

DAFTAR PUSTAKA

- Achmad Mudiar. *Etika Dalam Islam*, Semarang: Ikhlas, Cet. ke-1, 2005.
- Adam Muhammad. *Manajemen Pemasaran Jasa*, Bandung: Alfabeta, 2015.
- Ahmadi Bi Rahmani, Nur. *Metode Penelitian Ekonomi*, Medan: FEBI UIN-SU Press, 2016.
- Akmal Azhari Tarigan, dkk. *Metodologi Penelitian Ekonomi Islam*, Medan: La- Tansa Press, 2011.
- Alma, Buchari. *Manajemen Pemasaran Dan Pemasaran Jasa*, Bandung: Alfabeta, 2007.
- Amastrong Kotler. *Prinsip-prinsip Pemasaran*, Jakarta: Erlangga, Edisi. 12, 2001, Jilid 1.
- Ang, L. and Buttle, F. *CRM Software applications and business performance*, Journal of database Marketing and Customer Strategi Management. I vol. 14, 2006.
- Aprilia Ariesya. *Customer Retention dan Customer Relationship Strategi pemasaran potensial*, Jurnal manajemen maranatha vol 4, November 2004.
- Arifin Johan. *Etika Bisnis Islam*, Semarang: Walisongo Press, 2009.
- Arikunto. *Prosedur penelitian suatu pendekatan praktek*, Jakarta: Rineka cipta, Ed. revisi 5, 2002.
- A Usman. *Strategi Baru Manajemen Pemasaran*, Yogyakarta: Amara Books, 2003.
- Azwar Saifuddin. *Metode Penelitian*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 1998.
- Budi Setiawan, Mulyo, *Pengaruh Kualitas Layanan, Kepercayaan dan Komitmen terhadap Loyalitas Nasabah*, BPR Bank Pasar Kendal, 2007.
- Darwin Lie, Acai Sudirman, Efendi, Marisi Butar butar. *Analysis of Mediation Effect Of Consumer Satisfaction On The Effect Of Service Quality, Price and Consumer Trust On Consumer Loyalty*, International Journal Of Scientific & Technology Research, Volume. 8 august 2019.
- Departemen Agama Republik Indonesia. *Al-Qur'an dan Terjemahnya*, Jakarta: Doa Ibu, 2002.
- Departemen Agama Republik Indonesia. *Al-Qur'an dan Terjemahnya*, Bandung: 2010.
- Departemen Agama Republik Indonesia. *Al-Qur'an dan Terjemahan*, Q.S. Ash- Syarh ayat 7.
- Ghazali Imam. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan program IMB SPSS 19 cet.5*, Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2011.
- Haryadi, Julianita, Sarjono. *SPSS vs LISREL: Sebuah Pengantar, Aplikasi untuk Riset*, Jakarta: Salemba Empat, 2011.

- Hadi Ismantho, Robby, Suherdi. *Pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah PT. Bank syariah Mandiri KCP Pariaman*, Jurnal: Menara Ilmu, Vol. XI , Jilid 2 No.78, 2017.
- Hasan Iqbal, *Analisis Data Penelitian Dengan Statistik*, Jakarta: Bumi Aksara, Cet.3, 2008.
- Hasibuan S.P Melayu. *Dasar-dasar Perbankan*, Jakarta: PT Bumi Aksara, 2009.
- Hermansyah, *Revisi Hukum Perbankan Indonesia*. Jakarta: Kencana, 2009.
- <https://www.duniapengertian.com/2019/05/pengertian-pelayanan-serta-bentuk-dan-dasar.html>.
- <https://www.bankmuamalat.co.id/profil-bank-muamalat>. diperoleh pada 26 oktober 2021, pukul. 20.00 Wib.
- Ikatan Bankir Indonesia. *Mengelola Kualitas Layanan Perbankan*, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2014.
- Irawan Handi. *Prinsip Kepuasan Pelanggan*, Jakarta: PT .Elex Media Komputindo Gramedia, 2009.
- Ismail, *Manajemen Perbankan*, Jakarta: Kencana, 2011.
- Kartajaya Hermawan dan Muhammad Syakir Sula. *Syariah Marketing Bandung*: Mizan Media Utama, 2006.
- Kamal Mustafa Rokan. *Bisnis ala Nabi*, Yogyakarta: PT. Bentang Pustaka, 2013.
- Kasmir. *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*, Jakarta: Rajawali Pers, 2010.
- _____. *Etika Customer Service*, Jakarta : Raja Grafindo Persada, 2005.
- _____. *Pemasaran Bank*, Jakarta: Kencana, Cet ke-2, 2005.
- Khavia Nindaan. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Bank Muamalat Banda Aceh*, Skripsi: FEBI UIN Ar- Raniry, 2018.
- Kolter Philip. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Indeka, 2005.
- _____. *Manajemen Pemasaran*, alih bahasa B. Molan, Cet. ke 12 Bandung: Indeks, 2017.
- Lupyoadi Rambat. *Manajemen Pemasaran Berbasis Kompetensi*, Jakarta: Salemba Empat, 2017.
- _____. *Manajemen Pemasaran Jasa*, Jakarta: Salemba Empat, 2006.
- Muhammad Hasyimi Al Rasid. *Pengaruh TERRA (tangibles, empathy, responsiveness, reliability, assurance) terhadap loyalitas nasabah di Bank Muamalat cabang margonda depok*, Skripsi: Fakultas Ekonomi dan Bisnis UIN Syarif Hidayatullah, 2018.
- Mujahid Malik Abdul. *Al-Qur'an dan Terjemahnya*, Jakarta: Darussalam, 2006.

- Nina, Rahmayanty. *Manajemen Pelayanan Prima “Mencegah Pembelotan dan Membangun Customer Loyalty”*, Jakarta: Graha Ilmu, Cet. 1, 2010.
- Noor Juliansyah. *Metodologi Penelitian: Skripsi, Tesis, Disertasi, dan Karya Ilmiah*, Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2011.
- Nugroho, A. *Strategi Jitu Memilih Metode Statistic Penelitian Dengan SPSS*, Yogyakarta: Andi Yogyakarta, 2005.
- Nur Latifah Siti. *Pengaruh penerapan etika bisnis muhammad saw terhadap customer retention dan dampaknya terhadap peningkatan pendapatan internal stakeholders dalam Jurnal ekonomi islam*, 2018.
- R. Agustinus Anggoro. *Strategi Membangun Kualitas Pelayanan Perbankan Untuk Menciptakan Kepuasan Nasaba Berorientasi Loyalitas*, Jurnal Studi Manajemen & Organisasi, Vol.4 No.2, Juli 2007.
- Rianto Nur M. *Dasar-dasar Pemasaran Bank Syariah*, Bandung: Alfabeta, 2012.
- Ria Lestari Pangestuti, Mira, Junaidi. *Analisis pengaruh kualitas pelayanan (pada dimensi reliability, responsiveness, assurance ,empathy, dan tangible) terhadap loyalitas konsumen dengan kepuasan konsumen sebagai variabel intervening*, Jurnal Riset Bisnis dan Ekonomi, Vol. 1 No. 2, 2020.
- Riduan. *Metode Riset*, Jakarta: Rineka Cipta, 2014.
- Siamat Dahlan. *Manajemen Lembaga Keuangan*, Jakarta: Lembaga Penerbit Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia, edisi.4, 2004.
- Setia Anggraini, Wahyu. *Influence of customer relationship marketing, Service quality and corpote image of the customer customer retention graham candi golf semarang (with satisfaction as an intervening variable)*, Jurnal management, vol 2 no. 2 Maret, 2016.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitaif, Kualitatif, Dan R&D*, Bandung: Alfabeta, 2017.
- _____. *Metode Penelitian Manajemen* Yogyakarta: Alfabeta, 2013.
- Tjiptono Fandy dan Chandra, Gregorius, *Service Quality & Satisfaction*, Edisi 2, Yogyakarta: ANDI Offset, 2012.
- _____. *Pemasaran Jasa*, Malang: Bayumedia, 2005.
- Umar, Husein. *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*, Jakarta:PT. Grafindo Persada, 2011.

Wawancara Pribadi dengan Bapak Daniel selaku (*Operation Officer*) Bank Muamalat KC Balaikota Medan, Pada tanggal 06 april 2021, Pukul 16.00 wib.

Widjaja, Bernard T. *Lifestyle Marketing*. Jakarta: Gramedia, 2009.

Yusepaldo Pasharibu , Eristia Lidia Paramita, Stefianus Febrianto. *Price, service quality and trust on online transportation towards customer satisfaction*, Jurnal Internasional ekonomi dan bisnis, Vol. 21, no.2, 2018.



DAFTAR RIWAYAT HIDUP

I. IDENTITAS RESPONDEN

Nama : Khairun Nisa
NIM : 0503196239
Tempat/Tanggal Lahir : Medan, 19 Mei 1998
Pekerjaan : Mahasiswa
Alamat : Jl. Selindit No. 270 Perumnas Mandala

II. RIWAYAT PENDIDIKAN

1. Tamatan SD IT Hikmatul Fadhillah Pada Tahun 2010.
2. Tamatan SMP Swasta Hikmatul Fadhillah Pada Tahun 2013.
3. Tamatan SMA Man 2 Model Medan Tahun 2016.
4. Tamatan DIII Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sumatera Utara mulai tahun 2016.
5. Mahasiswa S1 Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam di Universitas Islam Negeri Sumatera Utara tahun 2021.





LAMPIRAN – LAMPIRAN PENELITIAN



Lampiran 1

KUESIONER PENELITIAN

Hal : Permohonan Pengisian Kuesioner

Kepada Yth :

Bapak/Ibu/Saudara/i

Di Tempat

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Dalam rangka penyusunan penelitian skripsi yang berjudul “**Analisis Pengaruh Pelayanan Terhadap Customer Retention Pada PT. Bank Muamalat Indonesia KC. Balaikota Medan**”, Jurusan S1 Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri Sumatera Utara (UIN SU), maka saya :

Nama : Khairun Nisa

Nim : 0503196239

Jurusan : S1 Perbankan Syariah

Memohon kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/i untuk mengisi lembar kuesioner ini. Kuesioner ini terdiri dari beberapa bagian dan masing-masing disertai petunjuk pengisian dan mohon identitas diri dan pertanyaan diisi dengan lengkap dan sebenar-benarnya.

Atas kesediaan meluangkan waktu dan partisipasinya Bapak/Ibu/Saudara/i sangat berarti bagi saya untuk menyelesaikan skripsi ini, dan semoga bermanfaat. serta Bapak/Ibu/Saudara/i mendapatkan balasan yang terbaik dari Allah SWT.

Demikian pengantar dari peneliti, atas kerjasama Bapak/Ibu/Saudara/i, saya ucapkan terimakasih.

Wassalamualaikum Wr. Wb

Medan, November 2021

Hormat Saya

Khairun Nisa

A. IDENTITAS RESPONDEN

Nama Responden :

Pilihlah salah satu jawaban pada masing-masing pertanyaan di bawah ini, Berilah tanda (X) pada pilihan jawaban dengan sebenar-benarnya.

1. Jenis Kelamin ?

- a. Laki – Laki b. Perempuan

2. Usia ?

- a. 20-30 tahun c. 41 – 50 tahun
b. 31– 40 tahun d. 51 tahun keatas

3. Pendidikan ?

- a. SMA c. S1
b. Diploma (D3) d. S2

4. Pekerjaan ?

- a. Mahasiswa c. PNS e. Lain-lain (.....)
b. Karyawan Swasta d. Wiraswasta

5. Berapa lama anda menjadi Nasabah di Bank Muamalat Cabang Balaikota Medan ?

- a. Kurang dari 1 tahun c. 4 – 5 tahun
b. 1- 3 tahun d. Lebih dari 5 tahun

6. Mengapa anda memilih Bank Muamalat Cabang Balaikota Medan sebagai tempat untuk melakukan transaksi keuangan ?

Jawab

.....
.....
.....

Berilah tanda (√) pada salah satu kolom jawaban di bawah ini yang paling tepat dengan kriteria jawaban :

SS = Sangat Setuju

S = Setuju

KS = Kurang Setuju

TS = Tidak Setuju

STS = Sangat Tidak Setuju

1. Kualitas Pelayanan (X)

NO	PERNYATAAN	JAWABAN				
		SS	S	KS	TS	STS
Kualitas Pelayanan						
Bukti Fisik (<i>Tangible</i>)						
1.	Tampilan fisik gedung kantor yang bagus dan menarik.					
2.	Ruang tunggu yang nyaman dan bersih.					
3.	Karyawan Bank Muamalat berpenampilan rapi.					
4.	Ketersediaan ATM yang memadai.					
5.	Ketersediaan tempat parkir yang luas dan aman.					
Kehandalan (<i>Reliability</i>)						
1.	Karyawan Bank Muamalat Balaikota Medan mampu menyelesaikan pekerjaannya dengan cepat.					
2.	Karyawan dapat memberikan solusi atas keluhan nasabah.					
3.	Pencatatan data dan transaksi nasabah dilakukan dengan teliti.					
4.	Proses administrasi tidak berbelit-belit.					

5.	Karyawan memiliki pengetahuan yang baik tentang jenis produk dan layanan perbankan.					
Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)						
1.	Karyawan memberikan pelayanan dengan cepat dan efisien pada nasabah.					
2.	Karyawan adil dalam melayani nasabah tanpa melihat status sosial.					
3.	Karyawan bank muamalat tanggap dalam membantu kesulitan nasabah dengan cepat.					
4.	Keluangan waktu karyawan menanggapi permintaan nasabah diluar jam kantor.					
5.	Menyampaikan informasi dengan jelas.					
Jaminan (<i>Assurance</i>)						
1.	Nasabah merasa aman bertransaksi di Bank Muamalat.					
2.	Karyawan bersikap ramah dan sopan pada setiap nasabah.					
3.	Karyawan memberikan jaminan keamanan dalam menyimpan dana nasabah.					
4.	Bank muamalat memiliki kemampuan untuk menyediakan produk atau jasa yang berkualitas.					
5.	Karyawan dapat dipercaya.					
Empati (<i>Empathy</i>)						
1.	Karyawan memberikan perhatian secara individual kepada setiap nasabah.					
2.	Karyawan menanggapi keluhan nasabah dengan baik.					
3.	Karyawan selalu dapat memahami keinginan nasabah.					
4.	Karyawan selalu menjaga hubungan baik dengan nasabah.					
5.	Setiap nasabah Mendapatkan Pelayanan yang sama.					

2. Customer Retention (Y)

NO	PERNYATAAN	JAWABAN				
		STS	S	KS	TS	STS
Customer Retention (Mempertahankan Nasabah)						
Kepuasan						
1.	Pelayanan yg diberikan Bank Muamalat Balaikota Medan sangat baik dan memuaskan.					
2.	Kinerja Bank Muamalat Balaikota Medan sesuai dengan harapan nasabah.					
3.	Saya merasa puas bertransaksi di Bank muamalat balaikota medan.					
Kepercayaan						
1.	Bank Muamalat menjadi pilihan utama saya dalam melakukan transaksi keuangan.					
2.	Saya akan tetap menggunakan kembali produk dan jasa di bank muamalat balaikota medan.					
3.	Bank Muamalat Balaikota Medan mampu menjaga kepercayaan nasabah.					
Komitmen						
1.	Saya akan tetap menjadi nasabah Bank Muamalat Balaikota Medan, selama pelayanan yang diberikan bagus.					
2.	Saya akan menggunakan jasa Bank Muamalat Balaikota Medan dalam melakukan transaksi keuangan.					
3.	Saya akan merekomendasikan Bank Muamalat kepada orang lain untuk menggunakan produk dan jasanya.					

Lampiran 2

Hasil Pengolahan Data SPSS Identitas Responden

Jenis_Kelamin

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Laki-Laki	40	40,4	40,4	40,4
Valid Perempuan	59	59,6	59,6	100,0
Total	99	100,0	100,0	

Usia

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
20-30 tahun	25	25,3	25,3	25,3
31-40 tahun	48	48,5	48,5	73,7
Valid 41-50 tahun	21	21,2	21,2	94,9
> dari 51 tahun	5	5,1	5,1	100,0
Total	99	100,0	100,0	

Pendidikan_Terakhir

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
SMA	42	42,4	42,4	42,4
D3	23	23,2	23,2	65,7
Valid S1	31	31,3	31,3	97,0
S2	3	3,0	3,0	100,0
Total	99	100,0	100,0	

Pekerjaan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Mahasiswa	15	15,2	15,2	15,2
Karyawan Swasta	34	34,3	34,3	49,5
PNS	10	10,1	10,1	59,6
Wiraswasta	25	25,3	25,3	84,8
Lain-lain	15	15,2	15,2	100,0
Total	99	100,0	100,0	

Lama_Menjadi_Nasabah

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid < dari 1 tahun	14	14,1	14,1	14,1
1-3 tahun	50	50,5	50,5	64,6
4-5 tahun	26	26,3	26,3	90,9
> dari 5 tahun	9	9,1	9,1	100,0
Total	99	100,0	100,0	

LAMPIRAN 3**UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS***Tangible (X1)***Correlations**

		X1.P1	X1.P2	X1.P3	X1.P4	X1.P5	Total_X1
X1.P1	Pearson Correlation	1	.265**	.392**	.089	.238*	.688**
	Sig. (2-tailed)		.008	.000	.383	.018	.000
	N	99	99	99	99	99	99
X1.P2	Pearson Correlation	.265**	1	.110	-.056	.230*	.522**
	Sig. (2-tailed)	.008		.277	.580	.022	.000
	N	99	99	99	99	99	99
X1.P3	Pearson Correlation	.392**	.110	1	.238*	.245*	.650**
	Sig. (2-tailed)	.000	.277		.018	.015	.000

	N	99	99	99	99	99	99
X1.P4	Pearson Correlation	.089	-.056	.238 ⁺	1	.079	.459 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	.383	.580	.018		.439	.000
	N	99	99	99	99	99	99
X1.P5	Pearson Correlation	.238 ⁺	.230 ⁺	.245 ⁺	.079	1	.620 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	.018	.022	.015	.439		.000
	N	99	99	99	99	99	99
Total_X1	Pearson Correlation	.688 ^{**}	.522 ^{**}	.650 ^{**}	.459 ^{**}	.620 ^{**}	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	99	99	99	99	99	99

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.726	5

Reliability (X2)

Correlations

		X2.P1	X2.P2	X2.P3	X2.P4	X2.P5	Total_X2
X2.P1	Pearson Correlation	1	.285 ^{**}	.503 ^{**}	.257 ⁺	.266 ^{**}	.768 ^{**}
	Sig. (2-tailed)		.004	.000	.010	.008	.000
	N	99	99	99	99	99	99
X2.P2	Pearson Correlation	.285 ^{**}	1	.027	-.047	.362 ^{**}	.538 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	.004		.791	.646	.000	.000
	N	99	99	99	99	99	99
X2.P3	Pearson Correlation	.503 ^{**}	.027	1	.278 ^{**}	.206 ⁺	.637 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	.000	.791		.005	.041	.000
	N	99	99	99	99	99	99
X2.P4	Pearson Correlation	.257 ⁺	-.047	.278 ^{**}	1	-.030	.467 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	.010	.646	.005		.768	.000
	N	99	99	99	99	99	99
X2.P5	Pearson Correlation	.266 ^{**}	.362 ^{**}	.206 ⁺	-.030	1	.621 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	.008	.000	.041	.768		.000
	N	99	99	99	99	99	99

Total_X2	Pearson Correlation	.768**	.538**	.637**	.467**	.621**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	99	99	99	99	99	99

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

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

Reliability Statistics

Cronbach's	
Alpha	N of Items
.737	5

Responsiveness (X3)

Correlations

		X3.P1	X3.P2	X3.P3	X3.P4	X3.P5	Total_X3
X3.P1	Pearson Correlation	1	.227*	.405**	.104	.187	.673**
	Sig. (2-tailed)		.024	.000	.307	.064	.000
	N	99	99	99	99	99	99
X3.P2	Pearson Correlation	.227*	1	-.100	-.048	.368**	.514**
	Sig. (2-tailed)	.024		.324	.637	.000	.000
	N	99	99	99	99	99	99
X3.P3	Pearson Correlation	.405**	-.100	1	.227*	.102	.525**
	Sig. (2-tailed)	.000	.324		.024	.313	.000
	N	99	99	99	99	99	99
X3.P4	Pearson Correlation	.104	-.048	.227*	1	.225*	.502**
	Sig. (2-tailed)	.307	.637	.024		.025	.000
	N	99	99	99	99	99	99
X3.P5	Pearson Correlation	.187	.368**	.102	.225*	1	.678**
	Sig. (2-tailed)	.064	.000	.313	.025		.000
	N	99	99	99	99	99	99
Total_X3	Pearson Correlation	.673**	.514**	.525**	.502**	.678**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	99	99	99	99	99	99

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

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.723	5

Assurance (X4)**Correlations**

		X4.P1	X4.P2	X4.P3	X4.P4	X4.P5	Total_X4
X4.P1	Pearson Correlation	1	.318**	.335**	.130	.279**	.703**
	Sig. (2-tailed)		.001	.001	.201	.005	.000
	N	99	99	99	99	99	99
X4.P2	Pearson Correlation	.318**	1	.035	-.022	.304**	.541**
	Sig. (2-tailed)	.001		.734	.831	.002	.000
	N	99	99	99	99	99	99
X4.P3	Pearson Correlation	.335**	.035	1	.324**	.297**	.636**
	Sig. (2-tailed)	.001	.734		.001	.003	.000
	N	99	99	99	99	99	99
X4.P4	Pearson Correlation	.130	-.022	.324**	1	.107	.484**
	Sig. (2-tailed)	.201	.831	.001		.292	.000
	N	99	99	99	99	99	99
X4.P5	Pearson Correlation	.279**	.304**	.297**	.107	1	.667**
	Sig. (2-tailed)	.005	.002	.003	.292		.000
	N	99	99	99	99	99	99
Total_X4	Pearson Correlation	.703**	.541**	.636**	.484**	.667**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	99	99	99	99	99	99

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.738	5

Empathy (X5)

Correlations

	X5.P1	X5.P2	X5.P3	X5.P4	X5.P5	TOTAL_X5
X5. Pearson Correlation P1	1	.214*	.361**	.099	.246*	.669**
Sig. (2-tailed)		.034	.000	.331	.014	.000
N	99	99	99	99	99	99
X5. Pearson Correlation P2	.214*	1	-.088	-.044	.328**	.496**
Sig. (2-tailed)	.034		.389	.665	.001	.000
N	99	99	99	99	99	99
X5. Pearson Correlation P3	.361**	-.088	1	.313**	.150	.568**
Sig. (2-tailed)	.000	.389		.002	.138	.000
N	99	99	99	99	99	99
X5. Pearson Correlation P4	.099	-.044	.313**	1	.158	.511**
Sig. (2-tailed)	.331	.665	.002		.119	.000
N	99	99	99	99	99	99
X5. Pearson Correlation P5	.246*	.328**	.150	.158	1	.665**
Sig. (2-tailed)	.014	.001	.138	.119		.000
N	99	99	99	99	99	99
TO TAL	.669**	.496**	.568**	.511**	.665**	1
Pearson Correlation _X5	.000	.000	.000	.000	.000	
Sig. (2-tailed)						
N	99	99	99	99	99	99

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

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

Y.P6	Pearson Correlation	-.207*	.041	-	-.183	.017	1	.292**	.392**	.200*	.429**
	Sig. (2-tailed)	.039	.690	.178	.070	.867		.003	.000	.047	.000
	N	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99
Y.P7	Pearson Correlation	-.106	-.109	-	-.046	-	.292**	1	-	-.101	.198*
	Sig. (2-tailed)	.295	.284	.728	.649	.070	.003		.306	.318	.050
	N	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99
Y.P8	Pearson Correlation	-.116	.064	.023	.105	.142	.392**	-.104	1	.449**	.523**
	Sig. (2-tailed)	.252	.527	.819	.303	.160	.000	.306		.000	.000
	N	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99
Y.P9	Pearson Correlation	-.028	.092	-	.110	-	.200*	-.101	.449**	1	.372**
	Sig. (2-tailed)	.781	.365	.837	.277	.049	.047	.318	.000		.000
	N	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99
TOTAL_Y	Pearson Correlation	.410**	.431**	.364**	.389**	.485**	.429**	.198*	.523**	.372**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.050	.000	.000	
	N	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99

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

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.639	9

LAMPIRAN 4

UJI ASUMSI KLASIK

- Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		99
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.30394898
Most Extreme Differences	Absolute	.066
	Positive	.042
	Negative	-.066
Test Statistic		.066
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}

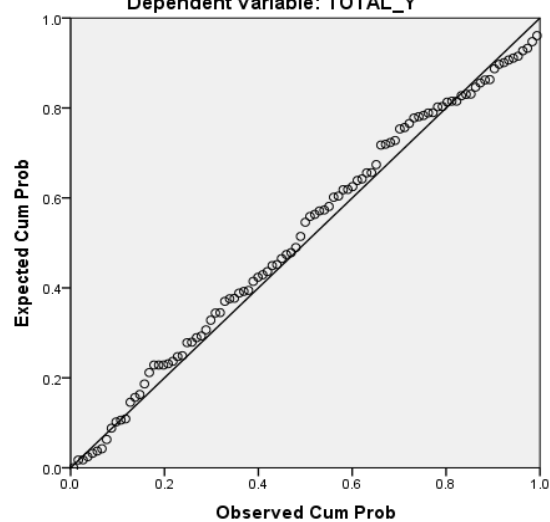
a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

d. This is a lower bound of the true significance.

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual
Dependent Variable: TOTAL_Y



- Hasil Uji Multikolinearitas

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	3.446	5.277		4.285	.180		
	Tangible	.191	.122	.147	1.564	.121	.980	1.020
	Reliability	.136	.110	.266	1.006	.104	.964	1.037
	Responsiveness	.476	.116	.384	4.112	.000	.989	1.012
	Assurance	.547	.124	.316	3.035	.003	.907	1.102
	Empathy	.443	.194	.226	3.313	.002	.936	1.069

a. Dependent Variable: Customer retention_Y

- Hasil Uji Heteroskedastisitas

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2.766	3.132		.883	.379
	Tangible	-.057	.072	-.082	-.790	.431
	Reliability	-.025	.066	-.040	-.378	.706
	Responsiveness	.006	.069	.009	.087	.931
	Assurance	.005	.073	.007	.062	.951
	Empathy	.040	.073	.059	.551	.583

a. Dependent Variable: Abs_Res

- Hasil Uji Regresi Linier Berganda

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3.446	5.277		4.285	.180
	Tangible	.191	.122	.147	1.564	.121
	Reliability	.136	.110	.266	1.006	.104
	Responsiveness	.476	.116	.384	4.112	.000
	Assurance	.547	.124	.316	3.035	.003
	Empathy	.443	.194	.226	3.313	.002

a. Dependent Variable: Customer retention_Y

LAMPIRAN 5

UJI HIPOTESIS

- Uji Koefisiensi Determinasi (R^2)

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.839 ^a	.704	.670	1.750

a. Predictors: (Constant), Empathy_X5, Responsiveness_X3, Tangible_X1, Reliability_X2, Assurance_X4

b. Dependent Variable: Customer retention_Y

- Uji T

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3.446	5.277		4.285	.180
	Tangible	.191	.122	.147	1.564	.121
	Reliability	.136	.110	.266	1.006	.104
	Responsiveness	.476	.116	.384	4.112	.000

Assurance	.547	.124	.316	3.035	.003
Empathy	.443	.194	.226	3.313	.002

a. Dependent Variable: Customer retention_Y

- Uji F

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	128.122	5	25.624	4.581	.001 ^b
	Residual	520.202	93	5.594		
	Total	648.323	98			

a. Dependent Variable: Customer retention_Y

b. Predictors: (Constant), Empathy_X5, Responsiveness_X3, Tangible_X1, Reliability_X2, Assurance_X4.

LAMPIRAN 6

Tabel r, dan Tabel t

Tabel r

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	0.9877	0.9969	0.9995	0.9999	1.0000
2	0.9000	0.9500	0.9800	0.9900	0.9990
3	0.8054	0.8783	0.9343	0.9587	0.9911
4	0.7293	0.8114	0.8822	0.9172	0.9741
5	0.6694	0.7545	0.8329	0.8745	0.9509
6	0.6215	0.7067	0.7887	0.8343	0.9249
7	0.5822	0.6664	0.7498	0.7977	0.8983
8	0.5494	0.6319	0.7155	0.7646	0.8721
9	0.5214	0.6021	0.6851	0.7348	0.8470
10	0.4973	0.5760	0.6581	0.7079	0.8233
11	0.4762	0.5529	0.6339	0.6835	0.8010
12	0.4575	0.5324	0.6120	0.6614	0.7800
13	0.4409	0.5140	0.5923	0.6411	0.7604
14	0.4259	0.4973	0.5742	0.6226	0.7419

15	0.4124	0.4821	0.5577	0.6055	0.7247
16	0.4000	0.4683	0.5425	0.5897	0.7084
17	0.3887	0.4555	0.5285	0.5751	0.6932
18	0.3783	0.4438	0.5155	0.5614	0.6788
19	0.3687	0.4329	0.5034	0.5487	0.6652
20	0.3598	0.4227	0.4921	0.5368	0.6524
21	0.3515	0.4132	0.4815	0.5256	0.6402
22	0.3438	0.4044	0.4716	0.5151	0.6287
23	0.3365	0.3961	0.4622	0.5052	0.6178
24	0.3297	0.3882	0.4534	0.4958	0.6074
25	0.3233	0.3809	0.4451	0.4869	0.5974
26	0.3172	0.3739	0.4372	0.4785	0.5880
27	0.3115	0.3673	0.4297	0.4705	0.5790
28	0.3061	0.3610	0.4226	0.4629	0.5703
29	0.3009	0.3550	0.4158	0.4556	0.5620
30	0.2960	0.3494	0.4093	0.4487	0.5541
31	0.2913	0.3440	0.4032	0.4421	0.5465
32	0.2869	0.3388	0.3972	0.4357	0.5392
33	0.2826	0.3338	0.3916	0.4296	0.5322
34	0.2785	0.3291	0.3862	0.4238	0.5254
35	0.2746	0.3246	0.3810	0.4182	0.5189
36	0.2709	0.3202	0.3760	0.4128	0.5126
37	0.2673	0.3160	0.3712	0.4076	0.5066
38	0.2638	0.3120	0.3665	0.4026	0.5007
39	0.2605	0.3081	0.3621	0.3978	0.4950
40	0.2573	0.3044	0.3578	0.3932	0.4896
41	0.2542	0.3008	0.3536	0.3887	0.4843
42	0.2512	0.2973	0.3496	0.3843	0.4791
43	0.2483	0.2940	0.3457	0.3801	0.4742
44	0.2455	0.2907	0.3420	0.3761	0.4694
45	0.2429	0.2876	0.3384	0.3721	0.4647
46	0.2403	0.2845	0.3348	0.3683	0.4601
47	0.2377	0.2816	0.3314	0.3646	0.4557
48	0.2353	0.2787	0.3281	0.3610	0.4514
49	0.2329	0.2759	0.3249	0.3575	0.4473
50	0.2306	0.2732	0.3218	0.3542	0.4432
51	0.2284	0.2706	0.3188	0.3509	0.4393
52	0.2262	0.2681	0.3158	0.3477	0.4354
53	0.2241	0.2656	0.3129	0.3445	0.4317

54	0.2221	0.2632	0.3102	0.3415	0.4280
55	0.2201	0.2609	0.3074	0.3385	0.4244
56	0.2181	0.2586	0.3048	0.3357	0.4210
57	0.2162	0.2564	0.3022	0.3328	0.4176
58	0.2144	0.2542	0.2997	0.3301	0.4143
59	0.2126	0.2521	0.2972	0.3274	0.4110
60	0.2108	0.2500	0.2948	0.3248	0.4079
61	0.2091	0.2480	0.2925	0.3223	0.4048
62	0.2075	0.2461	0.2902	0.3198	0.4018
63	0.2058	0.2441	0.2880	0.3173	0.3988
64	0.2042	0.2423	0.2858	0.3150	0.3959
65	0.2027	0.2404	0.2837	0.3126	0.3931
66	0.2012	0.2387	0.2816	0.3104	0.3903
67	0.1997	0.2369	0.2796	0.3081	0.3876
68	0.1982	0.2352	0.2776	0.3060	0.3850
69	0.1968	0.2335	0.2756	0.3038	0.3823
70	0.1954	0.2319	0.2737	0.3017	0.3798
71	0.1940	0.2303	0.2718	0.2997	0.3773
72	0.1927	0.2287	0.2700	0.2977	0.3748
73	0.1914	0.2272	0.2682	0.2957	0.3724
74	0.1901	0.2257	0.2664	0.2938	0.3701
75	0.1888	0.2242	0.2647	0.2919	0.3678
76	0.1876	0.2227	0.2630	0.2900	0.3655
77	0.1864	0.2213	0.2613	0.2882	0.3633
78	0.1852	0.2199	0.2597	0.2864	0.3611
79	0.1841	0.2185	0.2581	0.2847	0.3589
80	0.1829	0.2172	0.2565	0.2830	0.3568
81	0.1818	0.2159	0.2550	0.2813	0.3547
82	0.1807	0.2146	0.2535	0.2796	0.3527
83	0.1796	0.2133	0.2520	0.2780	0.3507
84	0.1786	0.2120	0.2505	0.2764	0.3487
85	0.1775	0.2108	0.2491	0.2748	0.3468
86	0.1765	0.2096	0.2477	0.2732	0.3449
87	0.1755	0.2084	0.2463	0.2717	0.3430
88	0.1745	0.2072	0.2449	0.2702	0.3412
89	0.1735	0.2061	0.2435	0.2687	0.3393
90	0.1726	0.2050	0.2422	0.2673	0.3375
91	0.1716	0.2039	0.2409	0.2659	0.3358
92	0.1707	0.2028	0.2396	0.2645	0.3341

93	0.1698	0.2017	0.2384	0.2631	0.3323
94	0.1689	0.2006	0.2371	0.2617	0.3307
95	0.1680	0.1996	0.2359	0.2604	0.3290
96	0.1671	0.1986	0.2347	0.2591	0.3274
97	0.1663	0.1975	0.2335	0.2578	0.3258
98	0.1654	0.1966	0.2324	0.2565	0.3242
99	0.1646	0.1956	0.2312	0.2552	0.3226
100	0.1638	0.1946	0.2301	0.2540	0.3211

Tabel t

Titik Presentase Distribusi t (df = 1 -40)

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	318.3088 4
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

Titik Presentase Disribusi (df = 41 – 80)

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
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

Titik Presentase Distribusi t (df = 81 – 110)

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
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

LAMPIRAN DOKUMENTANSI



Penyebaran Kuesioner Kepada Nasabah

