

BAB IV

HASIL PENELITIAN

A. Profile KSPPS BMT Agritama

1. Profil Lembaga

Tabel 4.1
Profil Lembaga

Nama dan Kedudukan Lembaga	
Nama Lembaga	Koperasi Simpan Pinjam Pembiayaan Syariah (KSPPS) <i>Baitul Maal Wat Tamwil</i> (BMT) Agritama Srengat Blitar
Alamat	Jl. Mastrip No.15A Togogan Srengat Blitar
Telepon	0342553107/085646595023
No. Akte Pendirian	064/BH/KDK.13.21/1.2/V/1999
e-mail	kjks_agritama@yahoo.com
Pengesahan	Dinas Koperasi ¹

Sumber: data dari PINBUK dan Dinas Koperasi Kab. Blitar

2. Visi dan Misi KSPPS BMT Agritama

a. Visi KSPPS BMT Agritama

Menjadi lembaga keuangan syariah dengan dasar-dasar ekonomi islam.

b. Misi KSPPS BMT Agritama

Menjadikan lembaga keuangan syariah untuk meningkatkan kesejahteraan anggotanya.

3. Kondisi Geografis Lembaga

Geografis Secara geografis KSPPS BMT Agritama merupakan wilayah dataran rendah yang terletak di Jl. Mastrip No.15A Togogan Srengat Blitar, dimana KSPPS BMT Agritama teletak di daerah pertokoan.

¹ Laporan Pertanggung Jawaban Pengurus pada Rapat Anggota Tahunan (RAT) Tahun 2015 Binaan PINBUK dan Dinas Koperasi Kab. Blitar

4. Sejarah Berdirinya KSPPS BMT Agritama Srengat Blitar

Kopsyah BMT Agritama berdiri pada tahun 2001 pada awalnya merupakan Kelompok Swadaya Masyarakat yang bergerak pada peningkatan usaha kecil mikro (UKM) dan sering disebut Baitul Mal Wat Tamwil yang selanjutnya disingkat BMT, adalah Lembaga Ekonomi (Keuangan) yang dioperasikan dengan sistem yang sesuai syariat Islam. BMT merupakan sebuah Institusi yang menjalankan 2 kegiatan secara terpadu yakni sebagai Baitul Mal melakukan kegiatan sosial dakwah sedangkan Baitul Tamwil melakukan kegiatan bisnis.

Sebagai lembaga Ekonomi, BMT bergerak dalam bidang peningkatan ekonomi masyarakat kecil dan kecil bawah (mikro) melalui kegiatan menghimpun berbagai jenis simpanan/tabungan dari anggota dan selanjutnya dikembangkan melalui investasi atau penyertaan modal usaha bagi anggota lain yang membutuhkan. Disamping itu, BMT juga merupakan lembaga Amil Zakat (LAZ) yang melakukan kegiatan sosial yang mendorong, menggerakkan dan menghimpun zakat, infaq dan shodaqoh dari para aghniya' yang kemudian disalurkan untuk kegiatan sosial, membantu kaum dhuafa dan kegiatan dakwah.

Keberadaan BMT telah dicanangkan oleh Presiden RI sebagai gerakan Nasional untuk mendukung usaha kecil diseluruh Indonesia. Pencanaan dilakukan di Jakarta pada tanggal 07 Desember 1995. Sebagai pedoman operasional BMT berada dibawah Pembinaan Pusat Inkubasi Bisnis Usaha Kecil (PINBUK) dan memperoleh legalitas dari menteri

Koperasi Pengusaha Kecil dan Menengah C. Q Kepala Kantor Dinas atau Badan Koperasi di masing-masing provinsi maupun Kabupaten atau kota. PINBUK merupakan satu-satunya lembaga yang telah mendapat persetujuan dari Bank Indonesia (BI) untuk membina, mengawasi dan mengembangkan BMT diseluruh Indonesia. Persetujuan itu tertuang melalui naskah Kerjasama No. 03/MOU/PHBK-PINBUK/VII.

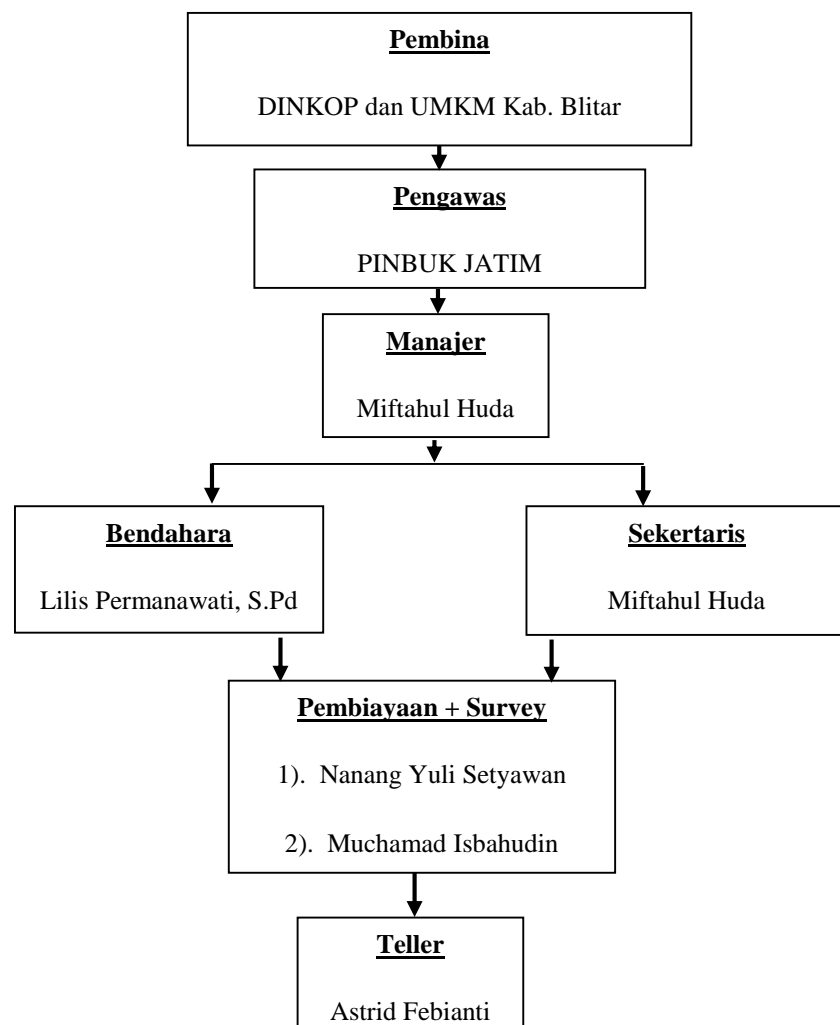
Bantuan ini sangat dibutuhkan anggota BMT terutama pada tahap awal mereka menjadi anggota. Kebutuhan terhadap biaya ini sangat nyata dan sangat dibutuhkan oleh anggota. Bila kebutuhan ini tidak dipenuhi, maka bisa saja anggota akan mempergunakan modal kerja yang dipinjam dari BMT untuk memenuhi kebutuhan ini. Dengan adanya penyimpangan ini, besar kemungkinan anggota akan kesulitan mengembalikan pinjaman pembiayaan. oleh karena itu, BMT harus berupaya:

- a. Menghimpun dana sosial yang dapat diberikan sebagai pinjaman tidak komersil kepada anggota.
- b. Memberikan bantuan dan santuan bagi kelompok masyarakat miskin untuk meringankan beban hidup mereka disertai pembinaan kearah kemandirian.
- c. Memberikan pembiayaan belajar usaha kepada anggota yang sangat miskin yang mempunyai keinginan memulai usaha.
- d. Memberikan bimbingan usaha kepada anggota yang menerima pembiayaan agar mereka mampu mengembangkan usahanya.

5. Struktur Organisasi KSPPS BMT Agritama

KSPPS BMT Agritama merupakan Lembaga Keuangan Syariah (LKS) dengan ruang lingkup mikro yang ketentuan operasionalnya sesuai prinsip syariah, dimana aturan perjanjian berdasarkan hukum islam antara pihak BMT dengan pihak lainnya (nasabah) untuk pembiayaan usaha maupun kegiatan lainnya yang dinyatakan sesuai dengan syariah atau ajaran islam dikenal dengan sistem bagi hasil dan dikelola dengan badan pengurus seperti dibawah ini.

Gambar 4.1
Struktur organisasi KSPPS BMT Agritama

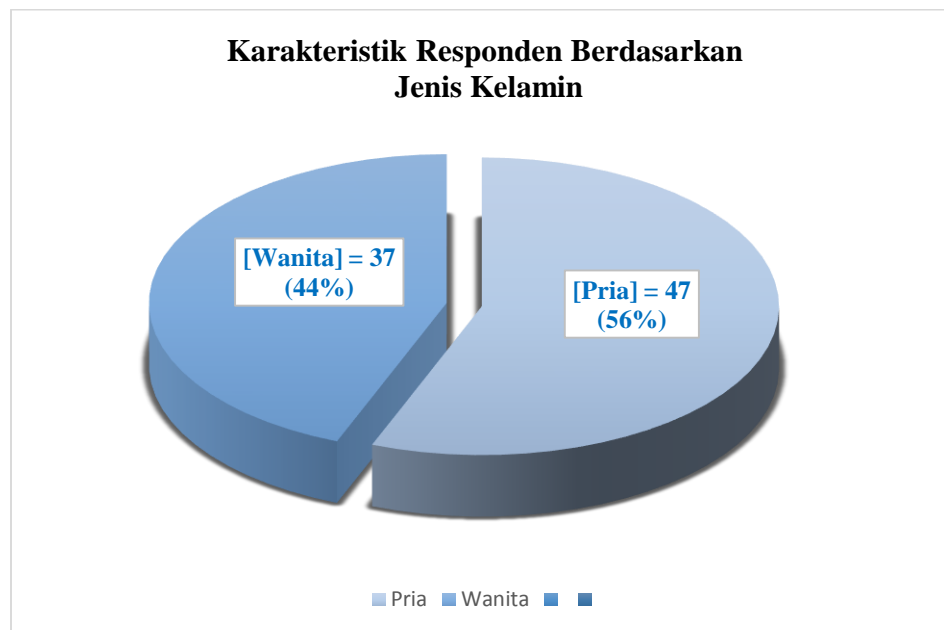


B. Deskripsi Responden

Untuk mempermudah dalam penelitian diperlukan data deskriptif responden, data ini menggambarkan keadaan dan kondisi responden guna memberikan informasi tambahan dalam penelitian. Dalam hal ini penelitian membagi karakteristik responden menjadi 4 bagian, yaitu:

a. Jenis Kelamin

Data mengenai jenis kelamin nasabah KSPPS BMT Agritama yang diambil sebagai responden adalah sebagai berikut:



Sumber : Data dari penelitian diolah tahun 2018

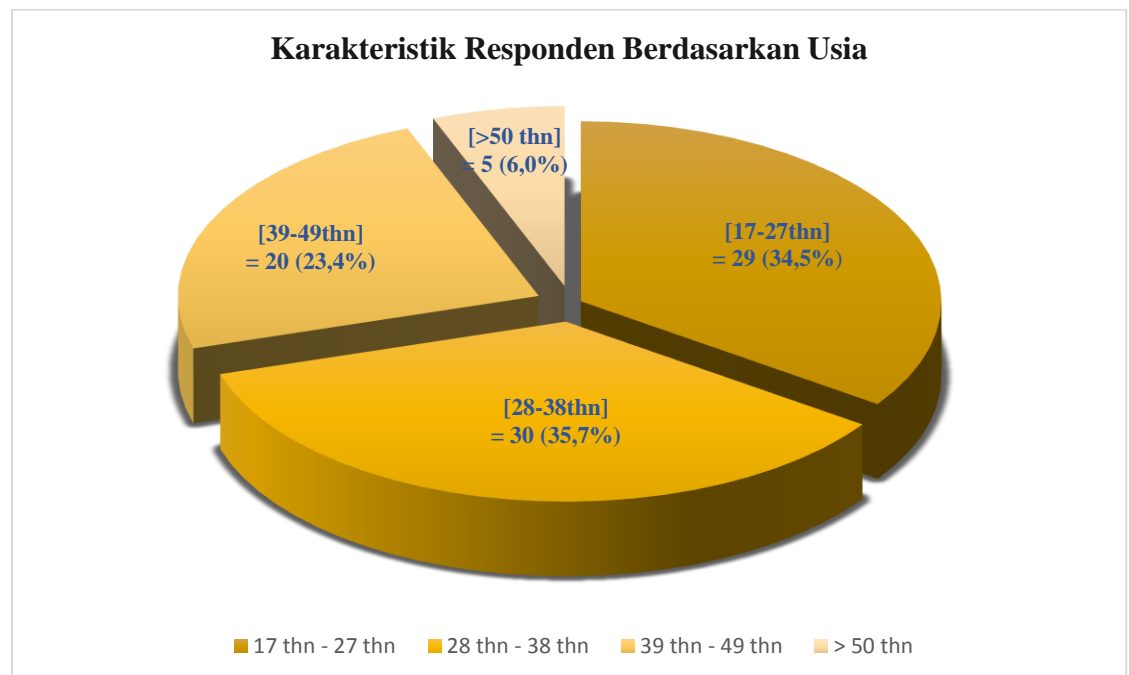
Diagram 4.1
Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Berdasarkan diagram 4.1 diatas, menunjukkan bahwa jenis kelamin nasabah tabungan maupun nasabah pembiayaan KSPPS BMT Agritama yang diambil sebagai responden didominasi oleh responden pria

sebanyak 47 orang atau 56%, sedangkan responden wanita sebanyak 37 orang atau 44%.

b. Usia

Data mengenai usia nasabah KSPPS BMT Agritama yang diambil sebagai responden adalah sebagai berikut:



Sumber : Data dari penelitian diolah tahun 2018

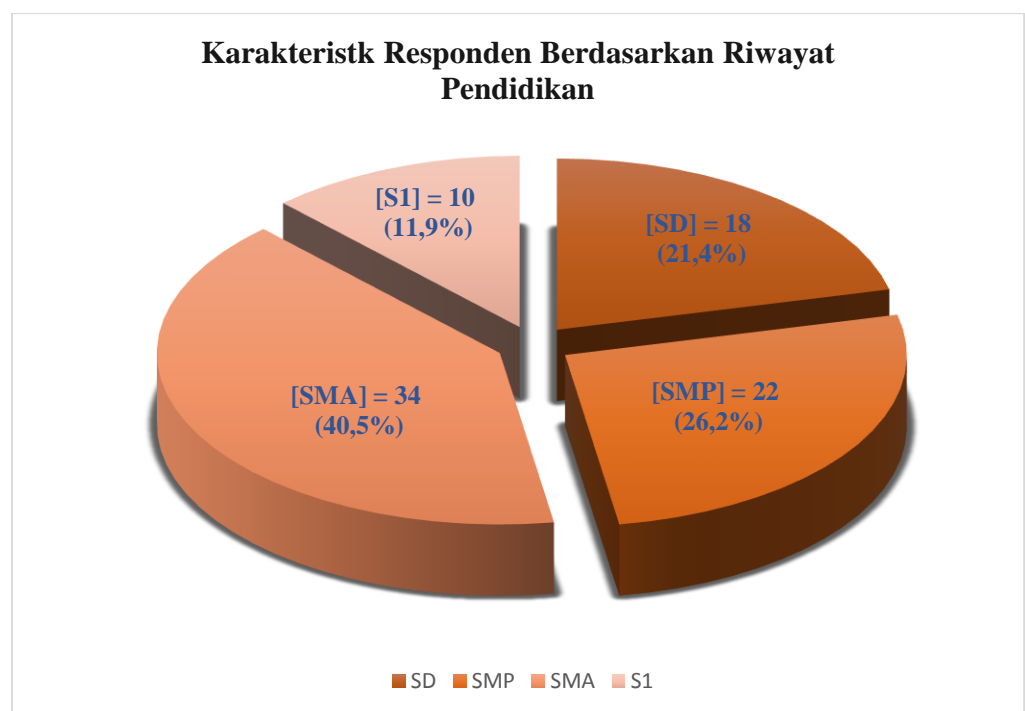
Diagram 4.2
Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Berdasarkan diagram 4.2 di atas, menunjukkan bahwa nasabah tabungan maupun nasabah pembiayaan KSPPS BMT Agritama yang diambil sampelnya sebagai responden penelitian mayoritas berusia antara 28 tahun – 38 tahun yaitu sebanyak 30 orang atau 35,7%. Sedangkan yang berusia antara 17 tahun- 27 tahun sebanyak 29 orang atau 34,5%, sedangkan pada usia antara 39 tahun - 49 tahun ada 20 orang atau 23,4% dan pada usia > 50 tahun ada 5 orang atau 6,0%. Dengan

demikian dapat disimpulkan nasabah di KSPPS BMT Agritama masih berusia produktif yaitu usia dimana seseorang masih mampu bekerja.

c. Riwayat Pendidikan

Data mengenai riwayat pendidikan nasabah KSPPS BMT Agritama yang diambil sebagai responden adalah sebagai berikut:



Sumber : Data dari penelitian diolah tahun 2018

Diagram 4.3

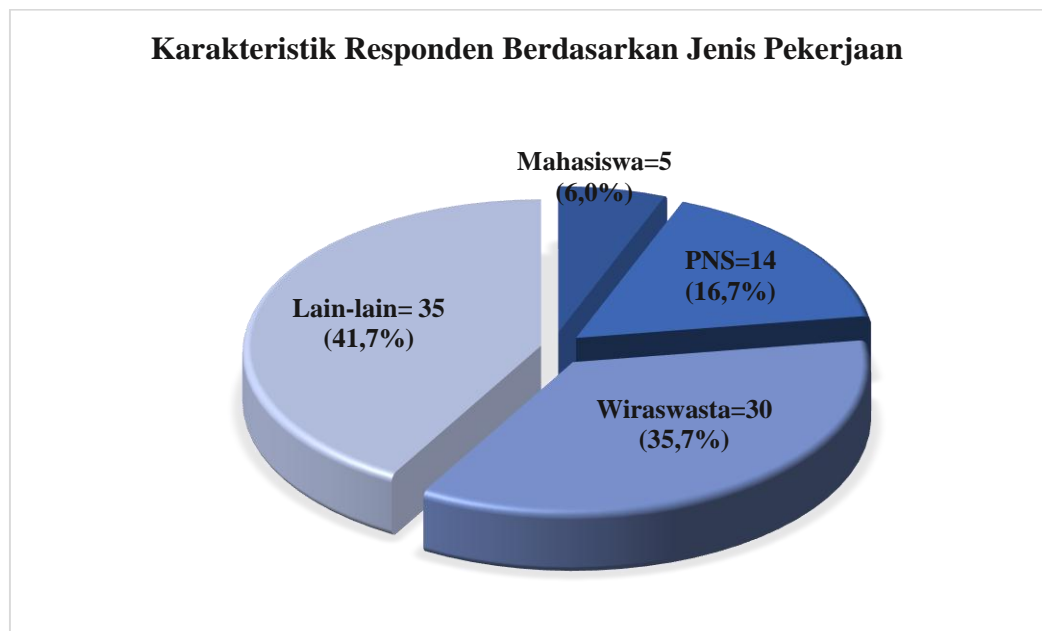
Karakteristik Responden Berdasarkan Riwayat Pendidikan

Berdasarkan diagram 4.3 di atas, tingkat pendidikan yang mendominasi pada KSPPS BMT Agritama adalah tingkat pendidikan SMA sebanyak 34 orang atau 40,5%, pada tingkat pendidikan SMP sebanyak 22 orang atau 26,2%, sedangkan pada tingkat pendidikan SD

sebanyak 18 orang atau 21,4% dan pada tingkat pendidikan S1 sebanyak 10 orang atau 11,9%.

d. Jenis Pekerjaan

Data mengenai jenis pekerjaan nasabah KSPPS BMT Agritama yang diambil sebagai responden adalah sebagai berikut:



Sumber: Data dari penelitian diolah tahun 2018

Diagram 4.4

Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan

Berdasarkan diagram 4.4 di atas, jenis pekerjaan yang mengajukan pembiayaan maupun jasa lain yang berada di KSPPS BMT Agritama yang mendominasi adalah jenis pekerjaan sebagai pekerjaan lain sebanyak 35 orang atau 41,7%, kemudian jenis pekerjaan sebagai wiraswasta sebanyak 30 orang atau 35,7%, kemudian yang bekerja sebagai PNS sebanyak 14 orang atau 16,7% dan pelajar/mahasiswa sebanyak 5 orang atau 6,0%.

C. Deskripsi Variabel

1. Variabel Citra Perusahaan (X1)

Citra perusahaan dalam penelitian ini diukur dengan menggunakan 4 indikator yang diubah menjadi 8 pernyataan. Indikator variabel citra perusahaan adalah *Quality*, *Performance*, *Responsibility* dan *Atrativenes*. Data yang terkumpul dari jawaban responden tentang citra perusahaan dapat dijelaskan secara rinci pada setiap itemnya, sehingga untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 4.2
Data Deskriptif Variabel Citra Perusahaan (X1)

ITEM	SKOR JAWABAN									
	1		2		3		4		5	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
Indikator <i>Quality</i> (Kualitas)										
1. Citra KSPPS BMT Agritama sangat baik dan dapat diandalkan sebagai mitra usaha.	-	-	-	-	2	2,4	34	40,5	48	57,1
2. KSPPS BMT Agritama memiliki kualitas yang baik yang tidak dimiliki oleh lembaga lain.	-	-	-	-	18	21,4	31	36,9	35	41,7
Indikator <i>Performance</i> (Kinerja)										
3. Citra KSPPS BMT Agritama paling baik dibandingkan lembaga keuangan lainnya.	-	-	-	-	16	19,0	40	47,6	28	33,3

4. Prosedur yang mudah dalam transaksi sangat diminati nasabah.	-	-	2	2,4	14	16,7	33	39,3	35	41,7
Indikator Responsibility (Tanggung jawab)										
5. Karyawan KSPPS BMT Agritama memiliki rasa tanggungjawab yang tinggi kepada nasabahnya.	-	-	-	-	20	23,8	31	36,9	33	39,3
6. Pihak KSPPS BMT Agritama selalu peduli terhadap lingkungan.	-	-	-	-	14	16,7	26	31,0	44	52,4
Indikator Atrativenes (Daya Tarik)										
7. Karyawan pada KSPPS BMT Agritama Srengat merupakan karyawan yang memiliki pengetahuan yang berkualitas.	-	-	2	2,4	20	23,8	34	40,5	28	33,3
8. Pengetahuan karyawan sangat membantu dalam menyelesaikan masalah nasabah dan mengangkat nama baik lembaga.	-	-	2	2,4	17	20,2	27	32,1	38	45,2

Sumber: Data hasil SPSS diolah tahun 2018

Berdasarkan tabel 4.2 diatas, maka dapat diartikan masing-masing item pada indikator variabel citra perusahaan, antara lain:

a. Indikator *Quality* (kualitas) (X1.1)

Tabel 4.3
Hasil Skor Kuesioner Pertanyaan (X1.1.1)
Citra KSPPS BMT Agritama Sangat Baik Dan Dapat
Dihandalkan Sebagai Mitra Usaha

No.	Choice	Skor	Frekuensi	Presentase (%)	Total Skor
1.	Sangat Setuju	5	48	57,1%	240
2.	Setuju	4	34	40,5%	136
3.	Netral	3	2	2,4%	6
4.	Tidak Setuju	2	0	0	0
5.	Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Jumlah			84	100%	382
Rata-rata Skor					4,5

Sumber: Data hasil SPSS diolah tahun 2018

Berdasarkan tabel 4.3 diketahui bahwa dari 84 responden, nilai tertinggi yang menyatakan sangat setuju sebanyak 48 responden atau 57,1%, sedangkan nilai terendah menyatakan netral sebanyak 2 responden atau 2,4%. Artinya responden cenderung sangat setuju jika citra KSPPS BMT Agritama sangat baik dan dapat diandalkan sebagai mitra usaha.

Tabel 4.4
Hasil Skor Kuesioner Pertanyaan (X1.1.2)

KSPPS BMT Agritama Memiliki Kualitas Yang Baik Yang Tidak Dimiliki Oleh Lembaga Lain					
No.	Choice	Skor	Frekuensi	Presentase (%)	Total Skor
1.	Sangat Setuju	5	35	41,7%	175
2.	Setuju	4	31	36,9%	124
3.	Netral	3	18	21,4%	36
4.	Tidak Setuju	2	0	0	0
5.	Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Jumlah			84	100%	335
Rata-rata Skor					3,9

Sumber: Data hasil SPSS diolah tahun 2018

Berdasarkan tabel 4.4 diketahui bahwa dari 84 responden, nilai tertinggi yang menyatakan sangat setuju sebanyak 35 resoponden atau 41,7%, sedangkan nilai terendah menyatakan netral sebanyak 18 responden atau 21,4%. Artinya responden cenderung sangat setuju jika KSPPS BMT Agritama memiliki kualitas yang baik yang tidak dimiliki oleh lembaga lain.

b. Indikator *Performance* (Kinerja) (X1.2)

Tabel 4.5
Hasil Skor Kuesioner Pertanyaan (X1.2.1)

Citra KSPPS BMT Agritama Paling Baik Dibandingkan Lembaga Keuangan Lainnya					
No.	Choice	Skor	Frekuensi	Presentase (%)	Total Skor
1.	Sangat Setuju	5	28	33,3%	140
2.	Setuju	4	40	47,6%	160
3.	Netral	3	16	19,0%	48
4.	Tidak Setuju	2	0	0	0
5.	Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Jumlah			84	100%	348
Rata-rata Skor					4,1

Sumber: Data hasil SPSS diolah tahun 2018

Berdasarkan tabel 4.5 diketahui bahwa dari 84 responden, nilai tertinggi yang menyatakan setuju sebanyak 40 responden atau 47,6%, sedangkan nilai terendah menyatakan netral sebanyak 16 responden atau 19,0%. Artinya responden cenderung setuju jika citra KSPPS BMT Agridama paling baik dibandingkan lembaga keuangan lainnya.

Tabel 4.6
Hasil Skor Kuesioner Pertanyaan (X1.2.2)

Prosedur Yang Mudah Dalam Transaksi Sangat Diminati Nasabah					
No.	Choice	Skor	Frekuensi	Presentase (%)	Total Skor
1.	Sangat Setuju	5	35	41,7%	175
2.	Setuju	4	33	39,3%	132
3.	Netral	3	14	16,7%	42
4.	Tidak Setuju	2	2	2,4%	4
5.	Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Jumlah			84	100%	353
Rata-rata Skor					4,2

Sumber: Data hasil SPSS diolah tahun 2018

Berdasarkan tabel 4.6 diketahui bahwa dari 84 responden, nilai tertinggi yang menyatakan sangat setuju sebanyak 35 responden atau 41,7%, sedangkan nilai terendah menyatakan tidak setuju sebanyak 2 responden atau 2,4%. Artinya responden cenderung sangat setuju jika prosedur yang mudah dalam transaksi sangat diminati nasabah.

c. Indikator *Responsibility*(Tanggung jawab) (X1.3)

Tabel 4.7
Hasil Skor Kuesioner Pertanyaan (X1.3.1)

Karyawan KSPPS BMT Agritama Memiliki Rasa Tanggungjawab Yang Tinggi Kepada Nasabahnya					
No.	Choice	Skor	Frekuensi	Presentase (%)	Total Skor
1.	Sangat Setuju	5	33	39,3%	165
2.	Setuju	4	31	36,9%	124
3.	Netral	3	20	23,8%	60
4.	Tidak Setuju	2	0	0	0
5.	Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Jumlah			84	100%	349
Rata-rata Skor					4,1

Sumber: Data hasil SPSS diolah tahun 2018

Berdasarkan tabel 4.7 diketahui bahwa dari 84 responden, nilai tertinggi yang menyatakan sangat setuju sebanyak 33 responden atau 39,3%, sedangkan nilai terendah menyatakan netral sebanyak 20 responden atau 23,8%. Artinya responden cenderung sangat setuju jika karyawan KSPPS BMT Agritama memiliki rasa tanggungjawab yang tinggi kepada nasabahnya.

Tabel 4.8
Hasil Skor Kuesioner Pertanyaan (X1.3.2)

Pihak KSPPS BMT Agritama Selalu Perduli Terhadap Lingkungan					
No.	Choice	Skor	Frekuensi	Presentase (%)	Total Skor
1.	Sangat Setuju	5	44	52,4%	220
2.	Setuju	4	26	31,0%	104
3.	Netral	3	14	16,7%	42
4.	Tidak Setuju	2	0	0	0
5.	Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Jumlah			84	100%	366
Rata-rata Skor					4,3

Sumber: Data hasil SPSS diolah tahun 2018

Berdasarkan tabel 4.8 diketahui bahwa dari 84 responden, nilai tertinggi yang menyatakan sangat setuju sebanyak 44 responden atau 52,4%, sedangkan nilai terendah menyatakan netral sebanyak 14 responden atau 16,7%. Artinya responden cenderung sangat setuju jika pihak KSPPS BMT Agritama selalu peduli terhadap lingkungan.

d. Indikator *Atractiveness* (Daya tarik) (X1.4)

Tabel 4.9
Hasil Skor Kuesioner Pertanyaan (X1.4.1)

Karyawan Pada KSPPS BMT Agritama Srengat Merupakan Karyawan Yang Memiliki Pengetahuan Yang Berkualitas					
No.	Choice	Skor	Frekuensi	Presentase (%)	Total Skor
1.	Sangat Setuju	5	28	33,3%	140
2.	Setuju	4	34	40,5%	136
3.	Netral	3	20	23,8%	60
4.	Tidak Setuju	2	2	2,4%	4
5.	Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Jumlah			84	100%	340
Rata-rata Skor					4,0

Sumber: Data hasil SPSS diolah tahun 2018

Berdasarkan tabel 4.9 diketahui bahwa dari 84 responden, nilai tertinggi yang menyatakan setuju sebanyak 34 responden atau 40,5%, sedangkan nilai terendah menyatakan tidak setuju sebanyak 2 responden atau 2,4%. Artinya responden cenderung setuju jika karyawan pada KSPPS BMT Agritama Srengat merupakan karyawan yang memiliki pengetahuan yang berkualitas.

Tabel 4.10
Hasil Skor Kuesioner Pertanyaan (X1.4.1)

Pengetahuan Karyawan Sangat Membantu Dalam Menyelesaikan Masalah Nasabah dan Mengangkat Nama Baik Lembaga					
No.	Choice	Skor	Frekuensi	Presentase (%)	Total Skor
1.	Sangat Setuju	5	38	45,2%	190
2.	Setuju	4	27	32,1%	108
3.	Netral	3	17	20,2%	51
4.	Tidak Setuju	2	2	2,4	4
5.	Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Jumlah			84	100%	353
Rata-rata Skor					4,2

Sumber: Data hasil SPSS diolah tahun 2018

Berdasarkan tabel 4.10 diketahui bahwa dari 84 responden, nilai tertinggi yang menyatakan sangat setuju sebanyak 38 responden atau 45,2%, sedangkan nilai terendah menyatakan tidak setuju sebanyak 2 responden atau 2,4%. Artinya responden cenderung setuju jika Pengetahuan Karyawan Sangat Membantu Dalam Menyelesaikan Masalah Nasabah dan Mengangkat Nama Baik Lembaga.

Berdasarkan uraian di atas dapat disimpulkan bahwa indikator yang sangat berpengaruh adalah *Quality* (kualitas) dimana terletak pada item pernyataan Citra KSPPS BMT Agritama sangat baik dan dapat diandalkan sebagai mitra usaha dilihat dari rata-rata skor sebesar 4,5.

2. Variabel Kualitas Pelayanan (X2)

Kualitas pelayanan dalam penelitian ini diukur dengan menggunakan 5 indikator yang diubah menjadi 14 pernyataan. Indikator variabel kualitas pelayanan adalah *reability* (keandalan), *responsive* (ketanggapan), *assurance* (jaminan), *empaty* (perhatian), *tangibles* (bukti nyata). Data yang terkumpul dari

jawaban responden tentang kualitas pelayanan dapat dijelaskan secara rinci pada setiap itemnya, sehingga untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 4.11
Data Deskriptif Kualitas Pelayanan (X2)

ITEM	SKOR JAWABAN									
	1		2		3		4		5	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
Indikator Reliability (keandalan)										
1. Kualitas pelayanan yang diberikan KSPPS BMT Agritama Srengat sesuai dengan apa yang dijanjikan.	-	-	3	3,6	19	22,6	32	38,1	30	35,7
2. Kehandalan karyawan dalam pencatatan transaksi sangat akurat.	-	-	-	-	14	16,7	36	42,9	34	40,5
3. Kehandalan karyawan mampu menyelesaikan transaksi nasabah saat itu juga.	-	-	-	-	4	4,8	40	47,6	40	47,6
Indikator Responsiveness (ketanggapan)										
4. Karyawan KSPPS BMT Agritama Srengat melayani nasabah dengan tepat dan cepat.	-	-	2	2,4	16	19,0	31	36,9	35	41,7
5. Karyawan KSPPS BMT Agritama Srengat sangat ramah dan bersedia membantu nasabah menyelesaikan masalah.	-	-	2	2,4	9	10,7	29	34,5	44	52,4
6. Karyawan KSPPS BMT Agritama Srengat mampu mengatasi keluhan nasabah dengan cepat tanggap.	-	-	1	1,2	8	9,5	29	34,5	46	54,8
Indikator Assurance (jaminan dan kepastian)										

7. Karyawan KSPPS BMT Agritama Srengat selalu memberikan jaminan kepada nasabahnya sesuai dengan standart yang telah ditetapkan.	-	-	1	1,2	11	13,1	26	31,0	46	54,8
8. Karayawan KSPPS BMT Agritama Srengat mampu menumbuhkan kepercayaan nasabah melalui pengetahuan karyawan.	-	-	-	-	14	16,7	29	34,5	41	48,8
Indikator <i>Empathy</i> (empati)										
9. Karyawan KSPPS BMT Agritama Srengat selalu memberikan perhatian yang tulus kepada nasabahnya.	-	-	-	-	12	14,3	43	51,2	29	34,5
10. Karyawan KSPPS BMT Agritama Srengat berkomunikasi secara baik dan terus menerus pada nasabah.			1	1,2	16	19,0	30	35,7	37	44,0
11. Karyawan KSPPS BMT Agritama Srengat berusaha memberikan solusi mengenai masalah yang dihadapi nasabahnya.	-	-	1	1,2	12	14,3	33	39,3	38	45,2
Indikator <i>Tangible</i> (Bukti Fisik)										
12. Semua karyawan selalu berpenampilan rapi.	-	-	-	-	14	16,7	32	38,1	38	45,2
13. Ruang tunggu pada KSPPS BMT Agritama Srengat tergolong bersih dan nyaman.	-	-	-	-	5	6,0	36	42,9	43	51,2
14. Tempat parkir KSPPS BMT agritama srengat sangat luas.	-	-	1	1,2	2	2,4	24	28,6	57	67,9

Sumber: Data hasil SPSS diolah tahun 2018

Berdasarkan tabel 4.11 diatas, maka dapat diartikan masing-masing item pada indikator variabel kualitas pelayanan, antara lain:

a. Indikator *Reability* (Kehandalan) (X2.1)

Tabel 4.12
Hasil Skor Kuesioner Pertanyaan (X2.1.1)

Kualitas Pelayanan Yang Diberikan KSPPS BMT Agritama Srengat Sesuai Dengan Apa Yang Dijanjikan					
No.	Choice	Skor	Frekuensi	Presentase (%)	Total Skor
1.	Sangat Setuju	5	30	35,7%	150
2.	Setuju	4	32	38,1%	128
3.	Netral	3	19	22,6%	57
4.	Tidak Setuju	2	3	3,6%	6
5.	Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Jumlah			84	100%	341
Rata-rata Skor					4,0

Sumber: Data hasil SPSS diolah tahun 2018

Berdasarkan tabel 4.12 diketahui bahwa dari 84 responden, nilai tertinggi yang menyatakan setuju sebanyak 32 resoponden atau 38,1%, sedangkan nilai terendah menyatakan tidak setuju sebanyak 3 responden atau 3,6%. Artinya responden cenderung setuju jika kualitas pelayanan yang diberikan KSPPS BMT Agritama Srengat sesuai dengan apa yang dijanjikan.

Tabel 4.13
Hasil Skor Kuesioner Pertanyaan (X2.1.2)

Kehandalan Karyawan Dalam Pencatatan Transaksi Sangat Akurat					
No.	Choice	Skor	Frekuensi	Presentase (%)	Total Skor
1.	Sangat Setuju	5	34	40,5%	170
2.	Setuju	4	36	42,9%	144
3.	Netral	3	14	16,7%	42
4.	Tidak Setuju	2	0	0	0
5.	Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Jumlah			84	100%	356
Rata-rata Skor					4,2

Sumber: Data hasil SPSS diolah tahun 2018

Berdasarkan tabel 4.13 diketahui bahwa dari 84 responden, nilai tertinggi yang menyatakan setuju sebanyak 36 resoponden atau 42,9%, sedangkan nilai terendah menyatakan netral sebanyak 14 responden atau 16,7%. Artinya responden cenderung setuju jika kehandalan karyawan dalam pencatatan transaksi sangat akurat.

Tabel 4.14
Hasil Skor Kuesioner Pertanyaan (X2.1.3)

Kehandalan Karyawan Mampu Menyelesaikan Transaksi Nasabah Saat Itu Juga					
No.	Choice	Skor	Frekuensi	Presentase (%)	Total Skor
1.	Sangat Setuju	5	40	47,6%	200
2.	Setuju	4	40	47,6%	160
3.	Netral	3	4	4,8%	12
4.	Tidak Setuju	2	0	0	0
5.	Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Jumlah			84	100%	372
Rata-rata Skor					4,4

Sumber: Data hasil SPSS diolah tahun 2018

Berdasarkan tabel 4.14 diketahui bahwa dari 84 responden, nilai tertinggi yang menyatakan setuju sebanyak 40 resoponden atau 47,6%, sedangkan nilai terendah menyatakan netral sebanyak 4

responden atau 4,8%. artinya responden cenderung sangat setuju jika kehandalan karyawan mampu menyelesaikan transaksi nasabah saat itu juga.

b. Indikator *Responsibility* (Ketanggapan) (X2.2)

Tabel 4.15
Hasil Skor Kuesioner Pertanyaan (X2.2.1)

Karyawan KSPPS BMT Agritama Srengat Melayani Nasabah Dengan Tepat Dan Cepat					
No.	Choice	Skor	Frekuensi	Presentase (%)	Total Skor
1.	Sangat Setuju	5	35	41,7%	175
2.	Setuju	4	31	36,9%	124
3.	Netral	3	16	19,0%	48
4.	Tidak Setuju	2	2	2,4%	4
5.	Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Jumlah			84	100%	351
Rata-rata Skor					4,1

Sumber: Data hasil SPSS diolah tahun 2018

Berdasarkan tabel 4.15 diketahui bahwa dari 84 responden, nilai tertinggi yang menyatakan sangat setuju sebanyak 35 resoponden atau 41,7%, sedangkan nilai terendah menyatakan tidak setuju sebanyak 2 responden atau 2,4%. Artinya responden cenderung sangat setuju jika karyawan KSPPS BMT Agritama Srengat melayani nasabah dengan tepat dan cepat.

Tabel 4.16
Hasil Skor Kuesioner Pertanyaan (X2.2.2)

Karyawan KSPPS BMT Agritama Srengat Sangat Ramah dan Bersedia Membantu Nasabah Menyelesaikan Masalah					
No.	Choice	Skor	Frekuensi	Presentase (%)	Total Skor
1.	Sangat Setuju	5	44	52,4%	220
2.	Setuju	4	29	34,5%	116
3.	Netral	3	9	10,7%	27
4.	Tidak Setuju	2	2	2,4%	4

5.	Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Jumlah			84	100%	367
Rata-rata Skor					4,3

Sumber: Data hasil SPSS diolah tahun 2018

Berdasarkan tabel 4.16 diketahui bahwa dari 84 responden, nilai tertinggi yang menyatakan sangat setuju sebanyak 44 responden atau 52,4%, sedangkan nilai terendah menyatakan tidak setuju sebanyak 2 responden atau 2,4%. Artinya responden cenderung sangat setuju jika karyawan KSPPS BMT Agritama Srengat sangat ramah dan bersedia membantu nasabah menyelesaikan masalah.

Tabel 4.17
Hasil Skor Kuesioner Pertanyaan (X2.2.3)

Karyawan KSPPS BMT Agritama Srengat Mampu Mengatasi Keluhan Nasabah Dengan Cepat Tanggap					
No.	Choice	Skor	Frekuensi	Presentase (%)	Total Skor
1.	Sangat Setuju	5	46	54,8%	230
2.	Setuju	4	29	34,5%	116
3.	Netral	3	8	9,5%	24
4.	Tidak Setuju	2	1	1,2%	2
5.	Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Jumlah			84	100%	372
Rata-rata Skor					4,4

Sumber: Data hasil SPSS diolah tahun 2018

Berdasarkan tabel 4.17 diketahui bahwa dari 84 responden, nilai tertinggi yang menyatakan sangat setuju sebanyak 46 responden atau 54,8%, sedangkan nilai terendah menyatakan tidak setuju sebanyak 1 responden atau 1,2%. Artinya responden cenderung sangat setuju jika karyawan KSPPS BMT Agritama Srengat mampu mengatasi keluhan nasabah dengan cepat tanggap.

c. **Indikator Assurance (Jaminan) (X2.3)**

Tabel 4.18
Hasil Skor Kuesioner Pertanyaan (X2.3.1)

Karyawan KSPPS BMT Agritama Srengat Selalu Memberikan Jaminan Kepada Nasabahnya Sesuai Dengan Standart Yang Telah Ditetapkan					
No.	Choice	Skor	Frekuensi	Presentase (%)	Total Skor
1.	Sangat Setuju	5	46	54,8%	230
2.	Setuju	4	26	31,0%	104
3.	Netral	3	11	13,1%	33
4.	Tidak Setuju	2	1	1,2%	2
5.	Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Jumlah			84	100%	369
Rata-rata Skor					4,3

Sumber: Data hasil SPSS diolah tahun 2018

Berdasarkan tabel 4.18 diketahui bahwa dari 84 responden, nilai tertinggi yang menyatakan sangat setuju sebanyak 46 responden atau 54,8%, sedangkan nilai terendah menyatakan tidak setuju sebanyak 1 responden atau 1,2%. Artinya responden cenderung sangat setuju jika karyawan KSPPS BMT Agritama Srengat selalu memberikan jaminan kepada nasabahnya sesuai dengan standart yang telah ditetapkan.

Tabel 4.19
Hasil Skor Kuesioner Pertanyaan (X2.3.2)

Karayanan KSPPS BMT Agritama Srengat Mampu Menumbuhkan Kepercayaan Nasabah Melalui Pengetahuan Karyawan					
No.	Choice	Skor	Frekuensi	Presentase (%)	Total Skor
1.	Sangat Setuju	5	41	48,8%	205
2.	Setuju	4	26	34,5%	104
3.	Netral	3	14	16,7%	33
4.	Tidak Setuju	2	0	0	0
5.	Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Jumlah			84	100%	342
Rata-rata Skor					4,0

Sumber: Data hasil SPSS diolah tahun 2018

Berdasarkan tabel 4.19 diketahui bahwa dari 84 responden, nilai tertinggi yang menyatakan sangat setuju sebanyak 41 responden atau 44,8%, sedangkan nilai terendah menyatakan netral sebanyak 14 responden atau 16,7%. Artinya responden cenderung sangat setuju jika karyawan KSPPS BMT Agritama Srengat mampu menumbuhkan kepercayaan nasabah melalui pengetahuan karyawan.

d. Indikator *Empathy* (Empati) (X2.4)

Tabel 4.20
Hasil Skor Kuesioner Pertanyaan (X2.4.1)

Karyawan KSPPS BMT Agritama Srengat Selalu Memberikan Perhatian Yang Tulus Kepada Nasabahnya					
No.	Choice	Skor	Frekuensi	Presentase (%)	Total Skor
1.	Sangat Setuju	5	29	34,5%	145
2.	Setuju	4	43	51,2%	172
3.	Netral	3	12	14,3%	36
4.	Tidak Setuju	2	0	0	0
5.	Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Jumlah			84	100%	353
Rata-rata Skor					4,2

Sumber: Data hasil SPSS diolah tahun 2018

Berdasarkan tabel 4.20 diketahui bahwa dari 84 responden, nilai tertinggi yang menyatakan setuju sebanyak 43 responden atau 51,2%, sedangkan nilai terendah menyatakan netral sebanyak 12 responden atau 14,3%. Artinya responden cenderung setuju jika karyawan KSPPS BMT Agritama Srengat selalu memberikan perhatian yang tulus kepada nasabahnya.

Tabel 4.21
Hasil Skor Kuesioner Pertanyaan (X2.4.2)

Karyawan KSPPS BMT Agritama Srengat Berkomunikasi Secara Baik Dan Terus Menerus Pada Nasabah					
No.	Choice	Skor	Frekuensi	Presentase (%)	Total Skor
1.	Sangat Setuju	5	37	44,4%	185
2.	Setuju	4	30	35,7%	120
3.	Netral	3	16	19,0%	48
4.	Tidak Setuju	2	1	1,2%	2
5.	Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Jumlah			84	100%	355
Rata-rata Skor					4,2

Sumber: Data hasil SPSS diolah tahun 2018

Berdasarkan tabel 4.21 diketahui bahwa dari 84 responden, nilai tertinggi yang menyatakan sangat setuju sebanyak 37 resoponden atau 44,0%, sedangkan nilai terendah menyatakan tidak setuju sebanyak 1 responden atau 1,2%. Artinya responden cenderung sangat setuju jika karyawan KSPPS BMT Agritama Srengat berkomunikasi secara baik dan terus menerus pada nasabah.

Tabel 4.22
Hasil Skor Kuesioner Pertanyaan (X2.4.3)

Karyawan KSPPS BMT Agritama Srengat Berusaha Memberikan Solusi Mengenai Masalah Yang Dihadapi Nasabahnya					
No.	Choice	Skor	Frekuensi	Presentase (%)	Total Skor
1.	Sangat Setuju	5	38	45,2%	190
2.	Setuju	4	33	39,3%	132
3.	Netral	3	12	14,3%	36
4.	Tidak Setuju	2	1	1,2%	2
5.	Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Jumlah			84	100%	360
Rata-rata Skor					4,2

Sumber: Data hasil SPSS diolah tahun 2018

Berdasarkan tabel 4.22 diketahui bahwa dari 84 responden, nilai tertinggi yang menyatakan sangat setuju sebanyak 38 resoponden atau

45,2%, sedangkan nilai terendah menyatakan tidak setuju sebanyak 1 responden atau 1,2%. Artinya responden cenderung sangat setuju jika karyawan KSPPS BMT Agritama Srengat berusaha memberikan solusi mengenai masalah yang dihadapi nasabahnya.

e. Indikator *Tangible* (Bukti Fisik) (X2.5)

Tabel 4.23
Hasil Skor Kuesioner Pertanyaan (X2.5.1)

Semua Karyawan Selalu Berpenampilan Rapi					
No.	Choice	Skor	Frekuensi	Presentase (%)	Total Skor
1.	Sangat Setuju	5	38	45,2%	190
2.	Setuju	4	32	38,1%	128
3.	Netral	3	14	16,7%	42
4.	Tidak Setuju	2	0	0	0
5.	Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Jumlah			84	100%	360
Rata-rata Skor					4,2

Sumber: Data hasil SPSS diolah tahun 2018

Berdasarkan tabel 4.23 diketahui bahwa dari 84 responden, nilai tertinggi yang menyatakan sangat setuju sebanyak 38 resoponden atau 45,2%, sedangkan nilai terendah menyatakan netral sebanyak 14 responden atau 16,7%. Artinya responden cenderung sangat setuju jika semua karyawan selalu berpenampilan rapi.

Tabel 4.24
Hasil Skor Kuesioner Pertanyaan (X2.5.2)

Ruang Tunggu Pada KSPPS BMT Agritama Srengat Tergolong Bersih Dan Nyaman					
No.	Choice	Skor	Frekuensi	Presentase (%)	Total Skor
1.	Sangat Setuju	5	43	51,2%	215
2.	Setuju	4	36	42,9%	144
3.	Netral	3	5	6,0%	15
4.	Tidak Setuju	2	0	0	0
5.	Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0

Jumlah	84	100%	374
Rata-rata Skor			4,4

Sumber: Data hasil SPSS diolah tahun 2018

Berdasarkan tabel 4.24 diketahui bahwa dari 84 responden, nilai tertinggi yang menyatakan sangat setuju sebanyak 43 responden atau 51,2%, sedangkan nilai terendah menyatakan netral sebanyak 5 responden atau 6,0%. Artinya responden cenderung sangat setuju jika ruang tunggu pada KSPPS BMT Agritama Srengat tergolong bersih dan nyaman.

Tabel 4.25
Hasil Skor Kuesioner Pertanyaan (X2.5.3)

Tempat Parkir KSPPS BMT Agritama Srengat Sangat Luas					
No.	Choice	Skor	Frekuensi	Presentase (%)	Total Skor
1.	Sangat Setuju	5	57	67,9%	285
2.	Setuju	4	24	28,6%	96
3.	Netral	3	2	2,4%	6
4.	Tidak Setuju	2	1	1,2%	2
5.	Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Jumlah			84	100%	389
Rata-rata Skor					4,6

Sumber: Data hasil SPSS diolah tahun 2018

Berdasarkan tabel 4.25 diketahui bahwa dari 84 responden, nilai tertinggi yang menyatakan sangat setuju sebanyak 57 responden atau 67,9%, sedangkan nilai terendah menyatakan tidak setuju sebanyak 1 responden atau 1,2%. Artinya responden cenderung sangat setuju jika tempat parkir KSPPS BMT agritama srengat sangat luas.

Berdasarkan uraian di atas dapat disimpulkan bahwa indikator yang sangat berpengaruh adalah *Tangible* (Bukti fisik) dimana terletak pada

item pertanyaan tempat parkir KSPPS BMT Agritama Srengat sangat luas. dilihat dari rata-rata skor sebesar 4,6.

3. Variabel Kepercayaan (X3)

Kepercayaan dalam penelitian ini diukur dengan menggunakan 4 indikator yang diubah menjadi 8 pernyataan. Indikator variabel kepercayaan adalah kehandalan, kejujuran, kepedulian, dan kredibilitas. Data yang terkumpul dari jawaban responden tentang kepercayaan dapat dijelaskan secara rinci pada setiap itemnya, sehingga untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 4.26
Data Deskriptif Variabel Kepercayaan (X3)

ITEM	SKOR JAWABAN									
	1		2		3		4		5	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
Indikator Kehandalan										
1. Seluruh karyawan selalu memberikan pelayanan sesuai dengan apa yang dijanjikan.	-	-	-	-	17	20,2	34	40,5	33	39,3
2. Karyawan pada KSPPS BMT Agritama merupakan orang yang ahli dan handal pada bidangnya.	-	-	1	1,2	12	14,3	34	40,5	37	44,0
Indikator Kejujuran										
3. Segala informasi yang diberikan karyawan dapat dipercaya ditunjukkan dengan bukti fisik.	-	-	3	3,6	15	17,9	25	29,8	41	48,8

4. Dalam bekerja karyawan KSPPS BMT Agritama berkata jujur sesuai dengan keadaan sesungguhnya.	-	-	-	-	12	14,3	35	41,7	37	44,0
Indikator Kepedulian										
5. Karyawan KSPPS BMT Agritama Srengat selalu bersikap simpatik dalam menghadapi sebuah masalah / complain nasabah.	-	-	1	1,2	12	14,3	26	31,0	45	53,6
6. Karyawan KSPPS BMT Agritama mampu memeberikan solusi terhadap masalah yang dihadapi nasabah.	-	-	1	1,2	13	15,5	35	41,7	35	41,7
Indikator Kredibilitas										
7. Pihak KSPPS BMT Agritama dapat dipercaya dalam menjaga informasi mengenai nasabahnya.	-	-	-	-	11	13,1	33	39,3	40	47,6
8. Karyawan KSPPS BMT Agritama memiliki sifat jujur dan profesional sehingga seluruh informasi yang diberikan tidak perlu diragukan.	-	-	-	-	18	21,4	32	38,1	34	40,5

Sumber: Data hasil SPSS diolah tahun 2018

Berdasarkan tabel 4.26 diatas, maka dapat diartikan masing-masing item pada indikator variabel kepercayaan, antara lain:

a. Indikator Keandalan (X3.1)

Tabel 4.27
Hasil Skor Kuesioner Pertanyaan (X3.1.1)

Seluruh Karyawan Selalu Memberikan Pelayanan Sesuai Dengan Apa Yang Dijanjikan					
No.	Choice	Skor	Frekuensi	Presentase (%)	Total Skor
1.	Sangat Setuju	5	33	39,3%	165
2.	Setuju	4	34	40,5%	136
3.	Netral	3	17	20,2%	51
4.	Tidak Setuju	2	0	0	0
5.	Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Jumlah			84	100%	352
Rata-rata Skor					4,1

Sumber: Data hasil SPSS diolah tahun 2018

Berdasarkan tabel 4.27 diketahui bahwa dari 84 responden, nilai tertinggi yang menyatakan setuju sebanyak 34 responden atau 40,5%, sedangkan nilai terendah menyatakan netral sebanyak 17 responden atau 20,2%. Artinya responden cenderung setuju jika seluruh karyawan selalu memberikan pelayanan sesuai dengan apa yang dijanjikan.

Tabel 4.28
Hasil Skor Kuesioner Pertanyaan (X3.1.2)

Karyawan Pada KSPPS BMT Agritama Merupakan Orang Yang Ahli dan Handal Pada Bidangnya					
No.	Choice	Skor	Frekuensi	Presentase (%)	Total Skor
1.	Sangat Setuju	5	37	44,0%	185
2.	Setuju	4	34	40,5%	136
3.	Netral	3	12	14,3%	36
4.	Tidak Setuju	2	1	1,2%	2
5.	Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Jumlah			84	100%	359
Rata-rata Skor					4,2

Sumber: Data hasil SPSS diolah tahun 2018

Berdasarkan tabel 4.28 diketahui bahwa dari 84 responden, nilai tertinggi yang menyatakan sangat setuju sebanyak 37 responden atau 44,0%, sedangkan nilai terendah menyatakan tidak setuju sebanyak 1 responden atau 1,2%. Artinya responden cenderung sangat setuju jika karyawan pada KSPPS BMT Agritama merupakan orang yang ahli dalam dan handal pada bidangnya.

b. Indikator Kejujuran (X3.2)

Tabel 4.29
Hasil Skor Kuesioner Pertanyaan (X3.2.1)

Segala Informasi Yang Diberikan Karyawan Dapat Dipercaya Ditunjukkan Dengan Bukti Fisik					
No.	Choice	Skor	Frekuensi	Presentase (%)	Total Skor
1.	Sangat Setuju	5	41	48,8%	205
2.	Setuju	4	25	29,8%	100
3.	Netral	3	15	17,9%	45
4.	Tidak Setuju	2	3	3,6%	6
5.	Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Jumlah			84	100%	350
Rata-rata Skor					4,1

Sumber: Data hasil SPSS diolah tahun 2018

Berdasarkan tabel 4.29 diketahui bahwa dari 84 responden, nilai tertinggi yang menyatakan sangat setuju sebanyak 41 responden atau 48,8%, sedangkan nilai terendah menyatakan tidak setuju sebanyak 3 responden atau 3,6%. Artinya responden cenderung sangat setuju jika segala informasi yang diberikan karyawan dapat dipercaya ditunjukkan dengan bukti fisik.

Tabel 4.30
Hasil Skor Kuesioner Pertanyaan (X3.2.2)

Dalam Bekerja Karyawan KSPPS BMT Agritama Berkata Jujur Sesuai Dengan Keadaan Sesungguhnya					
No.	Choice	Skor	Frekuensi	Presentase (%)	Total Skor
1.	Sangat Setuju	5	37	44,0%	185
2.	Setuju	4	35	41,7%	140
3.	Netral	3	12	14,3%	36
4.	Tidak Setuju	2	0	0	0
5.	Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Jumlah			84	100%	361
Rata-rata Skor					4,2

Sumber: Data hasil SPSS diolah tahun 2018

Berdasarkan tabel 4.30 diketahui bahwa dari 84 responden, nilai tertinggi yang menyatakan sangat setuju sebanyak 37 resoponden atau 44,0%, sedangkan nilai terendah menyatakan netral sebanyak 12 responden atau 14,3%. Artinya responden cenderung sangat setuju jika dalam bekerja karyawan KSPPS BMT Agritama berkata jujur sesuai dengan keadaan sesungguhnya.

c. Indikator Kepedulian (X3.3)

Tabel 4.31
Hasil Skor Kuesioner Pertanyaan (X3.3.1)

Karyawan KSPPS BMT Agritama Srengat Selalu Bersikap Simpatik Dalam Menghadapi Sebuah Masalah / Complain Nasabah					
No.	Choice	Skor	Frekuensi	Presentase (%)	Total Skor
1.	Sangat Setuju	5	45	53,6%	225
2.	Setuju	4	26	31,0%	104
3.	Netral	3	12	14,3%	36
4.	Tidak Setuju	2	1	1,2%	2
5.	Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Jumlah			84	100%	367
Rata-rata Skor					4,3

Sumber: Data hasil SPSS diolah tahun 2018

Berdasarkan tabel 4.31 diketahui bahwa dari 84 responden, nilai tertinggi yang menyatakan sangat setuju sebanyak 45 responden atau 53,6%, sedangkan nilai terendah menyatakan tidak setuju sebanyak 1 responden atau 1,2%. Artinya responden cenderung sangat setuju jika karyawan KSPPS BMT Agritama Srengat selalu bersikap simpatik dalam menghadapi sebuah masalah / complain nasabah.

Tabel 4.32
Hasil Skor Kuesioner Pertanyaan (X3.3.2)

Karyawan KSPPS BMT Agritama Mampu Memeberikan Solusi Terhadap Masalah Yang Dihadapi Nasabah					
No.	Choice	Skor	Frekuensi	Presentase (%)	Total Skor
1.	Sangat Setuju	5	35	41,7%	175
2.	Setuju	4	35	41,7%	140
3.	Netral	3	13	15,5%	39
4.	Tidak Setuju	2	1	1,2%	2
5.	Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Jumlah			84	100%	356
Rata-rata Skor					4,2

Sumber: Data hasil SPSS diolah tahun 2018

Berdasarkan tabel 4.32 diketahui bahwa dari 84 responden, nilai tertinggi yang menyatakan sangat setuju sebanyak 35 responden atau 41,7%, sedangkan nilai terendah menyatakan tidak setuju sebanyak 1 responden atau 1,2%. Artinya responden cenderung sangat setuju jika karyawan KSPPS BMT Agritama mampu memeberikan solusi terhadap masalah yang dihadapi nasabah.

d. Indikator Kredibilitas (X3.4)

Tabel 4.33
Hasil Skor Kuesioner Pertanyaan (X3.4.1)

Pihak KSPPS BMT Agritama Dapat Dipercaya Dalam Menjaga Informasi Mengenai Nasabahnya					
No.	Choice	Skor	Frekuensi	Presentase (%)	Total Skor
1.	Sangat Setuju	5	40	47,6%	200
2.	Setuju	4	33	39,3%	132
3.	Netral	3	11	13,1%	33
4.	Tidak Setuju	2	0	0	0
5.	Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Jumlah			84	100%	365
Rata-rata Skor					4,3

Sumber: Data hasil SPSS diolah tahun 2018

Berdasarkan tabel 4.33 diketahui bahwa dari 84 responden, nilai tertinggi yang menyatakan sangat setuju sebanyak 40 responden atau 47,6%, sedangkan nilai terendah menyatakan netral sebanyak 11 responden atau 13,1%. Artinya responden cenderung sangat setuju jika pihak KSPPS BMT Agritama dapat dipercaya dalam menjaga informasi mengenai nasabahnya.

Tabel 4.34
Hasil Skor Kuesioner Pertanyaan (X3.4.2)

Karyawan KSPPS BMT Agritama Memiliki Sifat Jujur Dan Profesional Sehingga Seluruh Informasi Yang Diberikan Tidak Perlu Diragukan					
No.	Choice	Skor	Frekuensi	Presentase (%)	Total Skor
1.	Sangat Setuju	5	34	40,5%	170
2.	Setuju	4	32	38,1%	128
3.	Netral	3	18	21,4%	54
4.	Tidak Setuju	2	0	0	0
5.	Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Jumlah			84	100%	352
Rata-rata Skor					4,1

Sumber: Data hasil SPSS diolah tahun 2018

Berdasarkan tabel 4.34 diketahui bahwa dari 84 responden, nilai tertinggi yang menyatakan sangat setuju sebanyak 34 responden atau 40,5%, sedangkan nilai terendah menyatakan netral sebanyak 18 responden atau 21,4%. Artinya responden cenderung sangat setuju jika karyawan KSPPS BMT Agritama memiliki sifat jujur dan profesional sehingga seluruh informasi yang diberikan tidak perlu diragukan.

Berdasarkan uraian di atas dapat disimpulkan dalam variabel kepercayaan terdapat 2 indikator yang sangat berpengaruh adalah kepedulian dan kredibilitas, terletak pada masing item pertanyaan, dalam indikator **kepedulian** adalah karyawan KSPPS BMT Agritama Srengat selalu bersikap simpatik dalam menghadapi sebuah masalah / complain nasabah. Dalam indikator **kredibilitas** adalah pihak KSPPS BMT Agritama dapat dipercaya dalam menjaga informasi mengenai nasabahnya, dilihat dari rata-rata skor sebesar 4,3.

4. Variabel Nilai Nasabah (X4)

Nilai nasabah dalam penelitian ini diukur dengan menggunakan 4 indikator yang diubah menjadi 8 pernyataan. Indikator variabel nilai nasabah adalah *emotional value*, *social value*, *quality/performance*, dan *price/value for money*. Data yang terkumpul dari jawaban responden tentang nilai nasabah dapat dijelaskan secara rinci pada setiap itemnya, sehingga untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 4.35
Data Deskriptif Variabel Nilai Nasabah (X4)

ITEM	SKOR JAWABAN									
	1		2		3		4		5	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
Indikator Emotional Value										
1. Saya merasa senang dengan kualitas produk (jasa) di KSPPS BMT Agritama Srengat.	-	-	-	-	3	3,6	42	50,0	39	46,4
2. Saya merasa puas dengan pelayanannya.	-	-	-	-	9	10,7	33	39,3	42	50,0
Indikator Social Value										
3. KSPPS BMT Agritama Srengat merupakan lembaga keuangan yang memiliki keunggulan dibanding lembaga lain.	-	-	3	3,6	11	13,1	29	34,5	41	48,5
4. Keunggulan produk (jasa) pada KSPPS BMT Agritama menjadi pilihan nasabah untuk solusi masalah.	-	-	-	-	15	17,9	37	44,0	32	38,1
Indikator Quality/Performance Value										
5. Kualitas oleh pihak KSPPS BMT Agritama Srengat sangat memuaskan.	-	-	2	2,4	10	11,9	39	46,4	33	39,3
6. Saya mendapatkan sebuah ilmu pengetahuan atas masalah yang saya hadapi beserta solusi yang diberikan oleh pihak lembaga.	-	-	1	1,2	20	23,8	24	28,6	39	46,4
Indikator Price/Value For Money										
7. Harga dan proses pencairan dana tergolong rasional (masuk akal).	-	-	-	-	8	9,5	36	42,9	40	47,6

8. Adanya pemotongan biaya dan kualitas pelayanan jasa yang baik sangat diminati oleh nasabah.	-	-	-	-	10	11,9	33	39,3	41	48,8
--	---	---	---	---	----	------	----	------	----	------

Sumber: Data hasil SPSS diolah tahun 2018

Berdasarkan tabel 4.35 diatas, maka dapat diartikan masing-masing item pada indikator variabel kepercayaan, antara lain:

a. Indikator *Emotonal Value* (X4.1)

Tabel 4.36
Hasil Skor Kuesioner Pertanyaan (X4.1.1)

Nasabah Merasa Senang Dengan Kualitas Produk (Jasa) Di KSPPS BMT Agritama Srengat					
No.	Choice	Skor	Frekuensi	Presentase (%)	Total Skor
1.	Sangat Setuju	5	39	46,4%	195
2.	Setuju	4	42	50,0%	168
3.	Netral	3	3	3,6%	9
4.	Tidak Setuju	2	0	0	0
5.	Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Jumlah			84	100%	372
Rata-rata Skor					4,4

Sumber: Data hasil SPSS diolah tahun 2018

Berdasarkan tabel 4.36 diketahui bahwa dari 84 responden, nilai tertinggi yang menyatakan sangat setuju sebanyak 39 resoponden atau 46,4%, sedangkan nilai terendah menyatakan netral sebanyak 3 responden atau 3,6%. Artinya responden cenderung setuju jika nasabah merasa senang dengan kualitas produk (jasa) di KSPPS BMT Agritama Srengat.

Tabel 4.37
Hasil Skor Kuesioner Pertanyaan (X4.1.2)

Nasabah Merasa Puas Dengan Pelayanannya					
No.	Choice	Skor	Frekuensi	Presentase (%)	Total Skor
1.	Sangat Setuju	5	42	50,0%	210
2.	Setuju	4	33	39,3%	132
3.	Netral	3	9	10,7%	27
4.	Tidak Setuju	2	0	0	0
5.	Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Jumlah			84	100%	369
Rata-rata Skor					4,3

Sumber: Data hasil SPSS diolah tahun 2018

Berdasarkan tabel 4.37 diketahui bahwa dari 84 responden, nilai tertinggi yang menyatakan sangat setuju sebanyak 42 responden atau 50,0%, sedangkan nilai terendah menyatakan netral sebanyak 9 responden atau 10,7%. Artinya responden cenderung setuju jika pelayanan memuaskan.

b. Indikator *Social Value* (X4.2)

Tabel 4.38
Hasil Skor Kuesioner Pertanyaan (X4.2.1)

KSPPS BMT Agritama Srengat Merupakan Lembaga Keuangan Yang Memiliki Keunggulan Dibanding Lembaga Lain					
No.	Choice	Skor	Frekuensi	Presentase (%)	Total Skor
1.	Sangat Setuju	5	41	48,5%	205
2.	Setuju	4	29	34,5%	116
3.	Netral	3	11	13,1%	33
4.	Tidak Setuju	2	3	3,6%	6
5.	Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Jumlah			84	100%	360
Rata-rata Skor					4,2

Sumber: Data hasil SPSS diolah tahun 2018

Berdasarkan tabel 4.38 diketahui bahwa dari 84 responden, nilai tertinggi yang menyatakan sangat setuju sebanyak 41 responden atau

48,5%, sedangkan nilai terendah menyatakan tidak setuju sebanyak 3 responden atau 3,6%. Artinya responden cenderung setuju jika KSPPS BMT Agritama Srengat merupakan lembaga keuangan yang memiliki keunggulan dibanding lembaga lain.

Tabel 4.39
Hasil Skor Kuesioner Pertanyaan (X4.2.2)

Keunggulan Produk (Jasa) Pada KSPPS BMT Agritama Menjadi Pilihan Nasabah Untuk Solusi Masalah					
No.	Choice	Skor	Frekuensi	Presentase (%)	Total Skor
1.	Sangat Setuju	5	32	38,1%	160
2.	Setuju	4	37	44,0%	148
3.	Netral	3	15	17,9%	45
4.	Tidak Setuju	2	0	0	0
5.	Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Jumlah			84	100%	353
Rata-rata Skor					4,2

Sumber: Data hasil SPSS diolah tahun 2018

Berdasarkan tabel 4.39 diketahui bahwa dari 84 responden, nilai tertinggi yang menyatakan setuju sebanyak 37 responden atau 44,0%, sedangkan nilai terendah menyatakan netral sebanyak 15 responden atau 17,9%. Artinya responden cenderung setuju jika keunggulan produk (jasa) pada KSPPS BMT Agritama menjadi pilihan nasabah untuk solusi masalah.

c. Indikator *Quality/Performance Value* (X4.3)

Tabel 4.40
Hasil Skor Kuesioner Pertanyaan (X4.3.1)

Kualitas Yang Di Berikan Oleh Pihak KSPPS BMT Agritama Srengat Sangat Memuaskan					
No.	Choice	Skor	Frekuensi	Presentase (%)	Total Skor
1.	Sangat Setuju	5	33	39,3%	205
2.	Setuju	4	39	46,4%	116

3.	Netral	3	10	11,9%	33
4.	Tidak Setuju	2	2	2,4%	6
5.	Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Jumlah			84	100%	360
Rata-rata Skor					4,2

Sumber: Data hasil SPSS diolah tahun 2018

Berdasarkan tabel 4.40 diketahui bahwa dari 84 responden, nilai tertinggi yang menyatakan setuju sebanyak 39 responden atau 46,4%, sedangkan nilai terendah menyatakan tidak setuju sebanyak 2 responden atau 2,4%. Artinya responden cenderung setuju jika kualitas yang diberikan oleh pihak KSPPS BMT Agritama Srengat sangat memuaskan.

Tabel 4.41
Hasil Skor Kuesioner Pertanyaan (X4.3.2)

Nasabah Mendapatkan Sebuah Ilmu Pengetahuan Atas Masalah Yang Saya Hadapi Beserta Solusi Yang Diberikan Oleh Pihak Lembaga					
No.	Choice	Skor	Frekuensi	Presentase (%)	Total Skor
1.	Sangat Setuju	5	39	46,4%	195
2.	Setuju	4	24	28,6%	96
3.	Netral	3	20	23,8%	60
4.	Tidak Setuju	2	1	1,2%	2
5.	Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Jumlah			84	100%	353
Rata-rata Skor					4,2

Sumber: Data hasil SPSS diolah tahun 2018

Berdasarkan tabel 4.41 diketahui bahwa dari 84 responden, nilai tertinggi yang menyatakan sangat setuju sebanyak 39 responden atau 46,4%, sedangkan nilai terendah menyatakan tidak setuju sebanyak 1 responden atau 1,2%. Artinya responden cenderung sangat setuju jika nasabah mendapatkan sebuah ilmu pengetahuan atas masalah yang saya hadapi beserta solusi yang diberikan oleh pihak lembaga.

d. Indikator *Price/Value for Money* (X4.4)

Tabel 4.42
Hasil Skor Kuesioner Pertanyaan (X4.4.1)

Harga Dan Proses Pencairan Dana Tergolong Rasional (Masuk Akal)					
No.	Choice	Skor	Frekuensi	Presentase (%)	Total Skor
1.	Sangat Setuju	5	40	47,6%	200
2.	Setuju	4	36	42,9%	144
3.	Netral	3	8	9,5%	24
4.	Tidak Setuju	2	0	0	0
5.	Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Jumlah			84	100%	368
Rata-rata Skor					4,3

Sumber: Data hasil SPSS diolah tahun 2018

Berdasarkan tabel 4.42 diketahui bahwa dari 84 responden, nilai tertinggi yang menyatakan sangat setuju sebanyak 40 responden atau 47,6%, sedangkan nilai terendah menyatakan netral sebanyak 8 responden atau 9,5%. Artinya responden cenderung sangat setuju jika harga dan proses pencairan dana tergolong rasional(masuk akal).

Tabel 4.43
Hasil Skor Kuesioner Pertanyaan (X4.4.2)

Adanya Pemotongan Biaya Dan Kualitas Pelayanan Jasa Yang Baik Sangat Diminati Oleh Nasabah					
No.	Choice	Skor	Frekuensi	Presentase (%)	Total Skor
1.	Sangat Setuju	5	41	48,8%	205
2.	Setuju	4	33	39,3%	132
3.	Netral	3	10	11,9%	30
4.	Tidak Setuju	2	0	0	0
5.	Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Jumlah			84	100%	367
Rata-rata Skor					4,3

Sumber: Data hasil SPSS diolah tahun 2018

Berdasarkan tabel 4.43 diketahui bahwa dari 84 responden, nilai tertinggi yang menyatakan sangat setuju sebanyak 41 responden atau

48,8%, sedangkan nilai terendah menyatakan netral sebanyak 10 responden atau 11,9%. Artinya responden cenderung sangat setuju jika adanya pemotongan biaya dan kualitas pelayanan jasa yang baik sangat diminati oleh nasabah.

Berdasarkan uraian di atas dapat disimpulkan bahwa indikator yang sangat berpengaruh adalah *emotional value* dimana terletak pada item pertanyaan nasabah merasa senang dengan kualitas produk (jasa) di KSPPS BMT Agritama Srengat. Hal ini dilihat dari rata-rata skor sebesar 4,4.

5. Variabel Loyalitas Nasabah (Y)

Loyalitas nasabah dalam penelitian ini diukur dengan menggunakan 4 indikator yang diubah menjadi 8 pernyataan. Indikator variabel loyalitas nasabah adalah melakukan pembelian secara teratur, menggunakan jasa lain yang ada dalam lembaga, merekomendasikan kepada orang lain dan tidak terpengaruh tawaran pesaing. Data yang terkumpul dari jawaban responden tentang loyalitas nasabah dapat dijelaskan secara rinci pada setiap itemnya, sehingga untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 4.44
Data Deskriptif Variabel Loyalitas Nasabah (Y)

ITEM	SKOR JAWABAN									
	1		2		3		4		5	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
Indikator Melakukan Kegiatan Pembelian Secara Teratur										
1. Saya akan menggunakan produk yang sama/pembiayaan yang pernah saya gunakan.	-	-	-	-	6	7,1	39	46,4	39	46,4
2. Saya akan melakukan transaksi kembali dengan KSPPS BMT Agritama Srengat.	-	-	-	-	10	11,9	33	39,3	41	48,8
Indikator Menggunakan Jasa Lain Yang Ditawarkan										
3. Nasabah akan mencoba menggunakan jasa (produk) yang direkomendasikan oleh karyawan KSPPS BMT Agritama Srengat.	-	-	-	-	5	6,0	40	47,6	39	46,4
4. Nasabah akan menggunakan produk yang ada selain produk yang saat ini saya gunakan untuk solusi permasalahan.	-	-	-	-	13	15,5	39	46,4	32	38,1
Indikator Meromendasikan Kepada Orang Lain										
5. Keunggulan produk pantas merekomendasikan kepada saudara dan teman.	-	-	1	1,2	9	10,7	42	50,0	32	38,1
6. Nasabah merekomendasikan kepada orang lain mengenai kualitas pelayanan dan produk yang	-	-	-	-	10	11,9	37	44,0	37	44,0

ada pada KSPPS BMT Agritama.											
Indikator Menunjukkan Kekebalan Dari Daya Tarik Produk Sejenis Dari Pesaing											
7. Nasabah tidak memiliki keinginan untuk berpindah ke lembaga keuangan lain karena merasa puas atas pelayanannya.	-	-	-	-	19	22,6	36	42,9	29	34,5	
8. Nasabah tidak tergiur dengan produk yang ditawarkan oleh lembaga keuangan lain.	-	-	-	-	-	-	38	45,2	46	54,8	

Sumber: Data hasil SPSS diolah tahun 2018

Berdasarkan tabel 4.44 diatas, maka dapat diartikan masing-masing item pada indikator variabe loyalitas nasabah, antara lain

a. Indikator Melakukan Pembelian Secara Teratur (Y1.1)

Tabel 4.45
Hasil Skor Kuesioner Pertanyaan (Y1.1.1)

Nasabah Akan Menggunakan Produk Yang Sama/Pembiayaan Yang Pernah di Gunakan					
No.	Choice	Skor	Frekuensi	Presentase (%)	Total Skor
1.	Sangat Setuju	5	39	46.4%	195
2.	Setuju	4	39	46,4%	156
3.	Netral	3	6	7,1%	18
4.	Tidak Setuju	2	0	0	0
5.	Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Jumlah			84	100%	369
Rata-rata Skor					4,3

Sumber: Data hasil SPSS diolah tahun 2018

Berdasarkan tabel 4.45 diketahui bahwa dari 84 responden, nilai tertinggi yang menyatakan sangat setuju sebanyak 39 resoponden atau 46,4%, sedangkan nilai terendah menyatakan netral sebanyak 6

responden atau 7,1%. Artinya responden cenderung sangat setuju jika nasabah akan menggunakan produk yang sama/pembiayaan yang pernah di gunakan.

Tabel 4.46
Hasil Skor Kuesioner Pertanyaan (Y1.1.2)

Nasabah Akan Melakukan Transaksi Kembali Dengan KSPPS BMT Agritama Srengat					
No.	Choice	Skor	Frekuensi	Presentase (%)	Total Skor
1.	Sangat Setuju	5	41	48,8%	205
2.	Setuju	4	33	39,3%	132
3.	Netral	3	10	11,9%	30
4.	Tidak Setuju	2	0	0	0
5.	Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Jumlah			84	100%	367
Rata-rata Skor					4,3

Sumber: Data hasil SPSS diolah tahun 2018

Berdasarkan tabel 4.46 diketahui bahwa dari 84 responden, nilai tertinggi yang menyatakan sangat setuju sebanyak 41 resoponden atau 48,8%, sedangkan nilai terendah menyatakan netral sebanyak 10 responden atau 11,9%. Artinya responden cenderung sangat setuju jika nasabah akan melakukan transaksi kembali dengan KSPPS BMT Agritama Srengat.

b. Indikator Membeli Diluar Lini Produk/Jasa (Y1.2)

Tabel 4.47
Hasil Skor Kuesioner Pertanyaan (Y1.2.1)

Nasabah Akan Mencoba Menggunakan Jasa (Produk) Yang Direkomendasikan Oleh Karyawan KSPPS BMT Agritama Srengat					
No.	Choice	Skor	Frekuensi	Presentase (%)	Total Skor
1.	Sangat Setuju	5	39	46,4%	195
2.	Setuju	4	40	47,6%	160
3.	Netral	3	5	6,0%	15
4.	Tidak Setuju	2	0	0	0

5.	Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Jumlah			84	100%	370
Rata-rata Skor					4,4

Sumber: Data hasil SPSS diolah tahun 2018

Berdasarkan tabel 4.47 diketahui bahwa dari 84 responden, nilai tertinggi yang menyatakan setuju sebanyak 40 responden atau 47,6%, sedangkan nilai terendah menyatakan netral sebanyak 5 responden atau 6,0%. Artinya responden cenderung setuju jika nasabah akan mencoba menggunakan jasa (produk) yang direkomendasikan oleh karyawan KSPPS BMT Agritama Srengat.

Tabel 4.48
Hasil Skor Kuesioner Pertanyaan (Y1.2.2)

Nasabah Akan Menggunakan Produk Yang Ada Selain Produk Yang Saat Ini Digunakan Untuk Solusi Permasalahan					
No.	Choice	Skor	Frekuensi	Presentase (%)	Total Skor
1.	Sangat Setuju	5	32	38,1%	160
2.	Setuju	4	39	46,4%	156
3.	Netral	3	13	15,5%	39
4.	Tidak Setuju	2	0	0	0
5.	Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Jumlah			84	100%	355
Rata-rata Skor					4,2

Sumber: Data hasil SPSS diolah tahun 2018

Berdasarkan tabel 4.48 diketahui bahwa dari 84 responden, nilai tertinggi yang menyatakan setuju sebanyak 39 responden atau 46,4%, sedangkan nilai terendah menyatakan netral sebanyak 13 responden atau 15,5%. Artinya responden cenderung setuju jika Nasabah akan menggunakan produk yang ada selain produk yang saat ini digunakan untuk solusi permasalahan.

c. **Indikator Meromendasikan Produk Lain (Y1.3)**

Tabel 4.49

Hasil Skor Kuesioner Pertanyaan (Y1.3.1)

Keunggulan Produk Pantas Direkomendasikan Kepada Saudara dan Teman					
No.	Choice	Skor	Frekuensi	Presentase (%)	Total Skor
1.	Sangat Setuju	5	32	38,1%	160
2.	Setuju	4	42	50,0%	168
3.	Netral	3	9	10,7%	27
4.	Tidak Setuju	2	1	1,2%	2
5.	Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Jumlah			84	100%	357
Rata-rata Skor					4,2

Sumber: Data hasil SPSS diolah tahun 2018

Berdasarkan tabel 4.49 diketahui bahwa dari 84 responden, nilai tertinggi yang menyatakan setuju sebanyak 42 responden atau 50,0%, sedangkan nilai terendah menyatakan tidak setuju sebanyak 1 responden atau 1,2%. Artinya responden cenderung setuju jika keunggulan produk pantas direkomendasikan kepada saudara dan teman.

Tabel 4.50

Hasil Skor Kuesioner Pertanyaan (Y1.3.2)

Nasabah Merekomendasikan Kepada Orang Lain Mengenai Kualitas Pelayanan dan Produk Yang Ada Pada KSPPS BMT Agritama					
No.	Choice	Skor	Frekuensi	Presentase (%)	Total Skor
1.	Sangat Setuju	5	37	44,0%	185
2.	Setuju	4	37	44,0%	148
3.	Netral	3	10	11,9%	30
4.	Tidak Setuju	2	0	0	0
5.	Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Jumlah			84	100%	363
Rata-rata Skor					4,3

Sumber: Data hasil SPSS diolah tahun 2018

Berdasarkan tabel 4.50 diketahui bahwa dari 84 responden, nilai tertinggi yang menyatakan sangat setuju sebanyak 37 responden atau 44,0%, sedangkan nilai terendah menyatakan netral sebanyak 10 responden atau 11,9%. Artinya responden cenderung sangat setuju jika nasabah merekomendasikan kepada orang lain mengenai kualitas pelayanan dan produk yang ada pada KSPPS BMT Agritama.

d. Indikator Menunjukkan Kekebelan Dari Daya Tarik Produk Sejenis Dari Pesaing (Y1.4)

Tabel 4.51
Hasil Skor Kuesioner Pertanyaan (Y1.4.1)

Nasabah Tidak Memiliki Keinginan Untuk Berpindah Ke Lembaga Keuangan Lain Karena Merasa Puas Atas Pelayanannya					
No.	Choice	Skor	Frekuensi	Presentase (%)	Total Skor
1.	Sangat Setuju	5	29	34,5%	145
2.	Setuju	4	36	42,9%	144
3.	Netral	3	19	22,6%	57
4.	Tidak Setuju	2	0	0	0
5.	Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Jumlah			84	100%	346
Rata-rata Skor					4,1

Sumber: Data hasil SPSS diolah tahun 2018

Berdasarkan tabel 4.51 diketahui bahwa dari 84 responden, nilai tertinggi yang menyatakan setuju sebanyak 36 responden atau 42,9% sedangkan nilai terendah menyatakan netral sebanyak 19 responden atau 22,6%. Artinya responden cenderung setuju jika Nasabah tidak memiliki keinginan untuk berpindah ke lembaga keuangan lain karena merasa puas atas pelayanannya.

Tabel 4.52
Hasil Skor Kuesioner Pertanyaan (Y1.4.2)

Nasabah Tidak Tergiur Dengan Produk Yang Ditawarkan Oleh Lembaga Keuangan Lain					
No.	Choice	Skor	Frekuensi	Presentase (%)	Total Skor
1.	Sangat Setuju	5	46	54,8%	230
2.	Setuju	4	38	45,2%	152
3.	Netral	3	0	0	0
4.	Tidak Setuju	2	0	0	0
5.	Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Jumlah			84	100%	382
Rata-rata Skor					4,5

Sumber: Data hasil SPSS diolah tahun 2018

Berdasarkan tabel 4.52 diketahui bahwa dari 84 responden, nilai tertinggi yang menyatakan sangat setuju sebanyak 46 responden atau 54,8%, sedangkan nilai terendah menyatakan setuju sebanyak 38 responden atau 45,2%. Artinya responden cenderung sangat setuju jika nasabah tidak tergiur dengan produk yang ditawarkan oleh lembaga keuangan lain.

Berdasarkan uraian di atas dapat disimpulkan bahwa indikator yang sangat berpengaruh adalah **menunjukkan kekebelan dari daya tarik produk sejenis dari pesaing** dimana terletak pada item pertanyaan Nasabah tidak tergiur dengan produk yang ditawarkan oleh lembaga keuangan lain. Hal ini dilihat dari rata-rata skor sebesar 4,5.

D. Analisis Data

1. Uji Validitas

Setelah data terkumpul, maka langkah selanjutnya yang dilakukan peneliti adalah analisis data. Terlebih dahulu dilakukan uji Validitas

instrument, dimana pengujian ini dilakukan untuk mengetahui valid atau tidaknya instrumen yang digunakan peneliti dalam penelitian ini. Pengujian validitas dalam penelitian ini menggunakan program *IBM SPSS Statistic 23*. Berikut hasil dari pengujian validitas dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

a. Variabel Citra Perusahaan

Tabel 4.53
Hasil Uji Validitas Variabel Citra Perusahaan

Variabel	No. Item	Corrected Item- Total Correlation	r _{tabel}	Kondisi	Keterangan
Citra Perusahaan (X1)	X1.1.1	0,324	0,2146	r _{hitung} > r _{tabel}	Valid
	X1.1.2	0,505	0,2146	r _{hitung} > r _{tabel}	Valid
	X1.2.1	0,361	0,2146	r _{hitung} > r _{tabel}	Valid
	X1.2.2	0,461	0,2146	r _{hitung} > r _{tabel}	Valid
	X1.3.1	0,374	0,2146	r _{hitung} > r _{tabel}	Valid
	X1.3.2	0,411	0,2146	r _{hitung} > r _{tabel}	Valid
	X1.4.1	0,331	0,2146	r _{hitung} > r _{tabel}	Valid
	X1.4.2	0,414	0,2146	r _{hitung} > r _{tabel}	Valid

Sumber: Data hasil SPSS diolah tahun 2018

Berdasarkan tabel 4.53, menunjukkan bahwa tingkat validitas dilakukan uji signifikansi dengan membandingkan nilai r_{hitung} dengan nilai r_{tabel} . Untuk *degree of freedom* (df) = n-k dalam hal ini n adalah jumlah sampel dan k adalah jumlah konstruk. Dalam penelitian ini besarnya df dapat dihitung 84-2 atau df = 82 dengan alpha 0,05 didapat r_{tabel} sebesar 0,2146. Sehingga dapat disimpulkan bahwa seluruh item dalam citra perusahaan ini adalah valid karena nilai *Corrected Item-Total Correlation* atau $r_{hitung} > r_{tabel}$ (0,2146) dan bernilai positif, hal ini berarti semua item dalam instrumen memenuhi persyaratan validitas atau shahih secara statistik serta dapat mengukur dengan tepat dan cermat.

b. Variabel Kualitas Pelayanan

Tabel 4.54
Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan

Variabel	No. Item	Corrected Item- Total Correlation	r_{tabel}	Kondisi	Keterangan
Kualitas Pelayanan (X2)	X2.1.1	0,342	0,2146	$r_{\text{hitung}} > r_{\text{tabel}}$	Valid
	X2.1.2	0,344	0,2146	$r_{\text{hitung}} > r_{\text{tabel}}$	Valid
	X2.1.3	0,330	0,2146	$r_{\text{hitung}} > r_{\text{tabel}}$	Valid
	X2.2.1	0,303	0,2146	$r_{\text{hitung}} > r_{\text{tabel}}$	Valid
	X2.2.2	0,428	0,2146	$r_{\text{hitung}} > r_{\text{tabel}}$	Valid
	X2.2.3	0,426	0,2146	$r_{\text{hitung}} > r_{\text{tabel}}$	Valid
	X2.3.1	0,614	0,2146	$r_{\text{hitung}} > r_{\text{tabel}}$	Valid
	X2.3.2	0,407	0,2146	$r_{\text{hitung}} > r_{\text{tabel}}$	Valid
	X2.4.1	0,379	0,2146	$r_{\text{hitung}} > r_{\text{tabel}}$	Valid
	X2.4.2	0,388	0,2146	$r_{\text{hitung}} > r_{\text{tabel}}$	Valid
	X2.4.3	0,597	0,2146	$r_{\text{hitung}} > r_{\text{tabel}}$	Valid
	X2.5.1	0,669	0,2146	$r_{\text{hitung}} > r_{\text{tabel}}$	Valid
	X2.5.2	0,487	0,2146	$r_{\text{hitung}} > r_{\text{tabel}}$	Valid
	X2.5.3	0,381	0,2146	$r_{\text{hitung}} > r_{\text{tabel}}$	Valid

Sumber: Data hasil SPSS diolah tahun 2018

Berdasarkan tabel 4.54, menunjukkan bahwa tingkat validitas dilakukan uji signifikansi dengan membandingkan nilai r_{hitung} dengan nilai r_{tabel} . Untuk *degree of freedom* (df) = n-k dalam hal ini n adalah jumlah sampel dan k adalah jumlah konstruk. Dalam penelitian ini besarnya df dapat dihitung 84-2 atau df = 82 dengan alpha 0,05 didapat r_{tabel} sebesar 0,2146. Sehingga dapat disimpulkan bahwa seluruh item dalam kualitas pelayanan ini adalah valid karena nilai *Corrected Item-Total Correlation* atau $r_{\text{hitung}} > r_{\text{tabel}}$ (0,2146) dan bernilai positif, hal ini berarti semua item dalam instrumen memenuhi persyaratan validitas atau shahih secara statistik.

c. Variabel Kepercayaan

Tabel 4.55
Hasil Uji Validitas Variabel Kepercayaan

Variabel	No. Item	Corrected Item- Total Correlation	r _{tabel}	Kondisi	Keterangan
Kepercayaan (X3)	X3.1.1	0,415	0,2146	r _{hitung} > r _{tabel}	Valid
	X3.1.2	0,317	0,2146	r _{hitung} > r _{tabel}	Valid
	X3.2.1	0,428	0,2146	r _{hitung} > r _{tabel}	Valid
	X3.2.2	0,465	0,2146	r _{hitung} > r _{tabel}	Valid
	X3.3.1	0,609	0,2146	r _{hitung} > r _{tabel}	Valid
	X3.3.2	0,383	0,2146	r _{hitung} > r _{tabel}	Valid
	X3.4.1	0,427	0,2146	r _{hitung} > r _{tabel}	Valid
	X3.4.2	0,538	0,2146	r _{hitung} > r _{tabel}	Valid

Sumber : Data hasil SPSS di olah tahun 2018

Berdasarkan tabel output 4.55, menunjukkan bahwa tingkat validitas dilakukan uji signifikansi dengan membandingkan nilai r_{hitung} dengan nilai r_{tabel} . Untuk *degree of freedom* (df) = n-k dalam hal ini n adalah jumlah sampel dan k adalah jumlah konstruk. Dalam penelitian ini besarnya df dapat dihitung 84-2 atau df = 82 dengan alpha 0,05 didapat r_{tabel} sebesar 0,2146. Sehingga dapat disimpulkan bahwa seluruh item dalam variabel kepercayaan ini adalah valid karena nilai *Corrected Item- Total Correlation* atau $r_{hitung} > r_{tabel}$ (0,2146) dan bernilai positif, hal ini berarti semua item dalam instrumen memenuhi persyaratan validitas atau shahih secara statistik.

d. Variabel Nilai Nasabah

Tabel 4.56
Hasil Uji Validitas Variabel Nilai Nasabah

Variabel	No. Item	Corrected Item- Total Correlation	r_{tabel}	Kondisi	Keterangan
Nilai Nasabah (X4)	X4.1.1	0,536	0,2146	$r_{\text{hitung}} > r_{\text{tabel}}$	Valid
	X4.1.2	0,335	0,2146	$r_{\text{hitung}} > r_{\text{tabel}}$	Valid
	X4.2.1	0,460	0,2146	$r_{\text{hitung}} > r_{\text{tabel}}$	Valid
	X4.2.2	0,574	0,2146	$r_{\text{hitung}} > r_{\text{tabel}}$	Valid
	X4.3.1	0,425	0,2146	$r_{\text{hitung}} > r_{\text{tabel}}$	Valid
	X4.3.2	0,469	0,2146	$r_{\text{hitung}} > r_{\text{tabel}}$	Valid
	X4.4.1	0,419	0,2146	$r_{\text{hitung}} > r_{\text{tabel}}$	Valid
	X4.4.2	0,409	0,2146	$r_{\text{hitung}} > r_{\text{tabel}}$	Valid

Sumber: Data hasil SPSS diolah tahun 2018

Berdasarkan tabel 4.56, menunjukkan bahwa tingkat validitas dilakukan uji signifikansi dengan membandingkan nilai r_{hitung} dengan nilai r_{tabel} . Untuk *degree of freedom* (df) = n-k dalam hal ini n adalah jumlah sampel dan k adalah jumlah konstruk. Dalam penelitian ini besarnya df dapat dihitung $84-2$ atau $df = 82$ dengan alpha 0,05 didapat r_{tabel} sebesar 0,2146. Sehingga dapat disimpulkan bahwa seluruh item dalam variabel nilai nasabah ini adalah valid karena nilai *Corrected Item-Total Correlation* atau $r_{\text{hitung}} > r_{\text{tabel}}$ (0,2146) dan bernilai positif, hal ini berarti semua item dalam instrumen memenuhi persyaratan validitas atau shahih secara statistik.

e. Variabel Loyalitas Nasabah

Tabel 4.57
Hasil Uji Validitas Variabel Loyalitas Nasabah

Variabel	No. Item	Corrected Item- Total Correlation	r_{tabel}	Kondisi	Keterangan
	Y1.1.1	0,341	0,2146	$r_{\text{hitung}} > r_{\text{tabel}}$	Valid
	Y1.1.2	0,434	0,2146	$r_{\text{hitung}} > r_{\text{tabel}}$	Valid
	Y1.2.1	0,337	0,2146	$r_{\text{hitung}} > r_{\text{tabel}}$	Valid

Loyalitas Nasabah (Y)	Y1.2.2	0,595	0,2146	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
	Y1.3.1	0,342	0,2146	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
	Y1.3.2	0,470	0,2146	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
	Y1.4.1	0,480	0,2146	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
	Y1.4.2	0,356	0,2146	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid

Sumber: Data hasil SPSS diolah tahun 2018

Berdasarkan tabel 4.57, menunjukkan bahwa tingkat validitas dilakukan uji signifikansi dengan membandingkan nilai r_{hitung} dengan nilai r_{tabel} . Untuk *degree of freedom* (df) = $n-k$ dalam hal ini n adalah jumlah sampel dan k adalah jumlah konstruk. Dalam penelitian ini besarnya df dapat dihitung $84-2$ atau $df = 82$ dengan α 0,05 didapat r_{tabel} sebesar 0,2146. Sehingga dapat disimpulkan bahwa seluruh item dalam variabel loyalitas nasabah ini adalah valid karena nilai *Corrected Item- Total Correlation* atau $r_{hitung} > r_{tabel}$ (0,2146) dan bernilai positif, hal ini berarti semua item dalam instrumen memenuhi persyaratan validitas atau sah secara statistik.

2. Uji Reliabilitas

Reliabilitas instrumen diperlukan untuk mendapatkan data sesuai dengan tujuan pengukuran. Untuk mencapai hal tersebut, peneliti melakukan uji reliabilitas dengan menggunakan skala *Alpha Cronbach's* 0 sampai dengan 1. Berikut hasil dari pengujian reliabilitas dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

a. Variabel Citra Perusahaan

Tabel 4.58
Hasil Uji Reliabilitas Variabel Citra Perusahaan
Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,622	9

Sumber: Data hasil SPSS diolah tahun 2018

Berdasarkan tabel 4.58, dapat diketahui bahwa nilai *Cronbach's Alpha* untuk variabel citra perusahaan (X1) adalah 0,622. Sehingga dapat disimpulkan nilai *Alpha Cronbach* berada diantara 0,61 s.d. 0,80 dengan nilai $0,61 > \mathbf{0,622} < 0,80$. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa variabel citra perusahaan adalah reliabel.

b. Variabel Kualitas Pelayanan

Tabel 4.59
Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan
Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,702	15

Sumber: Data hasil SPSS diolah tahun 2018

Berdasarkan tabel 4.59, dapat diketahui bahwa nilai *Cronbach's Alpha* untuk variabel kualitas pelayanan (X2) adalah 0,702. Sehingga dapat disimpulkan nilai *Alpha Cronbach* berada diantara 0,61 s.d. 0,80 dengan nilai $0,61 > \mathbf{0,702} < 0,80$. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa variabel kualitas pelayanan adalah reliabel.

c. **Variabel Kepercayaan**

Tabel 4.60
Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kepercayaan

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,669	9

Sumber: Data hasil SPSS diolah tahun 2018

Berdasarkan tabel 4.60, dapat diketahui bahwa nilai *Cronbach's Alpha* untuk variabel kepercayaan (X3) adalah 0,669. Sehingga dapat disimpulkan nilai *Alpha Cronbach* berada diantara 0,61 s.d. 0,80 dengan nilai $0,61 > \mathbf{0,669} < 0,80$. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa variabel kepercayaan adalah reliabel.

d. **Variabel Nilai Nasabah**

Tabel 4.61
Hasil Uji Reliabilitas Variabel Nilai Nasabah

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,670	9

Sumber: Data hasil SPSS diolah tahun 2018

Berdasarkan tabel 4.61, dapat diketahui bahwa nilai *Cronbach's Alpha* untuk variabel nilai nasabah (X4) adalah 0,670. Sehingga dapat disimpulkan nilai *Alpha Cronbach* berada diantara 0,61 s.d. 0,80 dengan nilai $0,61 > \mathbf{0,670} < 0,80$. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa variabel nilai nasabah adalah reliabel.

e. Variabel Loyalitas Nasabah

Tabel 4.62
Hasil Uji Reliabilitas Variabel Loyalitas Nasabah

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,647	9

Sumber: Data hasil SPSS diolah tahun 2018

Berdasarkan tabel 4.62, dapat diketahui bahwa nilai *Cronbach's Alpha* untuk variabel loyalitas nasabah (Y) adalah 0,647. Sehingga dapat disimpulkan nilai *Alpha Cronbach* berada diantara 0,61 s.d. 0,80 dengan nilai $0,61 > \mathbf{0,647} < 0,80$. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa variabel loyalitas nasabah adalah reliabel.

3. Uji Normalitas

Tabel 4.63
Hasil Uji Normalitas
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		84
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	,0000000
	Std. Deviation	2,01486847
Most Extreme Differences	Absolute	,074
	Positive	,065
	Negative	-,074
Test Statistic		,074
Asymp. Sig. (2-tailed)		,200 ^{c,d}

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

d. This is a lower bound of the true significance.

Sumber: Data hasil SPSS diolah tahun 2018

Berdasarkan tabel 4.63, menunjukkan bahwa nilai signifikansi atau Asymp. Sig. (2-tailed) > 0,05 ($0,200^{c,d} > 0,05$) sehingga dapat disimpulkan bahwa data ini berdistribusi normal.

4. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Multikolinearitas

Untuk mendeteksi terjadi atau tidaknya multikolinearitas suatu data, pada penelitian ini adalah dengan melihat nilai *Variance Inflation Factors* (VIF) dan *tolerance*. Jika angka *tolerance* di atas 0,1 dan VIF < 10 dikatakan tidak terdapat gejala multikolinearitas, dan sebaliknya.

Tabel 4.64
Hasil Uji Multikolinieritas

		Coefficients ^a	
		Collinearity Statistics	
	Model	Tolerance	VIF
1	(Constant)		
	Citra_Perusahaan	,905	1,105
	Kualitas_Pelayanan	,933	1,071
	Kepercayaan	,981	1,019
	Nilai_Nasabah	,869	1,151

a. Dependent Variable: Loyalitas_Nasabah
Sumber: Data hasil SPSS diolah tahun 2018

Berdasarkan tabel 4.64 menunjukkan bahwa hasil uji multikolinearitas untuk variabel citra perusahaan dengan VIF sebesar 1,105 dan tolerance 0,905, variabel kualitas pelayanan dengan VIF sebesar 1,071 dan tolerance sebesar 0,933, variabel kepercayaan dengan VIF sebesar 1,019 dan tolerance 0,981, variabel nilai nasabah dengan VIF sebesar 1,151 dan tolerance 0,869, dengan demikian data

penelitian tersebut tidak terdapat gejala multikolinearitas, karena angka tolerance diatas 0,1 dan VIF < 10.

b. Uji Autokorelasi

Untuk mendeteksi ada tidaknya korelasi antara variabel pada suatu data, pada penelitian ini adalah dengan melihat nilai D – W pada tabel *Model Summary*^b dibawah ini:

Tabel 4.65
Hasil Uji Autokorelasi

Model Summary ^b					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,710 ^a	,504	,492	2,483	1,751

a Predictors: (Constant), Nilai_Nasabah, Kepercayaan, Kualitas_Pelayanan, Citra_Perusahaan

b Dependent Variable: Loyalitas_Nasabah

Sumber: Data hasil SPSS diolah tahun 2018

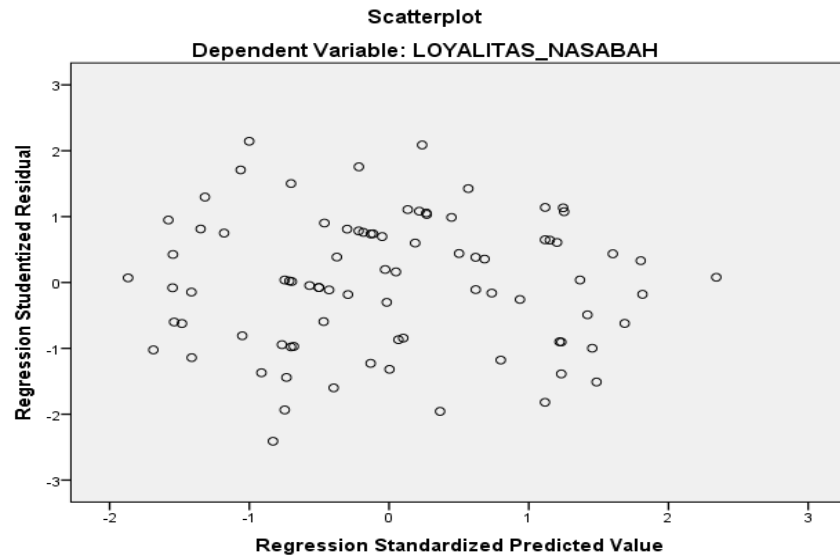
Berdasarkan tabel 4.65 diatas, menunjukkan bahwa hasil nilai *Durbin-Watson* sebesar 1.751 sehingga terletak di antara -2 dan +2 (-2 (**1,751**) +2), hal ini menunjukkan bahwa dalam penelitian ini tidak ada autokorelasi.

c. Uji Heterokedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varian dari residual pada model regresi. Model regresi yang baik adalah yang tidak terjadi heteroskedastisitas.²

² Idris, *Aplikasi Model Analisis Data Kuantitatif dengan Program SPSS ...*, hlm. 93

Gambar 4.2
Hasil Uji Heterokedastisitas



Sumber: Data hasil SPSS diolah tahun 2018

Berdasarkan gambar 4.2 diatas, hasil penelitian menunjukkan hasil output SPSS gambar *scatterplot* didapatkan titik-titik menyebar dibawah dan diatas disekitar angka 0 dan tidak mempunyai pola yang teratur, sehingga dapat disimpulkan bahwa gambar diatas menunjukkan tidak terjadi heteroskedastisitas.

5. Uji Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linear berganda digunakan untuk menguji pengaruh antara dua atau lebih variabel bebas terhadap variabel terikat. Dalam penelitian ini diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 4.66
Hasil Uji Regresi Linear Berganda

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	20,561	5,044		4,076	,000
	Citra_Perusahaan	,301	,098	,327	3,054	,003
	Kualitas_Pelayanan	,110	,053	,219	2,078	,041
	Kepercayaan	,183	,091	,216	2,002	,049
	Nilai_Nasabah	,190	,094	,222	2,034	,045

a. Dependent Variable: Loyalitas_Nasabah
Sumber: Data hasil SPSS diolah tahun 2018

Berdasarkan output 4.66 diatas, dapat diketahui analisis regresi diperoleh koefisien untuk variabel citra perusahaan sebesar 0,301, untuk variabel kualitas pelayanan sebesar 0,110, untuk variabel kepercayaan sebesar 0,183 dan pada variabel nilai nasabah sebesar 0,190, dengan nilai constant sebesar 20,561. Sehingga model persamaan regresi yang diperoleh adalah sebagai berikut:

$$Y = a + b_1 x_1 + b_2 x_2 + b_3 x_3 + b_4 x_4 + e$$

atau

$$Y = 20,561 + 0,301X_1 + 0,110X_2 + 0,183X_3 + 0,190X_4 + e$$

Keterangan yang diperoleh dari tabel 4.66 antara lain:

- a) Konstanta sebesar 20,561 artinya jika variabel citra perusahaan(X_1), kualitas pelayanan(X_2), kepercayaan (X_3) dan nilai nasabah (X_4) dalam keadaan tetap atau sama dengan 0 (nol), maka loyalitas nasabah(Y) mengalami peningkatan sebesar 20,561.

- b) Koefisien regresi X1 sebesar 0,301 menunjukkan peningkatan sebesar 1 skala dalam jawaban responden maka citra perusahaan akan meningkatkan loyalitas nasabah sebesar 0,301. Koefisien bernilai positif artinya terjadi pengaruh positif antara citra perusahaan dengan loyalitas nasabah, semakin baik faktor citra perusahaan maka semakin meningkat loyalitas nasabah.
- c) Koefisien regresi X2 sebesar 0,110 menunjukkan peningkatan sebesar 1 skala dalam jawaban responden maka kualitas pelayanan akan meningkatkan loyalitas nasabah sebesar 0,110. Koefisien bernilai positif artinya terjadi pengaruh positif antara kualitas pelayanan dengan loyalitas nasabah, semakin baik faktor kualitas pelayanan maka semakin meningkat loyalitas nasabah.
- d) Koefisien regresi X3 sebesar 0,183 menunjukkan peningkatan sebesar 1 skala dalam jawaban responden maka kepercayaan akan meningkatkan loyalitas nasabah sebesar 0,183. Koefisien bernilai positif artinya terjadi pengaruh positif antara kepercayaan dengan loyalitas nasabah, semakin baik faktor kepercayaan maka semakin meningkat loyalitas nasabah.
- e) Koefisien regresi X4 sebesar 0,190 menunjukkan peningkatan sebesar 1 skala dalam jawaban responden maka nilai nasabah akan meningkatkan loyalitas nasabah sebesar 0,190. Koefisien bernilai positif artinya terjadi pengaruh positif antara nilai nasabah dengan

loyalitas nasabah, semakin baik faktor nilai nasabah maka semakin meningkat loyalitas nasabah.

6. Uji Statistik

a. Uji Statistik t (Parsial)

Tabel 4.67
Hasil Uji t (Parsial)

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	20,561	5,044		4,076	,000
	Citra_Perusahaan	,301	,098	,327	3,054	,003
	Kualitas_Pelayanan	,110	,053	,219	2,078	,041
	Kepercayaan	,183	,091	,216	2,002	,049
	Nilai_Nasabah	,190	,094	,222	2,034	,045

a. Dependent Variable: Loyalitas_Nasabah
Sumber: Data hasil SPSS diolah tahun 2018

Besarnya angka t_{tabel} berdasarkan ketentuan $\alpha = 0,05$ dan $dk = (n - 2)$ atau $(84 - 2) = 82$ sehingga memperoleh nilai t_{tabel} sebesar 1,66365. berdasarkan tabel output 4.67 diatas, dapat diketahui pengaruh masing-maing variabel sebagai berikut:

1) Variabel Citra Perusahaan terhadap Loyalitas Nasabah

Dari tabel *coefficients* diatas, diperoleh nilai $t_{hitung} = 3,054$ dan $t_{tabel} = 1,66365$, artinya $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($3,054 > 1,66365$) dengan signifikansi $0,003 < 0,05$, sehingga dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak H_a diterima artinya secara parsial terdapat pengaruh positif signifikan antara citra perusahaan terhadap loyalitas nasabah.

2) Variabel Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Nasabah

Dari tabel *coefficients* diatas, diperoleh nilai $t_{hitung} = 2,078$ dan $t_{tabel} = 1,66365$, artinya $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($2,078 > 1,66365$) dengan signifikansi $0,041 < 0,05$, sehingga dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak H_a diterima artinya secara parsial terdapat pengaruh positif signifikan antara kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah.

3) Variabel Kepercayaan terhadap Loyalitas Nasabah

Dari tabel *coefficients* diatas, diperoleh nilai $t_{hitung} = 2,002$ dan $t_{tabel} = 1,66365$, artinya $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($2,002 > 1,66365$) dengan signifikansi $0,049 < 0,05$, sehingga dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak H_a diterima artinya secara parsial terdapat pengaruh positif signifikan antara kepercayaan terhadap loyalitas nasabah.

4) Variabel nilai nasabah terhadap Loyalitas Nasabah

Dari tabel *coefficients* diatas, diperoleh nilai $t_{hitung} = 2,034$ dan $t_{tabel} = 1,66365$, artinya $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($2,034 > 1,66365$) dengan signifikansi $0,045 < 0,05$, sehingga dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak H_a diterima artinya secara parsial terdapat pengaruh positif signifikan antara nilai nasabah terhadap loyalitas nasabah.

b. Uji Statistik f (Simultan)

Tabel 4.68
Hasil Uji f (Simultan)

ANOVA^a

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	74,605	4	18,651	4,373	,003 ^b
Residual	336,955	79	4,265		
Total	411,560	83			

a. Dependent Variable: Loyalitas_Nasabah

b. Predictors: (Constant), Nilai_Nasabah, Kepercayaan, Kualitas_Pelayanan, Citra_Perusahaan

Sumber: Data hasil SPSS diolah tahun 2018

Berdasarkan tabel 4.68 diatas, diketahui jika $F_{hitung} > F_{tabel}$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima dan sebaliknya $F_{hitung} < F_{tabel}$ H_0 diterima dan H_a ditolak. Berdasarkan tabel ANOVA diatas, diperoleh nilai F_{hitung} sebesar $4,373 > F_{tabel}$ sebesar 2,49 dengan signifikansi $0,003 < 0,05$ sehingga H_0 ditolak dan H_a diterima, dengan demikian dapat disimpulkan bahwa secara bersama-sama terdapat pengaruh yang signifikan antara citra perusahaan, kualitas pelayanan, kepercayaan, dan nilai nasabah terhadap loyalitas nasabah.

7. Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Tabel 4.69
Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,710 ^a	,504	,492	2,483

a. Predictors: (Constant), Nilai_Nasabah, Kepercayaan, Kualitas_Pelayanan, Citra_Perusahaan

b. Dependent Variable: Loyalitas_Nasabah

Sumber: Data hasil SPSS diolah tahun 2018

Berdasarkan tabel output 4.69 diatas, diperoleh hasil koefisien determinasi (*R Square*) sebesar 0,504 dan nilai *Adjusted R Square* sebesar 0,492 atau 49,2%, sehingga dapat diartikan bahwa citra perusahaan, kualitas pelayanan, kepercayaan, nilai nasabah memberikan kontribusi atau pengaruh terhadap loyalitas nasabah sebesar 49,2% dan sisanya sebesar $(100\% - 49,2\% = 0,508$ atau 50,8%) dijelaskan oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.