

BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, maka dapat ditarik kesimpulan penelitian ini sebagai berikut:

1. Brand equity (X1) secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap customer satisfaction pengguna produk tabungan tasbih yang dibuktikan pada uji t bahwa brand equity memperoleh nilai sebesar 17,297 dengan nilai signifikan $0,000 < 0,05$. Sedangkan nilai thitung 17,297 > t tabel sebesar 1,67528 yang berarti t hitung > t tabel. Hal ini menunjukkan bahwa brand equity sesuai dengan kepuasan pelanggan pada pengguna produk tabungan tasbih bank Sumsel Babel UIN Raden Fatah.

2. Customer value (X2) secara parsial tidak berpengaruh dan tidak signifikan terhadap customer satisfaction pengguna produk tabungan tasbih yang dibuktikan pada uji t bahwa customer value memperoleh nilai sebesar 0,595 dengan nilai tidak signifikan $0,554 < 0,05$. Sedangkan nilai

t hitung 0,595 < t tabel sebesar 1,67528 yang berarti t hitung < t tabel. Hal ini menunjukkan bahwa customer value kurangnya interaksi pengguna produk kepada pegawai yang ada pada bank sumsel babel syariah.

3. berdasarkan hasil uji F dilihat dari tabel (ANOVA) bahwa f hitung > f tabel yaitu $164,022 > 2,78$ dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$ maka dapat disimpulkan bahwa brand equity dan customer value secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel dependen yaitu customer satisfaction.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian pada Bank Sumsel Kantor Pusat dalam kesempatan ini saya ingin memberikan saran sebaiknya peningkatan promosi dan sosialisasi agar masyarakat dan mahasiswa tertarik dengan produk tabungan tabah di Bank Sumsel Babel Syariah KC UIN Raden Fatah. Peningkatan pelayanan kepada para nasabahnya dengan selalu senyum dan bersikap sopan dan ramah dan selalu

berpegang pada syariat Islam. Penerapan manajemen yang tepat dan baik, yaitu dengan pelayanan yang memuaskan, penambahan sumber daya manusia yang ahli dan terampil, pengelolaan laporan keuangan yang tepat dan teliti, strategi pemasaran yang jitu dan tepat sasaran. Dan bagi peneliti yang akan mendatang dapat meneliti dengan menambahkan faktor-faktor lain yang mempengaruhi customer satisfaction.

DAFTAR PUSTAKA

Aakeer,A.D, "*Managemen Ekuitas Merek*" (Jakarta: Mitra Utama,2008)

Ade Duana Pratiwi, "pengaruh kualitas layanan dan harga tiket terhadap kepuasan pelanggan pengguna jasa kereta api semarang" *Jurnal Manajemen* Vol 2 No 2 (2018)

Angeline Steviani, "*Pengaruh Customer Value Terhadap Loyalitas Konsumen Dengan Customer Satisfaction Sebagai Variabel Intervening Terhadap Salon Shinjuku*", *Jurnal Ekonomi*, Vol 1 No 2 (2017)

Ambika Shastri, "*Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Konsumen pada Graha Denpasar*"*Jurnal EMBA* Vol. 2 No. 02 (2015)

Aluregowda, "*Pengaruh infact of brand quity dan brand loyalty terhadap customer satisfaction*"*Jurnal manajemen pemasaran* Vol 3 (2011)

Danti Nurul Alam," *analisis faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen dalam meningkatkan loyalitas pengguna jasa travel*" *Jurnal Manajemen Pemasaran* Vol 1(2015)

Dian Balqis, “*Analisis pengaruh nilai pelanggan dan citra merek terhadap kepuasan pelanggan dalam meningkatkan retensi pelanggan*” Thesis Universitas Islam Negeri Malang (2009)

Edi Wibowo, “*Mengapa Memillih Bank Syariah*”, (Bogor: Ghalia Indonesia, 2005)

Fandy Tjiptono, “*Pemasaran Jasa*” (Jogjakarta: Andi, 2014)

Fandy Tjiptono, “*Strategi Bisnis*”, (Yogyakarta: CV Andi Offset, 2009)

Inas Mawardah, “*Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Customer Value terhadap Kepuasan nasabah pada Bank Sayariah Bukopoin*” (Skripsi UIN Syarif Hidayatullah Jakarta, 2016)

Indah Dwi Kurniasi, “*Pengaruh Promosi dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen pada Astra Motor Siliwangi*” Jurnal Administrasi Bisnis Vol 1 No 1 (2016)

Imam ghazali. *Metode penelitian kuantitatif dan kualitatif*. (yogyakarta: graha ilmu, 2006)

J Supranto, “*Pengukuran tingkat kepuasan pelanggan*” (Jakarta: Rineka Cipta, 2006)

Juliansyah Noor. *Metodologi Penelitian Skripsi, Tesis, Disertasi, Dan Karya Ilmiah.* (Jakarta: Prenada Media Group, 2011)

Kotler, Amstrong, "*Prinsip-Prinsip Pemasaran*" (Jakarta: Erlangga, 2001)

Misbahuddin Dan Iqbal Hasan, *Analisis Data Penelitian Dengan Statistik,* (Jakarta: Bumi Aksara,2014)

Muhajirin, Maya Panorama. *Pendekatan Praktis Metode Penelitian Kualitatif Dan Kuantitatif.* (Yogyakarta: Idea Press Yogyakarta).

Mela Hardika, "*Pengaruh Ekuitas Merek Android Samsung terhadap minat membeli pada Mahasiswa Fakultas Psikologi Universitas Islam Negeri Malang*" (Skripsi UIN Malang 2016)

Pasal 1 angka 12 UU No.21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah.

Philip Kotler, "*Managemen Pemasaran Edisi Kesebelas*" (Jakarta: Gramedia,2003)

Peny cahaya azwai, muhammadinah, juwita anggraini. *Modul paktikum statistik.*

Rangkuti, Fredly, *“Messuring Customer Satisfaction”*
(Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama,2006)

Sujani, *“Pengaruh Brand Equity dan Customer Value terhadap Customer Satisfaction Rumah Sakit”*, Jurnal Ekonomi dan Keuangan, Vol 2 No 03 (2018)

Stanto, *“Customer Satisfaction”* Journal Of Management Marketing. (2005)

Soehadi,A.W, *“Konsep dan Aplikasi Pengembangan Merek yang Sehat dan Kuat”* (Bandung: Quantum Bisnis,2005)

Shandy Ibnu Zakaria, *“Analisis Faktor-Faktor yang mempengaruhi Kepuasan Konsumen terhadap pengguna jasa Transportasi Bus Trans Jogja”* Jurnal Manajem Pemasaran Vol 1 (2013)

Suci Wulansari, *“Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Bengkel Motor Kediri”*Jurnal EMBA Vol. 1 No 3 (2015)

Sugiyono. *Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R & D Metode.* (Bandung: Alfabeta, 2009).

Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, Cetakan ke-23, (Bandung: Alfabeta, 2016).

Sutrisno Hadi. *Seri Program Statistik-Versi 2000*. (Yogyakarta: Universitas Gajah Mada, 2000)

Vita Adriany, “*Pengaruh Ekuitas Merek, Kualitas Pelayanan dan Bauran Promosi terhadap Keputusan Pembelian Ulang Jasa Gojek*” *Jurnal Ilmiah Politeknik* Vol 6 No 1 (2018)

Wangsa widjaya Z, “*Pembiayaan Bank Syariah*”, (Jakarta : Gramedia Pustaka Utama, 2012)

Yenny, “*Analisa Customer Value terhadap Costumer Loyalty pada Restoran Bandar Djakarta Surabaya*” *Jurnal Manajemen Pemasaran* Vol 2 (2014)

Yulianti, “*Pengaruh kualitas layanan Internet banking dan Brand equity terhadap kepuasan nasabah pada PT Bank Mandiri Syariah Medan*” *Jurnal Manajemen* Vol 01 No 2 (2014)

LAMPIRAN-LAMPIRAN

BIODATA PENULIS



Nama : Ilham Febriansyah
Jenis Kelamin : Laki - Laki
Agama : Islam
Tempat, tanggal lahir : Sungai Pinang, 22 Februari 1998
Kewarganegaraan : Indonesia
Orang Tua
 - Ayah : Muhammad Zulham
 - Ibu : Kartati
Nama Saudara : Alifah Husniyyah
 M. Fadhlun Husain
Alamat asal : Jl. Super Semar Lr Kalpataru I No 07
 Kec. Kemuning Palembang.
No Hp : 083802713435
Email : ilhamfebri207@gmail.com
Riwayat Pendidikan :

- 2003-2009 SDN 184 Palembang
- 2009-2012 SMPN Karya Sejati Palembang
- 2012-2015 SMA Muhammadiyah 1 Palembang
- 2016-2020 UIN Raden Fatah Palembang

Lampiran : Kuisisioner

Kepada Yth,

Bapak/Ibu/Saudara/i

Karyawan Bank Sumsel Babel Syariah KC UIN Raden Fatah
di

Palembang, Sumatera Selatan

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Saya Ilham Febriansyah mahasiswa UIN Raden Fatah Palembang sedang melakukan penelitian yang berjudul **PENGARUH BRAND EQUITY DAN CUSTOMER VALUE TERHADAP CUSTOMER SATISFACTION PADA PRODUK TABUNGAN TASBIH DI BANK SUMSEL BABEL SYARIAH KC UIN RADEN FATAH** sebagai salah satu syarat untuk dapat menyelesaikan pendidikan program S1 Perbankan Syariah UIN Raden Fatah Palembang.

Bersama ini, saya memohon kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/i untuk mengisi kuisisioner ini. Kuisisioner ini merupakan suatu alat yang digunakan untuk kepentingan akademis semata dan akan dijaga kerahasiannya. Bapak/Ibu/Saudara/i dalam hal ini dapat dengan bebas menentukan pilihan jawaban pada kuisisioner sesuai dengan keyakinan Bapak/Ibu/Saudara/i.

Atas perhatian Bapak/Ibu/Saudara/i dalam mengisi kuesioner ini, saya ucapkan terimakasih.

Wassalamualaikum Warahmatuallahi Wabarakatuh

Hormat Saya,

Ilham Febriansyah

(1656300105)

KUESIONER PENELITIAN

PENGARUH BRAND EQUITY DAN CUSTOMER VALUE
TERHADAP CUSTOMER SATISFACTION PADA PRODUK
TABUNGAN TASBIH DI BANK SUMSEL BABEL SYARIAH
KC UIN RADEN FATAH

A. Data Pribadi Responden

1. NamaLengkap :
2. Umur : a. ≤ 24
b. $\geq 26-30$
c. $\geq 31- 35$
d. $\geq 36 - 40$
e. ≥ 40
3. JenisKelamin : a. Prian
b. wanita
4. Pendidikan : a. SD
b. SMP
c. SMA
d. S1

B. Petunjuk Pengisian Kuesioner, Variabel Brand Equity (X1)

Berikut ini merupakan pernyataan yang berhubungan dengan variabel penelitian yaitu Brand Equity. Berilah tanda cek (√) pada jawaban yang anda pilih.

Variabel Brand Equity (X1)

No	Pertanyaan	Jawaban				
		SS	S	N	KS	STS
1	Saya sangat menyukai produk tabungan haji di Bank Sumsel Babel Syariah					
2	Saya merasa tertarik dengan produk yang ditawarkan bank Sumsel Babel Syariah yang berbasis non riba					
3	Saya merasa puas dan setia terhadap bank Sumsel Babel syariah karena pelayanan yang rama dan sopan					
4	Saya sangat tertarik dengan pelayanan yang					

	dilakukan oleh pegawai bank Sumsel Babel syariah					
5	Apakah anda akan memberi tahu teman/saudara tentang produk haji di bank syariah ini					
6	Apakah anda setuju nama bank yang diberi tambahan syariah menarik untuk anda					
7	Saya merasa produk yang disediakan membuat nasabah senang dalam transaksi					
8	Saya merasa produk yang disediakan bank SumselBabel syariah sesuai prinsip islam					
9	Menurut saya, adanya produk tabungan haji membuat nasabah					

	menjadi antusias dalam menabung					
10	Menurut saya, produk, layanan dan fasilitas yang disediakan bank Sumsel Babel syariah sesuai apa yang apa yang sudah dibayarkan.					

C. Petunjuk Pengisian Kuesioner, Variabel Costomer Value (X2)

Berikut ini merupakan pernyataan yang berhubungan dengan variabel penelitian yaitu Customer value. Berilah tanda cek (√) pada jawaban yang anda pilih.

Variabel Costomer Value (X2)

No	Pertanyaan	Jawaban				
		SS	S	N	KS	STS
1	Saya sangat menikmati produk-produk yang ada di bank Sumsel Babel					

	Syariah					
2	Saya percaya menggunakan produk tabungan haji memiliki citra yang baik.					
3	Saya dapat menghemat waktu dan usaha saya dengan menggunakan produk dan layanan disediakan oleh bank Sumsel Babel Syariah					
4	Saya sangat tertarik dengan adanya produk tabungan haji yang disediakan oleh bank Sumsel Babel syariah					
5	Menurut saya, produk yang disediakan bank Sumsel Babel Syariah memberikan manfaat dengan sesuai kebutuhan saya					
6	Saya merasa senang menggunakan produk					

	tabungan haji di bank Sumsel Babel KC UIN Raden Fatah					
7	Harga produk tabungan haji sesuai dengan prinsip islam					
8	Harga produk tabungan haji di bank SumselBabel syariah lebih terjangkau dari baik lainnya					

D. Petunjuk Pengisian Kuesioner, Variabel Costomer Satisfaction (Y)

Berikut ini merupakan pernyataan yang berhubungan dengan variabel penelitian yaitu Costomer Satisfaction. Berilah tanda cek (√) pada jawaban yang anda pilih.

Variabel Costomer Satisfaction (Y)

No	Pertanyaan	Jawaban				
		SS	S	N	KS	STS

1	Saya sangat tertarik menggunakan produk tabungan haji					
2	Saya merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh pegawai bank SumselBabel syariah					
3	Bank Sumsel Babel Syariah memiliki fasilitas aman dan nyaman untuk digunakan					
4	Saya akan mempromosikan produk tabungan haji kepada teman-teman saya					
5	Bank Sumsel Babel Syariah melayani semua nasabah dengan sesuai dengan janjinya					

6	Saya merasa puas atas kecepatan dan ketepatan pelayanan yang diberikan oleh pegawai bank SumselBabel syariah					
---	--	--	--	--	--	--

x1.1	x1.2	x1.3	x1.4	x1.5	x1.6	x1.7	x1.8	x1.9	x1.10	total x1
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	49
3	5	3	5	3	4	5	5	5	5	43
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	48
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
4	5	4	5	4	4	3	5	4	3	41
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	31
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
4	5	3	4	4	3	2	3	4	2	34
4	3	3	4	3	4	4	3	3	4	35
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
4	4	3	4	5	4	4	4	3	4	39
4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	39
5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	48
3	3	4	3	4	3	2	3	4	3	32
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
4	4	5	4	3	5	5	4	4	5	43

4	5	5	5	4	4	4	5	4	4	44
5	4	4	4	4	5	5	5	4	5	45
5	5	4	5	5	5	4	4	5	4	46
4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	36
5	3	5	3	5	3	5	4	3	5	41
3	4	3	4	3	5	4	3	4	4	37
5	4	5	4	5	5	4	4	5	4	45
4	5	5	5	4	5	4	5	5	4	46
3	2	5	2	3	5	3	4	5	3	35
5	4	5	4	5	4	3	4	5	3	42
5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	44
2	4	5	4	4	4	4	4	5	4	40
4	5	5	5	3	5	4	4	5	4	44
4	5	5	3	5	4	4	4	5	4	43
4	5	4	5	4	5	3	4	5	3	42
4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	41
5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	43
5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	48
3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	48
5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	43
4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	49
5	3	5	5	3	5	4	5	5	4	44
5	5	5	5	4	5	4	4	5	4	46
3	5	4	4	4	5	4	4	4	4	41
5	4	5	5	3	5	5	5	5	5	47
5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	49
4	5	5	3	5	4	5	4	3	5	43
4	3	5	5	4	4	4	4	5	4	42
4	5	5	5	4	5	5	4	4	5	46
5	5	5	3	4	4	3	5	5	3	42
3	3	5	3	3	5	3	3	5	3	36
4	3	5	4	3	5	3	3	5	3	38
5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	44

x2.1	x2.2	x2.3	x2.4	x2.5	x2.6	x2.7	x2.8	total x2
5	5	5	5	5	5	5	5	40
5	5	5	5	5	5	5	5	40
5	5	4	5	5	5	5	5	39
4	5	5	5	5	4	5	4	37
5	5	5	5	5	5	5	5	40
5	5	5	5	5	5	5	5	40
5	5	5	5	5	5	5	5	40
4	3	5	4	5	4	3	4	32
5	5	5	5	5	5	5	5	40
5	5	5	5	5	5	5	5	40
4	3	3	3	3	4	3	4	27
4	4	4	4	4	4	4	4	32
3	2	3	4	4	3	2	3	24
4	4	3	3	4	4	4	4	30
4	4	4	4	4	4	4	4	32
4	4	4	3	4	4	4	4	31
4	4	4	4	4	4	4	4	32
5	5	4	5	5	5	5	5	39
3	2	3	4	5	3	3	3	26
4	4	4	4	4	4	4	4	32
5	5	4	4	5	5	5	5	38
4	4	5	4	4	4	4	4	33
5	5	5	4	4	5	5	5	38
5	4	4	5	4	5	4	5	36
3	3	3	4	4	3	3	3	26
3	5	4	3	4	4	5	3	31
5	4	3	4	3	5	4	5	33
5	4	4	5	3	5	4	5	35
5	4	5	5	5	5	4	5	38
5	3	4	5	3	5	3	5	33

4	3	4	5	4	4	3	4	31
4	4	5	4	4	4	4	4	33
4	4	4	5	4	4	4	4	33
5	4	4	5	4	5	4	5	36
4	4	4	5	4	4	4	4	33
5	3	4	5	4	5	3	5	34
4	4	4	4	4	4	4	4	32
4	4	4	5	4	4	4	4	33
5	5	5	4	5	5	5	5	39
5	5	5	5	5	5	5	5	40
4	4	4	5	5	4	4	4	34
5	5	5	5	5	4	5	5	39
5	4	5	5	5	4	4	5	37
5	4	4	5	5	4	4	5	36
5	4	4	4	3	5	4	5	34
5	5	5	5	5	5	5	5	40
5	5	5	4	5	5	5	5	39
4	5	4	3	5	5	5	4	35
4	4	4	5	5	4	4	4	34
5	5	4	4	4	5	5	5	37
4	3	5	5	5	4	3	4	33
5	3	3	5	4	5	3	5	33
5	3	3	5	4	5	3	5	33
5	4	4	4	4	5	4	5	35

y1.1	y1.2	y1.3	y1.4	y1.5	y1.6	total Y
5	5	5	5	5	5	30
5	5	5	5	5	5	30
5	5	5	5	5	5	30
5	3	5	3	5	3	24
5	5	5	5	5	5	30

5	5	5	5	5	3	28
5	5	5	5	5	5	30
5	4	5	4	5	4	27
5	5	5	5	5	5	30
5	5	5	5	5	5	30
3	3	3	3	3	3	18
4	4	4	4	4	4	24
4	4	5	3	4	4	24
4	4	3	3	4	3	21
4	4	4	4	4	4	24
4	4	4	3	4	5	24
4	4	3	4	4	4	23
5	5	4	5	5	5	29
2	3	3	4	3	4	19
4	4	4	4	4	4	24
5	4	4	5	4	3	25
4	4	5	5	5	4	27
4	5	4	4	4	4	25
4	5	5	4	5	5	28
4	4	4	4	4	4	24
4	5	3	5	3	5	25
3	3	4	3	4	3	20
3	5	4	5	4	5	26
5	4	5	5	5	4	28
3	3	2	5	2	3	18
4	5	4	5	4	5	27
4	5	4	5	4	5	27
4	2	4	5	4	4	23
4	4	5	5	5	3	26
4	4	5	5	3	5	26
4	4	5	4	5	4	26
4	4	4	4	4	5	25

4	5	4	4	5	4	26
5	5	5	5	5	4	29
5	3	5	5	5	5	28
5	5	4	4	5	4	27
5	4	5	5	5	5	29
5	5	3	5	5	3	26
5	5	5	5	5	4	29
3	3	5	4	4	4	23
5	5	4	5	5	3	27
5	5	5	5	5	5	30
5	4	5	5	3	5	27
5	4	3	5	5	4	26
4	4	5	5	5	4	27
5	5	5	5	3	4	27
4	3	3	5	3	3	21
4	4	3	5	4	3	23
4	5	5	4	4	5	27

Hasil Uji Validitas

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X1.1	38,74	20,045	,521	,846
X1.2	38,70	19,684	,546	,844
X1.3	38,50	20,632	,506	,847
X1.4	38,67	19,472	,616	,837
X1.5	38,83	21,009	,382	,858
X1.6	38,52	20,820	,529	,845
X1.7	38,87	18,530	,717	,828

X1.8	38,78	19,384	,729	,829
X1.9	38,54	21,536	,377	,857
X1.1	38,85	18,883	,702	,829
0				

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X2.1	30,50	13,198	,775	,865
X2.2	30,80	12,128	,761	,864
X2.3	30,70	13,345	,675	,873
X2.4	30,50	14,632	,415	,897
X2.5	30,57	14,476	,454	,894
X2.6	30,52	13,575	,728	,870
X2.7	30,78	12,403	,753	,865
X2.8	30,50	13,198	,775	,865

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Y1.1	21,56	6,818	,656	,708
Y1.2	21,61	6,884	,565	,730
Y1.3	21,57	6,777	,558	,731
Y1.4	21,37	7,860	,378	,774
Y1.5	21,54	6,933	,556	,732
Y1.6	21,70	7,458	,418	,767

Hasil uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Predicted Value
N		54
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	25,8703704
	Std. Deviation	2,91422861
	Absolute	,075
Most Extreme Differences	Positive	,074
	Negative	-,075
Kolmogorov-Smirnov Z		,552
Asymp. Sig. (2-tailed)		,920

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Hasil Uji Linieritas

ANOVA Table

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	(Combined)	488,643	18	27,147	30,211	,000
	Linearity	449,628	1	449,628	500,381	,000
	Deviation from Linearity	39,014	17	2,295	2,554	,009
Within Groups		31,450	35	,899		

Total	520,093	53			
-------	---------	----	--	--	--

ANOVA Table

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
TotalY	(Combined)		112,184	13	8,630	,846	,612
*	Between Groups	Linearity	39,574	1	39,574	3,881	,056
		Deviation from Linearity	72,610	12	6,051	,593	,834
2	Within Groups		407,909	40	10,198		
	Total		520,093	53			

Hasil Uji Multikolieritas

Coefficients^a

Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	totalX1	,930	1,076
	totalX2	,930	1,076

a. Dependent Variable: totalY

Hasil Uji Heteroskedastisitas

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	3,235	1,096		2,951	,005
1 TotalX1	-,070	,021	-,432	-3,275	,002
TotalX2	,017	,025	,087	,659	,513

a. Dependent Variable: RES2

Hasil Analisis Regresi Berganda

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,930 ^a	,865	,860	1,171	2,347

a. Predictors: (Constant), TotalX2, TotalX1

b. Dependent Variable: TotalY

ANOVA^a

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	450,115	2	225,057	164,022	,000 ^b

Residual	69,978	51	1,372		
Total	520,093	53			

a. Dependent Variable: TotalY

b. Predictors: (Constant), TotalX2, TotalX1

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	-,144	1,744		-,083	,934
TotalX1	,585	,034	,921	17,297	,000
TotalX2	,024	,040	,032	,595	,554

a. Dependent Variable: TotalY



**PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UIN RADEN FATAH PALEMBANG**

Alamat: Jl. Prof. K. H. Zainal Abidin Fikri, Telepon 0711 353276, Palembang 30126

Hal : Persetujuan Ujian Skripsi

Formulir C

**Kepada Yth,
Ketua Prodi Fakultas
Ekonomi dan Bisnis Islam
UIN Raden Fatah
Palembang**

Skripsi berjudul : Pengaruh Brand Equity dan Customer Value Terhadap Customer Satisfaction pada Produk Tabungan Tasbih di Bank Sumsel Dabel Syariah KC UIN Raden Fatah.

Ditulis Oleh : Ilham Febriansyah

NIM : 1656300105

Saya berpendapat bahwa Skripsi tersebut sudah dapat diajukan kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam untuk diajukan dalam ujian *Komprhensif* dan *Munaqosyah* ujian Skripsi.

Palembang, 28 Oktober 2020

Pembimbing Utama

Svamsiar Zahrani, MA
NIP. 197011142014111000

Pembimbing Kedua

Dian Pertiwi, S.E.I., M.S.I
NIDN. 199212022018012004