

*Lampiran*

## LAMPIRAN 1

### CATATAN BIMBINGAN PEMBIMBING 1 : Dr. Chandra Zaky Maulana, M.M



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

#### DAFTAR KONSULTASI

Nama : Arda Oktapiani  
NIM : 1820603060  
Fakultas/Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam/ Perbankan Syariah  
Pembimbing I : Dr. Chandra Zaky Maulana, M.M  
Judul Skripsi : Pengaruh Komunikasi dan Penanganan Keluhan terhadap Loyalitas Nasabah pada PT. Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu Palembang.

No.	Hari/tanggal	Konsultasi	Paraf
1.	Jumat/22-4-22	- Teori yg dipakai belum ada. - Revisi kerangka penelitian. - Populasi tidak bisa menggunakan seluruh nasabah, karena yg akan diuji adalah var. loyalitas. - Definisi op. var. / indikator peneliti yg relevan saja.	CS CS
2.	Rabu/27-4-22	- Revisi definisi populasi penelitian - Susun kuesioner	CS CS
3.	30/5-2022	ACC Bab I, II, III & kuesioner Silakan survei dan lapangan.	CS
4.	13/6-2022.	Revisi Bab IV & V.	CS.
5.	14/6-2022	ACC Bab IV & V. Silakan melakukan ujian.	CS.

**CATATAN BIMBINGAN PEMBIMBING 2 :**  
**Melis, M.E.Sy**



**PROGRAM STUDI S1 PERBANKAN SYARIAH**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**  
**UIN RADEN FATAH PALEMBANG**

**DAFTAR KONSULTASI**

Nama : Arda Oktapiani  
 NIM : 1820603060  
 Fakultas/Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam/ Perbankan Syariah  
 Pembimbing 2 : Melis, M.E.Sy  
 Judul Skripsi : Pengaruh Komunikasi dan Penanganan Keluhan terhadap Loyalitas Nasabah pada PT. Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu Palembang.

No.	Hari/tanggal	Konsultasi	Paraf
1	Rabu, 23-3-2022	- Cet panduan skripsi : margin dan spasi - Perbaikan fenomena - Perbaikan tabel	ff
2	Jum'at, 25-3-2022	- Perbaikan judul tabel	ff
3	Senin, 28-3-2022	- ACC BAB I	ff
4	Jum'at, 8-4-2022	Revisi bab 2	ff
5	Senin, 16-4-2022	Revisi bab 2 : ganti teori lagi	ff
6	Kamis, 21-4-2022	Revisi bab 2 : - Perbaikan tulisan - Perbaikan footnote - Perbaikan penelitian terdahulu	ff
7	Kamis, 19-5-2022	Acc bab 2 lanjut bab 3	ff
8	Senin, 23-5-2022	- Cet panduan skripsi : sesuai urutan - Perbaikan footnote - Perbaikan penulisan	ff
9	Senin, 30-5-2022	Acc bab 3, lanjut penelitian dan selanjutnya bab 4 & 5	ff



PROGRAM STUDI S1 PERBANKAN SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
UIN RADEN FATAH PALEMBANG

DAFTAR KONSULTASI

Nama : Arda Oktapiani  
NIM : 1820603060  
Fakultas/Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam/ Perbankan Syariah  
Pembimbing 2 : Melis, M.E.Sy  
Judul Skripsi : Pengaruh Komunikasi dan Penanganan Keluhan terhadap Loyalitas Nasabah pada PT. Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu Palembang.

No.	Hari/tanggal	Konsultasi	Paraf
10	Senin, 13-6-2022	ACC bab 4 & 5, Siapkan Skripsi secara keseluruhan	df
11	Selasa, 14-6-2022	ACC keseluruhan, siap diujikan	df

## **LAMPIRAN 2**

### **KUESIONER PENELITIAN**

Kepada Yth,  
Saudara/i Responden  
Di – Tempat

Saya Arda Oktapiani dengan NIM 1820603060 Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Fatah Palembang. Sedang melakukan penelitian tentang “pengaruh komunikasi dan penanganan keluhan terhadap loyalitas nasabah pada bank muamalat kantor cabang pembantu palembang”. Sehubungan dengan hal diatas, peneliti memohon kepada Bapak/ibu/saudara/i, agar bersedia meluangkan waktu dan berkenan memberikan jawaban pada angket kuesioner yang telah disediakan. Jawaban Bapak/ibu/saudara/i merupakan informasi yang sangat berarti, oleh karena itu kelengkapan dan kejujuran dalam menjawab pertanyaan atau pernyataan sangat peneliti harapkan.

Perlu diketahui, angket kuesioner yang telah Bapak/ibu/saudara/i isi, hanya akan digunakan untuk penelitian dan tidak akan digunakan untuk keperluan lainnya. Akhir kata, peneliti mengucapkan terimakasih kepada Bapak/ibu/saudara/i yang telah bersedia membantu dalam pengisian angket kuesioner ini.

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

Hormat saya

Arda Oktapiani

## **BAGIAN 1 : DATA RESPONDEN**

Pilihlah salah satu jawaban pada setiap pertanyaan dengan memberikan tanda centang (√)

1. Jenis Kelamin :

Laki-Laki

Perempuan

2. Berapa usia anda saat ini :

a. 18 – 25

b. 25 – 35

c. 35 – 50

d. > 50

3. Pekerjaan anda saat ini ?

a. Mahasiswa/Pelajar

b. PNS

c. Wiraswasta/Pedagang

d. Pegawai Swasta

e. Ibu Rumah tangga

f. Lain-lain

4. Sudah berapa lama anda menggunakan produk/jasa di Bank Muamalat Kantor

Cabang Pembantu Palembang ?

a. 2 tahun

c. 3 s/d 4 tahun

b. 2 s/d 3 tahun

d. > 4 tahun

## **BAGIAN 2 : CARA PENGISIAN**

1. Bacalah dengan sebaik-baiknya pada setiap pertanyaan dan setiap alternatif jawaban yang diberikan.
2. Pilih alternatif jawaban yang paling sesuai menurut anda dan berikan tanda centang ((√))
3. Jika terjadi salah pengisian, berilah tanda (O) Pada jawaban yang salah tersebut.

Contoh :

<b>Variabel</b>	<b>Pernyataan</b>	<b>Alternatif Jawaban</b>				
		<b>STS</b>	<b>TS</b>	<b>N</b>	<b>S</b>	<b>SS</b>
<b>Komunikasi</b>	1. Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu Palembang selalu terbuka kepada nasabah dalam memberikan informasi.					
						√

**Keterangan :**

1. STS : Sangat Tidak Setuju (1)
2. TS : Tidak Setuju (2)
3. N : Netral (3)
4. S : Setuju (4)
5. SS : Sangat Setuju (5)

### A. Variabel Komunikasi

Variabel	Pernyataan	Alternatif Jawaban				
		STS	TS	N	S	SS
Komunikasi	<b>Openness : Kepercayaan didapat Konsumen melalui keterbukaan dalam komunikasi.</b>					
	1. Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu Palembang selalu terbuka kepada nasabah dalam memberikan informasi.					
	2. Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu Palembang menanggapi setiap keluhan saya mengenai produk/jasa.					
	<b>Speed of Response : Konsumen mempertimbangkan respon yang cepat dan keseriusan ketika berkomunikasi.</b>					
	1. Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu Palembang memberikan respon yang cepat dan keseriusan ketika berkomunikasi.					
	2. Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu Palembang menangani keluhan nasabah dengan cepat dan tanggap.					
	<b>Quality of Information : memberikan informasi yang berkualitas tinggi untuk konsumennya.</b>					
	1. Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu Palembang memberikan Informasi yang akurat.					



	2. Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu Palembang menyampaikan informasi dengan keyakinan tinggi.					
--	---	--	--	--	--	--

### B. Variabel Penanganan Keluhan

Variabel	Pernyataan	Alternatif Jawaban				
		STS	TS	N	S	SS
<b>Penanganan Keluhan</b>	<b>Empati terhadap pelanggan yang marah</b>					
	1. Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu Palembang menerima dengan baik keluhan yang disampaikan oleh nasabah.					
	2. Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu Palembang selalu berusaha memberi solusi terbaik untuk sebuah permasalahan sebelum menjadi masalah yang besar.					
	<b>Kecepatan dalam penanganan keluhan</b>					
	1. Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu Palembang sigap dan cepat dalam menangani keluhan nasabah.					
	2. Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu Palembang selalu menyelesaikan masalah para nasabahnya.					

	<b>Kewajaran atau keadilan dalam memecahkan permasalahan atau keluhan</b>				
	1. Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu Palembang bersikap adil dan jujur dalam menangani keluhan nasabah.				
	2. Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu Palembang selalu berusaha menghindari hal-hal yang berpotensi menimbulkan konflik.				
	<b>Kemudahan bagi konsumen untuk menyampaikan keluhan</b>				
	1. Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu Palembang menyediakan sarana untuk menyampaikan keluhan nasabah.				
	2. Saya selalu memberikan saran dan kritik kepada pihak Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu Palembang.				

### C. Variabel Loyalitas Nasabah

Variabel	Pernyataan	Alternatif Jawaban				
		STS	TS	N	S	SS
<b>Loyalitas Nasabah</b>	<b>Trust : Tanggapan kepercayaan nasabah terhadap bank.</b>					
	1. Saya merasa yakin dan percaya untuk menggunakan produk/jasa di Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu Palembang.					
	2. Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu Palembang selalu memberikan informasi yang jujur.					
	<b>Psychological Comitment : Komitmen psikologi nasabah terhadap bank.</b>					
	1. Saya menjadikan Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu Palembang sebagai pilihan utama diantara bank lainnya.					
	2. Saya tidak tertarik dengan produk/jasa lain diluar Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu Palembang.					
	<b>Switching Cost : beban atau biaya untuk berpindah bank</b>					
	1. Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu Palembang merupakan Bank terbaik.					

	2. Produk/Jasa di Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu Palembang lebih unggul dari Bank Syariah lainnya.					
<b>Word of mouth : Perilaku publisitas yang dilakukan nasabah terhadap bank.</b>						
	1. Saya sering membicarakan hal-hal positif tentang kualitas pelayanan Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu Palembang.					
	2. Saya sering membicarakan hal-hal yang positif tentang Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu Palembang kepada orang lain.					
<b>Cooperation : Perilaku nasabah yang menunjukkan sikap yang bekerjasama dengan bank.</b>						
	1. Hubungan antara saya sebagai mitra dengan Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu Palembang berjalan dengan baik.					
	2. Saya selalu mentaati setiap peraturan dan produk tabungan Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu Palembang.					

Terimakasih Telah Meluangkan Waktu Untuk Mengisi Kuesioner ini"

**LAMPIRAN 3**  
**HASIL JAWABAN RESPONDEN**

**HASIL JAWABAN RESPONDEN X1 (KOMUNIKASI)**

X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1
4	4	4	4	4	4	24
5	5	5	5	5	5	30
4	4	4	5	4	4	25
5	4	5	5	5	5	29
5	5	5	5	5	5	30
4	4	4	4	4	4	24
4	4	4	5	3	4	24
5	5	5	5	5	5	30
4	5	5	5	5	5	29
5	5	5	5	5	5	30
4	5	5	5	5	5	29
4	4	4	4	4	4	24
4	4	5	4	4	4	25
5	5	5	5	5	5	30
4	4	4	4	4	4	24
4	5	4	5	5	5	28
4	5	5	4	3	5	26
5	5	5	5	4	4	28
4	3	4	4	4	4	23
5	5	5	5	5	5	30
5	5	5	5	5	5	30
4	4	4	4	4	4	24
5	2	4	4	4	4	23
5	5	5	4	5	5	29
5	4	5	5	5	5	29
4	4	4	4	4	4	24
5	5	5	5	5	5	30
5	5	4	5	4	4	27
4	3	4	3	3	4	21
4	5	4	4	3	3	23
5	5	5	5	5	5	30
3	3	3	3	4	3	19
5	5	5	5	5	5	30
4	4	4	4	4	4	24

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

5	5	5	5	5	5	30
5	5	5	5	5	5	30
5	5	5	5	5	5	30
4	3	3	4	4	4	22
4	5	5	5	4	4	27
5	5	5	5	5	5	30
4	4	4	4	4	4	24
4	4	4	4	4	5	25
5	5	5	5	5	5	30
4	4	4	4	4	4	24
5	5	5	5	5	5	30
5	5	5	5	5	5	30
5	5	5	5	5	5	30
5	5	5	5	5	5	30
5	5	5	5	5	5	30
5	5	5	4	5	5	29
4	3	4	4	4	4	23
5	5	5	5	5	5	30
5	4	4	3	5	5	26
4	4	4	4	4	4	24
5	4	5	5	5	5	29
5	5	5	5	5	4	29
5	5	5	5	5	5	30
4	5	4	4	4	5	26
2	5	4	5	5	3	24
4	4	5	4	5	5	27

### HASIL JAWABAN RESPONDEN X2 (PENANGANAN KELUHAN)

X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	X2.7	X2.8	X2
4	4	4	4	4	4	4	4	32
5	5	5	5	5	5	5	5	40
4	4	4	4	3	3	4	3	29
5	5	5	5	5	4	4	4	37
5	5	5	5	5	5	5	5	40
4	4	3	4	3	4	4	3	29
4	4	4	5	5	5	5	5	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
5	5	5	5	5	5	5	5	40
5	4	4	4	4	4	4	4	33
4	5	5	5	5	5	5	5	39
5	4	5	4	5	4	5	4	36
4	4	4	4	4	4	4	4	32
4	4	5	5	5	4	5	4	36
5	4	5	5	4	5	4	5	37
5	5	4	5	5	4	5	5	38
4	3	4	4	4	4	3	3	29
5	5	5	5	5	5	5	5	40
5	5	5	5	5	5	5	5	40
4	4	4	4	4	4	4	4	32
2	5	5	4	5	4	4	4	33
5	5	5	5	5	5	5	5	40
5	4	5	5	5	5	5	5	39
5	5	5	4	4	4	4	4	35
5	5	5	5	5	5	5	5	40
5	5	5	5	4	4	4	4	36
4	4	3	5	4	3	4	3	30
4	5	4	4	5	4	3	4	33
5	5	5	5	5	5	5	5	40
4	4	4	3	4	4	4	3	30
5	5	5	5	5	5	5	3	38
4	4	4	4	4	4	4	4	32
5	5	5	5	5	5	5	5	40
3	3	3	3	3	3	3	3	24



5	4	5	5	5	4	3	3	34
3	3	3	3	4	4	4	3	27
4	4	4	4	4	4	4	4	32
5	5	5	5	5	5	5	5	40
3	4	4	4	4	4	4	4	31
4	4	4	4	4	4	4	3	31
5	4	4	3	3	3	3	3	28
5	5	5	5	5	5	5	5	40
5	5	5	5	5	5	5	5	40
5	5	5	4	4	4	5	5	37
5	5	5	4	4	5	5	5	38
5	5	5	5	5	5	5	5	40
5	5	5	5	5	5	5	5	40
4	4	3	3	4	4	4	5	31
4	4	4	4	4	4	4	4	32
4	5	4	4	4	4	4	4	33
5	5	5	5	5	5	5	5	40
5	5	4	5	5	5	5	5	39
4	3	4	4	4	4	4	3	30
4	4	4	4	4	4	4	3	31
4	4	5	4	5	5	4	4	35
4	4	4	4	4	4	3	3	30
4	4	3	5	4	4	3	3	30
5	5	5	5	5	5	5	5	40
5	4	4	5	4	4	4	4	34
4	5	4	4	4	4	4	4	33
5	5	5	5	5	5	5	5	40
4	4	4	4	4	5	4	5	34
4	4	4	4	4	4	4	4	32
4	4	4	4	4	4	4	4	32
5	4	5	4	5	4	4	3	34
5	4	5	5	5	4	5	4	37
5	5	5	5	5	5	5	5	40
4	4	4	4	4	4	4	4	32
4	4	4	4	4	4	4	4	32
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
5	5	5	5	5	5	5	5	40

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

### HASIL JAWABAN RESPONDEN Y (LOYALITAS NASABAH)

Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y.5	Y.6	Y.7	Y.8	Y.9	Y.10	Y
4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	35
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	35
5	5	4	3	4	5	4	4	4	4	42
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	37
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	5	5	5	50
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	47
4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	43
4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	37
5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	47
4	5	5	4	5	5	5	4	3	3	43
5	5	5	4	3	4	4	5	5	5	45
4	4	3	3	3	3	3	4	3	4	34
5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	49
5	4	5	5	5	4	5	4	4	4	45
4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	41
4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	39
4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	47
4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	42
4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	41
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
4	5	3	3	3	3	4	3	4	3	35
4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	37
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	33
5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	42
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50

3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	32
4	5	5	4	5	3	3	3	4	4	40
3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	31
4	4	4	3	3	3	3	4	3	4	35
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	40
4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	37
3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	33
5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	43
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
3	5	5	5	5	4	4	4	4	4	43
4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	47
5	5	3	3	4	4	4	4	5	5	42
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
5	5	4	4	3	2	4	3	4	3	37
3	4	4	5	4	4	5	4	4	5	42
3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	38
4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	46
5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	48
5	4	4	3	3	4	4	4	4	4	39
3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	36
4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	43
4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	41
4	3	5	5	5	4	4	4	5	3	42
4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	49
5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	40
4	5	5	4	4	3	5	5	5	5	45
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
5	5	5	4	5	4	3	3	4	4	42
4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	35
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
4	5	3	3	3	3	4	4	4	3	36
4	4	5	5	4	5	5	5	4	5	46
4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	49
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	41
4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	37
4	5	5	3	4	3	4	5	5	4	42
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	5	5	5	50
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	41
4	4	5	3	4	4	4	4	4	4	40
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
5	4	5	4	4	3	3	4	4	3	39
4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	41
4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	49
5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	40
4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	49
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
5	3	4	5	5	5	3	3	5	3	41
3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	48
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
3	5	5	5	4	5	5	5	5	5	47
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	41
4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	49
5	5	4	5	4	5	5	4	4	4	45
4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	49
5	4	4	5	5	4	5	4	5	4	45
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
5	5	4	5	4	4	5	5	4	5	46
5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	44
5	5	4	3	4	5	3	4	5	5	43
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50

**LAMPIRAN 4**  
**UJI INSTRUMEN PENELITIAN**

**Uji Validitas Variabel Komunikasi (X1)**

**Correlations**

	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1
X1.1 Pearson Correlation	1	.499**	.569**	.455**	.417**	.498**	.726**
Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000	.000
Sum of Squares and Cross-products	38.545	22.273	20.818	17.545	16.091	18.727	134.000
Covariance	.393	.227	.212	.179	.164	.191	1.367
N	100	100	100	100	100	100	100
X1.2 Pearson Correlation	.499**	1	.683**	.566**	.423**	.429**	.776**
Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000	.000
Sum of Squares and Cross-products	22.273	51.636	28.909	25.273	18.879	18.697	165.667
Covariance	.227	.527	.295	.258	.193	.191	1.690
N	100	100	100	100	100	100	100
X1.3 Pearson Correlation	.569**	.683**	1	.678**	.554**	.609**	.864**
Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000	.000
Sum of Squares and Cross-products	20.818	28.909	34.727	24.818	20.303	21.758	151.333
Covariance	.212	.295	.354	.253	.207	.222	1.544
N	100	100	100	100	100	100	100
X1.4 Pearson Correlation	.455**	.566**	.678**	1	.573**	.524**	.802**
Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000	.000
Sum of Squares and Cross-products	17.545	25.273	24.818	38.545	22.091	19.727	148.000
Covariance	.179	.258	.253	.393	.225	.201	1.510
N	100	100	100	100	100	100	100
X1.5 Pearson Correlation	.417**	.423**	.554**	.573**	1	.696**	.770**

	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	Sum of Squares and Cross-products	16.091	18.879	20.303	22.091	38.626	26.232	142.222
	Covariance	.164	.193	.207	.225	.394	.268	1.451
	N	100	100	100	100	100	100	100
X1.6	Pearson Correlation	.498**	.429**	.609**	.524**	.696**	1	.788**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	Sum of Squares and Cross-products	18.727	18.697	21.758	19.727	26.232	36.747	141.889
	Covariance	.191	.191	.222	.201	.268	.375	1.448
	N	100	100	100	100	100	100	100
X1	Pearson Correlation	.726**	.776**	.864**	.802**	.770**	.788**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	Sum of Squares and Cross-products	134.000	165.667	151.333	148.000	142.222	141.889	883.111
	Covariance	1.367	1.690	1.544	1.510	1.451	1.448	9.011
	N	100	100	100	100	100	100	100

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

### Uji Validitas Variabel Penanganan Keluhan (X2)

#### Correlations

	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	X2.7	X2.8	X2
X2.1 Pearson Correlation	1	.531**	.610**	.610**	.538**	.495**	.560**	.514**	.746**
Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
Sum of Squares and Cross-products	36.444	18.889	22.889	22.889	19.111	17.556	21.000	23.444	182.222
Covariance	.372	.193	.234	.234	.195	.179	.214	.239	1.859
N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X2.2 Pearson Correlation	.531**	1	.674**	.565**	.557**	.611**	.619**	.616**	.795**
Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
Sum of Squares and Cross-products	18.889	34.687	24.687	20.687	19.313	21.111	22.636	27.434	189.444
Covariance	.193	.354	.252	.211	.197	.215	.231	.280	1.933
N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X2.3 Pearson Correlation	.610**	.674**	1	.664**	.718**	.578**	.664**	.562**	.840**
Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000
Sum of Squares and Cross-products	22.889	24.687	38.687	25.687	26.313	21.111	25.636	26.434	211.444
Covariance	.234	.252	.395	.262	.269	.215	.262	.270	2.158
N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X2.4 Pearson Correlation	.610**	.565**	.664**	1	.718**	.551**	.664**	.498**	.808**
Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000
Sum of Squares and Cross-products	22.889	20.687	25.687	38.687	26.313	20.111	25.636	23.434	203.444



	Covariance	.234	.211	.262	.395	.269	.205	.262	.239	2.076
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X2.5	Pearson Correlation	.538**	.557**	.718**	.718**	1	.604**	.666**	.574**	.825**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000
	Sum of Squares and Cross-products	19.111	19.313	26.313	26.313	34.687	20.889	24.364	25.566	196.556
	Covariance	.195	.197	.269	.269	.354	.213	.249	.261	2.006
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X2.6	Pearson Correlation	.495**	.611**	.578**	.551**	.604**	1	.686**	.666**	.799**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000
	Sum of Squares and Cross-products	17.556	21.111	21.111	20.111	20.889	34.444	25.000	29.556	189.778
	Covariance	.179	.215	.215	.205	.213	.351	.255	.302	1.937
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X2.7	Pearson Correlation	.560**	.619**	.664**	.664**	.666**	.686**	1	.728**	.864**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000
	Sum of Squares and Cross-products	21.000	22.636	25.636	25.636	24.364	25.000	38.545	34.182	217.000
	Covariance	.214	.231	.262	.262	.249	.255	.393	.349	2.214
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X2.8	Pearson Correlation	.514**	.616**	.562**	.498**	.574**	.666**	.728**	1	.808**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000
	Sum of Squares and Cross-products	23.444	27.434	26.434	23.434	25.566	29.556	34.182	57.172	247.222
	Covariance	.239	.280	.270	.239	.261	.302	.349	.583	2.523
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100

X2	Pearson Correlation	.746**	.795**	.840**	.808**	.825**	.799**	.864**	.808**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	Sum of Squares and Cross-products	182.22 2	189.44 4	211.44 4	203.44 4	196.55 6	189.77 8	217.00 0	247.22 2	1.637E 3
	Covariance	1.859	1.933	2.158	2.076	2.006	1.937	2.214	2.523	16.705
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

### Uji Validitas Variabel Loyalitas Nasabah (Y)

Correlations

	Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y.5	Y.6	Y.7	Y.8	Y.9	Y.10	Y
Y.1 Pearson Correlation	1	.340**	.356**	.359**	.432**	.373**	.257*	.326**	.411**	.320**	.531**
Sig. (2-tailed)		.001	.000	.000	.000	.000	.010	.001	.000	.001	.000
Sum of Squares and Cross-products	43.414	12.808	16.949	19.172	21.485	18.636	11.414	13.798	17.030	14.949	189.657
Covariance	.443	.131	.173	.196	.219	.190	.116	.141	.174	.153	1.935
N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Y.2 Pearson Correlation	.340**	1	.527**	.440**	.390**	.400**	.410**	.499**	.508**	.488**	.626**
Sig. (2-tailed)	.001		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
Sum of Squares and Cross-products	12.808	32.747	21.828	20.384	16.848	17.364	15.808	18.313	18.303	19.828	194.232
Covariance	.131	.334	.223	.208	.172	.177	.161	.187	.187	.202	1.982
N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Y.3 Pearson Correlation	.356**	.527**	1	.701**	.764**	.596**	.594**	.674**	.628**	.552**	.825**
Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
Sum of Squares and Cross-products	16.949	21.828	52.323	41.101	41.697	32.727	28.949	31.293	28.606	28.323	323.798
Covariance	.173	.223	.534	.419	.425	.334	.295	.319	.292	.289	3.304
N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Y.4 Pearson Correlation	.359**	.440**	.701**	1	.769**	.695**	.681**	.623**	.646**	.576**	.846**
Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
Sum of Squares and Cross-products	19.172	20.384	41.101	65.657	47.030	42.727	37.172	32.404	32.939	33.101	371.687

	Covariance	.196	.208	.419	.670	.480	.436	.379	.331	.336	.338	3.793
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Y.5	Pearson Correlation	.432**	.390**	.764**	.769**	1	.748**	.639**	.574**	.657**	.555**	.850**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000
	Sum of Squares and Cross-products	21.48 5	16.84 8	41.69 7	47.03 0	56.90 9	42.81 8	32.48 5	27.78 8	31.18 2	29.69 7	347.9 39
	Covariance	.219	.172	.425	.480	.581	.437	.331	.284	.318	.303	3.550
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Y.6	Pearson Correlation	.373**	.400**	.596**	.695**	.748**	1	.677**	.635**	.677**	.626**	.834**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000
	Sum of Squares and Cross-products	18.63 6	17.36 4	32.72 7	42.72 7	42.81 8	57.63 6	34.63 6	30.90 9	32.36 4	33.72 7	343.5 45
	Covariance	.190	.177	.334	.436	.437	.588	.353	.315	.330	.344	3.506
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Y.7	Pearson Correlation	.257*	.410**	.594**	.681**	.639**	.677**	1	.735**	.566**	.626**	.798**
	Sig. (2-tailed)	.010	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000
	Sum of Squares and Cross-products	11.41 4	15.80 8	28.94 9	37.17 2	32.48 5	34.63 6	45.41 4	31.79 8	24.03 0	29.94 9	291.6 57
	Covariance	.116	.161	.295	.379	.331	.353	.463	.324	.245	.306	2.976
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Y.8	Pearson Correlation	.326**	.499**	.674**	.623**	.574**	.635**	.735**	1	.679**	.775**	.834**
	Sig. (2-tailed)	.001	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000
	Sum of Squares and Cross-products	13.79 8	18.31 3	31.29 3	32.40 4	27.78 8	30.90 9	31.79 8	41.17 2	27.42 4	35.29 3	290.1 92
	Covariance	.141	.187	.319	.331	.284	.315	.324	.420	.280	.360	2.961
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

Y.9	Pearson Correlation	.411**	.508**	.628**	.646**	.657**	.677**	.566**	.679**	1	.708**	.829**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000
	Sum of Squares and Cross-products	17.030	18.303	28.606	32.939	31.182	32.364	24.030	27.424	39.636	31.606	283.121
	Covariance	.174	.187	.292	.336	.318	.330	.245	.280	.404	.323	2.889
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Y.10	Pearson Correlation	.320**	.488**	.552**	.576**	.555**	.626**	.626**	.775**	.708**	1	.797**
	Sig. (2-tailed)	.001	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000
	Sum of Squares and Cross-products	14.949	19.828	28.323	33.101	29.697	33.727	29.949	35.293	31.606	50.326	306.798
	Covariance	.153	.202	.289	.338	.303	.344	.306	.360	.323	.514	3.131
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Y	Pearson Correlation	.531**	.626**	.825**	.846**	.850**	.834**	.798**	.834**	.829**	.797**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	Sum of Squares and Cross-products	189.657	194.232	323.798	371.687	347.939	343.545	291.657	290.192	283.121	306.798	2.943E3
	Covariance	1.935	1.982	3.304	3.793	3.550	3.506	2.976	2.961	2.889	3.131	30.027
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

\* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

### Uji Reliabilitas Variabel Komunikasi (X1)

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.796	.918	7

**Item Statistics**

	Mean	Std. Deviation	N
X1.1	4.4545	.62715	100
X1.2	4.3939	.72588	100
X1.3	4.5152	.59528	100
X1.4	4.4545	.62715	100
X1.5	4.4646	.62781	100
X1.6	4.4949	.61235	100
X1	26.7778	3.00189	100

### Uji Reliabilitas Variabel Penanganan Keluhan (X2)

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.790	.944	9

**Item Statistics**

	Mean	Std. Deviation	N
X2.1	4.5556	.60982	100
X2.2	4.4747	.59493	100
X2.3	4.4747	.62830	100

X2.4	4.4747	.62830	100
X2.5	4.5253	.59493	100
X2.6	4.4444	.59285	100
X2.7	4.4545	.62715	100
X2.8	4.3737	.76380	100
X2	35.7778	4.08720	100

### Uji Relibialitas Loyalitas Nasabah (Y)

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.780	.943	11

#### Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
Y.1	4.3838	.66558	100
Y.2	4.5051	.57806	100
Y.3	4.3434	.73069	100
Y.4	4.2323	.81851	100
Y.5	4.3030	.76204	100
Y.6	4.2727	.76689	100
Y.7	4.3838	.68074	100
Y.8	4.3737	.64817	100
Y.9	4.3939	.63597	100
Y.10	4.3434	.71659	100
Y	43.5354	5.47967	100

**LAMPIRAN 5**  
**UJI ASUMSI KLASIK**

• **Uji Normalitas**

**One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

		X1	X2	Y	Unstandardized Residual
N		100	100	100	100
Normal Parameters <sup>a</sup>	Mean	26.7778	35.7778	43.5354	.0000000
	Std. Deviation	3.00189	4.08720	5.47967	2.50435853
Most Extreme Differences	Absolute	.185	.213	.154	.133
	Positive	.166	.151	.119	.079
	Negative	-.185	-.213	-.154	-.133
Kolmogorov-Smirnov Z		1.836	2.118	1.530	1.321
Asymp. Sig. (2-tailed)		.002	.000	.018	.061

a. Test distribution is Normal.

--	--

• **Uji Multikolinieritas**

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	95% Confidence Interval for B		Correlations			Collinearity Statistics		
	B	Std. Error				Lower Bound	Upper Bound	Zero-order	Partial	Part	Tolerance	VIF	
	1 (Constant)	-.389	2.384		-.163	.871	-5.121	4.343					
X1	.277	.148	.152	1.874	.064	-.016	.571	.774	.188	.087	.331	3.017	
X2	1.020	.109	.761	9.394	.071	.805	1.236	.885	.692	.438	.331	3.017	

a. Dependent

Variable: Y



• Uji Heterokedastisitas

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-.389	2.384		-.163	.871
	X1	.277	.148	.152	1.874	.064
	X2	1.020	.109	.761	9.394	.071

a. Dependent Variable:

Y

**ANOVA<sup>b</sup>**

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	2327.989	2	1163.994	181.804	.000 <sup>a</sup>
	Residual	614.638	96	6.402		
	Total	2942.626	98			

a. Predictors: (Constant),

X2, X1

b. Dependent Variable: Y

**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics					Durbin-Watson
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change	
1	.889 <sup>a</sup>	.791	.787	2.53031	.791	181.804	2	96	.000	1.926

a. Predictors: (Constant), X2, X1

b. Dependent

Variable: Y

- Uji Linearitas

Model Summary<sup>b</sup>

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics					Durbin-Watson
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change	
1	.889 <sup>a</sup>	.791	.787	2.53031	.791	181.804	2	96	.000	1.926

a. Predictors: (Constant), X2, X1

b. Dependent Variable: Y

**LAMPIRAN 6**  
**ANALISIS REGRESI LINEAR BERGANDA**

• Uji T

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	-.389	2.384		-.163	.871
X1	.277	.148	.152	1.874	.043
X2	1.020	.109	.761	9.394	.000

a. Dependent Variable:

Y

• Uji F

**ANOVA<sup>b</sup>**

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	2327.989	2	1163.994	181.804	.000 <sup>a</sup>
	Residual	614.638	96	6.402		
	Total	2942.626	98			

a. Predictors: (Constant), X2, X1

b. Dependent Variable: Y

- Uji Koefisien Determinasi

**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics					Durbin-Watson
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change	
1	.889 <sup>a</sup>	.791	.787	2.53031	.791	181.804	2	96	.000	1.926

a. Predictors: (Constant), X2,

X1

b. Dependent

Variable: Y

## LAMPIRAN 7 PERSETUJUAN IZIN PENELITIAN



Bank Muamalat

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

No.0126/BMI-PLG/VI/2022

Palembang, 10 Juni 2022

Kepada Yth.

**Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Fatah Palembang**

Jl. Pangeran Ratu Kelurahan 8 Ulu Kecamatan Jakabaring Kota Palembang – Sumatera Selatan

Perihal : **Konfirmasi Penelitian di Bank Muamalat**

المسلم عليكم ورحمة الله وبركاته

Segala Puji bagi Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya kepada kita semua dan semoga kita selalu diberikan kemudahan dalam menjalankan aktivitas kita sehari-hari, Amin.

Dengan ini menerangkan bahwa Mahasiswa/i dengan data sebagai berikut :

NAMA	NIM	Jurusan
Arda Oktapiani	1820603060	S1 Perbankan Syariah

Memang benar dan diterima untuk melakukan Penelitian di Bank Muamalat Cabang Palembang

Demikian surat ini kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasama kami ucapkan terima kasih.

ولمسلم عليكم ورحمة الله وبركاته

**PT BANK MUAMALAT INDONESIA, Tbk.**

Cabang Palembang

  
**Bank Muamalat**  
Kantor Cabang Ulu Palembang

**M Helmi**  
Branch Manager

PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk  
Cabang Palembang  
Jl. Kapten A. Rivai Komplek. Ruko Taman Mandiri  
Blok A No.5-7, Palembang  
T +62 (711) 351269  
F +62 (711) 351239

**LAMPIRAN 8**  
**DOKUMENTASI PENELITIAN**

