

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, KUALITAS PRODUK DAN CITRA  
BANK TERHADAP KEPUASAN NASABAH DI BANK SUMSEL BABEL  
SYARIAH KCP UIN RADEN FATAH PALEMBANG**



**Oleh:**

**Binuura Hidayah**

**Nim: 1820603066**

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

**2023**



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

Alamat : Jl. Pangeran Ratu, 5 Ulu, Kecamatan Seberang Ulu I Kota Palembang, 30267


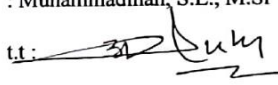
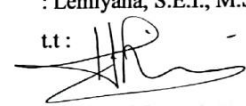
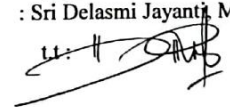
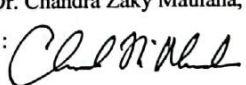

Formulir E.4

**LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI  
PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH**

Nama : Binuura Hidayah  
NIM / Program Studi : 1820603066 / Perbankan Syariah  
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, dan Citra Bank Terhadap Kepuasan Nasabah Di Bank Sumsel Babel Syariah KCP UIN Raden Fatah Palembang

Telah diterima dalam ujian munaqasyah pada tanggal 10 Mei 2023

**PANITIA UJIAN SKRIPSI**

Tanggal	Pembimbing Utama	: Dr. Titin Hartini, S.E., M.Si t.t: 
Tanggal	Pembimbing Kedua	: Muhammadiyah, S.E., M.Si t.t: 
Tanggal	Penguji Utama	: Lemiyana, S.E.I., M.Si t.t: 
Tanggal	Penguji Kedua	: Sri Delasmi Jayanti, M.A.CC., AK., CA t.t: 
Tanggal	Ketua	: Dr. Chandra Zaky Maulana, MM t.t: 
Tanggal	Sekretaris	: DR. Ulil Anri, LC, M.H.I t.t: 



**KEMENTERIAN AGAMA  
UIN RADEN FATAH  
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*

---

**PENGESAHAN**

Skripsi Berjudul : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, Citra Bank  
Terhadap Kepuasan Nasabah di Bank Sumsel Babel Syariah  
KCP UIN Raden Fatah Palembang

Ditulis Oleh : Binuura Hidayah

NIM : 1820603066

Telah dapat diterima sebagai salah satu syarat memperoleh gelar

Sarjana Ekonomi (S.E)

Palembang, 15 Mei 2023

Dekan,



## PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Binuura Hidayah

NIM : 1820603066

Program studi : SI Perbankan Syariah

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk dan Citra Bank Terhadap  
Kepuasan Nasabah di Bank Sumsel Babel Syariah KCP UIN Raden Fatah  
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, Maret 2023

Saya yang menyatakan,



Binuura Hidayah  
NIM. 1820603066

Scanned by TapScanner



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

Alamat : Jl. Pangeran Ratu, 5 Ulu, Kecamatan Seberang Ulu I Kota Palembang, 30267

**Formulir C**

**NOTA DINAS**

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

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

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

**“Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk, dan Citra Bank Terhadap Keuasan Nasabah di Bank Sumsel Babel Syariah KCP UIN Raden Fatah Palembang”**

Yang ditulis oleh:

Nama : BINUURA HIDAYAH

NIM : 1820603066

Program Studi : S1 Perbankan Syariah

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

Wassalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Pembimbing I

Dr. Titin Hartini, SE., M.Si  
NIP. 197509222007102001

Palembang, Januari 2023

Pembimbing II

Muhammadinah, SE., M.Si  
NIDN. 0201067601



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

Alamat : Jl. Pangeran Ratu, 5 Ulu, Kecamatan Seberang Ulu I Kota Palembang, 30267

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 : Binuura Hidayah  
NIM / Program Studi : 1820603066 / Perbankan Syariah  
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, dan Citra Bank Terhadap Kepuasan Nasabah di Bank Sumsel Babel Syariah KCP UIN Raden Fatah 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, Mei 2023

**Penguji Utama**

**Lemiyana, S.E.I., M.E.I**  
NIDN. 02121067601

**Penguji Kedua**

**Sri Delasmi Jayanti, SE., M.ACC., AK, CA**  
NIDN. 202388302

**Mengetahui  
Wakil Dekan I**

**Dr. Rika Lidyah, SE., M.Si., Ak., CA**  
NIP. 197504082003122001

## PERSEMBAHAN

**Skripsi ini merupakan hadiah kecil yang penulis persembahkan kepada :**

- Allah *Subhanahu Wa Ta'ala* yang telah memberikan rahmat, hidayah dan taufik-Nya selama ini
- Kedua orang tuaku tercinta dan tersayang Ibu (Artita, S.Pd) dan Ayah (Alm. Bentri) yang selalu memberi dukungan, do'a dan motivasi di setiap langkah ku
- Almamaterku UIN Raden Fatah Palembang

## **MOTTO**

“Jika sesuatu yang kau senangi tak terjadi, maka senangilah apa yang terjadi “

**(Ali bin Abi Thalib)**

“I think people can learn from other people. People are all special in their own way”

**(Oh Sehun)**

“Lakukan apa yang membuatmu bahagia”

**(Binuura Hidayah)**



## ABSTRAK

Kepuasan Nasabah termasuk hal penting yang perlu dipenuhi bank yang berada pada Bank Sumsel Babel Syariah KCP UIN Raden Fatah Palembang, sebab dengan timbulnya kepuasan nasabah akan membuat nasabah melakukan transaksi ulang ke bank tersebut, dengan demikian bank akan mampu mempertahankan citranya agar tetap berjalan. Untuk memberikan rasa puas terhadap konsumen salah satunya menghasilkan kualitas layanan, dan kualitas produk yang baik. Penelitian memiliki tujuan agar diketahui pengaruh dari Kualitas Produk, Kualitas Layanan, dan Citra Bank pada Kepuasan Nasabah. Sampel pada penelitian adalah nasabah di bank Sumsel Babel Syariah KCP UIN Raden Fatah Palembang dengan penyebaran kuesioner sejumlah 100 responden. Teknik untuk mengambil data yang digunakan yakni teknik *non probability sampling* melalui metode *purposive sampling*. Data dikumpulkan memakai metode kuesioner. Analisis data yang diterapkan dalam penelitian ini yakni pengujian Instrumen, Asumsi Klasik, Analisis Regresi Linier Berganda serta pengujian Hipotesis dengan program SPSS 25. Temuan yang dihasilkan mengindikasikan secara parsial Kualitas Layanan tidak memberi pengaruh pada Kepuasan Nasabah. Selanjutnya Kualitas Produk memberi pengaruh secara signifikan pada Kepuasan Nasabah. Citra Bank memberi pengaruh yang signifikan pada Kepuasan Nasabahnya.

**Kata Kunci: Kualitas Layanan, Kualitas Produk dan Citra Bank**

## PEDOMAN TRANSLITERASI

Untuk memudahkan dalam penulisan lambang bunyi huruf, dari bahasa Arab ke latin, maka acuan penulisan transliterasi Arab ke Latin bagi mahasiswa S1 Perbankan Syariah UIN Raden Fatah Palembang mengacu pada Surat Keputusan Bersama Menteri Agama RI dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan RI Nomor 158/1987 No. 0543b/U/1987, tanggal 22 Januari 1987.

### A. Konsonan Tunggal

No.	Nama	Huruf Latin	Keterangan	Huruf Latin
1.	ا	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
2.	ب	Ba	B	Be
3.	ت	Ta <sup>h</sup>	T	Te
4.	ث	Sa <sup>h</sup>	S	Es (dengan titik diatas)
5.	ج	Jim	J	Je
6.	ح	Ha <sup>h</sup>	H	Ha (dengan titik dibawah)
7.	خ	Kha	Kh	Ka dan ha
8.	د	Dal	D	De
9.	ذ	Zal	Z	Zet (dengan titik diatas)
10.	ر	Ra <sup>h</sup>	R	Er
11.	ز	Zai	Z	Zet
12.	س	Sin	S	Es
13.	ش	Syin	Sy	es dan ye

14.	ص	Shad	S	Es (dengan titik diatasnya)
15.	ض	Dhad	D	De (dengan titik diatasnya)
16.	ط	Ta"	T	Te
17.	ظ	Za"	Z	Zet (dengan titik dibawah)
18.	ع	„ain	„	Koma diatas
19.	غ	Gayn	G	Ge
20.	ف	Fa"	F	Ef
21.	ق	Qaf	Q	Qi
22.	ك	Kaf	K	Ka
23.	ل	Lam	L	El
24.	م	Mim	M	Em
25.	ن	Nun	N	En
26.	و	W	W	We
27.	ه	H	H	Ha
28.	ء	„	Apostrof	Apostrof
29.	ي	Y	Y	Ye

**B. Konsonan Rangkap karena *Syaddah* ditulis Rangkap**

عدة	Ditulis	„iddah
-----	---------	--------

### C. Ta' Marbutah

1. Bila mati maka ditulis h, kecuali untuk kata-kata Arab yang sudah terserap menjadi Bahasa Indonesia.

: ditulis jamaa`ah

2. Bila dihidupkan karena berangkai dengan kata lain ditulis t.

: ditulis ni`matullah

: ditulis zakaratul-fitri

### D. Vocal Pendek

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
-----	Fathah	A	A
-----	Kasroh	i u	i u
-----	Dammah		

### E. Vokal Panjang

Nama	Tulisan Arab	Tulisan Latin
Fathah + alif + ya Fathah + alif layyinah Kasrah + ya" mati Dammah + wawu mati	جَاهِلِيَّةٌ بِسْمِ كَرِيمٍ لَرَوْضِ	Jahiliyyah Yas`a Karim Furud

### F. Vokal Rangkap

Tanda Huruf	Nama	Gabungan	Nama	Contoh
--ي	<i>Fathah dan ya' mati</i>	Ai Au	A dan I (ai) A dan u (au)	يَايِم
--و	<i>Fathah dan wawu mati</i>			قَوْل

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

أنتم	Ditulis	<i>A'antum</i>
أعدت	Ditulis	<i>U'iddat</i>

**H. Kata Sandang Alif + Lam**

1. Bila diikuti oleh huruf qomariyah

الذرا ن	Ditulis	<i>Al-Quran</i>
الذوب ش	Ditulis	<i>Al-Qiyas</i>

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

السمء	Ditulis	<i>As-sama'</i>
الشمض	Ditulis	<i>Asy-syams</i>

## KATA PENGANTAR

*Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh*

Alhamdulillah, puji dan syukur hanya milik Allah *Subhanahu Wa Ta'ala* yang telah memberi nikmat serta karunianya yang tak terhingga. Sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Penulis berdoa meminta semoga shalawat dan salam sejahtera tetap tercurahkan kepada Rasulullah *Shallallahu 'alaihi wasalam*. Berkat pertolongan-Nya, beserta keluarga, para sahabat dan para pengikutnya. Maka penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul, **Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk dan Citra Bank Terhadap Kepuasan Nasabah di Bank Sumsel Babel Syariah KCP UIN Raden Fatah Palembang**. Guna memenuhi tugas akhir perkuliahan sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi di Strata Satu (S1) guna mendapatkan gelar Sarjana Ekonomi (S.E).

Penulis menuturkan terimakasih terhadap semua pihak tanpa terkecuali. Skripsi ini tentu masih jauh dari kata sempurna, akan tetapi penulis berupaya semaksimal mungkin untuk menyempurnakan skripsi tersebut, maka dari itu penulis membutuhkan kritik dan saran yang bersifat membangun demi kesempurnaan skripsi yang penulis buat dan untuk kedepannya. Penulis menyadari bahwa dengan adanya bimbingan, bantuan dan motivasi serta petunjuk dari semua pihak sehingga penulisan skripsi ini dapat terselesaikan. Oleh sebab itu pada kesempatan tersebut penulis menghaturkan terimakasih dan penghargaan yang tak terhingga kepada :

1. Terkhusus untuk orang tua yang paling saya cintai dan saya sayangi dengan sepenuh hati Ibu Artita, S.Pd dan Ayah Alm. Benti yang telah memberikan kasih sayangnya dengan tulus, semangat serta senantiasa bersabar menanti kelulusanku dan selalu memberi do'a restu yang selalu menyertaiku dalam penyelesaian pendidikan Strata 1 ini.
2. Ibu Prof. Dr. Nyayu Khodijah, S.Ag., M.Si, Selaku Rektor Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang.
3. Bapak Dr. H. Heri Junaidi, MA Selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang.

4. Ibu Dr. Rika Lidyah, SE., M.Si.,Ak.,CA selaku Wakil Dekan I, Ibu Dr. Titin Hartini ,SE., M.Si selaku Wakil Dekan II, dan Ibu Nilawati, S.Ag., M.Hum selaku Wakil Dekan III di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang.
5. Bapak Dr. Chandra Zaky M, SE., MM selaku Ketua Program Studi S1 Perbankan Syariah dan bapak Dr. Ulil Amri, Lc., M.H.I selaku Sekretaris Program Studi S1 Perbankan Syariah, serta seluruh Bapak Ibu Dosen, Staff Akademik dan jajaran Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang yang selalu memberikan arahan, bekal ilmu, bimbingan dukungan, pengarahan serta kemudahan dalam penyelesaian skripsi ini.
6. Ibu Dr. Titin Hartini, SE.,M.Si selaku Pembimbing Utama yang telah memberikan motivasi, arahan serta bimbingan terhadap penulisan skripsi ini
7. Bapak Muhammadinah, SE.,M.Si selaku Pembimbing Kedua yang telah memberikan motivasi, arahan serta bimbingan terhadap penulisan skripsi ini.
8. Ibu Dian Pertiwi,S.E.I selaku Penasihat Akademik (PA) yang begitu ikhlas dan bersabar membimbing dan mengarahkan penulis selama perkuliahan berlangsung
9. Teman – teman S1 Perbankan Syariah 2018 yang penulis sayangi, yang selalu menjadi semangat dalam menjalani keseharian selama masa perkuliahan berlangsung. Semoga Allah *Subhanahu Wa Ta'ala* membalas segala kebaikan kalian semua.
10. Kepada seluruh karyawan Bank Sumsel Babel Syariah KCP UIN Raden Fatah Palembang yang telah membantu dan memberikan data untuk penulisan skripsi saya.
11. Kepada saudara-saudara Thahyatul Khairil, Rahdatul Safira dan Hazkia Ramadian yang telah memberikan semangat dan motivasi sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi.
12. Serta kepada semua sahabati-sahabatiku Yuliza Afifah, Vira Rosa Novianti, Catur Novianti, Bela Areska dan Esty Wijaya dan semua pihak tidak bisa

penulis sebutkan namanya satu persatu yang telah membantu dan mendukung dalam penyelesaian skripsi ini.

Semoga Allah *Subhanahu Wa Ta'ala* melimpahkan rahmat, hidayah, taufik-Nya dan membalas dengan lebih baik atas segala bantuan, bimbingan dan dukungan yang telah diberikan kepada penulis selama menyelesaikan skripsi ini dan semoga serpihan kecil ini dapat berguna bagi kita semua serta bernilai ibadah dari sisi Allah *Subhanahu Wa Ta'ala*. *Aamiin ya Rabbal Aalamiin*.

*Wassalammu 'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh*.

Palembang,   Maret 2023

Penulis

**Binuura Hidayah**

**Nim. 1820603066**



## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL.....</b>	
<b>LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI .....</b>	<b>i</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN. ....</b>	<b>ii</b>
<b>PERNYATAAN KEASLIAN.....</b>	<b>iii</b>
<b>NOTA DINAS.....</b>	<b>iv</b>
<b>PENJILIDAN SKRIPSI .....</b>	<b>v</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN .....</b>	<b>vii</b>
<b>HALAMAN MOTTO .....</b>	<b>viii</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>ix</b>
<b>PEDOMAN TRANSLITERASI .....</b>	<b>xii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>xvi</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xix</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xxi</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN. ....</b>	<b>xxi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	9
1.3 Tujuan Penelitian .....	10
1.4 Manfaat Penelitian .....	10
1.5 Sistematika Penelitian.....	11
<b>BAB II LANDASAN TEORI .....</b>	<b>13</b>
2.1 Teori Perilaku Konsumen. ....	13
2.2 Kepuasan Nasabah.....	14
2.3 Kualitas Layanan. ....	18
2.4 Kualitas Produk.....	21
2.5 Citra Perusahaan. ....	24
2.6 Penelitian Terdahulu. ....	27
2.7 Kerangka Teori. ....	31
2.8 Pengembangan Hipotesis.....	31

<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>33</b>
3.1 Ruang Lingkup Penelitian.....	33
3.2 Jenis dan Sumber Data.....	33
1. Jenis Data.....	33
2. Sumber Data.....	33
3.3 Populasi dan Sampel.....	34
1. Populasi Penelitian.....	34
2. Sampel Penelitian.....	34
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	36
3.5 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel.....	39
1. Variabel Penelitian.....	39
2. Defenisi Operasional Varibel.....	40
3.6 Instrumen Penelitian.....	44
1. Uji Validitas.....	44
2. Uji Reliabilitas.....	45
3.7 Teknik Analisis Data.....	45
1. Uji Asumsi Klasik.....	45
2. Uji Hipotesis.....	48
<b>BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>51</b>
4.1 Karakteristik Responden.....	51
1. Berdasarkan Jenis Kelamin.....	51
2. Berdasarkan Usia.....	52
3. Berdasarkan Pekerjaan.....	52
4. Berdasarkan Penghasilan.....	53
5. Berdasarkan Jangka waktu menggunakan produk/jasa bank.....	54
6. Berdasarkan Alasan menggunakan Produk Bank.....	55
4.2 Instrumen penelitian.....	56
1. Uji Validitas.....	56
2. Uji Reliabilitas.....	60

4.3 Hasil Analisis Data .....	61
1. Uji Asumsi Klasik .....	61
a. Uji Normalitas .....	61
b. Uji Linearitas .....	65
c. Uji Multikolonieritas .....	67
d. Uji Heteroskedasititas .....	69
2. Uji Hipotesis .....	70
a. Uji Signifikansi Parsial (Uji-t) .....	70
b. Koefisien Determinan ( $R^2$ ) .....	73
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>79</b>
A. Kesimpulan .....	79
B. Saran .....	80
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>80</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN.....</b>	<b>87</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Nasabah Bank Sumsel Babel Syariah.....	4
Tabel 1.2 <i>Research Gap Kualitas Layanan</i> Terhadap Kepuasan Nasabah.....	6
Tabel 1.3 <i>Research Gap Kualitas Produk</i> Terhadap Kepuasan Nasabah Nasabah ....	7
Tabel 1.4 <i>Research Gap Citra Bank</i> Terhadap Kepuasan Nasabah.....	8
Tabel 3.1 operasional Variabel .....	40
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	51
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	52
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	53
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan.....	53
Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Menggunakan Produk .....	54
Tabel 4.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Alasan Menggunakan Produk .....	55
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Kualitas Layanan.....	56
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas Kualitas Produk.....	58
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas Citra Bank .....	59
Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas Kepuasan Nasabah .....	59
Tabel 4.11 Hasil Uji Reliabilitas .....	60
Tabel 4.12 Hasil Uji Normalitas .....	64
Tabel 4.13 Hasil Uji Linearitas X1 terhadap Y.....	65
Tabel 4.14 Hasil Uji Linearitas X2 terhadap Y.....	66
Tabel 4.15 Hasil Uji Linearitas X3 terhadap Y.....	67
Tabel 4.16 Hasil Uji Multikolinieritas .....	68
Tabel 4.17 Hasil Uji Parsial (Uji-t).....	71
Tabel 4.18 Hasil Uji Koefisien Determinan ( $R^2$ ).....	74

## DAFTAR GAMBAR

Gambar Kerangka Teori.....	31
Gambar 4.1 Grafik Histogram Uji Normalitas.....	62
Gambar 4.2 Normal Probability Plot .....	63
Gambar 4.3 Hasil Uji Heterokedastisitas .....	69

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1 Lembar Konsultasi Pembimbing.....	87
Lampiran 2 Surat Balasan Bank.....	90
Lampiran 3 Kuesioner Penelitian.....	91
Lampiran 4 Karakteristik Responden.....	102
Lampiran 5 Daftar Seluruh Jawaban Kuesioner Responden.....	106
Lampiran 6 Instrumen Penelitian.....	118