

DAFTAR PUSTAKA

- Artika, Tia Olivia S dan Nelwan. 2017. " Pengaruh Strategi Pemasaran, Kualitas Pelayanan dan Nilai Nasabah Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT Bank Capital Indonesia Tbk Cabang Wisma Kodel" *Jurnal STEI Ekonomi, Vol 27, No 01.*
- Astriana, Yuni Fitri. 2019. "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Nilai Nasabah Terhadap Kepuasan Nasabah Tafakul Keluarga Bengkulu (Studi Pada Produk Takaful Link Salam)" *SKRIPSI.*
- Ayu, Gusti Ketut Giantari. 2021. " *Niat Beli Via Online: Berbasis Pengalaman, Kepercayaan dan Persepsi Kontrol Berperilaku*" (Banten: Media Sains Indonesia)
- Bertha, Erlin Anggelia Ingratubun. 2014. " *Pengertian Bank*" *SKRIPSI.*
- Dwi, Putri Cahyani. 2016. "Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap Kualitas Layanan Perbankan Syariah Di Yogyakarta". *Jurnal. University Muhammadiyah Purwokerto, No. 02, Tahun MMXVI*
- Ellitan, Lena dan Lina Anatan. 2022. " *Strategic Operation Management*" (Tangerang: Pascal Books)
- Hadi, Abd dkk. 2021. " *Penelitian Kualitatif Studi Fenomenologi, Case Study, Grounded Theory, Etnografi, Biografi*" (Jawa Tengah: CV Pena Persada)
- Heryanto, Gun. 2021. " *Strategi Literasi Politik*" (Yogyakarta: IRCISOD)
- Haryanto, Rudi. 2020 . " *Manajemen Pemasaran*", (Jawa Timur: Duta Media Publishing)

- Hidayah, Nailatul dan Prasetyo Ari Wibowo. "Pengaruh Uang Saku, Locus of Control Dan Lingkungan Teman Sebaya Terhadap Perilaku Konsumtif," *Ekonomi Education Analisis Journal*, n.d
- Irawan, Handi. 2013. "10 Prinsip Kepuasan Pelanggan". (Jakarta: PT. Alex Media Komputindo).
- Ivantan dan Aris Ariyanto. 2020. "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Nilai Nasabah Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. BPR Syariah X". *Jurnal Ekonomi Efektif*, Vol. 2, No.3
- Juliansyah, Noor. 2011. "Metodologi Penelitian: Skripsi, Tesis, Disertasi dan Karya Ilmiah". Jakarta: Kencana.
- Juni , Donni Priansa. 2017. "Perilaku Konsumen dalam Persaingan Bisnis Kontemporer". (Bandung: Alfabeta)
- Kurniawan, Iskawanto dan Muchsin. 2015. "Pengaruh Nilai Nasabah, Kualitas Pelayanan, dan Kualitas Hubungan Terhadap Kepuasan Nasabah Serta Implikasinya Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah Mandiri". *Jurnal Manajemen dan Bisnis Sriwijaya*, Vol.13, No.2, Juni
- Laksana, Fajar. 2008. "Manajemen Pemasaran: Pendekatan Praktis". (Yogyakarta: Graha Ilmu)
- Marisca, Ida. "Pengaruh Lingkungan Motivasi dan disiplin Kerja terhadap Produktivitas Kerja Karyawan PT Sunan Ruber Palembang" *Skripsi* (Palembang: UIN Raden Fatah)
- Martono, Nanang. 2014. "Metode Penelitian Kuantitatif : Analisis Isi dan Analisis Data Sekunder". (Jakarta: Rajawali Pers)

- Mudinarko, Oki dan Suyoto. 2017. “ Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, Kepercayaan, dan Nilai Nasabah Terhadap Kepuasan Nasabah”. *Jurnal Manajemen dan Bisnis MEDIA EKONOMI VOL XVII NO.2*
- Mustagfiroh, Fitri. 2016. “Analisis Pengaruh Kualitas Layanan, Penanganan Keluhan, Nilai Nasabah Terhadap Kepuasan Nasabah dan Word Of Mouth” *SKRIPSI*
- Nawang, Kharisma Sari dan Euis Soliha. 2020. “Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah”, *Jurnal Keuangan Perbankan*
- Nisazizah, Berlian dan Budi Sudaryanto. 2018. ”Analisi Pengaruh Kualitas Layanan, Nilai Nasabah, dan Customer Relationship Management Terhadap Kepuasan Nasabah Serta Loyalitas Nasabah (Studi Pasa Nasabah BNI Syariah Kantor Cabang Semarang dan Kantor Cabang Pembantu UNISULA). *JURNAL UNDIV* Vol 7, Nomer 4.
- Nofinawati. 2016. “Perkembangan Perbankan Syariah di Indonesia”. *Jurnal Ilmiah Syariah*, Vol 14, No 2.
- Novreza dan Aminar Sutra Dewi. 2017. ”Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, dan Nilai Nasabah Terhadap Kepuasan Nasabah PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk. Cabang Padang”.
- Nurjaman, Asep. 2021 “*Peningkatan Kemampuan Berpikir Kritis dalam Pembelajaran Pendidikan Agama Islam Melalui Implementasi Desain Pembelajaran “Assure”*”, (Bandung: Penerbit Adab)
- Oloan, Raja Tumanggor. 2020. “*Kepuasan Kerja dan Subjective Well Being dari Perspektif Psikologi Industri*”, (Yogyakarta: Penerbit Andi)

- Pratiwi, Triansi. 2019. “*Pengaruh Lingkungan Kerja, Etika Kerja Dan Komunikasi Terhadap Kinerja PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Kayuagung*”. (Palembang: Universitas Islam Negeri Raden Fatah).
- Priyatno, Duwi. 2014 ”*SPSS 22 Pengolahan Data Terpraktis*”, (Yogyakarta: Andi Yogyakarta)
- Putri, Adinda Ramadhani N, Rachma dan M. Hufron. 2019. “Pengaruh Nilai Nasabah dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus pada Bank BRI Cabang Martadinata Malang”. *Jurnal Riset Manajemen Prodi Manajemen Fakultas Ekonomi Unisma*.
- Purwo, Agung Atmojo. 2011. “*Analisis Pengaruh Kualitas Layanan, Nilai Nasabah, dan Atribut Produk Islam Terhadap Kepuasan Nasabah*” (Studi Kasus Pada BNI Syariah Cabang Semarang).
- Puspitawati, Herien dan Tin Herawati. 2018. “*Metode Penelitian Keluarga*”. (Bogor: PT. Penerbit IPB Press)
- Rahmayanty, Nina. 2013. “*Manajemen Pelayan Prima*” (Yogyakarta : Graha Ilmu).
- Rian, Roro Agustin. 2020. ”Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah pada Bank CIMB Niaga Kantor Cabang Stabat“ *SCENARIO*.
- Rochmah,Siti.2022. “*Buku Ajar Manajemen Operasi 1*”, (Jawa Tengah: Penerbit NEM)
- Sangadji dan Sopiah. 2012. “*Perilaku Konsumen*”. (Yogyakarta : C.V Andi Offset)
- Septi, Dita Setiarini dan Sendhang Nurseto. 2017. “ Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Nilai Nasabah Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus pada Nasabah Produk Tabungan Simpedes BRI Unit Tugu Semarang)”. *Journal Of Social and Politic*.

- Setiawan, Budi. 2015. *Teknik Hitung Manual Analisis Regresi Liner Berganda Dua Variabel Bebas* (Bogor: ANDI Yogyakarta).
- Siregar, Syofian. 2017 “*Metode Pemilihan Kuantitatif*” (Jakarta Timur: Prenada Media)
- Sjahdeini, Sutan Remy. 2014. “*Perbankan Syariah Produk-Produk dan Aspek-Aspek Hukumnya*”, (Jakarta: Kencana).
- Sri, Vinna Yuniarti. 2015. “*Perilaku Konsumen Teori dan Praktik* (Bandung: Pustaka Setia)
- Sugiyono. 2007. “*Statistika Untuk Penelitian Bisnis*” (Bandung: Alfabeta).
- Sujarweni, Wiratna. 2015. “*SPSS Untuk Penelitian*” (Yogyakarta: Pustaka Baru Pers).
- Tho'in, Muhammad. 2001. ”Pengaruh Faktor-Faktor Kualitas Jasa Terhadap Kepuasan Nasabah Nasabah di Baitul Mal Wat Tamwil Tekun (BMT) Karanggede Boyolali”. *Jurnal Muqtasid*, Vol.2 No. 1
- Tjiptono dan Chandra. 2012. “ *Pemasaran Strategik*” edisi 2. (Yogyakarta : C.V Andi Offset).
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra. 2011. “*Service, Quality & Satisfaction edisi: 3*”. (Yogyakarta : Andi)
- Uswatun, 2020. *Hasil Wawancara dengan salah satu karyawan Bank Sumsel Babel Syariah Capem UIN Raden Fatah Palembang*. SKRIPSI Yulinda Ertika Sari.
- Vrendenberg, J. 1980. *Metode Dan Teknik Penelitian Masyarakat* (Jakarta: PT. Gramedia)

Yansyah, Haryadi 2018. *“Jungkir Balik Dunia Bankir”*, (Yogyakarta: Penerbit Laksana)

Website

Bank Sumsel Babel Syariah. 9 Agustus 2022,

<https://www.banksumselbabel.com/syariah/>

Maulana, Alex Muqarrabin. *“Teori yang biasa digunakan untuk mengukur perilaku konsumen- Theory of Reasoned Action”*, 13 Juni 2022.

<https://bbs.binus.ac.id/gbm/2017/07/07/teori-yang-biasa-digunakan-untuk-mengukur-perilaku-konsumen-theory-of-reasoned-action/>

Lampiran

LAMPIRAN 1

Surat Balasan Bank Sumsel Babel Syariah KCP Uin Raden Fatah Palembang



Nomor : 110 /SRF/3/B/2022
Lampiran : -
Perihal : **Izin Penelitian**

Palembang, 25 Mei 2022

Kepada,
Universitas Islam Negeri (UIN)
Raden Fatah Palembang
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
di-

Palembang

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Semoga Saudara dalam lindungan Allah SWT dan sukses menjalankan aktifitas sehari-hari.

Menindaklanjuti Surat dari Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri (UIN) Raden Fatah Palembang Nomor B.421/Un.09/V1.1/PP. 009/02/2022 tanggal 15 Februari 2022 dengan ini berkenan memberikan izin untuk mengadakan penelitian/ observasi/ wawancara/ dan pengambilan data sepanjang tidak terkait dengan rahasia bank, kepada :

Nama : Yuliza Afifah
NIM : 1810603058
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Jurusan : S1 Perbankan Syariah
Judul Penelitian : Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah Bank Sumsel Babel Syariah KCP UIN Raden Fatah Palembang

Demikianlah yang dapat kami sampaikan, atas kerjasamanya disampaikan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh



Peny Masdiyati
Pemimpin

LAMPIRAN 2

A. Lembar Konsultasi Pembimbing 1



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

DAFTAR KONSULTASI

Nama : YULIZA AFIFAH
NIM : 1810603058
Fakultas/Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam/ Perbankan Syariah
Pembimbing 1 : Dr. Chandra Zaky Maulana M.M
Judul Skripsi : Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah bank sumsel babel syariah Kcp Uin Raden Fatah Palembang

No.	Hari/tanggal	Konsultasi	Paraf
1.	29-3-2022	Perbaiki latar belakang. " " RM & TP Perbaiki landasan teori Cari teori yg relevan. Perbaiki metode penelitian.	CS CS
2.	29-7-2022	Revisi Bab I, II & III Sistematika survei ke lapangan	CS.
3.	9-9-2022	Revisi pembahasan hasil penelitian	CS.
4.	13-9-2022	Revisi Bab IV & V	CS.

B. Lembar Konsultasi Pembimbing 2

**FAKULTAS EKONOMI DAN
BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN
FATAH PALEMBANG**



Jl. Prof. K. H. Zainal Abidin Fikri No. 1 KM. 3,5 Palembang, 30126
Telp. (0711)35276 website: www.radenfatah.ac.id

KARTU BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : YULIZA AFIFAH
 NIM : 1810603058
 Judul : Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah bank sumsel babel syariah Kcp Uin Raden Fatah Palembang
 Dosen Pembimbing : DIAN PERTIWI S.E.I.

No	Tanggal	Topik	Catatan Pembimbing
1	2022-03-31 11:04:44	Bimbingan Skripsi	Bimbingan per bab ya kids. Revisi (1) Spasi 2,0, (2) gunakan footnote sebagai sumber data, bukan body note; (3) latar belakang masih belum jelas, harusnya ada fenomena tentang kepuasan nasabah di bank sumsel babel syariah; (4) kegunaan batasan masalah disini untuk apa, karena dari judul penelitian aja sudah tergambar isi dari penelitian ini; (5) kenapa di rumusan masalah langsung nilai nasabah dan kualitas pelayanan, kenapa bukan faktor lain yang diteliti
2	2022-06-06 15:54:38	Revisi bab 1	oke kids acc bab 1
3	2022-06-13 16:09:06	Bimbingan skripsi bab 2	revisi ya kids : (1) gambar harus ada keterangannya; (2) untuk tabel penelitian terdahulu, pada setiap halaman harus ada kepala tabelnya ya
4	2022-06-20 12:49:10	Revisi bab 2	gambar 2.2 itu keterangannya apa kids
5	2022-06-27 15:07:45	Revisi bab 2	oke kids acc bab 2
6	2022-07-05 12:52:18	Bimbingan skripsi bab 3	revisi ya kids (1) bahasa asing gunakan huruf miring; (2) setiap tabel harus ada keterangan di bawah penomorannya; (3) untuk rumus dan tabel, harus ada sumbernya dibawah; (4) untuk indikator harus ada footnotenya
7	2022-07-14 15:10:46	Revisi bab 3	oke kids acc bab 3
8	2022-07-25 09:45:11	Bimbingan kuisisioner penelitian	oke kids acc kuisisioner
9	2022-08-30 19:26:08	Bimbingan skripsi bab 4 dan 5	acc bab 4 kids, tp untuk bab 5 nya di revisi dulu, di kesimpulan jangan hanya menjelaskan tentang angka ya, kaitkan dengan teori dan objeknya.

10	2022-09-06 12:15:30	Revisi bab 5	oke kids acc bab 5, silahkan lengkapi abstrak, daftar isi, daftar tabel, dll ya.
----	------------------------	--------------	--

2022/09/06

LAMPIRAN 3

KUISONER PENELITIAN

Assalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh

Saya Yuliza Afifah (1810603058) Mahasiswi Program Studi S1 Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang sedang melakukan penelitian (Tugas Akhir/Skripsi). Kuisioner ini dibuat dengan tujuan untuk mengumpulkan data yang berhubungan dengan “ Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah Bank Sumsel Babel Syariah KCP Uin Raden Fatah Palembang”. Maka dari itu saya mengharapkan partisipasinya dan dukungandari Bapak/Ibu/Saudara/I sekalian untuk meluangkan waktunya mengisi kuisioner ini. Semua jawaban dan identitas yang diberikan akan dijaga kerahasiaannya. Saya ucapkan terima kasih atas dukungan dan partisipasi Bapak/Ibu/Saudara/I dalam pengisian kuisioner ini.

Wassalamualaikum warahmatullahi wabarakatuh

Hormat Saya,



Yuliza Afifah

**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI
KEPUASANNASABAH BANK SUMSEL BABEL SYARIAH KCP UIN
RADEN FATAH PALEMBANG**

BAGIAN I : DATA RESPONDEN

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

1. Nama Lengkap :.....

2. Jenis Kelamin?

Laki-laki

Perempuan

3. Berapa usia anda saat ini?

18-25

25-35

35-50

50-60

>60

4. Pekerjaan anda saat ini?

Tidak bekerja

Mahasiswa

Wiraswasta

PNS

Lainnya.....(sebutkan)

5. Berapakah penghasilan anda tiap bulan?

< Rp. 1.000.000

Rp. 1.000.000 s/d Rp. 2.000.000

Rp. 2.000.000 s/d Rp. 3.000.000

> Rp. 3.000.000

6. Sudah berapa lama anda menggunakan produk/jasa pada Bank Sumsel Babel

Syariah KCP Uin Raden Fatah Palembang?

< 1 Tahun

1 s/d 3 Tahun

3 s/d 6 Tahun

> 6 tahun

7. Mengapa anda tertarik menggunakan produk/jasa pada Bank Sumsel Babel

Syariah KCP Uin Raden Fatah Palembang?

Karena produk ini membantu perekonomian keluarga saya

Karena pelayanannya baik

Karena jarak bank dengan tempat tinggal saya dekat

Karena biayanya dapat terjangkau oleh nasabah/ konsumen

BAGIAN II : 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 :

Variabel	Pernyataan	Alternatif Jawaban				
		SS	S	N	TS	STS
Kualitas Pelayanan	1. Kualitas fasilitas dan pelayanan di Bank Sumsel Babel Syariah KCP Uin Raden Fatah Palembang memberikan kenyamanan	√				

Keterangan:

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

A. Variabel Kualitas Pelayanan

Kemampuan dari suatu perusahaan dalam hal memberikan pelayanan yang memberikan dampak langsung terhadap kepuasan kepada pelanggan sesuai dengan kebutuhan dan keinginannya.

Variabel	Pernyataan	Alternatif Jawaban				
		SS	S	N	TS	STS
Kualitas Pelayanan	Tangible (Bukti Fisik)					
	1. Bentuk gedung Bank Sumsel Babel Syariah KCP Uin Raden Fatah Palembang layak digunakan dan nyaman dipandang					
	2. Fasilitas ruang tunggu seperti tempat duduk, AC, dan lain-lain yang dimiliki Bank Sumsel Babel Syariah KCP Uin Raden Fatah Palembang membuat saya merasa nyaman					
	Reliability (Keandalan)					
	3. Karyawan Bank Sumsel Babel Syariah KCP Uin Raden Fatah Palembang mampu menyelesaikan					

	setiap transaksi nasabah dengan cepat dan tepat waktu					
	Pernyataan	Alternatif Jawaban				
		SS	S	N	TS	STS
	4. Karyawan Bank Sumsel Babel Syariah KCP Uin Raden Fatah Palembang memberikan pelayanan kepada nasabah sesuai dengan prosedur kecepatan yang tepat					
Responsiveness (Daya Tanggap)						
	5. Karyawan Bank Sumsel Babel Syariah KCP Uin Raden Fatah Palembang memberikan tindakan yang cepat dalam merespon keluhan nasabah sesuai dengan ketentuan bank					
	6. Karyawan Bank Sumsel Babel Syariah KCP Uin Raden Fatah Palembang bersedia membantu kesulitan yang nasabah hadapi					

Assurance (Jaminan)					
7. Karyawan Bank Sumsel Babel Syariah KCP Uin Raden Fatah Palembang melayani nasabah dengan ramah dan sopan dalam melakukan transaksi					
Pernyataan	Alternatif Jawaban				
	SS	S	N	TS	STS
8. Karyawan Bank Sumsel Babel Syariah KCP Uin Raden Fatah Palembang memiliki pengetahuan yang memadai mengenai sistem bank dan produk-produk bank yang mereka tawarkan					
Empathy (Empati)					
9. Karyawan Bank Sumsel Babel Syariah KCP Uin Raden Fatah Palembang menjalin komunikasi secara baik dengan nasabah					
10. Karyawan Bank Sumsel Babel Syariah KCP Uin Raden Fatah Palembang					

	melayani nasabah dengan sabar dan rendah hati dalam melaksanakan tugasnya					
--	---	--	--	--	--	--

Sumber: Dikutip dari Skripsi Muhammad Hasyimi Al Rasid, 2018

B. Variabel Nilai Nasabah

Penilaian keseluruhan nasabah terhadap utilitas sebuah produk atau layanan berdasarkan persepsinya terhadap apa yang diterima dan uang diberikan.

Variabel	Pernyataan	Alternatif Jawaban				
		SS	S	N	TS	STS
Nilai Nasabah	Penilaian Bangunan/Gedung					
	1. Gedung yang digunakan Bank Sumsel Babel Syariah KCP Uin Raden Fatah Palembang terlihat indah dan bersih					
	2. Fasilitas yang tersedia di Bank Sumsel Babel Syariah KCP Uin Raden Fatah Palembang lengkap					
	Penilaian Produk atau Jasa					
	3. Produk yang nasabah gunakan di Bank Sumsel Babel Syariah KCP Uin Raden Fatah Palembang					

Variabel	Pernyataan	Alternatif Jawaban				
		SS	S	N	TS	STS
	bermanfaat bagi nasabah					
	4. Karyawan Bank Sumsel Babel Syariah KCP Uin Raden Fatah Palembang memberikan pelayanan yang membuat nasabah puas					
	Penilaian Sosial					
	5. Karyawan Bank Sumsel Babel Syariah KCP Uin Raden Fatah Palembang melaksanakan tugasnya dengan baik					
	6. Karyawan Bank Sumsel Babel Syariah KCP Uin Raden Fatah Palembang bersikap 3S (senyum, sapa, salam) kepada nasabah					

Sumber: Dikutip dari Skripsi Ari Susanto Wibowo, 2018

C. Variabel Kepuasan Nasabah

Tingkat keadaan perasaan seseorang yang merupakan hasil perbandingan antara penilaian kinerja atau hasil akhir produk dalam hubungannya dengan harapan nasabah dan mereka dapat menyampaikan apa dan bagaimana kebutuhan mereka.

Variabel	Pernyataan	Alternatif Jawaban				
		SS	S	N	TS	STS
Kepuasan Nasabah	Kesesuaian Harapan					
	1. Nasabah puas terhadap profesionalitas karyawan Bank Sumsel Babel Syariah KCP Uin Raden Fatah Palembang dalam memberikan tanggapan terhadap keluhan nasabah					
	2. Pelayanan yang ada di Bank Sumsel Babel Syariah KCP Uin Raden Fatah Palembang sesuai dengan keinginan nasabah					
	Minat Berkunjung Kembali					
	3. Nasabah masih berminat untuk menggunakan kembali produk yang ada Bank Sumsel Babel Syariah KCP Uin Raden Fatah Palembang					
	Pernyataan		Alternatif Jawaban			
		SS	S	N	TS	STS
	4. Nasabah merasa puas dengan produk yang nasabah gunakan di Bank Sumsel Babel Syariah					

	KCP Uin Raden Fatah Palembang					
Kesediaan Merekomendasikan						
	5. Nasabah bersedia merekomendasikan produk yang ada di Bank Sumsel Babel Syariah KCP Uin Raden Fatah Palembang kepada orang lain					
	6. Nasabah bersedia merekomendasikan jasa pelayanan Bank Sumsel Babel Syariah KCP Uin Raden Fatah Palembang yang nasabah dapatkan kepada teman dan keluarga					
Terpenuhinya Harapan Pelanggan Setelah Membeli Produk						
	7. Produk yang digunakan di Bank Sumsel Babel Syariah KCP Uin Raden Fatah Palembang sesuai dengan harapan nasabah					
	8. Produk yang nasabah gunakan di Bank Sumsel Babel Syariah KCP Uin Raden Fatah Palembang sesuai dengan yang nasabah butuhkan					

Sumber: Skripsi M. Noer Bayu Iskandar, 2018

LAMPIRAN 4

KARAKTERISTIK RESPONDEN

Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki-laki	41	41,0	41,0	41,0
	Perempuan	59	59,0	59,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Usia					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	18-25	85	85,0	85,0	85,0
	25-35	14	14,0	14,0	99,0
	50-60	1	1,0	1,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Pekerjaan					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Bekerja	7	7,0	7,0	7,0
	Mahasiswa	60	60,0	60,0	67,0
	Wiraswasta	17	17,0	17,0	84,0
	PNS	3	3,0	3,0	87,0
	Lainnya	13	13,0	13,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan

Penghasilan					
		Frekuensi	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	< Rp. 1.000.000	59	59,0	59,0	59,0
	Rp. 1.000.000 s/d Rp. 2.000.000	25	25,0	25,0	84,0
	Rp. 2.000.000 s/d Rp. 3.000.000	5	5,0	5,0	89,0
	> Rp. 3.000.000	11	11,0	11,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Karakteristik Responden Berdasarkan Jangka Waktu Penggunaan Produk/Jasa

Jangka waktu menggunakan produk/jasa					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	< 1 Tahun	25	25,0	25,0	25,0
	1 s/d 3 Tahun	38	38,0	38,0	63,0
	3 s/d 6 Tahun	33	33,0	33,0	96,0
	> 6 Tahun	4	4,0	4,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Karakteristik Responden Berdasarkan Alasan Menggunakan Produk/Jasa

Alasan Menggunakan Produk/Jasa					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Karena produk ini membantu perekonomian keluarga saya	5	5,0	5,0	5,0
	Karena pelayanannya baik	41	41,0	41,0	46,0
	Karena jarak bank dengan tempat tinggal saya dekat	17	17,0	17,0	63,0
	Karena biayanya dapat	37	37,0	37,0	100,0

	terjangkau nasabah/konsumen	oleh				
	Total		100	100,0	100,0	

LAMPIRAN 5

DATA SELURUH JAWABAN RESPONDEN

Tabel Skor Kualitas Pelayanan

No	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	X1.8	X1.9	X1.10	Total X1
1.	4	5	4	5	4	4	4	5	5	4	44
2.	4	5	4	4	5	5	5	5	4	5	46
3.	3	3	5	5	5	5	5	5	3	3	42
4.	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	37
5.	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	43
6.	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	43
7.	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
8.	4	3	3	4	5	5	5	4	4	3	40
9.	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	42
10	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	38
11	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	37
12	3	4	5	4	4	4	4	3	4	3	38
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
14	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	35
15	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	36
16	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	37
17	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
19	5	4	4	5	4	5	3	4	5	4	43
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
21	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	45
22	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50

23	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
24	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	48
25	4	4	4	4	4	4	2	3	4	4	37
26	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	48
27	3	3	4	5	5	4	4	5	5	5	43
28	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	37
29	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
30	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	36
31	3	3	4	4	5	3	3	3	4	3	35
32	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	33
33	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	44
34	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	48
35	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	33
36	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
37	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
38	5	4	5	4	5	4	4	4	4	5	44
39	3	4	4	3	3	4	2	2	3	3	31
40	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
41	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	45
42	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	48
43	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	44
44	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
45	4	4	4	4	4	4	2	3	4	4	37
46	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	48
47	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
48	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	37
49	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	42
50	5	3	5	5	5	5	3	3	5	5	44

51	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
52	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	38
53	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	39
54	5	4	4	5	5	5	4	5	4	4	45
55	5	4	3	3	5	4	3	3	3	5	38
56	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
57	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
58	4	3	4	3	4	4	4	4	5	4	39
59	3	4	3	3	3	4	3	4	4	3	34
60	4	4	4	5	4	4	3	3	4	4	39
61	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	40
62	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
63	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
64	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
65	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	43
66	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
67	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	35
68	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	31
69	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4	46
70	5	5	5	5	4	4	5	4	4	5	46
71	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	48
72	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
73	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
74	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
75	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
76	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	38
77	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
78	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50

79	4	4	4	4	4	4	2	3	4	4	37
80	4	4	4	5	3	3	5	4	4	5	41
81	3	4	4	5	4	3	4	3	4	4	38
82	4	3	4	5	3	3	3	4	5	4	38
83	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
84	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	45
85	3	4	4	4	5	4	3	5	5	5	42
86	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
87	5	5	4	4	5	4	5	5	4	5	46
88	4	4	4	4	4	4	2	3	4	4	37
89	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	48
90	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
91	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
92	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	37
93	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	45
94	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
95	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	45
96	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
97	4	4	4	4	4	4	2	3	4	4	37
98	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	48
99	3	3	4	4	5	5	4	4	3	5	40
100	5	3	3	5	5	5	5	5	5	5	46

Tabel Skor Nilai Nasabah

No	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	Total X2
1.	5	4	4	5	5	5	28
2.	5	5	5	5	5	5	30
3.	4	4	4	4	3	3	22
4.	4	5	4	5	4	4	26

5.	5	4	4	5	5	5	28
6.	5	5	4	5	4	5	28
7.	5	5	4	4	4	4	26
8.	3	3	4	4	4	3	21
9.	4	5	5	4	4	4	26
10.	4	4	3	4	3	4	22
11.	5	5	5	5	5	5	30
12.	3	3	4	4	4	5	23
13.	4	5	4	5	4	5	27
14.	5	5	5	4	5	5	29
15.	5	4	4	5	5	5	28
16.	5	3	5	4	5	4	26
17.	5	5	5	5	5	5	30
18.	4	4	4	4	4	4	24
19.	4	3	4	4	4	3	22
20.	4	4	4	5	5	5	27
21.	5	5	4	4	4	4	26
22.	4	5	4	4	4	4	25
23.	4	4	4	5	5	5	27
24.	5	4	5	4	4	4	26
25.	5	4	5	5	5	5	29
26.	5	4	5	4	4	4	26
27.	4	3	3	3	4	5	22
28.	4	3	3	4	4	4	22
29.	4	4	4	5	5	5	27
30.	3	4	3	3	3	4	20
31.	4	4	4	4	4	4	24
32.	3	4	3	4	3	3	20
33.	5	5	5	5	5	5	30
34.	3	4	4	4	3	3	21
35.	4	4	4	4	4	4	24
36.	4	4	4	4	4	4	24
37.	4	3	4	4	5	5	25
38.	4	4	5	4	4	5	26
39.	4	4	4	5	4	5	26
40.	5	5	4	4	4	5	27

41.	4	4	4	4	4	4	24
42.	5	5	5	5	5	5	30
43.	5	5	5	5	5	3	28
44.	4	3	3	4	4	4	22
45.	4	5	5	4	4	4	26
46.	4	4	5	4	5	5	27
47.	3	4	5	5	4	3	24
48.	5	5	5	5	5	5	30
49.	4	5	4	5	5	5	28
50.	5	5	5	5	5	5	30
51.	5	5	5	5	5	5	30
52.	5	5	5	5	5	5	30
53.	4	4	4	4	4	4	24
54.	4	5	4	5	4	5	27
55.	5	4	4	4	5	5	27
56.	5	5	5	5	5	5	30
57.	4	4	4	4	4	4	24
58.	5	5	4	4	4	5	27
59.	4	5	4	5	4	5	27
60.	5	5	5	4	5	5	29
61.	4	5	5	4	5	4	27
62.	3	3	4	4	4	3	21
63.	4	4	4	4	4	4	24
64.	5	4	4	4	5	5	27
65.	4	5	4	4	5	4	26
66.	5	5	5	5	5	5	30
67.	3	3	4	4	4	5	23
68.	4	4	5	5	4	4	26
69.	4	4	5	4	5	5	27
70.	5	5	4	5	5	4	28
71.	5	5	5	5	5	5	30
72.	4	4	3	3	3	4	21
73.	3	4	3	4	4	4	22
74.	5	4	5	4	4	4	26
75.	4	5	4	4	4	5	26
76.	5	4	5	4	4	4	26

77.	4	4	3	3	3	3	20
78.	5	5	4	4	5	4	27
79.	5	4	5	4	4	5	27
80.	3	3	4	3	4	4	21
81.	5	5	4	4	4	5	27
82.	4	5	3	3	4	3	22
83.	3	3	3	3	3	3	18
84.	5	5	4	4	5	5	28
85.	5	4	5	4	4	3	25
86.	5	5	4	4	4	5	27
87.	5	4	5	4	4	4	26
88.	5	4	5	4	4	4	26
89.	5	5	5	5	5	5	30
90.	5	5	5	5	5	5	30
91.	4	4	5	4	4	5	26
92.	4	4	4	4	4	4	24
93.	5	4	4	5	4	5	27
94.	5	5	5	5	5	5	30
95.	5	5	4	4	4	4	26
96.	5	4	5	4	4	4	26
97.	5	4	5	5	5	5	29
98.	5	4	5	4	4	4	26
99.	3	3	4	4	3	3	20
100	5	5	3	4	5	5	27

Tabel Skor Kepuasan Nasabah

No	Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Y7	Y8	Total Y
1.	4	4	5	4	5	4	5	5	36
2.	5	4	5	5	5	5	5	4	38
3.	4	4	5	4	5	3	3	4	32
4.	4	3	4	4	4	3	4	4	30
5.	4	4	4	4	4	5	4	4	33
6.	4	5	4	5	5	5	4	4	36
7.	4	4	4	4	4	4	4	4	32
8.	3	4	4	3	4	4	5	4	31

9.	4	4	4	4	4	5	4	4	33
10.	4	3	4	5	5	5	4	4	34
11.	4	4	4	4	4	4	4	4	32
12.	3	4	4	3	4	4	5	4	31
13.	5	5	5	5	5	5	4	4	38
14.	4	4	4	4	4	4	4	4	32
15.	5	4	5	4	4	4	4	5	35
16.	4	5	4	5	4	5	4	4	35
17.	5	5	5	5	5	4	5	5	39
18.	4	4	4	4	4	4	4	4	32
19.	4	4	3	3	4	4	4	4	30
20.	4	4	4	4	4	4	4	4	32
21.	5	4	5	4	4	4	4	5	35
22.	4	5	4	5	4	5	4	4	35
23.	5	5	5	5	5	4	5	5	39
24.	5	5	5	5	5	5	5	5	40
25.	4	4	5	5	4	4	5	5	36
26.	4	4	4	4	4	4	4	4	32
27.	4	3	3	4	4	4	4	3	29
28.	5	5	4	3	5	4	4	4	34
29.	4	4	5	5	4	4	5	4	35
30.	4	3	3	3	4	4	4	4	29
31.	4	4	4	4	4	4	4	4	32
32.	4	5	5	4	5	4	5	4	36
33.	5	5	5	4	4	4	5	4	36
34.	5	5	5	5	5	5	5	5	40
35.	4	4	4	4	4	4	4	4	32
36.	5	5	5	5	5	5	5	5	40
37.	5	5	5	5	5	5	5	5	40
38.	5	5	5	5	5	5	5	5	40
39.	5	4	4	5	4	4	5	5	36
40.	4	4	4	4	4	4	4	4	32
41.	5	5	5	5	5	5	5	5	40
42.	4	4	4	4	5	5	5	5	36
43.	4	4	4	4	4	4	3	3	30
44.	4	4	5	5	5	4	5	5	37

45.	4	5	4	5	4	5	5	4	36
46.	5	5	5	5	5	5	5	5	40
47.	4	4	4	4	4	4	4	4	32
48.	4	4	4	4	5	5	5	5	36
49.	5	5	5	5	5	5	5	5	40
50.	5	5	5	5	5	5	5	5	40
51.	5	5	5	5	5	5	5	5	40
52.	4	4	4	4	4	4	3	3	30
53.	5	5	5	5	5	5	5	4	39
54.	5	5	5	5	5	5	5	5	40
55.	4	4	4	4	4	3	3	3	29
56.	3	3	3	3	3	3	3	3	24
57.	4	4	4	4	4	4	4	4	32
58.	3	3	4	4	5	3	3	3	28
59.	3	3	3	3	4	3	3	4	26
60.	5	4	4	4	4	5	5	5	36
61.	5	5	4	5	5	5	5	4	38
62.	3	3	3	4	3	3	3	3	25
63.	4	4	4	4	4	4	4	4	32
64.	4	5	5	5	5	5	5	5	39
65.	4	5	3	4	4	4	4	4	32
66.	5	5	5	5	5	5	5	5	40
67.	3	4	4	4	4	4	5	5	33
68.	5	5	5	5	5	5	5	5	40
69.	5	4	5	4	5	5	4	5	37
70.	5	5	5	5	5	5	5	5	40
71.	4	4	4	4	4	5	4	4	33
72.	3	3	3	3	4	4	3	4	27
73.	4	5	5	4	4	4	4	5	35
74.	4	4	4	5	5	5	5	5	37
75.	4	4	4	4	4	4	4	4	32
76.	4	4	4	4	4	4	4	4	32
77.	3	3	3	3	4	3	3	3	25
78.	5	4	4	4	5	5	5	5	37
79.	4	4	4	4	4	4	4	4	32
80.	3	5	5	4	5	3	4	4	33

81.	4	4	4	4	4	4	4	4	32
82.	4	3	3	3	4	3	3	4	27
83.	3	3	3	3	3	3	3	3	24
84.	4	4	4	4	4	4	3	3	30
85.	4	4	4	5	3	4	4	4	32
86.	4	4	4	4	5	5	5	4	35
87.	4	4	4	5	4	5	4	4	34
88.	5	4	5	4	5	4	4	4	35
89.	4	5	5	5	4	5	5	5	38
90.	5	5	5	5	5	5	5	5	40
91.	5	5	5	5	5	5	5	5	40
92.	4	4	3	4	4	4	4	4	31
93.	5	4	4	4	5	4	4	5	35
94.	5	5	5	5	5	5	5	5	40
95.	4	4	4	4	4	4	4	4	32
96.	4	5	4	5	4	5	4	4	35
97.	4	5	4	5	4	5	5	4	36
98.	4	5	4	4	4	5	5	4	35
99.	4	4	3	3	3	3	3	3	26
100.	4	5	4	4	3	4	4	4	32

LAMPIRAN 6

INSTRUMEN PENELITIAN

A. Hasil Uji Validitas

1. Uji Validitas Kualitas Pelayanan

Correlations												
		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	X1.8	X1.9	X1.10	TOTAL. X1
X1.1	Pearson Correlation	1	,707*	,612*	,650*	,577*	,649*	,534*	,510*	,604*	,656**	,810**
	Sig. (2-tailed)		<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X1.2	Pearson Correlation	,707*	1	,706*	,560*	,541*	,564*	,544*	,503*	,543*	,597**	,780**
	Sig. (2-tailed)	<,001		<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X1.3	Pearson Correlation	,612*	,706*	1	,704*	,621*	,619*	,519*	,498*	,557*	,604**	,797**
	Sig. (2-tailed)	<,001	<,001		<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X1.4	Pearson Correlation	,650*	,560*	,704*	1	,565*	,541*	,567*	,512*	,670*	,604**	,791**
	Sig. (2-tailed)	<,001	<,001	<,001		<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X1.5	Pearson Correlation	,577*	,541*	,621*	,565*	1	,741*	,622*	,641*	,497*	,693**	,816**
	Sig. (2-tailed)	<,001	<,001	<,001	<,001		<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X1.6	Pearson Correlation	,649*	,564*	,619*	,541*	,741*	1	,618*	,700*	,480*	,611**	,821**
	Sig. (2-tailed)	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001		<,001	<,001	<,001	<,001	<,001
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X1.7	Pearson Correlation	,534*	,544*	,519*	,567*	,622*	,618*	1	,779*	,415*	,572**	,795**
	Sig. (2-tailed)	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001		<,001	<,001	<,001	<,001
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X1.8	Pearson Correlation	,510*	,503*	,498*	,512*	,641*	,700*	,779*	1	,588*	,610**	,811**
	Sig. (2-tailed)	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001		<,001	<,001	<,001

	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X1.9	Pearson Correlation	,604*	,543*	,557*	,670*	,497*	,480*	,415*	,588*	1	,551**	,730**
	Sig. (2-tailed)	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001		<,001	<,001
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X1.10	Pearson Correlation	,656*	,597*	,604*	,604*	,693*	,611*	,572*	,610*	,551*	1	,814**
	Sig. (2-tailed)	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001		<,001
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
TOTAL.X1	Pearson Correlation	,810*	,780*	,797*	,791*	,816*	,821*	,795*	,811*	,730*	,814**	1
	Sig. (2-tailed)	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

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

2. Uji Validitas Nilai Nasabah

		Correlations							
		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	TOTAL.X2	
X2.1	Pearson Correlation	1	,538**	,495**	,389**	,556**	,462**	,784**	
	Sig. (2-tailed)		<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	
	N	100	100	100	100	100	100	100	
X2.2	Pearson Correlation	,538**	1	,306**	,423**	,382**	,360**	,685**	
	Sig. (2-tailed)	<,001		,002	<,001	<,001	<,001	<,001	
	N	100	100	100	100	100	100	100	
X2.3	Pearson Correlation	,495**	,306**	1	,468**	,496**	,271**	,683**	
	Sig. (2-tailed)	<,001	,002		<,001	<,001	,006	<,001	
	N	100	100	100	100	100	100	100	
X2.4	Pearson Correlation	,389**	,423**	,468**	1	,592**	,479**	,741**	
	Sig. (2-tailed)	<,001	<,001	<,001		<,001	<,001	<,001	
	N	100	100	100	100	100	100	100	
X2.5	Pearson Correlation	,556**	,382**	,496**	,592**	1	,613**	,816**	
	Sig. (2-tailed)	<,001	<,001	<,001	<,001		<,001	<,001	

	N	100	100	100	100	100	100	100	100
X2.6	Pearson Correlation	,462**	,360**	,271**	,479**	,613**	1	,724**	
	Sig. (2-tailed)	<,001	<,001	,006	<,001	<,001		<,001	
	N	100	100	100	100	100	100	100	
TOTAL X2	Pearson Correlation	,784**	,685**	,683**	,741**	,816**	,724**	1	
	Sig. (2-tailed)	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001		
	N	100	100	100	100	100	100	100	

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

3. Uji Validitas Kepuasan Nasabah

Correlations										
		Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Y7	Y8	TOTAL Y
Y1	Pearson Correlation	1	,590**	,642**	,582**	,577**	,581**	,541**	,613**	,793**
	Sig. (2-tailed)		<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Y2	Pearson Correlation	,590**	1	,658**	,644**	,462**	,617**	,621**	,512**	,795**
	Sig. (2-tailed)	<,001		<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Y3	Pearson Correlation	,642**	,658**	1	,671**	,653**	,466**	,626**	,659**	,834**
	Sig. (2-tailed)	<,001	<,001		<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Y4	Pearson Correlation	,582**	,644**	,671**	1	,502**	,674**	,611**	,527**	,812**
	Sig. (2-tailed)	<,001	<,001	<,001		<,001	<,001	<,001	<,001	<,001
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Y5	Pearson Correlation	,577**	,462**	,653**	,502**	1	,518**	,556**	,591**	,747**

	Sig. (2-tailed)	<,001	<,001	<,001	<,001		<,001	<,001	<,001	<,001
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Y6	Pearson Correlation	,581**	,617**	,466**	,674**	,518**	1	,691**	,572**	,798**
	Sig. (2-tailed)	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001		<,001	<,001	<,001
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Y7	Pearson Correlation	,541**	,621**	,626**	,611**	,556**	,691**	1	,758**	,844**
	Sig. (2-tailed)	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001		<,001	<,001
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Y8	Pearson Correlation	,613**	,512**	,659**	,527**	,591**	,572**	,758**	1	,812**
	Sig. (2-tailed)	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001		<,001
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
TOTAL	Pearson Correlation	,793**	,795**	,834**	,812**	,747**	,798**	,844**	,812**	1
	Sig. (2-tailed)	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100

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

B. Hasil Uji Reliabilitas

1. Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,934	10

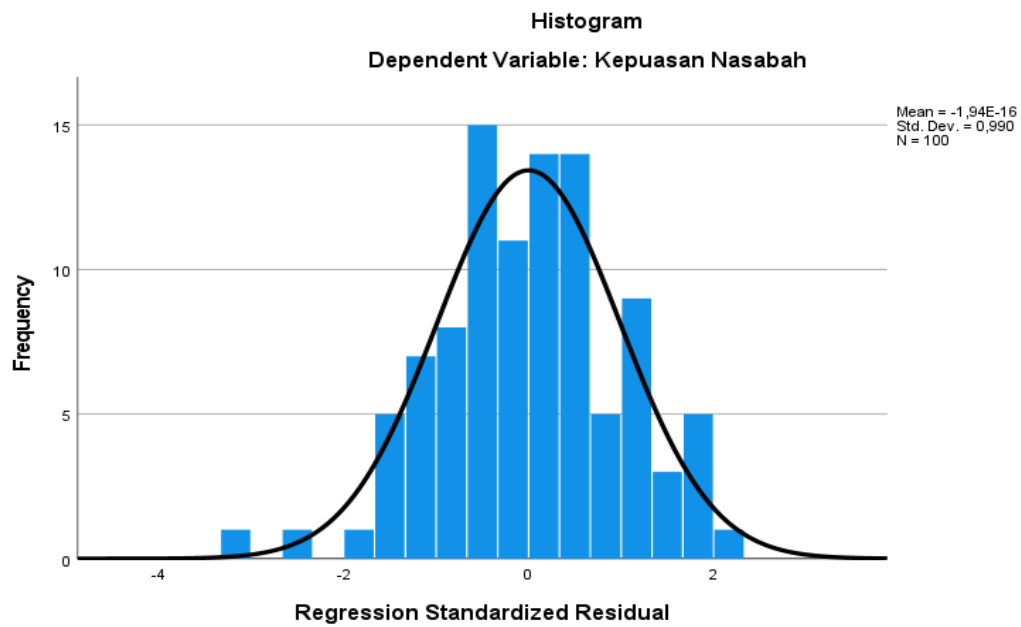
2. Uji Reliabilitas Nilai Nasabah

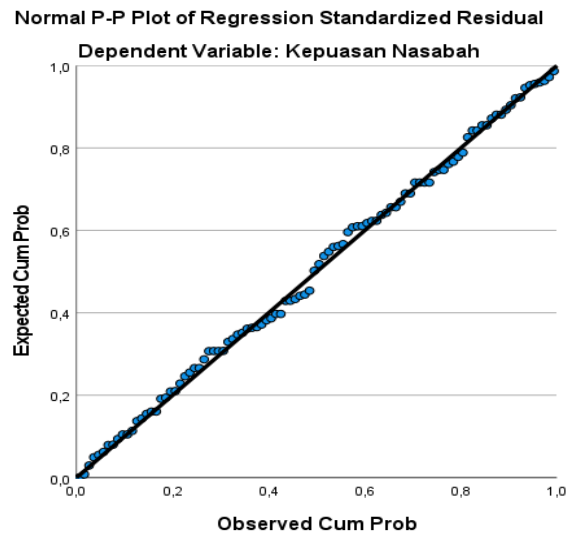
Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,831	6

3. Uji Reliabilitas Kepuasan Nasabah

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,922	8

C. Hasil Uji Normalitas





One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test			
			Unstandardized Residual
N			100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean		,0000000
	Std. Deviation		3,64352039
Most Extreme Differences	Absolute		,039
	Positive		,037
	Negative		-,039
Test Statistic			,039
Asymp. Sig. (2-tailed) ^c			,200 ^d
Monte Carlo Sig. (2-tailed) ^e	Sig.		,976
	99% Confidence Interval	Lower Bound	,972
		Upper Bound	,980
a. Test distribution is Normal.			
b. Calculated from data.			
c. Lilliefors Significance Correction.			
d. This is a lower bound of the true significance.			
e. Lilliefors' method based on 10000 Monte Carlo samples with starting seed 299883525.			

D. Hasil Uji Linearitas

Hasil Uji Linearitas X1 terhadap Y

ANOVA Table							
			Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
Kepuasan Nasabah Kualitas Pelayanan	Between Groups	(Combined)	563,527	17	33,149	2,274	,007
		Linearity	291,206	1	291,206	19,978	<,001
		Deviation from Linearity	272,321	16	17,020	1,168	,311
	Within Groups		1195,233	82	14,576		
	Total		1758,760	99			

Hasil Uji Linearitas X2 terhadap Y

ANOVA Table							
			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Kepuasan Nasabah * Nilai Nasabah	Between Groups	(Combined)	379,914	11	34,538	2,204	,021
		Linearity	291,333	1	291,333	18,593	<,001
		Deviation from Linearity	88,581	10	8,858	,565	,838
	Within Groups		1378,846	88	15,669		
	Total		1758,760	99			

E. Hasil Uji Multikolonieritas

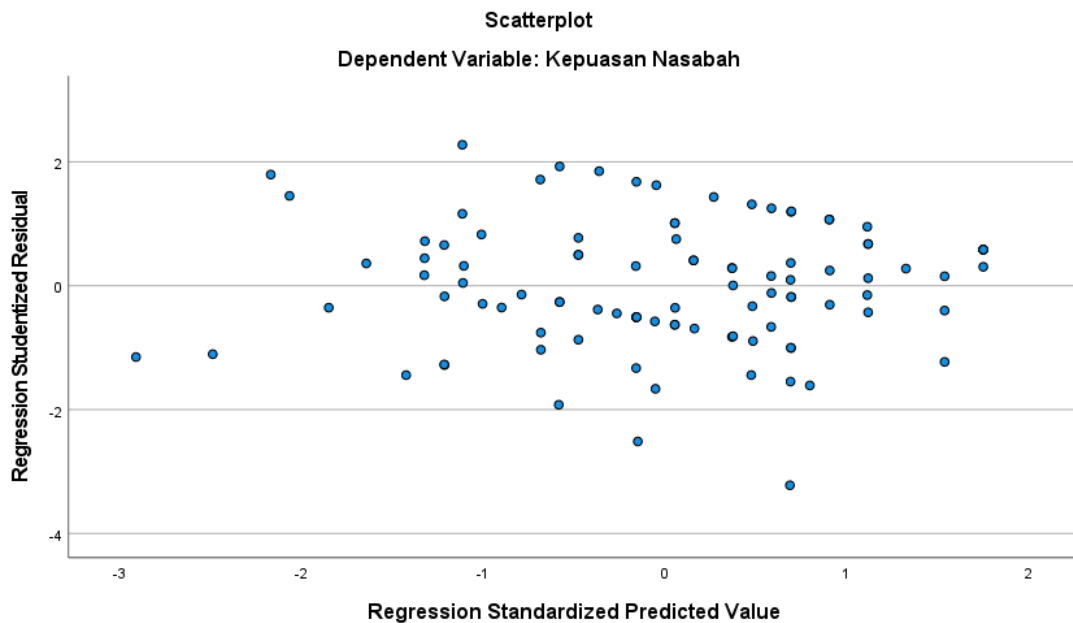
Hasil Uji Multikolonieritas

Coefficients ^a								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	13,208	3,717		3,553	<,001		
	Kualitas Pelayanan	,225	,067	,310	3,362	,001	,904	1,107
	Nilai Nasabah	,447	,133	,311	3,364	,001	,904	1,107

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

F. Hasil Uji Heteroskedastisitas

Hasil Uji Heteroskedastisitas (Scatterplot)



G. Hasil Uji Regresi Linear Berganda

Hasil Uji Regresi Linear Berganda

Coefficients^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	13,208	3,717		3,553	<,001
	Kualitas Pelayanan	,225	,067	,310	3,362	,001
	Nilai Nasabah	,447	,133	,311	3,364	,001
a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah						

H. Hasil Uji Hipotesis

1. Uji Signifikan Parsial (Uji-t)

Coefficients^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	13,208	3,717		3,553	<,001
	Kualitas Pelayanan	,225	,067	,310	3,362	,001
	Nilai Nasabah	,447	,133	,311	3,364	,001
a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah						

2. Koefisien Determinasi (R^2)

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,503 ^a	,253	,237	3,68089
a. Predictors: (Constant), Nilai Nasabah, Kualitas Pelayanan				

DAFTAR RIWAYAT HIDUP PENULIS



A. Identitas Diri

1. Nama : Yuliza Afifah
2. Tempat Tanggal Lahir: Tanjung Enim, 22 November 2000
3. Jenis Kelamin : Perempuan
4. NIM : 1810603058
5. Agama : Islam
6. Alamat : Dusun I RT/RW 000/001 Desa Tanjung Raja
Selatan Kec. Tanjung Raja Kab. Ogan Ilir,
Sumatera Selatan
7. Hobby : Traveling & Cooking
8. No. Telp/WA : 082180207881
9. Email : Yulizaafifah22@gmail.com

B. Nama Orang Tua

1. Ayah : Lailan Sastra
2. Ibu : Yanti

C. Pekerjaan Orang Tua

1. Ayah : Wiraswasta
2. Ibu : Ibu Rumah Tangga

D. Riwayat Pendidikan

1. SD Negeri 01 Tanjung Raja 2005-2012
2. SMP Negeri 01 Tanjung Raja 2012-2016
3. SMA Negeri 01 Tanjung Raja 2016-2018
4. UIN Raden Fatah Palembang 2018-2022

E. Riwayat Organisasi

1. Anggota Pramuka SMA Negeri 01 Tanjung Raja 2016-2018
2. Anggota LPTQ&D UIN Raden Fatah Palembang 2018-2022
3. Anggota Latansa FEBI 2018-2022
4. Ketua Divisi Minat dan Bakat KMOI 2019-2020
5. Ketua Departemen Interpal KMOI 2020-2021

Palembang, Oktober 2022

Yuliza Afifah