

**PENGARUH KEMUDAHAN, KEPERCAYAAN,
KETERSEDIAAN FITUR LAYANAN, DAN RESIKO
TERHADAP LOYALITAS NASABAH PENGGUNA MOBILE
BANKING PADA BRI SYARIAH KCP PALEMBANG
SUDIRMAN**



Oleh :
DWI NURDIANA RAHAYU
NIM : 1656300066

SKRIPSI

Diajukan Kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Fatah
Palembang Untuk Memenuhi Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana
Ekonomi (S.E)

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



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

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

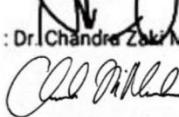
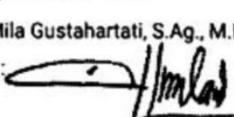
Formulir E.4

**LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI
PROGRAM STUDI EKONOMI ISLAM**

Nama : Dwi Nurdiana Rahayu
Nim/Jurusan : 1656300066 / S1 Perbankan Syariah
Judul Skripsi : Pengaruh Kemudahan, Kepercayaan, Ketersediaan Fitur Layanan, dan Risiko Terhadap Loyalitas Nasabah Pengguna Mobile Banking pada BRI Syariah KCP Palembang Sudirman.

Telah diterima dalam ujian munaqasyah pada tanggal

PANITIA UJIAN SKRIPSI

Tanggal	Pembimbing Utama : RA. Ritawati., SE.M.H.I.Si t.t: 
Tanggal	Pembimbing Kedua : Zuul Fitriani-Umari., M.H.I t.t: 
Tanggal	Penguji Utama : Emi Yulia Siska, SE., M.Si t.t: 
Tanggal	Penguji Kedua : Cirra Lestari, S.E.I., M.E t.t: 
Tanggal	Ketua : Dr. Chandra Zakir Maulana, M.M t.t: 
Tanggal	Sekretaris : Mila Gustahartati, S.Ag., M.Hum t.t: 

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Dwi Nurdiana Rahayu
NIM : 1656300066
Program Studi : S1 Perbankan Syariah
Judul Skripsi : Pengaruh Kemudahan, Kepercayaan, Ketersediaan Fitur Layanan, dan Risiko Terhadap Pengguna Mobile Banking Pada Bank BRI Syariah KCP Palembang Sudirman.

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

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Palembang, 08 Agustus 2020

Saya yang menyatakan,



Dwi Nurdiana Rahayu

1656300066



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

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

PENGESAHAN

Skripsi berjudul : Pengaruh Kemudahan, Kepercayaan, Ketersediaan Fitur Layanan dan Risiko Terhadap Loyalitas Nasabah Pengguna Mobile Banking Pada BRI Syariah KCP Palembang Sudirman

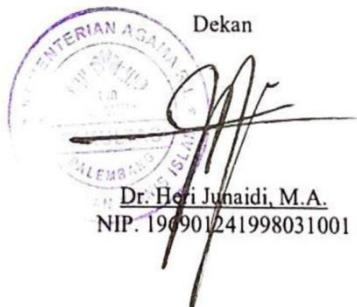
Ditulis Oleh : Dwi Nurdiana Rahayu

NIM : 1656300066

Telah diterima sebagai salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Ekonomi

Palembang, Oktober 2020

Dekan





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 Kemudahan, Kepercayaan, Ketersediaan Fitur Layanan, dan Risiko Terhadap Loyalitas Nasabah Pengguna *Mobile Banking* Pada Bank BRI Syariah KCP Palembang Sudirman.

Ditulis Oleh : Dwi Nurdiana Rahayu

Nim/Program Studi : 1656300066 / 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, Juni 2020

Pembimbing Utama



RA. Ritawati, SE, M.H.I.Si

NIP. 197206172007102004

Pembimbing Kedua



Zulul Fitriani Umari, M.H.I

NIP. 198609182018012001



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

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

Form C.2

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 naskah skripsi berjudul:

Pengaruh Kemudahan, Kepercayaan, Ketersediaan Fitur Layanan, dan Risiko Terhadap Pengguna Mobile Banking Pada Bank BRI Syariah KCP Palembang Sudirman.

Yang ditulis oleh :

Nama : Dwi Nurdiana Rahayu

NIM : 1656300066

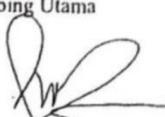
Program : SI Perbankan Syariah

Saya berpendapat bahwa skripsi tersebut sudah dapat diajukan kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam untuk mengikuti ujian komprehensif dan ujian munaqosyah skripsi.

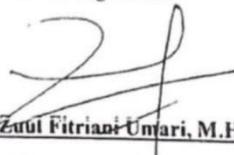
Wassalamu 'alaikum Wr. Wb

Palembang, Agustus 2020

Pembimbing Utama


RA. Ritawati, SE.M.H.I.Si
NIP. 197206172007102004

Pembimbing Kedua


Zul Fitriani Umari, M.H.I
NIP. 198609182018012001

HALAMAN PERSEMBAHAN DAN MOTTO



(Dengan Menyebut Nama Allah Yang Maha Pengasih Lagi Maha Penyayang)

“Dan barangsiapa yang bertawakkal kepada

Allah niscaya Allah akan mencukupkan

(keperluan)nya. Sesungguhnya Allah

melaksanakan urusan yang (dikehendaki)Nya.

Sesungguhnya Allah telah mengadakan

ketentuan bagi tiap-tiap sesuatu.”

(QS. Ath - Thalaq 65:3)

“LBBatkan Allah SWT dalam segala urusanmu,

InsyaAllah Allah akan memudahkan semuanya”

Sebuah karya yang saya persembahkan untuk

Ayah dan Ibu tercinta, saudari- saudariku

tersayang, keluarga, para sahabatku dan teman-

teman seperjuangan di kampus UIN Raden

Fatah tercinta.

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk megetahui Pengaruh Kemudahan, Kepercayaan, Ketersediaan Fitur Layanan, dan Resiko Terhadap Loyalitas Nasabah Pengguna Mobile Banking Pada BRISyariah KCP Palembang Sudirman, penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantiatif dengan kuisioner sebagai instrumen penelitian.

Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah nasabah pengguna mobile banking pada BRISyariah KCP Palembang Sudirman. Sampel yang diambil sebanyak 100 responden menggunakan metode *slovin sampling*. Data dalam penelitian ini dianalisis menggunakan analisis jalur dengan bantuan program SPSS versi 21.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan kemudahan tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah dengan nilai $T_{hitung} = -1,056 < T_{tabel} 1,66105$ dan kepercayaan dengan nilai $T_{hitung} = -0,166 < T_{tabel} 1,66105$, kemudian ketersediaan fitur layanan dengan nilai $T_{hitung} = 2,898 > T_{tabel} 1,66105$, serta risiko dengan nilai $T_{hitung} = 1,314 < T_{tabel} 1,66105$.

Kata Kunci : Kemudahan, Kepercayaan, Ketersediaan Fitur Layanan, Risiko, Loyalitas Nasabah.

PEDOMAN TRANSLITERASI

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

A. Konsonan Tunggal

No	Nama	Huruf Latin	Keterangan	Huruf Latin
1	ا	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
2	ب	Ba	B	Be
3	ت	Ta [“]	T	Te
4	ث	Sa [“]	S	Es (dengan titik diatas)
5	ج	Jim	J	Je
6	ح	Ha [“]	H	Ha (dengan titik dibawah)
7	خ	Kha	Kh	Ka dan Ha
8	د	Dal	D	De
9	ذ	Zal	Z	Zet (dengan titik atas)
10	ر	Ra [“]	R	Er
11	ز	Zai	Z	Zet

12	ش	Sin	S	Es
13	ش	Syin	Sy	es dan ye
14	ص	Shad	S	Es (dengan titik bawah)

No	Nama	Huruf Latin	Keterangan	Huruf Latin
15	ض	Dhad	D	De (dengan titik bawah)
16	ط	Ta“	T	Te (dengan titik dibawah)
17	ظ	Za“	Z	Zet (dengan titik dibawah)
18	ع	,,ain	„	Koma di atas
19	غ	Gayn	G	Ge
20	ف	Fa“	F	Ef
21	ق	Qaf	Q	Qi
22	ك	Kaf	K	Ka
23	ل	Lam	L	El
24	م	Mim	M	Em
25	ن	Nun	N	En

26	و	W	W	We
27	ي	H	H	Ha
28	ء	„	Apostrof	Apostrof
29	ي	Y	Y	Ye

B. Konsonan Rangkap karena *Syaddah* ditulis Rangkap

قد	Ditulis	,,iddah
----	---------	---------

C. *Ta' Marbutah*

1. Bila mati maka ditulis h

هـ	Ditulis	<i>Hibbah</i>
جـ	Ditulis	<i>Jizyah</i>

Ada pengecualian terhadap kata-kata Arab yang sudah terserap ke dalam bahasa Indonesia, seperti kata sholat, zakat. Akan tetapi bila diikuti oleh kata sandang “al” serta bacaan kedua itu terpisah, maka ditulis dengan h

2. Bila ta“ marbutah hidup atau dengan harokat, fathah, kasrah dan dammah maka ditulis t

عَبْلَوْلَا نَمَارِك	Ditulis	Karamah al-auliya'
----------------------	---------	--------------------

D. Vokal Pendek

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
ـ	Fathah	A	A
ـ	Kasroh	I	I
ـ	Dammah	U	U

E. Vokal Panjang

Nama	Tulisan Arab	Tulisan Latin
Fathah + alif + ya	فَالْيَا	Jahiliyyah
Fathah + alif layyinah	فَالْيِلَّيْيِنَةُ	Yas“a
Kasrah + ya“ mati	كَارِمٌ	Karim
Dammah + wawu mati	فُورُودٌ	Furud

F. Vokal Rangkap

Tanda Huruf	Nama	Gabungan	Nama	Contoh
ــيــوــ	Fathah dan ya' mati Fathah dan waw mati	Ai Au	A dan I (ai) A dan u (au)	مَكْبُرٌ لَوْقٌ

G. Vokal Pendek yang Berurutan dalam Satu

Kata Dipisahkan Dengan Apostrop

منوا	Ditulis	<i>A 'antum</i>
بدع	Ditulis	<i>U'iddat</i>
مِنْكُشْ هَبْل	Ditulis	<i>La 'in syakartum</i>

H. Kata Sandang Alif + Lam

1. Bila diikuti oleh huruf qomariyah

القرآن	Ditulis	<i>Al-Quran</i>
القياس	Ditulis	<i>Al-Qiyas</i>

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

السماء	Ditulis	<i>As-sama'</i>
الشمس	Ditulis	<i>Asy-syams</i>

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum warahmatullahi wabarakatuh

Puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat, karunia, serta hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan karya ilmiah atau skripsi ini dengan judul **“Pengaruh Kemudahan, Kepercayaan, Ketersediaan Fitur Layanan, dan Risiko Terhadap Pengguna Mobile Banking Pada BRI Syariah KCP Palembang Sudirman”**. Dimana, skripsi ini ditujukan sebagai salah satu syarat dalam mencapai jenjang Sarjana Strata 1 pada jurusan S1 Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, UIN Raden Fatah Palembang. Shalawat bertangkaikan salam juga tak lupa selalu tercurah kepada nabi agung suri tauladan kita umat muslin yaitu Nabi Muhammad SAW, keluarga, sahabat, dan para pengikutnya hingga akhir zaman.

Penulis menyadari bahwa masih terdapat kekurangan dalam penulisan skripsi ini. Namun, sebagai penulis juga memiliki harapan besar bahwa skripsi ini dapat bermanfaat bagi siapa saja yang membacanya. Dan skripsi ini dapat menjadi bahan rujukan dalam penelitian berikutnya.

Selanjutnya, hambatan serta kendala tentu saja turut hadir dalam proses penyusunan skripsi ini. Namun, berkat bantuan dari beberapa pihak baik secara langsung maupun tidak langsung dalam memberikan kontribusi sehingga pada akhirnya skripsi ini dapat terselesaikan dengan tepat waktu. Maka dari itu, penulis ingin menyampaikan ucapan terimakasih dan penghargaan kepada:

1. Ibu Prof. DR. Nyayu Khodijah, S.AG., M.SI selaku Rektor UIN Raden Fatah Palembang.
2. Bapak Prof. Drs. H. M. Sirozi, MA., P.hD, selaku Rektor lama Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang.
3. Bapak Dr. Heri Junaidi, M.A selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Fatah Palembang.
4. Ibu Dr. Qodariah Barkah, M.H.I., selaku Dekan lama Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang.
5. Ibu Dr. Titin Hartini, SE., M. Si. selaku Ketua Prodi S1 Perbankan Syariah dan Bapak Dr. Chandra Zaki Maulana, M.M. selaku Sekretaris Prodi S1 Perbankan Syariah serta para Staf Prodi S1 Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Fatah Palembang.

6. Ibu RA. Ritaawati SE.M.H.I.Si dan Ibu Zuul Fitriani Umari., M.H.I selaku Pembimbing 1 dan Pembimbing 2 yang telah banyak meluangkan waktunya dalam memberikan saran, bimbingan, serta arahan kepada penulis dalam menyusun skripsi ini.
7. Ibu Lemi Yana, SE., M. Si selaku Penasehat Akademik yang selalu mengontrol perkembangan pembelajaran penulis selama masa perkuliahan berlangsung.
8. Ibu Dr. Rika Lidyah, SE., M.Si., Ak. CA selaku Kaprodi lama Jurusan S1 Perbankan Syariah yang telah memberikan kontribusinya bagi penulis dalam menyelesaikan penelitian ini.
9. Seluruh Dosen, Staf Administrasi dan Pengurus Perpustakaan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Fatah Palembang dalam memberikan ilmu dan bantuannya selama ini.
10. Bapak Sumarwan selaku Pimpinan Cabang dan seluruh Karyawan serta Staf BRI Syariah KCP Palembang Sudirman yang tidak dapat disebutkan satu persatu. Namun, semua telah berkontribusi dalam proses penyusunan skripsi

ini.

11. Pahlawan hidupku Ayah dan Ibu tercinta, manusia terhebat dalam hidupku. Terimakasih untuk setiap doa yang tak pernah putus kalian panjatkan serta dukungan moril berupa nasihat dan motivasi serta dukungan materil. Terimakasih untuk Kakak ayuk tercinta M. Ghafur Palgam dan Lulu yang selalu mensupport serta Adik-adikku tercinta Three Qurnia Sulistiawati dan Ririn Ramadhani Qolby, adik yang luar biasa hebat.
12. Teruntuk keluarga besarku: Nenek, Wawak, Bibi, Oom, Ibu, Bapak, Kakak, Ayuk, Adik-adikku, dan semua yang tidak bisa disebutkan satu persatu namun telah memberikan dukungannya untuk penulis baik secara moril maupun materil.
13. Untuk Bi Nely, Om Amin, Nabila, Fika, Zaid terima kasih telah memberikan semangat dan motivasi hingga materi sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini
14. Organisasi-organisasi wadah pengembangan minat, bakat serta prestasiku Ksei Pakies dan UKMK LDK Refah UIN RF Palembang, serta semua pihak yang berada didalamnya.

15. Sahabat Jannah ku Dwi Revika, S.E dan Febby Sukmawati, S.E terimakasih telah menemani dalam masa sulit maupun senang, saling memberi semangat, doa serta dukungannya. Semoga kita kelak bertemu di jannah Nya.
16. Untuk sahabat-sahabatku Dwi Lestari S.E, Dwi Hesti S.E, Faita S.E, dan Dela Anggreani Purba S.E yang telah memberikan dukungan yang luar biasa kepada penulis sehingga mampu menyelesaikan skripsi ini dengan tepat waktu.
17. Untuk Jamila dan Nurmasitoh, Fatimah dan Keluarga Ar-Rusyi yang tidak bisa disebutkan satu persatu, terimakasih atas support dan motivasinya selama ini hingga penulis dapat menyelesaikan skripsi
18. Kepada teman-teman kelasku yang selama kurang lebih 4 tahun ini telah memberikan pengalaman luar biasa menyenangkan, dimana kebersamaan kita selama ini akan menjadi bagian dari cerita yang tak pernah terlupakan .
19. Kepada Bapak ibu dukuh dan Warga Sawahan serta rekan-rekan KKN tahun 2019 Kelompok 10 Sawahan yang selama kurang lebih 45 hari bersama, tidak hanya menjadi

Partner namun telah menjadikan kita saudara dan keluarga.

20. Dan kepada teman-teman, rekan-rekan, serta pihak-pihak yang telah memberikan kontribusinya bagi penulis baik secara langsung maupun tidak langsung dalam menyelesaikan skripsi ini, namun tidak dapat disebutkan satu persatu karena keterbatasan. Terimakasih penulis ucapkan.

Akhir kata, penulis hanya berdoa semoga Allah SWT memberikan balasan berupa pahala yang berlipat ganda untuk mereka. Dan skripsi ini dapat memberikan manfaat serta berkontribusi untuk penelitian selanjutnya.

Wassalamualaikum warahmatullahi wabarakatuh

Palembang, Agustus 2020
Penulis

Dwi Nurdiana Rahayu
NIM. 1656300066

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI	ii
PERNYATAAN KEASLIAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI	v
NOTA DINAS	vi
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	vii
ABSTRAK	viii
PEDOMAN TRANSLITERASI	ix
KATA PENGANTAR	xiv
DAFTAR ISI	xx
DAFTAR TABEL	xxiv
DAFTAR GAMBAR	xxv

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah	12
C. Tujuan Penulisan	13
D. Manfaat Penelitian.....	14
E. Sistematika Penulisan	16

BAB II LANDASAN TEORI DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS

A. Landasan Teori	19
1. Loyalitas	19
2. Persepsi Kemudahan	28
3. Kepercayaan	33
4. Ketersediaan Fitur (<i>Features availability</i>)	45
5. Risiko.....	48
6. Mobile banking.....	63
B. Tinjauan Pustaka.....	67
C. Perumusan Hipotesis	72
1. Pengaruh Kemudahan terhadap loyalitas pengguna <i>mobile banking</i>	73
2. Pengaruh Kepercayaan terhadap Minat Menggunakan <i>Mobile banking</i>	74
3. Pengaruh Ketersediaan Fitur Layanan terhadap Minat Menggunakan <i>Mobile banking</i>	75
4. Pengaruh Risiko terhadap pengguna <i>mobile banking</i> ..	77
5. <i>Pengaruh Kemudahan, Kepercayaan, Ketersediaan Fitur Layanan, dan Risiko terhadap Loyalitas Pengguna Internet Banking</i>	78
D. Kerangka Pemikiran	79

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

A. Desain Penelitian	81
B. Lokasi dan Waktu Penelitian	81
C. Variabel Penelitian	82

D. Definisi Operasional Variabel	82
E. Populasi dan Sampel.....	84
1. Populasi	84
2. Sampel	85
F. Metode Pengumpulan Data	86
1. Sumber Data	86
2. Teknik Pengumpulan Data	87
G. Metode Analisis.....	88
1. Analisis Deskriptif.....	89
2. Analisis Kuantitatif.....	89
H. Instrumen Penelitian	90
1. Uji validitas	90
2. Uji reabilitas	90
I. Teknik Analisis Data	91
1. Uji Asumsi Klasik	91
2. Aanlisis Regresi Linier Berganda.....	93
3. Pengujian Hipotesis	94

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Profil Bank.....	97
1. Sejarah BRI Syariah	97
2. Visi BRIsyariah	99
3. Misi BRIsyariah.....	99
B. Karakteristik Responden.....	100
1. Jenis Kelamin Responden.....	100
2. Status Responden.....	101
3. Usia Responden	102

4. Perkerjaan Responden	103
5. Lama menjadi Nasabah Bank BRI Syariah KCP Palembang Sudirman.....	104
C. Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen	105
1. Uji Validitas.....	105
2. Uji Reliabilitas.....	107
D. Hasil Analisis Data	108
1. Uji Asumsi Klasik	108
2. Uji Hipotesis.....	115
3. Analisis Regresi Linier Berganda.....	120
E. Pembahasan Hasil Penelitian.....	122
BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan.....	129
B. Saran	31
DAFTAR PUSTAKA	135
LAMPIRAN	142

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Jumlah Nasabah Bank BRI Syariah KCP Palembang Sudirman	3
Tabel 1.2	Research Gap Kemudahan Terhadap Loyalitas....	8
Tabel 1.3	Research Gap Kepercayaan Terhadap Loyalitas .	9
Tabel 1.4	Research Gap Ketersediaan Fitur Layanan Terhadap Loyalitas	10
Tabel 1.5	Research Gap Risiko Terhadap Loyalitas	11
Tabel 2.1	Hasil Penelitian Terdahulu	67
Tabel 3.1	Operasional Variabel Penelitian	83
Tabel 3.2	Penentuan Skor Menggunakan Skala Likert	88
Tabel 4.1	Jenis Kelamin Responden.....	100
Tabel 4.2	Status Responden.....	101
Tabel 4.3	Usia Responden	102
Tabel 4.4	Pekerjaan Responden.....	103
Tabel 4.5	Lama Menjadi Nasabah	104
Tabel 4.6	Hasil Uji Validitas Instrumen	106
Table 4.7	Hasil Uji Reliabilitas Instrumen	108
Tabel 4.8	Hasil Uji Normalitas.....	111
Tabel 4.9	Uji Multikoliniearitas	112
Tabel 4.10	Uji Heteroskedastisitas	113
Tabel 4.11	Hasil Uji R Square.....	115
Tabel 4.12	Hail Uji T.....	116
Tabel 4.13	Hasil Uji F	119
Tabel 4.14	Hasil Regresi	120

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Kerangka Teoritis.....	80
Gambar 4.1	Grafik Histogram	110
Gambar 4.2	Normal Probability Plot	110
Gambar 4. 3	Grafik Scatterplot.....	114