



UNIVERSITAS NASIONAL

**PENGARUH KOMUNIKASI *INTERPERSONAL* HUMAS
BANK JABAR BANTEN SYARIAH CABANG KOTA BOGOR
TERHADAP KEPUASAN NASABAH
(SURVEY NASABAH PEMINJAM BANK BJB SYARIAH
CABANG KOTA BOGOR)**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ilmu
Komunikasi (S.I.Kom)

**SITI MARYAM
NPM.193516516425**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI**

2023



NATIONAL UNIVERSITY

**THE EFFECT OF INTERPERSONAL COMMUNICATION
PUBLIC RELATIONS OF BANK JABAR BANTEN
SYARIAH BOGOR CITY BRANCH ON
CUSTOMER SATISFACTION
(SURVEY OF CUSTOMERS LOANING BANK BJB SYARIAH
BOGOR CITY BRANCH)**

THESIS

Submitted as one of the requirements for obtaining Bachelor Degree in
Communication Science (S.I.Kom)

Siti Maryam

193516516425

**FACULTY OF SOCIAL SCIENCE AND POLITICAL SCIENCE
COMMUNICATION SCIENCE STUDY PROGRAM**

2023



**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS NASIONAL**

PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Siti Maryam
NPM : 193516546425
Konsentrasi Studi : Public relation
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Judul Proposal Skripsi : Pengaruh Komunikasi *Interpersonal* Humas Bank Jabar
Banten Syariah Cabang Kota Bogor Terhadap Kepuasan
Nasabah
Diajukan Untuk : Memenuhi salah satu dari persyaratan untuk memperoleh
gelar Sarjana Strata satu (S1) pada Fakultas Ilmu Sosial dan
Ilmu Politik, Universitas Nasional.

Disetujui untuk diujikan

Jakarta, Januari 2023

Dosen Pembimbing,

Dr. Sri Desti Purwatiningsih, M.Si.

Ketua Prodi Ilmu Komunikasi,

Drs. Adi Prakosa, M.Si.



**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS NASIONAL**

PENGESAHAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Siti Maryam
NPM : 193516546425
Konsentrasi Studi : Public relation
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Judul Proposal Skripsi : Pengaruh Komunikasi *Interpersonal* Humas Bank
Jabar Banten Syariah Cabang Kota Bogor Terhadap
Kepuasan Nasabah
(Survey Nasabah Peminjam Bank BJB Syariah Cabang
Kota Bogor)
Diajukan Untuk : Memenuhi salah satu dari persyaratan untuk
memperoleh gelar Sarjana Strata satu (S1) pada
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas
Nasional.

Disetujui untuk disahkan

Jakarta, Februari 2023

Dosen Pembimbing

Dr. Sri Desti Purwatiningsih, M.Si.

Dekan,

Dr. Erna Ermawati Chotim, M.Si



**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS NASIONAL**

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda – tangan dibawah ini:

Nama : Siti Maryam

NPM : 193516516425

Judul Skripsi : Pengaruh Komunikasi *Interpersonal* Humas Bank Jabar Banten
Syariah Cabang Kota Bogor Terhadap Kepuasan Nasabah
(Survey Nasabah Peminjam Bank BJB Syariah Cabang Kota Bogor)

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Skripsi ini merupakan hasil penelitian, pemikiran dan pemaparan asli saya sendiri. Saya tidak mencantumkan tanpa pengakuan bahan - bahan yang telah dipublikasikan sebelum atau ditulis orang lain, atau sebagai bahan yang pernah diajukan untuk gelar atau ijazah pada sebagai bahan yang pernah diajukan untuk gelar atau ijazah pada Universitas Nasional atau perguruan tinggi lainnya. Apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidak benaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik sesuai dengan peraturan yang berlaku di Universitas Nasional. Demikian pernyataan ini saya buat.

Jakarta, Februari 2023
Yang membuat pernyataan,



Siti Maryam

HALAMAN PENGESAHAN

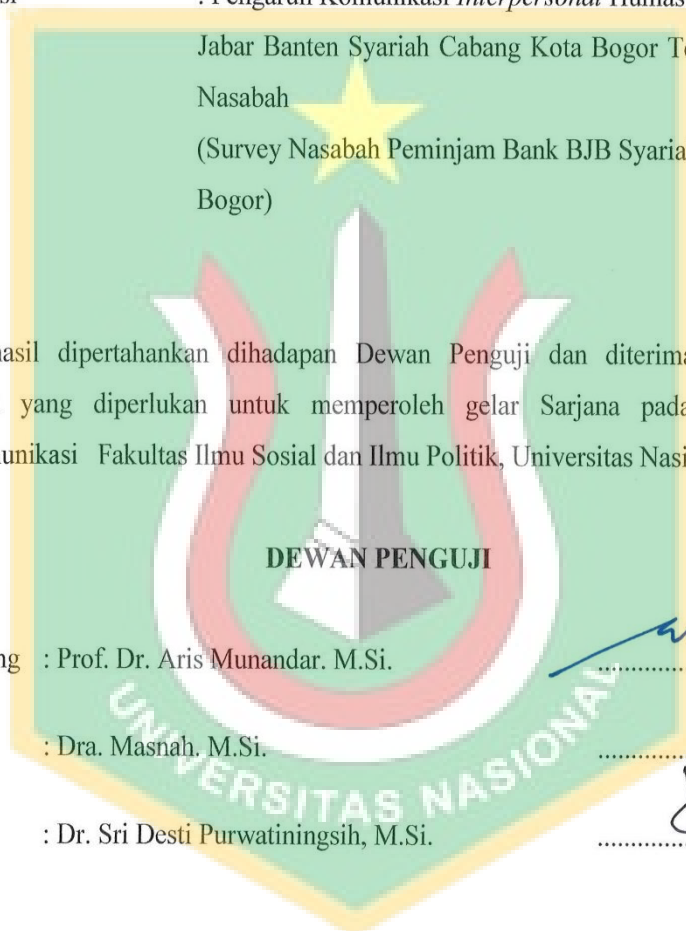
Skripsi ini diajukan oleh :
Nama : Siti Maryam
NPM : 193516516425
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Judul Skripsi : Pengaruh Komunikasi *Interpersonal* Humas Bank
Jabar Banten Syariah Cabang Kota Bogor Terhadap Kepuasan
Nasabah
(Survey Nasabah Peminjam Bank BJB Syariah Cabang Kota
Bogor)

Telah berhasil dipertahankan dihadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana pada Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Nasional.

Ketua Sidang : Prof. Dr. Aris Munandar, M.Si.

Penguji I : Dra. Masnah, M.Si.

Penguji II : Dr. Sri Desti Purwatiningsih, M.Si.




.....

.....

.....

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal : 23/02/2023



UNIVERSITAS NASIONAL
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
JAKARTA

FORMULIR 4

PERSETUJUAN PERBAIKAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Siti Maryam
Nomor Induk Mahasiswa : 193516516425
Jurusan : Public Relations
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Judul Skripsi : Pengaruh Komunikasi Interpersonal Humas Bank Jabar
Banten Syariah Cabang Kota Bogor Terhadap Kepuasan
Nasabah
(Survey Nasabah Peminjam Bank BJB Syariah Cabang Kota
Bogor)

Benar telah memperbaiki Skripsi berdasarkan petunjuk dari Tim Penguji dalam Sidang Ujian Skripsi pada tanggal 16 Februari 2023 sebagaimana tertulis dalam "Berita Acara Ujian Skripsi".

Jakarta, 23 Februari 2023

Ketua Sidang : Prof. Dr. Aris Munandar, M.Si.

Penguji I : Dra. Masnah, M.Si.

Penguji II : Dr. Sri Desti Purwatiningsih, M.Si.

Keterangan :

**) lembar ini dapat diminta di sekretariat FISIP, apabila Skripsinya telah diajukan dan dinyatakan LULUS, halaman ini tidak dijilid*



**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS NASIONAL**

ABSTRAK

Nama : Siti Maryam
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Judul : Pengaruh Komunikasi Interpersonal Humas Bank Jabar
Banten Syariah Cabang Kota Bogor Terhadap Kepuasan
Nasabah
(Survey Nasabah Peminjam Bank BJB Syariah Cabang
Kota Bogor)

Kata Kunci	Penelitian ini membahas mengenai Komunikasi <i>Interpersonal</i> yang sangat perlu dilakukan oleh humas sebagai pendukung kelancaran komunikasi dengan nasabah. Tujuan dari penelitian ini adalah mengetahui besaran pengaruh komunikasi interpersonal yang dilakukan oleh humas Bank Jabar Banten Syariah Cabang Kota Bogor terhadap kepuasan nasabah. Penelitian ini menggunakan teori Teori Tindakan Alasan (<i>Theory of Reasoned Action</i>) yang mempunyai faktor penting yaitu fokus perhatian, dimana teori ini dapat membantu komunikasi antara humas dan nasabah berjalan dengan efektif serta untuk memahami perilaku apa yang menjadi kepuasan nasabah dengan cara komunikasi <i>interpersonal</i> . Metodologi penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian deskriptif dan menggunakan metode penelitian survey. Populasi dalam penelitian ini seluruh nasabah Bank Jabar Banten Syariah Cabang Kota Bogor sebanyak 159 orang, dengan Sampel yang digunakan dalam penelitian ini didapat menggunakan teknik <i>sampling probability sampling</i> dengan jenis <i>simple random sampling</i> dan jumlah responden yang didapatkan sebanyak 61 orang. Berdasarkan hasil uji hipotesis, komunikasi <i>interpersonal</i> humas Bank Jabar Banten Syariah Cabang Kota Bogor berpengaruh besar (signifikan) terhadap kepuasan nasabah sebesar 50,9% dan sisanya sebesar 49,1% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain. Dengan demikian dari hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa Komunikasi <i>Interpersonal</i> Humas Bank Jabar Banten Syariah Cabang Kota Bogor berpengaruh besar terhadap Kepuasan Nasabah, dan penelitian ini sejalan dengan teori yang peneliti gunakan.
Pembimbing	Dr. Sri Desti Purwatiningsih, M.Si.



**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS NASIONAL**

ABSTRACT

Name : Siti Maryam
Study Program : Communication Science
Title : *The Effect of Interpersonal Communication Public Relations of Bank Jabar Banten Syariah Bogor City Branch on Customer Satisfaction (Survey Of Customers Loaning Bank BJB Syariah Bogor City Branch)*

Keywords <i>Interpersonal Communication, Public Relations (PR), Customer Satisfaction</i>	<i>This study discusses Communication Interpersonal which really needs to be done by public relations as a supporter of smooth communication with customers. The purpose of this study was to determine the magnitude of the influence of interpersonal communication carried out by the public relations of Bank Jabar Banten Syariah Bogor City branch on customer satisfaction. This study uses the Theory of Action Reason (Theory of Reasoned Action) which has an important factor, namely the focus of attention, where this theory can help communication between public relations and customers run effectively and to understand what behavior is customer satisfaction by means of communication interpersonal. This research methodology uses a quantitative approach with descriptive research types and uses survey research methods. The population in this study were all customers of Bank Jabar Banten Syariah Bogor City as many as 159 people, with the sample used in this research obtained using a sampling technique probability sampling with types simple random sampling and the number of respondents obtained as many as 61 people. Based on the results of hypothesis testing, communication interpersonal Public Relations of Bank Jabar Banten Syariah Bogor City has a big (significant) effect on customer satisfaction of 50.9% and the remaining 49.1% is influenced by other factors. Thus, from the results of this study, it can be concluded that Interpersonal Communication Public Relations of Bank Jabar Banten Syariah Bogor City branch has a major influence on customer satisfaction, and this research is in line with the theory that researchers use.</i>
<i>Supervised</i>	Dr. Sri Desti Purwatiningsih, M.Si.

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat dan rahmat-Nya, saya dapat menyelesaikan Skripsi ini dengan judul “PENGARUH KOMUNIKASI INTERPERSONAL HUMAS BANK JABAR BANTEN SYARIAH CABANG KOTA BOGOR TERHADAP KEPUASAN NASABAH (SURVEY NASABAH PENJAMAN BANK BJB SYARIAH CABANG KOTA BOGOR)”. Penulisan Skripsi ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Ilmu Komunikasi (S.I.Kom) Universitas Nasional.

Skripsi ini melatarbelakangi pengaruh Komunikasi *Interpersonal* yang sangat perlu dilakukan oleh humas sebagai pendukung kelancaran komunikasi dalam upaya meningkatkan kepuasan nasabah. Dalam penyusunan skripsi ini, penulis sepenuhnya menyadari bahwa selesainya skripsi ini tidak lepas dari bantuan serta bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan Skripsi ini sangatlah sulit bagi penulis untuk menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu, saya mengucapkan terima kasih kepada:

1. Dr. El Amry Bermawi Putera, M.A., selaku Rektor Universitas Nasional.
2. Dr. Erna Ermawati Chotim, M.Si., selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional.
3. Dr. Bhakti Nur Avianto, M.Si., selaku Wakil Dekan 1 Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional.
4. Dr. Aos Yuli Firdaus, M.Si., selaku Wakil Dekan 2 Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional.

5. Drs. Adi Prakosa, M.Si., selaku Kepala Program Studi Ilmu Komunikasi.
6. Dr. Sri Desti Purwatiningsih, M.Si., selaku Dosen Pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga, dan pikiran untuk mengarahkan saya dalam penyusunan Skripsi ini.
7. Cyntia Dewi Anggraini, S.I.Kom., M.I.Kom., selaku Dosen Pembimbing 2 yang tidak kenal lelah meluangkan waktu memberikan bimbingan dan arahan kepada penulis.
8. Segenap dosen Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Nasional yang telah memberikan keilmuan serta berbagai wawasan dan pengalaman kepada penulis.
9. Pimpinan dan staf Bank Jabar Banten Syariah Cabang Kota Bogor yang telah meluangkan waktu membantu kelancaran penelitian serta telah banyak membantu dalam usaha memperoleh data yang saya perlukan.
10. Ibunda tercinta (Hj. Anah Rukmanah), Ayahanda tercinta (H. Ade Sutia), kakak-kakak tersayang (Andrie Apriadie), (dr. Susy Setianah), dan (Dede Ismail) yang telah memberikan dukungan material, moral, doa serta motivasi untuk saya dapat menyelesaikan Skripsi ini.
11. Rekan-rekan mahasiswa program Pascasarjana Ilmu Komunikasi UNIVERSITAS NASIONAL khususnya konsentrasi Public Relation (PR).
12. Sahabat-sahabat saya yang telah banyak membantu saya dalam menyelesaikan Skripsi ini.

Akhir kata, penulis menyadari bahwasannya skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, kritik serta saran penulis harapkan demi kesempurnaan

skripsi ini dan penulis juga berharap Tuhan Yang Maha Esa berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga skripsi ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu.

Jakarta, Februari 2023



Siti Maryam

DAFTAR ISI

PERSETUJUAN SKRIPSI.....	i
PENGESAHAN SKRIPSI.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
PERSETUJUAN PERBAIKAN SKRIPSI.....	v
ABSTRAK.....	vi
<i>ABSTRACT</i>	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
DAFTAR TABEL.....	xvii
DAFTAR GAMBAR.....	xx
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	10
1.3. Tujuan Penelitian.....	10
1.4. Batasan Masalah.....	10
1.5. Manfaat Penelitian.....	11
1.5.1. Manfaat Penelitian Secara Teoritis.....	11
1.5.2. Manfaat Penelitian Secara Praktis.....	11

1.6. Sistematika Penulisan.....	11
BAB II.....	13
TINJAUAN PUSTAKA	13
2.1. Penelitian Terdahulu.....	13
2.1.1. <i>Riview</i> Penelitian Terdahulu	15
2.2. Landasan Teori	19
2.2.1. Teori Tindakan Alasan (<i>Theory of Reasoned Action</i>).....	19
2.3. Landasan Konsep	21
2.3.1. Komunikasi <i>Interpersonal</i>	21
2.3.2. Hubungan Masyarakat (Humas)	24
2.3.3. Kepuasan Nasabah	27
2.4. Kerangka Pemikiran	31
2.5. Hipotesis.....	32
BAB III	34
METODOLOGI PENELITIAN.....	34
3.1. Pendekatan Penelitian.....	34
3.2. Jenis Penelitian	34
3.3. Metode Penelitian.....	34
3.4. Teknik Pengumpulan Data	35
3.4.1. Data Primer	35

3.4.2.	Data Sekunder	36
3.4.3.	Instrumen Penelitian.....	36
3.4.4.	Skala Pengukuran.....	36
3.5.	Populasi dan Sampel	37
3.5.1.	Populasi Penelitian.....	37
3.5.2.	Sampel Penelitian.....	38
3.5.3.	Teknik Pengambilan Sampling	39
3.6.	Definisi Operasionalisasi Variabel.....	40
3.6.1.	Komunikasi Interpersonal Humas.....	40
3.6.2.	Kepuasan Nasabah	41
3.7.	Operasionalisasi Variabel	43
3.8.	Uji Validitas dan Reliabilitas	43
3.8.1.	Uji Validitas	Error! Bookmark not defined. 43
3.8.2.	Uji Reliabilitas	45
3.9.	Teknik Pengolahan dan Analisis Data.....	47
3.9.1.	Uji Korelasi	47
3.9.2.	Uji Regresi	48
3.9.3.	Uji Determinasi	48
3.9.4.	Uji Hipotesis	49
3.10.	Waktu Dan Tempat Penelitian.....	50

BAB IV	52
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	52
4.1. Gambaran Object Penelitian.....	52
4.1.1. Sejarah Bank Jabar Banten Syariah	52
4.1.2. Visi Dan Misi Bank Jabar Banten Syariah.....	54
4.1.3. Struktur Organisasi	55
4.2. Analisis Hasil Penelitian	55
4.2.1. Profil Responden.....	55
4.2.2. Analisis Tanggapan Responden Variabel X	59
4.2.2.1.Dimensi Keterbukaan	59
4.2.2.2.Dimensi Empati	60
4.2.2.3.Dimensi Sikap Mendukung	62
4.2.2.4.Dimensi Sikap Positif	63
4.2.2.5.Dimensi Kesetaraan.....	65
4.2.3. Analisis Tanggapan Responden Variabel Y	66
4.2.3.1.Dimensi Kualitas Produk.....	66
4.2.3.2.Dimensi Harga	68
4.2.3.3.Dimensi Kualitas Jasa	69
4.2.3.4.Dimensi Faktor Emosional	71
4.2.3.5.Dimensi Kemudahan Untuk Mendapatkan Produk atau Jasa (Biaya).....	72

4.2.4. Metode Analisis Dan Uji Hipotesis	74
4.3. Pembahasan	78
BAB V.....	80
PENUTUP.....	80
5.1. Kesimpulan.....	80
5.2. Saran	81
5.2.1. Saran Teoritis.....	81
5.2.2. Saran Praktis	81
DAFTAR PUSTAKA	83
LAMPIRAN.....	89



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1.....	90
Lampiran 2.....	94
Lampiran 3.....	100
Lampiran 4.....	106
Lampiran 5.....	107
Lampiran 6.....	108
Lampiran 7.....	109
Lampiran 8.....	110
Lampiran 9.....	111
Lampiran 10.....	112

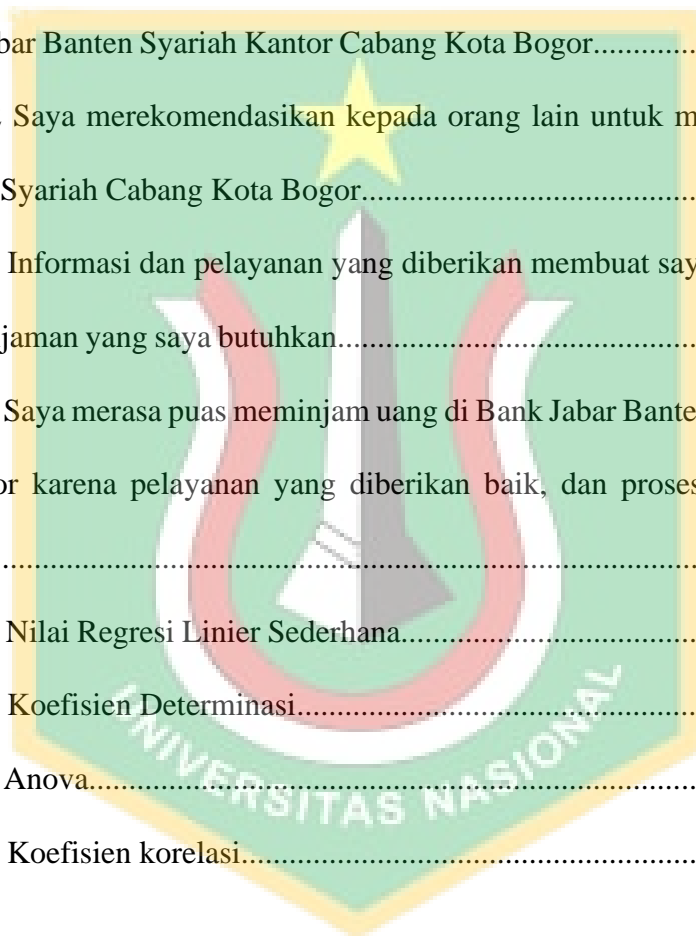


DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Nasabah Yang Meminjam Uang Di Bank BJB Syariah Cabang Kota Bogor Tahun 2017-2021.....	8
Tabel 1.2 Jumlah Nasabah Yang Meminjam Uang Di Bank BJB Syariah Cabang Kota Bogor Periode Januari 2022 – September 2022.....	9
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	13
Tabel 3.1 Kategori Skala Likert.....	37
Tabel 3.2 Operasionalisasi Konsep.....	43
Tabel 3.3 Uji Validitas Variabel X (Komunikasi <i>Interpersonal</i>).....	44
Tabel 3.4 Uji Validitas Variabel Y (Kepuasan Nasabah).....	45
Tabel 3.5 Uji Reliabilitas Variabel X (Komunikasi <i>Interpersonal</i>).....	46
Tabel 3.6 Uji Reliabilitas Variabel Y (Kepuasan Nasabah).....	46
Tabel 3.7 Interpretasi Koefisien Korelasi.....	48
Tabel 3.8 Jadwal Penelitian.....	51
Tabel 4.1 Jenis Kelamin.....	56
Tabel 4.2 Usia.....	56
Tabel 4.3 Pendidikan Terakhir.....	57
Tabel 4.4 Pekerjaan.....	58
Tabel 4.5 Produk yang di informasikan oleh Humas dapat disebar luaskan dengan mudah kepada nasabah.....	59
Tabel 4.6 Humas memberikan informasi mengenai produk dan persyaratan pinjaman kepada saya.....	60
Tabel 4.7 Saya dan Humas mempunyai hubungan yang baik.....	60

Tabel 4.8 Menurut saya, Humas Bank Jabar Banten Syariah Cabang Kota Bogor lebih mengutamakan etika, sopan, santun dan tata krama.....	61
Tabel 4.9 Saya mendengarkan dan membaca dengan baik setiap penjelasan mengenai informasi-informasi produk yang diberikan Humas Bank BJB Syariah Kota Bogor.....	62
Tabel 4.10 Saya senang dan terbuka ketika berkomunikasi dengan Humas Bank BJB Syariah Cabang Kota Bogor.....	63
Tabel 4.11 Humas Bank Jabar Banten Syariah Cabang Kota Bogor menanggapi pertanyaan yang saya berikan dengan baik dan jelas.....	63
Tabel 4.12 Humas berusaha maksimal dalam memberikan informasi dan pelayanan sesuai dengan SOP perusahaan.....	64
Tabel 4.13 Produk pinjaman yang ditawarkan membuat saya memilih kualitas produk pinjaman sesuai dengan yang diharapkan oleh saya.....	65
Tabel 4.14 Menurut saya penyampaian informasi atau pesan yang dilakukan oleh Humas sangat menarik dan inovatif.....	65
Tabel 4.15 Saya merasa puas setelah saya meminjam uang di Bank Jabar Banten Syariah Kantor Cabang Kota Bogor.....	66
Tabel 4.16 Saya meminjam uang di Bank Jabar Banten Syariah Cabang Kota Bogor dibandingkan Bank lain karena marginnya lebih kecil.....	67
Tabel 4.17 Margin di Bank Jabar Banten Syariah Cabang Kota Bogor cukup besar.....	68
Tabel 4.18 Saya tertarik meminjam uang di Bank Jabar Banten Syariah Cabang Kota Bogor karena Marginnya kecil.....	69

Tabel 4.19 Saya merasa puas terhadap informasi dan pelayanan yang diberikan.....	69
Tabel 4.20 Saya merasa senang terhadap penjelasan mengenai produk-produk pinjaman di Bank BJB Syariah dengan jelas.....	70
Tabel 4.21 Saya akan terus menggunakan atau meminjam kembali produk pinjaman di Bank Jabar Banten Syariah Kantor Cabang Kota Bogor.....	71
Tabel 4.22 Saya merekomendasikan kepada orang lain untuk meminjam uang di Bank BJB Syariah Cabang Kota Bogor.....	71
Tabel 4.23 Informasi dan pelayanan yang diberikan membuat saya mudah mencari produk pinjaman yang saya butuhkan.....	72
Tabel 4.24 Saya merasa puas meminjam uang di Bank Jabar Banten Syariah Cabang Kota Bogor karena pelayanan yang diberikan baik, dan proses peminjamannya cepat.....	73
Tabel 4.25 Nilai Regresi Linier Sederhana.....	74
Tabel 4.26 Koefisien Determinasi.....	75
Tabel 4.27 Anova.....	75
Tabel 4.28 Koefisien korelasi.....	76



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Wawancara Pra-riset	7
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran	32
Gambar 4.1 Struktur Organisasi.....	55

