

DAFTAR PUSTAKA

- Afif Zaerofi, *The Service Performance and Customer Satisfaction Model in Islamic Banking*, Al-Kharaj: Jurnal Ekonomi, Keuangan & Bisnis Syariah Volume 5 No 3 (2023)
- Ahmad Fadli, Beby Karina F. Sembiring, Syafrizal Helmi Situmorang, *Analysis of brand image, brand trust, customer experience on customer satisfaction through perceived value bank syariah Indonesia (Study at BSI KCP Krakatau)*, Volume 3 No.2 (2023)
- Albadri, Epistemologi pencapaian ilmu Al-Ghazali edupedia Vol. 5, No. 1, Juli 2020
- Alfalisyanto, Totok Haryanto, *The impact of employee satisfaction on customer service quality in Islamic bank*, Jurnal Bingkai Ekonomi, Vol. 5, No. 2, (2020)
- Andyan Pradipta Utama, Tri Ratna Murti, Kepuasan nasabah sebagai mediator pengaruh kepercayaan terhadap loyalitas nasabah Jurnal IKRA-ITH Ekonomika, Vol.4, No 2 Bulan Juli 2021
- Any Meilani, Dian Sugiart, Analisis kualitas layanan dan kepuasan nasabah bank syariah Indonesia, Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam Vol.8 (03), 2022
- Arief Firdy Firmansyah, Pengaruh pengetahuan dan kualitas pelayanan terhadap keputusan menjadi nasabah perbankan syariah, Jurnal Ekonomi Islam, Vol 2 No 3, Tahun 2019.
- Atikah Widhiana Putri, Trimulato, Ismawati, Pengaruh pengetahuan, lokasi, dan promosi terhadap minat masyarakat menggunakan bank syariah Indonesia, *Journal of Islamic Banking and Finance* Vol. 2, No. 2 (2022)
- Basalamah Muhammad Ridwan, Moeljadi, Sunaryo, Sudjatno, *Influence of service and satisfaction towards customers loyalty: a study in state-owned Islamic bank Islamic bank in Makassar*, Indonesia Volume, 1(61), January 2018

- Budi Darma, *Statistika penelitian menggunakan SPSS*. (Jakarta: Guepedia 2021)
- Bunga Vabiola Ghantynireta, Inayatillah, Evriyenni, Pengaruh kualitas pelayanann dan kepercayaan terhadap kepuasan nasabah bank rakyat Indonesia syariah (Studi pada Bank Rakyat Indonesia Syariah Cabang Darussalam Banda Aceh) *journal of stundenst Islamic economic and business* Vol.02, No.02, 2021
- Dimas Arya Soedyfa F, Laila Rochmawati, Imam Sonhaji, Koefisien korelasi dan koefisien determinasi, Vol.5, No 4, Bulan Desember, Tahun 2020
- Dr.Khamdam Rifa'I, *Membangun Loyalitas Pelanggan*, Pengantar ekonomi makro, (Jember 2019)
- Edi Santoso, Rashidah Binti Mohamad Ibrahim, *The Effect of Sharia Compliance, Service Quality, Customer Trust, and Customer Satisfaction on Customer Loyalty of Islamic Rural Bank Customers in Indonesia, The Journal of Management Theory and Practice* (JMTP), Volume-3, Issue-2 (2022)
- Endang Tri Wahyuni, Pengaruh kepercayaan terhadap loyalitas nasabah perbankan syariah Vol.12, No.02, (2018)
- Erma Yuliani, Theresia Pradiani, Agus Rahman Alamsyah, Pengaruh pengetahuan terhadap keputusan menjadi nasabah bank syariah Indonesia melalui pemediasi minat dan kesadaran, JUBIS Vol. 02 Tahun 2021.
- Evelyn Wijaya Achmad Tavip Junaedi Luciana Fransisca Stefani Chandra Suyono, *Trust, satisfaction, and loyalty of Islamic bank customers: Role of Religiosity*, Vol 21 Issue 2 June 2023
- Fenny Wulandari, Ervianto Braviaji, Irfan Fahmi, Amin Songgirin, V. Andri Hananto, Hak nasabah perbankan dalam konteks perlindungan konsumen, Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat Vol.1, No.1, Januari 2022
- G.W.I. Awal Habibah, Afriani Nur Hasanah "Pengetahuan masyarakat tentang perbankan syariah terhadap minat menabung di bank syariah (Studi pada masyarakat Desa Pagar Puding Kec.Tebo ulu)".Jurnal Margin Vo 1, No 1 Tahun 2021

- Gito Suseno & Muchsin Muthohar, *The effect of service quality to customer satisfaction and loyalty in Sharia Bank*, Volume.1, *International Symposium on Management (INSYMA 2018)*
- Hardani dkk, *Metode penelitian kualitatif & kuantitatif* (Yogyakarta: CV. Pustaka Ilmu 2020)
- Hendryadi, Uji validitas dengan korelasi Item-Total, *Jurnal Manajemen Strategi dan Aplikasi Bisnis* (2021)
- Iis Widya Destari, Pengaruh kualitas layanan dan kepercayaan terhadap loyalitas pelanggan pada PT. OJEK SYAR'I SURABAYA, (2017)
- Jihan Zahara Oktavia, Analisis pengaruh pengetahuan nasabah atas bagi hasil terhadap ketertarikan nasabah pembiayaan di bank Aceh Syariah Kc. S. Parman *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Pendidikan Agama Islam [JIMPAI] Vol.1, No.4, Desember 2021*
- Kurniatul Fil Khoirin¹, Khodijah Ishak, Muhammad Ise Selamat, Uswatul Hasanah, *Influence of Customer Service on Customer Satisfaction Indonesian Sharia Bank KCP Bengkalis, Internasional Journal of Integrative Sciences (IJIS) Vol.2, No.7, 2023*
- M. Shidiq Mukmin, Tanggung jawab bank syariah Indonesia pasca peristiwa *hacking* yang merugikan beberapa nasabah, *Jurnal Politik, Sosial, Hukum dan Humaniora Vol, 01 No.3 Juli 2023.*
- Margaretha Ardhanari, Sebastiania Viphindrarin, Pengaruh kepercayaan dan kepuasan terhadap loyalitas nasabah bank syariah Indonesia *Jurnal Hukum Islam Vol.8, No.1, Januari 2022*
- Melis, Tingkat kepuasan nasabah bank syariah mandiri cabang Palembang *Islamic Banking Vol.2, No.1, Februari (2018)*
- Moh Khoirul Anam, Nadia Kulsum, Pengaruh pengetahuan dan pemasaran terhadap minat nasabah pada produk gadai emas JPS (*Jurnal perbankan syariah*) Vol 3, No.2, 2022

- Muhammad Rizwan, *Incorporating Attitude towards Islamic Banking in an integrated Service Quality, Satisfaction, Trust and Loyalty Model, International Journal of Accounting and Financial Reporting*, Vol. 4, No. 2 (2019)
- Muniaty Aisyah, *Islamic Bank Service Quality and It's Impact on Indonesian Customers' Satisfaction and Loyalty*, *Jurnal Ilmu Ekonomi Syariah (Journal of Islamic Economics)* Volume 10 (2), July 2018
- Muzayinnatul Jannati, Maulida Nurhidayati, *The Effect of Application of Islamic Business Ethics and Islamic Service Quality on Customer Satisfaction of Bank Syariah Indonesia Madiun Branch Offices, roceeding of Annual International Conference on Islamic Economics (AICIE)* Volume 1(2022)
- Naufal Bachri, dkk, *Indonesian Islamic bank credibility and customer loyalty: does customer satisfaction really serve as a mediator variable? International Journal of Business and Society*, Vol. 23 No. 3, 2022
- Nik Amah, Annisatul Khoiru Maghfiroh, Anissa Ayera, *Determinant of Customer Loyalty at Bank Syariah Indonesia, International Journal of Economics, Business and Accounting Research (IJEBAR)* Vol-3, Issue-4, 2019
- Nina Indahh Febriana, *Analisis kualitas pelayanan bank terhadap kepuasan nasabah pada bank muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulung Agung (Institute Agama Islam Negeri IAIN Tulungagung)* Vol.03, No.01, Oktober 2018
- Norvadewi, Akhmad Nur Zaroni, *Pengaruh services quality terhadap kepuasan nasabah bank syariah (Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam)*, Vol 4. No 2. 2020
- Norvadewi, *Pengaruh services quality terhadap kepuasan nasabah bank syariah, Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam* Vol.4, No.2, 2020
- Novi Andriyani, Diyan Novita Sari, *The Influence of trust and service quality on customer satisfaction of Islamic Banks, Journal of Islamic Banking and Finance*, Vol. 2, No. 2, Juli Desember 2022

- Nur Athirah Bt Yusoff, Mohammad Ismail, *The Impact of Service Quality and Product Quality towards Customers Satisfaction in Islamic Banking: The Moderating Role of Customer Knowledge*, *Journal of Contemporary Islamic Studies*, (2021)
- Nurul Laily Abdulloh Putri, Wahyu Dwi Warsitasari, Pengaruh kualitas layanan dan kepuasan nasabah terhadap kepercayaan nasabah bank syariah Indonesia (BSI) Pasca Merger *Jurnal Perbankan Syariah* Vol. 6, No 1 (2022)
- Oktaviana Vivi P, Tantri Widiastuti, Suhaji, Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah, *Jurnal Ilmiah Aset*, Vol.23, No.1, Maret 2021
- Puspa Indah Mulfi, *Analysis of Factors Affecting Customer Decision to Saving at Bank Sharia Indonesia, Palopo City*, *Journal of Institution and Sharia Finance*, Volume 5 Nomor 1, Juni 2022
- Republik Indonesia, *Undang-Undang RI Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan*, Pasal 29, ayat 4.
- Rozi Fery Setiyaningsih , Bambang Agus Pramuka, *Determining factors for the selection of sharia bank*, *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ekonomi Akuntansi (JIMEKA)* Vol. 7, No. 4, November 2022
- Saban Echdar, *Metode Penelitian Manajemen dan Bisnis* (Bogor : Ghalia Indonesia, 2017)
- Salam Maulana, Muhajirin, Analisis kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada Aisy Cabang Bima *Jurnal Disrupsi Bisnis*, Vol. 4, No. 4, Juli 2021
- Sinollah, Masruro, Pengaruh kualitas pelayanan dan membentuk kepuasan pelanggan sehingga tercipta loyalitas pelanggan, *Jurnal dialetika* Vol 4, Nomor 1, Februari 2019
- Sudirman, Darmiati, Abdul Rahman Pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan terhadap loyalitas nasabah melalui kepercayaan sebagai intervening *Jurnal Akuntansi dan Keuangan* Vol.19 (2022)

- Sugiyono, *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif dan R & D* (Bandung: alfabeta, 2016)
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 21 Tahun 2008 Tentang Perbankan Syariah.
- Winarti, "Pengaruh pengetahuan nasabah terhadap minat menabung di BNI syariah KCP Kuningan". *Jurnal Fakultas Ilmu KeIslaman* Vol.2 No. 2, Mei 2021
- Yonatan Sulle, Pengaruh kepercayaan, kualitas pelayanan dan komitmen nasabah terhadap loyalitas nasabah (Studi kasus pada Babnk Papua Cabang Keping) Vol.2, Desember 2021
- Zahriatul Aini, Pengaruh *quality* dan *customer trust* terhadap *customer services action* serta dampaknya pada *customer loyalty* perbankan syariah KOLEGIAL Vol.6, No.2, Desember 2018
- Zulfadli Hamzah, Astri Ayu Purwati, Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah perbankan syariah Vol.3, No.01, Desember (2019)

LAMPIRAN-LAMPIRAN

Lampiran. Surat Keputusan Dosen Pembimbing



**KEPUTUSAN REKTOR
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN MAULANA HASANUDDIN BANTEN
NOMOR 220 TAHUN 2023**

**TENTANG
PENGANGKATAN DOSEN PEMBIMBING SKRIPSI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN MAULANA HASANUDDIN BANTEN
TAHUN ANGGARAN 2023**

**DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA
REKTOR UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN MAULANA HASANUDDIN BANTEN**

- Menimbang** :
- a. Bahwa untuk menyelesaikan ujian sarjana bagi mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten dipandang perlu untuk menunjuk Pembimbing Utama dan Pembimbing Pembantu;
 - b. Bahwa mahasiswa tersebut perlu memperoleh bimbingan yang sebaik-baiknya dalam menyelesaikan Skripsi, sehingga dapat menyelesaikan studi kesarjanaannya;
 - c. Bahwa Saudara Soliyah Wulandari, M.Sc. dan Saudara Dr. Helaluddin, M.Pd. masing-masing Dosen Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten telah memenuhi syarat untuk diangkat sebagai Pembimbing Utama dan Pembimbing Pembantu.
- Mengingat** :
1. Undang-undang RI Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional;
 2. Undang-undang RI Nomor 20 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi;
 3. Keputusan Presiden RI Nomor 39 Tahun 2017 tentang Perubahan IAIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten menjadi UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten;
 4. Peraturan Menteri Agama RI Nomor 23 Tahun 2017 tentang Organisasi dan Tata Kerja UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten;
 5. Keputusan Menteri Agama RI Nomor 383 tahun 1997 tentang Kurikulum Nasional Program Sarjana S1;
 6. Keputusan Menteri Agama RI Nomor 32 tanggal 26 September 2017 tentang Statuta Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten;
 7. Keputusan Menteri Agama RI Nomor 026483/B.II/7/2021 tanggal 26 Juli 2021 tentang Pengangkatan Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten;
 8. Keputusan Menteri Agama RI Nomor 872/Un.17/BA.III.2/KP.07.6/08/2021 tanggal 27 Agustus 2021 tentang Pengangkatan Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten;
 9. Surat Keputusan Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten Nomor 224 Tahun 2022-2023 tanggal 26 Januari 2022 tentang Kalender Akademik Tahun Akademik 2022/2023.
- Memperhatikan** :
- Surat Ketua Jurusan Perbankan Syariah tentang Pengesahan Sidang Diskusi Proposal Penelitian Skripsi tanggal 03 April 2023
a.n : Novita Kania
NIM : 191420111

MEMUTUSKAN



- Menetapkan : **KEPUTUSAN REKTOR UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN MAULANA HASANUDDIN BANTEN TENTANG PENGANGKATAN DOSEN PEMBIMBING SKRIPSI FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN MAULANA HASANUDDIN BANTEN TAHUN ANGGARAN 2023**
- Kesatu : Mengangkat Saudara Soliyah Wulandari, M.Sc. sebagai Pembimbing Utama dan Saudara Dr. Helaluddin, M.Pd. sebagai Pembimbing Pembantu bagi mahasiswa tersebut di atas dengan judul skripsi **Pengaruh Pengetahuan, Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Labuan Banten.**
- Kedua : Surat Keputusan ini diberikan kepada yang bersangkutan tersebut untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.
- Ketiga : Keputusan ini berlaku dimulai sejak tanggal ditetapkan.

Keputusan ini diberikan kepada yang bersangkutan untuk diketahui dan dilaksanakan dengan penuh tanggung jawab.



Ditetapkan : Serang
Pada Tanggal : 05 April 2023
a.n Rektor
Dekan,

Nihayatul Maskuroh

Tembusan:

1. Para Wakil Dekan 1,2,3;
2. Ketua Jurusan Perbankan Syariah;
3. Bendahara UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten;
4. Mahasiswa yang bersangkutan.

Lampiran. Surat Permohonan Penelitian



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN)
SULTAN MAULANA HASANUDDIN BANTEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
 Jl. Jenderal Sudirman Nomor 30 Serang 42118 ☎ (0254) 200323 Fax. 200022
 website: www.uinbanten.ac.id

Nomor : B-236/Un.17/F.V.J.2/PP.00.9/04/2023 Serang, 11 April 2023
 Sifat : Biasa
 Lampiran : -
 Perihal : Permohonan Data Penelitian

Kepada Yth.
Kepala Cabang
BSI KCP Labuan
 Di-
 Pandeglang

Assalamu 'alaikum Wr. Wb.

Salam silaturahmi kami sampaikan. Semoga Bapak/Ibu dapat melaksanakan tugas dengan baik dan sukses dalam menjalankan aktivitas, serta senantiasa dalam lindungan Allah SWT. Aamiin.

Selanjutnya, berdasarkan Surat Keputusan Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten Nomor: 444 Tahun 2017 tentang Pedoman Akademik, khususnya yang mengatur mengenai penelitian sebagai tugas akhir perkuliahan, kami mengharapkan bantuan Bapak/Ibu untuk memberikan informasi atau data dalam rangka penyusunan dan penulisan skripsi tersebut. Adapun judul skripsi yang dimaksud **Pengaruh Pengetahuan, Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Labuan** akan dibahas oleh:

Nama : Novita Kania
 NIM : 191420111
 Jurusan : **Perbankan Syariah**
 Tahun Akademik : **2022/2023**

Demikian surat permohonan ini kami buat. Atas bantuan dan perhatian Bapak/Ibu kami ucapkan terima kasih.

Wasalamu 'alaikum Wr. Wb.



Note :- tmt permohonan Bulan Mei 2023
 - permohonan 1 bulan .
 - semester I kali

Lampiran. Surat Keterangan Penelitian

BSI BANK SYARIAH
INDONESIA

PT. Bank Syariah Indonesia, Tbk
Kantor Cabang Labuan
Jl. Jend. Sudirman No. 56 Labuan
Pandeglang – Banten 42264
Telp : (0253) 802768, 802769
Fax : (0253) 802767
www.bankbsi.co.id

SURAT KETERANGAN
No. 02/243-3/0292

Assalaamu'alaikum Wr. Wb

PT Bank Syariah Indonesia, Tbk Kantor Cabang Pembantu Labuan, dengan ini menerangkan bahwa :

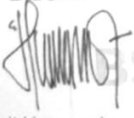
Nama : Novita Kania
Nama Universitas : UIN SMH Banten
NIM : 191420111
Jurusan : Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Tahun Akademik : 2022/2023

Adalah benar Mahasiswa tersebut telah selesai melaksanakan *Penelitian* di PT Bank Syariah Indonesia, Tbk KCP Labuan pada periode **30 Mei 2023 s/d 30 Juni 2023**. Dalam rangka penyusunan skripsi tentang **Pengaruh Pengetahuan Kulitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Labuan Banten**

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Wassalaamu'alaikum Wr. Wb

Labuan, 20 September 2023
PT BANK SYARIAH INDONESIA, Tbk
KCP LABUAN


Empit Humaeroh
Branch Operations Service Manager

BSI BANK SYARIAH
INDONESIA
KCP Labuan

Lampiran. Kuesioner Penelitian

KUESIONER PENELITIAN

Responden yang terhormat,

Saya Novita Kania, Mahasiswa Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten, memohon bantuan anda untuk meluangkan waktu mengisi kuesioner penelitian saya yang berjudul: "PENGARUH PENGETAHUAN, KUALITAS PELAYANAN DAN KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH BANK SYARIAH INDONESIA KCP LABUAN BANTEN"

Informasi yang anda berikan sangat berarti dalam penyelesaian skripsi saya. Atas waktu yang anda luangkan, saya ucapkan terima kasih.

Hormat Saya



Novita Kania

Isilah kuesioner ini dengan memberi tanda checklist (✓) pada kolom jawaban yang tersedia.

1. Profil Responden

1. Nama :
2. Usia :
3. Jenis kelamin : a. Laki-laki b. Perempuan
4. Alamat :

Untuk menjawab pertanyaan berikut, silahkan disesuaikan dengan pengalaman anda selama menjadi nasabah bank syariah Indonesia. Skala penilaian adalah sebagai berikut:

Singkatan	Keterangan	Skor
SS	Sangat Setuju/Selalu	5
S	Setuju/Sering	4
R	Ragu-ragu	3
TS	Tidak Setuju/Hampir tidak pernah	2
STS	Sangat Tidak Setuju/Tidak Pernah	1

Seberapa setujukah anda dengan pertanyaan-pertanyaan mengenai *Fintech* Syariah dalam pertanyaan-pertanyaan berikut ini:

Variabel	No	Pernyataan	Skor				
			SS	S	KS	TS	STS
<i>Pengetahuan (X1)</i>	Pengetahuan adalah semua informasi yang didapatkan seseorang melalui proses pencarian, menganalisa, dan melakukan pengamatan akan sebuah produk atau objek tertentu						
	Indikator: Pengetahuan Atribut Produk						
	1.	Saya mengetahui jumlah setoran awal minimal ketika membuka tabungan di BSI					
	Indikator: Pengetahuan Manfaat Produk						
Teori : komaruddin	2.	Saya mengetahui adanya manfaat di BSI dengan adanya kemudahan difasilitasnya					
	Indikator: Pengetahuan Nilai Kepuasan Produk						
	3.	Saya merasa puas dengan program tabungan di BSI karena sesuai dengan aturan islam.					
<i>Kualitas pelayanan (X2)</i>	Kualitas pelayanan adalah hasil tanggapan yang ada dibenak konsumen setelah mereka membandingkan antara tanggapan kualitas yang mereka terima dengan harapan yang lebih terhadap layanan tersebut.						
	Indikator: Bukti Fisik (Tangibles)						

Teori: Pasasuraman	1.	BSI memberikan fasilitas / tempat yang nyaman untuk nasabah							
	Indikator: Keandalan (Reability)								
	2.	Pegawai bank memberikan pelayanan dengan tepat dan akurat							
	Indikator: Daya Tangkap (Responsiveness)								
	3.	Pegawai bank dapat melayani dan membantu nasabah dengan tepat waktu							
Indikator: Keyakinan (Assurance)									
Teori: Mayer	4.	Pegawai bank mampu memberikan keyakinan kepada nasabah							
	Indikator: Empati (Emphaty)								
	5.	Pegawai bank mampu berkomunikasi dengan baik dengan nasabah							
	Kepercayaan (X3) Kepercayaan adalah kesediaan seseorang untuk menggantungkan dirinya pada pihak lain yang terlibat dalam pertukaran karena ia mempunyai keyakinan kepada pihak lain, kepercayaan nasabah terhadap bank merupakan faktor yang sangat penting.								
	Indikator: Kemampuan (Ability)								
Teori: Mayer	1.	Saya percaya BSI mampu mengamankan transaksi dari hal-hal yang tidak diinginkan dari pihak lain.							
	Indikator:Kebaikan Hati (Benevolence)								
	2.	Saya percaya BSI dapat memberikan keuntungan kepada nasabah							
	Indikator: Integritas (Integrity)								
	3.	Saya percaya BSI dapat memberikan informasi yang sesuai dengan fakta dan akurat							

Variabel	No	Pernyataan	Skor						
			SS	S	KS	TS	STS		
Kepuasan Nasabah (Y)	Kepuasan adalah hasil dari penilaian konsumen bahwa produk atau jasa pelayanan telah memberikan tingkat kepuasan dimana tingkat pemenuhan ini bisa lebih atau kurang.								
	Indikator: Kualitas Produk								
	1.	Saya puas dengan produk yang ada di BSI							
Indikator: Harga									
	2.	Saya merasa puas dengan harga							

Teori: Irawan		produk yang ada di BSI					
	Indikator: Kualitas Pelayanan						
	3.	Pegawai bank BSI memberikan pelayanan yang sesuai dengan keinginan dan kebutuhan nasabah					

Statistik Deskriptif

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Pengetahuan	100	4.00	15.00	9.5900	3.59600
kualitas pelayanan	100	7.00	25.00	16.5500	5.72144
Kepercayaan	100	4.00	15.00	9.6100	3.53309
Kepuasan	100	5.00	15.00	10.0200	3.22860
Valid N (listwise)	100				

Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.85416668
Most Extreme Differences	Absolute	.061
	Positive	.047
	Negative	-.061
Test Statistic		.061
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.

Uji multikoleniaritas

Coefficients^a

		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1.	(Constant)	4.711	1.203		3.916	.000		
	Pengetahuan	-.043	.086	-.048	-.504	.615	.897	1.114
	kualitas pelayanan	.180	.053	.318	3.396	.001	.927	1.078
	Kepercayaan	.286	.085	.313	3.352	.001	.933	1.072

Uji Heteroskedastisitas

Model	Coefficients ^a				
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	.880	.672		1.310	.193
Pengetahuan	-.006	.048	-.013	-.122	.903
kualitas pelayanan	.045	.030	.158	1.537	.128
Kepercayaan	.078	.048	.167	1.631	.106

a. Dependent Variable: Abs_Res

Uji Regresi Linear Berganda

Model	Coefficients ^a				
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	4.711	1.203		3.916	.000
Pengetahuan	-.043	.086	-.048	-.504	.615
kualitas pelayanan	.180	.053	.318	3.396	.001
Kepercayaan	.286	.085	.313	3.352	.001

a. Dependent Variable: kepuasan

Uji Koefisien Korelasi dan Uji Koefisien Determinasi

Model	Model Summary			
	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.467 ^a	.218	.194	2.898

a. Predictors: (Constant), kepercayaan, kualitas pelayanan, pengetahuan

Uji F Simultan

		ANOVA ^a				
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	225.480	3	75.160	8.947	.000 ^b
	Residual	806.480	96	8.401		
	Total	1031.960	99			

a. Dependent Variable: kepuasan

b. Predictors: (Constant), kepercayaan, kualitas pelayanan, pengetahuan

Uji t Parsial

		Coefficients ^a				
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	4.711	1.203		3.916	.000
	Pengetahuan	-.043	.086	-.048	-.504	.615
	kualitas pelayanan	.180	.053	.318	3.396	.001
	Kepercayaan	.286	.085	.313	3.352	.001

a. Dependent Variable: kepuasan

**Rekapitulasi Data Hasil Kuesioner Variabel Pengetahuan
(X1)**

No Responden	Item Pernyataan			Jumlah (X1)
	X1	X2	X3	
1	2	1	2	5
2	1	3	1	5
3	5	5	5	15
4	1	2	2	5
5	2	1	2	5
6	5	5	5	15
7	2	1	1	4
8	1	1	2	4
9	2	2	2	6
10	2	2	2	6
11	5	5	5	15
12	5	4	4	13
13	3	4	4	11
14	1	2	2	5
15	4	4	4	12
16	4	4	5	13
17	5	4	5	14
18	4	5	4	13
19	1	1	2	4
20	1	1	2	4
21	4	4	5	13
22	5	4	4	13
23	5	5	5	15
24	1	1	2	4
25	5	5	5	15
26	5	4	4	13
27	5	5	5	15
28	1	1	3	5
29	5	5	5	15
30	1	2	2	5
31	1	1	3	5

32	1	1	2	4
33	2	1	1	4
34	1	1	2	4
35	3	2	2	7
36	2	2	2	6
37	2	1	1	4
38	1	1	2	4
39	2	5	3	10
40	5	5	5	15
41	1	2	4	7
42	2	2	2	6
43	4	1	2	7
44	2	5	3	10
45	2	2	2	6
46	2	2	2	6
47	5	5	4	14
48	2	2	2	6
49	4	4	4	12
50	3	3	3	9
51	5	4	1	10
52	5	5	4	14
53	5	5	4	14
54	3	3	3	9
55	3	4	4	11
56	4	3	4	11
57	3	4	4	11
58	4	3	4	11
59	4	4	4	12
60	1	3	4	8
61	5	5	5	15
62	4	3	4	11
63	4	2	2	8
64	5	5	5	15
65	2	3	2	7
66	1	3	3	7

67	3	2	3	8
68	4	4	4	12
69	4	3	4	11
70	4	4	4	12
71	4	2	2	8
72	3	2	3	8
73	2	2	4	8
74	3	3	4	10
75	2	4	4	10
76	2	2	5	9
77	2	2	3	7
78	2	4	4	10
79	4	4	4	12
80	2	4	4	10
81	1	5	2	8
82	2	2	4	8
83	5	4	5	14
84	3	2	4	9
85	3	2	4	9
86	1	3	3	7
87	2	3	5	10
88	2	4	4	10
89	4	4	4	12
90	4	4	5	13
91	2	2	2	6
92	4	2	3	9
93	4	5	5	14
94	4	5	5	14
95	5	5	4	14
96	2	2	5	9
97	4	4	4	12
98	4	4	5	13
99	5	4	4	13
100	4	5	4	13

Sumber: *Data primer hasil kuesioner, 2023*

**Rekapitulasi Data Hasil Kuesioner Variabel Kualitas
Pelayanan (X2)**

No Responden	Item Pernyataan					Jumlah (X2)
	X1	X2	X3	X4	X5	
1	1	1	2	1	2	7
2	4	1	2	2	2	11
3	2	3	3	2	2	12
4	1	1	2	1	2	7
5	1	1	1	1	3	7
6	3	3	2	2	3	13
7	1	1	2	1	2	7
8	1	1	1	1	3	7
9	2	2	2	1	1	8
10	2	2	2	2	1	9
11	2	3	3	2	4	14
12	5	5	5	5	5	25
13	1	1	3	1	1	7
14	1	2	1	1	2	7
15	4	4	4	5	4	21
16	2	1	2	2	2	9
17	5	5	5	5	5	25
18	4	4	5	4	4	21
19	2	2	2	2	2	10
20	5	4	2	2	2	15
21	5	4	5	4	5	23
22	3	2	3	2	2	12
23	5	4	2	2	3	16
24	3	3	4	3	2	15
25	5	5	4	4	5	23
26	4	4	4	4	4	20
27	3	4	3	3	4	17
28	5	4	4	4	5	22
29	4	2	2	2	4	14
30	4	4	4	5	5	22
31	4	4	4	4	4	20

32	2	2	2	2	2	10
33	4	4	4	4	4	20
34	4	4	4	4	4	20
35	2	2	2	2	2	10
36	3	3	3	2	2	13
37	5	5	5	5	5	25
38	5	5	5	4	4	23
39	4	5	3	2	2	16
40	5	4	3	2	3	17
41	5	5	5	5	5	25
42	4	4	4	4	4	20
43	5	5	2	4	2	18
44	4	2	4	4	4	18
45	5	5	5	5	5	25
46	2	3	2	2	2	11
47	4	5	5	4	5	23
48	4	5	5	5	4	23
49	2	2	3	2	3	12
50	5	4	4	4	4	21
51	4	4	4	4	4	20
52	4	4	4	4	4	20
53	2	2	3	3	3	13
54	4	4	3	2	2	15
55	5	5	5	5	5	25
56	4	3	3	3	4	17
57	3	3	4	4	4	18
58	4	3	1	4	4	16
59	3	4	3	3	2	15
60	5	4	4	4	4	21
61	5	5	5	5	5	25
62	4	4	4	4	2	18
63	3	2	3	3	4	15
64	4	5	5	5	5	24
65	4	2	2	2	4	14
66	4	3	2	2	2	13

67	1	2	2	2	2	9
68	2	2	2	2	2	10
69	2	2	2	2	2	10
70	3	2	2	2	2	11
71	3	4	4	4	4	19
72	2	1	3	1	2	9
73	5	4	4	4	4	21
74	3	3	4	4	5	19
75	5	4	4	5	5	23
76	1	2	1	2	2	8
77	2	1	3	1	1	8
78	4	4	4	2	2	16
79	4	4	2	2	2	14
80	2	2	2	1	1	8
81	2	2	2	2	1	9
82	5	1	5	5	5	21
83	5	5	5	5	4	24
84	4	4	4	4	5	21
85	3	4	2	2	2	13
86	4	3	4	3	3	17
87	5	4	4	4	5	22
88	4	5	5	5	5	24
89	4	2	5	4	4	19
90	5	5	5	4	4	23
91	5	5	5	5	4	24
92	3	4	4	4	4	19
93	3	4	4	4	4	19
94	4	2	2	2	2	12
95	5	4	5	5	5	24
96	2	2	3	2	2	11
97	3	4	4	4	4	19
98	5	4	4	5	5	23
99	3	4	5	3	4	19
100	4	4	5	4	5	22

Sumber: *Data primer hasil kuesioner, 2023*

**Rekapitulasi Data Hasil Kuesioner Variabel Kepercayaan
(X3)**

No Responden	Item pernyataan			Jumlah X3
	X1	X2	X3	
1	1	2	2	5
2	5	5	5	15
3	5	5	5	15
4	1	4	2	7
5	3	3	3	9
6	5	5	5	15
7	2	3	3	8
8	3	3	3	9
9	2	2	2	6
10	2	2	2	6
11	5	5	5	15
12	3	3	4	10
13	4	3	4	11
14	2	1	1	4
15	2	2	3	7
16	5	4	5	14
17	5	5	5	15
18	2	1	2	5
19	4	4	4	12
20	5	5	5	15
21	5	2	3	10
22	4	4	4	12
23	5	5	5	15
24	2	2	2	6
25	4	4	4	12
26	4	4	4	12
27	5	5	5	15
28	3	3	4	10
29	5	5	5	15
30	5	4	4	13
31	4	5	4	13

32	4	4	5	13
33	5	2	1	8
34	4	2	2	8
35	3	3	3	9
36	3	1	3	7
37	2	2	2	6
38	5	4	5	14
39	5	3	3	11
40	5	5	5	15
41	2	2	2	6
42	4	4	4	12
43	3	3	3	9
44	3	3	5	11
45	2	3	2	7
46	2	4	2	8
47	3	3	3	9
48	5	4	5	14
49	3	4	3	10
50	1	3	3	7
51	2	2	3	7
52	1	2	4	7
53	2	1	1	4
54	2	1	2	5
55	1	2	2	5
56	3	3	4	10
57	4	3	4	11
58	3	3	4	10
59	5	5	4	14
60	4	4	4	12
61	2	2	4	8
62	4	4	4	12
63	1	1	2	4
64	5	4	5	14
65	4	4	4	12
66	4	4	4	12

67	4	2	2	8
68	2	2	5	9
69	3	3	3	9
70	4	5	5	14
71	1	1	2	4
72	2	1	1	4
73	1	2	2	5
74	4	4	3	11
75	4	4	5	13
76	1	2	2	5
77	2	1	2	5
78	3	4	4	11
79	2	1	1	4
80	1	1	2	4
81	2	1	3	6
82	2	2	2	6
83	2	2	2	6
84	4	4	3	11
85	5	2	1	8
86	1	1	2	4
87	5	4	4	13
88	4	3	4	11
89	3	4	4	11
90	5	5	4	14
91	5	5	4	14
92	3	4	4	11
93	3	3	4	10
94	2	2	3	7
95	5	4	4	13
96	4	4	4	12
97	2	1	2	5
98	4	4	5	13
99	3	3	3	9
100	1	2	1	4

Sumber: *Data primer hasil kuesioner, 2023*

Rekapitulasi Data Hasil Kuesioner Variabel Kepuasan (Y)

No Responden	Item Pernyataan			Jumlah (Y)
	Y1	Y2	Y3	
1	1	3	3	7
2	5	5	5	15
3	5	5	5	15
4	1	2	2	5
5	4	4	4	12
6	3	3	3	9
7	1	2	4	7
8	2	2	4	8
9	2	2	2	6
10	3	3	2	8
11	5	5	5	15
12	4	3	4	11
13	4	3	3	10
14	1	2	2	5
15	5	4	4	13
16	2	3	5	10
17	4	4	5	13
18	2	3	4	9
19	1	2	2	5
20	5	5	5	15
21	4	5	5	14
22	1	3	3	7
23	5	5	5	15
24	2	2	2	6
25	4	5	5	14
26	4	4	4	12
27	2	2	2	6
28	4	3	5	12
29	3	5	2	10
30	5	4	4	13
31	4	4	4	12
32	2	3	2	7

33	4	4	4	12
34	4	4	4	12
35	2	2	2	6
36	4	2	2	8
37	5	5	5	15
38	5	5	4	14
39	5	5	5	15
40	2	5	2	9
41	1	2	2	5
42	4	4	4	12
43	5	5	5	15
44	3	3	4	10
45	5	5	5	15
46	1	1	3	5
47	4	5	5	14
48	2	5	2	9
49	4	3	4	11
50	4	4	4	12
51	4	4	4	12
52	4	4	2	10
53	2	1	2	5
54	4	4	4	12
55	3	4	4	11
56	4	5	5	14
57	3	4	4	11
58	4	5	5	14
59	4	4	5	13
60	5	4	2	11
61	5	5	5	15
62	1	2	2	5
63	3	3	4	10
64	5	4	5	14
65	4	4	5	13
66	4	4	5	13
67	2	3	2	7
68	4	4	2	10

69	4	4	2	10
70	4	2	2	8
71	4	1	2	7
72	2	2	2	6
73	2	2	2	6
74	4	2	2	8
75	5	5	4	14
76	3	3	3	9
77	1	2	4	7
78	5	1	3	9
79	3	2	3	8
80	2	2	2	6
81	4	3	4	11
82	4	4	3	11
83	1	2	2	5
84	4	3	4	11
85	3	2	2	7
86	3	3	4	10
87	1	2	2	5
88	4	4	5	13
89	3	3	3	9
90	2	2	2	6
91	2	2	4	8
92	5	4	4	13
93	3	3	3	9
94	1	2	4	7
95	2	2	2	6
96	5	2	2	9
97	1	2	2	5
98	4	4	5	13
99	4	4	5	13
100	2	4	2	8

Sumber: *Data primer hasil kuesioner, 2023*

Tabel t

df	0,05	0,025
53	1.674	2.006
54	1.674	2.005
55	1.673	2.004
56	1.673	2.003
57	1.672	2.002
58	1.672	2.002
59	1.671	2.001
60	1.671	2.000
61	1.670	2.000
62	1.670	1.999
63	1.669	1.998
64	1.669	1.998
65	1.669	1.997
66	1.668	1.997
67	1.668	1.996
68	1.668	1.995
69	1.667	1.995
70	1.667	1.994
71	1.667	1.995
72	1.666	1.993
73	1.666	1.993
74	1.666	1.993
75	1.665	1.992
76	1.665	1.992
77	1.665	1.991
78	1.665	1.991
79	1.664	1.990
80	1.664	1.990
81	1.664	1.990
82	1.664	1.989
83	1.663	1.989
84	1.663	1.989
85	1.663	1.988
86	1.663	1.988
87	1.663	1.988
88	1.662	1.987
89	1.662	1.987
90	1.662	1.987
91	1.662	1.986
92	1.662	1.986
93	1.661	1.986
94	1.661	1.986
95	1.661	1.985

96	1.661	1.985
97	1.661	1.985
98	1.661	1.984
99	1.660	1.984
100	1.660	1.984
101	1.660	1.984
102	1.660	1.983
103	1.660	1.983
104	1.660	1.983

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
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

Lampiran. Dokumentasi Penyebaran Kuesioner

