

LAMPIRAN 1

CATATAN BIMBINGAN PEMBIMBING 1 : Dr. M. Rusydi, M.Ag



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

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

Lembar Konsultasi

Nama : Nadia Hoirani
NIM : 1656300172
Fakultas/Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam/SI Perbankan Syariah
Pembimbing II : Dr. M. Rusydi, M.Ag
Judul Skripsi : Pengaruh *Relationship Quality* (Komunikasi, Kepercayaan dan Kepuasan) terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan Bank BNI Syariah KC KM 12 Palembang

No	Hari/Tanggal	Hal yang di Konsultasikan	Paraf
1.	08/09 2020	<p>Perbaikan BAB I</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Hapus tanda merah pada latar belakang 2. Arah Variabel yang dominan yg mempengaruhi Peningkatan Jumlah nasabah, Perlu Studi literatur/Referensi sebelumnya. 3. Dalam Penelitian ini dibatasi hanya beberapa Variabel saja yang akan di Uji pada latar belakang. 4. Buat naly yang sinuant pada rumusan masalah dan tujuan Penelitian. 	
2.	14/09 2020	<p>ACC BAB I</p>	
3.	09/10 2020	<p>Perbaikan BAB II</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tambahkan Indikator pada tiap Variabel 2. Spasi 1 cm dan font kecil pada tabel Penelitian terakhuu. 3. Harus hipotesis Pada bagian E. 4. Hipotesis dibuat 1 spasi dan huruf miring 5. Rangs Indikator pada variabel kepuasan 6. Di Sumber gambar jadikan 1 spasi 	
4.	13/10 2020		
5.	14/10 2020	<p>ACC BAB II</p>	



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

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

Lembar Konsultasi

Nama : Nadia Hoiriani
NIM : 1656300172
Fakultas/Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam/S1 Perbankan Syariah
Pembimbing I : Dr. M. Rusydi, M.Ag
Judul Skripsi : Pengaruh Komunikasi, Kepercayaan dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan Pada Bank BNI Syariah KC KM 12 Palembang

No	Hari/Tanggal	Hal yang di Konsultasikan	Paraf	
6.	19/10 2020	Perbaikan BAB III 1. Perbaiki Perhitungan Pada rumus Sampel 2. Perbaiki huruf dan jarak pada tabel Definisi Operasional Variabel		
7.	20/10 2020	ACC BAB III		
8.	10/11 2020	ACC Kuesioner Arsitektur Box		
9.	23/11 2020	1. Perbaiki Deskripsi Objek Penelitian 2. Perbaiki bagian visi dan misi 3. Perbaiki Rekapitulasi Hasil Penelitian 4. Perbaiki Pembahasan Hasil Penelitian 5. Perbaiki Data Responden berdasarkan jenis kelamin dan Usia 6. Tambah Data Pada Karakteristik Responden (lama menggunakan Produk)		
		ACC seluruh 25 NOV 2020		

CATATAN BIMBINGAN PEMBIMBING 2 : Dian Pertiwi. S.E.I., M.Si

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN FATAH PALEMBANG

Jl. Prof. K. H. Zainal Abidin Fatah No. 1 KM. 3,5 Palembang, 30136
Telp. 0971135276 website: www.radenfatah.ac.id

KARTU BIMBINGAN KRIPSI

Nama : **NADIA HOUSANI**
 NIM : **1606300172**
 Judul : **PENGALIHAN KOMUNIKASI KEPERCAYAAN DAN KEPUANAN TERHADAP LEYALITAS SASARAH TABUNGAN DI BANK BNI SYARIAH KC KM 12 PALEMBANG**
 Dosen Pembimbing : **DIAN PERTIWI S.E.I.**

No	Tanggal	Tempat	Catatan Pembimbing
1	2020-07-27 21-02-47	Bimbingan 2 Kolaborasi: Memon di bimbingan bab 2 saya ba terkakasih	kids, kirim ulang menggunakan format pdf ya
2	2020-08-04 09:16-42	ini versi PHP nya ba	blaxih perhatikan ya kids 1. Gunakan huruf sering pada bahasa asing 2. Penulisan terdulu minimal 10 buah ya, dengan tahun minimal 2015 2020 3. Perbaiki label penelitian terdahulu, kloro-kofusanya - no. peneliti (bahasa), judul penelitian, hasil penelitian, pernyataan, perbedaan 4. Untuk hipotesis, tidak usah menggunakan label kids, langsung diulaskan saja penelitian terdahulu yang mendukung Statement kids "-"
3	2020-08-10 11:11-40	mohon diperiksa lagi ba revisinya	File kids ACC BAB II, silahkan lanjutkan ke BAB III
4	2020-08-24 10:46-42	mohon diperiksa bab 3 saya ba, terkakasih "-"	oke kids ACC BAB III, lanjutkan ke pembimbing utama ya, nanti setelah pembimbing utama ACC BAB I-III, nanti terdulu konsultasi dengan ba ya
5	2020-10-26 21:24-04	assalamualaikum wa wa mohon diperiksa konsultasi saya ba, terkakasih	wasalamualaikum revisi konsultasi ya kids, selanjutnya dalam konsultasi ya minimal 3 pernyataan yang mewakili 1 indikator, kerendahan aka 3, kepercayaan aka 3, kepuasan aka 3 dan loyalitas aka lima, jadi terdulu 20 indikator. Berarti harusnya aka 60 pernyataan
6	2020-10-26 21:24-33	Assalamualaikum wa wa ba ini bab 3 saya	wasalamualaikum oke kids, tp tetap aja revisi konsultasi ya, minimal aka 2 pernyataan yang mewakili 1 indikator, berarti minimal aka 20 pernyataan, dan dibuat pernyataan apa yang mewakili indikatornya

7	2020-11-02 03:43:23	Assalamualaikum wa wa ba ini konsultasi saya, mohon diperiksa terkakasih ba	wasalamualaikum gunakan format pdf ya kids
8	2020-11-06 15:08:52	Assalamualaikum wa wa ba ini konsultasi revisi yang sudah di ulas revisi pdf mohon diperiksa terkakasih ba	wasalamualaikum oke kids, silahkan lanjut ke pembimbing 1 ya, jika siapin kondisi untuk mengutarakan secara offline, bisa secara online ya kids,
9	2020-11-19 11:01:30	Assalamualaikum wa wa ba ini file bab 4 sudah mohon diperiksa ba, terkakasih	wasalamualaikum oke kids, acc bab 4
10	2020-11-25 11:03:00	Assalamualaikum wa wa ba ini file bab 5 sudah mohon diperiksa ba, terkakasih	wasalamualaikum oke kids, acc bab 5, lengkapi kata pengantar, abstrak, daftar isi, dan

LAMPIRAN 2

KUISIONER PENELITIAN

Kepada Yth,

Saudara/i Nasabah Tabungan Bank BNI Syariah KC KM 12 Palembang

di Tempat

Dengan hormat,

Kuisisioner ini saya buat dan edarkan kepada anda bertujuan untuk mendapatkan data dalam rangka penyusunan skripsi yang berjudul “**Pengaruh Komunikasi, Kepercayaan dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan pada Bank BNI Syariah KC KM 12 Palembang**”.

Sehubungan dengan hal itu, saya sangat membutuhkan bantuan saudara/i untuk mengisi kuisisioner penelitian ini dengan petunjuk pengisian yang telah disediakan. Saya akan menjaga kerahasiaan identitas dan jawaban yang telah rekan-rekan berikan dan hanya dipergunakan untuk kepentingan penelitian.

Atas perhatian dan kesediaan saudara/i dalam pengisian kuisisioner ini, saya ucapkan terima kasih.

Hormat saya

Nadia Hoiriani

Petunjuk pengisian :

Responden diharap menjawab pernyataan-pernyataan berikut ini dengan memberi tanda centang (✓) pada jawaban yang tersedia.

1. Jenis kelamin :
 - Laki-laki
 - Perempuan
2. Usia :
 - < 20 tahun
 - 21-30 tahun
 - 31-40 tahun
 - 41-50 tahun
 - > 50 tahun
3. Pekerjaan :
 - Mahasiswa / Pelajar
 - PNS
 - Pegawai swasta
 - Wiraswasta / Pedagang
 - Lain-lain
4. Lama menggunakan produk :
 - 0-6 bulan
 - 6-12 bulan
 - > 1 tahun

Berilah tanda centang (✓) pada salah satu jawaban yang paling sesuai dengan pendapat saudara/i.

Kriteria penelitian :

Sangat Setuju : SS
Setuju : S
Netral : N

Tidak Setuju : TS
Sangat Tidak Setuju : STS

A. Variabel Komunikasi (X1)

No	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
	Openness					
1.	Bank BNI Syariah KC KM 12 Palembang selalu terbuka kepada nasabah dalam memberikan informasi					
2.	Bank BNI Syariah KC KM 12 Palembang menanggapi setiap keluhan saya mengenai produk tabungan					
	Speed of Response					
1.	Bank BNI Syariah KC KM 12 Palembang memberikan respon yang cepat dan keseriusan ketika berkomunikasi					
2.	Bank BNI Syariah KC KM 12 Palembang menangani keluhan nasabah dengan cepat dan tanggap					
	Quality of Information					
1.	Bank BNI Syariah KC KM 12 Palembang memberikan informasi yang akurat					
2.	Bank BNI Syariah KC KM 12 Palembang menyampaikan informasi dengan keyakinan yang tinggi					

B. Variabel Kepercayaan (X2)

No	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
	Probability					
1.	Bank BNI Syariah KC KM 12 Palembang memiliki reputasi yang baik					
2.	Bank BNI Syariah KC KM 12 Palembang memiliki keterampilan melayani yang baik					
	Equity					
1.	Bank BNI Syariah KC KM 12 Palembang mampu					

	memenuhi keinginan nasabah					
2.	Bank BNI Syariah KC KM 12 Palembang melayani nasabah dengan sabar dan telaten					
	Reliability					
1.	Bank BNI Syariah KC KM 12 Palembang memberikan jaminan atas produk tabungan					
2.	Semua data tabungan yang diberikan Bank BNI Syariah KC KM 12 Palembang selama ini tidak ada manipulasi					

C. Variabel Kepuasan (X3)

No	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
	Kesesuaian Harapan					
1.	Pelayanan yang diberikan pihak Bank BNI Syariah KC KM 12 Palembang sudah dapat memenuhi harapan saya					
2.	Saya merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh Bank BNI Syariah KC KM 12 Palembang					
	Minat Berkunjung Kembali					
1.	Saya akan menabung di Bank BNI Syariah KC KM 12 Palembang secara terus-menerus					
2.	Saya ingin mencoba produk lain selain tabungan di Bank BNI Syariah KC KM 12 Palembang					
	Kesediaan Merekomendasikan					
1.	Saya sudah merekomendasikan produk Bank BNI Syariah KC KM					

	12 Palembang kepada orang lain					
2.	Saya akan merekomendasikan produk Bank BNI Syariah KC KM 12 Palembang kepada orang lain					

D. Variabel Loyalitas Nasabah (Y)

No	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
	Trust					
1.	Saya merasa yakin dan percaya untuk menabung di Bank BNI Syariah KC KM 12 Palembang					
2.	Bank BNI Syariah KC KM 12 Palembang selalu memberikan informasi yang jujur					
	Psychological Commitment					
1.	Menjadikan Bank BNI Syariah KC KM 12 Palembang sebagai pilihan utama diantara bank lainnya					
2.	Saya tidak tertarik dengan produk tabungan lain diluar Bank BNI Syariah KC KM 12 Palembang					
	Switching Cost					
1.	Bank BNI Syariah KC KM 12 Palembang merupakan bank terbaik					
2.	Produk tabungan di Bank BNI Syariah KC KM 12 Palembang lebih unggul dari Bank Syariah lainnya					
	Word of Mouth					
1.	Saya sering membicarakan hal-hal positif tentang kualitas pelayanan Bank BNI Syariah KC KM 12 Palembang					

2.	Saya sering membicarakan hal-hal yang positif tentang Bank BNI Syariah KC KM 12 Palembang kepada orang lain					
	Cooperation					
1.	Hubungan antara saya sebagai mitra dengan Bank BNI Syariah KC KM 12 Palembang berjalan dengan baik					
2.	Saya selalu mentaati setiap peraturan dari produk tabungan Bank BNI Syariah KC KM 12 Palembang					

LAMPIRAN 3

HASIL JAWABAN RESPONDEN

HASIL JAWABAN RESPONDEN X1

X1_1	X1_2	X1_3	X1_4	X1_5	X1_6	X1
5	5	5	5	5	5	5.00
3	5	5	5	4	4	4.33
3	4	4	4	4	4	3.83
4	4	5	4	4	4	4.17
5	5	5	5	5	5	5.00
3	5	4	4	5	4	4.17
4	5	4	4	5	5	4.50
4	5	5	4	4	5	4.50
5	4	4	4	4	4	4.17
5	5	4	5	4	5	4.67
5	4	4	5	4	4	4.33
5	4	5	5	3	4	4.33
4	4	4	4	5	3	4.00
5	4	5	4	5	4	4.50
4	5	5	4	5	5	4.67
4	5	4	4	4	4	4.17
4	4	5	3	4	4	4.00
4	4	4	5	4	4	4.17
5	4	4	5	4	4	4.33
5	4	3	5	5	5	4.50
4	5	4	4	4	4	4.17
4	4	5	4	4	4	4.17
4	4	4	4	4	5	4.17
4	4	4	4	4	3	3.83
5	5	4	5	5	5	4.83
3	3	4	3	3	4	3.33
5	5	5	5	5	5	5.00
4	4	3	4	4	5	4.00
5	5	5	5	5	5	5.00
5	5	4	5	5	5	4.83
5	5	5	5	5	5	5.00

X1_1	X1_2	X1_3	X1_4	X1_5	X1_6	X1
5	5	5	5	5	5	5.00
5	5	4	5	5	5	4.83
5	5	5	5	5	5	5.00
5	5	5	5	5	5	5.00
5	5	5	5	5	5	5.00
3	5	5	5	4	4	4.33
3	4	5	4	4	4	4.00
4	4	5	4	4	4	4.17
5	5	4	5	5	5	4.83
3	5	4	4	5	4	4.17
4	5	4	4	5	5	4.50
4	5	4	4	4	5	4.33
5	4	5	4	4	4	4.33
5	5	5	5	4	5	4.83
5	4	5	5	4	4	4.50
5	4	5	5	3	4	4.33
4	4	4	4	5	3	4.00
5	4	5	4	5	4	4.50
4	5	4	4	5	5	4.50
4	5	4	4	4	4	4.17
4	4	4	3	4	4	3.83
4	4	4	5	4	4	4.17
5	4	5	5	4	4	4.50
5	4	5	5	5	5	4.83
4	5	4	4	4	4	4.17
4	4	4	4	4	4	4.00
4	4	4	4	4	5	4.17
4	4	4	4	4	3	3.83
5	5	5	5	5	5	5.00
3	3	3	3	3	4	3.17
5	5	5	5	5	5	5.00
4	4	4	4	4	4	4.00
5	5	5	5	4	4	4.67
5	5	5	5	4	4	4.67
5	5	5	5	5	5	5.00
5	5	5	5	5	4	4.83
5	5	5	5	5	5	5.00
5	5	5	5	4	5	4.83

X1_1	X1_2	X1_3	X1_4	X1_5	X1_6	X1
5	5	5	5	4	4	4.67
5	4	4	4	4	5	4.33
3	4	4	4	4	4	3.83
5	5	5	5	3	4	4.50
4	3	3	3	5	3	3.50
5	5	5	5	5	4	4.83
4	5	4	4	5	5	4.50
4	4	4	5	4	4	4.17
5	5	5	4	4	4	4.50
5	3	5	3	4	4	4.00
5	4	5	4	4	4	4.33
5	4	5	4	5	5	4.67
4	4	4	5	4	4	4.17
5	5	5	5	4	4	4.67
4	5	4	5	4	5	4.50
4	5	4	5	4	3	4.17
4	4	4	4	5	5	4.33
4	5	4	5	3	4	4.17
5	4	5	4	5	5	4.67
5	4	5	4	4	5	4.50
4	4	4	4	5	5	4.33
4	4	4	4	5	5	4.33
4	5	4	5	5	5	4.67
4	5	4	5	4	5	4.50
5	4	5	4	4	4	4.33
4	4	4	4	4	4	4.00
5	4	4	4	4	4	4.17
3	4	4	4	4	4	3.83
5	5	5	5	5	5	5.00
4	3	3	3	3	3	3.17
5	5	5	5	5	5	5.00

HASIL JAWABAN RESPONDEN X2

X2_1	X2_2	X2_3	X2_4	X2_5	X2_6	X2
4	4	4	4	4	4	4.00
5	5	4	5	5	5	4.83
4	4	5	4	4	4	4.17
4	4	4	4	4	5	4.17
4	4	5	4	4	4	4.17
5	4	4	5	4	5	4.50
4	5	4	4	5	5	4.50
5	4	5	5	5	5	4.83
5	5	4	5	5	5	4.83
4	5	4	4	4	4	4.17
5	4	4	5	4	5	4.50
4	5	5	4	4	4	4.33
4	4	4	4	4	4	4.00
3	4	5	4	3	4	3.83
4	4	5	4	5	5	4.50
5	4	4	5	5	4	4.50
4	5	5	4	5	5	4.67
4	4	4	5	4	4	4.17
4	5	4	4	4	4	4.17
4	4	3	4	4	4	3.83
5	4	4	4	4	4	4.17
3	4	5	5	5	5	4.50
5	5	4	4	3	4	4.17
4	4	4	4	5	5	4.33
5	4	4	4	4	4	4.17
5	4	4	5	5	5	4.67
5	5	5	5	5	4	4.83
5	5	3	5	5	5	4.67
5	5	5	5	5	5	5.00
5	5	4	5	5	5	4.83
5	5	5	5	5	5	5.00
5	5	5	5	5	4	4.83
5	5	4	5	5	5	4.83
4	5	5	5	5	4	4.67
4	5	5	4	4	4	4.33
5	4	5	5	4	5	4.67

X2_1	X2_2	X2_3	X2_4	X2_5	X2_6	X2
5	5	5	5	5	4	4.83
4	5	5	4	4	4	4.33
5	5	5	5	5	5	5.00
4	3	4	4	4	4	3.83
4	4	4	4	4	5	4.17
4	4	4	4	4	4	4.00
5	5	5	5	4	5	4.83
4	5	4	4	5	5	4.50
5	5	5	5	5	5	5.00
5	5	5	5	5	5	5.00
4	4	4	4	4	4	4.00
5	5	5	5	4	5	4.83
4	4	4	4	4	4	4.00
4	4	4	4	4	4	4.00
3	4	4	4	3	4	3.67
4	4	4	4	5	5	4.33
5	5	5	5	5	4	4.83
4	5	4	4	5	5	4.50
4	4	5	5	4	4	4.33
4	4	4	4	4	4	4.00
4	4	4	4	4	4	4.00
5	4	4	4	4	4	4.17
3	5	5	5	5	5	4.67
5	3	4	4	3	4	3.83
4	5	4	4	5	5	4.50
5	4	4	4	4	4	4.17
5	5	5	5	5	5	5.00
5	5	5	5	5	4	4.83
5	5	5	5	5	5	5.00
5	5	5	5	5	5	5.00
5	5	5	5	5	5	5.00
5	5	5	5	5	5	5.00
5	5	5	5	5	4	4.83
5	5	5	5	5	5	5.00
4	5	5	5	5	4	4.67
4	4	4	4	4	4	4.00
5	4	5	5	4	5	4.67
5	5	5	5	5	4	4.83

X2_1	X2_2	X2_3	X2_4	X2_5	X2_6	X2
5	5	5	5	5	4	4.83
4	3	4	4	4	4	3.83
4	4	4	4	4	5	4.17
4	4	4	4	4	4	4.00
5	5	5	5	4	5	4.83
4	5	4	4	5	5	4.50
5	5	5	5	5	5	5.00
5	5	5	5	5	5	5.00
4	4	4	4	4	4	4.00
5	5	5	5	4	5	4.83
4	4	4	4	4	4	4.00
4	4	4	4	4	4	4.00
3	4	4	4	3	4	3.67
4	4	4	4	5	5	4.33
5	5	5	5	5	4	4.83
4	5	4	4	5	5	4.50
4	4	5	5	4	4	4.33
4	4	4	4	4	4	4.00
4	4	4	4	4	4	4.00
5	4	4	4	4	4	4.17
3	5	5	5	5	5	4.67
5	3	4	4	3	4	3.83
4	5	4	4	5	5	4.50
5	4	4	4	4	4	4.17
5	5	5	5	5	5	5.00
5	5	5	5	5	4	4.83

HASIL JAWABAN RESPONDEN X3

X3_1	X3_2	X3_3	X3_4	X3_5	X3_6	X3
4	4	4	4	4	5	4.17
4	4	5	4	4	4	4.17
5	5	5	5	4	5	4.83
4	5	4	4	5	5	4.50
5	5	5	5	5	5	5.00
5	5	5	5	5	5	5.00
4	4	4	4	4	4	4.00
5	5	5	5	4	5	4.83
4	4	4	4	4	4	4.00
4	4	4	4	4	4	4.00
3	4	4	4	3	4	3.67
4	4	4	4	5	5	4.33
5	5	5	5	5	4	4.83
4	5	4	4	5	5	4.50
4	4	5	5	4	4	4.33
4	4	4	4	4	4	4.00
4	4	4	4	4	4	4.00
5	4	4	4	4	4	4.17
3	5	5	5	5	5	4.67
5	3	4	4	3	4	3.83
4	5	4	4	5	5	4.50
5	4	4	4	4	4	4.17
5	5	5	5	5	5	5.00
5	5	5	5	5	4	4.83
5	5	5	5	5	5	5.00
4	4	4	4	4	5	4.17
4	4	4	4	4	4	4.00
5	5	5	5	4	5	4.83
4	5	4	4	5	5	4.50
5	5	5	5	5	5	5.00
5	5	5	5	5	5	5.00
4	4	4	4	4	4	4.00
5	5	5	5	4	5	4.83
4	4	4	4	4	4	4.00
4	4	4	4	4	4	4.00
3	4	4	4	3	4	3.67

X3_1	X3_2	X3_3	X3_4	X3_5	X3_6	X3
4	4	4	4	5	5	4.33
5	5	5	5	5	4	4.83
4	5	4	4	5	5	4.50
4	4	5	5	4	4	4.33
4	4	4	4	4	4	4.00
4	4	4	4	4	4	4.00
5	4	4	4	4	4	4.17
3	5	5	5	5	5	4.67
5	3	4	4	3	4	3.83
4	5	4	4	5	5	4.50
5	4	4	4	4	4	4.17
5	5	5	5	5	5	5.00
5	5	5	5	5	4	4.83
5	5	5	5	5	5	5.00
4	4	4	4	4	5	4.17
4	4	4	4	4	4	4.00
5	5	5	5	4	5	4.83
4	5	4	4	5	5	4.50
5	5	5	5	5	5	5.00
5	5	5	5	5	5	5.00
4	4	4	4	4	4	4.00
5	5	5	5	4	5	4.83
4	4	4	4	4	4	4.00
4	4	4	4	4	4	4.00
3	4	4	4	3	4	3.67
4	4	4	4	5	5	4.33
5	5	5	5	5	4	4.83
4	5	4	4	5	5	4.50
4	4	5	5	4	4	4.33
4	4	4	4	4	4	4.00
4	4	4	4	4	4	4.00
5	4	4	4	4	4	4.17
3	5	5	5	5	5	4.67
5	3	4	4	3	4	3.83
4	5	4	4	5	5	4.50
5	4	4	4	4	4	4.17
5	5	5	5	5	5	5.00
5	5	5	5	5	4	4.83

X3_1	X3_2	X3_3	X3_4	X3_5	X3_6	X3
5	5	5	5	5	5	5.00
4	4	4	4	4	5	4.17
4	4	4	4	4	4	4.00
5	5	5	5	4	5	4.83
4	5	4	4	5	5	4.50
5	5	5	5	5	5	5.00
5	5	5	5	5	5	5.00
4	4	4	4	4	4	4.00
5	5	5	5	4	5	4.83
4	4	4	4	4	4	4.00
4	4	4	4	4	4	4.00
3	4	4	4	3	4	3.67
4	4	4	4	5	5	4.33
5	5	5	5	5	4	4.83
4	5	4	4	5	5	4.50
4	4	5	5	4	4	4.33
4	4	4	4	4	4	4.00
4	4	4	4	4	4	4.00
5	4	4	4	4	4	4.17
3	5	5	5	5	5	4.67
5	3	4	4	3	4	3.83
4	5	4	4	5	5	4.50
5	4	4	4	4	4	4.17
5	5	5	5	5	5	5.00
5	5	5	5	5	4	4.83
5	5	5	5	5	5	5.00

HASIL JAWABAN RESPONDEN Y

Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Y7	Y8	Y9	Y10	Y
4	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4.60
4	5	5	5	5	4	3	4	5	5	4.50
3	4	4	4	4	4	4	3	5	5	4.00
4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4.30
4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	4.50
5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4.90
3	5	5	4	5	5	5	4	5	4	4.50
4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4.80
4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4.20
4	5	4	4	5	4	5	5	4	5	4.50
5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4.30
4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4.20
5	4	3	4	4	3	4	5	4	4	4.00
5	4	5	3	4	5	4	4	4	4	4.20
4	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4.50
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5.00
4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4.10
4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4.30
3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4.00
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4.90
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4.40
4	4	4	5	4	3	3	4	3	3	3.70
4	5	4	3	5	5	5	5	5	5	4.60
5	3	5	5	3	4	4	4	4	4	4.10
3	5	3	4	5	5	5	5	5	5	4.50
5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4.70
4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4.80
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5.00
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5.00
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5.00
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5.00
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5.00
4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4.40

Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Y7	Y8	Y9	Y10	Y
4	5	5	5	5	4	3	4	4	4	4.30
3	4	4	4	4	4	4	3	5	5	4.00
4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4.30
4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	4.50
5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4.80
3	5	5	4	5	5	5	4	4	3	4.30
4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4.70
4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4.10
4	5	4	4	5	4	5	5	4	5	4.50
5	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4.50
4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4.20
5	4	3	4	4	3	4	5	5	5	4.20
5	4	5	3	4	5	4	4	4	4	4.20
4	5	5	4	5	5	5	4	4	5	4.60
5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4.80
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
4	4	4	4	4	4	4	5	3	4	4.00
3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4.00
4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4.20
5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4.90
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4.20
4	4	4	5	4	3	3	4	4	4	3.90
4	5	4	3	5	5	5	5	4	4	4.40
5	3	5	5	3	4	4	4	5	5	4.30
3	5	3	4	5	5	5	5	4	4	4.30
5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4.70
4	5	4	5	5	5	5	5	3	3	4.40
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5.00
5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4.80
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5.00
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5.00
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5.00
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5.00
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5.00
5	4	4	5	4	5	5	4	5	5	4.60
5	4	4	3	4	3	3	4	5	5	4.00
5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4.80
5	3	5	4	3	4	4	5	5	5	4.30

Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Y7	Y8	Y9	Y10	Y
4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	4.70
4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4.00
5	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3.90
5	5	4	4	5	4	5	4	5	5	4.60
5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4.80
5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4.90
4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4.80
4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	4.00
4	5	4	5	5	4	5	5	4	4	4.50
5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4.20
4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4.20
5	4	3	4	4	3	4	5	5	5	4.20
5	4	5	4	4	5	4	4	5	5	4.50
4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4.70
5	5	5	4	5	5	5	3	4	4	4.50
4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4.20
5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4.30
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
4	5	5	4	5	5	5	4	5	4	4.60
5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4.20
4	4	4	5	4	5	5	4	4	3	4.20
4	4	4	3	4	3	3	4	4	5	3.80
4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4.70
5	3	5	4	3	4	4	3	3	5	3.90
5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	4.80

LAMPIRAN 4

UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS

UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS X1

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.767	6

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
X1_1	4.40	.667	100
X1_2	4.45	.592	100
X1_3	4.43	.590	100
X1_4	4.41	.621	100
X1_5	4.34	.607	100
X1_6	4.37	.614	100

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	22.00	4.424	.511	.733
X1_2	21.95	4.472	.591	.712
X1_3	21.97	4.817	.439	.750
X1_4	21.99	4.374	.594	.710
X1_5	22.06	4.825	.417	.756
X1_6	22.03	4.575	.515	.731

UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS X2

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.799	6

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
X2_1	4.43	.607	100
X2_2	4.47	.577	100
X2_3	4.44	.538	100
X2_4	4.48	.502	100
X2_5	4.43	.607	100
X2_6	4.47	.502	100

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	22.29	4.208	.402	.806
X2_2	22.25	3.806	.640	.747
X2_3	22.28	4.224	.481	.784
X2_4	22.24	3.861	.742	.728
X2_5	22.29	3.683	.655	.743
X2_6	22.25	4.391	.444	.791

UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS X3

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.840	6

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
X3_1	4.36	.628	100
X3_2	4.44	.574	100
X3_3	4.41	.494	100
X3_4	4.40	.492	100
X3_5	4.36	.628	100
X3_6	4.48	.502	100

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X3_1	22.09	4.891	.326	.876
X3_2	22.01	4.010	.804	.774
X3_3	22.04	4.402	.744	.792
X3_4	22.05	4.371	.765	.788
X3_5	22.09	4.164	.637	.811
X3_6	21.97	4.777	.529	.830

UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS Y

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.792	10

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
Y1	4.36	.628	100
Y2	4.46	.576	100
Y3	4.34	.607	100
Y4	4.43	.624	100
Y5	4.46	.576	100
Y6	4.44	.625	100
Y7	4.46	.610	100
Y8	4.35	.592	100
Y9	4.52	.577	100
Y10	4.53	.594	100

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Y1	39.99	11.061	.273	.798
Y2	39.89	9.877	.659	.751
Y3	40.01	10.737	.374	.785
Y4	39.92	10.761	.353	.788
Y5	39.89	9.877	.659	.751
Y6	39.91	9.638	.661	.749
Y7	39.89	9.634	.683	.746
Y8	40.00	10.929	.335	.789
Y9	39.83	10.587	.446	.776
Y10	39.82	11.260	.246	.799

LAMPIRAN 5
UJI ASUMSI KLASIK

UJI NORMALITAS

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	.27820604
	Absolute	.062
Most Extreme Differences	Positive	.062
	Negative	-.038
Kolmogorov-Smirnov Z		.625
Asymp. Sig. (2-tailed)		.830

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

UJI MULTIKOLONIERITAS

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.621 ^a	.385	.366	.28252

a. Predictors: (Constant), X3, X1, X2

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	4.805	3	1.602	20.067	.000 ^b
	Residual	7.662	96	.080		
	Total	12.468	99			

a. Dependent Variable: Y

b. Predictors: (Constant), X3, X1, X2

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	.824	.510		1.615	.110		
	X1	.426	.068	.502	6.255	.000	.994	1.006
	X2	.255	.072	.282	3.516	.001	.993	1.007
	X3	.137	.069	.160	2.002	.048	.998	1.002

a. Dependent Variable: Y

UJI HETEROKEDASTISITAS

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.188 ^a	.035	.005	.16726

a. Predictors: (Constant), X3, X1, X2

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	.099	3	.033	1.176	.323 ^b
	Residual	2.686	96	.028		
	Total	2.784	99			

a. Dependent Variable: abs_res

b. Predictors: (Constant), X3, X1, X2

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.516	.302		1.707	.091
	X1	-.076	.040	-.189	-1.877	.064
	X2	.008	.043	.018	.183	.855
	X3	.001	.041	.002	.017	.986

a. Dependent Variable: abs_res

UJI LINEARITAS

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.621 ^a	.385	.366	.28252	1.906

a. Predictors: (Constant), X3, X1, X2

b. Dependent Variable: Y

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	4.805	3	1.602	20.067	.000 ^b
	Residual	7.662	96	.080		
	Total	12.468	99			

a. Dependent Variable: Y

b. Predictors: (Constant), X3, X1, X2

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.824	.510		1.615	.110
	X1	.426	.068	.502	6.255	.000
	X2	.255	.072	.282	3.516	.001
	X3	.137	.069	.160	2.002	.048

a. Dependent Variable: Y

LAMPIRAN 6
ANALISIS REGRESI BERGANDA

UJI T

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	
	B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	.824	.510		1.615	.110
	X1	.426	.068	.502	6.255	.000
	X2	.255	.072	.282	3.516	.001
	X3	.137	.069	.160	2.002	.048

a. Dependent Variable: Y

UJI F

ANOVA^a

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.	
1	Regression	4.805	3	1.602	20.067	.000 ^b
	Residual	7.662	96	.080		
	Total	12.468	99			

a. Dependent Variable: Y

b. Predictors: (Constant), X3, X1, X2

UJI KOEFISIEN DETERMINASI

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.621 ^a	.385	.366	.28252

a. Predictors: (Constant), X3, X1, X2

LAMPIRAN 7

PERSETUJUAN IZIN PENELITIAN



Palembang, 26 Oktober 2020

Nomor : BNIS/869-00/1039/10/2020
Lamp. : -

Kepada Yth.
Dr. Heri Junaldi, M.A
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Universitas Islam Negeri (UIN)
Palembang

Hai : Peretujuan Izin Penelitian

Surat Saudara Nomor : B-444/Ujn.09/V1.1/PP.009/2/2020 tanggal 27 Februari 2020

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Menunjuk perihal pada pokok surat kami tersebut di atas, dengan ini kami sampaikan hal-hal sebagai berikut :

1. Saudara mengajukan permohonan izin penelitian untuk kebutuhan penyelesaian Tugas Akhir dengan rincian sebagai berikut :
 - a. Nama Siswa : Nadia Hoiriani
 - b. NIM : 1656300172
 - c. Program Studi : Ekonomi & Bisnis Islam
 - d. Judul Penelitian : Pengaruh *Relationship Quality* (Komunikasi Kepercayaan dan Kepuasan) Terhadap *Loyalitas Nasabah* Tabungan Bank BNI Syariah KC KM 12 Palembang
2. Adapun terkait dengan Judul Penelitian tersebut di atas, berikut kami sampaikan permohonan tersebut dapat kami setujui dengan tidak menggunakan / menyantumkan nama PT Bank BNI Syariah dalam judul penelitian tersebut.
3. Berkenaan dengan himbauan pemerintah terkait meminimalisir risiko penyebaran Covid-19, sehingga penelitian dapat menggunakan kuesioner online dengan media telepon dan zoom.
4. Dengan penelitian tersebut, terdapat hal-hal lain yang perlu diperhatikan dalam melaksanakan penelitian, antara lain :
 - Menjaga segala data kerahasiaan bank
 - Tidak diperkenankan memberikan data nasabah, termasuk wanprestasi nasabah.
 - Mahasiswa yang bersangkutan wajib mengikuti peraturan dan tata tertib yang berlaku di PT Bank BNI Syariah.

Demikian kami sampaikan, atas kerjasama dan perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

PT BANK BNI SYARIAH
Kantor Cabang KM 12 Palembang

