

**PENGARUH ATRIBUT PRODUK, BIAYA ADMINISTRASI DAN
PELAYANAN *MOBILE BANKING* TERHADAP KEPUASAN
NASABAH PADA BANK SUMSEL BABEL SYARIAH KCP
MUHAMMADIYAH PALEMBANG**



**Disusun Oleh :
MARZA ROSTARIZA
NIM : 1710603029**

SKRIPSI

**Diajukan Kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
UIN Raden Fatah Palembang untuk Memenuhi
Salah Satu Syarat Guna Memperoleh Gelar
Sarjana Ekonomi (S.E)**

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

2022



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

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


Formulir E.4

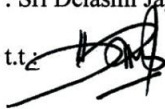
**LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI
PROGRAM STUDI S1 PERBANKAN SYARIAH**


Nama : Marza Rostariza
Nim/Program Studi : 1710603029 / S1 Perbankan Syariah
Judul Skripsi : Pengaruh Atribut Produk, Biaya Administrasi, dan Pelayanan
Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Sumsel
Babel Syariah KCP Muhammadiyah Palembang

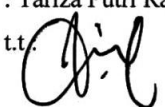
Telah diterima dalam ujian munaqosyah pada tanggal

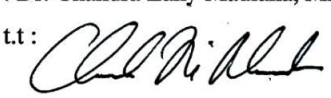
PANITIA UJIAN SKRIPSI

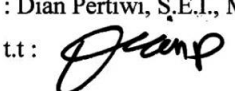
Tanggal Pembimbing Utama : Juwita Angraini, M.H.I
t.t : 

Tanggal Pembimbing Kedua : Sri Delasmi Jayanti, M.Acc., Ak.,CA
t.t : 

Tanggal Penguji Utama : Mufti Fiandi, M.Ag
t.t : 

Tanggal Penguji Kedua : Tariza Putri Ramayanti, S.E., M.Si
t.t : 

Tanggal Ketua : Dr. Chandra Zaky Maulana, MM
t.t : 

Tanggal Sekretaris : Dian Pertiwi, S.E.I., M.S.I
t.t : 



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

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

Formulir D.2

Hal : **Mohon Izin Penjilidan Skripsi**

Ibu Wakil Dekan I
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
UIN Raden Fatah Palembang

Assalamu'alaikum Wr.Wb

Dengan ini kami menyatakan bahwa mahasiswa :

Nama : Marza Rostariza
Nim/Jurusan : 1710603029/ S1 Perbankan Syariah
Judul Skripsi : Pengaruh Atribut Produk, Biaya Administrasi, dan Pelayan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Sumsel Babel Syariah KCP Muhammadiyah Palembang

Telah selesai melaksanakan perbaikan, terhadap skripsinya sesuai dengan arahan dan petunjuk dari para penguji. Selanjutnya, kami mengizinkan mahasiswa tersebut untuk menjilid skripsinya agar dapat mengurus ijazahnya.

Demikian surat ini kami sampaikan, atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

Palembang, Juni 2022

Penguji Utama

Mufti Fandi, M.Ag
NIP. 197605252007101005

Penguji Kedua

Tariza Putri Ramayanti, S.E., M.Si
NIDN. 2009078303

**Mengetahui
Wakil Dekan I**

Dr. Rika Lidyah, S.E., M.Si., Ak., CA
NIP. 197504082003122001

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Marza Rostariza

NIM : 1710603029

Program Studi : S1 Perbankan Syariah

Judul Skripsi : Pengaruh Atribut Produk, Biaya Administrasi, dan Pelayanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank Sumsel Babel Syariah KCP Muhammadiyah Palembang.

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi ini secara keseluruhan adalah hasil penelitian atau karya saya sendiri, kecuali pada bagian-bagian yang dirujuk sumbernya. Apabila ternyata dikemudian hari penulisan Skripsi ini merupakan hasil plagiat atau penjiplakan terhadap karya orang lain, maka saya bersedia mempertanggung jawabkan sekaligus menerima sanksi berdasarkan aturan tata tertib yang berlaku di UIN Raden Fatah Palembang.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya dan tidak dipaksa oleh pihak manapun.

Palembang, Mei 2022

Saya yang menyatakan



Marza Rostariza
NIM.1710603029



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

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

PENGESAHAN

Skripsi Berjudul : Pengaruh Atribut Produk, Biaya Administrasi, Dan Pelayanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Sumsel Babel Syariah KCP Muhammadiyah Palembang.
Ditulis Oleh : Marza Rostariza
NIM : 1710603029

Telah diterima dapat diterima sebagai salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E)

Palembang, Juni 2022

Dekan,

Dr. Heri Junaldi, MA
NIP. 196901241998031006



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

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

Formulir C.2

NOTA DINAS

Kepada Yth.,
Dekan Fakultas Ekonomi dan
Bisnis Islam
UIN Raden Fatah Palembang

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Disampaikan dengan hormat, setelah melakukan bimbingan, arahan dan koreksi terhadap naskah skripsi berjudul:

PENGARUH ATRIBUT PRODUK, BIAYA ADMINISTRASI DAN
PELAYANAN MOBILE BANKING TERHADAP KEPUASAN NASABAH
PADA BANK SUMSEL BABEL SYARIAH KCP MUHAMMADIYAH
PALEMBANG

Yang ditulis oleh :
Nama : Marza Rostariza
NIM : 1710603029
Program Studi : S1 Perbankan Syariah

Saya berpendapat bahwa skripsi tersebut sudah dapat diajukan kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam untuk diujikan dalam sidang *Munaqosyah* ujian skripsi.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Palembang, 25 Maret 2022

Pembimbing Utama

Juwita Anggraini, M.H.I
NIP.198405192011012006

Pembimbing Kedua

Sri Delasmi Jayanti, M.Acc., Ak., CA
NIP/NIDN. 0218018701

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

*“Sebaik-baik manusia diantaramu adalah yang paling banyak manfaatnya
bagi orang lain”.*

(H.R Bukhari)

Skripsi ini saya persembahkan kepada :

Kedua Orang Tua Tercinta

Sebagai bakti, hormat dan rasa terimakasih yang tiada terhingga,
kupersembahkan Skripsi ini kepada Ayah dan Ibu yang selalu mendoakan,
menyemangati, menasehati dan memotivasi dalam pembuatan Skripsi ini.

Almamaterku Tercinta

UIN Raden Fatah Palembang

Masyarakat Umum

Masyarakat umum yang memiliki ketertarikan terhadap Perbankan Syariah
dan Ekonomi Syariah

ABSTRAK

Pengaruh Atribut Produk, Biaya Administrasi, dan Pelayanan *Mobile Banking* terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank Sumsel Babel Syariah KCP Muhammadiyah Palembang

MARZA ROSTARIZA

1710603029

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Atribut Produk, Biaya Administrasi, dan Pelayanan *Mobile Banking* terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank Sumsel Babel Syariah KCP Muhammadiyah Palembang.

Jenis penelitian ini yaitu penelitian kuantitatif. Populasi yang digunakan pada penelitian ini berjumlah 2800 orang dan pengambilan sampel menggunakan teknik *purposive sampling* yang didapatkan sebanyak 97 responden. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif melalui penyebaran angket (kuesioner). Teknik analisis data pada penelitian ini menggunakan IBM SPSS Statistic Version 20.

Berdasarkan perhitungan secara parsial didapatkan hasil bahwa variabel Atribut Produk berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Nasabah, variabel Biaya Administrasi berpengaruh terhadap Kepuasan Nasabah dan variabel Pelayanan *Mobile Banking* berpengaruh terhadap Kepuasan Nasabah. Hasil perhitungan secara simultan didapatkan bahwa variabel Atribut Produk (X1), Biaya Administrasi (X2), dan Pelayanan *Mobile Banking* (X3) secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Nasabah.

Kata Kunci : *Atribut Produk, Biaya Administrasi, dan Pelayanan Mobile Banking dan Kepuasan Nasabah.*

PEDOMAN TRANSLITERASI

Pedoman Transliterasi Arab-Latin yang digunakan dalam penulisan disertasi ini adalah Pedoman transliterasi yang merupakan hasil Keputusan Bersama (SKB) Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia, Nomor: 158 Tahun 1987 dan Nomor : 0543b/U/1987.

A. Konsonan Tunggal

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	Tidak Dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	Ta	T	Te
ث	Ṣa	Ṣ	Es (dengan titik di atas)
ج	Ja	J	Je
ح	Ḥa	Ḥ	Ha (dengan titik di bawah)
خ	Kha	Kh	Ka dan Ha
د	Dal	D	De
ذ	Ḍal	Ḍ	Zet (dengan titik di atas)
ر	Ra	R	Er
ز	Za	Z	Zet
س	Sa	S	Es
ش	Sya	SY	Es dan Ye
ص	Ṣa	Ṣ	Es (dengan titik di bawah)
ض	Ḍat	Ḍ	De (dengan titik di bawah)
ط	Ṭa	Ṭ	Te (dengan titik di bawah)
ظ	Ḍa	Ḍ	Zet (dengan titik di bawah)
ع	'Ain	'	Apostrof Terbalik
غ	Ga	G	Ge
ف	Fa	F	Ef
ق	Qa	Q	Qi
ك	Ka	K	Ka
ل	La	L	El
م	Ma	M	Em

ن	Na	N	En
و	Wa	W	We
هـ	Ha	H	Ha
ء	Hamzah	'	Apostrof
ي	Ya	Y	Ye

B. Konsonan Rangkap karena *Syaddah* ditulis Rangkap

عدة	Ditulis	'iddah
-----	---------	--------

C. *Ta Marbūṭah*

Transliterasi untuk *ta marbūṭah* ada dua, yaitu: *ta marbūṭah* yang hidup atau mendapat harkat *fathah*, *kasrah*, dan *ḍammah*, transliterasinya adalah [t]. Sedangkan *ta marbūṭah* yang mati atau mendapat harkat sukun, transliterasinya adalah [h].

Kalau pada kata yang berakhir dengan *ta marbūṭah* diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang *al-* serta bacaan kedua kata itu terpisah, maka *ta marbūṭah* itu ditransliterasikan dengan *ha* (h).

Contoh:

رَوْضَةُ الْأَطْفَالِ : *rauḍah al-aṭfāl*

الْمَدِينَةُ الْفَضِيلَةُ : *al-madīnah al-fāḍilah*

الْحِكْمَةُ : *al-ḥikmah*

D. Vokal Pendek

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
اَ	Fathah	A	A
اِ	Kasrah	I	I
اُ	Dammah	U	U

E. Vokal Panjang

Nama	Tulisan Arab	Tulisan Latin
Fathah + alif + ya	جاهلية	Jahiliyyah
Fathah + alif layyinah	ياسعى	Yas'a
Kasrah + ya' mati	كريم	Karim
Dammah + wawu mati	نروض	Furud

F. Vokal Rangkap

Tanda Huruf	Nama	Gabungan	Nama	Cont oh
اي--	<i>Fathah dan ya' mati</i>	Ai Au	A dan I (ai) A dan u (au)	كدمبى قول
و--	<i>Fathah dan wawu mati</i>			

G. Vokal Pendek yang Berurutan dalam Satu Kata Dipisahkan dengan Apostrop (')

أأنتم	Ditulis	<i>A'antum</i>
اعدث	Ditulis	U'iddat

H. Kata Sandang Alif +am

1. Bila diikuti oleh huruf qomariyah

القران	Ditulis	<i>Al- Quran</i>
القرآن	Ditulis	<i>Al- Qiyas</i>

2. Bila diikuti oleh huruf syamsiyah ditulis dengan menggandakan huruf syamsiyah yang mengikutinya, serta menghilangkan huruf (el) nya

السم	Ditulis	<i>As- sama'</i>
الشمس	Ditulis	<i>Asy- syams</i>

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Puji syukur kita panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat serta anugerah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini yang berjudul **“Pengaruh Atribut Produk, Biaya Administrasi dan Pelayanan *Mobile Banking* Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Sumsel Babel Syariah KCP Muhammadiyah Palembang”**

Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E) pada Program Studi S1 Perbankan Syariah, Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang.

Dalam penyusunan Skripsi ini, penulis banyak memperoleh bantuan dari berbagai pihak yang telah membimbing serta memberikan kemudahan dalam pengurusan administrasi selama penulisan Skripsi ini. Oleh karena itu, penulis mengucapkan banyak terimakasih kepada :

1. Kedua orang tuaku tercinta, Ibunda Herlina dan Ayahanda Suhaimi, serta adik-adikku tersayang, Suhesky Hambalah dan M.Mirangga Alparis yang telah memberikan kasih sayang, semangat serta doa yang selalu senantiasa menyertaiku.

2. Ibu Prof. Dr. Nyanyu Khodijah, S.Ag., M.Si selaku Rektor Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang.
3. Bapak Dr. Heri Junaidi, M.A selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang.
4. Bapak Dr. Chandra Zaky Maulana, M.M selaku Ketua Prodi S1 Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang.
5. Ibu Dian Pertiwi S.E, M.Si selaku Sekretaris Prodi S1 Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang.
6. Ibu Juwita Anggraini, M.H.I sebagai Pembimbing I dan Ibu Sri Delasmi Jayanti, M.Acc., Ak.,CA sebagai Pembimbing II yang telah banyak meluangkan waktu dan pemikirannya dalam membimbing penulis, sehingga penulisan Skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik.
7. Ibu Dr. Rika Lidyah, S.E, M.Si., Ak.,CA sebagai Dosen Penasehat Akademik yang telah banyak membimbing, membantu dan memberikan arahan dalam pemilihan judul penelitian ini, serta pemilihan mata kuliah yang diambil selama masa perkuliahan.
8. Bapak dan Ibu Dosen, serta Staf Administrasi dan Karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang.

9. Bapak Dedy Suryadi Dharmawan selaku Regional CEO, Bapak Agus Tomi selaku Operational Deputy Bank Syariah Indonesia Region III Palembang dan Bapak M. Heidy Purwanegara selaku Kepala Pimpinan Cabang Bank Sumsel Babel Syariah KCP Muhammadiyah Palembang yang telah memberikan izin penelitian.
10. Kakak Didi dan Mba Tiara selaku karyawan Bank Sumsel Babel Syariah KCP Muhammadiyah Palembang yang telah membantu penelitian ini dalam memberikan informasi yang dibutuhkan.
11. Seluruh nasabah Bank Sumsel Babel Syariah KCP Muhammadiyah Palembang yang telah membantu dalam pengisian kuesioner penelitian.
12. Sahabat terdekatku dari awal perkuliahan Cah Suwung : Chintia Maharani, Dzaki Rahayu Aqillah, Fadilah Ayati, dan Fatimah Madinah, serta Rina Fadillah yang selalu ada dikala suka maupun duka dalam penulisan serta penyelesaian skripsi ini.
13. Teman-teman seperjuangan program studi S1 Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Fatah Palembang angkatan 2017.
14. *My precious one, I have to tell you something. Thank you for always being there for me in my all ups and downs of life. Thank you for always listening to me, supporting me, and encouraging me as well. You are the best!*

Penulis menyadari bahwa Skripsi ini masih jauh dari sempurna, maka penulis sangat mengharapkan saran maupun kritik demi sempurnanya Skripsi ini. Mudah-mudahan Skripsi ini bermanfaat bagi penulis maupun bagi pembaca, dan kiranya Skripsi ini dapat menjadi salah satu bentuk sumbangan bagi perkembangan ilmu pengetahuan terutama di bidang ekonomi islam.

Wassalamu'alaikum Warahmutullahi Wabarakatuh.

Palembang, Juni 2022

Penulis,

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Marza Rostariza', with a long horizontal stroke extending to the right.

Marza Rostariza

NIM. 1710603029

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI	ii
PERMOHONAN PENJILIDAN SKRIPSI	iii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN	iv
HALAMAN PENGESAHAN	v
NOTA DINAS	vi
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	vii
ABSTRAK	viii
PEDOMAN TRANSLITERASI	ix
KATA PENGANTAR	xiii
DAFTAR ISI	xvii
DAFTAR TABEL	xx
DAFTAR GAMBAR	xxii
DAFTAR LAMPIRAN	xxiii

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	15
C. Tujuan Penelitian	15
D. Manfaat Penelitian	16
E. Sistematika Penulisan	17

BAB II LANDASAN TEORI

A. Kerangka Teori.....	19
1. Teori Perilaku Terencana	19
2. Kepuasan Nasabah	20
a. Pengertian Kepuasan Nasabah	20

b.	Kepuasan Nasabah dalam Perspektif Ekonomi Islam	21
c.	Metode Mengukur Kepuasan Nasabah.....	23
d.	Unsur-Unsur Kepuasan Nasabah	24
3.	Atribut Produk	26
a.	Pengertian Atribut Produk	26
b.	Atribut Produk dalam Perspektif Ekonomi Islam	27
c.	Unsur-Unsur Atribut Produk.....	30
d.	Indikator Atribut Produk.....	31
4.	Biaya Administrasi.....	31
a.	Pengertian Biaya Administrasi.....	31
b.	Biaya Administrasi dalam Perspektif Ekonomi Islam	33
c.	Komponen Biaya Administrasi	35
d.	Unsur-Unsur Biaya Administrasi	35
5.	Pelayanan <i>Mobile Banking</i>	36
a.	Pengertian Pelayanan <i>Mobile Banking</i>	36
b.	Pelayanan <i>Mobile Banking</i> dalam Perspektif Ekonomi Islam	38
c.	Manfaat <i>Mobile Banking</i>	39
d.	Unsur-Unsur Pelayanan <i>Mobile Banking</i>	39
B.	Penelitian Terdahulu	40
C.	Pengembangan Hipotesis	43
D.	Kerangka Berpikir.....	45

BAB III METODE PENELITIAN

A.	Desain Penelitian	47
B.	Tempat dan Waktu Penelitian	47
C.	Objek Penelitian.....	47
D.	Populasi dan Sampel	48
E.	Sumber Data	50
F.	Teknik Pengumpulan Data	51

G. Variabel-Variabel Penelitian	52
H. Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	53
I. Instrumen Penelitian	57
J. Teknik Analisis Data.....	58

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Objek Penelitian	63
1. Sejarah Bank Sumsel Babel Syariah	63
2. Visi dan Misi Bank Sumsel Babel Syariah.....	64
3. Struktur Organisasi.....	64
B. Karakteristik Responden	66
C. Deskripsi Variabel Penelitian	69
D. Hasil Uji Instrumen Penelitian	74
E. Hasil Uji Asumsi Klasik.....	78
F. Hasil Analisa Regresi Linear Berganda.....	83
G. Hasil Uji Hipotesis	84
H. Rekapitulasi Hasil Penelitian.....	89
I. Pembahasan Hasil Penelitian.....	89

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan.....	95
B. Saran.....	96

DAFTAR PUSTAKA 97

LAMPIRAN-LAMPIRAN 105

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Research Gap Atribut Produk.....	13
Tabel 1.2 Research Gap Biaya Administrasi	13
Tabel 1.3 Research Gap Pelayanan <i>Mobile Banking</i>	14
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	40
Tabel 3.1 Instrumen Skala <i>Likert</i>	52
Tabel 3.2 Definisi Operasional Variabel	53
Tabel 4.1 Struktur Organisasi BSBS KCP Muhammadiyah	65
Tabel 4.2 Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	66
Tabel 4.3 Data Responden Berdasarkan Usia	67
Tabel 4.4 Data Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	68
Tabel 4.5 Data Responden Berdasarkan Lama Menjadi Nasabah	69
Tabel 4.6 Deskripsi Variabel Penelitian Atribut Produk.....	70
Tabel 4.7 Deskripsi Variabel Penelitian Biaya Administrasi	71
Tabel 4.8 Deskripsi Variabel Penelitian Pelayanan <i>Mobile Banking</i>	72
Tabel 4.9 Deskripsi Variabel Penelitian Kepuasan Nasabah.....	73
Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas Atribut Produk	75
Tabel 4.11 Hasil Uji Validitas Biaya Administrasi.....	76
Tabel 4.12 Hasil Uji Validitas Pelayanan <i>Mobile Banking</i>	76
Tabel 4.13 Hasil Uji Validitas Kepuasan Nasabah	77
Tabel 4.14 Hasil Uji Reliabilitas	78
Tabel 4.15 Hasil Uji Normalitas	79
Tabel 4.16 Hasil Uji Multikolinieritas.....	80
Tabel 4.17 Hasil Uji Heterokesiditas.....	81
Tabel 4.18 Hasil Uji Linieritas	82
Tabel 4.19 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda	83
Tabel 4.20 Hasil Uji Parsial (Uji t).....	85

Tabel 4.21 Hasil Uji Simultan (Uji F)	87
Tabel 4.22 Hasil Uji Koefisien Determinasi	88
Tabel 4.23 Rekapitulasi Hasil Penelitian	89

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Berpikir	46
------------------------------------	----

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Riwayat Hidup Penulis	106
Lampiran 2 Kuisisioner Penelitian.....	107
Lampiran 3 Tabulasi Jawaban Kuisisioner	114
Lampiran 4 Karakteristik Responden	130
Lampiran 5 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas	132
Lampiran 6 Hasil Uji Asumsi Klasik	139
Lampiran 7 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda dan Uji Hipotesis	141
Lampiran 8 Daftar Konsultasi Pembimbing	143
Lampiran 9 Surat Izin Penelitian Bank.....	146
Lampiran 10 Dokumentasi Penelitian	147

