

**PENGARUH KEPUASAN TERHADAP LOYALITAS NASABAH
(STUDI KASUS NASABAH PEMBIAYAAN PADA KSPS BMT-UGT
SIDOGIRI CAPEM SUKOREJO BLITAR)**

SKRIPSI

Ditulis Untuk Memenuhi Sebagai Persyaratan Guna
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)



Oleh :

MOCH. FERY ARDIANTO

9313.071.17

**PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) KEDIRI**

2021

HALAMAN PERSETUJUAN

**PENGARUH KEPUASAN TERHADAP LOYALITAS NASABAH
(Studi Kasus Nasabah Pembiayaan Pada KSPS BMT-UGT Sidogiri
Capem Sukorejo Blitar)**

SKRIPSI

Disusun Oleh :

MOCH. FERY ARDIANTO

9313.071.17

Telah disetujui untuk diujikan

Kediri, 24 Juni 2021

Pembimbing I

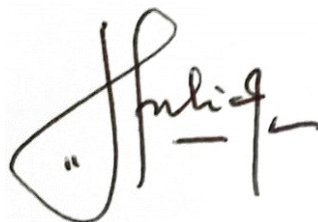


Dr. Hj. Naning Fatmawatie, SE, MM

NIP. 19740528 200312 2 001

Kediri, 24 Juni 2021

Pembimbing II



Dr. Yuliani, SE, MM
NIP. 19840710 201903 2 009

NOTA DINAS

Kediri, 16 Juli 2021

Nomor :
Lampiran : 4 (empat) Berkas
Hal : **Bimbingan Skripsi**

Kepada
Yth. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Institut Agama Islam Negeri Kediri
di Jl. Sunan Ampel No. 7, Ngronggo
Kota Kediri

Assalamualaikum wr. wb.

Memenuhi permintaan Bapak Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Kediri untuk membimbing penyusunan skripsi mahasiswa tersebut di bawah ini:

Nama : Moch. Fery Ardianto
NIM : 931307117
Judul : Pengaruh Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah
(Studi Kasus Nasabah Pembiayaan Pada KSPS BMT-
UGT Sidogiri Capem Sukorejo Blitar)

Setelah diperbaiki materi dan susunannya, kami berpendapat bahwa skripsi tersebut telah memenuhi syarat sebagai kelengkapan ujian akhir Sarjana Strata Satu (S-1).

Bersama ini kami lampirkan berkas naskah skripsinya, dengan harapan segera diujikan dalam Sidang Munaqosah.

Demikian agar maklum dan atas kesediaan Bapak kami ucapkan terima kasih.

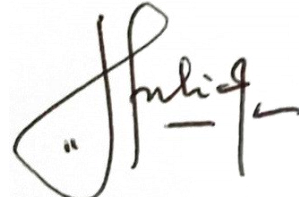
Wassalamualaikum wr. wb.

Pembimbing I



Dr. Hj. Naning Fatmawatie, SE, MM
NIP. 19740528 200312 2 001

Pembimbing II



Dr. Yuliani, SE, MM
NIP. 19840710 201903 2 009

NOTA PEMBIMBING

Kediri, 16 Juli 2021

Nomor :
Lampiran : 4 (empat) Berkas
Hal : **Penyerahan Skripsi**

Kepada
Yth. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Institut Agama Islam Negeri Kediri
di Jl. Sunan Ampel No. 7, Ngronggo
Kota Kediri

Assalamualaikum wr. wb.

Memenuhi permintaan Bapak Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Kediri untuk membimbing penyusunan skripsi mahasiswa tersebut di bawah ini:

Nama : Moch. Fery Ardianto
NIM : 931307117
Judul : Pengaruh Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah
(Studi Kasus Nasabah Pembiayaan Pada KSPS BMT-
UGT Sidogiri Capem Sukorejo Blitar)

Setelah diperbaiki materi dan susunannya, sesuai dengan beberapa petunjuk dan tuntunan yang diberikan dalam Sidang Munaqosah yang dilaksanakan pada Kamis, 15 Juli 2021, kami berpendapat menerima dan menyetujui hasil perbaikannya

Demikian agar maklum dan atas kesediaan Bapak kami ucapkan terima kasih.

Wassalamualaikum wr. wb.

Pembimbing I



Dr. Hj. Naning Fatmawatie, SE, MM
NIP. 19740528 200312 2 001

Pembimbing II



Dr. Yuliani, SE, MM
NIP. 19840710 201903 2 009

HALAMAN PENGESAHAN

**PENGARUH KEPUASAN TERHADAP LOYALITAS NASABAH
(Studi Kasus Nasabah Pembiayaan Pada KSPS BMT-UGT Sidogiri
Capem Sukorejo Blitar)**

MOCH. FERY ARDIANTO
9313.071.17

Telah Diujikan Di Depan Sidang Munaqosah Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam
Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri Pada,
Hari, Tanggal : Kamis, 15 Juli 2021
Pukul : 10.00 – 11.00 WIB

Tim Penguji:

Penguji Utama

Dr. Andriani, SE, MM

NIP. 19730113 200312 2 001

2. Penguji I

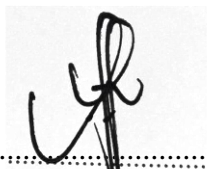
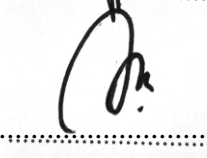
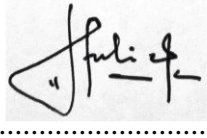
Dr. Hj. Naning Fatmawatie, SE, MM

NIP. 19740528 200312 2 001

3. Penguji II

Dr. Yuliani, SE, MM

NIP. 19840710 201903 2 009


(.....)

(.....)

(.....)



MOTTO

لَا يُكَلِّفُ اللَّهُ نَفْسًا إِلَّا وُسْعَهَا ۗ

Artinya: “Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya.” (Q.S. Al-Baqarah [2] : 286)

“Terkadang, Kesulitan Harus Kamu Rasakan Terlebih Dahulu Sebelum Kebahagiaan Yang Sempurna Datang Kepadamu”

– R.A. Kartini –

Man Jadda Wa Jadda

“Siapa yang bersungguh-sungguh akan berhasil”

HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan penuh syukur saya ucapkan kepada Allah SWT, atas segala Rahmat dan Kehendak-Nya sehingga skripsi ini dapat terselesaikan. Tak lupa shalawat serta salam kepada Rasulullah Muhammad SAW yang nantinya diharapkan syafaatnya dihari kiamat. Skripsi ini saya persembahkan kepada:

1. Ibunda tercinta, Ibu Mudayanah yang selalu membimbing dan mendo'akan anak-anaknya dengan penuh ketulusan dan kesabaran yang tak mengenal lelah demi kebaikan anak-anaknya di masa depan.
2. Ayahanda tercinta, Bapak Alm. Eko Budiono yang dengan tulus dan sabar telah membesarkan dan mendidik saya sehingga menjadi pribadi yang tangguh dan bercita-cita tinggi.
3. Teruntuk Dosen Pembimbing Ibu Dr. Hj. Naning Fatmawatie, SE, MM., dan Ibu Dr. Yuliani, SE, MM., yang dengan sabar dan tidak pernah lelah memberikan masukan yang sangat berarti dan mendukung demi terselesainya skripsi ini.
4. Kakak saya, Angga Setyawan dan juga seluruh keluarga besar dimana selalu memberikan dukungan moral dan materiil untuk setiap cita-cita yang saya harapkan.
5. Bapak Imam sekeluarga, Bapak Asfahan, dan Bapak Mukh. Abdullah, yang selalu memberikan dukungan di setiap langkah saya sehingga saya bisa menyelesaikan skripsi ini.
6. Pimpinan, Kepala Cabang dan Karyawan KSPS BMT-UGT Sidogiri Capem Sukorejo Blitar yang telah memberikan ijin dan banyak membantu saya pada saat melakukan penelitian.
7. Teruntuk sahabat, kakak, bahkan keluarga saya Hendra Ade Prasetyo, Eka Hadi Saputo, Iqbal Hamaki Solah Qodin, Dini Damayanti, Arum Mulia Wijaya, Assaumi Dewi Chusnia, Nur Nikmatul Aini, Moh. Fuad Khusaeni, Poppy Sulistyowati, Edwin Nuvianto Al Azis, Rizqi Ariyanto, Nurhasanah, Nafisatul Jannah, Yeni Muthiyatul Khazanah, Widya Ratna Sari, Sintalia Dwi Satriani dan lainnya mohon maaf tidak bisa saya

sebutkan satu persatu, selalu memberikan motivasi, saran yang membangun dan menjadikan saya sebagai orang yang kuat sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.

8. Teman – teman berproses saya di DEMA Prodi Ekonomi Syariah, DEMA FEBI, PMII Rayon Raden Sa'id, Forum Mahasiswa Bidikmisi (FMBM) IAIN Kediri, PPZ LAZNAS Yatim Mandiri Blitar, PKS UMKM Kripik Tempe A-Syifa, KKN-DR 2020, dan teman – teman angkatan 2017 Ekonomi syariah.

Semoga segala kebaikan dan ketulusan kalian di terima Allah SWT dan terhitung amal jariyah serta semoga limpahan rahmat-Nya bagi kita semua.
Jazakumullah Ahsanul Jaza'.

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT karena berkat rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Shalawat serta salam semoga senantiasa tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW, keluarganya, para sahabatnya, hingga kepada umatnya hingga akhir zaman. Skripsi ini penulis akan mencoba membahas serta mengungkapkan tentang “Pengaruh Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah (Studi Kasus Nasabah Pembiayaan Pada KSPS BMT-UGT Sidogiri Capem Sukorejo Blitar)”. Penulis berharap semoga Allah senantiasa memberikan ilmu yang bermanfaat baik di dunia maupun di akhirat.

Penulis menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada berbagai pihak yang membantu dalam penyusunan dan penulisan skripsi ini. Hal ini tidak terlepas dari bantuan, bimbingan serta dorongan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dalam kesempatan kali ini penulis dengan senang hati menyampaikan terima kasih kepada yang terhormat:

1. Bapak Dr. H. Nur Chamid, M.M., selaku Rektor Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri.
2. Bapak Dr. H. Imam Annas Mushlihin, MHI., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri.
3. Bapak Dr. H. Ahmad Syakur, M.E.I., selaku Ketua Prodi Ekonomi Syariah Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri.
4. Ibu Dr. Hj. Naning Fatmawatie, SE, MM., selaku dosen pembimbing I dan, dan Ibu Dr. Yuliani, SE, MM., selaku dosen pembimbing II yang senantiasa memberikan bimbingan dan arahan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
5. Bapak Rofik Efendi S.Kom., MM., selaku wali dosen penulis selama studi ini, saya ucapkan banyak terima kasih atas bimbingannya selama ini mulai dari semester 1 hingga semester akhir.

6. Bapak dan Ibu dosen beserta staff Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Program Studi Ekonomi Syariah.
7. Pimpinan, Kepala Cabang, Karyawan dan Nasabah KSPS BMT-UGT Sidogiri Capem Sukorejo Blitar, saya ucapkan terima kasih atas bantuan dan bimbingan serta telah memberikan tempat untuk penulis melakukan penelitian skripsi ini.
8. Kedua orang tua dan segenap keluarga yang senantiasa mendo'akan dan memberikan dukungan kepada penulis.
9. Teman-teman seperjuangan di IAIN Kediri khususnya teman seperjuangan di Prodi Ekonomi Syariah 2017, Keluarga Besar Forum Mahasiswa Bidikmisi (FMBM) IAIN Kediri yang telah membantu dan memotivasi dalam menyelesaikan skripsi ini.
10. Serta semua pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu yang telah memberikan dukungan kepada penulis, sehingga penulis menyelesaikan studi ini dengan baik.

Untuk itu dengan segala kerendahan hati, penulis mengharapkan adanya kritik dan saran yang bersifat membangun demi perbaikan dimasa mendatang. Semoga segala bentuk bantuan dan bimbingan yang telah diberikan kepada penulis dapat menjadi amal baik yang nantinya akan mendapatkan imbalan dari Allah SWT. Semoga hasil penelitian ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang memerlukan demi pengembangan ilmu pengetahuan.

Kediri, 23 Juni 2021

Penulis,

Moch. Fery Ardianto

9313.071.17

ABSTRAK

MOCH. FERY ARDIANTO, 2021. Dosen Pembimbing Dr. Hj. Naning Fatmawatie, SE, MM. dan Dr. Yuliani, SE, MM. *Pengaruh Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah (Studi Kasus Nasabah Pembiayaan Pada KSPS BMT-UGT Sidogiri Capem Sukorejo Blitar)*. Skripsi, Program Studi Ekonomi Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Institut Agama Islam Negeri Kediri.

Kata Kunci : Kepuasan, Loyalitas Nasabah

Persaingan yang semakin erat antar lembaga keuangan syariah, membuat setiap lembaga harus memerhatikan nasabahnya agar tetap menggunakan produk dan jasa di lembaga tersebut secara berkesinambungan atau loyal. Terdapat faktor yang mendorong terjadinya loyalitas nasabah yaitu kepuasan. Nasabah akan loyal jika kinerja yang diberikan dapat memenuhi harapannya, sehingga nasabah akan puas dan akan menciptakan loyalitas. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kepuasan nasabah dan mengetahui loyalitas nasabah pembiayaan pada KSPS BMT-UGT Sidogiri Capem Sukorejo Blitar, serta untuk mengetahui pengaruh kepuasan terhadap loyalitas nasabah pembiayaan pada KSPS BMT-UGT Sidogiri Capem Sukorejo Blitar.

Metode penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif dengan jenis penelitian korelasional. Populasi dalam penelitian ini sebesar 160 nasabah pembiayaan pada KSPS BMT-UGT Sidogiri Capem Sukorejo tahun 2020 yang telah melakukan transaksi lebih dari 2 kali. Sedangkan jumlah sampel sebanyak 114 nasabah. Teknik pengambilan sampel menggunakan *purposive sampling*. Metode pengumpulan data menggunakan angket/kuesioner dan dokumentasi. Analisis data menggunakan analisis deskriptif, regresi linier sederhana dan koefisien determinasi.

Hasil penelitian ini, diketahui bahwa variabel kepuasan (X) dan variabel loyalitas nasabah (Y) dalam kategori cukup. Hasil dari persamaan regresi $Y = 6,337 + 0,817X$. Hasil perhitungan uji korelasi menunjukkan $r = 0,812$, yang berarti berkorelasi kuat. Hasil analisis uji t, diperoleh $t_{hitung} (14,699) \geq t_{tabel} (1,98137)$, artinya terdapat pengaruh yang signifikan antara kepuasan terhadap loyalitas nasabah pembiayaan pada KSPS BMT-UGT Sidogiri Capem Sukorejo Blitar. Dan berdasarkan hasil koefisien determinasi, *R Square* menunjukkan nilai 0,659, artinya besarnya pengaruh variabel kepuasan terhadap loyalitas nasabah sebesar 65,9%, sedangkan sisanya 34,1% dipengaruhi faktor lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini, seperti kepercayaan, ikatan emosi, kemudahan, dan pengalaman dengan perusahaan.

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
NOTA DINAS	iii
NOTA PEMBIMBING	iv
HALAMAN PENGESAHAN	v
MOTTO	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN	vii
KATA PENGANTAR	ix
ABSTRAK	xi
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR	xvii
DAFTAR LAMPIRAN	xviii
BAB I : PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	14
C. Tujuan Penelitian	14
D. Manfaat Penelitian	14
E. Hipotesis	15
F. Telaah Pustaka	16
BAB II : LANDASAN TEORI	20
A. Kepuasan Nasabah	20
1. Pengertian Kepuasan	20
2. Manfaat Kepuasan	21
3. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan	22
4. Indikator Kepuasan	23
5. Elemen Kepuasan Nasabah	25
6. Konsep Kepuasan Dalam Pandangan Islam	26

B. Loyalitas Nasabah	28
1. Pengertian Loyalitas	28
2. Manfaat Loyalitas	29
3. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Loyalitas	30
4. Indikator Loyalitas	31
5. Tahapan Loyalitas Nasabah	33
6. Konsep Loyalitas Nasabah Dalam Pandangan Islam	35
C. Hubungan Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah	39
BAB III : METODOLOGI PENELITIAN	41
A. Rancangan Penelitian	41
B. Lokasi Penelitian	41
C. Definisi Operasional	41
D. Populasi, Sampel, dan Teknik Sampling	43
E. Sumber Data Penelitian	45
F. Metode Pengumpulan Data	46
G. Instrumen Penelitian	46
H. Teknik Analisis Data	47
BAB IV : HASIL PENELITIAN	55
A. Gambaran Umum Objek Penelitian	55
B. Deskripsi Karakteristik Responden	74
C. Deskripsi Variabel	79
D. Analisis Data	90
1. Uji Instrumen	91
2. Analisis Deskriptif	95
3. Uji Asumsi Klasik	97
4. Uji Korelasi <i>Pearson Product Moment</i>	102
5. Uji Regresi Linier Sederhana	104
6. Uji Signifikasi (Uji t)	105
7. Uji Koefisien Determinasi (R^2)	106

BAB V : PEMBAHASAN	108
A. Kepuasan Nasabah Pembiayaan Pada KSPS BMT-UGT Sidogiri Capem Sukorejo Blitar	108
B. Loyalitas Nasabah Pembiayaan Pada KSPS BMT-UGT Sidogiri Capem Sukorejo Blitar	112
C. Pengaruh Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah Pembiayaan Pada KSPS BMT-UGT Sidogiri Capem Sukorejo Blitar	118
BAB VI : PENUTUP	122
A. Kesimpulan	122
B. Saran	123
DAFTAR PUSTAKA	125
LAMPIRAN-LAMPIRAN	130

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Jumlah Koperasi Aktif di Indonesia.....	3
Tabel 1.2 Perbandingan Luas Wilayah Berdasarkan Kota di Jawa Timur Dan Jumlah KSPS BMT-UGT Sidogiri	4
Tabel 1.3 Perbandingan KSPS BMT-UGT Sidogiri Capem Sukorejo Blitar Dengan KSPPS BMT PETA Blitar	5
Tabel 1.4 Jumlah Nasabah Dan Perolehan Transaksi (Nominal) Periode 2017 – 2020	8
Tabel 1.5 Data Intensitas Transaksi Nasabah Pembiayaan di KSPS BMT-UGT Sidogiri Capem Sukorejo Blitar	9
Tabel 1.6 Data Produk Pembiayaan KSPS BMT-UGT Sidogiri Capem Sukorejo Blitar	10
Tabel 1.7 Alasan Nasabah Pembiayaan Loyal Terhadap KSPS BMT- UGT Sidogiri Capem Sukorejo Blitar	11
Tabel 3.1 Indikator Penelitian Variabel (X)	42
Tabel 3.2 Indikator Penelitian Variabel (Y)	43
Tabel 3.3 Interpretasi Nilai r <i>Product Moment</i>	52
Tabel 4.1 Nama-Nama Pegawai dan Jabatan di KSPS BMT-UGT Sidogiri Capem Sukorejo Blitar	59
Tabel 4.2 Distribusi Frekuensi Jenis Kelamin Responden	74
Tabel 4.3 Distribusi Frekuensi Usia Responden	75
Tabel 4.4 Distribusi Frekuensi Pendidikan Terakhir Responden	76
Tabel 4.5 Distribusi Frekuensi Pekerjaan Responden	77
Tabel 4.6 Distribusi Frekuensi Lama Menjadi Nasabah Responden	78
Tabel 4.7 Distribusi Frekuensi Transaksi Responden	79
Tabel 4.8 Hasil Item Kuesioner Variabel Kepuasan (X)	80
Tabel 4.9 Analisis Deskriptif Indikator Kepuasan (X)	83
Tabel 4.10 Kategorisasi Indikator Kesesuaian Harapan	83
Tabel 4.11 Kategorisasi Indikator Minat Berkunjung Kembali	84

Tabel 4.12	Kategorisasi Indikator Kesiediaan Merekomendasikan	84
Tabel 4.13	Hasil Item Kuesioner Variabel Loyalitas Nasabah (Y)	85
Tabel 4.14	Analisis Deskriptif Indikator Loyalitas Nasabah (Y)	88
Tabel 4.15	Kategorisasi Indikator Melakukan Pembelian Secara Berulang	89
Tabel 4.16	Kategorisasi Indikator Membeli Antar Lini Produk Dan Jasa	89
Tabel 4.17	Kategorisasi Indikator Mereferensikan Kepada Orang Lain ...	90
Tabel 4.18	Kategorisasi Indikator Menunjukkan Kekebalan Terhadap Tarikan Pesaing	90
Tabel 4.19	Hasil Uji Validitas Instrumen Kepuasan (X)	92
Tabel 4.20	Hasil Uji Validitas Instrumen Loyalitas Nasabah (Y)	93
Tabel 4.21	Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan (X)	94
Tabel 4.22	Hasil Uji Reliabilitas Variabel Loyalitas Nasabah (Y)	94
Tabel 4.23	Hasil Analisis Deskriptif	95
Tabel 4.24	Kategorisasi Variabel Kepuasan (X)	96
Tabel 4.25	Kategorisasi Variabel Loyalitas Nasabah (Y)	96
Tabel 4.26	Hasil Uji Normalitas	98
Tabel 4.27	Hasil Uji Autokorelasi	99
Tabel 4.28	Hasil Uji Multikolinearitas	102
Tabel 4.29	Hasil Uji Korelasi <i>Pearson Product Moment</i>	103
Tabel 4.30	Interpretasi Nilai <i>r Product Moment</i>	103
Tabel 4.31	Hasil Uji Regresi Linier Sederhana	104
Tabel 4.32	Hasil Uji Signifikasi (Uji t)	106
Tabel 4.33	Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)	107

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 4.1 Struktur Organisasi KSPS BMT-UGT Sidogiri Capem Sukorejo Blitar	59
Gambar 4.2 Hasil Uji Heteroskedastisitas	101

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 Surat Permohonan Izin Riset/Penelitian	131
Lampiran 2 Surat Keterangan Penelitian	132
Lampiran 3 Dokumentasi Penelitian	133
Lampiran 4 Kuesioner Penelitian	135
Lampiran 5 Data Responden	140
Lampiran 6 Hasil Kuesioner Penelitian Variabel Kepuasan (X)	143
Lampiran 7 Hasil Kuesioner Penelitian Variabel Loyalitas Nasabah (Y)	146
Lampiran 8 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan (X)	149
Lampiran 9 Hasil Uji Validitas Variabel Loyalitas Nasabah (Y)	151
Lampiran 10 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan (X)	153
Lampiran 11 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Loyalitas Nasabah (Y)	154
Lampiran 12 Distribusi Frekuensi Variabel Kepuasan (X) dan Variabel Loyalitas Nasabah (Y)	155
Lampiran 13 Distribusi Frekuensi Indikator Variabel Kepuasan (X)	157
Lampiran 14 Distribusi Frekuensi Indikator Variabel Loyalitas Nasabah (Y)	159
Lampiran 15 Deskripsi Variabel Kepuasan (X) dan Variabel Loyalitas Nasabah (Y)	161
Lampiran 16 Statistik Deskriptif dan Deskripsi Indikator Variabel Kepuasan dan Loyalitas Nasabah	167
Lampiran 17 Statistik Deskriptif : Karakteristik Responden	168
Lampiran 18 Uji Asumsi Klasik, Uji Koefisien Determinasi (R^2), Uji Korelasi <i>Pearson Product Moment</i> , Uji Regresi Linier Sederhana, dan Uji Signifikansi (Uji t)	170
Lampiran 19 Tabel R, <i>Durbin-Watson</i> (DW), dan T.....	175
Lampiran 20 Lembar Daftar Konsultasi	183
Lampiran 21 Daftar Riwayat Hidup	185