



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KEPERCAYAAN DAN CITRA
PERUSAHAAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA KOPERASI SIMPAN
PINJAM MITRA SEJAHETERA JAJAG**



**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER
2018
PERNYATAAN**



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KEPERCAYAAN DAN CITRA
PERUSAHAAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA KOPERASI
SIMPAN PINJAM MITRA SEJAHETERA JAJAG**



**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER
2018
PERNYATAAN**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Iva Septianingsih

NIM : 1410412037

Prodi : Ekonomi/Manajemen

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa karya ilmiah berupa skripsi yang berjudul : “**Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Koperasi Simpan Pinjam Mitra Sejahetera Jajag**” adalah hasil karya sendiri. Kecuali jika dalam beberapa kutipan substansi telah saya sebutkan sumbernya. Belum pernah diajukan pada institusi manapun, serta bukan karya plagiat atau jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keaslian, keabsahan, dan kebenaran isinya, sesuai sikap ilmiah.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa adanya tekanan dan paksaan dari pihak manapun serta saya bersedia memperoleh sanksi akademik dan siap dituntut dimuka hukum, jika ternyata dikemudian hari ada pihak-pihak yang dirugikan dari pernyataan yang tidak benar tersebut.

Jember, Juli 2018

Yang menyatakan,

Iva Septianingsih

NIM 1410412037

SKRIPSI



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KEPERCAYAAN DAN CITRA
PERUSAHAAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA KOPERASI
SIMPAN PINJAM MITRA SEJAHETERA JAJAG**



Oleh :

Iva Septianingsih

(1410412037)

Pembimbing :

Dosen Pembimbing Utama : Trias Setyowati, SE, MM

Dosen Pembimbing Pendamping : Wenny Murtalining T, M.Si

PENGESAHAN

Skripsi berjudul : “**Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Koperasi Simpan Pinjam Mitra Sejahtera Jajag**” telah diuji dan disahkan oleh Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember pada:

Hari : Senin

Tanggal : 23 Juli 2018

Tempat : Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember

Tim Pengaji,

Seno Sumowo, SE, MM

NPK 01 09 288

Anggota 1,

Anggota 2,

Trias Setyowati, SE, M.Si

Dra.Wenny Murtalining T, M.Si

NPK 05 09 477

NPK 84 07 039

Mengesahkan :

Dekan

Ketua Jurusan

Dr. Arik Susbiyani, S.E. M.Si.
NPK 01 09 289

Drs. Anwar Msc
NPK 85 03 125

MOTTO

“Boleh jadi kamu membenci sesuatu, padahal ia amat baik bagi kamu. Dan boleh jadi kamu mencintai sesuatu, padahal ia amat buruk bagi kamu. Allah Maha mengetahui sedangkan kamu tidak mengetahui.”

(Al-Baqarah: 216)

“Barangsiapa bersungguh-sungguh, sesungguhnya kesungguhannya itu adalah untuk dirinya sendiri. Sesungguhnya Allah benar-benar maha kaya (tidak memerlukan sesuatu) dari semesta alam.”

(QS Al-Ankabut : 6)

“Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan. Maka apabila kamu telah menyelesaikan suatu urusan, kerjakanlah dengan sungguh-sungguh urusan yang lain. Dan hanya kepada Tuhanmu lah hendaknya kamu berharap.”

(Q.S Al-Insyirah : 6-8)

Dan barang siapa menjalani akan suatu jalan, untuk ilmu pengetahuan, maka Allah akan memudahkan baginya jalan menuju syurga.”

(H.R. Muslim)

PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan untuk:

1. Ibunda dan Ayahanda tercinta Ibu Farida dan Bpk. Nisam Priyono, yang senantiasa memberi kasih sayang, do'a serta semangat hingga menuju kesuksesan dalam hidup;
2. Kakaku Rina Soviana dan adikku Misbahul Darmawan;
3. Sahabat tersayang Rifda Rosyidah yang selama ini telah bersama-sama melewati suka duka masa-masa kuliah;
4. Teman-teman seperjuangan Manajemen angkatan 2014;
5. Guru-guruku sejak sekolah dasar sampai perguruan tinggi;
6. Almamater Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember.

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji dan menganalisis kualitas pelayanan, kepercayaan dan citra perusahaan terhadap kepuasan nasabah pada Koperasi Mitra Sejahtera Jajag. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh nasabah Koperasi Mitra Sejahtera. Ukuran sampel ditentukan dengan rumus Slovin, dan diperoleh sampel sebanyak 92 responden. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner yang telah diuji validitas dan reliabilitasnya. Pengujian hipotesis dilakukan dengan menggunakan analisis regresi linear berganda.

Hasil yang didapat pada penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan citra perusahaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Sedangkan, variabel kepercayaan tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah Koperasi Mitra Sejahtera Jajag.

Kata kunci : kualitas pelayanan, kepercayaan, citra perusahaan, kepuasan nasabah

ABSTRACT

The purpose of this research is to tested and analyze the influence of service quality, trust, and corporate image on customer satisfaction at Mitra Sejahtera Jajag Cooperation. This study uses a quantitative approach. Population of this research are all customers of Mitra Sejahtera Cooperation. Size of sampling definded with Slovin formula, and obtained a sample of 92 respondent. The technique of collecting data using questionnaires that have been tested for validity and reliability. Hypothesis test in this research uses double degree linear regression.

The result of this research show that service quality and corporate image positive significantly influence on customer satisfaction. While, trust variable hasn't significantly influence on customer satisfaction at Mitra Sejahtera Jajag Cooperation.

Keywords: *service quality, trust, corporate image, customer satisfaction*

KATA PENGANTAR



Puji syukur alhamdulillah penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, karena atas rahmat, hidayah dan karunia yang telah diberikan kepada penulis sehingga mampu menyelesaikan Skripsi yang berjudul “**Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Koperasi Simpan Pinjam Mitra Sejahetera Jajag.**” Penulisan skripsi ini ditujukan untuk memenuhi salah satu syarat menyelesaikan pendidikan program studi strata satu (S1) pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember.

Penulis menyadari bahwa penulisan ini masih memiliki banyak kekurangan yang disebabkan karena keterbatasan kemampuan penulis, oleh karena itu kritik dan saran yang bersifat membangun sangat penulis harapkan. Skripsi ini tidak dapat terselesaikan tanpa bimbingan dari berbagai pihak, oleh karena itu pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih kepada:

1. Dr.Arik Susbiyani, S.E.,M.Si. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember.
2. Drs. Anwar, MSc selaku Ketua Program Studi Manjemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember.
3. Trias Setyowati, SE, MM, selaku Dosen Pembimbing I dan Dra. Wenny Murtalining T, M. Si, selaku Dosen Pembimbing II yang telah sabar memberikan pengarahan, bimbingan, kritik dan saran selama penyusunan skripsi.
4. Seno Sumowo, SE, MM, selaku Dosen Penguji skripsi yang telah bersedia memberi saran, kritik dan bimbingan yang bermanfaat untuk kesempurnaan penyusunan skripsi.

5. Segenap Dosen Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember yang telah memberikan segenap ilmunya kepada penulis.
6. Keluarga besar Koperasi Simpan Pinjam Mitra Sejahtera Jajag yang telah memberikan ijin penelitian, serta para nasabah yang bersedia meluangkan waktunya demi penyelesaian skripsi.
7. Kedua orang tua yang telah sabar memberi dukungan sampai studi ini selesai.
8. Seluruh keluarga besar yang memberikan dukungan dan motivasi.
9. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu yang telah memberikan dorongan serta bantuan hingga skripsi ini selesai.

Semoga semua amal baik mereka dicatat sebagai amalan yang terbaik oleh Allah SWT. Sehingga, skripsi ini diharapkan memberi manfaat bagi semua pihak.

Jember, Juli 2018

Yang menyatakan,

Iva Septianingsih

NIM 1410412037

DAFTAR PUSTAKA

- Arzena, Deby Meigy. 2012. *Pengaruh Kepuasan atas Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan terhadap Loyalitas Nasabah PT. Bank Mandiri Tbk Cabang Muaro Padang*. Jurnal. Universitas Negeri Padang: Padang
- Cahyani, Nofi. 2015. *Pengaruh Citra Perusahaan, Relationship Marketing Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan*. Skripsi. Universitas Negeri Yogyakarta: Yogyakarta.
- Craven, David W. 2000. *Pemasaran Strategis, Edisi keempat*. Erlangga: Jakarta
- Fasochah dan Harnoto. 2013. *Analisis Pengaruh Kepercayaan Dan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Mediasi (Studi Pada RS Darul Istiqomah Kaliwungu Kendal)*. Jurnal Ekonomi Manajemen Akuntansi No.34 Th.XX. Kendal
- Gujarati, Damodar. 2003. *Ekonomtri Dasar: Terjemahan Sumarno Zein*. Erlangga: Jakarta
- Hendar. 2010. *Manajemen Perusahaan Koperasi*. Erlangga: Jakarta
- Hidayat, Deddy Rakhmad dan Firdaus, Muhamad Riza. 2014. *Analisis Pengaruh Kualitas Layanan, Harga, Kepercayaan, Citra Perusahaan, dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan*. Jurnal Wawasan Manajemen Vol.2 No.3. Telkom Speedy Palangka Raya: Kalimantan Tengah
- Irinandha, Aris. 2016. *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Yang Di Mediasi Oleh Kepuasan Pelanggan Jasa Pengiriman Jalur Darat*. Skripsi. Universitas Negeri Yogyakarta: Yogyakarta
- Kementerian Koperasi dan Usaha Kecil dan Menengah Republik Indonesia. 2015. *Membangun Koperasi dan UMKM Sebagai Ketahanan Ekonomi Nasional*. Laporan Tahunan. Jakarta
- Kotler, Philip. 2005. *Manajemen Pemasaran Alih Bahasa Benyamin Molan Edisi Ke-9 Bahasa Indonesia Jilid 1*. PT. Indeks: Jakarta
- Krismanto, Adi. 2009. *Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Nasabah*. Tesis. Universitas Diponegoro: Semarang
- Kusumawati, Andriani. 2011. *Analisis Pengaruh Experimental Marketing terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan : Kasus Hypermart Malang Town Square (MATOS)*. Jurnal Manajemen Pemasaran Modern Vol.3 No.1. Universitas Brawijaya: Malang
- Maharsi, Sri dan Fenny. 2006. *Analisa Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepercayaan Dan Pengaruh Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pengguna*

Internet Banking Di Surabaya. Jurnal Akuntansi Dan Keuangan Vol.8 No.1. Universitas Kristen Petra: Surabaya

Maulina, Ismayanti. 2015. *Pengaruh Kualitas Layanan, Citra Bank Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah Bank BCA Di Surabaya.* Artikel Ilmiah. STIE Perbanas: Surabaya

Mulyaningsing, Luh Ayu dan Suasana, I Gst Agung Ketut Gede. 2016. *Pengaruh Kualitas Layanan Dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank OCBC NISP Di Denpasar.* Jurnal Manajemen Unud Vol.5 No.1. Universitas Udayana: Bali

Poniman, Budi. 2016. *Pengaruh Lokasi, Citra, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Anggota Koperasi Serba Usaha "Karya Sembada" Perusda Pedaringan.* Indonesian Journal on Education and Research Vol.1 No.1. STIE AUB Surakarta: Surakarta

Pontoh, Michael B et al. 2014. *Kualitas Layanan, Citra Perusahaan Dan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Nasabah Bank BRI Cabang Manado.* Jurnal EMBA Vol.2 No.3. Universitas Sam Ratulangi: Manado

Prabowo, Muhamad Ismail. 2010. *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Citra Perusahaan, Kepercayaan da Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah.* Skripsi. Universitas Sebelas Maret: Surakarta

Qomariyah, Nurul. 2012. *Pengaruh Kualitas Layanan dan Citra Institusi terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan.* Jurnal Aplikasi Manajemen Vol.10 No.1. Universitas Muhammadiyah: Jember

Robbins, Stephen P. 2001. *Perilaku Organisasi, Edisi 8.* Prentice Hall: Jakarta

Rudianto. 2010. *Akuntansi Koperasi Edisi Ke-2.* Erlangga: Jakarta

Rusandi, Edi. 2004. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Anggota Koperasi Karyawan Omedata (K20) Di PT Omedata Electronics Bandung.* Tesis. Universitas Widytama: Bandung

Rusdin. 2007. *Teori, Masalah, dan Kebijakan dalam Praktik.* Alfabetia: Bandung

Sari, Dewi Kartika, dan Khajar, Ibnu. 2008. *Pengaruh Citra Perusahaan Dan Kualitas Pealyanan Terhadap Loyalitas Dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Intervening.* Jurnal Riset Bisnis Indonesia Vol.4 No.2. Unissula: Semarang

Setiawan, Heri. 2016. *Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah Dan Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening.* Journal of Management Vol.2 No.2. Universitas Pandanaran: Semarang

- Sinaga, Lisa Megawati. 2016. *Pengaruh Citra Perusahaan, Kepercayaan Pelanggan, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada PT.Avava Media Indonesia*. Tugas Akhir. Akademi Akuntansi Permata Harapan Batam: Batam
- Suhardi. 2016. *Pengaruh Citra Perusahaan Dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Berasuransi*. Jurnal Coopetition Vol VII. Universitas Putera Batam: Batam
- Suhardi, Gunarto. 2006. *Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Kepercayaan Dan Loyalitas Nasabah Perbankan Di Surabaya*. Jurnal Kinerja Vol. 10 No. 1. Universitas Atmajaya: Yogyakarta
- Sundari, Trisna. 2010. *Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Pelanggan Wanita Pada Klinik Kecantikan (Studi Kasus Pada Pelanggan Wanita Larissa Skin Care & Hair Treatment Yogyakarta)*. Skripsi. Universitas Sanata Dharma: Yogyakarta
- Supranto, J dan Nandan Limakrisna. 2009. *Statistika Untuk Penelitian Pemasaran dan Sumber Daya Manusia*. Mitra Wacana Media: Jakarta
- Supranto, J. 2009. *Statistik Teori dan Aplikasi*. Erlangga: Jakarta
- Tjahjaningsih, Endang dan Maskur, Ali. 2014. *Pengaruh Citra Perusahaan Dan Kepuasan Terhadap Kepercayaan Dan Dampaknya Pada Loyalitas*. Jurnal. Semarang
- Tjiptono, Fandy, et al. 2007. *Service, Quality & Satisfaction*. ANDI: Yogyakarta
- Tjiptono, Fandy. 2008. *Strategi Pemasaran Edisi ketiga*. ANDI: Yogyakarta
- Tjokrowibowo, Laura. 2013. *Analisis Pengaruh Citra Perusahaan Dan Kulitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Rangka Membangun Minat Transaksi Ulang*. Jurnal Sains Pemasaran Indonesia Vol XII No.2. Semarang
- Widodo, Sri. 2015. *Pengaruh Pelayanan, Lokasi dan Citra terhadap Kepuasan Konsumen Baitul Maal Wat Tamwil Sharie di Bandungan Kabupaten Semarang*. Jurnal. Universitas Dian Nuswantoro: Semarang

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Data Jumlah Nasabah, Saldo Simpanan dan Saldo Pinjaman	
	2013 – 2017	5
Tabel 2.1	Ringkasan Penelitian Terdahulu	20
Tabel 4.1	Distribusi Sampel Penelitian	39
Tabel 4.2	Identitas Responden Berdasarkan Usia	40
Tabel 4.3	Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	41
Tabel 4.4	Identitas Responden Berdasarkan Pekerjaan	41
Tabel 4.5	Identitas Responden Berdasarkan Pendidikan	42
Tabel 4.6	Identitas Responden Berdasarkan Penghasilan	42
Tabel 4.7	Hasil Uji Validitas	43
Tabel 4.8	Hasil Uji Reliabilitas	44
Tabel 4.9	Hasil Uji Deskriptif	45
Tabel 4.10	Frekuensi Kategorisasi Variabel	45
Tabel 4.11	Hasil Uji Regresi Linier Berganda	47
Tabel 4.12	Hasil Uji Normalitas	49
Tabel 4.13	Hasil Uji Multikolinearitas	49
Tabel 4.14	Hasil Uji t	51
Tabel 4.15	Hasil Uji Koefisien Determinasi	52

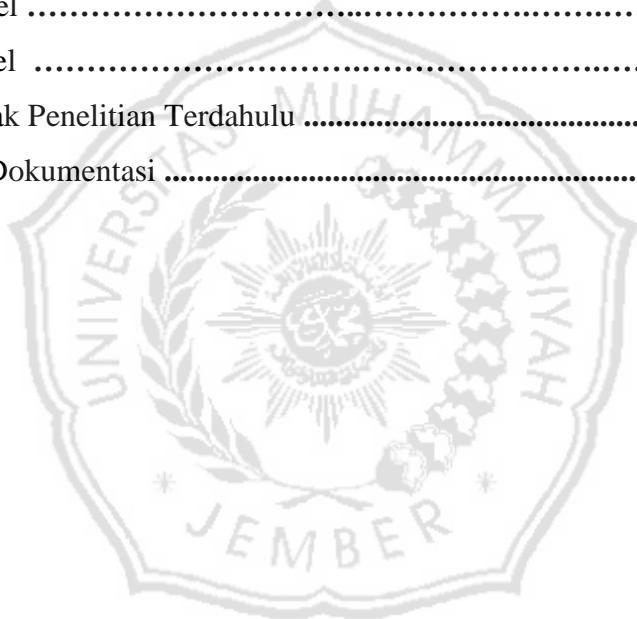
DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Grafik Perkembangan Koperasi Di Indonesia Dari Tahun 2010 – 2016	4
Gambar 2.1 Konsep Kepuasan Nasabah	18
Gambar 2.2 Kerangka Konseptual	21
Gambar 4.1 Stuktur Organisasi Koperasi Simpan Pinjam Mitra Sejahtera	37
Gambar 4.2 Hasil Uji Heteroskedastisitas	50



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1.	Kuesioner Penelitian	60
Lampiran 2.	Data Responden	63
Lampiran 3.	Data Penelitian	67
Lampiran 4.	Kategorisasi Jawaban Responden	71
Lampiran 5.	Frekuensi Responden	75
Lampiran 6.	Uji Instrumen	77
Lampiran 7.	Analisis Deskriptif	82
Lampiran 8.	Analisis Data	85
Lampiran 9.	Uji Hipotesis	88
Lampiran 10.	r Tabel	89
Lampiran 11.	t Tabel	92
Lampiran 12.	Abstrak Penelitian Terdahulu	95
Lampiran 13.	Foto Dokumentasi	99



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN	ii
HALAMAN PEMBIMBINGAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB 1. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian	7
1.4 Manfaat penelitian	7
BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA	8
2.1 Landasan Teori	8
2.1.1 Pemasaran	8
2.1.2 Kualitas Pelayanan	9
2.1.2.1 Pengertian Kualitas Pelayanan	9
2.1.2.2 Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan ...	10
2.1.2.3 Indikator Kualitas Pelayanan	11
2.1.3 Kepercayaan	12
2.1.3.1 Pengertian Kepercayaan	12
2.1.3.2 Terbentuknya Kepercayaan	13
2.1.3.3 Indikator Kepercayaan	14
2.1.4 Citra Perusahaan	15
2.1.4.1 Pengertian Citra Perusahaan	15
2.1.4.2 Peran Citra Perusahaan	16

2.1.4.3 Indikator Citra Perusahaan	16
2.1.5 Kepuasan Nasabah	17
2.1.5.1 Pengertian Kepuasan Nasabah	17
2.1.5.2 Konsep Kepuasan Nasabah	18
2.1.5.3 Indikator Kepuasan Nasabah	19
2.2 Penelitian Terdahulu	20
2.3 Kerangka Konseptual	20
2.4 Pengembangan Hipotesis	21
2.4.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah	22
2.4.2 Pengaruh Kepercayaan terhadap Kepuasan Nasabah	22
2.4.3 Pengaruh Citra Perusahaan terhadap Kepuasan Nasabah	23
BAB 3. METODE PENELITIAN	25
3.1 Identifikasi Variabel	25
3.2 Definisi Operasional Variabel dan Pengukurannya	25
3.3 Desain Penelitian	27
3.4 Jenis Data	28
3.4.1 Data Primer	28
3.4.2 Data Sekunder	28
3.5 Teknik Pengambilan Sampel	28
3.5.1 Populasi	28
3.5.2 Teknik Penentuan Ukuran Sampel	28
3.5.3 Teknik Pengambilan Sampel	29
3.6 Teknik Pengumpulan Data	30
3.7 Teknik Analisis Data	30
3.7.1 Pengujian Instrumen	30
3.7.1.1 Uji Validitas	30
3.7.1.2 Uji Reliabilitas	31
3.7.2 Analisis Deskriptif	32
3.7.3 Analisis Data	32
3.7.3.1 Regresi Linier Berganda	32
3.7.3.2 Uji Asumsi Klasik	33
3.7.4 Uji Hipotesis	35
3.7.4.1 Uji Parsial (Uji-t)	35

3.7.4.2 Koefisien Determinasi (R^2)	36
BAB 4. HASIL DAN PEMBAHASAN	37
4.1 Gambaran Obyek Penelitian	37
4.2 Deskripsi Data	39
4.2.1 Populasi dan Sampel	39
4.2.2 Identitas Responden	40
4.3 Pengujian Instrumen	43
4.3.1 Uji Validitas	43
4.3.2 Uji Reliabilitas	44
4.4 Analisis Deskriptif	44
4.5 Analisis Data	47
4.5.1 Regresi Linier Berganda	47
4.5.2 Uji Asumsi Klasik	48
4.5.2.1 Uji Normalitas	48
4.5.2.2 Uji Multikolinearitas	49
4.5.2.3 Uji Heteroskedastisitas	50
4.6 Uji Hipotesis	51
4.6.1 Uji Parsial (Uji-t)	51
4.6.2 Koefisien Determinasi (R^2)	52
4.7 Pembahasan	52
BAB 5. KESIMPULAN DAN SARAN	55
5.1 Kesimpulan	55
5.2 Keterbatasan Penelitian	55
5.3 Saran	55
DAFTAR PUSTAKA	57