

**PENGARUH PRODUK TABUNGAN SIMPATIK DAN LAYANAN  
TERHADAP LOYALITAS NASABAH DENGAN KEPUASAN SEBAGAI  
VARIABEL INTERVENING PADA PT. BANK SYARIAH MANDIRI KC.  
SIMPANG PATAL PALEMBANG**



**Oleh:**

**Rini Widya**

**NIM: 1526100132**

**TUGAS AKHIR**

**Diajukan Kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Fatah  
untuk Memenuhi Salah Satu Syarat guna Memperoleh Gelar Ahli Madya**

**(A.Md)**

**PROGRAM STUDI D3 PERBANKAN SYARIAH**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

**UIN RADEN FATAH**

**PALEMBANG**

**2018**



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

Alamat : Jl. Prof. K.H. Zainal Abidin Fikri, KM 3.5, Telepon (0711) 353276, Palembang 30126

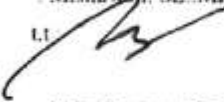

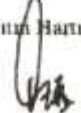

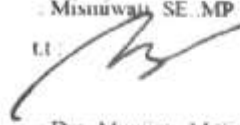

Formulir E.4

LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR  
PROGRAM S1 EKONOMI SYARIAH

Nama : Rini Widya  
NIM/Jurusan : 1526100132 / D3 Perbankan Syariah  
Judul Tugas Akhir : Pengaruh Produk Tabungan Simpatik dan Layanan Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening Terhadap Loyalitas Nasabah Pada PT. Bank Syariah Mandiri KC. Simpang Patal Palembang

Telah diterima dalam ujian munaqosyah pada hari/tanggal : **Jumat, 27 Juli 2018**

PANITIA UJIAN MUNAQSAH

|         |                  |  |
|---------|------------------|--|
| Tanggal | Pembimbing Utama | : Mismuwati, SE..MP<br>t.t.          |
| Tanggal | Pembimbing Kedua | : Lidia Desiana, SE..M.Si<br>t.t.    |
| Tanggal | Penguji Utama    | : Titah Hartini, S.E., M.Si<br>t.t.  |
| Tanggal | Penguji Kedua    | : Citra Lestari, SE.I., M.E<br>t.t.  |
| Tanggal | Ketua Sidang     | : Mismuwati, SE..MP<br>t.t.          |
| Tanggal | Sekretaris       | : Dra. Munjani, M.Si<br>t.t.        |

## PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Rini Widya

Nim : 1526100132

Jenjang : D3 Perbankan Syariah

Menyatakan, bahwa tugas akhir ini secara keseluruhan adalah hasil penelitian atau karya saya sendiri, kecuali pada bagian-bagian yang dirujuk sumbernya.

Palembang, Juni 2018

Saya yang menandatangani,

  
  
Rini Widya

NIM. 1526100132



**KEMENTERIAN AGAMA  
PROGRAM STUDI D3 PERBANKAN SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
UIN RADEN FATAH PALEMBANG**

Alamat : Jl. Prof K.H Zainal Abidin Fikri, KM 3.5 Telepon (0711) 353276, Palembang 30126

---

**PENGESAHAN**

Tugas akhir berjudul : Pengaruh Produk Tabungan Simpatik dan Layanan Terhadap dan Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening, Pada PT. Bank Syariah Mandiri KC. Simpang Patal Palembang

Ditulis Oleh : Rini Widya  
NIM : 1526100132

Telah diterima sebagai salah satu syarat memperoleh gelar Ahli Madya Perbankan Syariah (A.Md)

Palembang, Agustus 2018  
Dekan

Dr. Qodariah Barkah, M.H.I

NIP.197011261997032002



**PROGRAM STUDI D3 PERBANKAN SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
UIN RADEN FATAH PALEMBANG**

Jl. Prof. KH Zainal Abidin Flich KM 3,5  
Telp. (0711) 354668, Website: <http://radenfatah.ac.id>

NOTA DINAS

Kepada Yth.,

Dekan Fakultas Ekonomi  
dan Bisnis Islam

UIN Raden Fatah Palembang

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Diaspekikan dengan hormat, setelah melakukan bimbingan, arahan, dan koreksi terhadap naskah tugas akhir berjudul:

**PENGARUH PRODUK DAN LAYANAN TERHADAP KEPUASAN DAN  
LOYALITAS NASABAH PADA PT. BANK SYARIAH MANDIRI KC.  
SIMPANG FATAL PALEMBANG**

Yang ditulis oleh:

Nama : Rini Widya

Nim : 1526100132

Program : D3 Perbankan Syariah

Saya berpendapat bahwa tugas akhir tersebut sudah dapat diajukan kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam untuk diujikan dalam sidang Munaqosyah ujian tugas akhir. Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Palembang, Juni 2018

Pembimbing I,

Mismiwati, SE., MP

NIP. 196810272014112000

Pembimbing II

Lidia Desiana, SE., M.Si

NIP: 140601101352

## **MOTTO DAN PERSEMBAHAN**

### **MOTTO :**

Kebanggaan kita yang terbesar adalah bukan tidak pernah gagal, tetapi bangkit kembali setiap kita jatuh (Muhammad Ali)

Terkadang kegagalan itu bukan disebabkan karena kurangnya usaha dan doa, tetapi karena Allah menginginkan kita untuk lebih bersabar dan menghargai artinya sebuah proses serta pengalaman sebelum mencapai suatu keberhasilan, karena pada dasarnya usaha tidak akan mengkhianati hasil (Rini Widya)

### **Kupersembahkan kepada :**

- Mama (Ema Wati) dan Papa (Arjoni) tercinta yang tiada henti memberikan doa, motivasi serta bimbingan.
- Saudara-saudaraku tersayang yang selalu memberikan dukungan serta bantuannya.
- Hari Arif Setiawan yang selalu memberikan dukungan serta bantuannya.
- Sahabat-sahabat dan teman-teman seperjuangan.
- Almamater tercinta.

## **ABSTRAK**

Loyalitas nasabah bagi suatu perbankan dianggap sangat penting untuk menjaga kelangsungan usahanya maupun kelangsungan kegiatan usahanya. Loyalitas nasabah dalam menggunakan jasa yang ditawarkan bisa dijadikan sebagai bahan masukan bagi pihak perbankan demi untuk meningkatkan produk serta layanan yang ditawarkan. Melalui produk dan layanan dapat meningkatkan kepuasan nasabah sehingga nasabah akan melanjutkan transaksi dengan perbankan tersebut.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh produk dan layanan terhadap loyalitas nasabah dengan kepuasan nasabah sebagai variabel intervening pada PT. Bank Syariah Mandiri KC. Simpang Patal Palembang. Dengan menggunakan path analysis hasil penelitian menunjukkan bahwa produk dan layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas konsumen dengan nilai signifikan  $0,000 < 0,1$ . Produk dan layanan juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah nilai signifikan  $0,000 < 0,1$ . Kepuasan nasabah memediasi antara pengaruh produk dan layanan terhadap loyalitas nasabah nilai signifikan  $0,000 < 0,1$ .

**Kata kunci:** Produk Tabungan BSM, Layanan, Kepuasan, Loyalitas Nasabah.

## TRANSLITERASI ARAB-INDONESIA

### A. Huruf Konsonan

|   |   |    |   |   |    |   |   |   |
|---|---|----|---|---|----|---|---|---|
| أ | = | '  | ز | = | z  | ق | = | q |
| ب | = | b  | س | = | s  | ك | = | k |
| ت | = | t  | ش | = | sy | ل | = | l |
| ث | = | ś  | ص | = | ṣ  | م | = | m |
| ج | = | j  | ض | = | dh | ن | = | n |
| ح | = | h  | ط | = | ṭ  | و | = | w |
| خ | = | kh | ظ | = | zh | ه | = | h |
| د | = | d  | ع | = | '  | ء | = | ` |
| ذ | = | z  | غ | = | gh | ي | = | y |
| ر | = | r  | ف | = | f  |   |   |   |



## B. Ta` Marbûthah

1. Ta` marbûthah sukun ditulis h contoh بَعِدَ اِدَّةٌ ditulis bi ‘ibâdah.
2. Ta` marbûthah sambung ditulis t contoh رَبِّهِ اِدَّةٌ رَّحِيمٌ ditulis bi ‘ibâdat rabbih.

## C. Huruf Vokal

### 1. Vokal Tunggal

- a. Fathah (---) = a
- b. Kasrah (---) = i
- c. Dhammah (---) = u

### 2. Vokal Rangkap

- a. (اِي) = ay
- b. (ي--) = îy
- c. (او) = aw
- d. (و--) = ûw

### 3. Vokal Panjang

- a. (ا---) = â
- b. (ي---) = î
- c. (و---) = û

## D. Kata Sandang

Penulisan al qamariyyah dan al syamsiyyah menggunakan al-:

1. Al qamarîyah contohnya: “الْحَمْدُ” ditulis al-ḥamd
2. Al syamsîyah contohnya: “النَّمْلُ” ditulis al-naml

## **E. Daftar Singkatan**

|       |   |                             |
|-------|---|-----------------------------|
| H     | = | Hijriyah                    |
| M     | = | Masehi                      |
| h.    | = | halaman                     |
| swt.  | = | subhânahu wa ta'âlâ         |
| saw.  | = | sall Allâh 'alaih wa sallam |
| QS.   | = | al-Qur`ân Surat             |
| HR.   | = | Hadis Riwayat               |
| terj. | = | terjemah                    |

## KATA PENGANTAR



### **Assalamualaikum warahmatullahi wabarakatuh**

Puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah memberikan karunia, nikmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir yang berjudul “Pengaruh Produk dan Layanan Terhadap Loyalitas Nasabah dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening Pada PT. Bank Syariah Mandiri KC. Simpang Patal Palembang”, sebagai upaya melengkapi syarat untuk mencapai jenjang Ahli Madya (A.Md) pada jurusan D3 Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, UIN Raden Fatah Palembang. Shalawat serta salam selalu tercurahkan kepada manusia yang paling mulia dengan keluhuran akhlakunya, yaitu Nabi Besar Muhammad SAW, beserta keluarga, sahabat, dan pengikutnya hingga akhir zaman.

Selanjutnya dalam proses penulisan tugas akhir ini penulis menyadari tidak terlepas dari berbagai hambatan dan rintangan, namun berkat bantuan dari berbagai pihak maka segala macam hambatan dapat teratasi dengan baik. Untuk itu penulis ingin menyampaikan ucapan terimakasih dan penghargaan kepada:

1. Bapak Prof. Drs. H. M. Sirozi, M.A., Ph. D selaku Rektor UIN Raden Fatah Palembang.
2. Ibu Dr. Qodariah Barkah, M.H.I. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Fatah Palembang.

3. Bapak Dinnul Alfian Akbar, S.E., M.Si selaku Ketua Program Studi Ekonomi Islam Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Fatah Palembang.
4. Ibu Mismiwati, SE. MP dan Ibu Lidia Desiana, S.E., M.Si selaku Pembimbing I dan Pembimbing II yang telah banyak meluangkan waktu, memberikan saran, bimbingan dan pengarahan yang sabar.
5. Ibu Hj. Siti Mardiyah, S.HI.,M.Si selaku penasehat akademik yang selalu mengontrol perkembangan pembelajaran selama perkuliahan berlangsung.
6. Segenap Dosen, Staf Administrasi dan Pengurus Perpustakaan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Fatah Palembang yang telah memberikan ilmu dan bantuannya selama ini.
7. Seluruh karyawan dan nasabah di PT. Bank Syariah Mandiri KC. Simpang Patal Palembang yang telah membantu dalam penelitian.
8. Kedua orang tua yang selalu menjadi motivasi hidup penulis. Terima kasih atas setiap doa yang tidak pernah henti dipanjatkan dan kasih sayang yang tidak pernah henti diberikan, membantu dan mendukung penulis baik secara moril maupun materil, sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan tugas akhir ini.
9. Saudara-saudaraku tercinta dan segenap keluarga besar penulis, terima kasih atas dukungan dan semua hal yang telah kalian berikan kepada penulis.

10. Untuk yang tersayang Hari Arif Setiawan terima kasih telah meluangkan waktu, pikiran, memberikan motivasi, selalu ada dalam keadaan apapun serta menjadi teman diskusi dalam proses penyelesaian tugas akhir ini.
11. Untuk Wardatul Jannah, Suci Febrini, Ratih Khoirunnisa, dan Zaqia Annisa kalian adalah sahabat luar biasa, terima kasih untuk saran, motivasi, suka duka dan kebersamaannya selama ini. Yakinlah kita akan sukses bersama.
12. Sahabat-sahabat tercinta Yulita Ariani, Amelia Nurbaiti Ristiyana, dan Tiara Monica terima kasih atas doa selama ini.
13. Sahabat-sahabat seperjuangan, khususnya keluarga besar DPS 4 angkatan 2015 yang tidak bisa disebutkan satu persatu.

Akhir kata hanya kepada Allah penulis memanjatkan doa, semoga Allah SWT memberikan balasan berupa amal yang berlipat kepada mereka. Semoga tugas akhir ini dapat bermanfaat dan memberikan kontribusi bagi orang lain. Amin.

Wassalamualaikum warahmatullahi wabarakatuh.

Palembang, Juni 2018

Penulis

Rini Widya  
NIM 1526100132

## DAFTAR ISI

|   | <b>Halaman</b> |
|---|----------------|
| <b>HALAMAN JUDUL</b> .....                              | <b>i</b>       |
| <b>HALAMAN PERSETUJUAN</b> .....                        | <b>ii</b>      |
| <b>HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN</b> .....                | <b>iii</b>     |
| <b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....                         | <b>iv</b>      |
| <b>NOTA DINAS</b> .....                                 | <b>v</b>       |
| <b>MOTTO DAN PERSEMBAHAN</b> .....                      | <b>vi</b>      |
| <b>ABSTRAK</b> .....                                    | <b>vii</b>     |
| <b>PEDOMAN TRANSLITERASI</b> .....                      | <b>viii</b>    |
| <b>KATA PENGANTAR</b> .....                             | <b>xi</b>      |
| <b>DAFTAR ISI</b> .....                                 | <b>xv</b>      |
| <b>DAFTAR TABEL</b> .....                               | <b>xvii</b>    |
| <b>DAFTAR GAMBAR</b> .....                              | <b>xxi</b>     |
| <b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....                            | <b>xxii</b>    |
| <b>BAB I PENDAHULUAN</b>                                |                |
| A. Latar Belakang Masalah .....                         | 1              |
| B. Rumusan Masalah .....                                | 10             |
| C. Tujuan Penelitian .....                              | 11             |
| D. Manfaat Penelitian .....                             | 12             |
| <b>BAB II LANDASAN TEORI DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS</b> |                |
| A. Landasan Teori .....                                 | 13             |
| 1. Produk .....   | 13             |
| 2. Layanan .....  | 23             |
| 3. Kepuasan .....                                       | 26             |
| 4. Loyalitas .....                                      | 29             |

|   |    |
|---|----|
| B. Penelitian Terdahulu .....   | 31 |
| C. Pengembangan Hipotesis .....   | 34 |
| 1. Pengaruh Produk Terhadap Loyalitas .....   | 34 |
| 2. Pengaruh Layanan Terhadap Loyalitas .....  | 36 |
| 3. Pengaruh Kepuasan Terhadap Loyalitas .....   | 38 |
| 4. Pengaruh Produk Terhadap Kepuasan .....  | 40 |
| 5. Pengaruh Layanan Terhadap Kepuasan .....   | 41 |
| 6. Pengaruh Kepuasan sebagai Variabel Intervening antara Produk terhadap Loyalitas .....  | 43 |
| 7. Pengaruh Kepuasan sebagai Variabel Intervening antara Layanan terhadap Loyalitas ..... | 43 |
| D. Kerangka Pemikiran Teoritis .....  | 44 |
| E. Hipotesis .....  | 45 |

### **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

|   |    |
|---|----|
| A. Ruang Lingkup Penelitian .....                 | 46 |
| B. Desain Penelitian .....                        | 46 |
| C. Sumber dan Jenis Data .....                    | 47 |
| D. Populasi dan Sampel .....                      | 47 |
| 1. Populasi .....                                 | 47 |
| 2. Sampel .....                                   | 48 |
| E. Teknik Pengumpulan Data .....                  | 50 |
| F. Variabel Penelitian .....                      | 51 |
| G. Definisi Operasional Variabel Penelitian ..... | 52 |
| H. Instrumen Penelitian .....                     | 55 |
| 1. Uji Validitas .....                            | 55 |
| 2. Uji Reliabilitas .....                         | 54 |
| I. Teknik Analisis Data .....                     | 56 |
| 1. Uji Asumsi Klasik .....                        | 57 |
| a. Uji Normalitas .....                           | 57 |
| b. Uji Linearitas .....                           | 59 |

|   |    |
|---|----|
| c. Uji Multikolinearitas .....                  | 59 |
| d. Uji Heteroskedastisitas .....                | 60 |
| 2. Analisis Jalur (Path Analysis) .....         | 60 |
| a. Prosedur Analisis Variabel Intervening ..... | 66 |
| b. Perhitungan Pengaruh .....                   | 70 |

#### **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

|   |     |
|---|-----|
| A. Gambaran Umum PT. Bank SyariahMandiri KC. Simpang Patal<br>Palembang ..... | 72  |
| B. Karakteristik Responden .....  | 75  |
| C. Deskripsi Data Penelitian .....  | 77  |
| D. Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen .....                             | 82  |
| 1. Uji Validitas .....  | 82  |
| 2. Uji Reliabilitas .....   | 83  |
| E. Hasil Analisis Data Analisis Substruktur .....                             | 84  |
| 1. Uji Asumsi Klasik .....  | 84  |
| a. Uji Normalitas .....   | 84  |
| b. Uji Linearitas .....   | 86  |
| c. Uji Multikolineritas .....   | 88  |
| d. Uji Heteroskedastisitas .....  | 89  |
| 2. Analisis Substruktur .....   | 89  |
| 3. Pengujian Variabel Mediasi .....   | 92  |
| 4. Pengujian Sobel Test .....   | 95  |
| 5. Perhitungan Pengaruh .....   | 102 |
| 6. Rekapitulasi Hasil Penelitian .....  | 103 |
| F. Pembahasan Hasil Penelitian .....  | 106 |

#### **BAB V PENUTUP**

|                     |     |
|---------------------|-----|
| A. Kesimpulan ..... | 107 |
| B. Saran .....      | 108 |



|                                |            |
|--------------------------------|------------|
| <b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>    | <b>109</b> |
| <b>LAMPIRAN-LAMPIRAN .....</b> | <b>111</b> |

## DAFTAR TABEL

|   | <b>Halaman</b> |
|---|----------------|
| Tabel 1.1 : Research gap Produk terhadap Loyalitas .....  | 5              |
| Tabel 1.2 : Research gap Layanan terhadap Loyalitas .....   | 6              |
| Tabel 1.3 : Research gap Kepuasan terhadap Loyalitas .....  | 6              |
| Tabel 1.4 : Research gap Produk terhadap Kepuasan .....   | 7              |
| Tabel 1.5 : Research gap Layanan terhadap Kepuasan .....  | 8              |
| Tabel 2.1 : Ringkasan penelitian terdahulu .....  | 31             |
| Tabel 2.2 : Ringkasan penelitian terdahulu .....  | 32             |
| Tabel 2.3 : Ringkasan penelitian terdahulu .....  | 33             |
| Tabel 2.4 : Ringkasan penelitian terdahulu .....  | 34             |
| Tabel 2.5 : Ringkasan penelitian terdahulu produk berpengaruh signifikan terhadap loyalitas .....   | 35             |
| Tabel 2.6 : Ringkasan penelitian terdahulu layanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas .....  | 37             |
| Tabel 2.7 : Ringkasan penelitian terdahulu kepuasan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas ..... | 39             |
| Tabel 2.8 : Ringkasan penelitian terdahulu produk berpengaruh signifikan terhadap kepuasan .....    | 40             |
| Tabel 2.6 : Ringkasan penelitian terdahulu layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan .....   | 42             |
| Tabel 4.1 : Jenis Kelamin Responden .....   | 75             |
| Tabel 4.2 : Usia Responden .....  | 76             |
| Tabel 4.3 : Pekerjaan Responden .....   | 77             |
| Tabel 4.4 : Hasil Skor Kuisisioner .....  | 78             |
| Tabel 4.5 : Hasil Uji Validitas Instrumen .....   | 83             |
| Tabel 4.6 : Hasil Uji Realibilitas Instrumen .....  | 85             |

|  |    |
|--|----|
| Tabel 4.7 : Hasil Uji Normalitas Hasil Skor Kuisisioner .....  | 87 |
| Tabel 4.8 : Hasil Uji Linieritas Kepuasan Nasabah dan Produk .....                                     | 88 |
| Tabel 4.9 : Hasil Uji Linieritas Kepuasan Nasabah dan Layanan .....                                    | 89 |
| Tabel 4.10 : Hasil Uji Linieritas Loyalitas Nasabah dan Produk .....                                   | 89 |
| Tabel 4.11 : Hasil Uji Linieritas Loyalitas Nasabah dan Layanan .....                                  | 89 |
| Tabel 4.12 : Hasil Uji Linieritas Loyalitas Nasabah dan Kepuasan nasabah .....                         | 90 |
| Tabel 4.13 : Hasil Uji Multikolonieritas Hasil Skor Kuisisioner .....                                  | 91 |
| Tabel 4.14 : Hasil Uji Heterokedastisitas dengan Metode Glesjer .....                                  | 91 |
| Tabel 4.15 : Pengaruh Produk dan Layanan secara simultan terhadap Kepuasan<br>Nasabah .....            | 92 |
| Tabel 4.16 : ANOVA dengan nilai F dan Sig .....  | 92 |
| Tabel 4.17 : Pengaruh Produk dan Layanan secara parsial terhadap Kepuasan<br>Nasabah .....             | 93 |
| Tabel 4.18 : Pengaruh Produk, Kepuasan dan Layanan secara simultan terhadap<br>Loyalitas Nasabah ..... | 94 |
| Tabel 4.19 : ANOVA dengan nilai F dan Sig .....  | 92 |
| Tabel 4.20 : Pengaruh Produk, Kepuasan dan Layanan secara parsial terhadap<br>Loyalitas Nasabah .....  | 92 |

## **DAFTAR GAMBAR**

|   |    |
|---|----|
| Gambar 2.1: Kerangka Konseptual .....   | 44 |
| Gambar 3.1 : Diagram Jalur Pengaruh Produk dan Layanan terhadap Loyalitas<br>dengan Kepuasan sebagai variabel mediasi ..... | 60 |
| Gambar 4.1 : Normal P-Plot (Persamaan 1) .....  | 96 |
| Gambar 4.2 : Normal P-Plot (Persamaan 2) .....  | 97 |
| Gambar 4.3 : Strategi Causal Step (Pengaruh Produk terhadap Loyalitas dengan<br>dimediasi Kepuasan) .....                   | 97 |
| Gambar 4.4 : Strategi Causal Step (Pengaruh Layanan terhadap Loyalitas dengan<br>dimediasi Kepuasan) .....                  | 99 |

## **DAFTAR LAMPIRAN**

1. Form C
2. Lembar Konsultasi Pembimbing I
3. Lembar Konsultasi Pembimbing II
4. Kuesioner Penelitian
5. Hasil Pengolahan Data
6. Tabel F
7. Tabel T