

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS JASA DAN ATRIBUT
PRODUK TERHADAP LOYALITAS NASABAH SHAR-E
BANK MUAMALAT SEMARANG**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Tugas dan Melengkapi Syarat
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Strata 1 (S1)
Dalam Ilmu Syari'ah (Ekonomi Islam)**



Oleh:

SUMIYATI

062411061

**PROGRAM STUDI EKONOMI ISLAM
FAKULTAS SYARI'AH
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI WALISONGO
SEMARANG
2010**



**KEMENTERIAN AGAMA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI WALISONGO
SEMARANG
FAKULTAS SYARI'AH**

Jl. Prof. Dr. Hamka KM.02 Ngaliyan Telp. (024) 7601291 Semarang

PENGESAHAN

Nama : Sumiyati
NIM : 062411061
Jurusan : Ekonomi Islam
Judul Skripsi : Analisis Pengaruh Kualitas Jasa dan Atribut Produk terhadap Loyalitas Nasabah Shar-e Bank Muamalat Semarang

Telah dimunaqosyahkan oleh Dewan Penguji Fakultas Syari'ah IAIN Walisongo Semarang dan dinyatakan dengan predikat cumlaude/ baik/ cukup, pada tanggal:

27 Desember 2010

Dan dapat diterima sebagai pelengkap ujian akhir guna memperoleh gelar Sarjana (Strata Satu/ S1) dalam ilmu Ekonomi Islam.

Semarang, 27 Desember 2010

Mengetahui,

Ketua Sidang

Drs. Moh Solek, MA
NIP: 19660318 199303 1 004

Sekretaris Sidang

Rustam Dahar KAH, M. Ag
NIP: 19690723 199803 1 003



Penguji I

Drs. Ghufron Ajib Mas'adi, M. Ag
NIP: 19660325 199203 1 001

Penguji II

Muchamad Fauzi, SE., MM
NIP: 19730217 200604 1 001

Pembimbing I

Rahman El-Junusi, SE, MM
NIP: 19691118 20003 1 001

Pembimbing II

Rustam dahar KAH, M. Ag
NIP: 19690723 199803 1 003

Rahman El Junusi, SE., MM
Nusa Indah III/ 106 Ngaliyan Semarang
Rustam Dahar KAH., M. Ag
Jl. Taman Jeruk II Bukit Sari Permai A.9 NO.7 Mijen Semarang

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Lamp. : 4 (empat) eksemplar
Hal : Naskah Skripsi
A.n. Sdri. Sumiyati

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Setelah saya meneliti dan mengadakan perbaikan seperlunya,
bersama ini saya kirim naskah skripsi saudara :

Nama : Sumiyati
Nim : 062411061
Judul : ANALISIS PENGARUH KUALITAS JASA DAN
ATRIBUT PRODUK TERHADAP LOYALITAS
NASABAH SHAR-E BANK MUAMALAT SEMARANG.

Selanjutnya saya mohon agar skripsi saudara tersebut dapat
segera dimunaqasyahkan. Atas perhatiannya saya ucapkan terima
kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Semarang, 1 Desember 2010

Pembimbing I



Rahman El-Junusi, SE, MM
NIP. 19691118 20003 1 001

Pembimbing II



Rustam Dahar KAH., M.Ag
NIP. 19690723 199803 1 005

ABSTRAK

Tabungan Shar-e yang oleh bank Muamalat disebut *easy, everywhere*, dan *extra ordinary* merupakan tabungan dengan jumlah peminat yang cukup banyak. Salah satu yang menarik dari tabungan ini adalah biaya yang relatif murah dan kemudahan yang dapat dinikmati nasabah. Akan tetapi sejak Agustus 2009 bank meningkatkan biaya administrasinya, sedangkan di sisi lain Bank Indonesia menerbitkan Tabunganku yang bebas biaya. Hal ini memungkinkan terjadinya perpindahan nasabah bila kualitas jasa yang ditawarkan tidak memenuhi harapan nasabah dan atribut produk Shar-e kalah bersaing dengan produk lain.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh faktor kualitas produk yang antara lain adalah tangibel, reliability, responsiveness, assurance, dan *emphaty* serta atribut produk yang terdiri dari bagi hasil, fasilitas dan biaya administrasi terhadap loyalitas nasabah Shar-e baik secara partial maupun secara simultan.

Sampel yang digunakan sejumlah 70, karena batas minimal sampel adalah 30. teknik pengambilan sample dengan *accidental sampling*. Jenis penelitian ini adalah penelitian survey lapangan. Data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh berdasarkan jawaban responden terhadap angket yang dibagikan peneliti kepada nasabah Shar-e yang kebetulan peneliti temui pada saat riset apabila dianggap sesuai di Bank Muamalat Cabang Semarang, tepatnya pada Kantor Kas Masjid Baiturrahman Semarang. Metode analisis datanya menggunakan regresi linier berganda, uji asumsi klasik, dan uji hipotesa (uji t dan uji F), sedangkan pengolahan datanya menggunakan SPSS 16 *for Windows*.

Dari hasil pengolahan data penelitian diperoleh model regresi linier berganda $Y = 0,095 + 0,468X_1 + 0,411X_2$ Sebesar 46,8% loyalitas dipengaruhi oleh kualitas jasa dan setiap penambahan 1% pada atribut produk akan berpengaruh pada loyalitas nasabah sebesar 41,1%. Berdasarkan uji t menunjukkan bahwa masing-masing variable berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah Shar-e. Sedangkan berdasarkan hasil uji F menunjukkan nilai 19.841 dengan tingkat probabilitas 0,000 yang jauh di bawah alpha 5%, hal ini menunjukkan bahwa secara simultan masing-masing variabel berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah Shar-e. Berdasarkan koefisien determinasi dapat diketahui bahwa variabel independen menjelaskan variabel dependen sebesar 40,9%, sedang yang 59,1 % dijelaskan oleh variabel lain yang dalam hal ini tidak menjadi bahan penelitian penulis. Dari hasil uji asumsi klasik uji regresimlinier dalam penelitian ini telah sesuai dengan asumsi klasik.

Kata kunci : Kualitas jasa, Atribut produk, Loyalitas.

MOTTO

"Jadikanlah sabar dan Shalat sebagai penolongmu, dan sesungguhnya yang demikian itu sungguh berat, kecuali bagi orang-orang yang khusu'. (Q.S Al-Baqarah:45)".

PERSEMBAHAN

1. *Allah SWT atas segala karunia-Nya.*
2. *Kepada nabi Muhammad sebagai teladan terbaik bagi setiap muslim.*
3. *Untuk Islam agamaku.*
4. *Untuk Ayah dan Ibuku tercinta (Sumadi dan Kasiyem) yang telah memberikan segalanya. Apapun yang penulis berikan tidak akan mampu membalas apa yang telah mereka berikan. Hanya sebaris do'a Semoga Allah selalu memberikan kesehatan, kebahagiaan dunia dan akhirat serta semoga Allah senantiasa menyayangi keduanya sebagaimana mereka menyayangiku diwaktu kecil.*
5. *Bapak dan Ibu (Drs. Indriyanto SH. M.Hum dan Dra. Siti Bararah MM) yang telah mengantarku sampai pada titik ini.*
6. *Untuk Para Guru dan Dosenku.*
7. *Kakak-kakakku : Mas Wito (Pakdhe) & Mbak Iswati (Mbaqayu), Mbak Giyarti & Mas Risyono, Mas Wiyono (Ihing), Mbak Surahmi dan Adik-adikku: Metta dan Iccha serta keponakan-keponakanku : Imron Rosadi (Imon), Zahra Alivia Ayu Pratiwi (Inok Yaya), Ervin Saputra (Epin).*
8. *Sahabat-sahabatku: Siti Mahmudah (Buq'e), Erma Khanifa, Ekowanti (Echo), Dani Panca Setiasih, Ina Fika (Mami), Uswatun Hasanah, dan Dhina Khoirul Alfa.*
9. *Teman-teman jurusan EIB 2006 pada khususnya dan EIA 2006 pada umumnya yang menjadi partner dalam suka maupun duka.*
10. *Untuk setiap jiwa yang pernah dan akan hadir mengisi dan menemani perjalanan hidupku.*
11. *Almamater Institut Agama Islam Negeri Walisongo Semarang.*
12. *Untuk semua orang disekelilingku.*

DEKLARASI

Dengan penuh kejujuran dan tanggung jawab, penulis menyatakan bahwa skripsi ini tidak berisi materi yang telah ditulis oleh orang lain atau diterbitkan. Demikian juga skripsi ini tidak berisi satupun pikiran-pikiran orang lain, kecuali informasi yang terdapat dalam referensi yang dijadikan referensi sebagai bahan rujukan.

Semarang, 1 Desember 2010

Deklarator,

SUMIYATI

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmaanirrahim

Assalamu`alaikum

Segala puji dan syukur bagi Allah Rabb alam semesta. Shalawat dan salam semoga senantiasa tercurah kepada junjungan dan tauladan, Muhammad Rasulullah, keluarga dan para sahabatnya.

Alhamdulillah, Puji dan Syukur atas rahmat dan karunia kekuatan yang diberikan Allah hingga akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“Analisis Pengaruh Kualitas Jasa dan Atribut Produk terhadap Loyalitas Nasabah Shar-e Bank Muamalat Semarang Pasca diterbitkan Produk Tabunganku oleh Bank Indonesia”**. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat menyelesaikan pendidikan Program Sarjana Strata Satu (S1) pada Program Studi Ekonomi Islam Fakultas Syari’ah Institut Agama Islam Negeri Walisongo Semarang.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna karena keterbatasan yang penulis miliki, oleh karena itu penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini baik berupa nasehat, saran, dan lain sebagainya ataupun secara materiil dan spirituil.

Terselesainya skripsi ini tidak dapat dilepaskan dari pengarahan, bimbingan dan bantuan dari berbagai pihak, oleh karena itu penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Rektor IAIN Walisongo Semarang DR. Muhibbin M. Ag.
2. Bapak Drs. Imam Yahya, M.Ag selaku Dekan Fakultas Syari’ah IAIN Walisongo Semarang.
3. Bapak Muh. Saifullah, M.Ag selaku KaProdi Ekonomi Islam.
4. Bapak Rahman El Junusi, SE., MM. selaku dosen pembimbing I dan Bapak Rustam Dahar KAH, M. Ag. selaku dosen Pembimbing II yang

telah bersedia meluangkan waktu, tenaga dan pikirannya untuk memberikan bimbingan dan pengarahan dalam penyusunan skripsi ini. Terimakasih atas kesabarannya hingga terselesainya skripsi ini.

5. Segenap Bapak dan Ibu dosen di Fakultas Syari'ah IAIN Walisongo Semarang yang telah membekali berbagai pengetahuan sehingga penulis mampu menyelesaikan penulisan skripsi ini.
6. Ibu Yuli Astuti selaku Operation Manager Bank Muamalat Cabang Semarang.
7. Mbak Tiwi selaku sekretaris Bank Muamalat Cabang Semarang. Terimakasih telah memberi izin kepada penulis untuk melakukan penelitian dan membantu memberikan informasi yang penulis butuhkan dalam menyelesaikan skripsi ini.
8. Mas Yahya, Mas Heru dan Mas Ukis selaku karyawan Bank Muamalat Kantor Kas Masjid Baiturrahman Semarang. Terimakasih atas kerjasama dan informasi yang diberikan.
9. Mbak Deasy, Mas Joko dan Mas Idie selaku karyawan Bank Muamalat Kantor Kas Ungaran yang telah berbagi pengalaman selama penulis magang.
10. Ayahanda "Sumadi" dan Ibundaku "Kasiyem" tercinta yang telah memberikan kasih sayang yang tidak terbatas dan do'a yang selalu tercurah tiada henti. Jauh dari orang tua membuatku mengerti akan besarnya kasih kalian terhadapku. Semuanya mengajarkan kepadaku bahwa hidup adalah perjuangan tiada henti dan hidup adalah belajar, belajar bersyukur meski tak cukup, belajar ikhlas meski tak rela, belajar taat meski berat.
11. Bapak "Drs. Indriyanto SH. M.Hum " dan Ibu "Dra. Siti Bararah, MM" yang menjadi orang tua bagi penulis selama penulis di Semarang. Terimakasih atas dukungan moril dan materiil yang diberikan kepada

penulis sejak di bangku SMA sampai sekarang sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Semoga Allah membalas kebaikan Bapak dan Ibu dengan kebaikan yang berlipat.

12. Kakak-kakakku yang tidak pernah berhenti memberikan dukungan kepada penulis (Mas Wito & Mbak Iswati, Mbak Giyarti & Mas Risyono, Mas Wiyono, Mbak Surahmi), serta keponakan-keponakanku yang menjadi spirit bagi penulis Imron Rosyadi, Zahra Alivia Ayu Pratiwi dan Ervin Saputra. Terimakasih atas dukungan yang tiada henti.
13. Adik- adikku Metta dan Iccha yang membuatku belajar menjadi seorang kakak. Sebuah peran yang sebelumnya tidak penulis miliki.
14. Sahabat-sahabatku yang selalu memberikan suntikan semangat Siti Mahmudah , Erma Khanifa, Laili Soraya, Uswatun, Dina, Ekowanti, Dani Panca dan Nana. Terimakasih atas support yang kalian berikan.
15. Teman –teman EIB angkatan 2006 pada khususnya serta EIA 2006, canda tawa, suka duka yang pernah kita lalui bersama adalah sebuah titik dalam garis kehidupan yang kulalui dan akan menjadi bagian hidup yang akan selalu kukenang.
16. Teman –teman; KKN angkatan 54 Posko 32 Desa Tugu, Sayung Demak (Farid, Kurin, Zaenal, Munir, Hanafi, Maylinda, Mukaromah, Kiptiyah, dan Nur Kholifah).
17. Semua pihak yang membantu terselesainya penulisan skripsi ini yang tidak dapat penulis cantumkan satu persatu.

Serta tidak lupa penulis ucapkan terima kasih kepada cendikiawan yang ilmunya penulis petik dalam penulisan skripsi ini.

Kepada mereka penulis tidak dapat memberikan balasan apa-apa selain ucapan terima kasih dan iringan do'a semoga Allah SWT membalas semua amal kebaikan mereka dengan sebaik-baik balasan.

Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini belum mencapai kesempurnaan. Namun demikian penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis khususnya dan pembaca umumnya.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Semarang, 1 Desember 2010

Penulis

Sumiyati

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
HALAMAN ABSTRAK.....	iii
HALAMAN MOTO	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
HALAMAN DEKLARASI.....	vi
HALAMAN KATA PENGANTAR	vii
HALAMAN DAFTAR ISI	xi
HALAMAN DAFTAR TABEL	xv
HALAMAN DAFTAR GAMBAR.....	xvi
HALAMAN DAFTAR LAMPIRAN	xviii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah	8
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian	8
1.3.1 Tujuan Penelitian	8
1.3.2 Manfaat Penelitian	8
1.5 Sistematika Penulisan	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Kerangka Teori.....	11
2.1.1 Perbankan, Bank dan Bank Syariah	11
2.1.1.1 Perbankan	11
2.1.1.2 Bank	13
2.1.1.3 Bank Syariah	16
2.1.2 Pasar, Pemasaran dan Pemasaran Syariah	20
2.1.2.1 Pasar	20

2.1.2.2 Pemasaran	21
2.1.2.3 Pemasaran Syariah	23
2.1.3 Perilaku Konsumen	26
2.1.3.1 Pengertian	26
2.1.3.2 Perilaku Konsumen dalam Pandangan Islam	29
2.1.4 Tabungan.....	32
2.1.5 Kualitas Jasa	40
2.1.5.1 Kualitas	40
2.1.5.2 Jasa	45
2.1.5.2.1 Pengertian jasa	51
2.1.5.2.2 Karakteristik jasa	47
2.1.5.2.3 Klasifikasi jasa	49
2.1.5.3 Kualitas Jasa	51
2.1.5.3.1 Pengertian	51
2.1.5.3.2 Dimensi	53
2.1.6 Produk dan Atribut Produk	55
2.1.6.1 Pengertian Produk	55
2.1.6.2 Tingkatan Produk	55
2.1.6.3 Hirarki Produk	56
2.1.6.4 Atribut Produk	58
2.1.7 Loyalitas	58
2.2 Penelitian Terdahulu	63
2.3 Kerangka Berpikir	65
2.4 Hipotesis	65

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian dan Sumber Data.....	66
3.1.1 Jenis Penelitian.....	66
3.1.2 Sumber Data.....	66
3.1.2.1 Data Primer	66
3.1.2.2 Data Sekunder	67

3.2	Populasi dan Sampel	67
3.2.1	Populasi	67
3.2.2	Sampel	68
3.3	Metode Pengumpulan Data	69
3.4	Variabel Penelitian dan pengukuran	71
3.5	Teknik Analisis Data	72
3.5.1	Uji Instrumen	72
3.5.2	Analisis Deskriptif Presentase	74
3.5.3	Analisis Regresi Berganda	74
3.5.4	Uji Hipotesis	75
3.5.4.1	Koefisien Determinasi	75
3.5.4.2	Uji Simultan (Uji F)	75
3.5.4.3	Uji Partial (Uji t)	76
3.5.5	Uji Asumsi Klasik	76

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1	Gambaran Umum Perusahaan dan Karakteristik Responden	78
4.1.1	Gambaran Umum Perusahaan.....	78
4.1.1.1	Sejarah Singkat Bank Muamalat	78
4.1.1.2	Visi Misi Bank Muamalat	81
4.1.1.3	Struktur Organisasi Bank Muamalat	82
4.1.1.4	Penghargaan yang Diaraih	82
4.1.1.5	Produk Bank Muamalat	83
4.1.1.5.1	Funding	83
4.1.1.5.2	Landing	86
4.1.1.5.3	Jasa	87
4.1.2	Karakteristik Responden	88
4.2	Deskripsi Data Penelitian	97
4.3	Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen	122
4.4	Uji Asumsi Klasik	125
4.4.1	Uji Multikolonieritas	125

4.4.2 Uji Autokorelasi	126
4.4.3 Uji Heteroskedastisitas	127
4.4.4 Uji Normalitas	128
4.5 Pengujian Hipotesis	130
4.5.1 Koefisien Determinasi	130
4.5.2 Uji Simultan (Uji F)	131
4.5.3 Uji Partial (Uji t)	132
4.6 Pembahasan.....	135
BAB V PENUTUP	
5.1 Kesimpulan	143
5.2 Saran	144
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN-LAMPIRAN	
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 : Klasifikasi Jasa	50
Tabel 3.1 : Variabel Penelitian dan Pengukuran.....	71
Tabel 4.1 : Penghargaan yang Telah diraih Bank Muamalat	82
Tabel 4.2 : Jenis Kelamin Responden.....	88
Tabel 4.3 : Umur Responden	89
Tabel 4.4 : Pendidikan Responden	91
Tabel 4.5 : Pekerjaan Reponden.....	92
Tabel 4.6 : Pendapatan per bulan Responden	94
Tabel 4.7 : Lama Menjadi Nasabah	95
Tabel 4.8 : Intensitas Transaksi 6 Bulan Terakhir	96
Tabel 4.9 : Hasil skor Kuesioner Penelitian	121
Tabel 4.10 : Hasil Uji Validitas Instrumen	123
Tabel 4.11 : Hasil Uji Reliabilitas Instrumen	125
Tabel 4.12 : Uji Multikolinieritas	126
Tabel 4.13 : Uji Autokorelasi.....	127
Tabel 4.14 : Nilai Normalitas Kolmogorov-Smirnov	130
Tabel 4.15 : Uji Pengaruh Secara Simultan	131
Tabel 4.16 : ANOVA	132
Tabel 4.17 : Coefficients	133
Tabel 4.18 : Jawaban Responden Atas Pertanyaan Terbuka	142

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 : Kerangka Berpikir	65
Gambar 4.1 : Jenis Kelamin	89
Gambar 4.2 : Umur Responden	90
Gambar 4.3 : Pendidikan responden	92
Gambar 4.4 : Pekerjaan Responden	93
Gambar 4.5 : Pendapatan per bulan Responden	95
Gambar 4.6 : Lama Menjadi Nasabah	96
Gambar 4.7 : Intensitas Transaksi 6 Bulan Terakhir	97
Gambar 4.8 : Jawaban Atas Pertanyaan Tangible 1	98
Gambar 4.9 : Jawaban Atas Pertanyaan Tangible 2.....	99
Gambar 4.10 : Jawaban Atas Pertanyaan Tangible 3	100
Gambar 4.11 : Jawaban Atas Pertanyaan Tangibel 4	100
Gambar 4.12 : Jawaban Atas Pertanyaan Reliability 1	101
Gambar 4.13 : Jawaban Atas Pertanyaan Reliability 2	101
Gambar 4.14 : Jawaban Atas Pertanyaan Reliability 3	102
Gambar 4.15 : Jawaban Atas Pertanyaan Reliability 4	103
Gambar 4.16 : Jawaban Atas Pertanyaan Responsiveness 1	103
Gambar 4.17 : Jawaban Atas Pertanyaan Responsiveness 2	104
Gambar 4.18 : Jawaban Atas Pertanyaan Responsiveness 3	105
Gambar 4.19 : Jawaban Atas Pertanyaan Assurance 1.....	105
Gambar 4.20 : Jawaban Atas Pertanyaan Assurance 2.....	106
Gambar 4.21 : Jawaban Atas Pertanyaan Assurance 3.....	106
Gambar 4.22 : Jawaban Atas Pertanyaan Emphaty 1	107
Gambar 4.23 : Jawaban Atas Pertanyaan Emphaty 2	108
Gambar 4.24 : Jawaban Atas Pertanyaan Emphaty 3	108
Gambar 4.25 : Jawaban Atas Pertanyaan Tingkat Bagi Hasil 1	109
Gambar 4.26 : Jawaban Atas Pertanyaan Tingkat Bagi Hasil 2	110
Gambar 4.27 : Jawaban Atas Pertanyaan Tingkat Bagi Hasil 3	110
Gambar 4.28 : Jawaban Atas Pertanyaan Biaya Administrasi 1	111

Gambar 4.29 : Jawaban Atas Pertanyaan Biaya Administrasi 2	112
Gambar 4.30 : Jawaban Atas Pertanyaan Biaya Administrasi 3	112
Gambar 4.31 : Jawaban Atas Pertanyaan Biaya Administrasi 4	113
Gambar 4.32 : Jawaban Atas Pertanyaan Fasilitas 1	114
Gambar 4.33 : Jawaban Atas Pertanyaan Fasilitas 2	114
Gambar 4.34 : Jawaban Atas Pertanyaan Fasilitas 3	115
Gambar 4.35 : Jawaban Atas Pertanyaan Fasilitas 4	116
Gambar 4.36 : Jawaban Atas Pertanyaan Fasilitas 5	116
Gambar 4.37 : Jawaban Atas Pertanyaan Affektif 1	117
Gambar 4.38 : Jawaban Atas Pertanyaan Affektif 2	118
Gambar 4.39 : Jawaban Atas Pertanyaan Kognitif 1	118
Gambar 4.40 : Jawaban Atas Pertanyaan Kognitif 2	119
Gambar 4.41 : Jawaban Atas Pertanyaan Behavior 1	120
Gambar 4.42 : Jawaban Atas Pertanyaan Behavior 2	120
Gambar 4.43 : Uji Penyimpangan Heteroskedastisitas	128
Gambar 4.44 : Grafik Histogram	129
Gambar 4.45 : Normal P-P Plot of Regression	129

LAMPIRAN-LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Kuesioner Penelitian
- Lampiran 2 : Daftar Seluruh Jawaban Angket
- Lampiran 3 : Uji Validitas dan Reliabilitas Angket
- Lampiran 4 : Output Regresi Linier Berganda dari 70 Responden
- Lampiran 5 : Surat Keterangan Telah Melakukan Penelitian Dari
Instansi Terkait (Bank Muamalat Semarang)
- Lampiran 6 : Struktur Organisasi Bank Muamalat Cabang Semarang