

DAFTAR PUSTAKA

- Kasmir, *Pemasaran Bank Edisi Revisi*, (Jakarta : Kencana, 2008)
- Fandy, Tjipto (1997) “*Strategi Pemasaran*” Andi Offset, Yogyakarta
- Alif dan Mufti “*Pengaruh Kualitas Pelayanan dan BSI Mobile Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia KC Slamet Riyadi I*” Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ekonomi Syariah Sekolah Tinggi Ekonomi dan Bisnis Syariah (STEBS) Indo Global Mandiri, Vol 4 No. 1 Maret 2024
- Dewi dan Amrizal “*Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Produk Terhadap Kepuasan Nasabah DI Bank Syariah Indonesia KCP Jayapura Abepura Provinsi Papua*” Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam, 10(01), 2024
- Khrisna Prasad Sharma “*The Impact of Merger and Acquisition on Customer Satisfaction in Post-Merger Phase in Banking Sector of Nepal*” *The Journal of Nepalese Business Studies*, Vol. XI No.1 December 2018
- Maknuun, Dkk “*Pengaruh Merger Tiga Bank Syariah dan Fintech Terhadap Kepuasan Nasabah di BSI KCP Mojokerto Mojopahit 2 Pada Masa Pandemi Covid-19*” Jurnal Al-Tsiqoh (Dakwah dan Ekonomi) Vol. 8, No 1 Maret 2023
- Hironymus Ghodang dan Hantoni, “*Metode Penelitian Kuantitatif: Konsep Dasar dan Aplikasi Analisis Regresi dan Jalur dengan SPSS*” (Medan: PT. Penerbit Mitra Group, 2019),
- Ririn Wulandari “*Membidik Nasabah Bank Syariah*” (CV. Nas Media Pustaka, 2020)
- Meithiana Indrasari “*Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*” (2019)
- Slamet Riyanto “*Metode Riset Penelitian Kuantitatif Penelitian Di Bidang Manajemen, Teknik, Pendidikan Dan Eksperimen*” (2020)

Budi Untung “*Hukum Merger*” (2019) h. 2*Manajemen Keuangan Fundamental*” 2017

Amrie Firmansyah “*Bagaimana Peran Tata Kelola Perusahaan Dalam Penghindaran Pajak, Pengungkapan Tanggung Jawab Sosial Perusahaan, Pengungkapan Risiko, Efisiensi Investasi*” (2021)

Bambang Sugeng “*Manajemen Keuangan Fundamental*” 2017

V Wiratna Sujarweni dan Laila Retnani Utami “ The Master BOOK Of SPSS” (Yogyakarta: Startup, 2019),

Hantono “*Metodologo Penelitian Skripsi Dengan Aplikasi SPSS*” (2020)

Amrudin, Dkk “*Metodologi Penelitian Kuantitatif*” (2022)

Dahlan, Saifudin “*Analisis Persepsi Nasabah Terhadap Merger Bank Syariah Indonesia*” dalam *Jurnal Indonesia Sharia Economic*, Volume 1 Nomor 2 September 2022

Mujiono S “*Analisis Dampak Merger 3 Bank Syariah BUMN Terhadap Minat Nasabah*” dalam skripsi Manajemen Perbankan Syariah 2021

Ahmad Afdhol “*Pengaruh Merger dan Akuisisi Terhadap Profitabilitas Perusahaan Dalam Perspektif Islam pada Perusahaan Yang Terdaftar Di Jakarta Islamic Index (JII) Periode 2015-1019*” dalam skripsi Akuntansi Syariah 2021

Yeni Fadilah “*Pengaruh Merger dan Akuisisi Terhadap Kinerja Keuangan Perusahaan Non Keuangan Listed di Bursa Efek Indonesia*” dalam Skripsi Manajemen 2019

Rasyid dan Fitri “*Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Teknik Promosi Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah Indonesia KC Jenggo*” dalam *Jurnal Islamic Banking Finance* Vol 6 No. 1 hl. 368 (2023)

- Nurul dan Wahyu “*Pengaruh Kualitas Layanan dan Kepuasan Nasabah Terhadap Kepercayaan Nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) Pasca Merger*” dalam Jurnal Perbankan Syariah Vol 6, No. 1 hl. 123 (2022)
- Wawan Zulmawan “*Panduan Praktis Merger atau Akuisisi Perusahaan*” (Jakarta: Aksara, 2014)
- Handini, Buku Ajar “*Manajemen Keuangan*”
- Ani Murtaza, dkk “*Geliat Pasar Modal di Masa Pandemi*” 2021
- Iswi Hariyani, dkk “*Merger, Konsolidasi, Akuisisi, & Pemisahan Perusahaan cara cerdas Mengembangkan & Memajukan Perusahaan*” 2011
- Mohan Rifo Virhani “*Hukum Merger, Konsolidasi dan Akuisisi Pada Industri Telekomunikasi Perspektif Efektivitas dan Efesiensi*” (2020)
- Neneng Nurhasanah dan Panji Adam, “*Hukum Perbankan Syariah*” (Jakarta : Sinar Grafika, 2017)
- Otoritas Jasa Keuangan, “*Perbankan Syariah dan Kelembagaannya*”
<https://www.ojk.go.id>.
- Ismail “*Perbankan Syariah*” (2011)
- Muhamad Nafik, Rofiul Wahyudi “*Manajemen Bank Islam*” (2018)
- KOMPAS.com “*OJK: Layanan BSI Kembali Normal Bertahap*” diakses pada 11/08/2023
- KOMPAS.com “*Kekecewaan Nasabah BSI Terhadap Pelayanan M-Banking*” diakses pada 30/03/2024
- Ulfa “*Dampak Penggabungan Tiga Bank Syariah di Indonesia*” Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam, 7(02), 1101-1106 (2020)

REPUBLIKA.CO.ID “*Potensi dan Tantangan Perbankan Syariah Tahun 2022*” di akses pada senin 3/7/2023

Prihartono Ps, Agus “ *Pengaturan Penggabungan Usaha (Merger) Bank Sebagai Upaya Peningkatan Kesehatan Bank Di Indonesia Dalam Pembangunan Hukum Ekonomi Nasional* ” Jurnal AKTUALITA, Vol 1, No.1, 1-5 (2018)

Ahmad Sani Alhusain “*Bank Syariah Indonesia: Tantangan dan Strategi dalam Mendorong Perekonomian Nasional*” Vol, XIII No. 3/1/P3DI/Februari (2021)

LAMPIRAN-LAMPIRAN

KUESIONER PENELITIAN
PENGARUH MERGER TIGA BANK SAYARIAH BUMN
DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN
NASABAH BANK SYARIAH INDONESIA (BSI) KCP
RANGKASBITUNG

Kepada Yth

Bapak/Ibu

Dengan Hormat

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Perkenalkan nama saya Siti Nurapidah, mahasiswa Jurusan Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Sultan Maulana Hasanuddin Banten. Dalam rangka mendapatkan data guna menyusun Tugas Akhir dengan Judul “**Pengaruh Merger Tiga Bank Syariah BUMN dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Rangkasbitung**”. Maka dari itu saya memohon bantuan serta kesediaannya Bapak/Ibu untuk mengisi kuesioner ini. Kuesioner ini hanya bertujuan untuk kepentingan penelitian dan tidak disajikan ke pihak luar, serta kerahasiaan dalam mengisi kuesioner ini terjamin sepenuhnya. Oleh karena itu saya berharap jawaban Bapak/Ibu berikan dengan jujur dan terbuka akan sangat membantu dalam penelitian ini. Atas partisipasi dan kesediaan Bapak/Ibu dalam mengisi kuesioner ini saya ucapkan terimakasih.

Wassalamualaikum Wr.Wb

Hormat Saya

Siti Nurapidah

IDENTITAS RESPONDEN

Petunjuk: *Pilih salah satu dengan memberi tanda √ sesuai dengan keadaan /Ibu*

1. Nama :.....

2. Jenis Kelamin

Laki-laki ☐ Perempuan ☐

3. Usia

18-24 Tahun ☐ 31-35 Tahun ☐

25-30 Tahun ☐ > 35 Tahun ☐

4. Lama Menjadi Nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP
Rangkasbitung

1-2 Tahun ☐ 2-3 Tahun ☐

> 3 Tahun ☐

4. Pendidikan Terakhir

SMA ☐ S1 ☐ Lainnya... ☐

5. Pekerjaan

Aparatur Sipil Negara (ASN) ☐ Karyawan Swasta ☐

Lainnya... ☐

PERNYATAAN

Petunjuk: *Tanggapiilah pernyataan berikut dengan memberikan tanda ✓ pada penilaian yang anda anggap tepat*

Sangat Tidak Setuju	STS	1
Tidak Setuju	TS	2
Netral	N	3
Setuju	S	4
Sangat Setuju	SS	5

a. Merger Tiga Bank Syariah X1

NO	PERNYATAAN	KATEGORI				
1	Berbasis Pasar	STS	TS	N	S	SS
	Saya memantau naik turunnya harga saham Bank Syariah Indonesia <i>pasca merger</i> tiga bank umum syariah milik BUMN yang terdiri dari BRI Syariah, BNI Syariah dan Bank Syariah Mandiri					
2	Berbasis Kinerja					
	Saya melihat keberhasilan kinerja Bank Syariah Indonesia yang tercermin dalam laporan laba rugi perusahaan <i>pasca merger</i>					

b. Kualitas Layanan X2

NO	PERNYATAAN	KATEGORI				
1	Bukti Fisik (<i>Tangible</i>)	STS	TS	N	S	SS
	BSI KCP Rangkasbitung memberikan fasilitas yang terbaik bagi nasabah sehingga nasabah senang dan nyaman datang ke gedung kantor serta bertemu para karyawan yang menawan					
2	Empati (<i>Empathy</i>)					
	Saya mendapatkan perhatian yang tulus dari karyawan BSI KCP Rangkasbitung dalam memberikan pelayanan kepada nasabah					

3	Kehandalan (<i>Reability</i>)					
	Saya mendapatkan pelayanan yang tepat dan terpercaya dari BSI KCP Rangkasbitung					
4	Cepat Tanggap (<i>Responsiveness</i>)					
	a. Saya selalu mendapatkan pelayanan yang sigap dan cepat dari BSI KCP Rangkasbitung					
	b. BSI KCP Rangkasbitung memiliki kualitas sangat baik dalam memenuhi kebutuhan dan harapan saya					
5	Jaminan (<i>Assurance</i>)					
	Saya mendapatkan jaminan keamanan yang diberikan oleh BSI KCP Rangkasbitung dalam bertransaksi terkait keuangan secara pribadi maupun bisnis					

Kepuasan Nasabah Y

NO	PERNYATAAN	KATEGORI				
1	Kualitas Produk	STS	TS	N	S	SS
	Produk-produk BSI KCP Rangkasbitung memiliki kualitas sangat baik dalam memenuhi kebutuhan dan harapan saya					
2	Kualitas Pelayanan					
	Saya mendapatkan kepuasan atas pelayanan yang diberikan BSI KCP Rangkasbitung					
3	Emosional					
	Saya mendapatkan kehangatan ketika berinteraksi dengan para karyawan BSI KCP Rangkasbitung					
4	Harga					
	Saya mendapatkan harga produk BSI KCP Rangkasbitung lebih bersaing di bandingkan dengan bank lainnya					

KARAKTERISTIK RESPONDEN PENELITIAN					
No	Jenis Kelamin	Usia	Lama Menjadi Nasabah	Pendidikan Terakhir	Pekerjaan
1	P	18-24	2-3 Tahun	S1	Karyawan Swasta
2	L	18-24	1-2 Tahun	SMA	Lainnya
3	P	31-35	1-2 Tahun	SMA	Karyawan Swasta
4	P	25-30	1-2 Tahun	SMA	Lainnya
5	L	25-30	1-2 Tahun	S1	ASN
6	L	18-24	1-2 Tahun	SMA	Karyawan Swasta
7	P	18-24	1-2 Tahun	S1	Karyawan Swasta
8	L	31-35	2-3 Tahun	SMA	Karyawan Swasta
9	L	31-35	1-2 Tahun	SMA	Karyawan Swasta
10	L	> 35	1-2 Tahun	SMA	Lainnya
11	P	25-30	1-2 Tahun	S1	Karyawan Swasta
12	P	25-30	1-2 Tahun	S1	Karyawan Swasta
13	P	25-30	2-3 Tahun	S1	Karyawan Swasta
14	P	> 35	2-3 Tahun	SMA	Lainnya
15	P	> 35	1-2 Tahun	SMA	Lainnya
16	P	> 35	1-2 Tahun	SMA	Lainnya
17	P	18-24	1-2 Tahun	SMA	Karyawan Swasta
18	P	18-24	1-2 Tahun	S1	Lainnya
19	P	25-30	1-2 Tahun	S1	Karyawan Swasta
20	L	> 35	2-3 Tahun	SMA	Lainnya
21	P	31-35	1-2 Tahun	S1	ASN
22	P	> 35	2-3 Tahun	SMA	Lainnya
23	L	31-35	1-2 Tahun	SMA	Lainnya
24	P	25-30	1-2 Tahun	S1	Karyawan Swasta
25	L	> 35	2-3 Tahun	S1	ASN
26	P	25-30	1-2 Tahun	S1	Karyawan Swasta
27	P	18-24	1-2 Tahun	SMA	Lainnya
28	P	25-30	2-3 Tahun	S1	Karyawan Swasta
29	P	25-30	1-2 Tahun	SMA	Karyawan Swasta
30	P	18-24	1-2 Tahun	S1	Karyawan Swasta
31	P	25-30	1-2 Tahun	S1	Lainnya
32	P	25-30	2-3 Tahun	S1	ASN
33	L	18-24	1-2 Tahun	S1	Lainnya
34	P	18-24	1-2 Tahun	S1	Lainnya
35	P	31-35	> 3 Tahun	S1	ASN
36	P	> 35	2-3 Tahun	SMA	Lainnya
37	P	25-30	2-3 Tahun	S1	Karyawan Swasta
38	P	25-30	2-3 Tahun	S1	Lainnya
39	L	> 35	> 3 Tahun	S1	Lainnya
40	L	31-35	2-3 Tahun	S1	Lainnya
41	L	> 35	2-3 Tahun	SMA	Lainnya
42	P	18-24	1-2 Tahun	S1	ASN
43	P	18-24	1-2 Tahun	S1	ASN
44	P	25-30	1-2 Tahun	S1	ASN

45	L	25-30	2-3 Tahun	S1	Lainnya
46	L	31-35	2-3 Tahun	SMA	Lainnya
47	P	18-24	1-2 Tahun	S1	Karyawan Swasta
48	L	25-30	2-3 Tahun	S1	Karyawan Swasta
49	L	25-30	2-3 Tahun	S1	Karyawan Swasta
50	P	18-24	1-2 Tahun	S1	Karyawan Swasta
51	P	> 35	2-3 Tahun	S1	ASN
52	L	> 35	2-3 Tahun	SMA	Lainnya
53	P	> 35	2-3 Tahun	SMA	Lainnya
54	P	31-35	2-3 Tahun	Lainnya	ASN
55	L	25-30	2-3 Tahun	SMA	Karyawan Swasta
56	P	25-30	2-3 Tahun	S1	Lainnya
57	P	25-30	1-2 Tahun	S1	Lainnya
58	L	25-30	1-2 Tahun	S1	Lainnya
59	P	25-30	1-2 Tahun	S1	Lainnya
60	P	25-30	1-2 Tahun	SMA	Karyawan Swasta
61	L	18-24	1-2 Tahun	S1	Karyawan Swasta
62	L	25-30	1-2 Tahun	S1	Karyawan Swasta
63	P	18-24	1-2 Tahun	S1	Karyawan Swasta
64	L	18-34	1-2 Tahun	S1	Lainnya
65	P	18-24	1-2 Tahun	S1	Lainnya
66	P	25-30	2-3 Tahun	SMA	Lainnya
67	P	25-30	1-2 Tahun	S1	Lainnya
68	L	> 35	2-3 Tahun	SMA	Lainnya
69	L	31-35	2-3 Tahun	SMA	Lainnya
70	P	25-30	2-3 Tahun	S1	Lainnya
71	L	> 35	2-3 Tahun	S1	ASN
72	L	25-30	1-2 Tahun	S1	Lainnya
73	P	18-24	1-2 Tahun	SMA	Lainnya
74	P	25-30	1-2 Tahun	S1	Karyawan Swasta
75	L	25-30	1-2 Tahun	Lainnya	ASN
76	P	25-30	1-2 Tahun	Lainnya	ASN
77	L	25-30	1-2 Tahun	Lainnya	ASN
78	L	18-24	1-2 Tahun	S1	Lainnya
79	P	25-30	1-2 Tahun	SMA	Lainnya
80	P	31-35	2-3 Tahun	S1	Karyawan Swasta
81	P	31-35	2-3 Tahun	S1	Karyawan Swasta
82	P	31-35	2-3 Tahun	S1	Karyawan Swasta
83	P	25-30	2-3 Tahun	S1	Karyawan Swasta
84	P	25-30	1-2 Tahun	SMA	Karyawan Swasta
85	P	25-30	1-2 Tahun	Lainnya	Karyawan Swasta
86	L	18-24	1-2 Tahun	S1	Karyawan Swasta
87	P	> 35	2-3 Tahun	Lainnya	ASN
88	P	31-35	2-3 Tahun	SMA	Lainnya
89	P	18-24	1-2 Tahun	S1	Karyawan Swasta

90	L	> 35	2-3 Tahun	SMA	Lainnya
91	P	25-30	2-3 Tahun	S1	Karyawan Swasta
92	P	25-30	1-2 Tahun	S1	Karyawan Swasta
93	L	25-30	1-2 Tahun	SMA	Karyawan Swasta
94	L	25-30	1-2 Tahun	S1	Karyawan Swasta
95	P	31-35	2-3 Tahun	SMA	Karyawan Swasta
96	P	25-30	2-3 Tahun	S1	Karyawan Swasta
97	P	31-35	2-3 Tahun	SMA	Karyawan Swasta
98	L	18-24	1-2 Tahun	SMA	Lainnya
99	P	18-24	1-2 Tahun	SMA	Lainnya
100	P	25-30	2-3 Tahun	S1	Karyawan Swasta

TABULSI DATA VARIABEL, X1, X2 (*MERGER*, KUALITAS LAYANAN)

NO	X1.1	X1.2	Total	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4 a	X2.4 b	X2.5	Total	Y1.1	Y1.2	Y1.3	Y1.4	Total
1	5	5	10	3	4	4	4	4	5	24	4	4	5	4	17
2	4	4	8	4	5	4	4	5	4	26	5	4	4	4	17
3	4	4	8	4	5	4	4	4	4	25	4	4	4	4	16
4	4	4	8	5	5	4	4	4	5	27	5	4	4	4	17
5	5	4	9	4	4	4	4	4	3	23	4	4	4	5	17
6	5	4	9	5	4	4	4	4	4	25	4	4	4	5	17
7	4	4	8	4	4	3	4	4	4	23	4	4	3	4	15
8	5	4	9	4	5	4	4	4	5	26	5	5	5	5	20
9	4	4	8	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	16
10	5	5	10	4	5	4	5	4	5	27	5	4	5	4	18
11	4	4	8	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	16
12	5	5	10	3	4	4	4	4	5	24	4	3	4	4	15
13	5	5	10	4	5	5	5	5	5	29	5	5	5	5	20
14	4	4	8	4	4	4	5	4	4	25	4	4	4	5	17
15	5	5	10	4	4	4	4	3	4	23	5	5	5	5	20
16	4	4	8	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	16
17	4	4	8	4	5	5	4	4	5	27	4	4	5	5	18
18	5	5	10	4	5	4	5	5	5	28	5	5	5	5	20
19	5	5	10	4	4	4	4	4	4	24	5	5	5	4	19
20	5	5	10	4	5	5	5	5	5	29	5	5	5	5	20
21	4	4	8	4	4	4	4	4	5	25	5	4	4	4	17
22	5	5	10	5	5	5	4	4	5	28	5	4	4	5	18
23	5	5	10	5	5	5	5	5	5	30	5	4	5	5	19
24	3	4	7	4	4	3	4	4	4	23	4	3	3	4	14
25	5	5	10	4	5	4	4	4	4	25	5	4	4	4	17
26	4	4	8	4	4	4	4	5	5	26	4	4	4	4	16
27	4	4	8	4	5	5	5	5	5	29	5	5	5	5	20
28	5	5	10	4	5	4	4	4	4	25	5	5	5	5	20
29	4	5	9	5	4	5	5	4	5	28	4	4	4	5	17
30	5	5	10	3	4	5	5	4	5	26	4	4	5	5	18
31	5	4	9	5	4	4	4	4	4	25	4	4	4	4	16
32	5	5	10	3	5	5	5	5	5	28	4	4	5	5	18
33	5	5	10	4	4	4	4	4	5	25	5	5	4	5	19
34	5	4	9	4	4	4	5	4	5	26	4	5	4	5	18
35	5	5	10	4	5	5	5	5	5	29	5	5	5	5	20
36	4	4	8	4	5	4	4	4	4	25	4	4	4	4	16
37	4	5	9	4	5	5	4	4	5	27	5	5	5	5	20
38	5	5	10	3	4	4	4	4	4	23	4	3	4	4	15
39	5	5	10	3	4	4	4	4	3	22	4	3	4	4	15
40	5	5	10	4	5	5	4	4	5	27	4	5	4	5	18
41	5	5	10	4	5	4	4	4	4	25	5	4	4	4	17
42	5	5	10	3	4	4	5	5	4	25	5	4	5	5	19

43	5	5	10	4	4	4	4	4	4	24	5	5	4	5	19
44	5	5	10	4	5	4	4	4	4	25	5	4	4	5	18
45	4	5	9	5	5	4	4	4	5	27	5	4	5	5	19
46	4	4	8	4	5	4	4	4	5	26	4	4	5	4	17
47	5	5	10	4	5	5	5	5	5	29	5	5	5	5	20
48	5	5	10	4	5	4	4	4	4	25	5	4	4	5	18
49	5	4	9	3	5	4	4	5	5	26	5	5	4	5	19
50	4	4	8	4	5	4	4	4	5	26	4	5	5	5	19
51	5	5	10	3	4	4	4	4	5	24	4	4	5	4	17
52	4	4	8	4	4	4	4	4	5	25	5	4	5	4	18
53	4	4	8	4	5	4	4	4	5	26	5	4	4	4	17
54	5	5	10	4	5	5	5	5	5	29	4	5	4	5	18
55	5	5	10	3	5	4	4	4	4	24	5	5	5	4	19
56	5	5	10	3	5	4	4	3	3	22	4	4	4	4	16
57	4	5	9	5	4	5	4	4	4	26	4	4	4	4	16
58	4	4	8	4	5	4	4	4	4	25	4	5	5	4	18
59	5	5	10	4	5	5	4	4	4	26	5	4	5	4	18
60	4	4	8	5	5	5	4	5	5	29	4	4	5	5	18
61	5	4	9	4	4	4	4	4	5	25	4	4	4	4	16
62	4	4	8	4	4	5	5	4	4	26	5	4	4	5	18
63	4	4	8	5	5	4	4	4	4	26	4	4	4	5	17
64	4	4	8	4	4	4	4	4	5	25	5	5	4	5	19
65	5	4	9	3	5	4	5	5	4	26	4	4	4	5	17
66	5	5	10	4	5	5	4	5	4	27	5	5	5	4	19
67	4	4	8	4	5	4	5	4	5	27	5	4	4	4	17
68	5	5	10	4	4	5	5	5	5	28	4	5	4	5	18
69	5	5	10	3	4	4	4	4	5	24	4	3	4	5	16
70	5	5	10	4	5	4	4	4	4	25	5	4	5	5	19
71	5	5	10	4	5	4	4	4	4	25	5	4	5	5	19
72	4	4	8	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	16
73	4	4	8	4	4	4	4	4	4	24	4	5	4	4	17
74	5	4	9	3	4	5	5	4	5	26	4	3	4	4	15
75	5	4	9	4	4	4	4	4	4	24	5	5	5	4	19
76	5	5	10	4	4	4	4	5	5	26	4	3	4	4	15
77	5	5	10	4	5	4	4	4	4	25	4	4	5	4	17
78	4	4	8	4	4	5	5	4	5	27	5	4	4	5	18
79	4	4	8	4	5	4	4	4	4	25	4	4	4	4	16
80	4	5	9	3	4	4	4	4	4	23	4	3	4	5	16
81	5	4	9	5	5	5	5	5	4	29	5	4	5	5	19
82	5	5	10	4	5	5	5	5	4	28	5	4	5	5	19
83	5	5	10	4	5	5	5	5	5	29	5	5	5	5	20
84	4	4	8	5	4	5	5	5	4	28	4	4	5	5	18
85	4	4	8	4	4	5	5	5	4	27	5	4	4	4	17
86	5	4	9	4	5	4	4	4	5	26	4	4	5	4	17
87	5	5	10	3	5	5	5	5	5	28	3	4	4	5	16

88	5	5	10	4	5	5	5	4	5	28	5	5	5	5	20
89	5	5	10	4	5	5	5	4	5	28	4	4	5	5	18
90	5	5	10	5	5	5	5	5	5	30	5	4	5	5	19
91	5	5	10	4	5	5	5	5	5	29	4	4	5	5	18
92	4	4	8	4	5	5	5	4	4	27	5	4	5	5	19
93	4	4	8	4	5	4	4	4	5	26	4	4	4	4	16
94	4	4	8	4	5	4	4	4	4	25	4	4	5	4	17
95	5	5	10	4	5	4	4	4	5	26	4	4	4	5	17
96	5	4	9	4	5	5	5	5	5	29	5	5	4	4	18
97	5	4	9	4	4	5	5	5	5	28	4	4	5	5	18
98	4	4	8	3	4	4	4	4	4	23	4	4	5	4	17
99	5	5	10	5	5	4	4	4	5	27	5	4	5	5	19
100	5	5	10	4	5	4	4	4	4	25	4	4	5	5	18

Hasil Olah Data Penelitian Uji Reliabilitas

Variabel *Merger*

Layanan

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.766	2

Variabel Kualitas

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.669	6

Kepuasan Nasabah

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.628	4

Hasil Olah Data Penelitian Analisis Regresi Linier Berganda, Uji t Dan Uji Multikolinearitas

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta				Tolerance	VIF
1 (Constant)	4.145	1.910			2.170	.032		
Merger	.436	.134	.272		3.261	.002	.975	1.026
Kualitas Layanan	.367	.064	.476		5.703	.000	.975	1.026

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah