

**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI  
KEPUASAN NASABAH BSI  
(Survey Pada Mahasiswa IAIN Syekh Nurjati Jurusan  
Perbankan Syariah Angkatan 2019-2022)**

**SKRIPSI**

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat  
untuk memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (SE)  
pada Jurusan Perbankan Syariah  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



Oleh :

**WIDINDHA HAFIT**

**NIM : 1908203052**

**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)  
SYEKH NURJATI CIREBON  
1444 H / 2022**

## ABSTRAK

**WIDINDHA HAFIT NIM : 1908203052 ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN NASABAH BSI(SURVEY PADA MAHASISWA IAIN SYEKH NURJATI JURUSAN PERBANKAN SYARIAH ANGKATAN 2019-2022).**

Perbankan syariah yang tumbuh dan semakin mengglobal menyebabkan persaingan yang semakin ketat, agar dapat bersaing, bank syariah harus secara rutin mengukur kualitas layanan untuk mengetahui seberapa puas nasabah terhadap layanan yang telah diberikan bank selama ini. Adapun faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah BSI, yaitu dilihat dari penanganan keluhan, kualitas pelayanan, dan kemudahan transaksi. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah penanganan keluhan, kualitas pelayanan, dan kemudahan transaksi berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan nasabah pada mahasiswa IAIN Syekh Nurjati Cirebon Jurusan Perbankan Syariah Angkatan 2019-2022.

Metode penelitian yang digunakan Metode kuantitatif. Metode pengambilan sampel penelitian ini menggunakan *sampling purposive* dan metode *sampling incidental*. Subjek penelitian ini adalah mahasiswa IAIN Syekh Nurjati Jurusan Perbankan Syariah Angkatan 2019-2022 yang memakai layanan BSI. Minimal sampel 88 Setelah melakukan survey dalam penelitian ini memiliki responden sebanyak 103 mahasiswa, 15 tidak memakai layanan BSI 88 mahasiswa menggunakan layanan BSI.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa nilai signifikansi pengaruh Penanganan Keluhan (X1) terhadap Kepuasan Nasabah (Y) adalah  $0,105 > 0,05$  tidak terdapat pengaruh secara signifikan. Pengaruh Kualitas Pelayanan (X2) terhadap Kepuasan Nasabah (Y) adalah  $0,00 < 0,05$  maka terdapat pengaruh secara signifikan. Nilai signifikansi Kemudahan Transaksi (X3) terhadap Kepuasan Nasabah (Y) adalah  $0,303 > 0,05$  tidak terdapat pengaruh secara signifikan.

Kata kunci : Penanganan Keluhan, Kualitas Pelayanan, Kemudahan Transaksi.

## ABSTRACT

### **WIDINDHA HAFIT NIM : 1908203052 ANALYSIS OF FACTORS AFFECTING BSI CUSTOMER SATISFACTION (SURVEY ON STUDENTS OF IAIN SYEKH NURJATI DEPARTMENT OF SHARIA BANKING CLASS (2019-2022))**

Islamic banking is growing and becoming increasingly globalized causing increasingly fierce competition, in order to be competitive, Islamic banks must routinely measure service quality to find out how satisfied customers are with the services that have been provided by banks so far. The factors that affect BSI customer satisfaction are seen from the handling of complaints, service quality, and ease of transactions. The purpose of this study was to find out whether complaint handling, service quality, and ease of transaction have a partial effect on customer satisfaction in students of IAIN Syekh Nurjati Cirebon, Department of Islamic Banking, Class of 2019-2022.

The research method used is quantitative method. The sampling method of this study used purposive sampling and incidental sampling methods. The subjects of this study were students of IAIN Syekh Nurjati, Department of Islamic Banking, Class of 2019-2022 who used BSI services. Minimum sample 88 After conducting the survey in this study, there were 103 students as respondents, 15 did not use BSI services, 88 students used BSI services.

The results of this study indicate that the significance value of the effect of Complaint Handling (X1) on Customer Satisfaction (Y) is  $0.105 > 0.05$ , there is no significant effect. The effect of Service Quality (X2) on Customer Satisfaction (Y) is  $0.00 < 0.05$ , then there is a significant effect. The significance value of Transaction Ease (X3) on Customer Satisfaction (Y) is  $0.303 > 0.05$ , there is no significant effect.

Keywords: Complaint Handling, Quality of Service, Ease of Transaction.

## مخ ت صرة ن بذة

تحليل العوامل التي تؤثر على رضا العملاء من المعهد WIDINDHA HAFIT NIM : 1908203052 البريطاني للمعايير (مسح لطلاب قسم إيان سيخ نورجاتي في الدرجة المصرفية الشرعية 2019-2022)

ي تسبب مما تزايد بشكل معلومة وتد صبح الإ سلامة المصرفية الخدمات تنامي  
يجب ، المنافسة على قدرة تكون أن أجل من ، متزايد نحو على شرسة ستمناف في  
العملاء رضامدى لمعرفة روت يني بشكل الخدمة جودة قياس الإ سلامة البنوك على  
BSI عملاء رضا على تؤثر التي العوامل. الآن حتى البنوك قدمتها التي الخدمات عن  
الغرض كان. المعاملات و سهولة الخدمة دتوجو الشكاوى مع التعامل خلال من رؤيتها يمكن  
تأثير المعاملة و سهولة الخدمة وجودة الشكاوى لمعالجة كان إذا ما معرفة هو الدراسة هذه من  
الخدمات قسم ، IAIN Syekh Nurjati Cirebon طلاب لدى العملاء رضا على جزئي  
2019-2022 دفعة ، الإ سلامة المصرفية

هذه في العينات أخذت طريقة اسخدمت. الكمية الطريقة هي المسد تخدمت البحث طريقة  
من الدراسة هذه موضوع كان. المعرضية العينات وأخذ الهادفة العينات أخذ طرق الدراسة  
2019-2022 دفعة ، الإ سلامة المصرفية الخدمات قسم ، IAIN Syekh Nurjati طلاب  
الدراسة هذه في مسح إجراء عدد 88 حول لعينة الأذنى الحد. BSI خدمات اسخدموا الذين  
طالبًا 88 و ، BSI خدمات يخدموا الم 15 و ، كمستجيبين طالبًا 103 هناك كان ،  
BSI خدمات اسخدموا

على (X1) الشكاوى معالجة لتأثير المعنوية القيمة أن إلى الدراسة هذه نتائج تشير  
(X2) الخدمة جودة يرتأثك بمرتأثير يوجد ولا ،  $0.105 > 0.05$  هي (Y) العملاء رضا  
سهولة أهمية قيمة. ك بيرتأثير هناك إذن ،  $0.00 < 0.05$  هي (Y) العملاء رضا على  
ك بيرتأثير يوجد ولا ،  $0.303 > 0.05$  هي (Y) العملاء رضا على (X3) المعاملة

.الكلمات الرئيسية: معالجة الشكاوى ، جودة الخدمة ، سهولة المعاملة

**PERSETUJUAN**  
**PEMBIMBING SKRIPSI**  
**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN**  
**NASABAH BSI (SURVEY PADA MAHASISWA IAIN SYEKH NURJATI**  
**JURUSAN PERBANKAN SYARIAH ANGKATAN 2019-2022)**

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat  
untuk memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (SE)  
pada Jurusan Perbankan Syariah  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
Oleh :

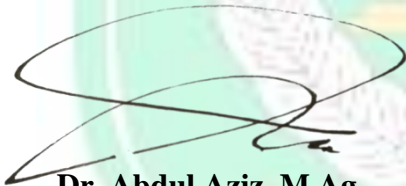
**Widindha Hafit**

NIM : 1908203052

Pembimbing:

Pembimbing 1,

Pembimbing 2,



**Dr. Abdul Aziz, M.Ag**  
NIP. 197305262005011004



**Alvien Septian Haerisma, SEI, MSI**  
NIP. 198009122006041001

Mengetahui:

Ketua Jurusan Perbankan Syariah



**Eef Setuloh, M.Ag**  
NIP. 197603122003121003

## NOTA DINAS

**Kepada yth**

Dekan Fakultas Syariah dan Bisnis Islam

IAIN Syekh Nurjati Cirebon

Di Cirebon

Assalamualaikum Wr. Wb

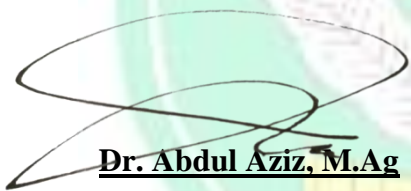
Setelah melakukan Bimbingan, arahan, dan koreksi terhadap penulisan skripsi saudara Widindha Hafit, NIM : 1908203052 dengan Judul “**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN NASABAH BSI (SURVEY PADA MAHASISWA IAIN SYEKH NURJATI JURUSAN PERBANKAN SYARIAH ANGKATAN 2019-2022)**” . Kami berpendapat bahwa skripsi tersebut diatas sudah dapat diajukan pada jurusan Perbankan Syariah Fakultas Syariah Dan Bisnis Islam (FSBI) IAIN Syekh Nurjati Cirebon Untuk di Munaqosahkan.

Wassalamualaikum Wr.Wb

Menyetujui:

Pembimbing 1,

Pembimbing 2,



**Dr. Abdul Aziz, M.Ag**  
NIP. 197305262005011004



**Alvien Septian Haerisma, SEI, MSI**  
NIP. 198009122006041001

Mengetahui:

Ketua Jurusan Perbankan Syariah



**Erf Sefulloh, M.Ag**  
NIP. 197603122003121003

## LEMBAR PENGESAHAN

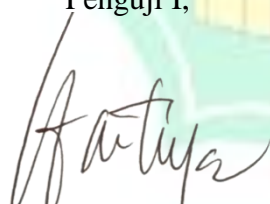
Skripsi Yang Berjudul “ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN NASABAH BSI (SURVEY PADA MAHASISWA IAIN SYEKH NURJATI JURUSAN PERBANKAN SYARIAH ANGKATAN 2019-2022)” oleh Widindha Hafit, Nim : 1908203052, telah diajukan dalam sidang munaqosah IAIN Syekh Nurjati Cirebon pada tanggal 29 Maret 2023.

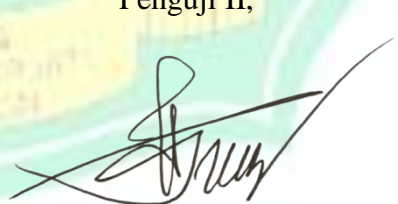
Skripsi Telah diterima sebagai salah satu syarat mendapat gelar Sarjana Ekonomi (SE) pada Jurusan Perbankan Syariah (PS) Fakultas Syariah dan Bisnis Islam (FSBI) pada Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Syekh Nurjati Cirebon Sidang Munaqosah.

Menyetujui :

Ketua Sidang,  
  
  
**Ref. Scfulloh, M.Ag**  
**NIP. 197603122003121003**

Sekretaris Sidang,  
  
**Nur Eka Setiowati, M.Si**  
**NIP. 198103082006042001**

Penguji I,  
  
**Dr. Wartovo, MSI**  
**NIP. 198307022011011008**

Penguji II,  
  
**Moh. Mabruri Faozi, MA**  
**NIP. 197802052011011004**

## PERNYATAAN OTENTISITAS SKRIPSI

Bismillahirrahmanirrahim

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Widindha Hafit

NIM : 1908203052

Tempat Tanggal Lahir : Bandung, 29 Februari 2000

Alamat : Jln Pasar Kue Blok Kauman Ds. Weru Kidul rt/rw 02  
Kab. Cirebon.

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi dengan judul **“ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN NASABAH BSI (SURVEY PADA MAHASISWA IAIN SYEKH NURJATI JURUSAN PERBANKAN SYARIAH ANGKATAN 2019-2022)”** ini beserta isinya adalah benar-benar karya saya sendiri. Seluruh ide, pendapat, atau materi dari sumber lain telah dikutip dengan cara penulisan referensi yang sesuai.

Atas pernyataan ini, saya siap menanggung resiko atau sanksi apapun yang telah dijatuhkan kepada saya sesuai dengan peraturan yang berlaku. Apabila dikemudian hari ditemukan adanya pelanggaran terhadap etika atau ada klaim terhadap keaslian karya saya ini

Cirebon, 3 Maret 2023

Saya yang menyatakan,



**Widindha Hafit**

1908203052



## KATA PERSEMBAHAN

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Skripsi atau tugas akhir saya dipersembahkan untuk Abah dan, ibu,dan ibu Ita terimakasih atas doa, semangat, motivasi, pengorbanan, nasihat serta kasih sayang yang tidak pernah henti sampai saat ini. Karena adanya para beliau, hidup terasa begitu mudah dan penuh kebahagiaan.

Terimakasih karena selalui menjaga saya dalam doa-doa abah dan ibu serta selalu memberiarkan saya mengejar impian saya apa pun itu.Terimakasih banyak kepada Bapak Dosen pembimbing yang telah membimbing skripsi saya sampai selesai.

Terimakasih kepada teman-teman saudara telah memberikan dukungan dan motivasi untuk tetap semangat menjalani lika-liku kehidupan.

Wassalamualaikum warahmatullahi wabarakatuh



## DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Penulis bernama Widindha Hafit yang dilahirkan di Bandung 29 Februari 2000. Penulis adalah anak kedua dari dua bersaudara dari pasangan Bapak Dedi Supriadi dan Ibu Juwariyah, Alamat penulis di Jalan Pasar Kue Blok Kauman Ds. Weru Kidul rt/tw 02 Kab. Cirebon.

Jenjang Pendidikan yang pernah ditempuh adalah:

1. SDN 2 Panembahan pada tahun 2013
2. SMPN 1 Weru pada tahun 2016
3. MAN 1 Kab. Cirebon pada tahun 2019

Pengalaman organisasi:

### 1. Gerakan Sosial Masyarakat (GSM)

Penulis mengikuti program S-1 Jurusan Perbankan Syariah pada Fakultas Syariah dan Bisnis Islam IAIN Syekh Nurjati Cirebon dan mengambil judul skripsi **ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN NASABAH BSI (SURVEY PADA MAHASISWA IAIN SYEKH NURJATI JURUSAN PERBANKAN SYARIAH ANGKATAN 2019-2022)**, dibawah bimbingan Bapak Dr. Abdul Aziz, M.Ag dan Bapak Alvien Septian Haerisma, SEI, MSI.

## MOTTO

*“Dalam pandangan Islam, doa ibu adalah pemberian yang sangat berharga untuk seorang anak dan digolongkan sebagai doa yang paling mustajab. Bahkan, para ulama mengatakan hanya doa ibu yang dapat menembus bumi dan langit”*



## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunianya, shalawat serta salam semoga tercurah kepada Rasulullah SAW, sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi yang berjudul Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah BSI (Survey Pada Mahasiswa IAIN Syekh Nurjati Jurusan Perbankan Syariah Angkatan 2019-2022)”. Adapun tujuan dari penyusunan skripsi ini adalah untuk memenuhi salah satu syarat dalam menyelesaikan studi jenjang strata satu (S1) Sarjana Ekonomi (S.E). Dengan keterbatasan ilmu dan pengetahuan yang dimiliki oleh penulis, maka penulis membutuhkan peran serta dari pihak lain dalam proses penyelesaian skripsi ini. Oleh karena itu penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Dr.H. Sumanta, M.Ag Rektor IAIN Syekh Nurjati Cirebon.
2. Bapak Dr.H. Aan Jaelani, M.ag Dekan Fakultas Syariah Dan Bisnis Islam.
3. Bapak Eef Sefulloh, M.Ag Ketua Jurusan Perbankan Syariah.
4. Bapak Dr. Abdul Aziz, M.Ag dan Bapak Alvien S Haerisma, MSi selaku dosen pembimbing skripsi, yang telah memberikan arahan, bimbingan serta pertimbangan yang bermakna bagi penulis selama penyusunan skripsi ini.
5. Seluruh Dosen Jurusan Perbankan Syariah, terimakasih atas segala ilmu yang diberikan
6. Seluruh Staff Jurusan Perbankan Syariah dan Fakultas Syariah Dan Bisnis Islam yang telah membantu dalam pelayanan sehingga penulis lancar dalam pengurusan administrasi.
7. Bapa Dedi Supriadi, Ibu Ita, Ibu Juwariah, dan Kakakku Tercinta Restu Komarinda yang telah memberikan do'a dan dukungan sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi ini.
8. Diri sendiri, terimakasih sudah bertahan sampai sejauh ini, dan tetap terus semangat dalam menjalani kehidupan dengan penuh lika-liku.
9. Teman-teman seperjuangan yang telah memberikan dukungan dan semangat.

Kepada semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, penulis ucapkan terimakasih. Penulis menyadari dalam penulisan skripsi ini masih banyak kekurangan dan jauh dari kata kesempurnaan. Semoga amal baiknya diterima dan mendapatkan pahala dari Allah SWT. Aamiin.

Cirebon, 27 Februari 2023

Penyusun,

Widindha Hafit



## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>i</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>ii</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>iii</b>
<b>مخ ت صرة ن بذة</b> .....	<b>iv</b>
<b>PERSETUJUAN</b> .....	<b>v</b>
<b>NOTA DINAS</b> .....	<b>vi</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....	<b>vii</b>
<b>PERNYATAAN OTENTISITAS SKRIPSI</b> .....	<b>viii</b>
<b>KATA PERSEMBAHAN</b> .....	<b>ix</b>
<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP</b> .....	<b>x</b>
<b>MOTTO</b> .....	<b>xi</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>xii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xvi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xvii</b>
<b>PEDOMAN LITERASI</b> .....	<b>xix</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah .....	12
1. Identifikasi Masalah .....	12
2. Batasan Masalah.....	13
3. Pertanyaan Penelitian .....	13
C. Tujuan Dan Manfaat Penelitian .....	14
1. Tujuan Penelitian.....	14
2. Manfaat Penelitian.....	14
D. Sistematika Penulisan .....	15
<b>BAB II KAJIAN TEORI</b> .....	<b>16</b>
A. Kepuasan Nasabah .....	16
1. Dimensi Kepuasan Nasabah.....	17
2. Indikator Kepuasan Nasabah.....	17
B. Penanganan Keluhan Nasabah .....	19
C. Kualitas Pelayanan .....	20
1. Dimensi Kualitas Layanan .....	21
2. Indikator Kualitas Layanan .....	21
D. Kemudahan Transaksi .....	22
1. Dimensi Kemudahan Transaksi.....	23
2. Indikator kemudahan transaksi.....	24
E. Bank Syariah Indonesia.....	24
1. Produk dan Jasa Perbankan Syariah.....	25
F. Penelitian Terdahulu .....	27
G. Kerangka Pemikiran.....	35
H. Hipotesis.....	40
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....	<b>41</b>
A. Jenis Dan Pendekatan Metode Penelitian .....	41

B.	Tempat dan Waktu .....	41
1.	Tempat penelitian .....	41
2.	Waktu penelitian.....	41
C.	Populasi dan Sampel .....	41
1.	Populasi .....	41
2.	Sampel .....	42
D.	Sumber data.....	43
1.	Sumber data primer .....	43
2.	Sumber data sekunder .....	43
E.	Teknik Pengumpulan Data.....	44
1.	Kuesioner.....	44
2.	Dokumentasi.....	45
F.	Variabel Penelitian .....	45
1.	Variabel bebas (Independent).....	45
2.	Variabel terikat (Dependent).....	45
G.	Tabel operasional variabel .....	46
H.	Hasil Teknik Analisis Data .....	49
1.	Uji instrument.....	49
2.	Uji Asumsi Klasik .....	51
3.	Analisis Linear Berganda .....	53
4.	Uji koefisien determinasi( <b>R<sup>2</sup></b> ).....	54
5.	Pengujian Hipotesis .....	54
<b>BAB IV</b>	<b>HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>56</b>
A.	Gambaran Umum .....	56
1.	Sejarah IAIN Syekh Nurjati Cirebon .....	56
2.	Struktur Organisasi Jurusan Perbankan Syariah .....	56
3.	Sejarah Berdirinya Program Studi Perbankan Syariah.....	59
4.	Tujuan Program Jurusan.....	59
5.	Profil Lulusan .....	60
B.	Karakteristik Responden .....	60
C.	Hasil Analisa Data Statistik .....	62
1.	Hasil Uji Instrumen .....	62
D.	Hasil Uji Asumsi Klasik .....	65
1.	Uji Normalitas .....	65
2.	Uji Multikolinearitas .....	67
3.	Uji Heterokedastisitas.....	68
4.	Analisis Regresi Linier Berganda.....	70
5.	Koefesien Determinasi ( <b>R<sup>2</sup></b> ) .....	72
E.	Uji Hipotesis .....	73
1.	Uji Signifikansi Parsial (Uji t).....	73
2.	Hasil Uji Signifikansi Simultan (Uji F).....	75
F.	Pembahasan.....	76
<b>BAB V</b>	<b>PENUTUP.....</b>	<b>81</b>
A.	Kesimpulan .....	81
B.	Saran.....	82
	<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>83</b>
	<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Pesebaran Kantor Bank Syariah.....	3
Tabel 1.2 Jumlah Nasabah Pembiayaan Mikro Mengalami Penurunan.....	4
Tabel 1.3 Jumlah Nasabah Yang Menggunakan Internet Banking.....	5
Tabel 1.4 Perbandingan Top Brand Award Kategori E-Channel Tahun 2020 .....	6
Tabel 1.5 Data Pembuatan Buku Rekening Nasabah Tahun 2021.....	7
Tabel 1.6 Data Nasabah Pengguna Layanan Nasabah BSI Mobile Tahun 2021 ....	7
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	27
Tabel 3.1 Rekapitulasi Jumlah Mahasiswa.....	42
Tabel 3.2 Rekapitulasi Jawaban Responden Pada Bulan Januari Sampai Maret.....	44
Tabel 3.3 Operasional Variabel.....	46
Tabel 3.4 Kriteria Validitas Instrumen.....	50
Tabel 3.5 Kriteria Reabilitas.....	51
Tabel 4.1 Karakteristik responden berdasarkan Jenis Kelamin .....	60
Tabel 4.2 Karakteristik responden berdasarkan Angkatan .....	60
Tabel 4.3 Karakteristik Responden berdasarkan Layanan Bank BSI .....	61
Tabel 4.4 Karakteristik Responden berdasarkan Usia .....	61
Tabel 4.5 Karakteristik Responden berdasarkan Kelas Perbankan.....	61
Tabel 4.6 Hasil Validitas Variabel Penanganan keluhan (X1) .....	62
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Variabel kualitas kualitas pelayanan (X2) .....	62
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas Variabel Kemudahan Transaksi (X3) .....	63
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Nasabah (Y).....	64
Tabel 4.10 Hasil Uji reabilitas Intrumen variabel X1, X2, X3, dan Y.....	65
Tabel 4.11 Hasil Uji Normalitas One- Sample Kolmogorov-Smirnov Test.....	66
Tabel 4.12 Hasil Uji Multikolinearitas Coefficientsa .....	68
Tabel 4.13 Hasil Uji Heterokedastisitas Glejsier .....	69
Tabel 4.14 Hasil Uji Regresi Linier Berganda.....	71
Tabel 4.15 Hasil Uji koefesien Determinasi ( <b>R<sup>2</sup></b> ) .....	72
Tabel 4.16 Uji Signifikansi Parsial (Uji t) .....	74
Tabel 4.17 Hasil Uji Signifikansi Simultan (Uji F) .....	75





## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	39
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Jurusan Perbankan Syariah .....	58
Gambar 4.2 Hasil Uji Normalitas Grafik .....	67
Gambar 4.2 Hasil Uji Heterokedastisitas Scatterplot.....	70

