

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPERCAYAAN
TERHADAP KEPUASAN NASABAH DI BANK SYARIAH
INDONESIA PADA ANGGOTA KOPERASI PERKEBUNAN
KELAPA SAWIT DESA BUKIT LAYANG**



SKRIPSI

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

Oleh:

LISANA

2031022

Fakultas : Syariah Dan Ekonomi Islam

Program Studi : Perbankan Syariah

Kepada :

INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)

SYAIKH ABDURRAHMAN SIDDIK

BANGKA BELITUNG

2024

Halaman Judul

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPERCAYAAN
TERHADAP KEPUASAN NASABAH DI BANK SYARIAH INDONESIA
PADA ANGGOTA KOPERASI PERKEBUNAN KELAPA SAWIT DESA
BUKIT LAYANG**

Penulis : Lisana

NIM : 2031022

Program Studi : Perbankan Syariah

Pembimbing : 1. Darmiko Suhendra, M.Ag
2. Aswin, M.E.I

Penguji : 1. Dr. H. Iskandar, M.Hum
2. Reka Meilani, M.M



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: fselainsasbabel2021@gmail.com
Website: www.iainsasbabel.ac.id

SURAT KETERANGAN BEBAS PLAGIASI
Nomor: B- 1027 /FS/B9/PP.00.9/ //12024

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 : Lisana
NIM : 2031022
Prodi : Perbankan Syariah
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah di Bank Syariah Indonesia pada Anggota Koperasi Perkebunan Kelapa Sawit Desa Bukit Layang

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, 13 November 2024
Dekan
Dr. H. Iskandar, M.Hum.
NIP. 197305252006041003

HALAMAN PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Lisana

NIM : 2031022

Program Studi : Perbankan Syariah

Fakultas : Syariah dan Ekonomi Islam

Dengan ini menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah di Bank Syariah Indonesia Pada Anggota Koperasi Perkebunan Kelapa Sawit Desa Bukit Layang” 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 penyusunan.

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

Bangka, 01 NOVEMBER 2024
Yang menyatakan,



Lisana
Nim. 2031022



**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)
SYAIKH ABDURRAHMAN SIDDIK BANGKA BELITUNG
FAKULTAS SYARIAH DAN EKONOMI ISLAM PROGRAM
STUDI PERBANKAN SYARIAH**

Jalan Raya Petaling KM 13 Kec.Mendo Barat Kab.Bangka Prov. Kep Babel 33173
email: humas@iainsasibabel.ac.id / sekt@iainsasibabel.ac.id website: www.iainsasibabel.ac.id

NOTA DINAS PEMBIMBING

Hal : Skripsi
Saudara/i

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 skripsi berpendapat bahwa skripsi mahasiswa di bawah ini :

Nama : Lisana
NIM : 2031022
Prodi : Perbankan Syariah
Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah di Bank Syariah Indonesia Pada Anggota Koperasi Perkebunan Kelapa Sawit Desa Bukit Layang

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 S1. Harapan kami, semoga dalam waktu dekat Skripsi ini dapat diujikan Skripsikan.

Demikian dan harap maklum. Atas segala perhatiannya diucapkan banyak terimakasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Pembimbing I

Darmiko Suhendra, M.Ag
NIP. 197408292005011022

Bangka, 2024
Pembimbing II

Aswin M.E.I
NIP. 198607012020121004



**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)
SYAIKH ABDURRAHMAN SIDDIK BANGKA BELITUNG
FAKULTAS SYARIAH DAN EKONOMI ISLAM PROGRAM
STUDI PERBANKAN SYARIAH**

Jalan Raya Petaling KM 13 Kee Mendo Barat Kab.Bangka Prov. Kep.Babel 33173
email: humas@iainsasabel.ac.id dfsci@iainsasabel.ac.id website: www.iainsasabel.ac.id

NOTA DINAS PENGUJI

Hal : Skripsi
Saudari Lisana

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

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

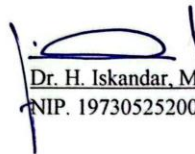
Setelah melakukan beberapa kali konsultasi dan mencermati hasil perbaikan, maka Kami selaku Penguji berpendapat bahwa skripsi mahasiswa di bawah ini :

Nama : Lisana
NIM : 2031022
Prodi : Perbankan Syariah
Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah Di Bank Syariah Indonesia Pada Anggota Koperasi Perkebunan Kelapa Sawit Desa Bukit Layang

telah layak diajukan kepada Jurusan Perbankan Syariah IAIN Syaikh Abdurrahman Siddik Bangka Belitung untuk memenuhi salah satu dari syarat memperoleh gelar sarjana Strata Satu.

Demikian dan harap maklum. Atas segala perhatiannya diucapkan banyak terimakasih.
Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Penguji I


Dr. H. Iskandar, M.Hum
NIP. 197305252006041004

Bangka, 16 Desember 2024
Penguji II


Reka Meilani, M.M
NIP. 198105202023212026



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@iainsasbela.ac.id
Website: www.iainsasbela.ac.id

PENGESAHAN

Nomor: B - 95 In.40/B11/FS/PP.00.9/12/2024

Skripsi dengan judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan terhadap Kepuasan Nasabah di Bank Syariah Indonesia pada Anggota Koperasi Perkebunan Kelapa Sawit Desa Bukit Layang.

Yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : Lisana
N I M : 2031022
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,
Dr. H. Iskandar, M.Hum.
NIP. 197305252006041003

{  }

4. Penguji II,
Reka Meilani, M.M
NIPPPK. 198105202023212026

{  }

telah dimunakaqasyahkan pada hari: Jum'at, 29 November 2024, dengan nilai B (82,24) dan dinyatakan sah serta diterima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar S.E.

HALAMAN MOTTO

“ Fa inna ma ‘al ‘usri yusroo”

(Maka sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan)

(Q.S Al-Insyirah:5)

“ Raihlah ilmu dan untuk meraih ilmu, belajarlh untuk tenang dan sabar”

(Khalifah Umar)

“ Fokus pada target dan cita-cita, cemooh dan ejekan lebih baik di abaikan saja”

(Najwa Shihab)

PERSEMBAHAN

Dengan mengucapkan syukur Alhamdulillah, sungguh sebuah perjalanan yang cukup panjang yang telah saya lalui untuk mendapatkan gelar sarjana ini. Rasa syukur dan bahagia yang kurasakan ini akan ku persembahkan kepada orang-orang yang saya sayangi dan berarti dalam hidupku:

- 1. Sujud syukur kusembahkan kepada-Mu ya Allah, Tuhan Yang Maha Agung dan Maha Tinggi. Atas hadirmu saya menjadi pribadi yang berfikir, berilmu, beriman, dan bersabar. Semoga keberhasilan ini menjadi suatu langkah awal untuk masa depan dalam meraih cita-cita;*
- 2. Kepada pintu surga, mamakku Sutimah. Terimakasih sebesar-besarnya saya ucapkan kepada beliau atas segala bantuan, doa dan semangat yang diberikan selama ini kepada saya. Beliau memang tidak sempat merasakan bangku pendidikan apalagi sampai pada bangku perkuliahan, namun beliau mampu mendidik, memotivasi serta memberikan dukungan kepada saya, sehingga saya mampu untuk menyelesaikan studi ini sampai dengan selesai;*
- 3. Kepada cinta pertama, bapakku Rus. Beliau memang sosok yang sering kali menasehati anak-anaknya untuk sekolah setinggi-tingginya, beliau adalah sosok yang senantiasa menunggu penulis menyelesaikan masa studinya sampai mendapatkan gelas sarjana;*
- 4. Kepada saudara saya Muchamad Faisal Ihrom yang selalu mendoakan saya dari kejauhan, kadang ketika kita berdekatan sering kali terjadi perdebatan tetapi kamu juga yang telah memotivasi saya untuk segera*

menyelesaikan masa studi ini dan kepada adik saya Innama Khairunnisa terimakasih telah jadi moodbooster dan sering kali menanyakan ketika saya pulang kuliah lama;

- 5. Kepada Dosen Pembimbing Akademik Alwan Sobari, M.S.I;*
- 6. Kepada Bapak Pembimbing saya Darmiko Suhendra, M.Ag dan Aswin, M.E.I;*
- 7. Kepada Dosen Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam yang tidak bisa disebutkan satu persatu;*
- 8. Kepada almamaterku IAIN Syaikh Abdurrahman Siddik Bangka Belitung kampus perjuangan yang telah memaksaku untuk berfikir dan berjalan hingga tanpa terasa tahun demi tahun terlewati dalam peluh;*
- 9. Serta kepada seseorang teman, sahabat serta saudara bagi saya, yang selalu menjadi moodbooster saya, Nurul Hidayah, Nurita, Siti Khadijah, Lebi Agustin Riki Ardiansyah dan pian. Terimakasih selalu menjadi tempat berkeluh kesah dalam perjalanan penulis, terimakasih sudah mau membantu dalam perjalanan penelitian penulis sampai selesai dan kepada teman-teman yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu. Serta kepada bestie SMA saya Lia Rahayu, Siti Imaillah dan Adhe Fadilah yang selalu menunggu dan bertanya kapan wisuda.*

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPERCAYAAN
TERHADAP KEPUASAN NASABAH DI BANK SYARIAH INDONESIA
PADA ANGGOTA KOPERASI PERKEBUNAN KELAPA SAWIT DESA
BUKIT LAYANG**

Lisana
2031022

Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam
Syaiikh Abdurrahman Siddik
Bangka Belitung

Abstrak

Kepercayaan merupakan keyakinan atau anggapan bahwa sesuatu yang dipercayai itu benar adanya dan nyata, kepada pihak yang dipercayai tentang sesuatu. Dalam hal ini, kepercayaan nasabah adalah jika kualitas pelayanan yang diberikan bank syariah baik maka nasabah akan percaya dananya dikelola oleh bank tersebut. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap kepuasan nasabah di Bank Syariah Indonesia pada anggota koperasi perkebunan kelapa sawit Desa Bukit Layang. Variabel dalam penelitian adalah kualitas pelayanan (X_1), kepercayaan (X_2) sebagai variabel bebas dan kepuasan nasabah (Y) sebagai variabel terikat.

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif dengan menggunakan data primer melalui penyebaran kuesioner kepada anggota koperasi perkebunan kelapa sawit Desa Bukit Layang sebanyak 85 anggota serta dokumentasi. Metode pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan metode *simple random sampling* dan memperoleh sampel sebanyak 85 responden dengan pengukuran skala *likert*. Data diperoleh dengan melalui program SPSS Versi 24.0 dengan teknik analisis regresi linier berganda.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: 1) Pengaruh Kualitas Pelayanan Secara Parsial Terhadap Kepuasan Nasabah di BSI Pada Anggota Koperasi Perkebunan Kelapa Sawit Desa Bukit Layang dengan nilai $t_{hitung} (0.860) < t_{tabel} (1.663)$ dengan tingkat signifikan sebesar $0.392 > 0.05$. 2) Pengaruh Kepercayaan Secara Parsial Terhadap Kepuasan Nasabah di BSI Pada Anggota Koperasi Perkebunan Kelapa Sawit Desa Bukit Layang dengan nilai $t_{hitung} (3.335) > t_{tabel} (1.663)$ dengan tingkat signifikan sebesar $0.000 < 0.05$. 3) Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Secara Simultan Terhadap Kepuasan Nasabah di BSI Pada Anggota Koperasi Perkebunan Kelapa Sawit Desa Bukit Layang dengan nilai $F_{hitung} (7.263) > 3.11$ dengan nilai signifikan $0.001 < 0.05$.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepercayaan dan Kepuasan Nasabah

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT. sang pemilik hati dan penguasa atas segala sesuatu, karena atas rahmat dan hidayah-Nya penyusunan proposal skripsi ini dapat diselesaikan tepat waktu. Demikian sholawat dan salam semoga tetap tercurah kepada insan terbaik baginda besar Nabi Muhammad SWA. beserta para sahabat pengikutnya sampai akhir zaman. Sehingga nikmatnya iman dan Islam akan senantiasa dirasakan hingga *yaumul akhir*.

Penyusunan skripsi ini merupakan kajian singkat mengenai “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah Di Bank Syariah Indonesia Pada Anggota Koperasi Perkebunan Kelapa Sawit Desa Bukit Layang”. Penulis menyadari penyelesaian skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan, dorongan dan bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati, pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang tak terhingga kepada:

1. Bapak Dr. Irawan, M.S.I., Selaku Rektor IAIN Syaikh Abdurrahman Siddik Bangka Belitung;
2. Bapak Dr. H. Iskandar, M.Hum, Selaku Dekan Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam;
3. Ibu Feby Ayu Amalia, M.H, Selaku Ketua Prodi Perbankan Syariah Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam;
4. Bapak Alwan Sobari, M.S.I, Selaku Dosen Penasehat Akademik.
5. Bapak Darmiko Suhendra, M.Ag, selaku Pembimbing I;
6. Bapak Aswin, M.E.I, selaku Pembimbing II.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih banyak kekurangan maka dari itu penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang membangun dalam perbaikan dan kesempurnaan skripsi di masa mendatang.

Bangka, 10 Oktober 2024



Lisana
NIM. 2031022

DAFTAR ISI

HALAMAN COVER	i
HALAMAN JUDUL	ii
SURAT KETERANGAN BEBAS PLAGIASI	iii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iv
NOTA DINAS PEMBIMBING	v
NOTA DINAS PENGUJI	vi
HALAMAN PENGESAHAN	vii
HALAMAN MOTTO	viii
PERSEMBAHAN	ix
KATA PENGANTAR	xi
DAFTAR ISI	xiii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR	xvii
DAFTAR LAMPIRAN	xviii
ABSTRAK	xix

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Dan Pembahasan Masalah.....	5
C. Tujuan Penelitian.....	6
D. Kegunaan Penelitian.....	7
E. Sistematika Penelitian	7

BAB II KAJIAN PUSTAKA

A. Hasil Penelitian Terdahulu yang Relevan	9
B. Hubungan Antar Variabel	15
C. Kerangka Pikir Penelitian.....	17
D. Landasan Teoritis	17
E. Hipotesis	29

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

A. Jenis Penelitian	31
B. Data dan Jenis Data	31
C. Populasi, Sampel dan Teknik Sampling.....	33
D. Definisi Operasional Variabel	34
E. Desain dan Model Penelitian.....	36
F. Instrumen Penelitian dan Skala Pengukuran	37
G. Teknik Pengumpulan Data	38
H. Validitas dan Reliabilitas	39
I. Analisis Data.....	41

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian	
1. Deskripsi Subjek	46
2. Uji Validitas	61
3. Uji Reliabilitas.....	62
4. Uji Asumsi Klasik	63
a. Uji Normalitas	63
b. Uji Multikolinearitas	64
c. Uji Heterokedastisitas.....	65
5. Analisis Regresi Linear Berganda.....	65
6. Hipotesis	
a. Uji Parsial (t)	67
b. Uji Simultan (F).....	68
c. Koefisien Determinasi (uji r^2)	69
B. Pembahasan.....	71

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan.....	75
B. Saran	76

DAFTAR PUSTAKA	77
-----------------------------	-----------

DAFTAR TABEL

Tabel III.1 Definisi Operasional variabel	34
Tabel III.2 Skala Likert	38
Tabel IV. 1 Jenis Kelamin	46
Tabel IV.2 Usia Responden	47
Tabel IV.3 Pekerjaan.....	48
Tabel IV.4 Apakah pelayanan di BSI sudah sesuai dengan yang diharapkan	49
Tabel IV.5 Apakah karyawan memberi respon secara tepat terhadap kebutuhan pengunjung	49
Tabel IV.6 Apakah fasilitas di BSI sudah memadai	50
Tabel IV.7 Apakah karyawan secara ramah dan profesional dalam melayani pelanggan	50
Tabel IV.8 Apakah karyawan melayani dengan sopan santun dan ramah tamah.....	51
Tabel IV.9 Apakah penyedia jasa mengutamakan kepentingan nasabah	51
Tabel IV.10 Apakah penyampaian jasa mengutamakan kepentingan nasabah	52
Tabel IV.11 Apakah respon yang dilakukan dengan baik apabila ada complain.....	52
Tabel IV.12 Karyawan membuat pelanggan merasa aman selama bertransaksi	53
Tabel IV.13 Karyawan memberi informasi yang mudah dipahami	53
Tabel IV.14 Saya merasa percaya ketika menggunakan jasa BSI	53
Tabel IV.15 Menurut saya jasa BSI lebih dapat dipercaya di bandingkan jasa lainnya.....	54
Tabel IV.16 Saya merasa yakin ketika menggunakan jasa BSI	54
Tabel IV.17 Saya merasa bahwa karyawan BSI tidak akan menyembunyikan informasi yang penting bagi nasabah	55
Tabel IV.18 Saya percaya bahwa karyawan BSI mampu menjaga tanggung jawabnya kepada nasabah	55
Tabel IV.19 BSI konsisten dalam memberikan layanan yang berkualitas	56
Tabel IV.20 Karyawan BSI harus transparan dalam menawarkan produk/ layanan kepada nasabah	56
Tabel IV.21 Saya yakin karyawan BSI memiliki moral yang baik dan tulus dalam membantu saya	57
Tabel IV.22 Saya mempercayai manfaat produk/layanan yang diberikan oleh karyawan BSI	57
Tabel IV.23 Karyawan BSI terbuka memberikan informasi tentang keluhan nasabah	57
Tabel IV.24 Pelayanan yang diberikan oleh karyawan BSI sudah seperti yang diharapkan nasabah	58
Tabel IV.25 Saya puas dengan pekerjaan karyawan BSI yang baik untuk melayani nasabah	58

Tabel IV.26 Saya puas dengan kualitas pelayanan di BSI tersebut	59
Tabel IV.27 Saya puas dengan kualitas produk yang ada di BSI	59
Tabel IV.28 Saya puas dengan intraksi karyawan BSI yang ramah tamah terhadap nasabah	60
Tabel IV.29 Saya merasa melakukan hal yang benar ketika menggunakan produk/jasa di BSI	60
Tabel IV.30 Rekapitulasi nilai r untuk uji validitas	61
Tabel IV.31 Uji Reliabilitas	62
Tabel IV.32 Uji Multikolinearitas	64
Tabel IV.33 Regresi Linear Berganda	66
Tabel IV.34 Uji T	67
Tabel IV.35 Uji F	69
Tabel IV.36 Koefisien Determinasi	70

DAFTAR GAMBAR

Gambar II.1 Kerangka Pikir Penelitian	17
Gambar IV. 1 Uji Normalitas (grafik histogram).....	63
GambarIV. 2 Uji Normalitas (p-plot).....	64
GambarIV. 3 Uji Heteroskedastisitas	65

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. SK Skripsi
- Lampiran 2. Kuesioner
- Lampiran 3. Kartu Bimbingan Skripsi
- Lampiran 4. Surat Permohonan Izin Pengambilan Data
- Lampiran 5. Surat Balasan Izin Pengambilan Data
- Lampiran 6. Hasil Output SPSS
- Lampiran 7. Tabel r dan Tabel t
- Lampiran 8. Tabel F
- Lampiran 9. Dokumentasi
- Lampiran 10. Daftar Riwayat Hidup