

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN BANK SYARIAH
TERHADAP KEPUASAN NASABAH
(STUDI: BPRS BANGKA BELITUNG KANTOR CABANG
SUNGAILIAT)**



SKRIPSI

**Diajukan untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E.)**

Oleh:

NILAM INDAH CAHYA

1631050

Fakultas: Syariah dan Ekonomi Islam

Program Studi: Perbankan Syariah

Kepada:

INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)

SYAIKH ABDURRAHMAN SIDDIK

BANGKA BELITUNG

2023



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI
SYAIKH ABDURRAHMAN SIDDIK BANGKA BELITUNG
FAKULTAS SYARIAH DAN EKONOMI ISLAM

Jalan Raya Petaling KM 13 Kec. Mendo Barat Kab. Bangka Prov. Kep. Babel 33173
E-mail: humas@iainsasbabel.ac.id / idsfse@iainsasbabel.ac.id
Website: www.iainsasbabel.ac.id

SURAT KETERANGAN BEBAS PLAGIASI

Nomor: B- 145 / FS / PP.00.9.3 / 10 / 2023

Berdasarkan Surat Pernyataan Keaslian dari mahasiswa, Surat Pernyataan Bebas Plagiat dari mahasiswa dan diketahui Ketua Prodi dan hasil cek plagiasi (*Original Report*), maka Dekan Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam Institut Agama Islam Negeri Syaikh Abdurrahman Siddik Bangka Belitung bersama ini menerangkan bahwa:

Nama Mahasiswa : Nilam Indah Cahya
NIM : 1631050
Prodi : Perbankan Syariah
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Layanan Bank Syariah Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi: BPRS Bangka Belitung Kantor Cabang Sungailiat)

Maka Skripsi Mahasiswa tersebut dinyatakan telah memenuhi syarat tulisan ilmiah Bebas Plagiasi dengan batas maksimal 25% berdasarkan Permendiknas Nomor 17 Tahun 2010 Tentang Pencegahan Penanggulangan Plagiat di Perguruan Tinggi dan Keputusan Direktorat Jenderal Pendidikan Islam Nomor 7142 Tahun 2018 Tentang Pencegahan Plagiarisme di Perguruan Tinggi Keagamaan Islam.

Demikian surat keterangan ini dikeluarkan sebagai salah satu syarat izin penjiilidan skripsi lulusan Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam IAIN Syaikh Abdurrahman Siddik Bangka Belitung. Apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan, surat keterangan ini akan ditarik kembali dan kelulusan yang bersangkutan akan ditinjau ulang.

Bangka, 02 Oktober 2023



Dekan,
Dr. H. Iskandar, M.Hum.
NIP. 197305252006041003

HALAMAN PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Nilam Indah Cahya
NIM : 1631050
Program Studi : Perbankan Syariah
Fakultas : Syariah dan Ekonomi Islam

Dengan ini menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Layanan Bank Syariah Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi: BPRS Bangka Belitung Kantor Cabang Sungailiat)”** ini adalah asli hasil karya atau penelitian sendiri, dan bukan merupakan karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi mana pun serta bebas dari plagiasi. Sepanjang pengetahuan saya, tidak terdapat karya atau pendapat orang lain, kecuali yang secara tertulis dijadikan acuan/kutipan dalam naskah skripsi ini. Apabila di lain waktu terbukti adanya penyimpangan dalam karya ini, maka tanggung jawab sepenuhnya ada pada penyusun.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dan apabila pernyataan ini tidak benar saya bersedia dituntut di muka hukum.

Bangka, 11 Juli 2023



Nilam Indah Cahya
NIM. 1631050



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)
SYAIKH ABDURRAHMAN SIDDIK BANGKA BELITUNG
FAKULTAS SYARIAH DAN EKONOMI ISLAM**

Jl. Raya Petaling KM 13, Petaling, Kec. Mendo Barat, Kab. Bangka, Prov. Babel, 33173

E-mail: stainbangkabelitung@kemenag.go.id, stain32_sasbabel@yahoo.co.id website: www.stainbabel.ac.id

NOTA DINAS PEMBIMBING

Hal : Skripsi
Saudari Nilam Indah Cahya

Kepada Yth,
Dekan Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam
IAIN Syaikh Abdurrahman Siddik Bangka Belitung
di -
Bangka

Assalamu'alaikum Wr.Wb.

Setelah membaca, mencermati, dan melakukan beberapa kali bimbingan serta mengadakan perbaikan seperlunya, baik dari segi isi, bahasa, maupun teknik penulisan, maka Kami selaku Pembimbing berpendapat bahwa skripsi mahasiswa di bawah ini:

Nama	: Nilam Indah Cahya
NIM	: 1631050
Fakultas	: Syariah dan Ekonomi Islam
Program Studi	: Perbankan Syariah
Judul	: Pengaruh Kualitas Layanan Bank Syariah Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi: BPRS Bangka Belitung Kantor Cabang Sungailiat)


telah dapat diajukan kepada Dekan Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam IAIN Syaikh Abdurrahman Siddik Bangka Belitung untuk memenuhi salah satu dari syarat memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E). Harapan kami, semoga dalam waktu dekat Skripsi ini dapat dimunaqasyahkan.

Demikian dan harap maklum. Atas segala perhatiannya diucapkan banyak terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

Pembimbing I,

Bangka, 09 Juni 2023
Pembimbing II,


(Dr. H. Iskandar, M.Hum.)
NIP. 197305252006041003


(Rudi Hartono, M.S.I.)
NIDN. 2017088501



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
Institut Agama Islam Negeri (IAIN)
Syaikh Abdurrahman Siddik Bangka Belitung
Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam

Jl. Raya Petaling KM 13, Petaling, Kec. Mendo Barat, Kab. Bangka, Prov. Babel, 33173

E-mail: stainbangkabelitung@kemenag.go.id, stain32_sasbabel@yahoo.co.id website: www.stainbabel.ac.id

NOTA DINAS PENGUJI

Hal : Skripsi
Saudari Nilam Indah Cahya

Kepada Yth,
Dekan Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam
IAIN Syaikh Abdurrahman Siddik Bangka Belitung
di Bangka

Assalamu'alaikum Wr.Wb.

Setelah melakukan beberapa kali konsultasi dan mencermati hasil perbaikan, maka Kami selaku Penguji berpendapat bahwa skripsi mahasiswa di bawah ini:

Nama : Nilam Indah Cahya
NIM : 1631050
Program Studi : Perbankan Syariah
Judul : Pengaruh Kualitas Layanan Bank Syariah Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi: BPRS Bangka Belitung Kantor Cabang Sungailiat)

telah layak diajukan kepada Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam IAIN Syaikh Abdurrahman Siddik Bangka Belitung guna untuk memenuhi sebagian syarat memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E).

Demikian dan harap maklum. Atas segala perhatiannya diucapkan banyak terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

Penguji I,

(Darmiko Suhendra, M.Ag.)
NIP. 197408292005011002

Bangka, 11 Juli 2023

Penguji II,

(Aswin, M.E.I.)
NIP. 198807012020121004



KEMENTERIAN AGAMA RI
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI
SYAIKH ABDURRAHMAN SIDDIK BANGKA BELITUNG
Jalan Raya Petaling Km.13 Kec. Mendo Barat, Kab. Bangka, Prov. Kep. Bangka Belitung
E-Mail: humas@iainsasbabel.ac.id
Website: www.iainsasbabel.ac.id

PENGESAHAN

Nomor: B - 124 In.40/B11/FS/PP.00.9/10/2023

Skripsi dengan judul : Pengaruh Kualitas Layanan Bank Syariah terhadap Kepuasan Nasabah (Studi: BPRS Bangka Belitung Kantor Cabang Sungailiat).

Yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : Nilam Indah Cahya
N I M : 1631050
Fakultas : Syariah dan Ekonomi Islam
Program Studi : Perbankan Syariah

DEWAN SIDANG MUNAQASYAH

1. Dekan,
Dr. H. Iskandar, M.Hum
NIP. 197305252006041003
2. Ketua Program Studi,
Feby Ayu Amalia, M.H.
NIP. 199402212019032019
3. Penguji I,
Darmiko Suhendra, M.Ag
NIP. 197408292005011002
4. Penguji II/ Ketua Sidang,
Aswin, M.E.I
NIP. 198607012020121004

The official stamp of the Ministry of Religion and Higher Education of the Republic of Indonesia is visible, along with the handwritten signatures of the four members of the Munaqasyah Board.

telah dimunaqasyahkan pada hari: Senin, 26 Juni 2023, dengan nilai B (79,60) dan dinyatakan sah serta diterima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar S.E.

PERSEMBAHAN

Karya sederhana ini penulis persembahkan sebagai wujud rasa syukur dan dengan segenap rasa terima kasih kepada:

Allah SWT dan Nabi Besar Muhammad SAW atas rahmat serta karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

Teruntuk kedua orang tua saya tercinta (Ibu Endang Surya Nengsi dan Bapak Supartio) atas limpahan cinta, kasih sayang dan do'a yang senantiasa diberikan tanpa henti kepada saya hingga dapat menyelesaikan skripsi ini.

Untuk kakak saya, Anas Andrean dan adik saya, Surya Dharma, Muhammad Rizky, dan Muhammad Haikal Melandri, yang selalu memberi nasihat dan semangat kepada saya dan tak henti-hentinya memberi energi positif kepada saya dalam menyelesaikan skripsi ini. Untuk teman hidup saya kelak, yaitu Brayen terima kasih atas dukungan mu.

Untuk sahabat-sahabatku, Cici, Sendi, Umi, dan Siska. Terima kasih selalu menemani dalam keadaan apapun. Terima kasih karena selalu menjadi rekan berpikir.

Untuk Almamater tercinta Universitas Bangka Belitung, terutama jurusan Sosiologi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, terima kasih telah membesarkan kami disudut kampus peradaban.

HALAMAN MOTO

“Sesungguhnya Allah tidak akan mengubah nasib suatu kaum sehingga mereka mengubah keadaan yang ada pada diri mereka sendiri”

(Q.S. Ar-Ra’d: 11)

“Kamu tidak harus menjadi hebat untuk memulai, tetapi kamu harus mulai untuk menjadi hebat”

(Zig Ziglar)

PERSEMBAHAN

Demikianlah tanpa tendensi muluk, hanya semburat kepiluan bercampur keharuan mendalam, ku coba tuk terus “bergerak” demi sesuatu, yang semoga saja berarti. Skripsi ini ku persembahkan kepada:

1. Orang tua tercinta yang senantiasa menyertaiku dalam doa-doanya sehingga aku masih punya alasan kuat untuk tetap bertahan dan yang selalu memberikan motivasi dalam hidupku.
2. Kepada suami an anak-anak ku sebagai tanda bukti, rasa cinta, kasih sayang, dan hormat yang tiada terhingga, yang telah memberikan kasih sayang, doa, dukungan serta motivasinya kepadaku dalam menyelesaikan skripsi ini.
3. Kepada almamaterku IAIN Syaikh Abdurrahman Siddik Bangka Belitung “kampus perjuangan: pusat inspirasi peradaban”, yang telah menempa, membakar gairah daya hidup, dengan memaksaku untuk tidak pernah berhenti berpikir dan berjalan, hingga tanpa terasa tahun demi tahun terlewati dalam peluh, dan sebuah kisah, yang dengan cerah cahayanya, terpancar mengisi inspirasiku untuk menceritakannya.

Skripsi ini, semoga menjadi sebetul “karya”, yang sepatutnya membutuhkan penyempurnaan, karena akhir bukanlah tanpa keberlanjutan.

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah puji syukur kehadirat Allah SWT. sang pemilik hati dan penguasa atas segala sesuatu, karena atas rahmat dan hidayah-Nya penyusunan skripsi ini dapat diselesaikan tepat waktu. Shalawat dan salam selalu tercurahkan kepada insan terbaik baginda besar Muhammad SAW. beserta para sahabat pengikutnya.

Penyusunan skripsi ini merupakan kajian singkat mengenai “Pengaruh Kualitas Layanan Bank Syariah Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi: BPRS Bangka Belitung Kantor Cabang Sungailiat)”. Peneliti menyadari penyelesaian skripsi ini tidak akan selesai tanpa bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu dengan segala kerendahan hati, peneliti ingin mengucapkan terima kasih yang tak terhingga kepada:


1. Dr. Irawan, M.S.I., selaku Rektor IAIN Syaikh Abdurrahman Siddik Bangka Belitung;
2. Dr. H. Iskandar, M.Hum., selaku Dekan Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam sekaligus sebagai Pembimbing I;
3. Rudi Hartono, M.S.I., selaku Pembimbing II sekaligus selaku Sekretaris Program Studi Perbankan Syariah;
4. Reka Meilani, M.M., selaku Ketua Program Studi Perbankan Syariah;
5. Dr. Tinggal Purwanto, M.S.I., selaku Penasihat Akademik;
6. Darmiko Suhendra, M.Ag., selaku Penguji I;
7. Aswin, M.E.I., selaku Penguji II;

8. Seluruh dosen Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam IAIN Syaikh Abdurrahman Siddik Bangka Belitung;
9. Teman-teman seperjuangan, khususnya program studi Perbankan Syariah Angkatan 2016 Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam IAIN Syaikh Abdurrahman Siddik Bangka Belitung yang telah membantu proses penyelesaian skripsi ini.

Ibarat pepatah, “tak ada gading yang tak retak”, demikianlah skripsi ini adanya, banyak kekurangan di sana-sini. Namun demikian, terlepas dari berbagai kelemahan dan kekurangan, besar harapan penulis, skripsi ini bisa bermanfaat. Akhirnya, saran dan kritik yang membangun penulis harapkan demi perbaikan dan pengembangan skripsi ini.

Bangka, 11 Juli 2023

Peneliti,


Nilam Indah Cahya
NIM. 1631050

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN BANK SYARIAH
TERHADAP KEPUASAN NASABAH
(STUDI: BPRS BANGKA BELITUNG KANTOR CABANG
SUNGAILIAT)**

Nilam Indah Cahya
NIM. 1631050
Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam
Institut Agama Islam Negeri
Syaikh Abdurrahman Siddik
Bangka Belitung

Abstrak

Salah satu yang menentukan tingkat keberhasilan dan kualitas perusahaan adalah kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan kepada nasabah, yang mana kualitas layanan yang diberikan oleh karyawan BPRS Bangka Belitung Kantor Cabang Sungailiat menurut dari beberapa nasabah dinilai sangat lambat, sehingga kurang memuaskan dan terkesan mengecewakan nasabah. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, dan *Sharia Compliance* terhadap Kepuasan Nasabah menabung di BPRS Bangka Belitung Kantor Cabang Sungailiat baik secara parsial maupun secara simultan.

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif. Adapun yang menjadi sampel dalam penelitian ini ialah nasabah Tabungan Hidayah yakni berjumlah 100 sampel. Sedangkan analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis linier berganda, kemudian menggunakan pengujian asumsi klasik dan pengujian hipotesis.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: (1) Kualitas layanan dalam bentuk *Tangible* dengan $t_{hitung} (1,963) > t_{tabel} (1,66105)$, *Reliability* dengan $t_{hitung} (6,778) > t_{tabel} (1,66105)$, dan *Sharia Compliance* dengan $t_{hitung} (3,206) > t_{tabel} (1,66105)$. Artinya ketiga variabel tersebut berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Nasabah menabung di BPRS Bangka Belitung Kantor Cabang Sungailiat yang ditunjukkan dengan nilai t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} dan signifikansi lebih kecil dari 0,1. (2) Kualitas layanan dalam bentuk *Responsiveness* tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Nasabah menabung di BPRS Bangka Belitung Kantor Cabang Sungailiat yang ditunjukkan dengan nilai $t_{hitung} (1,104) < t_{tabel} (1,66105)$ dan signifikansi $0,272 > 0,1$. (3) Secara simultan *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, dan *Sharia Compliance* berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Nasabah menabung di BPRS Bangka Belitung Kantor Cabang Sungailiat dengan $f_{hitung} (49,650) > f_{tabel} (2,00)$, dan nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,1$.

Kata Kunci: *Kualitas Layanan, Kepuasan Nasabah*

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN	ii
NOTA DINAS PEMBIMBING	iii
NOTA DINAS PENGUJI	iv
LEMBAR PENGESAHAN.....	v
HALAMAN MOTO.....	vi
PERSEMBAHAN	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
ABSTRAK.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan dan Pembatasan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian.....	7
D. Kegunaan Penelitian	8
E. Sistematika Pembahasan	8
BAB II KAJIAN PUSTAKA	
A. Hasil Penelitian Terdahulu yang Relevan dengan Variabel	10
B. Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Nasabah	12
C. Kerangka Pikir Penelitian	14
D. Landasan Teoritis	16
1. <i>Service Quality</i> (Kualitas Pelayanan)	16
a. Pengertian Kualitas Pelayanan	16
b. Dasar-dasar Etika Dalam Pelayanan	17
c. Dimensi Kualitas Pelayanan	20
2. Kepuasan Nasabah.....	23
a. Definisi Kepuasan Nasabah.....	23
b. Sebab-sebab Terjadinya Ketidakpuasan Nasabah	25
c. Metode Pengukuran Kepuasan Nasabah	26
d. Pengukuran Kepuasan Nasabah	29
E. Hipotesis Penelitian	30
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Jenis Penelitian	33

B. Data dan Jenis Data	33
C. Populasi, Sampel dan Teknik <i>Sampling</i>	34
1. Populasi	34
2. Sampel	34
3. Teknik <i>Sampling</i>	35
D. Definisi Operasional Variabel.....	36
E. Desain dan Model Penelitian	39
F. Instrumen Penelitian dan Skala Pengukuran	40
1. Instrumen Penelitian	40
2. Skala Pengukuran	40
G. Teknik Pengumpulan Data.....	41
1. Observasi.....	41
2. Dokumentasi	41
3. Kuesioner	41
H. Validitas dan Reliabilitas	42
1. Validitas	42
2. Reliabilitas	42
I. Analisis Data	43
1. Uji Asumsi Klasik	43
2. Analisis Regresi Linear Berganda	44
3. Uji Hipotesis.....	45

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Analisis Deskriptif.....	47
1. Deskripsi Responden	47
2. Analisis Deskriptif Jawaban Kuesioner Responden.....	49
B. Analisis Kuantitatif	54
1. Uji Validitas	54
2. Uji Reliabilitas.....	58
C. Hasil Uji Asumsi Klasik	59
1. Uji Normalitas.....	59
3. Uji Multikolonieritas	61
4. Uji Heteroskedastisitas	62
D. Analisis Regresi Linier Berganda	63
E. Hasil Uji Hipotesis	65
1. Uji Koefisien Determinasi (R^2)	65
2. Uji Parsial (Uji t).....	66
3. Uji Simultan (Uji F).....	69
F. Pembahasan Hasil Penelitian	70

1. Pengaruh Kualitas Layanan Dalam Bentuk <i>Tangible</i> terhadap Kepuasan Nasabah Menabung di BPRS Bangka Belitung Kantor Cabang Sungailiat	70
2. Pengaruh Kualitas Layanan Dalam Bentuk <i>Reliability</i> Terhadap Kepuasan Nasabah Menabung di BPRS Bangka Belitung Kantor Cabang Sungailiat	72
3. Pengaruh Kualitas Layanan Dalam Bentuk <i>Responsiveness</i> Terhadap Kepuasan Nasabah Menabung di BPRS Bangka Belitung Kantor Cabang Sungailiat	74
4. Pengaruh Kualitas Layanan Dalam Bentuk <i>Sharia Compliance</i> Terhadap Kepuasan Nasabah Menabung di BPRS Bangka Belitung Kantor Cabang Sungailiat	77
BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan	80
B. Saran	81
DAFTAR PUSTAKA	82
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel I.1	Jumlah Nasabah Tabungan Hidayah di BPRS, Bangka Belitung Cabang Sungailiat Selama Tahun 2020-2022.....	4
Tabel III.1	Indikator Variabel Penelitian	38
Tabel III.2	Tabel Pilihan Jawaban (Skala <i>Likert</i>)	40
Tabel IV.1	Jenis Kelamin Responden	47
Tabel IV.2	Usia Responden.....	48
Tabel IV.3	Pendidikan Terakhir Responden	49
Tabel IV.4	Hasil Analisis Deskriptif Jawaban Responden Terhadap Variabel <i>Tangible</i> (X ₁)	50
Tabel IV.5	Hasil Analisis Deskriptif Jawaban Responden Terhadap Variabel <i>Reliability</i> (X ₂).....	51
Tabel IV.6	Hasil Analisis Deskriptif Jawaban Responden Terhadap Variabel <i>Responsiveness</i> (X ₃).....	52
Tabel IV.7	Hasil Analisis Deskriptif Jawaban Responden Terhadap Variabel <i>Sharia Compliance</i> (X ₄).....	53
Tabel IV.8	Hasil Analisis Deskriptif Jawaban Responden Terhadap Variabel Kepuasan Nasabah (Y).....	54
Tabel IV.9	Rekapitulasi Nilai r-hitung Uji Validitas Instrumen Penelitian Variabel <i>Tangible</i> (X ₁)	55
Tabel IV.10	Rekapitulasi Nilai r-hitung Uji Validitas Instrumen Penelitian Variabel <i>Reliability</i> (X ₂).....	56
Tabel IV.11	Rekapitulasi Nilai r-hitung Uji Validitas Instrumen Penelitian Variabel <i>Responsiveness</i> (X ₃).....	56
Tabel IV.12	Rekapitulasi Nilai r-hitung Uji Validitas Instrumen Penelitian Variabel <i>Sharia Compliance</i> (X ₄).....	57
Tabel IV.13	Rekapitulasi Nilai r-hitung Uji Validitas Instrumen Penelitian Variabel Kepuasan Nasabah (Y).....	58
Tabel IV.14	Koefisien Reliabilitas	59
Tabel IV.15	Uji Multikolonieritas	61
Tabel IV.16	Regresi Linier Berganda	63
Tabel IV.17	Uji Koefisien Determinasi	65
Tabel IV.18	Uji t	66
Tabel IV.19	Uji F	69

DAFTAR GAMBAR

Gambar II.1	Kerangka Pikir Penelitian.....	16
Gambar II.2	Skema Kepuasan Pelanggan.....	25
Gambar IV.1	Uji Normalitas	60
Gambar IV.2	Uji Heteroskedastisitas	62

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	SK Pembimbing Skripsi
Lampiran 2	Surat Izin Penelitian Skripsi
Lampiran 3	Data Jumlah Nasabah Tabungan Hidayah Tahun 2020-2022
Lampiran 4	Kartu Bimbingan Skripsi
Lampiran 5	Kuesioner Penelitian
Lampiran 6	Hasil Output SPSS Uji Instrumen
Lampiran 7	Hasil Output SPSS Uji Regresi
Lampiran 8	Tabel Uji r
Lampiran 9	Tabel Uji t
Lampiran 10	Tabel Uji F