

**PENGARUH PROMOSI PERSEPSI KEMUDAHAN DAN
KUALITAS LAYANAN TERHADAP LOYALITAS NASABAH
PADA BSI MOBILE**

(Studi Kasus Mahasiswa FEBI IAIN Syekh Nurjati Cirebon)

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)
Pada Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



Oleh :

Dimas Maulana

2008203141

JURUSAN PERBANKAN SYARIAH

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI SYEKH NURJATI

CIREBON

TAHUN 2023/2024

ABSTRAK

DIMAS MAULANA, 2008203141, “PENGARUH PROMOSI PERSEPSI KEMUDAHAN DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP LOYALITAS NASABAH PADA BSI MOBILE (Studi Kasus Mahasiswa FEBI IAIN Syekh Nurjati Cirebon)”, 2024

Mobile banking merupakan suatu fasilitas yang diberikan bank kepada nasabah dengan tujuan untuk mempermudah nasabah untuk melakukan transaksi hanya menggunakan smartphone. Dengan adanya mobile banking ini diharapkan nasabah merasa puas dan loyal terhadap bank. Tujuan penelitian ini adalah untuk menjelaskan dan menganalisa pengaruh dari variabel promosi, persepsi kemudahan, dan kualitas layanan terhadap loyalitas nasabah pada BSI Mobile.

Pada penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Objek pada penelitian ini adalah Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam angkatan 2020. Pada penelitian ini menggunakan data primer yaitu dengan menyebarkan angket atau kuesioner dengan menggunakan skala likert sebagai skala pengukuran. Penelitian ini juga menggunakan 85 responden. Dan metode yang digunakan adalah analisis deksriptif dengan menggunakan bantuan SPSS versi 23.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa ada pengaruh dari promosi, persepsi kemudahan dan kualitas layanan terhadap loyalitas nasabah. Hal ini dibuktikan dengan hasil uji f bahwa nilai f hitung lebih besar dari f tabel $53.833 > 2.716$ dan nilai signifikansinya $0,000 < 0,05$. Berdasarkan hasil uji koefisien determinasi (uji r^2), diketahui bahwa nilai *R Square* adalah sebesar 0,666 atau 66,6%. Hal ini menunjukkan bahwa ada pengaruh sebesar 66,6% dari variabel tersebut terhadap loyalitas nasabah. Berdasarkan uji t variabel promosi berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas nasabah dibuktikan dengan nilai t hitung $2.562 >$ nilai t tabel 1.989 dan signifikansinya $0,012 < 0,05$. Variabel persepsi kemudahan tidak berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas nasabah dibuktikan dengan nilai t hitung $0,686 <$ t tabel 1.989 dan signifikansinya $0,495 > 0,05$. Variabel kualitas layanan berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas nasabah dibuktikan dengan nilai t hitung $5.669 >$ t tabel 1.989 dan signifikansinya $0,000 < 0,05$

Kata Kunci : *Promosi, Persepsi Kemudahan, Kualitas Layanan, Loyalitas Nasabah.*

ABSTRACT

DIMAS MAULANA, 2008203141, "THE INFLUENCE OF PROMOTION OF PERCEPTION OF EASE AND SERVICE QUALITY ON CUSTOMER LOYALTY AT BSI MOBILE (Case Study of FEBI IAIN Student Syekh Nurjati Cirebon)", 2024

Mobile banking is a facility provided by banks to customers with the aim of making it easier for customers to carry out transactions using only a smartphone. With this mobile banking, it is hoped that customers will feel satisfied and loyal to the bank. The aim of this research is to explain and analyze the influence of promotional variables, perceived convenience, and service quality on customer loyalty to BSI Mobile.

This research uses quantitative methods. The objects of this research are students from the Faculty of Economics and Islamic Business class of 2020. This research uses primary data, namely by distributing questionnaires using a Likert scale as a measurement scale. This research also used 85 respondents. And the method used is descriptive analysis using SPSS version 23.

*The results of this research show that there is an influence of promotions, perceived convenience and service quality on customer loyalty. This is proven by the results of the *f* test that the calculated *f* value is greater than the *f* table $53,833 > 2,716$ and the significance value is $0.000 < 0.05$. Based on the results of the coefficient of determination test (*r*² test), it is known that the R Square value is 0.666 or 66.6%. This shows that there is an influence of 66.6% of these variables on customer loyalty. Based on the *t* test, the promotional variable has a significant effect on customer loyalty as evidenced by the calculated *t* value of $2,562 > r$ table value of 1,989 and the significance is $0.012 < 0.05$. The perceived convenience variable does not have a significant effect on customer loyalty as evidenced by the calculated *t* value of $0.686 < t$ table 1.989 and the significance is $0.495 > 0.05$. The service quality variable has a significant effect on customer loyalty as evidenced by the calculated *t* value of $5,669 > t$ table 1,989 and the significance is $0.000 < 0.05$*

Keywords: Promotion, Perception of Convenience, Service Quality, Customer Loyalty.

خلاصة

BSI ديماس مولانا، 2008203141، "تأثير الترويج لإدراك السهولة وجودة الخدمة على ولاء العملاء في سيخ نورجاتي سيريبون"، FEBI IAIN 2024 دراسة حالة لطالب) MOBILE الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول هي خدمة تقدمها البنوك للعملاء بهدف تسهيل إجراء المعاملات للعملاء باستخدام الهاتف الذكي فقط. ومن خلال هذه الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول، من المأمول أن يشعر العملاء بالرضا والولاء للبنك. الهدف من هذا البحث هو شرح وتحليل تأثير المتغيرات BSI Mobile. الترويجية، والراحة الملموسة، وجودة الخدمة على ولاء العملاء لشركة يستخدم هذا البحث الأساليب الكمية. أهداف هذا البحث هم طلاب كلية الاقتصاد والأعمال الإسلامية دفعة 2020. يستخدم هذا البحث البيانات الأولية، أي عن طريق توزيع الاستبيانات باستخدام مقياس ليكرت كمقياس SPSS قياس. استخدم هذا البحث أيضاً 85 مشاركاً. والطريقة المستخدمة هي التحليل الوصفي باستخدام برنامج الإصدار 23.

تظهر نتائج هذا البحث أن هناك تأثيراً للتريقات والراحة المدركة وجودة الخدمة على ولاء العملاء. وهذا وقيمة الدلالة هي $0.000 > 2,716 > 53,833$ f المحسوبة أكبر من جدول f أن قيمة f ما تثبته نتائج اختبار هي 0.666 أي 66.6%. R يتبين أن قيمة مربع r^2 0.05. وبناء على نتائج اختبار معامل التحديد (اختبار ، فإن المتغير t وهذا يدل على أن هناك تأثيراً بنسبة 66.6% لهذه المتغيرات على ولاء العملاء. بناءً على اختبار r المحسوبة البالغة 2,562 < قيمة الجدول t الترويجي له تأثير كبير على ولاء العملاء كما يتضح من قيمة البالغة 1,989 والأهمية هي $0.012 > 0.05$. ليس لمتغير الراحة المتصور تأثير كبير على ولاء العملاء كما الجدول 1,989 والأهمية هي $0.495 < 0.05$. لمتغير جودة t < المحسوبة البالغة 0.686 t يتضح من قيمة جدول 1,989 والدلالة t > المحسوبة البالغة 5,669 t الخدمة تأثير معنوي على ولاء العملاء كما يتضح من قيمة هي $0.05 > 0.000$

الكلمات المفتاحية: الترويج، إدراك الراحة، جودة الخدمة، ولاء العملاء.

PERSETUJUAN PEMBIMBING

SKRIPSI

PENGARUH PROMOSI PERSEPSI KEMUDAHAN DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP LOYALITAS NASABAH PADA BSI MOBILE

(Studi Kasus Mahasiswa FEBI IAIN Syekh Nurjati Cirebon)

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat

Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (SE)

Pada Jurusan Perbankan Syariah

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

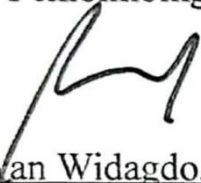
Oleh :

Dimas Maulana

Nim. 2008203141

Pembimbing

Pembimbing I



H. Ridwan Widagdo, SE, M.Si
NIP. 19730304 200710 1 002

Pembimbing II



Dr. Hi. Sri Rokmilnasari, SE, M.Si
NIP. 19730806 199903 2 003



Mengetahui
Ketua Jurusan Perbankan Syariah

Dr. Wartoyo, M.Si

NIP. 19830702 201101 1 008

NOTA DINAS

Kepada Yth.

Dekan Fakultas Syariah

IAIN syekh Nurjati Cirebon

Di

Cirebon

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Setelah melakukan bimbingan arahan dan koreksi terhadap penulisan skripsi saudara **Dimas Maulana NIM: 2008203141** dengan judul **“PENGARUH PROMOSI PERSEPSI KEMUDAHAN DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP LOYALITAS NASABAH PADA BSI MOBILE ”**.

Kami mendapat 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

Mengetahui

Pembimbing I



H. Ridwan Widagdo, SE, M.Si
NIP. 19730304 200710 1 002

Pembimbing II



Dr. Hi. Sri Rokmilnasari, SE, M.Si
NIP. 19730806 199903 2 003



Mengetahui

Ketua Jurusan Perbankan Syariah



Dr. Wartoyo, M.Si
NIP. 19830702 201101 1 008


LEMBAR PENGESAHAN


Skripsi yang berjudul “**PENGARUH PROMOSI PERSEPSI KEMUDAHAN DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP LOYALITAS NASABAH PADA BSI MOBILE (Studi Kasus Mahasiswa FEBI IAIN Syekh Nurjati Cirebon)**” oleh **Dimas Maulana, NIM: 2008203141**, telah diajukan dalam sidang munaqasah di Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Syekh Nurjati Cirebon pada tanggal 7 Maret 2024.


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

Sidang Munaqasah


Ketua Sidang
Dr. Wartovo, M.Si
NIP. 19830702 201101 1 008

Sekretaris Sidang

Hj. Nining Wahyuningsih, SE, MM
NIP. 19730930 200710 2 001

Penguji I

Prof. Dr. H. Aan Jaelani, M.Ag
NIP. 197506012005011000

Penguji II

Moh. Mabruki Faozi, MA
NIP. 197802052011011000

PERNYATAAN OTENTISITAS SKRIPSI

Bismillahirrahmanirrahim,

Yang bertandatangan di bawah ini

Nama : Dimas Maulana

NIM : 2008203141

Tempat tanggal Lahir : Cirebon, 14 Februari 2002

Alamat : Blok Wanakaya, RT 03 RW 02, Desa Wanakaya, Kecamatan Gunung Jati, Kabupaten Cirebon.

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi dengan judul **“PENGARUH PROMOSI PERSEPSI KEMUDAHAN DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP LOYALITAS NASABAH PADA BSI MOBILE (Studi Kasus Mahasiswa FEBI IAIN Syekh Nurjati Cirebon)”**, ini berserta 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 dijatuhkan kepada saya sesuai dengan peraturan yang berlaku, apabila dikemudian hari ditemukan adanya pelanggaran terhadap etika keilmuan atau klaim terhadap keaslian karya saya ini.

Demikian surat pernyataan ini dibuat dengan sebenarnya.

Cirebon, 20 Januari 2024



Dimas Maulana

NIM. 2008203141

KATA PERSEMBAHAN

Alhamdulillah puji syukur kepersembahkan kehadiran Allah SWT, Yang Maha Pengasih dan Yang Maha Penyayang. Berkat rahmat, anugerah dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan tanggungjawabnya sebagai mahasiswa dalam penyusunan skripsi ini.

Kupersembahkan karya sederhana ini kepada kedua orang tua tercinta, Ibu dan Bapak, sebagai tanda bakti, hormat dan rasa terimakasih yang tiada terhingga. Bapak, engkau adalah sosok kepala keluarga yang menjadi panutan oleh anak-anakmu, engkau mempunyai cara sendiri untuk mendidik anak-anaknya, dengan kegigihan dan kerja keras untuk dapat menafkahi keluarga yang sederhana engkau mempunyai angan dan cita-cita untuk dapat memperjuangkan anak-anaknya agar menempuh pendidikan ke jenjang yang lebih tinggi. Ibu, engkau tak pernah bosan memberikan kasih sayang dan perhatian terhadap pendidikan dan kesehatan anak-anaknya, jualan kangkung dan telur asin dari jam dua belas malam sampai jam enam pagi, namun tak pernah kau perlihatkan raut lelah dihadapan anak-anakmu demi masa depan yang lebih baik untuk anak-anakmu. Engkau sosok bidadari syurga yang memiliki kemampuan super yang tak dimiliki oleh manusia lain di dunia ini. Sungguh, kasih sayangmu tiada terhingga.

Kupersembahkan karya sederhana ini untuk mu yang selalu memberikan dukungan dan kasih sayang tiada terhingga, yang tidak mungkin dapat dibalas dengan secarik kertas yang bertuliskan kata cinta dan persembahan. Semoga ini merupakan langkah awal untuk membahagiakan Ibu dan Bapak. Teruntuk kedua orang tua yang selalu memotivasi dalam menjalani hari-hariku, mendoakanku dan selalu menasihatiku agar menjadi pribadi yang lebih baik dan selalu berbagi kebaikan. Terimakasih bapak... Terimakasih Ibu...

رَبِّ اغْفِرْ لِي وَلِوَالِدَيَّ وَارْحَمْهُمَا كَمَا رَبَّيْتَنِي صَغِيرًا

“Ya Allah, ampunilah semua dosa-dosaku dan dosa kedua orang tuaku serta berbelaskasihlah kepada mereka seperti mereka berbelas kasih kepada diriku di waktu aku kecil”

DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Penulis merupakan pria kelahiran Kabupaten Cirebon, pada tanggal 14 Februari 2002. Dengan penuh rasa kasih sayang penulis dibesarkan dan diberi nama Dimas Maulana sejak lahir hingga saat ini tidak ada perubahan nama. Penulis merupakan anak pertama dari dua bersaudara dari pasangan Siti Yansi dan Ibrahim. Penulis merupakan Warga Negara Indonesia dan beragama Islam yang bertempat tinggal di Blok Wanakaya, Rw 03 Rw 02, Desa Wanakaya, Kecamatan Gunung Jati, Kabupaten Cirebon. Adapun jenjang pendidikan yang telah ditempuh, sebagai berikut:

1. SD Negeri 01 Wanakaya, telah lulus pada tahun 2014.
2. SMP Negeri 02 Gunung Jati, telah lulus pada tahun 2017.
3. SMK Nusantara Weru, telah lulus pada tahun 2020.

Penulis mengikuti program Strata 1 (S-1) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Program Perbankan Syariah dan mengambil judul skripsi **“PENGARUH PROMOSI PERSEPSI KEMUDAHAN DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP LOYALITAS NASABAH PADA BSI MOBILE (Studi Kasus Mahasiswa FEBI IAIN Syekh Nurjati Cirebon)”**, dibawah bimbingan Bapak H. Ridwan Widagdo, SE, M.Si dan Ibu Dr. Hj. Sri Rokhlinasari, SE, M.Si

MOTTO

“Jika kau mengubah pola pikirmu, mungkin kau akan bertambah kuat”

(Saitama)

“Terus mengeluh hanya akan menunjukkan betapa lemahnya dirimu

(One Piece)

**“Shōrai jibun ga dō naru ka, seikō suru ka shippai suru ka ni tsuite wa shinpai
shimasen. Demo tashikana koto wa, ima no jibun ga shōrai no jibun o
katachidzukuru to iu koto”**

**“Aku tidak khawatir akan jadi apa aku di masa depan nanti, apa aku akan berhasil atau
gagal. Tapi, yang pasti apa yang aku lakukan sekarang akan membentukku di masa
depan nanti”**

(Uzumaki Naruto)



KATA PENGANTAR

Assalamu'ailaikum Wr. Wb.

Segala puji dan syukur kehadirat Allah SWT, Tuhan semesta alam, karena atas rahmat dan karunia-Nya penulis masih diberikan kesehatan untuk dapat menjalani aktifitas seperti biasanya. *Sholawat* dan salam semoga selalu tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW yang telah membimbing kita dari jalan yang gelap menuju jalan yang terang yakni dengan tersiar nya Agama Islam.

Dengan hidayah, rahmat dan anugerah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“PENGARUH PROMOSI PERSEPSI KEMUDAHAN DAN KUALITAS LAYANANAN TERHADAP LOYALITAS NASABAH PADA BSI MOBILE (Studi Kasus Mahasiswa FEBI IAIN Syekh Nurjati Cirebon)”** yang disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (SE) pada Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) IAIN Syekh Nurjati Cirebon.

Penulis menyadari selama penyusunan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna dan masih terdapat kekurangan baik dalam metode penelitian maupun dalam segi pembahasan materi. Hal tersebut dikarenakan keterbatasan kemampuan penulis. Untuk itu penulis mengharapkan saran perbaikan kepada seluruh pihak karena penyusunan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan.

Selanjutnya selama waktu penelitian, penyusunan, hingga sampai skripsi ini di selesaikan, penulis sungguh telah mendapat banyak bantuan dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karenanya, penulis mengucapkan terima kasih kepada para pihak:

1. Bapak Prof. Dr. H. Aan Jaelani, M.Ag., selaku Rektor IAIN Syekh Nurjati Cirebon.
2. Bapak Dr. H. Didi Sukardi, MH, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
3. Bapak Dr. Wartoyo, M.Si., selaku Ketua Jurusan Perbankan Syariah.
4. Bapak Ridwan Widagdo, SE, M.Si dan Ibu Dr. Hj. Sri Rokhlinasari, SE, M.Si, selaku dosen pembimbing skripsi yang telah memberikan arahan dan bimbingannya bagi penulis selama penyusunan skripsi.

5. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen beserta staff Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Syekh Nurjati Cirebon.
6. Orang tua tercinta Ibu Siti Yansi dan Bapak Ibrahim yang sudah memberikan support dalam penyelesaian skripsi ini.
7. Risa Nindia Fadilah untuk segala support, dukungan dan membantu dalam proses penyusunan skripsi ini hingga awal dan akhir.
8. Kepada pihak pihak yang tidak bisa di sebutkan satu persatu dalam memberikan semangat dan juga dukungan untuk menyelesaikan skripsi ini.

Akhir kata, penulis berharap semoga Allah SWT membalas seluruh amalan baik yang kita lakukan dengan sebaik-baiknya balasan. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat khususnya kepada penulis dan pembaca pada umumnya.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Cirebon, 20 Januari 2024

Dimas Maulana

NIM. 2008203141



DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
خلاصة.....	ii
PERSETUJUAN PEMBIMBING	iv
NOTA DINAS	v
LEMBAR PENGESAHAN	vi
PERNYATAAN OTENTISITAS SKRIPSI	vii
KATA PERSEMBAHAN	viii
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	ix
MOTTO	x
KATA PENGANTAR	xi
DAFTAR ISI	xiii
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR GAMBAR	xvii
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN	xviii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Identifikasi Masalah	5
C. Batasan Masalah	6
D. Rumusan Masalah	6
E. Tujuan Penelitian.....	6
F. Manfaat Penelitian.....	7
G. Sistematika Penelitian	7

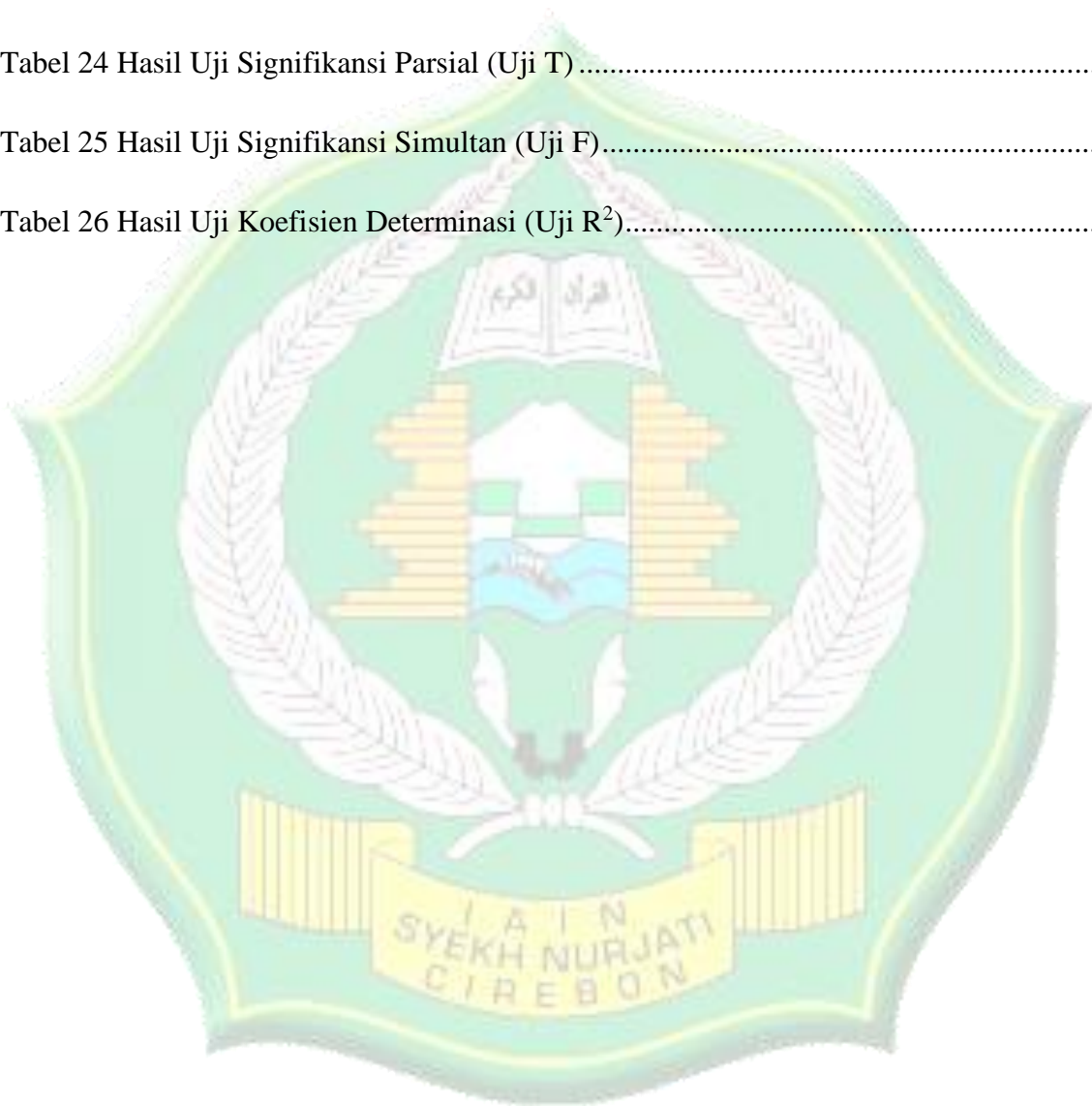
BAB II KAJIAN PUSTAKA	9
A. Landasan Teori	9
1. Promosi.....	9
2. Persepsi Kemudahan	13
3. Kualitas Layanan	16
4. Loyalitas Nasabah.....	18
5. Mobile Banking	21
B. Literatur Review	22
C. Kerangka Pemikiran	45
D. Hipotesis Penelitian	46
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	47
A. Jenis Penelitian	47
B. Tempat dan Waktu Penelitian	47
C. Jenis dan Sumber Data	48
1. Data Primer.....	48
2. Data Sekunder	48
D. Populasi dan Sampel.....	48
E. Teknik Pengambilan Sampel	49
F. Metode Pengumpulan Data	49
1. Metode Kuesioner	50
2. Metode Dokumentasi.....	51
G. Definisi Oprasional Variabel.....	52
H. Teknik Analisa Data	53
BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN	57
A. Deskripsi Objek Penelitian	57
a. Institut Agama Islam Negeri Syehk Nurjati Cirebon	57
b. Bank Syariah Indonesia	59
B. Karakteristik Responden.....	63
C. Hasil Uji Instrumen Penelitian	64

1. Hasil Uji Validitas	64
2. Hasil Uji Reliabilitas	64
D. Hasil Uji Asumsi Klasik.....	67
1. Hasil Uji Normalitas.....	67
2. Hasil Uji Multikolinearitas	68
3. Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	68
E. Hasil Uji Regresi Linear Berganda.....	69
F. Hasil Uji Hipotesis	70
1. Hasil Uji Signifikansi Parsial (Uji T).....	70
2. Hasil Uji Signifikansi Simultan (Uji F).....	71
G. Hasil Uji Koefisien Determinasi (Uji R ²).....	72
H. Pembahasan	72
BAB V PENUTUP	74
A. Kesimpulan.....	74
B. Saran	75
DAFTAR PUSTAKA	76
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	83

DAFTAR TABEL

Tabel 1 Pertumbuhan Pengguna Mobile Banking	4
Tabel 2 Literatur Review	30
Tabel 3 Data Jumlah Mahasiswa FEBI angkatan tahun 2020 IAIN Syekh Nurjati Cirebon	49
Tabel 4 Oprasional Variabel.....	52
Tabel 5 Struktur Organisasi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam	58
Tabel 6 Dewan Komisaris Bank Syariah Indonesia	60
Tabel 7 Dewan Pengawas Syariah Bank Syariah Indonesia	61
Tabel 8 Dewan Direksi Bank Syariah Indonesia	61
Tabel 9 Jenis Kelamin Responden	62
Tabel 10 Prodi Responden.....	62
Tabel 11 Hasil Uji Validitas Promosi (X1)	64
Tabel 12 Hasil Uji Validitas Persepsi Kemudahan (X2).....	64
Tabel 13 Hasil Uji Validitas Kualitas Layanan (X3)	65
Tabel 14 Hasil Uji Validitas Loyalitas Nasabah (Y).....	65
Tabel 15 Hasil Uji Variabel Reliabilitas Promosi (X1).....	66
Tabel 16 Hasil Uji Variabel Reliabilitas Persepsi Kemudahan (X2)	66
Tabel 17 Hasil Uji Variabel Reliabilitas Kualitas Layanan (X3)	66
Tabel 18 Hasil Uji Variabel Reliabilitas Loyalitas Nasabah (Y)	66
Tabel 19 Hasil Uji Reliabilitas	67

Tabel 20 Hasil Uji Normalitas.....	67
Tabel 21 Hasil Uji Multikolinearitas	68
Tabel 22 Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	69
Tabel 23 Hasil Uji Regresi Linear Berganda.....	69
Tabel 24 Hasil Uji Signifikansi Parsial (Uji T)	70
Tabel 25 Hasil Uji Signifikansi Simultan (Uji F).....	71
Tabel 26 Hasil Uji Koefisien Determinasi (Uji R ²).....	72



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Kerangka Pemikiran 45

Gambar 2 Struktur Organisasi Bank Syariah Indonesia..... 62

