

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN FRONTLINER
TERHADAP KEPUASAN NASABAH DI PT BPRS BANGKA
BELITUNG KANTOR CABANG SUNGAILIAT**



SKRIPSI

Oleh :

ADNIN QOLBI AULIA

2131106

Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam

Program Studi : Perbankan Syariah

Kepada :

INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)

SYEIKH ABDURRAHMAN SIDDIK

BANGKA BELITUNG

2026

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN FRONTLINER
TERHADAP KEPUASAN NASABAH DI PT BPRS BANGKA
BELITUNG KANTOR CABANG SUNGAILIAT**



SKRIPSI

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

Oleh :

ADNIN QOLBI AULIA

2131106

Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam

Program Studi : Perbankan Syariah

Kepada :

INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)

SYEIKH ABDURRAHMAN SIDDIK

BANGKA BELITUNG

2026



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)
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 fsei@iainsasbabel.ac.id
Website: www.iainsasbabel.ac.id

SURAT KETERANGAN BEBAS PLAGIASI
NOMOR : 48/In.40/FS/PP.00.9/04/2026

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 : Adnin Qolbi Aulia
NIM : 2131106
Prodi : Perbankan Syariah
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Frontliner Terhadap Kepuasan Nasabah di PTBPRS 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, 13 April 2026
Dekan,



Dr. H. Iskandar, M.Hum

HALAMAN PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Adnin Qolbi Aulia

NIM : 2131106

Program Studi : Perbankan Syariah

Fakultas : Syariah dan Ekonomi Islam

Dengan ini menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Frontliner Terhadap Kepuasan Nasabah Di PT 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 dilain waktu terbukti adanya penyimpangan dalam karya ini, maka tanggung jawab sepenuhnya ada pada penyusun.

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

Bangka, 12 Mei 2026

Yang menyatakan,



Adnin Qolbi Aulia
NIM.2131106



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

Jl. Raya Petaling Km.13 Kec.Mendo Barat, Kab.Bangka, Prov.Kep.Babel, 33173
E-mail: stain.bangka.belitung@kemenag.go.id, stain32_sabubel@yahoo.co.id website: www.stainbabel.ac.id

NOTA DINAS PEMBIMBING

Hal: Skripsi
Saudara Adnin

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 : Adnin Qolbi Aulia

Nim : 2131106

Prodi : Perbankan Syariah

Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan Frontliner Terhadap Kepuasan Nasabah
Di PT 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 diujikan Skripsikan.

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

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

Bangka,

2026

Pembimbing I

Dr. Ahmad Irvani, S.E. M.Ag.
NIP. 197609222008011010

Pembimbing II

Rudi Hartono, M.S.I.
NIP. 198508172023211027



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

Jl. Raya Petaling KM 13, Petaling, Kec. Mendo Barat, Kab. Bangka, Prov. Kep. Babel, 33173
email: stainbangkabelitung@kemenag.go.id, stain32_sasbabel@yahoo.co.id website: www.stainbabel.ac.id

NOTA DINAS PENGUJI

Hal: Skripsi

Saudara Adnin Qolbi Aulia

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 dibawah ini:

Nama : Adnin Qolbi Aulia

NIM : 2131106

Prodi : Perbankan Syariah

Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan Frontliner Terhadap Kepuasan Nasabah di PT BPRS Bangka Belitung Kantor Cabang Sungailiat

Telah layak diajukan kepada Jurusan Perbankan Syariah IAIN Syaikh Abdurrahman Siddik Bangka Belitung guna memenuhi syarat memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E).

Demikian disampaikan atas segala perhatiannya diucapkan banyak terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Penguji I

Dr. H. Iskanda, M. Hum.

NIP. 197305220060411003

Bangka, Mei 2026

Penguji II

Yolanda Destiana, M. M

NIP. 199212182022032007



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-238/In.40/FS/PP.00.9/06/2026

Skripsi dengan judul: Pengaruh Kualitas Pelayanan Frontliner
Terhadap Kepuasan Nasabah di PT BPRS Bangka
Belitung Kantor Cabang Sungailiat

Yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : Adnin Qolbi Aulia
NIM : 2131106
Fakultas : Syariah dan Ekonomi Islam
Program Studi : Perbankan Syariah

DEWAN SIDANG MUNAQASYAH

1. Dekan,
Dr. Hendra Cipta S.H.I, M.S.I
NIP. 198007132008011010
2. Ketua Program Studi,
Feby Ayu Amalia, M.H.
NIP. 199402212019032019
3. Penguji I,
Dr. H. Iskandar, M.Hum
NIP. 197305252006041003
4. Penguji II,
Yolanda Destiana, M.M
NIP. 199212182022032007



(Handwritten signatures and initials of the members of the Munqasyah Board)

telah dimunqasyahkan pada hari: Rabu, 22 April 2026, dengan nilai B
(80,40) dan dinyatakan sah serta diterima sebagai salah satu syarat untuk
memperoleh gelar S.E.

HALAMAN MOTO

وَنُيَسِّرْكَ لِلْيُسْرَىٰ

“Dan Kami akan memudahkan bagimu jalan menuju kemudahan.”

(QS. Al-A‘la: 8)

إِنَّ اللَّهَ لَا يُغَيِّرُ مَا بِقَوْمٍ حَتَّىٰ يُغَيِّرُوا مَا بِأَنفُسِهِمْ

“Sesungguhnya Allah tidak akan mengubah keadaan suatu kaum sampai mereka mengubah keadaan diri mereka sendiri.”

(QS. Surah Ar-Ra’d: 11)

“Waktu adalah arus yang tidak pernah berhenti mengalir, dan usaha adalah perahu yang menentukan ke mana seseorang akan berlabuh.”

(Adnin Qolbi Aulia)

PERSEMBAHAN

**Dengan penuh rasa syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah Swt. atas segala rahmat, karunia, kesehatan, dan kemudahan yang telah diberikan, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.*

**Kepada ayah dan ibu tercinta yang tidak pernah lelah memberikan doa, kasih sayang, perhatian, serta dukungan dalam setiap langkah perjuangan penulis. Terima kasih atas segala pengorbanan, nasihat, dan cinta yang selalu menjadi kekuatan bagi penulis dalam menyelesaikan pendidikan ini.*

**Kepada saudara dan saudariku tercinta yang selalu memberikan semangat, dukungan, serta doa dalam perjalanan penulis hingga dapat menyelesaikan skripsi ini.*

**Kepada Bapak Dr. Ahmad Irvani, S.E., M.Ag. dan Bapak Rudi Hartono, M.S.I. selaku dosen pembimbing yang telah dengan sabar memberikan bimbingan, arahan, serta ilmu yang sangat bermanfaat selama proses penyusunan skripsi ini. Serta kepada penasehat akademik penulis, Ibu Diah Novianti, M.E., yang telah memberikan masukan dan arahan dalam perjalanan akademik penulis.*

**Kepada orang spesial yang selalu menjadi support system yang luar biasa, serta kepada teman-teman seperjuangan yang senantiasa memberikan semangat, motivasi, dan kebersamaan hingga skripsi ini dapat terselesaikan.*

**Kepada almamater tercinta IAIN SAS Bangka Belitung, tempat penulis menimba ilmu, belajar, dan bertumbuh menjadi pribadi yang lebih baik. Terima kasih atas doa, dukungan, dan kebaikan dari semua pihak yang telah menjadi bagian dari perjalanan ini.*

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN FRONTLINER TERHADAP
KEPUASAN NASABAH DI PT BPRS BANGKA BELITUNG KANTOR
CABANG SUNGAILIAT**

Adnin Qolbi Aulia

2131106

Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam

Institut Agama Islam Negeri

Syaiikh Abdurrahman Siddik Bangka Belitung

Email: obibangka12@gmail.com

Abstrak

Kualitas pelayanan merupakan aspek penting yang perlu dioptimalkan oleh setiap bank, bertujuan untuk menjaga dan meningkatkan kepuasan nasabah. Tujuan dari penelitian ini untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan *customer service*, *teller*, dan *security* terhadap kepuasan nasabah pada PT BPRS Bangka Belitung Kantor Cabang Sungailiat.

Metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif dengan pendekatan deskriptif. Populasi dalam penelitian ini berjumlah 1.544 nasabah tabungan periode Januari 2021 hingga April 2025. Sampel ditentukan menggunakan rumus Taro Yamane dengan tingkat kesalahan 5%, sehingga diperoleh sampel sebanyak 318 responden yang dipilih melalui teknik simple random sampling. Teknik analisis data yang digunakan meliputi uji asumsi klasik, analisis regresi linear berganda, serta uji hipotesis (uji t dan uji F) menggunakan perangkat lunak SPSS.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial, *customer service* (t-hitung 6,833 > t-tabel 1,967), *teller* (t-hitung 7,273 > t-tabel 1,967), dan *security* (t-hitung 6,569 > t-tabel 1,967) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Secara simultan, ketiga variabel independen berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah dengan nilai F-hitung sebesar 47,897 (F-hitung > F-tabel 2,628) dan tingkat signifikansi 0,000. Nilai koefisien determinasi (R Square) sebesar 0,314 menunjukkan bahwa variabel *frontliner* berkontribusi sebesar 31,4% terhadap kepuasan nasabah, sementara sisanya dipengaruhi faktor lain.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan *Frontliner*, *Customer Service*, *Teller*, *Security*, Kepuasan Nasabah.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT., Tuhan Yang Maha Esa, karena atas rahmat, taufik, dan hidayah-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Shalawat serta salam semoga senantiasa tercurah kepada junjungan kita Nabi Besar Muhammad SAW., beserta keluarga, sahabat, dan seluruh pengikutnya hingga akhir zaman, yang telah membawa umat manusia dari zaman kegelapan menuju zaman yang penuh dengan ilmu pengetahuan dan cahaya keimanan.

Skripsi ini berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan *Frontliner* terhadap Kepuasan Nasabah di PT BPRS Babel Kantor Cabang Sungailiat.” Penyusunan skripsi ini merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam, IAIN Syaikh Abdurrahman Siddik Bangka Belitung.

Penulis menyadari bahwa proses penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari berbagai hambatan dan tantangan. Namun berkat bantuan, dukungan, bimbingan, serta doa dari berbagai pihak, skripsi ini akhirnya dapat diselesaikan. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis dengan penuh rasa hormat dan kerendahan hati ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya 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 IAIN Syaikh Abdurrahman Siddik Bangka Belitung.

3. Ibu Diah Novianti, M.E., selaku Penasehat Akademik yang telah memberikan arahan serta bimbingan kepada penulis selama masa perkuliahan.
4. Bapak Dr. Ahmad Irvani, S.E., M.Ag., selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan bimbingan, arahan, serta motivasi kepada penulis dalam proses penyusunan skripsi ini.
5. Bapak Rudi Hartono, M.S.I., selaku Dosen Pembimbing II yang telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran dalam memberikan bimbingan serta masukan yang sangat berharga kepada penulis.
6. Ibu Feby Ayu Amalia, M.H., selaku Ketua Program Studi Perbankan Syariah IAIN Syaikh Abdurrahman Siddik Bangka Belitung.
7. Seluruh dosen IAIN Syaikh Abdurrahman Siddik Bangka Belitung yang telah memberikan ilmu pengetahuan, wawasan, serta pengalaman berharga kepada penulis selama menempuh pendidikan.
8. Para pegawai serta seluruh staf akademik Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam IAIN Syaikh Abdurrahman Siddik Bangka Belitung yang telah membantu kelancaran administrasi selama proses perkuliahan hingga penyelesaian skripsi ini.

Dengan penuh rasa hormat dan cinta yang mendalam, penulis secara khusus mempersembahkan rasa terima kasih yang setulus-tulusnya kepada Ibunda tercinta, Haryati. Beliau adalah sosok yang menjadi alasan terbesar bagi penulis untuk terus berjuang dalam menempuh pendidikan hingga mencapai tahap ini. Doa, pengorbanan, kesabaran, serta kasih sayang yang tiada henti dari seorang ibu menjadi kekuatan utama bagi penulis dalam menghadapi setiap proses dan

tantangan selama masa perkuliahan hingga penyusunan skripsi ini. Penulis menyadari bahwa setiap langkah yang dapat dicapai hingga hari ini tidak terlepas dari doa seorang ibu yang selalu memohonkan yang terbaik bagi anaknya. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati, skripsi ini penulis persembahkan sebagai bentuk rasa terima kasih dan bakti kepada Ibunda tercinta, yang selalu menjadi sumber semangat, kekuatan, serta inspirasi terbesar dalam kehidupan penulis.

Penulis juga menyampaikan rasa terima kasih yang tulus kepada Ayahanda tercinta, Mas'ud, S.Pd., atas segala dukungan, nasihat, serta motivasi yang senantiasa diberikan kepada penulis selama menempuh pendidikan hingga penyusunan skripsi ini.

Ucapan terima kasih juga penulis sampaikan kepada saudara dan saudari ipar yaitu Adam Arafat, S.Pd. & Yesi Novera, S.E., Reza Khandafi, S.E. & Wahyuni, S.E., serta Heldiansyah, S.H. & Devia Khairunisa Putri, S.E., yang selalu memberikan dukungan dan semangat kepada penulis. Semoga senantiasa diberikan kesehatan, kebahagiaan, dan keberkahan dalam kehidupan serta dapat menjadi kebanggaan bagi keluarga.

Ucapan terima kasih juga penulis sampaikan kepada Putri Agus Junia, yang senantiasa memberikan doa, semangat, perhatian, serta dukungan kepada penulis selama proses penyusunan skripsi ini. Dukungan dan motivasi yang diberikan menjadi salah satu penyemangat bagi penulis untuk terus berusaha hingga skripsi ini dapat diselesaikan.

Penulis juga mengucapkan terima kasih kepada teman-teman seperjuangan yang telah memberikan dukungan, kebersamaan, serta saling membantu dan

menguatkan selama menjalani proses perkuliahan hingga penyusunan skripsi ini. Kebersamaan dan semangat yang telah dilalui bersama menjadi bagian penting dalam perjalanan akademik penulis.

Akhir kata, penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, kritik dan saran yang bersifat membangun sangat penulis harapkan demi perbaikan di masa yang akan datang. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat serta kontribusi bagi pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya dalam bidang perbankan syariah.

Bangka Maret 2026

Penulis

Adnin Qolbi Aulia
NIM. 2131106

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL.....	ii
SURAT KETERANGAN PLAGIASI	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
NOTA DINAS PEMBIMBING	v
NOTA DINAS PENGUJI	vi
HALAMAN PENGESAHAN.....	vii
HALAMAN MOTO.....	viii
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	ix
ABSTRAK	x
KATA PENGANTAR	xi
DAFTAR ISI.....	xv
DAFTAR TABEL	xvii
DAFTAR GAMBAR	xix
DAFTAR LAMPIRAN	xx
 BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah Dan Pembatasan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian.....	7
D. Kegunaan Penelitian	8
E. Sistematika Penulisan	8
 BAB II KAJIAN PUSTAKA	
A. Hasil Penelitian Terdahulu yang Relevan	10
B. Hubungan Antar Variabel.....	15
C. Kerangka Pemikiran Penelitian	18
D. Landasan Teoritis	19
E. Hipotesis	42
 BAB III METODE PENELITIAN	
A. Jenis Penelitian	44
B. Data Dan Jenis Data	44
C. Populasi, Sampel, Dan Teknik Sampling	46
D. Definisi Operasional Variabel	48
E. Desain Penelitian	54
F. Instrumen Penelitian	55
G. Teknik Pengumpulan Data	57
H. Validitas dan Reliabilitas.....	59
I. Analisis Data	61

BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A.	Hasil Penelitian.....	69
1.	Deskripsi Subjek.....	69
2.	Pengujian Hipotesis	91
B.	Pembahasan	96
BAB V	PENUTUP	
A.	Kesimpulan.....	125
B.	Saran	127
DAFTAR PUSTAKA		129
LAMPIRAN-LAMPIRAN		

DAFTAR TABEL

Tabel III.1. Variabel Independen	49
Tabel III.2. Variabel Dependen.....	53
Tabel III.3. Skala Likert	56
Tabel IV.1. Jenis Kelamin.....	70
Tabel IV.2. Usia	70
Tabel IV.3. Pendidikan Terakhir.....	71
Tabel IV.4. Pekerjaan.....	72
Tabel IV.5. Rekapitulasi Nilai r untuk Uji Validitas Instrumen Penelitian Variabel <i>Customer Service (X1)</i>	74
Tabel IV.6. Rekapitulasi Nilai r untuk Uji Validitas Instrumen Penelitian Variabel <i>Teller (X2)</i>	75
Tabel IV.7. Rekapitulasi Nilai r untuk Uji Validitas Instrumen Penelitian Variabel <i>Security (X3)</i>	76
Tabel IV.8. Rekapitulasi Nilai r untuk Uji Validitas Instrumen Penelitian Variabel Kepuasan Nasabah (Y).....	77
Tabel IV.9. Hasil Uji Reabilitas.....	78
Tabel IV.10. Hasil Uji Statistik Variabel <i>Customer Service</i>	79
Tabel IV.11. Hasil Uji Statistik Variabel <i>Teller</i>	80
Tabel IV.12. Hasil Uji Statistik Variabel <i>Security</i>	80
Tabel IV.13. Hasil Uji Statistik Variabel Kepuasan Nasabah	81
Tabel IV.14. Uji Normalitas One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test	85

Tabel IV.15. Hasil Uji Multikolinearitas	86
Tabel IV.16. Uji Heteroskedastisitas	89
Tabel IV.17. Regresi Linear Berganda	90
Tabel IV.18. Hasil Uji t.....	92
Tabel IV.19. Hasil Uji f.....	95
Tabel IV.20. Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	96

DAFTAR GAMBAR

Gambar II.1. Kerangka Pikir Penelitian.....	18
Gambar IV.1. Uji Normalitas Histogram.....	83
Gambar IV.2. Uji Normalitas P-Plot.....	84
Gambar IV.3. Uji Heteroskedastisitas.....	88

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Angket/Kuesioner
- Lampiran 2. SK Pembimbing Skripsi
- Lampiran 3. Kartu Bimbingan Skripsi
- Lampiran 4. Hasil Jawaban Kuesioner
- Lampiran 5. Hasil Output Deskripsif Subjek
- Lampiran 6. Hasil Output Uji Statistik Deskriptif
- Lampiran 7. Hasil Output Uji Validitas
- Lampiran 8. Hasil Output Uji Reliabilitas
- Lampiran 9. Hasil Output Uji Asumsi Klasik
- Lampiran 10. Hasil Output Uji Normalitas
- Lampiran 11. Tabel Uji Multikorelasi
- Lampiran 12. Tabel Uji Heteroskedastisitas
- Lampiran 13. Tabel Uji Regresi Linear Berganda
- Lampiran 14. Tabel Uji Parsial (Uji t)
- Lampiran 15. Tabel Uji Simultan (Uji F)
- Lampiran 16. Tabel Uji Koefisien Determinasi (R^2)
- Lampiran 17. Dokumentasi
- Lampiran 18. Daftar Riwayat Hidup