

**PENGARUH LAYANAN MOBILE BANKING TERHADAP
LOYALITAS NASABAH PADA BANK MUAMALAT KCU
MEDAN BARU**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Fakultas Agama Islam
Program Studi Ekonomi Syariah

OLEH :

LILY ANGGRAINI

NPM : 71190215008

PROGRAM STUDI : EKONOMI SYARIAH



UNIVERSITAS ISLAM SUMATERA UTARA

FAKULTAS AGAMA ISLAM

MEDAN

2023

**PENGARUH LAYANAN MOBILE BANKING TERHADAP LOYALITAS
NASABAH PADA BANK MUAMALAT KCU MEDAN BARU**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Fakultas Agama Islam
Program Studi Ekonomi Syariah

OLEH :

LILY ANGGRAINI

NPM : 71190215008

PROGRAM STUDI : EKONOMI SYARIAH

Disetujui Oleh :

Pembimbing I

Pembimbing II

Eli Agustami, S.Ag.MA

Drs.H.Sulaiman Tamba, MA

UNIVERSITAS ISLAM SUMATERA UTARA

FAKULTAS AGAMA ISLAM

MEDAN

2023

**FAKULTAS AGAMA
PROGRAM STUDI PENDIDIKAN AGAMA ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM SUMATERA UTARA
MEDAN**

REKOMENDASI PEMBIMBING

Yang bertanda tangan di bawah ini, Dosen Pembimbing Skripsi,

Nama Mahasiswa : **LILY ANGGRAINI**
NPM : **71190215008**
Judul Skripsi : **PENGARUH LAYANAN MOBILE BANKING
TERHADAP LOYALITAS NASABAH PADA
BANK MUAMALAT KCU MEDAN BARU**

Menyatakan bahwa berdasarkan hasil bimbingan selama ini, dan setelah dilakukan perbaikan terhadap kesalahan dalam penulisan skripsi ini, maka yang bersangkutan dapat mendaftarkan diri untuk mengikuti Munaqasyah Skripsi pada Fakultas Agama Islam Prodi Ekonomi Syariah Universitas Islam Sumatera Utara Medan.

Medan, _____2023

Pembimbing I

Pembimbing II

Eli Agustami, S.Ag.MA

Drs.H.Sulaiman Tamba, MA

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Assalaamu'alaikum Wr. Wb

Alhamdulillah rabbil'alamin, segala puji dan syukur kehadiran Allah Swt telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya sampai detik ini, sehingga dengan perasaan senang dan bangga penulis dapat menyelesaikan proposal yang berjudul "PENGARUH LAYANAN MOBILE BANKING TERHADAP LOYALITAS NASABAH PADA BANK MUAMALAT KCU MEDAN BARU", sebagai salah satu syarat utama untuk mendapatkan gelar sarjana (S-1) jurusan Ekonomi Syari'ah Fakultas Agama Islam di Universitas Islam Sumatera Utara.

Penulis menyadari bahwa proposal ini tidak mungkin terselaikan tanpa adanya dukungan, bantuan, bimbingan, dan nasehat dari berbagai pihak selama penyusunan proposal ini. Secara khusus penulis ucapkan terima kasih kepada yang terhormat:

1. Ibu Dr. Hj. Safrida, S.E.,M.Si selaku Rektor Universitas Islam Sumatera Utara
2. Bapak Dr. Abu Bakar, S.H.I, M.A selaku Dekan Fakultas Agama Islam Sumatera Utara.
3. Ibu Arifa Pratami, S.E.I., M.E.K. selaku Ketua Program Studi Ekonomi Syari'ah yang telah memberikan dukungan dan bimbingan selama penulis dalam masa perkuliahan.

4. Bapak Eli Agustami, M.A selaku pembimbing I yang selalu memberikan masukan, saran, serta meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan sehingga proposal ini dapat terselesaikan.
5. Bapak Drs. H. Sulaiman Tamba, M.A selaku pembimbing II yang selalu memberikan masukan, saran, serta meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan sehingga proposal ini dapat terselesaikan.
6. Kepada kedua orang tua tercinta, Ayahanda Suryanto dan Ibu Sumarni yang tiada henti-hentinya mendoakan, membimbing dan memberikan dukungan baik secara moril maupun materi kepada penulis.
7. Kepada adik penulis, Azril Leonal Novandi, terima kasih atas doa dan segala dukungan.
8. Seluruh Dosen dan Staf Pengajar Fakultas Agama Islam Universitas Islam Sumatera Utara yang telah memberikan bimbingan selama penulis dalam masa perkuliahan.
9. Pimpinan,seluruh staff dan karyawan, serta satuan pengamanan Bank Muamalat KCU Medan Baru yang telah memberikan izin kepada penulis melakukan penelitian dan membantu memberikan data yang diperlukan guna penyelesaian proposal ini.
10. Segenap Nasabah Bank Muamalat KCU Medan Baru yang telah meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner yang diberikan.
11. Seluruh teman-teman seperjuangan Ekonomi Syari'ah angkatan 2019 atas kebersamaan selama kuliah, yang selalu memberikan motivasinya kepada penulis dalam menyelesaikan proposal ini.

12. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu, dengan tulus ikhlas memberikan doa dan dukungan kepada penulis hingga proposal ini dapat diselesaikan.

Terima kasih atas segala kebaikan yang telah diberikan kepada penulis. Hanya ucapan terima kasih serta doa yang dapat dipanjatkan, semoga kebaikan yang telah diberikan mendapatkan balasan dari Allah SWT. Akhir kata, penulis berharap skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi penulis khususnya dan semua pihak yang membacanya.

Medan, September 2023

Peneliti

LILY ANGGRAINI

71190215008

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	vi
BAB I : PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah.....	9
C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian	9
D. Batasan Istilah.....	11
E. Telaah Pustaka	12
F. Sistematika Penulisan	14
BAB II : LANDASAN TEORI.....	16
A. Kerangka Teori.....	16
1. Pengertian Layanan	16
2. Layanan Mobile Banking	17
a. Pengertian Layanan Mobile Banking	17
b. Fitur dan Cara Kerja Mobile Banking	21
c. Manfaat Penggunaan Mobile Banking	25
3. Bank Syariah dan Pelayanan Mobile Banking	28
4. Tinjauan Loyalitas Nasabah	30
1. Pengertian Loyalitas	30
2. Loyalitas Nasabah.....	31
3. Tahapan Loyalitas Nasabah.....	34

4. Indikator Loyalitas Nasabah.....	35
B. Kerangka Konsep	35
C. Hipotesis	36
BAB III : METODE PENELITIAN.....	37
A. Jenis Penelitian	37
B. Lokasi Penelitian.....	37
C. Populasi dan Sampel.....	37
D. Teknik Pengumpulan Data.....	38
E. Teknik Analisis Pengolahan Data.....	39
BAB IV: PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN	43
A. Deskripsi Hasil Penelitian.....	43
B. Pembahasan	49
C. Analisis Pembahasan	59
BAB V: KESIMPULAN DAN SARAN.....	62
A. Kesimpulan	62
B. Saran	62
DAFTAR PUSTAKA	64
LAMPIRAN.....	68

DAFTAR PUSTAKA

- Adila, M. *Pengaruh Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah* (Study Pada PT Bank BRI Syariah KC Margonda Depok). Jurnal. 2017.
- A. Hidayat, *Bentuk dan Cara Kerja Mobile Banking*, (Jakarta: UNHAS, 2018)
- Al-Faridzi, *Pengertian Mobile Banking dan Penggunaannya*, (Jurnal, Perbankan, 2019)
- Ansari, *Mobile Banking Bank Muamalat*, (Jurnal, Perbankan, 2020)
- Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahnya*, (Jakarta : Depag RI, 2016)
- Eriyanto, *Analisis Isi, Pengantar Metodologi Untuk Penelitian Ilmu Komunikasi dan Ilmu-Ilmu Sosial Lainnya* (Jakarta : Kencana, 2011)
- Febri Nur Endah Safitri, *Pengaruh Kualitas Layanan Internet Banking terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Negara Indonesia Persero Tbk KC Madiun* Jurnal Equilibrium, Volume 6, Nomor 1, 2018.
- Fandy Tjiptono, *Service Management: Mewujudkan Layanan Prima* (Yogyakarta: Andi Offset, 2012)
- Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra, *Pemasaran Strategik*, (Yogyakarta:ANDI, 2015)
- Fandy Tjiptono, *Pemasaran Jasa*, (Yogyakarta: Penerbit ANDI,2014)
- Fandy Tjiptono, *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*, (Yogyakarta: Penerbit Andi, 2022)
- Febrianta A, Indrawati, *Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah di Bank BCA Kota Bandung*, Jurnal UTB, 2015.
- Gefen dan Staub D, *Managing User Trust in B2C E-Service (Online)*, *E-Service*, Journal. Vol.2 No.2. 2011.
- Giga B, dkk, *Pengaruh Persepsi Kemanfaatan, Persepsi Kemudahan Penggunaan, Persepsi Resiko Dan Persepsi Kesesuaian Terhadap Minat Menggunakan Mobil Banking*, Jurnal Administrasi Bisnis, vol.26 No.2, 2015.
- Ibnu Abidin, Radd al-Muhtar 'ala ad-Dur al-Mukhtar, Jilid IV, Al-Amiriyah, Mesir, tt.

- Indah, D. R. *Pengaruh E-Banking dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Nasabah pada PT. Bank BNI'46 Cabang Langsa* . Jurnal Manajemen Dan Keuangan, 2016.
- Ikatan Bankir Indonesia, *Mengenal Operasional Perbankan 1*, Edisi Pertama, (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Umum, 2014)
- Kasmir, *Pelayanan Prima*, (Gunung Mulia, Jakarta, 2014), hlm.115
- Kuncoro, *Cara Daftar Mobile Banking Bank Syariah Mandiri (BSM)*, (Jakarta : Pedoman Bank, 2021)
- Kharismawan, I.T dan Widyanto, *Pengaruh Penggunaan Kenyamanan Akestabilitas, keamanan penggunaan dan Kepercayaan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening Terhadap Minat Bertransaksi Ulang Secara E-Bankinmg*. Journal Management, vol.5 No.1, 2016.
- Kotler, Philip. *Manajemen Pemasaran*. (Jakarta: PT Indeks Kelompok Gramedia, 2018)
- Lusi Arsitias, *Pengaruh Penggunaan dan Pengelolaan Mobile Banking Terhadap Peningkatan Pendapatan UMKM di Kota Makassar*, Skripsi. 2021
- Maryanto Supriyono, *Buku Pintar Perbankan*,(Yogyakarta: ANDI, 2021)
- Murni Anugrah L, *Layanan Jasa Perbankan*, (Yogyakarta:KTSP, 2018)
- Ratinto dan Atik,*Manajemen Pelayanan*,(Yogyakarta :Pustaka Pelajar 2008)
- Sangadji, Etta Mamang dan Sopiah, *Perilaku Konsumen*,(Yogyakarta: Andi Offset, 2013)
- M. Nur Rianto Al Arif, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah* (Bandung: Alfabeta, 2012)
- Mardalis, Ahmad. *Meraih Loyalitas Pelanggan*. (Jakarta: Balai Pustaka, 2017).
- Muammar Arafat Yusmad, *Aspek Hukum Perbankan Syariah dan Teori Ke Praktik*, (Yogyakarta : Depublish, 2018)
- Muhammad Adam, *Manajemen Pemasaran Jasa*, (Bandung : ALFABETA,2015)
- Novitasari Putri Wulandari, Nadya Novandriani, dan Karina Moeliono, *Analisis Faktor-Faktor Penggunaan Layanan Mobile Banking Di Bandung*, Bisnis dan Iptek 10, no.2 (2017):

- Otoritas Jasa Keuangan, *Bijak Ber-Eletronic Banking*, (Jakarta : Buku Panduan, 2021)
- Rattih Huriyatih, *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*, (Jakarta : Bumi Aksara, 2016)
- Ririn Tri Ratnasari dan Mastuti H, *Manajemen Pemasaran Jasa*, (BogorL Ghalia Indonesia, 2011)
- Sri Imelda dan Hikmayanti Huwaida, *Pengaruh Kualitas Layanan M-Banking terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank BRI KCP Kayu Tangi Banjarmasin*, *Jurnal Intekna*, Volume 19, No. 2, 2019.
- Syamsul Riza dan Munawir, *Pengaruh Kepuasan Nasabah Terhadap Menggunakan Mobile Banking (M-Banking) Pada Bank BCA Cabang Banda Aceh*” *Jurnal Ekonomi dan Manajemen Teknologi*, Volume 1, No. 2, 2017.
- Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif*, (Bumi Aksara, Jakarta, 2016)
- Suharsimi Arikunto, *Pengantar Suatu Penelitian*, (Bumi Aksara, Jakarta, 2016)
- Suharsimi Arikunto, *Pengantar Suatu Penelitian*, (Bumi Aksara, Jakarta, 2016)
- Sutopo dan Adi Suryanto, *Pelayanan Prima* (Jakarta: Lembaga Administrasi Negara, 2011)
- Sutopo dan Adi Suryanto, *Pelayanan Prima* (Jakarta: Lembaga Administrasi Negara, 2021)
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 21 Tahun 2008, *Perbankan Syariah*, Diakses 16 November 2022.
- Vyctoria, *Bongkar Rahasia E-Banking Security dengan Teknik Hacking dan Carding*, (Yogyakarta: ANDI, 2015)
- WJS. Poerwadarminta, *Kamus Umum Bahasa Indonesia*, (Jakarta : Balai Pustaka, 2016)
- WJS Poerwa Darminta, *Kamus Umum Bahasa Indonesia*, (Jakarta: Balai Pustaka, 2016)
- Wahyu Agus Winarno, *Analisis Minat Penggunaan Mobile Banking Dengan Pendekatan Technology Acceptance Model (TAM) Yang Telah Dimodifikasi* (Analysis Behavioral Intention to Uses of Mobile Banking

Technology Acceptance Model (TAM) Approach Modified), e-Journal Ekonomi Bisnis dan Akuntansi, 2017, Volume IV (1)

Wiji Nurastuti, *Teknologi Perbankan*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2021)

Zakaria Harahap, *Pengaruh Pelayanan M-Banking terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank Syariah Mandiri Kota Prabumulih*, Jurnal Pemikiran dan Pengembangan Perbankan Syariah, Volume 6 Nomor 1, 2020.

Lampiran 1

Questioner

PEDOMAN LEMBAR OBSERVASI

I. Identitas Responden

1. Nama Responden :
2. Jenis Kelamin : Laki-laki
: Perempuan
3. Umur : <21 Tahun
: >25 Tahun
: 25 Tahun ke atas
4. Pendidikan : SMA Diploma / D3
: Sarjan Pasca Sarjan

Cara Pengisian Kuesioner

1. Berikan tanda checklist pada tempat yang tersedia pada jawaban yang Bapak/Ibu anggap paling sesuai.
2. Setiap pertanyaan hanya membutuhkan satu jawaban saja.
3. Mohon Bapak/Ibu memberikan jawaban yang sebenar-benarnya

Kriteria untuk seluruh pertanyaan adalah sebagai berikut :

Keterangan	Nilai
Sangat Setuju (SS)	5
Setuju (S)	4
Ragu-ragu (R)	3
Tidak Setuju (ST)	2
Sangat Tidak Setuju (STS)	1

II. Daftar Pernyataan/ Pertanyaan

1. Penggunaan Layanan Mobile Banking (X)

No	Butir Pernyataan	SS	S	R	TS	STS
1	Aplikasi mobile banking mudah digunakan					
2	Penggunaan mobile banking cukup efektif					
3	Penggunaan mobile banking cukup efisien					
4	Bertransaksi dengan mobile banking dapat dilakukan dimana saja					
5	Bertransaksi dengan mobile banking dapat dilakukan kapan saja					
6	Biaya Penggunaan mobile banking cukup murah					
7	Penggunaan mobile banking aman dalam proses pelaksanaan					
8	Penggunaan mobile banking bersifat rahasia					
9	Penggunaan mobile banking dapat diandalkan					
10	Penggunaan mobile banking dapat dipercaya					

2. Loyalitas (Y)

No	Butir Pernyataan	SS	S	R	TS	STS
1	Saya selalu melakukan transaksi melalui mobile banking secara berulang-ulang					
2	Saya selalu melakukan transaksi melalui mobile banking secara terus menerus					
3	Saya selalu menggunakan mobil banking dan tidak beralih pada yang lain					
4	Menggunakan mobil banking tidak lagi karena biaya yang dibebankan					
5	Saya menyukai pelayanan melalui mobile banking					
6	Saya menyukai pelayanan melalui kemudahan mobile banking					
7	Saya menyukai pelayanan melalui efektifitas penggunaan mobile banking					
8	Saya menyukai pelayanan mobile banking yang efisien					
9	Brand mobile banking cukup menarik bagi pelanggan					
10	Saya sering mengajak orang lain menggunakan mobile banking					

Lampiran 2

Tabulasi Data Variabel X

No Sampel	Skor Pada Pertanyaan										Jumlah Skor
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
2	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	49
3	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	48
4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	48
5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	49
6	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	48
7	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	48
8	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	47
9	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	47
10	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	47
11	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	47
12	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	47
13	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	47
14	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	47
15	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	47
16	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	47
17	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	47
18	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	47
19	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	47
20	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	47
21	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	47
22	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	47
23	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	47
24	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	42
25	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	42
26	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	42
27	3	4	4	5	5	4	4	4	4	4	41
28	3	4	4	5	5	4	4	4	4	4	41
29	3	4	4	5	5	4	4	4	4	4	41
30	3	4	4	5	5	4	4	4	4	4	41
31	3	4	4	5	5	4	4	4	4	4	41
32	3	4	4	5	5	4	4	4	4	4	41
33	3	4	4	5	5	4	4	4	4	4	41
34	3	4	4	5	5	4	4	4	4	4	41
35	3	4	4	5	5	4	4	4	4	4	41
36	3	4	4	5	5	4	4	4	4	4	41
37	3	4	4	5	5	4	4	4	4	4	41
38	3	4	4	5	5	4	4	4	4	4	41

39	3	4	4	5	5	4	4	4	4	4	41
40	3	4	4	5	5	4	4	4	4	4	41
41	3	4	4	5	5	4	4	4	4	4	41
42	3	4	4	5	5	4	4	4	4	4	41
43	3	4	4	5	5	4	4	4	4	4	41
44	3	4	4	5	5	4	4	4	4	4	41
45	3	4	4	5	5	4	4	4	4	4	41
46	3	4	4	5	5	4	4	4	4	4	41
47	3	4	4	5	5	4	4	4	4	4	41
48	3	4	4	5	5	4	4	4	4	4	41
49	3	4	4	5	5	4	4	4	4	4	41
50	3	4	4	5	5	4	4	4	4	4	41
51	3	4	4	5	5	4	4	4	4	4	41
52	3	4	4	5	5	4	4	4	4	4	41
53	3	4	3	5	5	4	4	4	4	4	40
54	3	4	3	5	5	4	4	4	4	4	40
55	3	4	3	5	5	4	4	4	4	4	40
56	3	4	3	5	5	4	4	4	4	4	40
57	3	4	3	5	5	4	4	4	4	4	40
58	3	4	3	5	5	4	4	4	4	4	40
59	3	4	3	5	5	4	4	4	4	4	40
60	3	4	3	5	5	4	4	4	4	4	40
61	3	4	3	5	5	4	4	4	4	3	39
62	3	4	3	5	5	4	4	4	4	3	39
63	3	4	3	5	5	4	4	4	4	3	39
64	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	37
65	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	37
66	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	37
67	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	37
68	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	37
69	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	37
70	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	37
71	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	37
72	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	32
73	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	32
74	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	32
75	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	32
76	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	32
77	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	37
77	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	37
79	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	32
80	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	32
81	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	32
82	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	32

83	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	32
84	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	32
85	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	32
86	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	32

Data Skor Angket Loyalitas (Y)

No Sampel	Skor Pada Pertanyaan										Jumlah
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Skor
1	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	48
2	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	48
3	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	48
4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	47
5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	47
6	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	47
7	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	47
8	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	47
9	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	47
10	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	47
11	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	47
12	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	47
13	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	47
14	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	47
15	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	47
16	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	47
17	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	47
18	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	47
19	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	47
20	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	47
21	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	47
22	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	47
23	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	47
24	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	42
25	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	42
26	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	42
27	3	4	4	5	5	4	4	4	4	4	41
28	3	4	4	5	5	4	4	4	4	4	41
29	3	4	4	5	5	4	4	4	4	4	41
30	3	4	4	5	5	4	4	4	4	4	41
31	3	4	4	5	5	4	4	4	4	4	41
32	3	4	4	5	5	4	4	4	4	4	41
33	3	4	4	5	5	4	4	4	4	4	41
34	3	4	4	5	5	4	4	4	4	4	41
35	3	4	4	5	5	4	4	4	4	4	41
36	3	4	4	5	5	4	4	4	4	4	41
37	3	4	4	5	5	4	4	4	4	4	41
38	3	4	4	5	5	4	4	4	4	4	41
39	3	4	4	5	5	4	4	4	4	4	41

40	3	4	4	5	5	4	4	4	4	4	41
41	3	4	4	5	5	4	4	4	4	4	41
42	3	4	4	5	5	4	4	4	4	4	41
43	3	4	4	5	5	4	4	4	4	4	41
44	3	4	4	5	5	4	4	4	4	4	41
45	3	4	4	5	5	4	4	4	4	4	41
46	3	4	4	5	5	4	4	4	4	4	41
47	3	4	4	5	5	4	4	4	4	4	41
48	3	4	4	5	5	4	4	4	4	4	41
49	3	4	4	5	5	4	4	4	4	4	41
50	3	4	4	5	5	4	4	4	4	4	41
51	3	4	4	5	5	4	4	4	4	4	41
52	3	4	4	5	5	4	4	4	4	4	41
53	3	4	4	5	5	4	4	4	4	4	41
54	3	4	4	5	5	4	4	4	4	4	41
55	3	4	4	5	5	4	4	4	4	4	41
56	3	4	4	5	5	4	4	4	4	4	41
57	3	4	4	5	5	4	4	4	4	4	41
58	3	4	4	5	5	4	4	4	4	4	41
59	3	4	4	5	5	4	4	4	4	4	41
60	3	4	4	5	5	4	4	4	4	4	41
61	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	37
62	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	37
63	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	37
64	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	37
65	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	37
66	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	37
67	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	37
68	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	37
69	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	37
70	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	37
71	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	37
72	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	32
73	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	32
74	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	32
75	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	32
76	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	32
77	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	37
78	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	37
79	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	37
80	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	37
81	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	37
82	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	32
83	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	32

84	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	32
85	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	32
86	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	32

Lampiran

Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel X dan Y

Uji Validitas X

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
P1	37.5698	19.330	.722	.963
P2	37.1860	20.153	.742	.962
P3	37.3140	19.865	.729	.962
P4	36.2093	20.497	.723	.962
P5	36.2093	20.497	.723	.962
P6	36.7907	18.356	.944	.954
P7	36.7907	18.356	.944	.954
P8	36.7907	18.356	.944	.954
P9	36.7907	18.356	.944	.954
P10	36.8256	18.263	.902	.955

Uji Reliabilitas X

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.962	10

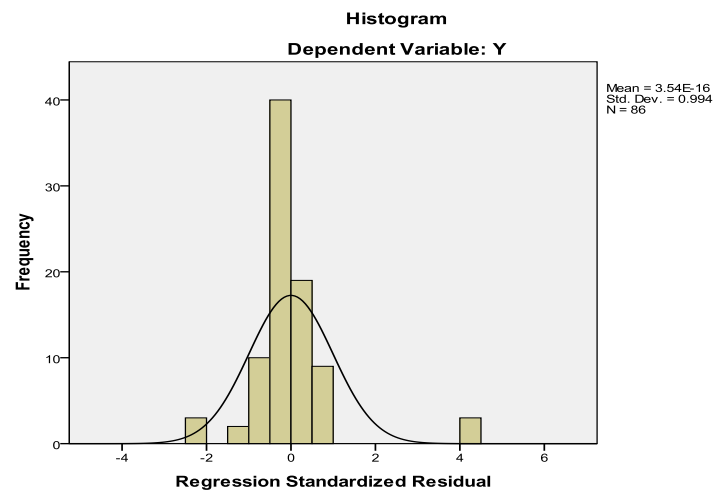
Uji Validitas Y

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
P1	37.5349	18.981	.697	.966
P2	37.1860	19.424	.768	.963
P3	37.1860	19.424	.768	.963
P4	36.1977	19.572	.720	.965
P5	36.1860	19.424	.768	.963
P6	36.7326	17.657	.934	.957
P7	36.7326	17.657	.934	.957
P8	36.7326	17.657	.934	.957
P9	36.7326	17.657	.934	.957
P10	36.7326	17.657	.934	.957

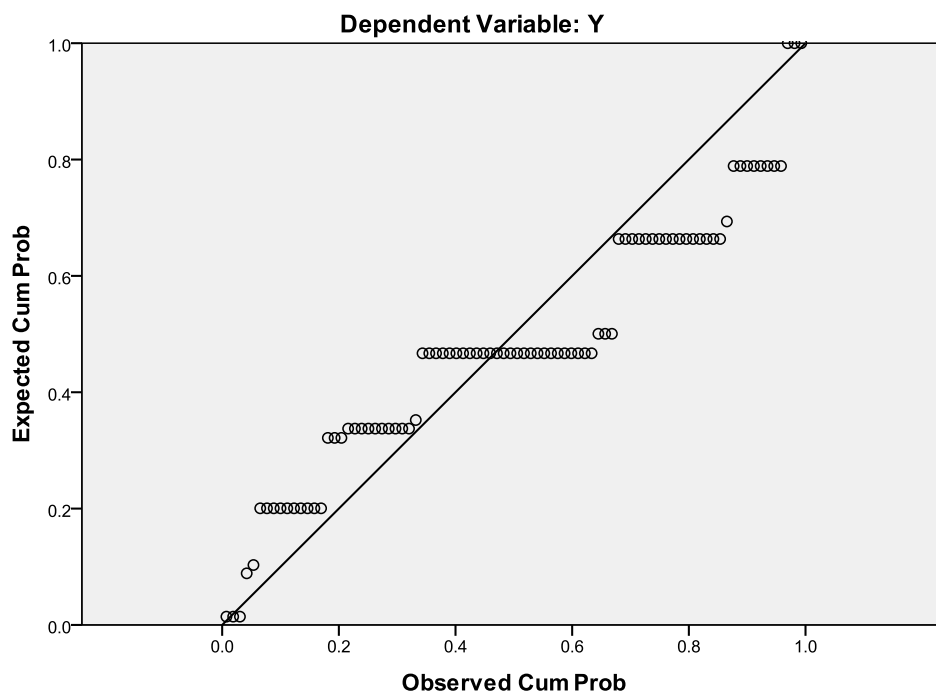
Uji Reliabilitas Y

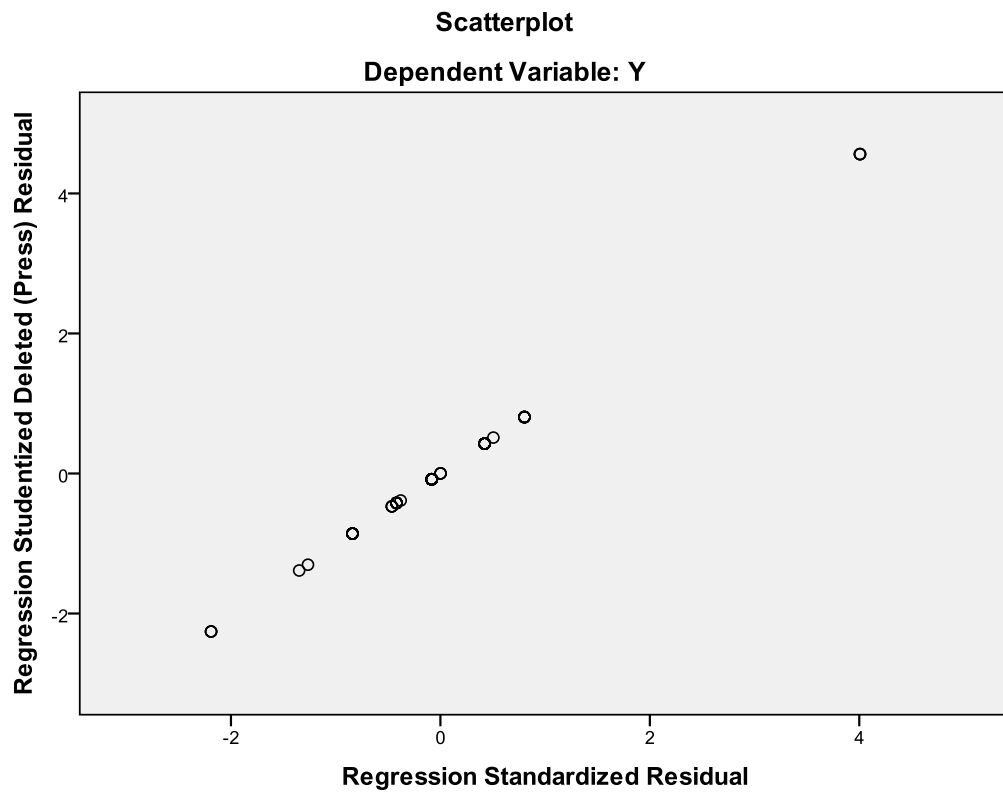
Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.964	10



Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual





Tabel Nilai r Product Moment

N	Taraf Signif		N	Taraf Signif		N	Taraf Signif	
	5%	10%		5%	10%		5%	10%
3	0,997	0,999	27	0,381	0,487	55	0,266	0,345
4	0,950	0,990	28	0,374	0,478	60	0,254	0,330
5	0,878	0,959	29	0,367	0,470	65	0,244	0,317
6	0,811	0,917	30	0,361	0,463	70	0,235	0,306
7	0,754	0,874	31	0,355	0,456	75	0,227	0,296
8	0,707	0,834	32	0,349	0,449	80	0,220	0,286
9	0,666	0,798	33	0,344	0,442	85	0,213	0,278
10	0,632	0,765	34	0,339	0,436	90	0,207	0,270
11	0,602	0,735	35	0,334	0,430	95	0,202	0,263
12	0,576	0,708	36	0,329	0,424	100	0,195	0,256
13	0,553	0,684	37	0,325	0,418	125	0,176	0,230
14	0,532	0,661	38	0,320	0,413	150	0,159	0,210
15	0,514	0,641	39	0,316	0,408	175	0,148	0,194
16	0,497	0,623	40	0,312	0,403	200	0,138	0,181
17	0,482	0,606	41	0,308	0,398	300	0,113	0,148
18	0,468	0,590	42	0,304	0,393	400	0,098	0,128
19	0,456	0,575	43	0,301	0,389	500	0,088	0,115
20	0,444	0,561	44	0,297	0,384	600	0,080	0,105
21	0,433	0,549	45	0,294	0,380	700	0,074	0,097
22	0,423	0,537	46	0,291	0,376	800	0,070	0,091
23	0,413	0,526	47	0,288	0,372	900	0,065	0,086
24	0,404	0,515	48	0,284	0,368	1000	0,062	0,081
25	0,396	0,505	49	0,281	0,364			
26	0,388	0,496	50	0,279	0,361			

Persentase Titik Distribusi t

df	0,05	0,025	df	0,05	0,025	df	0,05	0,025	df	0,05	0,025
1	6.314	12.706	52	1.675	2.007	103	1.660	1.983	154	1.655	1.975
2	2.920	4.303	53	1.674	2.006	104	1.660	1.983	155	1.655	1.975
3	2.353	3.182	54	1.674	2.005	105	1.659	1.983	156	1.655	1.975
4	2.132	2.776	55	1.673	2.004	106	1.659	1.983	157	1.655	1.975
5	2.015	2.571	56	1.673	2.003	107	1.659	1.982	158	1.655	1.975
6	1.943	2.447	57	1.672	2.002	108	1.659	1.982	159	1.654	1.975
7	1.895	2.365	58	1.672	2.002	109	1.659	1.982	160	1.654	1.975
8	1.860	2.306	59	1.671	2.001	110	1.659	1.982	161	1.654	1.975
9	1.833	2.262	60	1.671	2.000	111	1.659	1.982	162	1.654	1.975
10	1.812	2.228	61	1.670	2.000	112	1.659	1.981	163	1.654	1.975
11	1.796	2.201	62	1.670	1.999	113	1.658	1.981	164	1.654	1.975
12	1.782	2.179	63	1.669	1.998	114	1.658	1.981	165	1.654	1.974
13	1.771	2.160	64	1.669	1.998	115	1.658	1.981	166	1.654	1.974
14	1.761	2.145	65	1.669	1.997	116	1.658	1.981	167	1.654	1.974
15	1.753	2.131	66	1.668	1.997	117	1.658	1.980	168	1.654	1.974
16	1.746	2.120	67	1.668	1.996	118	1.658	1.980	169	1.654	1.974
17	1.740	2.110	68	1.668	1.995	119	1.658	1.980	170	1.654	1.974
18	1.734	2.101	69	1.667	1.995	120	1.658	1.980	171	1.654	1.974
19	1.729	2.093	70	1.667	1.994	121	1.658	1.980	172	1.654	1.974
20	1.725	2.086	71	1.667	1.995	122	1.657	1.980	173	1.654	1.974
21	1.721	2.080	72	1.666	1.993	123	1.657	1.979	174	1.654	1.974
22	1.717	2.074	73	1.666	1.993	124	1.657	1.979	175	1.654	1.974
23	1.714	2.069	74	1.666	1.993	125	1.657	1.979	176	1.654	1.974
24	1.711	2.064	75	1.665	1.992	126	1.657	1.979	177	1.654	1.973
25	1.708	2.060	76	1.665	1.992	127	1.657	1.979	178	1.653	1.973
26	1.706	2.056	77	1.665	1.991	128	1.657	1.979	179	1.653	1.973
27	1.703	2.052	78	1.665	1.991	129	1.657	1.979	180	1.653	1.973
28	1.701	2.048	79	1.664	1.990	130	1.657	1.978	181	1.653	1.973
29	1.699	2.045	80	1.664	1.990	131	1.657	1.978	182	1.653	1.973
30	1.697	2.042	81	1.664	1.990	132	1.656	1.978	183	1.654	1.973
31	1.696	2.040	82	1.664	1.989	133	1.656	1.978	184	1.653	1.973
32	1.694	2.037	83	1.663	1.989	134	1.656	1.978	185	1.653	1.973
33	1.692	2.035	84	1.663	1.989	135	1.656	1.978	186	1.653	1.973
34	1.691	2.032	85	1.663	1.988	136	1.656	1.978	187	1.653	1.973
35	1.690	2.030	86	1.663	1.988	137	1.656	1.977	188	1.653	1.973
36	1.688	2.028	87	1.663	1.988	138	1.656	1.977	189	1.654	1.973
37	1.687	2.026	88	1.662	1.987	139	1.656	1.977	190	1.653	1.973
38	1.686	2.024	89	1.662	1.987	140	1.656	1.977	191	1.653	1.972
39	1.685	2.023	90	1.662	1.987	141	1.656	1.977	192	1.653	1.972
40	1.684	2.021	91	1.662	1.986	142	1.656	1.977	193	1.653	1.972
41	1.683	2.020	92	1.662	1.986	143	1.656	1.977	194	1.653	1.972
42	1.682	2.018	93	1.661	1.986	144	1.656	1.977	195	1.654	1.972
43	1.681	2.017	94	1.661	1.986	145	1.655	1.976	196	1.653	1.972
44	1.680	2.015	95	1.661	1.985	146	1.655	1.976	197	1.653	1.972
45	1.679	2.014	96	1.661	1.985	147	1.655	1.976	198	1.653	1.972
46	1.679	2.014	97	1.661	1.985	148	1.655	1.976	199	1.653	1.972
47	1.678	2.013	98	1.661	1.984	149	1.655	1.976	200	1.653	1.972

48	1.677	2.012	99	1.660	1.984	150	1.655	1.976
49	1.677	2.011	100	1.660	1.984	151	1.655	1.976
50	1.676	2.010	101	1.660	1.984	152	1.655	1.976