

**PENGARUH KEPERCAYAAN DAN ATRIBUT PRODUK TABUNGAN
ROFIQOH TERHADAP LOYALITAS MELALUI KEPUASAN NASABAH
SEBAGAI VARIABEL INTERVENING
(Studi Pada Nasabah Bank Sumsel Babel KCPS UIN Raden Fatah
Palembang)**



**Oleh :
TAMI UTARI
1646300255**

SKRIPSI

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

**PROGRAM STUDI S1 PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN FATAH
PALEMBANG
2020**



**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






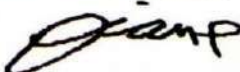
Formulir E.4

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

Judul Skripsi : Tami Utari
Nim/Program Studi : 1646300255 / SI Perbankan Syariah
Judul Skripsi : Pengaruh Kepercayaan dan Atribut Produk Tabungan Rofiqoh terhadap Loyalitas melalui Kepuasan Nasabah sebagai Variabel Intervening (Studi pada Nasabah Bank Sumsel Babel KCPS UIN Raden Fatah Palembang)

Telah diterima dalam ujian munaqasyah pada tanggal 19 Agustus 2020

PANITIA UJIAN SKRIPSI

Tanggal	Pembimbing Utama	: Juwita Anggraini, M.H.I t.t: 
Tanggal	Pembimbing Kedua	: Yusiana Pajaria, SE., M.Si t.t: 
Tanggal	Penguji Utama	: Dr. Dedy Anwar, SE, M.Si t.t: 
Tanggal	Penguji Kedua	: Maul Hlian Batin, S.E.I, ME t.t: 
Tanggal	Ketua	: Dr. Dinnul Alfian Akbar, SE., M.Si t.t: 
Tanggal	Sekretaris	: Dian Pertiwi, S.E.I., M.S.I t.t: 

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Tami Utari

NIM : 1646300255

Jenjang : S1 Perbankan Syariah

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

Palembang, 20 Juli 2020

Saya yang menyatakan,



Tami Utari

NIM. 1646300255



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

Alamat : Jl. Prof. KH. ZainalAbidinFikri, Telepon 0711 353276, Palembang 30126

PENGESAHAN

Skripsi Berjudul : Pengaruh Kepercayaan dan Atribut Produk Tabungan Rofiqoh terhadap Loyalitas melalui Kepuasan Nasabah sebagai Variabel Intervening (Studi pada Nasabah Bank Sumsel Babel KCPS UIN Raden Fatah Palembang)

Ditulis oleh : Tami Utari

NIM : 1646300255

Telah dapat diterima sebagai salah satu syarat memperoleh gelar
Sarjana Ekonomi

Palembang, 02 September 2020

Dekan,

Dr. Heri Junaidi, MA
NIP. 196901241998031006



**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 : Tami Utari
Nim/Jurusan : 1646300255/ S1 Perbankan Syariah
Judul Skripsi : Pengaruh Kepercayaan dan Atribut Produk Tabungan Rofiqoh terhadap Loyalitas melalui Kepuasan Nasabah sebagai Variabel Intervening (Studi pada Nasabah Bank Sumsel Babel KCPS 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, 28 Agustus 2020


Penguji Utama
Dr. Deky Anwar, SE., M.Si
NIP. 198207152008011015


Penguji Kedua
Mail Hilian Batin, S.E.I, ME
NIP. 199306152019031013


Mengetahui
Wakil Dekan I
Dr. Rika Lidyah, SE., M.Si., Ak., CA
NIP. 197504082003122001



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 C2

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 nasabah skripsi berjudul:

Pengaruh Kepercayaan dan Atribut Produk Tabungan Rofiqoh terhadap Loyalitas melalui Kepuasan Nasabah sebagai Variabel Intervening (Studi pada Nasabah Bank Sumsel Babel KCPS UIN Raden Fatah Palembang)

Yang ditulis oleh:

Nama : Tami Utari
Nim : 1646300255
Program : 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, 18 Mei 2020

Pembimbing II

Yusiresita Pajaria, SE., M.Si

NIDN. 2029089301

Pembimbing I,

Juwita Anggraini, M.H.I

NIP. 198405192011012006

ABSTRAK

“Pengaruh Kepercayaan Dan Atribut Produk Tabungan Rofiqoh Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Intervening”

Loyalitas nasabah merupakan kunci utama untuk keberlangsungan hidup sebuah bank. Untuk mencapai loyalitas, maka perlu adanya kepuasan nasabah. Kepuasan nasabah bisa didapatkan dari kepercayaan nasabah dan atribut produk yang ditawarkan oleh pihak bank sehingga nasabah akan terus bertransaksi dengan bank tersebut. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui pengaruh kepercayaan dan atribut produk tabungan rofiqoh terhadap loyalitas melalui kepuasan nasabah sebagai variabel intervening pada bank Sumsel Babel KCPS UIN Raden Fatah Palembang. Metode pengumpulan data melalui kuesioner yang disebarakan kepada 100 responden. Dengan populasi seluruh nasabah tabungan rofiqoh bank Sumsel Babel KCPS UIN Raden Fatah Palembang. Teknik pengambilan sampel menggunakan metode *purposive sampling*, dengan kriteria nasabah aktif dan telah menjadi nasabah lebih dari satu tahun. Analisis data melalui uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik dan *path analysis* yang dibantu dengan program SPSS 21. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepercayaan nasabah berpengaruh dan signifikan terhadap loyalitas nasabah. Atribut produk tabungan rofiqoh dan kepuasan nasabah tidak berpengaruh terhadap loyalitas nasabah. Kepercayaan nasabah dan atribut produk tabungan rofiqoh berpengaruh dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Dan kepuasan nasabah memediasi antara kepercayaan nasabah dan atribut produk tabungan rofiqoh terhadap loyalitas nasabah.

Kata Kunci: Kepercayaan Nasabah, Atribut Produk Tabungan Rofiqoh, Kepuasan Nasabah, Loyalitas Nasabah

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Motto:

“Maka ingatlah kepada-Ku, Aku pun akan ingat kepadamu. Bersyukurlah kepada-Ku dan janganlah kamu ingkar kepada-Ku” ~Q.S. Al-Baqarah : 152

“Janganlah kamu iri dengan pencapaian orang lain, karena kamu tidak pernah tau seberapa keras usahanya, seberapa sering ia menangis, dan seberapa sabar ia menunggu” ~Penulis

Kupersembahkan Kepada:

1. Bapak dan Ibuku tersayang
2. Adik-adikku tersayang
3. Keluarga, Sahabat-sahabat dan teman-teman seperjuangan
4. Almamater tercinta

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

A. Huruf Konsonan

Daftar huruf bahasa arab dan transliterasinya ke dalam huruf latin dapat dilihat pada halaman berikut:

Huruf Arab	Huruf Latin	Huruf Arab	Huruf Latin
ا	Tidak dilambangkan	ط	Ṭ
ب	B	ظ	Ẓ
ت	T	ث	ṡ
ث	ṡ	ج	G
ج	J	ف	F
ح	Ḥ	ق	Q
خ	Kh	ك	K
د	D	ل	L
ذ	Ẓ	م	M
ر	R	ن	N
ز	Z	و	W
س	S	ه	H
ش	Sy	ء	–'
ص	Ṣ	ي	Y
ض	Ḍ		

B. Ta marbūtah di akhir kata

1. Ta marbūtah sukun ditulis h contoh: عبادة ditulis *bi`ibādah*
2. Ta marbūtah yang mati atau mendapat harkat contoh: عبادة ربّ ditulis *bi`ibādat rabbih*

C. Huruf Vokal

1. Vokal Tunggal
 - a. $\bar{\text{ـ}}$ (Fathah) = a
 - b. ـ (Kasrah) = i
 - c. $\text{ـ}^{\text{ـ}}$ (Dammah) = u
2. Vokal Rangkap
 - a. (آي) = ai
 - b. (أو) = au
3. Vokal Panjang
 - a. (آي/يا) = ā
 - b. (ي) = ī
 - c. (و) = ū

D. Kata Sandang

Penulisan al qamariyyah dan al syamsiyyah menggunakan al :

1. Al qamariyyah, contoh: القرآن ditulis al-Qur`ān
2. Al syamsiyyah, contoh: الشمس ditulis asy-syams

E. Daftar Singkatan

H	= Hijriah
M	= Masehi
h.	= halaman
Swt.	= subhānahu wa ta`ālā
Saw.	= sall Allāh `alaihi wa sallam
QS	= al-Qur`ān Surat
HR	= Hadis Riwayat
terj.	= terjemah

F. Lain-lain

Kata-kata yang sudah dibakukan dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (seperti kata ijmak, nas, dll), tidak mengikuti pedoman transliterasi ini dan ditulis sebagaimana dalam kamus tersebut.

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum warahmatullahi wabarakatuh

Alhamdulillah, puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah Swt. Karena dengan limpahan rahmat dan karunia-Nya, penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kepercayaan dan Atribut Produk Tabungan Rofiqoh Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Nasabah sebagai Variabel Intervening”. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat yang harus dipenuhi untuk memperoleh gelar Strata Satu (S1) dalam program studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Fatah Palembang. Sholawat dan salam selalu tercurahkan pada junjungan kita, yaitu nabi besar Muhammad SAW. beserta keluarga, sahabat, dan pengikutnya hingga akhir zaman.

Penulis menyadari dalam proses penulisan skripsi ini terdapat berbagai rintangan, hambatan dan kemalasan, namun dengan adanya bimbingan, motivasi, serta bantuan dari berbagai pihak, penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Maka pada kesempatan ini dengan kerendahan hati, penulis ingin menyampaikan ucapan Terima kasih kepada :

1. Ibu Prof. Dr Nyayu Khadijah, S.Ag, M.Si selaku Rektor Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang.
2. Bapak Dr. Heri Junaidi, M.A. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang.
3. Ibu Dr. Titin Hartini, S.E., M.Si selaku Ketua Program Studi S1 perbankan syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang.

4. Ibu Juwita Anggraini, M.H.I. selaku Pembimbing I yang telah banyak meluangkan waktu untuk membimbing, memberikan motivasi, semangat, saran dan arahan dengan sabar.
5. Ibu Yusiresita Pajaria, S.E., M.Si selaku Pembimbing II yang telah banyak meluangkan waktu untuk membimbing, memberikan motivasi, semangat, saran dan arahan dengan sabar.
6. Ibu Lidia Desiana, S.E., M.Si selaku Penasehat Akademik yang selalu mengontrol perkembangan pembelajaran selama perkuliahan.
7. Segenap dosen dan staf Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang yang telah banyak memberikan ilmu dan bantuannya.
8. Bapak Herman Felanni, selaku Pimpinan Bank Sumsel Babel Kantor Cabang Pembantu Syariah Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang beserta karyawan dan staf yang telah membantu dalam penelitian.
9. *My Support System*, kedua orang tuaku Bapak Tandelani dan Ibu Emiwati serta adik-adikku tersayang, Bagas Rinandar, Wahyu Febrian, dan Rasya Dinata Pamungkas. Terimakasih atas kasih sayang kalian, doa yang tiada hentinya kalian panjatkan, dan motivasi, semangat, serta kesabaran yang selalu kalian berikan untukku, *love you*.
10. Keluarga besar penulis, sepupu, paman, bibi, yang selalu memberikan dukungan baik moril maupun materil selama penulisan skripsi ini.

11. *Rainbow squad*, Hamliani Sukro, Wela Celsi Anggela, dan Selvi Okta Sherina, kalian rumah keduku. Terimakasih telah menjadi tempat berbagi cerita suka maupun duka dari awal kuliah sampai sekarang. Semoga kita sukses selalu, *love you*
12. Sahabat baikku Ulta Natalia terimakasih telah mau bersahabat denganku, menjadi penyemangatku dan tempat berbagi cerita. Dari awal kita berjuang bersama niatnya mau wisuda bareng namun takdir berkata lain, kamu wisuda duluan. Meskipun kamu duluan, tapi aku tetap semangat kok, akhirnya aku menyusul. Semoga kita sukses selalu yaa, *love you*
13. Sahabat-sahabat seperjuanganku, terkhusus Keluarga besar S1 Perbankan Syariah 7 terutama Tara Biranda, Widianty, Yenni Belta Anggraini, Yesi Apryani, Yesi Feramita, dan Selly Setyawati. Terimakasih telah memberikan semangat, motivasi, dan bantuannya. Semoga kita sukses selalu.
14. Sahabat seperjuanganku Okta Piyanti dan Keluarga Bambang KKN Mandiri Kelompok 23. Terimakasih atas semangat, motivasi dan bantuan yang selalu kalian berikan untukku. Kompak terus ya.

Akhir kata hanya kepada Allah Swt. penulis memanjatkan doa, semoga Allah Swt. memberikan balasan berupa amal yang berlipat kepada mereka. Serta semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan memberikan kontribusi kepada orang lain. Aamiin.

Wassalamualaikum warahmatullahi wabarakatuh.

Palembang, 20 Juli 2020



Tami Utari

NIM. 1646300255

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
HALAMAN IZIN PENJILIDAN	v
NOTA DINAS.....	vi
ABSTRAK	vii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	viii
PEDOMAN TRANSLITERASI	ix
KATA PENGANTAR.....	xi
DAFTAR ISI.....	xv
DAFTAR TABEL	xviii
DAFTAR GAMBAR.....	xx
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	9
C. Batasan Masalah.....	10
D. Tujuan Penelitian.....	10
E. Manfaat Penelitian.....	12
F. Sistematika Penulisan.....	13
BAB II LANDASAN TEORI DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS	
A. Landasan Teori	14
1. Perbankan Syariah	14
2. Kepercayaan Nasabah.....	19
2. Atribut Produk.....	22
3. Kepuasan Nasabah	25
4. Loyalitas Nasabah	29
B. Penelitian Terdahulu	31
C. Kerangka Pemikiran	35
D. Pengembangan Hipotesis	37
1. Pengaruh Kepercayaan Nasabah terhadap Loyalitas Nasabah.....	37
2. Pengaruh Atribut Produk terhadap Loyalitas Nasabah	38
3. Pengaruh Kepuasan Nasabah terhadap Loyalitas Nasabah.....	39
4. Pengaruh Kepercayaan Nasabah terhadap Kepuasan Nasabah.....	40
5. Pengaruh Atribut Produk terhadap Kepuasan Nasabah	41
6. Pengaruh Kepercayaan Nasabah terhadap Loyalitas dengan Kepuasan Nasabah sebagai Variabel Intervening	43
7. Pengaruh Atribut Produk terhadap Loyalitas Nasabah dengan Kepuasan Nasabah sebagai Variabel Intervening	43

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

A. <i>Setting</i> Penelitian.....	45
B. Desain Penelitian.....	45
C. Jenis dan Sumber Data	45
1. Jenis Penelitian	45
2. Sumber Data	46
D. Populasi dan Sampel Penelitian	46
1. Populasi	46
2. Sampel	46
E. Teknik Pengumpulan Data	48
F. Variabel Penelitian	49
G. Definisi Operasional Variabel	50
H. Teknik Analisis Data	53
1. Uji Validitas.....	53
2. Uji Reliabilitas.....	54
3. Uji Asumsi Klasik	55
a. Uji Normalitas.....	55
b. Uji Linearitas	55
c. Uji Multikolinearitas.....	56
d. Uji Heteroskedastisitas	56
4. Analisis Jalur (Path Analysis)	57
5. Prosedur Analisis Variabel Mediasi atau Intervening	64
6. Perhitungan Pengaruh.....	67

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Karakteristik Responden	68
B. Deskripsi Data Penelitian	70
C. Hasil Analisis Data.....	74
1. Uji Validitas.....	74
2. Uji Reliabilitas	75
3. Uji Asumsi Klasik	75
a. Uji Normalitas.....	75
b. Uji Linearitas	77
c. Uji Multikolinearitas.....	79
d. Uji Heteroskedastisitas	80
4. Analisis Substruktur	81
5. Pengujian Variabel Mediasi Atau Intervening	88
6. Pengujian Sobel Test	91
7. Perhitungan Pengaruh.....	94
8. Rekapitulasi Hasil Penelitian.....	97
D. Pembahasan Hasil Penelitian	98
1. Pengaruh Kepercayaan Nasabah terhadap Loyalitas Nasabah	98
2. Pengaruh Atribut Produk terhadap Loyalitas Nasabah.....	99
3. Pengaruh Kepuasan Nasabah terhadap Loyalitas Nasabah	101
4. Pengaruh Kepercayaan Nasabah terhadap Kepuasan Nasabah	102

5. Pengaruh Atribut Produk terhadap Kepuasan Nasabah.....	104
6. Pengaruh Kepercayaan Nasabah terhadap Loyalitas Nasabah dengan Kepuasan Nasabah sebagai Variabel Intervening.....	105
7. Pengaruh Atribut Produk terhadap Loyalitas Nasabah dengan Kepuasan Nasabah sebagai Variabel Intervening.....	106

BAB V PENUTUP

A. Simpulan.....	107
B. Keterbatasan Penelitian	108
C. Saran.....	108

DAFTAR PUSTAKA 110

LAMPIRAN..... 114

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 : Jumlah Nasabah Tabungan Rofiqoh Bank Sumsel Babel KCPS UIN Raden Fatah Palembang tahun 2019	4
Tabel 1.2 : <i>Research Gap</i> Kepercayaan terhadap Loyalitas	4
Tabel 1.3 : Research Gap Atribut Produk terhadap Loyalitas	5
Tabel 1.4 : Research Gap Kepuasan terhadap Loyalitas.....	5
Tabel 1.5 : Research Gap Kepercayaan terhadap Kepuasan.....	6
Tabel 1.6 : Research Gap Atribut Produk terhadap Kepuasan.....	7
Tabel 2.1 : Ringkasan Penelitian Terdahulu	34
Tabel 2.2 : Ringkasan Penelitian Terdahulu Kepercayaan berpengaruh terhadap Loyalitas	37
Tabel 2.3 : Ringkasan Penelitian Terdahulu Atribut Produk berpengaruh terhadap Loyalitas	38
Tabel 2.4 : Ringkasan Penelitian Terdahulu Kepuasan berpengaruh terhadap Loyalitas	39
Tabel 2.5 : Ringkasan Penelitian Terdahulu Kepercayaan berpengaruh terhadap Kepuasan	40
Tabel 2.6 : Ringkasan Penelitian Terdahulu Atribut Produk berpengaruh terhadap Kepuasan	42
Tabel 2.7 : Perumusan Hipotesis.....	44
Tabel 3.1 : Definisi Operasional Variabel.....	52
Tabel 3.2 : Pedoman untuk Interpretasi terhadap Koefisien Korelasi	55
Tabel 4.1 : Responden berdasarkan Jenis Kelamin.....	68
Tabel 4.2 : Responden berdasarkan Usia	69
Tabel 4.3 : Responden berdasarkan Pekerjaan.....	69
Tabel 4.4 : Hasil Jawaban Kuesioner.....	70
Tabel 4.5 : Hasil Uji Validitas Instrumen	74
Tabel 4.6 : Hasil Uji Reliabilitas Instrumen.....	75
Tabel 4.7 : Uji Normalitas Persamaan 1	76
Tabel 4.8 : Uji Normalitas Persamaan 2	76
Tabel 4.9 : Uji Linearitas Kepuasan Nasabah dan Kepercayaan Nasabah	77
Tabel 4.10: Uji Linearitas Kepuasan Nasabah dan Atribut Produk Tabungan Rofiqoh.....	77
Tabel 4.11: Uji Linearitas Loyalitas Nasabah dan Kepercayaan Nasabah	78
Tabel 4.12: Uji Linearitas Loyalitas Nasabah dan Atribut Produk Tabungan Rofiqoh.....	78
Tabel 4.13: Uji Linearitas Loyalitas Nasabah dan Kepuasan Nasabah	78
Tabel 4.14: Uji Multikolinearitas Persamaan 1.....	79
Tabel 4.15: Uji Multikolinearitas Persamaan 2.....	79
Tabel 4.16: Uji Heteroskedastisitas Persamaan 1	80
Tabel 4.17: Uji Heteroskedastisitas Persamaan 2	81
Tabel 4.18: Pengaruh Kepercayaan Nasabah dan Atribut Produk Tabungan Rofiqoh secara Simultan terhadap Kepuasan Nasabah.....	82

Tabel 4.19: ANOVA dengan nilai F dan Sig	82
Tabel 4.20: Pengaruh Kepercayaan Nasabah dan Atribut Produk Tabungan Rofiqoh Secara Parsial terhadap Kepuasan Nasabah.....	83
Tabel 4.21: Pengaruh Kepercayaan Nasabah, Atribut Produk Tabungan Rofiqoh dan Kepuasan Nasabah secara Simultan terhadap Loyalitas Nasabah	85
Tabel 4.22: ANOVA dengan nilai F dan Sig	85
Tabel 4.23: Pengaruh Kepercayaan Nasabah, Atribut Produk Tabungan Rofiqoh dan Kepuasan Nasabah secara Parsial terhadap Kepuasan Nasabah .	86
Tabel 4.24: Koefisien Kepercayaan Nasabah terhadap Kepuasan Nasabah	91
Tabel 4.25: Koefisien Kepuasan Nasabah terhadap Loyalitas Nasabah	91
Tabel 4.26: Standar Error Kepercayaan Nasabah terhadap Kepuasan Nasabah	91
Tabel 4.27: Standar Error Kepuasan Nasabah terhadap Loyalitas Nasabah	91
Tabel 4.28: Koefisien Atribut Produk Tabungan Rofiqoh terhadap Kepuasan Nasabah	93
Tabel 4.29: Koefisien Atribut Produk Tabungan Rofiqoh terhadap Loyalitas Nasabah	93
Tabel 4.30: Standar Error Atribut Produk Tabungan Rofiqoh terhadap Kepuasan Nasabah	93
Tabel 4.31: Standar Error Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah	93
Tabel 4.32: Rekapitulasi Hasil Penelitian	97

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 : Kerangka Pemikiran.....	35
Gambar 3.1 : Diagram Jalur Pengaruh Kepercayaan dan Atribut Produk terhadap Loyalitas melalui Kepuasan sebagai Variabel Intervening	58
Gambar 4.1 : Diagram Jalur Analisis Struktural 1	81
Gambar 4.2 : Diagram Jalur Analisis Struktural 2.....	84
Gambar 4.3 : Diagram Jalur Pengaruh Kepercayaan Nasabah terhadap Loyalitas Nasabah dengan dimediasi Kepuasan Nasabah.....	88
Gambar 4.4 : Diagram Jalur Pengaruh Atribut Produk Tabungan Rofiqoh terhadap Loyalitas Nasabah dengan dimediasi Kepuasan Nasabah	89
Gambar 4.5 : Diagram Jalur Analisis <i>Sobel Test</i> Pengaruh Kepercayaan Nasabah terhadap Loyalitas Nasabah dengan Variabel Intervening Kepuasan Nasabah	92
Gambar 4.6 : Diagram Jalur Analisis <i>Sobel Test</i> Pengaruh Atribut Produk Tabungan Rofiqoh terhadap Loyalitas Nasabah dengan Variabel Intervening Kepuasan Nasabah	94

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Persaingan bisnis dalam dunia perbankan syariah saat ini telah berkembang semakin pesat. Dengan semakin banyaknya bank syariah yang ada di Indonesia maka tingkat persaingan antar bank pun semakin tinggi.¹ Maka persaingan dalam mempertahankan dan memenuhi harapan nasabah menjadi tantangan besar bagi bank syariah saat ini. Salah satu hal yang harus dipertahankan oleh bank syariah adalah loyalitas nasabah.²

Loyalitas nasabah sangat penting untuk mempertahankan kelangsungan hidup suatu perusahaan perbankan.³ Untuk mempertahankannya diperlukan hubungan yang baik antara bank dan nasabah, dengan menjaga kepercayaan nasabah dan memberikan produk berkualitas yang sesuai dengan kebutuhan dan keinginan nasabah.⁴ Melalui sikap yang ditunjukkan nasabah atas produk atau jasa yang telah digunakannya. Sudah menjadi pendapat umum bahwa jika nasabah merasa puas dengan suatu produk, maka nasabah tersebut cenderung

¹ Rustam H. Harun, "Pengaruh Atribut Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Simpedes pada BRI Unit Kantor Cabang Palu", e Jurnal Katalogi Vol. 3, No 10, 2015, hlm 145.

² Rutmania Sitinjak, " Analisis Pengaruh Atribut Produk Islami dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah dan Loyalitas Nasabah pada PT. Bank Negara Indonesia Syariah Pekanbaru ", Jurnal FEKON Vol. 2 No. 2, 2015, hlm 1.

³ Etta Mamang dan Sopiah, *Perilaku Konsumen: Pendekatan Praktis*, (Yogyakarta: Andi, 2013), hlm 104.

⁴ Abdulah Thamrin, *Manajemen Pemasaran*, (Jakarta:Rajawali Pers, 2016), hlm 41.

akan terus membeli dan menggunakannya serta memberitahu orang lain tentang pengalaman yang menyenangkan dengan produk tersebut.⁵

Pengalaman yang mampu membuat sikap positif terhadap nasabah, akan menimbulkan rasa puas atau kepuasan nasabah, disamping itu untuk perasaan positif yang dibangun terhadap produk akan membangun kepercayaan. Kepercayaan nasabah dapat diukur dari kemampuan perusahaan memenuhi harapan nasabah, kebaikan hati yang diberikan perusahaan kepada nasabah untuk membuat nasabah memberikan kepercayaan perusahaan, serta adanya integritas antara *trustee* (orang yang dipercaya) menganut suatu set prinsip yang dirasa mempunyai kecocokan dengan *trustor* (orang yang percaya).⁶

Serta dalam memberikan nilai kepuasan kepada nasabah dapat melalui penyampaian produk, termasuk atribut produk dengan pelayanan yang berkualitas dan bermanfaat bagi nasabah. Dengan atribut produk yang melekat pada produk dan layanan yang ditawarkan, semakin menonjolkan ciri khas bank syariah, misalnya yaitu dengan menggunakan nama produk tabungan “rofiqoh”. Tabungan rofiqoh merupakan produk simpanan bagi perorangan/lembaga dengan sistem titipan sesuai syariah dan penuh keberkahan yang dilengkapi dengan berbagai keunggulan dan kemudahan.⁷

⁵ Muhammad Bahrudin dan Siti Zuhro, “Pengaruh Kepercayaan dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan”, Jurnal Bisnis Dan Manajemen Islam Vol. 3 No 1, 2015, hlm 3.

⁶ Rustam H. Harun, “Pengaruh Atribut Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Simpedes pada BRI Unit Kantor Cabang Palu”, e Jurnal Katalogi Vol 3, No 10, 2015, hlm 145.

⁷ Bank Sumsel Babel Syariah Palembang, “ Dana Pihak Ketiga Tabungan Rofiqoh”, <https://www.banksumselbabel.com/Syariah/Produk?ID=5>, Diakses 12 Desember 2019.

Dengan adanya produk tabungan rofiqoh diharapkan produk tersebut dapat tetap eksis didunia perbankan. Oleh karena itu, untuk mempertahankan dan meningkatkan perolehan tabungan, bank diharuskan kreatif dalam menciptakan dan mengembangkan produk dalam upaya memenuhi keinginan dan kebutuhan nasabah tabungannya.

Sebagai salah satu Unit Usaha Syariah (UUS) yang ada di Palembang yaitu Bank Sumsel Babel Kantor Cabang Pembantu Syariah (KCPS) UIN Raden Fatah Palembang. Bank Sumsel Babel KCPS UIN Raden Fatah Palembang merupakan bank kebanggaan masyarakat Sumatera Selatan yang berkomitmen untuk membantu mengembangkan potensi daerah dan meningkatkan pertumbuhan perekonomian daerah, menumbuhkembangkan *Retail Banking*, *Corporate Banking*, dan *International Banking*, dan mengembangkan *Human Capital* yang profesional dan tata kelola perusahaan yang baik.⁸

Dari sumber dan data yang diperoleh bahwa seluruh karyawan dan mahasiswa Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang diwajibkan membuka rekening di bank tersebut agar memudahkan proses atau transaksi perkuliahan.⁹ Berikut ini data jumlah nasabah tabungan rofiqoh Bank Sumsel Babel KCPS UIN Raden Fatah Palembang.

⁸ Bank Sumsel Babel Syariah Palembang “*Visi dan Misi*” <https://www.banksumselbabel.com/Syariah/Tentangkami?ID=2>, Diakses 11 Februari 2020.

⁹ Yolanda, Hasil Wawancara dengan Salah Satu Karyawan Bank Sumsel Babel KCPS UIN Raden Fatah Palembang

Tabel 1.1
Jumlah Nasabah Tabungan Rofiqoh Bank Sumsel Babel KCPS UIN Raden
Fatah Palembang tahun 2019

Bulan	Jumlah Nasabah
Januari	11.400
Februari	11.692
Maret	12.153
April	12.005
Mei	12.083
Juni	12.042
Juli	12.229
Agustus	12.827
September	15.023
Oktober	15.145
November	15.365
Desember	15.509

Sumber: Dokumen Bank Sumsel Babel KCPS UIN Raden Fatah Palembang, 2019

Dari tabel 1.1 dapat disimpulkan bahwa jumlah nasabah mengalami fluktuatif, dilihat dari bulan Januari ke bulan Maret mengalami kenaikan namun pada bulan April dan Juni mengalami penurunan sedangkan pada bulan selanjutnya mengalami kenaikan yang cukup tinggi hingga bulan Desember.

Berdasarkan hasil penelitian terdahulu, mengindikasikan adanya *research gap* dari variabel independen dan variabel intervening yang mempengaruhi loyalitas nasabah, yaitu sebagai berikut:

Tabel 1.2
Research gap Kepercayaan terhadap Loyalitas

Pengaruh Kepercayaan terhadap Loyalitas	Hasil Penelitian	Peneliti
	Terdapat pengaruh antara kepercayaan terhadap loyalitas	1. Bidah Sariyati (2017) 2. Muhammad Bahrudin dan Siti Zuhro (2015)
	Tidak terdapat pengaruh antara kepercayaan terhadap loyalitas	1. Rintar Agus Simatupang (2017) 2. Siti Maliyah (2015)

Sumber: Dikumpulkan dari berbagai sumber

Pengaruh kepercayaan terhadap loyalitas yang diteliti oleh Bidah Sariyati dan Muhammad Bahrudin dan Siti Zuhro menunjukkan bahwa kepercayaan berpengaruh terhadap loyalitas. Hal ini bertentangan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Siti Maliyah yang menunjukkan bahwa kepercayaan tidak berpengaruh terhadap loyalitas.

Tabel 1.3

***Research gap* Atribut Produk terhadap Loyalitas**

	Hasil Penelitian	Peneliti
Pengaruh Atribut Produk terhadap Loyalitas	Terdapat pengaruh antara atribut produk terhadap loyalitas	1. Dina Amanda (2017) 2. Nokma Aditya Nugroho, Suharyono dan Sunarti (2015)
	Tidak terdapat pengaruh antara atribut produk terhadap loyalitas	1. Evtiani (2017) 2. Rustam H. Harun (2015)

Sumber: Dikumpulkan dari berbagai sumber

Pengaruh atribut produk terhadap loyalitas yang diteliti oleh Dina Amanda dan Nokma Aditya Nugroho, dkk menunjukkan bahwa atribut produk berpengaruh terhadap loyalitas. Hal ini bertentangan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Rustam H. Harun yang menunjukkan bahwa atribut produk tidak berpengaruh terhadap loyalitas.

Tabel 1.4

***Research gap* Kepuasan terhadap Loyalitas**

	Hasil Penelitian	Peneliti
Pengaruh Kepuasan Terhadap Loyalitas	Terdapat pengaruh antara kepuasan terhadap loyalitas	1. Dini Febrianti (2018) 2. Helisia Krisdayanti (2017)
	Tidak terdapat pengaruh antara kepuasan terhadap loyalitas	1. Robby Dharma (2017) 2. Nokma Aditya Nugroho, Suharyono, dan Sunarti (2015)

Sumber: Dikumpulkan dari berbagai sumber

Pengaruh kepuasan terhadap loyalitas yang diteliti oleh Dini Febrianti dan Helisia Krisdayanti menunjukkan bahwa kepuasan berpengaruh terhadap loyalitas. Hal ini bertentangan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Nokma Aditya Nugroho, dkk yang menunjukkan bahwa kepuasan tidak berpengaruh terhadap loyalitas.

Tabel 1.5

***Research gap* Kepercayaan terhadap Kepuasan**

	Hasil Penelitian	Peneliti
Pengaruh Kepercayaan terhadap Kepuasan	Terdapat pengaruh antara kepercayaan terhadap kepuasan	1. Heri Setiawan, Maria Magdalena Minarsih, dan Aziz Fathoni (2016) 2. Ni Putu Lenny Pratiwi dan Ni Ketut Seminari (2015)
	Tidak terdapat pengaruh antara kepercayaan terhadap kepuasan	1. Thalia Claudia Mawey, Altje L. Tumbel, dan Imelda W.J. Ogi (2018) 2. Fasochah Harnoto (2013)

Sumber: Dikumpulkan dari berbagai sumber

Pengaruh kepercayaan terhadap kepuasan yang diteliti oleh Heri Setiawan, dkk dan Ni Putu Lenny Pratiwi dan Ni Ketut Seminari menunjukkan bahwa kepercayaan berpengaruh terhadap kepuasan. Hal ini bertentangan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Fasochah Harnoto yang menunjukkan bahwa kepercayaan tidak berpengaruh terhadap kepuasan.

Tabel 1.6
Research gap Atribut Produk terhadap Kepuasan

	Hasil Penelitian	Peneliti
Pengaruh Atribut Produk terhadap Kepuasan	Terdapat pengaruh antara atribut produk terhadap kepuasan	1. Rustam H. Harun (2015) 2. Rutmaira Sitinjak (2015)
	Tidak terdapat pengaruh antara atribut produk terhadap kepuasan	1. Alfino Fanny (2014)

Sumber: Dikumpulkan dari berbagai sumber

Pengaruh atribut produk terhadap kepuasan yang diteliti oleh Rustam H. Harun dan Rutmania Sitinjak menunjukkan bahwa atribut produk berpengaruh terhadap kepuasan. Hal ini bertentangan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Alfino Fanny yang menunjukkan bahwa atribut produk tidak berpengaruh terhadap kepuasan.

Dalam penelitian ini, peneliti memilih produk tabungan rofiqoh karena merupakan produk tabungan yang wajib dimiliki oleh karyawan dan mahasiswa Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang. Pemilihan produk tabungan rofiqoh oleh nasabah seringkali lebih didasarkan pada aspek informasi mengenai manfaat yang akan diperoleh dari produk bank tersebut. Tabungan rofiqoh merupakan produk simpanan bagi perorangan/lembaga dengan sistem titipan sesuai syariah dan penuh keberkahan yang dilengkapi dengan berbagai keunggulan dan kemudahan.¹⁰

Akad tabungan rofiqoh adalah *Al-Wadiah Yad ad Dhamanah*. *Al-wadiah* merupakan akad titipan murni yang dilakukan nasabah sebagai penitip (*muwaddi'*) kepada bank sebagai pihak yang menerima titipan dana

¹⁰ Bank Sumsel Babel Syariah Palembang, "*Dana Pihak Ketiga Tabungan Rofiqoh*", <https://www.banksumselbabel.com/Syariah/Produk?ID=5>, Diakses 12 Desember 2019.

(*mustawda*'), dimana bank harus menjaga keutuhan dana tersebut tanpa berkewajiban memberikan imbalan/bagi hasil kepada nasabah.¹¹ *Wadiah Yad ad Dhamanah* merupakan akad titipan dana nasabah pada bank yang dapat digunakan oleh bank dan bank menjamin akan mengembalikan titipan tersebut sebesar pokok yang ditiptkan.¹² Dengan artian bank diberikan kekuasaan penuh untuk mengelola dana tanpa dipersyaratkan memberikan imbalan kecuali pemberian secara sukarela dan bank menjamin akan mengembalikan titipan dana tersebut sewaktu-waktu.¹³

Hal yang mendasari peneliti untuk meneliti kepercayaan nasabah karena sesuai dengan kejadian di Bank Sumsel Babel KCPS UIN Raden Fatah Palembang masih adanya keraguan nasabah untuk menggunakannya kembali disebabkan karena kurangnya pelayanan yang diberikan karyawan seperti kurang ramah, dan kurang tersenyum saat melayani nasabah. Atribut produk tabungan rofiqoh karena merupakan produk yang paling banyak diminati nasabah, namun karena masih kurangnya pengetahuan dan pemahaman nasabah tentang atribut produk tabungan syariah. Sehingga banyak nasabah yang tidak menggunakannya secara terus-menerus dan masih menggunakan produk bank konvensional.

Kepuasan nasabah karena merupakan sebuah perbandingan dari apa yang diharapkan dengan apa yang diterima. Apabila yang didapatkan oleh nasabah melebihi harapannya maka dapat meraih kepuasan. Dalam hal ini bank

¹¹ Hendi Suhendi, *Fiqh Muamalah*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2016), hlm 179.

¹² Imam Mustofa, *Fiqh Mu'amalah Kontemporer*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2016), hlm 180.

¹³ Bank Sumsel Babel Syariah Palembang, "*Dana Pihak Ketiga Tabungan Rofiqoh*", <https://www.banksumselbabel.com/Syariah/Produk?ID=5>, Diakses 12 Desember 2019.

harus mampu meningkatkan kepuasan tersebut sehingga nasabah tidak beralih kepada bank lain untuk memenuhi kebutuhannya serta menjaga loyalitas untuk mempertahankan kelangsungan hidup bank.

Berdasarkan latar belakang diatas maka judul penelitian ini adalah **“Pengaruh Kepercayaan dan Atribut Produk Tabungan Rofiqoh Terhadap Loyalitas melalui Kepuasan Nasabah sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Nasabah Bank Sumsel Babel KCPS UIN Raden Fatah Palembang).”**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang permasalahan yang telah dikemukakan di atas maka pokok permasalahan yang diajukan dalam penelitian ini yaitu:

1. Bagaimana pengaruh kepercayaan nasabah terhadap loyalitas nasabah dalam menabung di Bank Sumsel Babel KCPS UIN Raden Fatah Palembang?
2. Bagaimana pengaruh atribut produk tabungan rofiqoh terhadap loyalitas nasabah dalam menabung di Bank Sumsel Babel KCPS UIN Raden Fatah Palembang?
3. Bagaimana pengaruh kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah dalam menabung di Bank Sumsel Babel KCPS UIN Raden Fatah Palembang?
4. Bagaimana pengaruh kepercayaan nasabah terhadap kepuasan nasabah dalam menabung di Bank Sumsel Babel KCPS UIN Raden Fatah Palembang?

5. Bagaimana pengaruh atribut produk tabungan rofiqoh terhadap kepuasan nasabah dalam menabung di Bank Sumsel Babel KCPS UIN Raden Fatah Palembang?
6. Bagaimana pengaruh kepuasan nasabah sebagai variabel intervening antara kepercayaan nasabah terhadap loyalitas nasabah dalam menabung di Bank Sumsel Babel KCPS UIN Raden Fatah Palembang?
7. Bagaimana pengaruh kepuasan nasabah sebagai variabel intervening antara atribut produk tabungan rofiqoh terhadap loyalitas nasabah dalam menabung di Bank Sumsel Babel KCPS UIN Raden Fatah Palembang?

C. Batasan Masalah

Dalam penelitian ini dibatasi ruang lingkup yang akan diteliti supaya tidak terjadi penyimpangan sasaran. Maka ruang lingkup penelitian ini dibatasi pada pembahasan tentang kepercayaan, atribut produk tabungan rofiqoh, kepuasan nasabah dan loyalitas nasabah pada Bank Sumsel Babel KCPS UIN Raden Fatah Palembang.

D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk menganalisis bagaimana pengaruh kepercayaan nasabah terhadap loyalitas nasabah dalam menabung di Bank Sumsel Babel KCPS UIN Raden Fatah Palembang.

2. Untuk menganalisis bagaimana pengaruh atribut produk tabungan rofiqoh terhadap loyalitas nasabah dalam menabung di Bank Sumsel Babel KCPS UIN Raden Fatah Palembang.
3. Untuk menganalisis bagaimana pengaruh kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah dalam menabung di Bank Sumsel Babel KCPS UIN Raden Fatah Palembang.
4. Untuk menganalisis bagaimana pengaruh kepercayaan nasabah terhadap kepuasan nasabah dalam menabung di Bank Sumsel Babel KCPS UIN Raden Fatah Palembang.
5. Untuk menganalisis bagaimana pengaruh atribut produk tabungan rofiqoh terhadap kepuasan nasabah dalam menabung di Bank Sumsel Babel KCPS UIN Raden Fatah Palembang.
6. Untuk menganalisis bagaimana pengaruh kepuasan nasabah sebagai variabel intervening antara kepercayaan nasabah terhadap loyalitas nasabah dalam menabung di Bank Sumsel Babel KCPS UIN Raden Fatah Palembang.
7. Untuk menganalisis bagaimana pengaruh kepuasan nasabah sebagai variabel intervening antara atribut produk tabungan rofiqoh terhadap loyalitas nasabah dalam menabung di Bank Sumsel Babel KCPS UIN Raden Fatah Palembang.

E. Manfaat Penelitian

Dalam penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

- a. Dapat memperkaya konsep dan teori yang mendukung perkembangan ilmu pengetahuan manajemen pemasaran, khususnya yaitu pengetahuan tentang “Pengaruh Kepercayaan dan Atribut Produk Tabungan Rofiqoh Terhadap Loyalitas melalui Kepuasan Nasabah sebagai Variabel Intervening”
- b. Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sumber masukan dan referensi bagi penelitian berikutnya dalam bidang ekonomi khususnya perbankan syariah.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Perusahaan

Penelitian ini dapat dijadikan acuan pihak manajemen sebagai bahan masukan kinerja bank Sumsel Babel KCPS UIN Raden Fatah Palembang untuk meningkatkan kualitas pelayanan produk tabungan rofiqoh yang berdasarkan dengan prinsip syariah

b. Bagi Akademis

Penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan penelitian lebih lanjut untuk menambah wawasan dan pengetahuan tentang pengaruh Kepercayaan dan Atribut Produk Tabungan Rofiqoh terhadap Loyalitas melalui Kepuasan Nasabah sebagai Variabel Intervening khususnya pada Bank Sumsel Babel KCPS UIN Raden Fatah Palembang.

c. Bagi Penulis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah referensi dan pengalaman berharga untuk mengembangkan ilmu pengetahuan tentang manajemen pemasaran khususnya yang berhubungan dengan kepercayaan, atribut produk, loyalitas, dan kepuasan.

F. Sistematika Penulisan

Agar pembahasan penelitian ini sesuai dengan tujuannya, maka penulisan penelitian ini terbagi dalam 5 (lima) bab besar isi sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini menguraikan pada latar belakang masalah, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, serta sistematika penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS

Dalam bab ini menguraikan tentang landasan teori, penelitian terdahulu, dan pengembangan hipotesis

BAB III METODE PENELITIAN

Dalam bab ini diuraikan tentang jenis penelitian dan pendekatan penelitian, lokasi penelitian, populasi dan sampel, teknik pengumpulan data, metode analisis data, variabel penelitian, dan pengujian hipotesis.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini akan diuraikan objek umum penelitian, hasil analisis dan pembahasan hasil penelitian.

BAB V PENUTUP

Dalam bab ini merupakan bab penutup dari penelitian ini yang berisi tentang kesimpulan dari hasil penelitian dan saran yang kemudian di akhiri dengan daftar pustaka serta lampiran-lampiran.