

**PENGARUH *QUALITY OF WORK LIFE* DAN BUDAYA *KAIZEN*  
TERHADAP KOMITMEN ORGANISASI MELALUI KEPUASAN KERJA  
SEBAGAI VARIABEL INTERVENING DI BANK SUMUT KANTOR  
CABANG SYARIAH BRIGJEND KATAMSO MEDAN**

**SKRIPSI**



Oleh :

**KHOMISAH**

**NIM 0503183324**

**Program Studi**

**PERBANKAN SYARIAH**

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI

SUN

IN



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
SUMATERA UTARA MEDAN

**FAKULTAS EKONOMI ISLAM DAN BISNIS ISLAM  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUMATERA UTARA**

**MEDAN**

**2023 M/1445 H**

**PENGARUH *QUALITY OF WORK LIFE* DAN BUDAYA *KAIZEN*  
TERHADAP KOMITMEN ORGANISASI MELALUI KEPUASAN KERJA  
SEBAGAI VARIABEL INTERVENING DI BANK SUMUT KANTOR  
CABANG SYARIAH BRIGJEND KATAMSO MEDAN**

**SKRIPSI**

Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana  
Ekonomi (S1) Pada Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan  
Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sumatera Utara

Oleh :

**KHOMISAH**  
**NIM 0503183324**

**Program Studi**

**PERBANKAN SYARIAH**

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
SUMATERA UTARA MEDAN



**FAKULTAS EKONOMI ISLAM DAN BISNIS ISLAM  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUMATERA UTARA  
MEDAN**

**2023 M/1445 H**

## SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Khomisah  
NIM : 0503183324  
Tempat/Tanggal Lahir : Rantau Prapat, 12 Oktober 2000  
Pekerjaan : Mahasiswa  
Alamat : Jl. Cut Nyak Dien Gg. Warga No.93 A, Kcc.  
Rantau Utara, Kel. Siringo – ringo,  
Labuhanbatu.

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang berjudul “Pengaruh *Quality Of Work Life* dan *Budaya Kaizen* Terhadap Komitmen Organisasi Melalui Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening Di Bank Sumut Kantor Cabang Syariah Brigend Katamso Medan” adalah benar karya asli saya, kecuali kutipan-kutipan yang disebutkan sumbernya. Apabila terdapat kesalahan dan kekeliruan di dalamnya, sepenuhnya menjadi tanggungjawab saya.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya.

Medan, 27 Januari 2023

Yang membuat pernyataan



Khomisah

NIM. 0503183324

**PERSETUJUAN PEMBIMBING**

Skripsi Berjudul :

**PENGARUH *QUALITY OF WORK LIFE* DAN BUDAYA *KAIZEN*  
TERHADAP KOMITMEN ORGANISASI MELALUI KEPUASAN KERJA  
SEBAGAI VARIABEL INTERVENING DI BANK SUMUT KANTOR  
CABANG SYARIAH BRIGJEND KATAMSO MEDAN**

Oleh :

**KHOMISAH**

**NIM 0503183324**


Dapat disetujui dan disahkan sebagai persyaratan untuk memenuhi gelar Sarjana Ekonomi (S.E) pada Program Studi Perbankan Syariah Universitas Islam Negeri Sumatera Utara (UINSU)

Medan, 18 Januari 2023

Menyetujui

Pembimbing I

Pembimbing II

  
**Annio Indah Lestari Nasution, S.E., M.Si**  
NIDN. 2009037401

  
**Nuri Aslami, M.Si**  
NIDN. 2019019303

Mengetahui,

**Ketua Jurusan Perbankan Syariah**

  
**Dr. Tuti Angraeni, M.A**  
NIDN. 2031057701

LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi berjudul "Pengaruh *Quality Of Work Life* dan Budaya *Kaizen* Terhadap Komitmen Organisasi Melalui Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening di Bank Sumut Kantor Cabang Syariah Brigjend Katamsa Medan" an. Khomisah, NIM.0503183324 Program Studi Perbankan Syariah telah dimunaqasyahkan dalam Sidang Munaqasyah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sumatera Utara Medan pada tanggal 08 Februari 2023, skripsi ini telah diterima untuk memenuhi syarat memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E) pada program studi Perbankan Syariah.

Medan, 22 Februari 2023

Panitia Sidang Munaqasyah Skripsi  
Program Studi Perbankan Syariah

Ketua



Dr. Zuhri M. Nawawi, M.A  
NIDN. 2018087601

Sekretaris



Nurul Inayah, M.E  
NIDN. 0103129201

Anggota



Annio Indah Lestari Nasution, M.Si  
NIDN. 2009037401



Nuri Aslami, M.Si  
NIDN. 2019019303



Dr. Zuhri M. Nawawi, M.A  
NIDN. 2018087601



Reni Ria Arinayani Hsb, M.E.I  
NIDN. 2007098804

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
Universitas Islam Negeri Sumatera Utara



Dr. Muhammad Yafiz, M.Ag  
NIDN: 2023047602

## ABSTRAK

**Khomisah (2023), NIM: 0503183324, Judul Skripsi “Pengaruh *Quality Of Work Life* dan Budaya *Kaizen* Terhadap Komitmen Organisasi Melalui Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening Di Bank Sumut Kantor Cabang Syariah Brigjend Katamso Medan, Dibimbing oleh pembimbing I Annio Indah Lestari Nasution, M.Si dan pembimbing II Nuri Aslami, M.Si.**

Penelitian ini untuk mengetahui dan menganalisis komitmen organisasi terkait *quality of work life*, budaya *kaizen* dan kepuasan kerja. Dengan itu diharapkan peneliti dapat menganalisis pengaruh dari *quality of work life*, budaya *kaizen* serta kepuasan kerja terhadap komitmen organisasi. Analisis data penelitian ini menggunakan metode kuesioner yang disusun dengan skala *likert* dan kemudian dihitung menggunakan metode pengolahan data analisis jalur (*path analysis*). Hasil penelitian menunjukkan bahwa, 1)Variabel *quality of work life* berpengaruh positif dan signifikan terhadap komitmen organisasi, 2)Variabel budaya *kaizen* berpengaruh positif dan signifikan terhadap komitmen organisasi karyawan, 3)Variabel *quality of work life* berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan, 4)Variabel budaya *kaizen* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan, 5)Variabel kepuasan kerja berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap komitmen organisasi karyawan, 6)Variabel *quality of work life* berpengaruh positif dan signifikan terhadap komitmen organisasi melalui kepuasan kerja sebagai variabel intervening diterima, 7)Variabel budaya *kaizen* berpengaruh positif dan signifikan terhadap komitmen organisasi melaluikepuasan kerja karyawan, 8)Variabel *quality of work life* (QWL), budaya *kaizen*, dan kepuasan kerja berpengaruh secara simultan terhadap komitmen organisasi.

**Kata Kunci : Budaya *Kaizen*, Kepuasan Kerja, Komitmen Organisasi, *Quality of Work Life***

## KATA PENGANTAR



*Assalamualaikum Wr.Wb.*

*Alhamdulillah* rabbil'alamiin, segala puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan kasih sayang-Nya kepada penulis sehingga penyusunan skripsi yang berjudul **“Pengaruh *Quality Of Work Life* dan Budaya *Kaizen* Terhadap Komitmen Organisasi Melalui Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening Di Bank Sumut Kantor Cabang Syariah Brigjend Katamso Medan”** dapat diselesaikan. Tidak lupa pula shalawat beriringan salam dicurahkan kepada baginda besar Nabi Muhammad Saw, yang memberikan suri tauladan dan senantiasa dinantikan syafaatnya dihari akhir. Dan terima kasih kepada kedua Orang Tua tercinta ayah saya Suman dan almarhumah ibu saya Hotna Siregar yang selalu menyayangi, memberikan dukungan dan didikan yang luar biasa, mendengarkan keluh kesah, memberikan motivasi dan nasihat selama masa perkuliahan dan dalam pembuatan skripsi sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Penelitian ini disusun untuk menyelesaikan tugas akhir guna memperoleh gelar Sarjana (S1) pada Jurusan Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri Sumatera Utara.

Penulis menyadari bahwa dalam menyelesaikan skripsi ini tidak terlepas dari dukungan, bantuan serta do'a dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan untaian terimakasih kepada pihak-pihak yang telah membantu dalam menyelesaikan skripsi ini, terkhusus kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Abu Rokhmad, M.Ag selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sumatera Utara.
2. Bapak Dr. Muhammad Yafiz, M.Ag selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sumatera Utara.
3. Ibu Dr. Marliyah Suryadi, MA selaku Wakil Dekan I Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sumatera Utara.

4. Bapak Fauzi Arif, MA selaku Wakil Dekan II Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sumatera Utara.
5. Bapak Dr. Mustapa Khamal Rokan, M.H selaku Wakil Dekan III Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sumatera utara.
6. Ibu Dr. Tuti Anggraini, MA selaku Ketua Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sumatera Utara.
7. Bapak M. Lathief Ilhamy Nasution, M.E.I selaku Sekretaris Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sumatera Utara.
8. Ibu Annio Indah Lestari Nasution, S.E, M.Si selaku dosen pembimbing I dan Ibu Nuri Aslami, M.Si selaku dosen pembimbing II, yang senantiasa dengan sabar dan ikhlas membimbing, memberikan sumbangan pikiran, motivasi, masukan dan saran serta selalu meluangkan waktu dan tenaganya kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
9. Bapak M. Lathief Ilhamy Nasution, M.E.I selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah membimbing serta senantiasa memberikan saran-saran yang bermanfaat kepada penulis selama masa studi.
10. Seluruh Dosen dan Staff di lingkungan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sumatera Utara yang telah memberikan ilmu yang banyak dan sangat bermanfaat kepada penulis selama masa studi.
11. Kepada PT. Bank Sumut Kantor Cabang Syariah Medan Brigjend Katamso beserta seluruh pegawai dan staff nya yang telah banyak membantu penulis berkaitan dengan keperluan data-data yang dibutuhkan dalam penulisan skripsi ini.
12. Kepada kakak tercinta Syamsiah, Syafridawati, Melinda dan abang tercinta Bambang Sutrisno yang selalu memberikan motivasi, dukungan, doa dan menghibur dalam penyelesaian skripsi ini.
13. Kepada abang ipar dan kakak ipar serta keponakan – keponakan saya yang selalu memberikan dukungan dan doa dalam penyelesaian skripsi ini.
14. Kepada Insar Maulid Harahap, S.Hut, terimakasih banyak atas waktu,



proses perjalanan, pembelajaran, kesempatan, cerita, dukungan, dan motivasi yang membuat saya dapat menyelesaikan skripsi ini.

15. Kepada sahabatku terkasih Fanny Syafrida Azzahra Siddiq, Bella Shantika Sinaga, Deny Astuti dan Nur Azizah br Rambe, S.T yang selalu memberikan doa, bantuan, motivasi, semangat dan dukungan yang tiada henti disetiap perkuliahanku di UIN-SU.

16. Kepada sahabat – sahabatku di perkuliahan Nadya Ulfa Djuhair, S.E, Aisiyah Rahma, S.E, Nina Iftiani, Siti Fatimah, dan Regina Yolanda Silalahi yang telah memberikan banyak bantuan, motivasi, dukungan, semangat, kenangan dan pengalaman yang luar biasa dan telah menjadi teman terbaik selama masa perkuliahan yang sama-samaberjuang dari awal semester hingga saat ini.

17. Seluruh teman-teman kelas Perbankan Syariah C stambuk 2018 yang memberikan dukungan kepada penulis selama studi ini.

18. Serta kepada pihak lain yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu, semoga Allah membalas kebaikan kalian. Aamiin

Dengan hati yang tulus penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada mereka, semoga Allah SWT membalas kebaikan mereka dengan berlipat ganda. Penulis juga meminta maaf apabila ada kekurangan dan kelemahan di dalam penulisan Skripsi ini karena kesempurnaan itu hanya milik Allah SWT. Kritik dan saran dari pembaca sangatlah penulis harapkan guna penyempurnaan di masa yang akan datang. Penulis juga berharap Skripsi ini bisa bermanfaat bagi penulis khususnya dan pembaca pada umumnya.

*Wassalamu'alaikum Wr.Wb.*

Medan, Januari 2023

Penulis,

**Khomisah**

**NIM 0503183324**

## DAFTAR ISI

|   |            |
|---|------------|
| <b>ABSTRAK .....</b>  | <b>i</b>   |
| <b>KATA PENGANTAR.....</b>                                    | <b>ii</b>  |
| <b>DAFTAR ISI.....</b>  | <b>v</b>   |
| <b>DAFTAR TABEL .....</b>                                     | <b>x</b>   |
| <b>DAFTAR GAMBAR.....</b>                                     | <b>xi</b>  |
| <b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>                                  | <b>xii</b> |
| A. Latar Belakang Masalah .....                               | 1          |
| B. Identifikasi masalah.....                                  | 6          |
| C. Batasan Masalah .....                                      | 6          |
| D. Rumusan Masalah.....                                       | 6          |
| E. Tujuan Penelitian.....                                     | 7          |
| F. Manfaat Penelitian.....                                    | 8          |
| <b>BAB II KAJIAN TEORI.....</b>                               | <b>10</b>  |
| A. Tinjauan Pustaka.....                                      | 10         |
| 1. Komitmen Organisasi .....                                  | 10         |
| a. Pengertian Komitmen Organisasi .....                       | 10         |
| b. Faktor– Faktor yang Mempengaruhi Komitmen Organisasi ..... | 12         |
| c. Proses Terjadinya Komitmen Organisasi .....                | 13         |
| d. Indikator Komitmen Organisasi.....                         | 14         |
| 2. <i>Quality Of Work Life</i> .....                          | 14         |
| a. Pengertian <i>Quality Of Work Life</i> .....               | 14         |
| c. Faktor – Faktor <i>Quality Of Work Life</i> .....          | 17         |
| d. Indikator <i>Quality Of Work Life</i> .....                | 18         |
| 3. Budaya <i>Kaizen</i> .....                                 | 19         |

|   |           |
|---|-----------|
| a. Pengertian Budaya <i>Kaizen</i> .....                        | 19        |
| b. Konsep Budaya <i>Kaizen</i> .....                            | 21        |
| c. Faktor – Faktor yang Mempengaruhi Budaya <i>Kaizen</i> ..... | 22        |
| d. Indikator Budaya <i>Kaizen</i> .....                         | 24        |
| 4. Kepuasan Kerja.....  | 25        |
| a. Pengertian Kepuasan Kerja.....                               | 25        |
| b. Faktor – Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja.....        | 26        |
| c. Pengaruh Karyawan yang Puas dan Tidak Puas .....             | 27        |
| d. Indikator Kepuasan Kerja .....                               | 28        |
| B. Penelitian Terdahulu .....                                   | 29        |
| C. Kerangka Teoritis .....                                      | 36        |
| D. Hipotesis .....  | 37        |
| <b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>                      | <b>39</b> |
| A. Pendekatan Penelitian .....                                  | 39        |
| B. Lokasi dan Waktu Penelitian .....                            | 39        |
| 1. Lokasi Penelitian .....                                      | 39        |
| 2. Waktu Penelitian .....                                       | 39        |
| C. Populasi dan Sampel Penelitian.....                          | 40        |
| 1. Populasi .....   | 40        |
| 2. Sampel .....   | 40        |
| D. Data Penelitian.....   | 41        |
| 1. Jenis Data.....  | 41        |
| a. Data Primer .....  | 41        |
| b. Data Sekunder .....  | 41        |
| 2. Sumber Data .....  | 41        |
| a. Data Eksternal.....  | 41        |
| b. Data Internal .....  | 41        |

|  |    |
|--|----|
| E. Teknik Pengumpulan Data .....                 | 41 |
| 1. Kuesioner (Angket) .....                      | 42 |
| F. Definisi Operasional .....                    | 42 |
| G. Teknik Analisis Data .....                    | 45 |
| 1. Uji Instrumen Penelitian .....                | 46 |
| a. Uji Validitas .....                           | 46 |
| b. Uji Reliabilitas .....                        | 46 |
| 2. Uji Asumsi Klasik .....                       | 47 |
| a. Uji Normalitas .....                          | 47 |
| b. Uji Multikolinearitas .....                   | 48 |
| c. Uji Heteroskedastisitas .....                 | 48 |
| 3. Analisis Regresi Linear Berganda .....        | 49 |
| 4. Uji Hipotesis .....                           | 49 |
| a. Uji Koefisien Determinan ( $R^2$ ) .....      | 49 |
| b. Uji Parsial (Uji t) .....                     | 50 |
| c. Uji Simultan (Uji F) .....                    | 50 |
| 5. Analisis Jalur ( <i>Path Analysis</i> ) ..... | 51 |
| A. Gambaran Umum Perusahaan .....                | 53 |
| 1. Sejarah Perusahaan .....                      | 53 |
| 2. Visi Bank Sumut Syariah .....                 | 54 |
| 3. Misi Bank Sumut Syariah .....                 | 54 |
| 4. Struktur Organisasi .....                     | 55 |
| B. Hasil Penelitian .....                        | 56 |
| 1. Deskripsi Data Penelitian .....               | 56 |
| 2. Uji Instrumen .....                           | 57 |
| a. Uji Validitas .....                           | 57 |
| b. Uji Reabilitas .....                          | 59 |

|  |    |
|--|----|
| 3. Uji Asumsi Klasik .....   | 59 |
| a. Uji Normalitas.....   | 59 |
| b. Uji Multikolonieritas.....  | 60 |
| 4. Analisis Regresi Linear Berganda .....  | 63 |
| 5. Uji Hipotesis .....   | 63 |
| a. Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....  | 63 |
| b. Uji Parsial (Uji Statistik t).....  | 65 |
| c. Uji Simultan (Uji F).....   | 67 |
| 6. Analisis Jalur ( <i>Path Analysis</i> ).....  | 69 |
| a. Pengujian Hubungan Antar Variabel .....   | 69 |
| b. Hasil Analisis Path (Jalur) Pertama .....   | 71 |
| c. Hasil Analisis Path (Jalur) Kedua .....   | 73 |
| d. Diagram Analisis Jalur.....   | 75 |
| e. Hasil Perhitungan Analisis Path (Jalur).....  | 76 |
| C. Pembahasan .....  | 80 |
| 1. Pengaruh <i>Quality Of Work Life</i> (X1) Terhadap Komitmen Organisasi (Y).....   | 80 |
| 2. Pengaruh Budaya <i>Kaizen</i> (X2) Terhadap Komitmen Organisasi(Y) .  | 80 |
| 3. Pengaruh <i>Quality Of Work Life</i> (X1)Terhadap Kepuasan Kerja (Z)..  | 82 |
| 4. Pengaruh Budaya <i>Kaizen</i> (X2) Terhadap Kepuasan Kerja (Z).....   | 83 |
| 5. Pengaruh Kepuasan Kerja (Z) Terhadap Komitmen Organisasi (Y)..  | 83 |
| 6. Pengaruh <i>Quality Of Work Life</i> (X1) Terhadap Komitmen Organisasi (Y) Melalui Kepuasan Kerja (Z) .....   | 85 |
| 7. Pengaruh Budaya <i>Kaizen</i> (X2) Terhadap Komitmen Organisasi (Y) Melalui Kepuasan Kerja (Z).....   | 85 |
| 8. Pengaruh <i>Quality Of Work Life</i> (X1), Budaya <i>Kaizen</i> (X2), dan Kepuasan Kerja (X) Berpengaruh Secara Simultan Terhadap Komitmen Organisasi (Y) ..... | 87 |

|                             |            |
|-----------------------------|------------|
| <b>BAB V PENUTUP</b> .....  | <b>88</b>  |
| A. Kesimpulan.....          | 88         |
| B. Saran .....              | 89         |
| <b>DAFTAR PUSTAKA</b> ..... | <b>91</b>  |
| <b>LAMPIRAN</b> .....       | <b>100</b> |



## DAFTAR TABEL

|  |    |
|--|----|
| Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu .....                           | 29 |
| Tabel 3.1 Waktu Penelitian .....                               | 40 |
| Tabel 3.2 Skala Pengukuran Penelitian.....                     | 42 |
| Tabel 3.3 Definisi Operasional Variabel.....                   | 44 |
| Tabel 4.1 Jenis Kelamin Responden .....                        | 56 |
| Tabel 4.2 Usia Responden.....                                  | 56 |
| Tabel 4.3 Pendidikan Responden .....                           | 57 |
| Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas.....                             | 58 |
| Tabel 4.5 Hasil Uji Reabilitas .....                           | 59 |
| Tabel 4.6 Hasil Uji Normalitas .....                           | 60 |
| Tabel 4.7 Hasil Uji Multikolinieritas .....                    | 60 |
| Tabel 4.8 Hasil Uji Heterokedastisitas .....                   | 62 |
| Tabel 4.9 Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda.....      | 62 |
| Tabel 4.10 Hasil Uji Koefisien Determinasi Persamaan I .....   | 64 |
| Tabel 4.11 Hasil Uji Koefisien Determinasi Persamaan II.....   | 64 |
| Tabel 4.12 Hasil Uji Statistik T Persamaan I.....              | 65 |
| Tabel 4.13 Hasil Uji Statistik T Persamaan II.....             | 66 |
| Tabel 4.14 Hasil Uji Statistik F Persamaan I.....              | 67 |
| Tabel 4.15 Hasil Uji Statistik F Persamaan II.....             | 68 |
| Tabel 4.16 Hasil Uji Hipotesis .....                           | 68 |
| Tabel 4.17 Hasil Koefisien Korelasi .....                      | 70 |
| Tabel 4.18 Pengujian Hubungan Antar Variabel .....             | 71 |
| Tabel 4.19 Hasil Uji Analisis Jalur Persamaan I.....           | 72 |
| Tabel 4.20 Hasil Uji Analisis Jalur Persamaan I-II.....        | 73 |
| Tabel 4.21 Hasil Uji Analisis Jalur Persamaan II-I.....        | 73 |
| Tabel 4.22 Hasil Uji Analisis Jalur Persamaan II-II .....      | 75 |
| Tabel 4.23 Hasil Perhitungan Analisis Jalur Persamaan I .....  | 77 |
| Tabel 4.24 Hasil Perhitungan Analisis Jalur Persamaan II ..... | 78 |

## DAFTAR GAMBAR

|  |    |
|--|----|
| Gambar 2.1 Kerangka Teoritis.....  | 36 |
| Gambar 4.1 Struktur Organisasi Bank Sumut Kantor Cabang Syariah<br>Brigjend Katamso Medan..... | 55 |
| Gambar 4.2 Diagram Jalur Persamaan Regresi I dan II.....                                       | 76 |





## DAFTAR LAMPIRAN

|            |  |     |
|------------|--|-----|
| Lampiran 1 | Kuesioner Penelitian .....                         | 100 |
| Lampiran 2 | Surat Penelitian.....                              | 105 |
| Lampiran 3 | Daftar Distribusi Jawaban Responden.....           | 106 |
| Lampiran 4 | Frekuensi Data Karakteristik Responden .....       | 107 |
| Lampiran 5 | Hasil Uji Reabilitas dan Uji Validitas .....       | 108 |
| Lampiran 6 | Hasil Uji Statistik.....                           | 109 |
| Lampiran 7 | Hasil Uji Asumsi Klasik.....                       | 110 |
| Lampiran 8 | Hasil Analisis Jalur ( <i>Path Analysis</i> )..... | 113 |

