



**UNIVERSITAS INDONESIA**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN (SERVQUAL)  
TERHADAP KEPUASAN INVESTOR DALAM MELAKUKAN  
INVESTASI PADA REKSA DANA SYARIAH**

**TESIS**

Diajukan sebagai salah satu syarat  
Untuk memperoleh gelar Magister Sains (M.Si) dalam  
bidang Ekonomi dan Keuangan Islam  
Pada Program Studi Timur Tengah dan Islam  
Program Pascasarjana Universitas Indonesia

**ANDI WIDYA KUSUMA ASTUTI  
710509227X**

**PROGRAM PASCASARJANA  
PROGRAM STUDI TIMUR TENGAH DAN ISLAM  
JAKARTA  
JANUARI 2009**

## HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

**Tesis ini adalah hasil karya saya sendiri,  
dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk  
telah saya nyatakan dengan benar.**

Nama : Andi Widya Kusuma Astuti

NPM : 710509227X

Tanda Tangan :

Tanggal : 03 Januari 2009

## HALAMAN PERSETUJUAN TESIS

Nama Mahasiswa : Andi Widya Kusuma Astuti  
NPM : 710507227X  
Kekhususan : Ekonomi dan Keuangan Syariah  
Judul Tesis : Pengaruh Kualitas Pelayanan (SERVQUAL)  
Terhadap Kepuasan Investor Dalam Melakukan  
Investasi Pada Reksa Dana Syariah  
Tanggal Disetujui : 31 Desember 2008

Pembimbing Tesis

(Drs. Karnaen A. Perwataatmadja, MPA)

## HALAMAN PENGESAHAN TESIS

Tesis ini diajukan oleh :  
Nama : Andi Widya Kusuma Astuti  
NPM : 710509227X  
Program Studi : Pascasarjana Studi Timur Tengah dan Islam  
Kekhususan : Ekonomi dan Keuangan Syariah  
Judul Tesis : Pengaruh Kualitas Pelayanan (SERVQUAL)  
Terhadap Kepuasan Investor Dalam Melakukan  
Investasi Pada Reksa Dana Syariah

**Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Magister Sains (M.Si) pada Program Pascasarjana Studi Timur Tengah dan Islam, Universitas Indonesia.**

### DEWAN PENGUJI

Ketua Sidang : Dr. Muhammad Muslich, MBA ( )  
Pembimbing : Drs. Karnaen A. Perwataatmadja, MPA ( )  
Penguji : Nurdin Sobari, SE.,MM.,CAAE ( )  
Pembaca Ahli : Prof. Dra. Jusmaliani, ME ( )

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal : 31 Desember 2008

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah kepada Rabb yang Maha Pengasih dan memberikan rahmatNya kepada penulis dalam segala sisi kehidupan, dan dengan kemurah-hatian dan ridha-Nya lah tesis ini dapat diselesaikan. Penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan dalam penulisan baik secara materi maupun dalam penyajian. Oleh karena itu dengan senang hati, penulis bersedia menerima segala kritik dan masukan demi kesempurnaan dan manfaat tesis kelak.

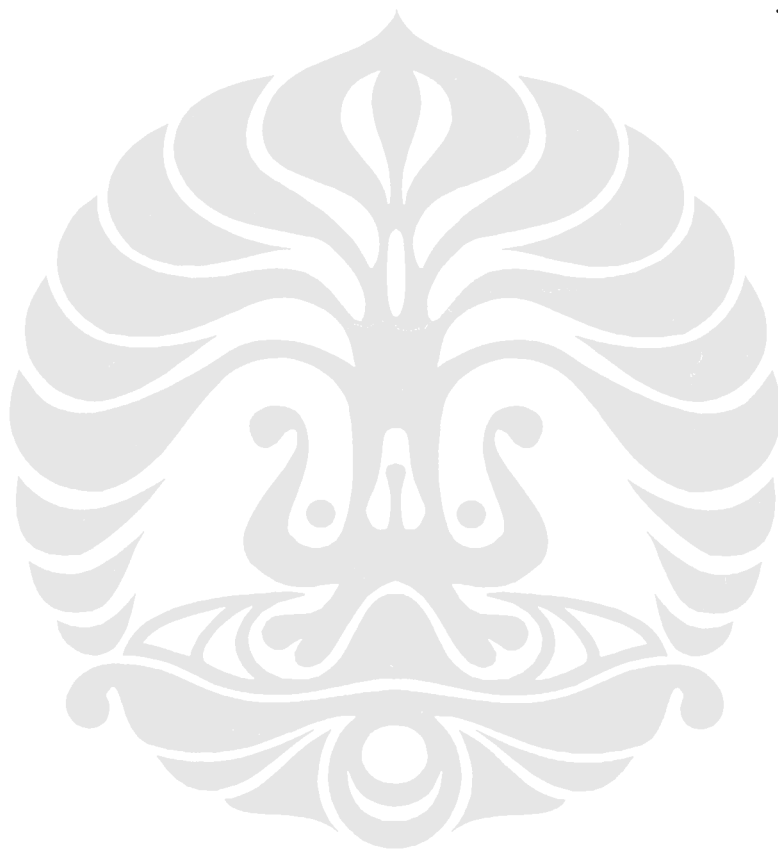
Penulis perlu mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah membantu baik moril dan materiil yang sangat berharga dalam proses pembuatan tesis ini. Ucapan terima kasih ini penulis sampaikan kepada :

1. Bapak Mustafa Edwin Nasution, Ph.D selaku Ketua Program Studi timur Tengah dan Islam Program Pascasarjana Universitas Indonesia.
2. Bapak Dr. Muhammad Muslich, MBA selaku ketua sidang I dan ketua sidang II.
3. Bapak Karnaen A. Perwataatmadja, MPA, selaku pembimbing akademik yang telah membimbing, memberi masukan dan memotivasi penulis dengan segala ilmu dan kesabarannya.
4. Bapak Nurdin Sobari, SE.,MM.,CAAE selaku penguji, serta Ibu Prof. Dra. Jusmaliani, ME yang telah memberikan masukan bagi perbaikan tesis ini.
5. Seluruh staff pengajar PSKTTI UI yang telah membantu kelancaran penulis selama kuliah, atas ilmunya dan bantuannya kepada penulis baik selama kuliah maupun pembuatan tesis.
6. Keluarga kecil penulis, suami tercinta atas segala dukungan, doa, bantuan dan pengertian dalam memberikan semangat penulis, terutama untuk malaikat kecilku Azkia Yasmine Al Khalifi yang dengan setia dari dalam kandungan hingga sekarang menemani mama dalam segala suka dan duka dalam menyelesaikan kuliah dan sumber penyemangat mama (Tesis ini mama persembahkan untukmu na..). *"I really luv u all"*, semoga penulis bisa membahagiakan kalian selalu dan selamanya.
7. Keluarga besar penulis, Papi dan Mami tercinta Andi Harun Al Rasyid dan Andi Sahri B., kakak-kakakku tersayang Deng Emang, Deng Erna, Deng Ancal, Dya (my twin sist), Puang Tenri, Panca, Budi, serta keponakan-keponakanku yang lucu plus badung: kaka Uci, Tita, Ical, Iyal (ade), Amri, teteh Azzah, Alif dan Nazwa (luna maya), yang telah memberikan bantuan moral maupun materiil dalam penulisan tesis ini.
8. Seluruh teman-teman seperjuangan keluarga besar angkatan X: Irma yang sudah memberikan bimbingan kuliah, tesis maupun tentang kehidupan (tidak cukup kata terima kasih atas waktu, bantuan, semangat dan segalanya yang telah Irma berikan), Nia Kecil, Nia tinggi dan Yunis yang selalu memberikan semangat dan bantuan yang tidak terhingga dalam menyelesaikan kuliah ini kepada penulis, Toni, Pa' Hanafi, Pa' Mursalin, Mba Tia, Ami, *all of you are very inspiring n*

*motivating me guys!* Serta rekan-rekan yang sempat menyemarakkan perkuliahan kami : Erwin, Mas Ozi, dan Pak Idham.

9. Seluruh staff administrasi PSKTTI UI (Mba Herlin, Mas Hidayat, Mas Erwin, Mas Fery, Mba Tuti dan Mba Desti) yang telah banyak membantu kelancaran penulis dalam menuntut ilmu.
  10. Seluruh Pihak terkait lainnya yang tidak dapat disebutkan satu per satu, yang telah membantu penulis berupa bantuan moril maupun materiil hingga terselesainya penulisan tesis ini.
- Akhir kata penulis ucapkan Alhamdulillah.

Jakarta, Januari 2009



**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI  
TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

---

Sebagai sivitas akademik Universitas Indonesia, saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Andi Widya Kusuma Astuti  
NPM : 710509227X  
Program Studi : Pascasarjana Studi Timur Tengah dan Islam  
Departemen : Ekonomi dan Keuangan Islam  
Fakultas : Program Pascasarjana  
Jenis Karya : Tesis

demikian pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Indonesia **Hak Bebas Royalti Noneklusif** (*Non-exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul :

**Pengaruh Kualitas Pelayanan (SERVQUAL) Terhadap Kepuasan Investor Dalam Melakukan Investasi pada Reksa Dana Syariah**

beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneklusif ini Universitas Indonesia berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan memublikasikan tugas akhir saya tanpa meminta izin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta

Pada tanggal : 03 Januari 2009

Yang menyatakan,

(Andi Widya Kusuma Astuti)

## RINGKASAN EKSEKUTIF

- A. Nama : Andi Widya Kusuma Astuti
- B. Judul Tesis : Pengaruh Kualitas Pelayanan (SERVQUAL) Terhadap Kepuasan Investor Dalam Melakukan Investasi Pada Reksa Dana Syariah
- C. Jumlah Hal : Halaman Permulaan 20, isi 97.; Tabel 31, Gambar 12, Lampiran 17
- D. Daftar Pustaka : Terbitan 1993 – 2008
- E. Isi Ringkasan :

Investasi syariah di Indonesia diawali dengan diluncurkan Danareksa Syariah oleh Danareksa Investment Management Indonesia pada Juli 1997. Danareksa Syariah merupakan Reksa Dana saham yang pertama kali secara eksplisit menyatakan investasinya bersifat syariah. Meskipun kinerja Reksa Dana Syariah meningkat namun jika dilihat dari pertumbuhan Reksa Dana Syariah masih tertinggal jauh dibandingkan Reksa Dana Konvensional, khususnya pada akhir 2006 sampai dengan akhir 2007 perkembangan Reksa Dana Syariah tergolong lambat, seharusnya kondisi ini tidak terjadi pada Negara Indonesia yang mayoritas penduduknya adalah muslim.

Disisi lain, dalam berinvestasi produk Reksa Dana Syariah banyak memiliki keunggulan dibandingkan produk Reksa Dana Konvensional, seperti Reksa Dana Syariah tidak hanya memberikan keuntungan emosional (*emotional benefit*) saja seperti kehalalan maupun kebaikan, akan tetapi Reksa Dana Syariah mampu memberikan keuntungan finansial (*functional benefit*) yang signifikan kepada investornya, dan dilihat dari tingkat *return*-nya, Reksa Dana Syariah memiliki *return* lebih tinggi dibandingkan Reksa Dana Konvensional. Hanya sayang, keunggulan Reksa Dana Syariah belum bisa dimanfaatkan secara optimal dalam meraih *market share* yang besar, karena masyarakat (investor) sekedar mengetahui keberadaan produk atau *brand* syariah tanpa mengerti secara jelas. Kondisi investor Reksa Dana Syariah Untuk menyelesaikan masalah tersebut, sebenarnya sudah dimulai melalui upaya pemasaran dari melakukan strategi pemasaran dan taktik pemasaran, namun ternyata usaha-usaha tersebut masih belum mampu meningkatkan *market share* Reksa Dana Syariah Indonesia secara



signifikan. Oleh karena itu diperlukan upaya pemasaran dari sisi lain yaitu dengan membuat investor puas melalui kualitas pelayanan untuk dapat meningkatkan *market share* Reksa Dana Syariah.

Oleh karena itu penelitian ini dilakukan untuk menjawab pertanyaan: (1) dimensi kualitas pelayanan apa yang berpengaruh secara positif signifikan terhadap kepuasan investor dan (2) dimensi kualitas pelayanan apa yang dapat meningkatkan kepuasan investor. Terjawabnya pertanyaan penelitian diatas diharapkan dapat mencapai tujuan penelitian yaitu untuk: (1) memberikan gambaran secara umum mengenai pengaruh kualitas pelayanan (SERVQUAL) terhadap peningkatan kepuasan investor pada Reksa Dana Syariah dan (2) memberikan saran bagi Reksa Dana Syariah untuk menetapkan strategi pelayanan yang tepat sehingga dapat meningkatkan kepuasan investor dalam melakukan investasinya.

Dalam pelaksanaannya, penelitian ini dibatasi beberapa hal sebagai berikut: (1) hanya untuk mengidentifikasi variabel lima dimensi kualitas pelayanan (SERVQUAL) yang terdiri dari *Tangible* (dapat diraba, faktor fisik); *Reliability* (andal); *Responsiveness* (ketanggapan); *Assurances* (jaminan); *Empathy* (empati), dan variabel kepuasan investor. (2) hanya untuk mengidentifikasi pengaruh individual dari variabel dimensi kualitas pelayanan yang diteliti terhadap kepuasan investor Reksa Dana Syariah, dan tidak membahas pengaruh antara kualitas pelayanan dengan persepsi dan harapan pelanggan (investor). (3) penelitian ini pada awalnya dilakukan kepada investor dari tiga perusahaan Reksa Dana Syariah di Jakarta. Perusahaan Reksa Dana Syariah tersebut adalah PT. BNI Securities, PT. PNM (Persero), dan PT. Batasa Capital, namun dalam pelaksanaannya hanya satu perusahaan saja yang dapat dilakukan penelitian, dikarenakan perusahaan Reksa Dana Syariah PT. BNI Securities dan PT. Batasa Capital menyatakan tidak berkenan untuk melanjutkan penelitian ini lebih lanjut dengan alasan dikarenakan kondisi perekonomian yang mengalami krisis global yang berdampak pada kinerja perusahaan Reksa Dana Syariah tersebut, sehingga perusahaan Reksa Dana Syariah tersebut menyatakan ketidak sanggupannya untuk menyebarkan kuesioner kepada investor-nya masing-masing. Maka penelitian ini hanya dilakukan pada perusahaan PT. PNM (Persero) saja.

Hipotesa dalam penelitian ini adalah:

- H<sub>01</sub> : *Tangible* tidak berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan investor pada Reksa Dana Syariah.
- H<sub>a1</sub> : *Tangible* berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan investor pada Reksa Dana Syariah.
- H<sub>02</sub> : *Reliability* tidak berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan investor pada Reksa Dana Syariah.
- H<sub>a2</sub> : *Reliability* berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan investor pada Reksa Dana Syariah.
- H<sub>03</sub> : *Responsiveness* tidak berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan investor pada Reksa Dana Syariah.
- H<sub>a3</sub> : *Responsiveness* berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan investor pada Reksa Dana Syariah.
- H<sub>04</sub> : *Assurances* tidak berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan investor pada Reksa Dana Syariah.
- H<sub>a4</sub> : *Assurances* berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan investor pada Reksa Dana Syariah.
- H<sub>05</sub> : *Empathy* tidak berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan investor pada Reksa Dana Syariah.
- H<sub>a5</sub> : *Empathy* berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan investor pada Reksa Dana Syariah.

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer yang diperoleh melalui kuesioner yang menggunakan skala likert 5 (lima) poin terhadap 50 (Lima puluh) responden yang merupakan investor perusahaan Reksa Dana Syariah PT. PNM (Persero. Data yang dapat diperoleh dan diolah hanya 23 kuesioner. Data-data yang diperoleh dari kuesioner kemudian diuji validitasnya dan reliabilitasnya. Penelitian ini menggunakan analisis regresi berganda.

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang dilakukan sebelumnya serta tujuan penelitian, maka diperoleh kesimpulan yang dapat menjawab pertanyaan penelitian sebagai berikut: (1) Dimensi kualitas pelayanan yang memiliki pengaruh positif signifikan terhadap kepuasan investor dalam melakukan investasi pada Reksa Dana Syariah, adalah *Reliability* dan

*Responsiveness*. Adapun dimensi kualitas pelayanan yang tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan investor dalam melakukan investasi pada Reksa Dana Syariah adalah *Tangible*, *Assurance* dan *Empathy*, dan (2) Dimensi kualitas pelayanan yang dapat meningkatkan kepuasan investor dalam melakukan investasi pada Reksa Dana Syariah adalah *Tangible*. Namun dalam penelitian ini dimensi kualitas pelayanan *Tangible* tidak berpengaruh signifikan.

Penelitian ini masih memiliki banyak keterbatasan. Oleh karena itu diharapkan akan ada penyempurnaan penelitian di masa yang akan datang. Beberapa saran yang perlu dilakukan untuk penelitian selanjutnya adalah sebagai berikut:

1. Observasi dalam penelitian ini telah memperlihatkan kondisi karakteristik dari investor Reksa Dana Syariah dalam bertransaksi yang dihadapi perusahaan Reksa Dana Syariah. Karakteristik yang dimaksud adalah frekuensi investor yang mengunjungi outlet-outlet atau kantor Reksa Dana Syariah sangat rendah dalam bertransaksinya, sehingga pelayanan maupun informasi yang diperoleh investor sangat kurang. Saran sesuai hasil penelitian ini, maka dimensi pelayanan yang harus diusahakan lebih maksimal adalah *Tangible*, *Assurance* dan *Empathy* karena dapat memberikan pengaruh yang positif terhadap kepuasan investor Reksa Dana Syariah. Adapun saran penelitian untuk masing-masing dimensi yang mempunyai hubungan pengaruh yang tidak signifikan adalah:
  - a. Pada dimensi kualitas pelayanan *Tangible* disarankan untuk dimaksimalkan pada infrastruktur teknologi informasinya, agar investor dapat memiliki banyak informasi mengenai produk yang ditawarkan maupun produk Reksa Dana yang mereka pilih. Dan juga dimaksimalkan pada media promosinya, dengan cara lebih intensif lagi dalam mempromosikan produk Reksa Dana, agar investor akan semakin merasa mendapatkan layanan melalui informasi yang diberikan.
  - b. Untuk dimensi kualitas pelayanan *Assurance* disarankan kepada manajemen investasinya lebih meningkatkan kinerja mereka dalam mengatur dan menempatkan portofolio investasi, dan melakukan pembelajaran lebih dalam lagi bagaimana meminimalkan resiko investasi

dan mamaksimal *return* yang tinggi yang dapat diraih Reksa Dana Syariah, dengan begitu diharapkan investor Reksa Dana Syariah yang masih mempertimbangkan tingkat *return* sebagai pengambilan keputusan mereka dalam berinvestasi dapat merasakan pilihan investasi mereka masih memberikan keuntungan lebih dibandingkan Reksa Dana Konvensional. Memberikan kinerja yang baik dari manajer investasi merupakan bentuk pelayanan juga yang diberikan Reksa Dana Syariah, dalam upaya memenuhi harapan investor.

- c. Sedangkan pada dimensi kualitas pelayanan *Empathy* disarankan kepada karyawan Reksa Dana Syariah dibagian *customer service* lebih intens berhubungan dengan investor dalam setiap transaksinya maupun dalam setiap perkembangan dan pengendalian investasinya. Melalui intensitas karyawan menghubungi investor dan bertransaksi, maka karyawan Reksa Dana Syariah dapat mengetahui kebutuhan dan harapan investor dalam melakukan investasinya.
2. Kendati secara umum investor telah menilai Reksa Dana Syariah merasa puas atas kualitas pelayanan yang diberikan Reksa Dana Syariah , disarankan kepada pihak Reksa Dana Syariah untuk terus meningkatkan kualitas pelayanannya secara periodik seiring perkembangan Reksa Dana Syariah yang semakin berkembang serta harapan dan kebutuhan investor yang dinamis.

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERNYATAAN ORISINILITAS .....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN TESIS .....	iii
HALAMAN PENGESAHAN TESIS .....	iv
KATA PENGANTAR .....	v
HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH .....	vii
ABSTRAK .....	viii
RINGKASAN EKSEKUTIF .....	xi
DAFTAR ISI.....	xvi
DAFTAR TABEL.....	xviii
DAFTAR GAMBAR .....	xix
DAFTAR LAMPIRAN.....	xx
<b>I. PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Perumusan Permasalahan dan Pertanyaan Penelitian.....	9
1.3 Tujuan Penelitian .....	11
1.4 Batasan Penelitian.....	11
1.5 Kerangka Pemikiran .....	12
1.6 Hipotesis Penelitian .....	13
1.7 Metode Penelitian .....	14
1.8 Sistematika Penulisan.....	14
<b>II. TINJAUAN LITERATUR .....</b>	<b>15</b>
2.1 Kerangka Teori.....	15
2.1.1 Pemasaran Syariah ( <i>Syariah Marketing</i> ) .....	17
2.1.2 Investor / Pelanggan .....	20
2.1.3 Kepuasan Investor / Pelanggan.....	21
2.1.4 Pelayanan .....	24
2.1.5 Kualitas Pelayanan.....	26
2.1.5.1 <i>Tangible</i> .....	29
2.1.5.2 <i>Reliability</i> .....	30
2.1.5.3 <i>Responsiveness</i> .....	30
2.1.5.4 <i>Assurance</i> .....	31
2.1.5.5 <i>Empathy</i> .....	31
2.1.6 Reksa Dana Syariah.....	32
2.2 Penelitian Sebelumnya .....	33
2.3 Penerapan Teori dalam Pemecahan Masalah .....	35
<b>III. METODOLOGI PENELITIAN DAN DATA .....</b>	<b>37</b>
3.1 Metodologi Untuk Pemecahan Masalah.....	37
3.1.1 Jenis Penelitian .....	37
3.1.2 Pengukuran Variabel-Variabel dalam Penelitian.....	37
3.1.2.1 Definisi Konseptual dan Operasional .....	38
3.1.2.1.1 <i>Tangible</i> ( $X_1$ ).....	38
3.1.2.1.2 <i>Reliability</i> ( $X_2$ ).....	39
3.1.2.1.3 <i>Responsiveness</i> ( $X_3$ ).....	39

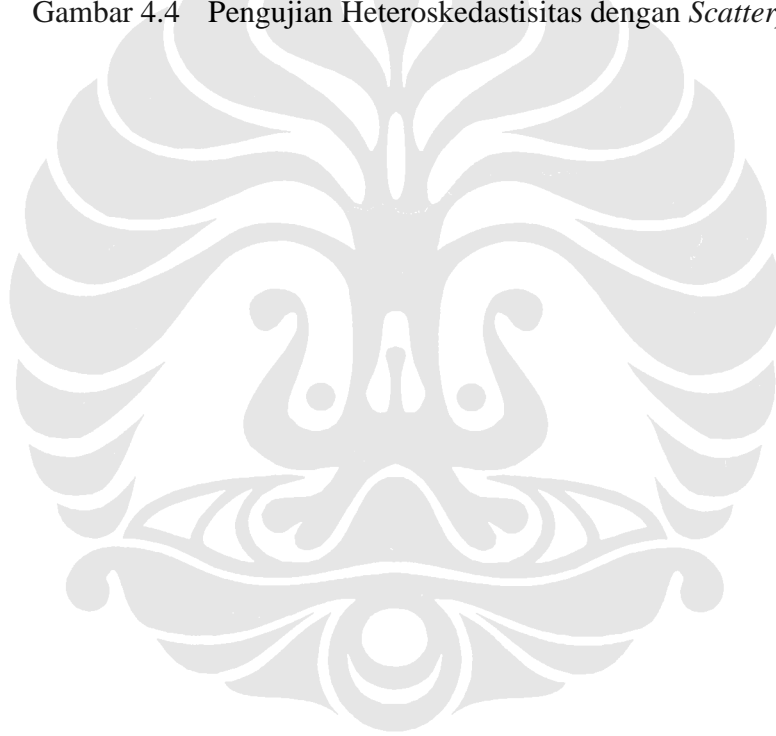
3.1.2.1.4	<i>Assurance</i> ( $X_4$ ) .....	39
3.1.2.1.5	<i>Empathy</i> ( $X_5$ ).....	40
3.1.2.1.6	<i>Satisfaction</i> ( $Y$ ) .....	40
3.1.3	Skala Pengukuran .....	41
3.1.4	Analisis Data .....	42
3.1.4.1	Uji Keandalan ( <i>Reliability Test</i> ).....	42
3.1.4.2	Uji Keakuratan ( <i>Validity Test</i> ).....	43
3.1.4.3	Statistika Deskriptif ( <i>Descriptive Statistic</i> ) .....	43
3.1.5	Analisis Regresi Berganda.....	44
3.1.5.1	Uji Statistik .....	45
3.1.5.2	Koefesien Determinasi ( $R^2$ ) .....	46
3.1.6	Model Pengukuran.....	46
3.2	Data Yang Digunakan .....	47
3.2.1	Tekhnik Pengumpulan Data .....	47
3.2.2	Profil Responden Penelitian .....	48
3.2.2.1	Jenis Kelamin .....	49
3.2.2.2	Usia .....	50
3.2.2.3	Pekerjaan .....	51
3.2.2.4	Penghasilan per Bulan .....	53
3.2.3	Teknik Pembuatan Kuesioner.....	54
3.2.4	Etika Pengumpulan Data .....	55
3.2.5	Desain Sampel .....	55
3.2.6	Penentuan Jumlah Sampel .....	56
3.3	Tahap / Prosedur Penyelesaian Masalah .....	57
3.4	<i>Flow Chart</i> Penelitian .....	59
<b>IV.</b>	<b>ANALISIS DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>60</b>
4.1	Analisis Masalah.....	60
4.1.1	Pengumpulan Data.....	60
4.1.2	Pengolahan Data .....	60
4.1.2.1	Hasil Tabulasi Data Responden.....	60
4.1.2.2	Uji Instrumen.....	68
4.1.2.2.1	Uji Validitas .....	68
4.1.2.2.2	Uji Reliabilitas .....	74
4.2	Pembuktian Hipotesis .....	76
4.2.1	Pengujian Model .....	76
4.2.1.1	Uji Normalitas .....	77
4.2.1.2	Uji Multikolinearitas.....	79
4.2.1.3	Uji Autokorelasi .....	80
4.2.1.4	Uji Heteroskedastisitas .....	82
4.2.2	Pengujian Hipotesis .....	83
4.2.2.1	Pengujian Parsial (Uji $t$ ) .....	84
4.2.2.2	Pengujian Simultan (Uji $F$ ).....	87
4.2.2.3	Pengujian Koefesien Determinasi .....	88
4.3	Pembahasan Penyelesaian Masalah.....	89
<b>V.</b>	<b>KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>93</b>
	<b>DAFTAR REFERENSI .....</b>	<b>96</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	NAB (Nilai Aktiva Bersih) Reksa Dana Terhadap Total Reksa Dana .....	4
Tabel 1.2	Persentase <i>Return</i> Reksa Dana Konvensional dan Reksa Dana Syariah Tahun 2007.....	5
Tabel 3.1	Jenis Kelamin Responden.....	49
Tabel 3.2	Usia Responden .....	51
Tabel 3.3	Pekerjaan Responden.....	52
Tabel 3.4	Penghasilan per Bulan Responden .....	53
Tabel 4.1	Statistik Deskriptif Variabel <i>Satisfaction</i> .....	61
Tabel 4.2	Statistik Deskriptif Variabel <i>Tangible</i> .....	62
Tabel 4.3	Statistik Deskriptif Variabel <i>Reliability</i> .....	63
Tabel 4.4	Statistik Deskriptif Variabel <i>Responsiveness</i> .....	64
Tabel 4.5	Statistik Deskriptif Variabel <i>Assurance</i> .....	65
Tabel 4.6	Statistik Deskriptif Variabel <i>Empathy</i> .....	66
Tabel 4.7	Statistik Deskriptif Variabel Penelitian .....	67
Tabel 4.8	Pengujian Validitas untuk Variabel <i>Tangible</i> .....	69
Tabel 4.9	Pengujian Validitas untuk Variabel <i>Reliability</i> .....	70
Tabel 4.10	Pengujian Validitas untuk Variabel <i>Responsiveness</i> .....	71
Tabel 4.11	Pengujian Validitas untuk Variabel <i>Assurance</i> .....	72
Tabel 4.12	Pengujian Validitas untuk Variabel <i>Empathy</i> .....	73
Tabel 4.13	Pengujian Validitas untuk Variabel <i>Satisfaction</i> .....	74
Tabel 4.14	Hasil Pengujian Reliabilitas.....	75
Tabel 4.15	Hasil Regresi.....	77
Tabel 4.16	Pengujian Multikolinearitas.....	80
Tabel 4.17	Keputusan Pengujian Autokorelasi .....	81
Tabel 4.18	Pengujian Autokorelasi.....	81
Tabel 4.19	Hasil Pengujian Hipotesa 1.....	84
Tabel 4.20	Hasil Pengujian Hipotesa 2.....	85
Tabel 4.21	Hasil Pengujian Hipotesa 3.....	85
Tabel 4.22	Hasil Pengujian Hipotesa 4.....	86
Tabel 4.23	Hasil Pengujian Hipotesa 5.....	87
Tabel 4.24	Hasil Pengujian Simultan untuk Hipotesa 6.....	88
Tabel 4.25	Hasil Pengujian untuk nilai <i>Adjusted R<sup>2</sup></i> .....	89

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Statistik Nilai Aktiva Besar Reksa Dana.....	3
Gambar 1.2	Profil Pasar Keuangan .....	7
Gambar 1.3	Kerangka Pemikiran .....	12
Gambar 3.1	Model Pengukuran.....	47
Gambar 3.2	Jenis Kelamin Responden.....	50
Gambar 3.3	Usia Responden .....	51
Gambar 3.4	Pekerjaan Responden.....	52
Gambar 3.5	Penghasilan per Bulan Responden .....	54
Gambar 4.1	Hasil Pengujian Normalitas .....	78
Gambar 4.2	Hasil Pengujian Normalitas .....	79
Gambar 4.3	Hasil Pengujian Autokorelasi .....	82
Gambar 4.4	Pengujian Heteroskedastisitas dengan <i>Scatterplot</i> .....	83





## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Data Input Jawaban Responden .....	L-1
Lampiran 2	Output Uji Validitas dan Uji Reliabilitas .....	L-2
Lampiran 3	Hasil Uji Regresi .....	L-8
Lampiran 4	Output Frekuensi Jawaban Responden .....	L-14
Lampiran 5	Kuesioner Penelitian .....	L-15

