

**PENGARUH RELIGIUSITAS, KUALITAS PELAYANAN, DAN
KEPUASAN TERHADAP LOYALITAS NASABAH
(Studi Kasus KSPPS BTM Pekalongan Cabang Kajen)**

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi sebagian syarat
Memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E.)



Oleh:

DWI ARYANI SAPUTRI
NIM: 2013114194

**JURUSAN EKONOMI SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PEKALONGAN
2018**

**PENGARUH RELIGIUSITAS, KUALITAS PELAYANAN, DAN
KEPUASAN TERHADAP LOYALITAS NASABAH
(Studi Kasus KSPPS BTM Pekalongan Cabang Kajen)**

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi sebagian syarat
Memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E.)



Oleh:

DWI ARYANI SAPUTRI

NIM: 2013114194

**JURUSAN EKONOMI SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PEKALONGAN
2018**



**SURAT PERNYATAAN
KEASLIAN SKRIPSI**

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Dwi Aryani Saputri

NIM : 2013114194

Judul Skripsi : Pengaruh Religiusitas, Kualitas Pelayanan, Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah (Studi Kasus KSPPS BTM Pekalongan Cabang Kajen)

Menyatakan bahwa skripsi ini merupakan hasil karya saya sendiri, kecuali dalam bentuk kutipan yang telah penulis sebutkan sumbernya. Apabila Skripsi ini terbukti merupakan hasil duplikasi atau plagiasi, maka saya bersedia menerima sanksi akademis dan dicabut gelarnya.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Pekalongan, 02 November 2018

Yang Menyatakan



Dwi Aryani Saputri
NIM. 2013114194



NOTA PEMBIMBING

Agus Fakhрина, M.S.I
GTA Jl.Seroja 2 No.25 Tanjung Tirto
Pekalongan

Lamp : 2 (dua) eksemplar
Hal : Naskah Skripsi Sdri. Dwi Aryani Saputri
Kepada Yth.
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
IAIN Pekalongan
c.q. Ketua Jurusan Ekonomi Syariah
di
PEKALONGAN

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Setelah didakan penelitian dan perbaikan seperlunya, maka bersama ini saya kirimkan naskah Skripsi Saudari:

Nama : DWI ARYANI SAPUTRI
NIM : 2013114194
Jurusan : Ekonomi Syariah
Judul : Pengaruh Religiusitas, Kualitas Pelayanan, Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah (Studi Kasus KSPPS BTM Pekalongan Cabang Kajen)

Dengan ini mohon agar Skripsi Saudari tersebut dapat segera dimunaqasahkan.

Demikian nota pembimbing ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya. Atas perhatiannya, saya sampaikan terima kasih.

Wassalamualaikum Wr. Wb.

Pekalongan, 02 November 2018

Pembimbing,

Agus Fakhрина, M.S.I

NIP. 19770123 2003 121001

PENGESAHAN

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri
(IAIN) Pekalongan mengesahkan skripsi Saudara/i:

Nama : DWI ARYANI SAPUTRI
NIM : 2013114194
Judul : PENGARUH RELIGIUSITAS, KUALITAS
PELAYANAN DAN KEPUASAN TERHADAP
LOYALITAS NASABAH (STUDI KASUS KSPPS BTM
PEKALONGAN CABANG KAJEN)

telah diujikan pada hari Selasa, 04 Desember 2018 dan dinyatakan **LULUS** serta
diterima sebagai sebagian syarat guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E).

Dewan Penguji,

Penguji I



Muhammad Nasrullah, SE., M.S.I

NIP. 19801128 200604 1 003

Penguji II

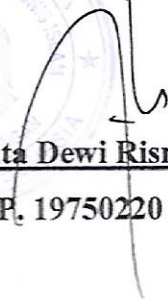


M. Aris Safii, M.E.I

NIP. 19851012 201503 1 004

Pekalongan, 26 Desember 2018

Disahkan oleh Dekan,



Dr. Shinta Dewi Rismawati, S.H., M.H.

NIP. 19750220 199903 2 001

PEDOMAN TRANSLITERASI

Pedoman transliterasi yang digunakan dalam penulisan buku ini adalah hasil Putusan Bersama Menteri Agama Republik Indonesia No. 158 tahun 1987 dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia No. 0543b/U/1987. Transliterasi tersebut digunakan untuk menulis kata-kata Arab yang dipandang belum diserap ke dalam bahasa Indonesia. Kata-kata Arab yang sudah diserap ke dalam bahasa Indonesia sebagaimana terlihat dalam Kamus Linguistik atau Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI). Secara garis besar pedoman transliterasi itu adalah sebagai berikut.

1. Konsonan

Fonem-fonem konsonan bahasa Arab yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf. Dalam transliterasi ini sebagian dilambangkan dengan huruf, sebagian dilambangkan dengan tanda, dan sebagian lagi dilambangkan huruf dan tanda sekaligus.

Di bawah ini daftar huruf Arab dan transliterasi dengan huruf latin.

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Keterangan
ا	Alif	tidak dilambangkan	tidak dilambangkan
ب	Ba	b	be
ت	Ta	t	te
ث	Sa	ṣ	es (dengan titik di atas)
ج	Jim	j	je
ح	Ha	ḥ	ha (dengan titik di bawah)
خ	Kha	kh	ka dan ha
د	Dal	d	de
ذ	Zal	ẓ	zet (dengan titik di atas)
ر	Ra	r	er
ز	Zai	z	zet
س	Sin	s	es
ش	Syin	sy	es dan ye

ص	Sad	ṣ	es (dengan titik di bawah)
ض	Dad	ḍ	de (dengan titik di bawah)
ط	Ta	ṭ	te (dengan titik di bawah)
ظ	Za	ẓ	zet (dengan titik di bawah)
ع	‘ain	‘	koma terbalik (di atas)
غ	Gain	G	ge
ف	Fa	F	ef
ق	Qaf	Q	qi
ك	Kaf	K	ka
ل	Lam	L	el
م	Mim	M	em
ن	Nun	N	en
و	Wau	W	we
ه	Ha	H	ha
ء	hamzah	ء	apostrof
ي	Ya	Y	ye

2. Vokal

Vokal tunggal	Vokal rangkap	Vokal panjang
أ = a		أ = ā
إ = i	أي = ai	إي = ī
أ = u	أو = au	أو = ū

3. Ta Marbutah

Ta marbutah hidup dilambangkan dengan /t/

Contoh:

مرأة جميلة ditulis *mar'atun jamīlah*

Ta marbutah mati dilambangkan dengan /h/

Contoh:

فاطمة ditulis *fātimah*

4. Syaddad (tasydid, geminasi)

Tanda geminasi dilambangkan dengan huruf yang sama dengan huruf yang diberi tanda *syaddad* tersebut.

Contoh:

ربنا	ditulis	<i>rabbanā</i>
البر	ditulis	<i>al-birr</i>

5. Kata sandang (artikel)

Kata sandang yang diikuti oleh “huruf syamsiyah” ditransliterasikan sesuai dengan bunyinya, yaitu bunyi /l/ diganti dengan huruf yang sama dengan huruf yang langsung mengikuti kata sandang itu.

Contoh:

الشمس	ditulis	<i>asy-syamsu</i>
الرجل	ditulis	<i>ar-rajulu</i>
السيدة	ditulis	<i>as-sayyidah</i>

Kata sandang yang diikuti oleh “huruf qamariyah” ditransliterasikan sesuai dengan bunyinya, yaitu bunyi /l/ diikuti terpisah dari kata yang mengikuti dan dihubungkan dengan tanda sempang.

Contoh:

القمر	ditulis	<i>al-qamar</i>
البدیع	ditulis	<i>al-badī'</i>
الجلال	ditulis	<i>al-jalāl</i>

6. Huruf Hamzah

Hamzah yang berada di awal kata tidak ditransliterasikan. Akan tetapi, jika hamzah tersebut berada di tengah kata atau di akhir kata, huruf hamzah itu ditransliterasikan dengan apostrof (/').



Contoh:

أمرت ditulis *umirtu*

شيء ditulis *syai'un*



PERSEMBAHAN

Puji Syukur kepada Allah SWT yang telah memberikan kesempatan kepada saya
untuk menyelesaikan skripsi ini :

Karya sederhana ini ku persembahkan kepada :

- ❖ Kedua orang tuaku tercinta, Ibu Rustiyah dan Bapak Suwarsono yang selama ini memberikan doa, semangat, nasehat, dan kasih sayang yang tulus serta pengorbanan yang ikhlas.
- ❖ Kakakku Tiya Fajar Arifin dan adik kutercinta Tri Nurkhasanah yang selalu support dan memberikan doa.
- ❖ Seluruh keluarga besarku yang selalu memberikan doa dan dukungannya.
- ❖ Teman hidupku Tri Gianto. Terimakasih untuk doa, semangat, dan kesetianmu selama ini yang tak pernah bosan menemaniku dalam keadaan suka maupun duka.
- ❖ Sehabatku Ade Elinda Fitriana Dewi, Yulina Syarafina, Bunga Sully Arzi, Wifda Amrina, Ella Kholifayah, Siti Nurmalasari, Sukma Wati, dan Risna Sari. Terimakasih atas doa, semangat perjuangan dan kerjasamanya selama ini.
- ❖ Teman-teman kuliah angkatan 2014, khususnya Ekosy E.
- ❖ Teman-teman KKN Desa Besani, Blado, Batang. Terimakasih kalian sudah menjadi keluarga dan pengalaman yang tak akan terlupakan selama 45 hari bersama.
- ❖ Semua pihak yang telah membantu, dan melancarkan penulisan skripsi ini yang tidak dapat disebutkan satu per satu atas segala bentuk bantuan baik moril maupun materiil saya ucapkan terimakasih.

MOTTO

Man Jadda Wa jada

Barangsiapa yang bersungguh-sungguh, maka dia akan mendapatkannya

(kesuksesan).

“SAYA TIDAK BISA MENGUBAH ARAH ANGIN, NAMUN SAYA BISA
MENYESUAIKAN PELAYARAN SAYA UNTUK SELALU MENGGAPAI
TUJUAN SAYA”

-Jimmy Dean-



ABSTRAK

Saputri, Dwi Aryani. 2018. Pengaruh Religiusitas, Kualitas Pelayanan, dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah (Studi Kasus KSPPS BTM Pekalongan Cabang Kajen).

Perkembangan lembaga keuangan syariah di Indonesia saat ini semakin berkembang pesat. Lembaga keuangan syariah menjadi salah satu kekuatan untuk perekonomian di industri keuangan syariah. Pada saat ini persaingan dalam koperasi syariah sangat ketat sehingga membutuhkan usaha yang keras untuk mendapat calon nasabah dan mempertahankan yang sudah ada ditangan. Keberhasilan usaha tersebut sangat ditentukan oleh kemampuan perusahaan dalam memberikan kepuasan kepada nasabah.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh religiusitas, kualitas pelayanan, kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah di KSPPS BTM Pekalongan Cabang Kajen. Peneliti menguji variable-variabel tersebut yang diduga berpengaruh terhadap loyalitas nasabah.

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian lapangan atau *field research*, dalam penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Untuk menentukan sampel yang diambil menggunakan *Non Probability Sampling*. Sampel penelitian sebanyak 100 responden. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah kuesioner. Metode analisis yang digunakan adalah uji instrumen dengan menggunakan uji validitas, uji reliabilitas, uji analisis linear berganda serta uji hipotesis dengan uji parsial (uji t), uji simultan (uji F) dan koefisien determinasi.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Religiusitas berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah dengan $t_{hitung} 5,089 > t_{tabel} 1,985$ dan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$. Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah dengan $t_{hitung} 2,660 > t_{tabel} 1,985$ dan nilai signifikansi $0,009 < 0,05$. Kepuasan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah dengan $t_{hitung} 2,551 > t_{tabel} 1,985$ dan nilai signifikansi $0,012 < 0,05$. Dan $F_{hitung} 37,536 > F_{tabel} 2,70$ hasil ini menunjukkan bahwa religiusitas, kualitas pelayanan dan kepuasan berpengaruh secara simultan terhadap loyalitas nasabah, serta nilai signifikansi $0,000 < 0,005$. Nilai *adjusted* koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,525 atau 52,5% dan sisanya dapat dijelaskan oleh variabel-variabel lain yang tidak diteliti.

Kata kunci: Religiusitas, Kualitas Pelayanan, Kepuasan dan Loyalitas Nasabah

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum wr.wb

Puji syukur kehadirat Allah S.W.T yang telah melimpahkan rahmat taufik serta hidayahnya kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Pengaruh Religiusitas, Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah (Studi Kasus KSPPS BTM Pekalongan Cabang Kajen). Sholawat serta salam selalu tercurahkan kepada junjungan kita Nabi Muhammad saw.

Selanjutnya, dalam penyusunan skripsi ini, penulis banyak mendapatkan dorongan, arahan, serta bimbingan dari banyak pihak, baik secara langsung maupun tidak langsung. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. H. Ade Dedi Rohayana, M.Ag selaku Rektor IAIN Pekalongan
2. Ibu Dr. Hj. Shinta Dewi Rismawati, S.H., M.H. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Pekalongan
3. Bapak AM. M Hafidz Ma'shum, M.Ag., selaku wakil Dekan 1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Pekalongan
4. Bapak Drs. A. Tubagus Surur, M.Ag., selaku wakil Dekan 2 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Pekalongan
5. Bapak Dr. Zawawi, M.A. selaku wakil Dekan 3 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Pekalongan
6. Bapak Agus Fakhrina, M.S.I.,selaku ketua Jurusan Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Pekalongan serta selaku Dosen Pembimbing saya.
7. Bapak Mansyur Chadi Mursid, M.M. selaku Dosen Wali
8. Kepada kedua orang tuaku, kakak, adik dan seluruh keluarga besarku atas do'a dan semangatnya..
9. Semua pihak yang telah membantu dalam penulisan skripsi ini yang tidak dapat disebutkan satu persatu atas segala bentuk bantuan baik moril maupun materil.

Semoga Allah senantiasa melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya, serta membalas segala amal kebaikan yang telah diberikan kepada penulis dengan pahala yang berlimpah. Amin

Akhir kata, penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, segala kritik dan saran yang sifatnya membangun akan menyempurnakan penulisan skripsi ini serta bermanfaat bagi penulis, pembaca dan bagi penulis selanjutnya.

Wassalamu 'alaikum wr.wb

Pekalongan, 02 November 2018

Penulis



Dwi Aryani Saputri

NIM. 2013114194



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	ii
NOTA PEMBIMBING	iii
PENGESAHAN	iv
PEDOMAN TRANSLITERASI	v
PERSEMBAHAN	ix
MOTTO	x
ABSTRAK	xi
KATA PENGANTAR.....	xii
DAFTAR ISI	xiv
DAFTAR TABEL	xviii
DAFTAR GAMBAR	xix
DAFTAR LAMPIRAN.....	xx
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Tujuan Penelitian.....	7
D. Kegunaan Penelitian.....	8
E. Sistematika Penelitian	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Landasan Teori	11
1. Loyalitas Nasabah.....	11
a. Definisi Loyalitas	11
b. Karakteristik Loyalitas	12
2. Religiusitas	13
a. Definisi Religiusitas	13
b. Dimensi Religiusitas	14
3. Kualitas Pelayanan	18
a. Definisi Kualitas Pelayanan	18
b. Dimensi Kualitas Pelayanan.....	21



4. Kepuasan Nasabah.....	22
B. Tinjauan Pustaka	27
C. Kerangka Berfikir.....	37
D. Hipotesis.....	39
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Jenis dan Pendekatan Penelitian	41
1. Jenis Penelitian.....	41
2. Pendekatan dalam Penelitian	41
B. Setting Penelitian	41
C. Variabel Penelitian	42
1. Variabel Dependen.....	42
2. Variabel Independen	42
3. Definisi Operasional Variabel.....	43
D. Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel	45
1. Populasi.....	45
2. Sampel.....	45
3. Teknik Pengambilan Sampel	46
E. Instrumen dan Teknik Pengumpulan Data Penelitian.....	47
1. Instrumen	47
2. Teknik Pengumpulan Data.....	48
a. Sumber Data	48
b. Metode Pengumpulan Data	48
F. Analisis Data	49
1. Uji Instrumen	49
a. Uji Validitas.....	49
b. Uji Reliabilitas.....	50
2. Uji Asumsi Klasik	51
a. Uji Normalitas	51
b. Uji Multikolinearitas	52
c. Uji Heteroskedastisitas	53
d. Uji Linearitas.....	54



3. Analisis Regresi Linear Berganda.....	55
4. Uji Hipotesis	56
a. Uji Parsial (T test)	56
b. Uji Pengaruh Simultan (F test).....	56
c. Koefisiensi Determinan	57
BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN	
A. Deskripsi Data	58
1. Profil Responden Berdasarkan Umur	58
2. Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	60
3. Deskripsi Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan	60
4. Deskripsi Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	61
5. Deskripsi Responden Berdasarkan Penghasilan	62
6. Deskripsi Responden Berdasarkan Berapa Lama Menjadi Nasabah...63	
7. Deskripsi Responden Berdasarkan Menjadi Nasabah di Lembaga Keuangan Lainnya.....	64
B. Analisis Data	64
1. Uji Validitas	64
2. Uji Reliabilitas	69
3. Uji Asumsi Klasik.....	71
a. Uji Normalitas	71
b. Uji Multikolinearitas	73
c. Uji Heteroskedastisitas	74
d. Uji Linearitas.....	76
4. Analisis Regresi Linier Berganda	78
5. Uji Hipotesis	80
a. Uji Parsial (T test)	80
b. Uji Pengaruh Simultan (F test).....	81
c. Koefisiensi Determinan	82
C. Pembahasan.....	83
BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan.....	87
B. Saran	88



DAFTAR PUSTAKA90
LAMPIRAN





DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Nasabah KSPPS BTM Pekalongan Cabang Kaje	6
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	27
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel	43
Tabel 3.2 Skala Likert	47
Tabel 4.1 Profil Responden Berdasarkan Umur	59
Tabel 4.2 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	60
Tabel 4.3 Responden Berdasarkan tingkat pendidikan	60
Tabel 4.4 Responden Berdasarkan Pekerjaan	61
Tabel 4.5 Responden Berdasarkan Penghasilan	62
Tabel 4.6 Responden Berdasarkan Lama Menjadi Nasabah	63
Tabel 4.7 Responden Berdasarkan Nasabah di Lembaga Lainnya	64
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas Variabel Religiusitas	65
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas Variabel Pelayanan	66
Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas Variabel kepuasan	67
Tabel 4.11 Hasil Uji Validitas Variabel Loyalitas	68
Tabel 4.12 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Religiusitas	69
Tabel 4.13 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Pelayanan	69
Tabel 4.14 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan	70
Tabel 4.15 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Loyalitas Nasabah	70
Tabel 4.16 Kolmogorov-Smirnov	73
Tabel 4.17 Uji Multikolinearitas	74
Tabel 4.18 Hasil Uji Glasjer	75
Tabel 4.19 Hasil Uji Linearitas Religiusitas	76
Tabel 4.20 Hasil Uji Linearitas Pelayanan	77
Tabel 4.21 Hasil Uji Linearitas Kepuasan	77
Tabel 4.22 Hasil Uji Analisis Regresi Berganda	78
Tabel 4.23 Hasil Uji Parsial (Uji t)	80
Tabel 4.24 Hasil Uji F (Simultan)	81
Tabel 4.25 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)	82



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Berfikir.....	39
Gambar 4.1 Grafik Histogram.....	71
Gambar 4.2 Grafik Normal P-Plot	72
Gambar 4.3 Diagram Scatterplot.....	75





DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Kuesioner Penelitian
- Lampiran 2 Tabulasi Identitas Responden
- Lampiran 3 Tabulasi Data Kuesioner
- Lampiran 4 Output SPSS
- Lampiran 5 Distribusi Nilai r_{tabel}
- Lampiran 6 Distribusi Nilai t_{tabel}
- Lampiran 7 Distribusi Nilai F_{tabel}
- Lampiran 8 Surat Izin Penelitian
- Lampiran 9 Surat Keterangan Telah Melakukan Penelitian
- Lampiran 10 Dokumentasi
- Lampiran 11 Daftar Riwayat Hidup



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perkembangan lembaga keuangan syariah di Indonesia saat ini semakin berkembang pesat. Lembaga keuangan syariah menjadi salah satu kekuatan untuk perekonomian di industri keuangan syariah, yang perkembangannya diharapkan dapat turut menumbuh kembangkan perekonomian syariah.

Pada saat ini persaingan dalam koperasi syariah sangat ketat sehingga membutuhkan usaha yang keras untuk mendapat calon nasabah dan mempertahankan yang sudah ada ditangan. Keberhasilan usaha tersebut sangat ditentukan oleh kemampuan perusahaan dalam memberikan kepuasan kepada nasabah. Ikatan emosional inilah yang membuat nasabah menjadi loyal dan mendorong mereka untuk terus melakukan konsistennya berada pada perusahaan tersebut, menciptakan emosi dan perasaan positif sangat penting dalam membangun hubungan yang baik antara perusahaan dan nasabah, hubungan yang terjalin tanpa emosi menjadi sebuah aktivitas mekanis, proses perilaku dan membuat nasabah tidak memiliki alasan nyata untuk tinggal. Untuk itu karyawan sebaiknya selalu memantau kepuasan yang dirasakan oleh nasabah untuk mencapai loyalitas yang tinggi dari para nasabah.

Loyalitas nasabah memiliki peran penting dalam sebuah perusahaan, mempertahankan mereka berarti meningkatkan kinerja keuangan dan mempertahankan kelangsungan hidup perusahaan, hal ini menjadi alasan utama bagi sebuah perusahaan untuk menarik dan mempertahankan mereka.

Menurut Ratih Hurriyati yang mengutip pendapat dari Jones dan Sanserp, dalam mempelajari persiapan penerapan berbagai kesempatan perdagangan di era globalisasi berkeyakinan bahwa di era perdagangan bebas yang tidak memproduksi sama sekali, maka yang menjadi tumpuan perusahaan untuk tetap mampu bertahan hidup adalah nasabah-nasabah yang loyal.¹ Faktor utama nasabah mempertahankan hubungannya atau tetap loyal pada bank syariah adalah ketaatan mereka terhadap prinsip-prinsip syariah. Nasabah memutuskan untuk tetap mempertahankan bank syariah berkaitan dengan masalah keimanan dan keyakinan terhadap pengharaman riba bagi umat Islam.²

Religiusitas dalam hal ini seringkali diidentikan dengan keberagamaan. Religiusitas diartikan sebagai seberapa jauh pengetahuan, seberapa kokoh keyakinan, seberapa pelaksanaan ibadah dan kaidah, dan seberapa dalam penghayatan atas agama yang dianutnya. Bagi seorang muslim, religiusitas dapat diketahui dari seberapa jauh pengetahuan, keyakinan, pelaksanaan dan penghayatan atas agama islam.³ Dari pengertian diatas maka religiusitas

¹ Ratih Hurriyati, *Bauran Pemasaran Dan Loyalitas Konsumen* (Bandung: Alfabeta, 2005) hlm. 137.

² Fatmah, *Religiusitas Motive Dan Economic Motive Dalam Proses Pengambilan Keputusan*, (Skripsi Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Surabaya, 2005)

³ Fuad Nashori dan Rachmy Diana Mucharam. *Mengembangkan Kreativitas dalam Perspektif Psikologi Islam*, (Jogjakarta: Menara Kudus, 2002), hlm. 71

dalam islam menyangkut lima hal yakni aqidah, ibadah, amal, akhlaq (ihsan), dan pengetahuan. Aqidah menyangkut keyakinan kepada Allah, Malaikat, Rasul dan seterusnya. Ibadah menyangkut tentang pelaksanaan hubungan antar manusia dengan Allah. Amal menyangkut tentang pelaksanaan hubungan manusia dengan sesama makhluk. Akhlak merujuk pada spontanitas tanggapan atau perilaku seseorang atau rangsangan yang hadir padanya, sementara ihsan merujuk pada situasi dimana seseorang merasa sangat dekat dengan Allah Ta'ala. Ihsan merupakan bagian dari akhlaq. Bila akhlaq positif seseorang mencapai tingkatan yang optimal, maka ia memperoleh berbagai pengalaman dan penghayatan keagamaan. Selain keempat hal tersebut ada hal penting yang harus diketahui dalam religiusitas yakni pengetahuan keagamaan seseorang.⁴

Dalam lembaga keuangan, kepuasan nasabah juga ditentukan oleh kualitas produk dan layanan yang dikehendaki nasabah sehingga jaminan kualitas produk menjadi prioritas utama bagi lembaga keuangan. Kepuasan nasabah dipengaruhi oleh dua hal pokok yang saling berkaitan erat yaitu harapan nasabah terhadap kualitas layanan dan persepsi nasabah terhadap kualitas layanan. Nasabah selalu menilai layanan yang diterima dibandingkan dengan apa yang diharapkan atau diinginkan.⁵ Harapan yang dimaksud disini adalah persepsi pelanggan sebelum dan sesudah menggunakan suatu produk.

⁴ Jalaluddin. *Pesikologi Agama*. (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2002), hlm. 247-249

⁵M. Nur Rianto Al-Arif. *Dasar-dasar Pemasaran Bank Syariah*. (Bandung: Alfabeta.2010), hlm. 176

Kepuasan pelanggan dikonsepsikan Tse dan Wilton sebagai respon pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian yang dirasakan setelah pemakaiannya.⁶ Kepuasan nasabah semakin diyakini sebagai kunci sukses pemasaran jasa lembaga keuangan mikro. Oleh karena itu, upaya kalangan lembaga keuangan mikro syariah untuk memperoleh kepercayaan nasabah diwarnai oleh fenomena persaingan yang semakin ketat dalam era kedaulatan nasabah ini. Seiring dengan semakin ketatnya persaingan dalam sektor perbankan menimbulkan pertanyaan tentang cara-cara yang bisa memberikan kepuasan yang sempurna bagi setiap nasabah.⁷ Nasabah akan merasa puas apabila mendapat pelayanan yang baik.

Sebagai koperasi syariah yang juga bersaing dengan koperasi syariah yang lain KSPPS BTM Pekalongan cabang Kajen memberikan pelayanan yang bermacam-macam seperti layanan jemput bola sebagai salah satunya. Lokasi KSPPS BTM Pekalongan cabang Kajen sangat strategis, di pinggir jalan raya sehingga mudah dijangkau serta dekat dengan pusat kegiatan masyarakat yaitu pasar.

Berdirinya Baitut Tamwil Muhammadiyah Kajen dilatarbelakangi oleh keinginan persyarikatan Muhammadiyah Cabang Kajen untuk sejauh mungkin menghindari hal-hal yang bersifat subhat dalam hal bermuamalat (bisnis) serta yang memperoleh kesejahteraan lahir maupun batin dengan prinsip dan perintah agama.

⁶M. Nur Rianto Al-Arif. *Dasar-dasar Pemasaran Bank Syariah....* hlm. 200-201

⁷Sentot Imam Wahyono. *Manajemen Pemasaran Bank.* (Yogyakarta: Graha Ilmu.2010), hlm . 178-179

Melalui surat keputusan yayasan Baitut Maal Muhammadiyah (YBMM) Jakarta No. 23/SKY/BMM/BTM/X/99 tanggal 12 Oktober 1999 yang merupakan kepanjangan tangan dari Pusat Hubungan Bank dengan Kelompok Swadaya Masyarakat (PHBK) Bank Indonesia maka pada tanggal 28 Nopember 1999 BTM KAJEN secara resmi beroperasi yang berlokasi di Jl. Diponegoro No. 754 KAJEN.

Leonard L Berry dalam Yazid,⁸ bahwa dalam pemasaran jasa lebih menekankan aspek tindakan dan proses-proses yang mencakup pelayanan jasa namun dalam unjuk kerja secara prinsip adalah ketersediaan sarana penunjang. Sarana yang diperlukan, fasilitas yang tersedia, dan karyawan memang disiapkan untuk proses jasa pada sembarang waktu, namun semua itu lebih mencerminkan kapasitas produktif dan bukanya jasa itu sendiri. Dan jika nasabah merasa puas dan senang dengan jasa yang digunakan maka nasabah dapat merekomendasikan lembaga keuangan syariah tersebut baik kepada kerabat, teman, ataupun orang yang baru dikenalnya, serta nasabah akan timbul rasa kepercayaan kepada lembaga tersebut.

Selain itu nasabah sendiri akan merasa memiliki dan tidak sungkan untuk terus menggunakan jasa layanan lembaga keuangan tersebut. Hal kecil semacam ini yang sebagai cikal bakal kecintaan dan kesetiaan nasabah

⁸ Yazid, *Pemasaran Jasa, Konsep dan Implementasi*, (Yogyakarta: Ekonisia,1999), hlm. 25-26

kepada perusahaan tersebut sehingga terciptalah loyalitas. Hal ini didukung oleh pendapat Selnes, dalam kerangka strategi, loyalitas, pelanggan akan memberikan nilai tambah kepada perusahaan melalui pengurangan biaya pemasaran, upaya memperoleh pelanggan baru atau mengantisipasi pesaing. Dan didukung pula penelitian yang dilakukan Crosby dan Stephens dalam Rusdati dalam Ahmad,⁹ pada industri jasa menyebutkan bahwa ketidakpuasan merupakan salah satu penyebab beralihnya nasabah. Penelitian Fornel dalam Ahmad juga menyebutkan bahwa nasabah yang puas cenderung menjadi nasabah yang loyal. Sehingga apabila tingkat kepuasan nasabah meningkat, akan diikuti loyalitas nasabah.¹⁰ Adapun data nasabah dapat dilihat dalam tabel jumlah nasabah per tahun.¹¹

Tabel 1.1
Jumlah Nasabah KSPPS BTM Pekalongan Cabang Kajen

Tahun	Jumlah Nasabah
2014	14.198
2015	15.591
2016	16.757
2017	17.861

Sumber : Dokumen BTM Pekalongan Cabang Kajen

KSPPS BTM Pekalongan Cabang Kajen selalu berupaya untuk memberikan pelayanan yang terbaik agar nasabah merasa puas dan tetap setia memakai dan menikmati jasa yang diberikan BTM Kajen.

⁹ Ahmad Rosyid, dkk., *Manajemen dan Lembaga Perbankan Syariah*, (Yogyakarta: Trustmedia Publishing, 2015), hlm. 35-36

¹⁰ Rinda Asytuti, *Exsperintal Marketing, Menelisik Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank Syariah*, (Pekalongan: Duta Media Utama, 2015), hlm. 14

¹¹ Dokumen BTM Pekalongan Cabang Kajen, Kabupaten Pekalongan

Dari data yang diperoleh melalui kantor BTM Pekalongan Cabang Kajen, dapat diketahui bahwa total keseluruhan nasabah tahun 2017 sejumlah 17.861 (data keseluruhan nasabah dari kantor BTM Pekalongan Cabang Kajen) dengan spesifikasi bahwa jumlah nasabah dari tahun 2014 sampai 2017 selalu mengalami peningkatan jumlah nasabah.

Berdasarkan uraian diatas penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“PENGARUH RELIGIUSITAS, KUALITAS PELAYANAN, DAN KEPUASAN TERHADAP LOYALITAS NASABAH (Studi Kasus KSPPS BTM Pekalongan Cabang Kajen)”**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan dari rumusan masalah yang telah diuraikan di atas, maka dapat dirumuskan beberapa pertanyaan penelitian sebagai berikut:

1. Apakah religiusitas berpengaruh terhadap loyalitas nasabah BTM Pekalongan Cabang Kajen ?
2. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas nasabah BTM Pekalongan Cabang Kajen?
3. Apakah kepuasan nasabah berpengaruh terhadap loyalitas nasabah BTM Pekalongan Cabang Kajen?
4. Apakah religiusitas, kualitas pelayanan, dan kepuasan berpengaruh secara simultan terhadap loyalitas nasabah BTM Pekalongan Cabang Kajen?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah yang telah dijelaskan diatas, maka tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui ada atau tidaknya pengaruh religiusitas terhadap loyalitas nasabah BTM Pekalongan Cabang Kajen.
2. Untuk mengetahui ada atau tidaknya pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah BTM Pekalongan Cabang Kajen.
3. Untuk mengetahui ada atau tidaknya pengaruh kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah BTM Pekalongan Cabang Kajen.
4. Untuk mengetahui ada atau tidaknya pengaruh religiusitas, kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah BTM Pekalongan Cabang Kajen.

D. Kegunaan Penelitian

Kegunaan penelitian “Pengaruh Religiusitas, Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah KSPPS BTM Pekalongan Cabang Kajen” adalah sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis
 - a. Bagi akademisi, penelitian ini dapat memberikan sumbangan pemikiran atau menambah wawasan khususnya dalam bidang perbankan.

- b. Bagi pembaca dan peneliti selanjutnya, dapat digunakan sebagai referensi serta informasi mengenai topik sejenis serta berguna dalam menyeimbangkan teori yang telah diperoleh dari perkuliahan dengan kondisi nyata.

2. Manfaat Praktis

- a. Penelitian ini bermanfaat untuk menambah pengetahuan mengenai religiusitas, kualitas pelayanan, dan kepuasan terhadap loyalitas nasabah..
- b. Dapat dijadikan bahan evaluasi dan dapat menjadi masukan bagi KSPPS BTM Pekalongan Cabang Kajen dan sebagai dasar untuk penelitian lebih lanjut mengenai religiusitas, kualitas pelayanan, dan kepuasan terhadap loyalitas nasabah.

E. Sistematika Penulisan

Untuk memudahkan penjelasan, penelaahan dan pemahaman maka dalam penelitian ini penulisannya dibagi menjadi 5 bab yang setiap babnya terdiri dari sub-sub bab. Tiap bab ataupun sub bab yang satu dengan lainnya merupakan rangkaian yang sangat terkait. Penelitian skripsi ini dilakukan dengan sistematika sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini memuat latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini memuat landasan teori, penelitian terdahulu, kerangka berpikir, dan hipotesis.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini berisikan tentang jenis penelitian dan pendekatan penelitian, setting penelitian, variabel penelitian dan definisi operasional variabel, sumber data, metode pengumpulan data, populasi dan sampel, serta metode analisis data dan uji hipotesis data.

BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini menjelaskan tentang data yang diperoleh, analisis data dan pembahasan serta hasil penelitian.

BAB V PENUTUP

Bab ini berisikan kesimpulan, keterbatasan penelitian dan saran-saran yang diperlukan.



BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

1. Berdasarkan uji t tingkat signifikansi variabel Religiusitas (X_1) adalah $0,000 < 0,05$ dan nilai t hitung $5,089 > t$ tabel 1,985. Maka dapat disimpulkan bahwa variabel religiusitas berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah di KSPPS Pekalongn Cabang Kajen.
2. Berdasarkan uji t tingkat signifikansi variabel Kualitas Pelayanan (X_2) adalah $0,009 < 0,05$ dan nilai t hitung $2,660 > t$ tabel 1,985. Maka dapat disimpulkan bahwa variabel pelayanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah di KSPPS Pekalongan Cabang Kajen
3. Berdasarkan uji t tingkat signifikansi variabel Kepuasan (X_3) adalah $0,012 < 0,05$ dan nilai t hitung $2,551 > t$ tabel 1,985. Maka dapat disimpulkan bahwa variabel kepuasan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah di KSPPS Pekalongan Cabang Kajen.
4. Berdasarkan uji F diperoleh F hitung sebesar $37,536 > F$ tabel sebesar 2,70 serta nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,005$ maka dapat disimpulkan bahwa Religiusitas, kualitas pelayanan dan kepuasan secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah di KSPPS BTM Pekalongan Cabang Kajen.

B. SARAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dikemukakan, peneliti menyadari masih banyak kekurangan di dalamnya, Untuk itu, peneliti memberikan beberapa saran untuk bahan pertimbangan sebagai penyempurnaan penelitian selanjutnya yang terkait dengan penelitian serupa antara lain:

1. Bagi Perusahaan

Dari hasil penelitian diketahui bahwa religiusitas, pelayanan dan kepuasan mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah, akan tetapi lembaga diharapkan lebih giat lagi dalam meningkatkan religiusitas, pelayanan dan kepuasan nasabah untuk terus menumbuhkan tingkat loyalitas nasabah dan menambah minat masyarakat untuk menjadi anggota baru di lembaga tersebut.

2. Bagi Akademisi

Semoga penelitian ini dapat dijadikan bahan referensi dan dokumentasi sebagai bahan acuan dalam penelitian yang akan datang selain jurnal dan buku yang sudah ada.

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian tentang religiusitas, pelayanan dan kepuasan terhadap loyalitas nasabah perlu terus dilakukan dengan menggunakan variabel-variabel lain karena dalam penelitian ini mempunyai nilai kontribusi (R^2) sebesar 52,5% dan selebihnya 47,5% merupakan variabel lain yang tidak dimasukkan dalam penelitian ini. Hal ini sebagai bahan perbandingan untuk menambah referensi ilmu



pengetahuan, karena tidak selamanya teori yang ada sesuai dengan apa yang diterapkan di lapangan.



DAFTAR PUSTAKA

Sumber Buku

- A. Hamdani, Rambat Lupiyoadi. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Ancok, Robertson dalam Djamaludin & Fuad Nashori Suroso. 2008. *Psikologi islam: Solusi Islam Atas Problem-problem psikologi*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Asytuti, Rinda. 2015. *Eksperimental Marketing, Menelisik Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank Syariah*. Pekalongan: Duta Media Utama.
- Ghozali, Imam. 2011. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 23 Edisi 8*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Ghozali, Imam. 2011. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 19 Edisi 5*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Griffin. 2005. *Customer Loyalty*. Jakarta: Erlangga.
- Hasan, Ali. 2010. *Marketing Bank Syariah*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Hurriyati, Ratih. 2005. *Bauran Pemasaran Dan LoyalitasKonsumen*. Bandung: Alfabeta.
- Jalaluddin. 2002. *Pesikologi Agama*. Jakarta: PT Raja Grapindo Persada.
- Kotler, Philip. 2001. *Manajemen Pemasaran, Analisis Perencanaan, Implementasi, Dan Control Jilid 1*. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip, dan Amstrong. 2005. *Marketing Management*. Jakarta: Phrehalindo.
- Kotler, Philip, dan Lane Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Erlangga

- Kotler, Philip, dan Kevin Keller. 2010. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- Latan, Hengky dan Selva Tamalalgi. 2013. *Analisis Multivariate Teknik dan Aplikasi Menggunakan Program IBM SPSS 20.0*. Bandung: Alfabeta.
- Nashori, Fuad dan Rachmy Diana Mucharam. 2002. *Mengembangkan Kreativitas Dalam Perspektif Psikologi Islam*. Jogjakarta: Menara Kudus.
- Plane, V. Wiratna. 2015. *Metedologi Penelitian Bisnis & Ekonomi*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.
- Purwanto, dan Suharyadi. 2013. *Statistika: Untuk Ekonomi dan Keuangan Modern edisi 2*. Jakarta: Salemba Empat.
- Riduwan. 2017. *Skala Pengukuran Variabel-variabel Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Rosyid, Ahmad, dkk. 2015. *Manajemen dan Lembaga Perbankan Syariah*. Yogyakarta: Trustmedia Publishing.
- Sekaran, Uma. 2011. *Research Methods For Business (Metedologi Penelitian Untuk Bisnis)*. Jakarta: Salemba Empat.
- Siagian, Dergibson dan Sugiarto. 2006. *Metode Statistika Untuk Bisnis Dan Ekonomi*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Siregar, Sofian. 2014. *Statistik Parametrik Untuk Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: PT. Bumi Askara
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Manajemen*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Bisnis (Pendekatan Kuantitatif, Kualitaitaif dan R&D)*. Bandung: Alfabeta.

- Subandi, M.A. 2013. *Pesikologi Agama & Kesehatan Mental*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Syafe'i, M. 2000. *Bank Islam : Teori dan Praktik*. Jakarta: Gema Insani Press.
- Tamalagi, Selva dan Hengky Latan. 2013. *Analisis Multivariate Teknik dan Aplikasi*. Bandung: Alfabeta.
- Tjipton, Fandy. 2008. *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: Andi Offse.
- Tjiptono, Fandy. 2000. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy. 2000. *Perspektif Manajemen dan Pemasaran Kontemporer*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Umar, Husein. 2009. *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*. Jakarta: PT. RajaGraindoPersada.
- Umar, Husein. 1998. *Riset Sumber Daya Manusia Dalam Organisasi*. Jakarta: PT.SUN.
- Wahyono, Sentot Imam. 2010. *Manajemen Pemasaran Bank*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Wibowo, Agung Edy.2012. *Aplikasi Praktis SPSS Dalam Penelitian*, Yogyakarta: Penerbit Gava Media
- Wibowo, Agung Edy. 2012. *Aplikasi Praktis SPSS Dalam Penelitian cet Ke-1*. Yogyakarta: Gramedia
- Wijaya, Tony. 2013. *Metedologi Penelitian Ekonomi dan Bisnis*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

Y.B, Mangun Wijaya. 1986. *Menumbuhkan Sikap Religiusitas Anak*. Jakarta: Gramedia.

Sumber Berita

Dokumen BTM Kaje, Kabupaten Pekalongan, diakses 4 Desember 2017

Sumber Jurnal dan Skripsi

Asriani, Rizqilia, Sudjarwo, Zainul Arifin Dan Kadarisman Hidayat. 2015.

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Dan Loyalitas Nasabah. Jurnal Administrasi Bisnis Vol.24 No. 1 Juli 2015.

Dhamayanti, Diah. 2006. *Analisis Dampak Service Performance Dan Kepuasan*

Nasabah Sebagai Moderating Variable Terhadap Lotyalitas Nasabah. Jurnal Manajemen Pemasaran Vol. 1 No. 1 April 2016.

Farida, Naili. 2010. *Pengaruh Ikatan Hubungan , Citra Perusahaan, Nilai*

Pelanggan, Kualitas dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Bank di Pemerintah Jawa Tengah. Jurnal Vol. 13 No. 2 April 2010.

Fatmah. 2005. *Religiusitas Motive Dan Economic Motive Dalam Proses*

Pengambilan Keputusan. Surabaya: Skripsi Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Surabaya.

Khoiri Amin, Muhammad. 2015. *Pengaruh Bagi Hasil, Lokasi, Dan Pelayanan*

Terhadap Pengajuan Pembiayaan Mudharabah. Skripsi di Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Tahun 2015.

Majid, Lutfi. 2016. *Pengaruh Religiusitas Dan Promosi Terhadap Preferensi*

Anggota Dalam Memilih Produk Simpanan Wadi'ah Ya Ad-Dhamanah di

Koprasi Jasa Keuangan Syariah BTM Surya Umbulharjo Yogyakarta. Skripsi Manajemen Dakwah UIN Sunan Kalijaga.

- Mulyawisdawati, Richa Angkita. 2012. *Analisis Pengaruh Bauran Pemasaran Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan di Karita Square Yogyakarta. Jurnal Ilmu-ilmu Keislaman STAI, Volume.8, Nomor 1, 9 Maret 2018.*
- Mukaddam. 2014. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah (Studi Kasus BPRS Bangun Drajat Warga (BDW) Yogyakarta). Skripsi Manajemen Dakwah Dan Komunikasi Yogyakarta Tahun 2014.*
- Rafidah. 2014. *Kualitas Pelayanan Islami Pada Perbankan Syariah. Jurnal Fiqh, Volume.10, Nomor 2, Desember 2014.*
- Rosyida, Fairus. 2010. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Di BMT Istiqlal Pekalongan). Skripsi di IAIN Pekalongan Tahun 2010.*
- Rahmawati, Dina. 2016. *Pengaruh Faktor Promosi, Lokasi, Religiusitas, Dan Reputasi Terhadap Keputusan Anggota Menyimpan Dana di BMT Hira Cabang Tanon. Skripsi di Institut Agama Islam Negeri Surakarta Tahun 2016.*
- Saputra, Falla Ilhami. 2013. *Kualitas Layanan, Citra dan Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Pelanggan. Jurnal Aplikasi Manajemen Vol. 11 No, 3 September 2013.*
- Sukaatmaji, Putu Gede dan Gusti Ayu Putu Ratih Kusuma Dewi, Ni Nyoman Kerti Yasa. 2012. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan*

Loyalitas Nasabah PT BPR Hoki Di Kabupaten Tabanan Bali. Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Vol. 1 No. 1 Desember 2012.

Thoiriq Islachi, Lukman Hadi. 2012. *Pengaruh Atribut Produk, Kepuasan Nasabah, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah di BTM Sahara Tulungagung.* Skripsi di Sekolah Tinggi Agama Islam Tahun 2012.

Wijanarko, Pramonosidi. 2016. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Religiusitas Terhadap Kepuasan Nasabah Serta Dampaknya Pada Loyalitas Nasabah.* Skripsi di Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Tahun 2016



LAMPIRAN 10:

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

A. IDENTITAS PRIBADI

Nama Lengkap : Dwi Aryani Saputri
Tempat, Tanggal Lahir : Pekalongan, 27 Maret 1996
Alamat : Dk. Sutosari RT.02 RW.04 Ds. Pantirejo
Kec. Kesesi Kab. Pekalongan

Riwayat Pendidikan :

TK Lestari	Lulus tahun 2002
SD N 02 Pantirejo	Lulus tahun 2008
SMP N 01 Sragi	Lulus tahun 2011
SMK N 01 Sragi	Lulus tahun 2014
IAIN Pekalongan	Lulus tahun 2018

B. BIODATA ORANG TUA

1. Ayah Kandung

Nama Lengkap : Suwarsono
Pekerjaan : Wiraswasta
Agama : Islam
Alamat : Dk. Sutosari RT.02 RW.04 Ds. Pantirejo
Kec. Kesesi Kab. Pekalongan


Ibu Kandung

Nama Lengkap : Rustiyah
Pekerjaan : Ibu Rumah Tangga
Agama : Islam
Alamat : Dk. Sutosari RT.02 RW.04 Ds. Pantirejo
Kec. Kesesi Kab. Pekalongan

Demikian daftar riwayat hidup ini penulis buat dengan sebenar-benarnya.

Pekalongan, 04 Desember 2018

Yang membuat



Dwi Aryani Saputri

2013114194



LAMPIRAN 1:

KUESIONER PENELITIAN

Kepada Yth.

Bapak/Ibu (Responden)

Assalamu'allaikum Wr.Wb

Dalam rangka penelitian tugas akhir/skripsi pada program studi Strata 1 (S1) Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Pekalongan, saya :

Nama : Dwi Aryani Saputri

Nim : 2013114194

Bermaksud mengadakan penelitian dengan judul “PENGARUH RELIGIUSITAS, KUALITAS PELAYANAN, DAN KEPUASAN NASABAH TERHADAP LOYALITAS NASABAH (Studi kasus KSPPS BTM Pekalongan Cabang Kajen). Sehubungan dengan itu, saya mohon bantuan dari Bapak/Ibu meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner penelitian ini.

Mengingat sangat pentingnya data ini, saya mengharapkan agar kuesioner ini diisi dengan lengkap sesuai kondisi yang sebenarnya. Jawaban dari Bapak/Ibu hanya digunakan untuk penelitian ini, dan kerahasiaan akan saya jaga dengan sungguh-sungguh.

Atas kesediaan dan partisipasi Bapak/Ibu dalam mengisi kuesioner ini, saya mengucapkan terima kasih.

Hormat Saya

Dwi Aryani Saputri

**A. Identitas Responden**

Nama :

Umur :

- <30 tahun 41-50 tahun
 30-40 tahun >50

Jenis Kelamin :

- Laki-laki Perempuan

Tingkat Pendidikan :

- SD Sarjana
 SLTP Diploma
 SLTA

Pekerjaan :

- Pegawai Swasta Wiraswasta
 Ibu rumah tangga PNS
 Pedagang

Penghasilan :

- < Rp. 1.000.000,00
 Rp. 1.000.000,00 – Rp. 2.000.000,00
 Rp. 2.000.000,00 – Rp. 3.000.000,00
 Rp. 3.000.000,00 – Rp. 5.000.000,00
 Rp. 5.000.000,00 – Rp. 7.000.000,00
 > Rp. 7.000.000,00

Sudah berapa lama anda menjadi nasabah ?

- < 1 tahun 3 – 5 tahun
 1 – 3 tahun 5 – 7 tahun
 7 – 10 tahun > 10 tahun

Apakah anda menjadi nasabah di lembaga keuangan lainnya ?

- Ya Tidak

B. Petunjuk Pengisian

Untuk pernyataan – pernyataan berikut ini, Bapak/Ibu/Saudara/Saudari dipersilahkan memberikan jawaban dengan mengisi tanda centang (√) pada skala 1 – 5 dalam kolom jawaban yang sudah tersedia dengan pilihan sebagai berikut :

1. Sangat Tidak Setuju (STS)
2. Tidak Setuju (TS)
3. Netral (N)
4. Setuju (S)
5. Sangat Setuju (SS)

C. Daftar Pernyataan yang Tersedia

NO	RELIGIUSITAS	Jawaban				
		SS	S	N	TS	STS
Keyakinan						
1.	Saya meyakini ajaran islam sebagai ajaran yang benar.					
Praktik Agama						
2.	Saya selalu membayar zakat (maal dan fitrah) karena merupakan salah satu rukun islam					
Pengalaman						
3.	Saya merasa bahagia jika dapat menghindari transaksi mengandung riba.					
Pengetahuan keagamaan						
4.	Saya mengetahui dengan jelas sesuatu yang diharamkan dan yang dihalalkan dalam islam.					





Pengalaman atau konsekuensi					
5.	Saya mengamalkan larangan riba dengan memilih lembaga keuangan syariah.				

NO	PELAYANAN	Jawaban				
		SS	S	N	TS	STS
Bukti Langsung (<i>Tangibless</i>)						
1.	Interior dan penataan ruang BTM Pekalongan Cabang Kajen yang rapih.					
Kehandalan (<i>Reability</i>)						
2.	BTM Pekalongan Cabang Kajen memberikan pelayanan kepada nasabah secara cepat dan akurat.					
Daya Tanggap (<i>Responsivenses</i>)						
3.	BTM Pekalongan Cabang Kajen melayani nasabah dengan daya tanggap yang baik.					
Empati (<i>Emphaty</i>)						
4.	BTM Pekalongan Cabang Kajen mampu menguasai keluhan nasabah dengan baik.					
Jaminan (<i>Assurance</i>)						
5.	BTM Pekalongan Cabang Kajen memiliki kemampuan memberikan keamanan terhadap jasa yang ditawarkan.					

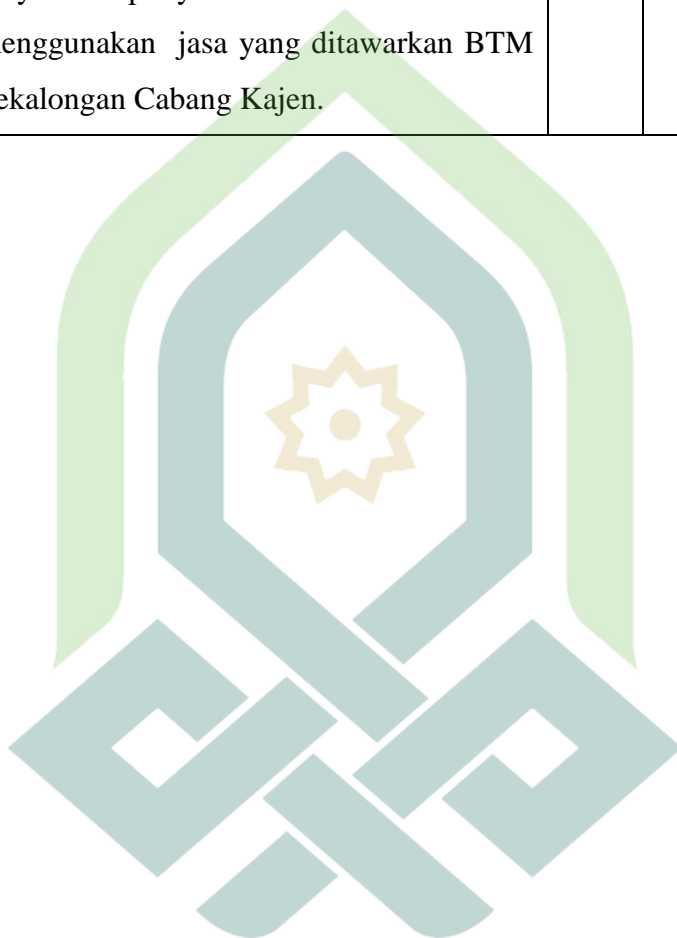


NO	KEPUASAN	Jawaban				
		SS	S	N	TS	STS
Harapan nasabah						
1.	Karyawan selalu berusaha untuk mengerti keinginan dan kebutuhan nasabah.					
Kinerja dan hasil						
2.	Saya merasa puas dengan melihat dan merasakan kinerja karyawan dalam melayani nasabah.					
Kepuasan nasabah keseluruhan						
3.	Kemudahan persyaratan yang diberikan BTM KajeN kepada nasabah dalam memilih produk atau jasa memberikan kepuasan nasabah					
Ketidakpuasan pelanggan						
4.	Nasabah tidak pernah komplain/mengeluh terhadap pelayanan yang diberikan.					

NO	LOYALITAS NASABAH	Jawaban				
		SS	S	N	TS	STS
Pembelian ulang						
1.	Saya akan terus menggunakan produk yang ditawarkan di BTM Pekalongan Cabang KajeN secara berkesinambungan.					
Rekomendasi						
2.	Saya senang merekomendasikan Jasa BTM Pekalongan Cabang KajeN kepada orang					



	lain.					
Kelanjutan hubungan						
3.	Saya tidak akan terpengaruh terhadap produk lain yang ditawarkan bank lain.					
Komitmen						
4.	Saya mempunyai komitmen untuk terus menggunakan jasa yang ditawarkan BTM Pekalongan Cabang Kajen.					



LAMPIRAN 2:

TABULASI IDENTITAS RESPONDEN

No	Nama	Umur	Kode	Jenis kelamin	Kode	Tingkat pendidikan	Kode	Pekerjaan	Kode	Penghasilan	Kode	Lama menjadi nasabah	Kode	nasabah di tempat lainnya	Kode
1	Sugianta	< 30 Tahun	1	Perempuan	1	SLTA	3	Pedagang	3	<Rp 1.000.000	1	3 - 5 Tahun	3	Ya	1
2	Santi Susilowati	< 30 Tahun	1	Perempuan	1	SLTA	3	Pedagang	3	<Rp 1.000.000	1	3 - 5 Tahun	3	Ya	1
3	Sri Utami	< 30 Tahun	1	Perempuan	1	SLTA	3	Pedagang	3	<Rp 1.000.000	1	3 - 5 Tahun	3	Ya	1
4	Inaliyati	41-50 Tahun	3	Perempuan	1	SLTA	3	Pedagang	3	<Rp 1.000.000	1	1 - 3 Tahun	2	Tidak	2
5	Mutamina	41-50 Tahun	3	Perempuan	1	SLTP	2	Pedagang	3	<Rp 1.000.000	1	1 - 3 Tahun	2	Tidak	2
6	Widimulasih	30-40 Tahun	2	Perempuan	1	SLTA	3	Pedagang	3	<Rp 1.000.000	1	1 - 3 Tahun	2	Tidak	2
7	Siti Saenonah	41-50 Tahun	3	Perempuan	1	SLTA	3	Pedagang	3	<Rp 1.000.000	1	1 - 3 Tahun	2	Tidak	2
8	Suryani	30-40 Tahun	2	Perempuan	1	SLTA	3	Pedagang	3	<Rp 1.000.000	1	3 - 5 Tahun	3	Tidak	2
9	Sri Malanggen	< 30 Tahun	1	Perempuan	1	SLTA	3	Wirausaha	4	Rp 1.000.000 - Rp 2.000.000	2	1 - 3 Tahun	2	Ya	1
10	Wrniah	30-40 Tahun	2	Perempuan	1	SLTA	3	Wirausaha	4	Rp 1.000.000 - Rp 2.000.000	2	5 - 7 Tahun	4	Ya	1
11	Cipto Wiharso	41-50 Tahun	3	Laki-laki	2	SLTA	3	Wirausaha	4	Rp 1.000.000 - Rp 2.000.000	2	5 - 7 Tahun	4	Ya	1
12	Suharsih	> 50 Tahun	4	Perempuan	1	SD	1	Pedagang	3	<Rp 1.000.000	1	5 - 7 Tahun	4	Ya	1
13	Sarmi	41-50 Tahun	3	Perempuan	1	SD	1	Pedagang	3	<Rp 1.000.000	1	5 - 7 Tahun	4	Tidak	2
14	Puji Umarsih	30-40 Tahun	2	Perempuan	1	SLTA	3	Wirausaha	4	Rp 1.000.000 - Rp 2.000.000	2	5 - 7 Tahun	4	Ya	1
15	Meuti Yolaela	< 30 Tahun	1	Perempuan	1	SLTP	2	Pedagang	3	Rp 1.000.000 - Rp 2.000.000	2	3 - 5 Tahun	3	Tidak	2
16	Dian Fitri Utami	30-40 Tahun	2	Perempuan	1	SARJANA	4	Wirausaha	4	Rp 3.000.000 - Rp 5.000.000	4	3 - 5 Tahun	3	Ya	1
17	Musripah	30-40 Tahun	2	Perempuan	1	SLTA	3	Wirausaha	4	Rp 2.000.000 - Rp 3.000.000	3	3 - 5 Tahun	3	Ya	1

18	Anisatuh Rohma	30-40 Tahun	2	Perempuan	1	SLTA	3	Wirausaha	4	Rp 2.000.000 - Rp 3.000.000	3	3 - 5 Tahun	3	Ya	1
19	Endang Fitrianingasih	30-40 Tahun	2	Perempuan	1	SLTP	2	Wirausaha	4	<Rp 1.000.000	1	3 - 5 Tahun	3	Ya	1
20	Hero Wati	30-40 Tahun	2	Perempuan	1	SLTP	2	Pedagang	3	<Rp 1.000.000	1	3 - 5 Tahun	3	Tidak	2
21	Muharyani	30-40 Tahun	2	Perempuan	1	SLTA	3	Wirausaha	4	Rp 1.000.000 - Rp 2.000.000	2	3 - 5 Tahun	3	Tidak	2
22	Intan Nurvitasari	30-40 Tahun	2	Perempuan	1	SLTA	3	Wirausaha	4	Rp 1.000.000 - Rp 2.000.000	2	3 - 5 Tahun	3	Tidak	2
23	Triati	30-40 Tahun	2	Perempuan	1	SLTA	3	Wirausaha	4	Rp 1.000.000 - Rp 2.000.000	2	3 - 5 Tahun	3	Tidak	2
24	Sutomo	30-40 Tahun	2	Laki-laki	2	SD	1	Pedagang	3	<Rp 1.000.000	1	5 - 7 Tahun	4	Tidak	2
25	Alin Ilina	30-40 Tahun	2	Perempuan	1	SD	1	Pedagang	3	<Rp 1.000.000	1	5 - 7 Tahun	4	Tidak	2
26	Safira	30-40 Tahun	2	Perempuan	1	SLTA	3	Pedagang	3	<Rp 1.000.000	1	5 - 7 Tahun	4	Tidak	2
27	Syahla	30-40 Tahun	2	Perempuan	1	SLTA	3	Pedagang	3	<Rp 1.000.000	1	5 - 7 Tahun	4	Tidak	2
28	Indah heriana	30-40 Tahun	2	Perempuan	1	SLTA	3	Wirausaha	4	<Rp 1.000.000	1	5 - 7 Tahun	4	Tidak	2
29	Ana Masyrifah	> 50 Tahun	4	Perempuan	1	SARJANA	4	PNS	5	Rp 3.000.000 - Rp 5.000.000	4	3 - 5 Tahun	3	Ya	1
30	Rudi Triyatmoko	> 50 Tahun	4	Laki-laki	2	SARJANA	4	PNS	5	Rp 3.000.000 - Rp 5.000.000	4	3 - 5 Tahun	3	Ya	1
31	Rafa	30-40 Tahun	2	Laki-laki	2	SLTA	3	Pedagang	3	<Rp 1.000.000	1	3 - 5 Tahun	3	Tidak	2
32	Diah Trisnawati	30-40 Tahun	2	Perempuan	1	SLTA	3	Pedagang	3	<Rp 1.000.000	1	3 - 5 Tahun	3	Tidak	2
33	Eli Fitriya	30-40 Tahun	2	Perempuan	1	SLTA	3	Wirausaha	4	Rp 2.000.000 - Rp 3.000.000	3	3 - 5 Tahun	3	Tidak	2
34	Soniyati	41-50 Tahun	3	Perempuan	1	SARJANA	4	PNS	5	Rp 3.000.000 - Rp 5.000.000	4	3 - 5 Tahun	3	Ya	1
35	Is susilo	41-50 Tahun	3	Perempuan	1	SLTA	3	Wirausaha	4	Rp 2.000.000 - Rp 3.000.000	3	7 - 10 Tahun	5	Tidak	2
36	Syafaatun	41-50 Tahun	3	Perempuan	1	SLTA	3	Wirausaha	4	Rp 1.000.000 - Rp 2.000.000	2	7 - 10 Tahun	5	Ya	1
37	Pangestu	41-50 Tahun	3	Perempuan	1	SLTA	3	Ibu rumah tangga	2	<Rp 1.000.000	1	7 - 10 Tahun	5	Tidak	2
38	Dina Arini	41-50 Tahun	3	Perempuan	1	SLTA	3	Wirausaha	4	Rp 1.000.000 - Rp 2.000.000	2	7 - 10 Tahun	5	Tidak	2
39	Siti Umaroh	41-50 Tahun	3	Perempuan	1	SLTA	3	Wirausaha	4	Rp 1.000.000 - Rp 2.000.000	2	7 - 10 Tahun	5	Tidak	2

40	Asih	41-50 Tahun	3	Perempuan	1	SLTA	3	Pedagang	3	Rp 1.000.000 - Rp 2.000.000	2	7 - 10 Tahun	5	Tidak	2
41	Sri Yulianti	41-50 Tahun	3	Perempuan	1	SLTA	3	Pedagang	3	Rp 1.000.000 - Rp 2.000.000	2	7 - 10 Tahun	5	Tidak	2
42	Asfiah	41-50 Tahun	3	Perempuan	1	SLTP	2	Pedagang	3	<Rp 1.000.000	1	7 - 10 Tahun	5	Ya	1
43	Safitri	41-50 Tahun	3	Perempuan	1	SLTP	2	Wirausaha	4	<Rp 1.000.000	1	7 - 10 Tahun	5	Ya	1
44	Eka Agustin	41-50 Tahun	3	Perempuan	1	SLTA	3	Wirausaha	4	Rp 2.000.000 - Rp 3.000.000	3	7 - 10 Tahun	5	Tidak	2
45	Anggun	41-50 Tahun	3	Perempuan	1	SLTA	3	Pedagang	3	Rp 2.000.000 - Rp 3.000.000	3	7 - 10 Tahun	5	Tidak	2
46	Astri Aryani	30-40 Tahun	2	Perempuan	1	SLTA	3	Pedagang	3	Rp 2.000.000 - Rp 3.000.000	3	7 - 10 Tahun	5	Tidak	2
47	Nita Wijayanti	30-40 Tahun	2	Perempuan	1	SLTA	3	Ibu rumah tangga	2	<Rp 1.000.000	1	5 - 7 Tahun	4	Tidak	2
48	Triani	41-50 Tahun	3	Perempuan	1	SLTA	3	Ibu rumah tangga	2	<Rp 1.000.000	1	5 - 7 Tahun	4	Tidak	2
49	Nur Azizah	41-50 Tahun	3	Perempuan	1	SLTA	3	Ibu rumah tangga	2	<Rp 1.000.000	1	5 - 7 Tahun	4	Tidak	2
50	Ida Jayanti	41-50 Tahun	3	Perempuan	1	SLTA	3	Wirausaha	4	Rp 1.000.000 - Rp 2.000.000	2	3 - 5 Tahun	3	Tidak	2
51	Rini Kuswanti	41-50 Tahun	3	Perempuan	1	SLTA	3	Wirausaha	4	Rp 1.000.000 - Rp 2.000.000	2	3 - 5 Tahun	3	Tidak	2
52	Musfiroh	> 50 Tahun	4	Perempuan	1	SD	1	Pedagang	3	<Rp 1.000.000	1	3 - 5 Tahun	3	Tidak	2
53	Dwi Umarsingih	41-50 Tahun	3	Perempuan	1	SARJANA	4	Wirausaha	4	Rp 1.000.000 - Rp 2.000.000	2	3 - 5 Tahun	3	Ya	1
54	Ratna Dwi Laela	41-50 Tahun	3	Perempuan	1	SLTA	3	Pedagang	3	Rp 1.000.000 - Rp 2.000.000	2	5 - 7 Tahun	4	Ya	1
55	Hidayanti	> 50 Tahun	4	Perempuan	1	SD	1	Wirausaha	4	<Rp 1.000.000	1	5 - 7 Tahun	4	Ya	1
56	Sunarto	> 50 Tahun	4	Laki-laki	2	SLTP	2	Pedagang	3	<Rp 1.000.000	1	3 - 5 Tahun	3	Ya	1
57	M. Sihabudin	> 50 tahun	4	Laki-laki	2	SLTA	3	Wirausaha	4	Rp 1.000.000 - Rp 2.000.000	2	3 - 5 Tahun	3	Ya	1
58	Akbar	41-50 Tahun	3	Laki-laki	2	SLTA	3	Wirausaha	4	Rp 1.000.000 - Rp 2.000.000	2	3 - 5 Tahun	3	Tidak	2
59	Wahyu	> 50 Tahun	4	Laki-laki	2	SLTA	3	Wirausaha	4	Rp 1.000.000 - Rp 2.000.000	2	5 - 7 Tahun	4	Ya	1
60	Rikyawan F	41-50 Tahun	3	Laki-laki	2	SARJANA	4	PNS	5	Rp 3.000.000 - Rp 5.000.000	4	5 - 7 Tahun	4	Ya	1
61	Arif	41-50 Tahun	3	Laki-laki	2	SLTA	3	Wirausaha	4	Rp 1.000.000 - Rp 2.000.000	2	5 - 7 Tahun	4	Ya	1

LAMPIRAN 3:

TABULASI DATA KUESIONER

Religiusitas						Kualitas Pelayanan						Kepuasan					Loyalitas Nasabah				
item	item	item	item	item	jml	item	item	item	item	item	jml	item	item	item	item	jml	item	item	item	item	jml
1	2	3	4	5		1	2	3	4	5		1	2	3	4		1	2	3	4	
4	4	4	3	4	19	4	4	4	4	4	20	4	3	3	3	13	4	4	4	4	16
5	5	5	5	5	25	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	5	4	5	5	19
4	4	3	3	3	17	4	3	4	3	5	19	4	3	4	3	14	4	4	4	4	16
4	4	4	4	4	20	3	3	3	4	4	17	3	3	3	4	13	4	4	4	4	16
4	4	4	4	4	20	4	4	5	4	5	22	4	4	5	4	17	5	4	5	4	18
4	4	4	3	3	18	4	4	5	5	5	23	4	4	5	5	18	5	4	3	5	17
4	4	4	4	4	20	3	4	4	5	5	21	3	4	4	5	16	4	4	4	4	16
4	4	4	4	4	20	3	4	3	4	4	18	3	4	3	4	14	3	3	4	4	14
5	5	5	4	5	24	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	5	5	5	5	20
4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	4	4	4	3	15
5	4	4	4	4	21	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	4	4	4	3	15
4	4	4	4	4	20	4	4	5	4	3	20	4	4	5	3	16	4	5	4	4	17
4	4	4	5	4	21	4	4	4	4	4	20	5	4	5	3	17	5	4	4	4	17
4	4	3	3	3	17	4	4	4	4	4	20	3	3	4	3	13	3	3	3	5	14
5	5	5	4	5	24	3	3	3	3	3	15	4	4	4	4	16	4	5	5	5	19
4	3	3	3	3	16	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12
4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	5	21	4	4	4	4	16	4	4	5	4	17
4	4	4	4	4	20	3	4	4	4	4	19	3	4	4	4	15	4	3	3	4	14
4	4	4	4	4	20	4	4	5	4	5	22	4	4	5	4	17	5	5	4	4	18
5	5	5	4	5	24	3	3	3	3	3	15	4	4	5	4	17	4	5	4	4	17
5	4	5	4	4	22	4	3	3	3	3	16	4	3	3	3	13	3	3	3	4	13
4	4	4	4	4	20	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	12	3	3	4	3	13
4	3	3	3	3	16	3	3	4	3	5	18	3	4	4	3	14	4	3	3	3	13

4	4	4	3	3	18	4	4	3	3	4	18	4	4	3	3	14	4	4	4	4	16
3	3	3	4	4	17	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12
5	4	3	3	3	18	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	12	4	4	3	3	14
4	4	5	3	5	21	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	12	3	3	4	3	13
5	4	4	3	4	20	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12
4	4	4	4	4	20	3	4	3	3	3	16	3	4	3	3	13	3	3	4	4	14
4	5	3	4	3	19	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	4	4	4	5	17
5	5	5	5	5	25	3	4	4	5	4	20	3	4	4	5	16	4	4	5	5	18
4	4	4	4	4	20	3	3	4	3	4	17	3	3	4	3	13	4	3	4	4	15
5	5	5	4	5	24	4	5	4	3	4	20	4	5	4	3	16	5	4	4	3	16
5	4	5	4	4	22	3	4	4	4	4	19	3	4	4	4	15	4	3	3	4	14
5	4	4	5	5	23	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	4	5	4	4	17
4	4	4	4	4	20	3	3	4	3	4	17	3	3	4	3	13	3	4	4	3	14
5	5	5	5	4	24	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	12	4	4	4	3	15
5	5	5	4	4	23	4	3	3	3	5	18	4	3	3	3	13	4	3	3	4	14
5	4	4	4	4	21	4	4	4	3	4	19	4	4	4	3	15	4	3	4	4	15
5	4	4	3	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	5	4	17	4	5	3	4	16
4	4	4	4	4	20	3	4	3	3	3	16	3	4	3	4	14	3	4	3	3	13
3	4	4	3	4	18	4	3	3	3	3	16	4	3	3	3	13	3	3	3	4	13
4	4	3	5	3	19	4	4	4	4	4	20	4	5	4	5	18	3	4	4	5	16
5	5	4	5	5	24	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	12	3	4	4	3	14
5	4	5	3	3	20	4	3	3	3	3	16	4	3	3	3	13	3	3	4	3	13
5	4	4	4	5	22	3	4	4	5	4	20	3	4	4	5	16	4	4	5	4	17
5	4	5	4	4	22	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	3	3	3	4	13
4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
5	4	5	4	4	22	4	4	5	5	5	23	4	4	5	5	18	4	4	4	4	16
5	4	4	3	4	20	3	3	3	4	3	16	3	3	3	4	13	4	3	4	3	14
5	5	4	5	4	23	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	4	4	5	4	17
5	5	5	5	4	24	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	4	5	4	4	17
5	5	5	4	4	23	4	4	5	3	4	20	4	4	5	3	16	4	5	5	5	19

5	5	5	4	5	24	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	5	5	4	4	18
5	5	5	4	4	23	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	12	3	3	4	3	13
5	4	4	3	5	21	3	4	5	5	4	21	3	4	5	5	17	4	4	3	4	15
5	4	4	4	3	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
5	3	5	4	4	21	3	3	4	3	4	17	3	3	4	3	13	4	4	4	4	16
4	4	4	4	4	20	4	5	4	3	4	20	4	5	4	3	16	4	4	4	4	16
5	4	5	4	4	22	4	4	4	3	4	19	4	4	4	3	15	4	4	4	4	16
4	4	5	4	4	21	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	5	3	3	4	15
4	4	5	4	5	22	4	4	5	5	5	23	4	4	5	5	18	5	4	3	4	16
4	4	4	5	3	20	3	3	4	3	5	18	3	3	4	3	13	4	3	3	3	13
4	4	4	4	5	21	3	3	3	3	3	15	3	4	3	3	13	3	3	3	3	12
4	5	5	4	4	22	3	4	5	4	5	21	3	5	5	3	16	5	3	4	3	15
5	4	5	3	4	21	3	4	3	3	4	17	3	4	3	3	13	4	4	4	4	16
4	4	5	5	4	22	3	3	3	3	4	16	3	3	3	3	12	4	3	3	4	14
5	3	5	3	4	20	5	5	4	3	4	21	4	4	4	3	15	3	4	3	4	14
5	3	5	4	4	21	4	4	5	4	4	21	4	4	5	4	17	5	3	4	4	16
5	5	5	5	4	24	4	4	5	5	4	22	4	4	5	5	18	5	5	4	4	18
5	5	5	4	3	22	3	5	4	3	4	19	3	5	4	3	15	5	5	5	5	20
5	5	4	4	5	23	3	3	4	3	4	17	3	3	4	3	13	4	3	4	5	16
5	5	4	4	5	23	3	3	3	3	4	16	3	3	4	3	13	4	3	4	5	16
5	5	4	3	4	21	3	3	4	4	4	18	3	3	4	4	14	4	4	4	4	16
5	4	4	3	4	20	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12
5	5	4	3	4	21	3	4	4	3	3	17	3	4	4	3	14	3	5	3	3	14
5	5	4	5	4	23	5	4	5	5	4	23	5	4	5	4	18	4	5	4	5	18
4	5	5	4	4	22	5	5	5	5	5	25	4	3	4	4	15	4	5	5	4	18
4	4	4	4	4	20	3	4	4	4	3	18	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12
5	4	5	3	4	21	3	4	4	3	3	17	3	4	4	3	14	4	4	4	4	16
4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
4	3	3	3	5	18	3	3	3	3	3	15	4	4	4	4	16	3	3	3	3	12
5	4	4	3	3	19	3	3	3	3	3	15	3	4	3	4	14	3	3	3	3	12

5	4	4	3	4	20	4	4	4	3	4	19	4	4	4	3	15	3	4	3	3	13
4	4	4	5	5	22	4	4	5	3	4	20	4	4	5	3	16	4	4	3	3	14
5	4	4	3	4	20	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12
4	4	4	3	4	19	4	3	4	4	5	20	4	3	4	4	15	3	4	4	3	14
5	4	4	4	3	20	4	4	4	4	5	21	4	4	4	4	16	3	3	3	3	12
5	4	4	4	4	21	3	3	4	3	3	16	3	3	4	3	13	3	3	3	3	12
4	4	4	4	4	20	5	4	5	5	4	23	5	4	5	5	19	5	4	4	5	18
5	4	4	3	3	19	4	4	3	3	3	17	4	4	3	3	14	3	4	4	3	14
4	3	4	3	3	17	4	3	4	4	3	18	4	3	4	4	15	4	3	3	4	14
4	4	3	3	4	18	5	3	3	4	4	19	5	3	3	4	15	4	4	4	4	16
4	4	4	3	4	19	3	4	4	4	3	18	3	3	3	3	12	3	5	4	3	15
5	5	5	3	5	23	5	3	3	3	3	17	5	3	3	4	15	4	4	4	4	16
5	5	4	4	4	22	5	3	4	4	3	19	5	3	4	4	16	4	5	5	4	18
4	4	4	3	3	18	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12
5	4	4	3	4	20	4	3	3	3	3	16	4	3	4	3	14	3	5	3	3	14
4	4	3	3	3	17	4	3	4	4	3	18	4	3	4	4	15	4	4	3	3	14
5	5	4	4	4	22	3	3	4	4	4	18	3	3	4	4	14	4	4	4	4	16



LAMPIRAN 4 :

OUTPUT SPSS

IDENTITAS RESPONDEN

UMUR RESPONDEN

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
< 30 Tahun	5	5.0	5.0	5.0
> 50 Tahun	20	20.0	20.0	25.0
Valid 30-40 Tahun	30	30.0	30.0	55.0
41-50 Tahun	45	45.0	45.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

JENIS KELAMIN RESPONDEN

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Laki-laki	18	18.0	18.0	18.0
Valid Perempuan	82	82.0	82.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

PENDIDIKAN RESPONDEN

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
SARJANA	11	11.0	11.0	11.0
SD	9	9.0	9.0	20.0
Valid SLTA	73	73.0	73.0	93.0
SLTP	7	7.0	7.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	



**PEKERJAAN RESPONDEN**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Ibu rumah tangga	5	5.0	5.0	5.0
Pedagang	39	39.0	39.0	44.0
Valid PNS	8	8.0	8.0	52.0
Wirausaha	48	48.0	48.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

PENGHASILAN RESPONDEN

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
<Rp 1.000.000	32	32.0	32.0	32.0
Rp 1.000.000 - Rp 2.000.000	46	46.0	46.0	78.0
Valid Rp 2.000.000 - Rp 3.000.000	13	13.0	13.0	91.0
Rp 3.000.000 - Rp 5.000.000	9	9.0	9.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

LAMA MENJADI NASABAH

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1 - 3 Tahun	9	9.0	9.0	9.0
3 - 5 Tahun	40	40.0	40.0	49.0
Valid 5 - 7 Tahun	39	39.0	39.0	88.0
7 - 10 Tahun	12	12.0	12.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

NASABAH DI TEMPAT LAIN

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Tidak	64	64.0	64.0	64.0
Valid Ya	36	36.0	36.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

UJI VALIDITAS

RELIGIUSITAS

Correlations

		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	Religiusitas
X1.1	Pearson Correlation	1	.408**	.457**	.062	.211	.606**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.543	.035	.000
	N	100	100	100	100	100	100
X1.2	Pearson Correlation	.408**	1	.374**	.371**	.318**	.722**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.001	.000
	N	100	100	100	100	100	100
X1.3	Pearson Correlation	.457**	.374**	1	.272**	.392**	.743**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.006	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
X1.4	Pearson Correlation	.062	.371**	.272**	1	.293**	.622**
	Sig. (2-tailed)	.543	.000	.006		.003	.000
	N	100	100	100	100	100	100
X1.5	Pearson Correlation	.211	.318**	.392**	.293**	1	.668**
	Sig. (2-tailed)	.035	.001	.000	.003		.000
	N	100	100	100	100	100	100
Religiusitas	Pearson Correlation	.606**	.722**	.743**	.622**	.668**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100	100

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

PELAYANAN

Correlations

		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	Pelayanan
X2.1	Pearson Correlation	1	.382**	.401**	.342**	.293**	.636**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.001	.003	.000
	N	100	100	100	100	100	100
X2.2	Pearson Correlation	.382**	1	.565**	.409**	.399**	.720**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
X2.3	Pearson Correlation	.401**	.565**	1	.633**	.595**	.860**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
X2.4	Pearson Correlation	.342**	.409**	.633**	1	.467**	.772**
	Sig. (2-tailed)	.001	.000	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
X2.5	Pearson Correlation	.293**	.399**	.595**	.467**	1	.747**
	Sig. (2-tailed)	.003	.000	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100	100	100
Pelayanan	Pearson Correlation	.636**	.720**	.860**	.772**	.747**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100	100

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).





KEPUASAN

Correlations

		X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	Kepuasan
X3.1	Pearson Correlation	1	.243	.400**	.298**	.658**
	Sig. (2-tailed)		.015	.000	.003	.000
	N	100	100	100	100	100
X3.2	Pearson Correlation	.243	1	.499**	.330**	.698**
	Sig. (2-tailed)	.015		.000	.001	.000
	N	100	100	100	100	100
X3.3	Pearson Correlation	.400**	.499**	1	.441**	.818**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100	100
X3.4	Pearson Correlation	.298**	.330**	.441**	1	.726**
	Sig. (2-tailed)	.003	.001	.000		.000
	N	100	100	100	100	100
Kepuasan	Pearson Correlation	.658**	.698**	.818**	.726**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

LOYALITAS NASABAH

Correlations

		Y1	Y2	Y3	Y4	Loyalitas
Y1	Pearson Correlation	1	.367**	.407**	.490**	.751**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100
Y2	Pearson Correlation	.367**	1	.482**	.308**	.730**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.002	.000
	N	100	100	100	100	100
Y3	Pearson Correlation	.407**	.482**	1	.452**	.774**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100	100
Y4	Pearson Correlation	.490**	.308**	.452**	1	.746**
	Sig. (2-tailed)	.000	.002	.000		.000
	N	100	100	100	100	100
Loyalitas	Pearson Correlation	.751**	.730**	.774**	.746**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

UJI RELIABILITAS

RELIGUSITAS

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	100	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.694	5

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X1.1	16.20	3.071	.392	.667
X1.2	16.52	2.777	.539	.608
X1.3	16.50	2.616	.545	.600
X1.4	16.91	2.871	.351	.691
X1.5	16.71	2.814	.437	.649

PELAYANAN

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	100	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.





Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.804	5

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X2.1	14.86	4.364	.442	.808
X2.2	14.84	4.196	.570	.773
X2.3	14.66	3.520	.752	.711
X2.4	14.85	3.806	.613	.758
X2.5	14.67	3.880	.575	.771

KEPUASAN

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	100	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.702	4



Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X3.1	11.09	2.305	.404	.686
X3.2	11.07	2.248	.473	.649
X3.3	10.86	1.798	.613	.551
X3.4	11.11	2.058	.469	.651

LOYALITAS NASABAH

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	100	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

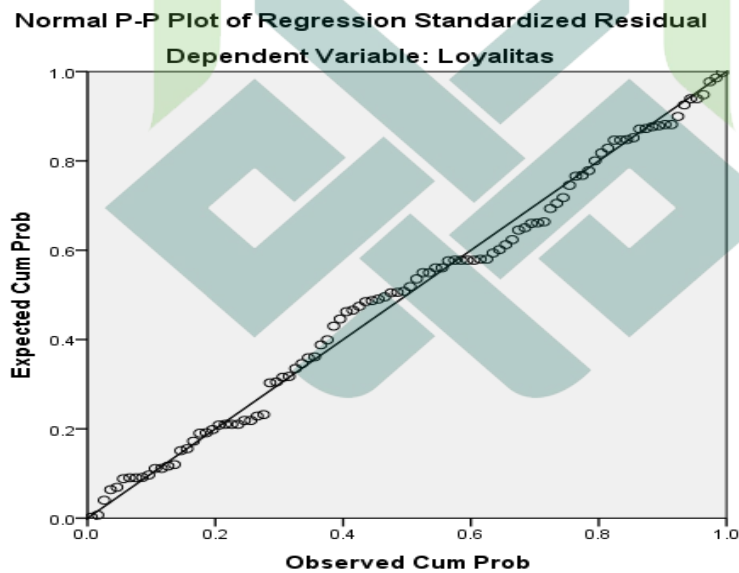
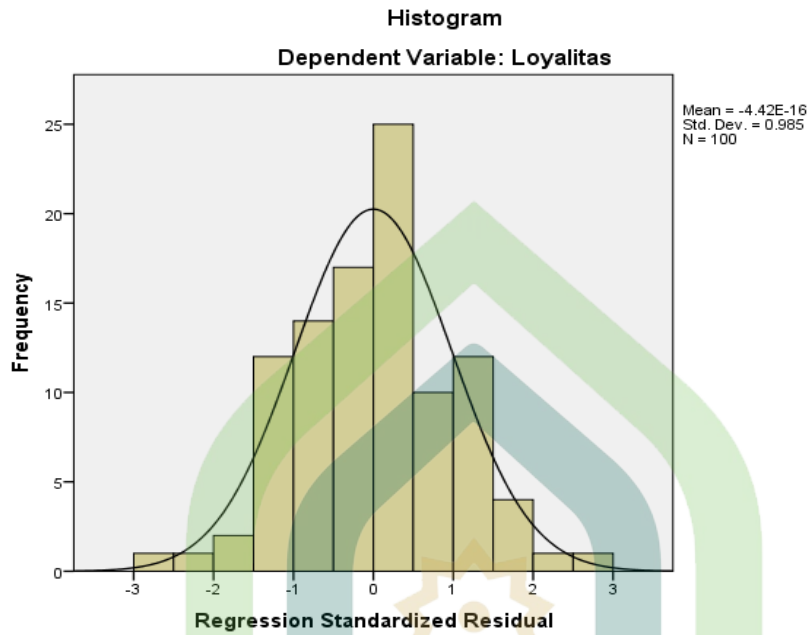
Cronbach's Alpha	N of Items
.739	4

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Y1	11.35	2.553	.539	.676
Y2	11.36	2.536	.483	.710
Y3	11.41	2.527	.582	.653
Y4	11.39	2.564	.529	.682

UJI ASUMSI KLASIK

UJI NORMALITAS



One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	0E-7
	Std. Deviation	1.38407189
	Absolute	.062
Most Extreme Differences	Positive	.054
	Negative	-.062
Kolmogorov-Smirnov Z		.618
Asymp. Sig. (2-tailed)		.839

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

UJI MULTIKOLINEARITAS

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	-1.974	1.705		-1.158	.250		
	Religiusitas	.367	.072	.364	5.089	.000	.937	1.068
	Pelayanan	.255	.096	.304	2.660	.009	.367	2.721
	Kepuasan	.329	.129	.297	2.551	.012	.354	2.828

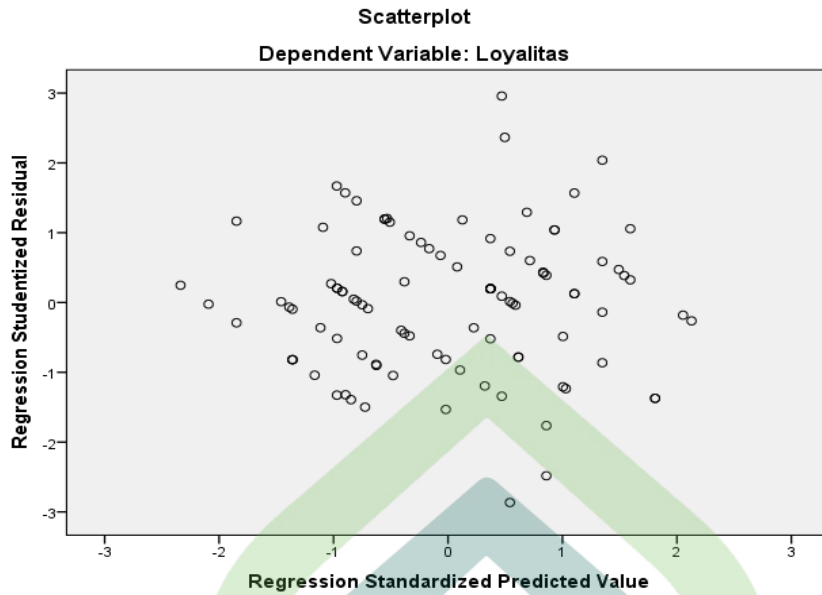
a. Dependent Variable: Loyalitas





UJI HETEROSKEDASTISITAS

UJI SCATTERPLOT



UJI HETEROSKEDASTISITAS

UJI GLASJER

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.		
	B	Std. Error	Beta				
1	(Constant)	-.488	1.060			-.460	.646
	Religiusitas	.060	.045	.139	1.338	.184	
	Pelayanan	.035	.060	.096	.578	.564	
	Kepuasan	-.022	.080	-.046	-.272	.787	

a. Dependent Variable: RES2

UJI LINEARITAS
RELIGIUSITAS

ANOVA Table

			Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
Loyalitas * Religiusitas		(Combined)	108.454	9	12.050	3.572	.001
	Between	Linearity	94.416	1	94.416	27.984	.000
	Groups	Deviation from Linearity	14.038	8	1.755	.520	.839
	Within Groups		303.656	90	3.374		
	Total		412.110	99			

KUALITAS PELAYANAN

ANOVA Table

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Loyalitas * Pelayanan		(Combined)	182.343	9	20.260	7.936	.000
	Between	Linearity	144.286	1	144.286	56.517	.000
	Groups	Deviation from Linearity	38.057	8	4.757	1.863	.076
	Within Groups		229.767	90	2.553		
	Total		412.110	99			

KEPUASAN

ANOVA Table

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Loyalitas * Kepuasan		(Combined)	168.822	7	24.117	9.120	.000
	Between	Linearity	161.194	1	161.194	60.956	.000
	Groups	Deviation from Linearity	7.628	6	1.271	.481	.821
	Within Groups		243.288	92	2.644		
	Total		412.110	99			

ANALISIS REGRESI LINEAR BERGANDA

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	-1.974	1.705		-1.158	.250
1 Religiusitas	.367	.072	.364	5.089	.000
1 Pelayanan	.255	.096	.304	2.660	.009
1 Kepuasan	.329	.129	.297	2.551	.012

a. Dependent Variable: Loyalitas

Uji Parsial (Uji t)

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	-1.974	1.705		-1.158	.250
1 Religiusitas	.367	.072	.364	5.089	.000
1 Pelayanan	.255	.096	.304	2.660	.009
1 Kepuasan	.329	.129	.297	2.551	.012

a. Dependent Variable: Loyalitas



Uji F (Simultan)

ANOVA^a

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	222.460	3	74.153	37.536	.000 ^b
Residual	189.650	96	1.976		
Total	412.110	99			

a. Dependent Variable: Loyalitas

b. Predictors: (Constant), Kepuasan, Religiusitas, Pelayanan

Uji Koefisien Determinan (R^2)

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.735 ^a	.540	.525	1.406

a. Predictors: (Constant), Kepuasan, Religiusitas, Pelayanan



LAMPIRAN 9:

DOKUMENTASI

Dokumentasi Pengisian Kuesioner di KSPPS BTM Pekalongan Cabang Kajen



LAMPIRAN 10:

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

A. IDENTITAS PRIBADI

Nama Lengkap : Dwi Aryani Saputri
Tempat, Tanggal Lahir : Pekalongan, 27 Maret 1996
Alamat : Dk. Sutosari RT.02 RW.04 Ds. Pantirejo
Kec. Kesesi Kab. Pekalongan

Riwayat Pendidikan :

TK Lestari	Lulus tahun 2002
SD N 02 Pantirejo	Lulus tahun 2008
SMP N 01 Sragi	Lulus tahun 2011
SMK N 01 Sragi	Lulus tahun 2014
IAIN Pekalongan	Lulus tahun 2018

B. BIODATA ORANG TUA

1. Ayah Kandung
Nama Lengkap : Suwarsono
Pekerjaan : Wiraswasta
Agama : Islam
Alamat : Dk. Sutosari RT.02 RW.04 Ds. Pantirejo
Kec. Kesesi Kab. Pekalongan

Ibu Kandung
Nama Lengkap : Rustiyah
Pekerjaan : Ibu Rumah Tangga
Agama : Islam
Alamat : Dk. Sutosari RT.02 RW.04 Ds. Pantirejo
Kec. Kesesi Kab. Pekalongan

Demikian daftar riwayat hidup ini penulis buat dengan sebenar-benarnya.

Pekalongan, 04 Desember 2018

Yang membuat

Dwi Aryani Saputri

2013114194



LAMPIRAN 5:

Distribusi Nilai r_{tabel} Signifikansi 5% dan 1%

df = (N-2)	Tingkat signifikansi untuk uji satu arah				
	0.05	0.025	0.01	0.005	0.0005
	Tingkat signifikansi untuk uji dua arah				
	0.1	0.05	0.02	0.01	0.001
1	0.987	0.996	0.999	0.999	1.000
2	0.900	0.950	0.980	0.990	0.999
3	0.805	0.878	0.934	0.958	0.991
4	0.729	0.811	0.882	0.917	0.974
5	0.669	0.754	0.832	0.874	0.950
6	0.621	0.706	0.788	0.834	0.924
7	0.582	0.666	0.749	0.797	0.898
8	0.549	0.631	0.715	0.764	0.872
9	0.521	0.602	0.685	0.734	0.847
10	0.497	0.576	0.658	0.707	0.823
11	0.476	0.552	0.633	0.683	0.801
12	0.457	0.532	0.612	0.661	0.780
13	0.440	0.514	0.592	0.641	0.760
14	0.425	0.497	0.574	0.622	0.741
15	0.412	0.482	0.557	0.605	0.724
16	0.400	0.468	0.542	0.589	0.708
17	0.388	0.455	0.528	0.575	0.693
18	0.378	0.443	0.515	0.561	0.678
19	0.368	0.432	0.503	0.548	0.665
20	0.359	0.422	0.492	0.536	0.652
21	0.351	0.413	0.481	0.525	0.640
22	0.343	0.404	0.471	0.515	0.628
23	0.336	0.396	0.462	0.505	0.617
24	0.329	0.388	0.453	0.495	0.607
25	0.323	0.380	0.445	0.486	0.597
26	0.317	0.373	0.437	0.478	0.588
27	0.311	0.367	0.429	0.470	0.579
28	0.306	0.361	0.422	0.462	0.570
29	0.300	0.355	0.415	0.455	0.562
30	0.296	0.349	0.409	0.448	0.554
31	0.291	0.344	0.403	0.442	0.546
32	0.286	0.338	0.397	0.435	0.539
33	0.282	0.333	0.391	0.429	0.532
34	0.278	0.329	0.386	0.423	0.525
35	0.274	0.324	0.381	0.418	0.518
36	0.270	0.320	0.376	0.412	0.512
37	0.267	0.316	0.371	0.407	0.506
38	0.263	0.312	0.366	0.402	0.500



39	0.260	0.308	0.362	0.397	0.495
40	0.257	0.304	0.357	0.393	0.489
41	0.254	0.300	0.353	0.388	0.484
42	0.251	0.297	0.349	0.384	0.479
43	0.248	0.294	0.345	0.380	0.474
44	0.245	0.290	0.342	0.376	0.469
45	0.242	0.287	0.338	0.372	0.464
46	0.240	0.284	0.334	0.368	0.460
47	0.237	0.281	0.331	0.364	0.455
48	0.235	0.278	0.328	0.361	0.451
49	0.232	0.275	0.324	0.357	0.447
50	0.230	0.273	0.321	0.354	0.443
51	0.228	0.270	0.318	0.350	0.439
52	0.226	0.268	0.315	0.347	0.435
53	0.224	0.265	0.312	0.344	0.431
54	0.222	0.263	0.310	0.341	0.428
55	0.220	0.260	0.307	0.338	0.424
56	0.218	0.258	0.304	0.335	0.421
57	0.216	0.256	0.302	0.332	0.417
58	0.214	0.254	0.299	0.330	0.414
59	0.212	0.252	0.297	0.327	0.411
60	0.210	0.250	0.294	0.324	0.407
61	0.209	0.248	0.292	0.322	0.404
62	0.207	0.246	0.290	0.319	0.401
63	0.205	0.244	0.288	0.317	0.398
64	0.204	0.242	0.285	0.315	0.395
65	0.202	0.240	0.283	0.312	0.393
66	0.201	0.238	0.281	0.310	0.390
67	0.199	0.236	0.279	0.308	0.387
68	0.198	0.235	0.277	0.306	0.385
69	0.196	0.233	0.275	0.303	0.382
70	0.195	0.231	0.273	0.301	0.379
71	0.194	0.230	0.271	0.299	0.377
72	0.192	0.228	0.270	0.297	0.374
73	0.191	0.227	0.268	0.295	0.372
74	0.190	0.225	0.266	0.293	0.370
75	0.188	0.224	0.264	0.291	0.367
76	0.187	0.222	0.263	0.290	0.365
77	0.186	0.221	0.261	0.288	0.363
78	0.185	0.219	0.259	0.286	0.361
79	0.184	0.218	0.258	0.284	0.358
80	0.182	0.217	0.256	0.283	0.356
81	0.181	0.215	0.255	0.281	0.354
82	0.180	0.214	0.253	0.279	0.352
83	0.179	0.213	0.252	0.278	0.350



84	0.178	0.212	0.250	0.276	0.348
85	0.177	0.210	0.249	0.274	0.346
86	0.176	0.209	0.247	0.273	0.344
87	0.175	0.208	0.246	0.271	0.343
88	0.174	0.207	0.244	0.270	0.341
89	0.173	0.206	0.243	0.268	0.339
90	0.172	0.205	0.242	0.267	0.337
91	0.171	0.203	0.240	0.265	0.335
92	0.170	0.202	0.239	0.264	0.334
93	0.169	0.201	0.238	0.263	0.332
94	0.168	0.200	0.237	0.261	0.330
95	0.168	0.199	0.235	0.260	0.329
96	0.167	0.198	0.234	0.259	0.327
97	0.166	0.197	0.233	0.257	0.325
98	0.165	0.196	0.232	0.256	0.324
99	0.164	0.195	0.231	0.255	0.322
100	0.163	0.194	0.230	0.254	0.321



LAMPIRAN 6:

Distribusi Nilai t_{tabel} Signifikansi 0,05

df	Pr 0.25 0.50	0.10 0.20	0.05 0.10	0.025 0.050	0.01 0.02	0.005 0.010	0.001 0.002
1	1.00000	3.07768	6.31375	12.70620	31.82052	63.65674	318.30884
2	0.81650	1.88562	2.91999	4.30265	6.96456	9.92484	22.32712
3	0.76489	1.63774	2.35336	3.18245	4.54070	5.84091	10.21453
4	0.74070	1.53321	2.13185	2.77645	3.74695	4.60409	7.17318
5	0.72669	1.47588	2.01505	2.57058	3.36493	4.03214	5.89343
6	0.71756	1.43976	1.94318	2.44691	3.14267	3.70743	5.20763
7	0.71114	1.41492	1.89458	2.36462	2.99795	3.49948	4.78529
8	0.70639	1.39682	1.85955	2.30600	2.89646	3.35539	4.50079
9	0.70272	1.38303	1.83311	2.26216	2.82144	3.24984	4.29681
10	0.69981	1.37218	1.81246	2.22814	2.76377	3.16927	4.14370
11	0.69745	1.36343	1.79588	2.20099	2.71808	3.10581	4.02470
12	0.69548	1.35622	1.78229	2.17881	2.68100	3.05454	3.92963
13	0.69383	1.35017	1.77093	2.16037	2.65031	3.01228	3.85198
14	0.69242	1.34503	1.76131	2.14479	2.62449	2.97684	3.78739
15	0.69120	1.34061	1.75305	2.13145	2.60248	2.94671	3.73283
16	0.69013	1.33676	1.74588	2.11991	2.58349	2.92078	3.68615
17	0.68920	1.33338	1.73961	2.10982	2.56693	2.89823	3.64577
18	0.68836	1.33039	1.73406	2.10092	2.55238	2.87844	3.61048
19	0.68762	1.32773	1.72913	2.09302	2.53948	2.86093	3.57940
20	0.68695	1.32534	1.72472	2.08596	2.52798	2.84534	3.55181
21	0.68635	1.32319	1.72074	2.07961	2.51765	2.83136	3.52715
22	0.68581	1.32124	1.71714	2.07387	2.50832	2.81876	3.50499
23	0.68531	1.31946	1.71387	2.06866	2.49987	2.80734	3.48496
24	0.68485	1.31784	1.71088	2.06390	2.49216	2.79694	3.46678
25	0.68443	1.31635	1.70814	2.05954	2.48511	2.78744	3.45019
26	0.68404	1.31497	1.70562	2.05553	2.47863	2.77871	3.43500
27	0.68368	1.31370	1.70329	2.05183	2.47266	2.77068	3.42103
28	0.68335	1.31253	1.70113	2.04841	2.46714	2.76326	3.40816
29	0.68304	1.31143	1.69913	2.04523	2.46202	2.75639	3.39624
30	0.68276	1.31042	1.69726	2.04227	2.45726	2.75000	3.38518
31	0.68249	1.30946	1.69552	2.03951	2.45282	2.74404	3.37490
32	0.68223	1.30857	1.69389	2.03693	2.44868	2.73848	3.36531
33	0.68200	1.30774	1.69236	2.03452	2.44479	2.73328	3.35634
34	0.68177	1.30695	1.69092	2.03224	2.44115	2.72839	3.34793
35	0.68156	1.30621	1.68957	2.03011	2.43772	2.72381	3.34005
36	0.68137	1.30551	1.68830	2.02809	2.43449	2.71948	3.33262
37	0.68118	1.30485	1.68709	2.02619	2.43145	2.71541	3.32563
38	0.68100	1.30423	1.68595	2.02439	2.42857	2.71156	3.31903
39	0.68083	1.30364	1.68488	2.02269	2.42584	2.70791	3.31279
40	0.68067	1.30308	1.68385	2.02108	2.42326	2.70446	3.30688



Pr	0.25	0.10	0.05	0.025	0.01	0.005	0.001
df	0.50	0.20	0.10	0.050	0.02	0.010	0.002
41	0.68052	1.30254	1.68288	2.01954	2.42080	2.70118	3.30127
42	0.68038	1.30204	1.68195	2.01808	2.41847	2.69807	3.29595
43	0.68024	1.30155	1.68107	2.01669	2.41625	2.69510	3.29089
44	0.68011	1.30109	1.68023	2.01537	2.41413	2.69228	3.28607
45	0.67998	1.30065	1.67943	2.01410	2.41212	2.68959	3.28148
46	0.67986	1.30023	1.67866	2.01290	2.41019	2.68701	3.27710
47	0.67975	1.29982	1.67793	2.01174	2.40835	2.68456	3.27291
48	0.67964	1.29944	1.67722	2.01063	2.40658	2.68220	3.26891
49	0.67953	1.29907	1.67655	2.00958	2.40489	2.67995	3.26508
50	0.67943	1.29871	1.67591	2.00856	2.40327	2.67779	3.26141
51	0.67933	1.29837	1.67528	2.00758	2.40172	2.67572	3.25789
52	0.67924	1.29805	1.67469	2.00665	2.40022	2.67373	3.25451
53	0.67915	1.29773	1.67412	2.00575	2.39879	2.67182	3.25127
54	0.67906	1.29743	1.67356	2.00488	2.39741	2.66998	3.24815
55	0.67898	1.29713	1.67303	2.00404	2.39608	2.66822	3.24515
56	0.67890	1.29685	1.67252	2.00324	2.39480	2.66651	3.24226
57	0.67882	1.29658	1.67203	2.00247	2.39357	2.66487	3.23948
58	0.67874	1.29632	1.67155	2.00172	2.39238	2.66329	3.23680
59	0.67867	1.29607	1.67109	2.00100	2.39123	2.66176	3.23421
60	0.67860	1.29582	1.67065	2.00030	2.39012	2.66028	3.23171
61	0.67853	1.29558	1.67022	1.99962	2.38905	2.65886	3.22930
62	0.67847	1.29536	1.66980	1.99897	2.38801	2.65748	3.22696
63	0.67840	1.29513	1.66940	1.99834	2.38701	2.65615	3.22471
64	0.67834	1.29492	1.66901	1.99773	2.38604	2.65485	3.22253
65	0.67828	1.29471	1.66864	1.99714	2.38510	2.65360	3.22041
66	0.67823	1.29451	1.66827	1.99656	2.38419	2.65239	3.21837
67	0.67817	1.29432	1.66792	1.99601	2.38330	2.65122	3.21639
68	0.67811	1.29413	1.66757	1.99547	2.38245	2.65008	3.21446
69	0.67806	1.29394	1.66724	1.99495	2.38161	2.64898	3.21260
70	0.67801	1.29376	1.66691	1.99444	2.38081	2.64790	3.21079
71	0.67796	1.29359	1.66660	1.99394	2.38002	2.64686	3.20903
72	0.67791	1.29342	1.66629	1.99346	2.37926	2.64585	3.20733
73	0.67787	1.29326	1.66600	1.99300	2.37852	2.64487	3.20567
74	0.67782	1.29310	1.66571	1.99254	2.37780	2.64391	3.20406
75	0.67778	1.29294	1.66543	1.99210	2.37710	2.64298	3.20249
76	0.67773	1.29279	1.66515	1.99167	2.37642	2.64208	3.20096
77	0.67769	1.29264	1.66488	1.99125	2.37576	2.64120	3.19948
78	0.67765	1.29250	1.66462	1.99085	2.37511	2.64034	3.19804
79	0.67761	1.29236	1.66437	1.99045	2.37448	2.63950	3.19663
80	0.67757	1.29222	1.66412	1.99006	2.37387	2.63869	3.19526



df	Pr	0.25	0.10	0.05	0.025	0.01	0.005	0.001
		0.50	0.20	0.10	0.050	0.02	0.010	0.002
81	0.67753	1.29209	1.66388	1.98969	2.37327	2.63790	3.19392	
82	0.67749	1.29196	1.66365	1.98932	2.37269	2.63712	3.19262	
83	0.67746	1.29183	1.66342	1.98896	2.37212	2.63637	3.19135	
84	0.67742	1.29171	1.66320	1.98861	2.37156	2.63563	3.19011	
85	0.67739	1.29159	1.66298	1.98827	2.37102	2.63491	3.18890	
86	0.67735	1.29147	1.66277	1.98793	2.37049	2.63421	3.18772	
87	0.67732	1.29136	1.66256	1.98761	2.36998	2.63353	3.18657	
88	0.67729	1.29125	1.66235	1.98729	2.36947	2.63286	3.18544	
89	0.67726	1.29114	1.66216	1.98698	2.36898	2.63220	3.18434	
90	0.67723	1.29103	1.66196	1.98667	2.36850	2.63157	3.18327	
91	0.67720	1.29092	1.66177	1.98638	2.36803	2.63094	3.18222	
92	0.67717	1.29082	1.66159	1.98609	2.36757	2.63033	3.18119	
93	0.67714	1.29072	1.66140	1.98580	2.36712	2.62973	3.18019	
94	0.67711	1.29062	1.66123	1.98552	2.36667	2.62915	3.17921	
95	0.67708	1.29053	1.66105	1.98525	2.36624	2.62858	3.17825	
96	0.67705	1.29043	1.66088	1.98498	2.36582	2.62802	3.17731	
97	0.67703	1.29034	1.66071	1.98472	2.36541	2.62747	3.17639	
98	0.67700	1.29025	1.66055	1.98447	2.36500	2.62693	3.17549	
99	0.67698	1.29016	1.66039	1.98422	2.36461	2.62641	3.17460	
100	0.67695	1.29007	1.66023	1.98397	2.36422	2.62589	3.17374	
101	0.67693	1.28999	1.66008	1.98373	2.36384	2.62539	3.17289	
102	0.67690	1.28991	1.65993	1.98350	2.36346	2.62489	3.17206	
103	0.67688	1.28982	1.65978	1.98326	2.36310	2.62441	3.17125	
104	0.67686	1.28974	1.65964	1.98304	2.36274	2.62393	3.17045	
105	0.67683	1.28967	1.65950	1.98282	2.36239	2.62347	3.16967	
106	0.67681	1.28959	1.65936	1.98260	2.36204	2.62301	3.16890	
107	0.67679	1.28951	1.65922	1.98238	2.36170	2.62256	3.16815	
108	0.67677	1.28944	1.65909	1.98217	2.36137	2.62212	3.16741	
109	0.67675	1.28937	1.65895	1.98197	2.36105	2.62169	3.16669	
110	0.67673	1.28930	1.65882	1.98177	2.36073	2.62126	3.16598	
111	0.67671	1.28922	1.65870	1.98157	2.36041	2.62085	3.16528	
112	0.67669	1.28916	1.65857	1.98137	2.36010	2.62044	3.16460	
113	0.67667	1.28909	1.65845	1.98118	2.35980	2.62004	3.16392	
114	0.67665	1.28902	1.65833	1.98099	2.35950	2.61964	3.16326	
115	0.67663	1.28896	1.65821	1.98081	2.35921	2.61926	3.16262	
116	0.67661	1.28889	1.65810	1.98063	2.35892	2.61888	3.16198	
117	0.67659	1.28883	1.65798	1.98045	2.35864	2.61850	3.16135	
118	0.67657	1.28877	1.65787	1.98027	2.35837	2.61814	3.16074	
119	0.67656	1.28871	1.65776	1.98010	2.35809	2.61778	3.16013	
120	0.67654	1.28865	1.65765	1.97993	2.35782	2.61742	3.15954	

LAMPIRAN 7:

Distribusi Nilai F_{tabel} Untuk Probabilitas 0,05

df untuk penyebut (N2)	df untuk pembilang (N1)														
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
1	161	199	216	225	230	234	237	239	241	242	243	244	245	245	246
2	18.51	19.00	19.16	19.25	19.30	19.33	19.35	19.37	19.38	19.40	19.40	19.41	19.42	19.42	19.43
3	10.13	9.55	9.28	9.12	9.01	8.94	8.89	8.85	8.81	8.79	8.76	8.74	8.73	8.71	8.70
4	7.71	6.94	6.59	6.39	6.26	6.16	6.09	6.04	6.00	5.96	5.94	5.91	5.89	5.87	5.86
5	6.61	5.79	5.41	5.19	5.05	4.95	4.88	4.82	4.77	4.74	4.70	4.68	4.66	4.64	4.62
6	5.99	5.14	4.76	4.53	4.39	4.28	4.21	4.15	4.10	4.06	4.03	4.00	3.98	3.96	3.94
7	5.59	4.74	4.35	4.12	3.97	3.87	3.79	3.73	3.68	3.64	3.60	3.57	3.55	3.53	3.51
8	5.32	4.46	4.07	3.84	3.69	3.58	3.50	3.44	3.39	3.35	3.31	3.28	3.26	3.24	3.22
9	5.12	4.26	3.86	3.63	3.48	3.37	3.29	3.23	3.18	3.14	3.10	3.07	3.05	3.03	3.01
10	4.96	4.10	3.71	3.48	3.33	3.22	3.14	3.07	3.02	2.98	2.94	2.91	2.89	2.86	2.85
11	4.84	3.98	3.59	3.36	3.20	3.09	3.01	2.95	2.90	2.85	2.82	2.79	2.76	2.74	2.72
12	4.75	3.89	3.49	3.26	3.11	3.00	2.91	2.85	2.80	2.75	2.72	2.69	2.66	2.64	2.62
13	4.67	3.81	3.41	3.18	3.03	2.92	2.83	2.77	2.71	2.67	2.63	2.60	2.58	2.55	2.53
14	4.60	3.74	3.34	3.11	2.96	2.85	2.76	2.70	2.65	2.60	2.57	2.53	2.51	2.48	2.46
15	4.54	3.68	3.29	3.06	2.90	2.79	2.71	2.64	2.59	2.54	2.51	2.48	2.45	2.42	2.40
16	4.49	3.63	3.24	3.01	2.85	2.74	2.66	2.59	2.54	2.49	2.46	2.42	2.40	2.37	2.35
17	4.45	3.59	3.20	2.96	2.81	2.70	2.61	2.55	2.49	2.45	2.41	2.38	2.35	2.33	2.31
18	4.41	3.55	3.16	2.93	2.77	2.66	2.58	2.51	2.46	2.41	2.37	2.34	2.31	2.29	2.27
19	4.38	3.52	3.13	2.90	2.74	2.63	2.54	2.48	2.42	2.38	2.34	2.31	2.28	2.26	2.23
20	4.35	3.49	3.10	2.87	2.71	2.60	2.51	2.45	2.39	2.35	2.31	2.28	2.25	2.22	2.20
21	4.32	3.47	3.07	2.84	2.68	2.57	2.49	2.42	2.37	2.32	2.28	2.25	2.22	2.20	2.18
22	4.30	3.44	3.05	2.82	2.66	2.55	2.46	2.40	2.34	2.30	2.26	2.23	2.20	2.17	2.15
23	4.28	3.42	3.03	2.80	2.64	2.53	2.44	2.37	2.32	2.27	2.24	2.20	2.18	2.15	2.13
24	4.26	3.40	3.01	2.78	2.62	2.51	2.42	2.36	2.30	2.25	2.22	2.18	2.15	2.13	2.11
25	4.24	3.39	2.99	2.76	2.60	2.49	2.40	2.34	2.28	2.24	2.20	2.16	2.14	2.11	2.09
26	4.23	3.37	2.98	2.74	2.59	2.47	2.39	2.32	2.27	2.22	2.18	2.15	2.12	2.09	2.07
27	4.21	3.35	2.96	2.73	2.57	2.46	2.37	2.31	2.25	2.20	2.17	2.13	2.10	2.08	2.06
28	4.20	3.34	2.95	2.71	2.56	2.45	2.36	2.29	2.24	2.19	2.15	2.12	2.09	2.06	2.04
29	4.18	3.33	2.93	2.70	2.55	2.43	2.35	2.28	2.22	2.18	2.14	2.10	2.08	2.05	2.03
30	4.17	3.32	2.92	2.69	2.53	2.42	2.33	2.27	2.21	2.16	2.13	2.09	2.06	2.04	2.01
31	4.16	3.30	2.91	2.68	2.52	2.41	2.32	2.25	2.20	2.15	2.11	2.08	2.05	2.03	2.00
32	4.15	3.29	2.90	2.67	2.51	2.40	2.31	2.24	2.19	2.14	2.10	2.07	2.04	2.01	1.99
33	4.14	3.28	2.89	2.66	2.50	2.39	2.30	2.23	2.18	2.13	2.09	2.06	2.03	2.00	1.98
34	4.13	3.28	2.88	2.65	2.49	2.38	2.29	2.23	2.17	2.12	2.08	2.05	2.02	1.99	1.97
35	4.12	3.27	2.87	2.64	2.49	2.37	2.29	2.22	2.16	2.11	2.07	2.04	2.01	1.99	1.96
36	4.11	3.26	2.87	2.63	2.48	2.36	2.28	2.21	2.15	2.11	2.07	2.03	2.00	1.98	1.95
37	4.11	3.25	2.86	2.63	2.47	2.36	2.27	2.20	2.14	2.10	2.06	2.02	2.00	1.97	1.95
38	4.10	3.24	2.85	2.62	2.46	2.35	2.26	2.19	2.14	2.09	2.05	2.02	1.99	1.96	1.94
39	4.09	3.24	2.85	2.61	2.46	2.34	2.26	2.19	2.13	2.08	2.04	2.01	1.98	1.95	1.93
40	4.08	3.23	2.84	2.61	2.45	2.34	2.25	2.18	2.12	2.08	2.04	2.00	1.97	1.95	1.92
41	4.08	3.23	2.83	2.60	2.44	2.33	2.24	2.17	2.12	2.07	2.03	2.00	1.97	1.94	1.92
42	4.07	3.22	2.83	2.59	2.44	2.32	2.24	2.17	2.11	2.06	2.03	1.99	1.96	1.94	1.91
43	4.07	3.21	2.82	2.59	2.43	2.32	2.23	2.16	2.11	2.06	2.02	1.99	1.96	1.93	1.91
44	4.06	3.21	2.82	2.58	2.43	2.31	2.23	2.16	2.10	2.05	2.01	1.98	1.95	1.92	1.90



df untuk penyebut (N2)	df untuk pembilang (N1)														
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
46	4.05	3.20	2.81	2.57	2.42	2.30	2.22	2.15	2.09	2.04	2.00	1.97	1.94	1.91	1.89
47	4.05	3.20	2.80	2.57	2.41	2.30	2.21	2.14	2.09	2.04	2.00	1.96	1.93	1.91	1.88
48	4.04	3.19	2.80	2.57	2.41	2.29	2.21	2.14	2.08	2.03	1.99	1.96	1.93	1.90	1.88
49	4.04	3.19	2.79	2.56	2.40	2.29	2.20	2.13	2.08	2.03	1.99	1.96	1.93	1.90	1.88
50	4.03	3.18	2.79	2.56	2.40	2.29	2.20	2.13	2.07	2.03	1.99	1.95	1.92	1.89	1.87
51	4.03	3.18	2.79	2.55	2.40	2.28	2.20	2.13	2.07	2.02	1.98	1.95	1.92	1.89	1.87
52	4.03	3.18	2.78	2.55	2.39	2.28	2.19	2.12	2.07	2.02	1.98	1.94	1.91	1.89	1.86
53	4.02	3.17	2.78	2.55	2.39	2.28	2.19	2.12	2.06	2.01	1.97	1.94	1.91	1.88	1.86
54	4.02	3.17	2.78	2.54	2.39	2.27	2.18	2.12	2.06	2.01	1.97	1.94	1.91	1.88	1.86
55	4.02	3.16	2.77	2.54	2.38	2.27	2.18	2.11	2.06	2.01	1.97	1.93	1.90	1.88	1.85
56	4.01	3.16	2.77	2.54	2.38	2.27	2.18	2.11	2.05	2.00	1.96	1.93	1.90	1.87	1.85
57	4.01	3.16	2.77	2.53	2.38	2.26	2.18	2.11	2.05	2.00	1.96	1.93	1.90	1.87	1.85
58	4.01	3.16	2.76	2.53	2.37	2.26	2.17	2.10	2.05	2.00	1.96	1.92	1.89	1.87	1.84
59	4.00	3.15	2.76	2.53	2.37	2.26	2.17	2.10	2.04	2.00	1.96	1.92	1.89	1.86	1.84
60	4.00	3.15	2.76	2.53	2.37	2.25	2.17	2.10	2.04	1.99	1.95	1.92	1.89	1.86	1.84
61	4.00	3.15	2.76	2.52	2.37	2.25	2.16	2.09	2.04	1.99	1.95	1.91	1.88	1.86	1.83
62	4.00	3.15	2.75	2.52	2.36	2.25	2.16	2.09	2.03	1.99	1.95	1.91	1.88	1.85	1.83
63	3.99	3.14	2.75	2.52	2.36	2.25	2.16	2.09	2.03	1.98	1.94	1.91	1.88	1.85	1.83
64	3.99	3.14	2.75	2.52	2.36	2.24	2.16	2.09	2.03	1.98	1.94	1.91	1.88	1.85	1.83
65	3.99	3.14	2.75	2.51	2.36	2.24	2.15	2.08	2.03	1.98	1.94	1.90	1.87	1.85	1.82
66	3.99	3.14	2.74	2.51	2.35	2.24	2.15	2.08	2.03	1.98	1.94	1.90	1.87	1.84	1.82
67	3.98	3.13	2.74	2.51	2.35	2.24	2.15	2.08	2.02	1.98	1.93	1.90	1.87	1.84	1.82
68	3.98	3.13	2.74	2.51	2.35	2.24	2.15	2.08	2.02	1.97	1.93	1.90	1.87	1.84	1.82
69	3.98	3.13	2.74	2.50	2.35	2.23	2.15	2.08	2.02	1.97	1.93	1.90	1.86	1.84	1.81
70	3.98	3.13	2.74	2.50	2.35	2.23	2.14	2.07	2.02	1.97	1.93	1.89	1.86	1.84	1.81
71	3.98	3.13	2.73	2.50	2.34	2.23	2.14	2.07	2.01	1.97	1.93	1.89	1.86	1.83	1.81
72	3.97	3.12	2.73	2.50	2.34	2.23	2.14	2.07	2.01	1.96	1.92	1.89	1.86	1.83	1.81
73	3.97	3.12	2.73	2.50	2.34	2.23	2.14	2.07	2.01	1.96	1.92	1.89	1.86	1.83	1.81
74	3.97	3.12	2.73	2.50	2.34	2.22	2.14	2.07	2.01	1.96	1.92	1.89	1.85	1.83	1.80
75	3.97	3.12	2.73	2.49	2.34	2.22	2.13	2.06	2.01	1.96	1.92	1.88	1.85	1.83	1.80
76	3.97	3.12	2.72	2.49	2.33	2.22	2.13	2.06	2.01	1.96	1.92	1.88	1.85	1.82	1.80
77	3.97	3.12	2.72	2.49	2.33	2.22	2.13	2.06	2.00	1.96	1.92	1.88	1.85	1.82	1.80
78	3.96	3.11	2.72	2.49	2.33	2.22	2.13	2.06	2.00	1.95	1.91	1.88	1.85	1.82	1.80
79	3.96	3.11	2.72	2.49	2.33	2.22	2.13	2.06	2.00	1.95	1.91	1.88	1.85	1.82	1.79
80	3.96	3.11	2.72	2.49	2.33	2.21	2.13	2.06	2.00	1.95	1.91	1.88	1.84	1.82	1.79
81	3.96	3.11	2.72	2.48	2.33	2.21	2.12	2.05	2.00	1.95	1.91	1.87	1.84	1.82	1.79
82	3.96	3.11	2.72	2.48	2.33	2.21	2.12	2.05	2.00	1.95	1.91	1.87	1.84	1.81	1.79
83	3.96	3.11	2.71	2.48	2.32	2.21	2.12	2.05	1.99	1.95	1.91	1.87	1.84	1.81	1.79
84	3.95	3.11	2.71	2.48	2.32	2.21	2.12	2.05	1.99	1.95	1.90	1.87	1.84	1.81	1.79
85	3.95	3.10	2.71	2.48	2.32	2.21	2.12	2.05	1.99	1.94	1.90	1.87	1.84	1.81	1.79
86	3.95	3.10	2.71	2.48	2.32	2.21	2.12	2.05	1.99	1.94	1.90	1.87	1.84	1.81	1.78
87	3.95	3.10	2.71	2.48	2.32	2.20	2.12	2.05	1.99	1.94	1.90	1.87	1.83	1.81	1.78
88	3.95	3.10	2.71	2.48	2.32	2.20	2.12	2.05	1.99	1.94	1.90	1.86	1.83	1.81	1.78
89	3.95	3.10	2.71	2.47	2.32	2.20	2.11	2.04	1.99	1.94	1.90	1.86	1.83	1.80	1.78
90	3.95	3.10	2.71	2.47	2.32	2.20	2.11	2.04	1.99	1.94	1.90	1.86	1.83	1.80	1.78



df untuk penyebut (N2)	df untuk pembilang (N1)														
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
91	3.95	3.10	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.94	1.90	1.86	1.83	1.80	1.78
92	3.94	3.10	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.94	1.89	1.86	1.83	1.80	1.78
93	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89	1.86	1.83	1.80	1.78
94	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89	1.86	1.83	1.80	1.77
95	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89	1.86	1.82	1.80	1.77
96	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.19	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89	1.85	1.82	1.80	1.77
97	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.19	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89	1.85	1.82	1.80	1.77
98	3.94	3.09	2.70	2.46	2.31	2.19	2.10	2.03	1.98	1.93	1.89	1.85	1.82	1.79	1.77
99	3.94	3.09	2.70	2.46	2.31	2.19	2.10	2.03	1.98	1.93	1.89	1.85	1.82	1.79	1.77
100	3.94	3.09	2.70	2.46	2.31	2.19	2.10	2.03	1.97	1.93	1.89	1.85	1.82	1.79	1.77
101	3.94	3.09	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.93	1.88	1.85	1.82	1.79	1.77
102	3.93	3.09	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.85	1.82	1.79	1.77
103	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.85	1.82	1.79	1.76
104	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.85	1.82	1.79	1.76
105	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.85	1.81	1.79	1.76
106	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.84	1.81	1.79	1.76
107	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.18	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.84	1.81	1.79	1.76
108	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.18	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.84	1.81	1.78	1.76
109	3.93	3.08	2.69	2.45	2.30	2.18	2.09	2.02	1.97	1.92	1.88	1.84	1.81	1.78	1.76
110	3.93	3.08	2.69	2.45	2.30	2.18	2.09	2.02	1.97	1.92	1.88	1.84	1.81	1.78	1.76
111	3.93	3.08	2.69	2.45	2.30	2.18	2.09	2.02	1.97	1.92	1.88	1.84	1.81	1.78	1.76
112	3.93	3.08	2.69	2.45	2.30	2.18	2.09	2.02	1.96	1.92	1.88	1.84	1.81	1.78	1.76
113	3.93	3.08	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.92	1.87	1.84	1.81	1.78	1.76
114	3.92	3.08	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.84	1.81	1.78	1.75
115	3.92	3.08	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.84	1.81	1.78	1.75
116	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.84	1.81	1.78	1.75
117	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.84	1.80	1.78	1.75
118	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.84	1.80	1.78	1.75
119	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.83	1.80	1.78	1.75
120	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.83	1.80	1.78	1.75
121	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29	2.17	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.83	1.80	1.77	1.75
122	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29	2.17	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.83	1.80	1.77	1.75
123	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29	2.17	2.08	2.01	1.96	1.91	1.87	1.83	1.80	1.77	1.75
124	3.92	3.07	2.68	2.44	2.29	2.17	2.08	2.01	1.96	1.91	1.87	1.83	1.80	1.77	1.75
125	3.92	3.07	2.68	2.44	2.29	2.17	2.08	2.01	1.96	1.91	1.87	1.83	1.80	1.77	1.75
126	3.92	3.07	2.68	2.44	2.29	2.17	2.08	2.01	1.95	1.91	1.87	1.83	1.80	1.77	1.75
127	3.92	3.07	2.68	2.44	2.29	2.17	2.08	2.01	1.95	1.91	1.86	1.83	1.80	1.77	1.75
128	3.92	3.07	2.68	2.44	2.29	2.17	2.08	2.01	1.95	1.91	1.86	1.83	1.80	1.77	1.75
129	3.91	3.07	2.67	2.44	2.28	2.17	2.08	2.01	1.95	1.90	1.86	1.83	1.80	1.77	1.74
130	3.91	3.07	2.67	2.44	2.28	2.17	2.08	2.01	1.95	1.90	1.86	1.83	1.80	1.77	1.74
131	3.91	3.07	2.67	2.44	2.28	2.17	2.08	2.01	1.95	1.90	1.86	1.83	1.80	1.77	1.74
132	3.91	3.06	2.67	2.44	2.28	2.17	2.08	2.01	1.95	1.90	1.86	1.83	1.79	1.77	1.74
133	3.91	3.06	2.67	2.44	2.28	2.17	2.08	2.01	1.95	1.90	1.86	1.83	1.79	1.77	1.74
134	3.91	3.06	2.67	2.44	2.28	2.17	2.08	2.01	1.95	1.90	1.86	1.83	1.79	1.77	1.74
135	3.91	3.06	2.67	2.44	2.28	2.17	2.08	2.01	1.95	1.90	1.86	1.82	1.79	1.77	1.74

Standar Normal Z tabel Signifikansi 0,05

	0.00	0.01	0.02	0.03	0.04	0.05	0.06	0.07	0.08	0.09
0.0	0.0000	0.0040	0.0080	0.0120	0.0160	0.0199	0.0239	0.0279	0.0319	0.0359
0.1	0.0398	0.0438	0.0478	0.0517	0.0557	0.0596	0.0636	0.0675	0.0714	0.0753
0.2	0.0793	0.0832	0.0871	0.0910	0.0948	0.0987	0.1026	0.1064	0.1103	0.1141
0.3	0.1179	0.1217	0.1255	0.1293	0.1331	0.1368	0.1406	0.1443	0.1480	0.1517
0.4	0.1554	0.1591	0.1628	0.1664	0.1700	0.1736	0.1772	0.1808	0.1844	0.1879
0.5	0.1915	0.1950	0.1985	0.2019	0.2054	0.2088	0.2123	0.2157	0.2190	0.2224
0.6	0.2257	0.2291	0.2324	0.2357	0.2389	0.2422	0.2454	0.2486	0.2517	0.2549
0.7	0.2580	0.2611	0.2642	0.2673	0.2704	0.2734	0.2764	0.2794	0.2823	0.2852
0.8	0.2881	0.2910	0.2939	0.2967	0.2995	0.3023	0.3051	0.3078	0.3106	0.3133
0.9	0.3159	0.3186	0.3212	0.3238	0.3264	0.3289	0.3315	0.3340	0.3365	0.3389
1.0	0.3413	0.3438	0.3461	0.3485	0.3508	0.3531	0.3554	0.3577	0.3599	0.3621
1.1	0.3643	0.3665	0.3686	0.3708	0.3729	0.3749	0.3770	0.3790	0.3810	0.3830
1.2	0.3849	0.3869	0.3888	0.3907	0.3925	0.3944	0.3962	0.3980	0.3997	0.4015
1.3	0.4032	0.4049	0.4066	0.4082	0.4099	0.4115	0.4131	0.4147	0.4162	0.4177
1.4	0.4192	0.4207	0.4222	0.4236	0.4251	0.4265	0.4279	0.4292	0.4306	0.4319
1.5	0.4332	0.4345	0.4357	0.4370	0.4382	0.4394	0.4406	0.4418	0.4429	0.4441
1.6	0.4452	0.4463	0.4474	0.4484	0.4495	0.4505	0.4515	0.4525	0.4535	0.4545
1.7	0.4554	0.4564	0.4573	0.4582	0.4591	0.4599	0.4608	0.4616	0.4625	0.4633
1.8	0.4641	0.4649	0.4656	0.4664	0.4671	0.4678	0.4686	0.4693	0.4699	0.4706
1.9	0.4713	0.4719	0.4726	0.4732	0.4738	0.4744	0.4750	0.4756	0.4761	0.4767
2.0	0.4772	0.4778	0.4783	0.4788	0.4793	0.4798	0.4803	0.4808	0.4812	0.4817
2.1	0.4821	0.4826	0.4830	0.4834	0.4838	0.4842	0.4846	0.4850	0.4854	0.4857
2.2	0.4861	0.4864	0.4868	0.4871	0.4875	0.4878	0.4881	0.4884	0.4887	0.4890
2.3	0.4893	0.4896	0.4898	0.4901	0.4904	0.4906	0.4909	0.4911	0.4913	0.4916
2.4	0.4918	0.4920	0.4922	0.4925	0.4927	0.4929	0.4931	0.4932	0.4934	0.4936
2.5	0.4938	0.4940	0.4941	0.4943	0.4945	0.4946	0.4948	0.4949	0.4951	0.4952
2.6	0.4953	0.4955	0.4956	0.4957	0.4959	0.4960	0.4961	0.4962	0.4963	0.4964
2.7	0.4965	0.4966	0.4967	0.4968	0.4969	0.4970	0.4971	0.4972	0.4973	0.4974
2.8	0.4974	0.4975	0.4976	0.4977	0.4977	0.4978	0.4979	0.4979	0.4980	0.4981
2.9	0.4981	0.4982	0.4982	0.4983	0.4984	0.4984	0.4985	0.4985	0.4986	0.4986
3.0	0.4987	0.4987	0.4987	0.4988	0.4988	0.4989	0.4989	0.4989	0.4990	0.4990

KEMENTERIAN AGAMA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) PEKALONGAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jl. Kusumabangsa No. 09 Telp (0285) 412575 – Faks. (0285) 423418

Nomor : 769/In.30/M.6/PP.00.9/11/2017
Lamp : -
Hal : Permohonan Izin Penelitian

10 November 2017

Kepada Yth,
Pimpinan KSPPS BTM Pekalongan Cabang Kajen Kab. Pekalongan
di-
Tempat

Assalamu'alaikum Wr.Wb.

Diberitahukan dengan hormat bahwa mahasiswa:

Nama : Dwi Aryani Saputri

NIM : 2013114194

adalah mahasiswa Jurusan Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Pekalongan. Mahasiswa Sebagaimana tersebut diatas akan melakukan penelitian di lembaga/wilayah yang Bapak/Ibu Pimpin guna keperluan menyusun skripsi dengan judul: **"Pengaruh Religiusitas, Pelayanan, Dan Lokasi Terhadap Loyalitas Nasabah BTM (Studi Kasus KSPPS BTM Pekalongan Cabang Kajen)"**.

Sehubungan dengan hal tersebut, dimohon bantuan Bapak/Ibu mengizinkan mahasiswa yang bersangkutan mengadakan riset guna penelitian skripsi tersebut.

Demikian atas kebijaksanaan, izin dan bantuan Bapak/Ibu, kami sampaikan terimakasih.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

A.n Dekan

Ketua Jurusan Ekonomi Syariah



Agus Fakhrina, M.S.I.

NIP. 197701232003121001



KSPPS BTM PEKALONGAN CABANG KAJEN

Badan Hukum Nomor : 518.211/417 tanggal 21 Desember 2015

Alamat Kantor : Jl. Diponegoro No.754 Kajen Kab.Pekalongan Telp.(0285)381812

Nomor : B.III/047BTMKJN/XI/2018 Pekalongan, 05 November 2018
Lampiran : -
Hal : Keterangan Melakukan Penelitian

Kepada Yth,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Pekalongan
Di-

TEMPAT

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Yang bertanda tangan diawah ini menerangkan bahwa :

Nama : Dwi Ariyani Saputri
NIM : 2013114194

Benar benar telah melakukan penelitian di KSPPS BTM Pekalongan Cabang Kajen.guna penyusunan skripsi degan judul: Pengaruh Religiusitas, Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah.

Demikian surat keterangan ini kami buat, untuk dapat digunakan sebagaimana mestinya. Atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

KSPPS BTM PEKALONGAN
CABANG KAJEN


ARINO KELASIO, SE, M.Si
Manager





KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PEKALONGAN
UNIT PERPUSTAKAAN

Jl.Kusuma bangsa No.9 Pekalongan.Telp.(0285) 412575 Faks (0285) 423418
Website :perpustakaan iain-pekalongan.ac.id |Email : perpustakaan@iain pekalongan. ac.id

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademika IAIN Pekalongan, yang bertanda tangan dibawah ini, saya:

Nama : **Dwi Aryani Saputri**
NIM : **2013114194**
Jurusan/Prodi : **EKONOMI SYARIAH**

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada
Perpustakaan IAIN Pekalongan, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah :

Tugas Akhir Skripsi Tesis Desertasi Lain-lain (.....)

**“PENGARUH RELIGIUSITAS, KUALITAS PELAYANAN, DAN KEPUASAN
TERHADAP LOYALITAS NASABAH
(Studi Kasus KSPPS BTM Pekalongan Cabang Kajen)”**

beserta perangkat yang di perlukan (bila ada). Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksektif ini
Perpustakaan IAIN Pekalongan berhak menyimpan, mengalih-media/format-kan,
mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (database), mendistribusikannya, dan
menampilkan/mempublikasikannya lewat internet atau media lain secara **fulltext** untuk
kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama
saya sebagai penulis/pencipta atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan IAIN
Pekalongan, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam
karya ilmiah saya ini

Dengan demikian ini yang saya buat dengan sebenarnya.

Pekalongan,--- Januari 2019


Dwi Aryani Saputri
NIM. 2013114194

NB: Harap diisi, ditempel meterai dan ditandatangani
Kemudian diformat pdf dan dimasukkan dalam cd.

