

**PENGARUH ETIKA BISNIS ISLAM  
DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS NASABAH DI  
BANK SYARIAH INDONESIA KANTOR CABANG  
SISINGAMANGARAJA CIREBON**

**SKRIPSI**

Diajukan sebagai salah satu syarat  
untuk memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)  
pada Jurusan Perbankan Syariah  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



Oleh :

**TAUFIK AL FAHRIDZI**

**NIM : 1908203080**

**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA**

**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGRI (IAIN)**

**SYEKH NURJATI CIREBON**

**1444 H /2023 M**

## ABSTRAK

### **TAUFIK AL FAHRIDZI, NIM: 1908203080, "PENGARUH ETIKA BISNIS ISLAM DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS NASABAH DI BANK SYARIAH INDONESIA KANTOR CABANG SISINGAMANGARAJA CIREBON".**

Perkembangan perbankan di Indonesia semakin meningkat dari tahun ke tahun yang menimbulkan Persaingan industri perbankan khususnya di Cirebon sangat ketat, dapat terlihat dari banyaknya perbankan yang telah beroperasi, baik dari bank konvensional maupun bank syariah, oleh karena itu, Bank Syariah Indonesia KC Sisingamangaraja Cirebon dituntut untuk harus bisa bersaing secara sehat dan tetap berlandaskan prinsip-prinsip syariah. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh secara parsial dan simultan antara etika bisnis islam dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah di Bank Syariah Indonesia kantor cabang Sisingamangaraja Cirebon.

Adapun metode penelitian yang digunakan yaitu menggunakan metode kuantitatif dengan metode survey, teknik pengambilan sampel ini menggunakan *non probability sampling* dengan teknik *accidental sampling* atau Sampling Insidental yaitu 100 sampel dari 40.000 populasi. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu uji instrument, uji asumsi klasik, uji analisis linear berganda. Uji koefisien determinasi, dan uji hipotesis.

Berdasarkan hasil penelitian, uji parsial (uji t) menunjukkan bahwa variabel Etika Bisnis Islam diperoleh nilai thitung (2,509) > ttabel (1,66055) dan Sighthitung (0,014) < 0,1 yang artinya variabel etika bisnis islam memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah. variabel kualitas pelayanan diperoleh nilai thitung (4,415) > ttabel (1,66055) dan Sighthitung (0,000) < 0,1 yang artinya variabel kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah. Hasil uji simultan (uji f) menunjukkan nilai Fhitung (26,952) > nilai Ftabel (2,76) dan nilai Sighthitung (0,000) < 0,1 yang artinya dapat dinyatakan bahwa variabel etika bisnis islam dan kualitas pelayanan secara simultan mempengaruhi variabel Loyalitas nasabah di BSI KC Sisingamangaraja Cirebon.

**Kata kunci : Etika Bisnis Islam, Kualitas Pelayanan, Loyalitas Nasabah**

## ABSTRACT

**TAUFIK AL FAHRIDZI, NIM: 1908203080, "THE INFLUENCE OF ISLAMIC BUSINESS ETHICS AND SERVICE QUALITY ON CUSTOMER LOYALTY AT BANK SYARIAH INDONESIA BRANCH OFFICE SISINGAMANGARAJA CIREBON".**

*The development of banking in Indonesia is increasing from year to year which has led to very tight competition in the banking industry, especially in Cirebon, as can be seen from the many banks that have been operating, both from conventional banks and Islamic banks, therefore, Bank Syariah Indonesia KC Sisingamangaraja Cirebon is required to must be able to compete in a healthy manner and remain based on sharia principles. This study aims to determine the effect partially and simultaneously between Islamic business ethics and service quality on customer loyalty at Bank Syariah Indonesia Sisingamangaraja Cirebon branch office.*

*The research method used is using quantitative methods with survey methods, this sampling technique uses non-probability sampling with accidental sampling techniques or Incidental Sampling, namely 100 samples from 40,000 populations. The data analysis technique used in this research is instrument test, classical assumption test, multiple linear analysis test. Test the coefficient of determination, and test the hypothesis.*

*Based on the research results, the partial test (t test) shows that the Islamic Business Ethics variable has a  $t_{count}$  (2.509) >  $t_{table}$  (1.66055) and  $Sig_{count}$  (0.014) < 0.1, which means that the Islamic business ethics variable has a positive and significant influence on customer loyalty . The value of service quality variable obtained is  $t_{count}$  (4.415) >  $t_{table}$  (1.66055) and  $Sig_{count}$  (0.000) < 0.1, which means that the service quality variable has a positive and significant influence on customer loyalty. Simultaneous test results (f test) show the  $F_{count}$  value (26.952) >  $F_{table}$  value (2.76) and  $Sig_{count}$  value (0.000) < 0.1, which means that it can be stated that the Islamic business ethics variable and service quality simultaneously affect the customer loyalty variable in BSI KC Sisingamangaraja Cirebon.*

**Keywords : Islamic Business Ethics, Service Quality, Customer Loyalty**

## خلاصة

توفيق الفريديزي ، نيم: ١٩٠٨٢٠٣٠٨٠ ، "تأثير أخلاقيات الأعمال الإسلامية وجودة الخدمة على ولاء العملاء في مكتب فرع بنك سوريا الإندونيسي في سيسينجامانجارا سيريبيون".

يتزايد تطور الخدمات المصرفية في إندونيسيا من عام إلى آخر مما أدى إلى منافسة شديدة للغاية في الصناعة المصرفية ، خاصة في سيريبيون ، كما يتضح من العديد من البنوك التي كانت تعمل ، سواء من مكتب فرعي سسسنغا منغاراخ سيريبيون البنوك التقليدية أو البنوك الإسلامية ، ، بنك الشريعة الإندونيسي يجب أن تكون قادرة على المنافسة بطريقة صحية والبقاء على أساس مبادئ الشريعة. تهدف هذه الدراسة إلى تحديد التأثير الجزئي والمتزامن بين أخلاقيات العمل الإسلامي وجودة الخدمة على ولاء العملاء في سيريبيون سسسنغا منغاراخ مكتب فرع بنك الشريعة الإندونيسي.

تستخدم طريقة البحث المستخدمة طرقاً كمية مع طرق المسح ، وتستخدم تقنية أخذ العينات هذه أخذ العينات غير الاحتمالية مع تقنيات أخذ العينات العرضية أو أخذ العينات العرضية ، أي ١٠٠ عينة من ٤٠٠٠٠٠ من السكان. تقنية تحليل البيانات المستخدمة في هذا البحث هي اختبار الأداة ، اختبار الافتراض الكلاسيكي ، اختبار التحليل الخطي المتعدد. اختبار معامل التحديد واختبار الفرضية

عدد ت أن متغير أخلاقيات العمل الإسلامي لديه (t اختبار) بناءً على نتائج البحث ، يُظهر الاختبار الجزئي ٠،١ ، مما يعني أن متغير أخلاقيات العمل < (٠،٠١٤) عد كبير و (١،٦٦٠٥٥) تطاولة > (٢،٥٠٩) الإسلامي له قيمة إيجابية. وتأثير كبير على ولاء العملاء. قيمة متغير جودة الخدمة التي تم الحصول عليها ٠،١ ، مما يعني أن متغير جودة < (٠،٠٠٠) عد كبير و (١،٦٦٠٥٥) تطاولة > (٤،٤١٥) عدد تي هي ف عدد قيمة (f اختبار) الخدمة له تأثير إيجابي وهام على ولاء العملاء. تظهر نتائج الاختبار المتزامن ٠،١ ، مما يعني أنه يمكن التأكيد على أن < (٠،٠٠٠) عد كبير وقيمة (٢،٧٦) طاولة > قيمة (٢٦،٩٥٢) بنك متغير أخلاقيات العمل الإسلامي وجودة الخدمة يؤثران في وقت واحد على ولاء العميل متغير في سيريبيون سسسنغا منغاراخ مكتب فرعي الشريعة الإندونيسي.

الكلمات المفتاحية: أخلاقيات العمل الإسلامية ، جودة الخدمة ، ولاء العملاء



**PERSETUJUAN PEMBIMBING**

**SKRIPSI**

**PENGARUH ETIKA BISNIS ISLAM DAN KUALITAS PELAYANAN  
TERHADAP LOYALITAS NASABAH DI BANK SYARIAH INDONESIA  
KANTOR CABANG SISINGAMANGARAJA CIREBON**

Diajukan sebagai salah satu syarat  
Untuk memperoleh gelar sarjana ekonomi (SE)  
Pada jurusan perbankan syariah  
Fakultas ekonomi dan bisnis islam

Oleh:

**TAUFIK AL FAHRIDZI**

NIM. 1908203080

Pembimbing:

Pembimbing I

Pembimbing II



**Dr. Hj. Dewi Fatmasari, M.SI**  
NIP. 197301072009012001



**Abdul Ghoni, M.A**  
NIP. 198410122019031008

Mengetahui:

Ketua Jurusan Perbankan Syariah,



**Dr. Saefulloh, M. Ag**  
NIP. 19760312 200312 1 003

## NOTA DINAS

Kepada Yth.

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

IAIN Syekh Nurjati Cirebon

Di Cirebon

*Assalamu'alaikum Wr. Wb*

Setelah melakukan bimbingan, arahan, dan koreksi terhadap penulisan skripsi saudara **Taufik Al Fahridzi, NIM: 1908203080** dengan judul **“PENGARUH ETIKA BISNIS ISLAM DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS NASABAH DI BANK SYARIAH INDONESIA KANTOR CABANG SISINGAMANGARAJA CIREBON”**. Kami berpendapat bahwa skripsi tersebut di atas sudah dapat diajukan pada jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Syekh Nurjati Cirebon untuk di munaqosyahkan.

*Wassalamu'alaikum Wr. Wb*

Menyetujui:

Pembimbing I

Pembimbing II



**Dr. Hj. Dewi Fatmasari, M.SI**

**NIP. 197301072009012001**



**Abdul Ghoni, M.A**

**NIP. 198410122019031008**

Mengetahui:

Ketua Jurusan Perbankan Syariah,



**Haf Saefulloh, M. Ag**

**NIP. 19760312 200312 1 003**

## LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul “PENGARUH ETIKA BISNIS ISLAM DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS NASABAH DI BANK SYARIAH INDONESIA KANTOR CABANG SISINGAMANGARAJA CIREBON” oleh **Taufik Al Fahridzi, NIM: 1908203080**, telah diajukan dalam sidang munaqasyah Institut Agama Islam (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 Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) pada Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Syekh Nurjati Cirebon.

Sidang Munaqasyah:

Ketua Sidang

Sekretaris Sidang



**Eef Saefulloh, M. Ag**

**NIP. 19760312 200312 1 003**

**Nur Eka Setiowati, S.Pd, M.Si**

**NIP. 19810308 200604 2 001**

Penguji I,

Penguji II,

**Drs. H. Amir, M.Ag**

**NIP. 196503131994021001**

**Dr. H. Kosim, M.Ag**

**NIP. 196401041992031004**

## PERNYATAAN OTENTISITAS SKRIPSI

*Bismillahirrahmanirrahim*

Saya yang bertandatangan dibawah ini:

Nama : TAUFIK AL FAHRIDZI

NIM : 1908203080

Tempat Tanggal Lahir : Cirebon, 12 Agustus 2000

Lahir

Alamat : Blok Kramat RT 02 RW 02 Desa Luwung Kecamatan Mundu Kabupaten Cirebon 45173

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi dengan judul **“PENGARUH ETIKA BISNIS ISLAM DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS NASABAH DI BANK SYARIAH INDONESIA KANTOR CABANG SISINGAMANGARAJA CIREBON”** ini beserta isinya adalah benar-benar karya 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 dijatuhkan kepada saya sesuai dengan peraturan yang berlaku, apabila dikemudian hari ditemukan adanya pelanggaran terhadap etika keilmuan atau ada klaim terhadap keaslian karya saya ini.

Cirebon, 20 Maret 2023

Saya yang menyatakan,



**TAUFIK AL FAHRIDZI**

**NIM. 1908203080**



## DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Penulis dilahirkan di Kota Cirebon pada tanggal 12 Agustus 2000. Dengan penuh kasih sayang penulis dibesarkan dengan diberi nama Taufik Al Fahridzi. Penulis adalah anak kedua dari 2 bersaudara dari pasangan Ibu Watini dengan Bapak Muhammad

Jenjang pendidikan yang pernah ditempuh oleh penulis adalah sebagai berikut:

1. SD Negeri Luwung Kabupaten Cirebon 2007-2013
2. SMP Negeri 14 Kota Cirebon 2013-2016
3. SMA Negeri 7 Kota Cirebon 2016-2019

Penulis mengikuti program S-1 pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) Program Studi Perbankan Syariah (PS) dan mengambil judul Skripsi **“PENGARUH ETIKA BISNIS ISLAM DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS NASABAH DI BANK SYARIAH INDONESIA KANTOR CABANG SISINGAMANGARAJA CIREBON”**, dibawah bimbingan Ibu Dr. Hj. Dewi Fatmasari, M,SI dan Bapak Abdul Ghoni, M.A

Pengalaman Organisasi Penulis:

1. Pramuka 2016-2017
2. Karate 2016-2019
3. Karang Taruna 2015-2018
4. Remaja masjid 2015 - 2020

## MOTTO

**“Sistem pendidikan yang bijaksana setidaknya mengajarkan kita  
betapa sedikitnya yang belum diketahui oleh manusia, seberapa  
banyak yang masih harus di pelajari”**

**“Wisuda bukan bentuk keberhasilan mu, tetapi bentuk bukti  
keberhasilan orangtuamu menyekolahkanmu”**



## KATA PERSEMBAHAN

Kupersembahkan karya sederhana ini kepada dua orang yang sangat aku sayangi Mimi dan Bapak tercinta, sebagai tanda bukti, hormat dan rasa terima kasih yang tiada terhingga kupersembahkan karya kecil ini kepada Mimi dan Bapak yang telah memberikan kasih sayang, segala dukungan cinta dan kasih yang tiada terhingga yang tidak mungkin terbalas dengan hanya selembar kertas yang bertuliskan kata cinta dan persembahan. Semoga ini menjadi awal untuk membuat Bapak dan Mimi bahagia, karena selama ini aku sadar belum bisa membalas dengan lebih. Untuk Bapak dan Mimi yang selalu membuatku termotivasi dan selalu memberikan kasih sayang, selalu mendo'a kan dan selalu memberikan nasehat agar aku menjadi lebih baik. Terimakasih Bapa, terimakasih Mimi



## KATA PENGANTAR

Puji syukur penyusun panjatkan kehadiran Allah Swt. yang telah melimpahkan rahmat dan inayah-Nya sehingga laporan penelitian skripsi yang berjudul “Pengaruh Etika Bisnis Islam dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Di Bank Syariah Kantor Cabang Sisingamngaraja Cirebon” ini dapat diselesaikan. Laporan hasil penelitian skripsi ini disusun untuk memenuhi sebagian persyaratan untuk mendapatkan gelar Sarjana Ekonomi Jurusan Perbankan Syariah (S-1) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI).

Suatu kebanggaan bagi penulis karena dapat menyelesaikan penelitian sehingga dapat menyusun skripsi ini tepat pada waktunya. Dengan segala kerendahan hati, penulis menyadari telah banyak mendapatkan dukungan, bimbingan dan dorongan dari berbagai pihak yang telah menyumbangkan pikiran, waktu, tenaga dan sebagainya. Oleh karena itu, pada kesempatan ini dengan penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Allah Swt, yang telah memberikan rahmat dan karunia – Nya sehingga penulis diberikan kelancaran dalam menyelesaikan penelitian ini.
2. Bapak Muhammad dan Ibu Watini yang telah memberikan motivasi dan dukungan baik dari segi materil maupun spiritual
3. Bapak Prof. Dr. H. Aan Jaelani, M.Ag, selaku Rektor IAIN Syekh Nurjati Cirebon
4. Bapak Dr. Didi Sukardi, M.H, Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
5. Bapak Eef Saefulloh, M.Ag, Ketua Jurusan Perbankan Syariah.
6. Ibu Nur Eka Setiowati, S.Pd, M.Si, Sekertaris Jurusan Perbankan Syariah.
7. Ibu Dr. Hj. Dewi Fatmasari, M,SI , selaku dosen Pembimbing Skripsi I dan Bapak Abdul Ghoni, M.A, selaku dosen Pembimbing Skripsi II yang telah memberikan arahan dan pertimbangan-pertimbangan bermakna bagi penulis selama penyusunan skripsi ini.

8. Bapak Eef Saefulloh, M.Ag selaku Dosen Pembimbing Akademik yang selalu memberi arahan dan bimbingan selama perkuliahan.
9. Segenap Dosen Jurusan Perbankan Syariah, terima kasih atas ilmu yang telah diberikan kepada penulis.
10. Bapak Branch Manager Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Sisingamangaraja Cirebon yang telah memberikan izin untuk melakukan penelitian di tempat tersebut.
11. Ibu Syifa dan Ibu Faizah selaku penanggung jawab dari Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Sisingamngaraja Cirebon yang telah membantu memperoleh data yang diperlukan peneliti.
12. Untuk sahabat – sahabat yang membantu penyusunan skripsi saya yaitu Kukuh, Rojak, Fajar, Arif, Yulia, Devina, Tio, Rizka,
13. Teman-teman seperjuangan Mahasiswa Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam Jurusan Perbankan Syariah, khususnya keluarga besar Perbankan Syariah B Syekh Nurjati Cirebon angkatan 2019 yang selama 4 tahun bersama menjalani studi.
14. Kepada semua pihak yang tidak bisa penyusun sebutkan satu persatu dihaturkan banyak terima kasih dan semoga amal baiknya diterima dan mendapatkan balasan pahala dari Allah Swt. Aamiin.

Semoga bantuan dan dukungan yang bersifat moral maupun material dari berbagai pihak tersebut menjadi amal ibadah dan senantiasa mendapatkan balasan dari Allah SWT. Dalam penyusunan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, oleh karena itu dengan kerendahan hati, penulis menerima semua kritik dan saran yang bersifat membangun.

Cirebon, 20 Maret 2023

Penyusun

**Taufik Al Fahridzi**

**NIM. 1908203080**

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK</b> .....	i
<b>ABSTRCT</b> .....	ii
خلاصة .....	iii
<b>PERSETUJUAN PEMBIMBING</b> .....	iv
<b>NOTA DINAS</b> .....	v
<b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....	vi
<b>PERNYATAAN OTENTISITAS SKRIPSI</b> .....	vii
<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP</b> .....	viii
<b>MOTTO</b> .....	ix
<b>KATA PERSEMBAHAN</b> .....	x
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	xi
<b>DAFTAR ISI</b> .....	xiii
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xvii
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xviii
<b>PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN</b> .....	xix
<b>BAB 1 PENDAHULUAN</b> .....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah .....	5
C. Batasan Masalah .....	6
D. Rumusan Masalah.....	6
E. Tujuan Penelitian .....	6
F. Manfaat Penelitian.....	6
G. Sistematika Penulisan .....	7
<b>BAB II LANDASAN TEORI</b> .....	9
A. Etika Bisnis .....	9
1. Pengertian Etika .....	9
2. Pengertian Bisnis Islam .....	9
3. Fungsi Etika Bisnis Islam.....	11
4. Faktor-Faktor Etika Bisnis Islam .....	12
5. Indikator Etika Bisnis Islam .....	13

B.	Kualitas Pelayanan .....	16
1.	Pengertian Kualitas Pelayanan.....	16
2.	Dasar-Dasar Pelayanan .....	17
3.	Indikator Pelayanan .....	19
4.	Pelayanan Menurut Ekonomi Islam .....	21
C.	Loyalitas Nasabah .....	22
1.	Definisi Loyalitas Nasabah .....	22
2.	Manfaat Loyalitas Nasabah.....	23
3.	Indikator Loyalitas Nasabah .....	24
D.	Penelitian Terdahulu.....	25
E.	Kerangka Pemikiran .....	37
F.	Hipotesis.....	39
<b>BAB III</b>	<b>METODOLOGI PENELITIAN</b> .....	<b>40</b>
A.	Lokasi dan Waktu Penelitian.....	40
B.	Metode Penelitian .....	40
C.	Objek Penelitian.....	40
D.	Populasi dan Sampel .....	41
1.	Populasi.....	41
2.	Sampel.....	41
E.	Oprasional Variabel.....	42
1.	Variabel Bebas (Independent Variable) .....	43
2.	Variabel Dependen (terikat) .....	43
F.	Teknik Pengumpulan Data dan Skala pengukuran.....	45
1.	Teknik Pengumpulan Data .....	45
2.	Skala pengukuran.....	46
G.	Metode Analisis Data .....	47
1.	Uji Instrumen .....	47
2.	Uji Asumsi Klasik .....	49
3.	Analisis Regresi Linear Berganda .....	51
4.	Uji R Square (Koefisien Determinasi) .....	51
5.	Uji Hipotesis .....	52
<b>BAB IV</b>	<b>PEMBAHASAN DAN HASIL PENELITIAN</b> .....	<b>55</b>
A.	Profil Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Cirebon Sisingamangaraja .....	55
1.	Sejarah Singkat Bank Syariah Indonesia .....	55

2.	Visi dan Misi Bank Syariah Indonesia .....	56
3.	Struktur Organisasi Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Cirebon Sisingamangaraja .....	56
B.	Hasil Penelitian.....	61
1.	Karakteristik Responden .....	61
2.	Uji Instrumen .....	63
3.	Analisis Deskriptif.....	67
4.	Uji Asumsi Klasik .....	76
5.	Uji Regresi Linear Berganda .....	80
6.	Hasil Uji R Square (Koefisien Determinasi) .....	81
7.	Uji Hipotesis .....	81
C.	Pembahasan Hasil Penelitian .....	85
1.	Pengaruh Etika Bisnis Islam Terhadap Loyalitas Nasabah .....	85
2.	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah .....	86
3.	Pengaruh Etika Bisnis Islam dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah .....	87
<b>BAB V</b>	<b>PENUTUP</b> .....	<b>89</b>
A.	Kesimpulan.....	89
B.	Saran .....	90
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	.....	<b>91</b>
<b>LAMPIRAN – LAMPIRAN</b>	.....	<b>95</b>





## DAFTAR TABEL

Tabel 1 . 1 .....	1
Tabel 2. 1 .....	25
Tabel 3. 1 .....	44
Tabel 3. 2 .....	46
Tabel 4. 1 .....	62
Tabel 4. 2 .....	62
Tabel 4. 3 .....	63
Tabel 4. 4 .....	64
Tabel 4. 5 .....	64
Tabel 4. 6 .....	65
Tabel 4. 7 .....	66
Tabel 4. 8 .....	66
Tabel 4. 9 .....	67
Tabel 4. 10 .....	70
Tabel 4. 11 .....	74
Tabel 4. 12 .....	77
Tabel 4. 13 .....	78
Tabel 4. 14 .....	79
Tabel 4. 15 .....	80
Tabel 4. 16 .....	81
Tabel 4. 17 .....	82
Tabel 4. 18 .....	84



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 .....	4
Gambar 2. 1 .....	39
Gambar 3. 1 .....	52
Gambar 4. 1 .....	57
Gambar 4. 2 .....	78



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. 1 Surat – Surat.....	96
Lampiran 1. 2 Kuisioer Penelitian .....	100
Lampiran 1. 3 Foto-Foto Penelitian .....	103
Lampiran 1. 4 Karakteristik Responden.....	104
Lampiran 1. 5 Hasil Penyebaran Angket Pervariabel .....	105
Lampiran 1. 6 Output Uji Validitas dan Reliabilitas .....	114
Lampiran 1. 7 Output Hasil Perhitungan IBM SPSS.....	119
Lampiran 1. 8 Output Regresi Linear Berganda .....	120
Lampiran 1. 9 Output Koefisien Determinasi .....	121
Lampiran 1. 10 Output Uji t .....	121
Lampiran 1. 11 Output Uji f.....	121
Lampiran 1. 12 r Tabel, t Tabel, f Tabel .....	122

