

BAB IV

HASIL PENELITIAN

A. Deskripsi Data

1. Karakteristik Responden

Berdasarkan data dari 100 responden nasabah BMT Istiqomah Karangrejo, melalui daftar pertanyaan (kuesioner) didapat kondisi responden berdasarkan jenis kelamin, usia, pendidikan dan pekerjaan. Penggolongan yang dilakukan terhadap responden dalam penelitian ini bertujuan untuk mengetahui secara jelas mengenai karakteristik responden sebagai objek penelitian.

a. Jenis Kelamin Responden

Berikut adalah karakteristik responden dalam penelitian ini berdasarkan jenis kelamin :

Tabel 4.1
Responden Berdasarkan Jenis kelamin

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Laki-laki	21	21.0	21.0	21.0
Perempuan	79	79.0	79.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Sumber: Data primer penelitian yang diolah, 2018

Berdasarkan keterangan table 4.1 memperlihatkan bahwa nasabah BMT Istiqomah Karangrejo yang diambil sebagai responden sebagian besar berjenis kelamin perempuan. Berdasarkan tabel tersebut memberikan informasi bahwa responden berjenis kelamin laki-laki sebanyak 21 orang dan responden berjenis kelamin perempuan sebanyak 79 orang.

b. Usia Responden

Berikut adalah karakteristik responden dalam penelitian ini berdasarkan usia :

Tabel 4.2
Responden Berdasarkan Usia

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid < 20	9	9.0	9.0	9.0
20-29	24	24.0	24.0	33.0
30-39	36	36.0	36.0	69.0
40-50	28	28.0	28.0	97.0
> 50	3	3.0	3.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Sumber: Data primer penelitian yang diolah, 2018

Berdasarkan keterangan table 4.2 memperlihatkan bahwa nasabah BMT Istiqomah Karangrejo yang diambil sebagai responden sebagian besar berusia 30-39 tahun. Berdasarkan tabel tersebut memberikan informasi bahwa responden berusia 20 tahun kebawah

sebanyak 9 orang, responden berusia 20-29 tahun sebanyak 24 orang, responden berusia 30-39 tahun sebanyak 36 orang, responden berusia 40-49 tahun sebanyak 28 orang, dan responden yang berusia lebih dari 50 tahun sebanyak 3 orang.

c. Pendidikan Terakhir Responden

Berikut adalah karakteristik responden dalam penelitian ini berdasarkan pendidikan terakhir :

Tabel 4.3
Responden Berdasarkan Pendidikan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid SD	17	17.0	17.0	17.0
SMP	33	33.0	33.0	50.0
SMA	26	26.0	26.0	76.0
Sarjana	24	24.0	24.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Sumber: Data primer penelitian yang diolah 2018

Berdasarkan keterangan table 4.3 memperlihatkan bahwa nasabah BMT Istiqomah Karangrejo yang diambil sebagai responden sebagian besar pendidikan terakhirnya adalah SMP. Berdasarkan tabel tersebut memberikan informasi bahwa responden yang berpendidikan terakhir SD sebanyak 17 orang, responden yang berpendidikan terakhir SMP sebanyak 33 orang, responden yang berpendidikan

terakhir SMA sebanyak 26 orang, dan responden yang berpendidikan terakhir sarjana sebanyak 24 orang.

d. Pekerjaan Responden

Berikut adalah karakteristik responden dalam penelitian ini berdasarkan pekerjaan :

Tabel 4.4
Responden Berdasarkan Pekerjaan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid PNS	22	22.0	22.0	22.0
Pegawai Swasta	49	49.0	49.0	71.0
Wiraswasta/Pedagang	20	20.0	20.0	91.0
Pelajar/Mahasiswa	9	9.0	9.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Sumber: Data primer penelitian yang diolah, 2018

Berdasarkan keterangan table 4.4 memperlihatkan bahwa nasabah BMT Istiqomah Karangrejo yang diambil sebagai responden sebagian besar bekerja sebagai Pegawai Swasta. Berdasarkan tabel tersebut memberikan informasi bahwa responden yang bekerja sebagai PNS sebanyak 22 orang, responden yang bekerja sebagai pegawai swasta sebanyak 49 orang, responden yang bekerja sebagai wiraswasta atau pedagang sebanyak 20 orang, dan pelajar atau mahasiswa sebanyak 9 orang.

2. Deskripsi Data Penelitian

Variabel dalam penelitian ini terdiri dari *service quality* sebagai variabel bebas atau independen, *word of mouth* sebagai variabel terikat atau dependen dan *customer satisfaction* sebagai variabel intervening. Data variabel-variabel tersebut diperoleh dari hasil kuesioner yang telah disebar pada 100 responden, untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 4.5
Hasil Skor Kuesioner
BMT Istiqomah Karangrejo Memiliki Tempat Yang Rapi, Bersih Dan Nyaman (X1.1.1)

Kategori	Skor	Frekuensi	Presentase	Total Skor
Sangat Setuju	5	37	37%	185
Setuju	4	52	52%	208
Kurang Setuju	3	11	11%	33
Tidak Setuju	2	0	0%	0
Sangat Tidak Setuju	1	0	0%	0
Jumlah		100	100%	426
Rata-rata Skor				4,26

Sumber: Data primer penelitian yang diolah, 2018

Berdasarkan pada tabel 4.5 dapat diketahui bahwa dari 100 responden sebagian besar menjawab setuju dengan tingkat presentase 52%, sedangkan untuk jawaban dengan tingkat presentase paling kecil yakni 11% dengan kategori jawaban kurang setuju. Dengan begitu dapat diartikan bahwa jawaban dari responden cenderung setuju bahwa BMT Istiqomah Karangrejo memiliki tempat yang rapi, bersih dan nyaman.

Tabel 4.6
Hasil Skor Kuesioner
Karyawan BMT Istiqomah Karangrejo Berpenampilan Bersih dan Rapi (X1.1.2)

Kategori	Skor	Frekuensi	Presentase	Total Skor
Sangat Setuju	5	31	31%	155
Setuju	4	50	50%	200
Kurang Setuju	3	18	18%	54
Tidak Setuju	2	1	1%	2
Sangat Tidak Setuju	1	0	0%	0
Jumlah		100	100%	411
Rata-rata Skor				4,11

Sumber: Data primer penelitian yang diolah, 2018

Berdasarkan pada tabel 4.6 dapat diketahui bahwa dari 100 responden sebagian besar menjawab setuju dengan tingkat presentase 50%, sedangkan untuk jawaban dengan tingkat presentase paling kecil yakni 1% dengan kategori jawaban tidak setuju. Dengan begitu dapat diartikan bahwa jawaban dari responden cenderung setuju bahwa karyawan BMT Istiqomah Karangrejo berpenampilan bersih dan rapi.

Tabel 4.7
Hasil Skor Kuesioner
Ruangan BMT Istiqomah Karangrejo Memiliki Dekorasi yang
Menarik (X1.1.3)

Kategori	Skor	Frekuensi	Presentase	Total Skor
Sangat Setuju	5	30	30%	150
Setuju	4	48	48%	192
Kurang Setuju	3	22	22%	66
Tidak Setuju	2	0	0%	0
Sangat Tidak Setuju	1	0	0%	0
Jumlah		100	100%	408
Rata-rata Skor				4,08

Sumber: Data primer penelitian yang diolah, 2018

Berdasarkan pada tabel 4.7 dapat diketahui bahwa dari 100 responden sebagian besar menjawab setuju dengan tingkat presentase 48% dan untuk katerogi jawaban sangat setuju sebesar 30%, sedangkan untuk jawaban dengan tingkat presentase paling kecil yakni 22% dengan kategori jawaban kurang setuju. Dengan begitu dapat diartikan bahwa jawaban dari responden cenderung setuju bahwa ruangan BMT Istiqomah Karangrejo memiliki dekorasi yang menarik.

Tabel 4.8
Hasil Skor Kuesioner
Peralatan yang Digunakan BMT Istiqomah Karangrejo Canggih dan
Lengkap (X1.1.4)

Kategori	Skor	Frekuensi	Presentase	Total Skor
Sangat Setuju	5	14	14%	70
Setuju	4	55	55%	220
Kurang Setuju	3	28	28%	84
Tidak Setuju	2	3	3%	6

Sangat Tidak Setuju	1	0	0%	0
Jumlah		100	100%	380
Rata-rata Skor				3,8

Sumber: Data primer penelitian yang diolah, 2018

Berdasarkan pada tabel 4.8 dapat diketahui bahwa dari 100 responden sebagian besar menjawab setuju dengan tingkat presentase 55%, sedangkan untuk jawaban dengan tingkat presentase paling kecil yakni 3% dengan kategori jawaban tidak setuju. Dengan begitu dapat diartikan bahwa jawaban dari responden cenderung setuju bahwa peralatan yang digunakan BMT Istiqomah Karangrejo canggih dan lengkap.

Tabel 4.9
Hasil Skor Kuesioner
Fasilitas Pelengkap yang Disediakan BMT Istiqomah Karangrejo
Bersih dan Dalam Keadaan Baik (X1.1.5)

Kategori	Skor	Frekuensi	Presentase	Total Skor
Sangat Setuju	5	34	34%	170
Setuju	4	32	32%	128
Kurang Setuju	3	31	31%	93
Tidak Setuju	2	3	3%	6
Sangat Tidak Setuju	1	0	0%	0
Jumlah		100	100%	397
Rata-rata Skor				3,97

Sumber: Data primer penelitian yang diolah, 2018

Berdasarkan pada tabel 4.9 dapat diketahui bahwa dari 100 responden sebagian besar menjawab sangat setuju dengan tingkat presentase 34% dan untuk kategori jawaban setuju sebesar 32%,

sedangkan untuk jawaban dengan tingkat presentase paling kecil yakni 3% dengan kategori jawaban tidak setuju. Dengan begitu dapat diartikan bahwa jawaban dari responden cenderung setuju bahwa fasilitas pelengkap yang disediakan BMT Istiqomah Karangrejo bersih dan dalam keadaan baik.

Tabel 4.10
Hasil Skor Kuesioner
Karyawan BMT Istiqomah Karangrejo Memiliki Kemampuan Dalam Menjelaskan Kepada Anda (X1.2.1)

Kategori	Skor	Frekuensi	Presentase	Total Skor
Sangat Setuju	5	41	41%	205
Setuju	4	52	52%	208
Kurang Setuju	3	7	7%	21
Tidak Setuju	2	0	0%	0
Sangat Tidak Setuju	1	0	0%	0
Jumlah		100	100%	434
Rata-rata Skor				4,34

Sumber: Data primer penelitian yang diolah, 2018

Berdasarkan pada tabel 4.10 dapat diketahui bahwa dari 100 responden sebagian besar menjawab setuju dengan tingkat presentase 52%, sedangkan untuk jawaban dengan tingkat presentase paling kecil yakni 7% dengan kategori jawaban kurang setuju. Dengan begitu dapat diartikan bahwa jawaban dari responden cenderung setuju bahwa karyawan BMT Istiqomah Karangrejo memiliki kemampuan dalam menjelaskan.

Tabel 4.11
Hasil Skor Kuesioner
Karyawan BMT Istiqomah Karangrejo Cekatan Dalam Menangani
Kebutuhan Anda (X1.2.2)

Kategori	Skor	Frekuensi	Presentase	Total Skor
Sangat Setuju	5	31	31%	155
Setuju	4	37	37%	148
Kurang Setuju	3	31	31%	93
Tidak Setuju	2	1	1%	2
Sangat Tidak Setuju	1	0	0%	0
Jumlah		100	100%	398
Rata-rata Skor				3,98

Sumber: Data primer penelitian yang diolah, 2018

Berdasarkan pada tabel 4.11 dapat diketahui bahwa dari 100 responden sebagian besar menjawab setuju dengan tingkat presentase 37% dan untuk kategori jawaban sangat setuju sebesar 31%, sedangkan untuk jawaban dengan tingkat presentase paling kecil yakni 1% dengan kategori jawaban tidak setuju. Dengan begitu dapat diartikan bahwa jawaban dari responden cenderung setuju bahwa karyawan BMT Istiqomah Karangrejo cekatan dalam menangani kebutuhan nasabah.

Tabel 4.12
Hasil Skor Kuesioner
Keakuratan Perhitungan oleh Teller BMT Istiqomah Karangrejo
(X1.2.3)

Kategori	Skor	Frekuensi	Presentase	Total Skor
Sangat Setuju	5	39	39%	195
Setuju	4	39	39%	156
Kurang Setuju	3	21	21%	63
Tidak Setuju	2	1	1%	2

Sangat Tidak Setuju	1	0	0%	0
Jumlah		100	100%	416
Rata-rata Skor				4,16

Sumber: Data primer penelitian yang diolah, 2018

Berdasarkan pada tabel 4.12 dapat diketahui bahwa dari 100 responden sebagian besar menjawab sangat setuju dengan tingkat presentase 39% sama dengan kategori jawaban setuju sebesar 39%, sedangkan untuk jawaban dengan tingkat presentase paling kecil yakni 1% dengan kategori jawaban tidak setuju. Dengan begitu dapat diartikan bahwa jawaban dari responden cenderung setuju bahwa teller BMT Istiqomah Karangrejo akurat dalam melakukan perhitungan.

Tabel 4.13
Hasil Skor Kuesioner
BMT Istiqomah Karangrejo Memberikan Perhatian Terhadap Anda
Ketika Kursi Tunggu Penuh (X1.2.4)

Kategori	Skor	Frekuensi	Presentase	Total Skor
Sangat Setuju	5	16	16%	80
Setuju	4	60	60%	240
Kurang Setuju	3	21	21%	63
Tidak Setuju	2	3	3%	6
Sangat Tidak Setuju	1	0	0%	0
Jumlah		100	100%	389
Rata-rata Skor				3,89

Sumber: Data primer penelitian yang diolah, 2018

Berdasarkan pada tabel 4.13 dapat diketahui bahwa dari 100 responden sebagian besar menjawab setuju dengan tingkat presentase 60%, sedangkan untuk jawaban dengan tingkat presentase paling kecil yakni 3% dengan kategori jawaban tidak setuju. Dengan begitu dapat diartikan bahwa jawaban dari responden cenderung setuju bahwa BMT Istiqomah Karangrejo memberikan perhatian terhadap nasabah ketika kursi tunggu penuh.

Tabel 4.14
Hasil Skor Kuesioner
Saya Tidak Terlalu Mengantri Dalam Menerima Pelayanan (X1.3.1)

Kategori	Skor	Frekuensi	Presentase	Total Skor
Sangat Setuju	5	36	36%	180
Setuju	4	57	57%	228
Kurang Setuju	3	6	6%	18
Tidak Setuju	2	1	1%	2
Sangat Tidak Setuju	1	0	0%	0
Jumlah		100	100%	428
Rata-rata Skor				4,28

Sumber: Data primer penelitian yang diolah, 2018

Berdasarkan pada tabel 4.14 dapat diketahui bahwa dari 100 responden sebagian besar menjawab setuju dengan tingkat presentase 57%, sedangkan untuk jawaban dengan tingkat presentase paling kecil yakni 1% dengan kategori jawaban tidak setuju. Dengan begitu dapat diartikan bahwa jawaban dari responden cenderung setuju bahwa nasabah tidak terlalu mengantri dalam menerima pelayanan di BMT Istiqomah Karangrejo.

Tabel 4.15
Hasil Skor Kuesioner
Pelayanan yang Diberikan Karyawan BMT Istiqomah Karangrejo
Dilakukan Secara Tepat (X1.3.2)

Kategori	Skor	Frekuensi	Presentase	Total Skor
Sangat Setuju	5	35	35%	175
Setuju	4	34	34%	136
Kurang Setuju	3	29	29%	87
Tidak Setuju	2	2	2%	4
Sangat Tidak Setuju	1	0	0%	0
Jumlah		100	100%	402
Rata-rata Skor				4,02

Sumber: Data primer penelitian yang diolah, 2018

Berdasarkan pada tabel 4.15 dapat diketahui bahwa dari 100 responden sebagian besar menjawab sangat setuju dengan tingkat presentase 35%, dan untuk kategori jawaban setuju sebesar 34%, sedangkan untuk jawaban dengan tingkat presentase paling kecil yakni 2% dengan kategori jawaban tidak setuju. Dengan begitu dapat diartikan bahwa jawaban dari responden cenderung setuju bahwa pelayanan yang diberikan karyawan BMT Istiqomah Karangrejo dilakukan secara tepat.

Tabel 4.17
Hasil Skor Kuesioner
Karyawan BMT Istiqomah Karangrejo Cepat Tanggap Dalam
Melayani Nasabah (X1.3.3)

Kategori	Skor	Frekuensi	Presentase	Total Skor
Sangat Setuju	5	26	26%	130
Setuju	4	42	42%	168
Kurang Setuju	3	30	30%	60
Tidak Setuju	2	2	2%	4

Sangat Tidak Setuju	1	0	0%	0
Jumlah		100	100%	362
Rata-rata Skor				3,62

Sumber: Data primer penelitian yang diolah, 2018

Berdasarkan pada tabel 4.17 dapat diketahui bahwa dari 100 responden sebagian besar menjawab setuju dengan tingkat presentase 42%, dan untuk kategori jawaban sangat setuju sebesar 26%, sedangkan untuk jawaban dengan tingkat presentase paling kecil yakni 2% dengan kategori jawaban tidak setuju. Dengan begitu dapat diartikan bahwa jawaban dari responden cenderung setuju bahwa karyawan BMT Istiqomah Karangrejo cepat tanggap dalam melayani nasabah.

Tabel 4.18
Hasil Skor Kuesioner
Karyawan BMT Istiqomah Karangrejo Memiliki Waktu Luang
Ketika Anda Membutuhkan Pelayanan (X1.3.4)

Kategori	Skor	Frekuensi	Presentase	Total Skor
Sangat Setuju	5	43	43%	215
Setuju	4	48	48%	192
Kurang Setuju	3	5	5%	15
Tidak Setuju	2	4	4%	8
Sangat Tidak Setuju	1	0	0%	0
Jumlah		100	100%	430
Rata-rata Skor				4,3

Sumber: Data primer penelitian yang diolah, 2018

Berdasarkan pada tabel 4.18 dapat diketahui bahwa dari 100 responden sebagian besar menjawab setuju dengan tingkat presentase 48%, dan untuk kategori jawaban sangat setuju sebesar 43%, sedangkan untuk jawaban dengan tingkat presentase paling kecil yakni 4% dengan kategori jawaban tidak setuju. Dengan begitu dapat diartikan bahwa jawaban dari responden cenderung setuju bahwa karyawan BMT Istiqomah Karangrejo memiliki waktu luang ketika nasabah membutuhkan pelayanan.

Tabel 4.19
Hasil Skor Kuesioner
Karyawan BMT Istiqomah Karangrejo Memiliki Pengetahuan
Tentang Layanan yang Diberikan (X1.4.1)

Kategori	Skor	Frekuensi	Presentase	Total Skor
Sangat Setuju	5	50	50%	250
Setuju	4	43	43%	172
Kurang Setuju	3	6	6%	18
Tidak Setuju	2	1	1%	2
Sangat Tidak Setuju	1	0	0%	0
Jumlah		100	100%	442
Rata-rata Skor				4,42

Sumber: Data primer penelitian yang diolah, 2018

Berdasarkan pada tabel 4.19 dapat diketahui bahwa dari 100 responden sebagian besar menjawab sangat setuju dengan tingkat presentase 50%, sedangkan untuk jawaban dengan tingkat presentase paling kecil yakni 1% dengan kategori jawaban tidak setuju.

Dengan begitu dapat diartikan bahwa jawaban dari responden cenderung setuju bahwa karyawan BMT Istiqomah Karangrejo memiliki pengetahuan tentang layanan yang diberikan.

Tabel 4.20
Hasil Skor Kuesioner
Karyawan BMT Istiqomah Karangrejo Bersikap Sopan dan Sabar
Kepada Anda (X1.4.2)

Kategori	Skor	Frekuensi	Presentase	Total Skor
Sangat Setuju	5	22	22%	110
Setuju	4	39	39%	156
Kurang Setuju	3	36	36%	108
Tidak Setuju	2	3	3%	6
Sangat Tidak Setuju	1	0	0%	0
Jumlah		100	100%	380
Rata-rata Skor				3,8

Sumber: Data primer penelitian yang diolah, 2018

Berdasarkan pada tabel 4.20 dapat diketahui bahwa dari 100 responden sebagian besar menjawab setuju dengan tingkat presentase 39%, dan untuk kategori jawaban sangat setuju sebesar 22%, sedangkan untuk jawaban dengan tingkat presentase paling kecil yakni 3% dengan kategori jawaban tidak setuju. Dengan begitu dapat diartikan bahwa jawaban dari responden cenderung setuju bahwa karyawan BMT Istiqomah Karangrejo bersikap sopan dan sabar kepada nasabah.

Tabel 4.21
Hasil Skor Kuesioner
Anda Merasa Aman dan Nyaman saat berada di BMT Istiqomah
Karangrejo (X1.4.3)

Kategori	Skor	Frekuensi	Presentase	Total Skor
Sangat Setuju	5	32	32%	160
Setuju	4	44	44%	176
Kurang Setuju	3	23	23%	69
Tidak Setuju	2	1	1%	2
Sangat Tidak Setuju	1	0	0%	0
Jumlah		100	100%	407
Rata-rata Skor				4,07

Sumber: Data primer penelitian yang diolah, 2018

Berdasarkan pada tabel 4.21 dapat diketahui bahwa dari 100 responden sebagian besar menjawab setuju dengan tingkat presentase 44%, dan untuk kategori jawaban sangat setuju sebesar 32%, sedangkan untuk jawaban dengan tingkat presentase paling kecil yakni 1% dengan kategori jawaban tidak setuju. Dengan begitu dapat diartikan bahwa jawaban dari responden cenderung setuju bahwa nasabah merasa aman dan nyaman saat berada di BMT Istiqomah Karangrejo.

Tabel 4.22
Hasil Skor Kuesioner
BMT Istiqomah Karangrejo Menjaga Kualitas Pelayanan dan
Kenyamanan Nasabah (X1.4.4)

Kategori	Skor	Frekuensi	Presentase	Total Skor
Sangat Setuju	5	37	37%	185
Setuju	4	52	52%	208
Kurang Setuju	3	11	11%	33
Tidak Setuju	2	0	0%	0

Sangat Tidak Setuju	1	0	0%	0
Jumlah		100	100%	426
Rata-rata Skor				4,26

Sumber: Data primer penelitian yang diolah, 2018

Berdasarkan pada tabel 4.22 dapat diketahui bahwa dari 100 responden sebagian besar menjawab setuju dengan tingkat presentase 52%, sedangkan untuk jawaban dengan tingkat presentase paling kecil yakni 11% dengan kategori jawaban kurang setuju. Dengan begitu dapat diartikan bahwa jawaban dari responden cenderung setuju bahwa BMT Istiqomah Karangrejo menjaga kualitas pelayanan dan kenyamanan nasabah.

Tabel 4.23
Hasil Skor Kuesioner
Karyawan BMT Istiqomah Karangrejo Memberikan Pelayanan yang Sama Tanpa Memandang Status Sosial (X1.5.1)

Kategori	Skor	Frekuensi	Presentase	Total Skor
Sangat Setuju	5	59	59%	295
Setuju	4	31	31%	124
Kurang Setuju	3	10	10%	30
Tidak Setuju	2	0	0%	0
Sangat Tidak Setuju	1	0	0%	0
Jumlah		100	100%	449
Rata-rata Skor				4,49

Sumber: Data primer penelitian yang diolah, 2018

Berdasarkan pada tabel 4.23 dapat diketahui bahwa dari 100 responden sebagian besar menjawab sangat setuju dengan tingkat presentase 59%, sedangkan untuk jawaban dengan tingkat presentase paling kecil yakni 10% dengan kategori jawaban kurang setuju. Dengan begitu dapat diartikan bahwa jawaban dari responden cenderung setuju bahwa karyawan BMT Istiqomah Karangrejo memberikan pelayanan yang sama tanpa memandang status sosial.

Tabel 4.24
Hasil Skor Kuesioner
Karyawan BMT Istiqomah Karangrejo Memiliki Kesungguhan
Dalam Melayani Anda (X1.5.2)

Kategori	Skor	Frekuensi	Presentase	Total Skor
Sangat Setuju	5	29	29%	145
Setuju	4	45	45%	180
Kurang Setuju	3	26	26%	78
Tidak Setuju	2	0	0%	0
Sangat Tidak Setuju	1	0	0%	0
Jumlah		100	100%	403
Rata-rata Skor				4,03

Sumber: Data primer penelitian yang diolah, 2018

Berdasarkan pada tabel 4.24 dapat diketahui bahwa dari 100 responden sebagian besar menjawab setuju dengan tingkat presentase 45%, dan untuk kategori jawaban sangat setuju sebesar 29%, sedangkan untuk jawaban dengan tingkat presentase paling kecil yakni 26% dengan kategori jawaban kurang setuju.

Dengan begitu dapat diartikan bahwa jawaban dari responden cenderung setuju bahwa karyawan BMT Istiqomah Karangrejo memiliki kesungguhan dalam melayani nasabah.

Tabel 4.25
Hasil Skor Kuesioner
Karyawan BMT Istiqomah Karangrejo Memperhatikan Keluhan
Anda (X1.5.3)

Kategori	Skor	Frekuensi	Presentase	Total Skor
Sangat Setuju	5	27	27%	135
Setuju	4	66	66%	264
Kurang Setuju	3	7	7%	21
Tidak Setuju	2	0	0%	0
Sangat Tidak Setuju	1	0	0%	0
Jumlah		100	100%	420
Rata-rata Skor				4,2

Sumber: Data primer penelitian yang diolah, 2018

Berdasarkan pada tabel 4.25 dapat diketahui bahwa dari 100 responden sebagian besar menjawab setuju dengan tingkat presentase 66%, sedangkan untuk jawaban dengan tingkat presentase paling kecil yakni 7% dengan kategori jawaban kurang setuju. Dengan begitu dapat diartikan bahwa jawaban dari responden cenderung setuju bahwa karyawan BMT Istiqomah Karangrejo memperhatikan keluhan nasabah.

Tabel 4.26
Hasil Skor Kuesioner
Karyawan BMT Istiqomah Karangrejo Memberikan Perhatian
Secara Individu Kepada Anda (X1.5.4)

Kategori	Skor	Frekuensi	Presentase	Total Skor
Sangat Setuju	5	24	24%	120
Setuju	4	56	56%	224
Kurang Setuju	3	19	19%	57
Tidak Setuju	2	1	1%	2
Sangat Tidak Setuju	1	0	0%	0
Jumlah		100	100%	403
Rata-rata Skor				4,03

Sumber: Data primer penelitian yang diolah, 2018

Berdasarkan pada tabel 4.26 dapat diketahui bahwa dari 100 responden sebagian besar menjawab setuju dengan tingkat presentase 56%, sedangkan untuk jawaban dengan tingkat presentase paling kecil yakni 1% dengan kategori jawaban tidak setuju. Dengan begitu dapat diartikan bahwa jawaban dari responden cenderung setuju bahwa karyawan BMT Istiqomah Karangrejo memberikan perhatian secara individu kepada nasabah.

Tabel 4.27
Hasil Skor Kuesioner
Informasi yang Saya Dapat Merupakan Informasi Positif Mengenai
BMT Istiqomah Karangrejo (Y1.1.1)

Kategori	Skor	Frekuensi	Presentase	Total Skor
Sangat Setuju	5	30	30%	150
Setuju	4	55	55%	220
Kurang Setuju	3	14	14%	42
Tidak Setuju	2	1	1%	2

Sangat Tidak Setuju	1	0	0%	0
Jumlah		100	100%	414
Rata-rata Skor				4,14

Sumber: Data primer penelitian yang diolah, 2018

Berdasarkan pada tabel 4.27 dapat diketahui bahwa dari 100 responden sebagian besar menjawab setuju dengan tingkat presentase 55%, sedangkan untuk jawaban dengan tingkat presentase paling kecil yakni 1% dengan kategori jawaban tidak setuju. Dengan begitu dapat diartikan bahwa jawaban dari responden cenderung setuju bahwa informasi yang nasabah dapat merupakan informasi positif mengenai BMT Istiqomah Karangrejo.

Tabel 4.28
Hasil Skor Kuesioner
Pengalaman yang Saya Peroleh di BMT Istiqomah Karangrejo Sama
Dengan Informasi Positif yang Saya Terima (Y1.1.2)

Kategori	Skor	Frekuensi	Presentase	Total Skor
Sangat Setuju	5	30	30%	150
Setuju	4	40	40%	160
Kurang Setuju	3	28	28%	84
Tidak Setuju	2	2	2%	4
Sangat Tidak Setuju	1	0	0%	0
Jumlah		100	100%	398
Rata-rata Skor				3,98

Sumber: Data primer penelitian yang diolah, 2018

Berdasarkan pada tabel 4.28 dapat diketahui bahwa dari 100 responden sebagian besar menjawab setuju dengan tingkat presentase 40%, dan untuk kategori jawaban sangat setuju sebesar 30%, sedangkan untuk jawaban dengan tingkat presentase paling kecil yakni 2% dengan kategori jawaban tidak setuju. Dengan begitu dapat diartikan bahwa jawaban dari responden cenderung setuju bahwa pengalaman yang nasabah peroleh di BMT Istiqomah Karangrejo sama dengan informasi positif yang nasabah terima.

Tabel 4.29
Hasil Skor Kuesioner
Di Masyarakat Beredar Informasi Positif Mengenai BMT Istiqomah
Karangrejo (Y1.1.3)

Kategori	Skor	Frekuensi	Presentase	Total Skor
Sangat Setuju	5	37	37%	185
Setuju	4	41	41%	164
Kurang Setuju	3	19	19%	57
Tidak Setuju	2	3	3%	6
Sangat Tidak Setuju	1	0	0%	0
Jumlah		100	100%	412
Rata-rata Skor				4,12

Sumber: Data primer penelitian yang diolah, 2018

Berdasarkan pada tabel 4.29 dapat diketahui bahwa dari 100 responden sebagian besar menjawab setuju dengan tingkat presentase 41%, dan untuk kategori jawaban sangat setuju sebesar 37%, sedangkan untuk jawaban dengan tingkat presentase paling kecil yakni 3% dengan kategori jawaban tidak setuju. Dengan begitu dapat diartikan bahwa

jawaban dari responden cenderung setuju bahwa di masyarakat beredar informasi positif mengenai BMT Istiqomah Karangrejo.

Tabel 4.30
Hasil Skor Kuesioner
Saya Menceritakan Pengalaman Positif Saya di BMT Istiqomah
Karangrejo Kepada Teman dan Saudara (Y1.1.4)

Kategori	Skor	Frekuensi	Presentase	Total Skor
Sangat Setuju	5	32	32%	160
Setuju	4	41	41%	164
Kurang Setuju	3	26	26%	78
Tidak Setuju	2	1	1%	2
Sangat Tidak Setuju	1	0	0%	0
Jumlah		100	100%	304
Rata-rata Skor				3,04

Sumber: Data primer penelitian yang diolah, 2018

Berdasarkan pada tabel 4.30 dapat diketahui bahwa dari 100 responden sebagian besar menjawab setuju dengan tingkat presentase 41%, dan untuk kategori jawaban sangat setuju sebesar 32%, sedangkan untuk jawaban dengan tingkat presentase paling kecil yakni 1% dengan kategori jawaban tidak setuju. Dengan begitu dapat diartikan bahwa jawaban dari responden cenderung setuju bahwa nasabah menceritakan pengalaman positifnya di BMT Istiqomah Karangrejo kepada teman dan saudara.

Tabel 4.31
Hasil Skor Kuesioner
Saya Mendapat Informasi Mengenai BMT Istiqomah Karangrejo
Dari Saudara (Y1.2.1)

Kategori	Skor	Frekuensi	Presentase	Total Skor
Sangat Setuju	5	25	25%	125
Setuju	4	58	58%	232
Kurang Setuju	3	16	16%	48
Tidak Setuju	2	1	1%	2
Sangat Tidak Setuju	1	0	0%	0
Jumlah		100	100%	407
Rata-rata Skor				4,07

Sumber: Data primer penelitian yang diolah, 2018

Berdasarkan pada tabel 4.31 dapat diketahui bahwa dari 100 responden sebagian besar menjawab setuju dengan tingkat presentase 58%, sedangkan untuk jawaban dengan tingkat presentase paling kecil yakni 1% dengan kategori jawaban tidak setuju. Dengan begitu dapat diartikan bahwa jawaban dari responden cenderung setuju bahwa nasabah mendapat informasi mengenai BMT Istiqomah Karangrejo dari saudara.

Tabel 4.32
Hasil Skor Kuesioner
Saya Mendapat Informasi Mengenai BMT Istiqomah Karangrejo
Dari Teman (Y1.2.2)

Kategori	Skor	Frekuensi	Presentase	Total Skor
Sangat Setuju	5	32	32%	160
Setuju	4	52	52%	208
Kurang Setuju	3	14	14%	42
Tidak Setuju	2	1	1%	2
Sangat Tidak Setuju	1	0	0%	0
Jumlah		100	100%	412
Rata-rata Skor				4,12

Sumber: Data primer penelitian yang diolah, 2018

Berdasarkan pada tabel 4.32 dapat diketahui bahwa dari 100 responden sebagian besar menjawab setuju dengan tingkat presentase 52%, sedangkan untuk jawaban dengan tingkat presentase paling kecil yakni 1% dengan kategori jawaban tidak setuju. Dengan begitu dapat diartikan bahwa jawaban dari responden cenderung setuju bahwa nasabah mendapat informasi mengenai BMT Istiqomah Karangrejo dari teman.

Tabel 4.33
Hasil Skor Kuesioner
Saya Merekomendasikan Saudara Saya Untuk Menggunakan Jasa
BMT Istiqomah Karangrejo (Y1.2.3)

Kategori	Skor	Frekuensi	Presentase	Total Skor
Sangat Setuju	5	25	25%	125
Setuju	4	56	56%	224
Kurang Setuju	3	19	19%	57
Tidak Setuju	2	0	0%	0
Sangat Tidak Setuju	1	0	0%	0
Jumlah		100	100%	406
Rata-rata Skor				4,06

Sumber: Data primer penelitian yang diolah, 2018

Berdasarkan pada tabel 4.33 dapat diketahui bahwa dari 100 responden sebagian besar menjawab setuju dengan tingkat presentase 56%, sedangkan untuk jawaban dengan tingkat presentase paling kecil yakni 19% dengan kategori jawaban kurang setuju. Dengan begitu dapat diartikan bahwa jawaban dari responden cenderung setuju bahwa nasabah merekomendasikan saudaranya untuk menggunakan jasa BMT Istiqomah Karangrejo.

Tabel 4.34
Hasil Skor Kuesioner
Saya Merekomendasikan Teman Saya Untuk Menggunakan Jasa
BMT Istiqomah Karangrejo (Y1.2.4)

Kategori	Skor	Frekuensi	Presentase	Total Skor
Sangat Setuju	5	31	31%	155
Setuju	4	49	49%	196
Kurang Setuju	3	18	18%	54
Tidak Setuju	2	2	2%	4

Sangat Tidak Setuju	1	0	0%	0
Jumlah		100	100%	409
Rata-rata Skor				4,09

Sumber: Data primer penelitian yang diolah, 2018

Berdasarkan pada tabel 4.34 dapat diketahui bahwa dari 100 responden sebagian besar menjawab setuju dengan tingkat presentase 49%, dan untuk kategori jawaban sangat setuju sebesar 31%, sedangkan untuk jawaban dengan tingkat presentase paling kecil yakni 2% dengan kategori jawaban tidak setuju. Dengan begitu dapat diartikan bahwa jawaban dari responden cenderung setuju bahwa nasabah merekomendasikan temannya untuk menggunakan jasa BMT Istiqomah Karangrejo.

Tabel 4.35
Hasil Skor Kuesioner
Informasi yang Saya Terima Merupakan Salah Satu Dasar
Keputusan Saya Menggunakan Jasa BMT Istiqomah Karangrejo
(Y1.3.1)

Kategori	Skor	Frekuensi	Presentase	Total Skor
Sangat Setuju	5	31	31%	155
Setuju	4	52	52%	208
Kurang Setuju	3	16	16%	48
Tidak Setuju	2	1	1%	2
Sangat Tidak Setuju	1	0	0%	0
Jumlah		100	100%	413
Rata-rata Skor				4,13

Sumber: Data primer penelitian yang diolah, 2018

Berdasarkan pada tabel 4.35 dapat diketahui bahwa dari 100 responden sebagian besar menjawab setuju dengan tingkat presentase 52%, sedangkan untuk jawaban dengan tingkat presentase paling kecil yakni 1% dengan kategori jawaban tidak setuju. Dengan begitu dapat diartikan bahwa jawaban dari responden cenderung setuju bahwa informasi yang nasabah terima merupakan salah satu dasar keputusan mereka menggunakan jasa BMT Istiqomah Karangrejo.

Tabel 4.36
Hasil Skor Kuesioner
Saya Mengajak Saudara dan Teman Saya Untuk Bergabung Menjadi
Nasabah BMT Istiqomah Karangrejo (Y1.3.2)

Kategori	Skor	Frekuensi	Presentase	Total Skor
Sangat Setuju	5	36	36%	180
Setuju	4	42	42%	168
Kurang Setuju	3	22	22%	66
Tidak Setuju	2	0	0%	0
Sangat Tidak Setuju	1	0	0%	0
Jumlah		100	100%	414
Rata-rata Skor				4,14

Sumber: Data primer penelitian yang diolah, 2018

Berdasarkan pada tabel 4.36 dapat diketahui bahwa dari 100 responden sebagian besar menjawab setuju dengan tingkat presentase 42%, dan untuk kategori jawaban sangat setuju sebesar 36%, sedangkan untuk jawaban dengan tingkat presentase paling kecil yakni 22% dengan kategori jawaban kurang setuju.

Dengan begitu dapat diartikan bahwa jawaban dari responden cenderung setuju bahwa nasabah mengajak saudara dan teman mereka untuk bergabung menjadi nasabah BMT Istiqomah Karangrejo.

Tabel 4.37
Hasil Skor Kuesioner
Beberapa Saudara Saya Bergabung di BMT Istiqomah Karangrejo
Setelah Saya Mengajaknya (Y1.3.3)

Kategori	Skor	Frekuensi	Presentase	Total Skor
Sangat Setuju	5	32	32%	160
Setuju	4	48	48%	192
Kurang Setuju	3	19	19%	57
Tidak Setuju	2	1	1%	2
Sangat Tidak Setuju	1	0	0%	0
Jumlah		100	100%	411
Rata-rata Skor				4,11

Sumber: Data primer penelitian yang diolah, 2018

Berdasarkan pada tabel 4.37 dapat diketahui bahwa dari 100 responden sebagian besar menjawab setuju dengan tingkat presentase 48%, dan untuk kategori jawaban sangat setuju sebesar 32%, sedangkan untuk jawaban dengan tingkat presentase paling kecil yakni 1% dengan kategori jawaban tidak setuju. Dengan begitu dapat diartikan bahwa jawaban dari responden cenderung setuju bahwa beberapa saudara dari nasabah bergabung di BMT Istiqomah Karangrejo setelah mereka mengajaknya.

Tabel 4.37
Hasil Skor Kuesioner
Beberapa Teman Saya Bergabung di BMT Istiqomah Karangrejo
Setelah Saya Mengajaknya (Y1.3.4)

Kategori	Skor	Frekuensi	Presentase	Total Skor
Sangat Setuju	5	29	29%	145
Setuju	4	49	49%	196
Kurang Setuju	3	22	22%	66
Tidak Setuju	2	0	0%	0
Sangat Tidak Setuju	1	0	0%	0
Jumlah		100	100%	407
Rata-rata Skor				4,07

Sumber: Data primer penelitian yang diolah, 2018

Berdasarkan pada tabel 4.37 dapat diketahui bahwa dari 100 responden sebagian besar menjawab setuju dengan tingkat presentase 49%, dan untuk kategori jawaban sangat setuju sebesar 29%, sedangkan untuk jawaban dengan tingkat presentase paling kecil yakni 22% dengan kategori jawaban kurang setuju. Dengan begitu dapat diartikan bahwa jawaban dari responden cenderung setuju bahwa beberapa teman dari nasabah bergabung di BMT Istiqomah Karangrejo setelah mereka mengajaknya.

Tabel 4.38
Hasil Skor Kuesioner
BMT Istiqomah Karangrejo Menyediakan Kotak Saran Untuk
Nasabah (Z1.1.1)

Kategori	Skor	Frekuensi	Presentase	Total Skor
Sangat Setuju	5	58	58%	290
Setuju	4	36	36%	144

Kurang Setuju	3	6	6%	18
Tidak Setuju	2	0	0%	0
Sangat Tidak Setuju	1	0	0%	0
Jumlah		100	100%	452
Rata-rata Skor				4,52

Sumber: Data primer penelitian yang diolah, 2018

Berdasarkan pada tabel 4.38 dapat diketahui bahwa dari 100 responden sebagian besar menjawab sangat setuju dengan tingkat presentase 58%, sedangkan untuk jawaban dengan tingkat presentase paling kecil yakni 6% dengan kategori jawaban kurang setuju. Dengan begitu dapat diartikan bahwa jawaban dari responden cenderung setuju bahwa BMT Istiqomah Karangrejo menyediakan kotak saran untuk nasabah.

Tabel 4.39
Hasil Skor Kuesioner
BMT Istiqomah Karangrejo Bersedia Menampung Keluhan Dari
Nasabah (Z1.1.2)

Kategori	Skor	Frekuensi	Presentase	Total Skor
Sangat Setuju	5	28	28%	140
Setuju	4	56	56%	224
Kurang Setuju	3	16	16%	48
Tidak Setuju	2	0	0%	0
Sangat Tidak Setuju	1	0	0%	0
Jumlah		100	100%	412
Rata-rata Skor				4,12

Sumber: Data primer penelitian yang diolah, 2018

Berdasarkan pada tabel 4.39 dapat diketahui bahwa dari 100 responden sebagian besar menjawab setuju dengan tingkat presentase 56%, sedangkan untuk jawaban dengan tingkat presentase paling kecil yakni 16% dengan kategori jawaban kurang setuju. Dengan begitu dapat diartikan bahwa jawaban dari responden cenderung setuju bahwa BMT Istiqomah Karangrejo bersedia menampung keluhan dari nasabah.

Tabel 4.40
Hasil Skor Kuesioner
BMT Istiqomah Karangrejo Bersedia Menerima Saran dari Nasabah
(Z1.1.3)

Kategori	Skor	Frekuensi	Presentase	Total Skor
Sangat Setuju	5	21	21%	105
Setuju	4	52	52%	208
Kurang Setuju	3	27	27%	81
Tidak Setuju	2	0	0%	0
Sangat Tidak Setuju	1	0	0%	0
Jumlah		100	100%	394
Rata-rata Skor				3,94

Sumber: Data primer penelitian yang diolah, 2018

Berdasarkan pada tabel 4.40 dapat diketahui bahwa dari 100 responden sebagian besar menjawab setuju dengan tingkat presentase 52%, sedangkan untuk jawaban dengan tingkat presentase paling kecil yakni 27% dengan kategori jawaban kurang setuju. Dengan begitu dapat diartikan bahwa jawaban dari responden cenderung setuju bahwa BMT Istiqomah Karangrejo bersedia menerima saran dari nasabah.

Tabel 4.41
Hasil Skor Kuesioner
Saya Tidak Mengalami Banyak Problem Ketika Melakukan
Transaksi di BMT Istiqomah Karangrejo (Z1.1.4)

Kategori	Skor	Frekuensi	Presentase	Total Skor
Sangat Setuju	5	32	32%	160
Setuju	4	52	52%	208
Kurang Setuju	3	13	13%	39
Tidak Setuju	2	3	3%	6
Sangat Tidak Setuju	1	0	0%	0
Jumlah		100	100%	413
Rata-rata Skor				4,13

Sumber: Data primer penelitian yang diolah, 2018

Berdasarkan pada tabel 4.41 dapat diketahui bahwa dari 100 responden sebagian besar menjawab setuju dengan tingkat presentase 52%, sedangkan untuk jawaban dengan tingkat presentase paling kecil yakni 13% dengan kategori jawaban kurang setuju. Dengan begitu dapat diartikan bahwa jawaban dari responden cenderung setuju bahwa nasabah tidak mengalami banyak problem ketika melakukan transaksi di BMT Istiqomah Karangrejo.

Tabel 4.42
Hasil Skor Kuesioner
Saya Merasa Puas dengan Pelayanan yang Cepat dan Tepat yang
Diberikan BMT Istiqomah Karangrejo (Z1.2.1)

Kategori	Skor	Frekuensi	Presentase	Total Skor
Sangat Setuju	5	22	22%	110
Setuju	4	62	62%	248
Kurang Setuju	3	15	15%	45
Tidak Setuju	2	1	1%	2

Sangat Tidak Setuju	1	0	0%	0
Jumlah		100	100%	405
Rata-rata Skor				4,05

Sumber: Data primer penelitian yang diolah, 2018

Berdasarkan pada tabel 4.42 dapat diketahui bahwa dari 100 responden sebagian besar menjawab setuju dengan tingkat presentase 62%, sedangkan untuk jawaban dengan tingkat presentase paling kecil yakni 1% dengan kategori jawaban tidak setuju. Dengan begitu dapat diartikan bahwa jawaban dari responden cenderung setuju bahwa nasabah merasa puas dengan pelayanan yang cepat dan tepat yang diberikan BMT Istiqomah Karangrejo.

Tabel 4.43
Hasil Skor Kuesioner
Saya Merasa Puas dengan Kemampuan yang Dimiliki Karyawan
BMT Istiqomah Karangrejo Dalam Melakukan Pelayanan (Z1.2.2)

Kategori	Skor	Frekuensi	Presentase	Total Skor
Sangat Setuju	5	37	37%	185
Setuju	4	47	47%	188
Kurang Setuju	3	16	16%	48
Tidak Setuju	2	0	0%	0
Sangat Tidak Setuju	1	0	0%	0
Jumlah		100	100%	421
Rata-rata Skor				4,21

Sumber: Data primer penelitian yang diolah, 2018

Berdasarkan pada tabel 4.43 dapat diketahui bahwa dari 100 responden sebagian besar menjawab setuju dengan tingkat presentase 47%, dan untuk kategori jawaban sangat setuju sebesar 37%, sedangkan untuk jawaban dengan tingkat presentase paling kecil yakni 16% dengan kategori jawaban kurang setuju. Dengan begitu dapat diartikan bahwa jawaban dari responden cenderung setuju bahwa nasabah merasa puas dengan kemampuan yang dimiliki karyawan BMT Istiqomah Karangrejo dalam melakukan pelayanan.

Tabel 4.44
Hasil Skor Kuesioner
Saya Merasa Puas dengan Keamanan, Kenyamanan, dan Kebersihan
di BMT Istiqomah Karangrejo (Z1.2.3)

Kategori	Skor	Frekuensi	Presentase	Total Skor
Sangat Setuju	5	27	24%	120
Setuju	4	56	56%	224
Kurang Setuju	3	17	19%	51
Tidak Setuju	2	0	0%	0
Sangat Tidak Setuju	1	0	0%	0
Jumlah		100	100%	395
Rata-rata Skor				3,95

Sumber: Data primer penelitian yang diolah, 2018

Berdasarkan pada tabel 4.44 dapat diketahui bahwa dari 100 responden sebagian besar menjawab setuju dengan tingkat presentase 56%, sedangkan untuk jawaban dengan tingkat presentase paling kecil yakni 17% dengan kategori jawaban kurang setuju. Dengan begitu dapat diartikan bahwa jawaban dari responden cenderung setuju bahwa nasabah

merasa puas dengan keamanan, kenyamanan, dan kebersihan di BMT Istiqomah Karangrejo.

Tabel 4.45
Hasil Skor Kuesioner
Saya Merasa Puas dengan Kesopanan dan Keramahan Karyawan
BMT Istiqomah Karangrejo (Z1.2.4)

Kategori	Skor	Frekuensi	Presentase	Total Skor
Sangat Setuju	5	28	28%	140
Setuju	4	54	54%	216
Kurang Setuju	3	15	15%	45
Tidak Setuju	2	3	3%	6
Sangat Tidak Setuju	1	0	0%	0
Jumlah		100	100%	407
Rata-rata Skor				4,07

Sumber: Data primer penelitian yang diolah, 2018

Berdasarkan pada tabel 4.45 dapat diketahui bahwa dari 100 responden sebagian besar menjawab setuju dengan tingkat presentase 54%, sedangkan untuk jawaban dengan tingkat presentase paling kecil yakni 3% dengan kategori jawaban tidak setuju. Dengan begitu dapat diartikan bahwa jawaban dari responden cenderung setuju bahwa nasabah merasa puas dengan kesopanan dan keramahan karyawan BMT Istiqomah Karangrejo.

3. Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian

a. Uji Validitas

Validitas merupakan derajat ketepatan antara data yang terjadi pada objek penelitian dengan data yang dapat dilaporkan oleh peneliti. Uji validitas digunakan untuk mengetahui sah atau valid tidaknya suatu kuesioner.⁷¹ Untuk tingkat validitas dilakukan perbandingan antara r -hitung apabila lebih besar dari r -tabel dan nilai r -positif maka pernyataan tersebut dikatakan valid. Nilai r -tabel untuk sampel 100 dengan tingkat signifikansi 5% menunjukkan r -tabel sebesar 0,1654.

Table 4.46
Hasil Uji Validitas Instrumen *Service Quality*

No	r_{hitung}	><	r_{tabel}	Keterangan
1	0.536	>	0,1654	Valid
2	0.487	>	0,1654	Valid
3	0.458	>	0,1654	Valid
4	0.453	>	0,1654	Valid
5	0.199	>	0,1654	Valid
6	0.390	>	0,1654	Valid
7	0.149	>	0,1654	Valid
8	0.489	>	0,1654	Valid
9	0.278	>	0,1654	Valid
10	0.480	>	0,1654	Valid
11	0.424	>	0,1654	Valid
12	0.472	>	0,1654	Valid
13	0.588	>	0,1654	Valid
14	0.559	>	0,1654	Valid

⁷¹ Imam Ghoza14li, *Aplikasi Analisis.....*, hal.52

15	0.477	>	0,1654	Valid
16	0.301	>	0,1654	Valid
17	0.380	>	0,1654	Valid
18	0.562	>	0,1654	Valid
29	0.550	>	0,1654	Valid
20	0.338	>	0,1654	Valid
21	0.413	>	0,1654	Valid

Sumber: Data primer penelitian yang diolah, 2018

Dari tabel 4.46 dapat diketahui bahwa masing-masing item pertanyaan *service quality* memiliki nilai r-hitung > dari nilai r-tabel (0,1654) dan bernilai positif. Dengan demikian butir pertanyaan *service quality* tersebut dinyatakan memenuhi persyaratan kevalidan data.

Table 4.47
Hasil Uji Validitas Instrumen *Word of Mouth*

No	r_{hitung}	><	r_{tabel}	Keterangan
1	0.542	>	0,1654	Valid
2	0.443	>	0,1654	Valid
3	0.440	>	0,1654	Valid
4	0.518	>	0,1654	Valid
5	0.473	>	0,1654	Valid
6	0.559	>	0,1654	Valid
7	0.591	>	0,1654	Valid
8	0.570	>	0,1654	Valid
9	0.394	>	0,1654	Valid
10	0.329	>	0,1654	Valid
11	0.442	>	0,1654	Valid
12	0.602	>	0,1654	Valid

Sumber: Data primer penelitian yang diolah, 2018

Dari tabel 4.47 dapat diketahui bahwa masing-masing item pertanyaan *word of mouth* memiliki nilai r -hitung > dari nilai r -tabel (0,1654) dan bernilai positif. Dengan demikian butir pertanyaan *word of mouth* tersebut dinyatakan memenuhi persyaratan kevalidan data.

Table 4.48
Hasil Uji Validitas Instrumen *Customer Satisfaction*

No	r_{hitung}	><	r_{tabel}	Keterangan
1	0.684	>	0,1654	Valid
2	0.630	>	0,1654	Valid
3	0.617	>	0,1654	Valid
4	0.506	>	0,1654	Valid
5	0.570	>	0,1654	Valid
6	0.548	>	0,1654	Valid
7	0.580	>	0,1654	Valid
8	0.560	>	0,1654	Valid

Sumber: Data primer penelitian yang diolah, 2018

Dari tabel 4.48 dapat diketahui bahwa masing-masing item pertanyaan *customer satisfaction* memiliki nilai r-hitung > dari nilai r-tabel (0,1654) dan bernilai positif. Dengan demikian butir pertanyaan *customer satisfaction* tersebut dinyatakan memenuhi persyaratan kevalidan data.

b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas merupakan indeks yang menunjukkan sejauh mana suatu alat ukur dapat dipercaya atau dapat diandalkan.⁷² Instrument untuk mengukur masing-masing variabel dikatakan reliable atau handal jika memiliki *cronbach alpha* (α) > 0,60.⁷³

⁷² Sugiyono, *Statistika Untuk.....*, hal. 99

⁷³ Imam Ghozali, *Aplikasi Analisis.....*, hal. 129

Table 4.49
Hasil Uji Reliabilitas Instrumen *Service Quality*

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.768	21

Sumber: Data primer penelitian yang diolah, 2018

Dari tabel 4.49 dapat diketahui bahwa nilai *cronbach alpha* dari variabel *service quality* sebesar $0,768 > 0,60$ dengan demikian dapat dikatakan reliabel. Dan hasil tersebut $0,70 < 0,768 > 0,90$ sehingga dapat dikatakan memiliki reliabilitas tinggi.

Table 4.50
Hasil Uji Reliabilitas Instrumen *Word of Mouth*

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.711	12

Sumber: Data primer penelitian yang diolah, 2018

Berdasarkan tabel 4.50 dapat diketahui bahwa pada variabel *word of mouth* diketahui bahwasannya nilai dari *cronbach alpha* yaitu sebesar $0,711 > 0,60$ dengan demikian dapat dikatakan reliabel. Dan hasil tersebut $0,70 < 0,711 > 0,90$ sehingga dapat dikatakan memiliki reliabilitas tinggi.

Table 4.51
Hasil Uji Reliabilitas Instrumen *Word of Mouth*

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.722	8

Sumber: Data primer penelitian yang diolah, 2018

Berdasarkan tabel 4.51 dapat diketahui bahwa pada variabel *customer satisfaction* diketahui bahwasannya nilai dari *cronbach alpha* yaitu sebesar $0,722 > 0,60$ dengan demikian dapat dikatakan reliabel. Dan hasil tersebut $0,70 < 0,722 > 0,90$ sehingga dapat dikatakan memiliki reliabilitas tinggi.

4. Hasil Analisis Data

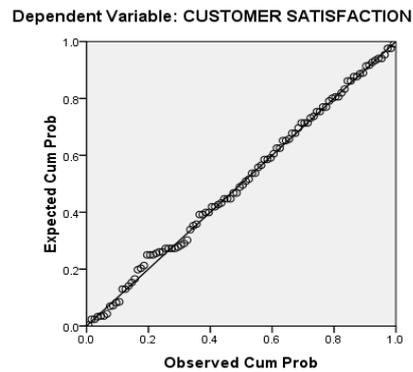
a. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam sebuah model regresi, variabel dependen dan independen mempunyai distribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah distribusi data normal atau mendekati normal, deteksi normalitas dengan melihat penyebaran data (titik) pada sumbu diagonal dari grafik.⁷⁴ Hasil uji normalitas dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

⁷⁴ Imam Ghozali, *Model Persamaan.....*, hal. 113

Gambar 4.1
Uji Normalitas (Persamaan I)
Service Quality terhadap Customer Satisfaction
Normal Probability Plot

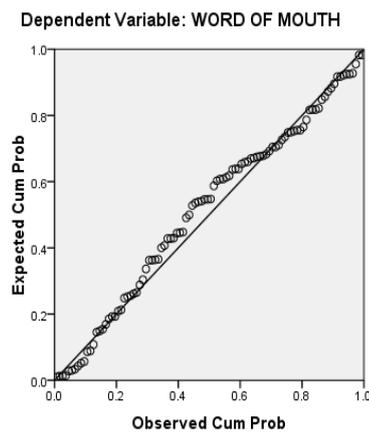
Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



Sumber: Data primer penelitian yang diolah, 2018

Gambar 4.2
Uji Normalitas (Persamaan II)
Service Quality dan Customer Satisfaction terhadap Word of Mouth
Normal Probability Plot

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



Sumber: Data primer penelitian yang diolah, 2018

Tabel 4.52
Hasil Uji Normalitas
Kolmogorov Smirnov Test

	Unstandardized Residual Persamaan I	Unstandardized Residual Persamaan II
Asymp. Sig. (2-tailed)	0.881	0.417

Sumber: Data primer penelitian yang diolah, 2018

Berdasarkan gambar 4.1 dan 4.2 menunjukkan bahwa grafik normal P-P Plot pada kedua persamaan tersebut menunjukkan bahwa penyebaran data mengikuti garis normal (garis lurus). Untuk lebih memastikan residual data diuji kembali dengan menggunakan uji *Kolmogorov Smirnov*. Pada tabel 4.52 uji *Kolmogorov Smirnov* menunjukkan bahwa data tersebut berdistribusi normal yakni residual *service quality* terhadap *customer satisfaction* Asymp. Sig. (2-tailed) sebesar $0.881 > \alpha 0,05$ serta residual *service quality* dan *customer satisfaction* terhadap *word of mouth* Asymp. Sig. (2-tailed) sebesar $0.417 > \alpha 0,05$. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa residual data berdistribusi normal dan model regresi telah memenuhi asumsi normalitas.

b. Uji Linearitas

Uji linearitas digunakan untuk mengetahui apakah data yang dianalisis berhubungan secara linear atau tidak. Uji linearitas dilihat dari nilai *Sig. linearity*. Jika nilai $\text{sig} < 0,05$ maka model regresi adalah linear dan sebaliknya.

Tabel 4.53
Uji linearitas (Persamaan I)

		Sig.
CUSTOMER SATISFACTION *SERVICE QUALITY	Linearity	.000
	Deviation from linearity	.177

Sumber: Data primer penelitian yang diolah, 2018

Berdasarkan tabel 4.53 diperoleh nilai *Sig.Linearity* sebesar $0,000 < 0,05$, artinya regresi linear dapat dipergunakan untuk menjelaskan pengaruh antara *service quality* dan *customer satisfaction*.

Tabel 4.54
Uji linearitas (Persamaan I)

		Sig.
WORD OF MOUTH *SERVICE QUALITY	Linearity	.000
	Deviation from linearity	.185

Sumber: Data primer penelitian yang diolah, 2018

Berdasarkan tabel 4.54 diperoleh nilai *Sig.Linearity* sebesar $0,000 < 0,05$, artinya regresi linear dapat dipergunakan untuk menjelaskan pengaruh antara *service quality* dan *word of mouth*.

Tabel 4.55
Uji linearitas (Persamaan II)

		Sig.
WORD OF MOUTH *CUSTOMER SATISFACTION	Linearity	.000
	Deviation from linearity	.118

Sumber: Data primer penelitian yang diolah, 2018

Berdasarkan tabel 4.55 diperoleh nilai *Sig.Linearity* sebesar 0,000 < 0,05, artinya regresi linear dapat dipergunakan untuk menjelaskan pengaruh antara *word of mouth* dan *service quality*.

c. Uji Asumsi klasik

1) Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas bertujuan untuk melihat ada atau tidaknya korelasi yang tinggi antara variabel-variabel independen dalam suatu model regresi linear berganda.

Tabel 4.56
Uji Multikolinearitas *Tolerance* dan VIF

Model	Persamaan I		Persamaan II	
	Tolerance	VIF	Tolerance	VIF
<i>Service Quality</i>	1.000	1.000	0.439	2.276
<i>Customer Satisfaction</i>			0.439	2.276

Sumber: Data primer penelitian yang diolah, 2018

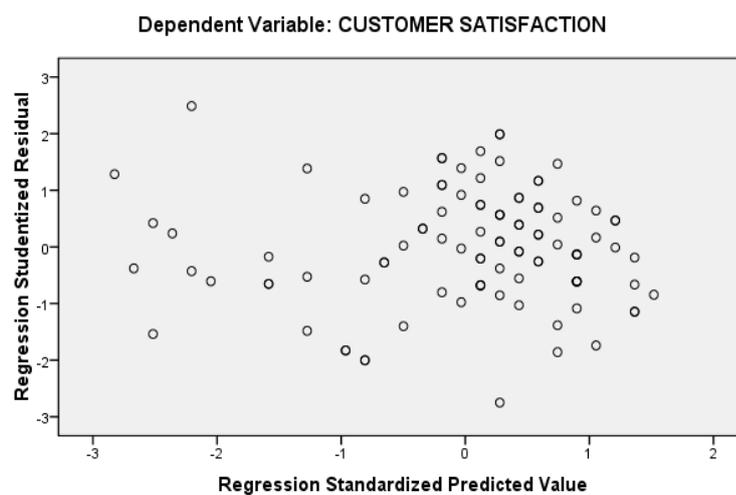
Berdasarkan tabel 4.56 diketahui bahwa nilai *tolerance* semua variabel independen > 0,10. Nilai *variance inflation factor* (VIF) kedua variabel < 10. Nilai *tolerance service quality*

terhadap *customer satisfaction* sebesar $1,00 > 0,10$ dan nilai VIF sebesar $1,00 < 10$. Sedangkan nilai *tolerance service quality* dan *customer satisfaction* terhadap *word of mouth* sebesar $0,439 > 0,10$ dengan nilai VIF sebesar $2,276 < 10$. Berdasarkan kriteria dalam pengambilan keputusan dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi multikolinearitas dalam model regresi.

2) Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varian dari residu satu pengamatan ke pengamatan lainnya.⁷⁵

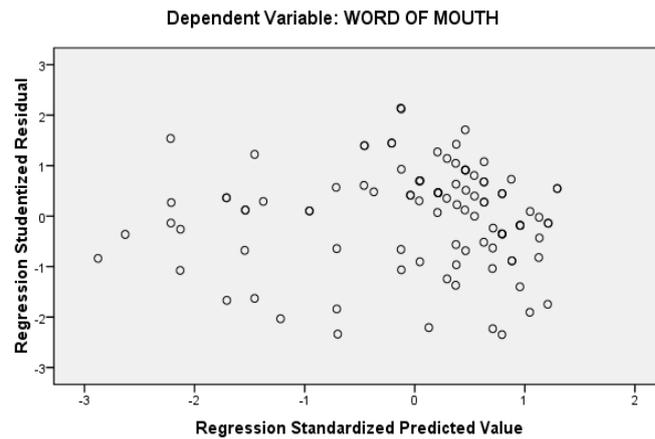
Gambar 4.3
Uji Heteroskedastisitas (Persamaan I)
Service Quality* terhadap *Customer Satisfaction
Grafik Scatterplot
Scatterplot



Sumber: Data primer penelitian yang diolah, 2018

⁷⁵ Imam Ghozali, *Model Persamaan Struktural.....*, hal. 105

Gambar 4.4
Uji Heteroskedastisitas (Persamaan II)
Service Quality dan Customer Satisfaction terhadap Word of Mouth
Grafik Scatterplot
 Scatterplot



Sumber: Data primer penelitian yang diolah, 2018

Table 4.57
Hasil Uji Heteroskedastisitas

Model	Persamaan I	Persamaan II
	Sig.	Sig.
<i>Service Quality</i>	0.140	0.349
<i>Customer Satisfaction</i>		0.497

Sumber: Data primer penelitian yang diolah, 2018

Dengan melihat gambar 4.3 dan gambar 4.4 grafik *scatterplot* antara nilai prediksi variabel terikat, dengan residualnya. Titik-titiknya menyebar di atas dan di bawah angka nol (0) pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas analisis regresi linier berganda. Dan berdasarkan tabel 4.57 menunjukkan bahwa pada model regresi tidak terjadi gejala heteroskedastisitas. Hal ini karena masing-masing variabel dari

kedua persamaan tersebut memiliki nilai probabilitas yang lebih besar dari nilai alpha (Sig. > 0,05). Dimana nilai dari sig. *service quality* terhadap *customer satisfaction* sebesar $0,140 > 0,05$ sedangkan nilai sig. dari *service quality* terhadap *word of mouth* sebesar $0,349 > 0,05$ dan nilai sig. dari *customer satisfaction* terhadap *word of mouth* sebesar $0,497 > 0,05$.

3) Uji Autokorelasi

Uji Autokorelasi adalah untuk mengetahui adanya korelasi antara variabel gangguan sehingga penaksir tidak lagi efisien baik dalam model sampel kecil maupun dalam sampel besar.

Table 4.58
Hasil Uji Autokorelasi

	Unstandardized Residual Persamaan I	Unstandardized Residual Persamaan II
Durbin-Watson	1.961 ^a	1.575 ^a

Sumber: Data primer penelitian yang diolah, 2018

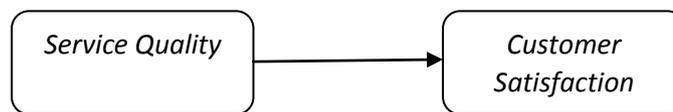
Berdasarkan tabel 4.58, menunjukkan bahwa pada model regresi tidak terjadi autokorelasi. Hal ini karena dari kedua persamaan tersebut memiliki nilai *Durbin-Watson* diantara -2 sampai +2. Nilai *Durbin-Watson* dari *service quality* terhadap *customer satisfaction* sebesar $1,961 < F\text{-tabel}$ yaitu 3,09.

Sedangkan nilai *Durbin-Watson* dari *service quality* dan *customer satisfaction* terhadap *word of mouth* sebesar $1,575 < F$ -tabel yaitu 3,09. Dengan demikian tidak terdapat autokorelasi dalam persamaan regresi.

B. Pengujian Regresi dan Uji Hipotesis

1. Analisis Substruktural

a. Analisis Substruktural I



Sumber: Data primer penelitian yang diolah, 2018

$$Z (\textit{Customer Satisfaction}) = \beta \textit{Service Quality} + e_1 \text{ (Persamaan Struktural 1)}$$

Tabel 4.59
Pengaruh *Service Quality* secara parsial terhadap *Customer Satisfaction*

Model	R Square
	0.561

Sumber: Data primer penelitian yang diolah, 2018

Berdasarkan tabel 4.59 besarnya angka R square (R^2) adalah 0,561. Angka tersebut mempunyai arti bahwa pengaruh *service quality* terhadap *customer satisfaction* secara parsial adalah 56,1%.

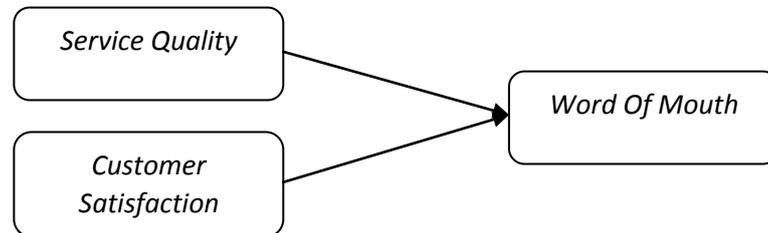
Tabel 4.60
Pengaruh *Service Quality* secara parsial terhadap *Customer Satisfaction*

Model	Unstandardized Coefficients	T	Sig.
	Beta		
(Constant)			
Service Quality	0.749	11.181	0.000

Sumber: Data primer penelitian yang diolah, 2018

Jika $t\text{-hitung} > t\text{-tabel}$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima dan sebaliknya $t\text{-hitung} < t\text{-tabel}$, maka H_0 diterima dan H_a ditolak. Besarnya angka $t\text{-tabel}$ dengan ketentuan $\alpha = 0,05$ dan $df = (n-k)$ atau $(100-1) = 99$. Dari ketentuan tersebut diperoleh angka $t\text{-tabel}$ sebesar 1,66. Berdasarkan tabel 4.60 hasil perhitungan, diperoleh angka $t\text{-hitung}$ sebesar $11,181 > t\text{-tabel}$ sebesar 1,66, dan dengan nilai sig. $0,000 < 0,05$, sehingga H_0 ditolak dan H_a diterima. Artinya ada pengaruh antara *service quality* dan *customer satisfaction*. Besarnya pengaruh *service quality* terhadap *customer satisfaction* sebesar 0,561 atau 56,1%.

b. Analisis Substruktural II



Sumber: Data primer penelitian yang diolah, 2018

$$Y (\text{Word Of Mouth}) = \hat{\alpha}\text{Service Quality} + \beta\text{Customer Satisfaction} + e_1 \text{ (Persamaan Struktural 2)}$$

- 1) Mengetahui pengaruh *service quality* dan *customer satisfaction* secara simultan terhadap *word of mouth*

Tabel 4.61
Pengaruh *Service Quality* dan *Customer Satisfaction* secara simultan terhadap *Word of Mouth*

Model	Adjusted R Square
	0.656

Sumber: Data primer penelitian yang diolah, 2018

Berdasarkan tabel 4.61 dapat diketahui bahwa besarnya angka Adjusted R square (R²) adalah 0,656. Angka tersebut mempunyai arti bahwa pengaruh *service quality* dan *customer satisfaction* terhadap *word of mouth* secara simultan adalah 65,6%.

Tabel 4.62
ANOVA dengan uji F dan Sig.

Model	F	Sig.
	95.258	0.000 ^a

Sumber: Data primer penelitian yang diolah, 2018

Jika $F\text{-hitung} > F\text{-tabel}$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima dan sebaliknya $F\text{-hitung} < F\text{-tabel}$, maka H_0 diterima dan H_a ditolak. Dari hasil perhitungan berdasarkan tabel 4.62, diperoleh angka $F\text{-hitung}$ sebesar $95,285 > F\text{-tabel}$ sebesar $3,09$ dan nilai sig. sebesar $0,000 < 0,05$, sehingga H_0 ditolak dan H_a diterima. Dengan demikian, model regresi tersebut sudah layak dan benar. Kesimpulannya adalah *service quality* dan *customer satisfaction* secara simultan berpengaruh positif signifikan terhadap *word of mouth*.

2) Mengetahui pengaruh *service quality* dan *customer satisfaction* secara parsial terhadap *word of mouth*

Tabel 4.63
Pengaruh *Service Quality* secara parsial terhadap *Word of Mouth*

Model	R Square
	0.582

Sumber: Data primer penelitian yang diolah, 2018

Berdasarkan tabel 4.63 dapat diketahui bahwa besarnya angka R square (R²) adalah 0,582. Angka tersebut mempunyai arti bahwa pengaruh *service quality* terhadap *word of mouth* secara parsial adalah 58,2%.

Tabel 4.64
Pengaruh *Service Quality* secara parsial terhadap *Word of Mouth*

Model	Unstandardized Coefficients	T	Sig.
	Beta		
(Constant)	0.763	11.675	0.000
Service Quality			

Sumber: Data primer penelitian yang diolah, 2018

Jika $t\text{-hitung} > t\text{-tabel}$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima dan sebaliknya $t\text{-hitung} < t\text{-tabel}$, maka H_0 diterima dan H_a ditolak. Besarnya angka t-tabel dengan ketentuan $\alpha = 0,05$ dan $df = (n-k)$ atau $(100-1) = 99$. Dari ketentuan tersebut diperoleh angka t-tabel sebesar 1,66. Berdasarkan hasil perhitungan dari tabel 4.64, diperoleh angka t-hitung sebesar $11,675 > t\text{-tabel}$ sebesar 1,66, dan dengan nilai sig. $0,000 < 0,05$, sehingga H_0 ditolak dan H_a diterima. Artinya ada pengaruh antara *service quality* dan *word of mouth*. Besarnya pengaruh *service quality* terhadap *word of mouth* sebesar 0,582 atau 58,2%.

Tabel 4.65
Pengaruh *Customer Satisfaction* secara parsial terhadap *Word of Mouth*

Model	R Square
	0.577

Sumber: Data primer penelitian yang diolah, 2018

Berdasarkan tabel 4.65 dapat diketahui bahwa besarnya angka R square (R^2) adalah 0,577. Angka tersebut mempunyai arti bahwa pengaruh *customer satisfaction* terhadap *word of mouth* secara parsial adalah 57,7%.

Tabel 4.66
Pengaruh *Customer Satisfaction* secara parsial terhadap *Word of Mouth*

Model	Unstandardized Coeficients	T	Sig.
	Beta		
(Constant)			
Customer Satisfaction	0.760	11.562	0.000

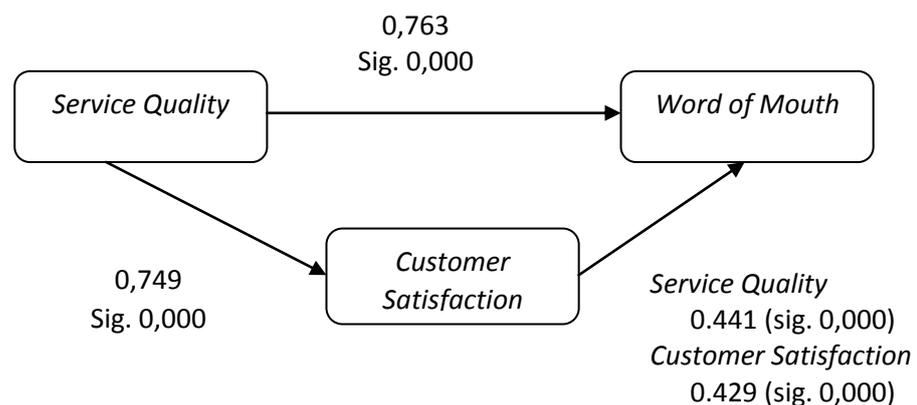
Sumber: Data primer penelitian yang diolah, 2018

Jika $t\text{-hitung} > t\text{-tabel}$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima dan sebaliknya $t\text{-hitung} < t\text{-tabel}$, maka H_0 diterima dan H_a ditolak. Besarnya angka $t\text{-tabel}$ dengan ketentuan $\alpha = 0,05$ dan $df = (n-k)$ atau $(100-1) = 99$. Dari ketentuan tersebut diperoleh angka $t\text{-tabel}$ sebesar 1,66. Berdasarkan hasil perhitungan dari tabel 4.66, diperoleh angka $t\text{-hitung}$ sebesar $11,562 > t\text{-tabel}$ sebesar 1,66, dan dengan nilai $\text{sig. } 0,000 <$

0,05, sehingga H_0 ditolak dan H_a diterima. Artinya ada pengaruh antara *customer satisfaction* dan *word of mouth*. Besarnya pengaruh *customer satisfaction* terhadap *customer satisfaction* sebesar 0,582 atau 58,2%.

2. Pengujian Variabel Intervening

Gambar 4.5
Strategi *Causal Step* (Pengaruh *Service Quality* terhadap *Word of Mouth* dengan dimediasi *Customer Satisfaction*)



Sumber: Data primer penelitian yang diolah, 2018

Selanjutnya hasil analisis regresi tersebut diuji dalam strategi *causal step* sebagai berikut :

- Persamaan regresi sederhana variabel independen *service quality* (X) terhadap variabel intervening *customer satisfaction* (Z)

Hasil analisis ditemukan bukti bahwa *service quality* signifikan terhadap *customer satisfaction* dengan nilai signifikansi $0,000 < \alpha < 0,05$ dengan koefisien regresi $(a) = 0,763$.

- b. Persamaan regresi sederhana variabel independen *service quality* (X) terhadap variabel dependen *word of mouth* (Y)

Hasil analisis ditemukan bukti bahwa *service quality* signifikan terhadap *word of mouth* dengan nilai signifikansi $0,000 < \alpha 0,05$ dengan koefisien regresi $(c) = 0,749$.

- c. Persamaan regresi berganda variabel independen *service quality* (X) dan variabel intervening *customer satisfaction* (Z) terhadap variabel dependen *word of mouth* (Y)

Hasil analisis ditemukan bahwa *service quality* signifikan terhadap *word of mouth*, setelah mengontrol *service quality* dengan nilai signifikansi $0,000 < \alpha 0,05$ dan koefisien regresi $(b) = 0,429$. Selanjutnya ditemukan *direct effect c'* sebesar 0,441 yang lebih kecil dari $c = 0,749$. Pengaruh variabel independen *service quality* terhadap variabel dependen *word of mouth* berkurang dan signifikan $0,000 < \alpha 0,05$ setelah mengontrol variabel intervening *customer satisfaction*. Dapat disimpulkan bahwa model ini termasuk ke dalam *partial mediation* atau terjadi mediasi, dimana variabel independen *service quality* mampu mempengaruhi secara langsung variabel dependen *word of mouth* maupun tidak langsung dengan melibatkan variabel intervening *customer satisfaction* atau dapat dikatakan bahwa *customer satisfaction* memediasi hubungan antara *service quality* dan *word of mouth*.

3. Perhitungan Pengaruh

a. Pengaruh Langsung (*Direct Effect* atau DE)

- 1) Pengaruh variabel *Service Quality* terhadap *Customer Satisfaction* ($X \rightarrow Z$)

Pengaruh langsung antara *service quality* terhadap *customer satisfaction* adalah sebesar 0,763

- 2) Pengaruh variabel *Customer Satisfaction* terhadap *Word Of Mouth* ($Z \rightarrow Y$)

Pengaruh langsung antara *customer satisfaction* terhadap *word of mouth* adalah sebesar 0.429

- 3) Pengaruh variabel *Service Quality* terhadap variabel *Word Of Mouth* ($X \rightarrow Y$)

Pengaruh langsung antara *service quality* terhadap *word of mouth* adalah sebesar 0,749

b. Pengaruh Tidak Langsung (*Indirect Effect* atau IE)

Pengaruh variabel *Service Quality* terhadap *Word Of Mouth* melalui *Customer Satisfaction* ($X \rightarrow M \rightarrow Y$) = (0,763 x 0.429)
= 0,327

Pengaruh tidak langsung antara *service quality* terhadap *word of mouth* melalui *customer satisfaction* adalah sebesar 0,327

c. Pengaruh Total (*Total Effect*)

Pengaruh variabel *Service Quality* terhadap *Word Of Mouth* melalui *Customer Satisfaction* ($X \rightarrow M \rightarrow Y$) = (0,763 + 0.429)
= 1,192

Pengaruh tidak langsung antara *service quality* terhadap *word of mouth* melalui *customer satisfaction* adalah sebesar 1,192