

nilai signifikan < 0.05 maka dikatakan tidak normal. Hasil Uji Normalitas dapat dilihat sebagai berikut:

Tabel 4.12

Hasil Uji normalitas *kolmogorof-smirnov*

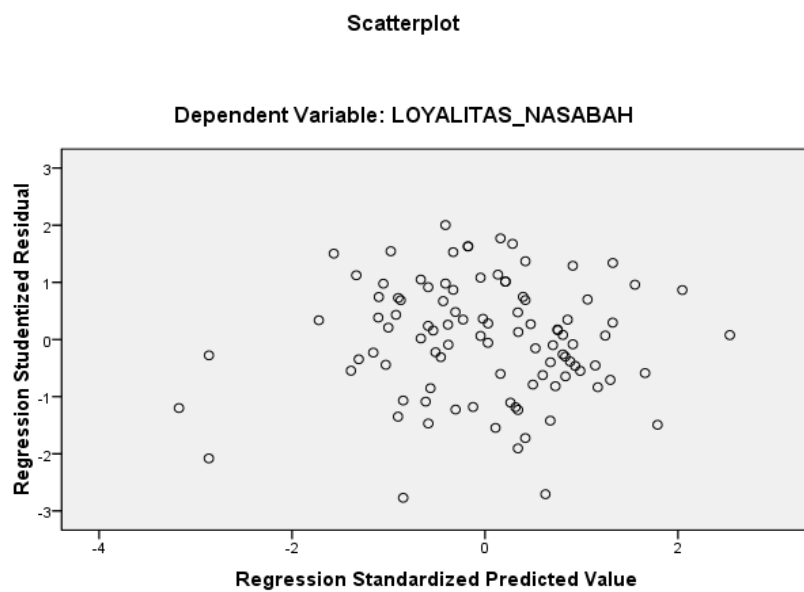
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		Unstandardized Residual
N		99
Normal Parameters ^a	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.92307091
Most Extreme Differences	Absolute	.054
	Positive	.038
	Negative	-.054
Kolmogorov-Smirnov Z		.538
Asymp. Sig. (2-tailed)		.935
a. Test distribution is Normal.		

Sumber : Data Diolah Peneliti,2019

Dari hasil tabel 4.12 bisa dilihat bahwa *Asymp. Sig* sebesar 0.935 lebih besar dari 0.05 sehingga dapat dinyatakan bahwa model regresi pada penelitian ini berdistribusi normal sehingga dapat untuk dilanjutkan ke uji asumsi klasik lainnya.

b. Uji Heterokedastisitas

Uji heterokedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari suatu residual satu pengamat ke pengamat lainnya

Gambar 4.2**Hasil Uji Heterokedastisitas**

Gambar 4.2 menunjukkan bahwa titik-titik menyebar secara acak dan merata di atas maupun di bawah angka 0 pada sumbu Y, titik berkumpul di suatu tempat serta tidak membentuk pola tertentu, maka dapat disimpulkan bahwa dalam penelitian ini tidak terjadi masalah heterokedastisitas.

c. Uji Multikolinearitas

Uji Multikolinieritas diperlukan untuk mengetahui ada tidaknya variabel independen yang memiliki kemiripan antar variabel independen dalam suatu model. Salah satu cara mendeteksi adanya multikolinearitas dengan melihat *tolerance* dan *Variance Inflation Factor* (VIF). Bila dilihat dari *tolerance* Terjadinya Multikolonieritas jika nilai *tolerance* lebih kecil atau sama dengan 0.10 , dan sebaliknya tidak terjadi multikolonieritas jika nilai *tolerance* lebih besar 0.10. dan bila dilihat dengan nilai VIF jika nilai VIF < 10 maka tidak terjadi multikolonieritas dan sebaliknya jika nilai VIF > 10 maka terjadi multikolonieritas.

Tabel 4.13
Hasil Uji Multikolinearitas

Model		Coefficients ^a						
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	-10.824	2.558		-4.232	.000		
	KUALITAS_P RODUK	.360	.043	.505	8.322	.000	.816	1.226
	KUALITAS_L AYANAN	.299	.064	.355	4.695	.000	.524	1.908
	KEPUASAN	.179	.073	.182	2.453	.016	.543	1.840

a. Dependent Variable:
LOYALITAS_NASABAH

Dari hasil tabel 4.13 bisa dilihat bahwa tidak terjadi multikolonieritas antara masing-masing variabel independen dalam model regresi yaitu dengan melihat nilai *tolerance* dan VIF. Hasil dari perhitungan menunjukkan bahwa nilai *tolerance* variabel kualitas layanan nilai *tolerance* sebesar $0.524 > 0,10$ dan VIF $1.908 < 10.0$. maka dapat disimpulkan bahwa tidak ada gejala terjadi multikolonieritas antar variabel independen dalam model regresi. Dengan demikian variabel independen yaitu kualitas layanan dapat digunakan untuk memprediksi tingkat loyalitas nasabah selama melakukan pengamatan.

d. Uji Linearitas

Uji Linieritas digunakan untuk mengetahui apakah data yang dianalisis berhubungan secara linier atau tidak. Biasa uji ini menggunakan analisis korelasi atau regresi linier dengan menggunakan *Test for linearity* dengan taraf signifikan 0.05. dikatakan memiliki hubungan yang linier bila variable X dan variable Y memiliki nilai *signifikan* kurang dari 0.05

Tabel 4.14**Nilai Test For Linearity****Variable Kualitas Layanan Dengan Loyalitas Nasabah****ANOVA Table**

	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
LOYALITAS_N Between (Combined) ASABAH * Groups	1746.166	14	124.726	8.784	.000
KUALITAS_LA YANAN Linearity	1372.153	1	1372.153	96.635	.000
Deviation from Linearity	374.012	13	28.770	2.026	.028
Within Groups	1192.744	84	14.199		
Total	2938.909	98			

Sumber : Data Diolah Peneliti,2019

Dapat diketahui pada tabel 4.14 bahwa menunjukkan nilai *sig.linearity* sebesar 0.000 lebih kecil dari 0.05. maka dapat dinyatakan bahwa terdapat hubungan yang lineier antara variabel Kualitas Layanan (X2) dengan variabel Loyalitas Nasabah (Y)

4. Uji Hipotesis

a. Uji T (Parsial)

Uji t digunakan untuk mengetahui apakah variabel independen (X) secara parsial atau individual mempengaruhi variabel dependen (Y).

Tabel 4.15

Hasil uji T

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-10.824	2.558		-4.232	.000
	KUALITAS_PRODUK	.360	.043	.505	8.322	.000
	KUALITAS_LAYANAN	.299	.064	.355	4.695	.000
	KEPUASAN	.179	.073	.182	2.453	.016

a. Dependent Variable:
LOYALITAS_NASABAH

Dari tabel *coefficients* diperoleh nilai t_{hitung} sebesar 4.695 dan nilai t_{tabel} 1.66039 yang berarti $t_{hitung} 4.695 > 1.66039 t_{tabel}$. dengan nilai signifikansi sebesar $0.000 < 0.05$. maka dapat disimpulkan bahwa secara parsial variabel kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel loyalitas nasabah pada Bank Sumsel Babel Syariah Kcp Uin Raden Fatah Palembang.

E. Pengaruh Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Sumsel Babel Syariah Kcp Uin Raden Fatah Palembang.

Berdasarkan dari hasil pengujian yang telah dilakukan dalam penelitian ini diketahui bahwa variabel kepuasan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap variabel loyalitas nasabah . Hal ini dibuktikan dengan didapatkan hasil nilai t_{hitung} sebesar 2.453 dan nilai t_{tabel} 1.66039 yang berarti $t_{hitung} > t_{tabel}$. Dengan nilai signifikansi sebesar 0.016 ($0.016 < 0.05$).

1. Uji Validitas

Uji validitas memiliki tujuan untuk mengetahui atau mengukur sejauh mana ketepatan suatu instrumen pengukuran dalam melakukan fungsi ukurannya. Jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ maka instrument dinyatakan valid. Teknik yang digunakan untuk uji validitas ini yaitu metode *Corrected Item Correlation* dengan taraf signifikan 0,05. Taraf signifikan 0,05 atau 5% untuk uji satu arah dan menggunakan sampel atau $n=99$ dengan rumus yang digunakan $df=n-2$ maka $n=99-2$ yaitu 97 ($df=97$) sebesar 0.1663. adapun hasil dari output perhitungan yang dapat dilihat pada tabel output dibawah ini.

Tabel 4.16**Hasil validitas kepuasan**

Variable	Item Pernyataan	<i>Corrected Item Correlation</i>	r tabel	Keterangan
Kepuasan (X3)	1	0.874	0.1663	Valid
	2	0.894	0.1663	Valid
	3	0.808	0.1663	Valid
	4	0.826	0.1663	Valid
	5	0.874	0.1663	Valid
	6	0.894	0.1663	Valid
	7	0.808	0.1663	Valid
	8	0.826	0.1663	Valid

Sumber : Data Diolah Peneliti,2019

Dari tabel 4.16 dapat kita lihat bahwa pada setiap pernyataan pada variable kepuasan (X3) memiliki nilai r_{hitung} lebih besar dari r_{tabel} . Dengan begitu dapat kita ketahui bahwa semua item pernyataan dapat dinyatakan valid.

2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui alat ukur suatu kuesioner. Dan untuk mengetahui hasil pengukuran tetap konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Dengan menggunakan metode *cronbach alpha* yang dilakukan pada data yang telah dinyatakan valid. Teknik yang digunakan yaitu *cronbach alpha* > 0,60 . Hasil penelitian dapat dilihat sebagai berikut:

Tabel 4.17
Hasil Reliabilitas Kepuasan

Cronbach's Alpha	N of Items
.949	8

Dari tabel 4.17 dapat kita ketahui bahwa alat ukur seluruh variabel dalam penelitian ini memiliki nilai *cronbach alpha* lebih besar dari 0,60 ($0.949 > 0,60$) sehingga dapat dinyatakan reliabel.

3. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Uji Normalitas memiliki tujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variable dependent dan variable independent mempunyai distribusi normal atau tidak. Untuk mengetahui apakah sebaran data normal atau tidak. Dilakukan perhitungan uji normalitas dengan menggunakan uji *statistic kolmogorof-smirnov*. jika nilai signifikan > 0.05 maka dapat dikatakan normal, sebaliknya jika nilai signifikan < 0.05 maka dikatakan tidak normal. Hasil Uji Normalitas dapat dilihat sebagai berikut:

Tabel 4.18

Hasil Uji normalitas *kolmogorof-smirnov*

One-Sample Kolmogrov-Smirnov Test		Unstandardized Residual
N		99
Normal Parameters ^a	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.92307091
Most Extreme Differences	Absolute	.054
	Positive	.038
	Negative	-.054
Kolmogorov-Smirnov Z		.538
Asymp. Sig. (2-tailed)		.935
a. Test distribution is Normal.		

Sumber : Data Diolah Peneliti,2019

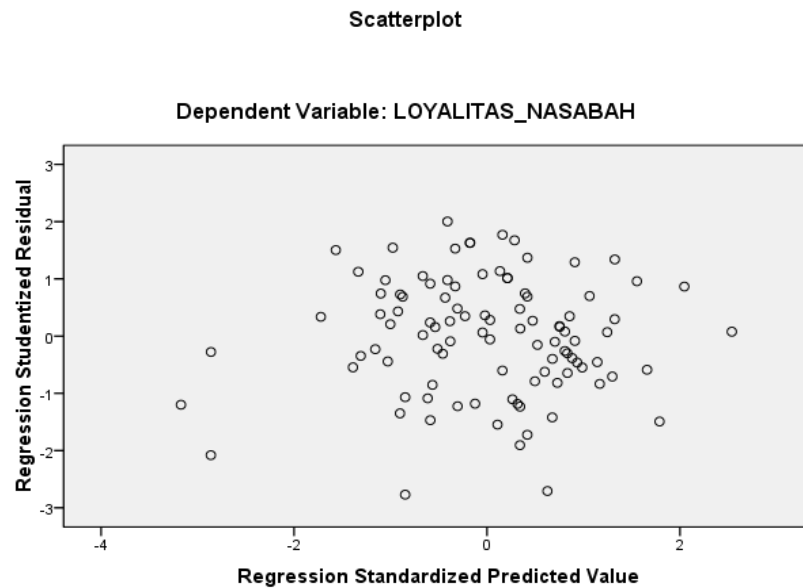
Dari hasil tabel 4.18 bisa dilihat bahwa *Asymp. Sig* sebesar 0.935 lebih besar dari 0.05 sehingga dapat dinyatakan bahwa model regresi pada penelitian ini berdistribusi normal sehingga dapat untuk dilanjutkan ke uji asumsi klasik lainnya.

b. Uji Heterokedastisitas

Uji heterokedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari suatu residual satu pengamat ke pengamat lainnya

Gambar 4.3

Hasil Uji Heterokedastisitas



Gambar 4.3 menunjukkan bahwa titik-titik menyebar secara acak dan merata diatas maupun dibawah angka 0 pada sumbu Y, titik berkumpul disuatu tempat serta tidak membentuk pola tertentu, maka dapat disimpulkan bahwa dalam penelitian ini tidak terjadi masalah heterokedastisitas.

c. Uji Multikolinearitas

Uji Multikoliniearitas diperlukan untuk mengetahui ada tidaknya variabel independen yang memiliki kemiripan antar variabel independen dalam suatu model. Salah satu cara mendeteksi adanya multikolinearitas dengan melihat *tolerance* dan *Variance Inflation Factor* (VIF). Bila dilihat dari *tolerance* Terjadinya Multikolonieritas jika nilai *tolerance* lebih kecil atau sama dengan 0.10 , dan sebaliknya

tidak terjadi multikolonieritas jika nilai *tolerance* lebih besar 0.10. dan bila dilihat dengan nilai VIF jika nilai VIF < 10 maka tidak terjadi multikolonieritas dan sebaliknya jika nilai VIF > 10 maka terjadi multikolonieritas.

Tabel 4.19
Hasil Uji Multikolinearitas

Coefficients ^a								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	-10.824	2.558		-4.232	.000		
	KUALITAS_P RODUK	.360	.043	.505	8.322	.000	.816	1.226
	KUALITAS_L AYANAN	.299	.064	.355	4.695	.000	.524	1.908
	KEPUASAN	.179	.073	.182	2.453	.016	.543	1.840

a. Dependent Variable:
LOYALITAS_NASABAH

Dari hasil tabel 4.19 bisa dilihat bahwa tidak terjadi multikolonieritas antara masing-masing variabel independen dalam model regresi yaitu dengan melihat nilai *tolerance* dan VIF. Hasil dari perhitungan menunjukkan bahwa nilai *tolerance* variabel kepuasan sebesar $0.543 > 0.10$ dan VIF $1.840 < 10.0$. maka dapat disimpulkan bahwa tidak ada gejala terjadi multikolonieritas antar variabel

independen dalam model regresi. Dengan demikian variabel independen yaitu kepuasan dapat digunakan untuk memprediksi tingkat loyalitas nasabah selama melakukan pengamatan.

d. Uji Linieritas

Uji Linieritas digunakan untuk mengetahui apakah data yang dianalisis berhubungan secara linier atau tidak. Biasa uji ini menggunakan analisis korelasi atau regresi linier dengan menggunakan *Test for linearity* dengan taraf signifikan 0.05. dikatakan memiliki hubungan yang linier bila variable X dan variable Y memiliki nilai *signifikan* kurang dari 0.05.

Tabel 4.20

Nilai Test For Linearity

Variabel Kepuasan Dengan Loyalitas Nasabah

ANOVA Table

		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
LOYALITAS_ NASABAH * KEPUASAN	Between Groups (Combined)	1580.125	11	143.648	9.197	.000
	Linearity	1078.757	1	1078.757	69.070	.000
	Deviation from Linearity	501.369	10	50.137	3.210	.001
	Within Groups	1358.784	87	15.618		
	Total	2938.909	98			

Sumber : Data Diolah Peneliti,2019

Dapat diketahui pada tabel 4.20 bahwa menunjukkan nilai *sig.linearity* sebesar 0.000 lebih kecil dari 0.05. maka dapat dinyatakan bahwa terdapat hubungan yang lineier antara variabel Kepuasan (X3) dengan variabel Loyalitas Nasabah (Y).

4. Uji Hipotesis

a. Uji T (Parsial)

Uji t digunakan untuk mengetahui apakah variabel independen (X) secara parsial atau individual mempengaruhi variabel dependen (Y).

Tabel 4.21

Hasil uji T

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-10.824	2.558		-4.232	.000
	KUALITAS_PRODUK	.360	.043	.505	8.322	.000
	KUALITAS_LAYANAN	.299	.064	.355	4.695	.000
	KEPUASAN	.179	.073	.182	2.453	.016

a. Dependent Variable:
LOYALITAS_NASABAH

Dari tabel *coefficients* diperoleh nilai t_{hitung} sebesar 2.453 dan nilai t_{tabel} 1.66039 yang berarti $t_{hitung} 2.453 > 1.66039 t_{tabel}$. Dengan nilai signifikansi sebesar $0.016 < 0.05$. maka dapat disimpulkan bahwa secara parsial variabel kepuasan berpengaruh positif dan signifikansi terhadap loyalitas nasabah pada Bank Sumsel Babel Syariah Kcp Uin Raden Fatah Palembang.

F. Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Layanan dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Sumsel Babel Syariah Kcp UIN Raden Fatah Palembang secara simultan

Pengaruh secara simultan merupakan pengaruh dari variabel bebas (independen) yang secara bersama-sama mempengaruhi variabel terikat (dependen).

Tabel 4.22

Hasil uji F (Simultan)

ANOVA ^b						
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	2101.563	3	700.521	79.477	.000 ^a
	Residual	837.346	95	8.814		
	Total	2938.909	98			

a. Predictors: (Constant), KEPUASAN, KUALITAS_PRODUK, KUALITAS_LAYANAN

b. Dependent Variable: LOYALITAS_NASABAH

Pada tabel 4.22, uji F simultan menunjukkan bahwa nilai F_{hitung} sebesar 79.477 dan tingkat signifikan 0.000. selanjutnya menentukan nilai F_{tabel} dengan derajat kebebasan (*degree of freedom*) 5% atau 0.05.

$df = (n-k)$ dan $(k-1)$

$df = (99-3 = 96)$ dan $(4-1 = 3)$

sehingga didapat $(96 : 3)$ dengan hasil F_{tabel} sebesar 2.70. berdasarkan pada tabel diatas diperoleh F_{hitung} 79.477 yang artinya nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$ ($79.477 > 2.70$) dan tingkat signifikan < 0.05 ($0.00 < 0.05$). Sehingga dapat disimpulkan bahwa H_0 Ditolak dan H_a diterima. Maka seluruh Variabel independen (Kualitas Produk, Kualitas Layanan dan Kepuasan) secara simultan bersama-sama memiliki pengaruh signifikan terhadap variabel dependen Loyalitas Nasabah Pada Bank Sumsel Babel Syariah Kcp Uin Raden Fatah Palembang.

1. Analisis Regresi Linier Berganda

Digunakan Analisis regresi linier berganda untuk melihat atau mengetahui pengaruh atau hubungan secara linier antara dua variabel atau lebih variabel independen (X) dengan variabel dependen(Y). dilakukan analisis regresi linier berganda dalam penelitian ini untuk menganalisis hubungan antara kualitas produk,kualitas layanan dan kepuasan terhadap loyalitas nasabah. Dengan menggunakan program SPSS 16 sehingga hasil yang diperoleh sebagai berikut:

Tabel 4.23
Hasil Uji Analisis Linier Regresi Berganda

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-10.824	2.558		-4.232	.000
	KUALITAS_PROD UK	.360	.043	.505	8.322	.000
	KUALITAS_LAYANAN	.299	.064	.355	4.695	.000
	KEPUASAN	.179	.073	.182	2.453	.016

a. Dependent Variable: LOYALITAS_NASABAH

Dalam penelitian ini , peneliti menggunakan analisis regresi linier berganda dengan rumus:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + e$$

$$\text{Loyalitas Nasabah} = -10.824 + 0.360 \text{ Kualitas Produk} + 0.299 \text{ Kualitas Layanan} + 0.179 \text{ Kepuasan}$$

Dari persamaan regresi diatas dapat disimpulkan bahwa:

- 1) Nilai konstanta sebesar -10.824, yang artinya bahwa tanpa adanya nilai Kualitas produk, kualitas layanan dan kepuasan, maka loyalitas nasabah hanya bernilai sebesar -10.824. Hal ini berarti tanpa adanya nilai kualitas produk, kualitas layanan dan

kepuasan, maka loyalitas nasabah bank sumsel babel syariah akan menurun sebesar 10.824.

- 2) Koefisien Kualitas Produk sebesar 0.360 bernilai positif antara variabel kualitas produk dengan loyalitas nasabah menyatakan bahwa jika kualitas produk meningkat 1% maka loyalitas nasabah akan meningkat sebesar 0.360. karena nilai koefisien regresi bernilai positif maka dapat dikatakan bahwa arah pengaruh kualitas produk terhadap loyalitas nasabah adalah positif.
- 3) Koefisien Kualitas Layanan sebesar 0.299 bernilai positif antara variabel kualitas layanan dengan loyalitas nasabah menyatakan bahwa jika kualitas layanan meningkat 1% maka loyalitas nasabah akan meningkat sebesar 0.299. karena nilai koefisien regresi bernilai positif maka dapat dikatakan bahwa arah pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas nasabah adalah positif.
- 4) Koefisien Kualitas Kepuasan sebesar 0.179 bernilai positif antara variabel kepuasan dengan loyalitas nasabah menyatakan bahwa jika kepuasan meningkat 1% maka loyalitas nasabah akan meningkat sebesar 0.179. karena nilai koefisien regresi bernilai positif maka dapat dikatakan bahwa arah pengaruh kepuasan terhadap loyalitas nasabah adalah positif.

2. Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien Determinasi (R^2) digunakan untuk mengetahui persentase perubahan variabel dependen (Y) yang disebabkan oleh variabel independen (X).

Tabel 4.24

Koefisien Determinasi (R^2)

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.846 ^a	.715	.706	2.969

a. Predictors: (Constant), KEPUASAN, KUALITAS_PRODUK, KUALITAS_LAYANAN

b. Dependent Variable: LOYALITAS_NASABAH

Berdasarkan tabel 4.24 dapat dilihat bahwa *Adjusted R.Square* sebesar 0.706 atau 70,6%. Maka dapat disimpulkan bahwa variabel independen (kualitas produk, kualitas layanan,kepuasan) memiliki pengaruh sebesar 70,6% terhadap variabel dependen (loyalitas nasabah). Dan sebesar 29,4 % dipengaruhi oleh variabel yang tidak dibahas dalam penelitian ini.

BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

Berdasarkan hasil dari analisis dan pembahasan penelitian ini yang telah dijelaskan. Maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Variabel Kualitas Produk berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah diperoleh nilai t_{hitung} sebesar 8.322 yang berarti nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($8.322 > 1,66039$) dan nilai Signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$ maka secara parsial kualitas produk terbukti memiliki pengaruh signifikan terhadap Loyalitas Nasabah Bank Sumsel Babel Syariah Kcp Uin Raden Fatah Palembang.
2. Variabel Kualitas Layanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah diperoleh nilai t_{hitung} sebesar 4.695 yang berarti nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($4.695 > 1,66039$) dan nilai Signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$ maka secara parsial kualitas layanan terbukti memiliki pengaruh signifikan terhadap variabel Loyalitas Nasabah Bank Sumsel Babel Syariah Kcp Uin Raden Fatah Palembang.
3. Variabel Kepuasan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah diperoleh nilai t_{hitung} sebesar 2.453 yang berarti nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($2.453 > 1,66039$) dengan nilai Signifikansi $0,016 < 0,05$ maka secara parsial kepuasan terbukti memiliki pengaruh signifikan terhadap variabel Loyalitas Nasabah Bank Sumsel Babel Syariah Kcp Uin Raden Fatah Palembang.

4. Hasil penelitian ini diperoleh F_{hitung} 79.477 yang artinya nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$ ($79.477 > 2.70$) dan tingkat signifikan < 0.05 ($0.00 < 0.05$). Sehingga dapat disimpulkan bahwa H_0 Ditolak dan H_a diterima. Maka seluruh Variabel independen (Kualitas Produk, Kualitas Layanan dan Kepuasan) secara simultan bersama-sama memiliki pengaruh signifikan terhadap variabel dependen Loyalitas Nasabah Pada Bank Sumsel Babel Syariah Kcp Uin Raden Fatah Palembang.

B. Saran

Adapun saran yang dapat diberikan peneliti sebagai berikut:

1. Diharapkan agar bank dapat menciptakan serta mengembangkan kualitas produk dengan menambahkan fitur yang unggul untuk setiap lapisan masyarakat.
2. Diharapkan agar bank dapat meningkatkan dan mempertahankan kualitas layanan yang diberikan terhadap nasabah. Karena kenyamanan nasabah akan menjadi kesan tersendiri untuk nasabah itu serta dapat menjadikan pertimbangan untuk menjadi nasabah yang loyal.
3. Diharapkan agar bank tetap memperhatikan kepuasan yang nasabah rasakan dengan cara tetap meningkatkan produk dan layanan agar nasabah tidak mudah beralih ke perusahaan pesaing.
4. Mengutamakan kepuasan nasabah dengan produk dan pelayanan yang baik. Agar selalu tercipta yang loyal serta memprioritaskan nasabah yang sudah loyal pada bank.

DAFTAR PUSAKA

- Ascarya. 2015 “*Akad dan Produk Bank Syariah*” Jakarta, PT RajaGrafindo
- Arifin Johar, 2017 “*SPSS 24 untuk Penelitian dan Skripsi*” Jakarta PT Elex MediaKomputindo
- Agustin Hamdi,2017 “*Studi Kelayakan Bisnis Syariah*”Depok, PT Raja GrafindoPersada
- Ali Hasan , 2014 “*Marketing Dan Kasus-Kasus Pilihan*” yogyakarta, CAPS
- Djaelani firdaus, Veithzal Dkk , 2017 ” *Islamic Marketing Management: Mengembangkan Bisnis Dengan Hijrah Ke Pemasaran Islami Mengikuti Jejak Rasulullah Saw*” Jakarta, PT Bumi Aksara
- Fahmi Irham ,2015 “*Manajemen Perbankan Konvensional & Syariah*” Jakarta, Mitra wacana Media
- Hurriyanti Mitra Ratih , 2015 “*Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*” Bandung, Alfabeta Wacana Media
- Ismail, 2017 “*Perbankan Syariah*” Jakarta,PT Kharisma Putra Utama
- IBI & LSPP, 2015 “ *Strategi Bisnis Bank Syariah* ” Jakarta, PT Gramedia Pustaka
- Junaidi Heri ,2018 ” *Metode penelitian berbasis temu kenali* ” Palembang, Rafapress
- Muriyusuf , 2014 “ *Metode Penelitian: Kuantitatif ,Kualitatif dan Penelitian Gabungan*” Jakarta,Prenadamedia Group Utama
- Modul Panduan Praktikum SPSS 2017
- Nainggolan Basaria ,2016 “*Perbankan Syariah Di Indonesia*” Jakarta, PT RajaGrafindo Persada
- Sofian Assauri,2015 “*Manajemen Pemasaran*”Jakarta, PT RajaGrafindo Persada

- Sudaryono, 2016 ” *Manajemen Pemasaran Teori dan Implementasi* ” Yogyakarta, CV Andi
- Somad Rismi dan Donni juni P,2014 “*Manajemen Komunikasi Mengembangkan Bisnis Berorientasi Pelanggan*” Alfabeta cv
- Sujarweni wiratna , 2015 “ *Metode Penelitian Bisnis dan Ekonomi* ” Yogyakarta, Pustaka Baru Press
- shortCourse Mudah menguasai SPSS*, 2017 Semarang Cv Andi Offset
- Kasmir, 2015 ”*Manajemen Perbankan*” Jakarta, PT RajaGrafindo Persada
- Dwi Kartika Putri,2014”*Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan*”Jurnal Manajemen Vol.3 No 2
- Herviana Vidya Purnama Sari,Anik Lestari P ,2018 “*Pengaruh Kualitas Produk Dan Harga Terhadap Loyalitas Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening Studi Pada Konsumen Biskuit Oreo Di Carrefour Surabaya*” Jurnal Ilmu Manajemen Vol.6 No.1
- Kharisma Nawang Sigit, Euis Soliha. 2017 ”*Kualitas Produk Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah*” Jurnal Keuangan dan Perbankan Vol.21 N0.1
- Muhammad Bahrudin,Siti Zuhro,2015”*Pengaruh Kepercayaan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan*”Jurnal Bisnis Dan Manajemen Islam Vol.3 No.1
- Muhammad Zakiy, 2017 “*Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah Dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Intervening*” Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Islam, Vol 3 No.1 Hlm 27
- Paramananda, Agus Satria,2015 ” *pengaruh tarif premi,kualitas pelayanan, daya tarik iklan dan citra merek terhadap loyalitas nasabah* ” Jurnal Manajemen Unud Vol.4 No.4