

BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan pengujian pengaruh Kepercayaan Nasabah dan Atribut Produk Tabungan Rofiqoh Terhadap Loyalitas melalui Kepuasan Nasabah sebagai variabel Intervening (studi pada Nasabah Bak Sumsel Babel KCPS UIN Raden Fatah Palembang) serta didukung oleh teori-teori dan penelitian terdahulu yang melandasi pada bab-bab sebelumnya maka simpulan yang dihasilkan adalah sebagai berikut :

1. Kepercayaan Nasabah berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Nasabah
2. Atribut Produk Tabungan Rofiqoh tidak berpengaruh dan tidak signifikan terhadap Loyalitas Nasabah
3. Kepuasan Nasabah tidak berpengaruh dan tidak signifikan terhadap Loyalitas Nasabah
4. Kepercayaan Nasabah berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Nasabah
5. Atribut Produk Tabungan Rofiqoh berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Nasabah
6. Kepuasan Nasabah signifikan memediasi variabel Kepercayaan Nasabah terhadap Loyalitas Nasabah
7. Kepuasan Nasabah signifikan memediasi variabel Atribut Produk Tabungan Rofiqoh terhadap Loyalitas Nasabah

B. Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan, yaitu:

1. Pada penelitian ini masih terdapat beberapa pertentangan antara hasil penelitian ini dengan penelitian sebelumnya.
2. Objek penelitian ini masih terbatas pada beberapa variabel bebas yang digunakan yaitu kepercayaan nasabah dan atribut produk tabungan agar lebih lebih baik maka penelitian selanjutnya perlu ada penambahan variabel yang relevan seperti kualitas pelayanan, kualitas produk, komitmen, citra merek dan sebagainya.

C. Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas, dapat disimpulkan saran sebagai berikut:

1. Bagi Perusahaan
 - a) Kinerja Bank Sumsel Babel KCPS UIN Raden Fatah Palembang sudah baik, namun untuk dapat dikenal luas perlu meningkatkan kualitas pelayanan seperti memberikan pelayanan dengan ramah dan sering tersenyum kepada nasabah. Serta ketanggapan pegawai dalam mengenalkan produk-produk lainnya yang ada di Bank Sumsel Babel KCPS UIN Raden Fatah Palembang.
 - b) Bank Sumsel Babel KCPS UIN Raden Fatah Palembang setidaknya memperhatikan fasilitas yang ada seperti memberikann lahan parkir yang luas.

2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini perlu ada penambahan variabel lain seperti kualitas pelayanan, kualitas produk dan sebagainya atau juga dapat menggunakan variabel yang sama tapi menggunakan alat ukur yang berbeda dan disarankan juga agar meneliti lebih dari satu objek dan memperbanyak jumlah sampel atau mengambil sampel lebih dari 100 responden.

DAFTAR PUSTAKA

Buku:

- Amstrong, Gary dan Kotler. 2004. *Dasar-Dasar Pemasara Jilid 1*. Jakarta: PT. Indeks.
- Ascarya dan Diana Yumanita, 2005. *Bank Syariah: Gambaran Umum, Jakarta: Pusat Pendidikan dan Studi Kebanksentralan (PPSK) Bank Indonesia*.
- Daryanto dan Ismanto. 2014. *Konsumen Dan Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Gava Media.
- Hikmawati, Fenti. 2015. *Metodologi Penelitian*. Depok: Rajawali Pers.
- Huriyyati, Ratih. 2010. *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. Bandung: Alfabeta.
- Mamang, Eta dan Sopiah. 2013. *Perilaku Konsumen: Pendekatan Praktis*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Muhamad. 2008. *Metodologi Penelitian Ekonomi Islam Pendekatan Kuantitatif*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Mustofa, Imam. 2016. *Fiqh Muamalah Kontemporer*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Noor, Juliansyah. 2011. *Metodologi Penelitian: Skripsi, Tesis, Disertasi dan Karya Ilmiah*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Siregar, Syofian. 2014. *Statistik Parametrik untuk Penelitian Kuantitatif: dilengkapi dengan Perhitungan Manual dan Aplikasi SPSS Versi 17*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugiyono. 2015. *Metode Kuantitatif, Kualitatif, Dan R & D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif Dan R & D*. Bandung: Alfabeta.
- Suhendi, Hendi. 2016. *Fiqh Muamalah*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Suliyanto. 2011. *Ekonometrika Terapan-Teori dan Aplikasi dengan SPSS*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Supardi. 2013. *Aplikasi Statistika dalam Penelitian Edisi Revisi Konsep Statistika Lebih Komprehensif*. Jakarta Selatan: Adikita.

- Suryani dan Hendryadi. 2015. *Metode Riset Kuantitatif: Teori dan Aplikasi Pada Penelitian*. Jakarta: Prenadanamedia Group.
- Suwarman, Ujang. 2002. *Perilaku Konsumen: Teori dan Penerapannya dalam Pemasaran*. Bogor: Ghalila Indonesia.
- Thamrin, Abdullah. 2016. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Tjiptono, Fandy. 2008. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Penerbit Andi.

Jurnal:

- Aditya Nugroho, Nokma et.al. *Pengaruh Atribut Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan*. Jurnal Administrasi Bisnis Vol. 20 No. 1, Maret 2015.
- Amanda, Dina. *Pengujian Kepuasan sebagai Variabel Intervening Antara Pengaruh Kepercayaan dan Atribut Produk Tabungan Batara Ib Terhadap Loyalitas Nasabah*. Skripsi. Palembang: UIN Raden Fatah, 2017.
- Arfianti, Shella. *Pengaruh Citra dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah melalui Kepuasan Nasabah*. Management Analysis Journal Vol. 3 No.2, Juni 2014.
- Bahrudin, Muhammad dan Zuhro. *Pengaruh Kepercayaan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan*. Jurnal Bisnis dan Manajemen Islam Vol. 3 No. 1, Juni 2015.
- El Junusi, Rahman “*Pengaruh Atribut Produk Islami, Komitmen Agama, Kualitas Jasa, dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank Syariah Pada Bank Muamalat Kota Semarang*”, *Annual Conference on Islamic Studies (ACIS)*, 2009.
- Fauzul Hakim, Muhammad. *Pengaruh Atribut Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan*. Skripsi. Yogyakarta: Universitas Negeri Yogyakarta, 2015.
- Febrianti, Dini. *Pengaruh Kepuasan Pelanggan dan Hambatan Beralih Terhadap Loyalitas Konsumen Operator Telkomsel*. Skripsi. Lampung: Universitas Lampung, 2018.

- H. Harun, Rustam. *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, Oktober 2015.
- Khakim, Lukman et.al, “*Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Variabel Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening Pada Pizza Hut Cabang Simpang Lima*”, 2015.
- Krisdayanti, Helisia. *Pengaruh Kualitas Layanan dan Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Konsumen pada Minimarket Kertapati Jaya Indah Palembang*. Skripsi. Palembang: UIN Raden Fatah, 2017.
- Lenny Pratiwi, Ni dan Ni Ketut. *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, dan Nilai Nasabah Terhadap Kepuasan Nasabah*. E Jurnal Manajemen Uhd Vol. 4 No. 5, 2015.
- Nisa, Kholifatun. *Pengaruh Pelayanan Islami dan Kepercayaan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Di BRI Syariah KC Semarang*. Skripsi. Semarang: Universitas Islam Negeri Walisongo, 2019.
- Sariyati, Bidah. *Pengaruh Kepercayaan Terhadap Loyalitas BNI Syariah Surakarta dengan Komitmen sebagai Variabel Intervening*. Skripsi. Salatiga: Institut Agama Islam, 2017.
- Setiawan, Heri et.al. *Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah dan Loyalitas Nasabah dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening*. Journal of Management Vol. 2 No. 2, Maret 2016.
- Sitinjak, Rutmania. *Pengaruh Atribut Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah dan Loyalitas Nasabah Pada PT. Bank Negara Indonesia Syariah Pekanbaru*. Jurnal FEKON Vol. 2 No. 2, Oktober 2015.
- Solahika, Fitria dan Ratnasari. *Pengaruh Kualitas Jasa Perspektif Islam Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Hotel Grand Kalias di Surabaya*. JESTT Vol. 2 No 4, 2015.
- Undang-undang Nomor 21 Tahun 2008 Tentang Perbankan Syariah.

Zulkifli, *Relationship Marketing Terhadap Customer Retention dan Customer Loyalty Pada Nasabah Bank Mega, Tbk. Malang*, Jurnal Manajemen dan Akuntansi Vol. 1 No. 1 2012.

Website :

<https://tafsirweb.com/650-quran-surat-al-baqarah-ayat-168.html>

<https://tafsirweb.com/2893-quran-surat-al-anfal-ayat-27.html>

<https://tafsirweb.com/3075-quran-surat-at-taubah-ayat-59.html>

<https://tafsirweb.com/9785-quran-surat-at-hujurat-ayat-15.html>

www.banksumselbabel.com

LAMPIRAN

LAMPIRAN 1
KUISIONER PENELITIAN

Kepada Yth,

Saudara/i Nasabah Tabungan Rofiqoh Bank Sumsel Babel KCPS UIN Raden

Fatah Palembang

di Tempat

Dengan hormat,

Kuisisioner ini saya buat dan edarkan kepada anda bertujuan untuk mendapatkan data dalam rangka penyusunan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kepercayaan dan Atribut Produk Tabungan Rofiqoh Terhadap Loyalitas melalui Kepuasan Nasabah sebagai Variabel Intervening”**.

Sehubungan dengan hal itu, saya sangat membutuhkan bantuan saudara/i untuk mengisi kuisisioner penelitian ini dengan petunjuk pengisian yang telah disediakan. Saya akan menjaga kerahasiaan identitas dan jawaban yang telah rekan-rekan berikan dan hanya dipergunakan untuk kepentingan penelitian.

Atas perhatian dan kesediaan saudara/i dalam pengisian kuisisioner ini, saya ucapkan terima kasih.

Hormat saya



Tami Utari

PETUNJUK PENGISIAN:

Responden diharap menjawab pernyataan-pernyataan berikut ini dengan memberi tanda centang (✓) pada jawaban yang tersedia.

1. Jenis kelamin :
 - Laki-laki
 - Perempuan
2. Usia :
 - < 20 tahun
 - 21-30 tahun
 - 31-40 tahun
 - 41-50 tahun
 - > 50 tahun
3. Pekerjaan :
 - Mahasiswa / Pelajar
 - PNS
 - Pegawai swasta
 - Wiraswasta / Pedagang
 - Lain-lain

Berilah tanda centang (✓) pada salah satu jawaban yang paling sesuai dengan pendapat saudara/i.

Kriteria penelitian :

Sangat Setuju : SS

Tidak Setuju : TS

Setuju : S

Sangat Tidak Setuju : STS

Netral : N

KEPERCAYAAN NASABAH						
No	Pertanyaan	SS	S	N	TS	STS
1	Bank Sumsel Babel KCPS UIN Raden Fatah Palembang memiliki reputasi yang baik					
2	Bank Sumsel Babel KCPS UIN Raden Fatah Palembang memberikan jaminan atas produk tabungan rofiqoh					
3	Produk tabungan rofiqoh mampu memenuhi kebutuhan nasabah					

4	Produk tabungan rofiqoh mampu memenuhi keinginan nasabah					
5	Bank Sumsel Babel KCPS UIN Raden Fatah Palembang selalu melakukan inovasi produk untuk meningkatkan kepuasan nasabah					

ATRIBUT PRODUK TABUNGAN

No	Pertanyaan	SS	S	N	TS	STS
6	Menjadi nasabah produk tabungan rofiqoh karena menghindari unsur riba					
7	Produk tabungan rofiqoh terbebas dari unsur ketidakpastian (<i>gharar</i>)					
8	Produk tabungan rofiqoh terbebas dari unsur judi (<i>maysir</i>)					
9	Menabung menggunakan tabungan rofiqoh berarti telah melakukan aktivitas sesuai dengan syariah					
10	Menjadi nasabah produk tabungan rofiqoh berarti telah melakukan investasi yang halal					

KEPUASAN NASABAH

No	Pertanyaan	SS	S	N	TS	STS
11	Pelayanan yang diberikan pihak bank sudah dapat memenuhi harapan saya					
12	Saya merasa puas bertransaksi menggunakan produk tabungan rofiqoh					
13	Fasilitas yang ada di Bank Sumsel Babel KCPS UIN Raden Fatah Palembang sudah lengkap sehingga transaksinya menjadi lebih cepat dan mudah					
14	Saya merasa puas dengan banyaknya pilihan produk yang ditawarkan pihak bank					
15	Saya merasa puas sehingga sering membicarakan hal-hal positif tentang kualitas pelayanan Bank Sumsel Babel KCPS UIN Raden Fatah Palembang					

LOYALITAS NASABAH						
No	Pertanyaan	SS	S	N	TS	STS
16	Akan menabung di Bank Sumsel Babel KCPS UIN Raden Fatah Palembang secara terus-menerus					
17	Menggunakan produk lain yang ditawarkan Bank Sumsel Babel KCPS UIN Raden Fatah Palembang					
18	Bank Sumsel Babel KCPS UIN Raden Fatah Palembang merupakan bank terbaik					
19	Menyarankan kepada orang lain untuk menjadi nasabah Bank Sumsel Babel KCPS UIN Raden Fatah Palembang					
20	Menjadikan Bank Sumsel Babel KCPS UIN Raden Fatah Palembang sebagai pilihan utama diantara bank lainnya					

LAMPIRAN 2

DATA RESPONDEN

No Responden	Jenis Kelamin	Usia	Pekerjaan
1	Perempuan	21-30 tahun	Mahasiswa/Pelajar
2	Perempuan	21-30 tahun	Mahasiswa/Pelajar
3	Perempuan	21-30 tahun	Mahasiswa/Pelajar
4	Perempuan	21-30 tahun	Mahasiswa/Pelajar
5	Perempuan	21-30 tahun	Mahasiswa/Pelajar
6	Laki-laki	21-30 tahun	Mahasiswa/Pelajar
7	Perempuan	21-30 tahun	Mahasiswa/Pelajar
8	Perempuan	21-30 tahun	Mahasiswa/Pelajar
9	Perempuan	21-30 tahun	Mahasiswa/Pelajar
10	Perempuan	21-30 tahun	Mahasiswa/Pelajar
11	Perempuan	21-30 tahun	Mahasiswa/Pelajar
12	Laki-laki	< 20 tahun	Mahasiswa/Pelajar
13	Perempuan	21-30 tahun	Mahasiswa/Pelajar
14	Perempuan	21-30 tahun	Mahasiswa/Pelajar
15	Perempuan	21-30 tahun	Mahasiswa/Pelajar
16	Perempuan	< 20 tahun	Mahasiswa/Pelajar
17	Perempuan	< 20 tahun	Mahasiswa/Pelajar
18	Perempuan	21-30 tahun	Mahasiswa/Pelajar
19	Perempuan	21-30 tahun	Mahasiswa/Pelajar
20	Perempuan	31-40 tahun	Wiraswasta
21	Perempuan	21-30 tahun	Mahasiswa/Pelajar
22	Perempuan	21-30 tahun	Mahasiswa/Pelajar
23	Perempuan	21-30 tahun	Mahasiswa/Pelajar
24	Perempuan	21-30 tahun	Mahasiswa/Pelajar
25	Perempuan	21-30 tahun	Mahasiswa/Pelajar
26	Perempuan	21-30 tahun	Mahasiswa/Pelajar
27	Perempuan	21-30 tahun	Mahasiswa/Pelajar
28	Perempuan	21-30 tahun	Mahasiswa/Pelajar
29	Perempuan	< 20 tahun	Mahasiswa/Pelajar
30	Perempuan	< 20 tahun	Mahasiswa/Pelajar
31	Perempuan	21-30 tahun	Mahasiswa/Pelajar
32	Perempuan	21-30 tahun	Mahasiswa/Pelajar
33	Perempuan	21-30 tahun	Mahasiswa/Pelajar
34	Perempuan	21-30 tahun	Mahasiswa/Pelajar
35	Perempuan	< 20 tahun	Mahasiswa/Pelajar

36	Perempuan	21-30 tahun	Mahasiswa/Pelajar
37	Perempuan	21-30 tahun	Pegawai Swasta
38	Perempuan	21-30 tahun	Mahasiswa/Pelajar
39	Laki-laki	21-30 tahun	Mahasiswa/Pelajar
40	Laki-laki	< 20 tahun	Mahasiswa/Pelajar
41	Perempuan	21-30 tahun	Mahasiswa/Pelajar
42	Perempuan	21-30 tahun	Mahasiswa/Pelajar
43	Perempuan	21-30 tahun	Mahasiswa/Pelajar
44	Perempuan	21-30 tahun	Mahasiswa/Pelajar
45	Laki-laki	< 20 tahun	Mahasiswa/Pelajar
46	Laki-laki	< 20 tahun	Mahasiswa/Pelajar
47	Perempuan	21-30 tahun	Mahasiswa/Pelajar
48	Perempuan	21-30 tahun	Mahasiswa/Pelajar
49	Laki-laki	21-30 tahun	Mahasiswa/Pelajar
50	Perempuan	< 20 tahun	Mahasiswa/Pelajar
51	Perempuan	21-30 tahun	Mahasiswa/Pelajar
52	Laki-laki	< 20 tahun	Mahasiswa/Pelajar
53	Laki-laki	21-30 tahun	Mahasiswa/Pelajar
54	Perempuan	21-30 tahun	Mahasiswa/Pelajar
55	Perempuan	< 20 tahun	Mahasiswa/Pelajar
56	Perempuan	< 20 tahun	Mahasiswa/Pelajar
57	Perempuan	21-30 tahun	Mahasiswa/Pelajar
58	Perempuan	21-30 tahun	Mahasiswa/Pelajar
59	Perempuan	21-30 tahun	Mahasiswa/Pelajar
60	Perempuan	21-30 tahun	Mahasiswa/Pelajar
61	Perempuan	21-30 tahun	Mahasiswa/Pelajar
62	Perempuan	21-30 tahun	Mahasiswa/Pelajar
63	Perempuan	< 20 tahun	Mahasiswa/Pelajar
64	Perempuan	21-30 tahun	Mahasiswa/Pelajar
65	Perempuan	21-30 tahun	Mahasiswa/Pelajar
66	Perempuan	< 20 tahun	Mahasiswa/Pelajar
67	Perempuan	21-30 tahun	Mahasiswa/Pelajar
68	Perempuan	21-30 tahun	Mahasiswa/Pelajar
69	Laki-laki	21-30 tahun	Mahasiswa/Pelajar
70	Perempuan	21-30 tahun	Mahasiswa/Pelajar
71	Perempuan	< 20 tahun	Mahasiswa/Pelajar
72	Perempuan	21-30 tahun	Mahasiswa/Pelajar
73	Perempuan	< 20 tahun	Mahasiswa/Pelajar
74	Perempuan	21-30 tahun	Mahasiswa/Pelajar

75	Laki-laki	21-30 tahun	Mahasiswa/Pelajar
76	Perempuan	21-30 tahun	Mahasiswa/Pelajar
77	Perempuan	21-30 tahun	Mahasiswa/Pelajar
78	Perempuan	21-30 tahun	Mahasiswa/Pelajar
79	Perempuan	21-30 tahun	Mahasiswa/Pelajar
80	Perempuan	21-30 tahun	Mahasiswa/Pelajar
81	Laki-laki	21-30 tahun	Mahasiswa/Pelajar
82	Perempuan	21-30 tahun	Mahasiswa/Pelajar
83	Perempuan	21-30 tahun	Mahasiswa/Pelajar
84	Perempuan	21-30 tahun	Mahasiswa/Pelajar
85	Perempuan	21-30 tahun	Mahasiswa/Pelajar
86	Perempuan	21-30 tahun	Mahasiswa/Pelajar
87	Laki-laki	21-30 tahun	Mahasiswa/Pelajar
88	Perempuan	21-30 tahun	Mahasiswa/Pelajar
89	Laki-laki	< 20 tahun	Mahasiswa/Pelajar
90	Perempuan	21-30 tahun	Mahasiswa/Pelajar
91	Perempuan	21-30 tahun	Mahasiswa/Pelajar
92	Perempuan	21-30 tahun	Mahasiswa/Pelajar
93	Perempuan	21-30 tahun	Mahasiswa/Pelajar
94	Perempuan	21-30 tahun	Mahasiswa/Pelajar
95	Laki-laki	21-30 tahun	Mahasiswa/Pelajar
96	Laki-laki	21-30 tahun	Mahasiswa/Pelajar
97	Laki-laki	21-30 tahun	Mahasiswa/Pelajar
98	Laki-laki	21-30 tahun	Mahasiswa/Pelajar
99	Perempuan	21-30 tahun	Mahasiswa/Pelajar
100	Perempuan	21-30 tahun	Mahasiswa/Pelajar

LAMPIRAN 3

REKAPITULASI JAWABAN RESPONDEN

No.	KEPERCAYAAN NASABAH					ATRIBUT PRODUK					KEPUASAN NASABAH					LOYALITAS NASABAH				
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
1	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4
2	5	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	5	4	5	4	4
3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	4	5
6	4	5	5	5	4	4	3	4	3	4	4	3	5	4	3	3	4	4	4	4
7	4	3	4	4	5	4	4	4	3	3	4	3	4	4	5	2	2	3	3	2
8	4	3	2	3	3	5	4	3	4	4	2	3	4	4	4	3	2	4	4	3
9	4	4	5	4	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4
10	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	4	5	4	4
11	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	4	5	4
12	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5
13	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4	3
14	4	3	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	3	3	4	4	4	5	5	5
15	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
17	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
18	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4
19	5	5	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5
20	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
21	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3
22	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3
23	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
24	3	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	4
25	4	4	5	4	3	4	4	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3
26	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3
27	5	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	5	5	4	4	3
28	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	3	4	4
29	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	4
30	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
31	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3
32	4	4	2	3	1	1	3	3	4	3	3	4	3	4	3	2	4	4	4	4
33	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3

34	5	4	5	3	4	4	3	5	4	5	5	5	4	5	5	5	3	5	4	4
35	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
36	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
37	5	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	3	4	3	4
38	4	4	4	3	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5
39	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	2	3	3	4	4
40	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4
41	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	2	3	3	3	4	3
42	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
43	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5
44	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
45	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
46	3	3	3	3	3	3	3	3	5	5	4	5	3	4	4	4	3	4	3	4
47	3	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4
48	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4
49	4	4	4	3	4	5	4	5	4	4	4	4	3	5	5	4	4	3	5	4
50	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3
51	5	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	5	5	4	4	3
52	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
53	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	3	4	5	3	4
54	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
55	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	3	4	3	3	5
56	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3
57	4	4	4	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4
58	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
59	3	4	4	4	3	5	5	5	5	4	3	5	3	4	3	3	4	4	4	3
60	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	5	4	4	4	4
61	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	5	4
62	5	4	4	5	4	5	4	5	5	4	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5
63	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	3	4	4	4	5	5	5	5
64	5	4	5	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	5	4	5	5	4	5	4
65	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5
66	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
67	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5
68	5	4	5	4	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4
69	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	3	5	5	5	5	5
70	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	3	5	4	5	4	5	4	5	5	5
71	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4
72	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5

LAMPIRAN 4

Tanggapan Responden Terhadap Masing-Masing Item Pernyataan

1. Bank Sumsel Babel KCPS UIN Raden Fatah Palembang memiliki reputasi yang baik

X11

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid N	8	8.0	8.0	8.0
S	49	49.0	49.0	57.0
SS	43	43.0	43.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

2. Bank Sumsel Babel KCPS UIN Raden Fatah Palembang memberikan jaminan atas produk tabungan rofiqoh

X12

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid N	13	13.0	13.0	13.0
S	65	65.0	65.0	78.0
SS	22	22.0	22.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

3. Produk tabungan rofiqoh mampu memenuhi kebutuhan nasabah

X13

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid TS	2	2.0	2.0	2.0
N	7	7.0	7.0	9.0
S	51	51.0	51.0	60.0
SS	40	40.0	40.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

4. Produk tabungan rofiqoh mampu memenuhi keinginan nasabah

X14

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid N	13	13.0	13.0	13.0
S	58	58.0	58.0	71.0
SS	29	29.0	29.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

5. Bank Sumsel Babel KCPS UIN Raden Fatah Palembang selalu melakukan inovasi produk untuk meningkatkan kepuasan nasabah

X15

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
STS	1	1.0	1.0	1.0
N	20	20.0	20.0	21.0
Valid S	53	53.0	53.0	74.0
SS	26	26.0	26.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

6. Menjadi nasabah produk tabungan rofiqoh karena menghindari unsur riba

X21

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
STS	1	1.0	1.0	1.0
N	7	7.0	7.0	8.0
Valid S	46	46.0	46.0	54.0
SS	46	46.0	46.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

7. Produk tabungan rofiqoh terbebas dari unsur ketidakpastian (*gharar*)

X22

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
N	10	10.0	10.0	10.0
Valid S	56	56.0	56.0	66.0
SS	34	34.0	34.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

8. Produk tabungan rofiqoh terbebas dari unsur judi (*maysir*)

X23

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
N	10	10.0	10.0	10.0
Valid S	51	51.0	51.0	61.0
SS	39	39.0	39.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

9. Menabung menggunakan tabungan rofiqoh berarti telah melakukan aktivitas sesuai dengan syariah

X24

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
N	8	8.0	8.0	8.0
Valid S	49	49.0	49.0	57.0
SS	43	43.0	43.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

10. Menjadi nasabah tabungan rofiqoh berarti telah melakukan aktivitas sesuai dengan syariah

X25

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
N	7	7.0	7.0	7.0
Valid S	51	51.0	51.0	58.0
SS	42	42.0	42.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

11. Pelayanan yang diberikan pihak bank sudah dapat memenuhi harapan saya

M1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
TS	1	1.0	1.0	1.0
N	12	12.0	12.0	13.0
Valid S	71	71.0	71.0	84.0
SS	16	16.0	16.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

12. Saya merasa puas bertransaksi menggunakan produk tabungan rofiqoh

M2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
N	16	16.0	16.0	16.0
Valid S	53	53.0	53.0	69.0
SS	31	31.0	31.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

- 13. Fasilitas yang ada di Bank Sumsel Babel KCPS UIN Raden Fatah Palembang sudah lengkap sehingga transaksinya menjadi lebih cepat dan mudah**

M3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
N	20	20.0	20.0	20.0
Valid S	54	54.0	54.0	74.0
SS	26	26.0	26.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

- 14. Saya merasa puas dengan banyaknya pilihan produk yang ditawarkan pihak bank**

M4

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
N	13	13.0	13.0	13.0
Valid S	59	59.0	59.0	72.0
SS	28	28.0	28.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

- 15. Saya merasa puas sehingga sering membicarakan hal-hal positif tentang kualitas pelayanan Bank Sumsel Babel KCPS UIN Raden Fatah Palembang**

M5

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
TS	1	1.0	1.0	1.0
N	18	18.0	18.0	19.0
Valid S	54	54.0	54.0	73.0
SS	27	27.0	27.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

- 16. Akan menabung di Bank Sumsel Babel KCPS UIN Raden Fatah Palembang secara terus-menerus**

Y1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
TS	3	3.0	3.0	3.0
N	18	18.0	18.0	21.0
Valid S	42	42.0	42.0	63.0
SS	37	37.0	37.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

17. Menggunakan produk lain yang ditawarkan Bank Sumsel Babel KCPS UIN Raden Fatah Palembang

Y2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
TS	2	2.0	2.0	2.0
N	20	20.0	20.0	22.0
Valid S	49	49.0	49.0	71.0
SS	29	29.0	29.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

18. Bank Sumsel Babel KCPS UIN Raden Fatah Palembang merupakan bank terbaik

Y3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
N	18	18.0	18.0	18.0
Valid S	50	50.0	50.0	68.0
SS	32	32.0	32.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

19. Menyarankan kepada orang lain untuk menjadi nasabah Bank Sumsel Babel KCPS UIN Raden Fatah Palembang

Y4

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
N	15	15.0	15.0	15.0
Valid S	51	51.0	51.0	66.0
SS	34	34.0	34.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

20. Menjadikan Bank Sumsel Babel KCPS UIN Raden Fatah Palembang sebagai pilihan utama diantara bank lainnya

Y5

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
TS	1	1.0	1.0	1.0
N	19	19.0	19.0	20.0
Valid S	52	52.0	52.0	72.0
SS	28	28.0	28.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

LAMPIRAN 5
UJI VALIDITAS DAN UJI RELIABILITAS
Uji Validitas Variabel Kepercayaan (X1)

		Correlations					
		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	TOTAL_X1
X1.1	Pearson Correlation	1	.463**	.561**	.496**	.432**	.743**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
X1.2	Pearson Correlation	.463**	1	.586**	.478**	.502**	.757**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
X1.3	Pearson Correlation	.561**	.586**	1	.685**	.556**	.863**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
X1.4	Pearson Correlation	.496**	.478**	.685**	1	.484**	.795**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
X1.5	Pearson Correlation	.432**	.502**	.556**	.484**	1	.774**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100	100	100
TOTAL_X1	Pearson Correlation	.743**	.757**	.863**	.795**	.774**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100	100

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

Uji Validitas Variabel Atribut Produk Tabungan Rofiqoh (X2)

		Correlations					
		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	TOTAL_X2
X2.1	Pearson Correlation	1	.678**	.685**	.399**	.433**	.803**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
X2.2	Pearson Correlation	.678**	1	.661**	.587**	.523**	.854**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
X2.3	Pearson Correlation	.685**	.661**	1	.551**	.488**	.841**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
X2.4	Pearson Correlation	.399**	.587**	.551**	1	.656**	.783**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
X2.5	Pearson Correlation	.433**	.523**	.488**	.656**	1	.759**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100	100	100
TOTAL_X2	Pearson Correlation	.803**	.854**	.841**	.783**	.759**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100	100

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

Uji Validitas Variabel Kepuasan (M)

		Correlations					
		M.1	M.2	M.3	M.4	M.5	TOTAL_M
M.1	Pearson Correlation	1	.415**	.468**	.389**	.454**	.711**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
M.2	Pearson Correlation	.415**	1	.401**	.330**	.471**	.707**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.001	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
M.3	Pearson Correlation	.468**	.401**	1	.478**	.544**	.781**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
M.4	Pearson Correlation	.389**	.330**	.478**	1	.506**	.720**
	Sig. (2-tailed)	.000	.001	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
M.5	Pearson Correlation	.454**	.471**	.544**	.506**	1	.808**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100	100	100
TOTAL_M	Pearson Correlation	.711**	.707**	.781**	.720**	.808**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100	100

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

Uji Validitas Variabel Loyalitas (Y)

		Correlations					
		Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y.5	TOTAL_Y
Y.1	Pearson Correlation	1	.597**	.610**	.579**	.506**	.828**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
Y.2	Pearson Correlation	.597**	1	.542**	.592**	.516**	.810**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
Y.3	Pearson Correlation	.610**	.542**	1	.500**	.589**	.800**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
Y.4	Pearson Correlation	.579**	.592**	.500**	1	.599**	.804**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
Y.5	Pearson Correlation	.506**	.516**	.589**	.599**	1	.790**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100	100	100
TOTAL_Y	Pearson Correlation	.828**	.810**	.800**	.804**	.790**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100	100

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

Uji Reliabilitas Variabel Kepercayaan (X1)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.845	5

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X1.1	16.57	4.652	.599	.826
X1.2	16.83	4.708	.630	.819
X1.3	16.63	4.074	.764	.780
X1.4	16.76	4.467	.673	.807
X1.5	16.89	4.240	.608	.828

Uji Reliabilitas Variabel Atribut Produk Tabungan Rofiqoh (X2)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.866	5

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X2.1	17.23	4.260	.666	.845
X2.2	17.35	4.331	.762	.820
X2.3	17.30	4.313	.739	.825
X2.4	17.24	4.548	.656	.846
X2.5	17.24	4.669	.626	.853

Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan (M)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.800	5

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
M.1	16.43	4.248	.562	.770
M.2	16.30	4.030	.520	.782
M.3	16.39	3.776	.625	.748
M.4	16.30	4.091	.555	.771
M.5	16.38	3.632	.661	.736

Uji Reliabilitas Variabel Loyalitas (Y)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.864	5

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Y.1	16.45	5.402	.702	.833
Y.2	16.53	5.666	.686	.836
Y.3	16.44	5.905	.685	.836
Y.4	16.39	5.957	.694	.835
Y.5	16.51	5.889	.667	.840

LAMPIRAN 6

UJI ASUMSI KLASIK

1. Uji Normalitas

Persamaan 1 One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.70558658
	Absolute	.060
Most Extreme Differences	Positive	.060
	Negative	-.040
Kolmogorov-Smirnov Z		.596
Asymp. Sig. (2-tailed)		.869

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Persamaan 2 One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.28544657
	Absolute	.079
Most Extreme Differences	Positive	.054
	Negative	-.079
Kolmogorov-Smirnov Z		.794
Asymp. Sig. (2-tailed)		.554

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

2. Uji Linearitas

Persamaan 1 Case Processing Summary

	Cases					
	Included		Excluded		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
Kepuasan * Kepercayaan	100	100.0%	0	0.0%	100	100.0%
Kepuasan * AtributProduk	100	100.0%	0	0.0%	100	100.0%

KEPUASAN-KEPERCAYAAN
Report

Kepuasan

Kepercayaan	Mean	N	Std. Deviation
14	17.00	1	.
15	16.60	5	2.074
16	18.00	2	.000
18	16.75	4	1.500
19	19.69	13	1.797
20	20.05	19	1.508
21	20.69	13	2.287
22	20.80	15	1.612
23	21.07	14	1.940
24	22.33	3	1.155
25	23.82	11	1.471
Total	20.45	100	2.426

ANOVA Table

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
	(Combined)	306.683	10	30.668	9.887	.000
Kepuasan * Kepercayaan	Between Groups	272.138	1	272.138	87.733	.000
	Linearity	34.544	9	3.838	1.237	.283
	Deviation from Linearity					
	Within Groups	276.067	89	3.102		
	Total	582.750	99			

Measures of Association

	R	R Squared	Eta	Eta Squared
Kepuasan * Kepercayaan	.683	.467	.725	.526

KEPUASAN-ATRIBUT PRODUK
Report

Kepuasan

AtributProduk	Mean	N	Std. Deviation
14	17.00	1	.
15	15.00	2	.000
16	16.67	3	2.082
18	19.67	3	.577
19	18.43	7	1.902
20	19.87	23	1.604
21	20.60	5	1.949
22	20.53	15	2.066
23	21.56	16	1.931
24	20.88	8	1.959
25	22.35	17	2.523
Total	20.45	100	2.426

ANOVA Table

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
(Combined)			235.465	10	23.547	6.034	.000
Kepuasan * Atributproduk	Between Groups	Linearity	208.362	1	208.362	53.398	.000
		Deviation from Linearity	27.104	9	3.012	.772	.643
	Within Groups		347.285	89	3.902		
	Total		582.750	99			

Measures of Association

	R	R Squared	Eta	Eta Squared
Kepuasan * AtributProduk	.598	.358	.636	.404

Persamaan 2
Case Processing Summary

	Cases					
	Included		Excluded		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
Loyalitas * Kepercayaan	100	100.0%	0	0.0%	100	100.0%
Loyalitas * AtributProduk	100	100.0%	0	0.0%	100	100.0%
Loyalitas * Kepuasan	100	100.0%	0	0.0%	100	100.0%

LOYALITAS-KEPERCAYAAN
Report

Loyalitas

Kepercayaan	Mean	N	Std. Deviation
14	18.00	1	.
15	16.40	5	1.517
16	16.00	2	.000
18	17.25	4	.957
19	20.08	13	1.801
20	19.47	19	3.080
21	21.00	13	1.780
22	21.60	15	2.823
23	21.93	14	2.401
24	23.67	3	1.528
25	22.82	11	2.786
Total	20.58	100	2.951

ANOVA Table

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Loyalitas * Kepercayaan	Between Groups	(Combined)	333.918	10	33.392	5.624	.000
		Linearity	297.152	1	297.152	50.046	.000
		Deviation from Linearity	36.766	9	4.085	.688	.718
		Within Groups	528.442	89	5.938		
		Total	862.360	99			

Measures of Association

	R	R Squared	Eta	Eta Squared
Loyalitas * Kepercayaan	.587	.345	.622	.387

LOYALITAS-ATRIBUT

Report

Loyalitas

AtributProdu k	Mean	N	Std. Deviation
14	18.00	1	.
15	15.00	2	.000
16	16.67	3	.577
18	16.33	3	3.786
19	19.29	7	2.138
20	20.35	23	2.208
21	17.80	5	2.775
22	20.93	15	2.154
23	21.63	16	2.872
24	22.75	8	2.252
25	22.18	17	2.767
Total	20.58	100	2.951

ANOVA Table

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
(Combined)			320.927	10	32.093	5.27	.000
Loyalitas * Atributprodukt	Between Groups	Linearity	247.432	1	247.432	40.6	.000
		Deviation from Linearity	73.495	9	8.166	1.34	.227
	Within Groups		541.433	89	6.084		
Total			862.360	99			

Measures of Association

	R	R Squared	Eta	Eta Squared
Loyalitas * AtributProdukt	.536	.287	.610	.372

LOYALITAS-KEPUASAN
Report

Loyalitas

Kepuasan	Mean	N	Std. Deviation
15	15.33	3	.577
16	17.50	2	.707
17	18.40	5	2.510
18	18.17	6	2.041
19	20.76	21	2.809
20	19.67	24	2.390
21	21.60	5	2.074
22	22.30	10	1.767
23	21.73	11	2.370
24	22.71	7	2.628
25	23.17	6	4.021
Total	20.58	100	2.951

ANOVA Table

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
	(Combined)	302.273	10	30.227	4.803	.000
Loyalitas * Kepuasan	Between Groups	242.472	1	242.472	38.530	.000
	Deviation from Linearity	59.801	9	6.645	1.056	.403
	Within Groups	560.087	89	6.293		
	Total	862.360	99			

Measures of Association

	R	R Squared	Eta	Eta Squared
Loyalitas * Kepuasan	.530	.281	.592	.351

3. Uji Multikolinearitas

Persamaan 1

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	5.097	1.575		3.236	.002		
	Kepercayaan	.481	.089	.511	5.394	.000	.567	1.763
	Atributproduk	.245	.089	.262	2.760	.007	.567	1.763

a. Dependent Variable: Kepuasan

Persamaan 2

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
	(Constant)	3.062	2.233		1.371	.174	
1	Kepercayaan	.367	.137	.321	2.679	.009	.436
	Atributproduk	.246	.124	.216	1.981	.050	.526
	Kepuasan	.222	.137	.182	1.620	.108	.494

a. Dependent Variable: Loyalitas

4. Uji Heterokedastisitas

Persamaan 1

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
	(Constant)	.588	.971		.606
1	Kepercayaan	-.023	.055	-.057	-.424
	AtributProduk	.057	.055	.139	1.040
	Kepuasan				

a. Dependent Variable: Abs_RES

Persamaan 2

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
	(Constant)	.077	1.431		.054
1	Kepercayaan	.080	.088	.139	.909
	AtributProduk	.055	.080	.096	.688
	Kepuasan	-.059	.088	-.096	-.668

a. Dependent Variable: Abs_RES2

LAMPIRAN 7

ANALISIS REGRESI

1. Regresi

Persamaan 1

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	AtributProduk , Kepercayaan ^b		Enter

a. Dependent Variable: Kepuasan

b. All requested variables entered.

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.711 ^a	.506	.496	1.723

a. Predictors: (Constant), AtributProduk, Kepercayaan

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	294.756	2	147.378	49.639	.000 ^b
	Residual	287.994	97	2.969		
	Total	582.750	99			

a. Dependent Variable: Kepuasan

b. Predictors: (Constant), AtributProduk, Kepercayaan

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	5.097	1.575		3.236	.002
	Kepercayaan	.481	.089	.511	5.394	.000
	AtributProduk	.245	.089	.262	2.760	.007

a. Dependent Variable: Kepuasan

Persamaan 2

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Kepuasan, AtributProduk, Kepercayaan ^b	.	Enter

- a. Dependent Variable: Loyalitas
b. All requested variables entered.

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.633 ^a	.400	.382	2.321

- a. Predictors: (Constant), Kepuasan, AtributProduk, Kepercayaan

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	345.257	3	115.086	21.366	.000 ^b
	Residual	517.103	96	5.386		
	Total	862.360	99			

- a. Dependent Variable: Loyalitas
b. Predictors: (Constant), Kepuasan, AtributProduk, Kepercayaan

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3.062	2.233		1.371	.174
	Kepercayaan	.367	.137	.321	2.679	.009
	AtributProduk	.246	.124	.216	1.981	.050
	Kepuasan	.222	.137	.182	1.620	.108

- a. Dependent Variable: Loyalitas

LAMPIRAN 8

UJI CAUSAL STEP

KEPERCAYAAN Terhadap KEPUASAN

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	7.010	1.461		4.797	.000
Kepercayaan	.642	.069	.683	9.266	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan

KEPERCAYAAN Terhadap LOYALITAS

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	6.536	1.971		3.316	.001
Kepercayaan	.671	.094	.587	7.178	.000

a. Dependent Variable: Loyalitas

KEPERCAYAAN, KEPUASAN Terhadap LOYALITAS

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	4.470	2.149		2.081	.040
Kepercayaan	.482	.126	.421	3.836	.000
Kepuasan	.295	.134	.242	2.205	.030

a. Dependent Variable: Loyalitas

ATRIBUT Terhadap KEPUASAN

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	8.339	1.651		5.050	.000
AtributProdu k	.561	.076	.598	7.385	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan

ATRIBUT Terhadap LOYALITAS

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	7.383	2.117		3.488	.001
	AtributProdu k	.611	.097	.536	6.280	.000

a. Dependent Variable: Loyalitas

ATRIBUT, KEPUASAN Terhadap LOYALITAS

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	4.067	2.270		1.791	.076
	AtributProdu k	.388	.116	.340	3.346	.001
	Kepuasan	.398	.124	.327	3.214	.002

a. Dependent Variable: Loyalitas

LAMPIRAN 9**UJI SOBEL****1. Uji Sobel Kepercayaan (X1)****A:** 0.642**B:** 0.295**SE_A:** 0.069**SE_B:** 0.134

Sobel test statistic: 2.14234093
One-tailed probability: 0.01608303
Two-tailed probability: 0.03216606

2. Uji Sobel Atribut Produk Tabungan Rofiqoh (X2)**A:** 0.561**B:** 0.398**SE_A:** 0.076**SE_B:** 0.124

Sobel test statistic: 2.9434560
One-tailed probability: 0.00162285
Two-tailed probability: 0.00324570



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

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

Formulir C

Hal: Persetujuan Ujian Skripsi

Kepada Yth.,
 Ketua Prodi S1 Perbankan Syariah
 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
 UIN Raden Fatah
 Palembang

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)
 Ditulis Oleh : Tami Utari
 NIM/Program Studi : 1646300255 / 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.
Wassalamu'alaikum wr.wb.

Palembang, 14 Mei 2020

Pembimbing Utama

Juwita Anggraini, M.H.I

NIP. 198405192011012006

Pembimbing Kedua

Yusiresita Pajaria, SE., M.Si

NIDN. 2029089301



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

LEMBAR KONSULTASI SKRIPSI

Nama : Tami Utari
 NIM : 1646300255
 Fakultas/Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam/ S1 Perbankan Syariah
 Pembimbing I : Juwita Anggraini, M.H.I
 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)

No.	Hari/tanggal	Konsultasi	Paraf
①	Jum'at, 7-2-2020	Fenomena setiap Variabel	
②	Kamis, 13-2-2020	Perbaiki bab I	
③	Jum'at, 14-2-2020	Perbaiki bab I	
④	Kamis, 20-2-2020	Acc Bab I lanjut bab II	
⑤	Selasa, 25-2-2020	Perbaiki bab <u>II</u>	
⑥	Jum'at, 28-2-2020	Perbaiki bab <u>II</u>	
⑦	Kamis, 5-3-2020	Acc bab <u>II</u>	
⑧	Senin, 9-3-2020	Perbaiki bab <u>III</u>	
⑨	Kamis, 12-3-2020	Perbaiki bab <u>III</u>	
⑩	Kamis, 19-3-2020	Acc bab <u>III</u> dan kesimpulan	

**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 : TAMI UTARI
 NIM : 1646300255
 Judul : Pengaruh Kepercayaan dan Atribut Produk Tabungan Rofiqoh terhadap Loyalitas melalui Kepuasan Nasabah sebagai Variabel Intervening
 Dosen Pembimbing : JUWITA ANGGRAINI MHI

No	Tanggal	Topik	Catatan Pembimbing
1	2020-04-30 10:00:55	Assalamualaikum bu Ini bab 4 dan 5 Tami Terima Kasih bu	silahkan perbaikan sesuai dengan komen saya pada file
2	2020-05-08 12:49:02	File bab 4 dan 5	oke acc, siap diujikan silahkan kirim form

2020/05/10



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

DAFTAR KONSULTASI

Nama : Tami Utari
 NIM : 1646300255
 Fakultas/Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam/ S1 Perbankan Syariah
 Pembimbing II : Yusiresita Pajaria, SE., M.Si
 Judul Skripsi : Pengaruh Kepercayaan dan Atribut Produk Tabungan Rofiqoh Terhadap Loyalitas melalui Kepuasan Nasabah sebagai Variabel Intervening (Studi pada Nasabah Bank Sumsebbabel Syariah Cabang Pembantu UIN Raden Fatah Palembang).





No.	Hari/tanggal	Konsultasi	Paraf
1.	29/11-2019	1. Bab I 2. Latar belakang 3. Ab. Rofiqoh 4. Penelitian terdahulu 5. Tujuan, Bank umum 6. Perbedaan dgn penelitian	ny.
2.	12/12-2019	1. tambahkan penjelasan hrs. ab. Rofiqoh 2. Kemungkinan Variabel & perbedaan dgn penelitian terdahulu	ny.
3.	08/12-2020	1. footnote 2. kerangka pemikiran 3. Hipotesis 5- Penelitian terdahulu 6. keunikan simbol	ny.
4.	15/12-2020	1. spasi pada awal paragraf 2. persamaan Analisis jalur	ny.
5.	30/12-2020	1. perbaikan pada kerangka pemikiran 2. Garis gambar variabel Intervening	ny.
6.	3/1-2020	1. Acc. Bab I, Bab II, Bab III	ny.



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

LEMBAR KONSULTASI SKRIPSI

Nama : Tami Utari
 NIM : 1646300255
 Fakultas/Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam/ S1 Perbankan Syariah
 Pembimbing II : Yusiresita Pajaria, SE., M.Si
 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).

No.	Hari/tanggal	Konsultasi	Paraf
7.	14/04 - 2020	1. Pembahasan 2. Jurnal pendukung 3. Sumber penelitian 4. Daftar tabel dan Gambar 5. Sumber tabel & Gambar hasil konsultasi 6. Rekapitulasi hasil diskusi dituliskan	 
8	21/04 - 2020	1. perdalam pada pembahasan 2. Variabel bebas lainnya	
9.	29/04 - 2020	Acc Bab IV, ̄ lanjut untuk usulan.	



Palembang, 03 Desember 2019

Nomor : 173/SRF/4/B/2019
 Lampiran : -
 Perihal : Izin Penelitian

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 Universitas Islam Negeri Raden Fatah No. : B-2932/Un.09/V1.1/PP.009/11/2019 Tanggal 25 November 2019 dengan ini berkenan memberikan izin untuk mengadakan penelitian /observasi/wawancara/pengambilan data di lembaga sepanjang tidak terkait dengan rahasia bank, kepada :

Nama : Tami Utari
 NIM : 1646300255
 Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
 Jurusan : S1 Perbankan Syariah
 Judul Penelitian : 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)

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

Wassalamu 'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

PT Bank Pembangunan Daerah Sumatera Selatan dan Bangka Belitung
 Cabang Pembantu Syariah UIN Raden Fatah Palembang,



Herman Felanni
 Pemimpin

RIWAYAT HIDUP

Nama : Tami Utari
NIM : 1646300255
Tempat, Tanggal Lahir : Bumi Pratama Mandira, 07 Januari 1998
Jenis Kelamin : Perempuan
Alamat : Jln. Tanjung Nyiur, No. 174 Desa Pedamaran V,
Kec. Pedamaran, Kab. Ogan Komering Ilir
No. Telepon : 0822-6916-3194
E-mail : thamiutari71@gmail.com

Riwayat Pendidikan :

1. TK Dharma Wanita Pratama Mandira
2. SDN 06 Pedamaran
3. SMPN 01 Pedamaran
4. SMAN 01 Pedamaran
5. UIN Raden Fatah Palembang