

SKRIPSI

**PENGARUH LOKASI DAN PELAYANAN TERHADAP
LOYALITAS MASYARAKAT DALAM MENGGUNAKAN
JASA AGEN46 BNI DI DESA PRIGI KECAMATAN
WATULIMO KABUPATEN TRENGGALEK, JAWA TIMUR**

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana (S1)
pada Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis**

Oleh :

LINGGA FAJAR VELLANY

1810412210028





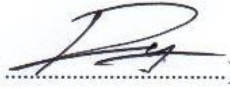
**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI BISNIS
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT BANJARMASIN**

2023

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

PENGARUH LOKASI DAN PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS
MASYARAKAT DALAM MENGGUNAKAN JASA AGEN46 BNI DI DESA PRIGI,
KECAMATAN WATULIMO, KABUPATEN TRENGGALEK, JAWA TIMUR

- A. Nama Mahasiswa : Lingga Fajar Vellany
NIM : 1810412210028
- B. Telah disetujui, lulus dan disahkan sebagai Skripsi Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Lambung Mangkurat.
- C. Tim Penguji :

- a. Pembimbing
M.Hasanur Arifin, S.Sos, MM
NIP.197604142001121003 
- b. Penguji I
Noor Hidayati, S.Sos, M.AB
NIP.197805242006042001 
- c. Penguji II
Rizki Muslim Hidayat, S.AB, MM
NIPK.19891207201712104001 

Koordinator
Prodi Administrasi Bisnis



Hj. Nurul Wahyuni, S.Sos, M.AB
NIP. 197511052001122001

Banjarmasin, 4 Agustus 2023

Ketua Pembimbing



M.Hasanur Arifin, S.Sos, MM
NIP. 197604142001121003


Mengetahui
Dekan FISIP ULM

Prof. Dr. H. Budi Suryadi, S.Sos, M.Si
NIP.197301221998021001



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN
RISET, DAN TEKNOLOGI

UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Jalan Brigjen H. Hasan Basry Banjarmasin 70123
Telepon : (0511) 3304595 Laman : <http://fisip.ulm.ac.id/>

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI

Pada hari ini Rabu tanggal 24 bulan Mei tahun 2023, Tim Penguji yang ditunjuk oleh Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin dengan surat Nomor : 2693/UN8.1.13/KP.10.00/2023 tanggal 19 Mei 2023 untuk menguji skripsi :

Nama : Lingga Fajar Vellany
NIM : 1810412210028
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis
Judul Skripsi : Pengaruh Lokasi dan Pelayanan Terhadap Loyalitas Masyarakat Dalam Menggunakan Jasa Agen46 BNI di Desa Prigi Kecamatan Watulimo Kabupaten Trenggalek, Jawa Timur
Tempat Ujian : Ruang Sidang 1
Waktu Ujian : 10.30 Wita s.d Selesai
Nilai : 80,6 (A)
Dinyatakan : Lulus / ~~Tidak Lulus~~

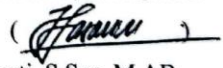
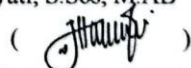
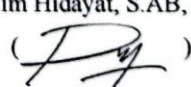
Demikian berita acara ini dibuat dan ditandatangani sesuai dengan peraturan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin.

Dibuat di : BANJARMASIN
Pada Tanggal : 24 Mei 2023

Tim Penguji,

Mahasiswa yang diuji,


Lingga Fajar Vellany

1. Ketua : M. Hasanur Arifin, S.Sos, MM
()
2. Sekretaris : Noor Hidayati, S.Sos, M.AB
()
3. Anggota : Rizki Muslim Hidayat, S.AB, MM
()

Mengetahui/membenarkan :
an, Dekan
Koordinator Program Studi Administrasi Bisnis,


Hj. Nurul Wahyuni, S.Sos, M.AB
NIP. 197511052001122001

KATA PENGANTAR

Assalamulaaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Dengan mengucapkan puji dan syukur kepada Allah SWT atas segala segala rahmat dan hidayah-Nya yang telah diberikan kepada saya sehingga dapat menyelesaikan skripsi dengan judul *Pengaruh Lokasi dan Pelayanan Terhadap Loyalitas Masyarakat dalam Menggunakan Jasa Agen46 BNI di Desa Prigi Kecamatan Watulimo Kabupaten Trenggalek, Jawa Timur*. Dan tidak lupa saya panjatkan shalawat serta salam kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW, yang telah menjadi suri tauladan yang baik bagi umatnya.

Penyusunan penelitian ini dapat selesai dengan lancar karena tidak lepas dari bantuan berbagai pihak. Peneliti tentunya menyadari bahwa pembuatan skripsi ini masih banyak kekurangan dan kelemahannya. Banyak sekali hambatan yang penulis temui di lapangan. Jika skripsi ini pada akhirnya dapat diselesaikan dengan baik tentu hal itu dikarenakan bantuan dan dukungan dari pihak-pihak terkait. Oleh karena itu, izinkanlah penulis menyampaikan rasa terima kasih yang tulus kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Ahmad Alim Basri, S.E, M.Si. selaku Rektor Universitas Lambung Mangkurat.
2. Bapak Prof. Dr.H. Budi Suriadi, S.Sos, M.Si. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat.
3. Ibu Hj. Nurul Wahyuni, S.Sos, M.AB. selaku Koordinator Program Studi Administrasi Bisnis.
4. Bapak M. Hasanur Arifin, S.Sos, MM selaku Dosen Pembimbing yang dengan penuh kesabaran membimbing konsultasi saya selama proses

persiapan, penyusunan proposal, ujian proposal, pelaksanaan penelitian, dan penyusunan skripsi sampai selesai.

5. Ibu Noor Hidayati, S.Sos, M.AB selaku Dosen Penguji 1 yang dengan serius mengoreksi dan memperbaiki serta memberikan saran-saran yang dibutuhkan skripsi ini dengan detail dan menyeluruh sehingga skripsi ini dapat tersusun dengan baik.
6. Bapak Rizki Muslim Hidayat S.AB, MM selaku Dosen Penguji 2 yang dengan profesionalitasnya memberikan arahan dan masukan-masukan yang sangat saya butuhkan untuk dapat menyelesaikan skripsi ini dengan sempurna.

Adapun dalam menyelesaikan skripsi ini, masih banyak terdapat kekurangan dan masih jauh dari kata sempurna dikarenakan terbatasnya pengalaman dan pengetahuan penulis. Namun penulis berharap hasil penelitian ini dapat memberikan manfaat dan masukan bagi pembaca. Wassalamu'alaikum

Warahmatullahi Wabarakatuh

Banjarmasin, 23 Maret 2023

Penulis

Lingga Fajar Vellany

1810412210028

LEMBAR PERSEMBAHAN

Puji syukur alhamdulillah kepada Allah SWT. yang telah memberikan kelancaran dan kemudahan serta kesehatan sehingga dengan ridho-NYA saya dapat menyelesaikan skripsi ini dengan sebaik-baiknya.

Terimakasih kepada Ayah (Mulyono) dan Ibu (Siti Rohmah) dan tak lupa kepada kakak saya (Asep Bagus) dan juga adik saya (Farhan Ratib) yang telah menyemangati saya dalam penyusunan skripsi ini.

Terimakasih kepada Ersya Frestyana Sari yang tidak henti-hentinya memberikan banyak dukungan secara langsung maupun tidak langsung, memberikan banyak referensi dan pengalamannya dalam menyusun sebuah skripsi sehingga pada akhirnya saya dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.

Untuk yang membaca skripsi ini masih banyak terdapat kekurangan dalam penelitian dan yang juga sedang berjuang dalam menyelesaikan tugas dan skripsi khususnya teman-teman saya jangan patah semangat karena Allah bersama orang-orang yang sabar dan sesungguhnya setelah kesulitan ada kemudahan.

If We Dream It, We Can Do It

LEMBAR PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan :

1. Karya tulis skripsi saya ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik diperguruan tinggi manapun.
2. Karya tulis ini adalah murni gagasan, rumusan dan penelitian saya sendiri tanpa bantuan pihak lain kecuali arahan dari dosen pembimbing, dan masukan dari tim penguji.
3. Seluruh karya atau pendapat pakar atau karya yang telah dipublikasikan orang lain yang terdapat dalam karya tulis ini telah disitasi nama pengarangnya dan telah dicantumkan didalam daftar pustaka,
4. Pernyataan ini dibuat dengan sungguh-sungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya sebagai peneliti bersedia menerima sanksi sesuai undang-undang yang berlaku.

Banjarmasin, 23 Maret 2023

Yang membuat pernyataan

Lingga Fajar Vellany

NIM.1810412210028

ABSTRAK

Lingga Fajar Vellany, NIM 1810412210028, 2023. Pengaruh Lokasi Dan Pelayanan Terhadap Loyalitas Masyarakat Menggunakan Jasa Agen46 BNI DI Desa Prigi Kecamatan Watulimo, Kabupaten Trenggalek, Jawa Timur, dibawah bimbingan: Muhammad Hasanur Ariffin.

Loyalitas dapat diartikan sebagai suatu kesetiaan. Dalam hal bisnis, loyalitas artinya kecenderungan seorang konsumen untuk memakai produk atau jasa yang di tawarkan oleh suatu badan usaha atau perorangan secara berkala atau terus-menerus. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh lokasi dan pelayanan secara parsial dan simultan terhadap loyalitas masyarakat. Responden dalam penelitian ini merupakan nasabah agen46 BNI di desa Prigi yang diambil menggunakan teknik *nonprobability sampling* sehingga diperoleh sebanyak 77 responden pelanggan juga nasabah dari agen46 BNI di desa Prigi yang dijadikan sampel penelitian. Data yang digunakan diambil dari kuisioner dan teknik analisis data menggunakan analisis deskriptif, analisis asumsi klasik, dan analisis regresi linier berganda.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial variabel lokasi (X_1) berpengaruh positif secara signifikan terhadap loyalitas masyarakat (Y) dengan nilai signifikan $0,042 < 0,05$ dan menghasilkan nilai t_{hitung} sebesar 2,070 dengan besar pengaruh sebesar 18,3%. Variabel pelayanan (X_2) berpengaruh positif secara signifikan terhadap loyalitas masyarakat (Y) dengan nilai signifikan $0,000 < 0,05$ dan menghasilkan nilai t_{hitung} sebesar 6,945 dengan besar pengaruh signifikan sebesar 61,3%. Hasil pengujian secara simultan menunjukkan adanya pengaruh positif lokasi (X_1) dan pelayanan (X_2) terhadap loyalitas masyarakat (Y) dengan nilai signifikan $0,000 < 0,05$ dengan f_{hitung} sebesar $27,549 > f_{tabel}$ sebesar 3,12 dengan besar pengaruh sebesar 42,7%.

Kata Kunci : Lokasi, Pelayanan, Loyalitas

ABSTRACT

Lingga Fajar Vellany, NIM 1810412210028, 2023. The Effect of Location and Service on Community Loyalty Using the Services of a BNI Agent46 in Prigi Village, Watulimo District, Trenggalek Regency, East Java, under the guidance of: Hasanur

Loyalty can be interpreted as a faithfulness. In terms of business, loyalty means the tendency of a consumer to use products or services offered by a business entity or individual on a regular or continuous basis. This study aims to determine the effect of location and service partially and simultaneously on community loyalty. Respondents in this study were customers of BNI agents46 in Prigi village who were taken using a non-probability sampling technique so that 77 customer respondents were also customers from BNI agents46 in Prigi village who were used as research samples. The data used were taken from questionnaires and data analysis techniques used descriptive analysis, classical assumption analysis, and multiple linear regression analysis.

The results showed that partially the location variable (X1) had a significant positive effect on community loyalty (Y) with a significant value of $0.042 < 0.05$ and produced a tcount value of 2,070 with a significant influence of 18.3%. The service variable (X2) has a significant positive effect on community loyalty (Y) with a significant value of $0.000 < 0.05$ and produces a tcount of 6,945 with a significant influence of 61,3%. The simultaneous test results show that there is a positive effect of location (X1) and service (X2) on community loyalty (Y) with a significant value of $0.000 < 0.05$ with an fcount of 27,549 > a ftable of 3.12 with a significant influence of 42,7%.

Keywords: Location, Service, Loyalty

DAFTAR ISI

COVER	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	16
1.3 Tujuan Penelitian	17
1.4 Manfaat Penelitian	18
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	19
2.1 Tinjauan Teori	19
2.1.1 Pemasaran.....	19
2.1.1.1 Pengertian Pemasaran	19
2.1.1.2 Bauran Pemasaran 7P	21
2.1.2 Perilaku Konsumen.....	26
2.1.2.1 Pengertian Perilaku Konsumen.....	26
2.1.2.2 Lingkungan Konsumen.....	27
2.1.2.3 Jenis Perilaku Konsumen.....	30
2.1.2.4 Pendekatan Perilaku Konsumen	32
2.1.2.5 Model perilaku konsumen.....	34
2.1.2.6 Perilaku Konsumen pada Proses Pengambilan Keputusan	37
2.1.3 Lokasi	38
2.1.3.1 Definisi Lokasi.....	38
2.1.3.2 Macam-Macam Lokasi	39
2.1.3.3 Jenis Lokasi.....	40
2.1.3.4 Kriteria Lokasi	41
2.1.3.5 Indikator Lokasi	41

2.1.4 Pelayanan.....	43
2.1.4.1 Definisi Pelayanan.....	43
2.1.4.2 Prinsip Pelayanan.....	44
2.1.4.3 Perspektif Pelayanan.....	46
2.1.4.4 Faktor-Faktor Pelayanan.....	48
2.1.4.5 Indikator Pelayanan.....	49
2.1.5 Loyalitas.....	50
2.1.5.1 Definisi Loyalitas.....	50
2.1.5.2 Tahapan Loyalitas.....	52
2.1.5.3 Indikator Loyalitas.....	55
2.1.6 Hubungan Antar Variabel.....	56
2.2 Hasil Penelitian Terdahulu.....	59
2.3 Hipotesis dan Model Penelitian.....	64
BAB III METODE PENELITIAN.....	70
3.1 Pendekatan Penelitian.....	70
3.2 Desain Penelitian.....	70
3.3 Lokasi Penelitian.....	71
3.4 Populasi, Besar Sampel, dan Teknik Sampling.....	71
3.4.1 Populasi.....	71
3.4.2 Besar Sampel.....	71
3.4.3 Teknik Sampling.....	72
3.5 Definisi Operasional Variabel.....	73
3.5.1 Variabel Independen.....	76
3.5.2 Variabel Dependen.....	81
3.6 Teknik Pengumpulan Data.....	82
3.7 Teknik Pengumpulan Skor.....	83
3.8 Uji Validitas dan Reliabilitas.....	83
3.8.1 Uji Validitas.....	83
3.8.2 Uji Reliabilitas.....	84
3.9 Teknik Analisis Data.....	84
3.9.1 Uji Asumsi Klasik.....	88
3.9.2 Analisa Linier Berganda.....	89
3.9.3 Uji Hipotesis.....	90
3.9.4 Uji Simultan (Uji F).....	90
3.9.5 Koefisien determinasi (R^2).....	92
BAB IV HASIL PENELITIAN.....	92
4.1 Profil Dan Karakteristik Responden.....	92

4.1.1	Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin.....	92
4.1.2	Karakteristik Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	93
4.1.3	Karakteristik Berdasarkan Pekerjaan Responden.....	94
4.1.4	Karakteristik Berdasarkan Tingkat Pendapatan.....	95
4.2	Analisis Statistik Deskriptif.....	96
4.2.1	Variabel Lokasi (X1).....	97
4.2.2	Variabel Pelayanan (X2).....	109
4.2.3	Variabel Loyalitas (Y).....	122
4.3	Hasil Uji Validitas Dan Reliabilitas.....	132
4.3.1	Uji Validitas.....	132
4.3.2	Uji Reliabilitas.....	134
4.4	Uji Asumsi Klasik.....	135
4.4.1	Uji Normalitas.....	135
4.4.2	Uji Multikolinieritas.....	137
4.4.3	Uji Heteroskedastisitas.....	137
4.4.4	Uji Autokorelasi.....	138
4.5	Uji Regresi Linier Berganda.....	139
4.6	Uji Hipotesis.....	141
4.6.1	Uji Parsial (Uji T).....	141
4.6.2	Uji Simultan (Uji F).....	144
4.6.3	Koefisien Determinasi (R^2).....	146
4.7	Interpretasi Hasil Penelitian.....	147
BAB V	PEMBAHASAN.....	149
5.1	Pengaruh Lokasi Terhadap Loyalitas Masyarakat Dalam Menggunakan Jasa Agen46 BNI Di Desa Prigi, Kecamatan Watulimo, Kabupaten Trenggalek, Jawa Timur....	149
5.2	Pengaruh Pelayanan Terhadap Loyalitas Masyarakat Dalam Menggunakan Jasa Agen46 BNI Di Desa Prigi, Kecamatan Watulimo, Kabupaten Trenggalek, Jawa Timur.....	150
5.3	Pengaruh Lokasi Dan Pelayanan Terhadap Loyalitas Masyarakat Dalam Menggunakan Jasa Agen46 BNI Di Desa Prigi, Kecamatan Watulimo, Kabupaten Trenggalek, Jawa Timur.....	151
5.4	Implikasi Hasil Penelitian.....	152
5.4.1	Pengaruh Lokasi Terhadap Loyalitas Masyarakat Dalam Menggunakan Jasa Agen46 BNI Di Desa Prigi, Kecamatan Watulimo, Kabupaten Trenggalek, Jawa Timur.....	152
5.4.2	Pengaruh Pelayanan Terhadap Loyalitas Masyarakat Dalam Menggunakan Jasa Agen46 BNI Di Desa Prigi, Kecamatan Watulimo, Kabupaten Trenggalek, Jawa Timur.....	154
5.5	Keterbatasan Penelitian.....	156
BAB VI	PENUTUP.....	157

6.1 Kesimpulan	157
6.2 Saran.....	158
DAFTAR PUSTAKA.....	xvi
LAMPIRAN.....	xxi
BIODATA PENELITI.....	xxxii

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah nasabah Bank Desa Prigi	4
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	52
Tabel 3.1 Penentuan Besar Sampel.....	64
Tabel 3.2 Definisi Operasional Variabel.....	68
Tabel 3.3 Skala Likert	72
Tabel 4.1 Karakteristik berdasarkan jenis kelamin	81
Tabel 4.2 Karakteristik berdasarkan pendidikan terakhir	82
Tabel 4.3 Karakteristik berdasarkan pekerjaan responden	83
Tabel 4.4 Karakteristik berdasarkan tingkat pendapatan	84
Tabel 4.5 Outlet Agen46 BNI Prigi terletak di lokasi yang strategis dan mudah dijangkau	86
Tabel 4.6 Outlet Agen46 BNI Prigi dapat dicapai dengan sarana transportasi umum	86
Tabel 4.7 Outlet Agen46 BNI Prigi dapat terlihat jelas dari tepi jalan	87
Tabel 4.8 Outlet Agen46 BNI Prigi mempunyai logo yang terlihat jelas	88
Tabel 4.9 Outlet Agen46 BNI Prigi terletak tidak terlalu jauh bagi anda dan sering dilewati saat berpergian	89
Tabel 4.10 Outlet agen46 BNI Prigi mempunyai akses yang lancar dan tidak rawan kemacetan	90
Tabel 4.11 Outlet Agen46 BNI Prigi memiliki lahan parkir yang tersedia tertata rapi	90
Tabel 4.12 Outlet Agen46 BNI Prigi memiliki lahan parkir yang aman	91
Tabel 4.13 Outlet Agen46 BNI Prigi mempunyai ruang yang luas untuk perluasan usaha.....	92
Tabel 4.14 Outlet Agen56 BNI Prigi selain menawarkan jasa keuangan juga melayani jasa lain seperti menjual berbagai kebutuhan masyarakat lainnya	93

Tabel 4.15 Outlet Agen46 BNI Prigi saling berdekatan dengan pusat keramaian seperti sekolah, pasar atau tempat wisata	93
Tabel 4.16 Outlet Agen46 BNI Prigi saling berdekatan dengan pesaing yang cukup beragam.....	94
Tabel 4.17 Agen46 BNI Prigi mempunyai ruang tunggu yang nyaman dan bersih .	95
Tabel 4.18 Agen46 BNI Prigi berpenampilan rapi	96
Tabel 4.19 Agen46 BNI Prigi menggunakan peralatan yang canggih dan modern	97
Tabel 4.20 Agen46 BNI Prigi memberikan layanan yang tepat sesuai dengan kebutuhan pelanggan	98
Tabel 4.21 Agen46 BNI Prigi selalu menunjukkan kesabaran dan perhatian terhadap pelanggan	98
Tabel 4.22 Agen46 BNI Prigi selalu merespon keluhan pelanggan dengan cepat	99
Tabel 4.23 Agen46 BNI Prigi selalu ada di jam-jam kerjanya	100
Tabel 4.24 Agen46 BNI Prigi selalu bersikap sopan dan memberikan rasa aman saat nasabah melakukan transaksi	100
Tabel 4.25 Agen46 BNI Prigi memberikan perhatian individual sehingga akrab kepada para pelanggannya.....	101
Tabel 4.26 Agen46 BNI Prigi memiliki jam operasional yang nyaman	102
Tabel 4.27 Agen46 BNI Prigi selalu mengutamakan kepentingan para pelanggan.....	103
Tabel 4.28 Agen46 BNI Prigi memiliki toleransi dalam pelayanannya (misal, menerima transaksi keuangan diluar jam kerja saat nasabah sedang dalam keadaan urgent/penting).....	103
Tabel 4.29 Saya merasa nyaman atas pelayanan yang diberikan Agen46 BNI Prigi	105
Tabel 4.30 Saya merasa nyaman dengan lokasi tempat Agen46 BNI Prigi	

berada.....	105
Tabel 4.31 Saya memberikan ulasan yang baik mengenai fasilitas penunjang yang diberikan oleh Agen46 BNI Prigi	106
Tabel 4.32 Saya tidak terpengaruh terhadap isu yang negatif mengenai Agen46 BNI Prigi.....	107
Tabel 4.33 Saya memberikan saran kepada keluarga dan orang lain untuk melakukan transaksi melalui Agen46 BNI Prigi	107
Tabel 4.34 Saya tetap mereferensikan kepada kerabat atau orang lain meskipun adanya isu negatif mengenai Agen46 BNI Prigi	108
Tabel 4.35 saya akan kembali mengunjungi dan bertransaksi dengan Agen46 BNI Prigi dalam waktu dekat	109
Tabel 4.36 Saya selalu melakukan transaksi keuangan di Agen46 BNI Prigi	109
Tabel 4.37 Saya memilih melakukan transaksi dengan Agen46 BNI Prigi dibanding agen perbankan lain	110
Tabel 4.38 Bila Agen46 BNI Prigi mengeluarkan jasa layanan lain, saya bersedia menggunakannya	111
Tabel 4.39 Nilai Validitas Person Correlations	112
Tabel 4.40 Nilai Reliabilitas Cronbach's Alpha	114
Tabel 4.41 Normalitas dengan One Sample Kolmogorov-Smirnov	115
Tabel 4.42 Uji Multikolinieritas.....	116
Tabel 4.43 Uji Autokorelasi.....	118
Tabel 4.44 Uji Regresi Linier Berganda	119
Tabel 4.45 Uji Hipotesis Parsial (Uji T)	121
Tabel 4.46 Uji Koefisien Simultan (Uji F).....	123
Tabel 4.47 Keofisien Determinasi (R^2).....	125

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Grafik Jumlah Nasabah BNI dan Transaksi Melalui Agen46 BNI.....	7
Gambar 2.1 Model Perilaku Konsumen.....	30
Gambar 2.2 Metode Penelitian.....	61
Gambar 4.1 Uji Heteroskedastisitas	117
Gambar 4.2 Hasil Model Penelitian	125