

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KUALITAS PRODUK
DAN KEPERCAYAAN NASABAH TERHADAP LOYALITAS
NASABAH BANK SUMSEL BABEL SYARIAH KCP UIN
RADEN FATAH PALEMBANG**



Oleh:

**Yulianda Ertika Sari
NIM: 1636300275**

SKRIPSI

Diajukan kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Fatah
Palembang untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar
Sarjana Ekonomi
(S.E)

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



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

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

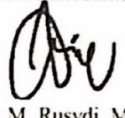
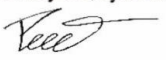
Formulir E.4

**LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI
PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH**

Nama : Yulianda Ertika Sari
Nim/Jurusan : 1636300275 / S1 Perbankan Syariah
Judul Skripsi : Pagaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Kepercayaan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Sumsel Babel Syariah KCP UIN Raden Fatah Palembang

Telah diterima dalam ujian munaqasyah pada tanggal 11 September 2020.

PANITIA UJIAN SKRIPSI

Tanggal	Pembimbing Utama	: Mismiwati Abdullah SE.,M.Si t.t : 
Tanggal	Pembimbing Kedua	: Tariza Putri Ramayanti, SE.,M.Si t.t : 
Tanggal	Penguji Utama	: Dr. M. Rusydi, M.Ag t.t : 
Tanggal	Penguji Kedua	: Mail Hillian Batin, SEI. ME t.t : 
Tanggal	Ketua	: Dr. Penny Cahaya Azwari, SE. MM t.t : 
Tanggal	Sekretaris	: Aryanti, SE. MM t.t : 



**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 : Yulianda Ertika Sari
Nim/Jurusan : 1636300275 / S1 Perbankan Syariah
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Kepercayaan
Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Sumsel Babel
Syariah KCP UIN Raden Fatah Palembang.

Telah selesai melaksanakan perbaikan, terhadap skripsinya sesuai dengan arahan dan petunjuk dari para penguji. Selanjutnya, kami mengizinkan mahasiswa tersebut untuk menjilid skripsinya agar dapat mengurus ijazahnya.

Demikian surat ini kami sampaikan, atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

Palembang, 15 September 2020

Penguji Utama

Dr. M. Rusydi, M.Ag
NIP. 197308012005011007

Penguji Kedua

Mail Hillian Batin, SE, MM
NIP. 199306152019031013

Mengetahui
Wakil Dekan I

Dr. Rika Lidya, SE, M.Si, AK, CA
NIP. 197504082003122001

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Yulianda Ertika Sari
NIM : 1636300275
Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Jurusan : S1 Perbankan Syariah
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, dan Kepercayaan Nasabah terhadap Loyalitas Nasabah Bank Sumsel Babel Syariah KCP UIN Raden Fatah Palembang.

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi ini secara keseluruhan adalah hasil penelitian atau karya saya sendiri, kecuali pada bagian-bagian yang dirujuk sumbernya. Apabila ternyata di kemudian hari penulisan Skripsi ini merupakan hasil plagiat atau penjiplakan terhadap karya orang lain, maka saya bersedia mempertanggungjawabkan sekaligus menerima sanksi berdasarkan aturan tata tertib yang berlaku di Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya dan tidak dipaksa oleh pihak manapun.

Palembang, Agustus 2020

Saya yang menyatakan,



Yulianda Ertika Sari

NIM: 1636300275



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

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

PENGESAHAN

Skripsi berjudul : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Kepercayaan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Sumsel Babel Syariah KCP UIN Raden Fatah Palembang.

Ditulis Oleh : Yulianda Ertika Sari

NIM : 1636300275

Telah diterima sebagai salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Ekonomi

Palembang, 16 September 2020

Dekan



Dr. Heri Junaidi, M.A.
NIP. 196901241998031006



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

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

Formulir 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 yang berjudul :

Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk,dan Kepercayaan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Sumsel Babel Syariah KCP UIN Raden Fatah Palembang.

Yang tertulis oleh :

Nama : Yulianda Ertika Sari
NIM : 1636300275
Program : SI 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

Pembimbing Utama

Mismiwati Abdullah SE,M.,Si
NIP. 19681272014112000

Palembang, Mei 2020

Pembimbing Kedua

Tariza Putri Ramavanti, SE., M.Si
NIDN. 2009078303

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO

“Dan Dia mendapatimu sebagai seorang bingung, lalu Dia memberikan petunjuk”

(Q.S Ad-Duha : 7)

“Maka sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan.

Sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan.

Maka apabila engkau telah selesai (dari sesuatu urusan),

tetaplah bekerja keras (untuk urusan yang lain).

Dan hanya kepada Tuhanmulah engkau berharap”

(Q.S Asy-Syahr : 5-8)

PERSEMBAHAN

Alhamdulillah, berkat rahmat dan karunia Allah SWT, dengan tulus

Tugas Akhir ini kupersembahkan untuk :

Kedua orangtuaku, Papa Yusaf Wardi dan Mama Ernita Dewi

yang selalu memberikan kasih sayang serta do'a dan dukungan

untuk setiap langkahku

Adikku, Akmal dan ANI

Keluarga besarku

Sahabat-sahabatku

Dosen Pembimbingku,

Ibu Mismiwati Abdullah SE.,M.Si dan Tariza Putri Ramayanti,

SE.,M.Si

Teman-teman seperjuangan, SPS 7 2016

Almamaterku

ABSTRAK

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KUALITAS PRODUK DAN KEPERCAYAAN NASABAH TERHADAP LOYALITAS NASABAH BANK SUMSEL BABEL SYARIAH KCP UIN RADEN FATAH PALEMBANG

Yulianda Ertika Sari

Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang

2020

Email: yuliandaerikasari9@gmail.com

Loyalitas nasabah merupakan tuntutan mutlak bagi perusahaan untuk menjamin kelangsungan hidup dalam usaha, karena loyalitas nasabah merupakan puncak pencapaian pelaku bisnis. Dengan mendapatkan nasabah yang loyal mampu membuat peluang yang besar bagi bank untuk memperluas jaringan pemasaran dan mempertahankan kelangsungan hidup perusahaan. Penelitian ini dimaksudkan untuk mengetahui bagaimana pengaruh kualitas pelayanan, kualitas produk dan kepercayaan nasabah terhadap loyalitas nasabah Bank Sumsel Babel Syariah KCP UIN Raden Fatah Palembang.

Penelitian dilakukan dengan menggunakan pendekatan kuantitatif dengan perhitungan berdasarkan data hasil penyebaran kuesioner. Responden dalam penelitian ini berjumlah 100 responden ditentukan dengan menggunakan rumus slovin dan teknik *purposive sampling* dengan kriteria responden merupakan nasabah Bank Sumsel Babel Syariah KCP UIN Raden Fatah Palembang.

Hasil penelitian uji t menunjukkan bahwa secara parsial kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap loyalitas nasabah, sedangkan kualitas produk dan kepercayaan nasabah masing-masing berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah. Hasil penelitian uji F menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan secara bersama-sama antara variabel kualitas pelayanan, kualitas produk dan kepercayaan nasabah terhadap loyalitas nasabah.

Kata Kunci :Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk,Kepercayaan Nasabah, 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.

B. 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 di atas)
5	ج	Jim	J	Je
6	ح	Ha'	H	Ha (dengan titik di bawah)
7	خ	Kha	Kh	Ka dan Ha
8	د	Dal	D	De
9	ذ	Zal	Z	Zet (dengan titik di atas)
10	ر	Ra'	R	Er
11	ز	Zai	Z	Zet
12	س	Sin	S	Es
13	ش	Syin	Sy	es dan ye

14	ص	Shad	S	Es (dengan titik bawah)
15	ض	Dhad	D	De (dengan titik bawah)
16	ط	Ta'	T	Te (dengan titik di bawah)
17	ظ	Za'	Z	Zet (dengan titik di bawah)
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	ه	H	H	Ha
28	ء	'	Apostrof	Apostrof
29	ي	Y	Y	Ye

C. Konsonan Rangkap karena *Syaddah* ditulis Rangkap

عدة	Ditulis	'iddah
-----	---------	--------

D. *Ta' Marbutah*

1. Bila mati maka ditulis h

حبّة	Ditulis	<i>Hibbah</i>
جزية	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

كرامة الولىاء	Ditulis	Karamah al-auliya'
---------------	---------	--------------------

E. Vokal Pendek

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

F. Vokal Panjang

Nama	Tulisan Arab	Tulisan Latin
Fathah + alif + ya	جاهلية	Jahiliyyah
Fathah + alif layyinah	يسعى	Yas’a
Kasrah + ya’ mati	كريم	Karim
Dammah + wawu mati	نروض	Furud

G. Vokal Rangkap

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

H. Vokal Pendek yang Berurutan dalam Satu Kata Dipisahkan dengan Apostrop

الزُّنم	Ditulis	<i>A'antum</i>
اعدت	Ditulis	<i>U'iddat</i>
لأَن شُكْرْتُمْ	Ditulis	<i>La'in syakartum</i>

I. 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>

J. Penulisan kata-kata dalam rangkaian kalimat ditulis menurut pengucapannya dan menulis penulisannya.

ذو الفروض	Ditulis	<i>Zawi al-furud</i>
أهل السنة	Ditulis	<i>Ahl as-sunnah</i>
أهل الذمّة	Ditulis	<i>Ahl an-nadwah</i>

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Puji syukur marilah kita panjatkan kehadiran Allah SWT atas limpahan rahmat dan hidayah-Nya kepada kita semua. Sholawat dan salam semoga selalu tercurahkan kepada junjungan umat, Rasulullah Muhammad SAW yang telah membawa kita dari zaman jahilliyah menuju zaman yang penuh dengan ilmu pengetahuan dan penuh hidayah sekarang ini.

Alhamdulillah, penulis telah dapat menyelesaikan laporan yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk Dan Kepercayaan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Sumsel Babel Syariah Kcp Uin Raden Fatah Palembang”** ini dengan baik dan tepat waktu. Adapun tujuan penulisan Skripsi ini yaitu untuk memenuhi salah satu syarat menyelesaikan studi pada program S1 Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Fatah Palembang. Penyusunan Skripsi ini tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak yang banyak memberi masukan-masukan dan saran serta memberikan dorongan semangat kepada penulis. Oleh sebab itu penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Kedua orang tua, Papa Yusaf Wardi & Mama Ernita Dewi yang senantiasa memberikan doa dan dukungan baik dari segi moril dan materil.
2. Ibu Prof. Dr. Nyayu Khodijah, S.Ag.,M.Si. selaku Rektor 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.Titin Hartini, SE., M.Si selaku Ketua Program Studi SI Perbankan Syariah UIN Raden Fatah Palembang.
5. Bapak Dr. Chandra Zaki Maulana, MM selaku Sekretaris Program Studi SI Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Fatah Palembang.
6. Bapak Syamsiar Zahrani, MA selaku penasehat akademik yang selalu memberikan dukungan dan semangat.
7. Ibu Mismiwati Abdullah SE.,M.Si selaku Pembimbing I dan Tariza Putri Ramayanti, SE.,M.Si selaku Pembimbing II yang dengan sabar memberikan waktu, ilmu, arahan, saran serta motivasi sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan Tugas Akhir ini.

8. Bapak dan Ibu Staf Administrasi serta karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Fatah Palembang.
9. Pimpinan Bank Sumsel Babel Syariah KCP UIN Raden Fatah Palembang yang telah berkenan mengizinkan penulis melaksanakan penelitian di Bank Sumsel Babel Syariah KCP UIN Raden Fatah Palembang dan seluruh karyawan/i Bank Sumsel Babel Syariah KCP UIN Raden Fatah Palembang yang telah berkenan membantu proses penelitian serta memberikan masukan dan motivasi kepada penulis.
10. Saudaraku, Syafrian Akmal dan Syalasyah Nur Insyani yang selalu menyemangati dan memotivasi.
11. Beni Alfani Isra yang selalu menemani, menyemangati dan memberikan semangat tiada henti.
12. Sahabatku, Sefira Tri Astika, Suci Indah Sari, Teni Aprawasi, Teni Julistin, Zahrotul Arum, Siti May Saroh, dan Tri Novita Indah Sari yang selalu menghiburku dikala susah dan senang semoga persahabatan kita sampai ke jannah Aamiin..
13. Reza Ota Karolina, Uswatun Hasana, Silvia, Mila ,yang selalu memberikan semangat dan menguatkan.
14. Teman –teman SI Perbankan Syariah 7 angkatan 2016.

15. Semua pihak yang telah membantu dalam penyelesaian Skripsi ini yang tidak dapat disebutkan satu-persatu.

Penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan dari penyusunan Skripsi ini, baik dari materi maupun penyajian mengingat masih kurangnya pengetahuan dan pengalaman penulis. Untuk itu, kritik dan saran yang membangun sangatlah penulis harapkan untuk pembelajaran kedepannya.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Palembang, Juli 2020

Penulis,

Yulianda Ertika Sari

NIM. 1636300275

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI	ii
LEMBAR IZIN PENJILIDAN SKRIPSI	iii
PERNYATAAN KEASLIAN	iv
HALAMAN PENGESAHAN	v
NOTA DINAS	vi
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	vii
ABSTRAK	viii
PEDOMAN TRANSLITERASI.....	ix
KATA PENGANTAR	xiii
DAFTAR ISI	xvii
DAFTAR TABEL	xxii
DAFTAR GAMBAR	xxiv

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah Penelitian	13
C. Tujuan Penelitian	13
D. Manfaat Penelitian	14

BAB II LANDASAN TEORI

A. Loyalitas Nasabah.....	17
1. Pengertian Loyalitas	17
2. Faktor – Faktor yang Mempengaruhi Loyalitas	19
3. Indikator Loyalitas.....	20

B. Kualitas Pelayanan	21
1. Pengertian Kualitas Pelayanan	21
2. Jenis – jenis Kualitas Pelayanan	22
3. Karakteristik Pelayanan	24
4. Kiat Untuk Mewujudkan Pelayanan Yang Baik....	24
5. Indikator Kualitas pelayanan	26
C. Kualitas Produk	27
1. Pengertian Kualitas Produk	27
2. Strategi Pengembangan Produk.....	29
3. Tingkatan Produk	31
4. Dimensi Kuaitas Produk.....	32
5. Indikator Kualitas Produk.....	34
D. Kepercayaan Nasabah.....	35
1. Pengertian Kepercayaan Nasabah	35
2. Faktor – faktor Terbentuknya Kepercayaan	36
3. Dimensi Kepercayaan	37
4. Indikator Kepercayaan	38
E. Telaah Pustaka.....	38
F. Kerangka Pemikiran	43
G. Pengembangan Hipotesis.....	44
H. Hipotesis Penelitian	47

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

A. Desain Penelitian	49
B. Lokasi Penelitian	49
C. Objek Penelitian	49
D. Populasi Dan Sampel.....	50

1. Populasi	50
2. Sampel	50
E. Jenis Dan Sumber Data	51
1. Jenis Penelitian	51
2. Sumber Data	52
F. Teknik Pengumpulan Data	52
G. Definisi Konsptual Variable	54
1. Variabel Bebas / Independent (X)	54
2. Variabel Terikat/ Dependent (Y).....	54
H. Definisi Operasional Variabel	55
I. Instumen Penelitian	57
1. Uji Validitas.....	57
2. Uji Reabilitas	58
J. Teknik Analisis Data	58
1. Uji Asumsi Klasik	58
a. Uji Normalitas	58
b. Uji Liniearitas	59
c. Uji Multikolonieritas	60
d. Uji Heteroskedasitas	61
2. Analisis Regresi Linier Berganda.....	61
3. Uji Hipotesis	62
a. Uji Signifikan Parameter Individual (Uji Statistik t)	62
b. Uji Signifikan Simultan (Uji Statistik F).....	63
c. Koefisien Determinasi (R2).....	64

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Objek Penelitian	67
1. Profil Organisasi	67
2. Visi dan Misi	68
B. Karakteristik Responden.....	68
1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	69
2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	70
3. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan	71
C. Hasil Penelitian	72
1. Uji Instrumen Data	72
a. Uji Validitas.....	72
b. Uji Reabilitas	74
2. Uji Asumsi Klasik	75
a. Uji Normalitas	75
b. Uji Linieritas	76
c. Uji Multikolonieritas	78
d. Uji Heteroskedasitas	79
3. Analisis Regresi Linier Berganda.....	80
4. Uji Hipotesis.....	83
a. Uji Signifikan Parameter Individual (Uji Statistik t)	83
b. Uji Signifikan Simultan (Uji Statistik F).....	85
c. Koefisien Determinasi (R ²).....	86
D. Pembahasan Hasil Penelitian.....	88

1. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah	88
2. Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Nasabah	89
3. Pengaruh Kepercayaan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah	90
4. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Kepercayaan Nasabah Secara Bersama – sama Terhadap Loyalitas Nasabah	91
 BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan	93
B. Saran	94
 DAFTAR PUSTAKA	97
LAMPIRAN	102

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Jumlah Nasabah Bank Sumsel Babel KCPS UIN Raden Fatah Palembang Tahun 2015 – 2019	3
Tabel 1.2	Produk Bank Sumsel Babel Syariah	5
Tabel 1.3	<i>Reseach Gap</i> Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Nasabah	9
Tabel 1.4	<i>Reseach Gap</i> Kualitas Produk terhadap Loyalitas Nasabah	10
Tabel 1.5	<i>Reseach Gap</i> kepercayaan nasabah terhadap Loyalitas Nasabah	11
Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu	39
Tabel 2.2	Penelitian Terdahulu	40
Tabel 2.3	Penelitian Terdahulu	41
Tabel 2.4	Penelitian Terdahulu	42
Tabel 3.1	Skala Likert	53
Tabel 3.2	Definisi Operasional Variable	55
Tabel 3.3	Definisi Operasional Variable	56
Tabel 4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	69
Tabel 4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	70
Tabel 4.3	Responden berdasarkan pekerjaan	71
Tabel 4.4	Hasil Uji Validitas	73
Tabel 4.5	Hasil Uji Reabilitas	74
Tbel 4.6	Hasil Uji Kolmogrov-Smirnov	75

Tabel 4.7	Hasil Uji Linieritas Loyalitas Nasabah dan Kualitas Pelayanan (X1)	76
Tabel 4.8	Hasil Uji Linieritas Loyalitas Nasabah dan Kualitas Produk (X2)	77
Tabel 4.9	Hasil Uji Linieritas Loyalitas Nasabah dan Keperayaan Nasabah (X3)	78
Tabel 4.10	Hasil Uji Multikolonieritas	79
Tabel 4.11	Hasil Uji Heteroskedastisitas Glejser.....	80
Tabel 4.12	Hasil Uji Analisis Linier Berganda.....	81
Tabel 4.13	Hasil Uji T.....	84
Tabel 4.14	Hasil Uji F.....	86
Tabel 4.15	Hasil Uji R	87

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Kerangak Pemikiran.....	44
Gambar 4.1	Logo Bank Sumsel Babel Syariah	67