selalu mudah diceritakan. Namun hari ini, semua itu terbayar. Semua lelah itu menjadi saksi bahwa saya telah sampai sejauh ini. Hari ini, kamu berhak bangga. Bukan karena segalanya berjalan sempurna, tetapi karena kamu tidak menyerah. Karena kamu memilih untuk tetap berjuang, sampai akhirnya bisa berada di titik ini. Terima kasih, untuk diri yang selalu kuat bahkan ketika tidak ada siapa pun yang benar-benar tahu seberapa berat perjalanan ini.

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.

A. Konsonan Tunggal

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Keterangan
ا	Alif	-	Tidak dilambangkan
ب	bā`	**B**	Be
ت	tā`	**T**	Te
ث	ṡā`	**ṡ**	es (dengan titik di atas)
ج	Jīm	**J**	Je
ح	hā`	**ḥ**	ha (dengan titik dibawah)
خ	khā`	**Kh**	Kadan ha
د	Dal	**D**	De
ذ	Żal	**Ż**	zet (dengan titik di atas)
ر	rā`	**R**	Er
ز	Zai	**Z**	Zet
س	Sīn	**S**	Es
ش	Syīn	**Sy**	es dan ye
ص	Ṣād	**ṣ**	es (dengan titik di bawah)
ض	Dād	ḍ	de (dengan titik di bawah)
ط	ţā`	**ṭ**	te (dengan titik di bawah)
ظ	zā`	**ẓ**	zet (dengan titik di bawah)
ع	‘ain	**‘**	Koma terbalik di atas
غ	Gain	**G**	Ge
ف	fā`	**F**	Ef
ق	Qāf	**Q**	Qi
ك	Kaf	**K**	Ka
ل	Lām	**L**	‘el
م	Mim	**M**	‘em

ن	Nun	**N**	‘en
و	Wāwu	**W**	We
ه	hā`	**H**	Ha
ء	Hamzah	‘	Apostrof
ى	yā`	**Y**	Ye

B. Konsonan rangkap karena *syaddah* ditulis rangkap

رَبنَّا	Ditulis	*Rabbanā*
متكبّ ر	Ditulis	*Mutakabbir*

C. Tā’marbūtah

1. Apabila dimatikan ditulis h.
   Bila dimatikan ditulis h, kecuali untuk kata-kata Arab yang sudah terserap menjadi bahasa Indonesia, seperti shalat, zakat, dan sebagainya. Contoh:

هبة	Ditulis	*hibah*

2. Apabila ta’marbūtah hidup atau dengan harakat, fathah, kasrah dan dammah ditulis t. Contoh:

كرامة الأوليا ء	Ditulis	*Karāmatul-auliyā‘*

D. Vokal Pendek

ـِ	Kasrah	ditulis	*I*
ـَ	Fathah	Ditulis	*A*
ـُ	Dammah	Ditulis	U

E. Vokal Panjang

1	Fathah + alif جاهلي ة	Ditulis	Ā *Jāhiliyyah*
2	Fathah + ya’mati يسعى	Ditulis	Ā *yas‘ā*
3	Kasrah + ya’mati كري م	Ditulis	Ī *Karīm*
4	Dammah + wawu mati فروض	Ditulis	Ū *furūḍ*

F. Vokal Rangkap

1	Fathah + ya' mati **بينك م**	Ditulis	au–*Bainakum*
2	Fathah + wawumati **قو ل**	Ditulis	au–*Qaulun*

G. Vokal-vokal pendek yang berurutan dalam satu kata dipisahkan dengan apostrof (')

أأنتم	Ditulis	*a'antum*
أعد ت	Ditulis	*u'iddat*
لئن شكر تم	Ditulis	*la'insyakartum*

H. Kata sandang Alif + Lam

1. Apabila diikuti huruf Qomariyyah ditulis dengan menggunakan huruf "al".

القرأ ن	Ditulis	*al-Qur'ān*
القيا س	Ditulis	*al-Qiyās*

2. Bila diikuti huruf syamsiyyah, ditulis dengan menggunakan huruf syamsiyyah yang mengikutinya, dengan menghilangkan huruf "al" nya.

السماء	Ditulis	*as-Samā*
الشم س	Ditulis	*asy-Syams*

I. Penulisan kata-kata dalam rangkaian kalimat

ذوي الفروض	Ditulis	*Żawi al-furūḍ atau Żawilfurūḍ*
أهل السن ة	Ditulis	*ahl as-sunnah atau ahlussunnah*

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيم

Segala puji penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas limpahan rahmat, taufik, dan hidayah-Nya sehingga skripsi ini akhirnya dapat diselesaikan. Shalawat serta salam senantiasa tercurah kepada junjungan Nabi Besar Muhammad SAW, beserta keluarga, sahabat, dan para pengikut beliau hingga akhir zaman. Dengan penuh rasa syukur, penulis berhasil menyelesaikan skripsi yang berjudul "Pengaruh Kualitas Layanan Dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Pengguna Bank Syariah Indonesia (BSI) Di Kecamatan Selat Kabupaten Kapuas" sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin. Penulis menyadari bahwa terselesaikannya skripsi ini bukanlah hasil usaha sendiri, tetapi merupakan buah dari bantuan banyak pihak, baik melalui dukungan, bimbingan, arahan, maupun motivasi yang diberikan sehingga tugas yang semula terasa berat ini dapat diselesaikan. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati penulis menyampaikan rasa terima kasih dan penghargaan yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah membantu dalam proses ini. Secara khusus, ucapan terima kasih dan apresiasi yang mendalam penulis tujukan kepada:

1. Bapak Dr. H. Zaki Mubarak, M.Si, M. Fin, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.
2. Bapak Faqih El Wafa, SHI., MSI dan Ibu Ilma Mahdiya, S.E., M.E selaku ketua dan sekretaris program studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.

3. Bapak Dr. Mahmud Yusuf,M.Si, selaku Pembimbing I yang dengan sabar memberikan masukan, kritik, dan saran yang sangat berarti bagi penyempurnaan skripsi ini.
4. Bapak Muhammad Saleh, S.IP., S.H., M.A., selaku Dosen Penasehat Akademik sekaligus Pembimbing II yang telah memberikan arahan, bimbingan, serta meluangkan waktu untuk memeriksa dan menyempurnakan skripsi ini.
5. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin yang telah membekali penulis dengan ilmu dan pengalaman berharga selama masa perkuliahan.
6. Seluruh tenaga kependidikan di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yang telah membantu dalam berbagai urusan administrasi selama proses studi. Semoga Allah SWT membalas segala kebaikan dan ketulusan semua pihak yang telah membantu penulis, dengan pahala yang berlipat ganda. Penulis juga menyadari sepenuhnya bahwa karya ini masih jauh dari sempurna dan masih memiliki banyak kekurangan, sehingga penulis sangat mengharapkan dukungan, kritik, dan saran yang membangun demi perbaikan di masa yang akan datang. Akhirnya, penulis memohon ampunan dan ridha Allah SWT, seraya berharap semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak dan turut menambah wawasan pengetahuan di bidang ekonomi dan bisnis Islam.

Banjarmasin 15 Juni 2026

Penulis,

Rinayanti

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL ..... **i**
PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN ..... **ii**
SURAT PENETAPAN BEBAS PLAGIASI ..... **iii**
PERSETUJUAN ..... **iv**
LEMBAR PENGESAHAN ..... **v**
ABSTRAK ..... **vii**
MOTTO ..... **viiii**
PERSEMBAHAN ..... **x**
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-INDONESIA ..... **xiiii**
KATA PENGANTAR ..... **xv**
DAFTAR ISI ..... **xviii**
DAFTAR TABEL ..... **xix**
DAFTAR LAMPIRAN ..... **xx**
BAB I PENDAHULUAN **1**
A. Latar Belakang 1
B. Rumusan Masalah 6
C. Tujuan Penelitian 7
D. Signifikansi Penelitian 8
E. Definisi Operasional 9
F. Kajian Penelitian Terdahulu 10
G. Sistematika Penulisan 17
BAB II KUALITAS LAYANAN, CITRA MEREK DAN KEPUASAN NASABAH **19**
A. Kajian teori 19
1. kualitas layanan 19

2. Citra merek 26
3. Kepuasan nasabah 32
B. Kerangka Pikir 36
C. Hipotesis penelitian 36
BAB III METODE PENELITIAN 38
A. Jenis dan pendekatan penelitian 38
B. Lokasi penelitian 38
C. Subjek dan Objek Penelitian 39
D. Populasi dan sampel penelitian 39
E. Teknik pengambilan sampel 42
F. Data dan sumber data 43
G. Variabel dan Indikator 45
H. Teknik pengumpulan data 48
I. Teknik analisis data 50
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN 57
A. Hasil 57
B. Pembahasan 83
BAB V PENUTUP 87
A. Simpulan 87
B. Saran 89
DAFTAR PUSTAKA 91
LAMPIRAN 96
DAFTAR RIWAYAT HIDUP 142

DAFTAR TABEL

Tabel 4. 1 Karakteristik Responden Menurut Jenis Kelamin 57
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Menurut Usia 58
Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Menurut Pekerjaan 59
Tabel 4. 4 Karakteristik responden menurut jangka waktu menjadi nasabah BSI 60
Tabel 4. 5 Karakteristik responden menurut jenis layanan BSI yang pernah maupun masih digunakan 62
Tabel 4. 6 Karakteristik responden berdasarkan frekuensi penggunaan bsi dalam 1 bulan 64
Tabel 4. 7 hasil tanggapan responden terhadap Variabel Kualitas Layanan (X1) 66
Tabel 4. 8 hasil tanggapan responden terhadap Variabel Citra Merek (X2) 67
Tabel 4. 9 disajikan hasil tanggapan responden terhadap Variabel Kepuasan nasabah (Y) 69
Tabel 4. 10 Uji validitas 69
Tabel 4. 11 Uji Reliabilitas 70
Tabel 4. 12 Uji normalitas 71
Tabel 4. 13 Uji Normalitas dengan Skewness dan Kurtosis 72
Tabel 4. 14 Uji multikolineritas 73
Tabel 4. 15 uji glejser 74
Tabel 4. 16 uji regresi linear berganda model summary 75
Tabel 4. 17 uji regresi linear berganda pada tabel Coefficients 76
Tabel 4. 18 Uji parsial (Uji T) 77
Tabel 4. 19 Uji Simultan (Uji F) 78
Tabel 4. 20 uji koefisien determinasi 82

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuisioner 96
Lampiran 2 Jawaban responden 103
Lampiran 3 Hasil Uji penelitian 113
Lampiran 4 Foto kegiatan pengumpulan data 124
Lampiran 5 Surat Penetapan Judul dan Pembimbing Skripsi (SPJ) 126
Lampiran 6 Lembar permohonan perubahan judul 127
Lampiran 7 Lembar persetujuan perubahan judul 128
Lampiran 8 Surat Penetapan Waktu Ujian Proposal 129
Lampiran 9 Surat Keterangan telah Melaksanakan Seminar Proposal 130
Lampiran 10 Surat Permohonan Izin Riset 131
Lampiran 11 Surat Persetujuan Izin Riset 132
Lampiran 12 Surat Keterangan telah Melakukan Riset 133
Lampiran 13 Catatan Konsultasi Bimbingan Skripsi 134
Lampiran 14 Daftar riwayat hidup penulis 141