

BAB IV

PAPARAN HASIL PENELITIAN

A. Paparan Data

1. Profil Lembaga

Nama Lembaga : BMT HARAPAN UMMAT (HARUM)
Alamat : Jalan Letjend Suprpto 8 Kabupaten Tulungagung
Badan Hukum : 551/BH/KWK.13/VIII/1998
Telepon : (0355) 337070, 7709840

2. Sejarah BMT Harum Kepatihan Tulungagung

BMT Harum didirikan pada tanggal 18 Agustus 1998, BMT Harum bertempat di Jl. Letjend Suprpto, 85, Kepatihan Tulungagung dengan No. Telp. (0355) 337070. 7709840. Anggota awal BMT Harum berjumlah 20 orang dengan modal awal Rp. 20.000.000,00. Berdirinya BMT Harum di latar belakang oleh berbagai fakta yaitu:¹

- a. Bahwa ketimpangan yang terjadi dalam bidang ekonomi masih tajam. Hampir 80 % aset dan kekayaan ini jatuh dan dikuasai oleh segelintir orang-orang tertentu (konglomerat). Mereka dengan mudah telah menguasai jaringan bahan baku produksi dan penjualan. Mereka dengan mudah memperoleh permodalan, hak paten dan fasilitas usaha lainnya.

¹ Dokumentasi (BMT Harapan Ummat Kepatihan Tulungagung)

- b. Bahwa hingga saat ini telah terjadi ketidakadilan moneter. Sebagian besar rakyat kecil negeri ini telah menyimpan dananya di Bank umum. Namun Bank sangat pelit untuk mengucurkan kembali dana tersebut bagi kepentingan usaha mereka, dengan alasan tidak memiliki agunan, tidak kredibel, dan sebagainya.
- c. Pengusaha kecil (UKM dan LKM) ternyata lebih tahan banting didalam menghadapi krisis Ekonomi. Disaat para konglomerat dan para Bankir kelabakan menghadapi masalah dana dan likuidasi, pengusaha kecil dan Koperasi malah menunjukkan existensinya.
- d. Berbagai kenyataan itulah maka dikeluarkan konsep BMT pada tahun 1995 sebagai Lembaga Keuangan Mikro yang melayani Masyarakat tingkat bawah. Kemudian BMT menyebar di seluruh Indonesia setelah dicanangkan oleh Presiden RI sebagai Gerakan Ekonomi Nasional pada tanggal 7 desember 1995.²

BMT Harum berbadan hukum syariah dengan Nomor: 551/BH/KWK.13/VIII/1998. Sebagai Kelompok Swadaya Masyarakat (KSM) , BMT Harum telah mendapatkan perlindungan dari Pusat Inkubasi Bisnis Usaha Kecil (PINBUK), dimana PINBUK telah mendapatkan persetujuan dari Bank Indonesia (BI) melalui naskah kerjasama Nomor. 003/MOU/PHBK-PINBUK/VIII/1995.³

² *Ibid.*

³ *Ibid.*

3. Visi, Misi, dan Tujuan BMT Harum

a. Visi

Terwujudnya kualitas anggota pada khususnya dan masyarakat pada umumnya, sehingga mampu berperan sebagai wakil-wakil pengabdian Allah SWT untuk memakmurkan umat manusia.

b. Misi

Membangun dan mengembangkan tatanan perekonomian yang maju berdasarkan Syari'ah dan ridho Allah SWT.⁴

c. Tujuan

1. Meningkatkan perekonomian Anggota pada khususnya dan masyarakat pada umumnya berdasarkan prinsip-prinsip syariah.
2. Mengikis berbagai macam ketimpangan dan ketidakadilan dalam bidang moneter.
3. Meminimalisir praktik-praktik rentenir yang sangat merugikan masyarakat.
4. Ikut serta dalam pembangunan perekonomian nasional.⁵

4. Struktur Organisasi BMT Harum

Dalam sebuah perusahaan adanya susunan organisasi sangatlah penting, karena struktur organisasi merupakan garis wewenang dan tanggung jawab serta jenjang tingkat kepemimpinan. Adapun struktur organisasi di BMT Harum adalah sebagai berikut:

⁴ *Ibid.*,

⁵ *Ibid.*,

- a. Dewan Pembina:
 - 1. Dr. H. Laitupa Abdul Mutalib, Spd
 - 2. Ir. Heru Cahyono, MM
- b. Pengurus:
 - 1. Ketua : Drs. H. Rokhani Sukamto
 - 2. Sekretaris : H. Supangat
 - 3. Bendahara : H. Djuwito
- c. Pengawas:
 - 1. Agus Salim
 - 2. Hadisadar Atmadja
- d. Pengelola:
 - 1. Manager : M. Baderi
 - 2. Staf Akuntansi : - Sundiyah Zulianis Salamah
 - 3. Kasir : Primayanti
 - 4. Marketing : Andri Cahyono, Eko Susanto, dan susianto
- 5. Job Deskripsi
 - a. Rapat Anggota

Rapat anggota merupakan pemegang kekuasaan tertinggi dalam BMT yang berbadan hukum koperasi, sehingga seluruh anggota memiliki hak yang sama untuk meminta keterangan dan pertanggung jawaban.

b. Badan Pemeriksaan (Pengawas)

Secara umum tugas dan tanggung jawabnya adalah:

- 1) Membuat kebijakan umum dan melakukan pengawasan pelaksanaan kegiatan operasional
- 2) Melakukan pemeriksaan terhadap pengelola BMT
- 3) Melakukan pengawasan kegiatan operasional
- 4) Membuat laporan hasil pengawasan

c. Badan Pengurus

Pengurus adalah orang-orang yang dipilih oleh anggota BMT dalam rapat anggota. Pada awal pendirian, biasanya pengurus dipilih dari Badan Pendiri.

d. Manajer BMT

1) Manajer

Berikut ini tugas manajer antara lain adalah:

- a) Memimpin organisasi dan segala kegiatan usaha BMT
- b) Bertanggung jawab kepada pemegang saham atas terselenggaranya kegiatan dan hasil usaha
- c) Setiap awal bulan menyampaikan laporan mengenai hasil pelaksanaan rencana kerja
- d) Mengkoordinasikan kegiatan operasional BMT
- e) Menandatangani perjanjian
- f) Menandatangani Buku Tabungan dan Sertifikat Simpanan berjangka

g) Mengatur dan melakukan segala tindakan dalam rangka untuk melindungi dan menjaga kekayaan BMT

h) Memimpin dan dengan staf-staf membahas persoalan

2) Marketing

Tugas dan kewajiban sebagai marketing adalah memasarkan produk khususnya pembiayaan. Selanjutnya, melakukan *survey* dan analisa atas pengajuan pembiayaan anggota kemudian memonitor usaha dan kelancaran angsuran dari anggota hingga pembiayaan lunas.

3) Administrasi dan *Customer Service*

Tugas dan kewajiban sebagai Administrasi adalah mendukung bagian *marketing* dalam hal administrasi dan persiapan akad pembiayaan, membuat *register* akad dan jaminan. Tugas dan kewajiban sebagai *Customer Service* adalah melayani anggota dengan baik dalam pelayanan informasi produk maupun complain dari anggota.

4) Teller

Tugas dan kewajiban sebagai teller adalah melayani anggota, dalam hal setoran simpanan, penarikan simpanan dan pembayaran angsuran.

6. Produk-produk di BMT Harum

a) Kepemilikan

Kesempatan mulia bagi masyarakat untuk ikut memiliki BMT dengan cara membeli saham. Selain akan mendapatkan SHU setiap tahun juga punya nilai tambah yaitu ikut serta dalam pemberdayaan Ummat karena dana ini akan digulirkan untuk pengembangan usaha mereka.

b) Produk-produk Simpanan

Jenis simpanan yang hanya bisa ditambah dan diambil setelah jatuh tempo waktu tertentu. Yaitu 1 bulan, 3 bulan, 6 bulan, dan 12 bulan. Nisbah Bagi Hasil Produk Simpanan Berjangka:

1. Simpanan berjangka 1 bulan : 45%
2. Simpanan berjangka 3 bulan : 50%
3. Simpanan berjangka 6 bulan : 55%
4. Simpanan berjangka 12 bulan : 60%

c) Produk Pembiayaan

Produk pembiayaan di BMT Harum ada 4 jenis pembiayaan yaitu antara lain:

1) *Pembiayaan Mudharabah*

Pembiayaan dengan pola bagi hasil, dimana modal keseluruhan dari BMT dan Nasabah mempunyai keahlian untuk melakukan usaha dengan keuntungan dibagi kedua pihak sesuai nisbah yang disepakati.

2) *Pembiayaan Musyarakah (Syirkah)*

Pembiayaan yang diberikan BMT kepada nasabah dengan pola bagi hasil dimana sebagian modal usaha saja yang dari BMT. Nasabah sudah punya modal tetapi untuk pengembangan usaha mereka masih perlu tambahan modal. Keuntungan hasil usaha dibagi dengan nisbah yang disepakati.

3) *Pembiayaan Murabahah*

Pembiayaan dengan pola jual beli, dimana BMT sebagai penjual atau penyedia barang, sedangkan nasabah sebagai pembeli dengan cara pembayaran diangsur atau dibayarkan tunai dalam jangka waktu tertentu. Harga jual dan lamanya pembayaran berdasarkan kesepakatan kedua pihak.

4) *Pembiayaan Qordul Hasan*

Yaitu pembiayaan kebajikan yakni pembiayaan dari BMT kepada nasabah atau anggotanya tanpa dikenakan jasa atau bagi hasil. Pinjaman ini diberikan dalam keadaan tertentu misalnya untuk orang miski, orang sakit, untuk fii sabili lilah, biaya sekolah dan untuk dakwah.

7. Prinsip-prinsip Operasional BMT

Dalam operasionalnya kegiatannya, BMT pada prinsipnya melaksanakan fungsi dan kegiatan dalam bidang jasa keuangannya

secara riil dan sosial (ZISWA). Dalam sector riil, pada dasarnya, kegiatan sector riil juga merupakan bentuk penyaluran dana BMT. Penyaluran dana pada sector riil bersifat permanen atau jangka panjang dan terdapat unsur kepemilikan didalamnya. Penyaluran dana tersebut disebut investasi atau penyertaan. Investasi yang dilakukan BMT dapat dengan mendirikan usaha baru atau dengan masuk keusaha yang sudah ada dengan cara membeli saham. Sedangkan kegiatan sosial (ZISWA), kegiatan ini merupakan jantung kekuatan BMT, karena dengan kegiatan ini BMT sebenarnya memainkan peran yang tidak hanya dalm bidang ekonomi, tetapi juga berperan dalam pembinaan agama bagi para nasabah sektor jasa keuangan BMT, selain iu diharapkan turut memperkuat sektor sosial terutama bagi anggotanya dalam menyalurkan ZIS-nya kepada BMT.⁶

BMT dalam melaksanakan usahanya di dalam praktek kehidupan nyata mengedepankan nilai-nilai spiritual, kebersamaan, mandiri, konsisten. Maka BMT berpegang teguh pada prinsip-prinsip adalah sebagai berikut :

- a) Keimanan dan ketaqwaan kepada Tuhan Yang Maha Esa dengan mengimplementasikan prinsip-prinsip syariah dan muamalah Islam ke dalam kehidupan nyata.

⁶ Muhammad, *Lembaga Ekonomi Syariah*, Cet Pertama, (Yogyakarta : Ghara Ilmu,2007) h.61.

- b) Keterpaduan (Kaffah) di mana nilai-nilai spiritual berfungsi mengarahkan dan menggerakkan etika dan moral yang dinamis, proaktif, progressif, adil dan berakhlak mulia.
- c) Kekeluargaan, yakni mengutamakan kepentingan bersama di atas kepentingan pribadi. Semua pengelola pada setiap tingkatan, pengurus dan semua lininya serta anggota dibangun atas dasar rasa kekeluargaan.
- d) Kebersamaan yakni kesatuan pola pikir, sikap dan cita-cita antar semua elemen BMT. Antara pengelola dengan pengurus harus memiliki satu visi-misi dan berusaha bersama-sama untuk mewujudkan atau mencapai visi-misi tersebut serta bersama-sama anggota untuk memperbaiki kondisi ekonomi dan sosial.
- e) Kemandirian, yakni mandiri di atas semua golongan politik. Mandiri berarti juga tidak tergantung dengan dana-dana pinjaman dan bantuan tetapi senantiasa proaktif untuk menggalang dana masyarakat sebanyak-banyaknya.
- f) Profesionalisme, yakni semangat kerja yang tinggi serta dilandasi dengan dasar keimanan. Kerja yang tidak hanya berorientasi pada kehidupan dunia, tetapi juga kenikmatan dan kepuasan rohani dan akhirat.
- g) Istiqomah; konsisten, konsekuen, kontinuitas tanpa henti dan tanpa pernah putus asa.

B. Profil Responden

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh nasabah BMT Harapan Ummat Kepatihan Tulungagung yang menggunakan produk Tabungan Mudharabah. Adapun jumlah keseluruhan nasabah produk Tabungan Mudharabah sebanyak 194 orang, maka dari itu jumlah sample dalam penelitian ini sebesar 15%. Jadi, 15% dari 194 adalah 30 orang, dengan teknik *sample random sampling*. Setiap responden diberikan angket untuk memberikan jawaban atas pertanyaan yang telah disediakan.

C. Deskripsi Responden

Untuk mempermudah dalam mengidentifikasi responden di dalam penelitian ini, maka diperlukan gambaran mengenai karakteristik responden. Adapun gambaran karakteristik responden sebagai berikut:

- a. Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin

Tabel 4.1

Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin

No.	Jenis Kelamin	Jumlah	Presentase (%)
1	Laki-laki	12	40%
2	Perempuan	18	60%
	Total	30	100%

Sumber: Tabel Identitas Responden

Berdasarkan tabel tersebut dapat disimpulkan bahwa responden yang laki-laki memiliki jumlah terkecil yakni 12 responden (40%). Sedangkan jumlah terbesar diduduki oleh responden perempuan yakni sebesar 18 responden (60%).

b. Karakteristik Responden berdasarkan Usia

Tabel 4.2

Karakteristik Responden berdasarkan Usia

No.	Usia (Tahun)	Jumlah	Presentase (%)
1	20 – 25 tahun	5	16.7%
2	26 – 30 tahun	11	36.7%
3	31 – 35 tahun	10	33.3%
4	36 – 40 tahun	4	13.3%
	Total	30	100%

Sumber: Tabel Identitas Responden

Berdasarkan tabel tersebut dapat disimpulkan bahwa responden yang berusia 26-30 tahun memiliki jumlah terbesar yakni sebesar 11 responden (36.7%). Sedangkan responden yang terkecil yaitu usia 36-40 tahun sebanyak 4 responden (13.3%).

c. Karakteristik Responden berdasarkan Pendidikan

Tabel 4.3

Karakteristik Responden berdasarkan Pendidikan

No.	Jenis Pekerjaan	Jumlah	Presentase (%)
1	SMA	15	50%
2	S1	13	43.3%
3	S2	2	6.7%
	Total	30	100%

Sumber: Tabel Penelitian Responden

Berdasarkan tabel tersebut dapat disimpulkan bahwa responden yang memiliki tingkat pendidikan SMA mempunyai jumlah terbesar yakni 15 responden (50%). Sedangkan jumlah terkecil diduduki oleh responden yang memiliki pendidikan S2 yaitu sebesar 2 responden (6.7%).

D. Deskripsi Variabel

Dalam penelitian ini terdiri dari variabel bebas (X) dan variabel terikat (Y). Variabel bebas (X) dalam penelitian ini adalah Kualitas Pelayanan (X_1), Citra Produk (X_2). Variabel terikat (Y) dalam penelitian ini adalah Loyalitas Nasabah BMT Harapan Ummat Kepatihan Tulungagung. Untuk mengetahui gambaran ini dari masing-masing variabel akan dilakukan analisis statistik deskriptif. Data mentah analisis statistik deskriptif yang terdapat pada lampiran, dapat dideskripsikan sebagai berikut:

a. Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan dalam penelitian ini diukur dengan menggunakan 5 indikator yang diubah menjadi 15 pertanyaan. Indikator variabel kualitas pelayanan adalah *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), *tangibles* (wujud), *emphaty* (perhatian), dan *relibility* (keandalan). 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 4.4

Hasil Kuisisioner Pernyataan X_{1.1.1}

Item Pernyataan	Pilihan Jawaban	Skor	Frekuensi	Presentase (%)	Total Skor
Ruang Bank yang bersih dan nyaman	Sangat Setuju	5	0	0	0
	Setuju	4	19	63,3	76
	Ragu-ragu	3	10	33,3	30
	Tidak Setuju	2	1	3,4	2
	Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Jumlah			30	100	108
Rata-rata Skor					3,6

Sumber: Data Primer yang telah diolah 2019

Berdasarkan tabel 4.4 diketahui dari 30 responden yang menyatakan setuju sebanyak 19 (63,3%). Kemudian yang menyatakan

ragu-ragu sebanyak 10 (33,3%), yang menyatakan tidak setuju sebanyak 1 (3,4%), yang menyatakan sangat setuju tidak ada, dan yang menyatakan sangat tidak setuju juga tidak ada sama sekali. Hal ini berarti menunjukkan bahwa responden cenderung setuju jika ruang Bank yang terasa nyaman dan bersih.

Tabel 4.5

Hasil Kuisisioner Pernyataan X_{1.1.2}

Item Pernyataan	Pilihan Jawaban	Skor	Frekuensi	Presentase (%)	Total Skor
Penampilan pegawai yang rapi, baik dari cara berpakaian maupun berdandan	Sangat Setuju	5	0	0	0
	Setuju	4	8	26,6	32
	Ragu-ragu	3	21	70	63
	Tidak Setuju	2	1	3,4	2
	Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Jumlah			30	100	101
Rata-rata Skor					3,4

Sumber: Data Primer yang telah diolah 2019

Berdasarkan tabel 4.5 diketahui dari 30 responden yang menyatakan setuju sebanyak 8 (26,6%). Kemudian yang menyatakan ragu-ragu sebanyak 21 (70%), yang menyatakan tidak setuju sebanyak 1 (3,4%), yang menyatakan sangat setuju tidak ada, dan yang menyatakan sangat tidak setuju juga tidak ada sama sekali. Hal ini berarti

menunjukkan bahwa responden cenderung ragu-ragu jika penampilan pegawai yang rapi, baik dari cara berpakaian maupun berdandan.

Tabel 4.6

Hasil Kuisisioner Pernyataan X_{1.1.3}

Item Pernyataan	Pilihan Jawaban	Skor	Frekuensi	Presentase (%)	Total Skor
Tersedianya mesin ATM pada Bank	Sangat Setuju	5	0	0	0
	Setuju	4	13	43,3	52
	Ragu-ragu	3	16	53,3	48
	Tidak Setuju	2	1	3,4	2
	Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Jumlah			30	100	101
Rata-rata Skor					3,4

Sumber: Data Primer yang telah diolah 2019

Berdasarkan tabel 4.6 diketahui dari 30 responden yang menyatakan setuju sebanyak 13 (43,3%). Kemudian yang menyatakan ragu-ragu sebanyak 16 (53,3%), yang menyatakan tidak setuju sebanyak 1 (3,4%), yang menyatakan sangat setuju tidak ada, dan yang menyatakan sangat tidak setuju juga tidak ada sama sekali. Hal ini berarti menunjukkan bahwa responden cenderung ragu-ragu jika tersedianya mesin ATM pada Bank.

Tabel 4.7**Hasil Kuisisioner Pernyataan X_{1.1.4}**

Item Pernyataan	Pilihan Jawaban	Skor	Frekuensi	Presentase (%)	Total Skor
Lokasi Bank Syariah yang mudah dijangkau	Sangat Setuju	5	0	0	0
	Setuju	4	9	30	36
	Ragu-ragu	3	20	66,6	60
	Tidak Setuju	2	1	3,4	2
	Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Jumlah			30	100	98
Rata-rata Skor					3,3

Sumber: Data Primer yang telah diolah 2019

Berdasarkan tabel 4.7 diketahui dari 30 responden yang menyatakan setuju sebanyak 9 (30%). Kemudian yang menyatakan ragu-ragu sebanyak 20 (66,6%), yang menyatakan tidak setuju sebanyak 1 (3,4%), yang menyatakan sangat setuju tidak ada, dan yang menyatakan sangat tidak setuju juga tidak ada sama sekali. Hal ini berarti menunjukkan bahwa responden cenderung ragu-ragu jika lokasi Bank Syariah yang mudah dijangkau.

Tabel 4.8**Hasil Kuisisioner Pernyataan X_{1.2.1}**

Item Pernyataan	Pilihan Jawaban	Skor	Frekuensi	Presentase (%)	Total Skor
Pelayanan Bank yang prima sesuai yang dijanjikan	Sangat Setuju	5	0	0	0
	Setuju	4	8	26,6	32
	Ragu-ragu	3	21	70	63
	Tidak Setuju	2	1	3,4	2
	Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Jumlah			30	100	97
Rata-rata Skor					3,2

Sumber: Data Primer yang telah diolah 2019

Berdasarkan tabel 4.8 diketahui dari 30 responden yang menyatakan setuju sebanyak 8 (26,6%). Kemudian yang menyatakan ragu-ragu sebanyak 21 (70%), yang menyatakan tidak setuju sebanyak 1 (3,4%), yang menyatakan sangat setuju tidak ada, dan yang menyatakan sangat tidak setuju juga tidak ada sama sekali. Hal ini berarti menunjukkan bahwa responden cenderung ragu-ragu jika pelayanan Bank yang prima sesuai yang dijanjikan.

Tabel 4.9**Hasil Kuisisioner Pernyataan X_{1.2.2}**

Item Pernyataan	Pilihan Jawaban	Skor	Frekuensi	Presentase (%)	Total Skor
Pelayanan Bank secara tepat dan akurat	Sangat Setuju	5	0	0	0
	Setuju	4	3	10	12
	Ragu-ragu	3	27	90	81
	Tidak Setuju	2	0	0	0
	Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Jumlah			30	100	93
Rata-rata Skor					3,1

Sumber: Data Primer yang telah diolah 2019

Berdasarkan tabel 4.9 diketahui dari 30 responden yang menyatakan setuju sebanyak 3 (10%). Kemudian yang menyatakan ragu-ragu sebanyak 27 (90%), yang menyatakan tidak setuju tidak ada, yang menyatakan sangat setuju tidak ada, dan yang menyatakan sangat tidak setuju juga tidak ada sama sekali. Hal ini berarti menunjukkan bahwa responden cenderung ragu-ragu jika pelayanan Bank secara tepat dan akurat.

Tabel 4.10**Hasil Kuisiner Pernyataan X_{1,2,3}**

Item Pernyataan	Pilihan Jawaban	Skor	Frekuensi	Presentase (%)	Total Skor
Pegawai dapat diandalkan dalam menangani masalah	Sangat Setuju	5	0	0	0
	Setuju	4	7	23,3	28
	Ragu-ragu	3	23	76,7	69
	Tidak Setuju	2	0	0	0
	Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Jumlah			30	100	97
Rata-rata Skor					3,2

Sumber: Data Primer yang telah diolah 2019

Berdasarkan tabel 4.10 diketahui dari 30 responden yang menyatakan setuju sebanyak 7 (23,3%). Kemudian yang menyatakan ragu-ragu sebanyak 23 (76,7%), yang menyatakan tidak setuju tidak ada, yang menyatakan sangat setuju tidak ada, dan yang menyatakan sangat tidak setuju juga tidak ada sama sekali. Hal ini berarti menunjukkan bahwa responden cenderung ragu-ragu jika pegawai dapat diandalkan dalam menangani masalah.

Tabel 4.11**Hasil Kuisisioner Pernyataan X_{1.2.4}**

Item Pernyataan	Pilihan Jawaban	Skor	Frekuensi	Presentase (%)	Total Skor
Kecakapan pegawai dalam memberikan pelayanan jasa dan pemecahan masalah kepada Anda	Sangat Setuju	5	0	0	0
	Setuju	4	10	33,3	40
	Ragu-ragu	3	20	66,7	60
	Tidak Setuju	2	0	0	0
	Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Jumlah			30	100	100
Rata-rata Skor					3,3

Sumber: Data Primer yang telah diolah 2019

Berdasarkan tabel 4.11 diketahui dari 30 responden yang menyatakan setuju sebanyak 10 (33,3%). Kemudian yang menyatakan ragu-ragu sebanyak 20 (66,7%), yang menyatakan tidak setuju tidak ada, yang menyatakan sangat setuju tidak ada, dan yang menyatakan sangat tidak setuju juga tidak ada sama sekali. Hal ini berarti menunjukkan bahwa responden cenderung ragu-ragu jika kecakapan pegawai dalam memberikan pelayanan jasa dan pemecahan masalah kepada Anda.

Tabel 4.12**Hasil Kuisisioner Pernyataan X_{1.3.1}**

Item Pernyataan	Pilihan Jawaban	Skor	Frekuensi	Presentase (%)	Total Skor
Bersedianya pegawai menanggapi pertanyaan dan keluhan Anda sebagai nasabah	Sangat Setuju	5	0	0	0
	Setuju	4	9	30	36
	Ragu-ragu	3	21	70	63
	Tidak Setuju	2	0	0	0
	Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Jumlah			30	100	99
Rata-rata Skor					3,3

Sumber: Data Primer yang telah diolah 2019

Berdasarkan tabel 4.12 diketahui dari 30 responden yang menyatakan setuju sebanyak 9 (30%). Kemudian yang menyatakan ragu-ragu sebanyak 21 (30%), yang menyatakan tidak setuju tidak ada, yang menyatakan sangat setuju tidak ada, dan yang menyatakan sangat tidak setuju juga tidak ada sama sekali. Hal ini berarti menunjukkan bahwa responden cenderung ragu-ragu jika bersedianya pegawai menanggapi pertanyaan dan keluhan Anda sebagai nasabah.

Tabel 4.13**Hasil Kuisisioner Pernyataan X_{1.3.2}**

Item Pernyataan	Pilihan Jawaban	Skor	Frekuensi	Presentase (%)	Total Skor
Keikutsertaan satpam dalam membantu Anda, jika Anda mengalami masalah atau kebingungan	Sangat Setuju	5	0	0	0
	Setuju	4	7	23,3	28
	Ragu-ragu	3	22	73,3	66
	Tidak Setuju	2	1	3,4	2
	Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Jumlah			30	100	96
Rata-rata Skor					3,2

Sumber: Data Primer yang telah diolah 2019

Berdasarkan tabel 4.13 diketahui dari 30 responden yang menyatakan setuju sebanyak 7 (23,3%). Kemudian yang menyatakan ragu-ragu sebanyak 22 (73,3%), yang menyatakan tidak setuju sebanyak 1 (3,4), yang menyatakan sangat setuju tidak ada, dan yang menyatakan sangat tidak setuju juga tidak ada sama sekali. Hal ini berarti menunjukkan bahwa responden cenderung ragu-ragu jika keikutsertaan satpam dalam membantu Anda, jika Anda mengalami masalah atau kebingungan.

Tabel 4.14**Hasil Kuisisioner Pernyataan X_{1.4.1}**

Item Pernyataan	Pilihan Jawaban	Skor	Frekuensi	Presentase (%)	Total Skor
Keramahan pegawai dalam melayani Anda	Sangat Setuju	5	0	0	0
	Setuju	4	7	23,3	28
	Ragu-ragu	3	23	76,7	66
	Tidak Setuju	2	0	0	0
	Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Jumlah			30	100	94
Rata-rata Skor					3,1

Sumber: Data Primer yang telah diolah 2019

Berdasarkan tabel 4.14 diketahui dari 30 responden yang menyatakan setuju sebanyak 7 (23,3%). Kemudian yang menyatakan ragu-ragu sebanyak 23 (76,7%), yang menyatakan tidak setuju tidak ada, yang menyatakan sangat setuju tidak ada, dan yang menyatakan sangat tidak setuju juga tidak ada sama sekali. Hal ini berarti menunjukkan bahwa responden cenderung ragu-ragu jika Keramahan pegawai dalam melayani Anda.

Tabel 4.15**Hasil Kuisisioner Pernyataan X_{1.4.2}**

Item Pernyataan	Pilihan Jawaban	Skor	Frekuensi	Presentase (%)	Total Skor
Pegawai Bank berlaku sopan kepada Anda, baik bersikap, bertutur kata, maupun berpenampilan	Sangat Setuju	5	0	0	0
	Setuju	4	8	26,6	32
	Ragu-ragu	3	21	70	63
	Tidak Setuju	2	1	3,4	2
	Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Jumlah			30	100	93
Rata-rata Skor					3,1

Sumber: Data Primer yang telah diolah 2019

Berdasarkan tabel 4.15 diketahui dari 30 responden yang menyatakan setuju sebanyak 8 (26,6%). Kemudian yang menyatakan ragu-ragu sebanyak 21 (70%), yang menyatakan tidak setuju sebanyak 1 (3,4), yang menyatakan sangat setuju tidak ada, dan yang menyatakan sangat tidak setuju juga tidak ada sama sekali. Hal ini berarti menunjukkan bahwa responden cenderung ragu-ragu jika pegawai Bank berlaku sopan kepada Anda, baik bersikap, bertutur kata, maupun berpenampilan.

Tabel 4.16**Hasil Kuisisioner Pernyataan X_{1.4.3}**

Item Pernyataan	Pilihan Jawaban	Skor	Frekuensi	Presentase (%)	Total Skor
Bank memberikan rasa aman dan nyaman	Sangat Setuju	5	0	0	0
	Setuju	4	3	10	12
	Ragu-ragu	3	24	80	72
	Tidak Setuju	2	3	10	6
	Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Jumlah			30	100	90
Rata-rata Skor					3

Sumber: Data Primer yang telah diolah 2019

Berdasarkan tabel 4.16 diketahui dari 30 responden yang menyatakan setuju sebanyak 3 (10%). Kemudian yang menyatakan ragu-ragu sebanyak 24 (80%), yang menyatakan tidak setuju sebanyak 3 (10%), yang menyatakan sangat setuju tidak ada, dan yang menyatakan sangat tidak setuju juga tidak ada sama sekali. Hal ini berarti menunjukkan bahwa responden cenderung ragu-ragu jika Bank memberikan rasa aman dan nyaman.

Tabel 4.17**Hasil Kuisisioner Pernyataan X_{1.5.1}**

Item Pernyataan	Pilihan Jawaban	Skor	Frekuensi	Presentase (%)	Total Skor
Bank mengutamakan kepentingan Anda sebagai nasabah	Sangat Setuju	5	0	0	0
	Setuju	4	9	30	36
	Ragu-ragu	3	20	66,6	60
	Tidak Setuju	2	1	3,4	2
	Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Jumlah			30	100	98
Rata-rata Skor					3,2

Sumber: Data Primer yang telah diolah 2019

Berdasarkan tabel 4.17 diketahui dari 30 responden yang menyatakan setuju sebanyak 9 (30%). Kemudian yang menyatakan ragu-ragu sebanyak 20 (66,6%), yang menyatakan tidak setuju sebanyak 1 (3,4%), yang menyatakan sangat setuju tidak ada, dan yang menyatakan sangat tidak setuju juga tidak ada sama sekali. Hal ini berarti menunjukkan bahwa responden cenderung ragu-ragu jika Bank mengutamakan kepentingan Anda sebagai nasabah.

Tabel 4.18**Hasil Kuisisioner Pernyataan X_{1.5.2}**

Item Pernyataan	Pilihan Jawaban	Skor	Frekuensi	Presentase (%)	Total Skor
Pegawai Bank memberikan respon yang baik kepada Anda	Sangat Setuju	5	0	0	0
	Setuju	4	6	20	24
	Ragu-ragu	3	23	76,6	66
	Tidak Setuju	2	1	3,4	2
	Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Jumlah			30	100	92
Rata-rata Skor					3

Sumber: Data Primer yang telah diolah 2019

Berdasarkan tabel 4.18 diketahui dari 30 responden yang menyatakan setuju sebanyak 6 (20%). Kemudian yang menyatakan ragu-ragu sebanyak 23 (76,6%), yang menyatakan tidak setuju sebanyak 1 (3,4%), yang menyatakan sangat setuju tidak ada, dan yang menyatakan sangat tidak setuju juga tidak ada sama sekali. Hal ini berarti menunjukkan bahwa responden cenderung ragu-ragu jika Pegawai Bank memberikan respon yang baik kepada Anda.

b. Citra Produk

Citra Produk dalam penelitian ini diukur dengan menggunakan 5 pertanyaan. Data yang terkumpul dari jawaban responden tentang citra produk dapat dijelaskan secara rinci pada setiap itemnya, sehingga untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 4.19

Hasil Kuisisioner Pernyataan X_{2.1}

Item Pernyataan	Pilihan Jawaban	Skor	Frekuensi	Presentase (%)	Total Skor
BMT Harapan Ummat memiliki keunggulan produk yang tidak dimiliki oleh bank lain	Sangat Setuju	5	0	0	0
	Setuju	4	6	20	24
	Ragu-ragu	3	23	76,6	69
	Tidak Setuju	2	1	3,4	2
	Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Jumlah			30	100	95
Rata-rata Skor					3,2

Sumber: Data Primer yang telah diolah 2019

Berdasarkan tabel 4.19 diketahui dari 30 responden yang menyatakan setuju sebanyak 6 (20%). Kemudian yang menyatakan ragu-ragu sebanyak 23 (76,6%), yang menyatakan tidak setuju sebanyak 1 (3,4%), yang menyatakan sangat setuju tidak ada, dan yang menyatakan sangat tidak setuju juga tidak ada sama sekali. Hal ini berarti

menunjukkan bahwa responden cenderung ragu-ragu jika BMT Harapan Ummat memiliki keunggulan produk yang tidak dimiliki oleh bank lain.

Tabel 4.20

Hasil Kuisisioner Pernyataan X_{2,2}

Item Pernyataan	Pilihan Jawaban	Skor	Frekuensi	Presentase (%)	Total Skor
BMT Harapan Ummat memiliki produk yang unik	Sangat Setuju	5	0	0	0
	Setuju	4	8	26,7	32
	Ragu-ragu	3	22	73,3	66
	Tidak Setuju	2	0	0	0
	Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Jumlah			30	100	98
Rata-rata Skor					3,3

Sumber: Data Primer yang telah diolah 2019

Berdasarkan tabel 4.20 diketahui dari 30 responden yang menyatakan setuju sebanyak 8 (26,7%). Kemudian yang menyatakan ragu-ragu sebanyak 22 (73,3%), yang menyatakan tidak setuju tidak ada, yang menyatakan sangat setuju tidak ada, dan yang menyatakan sangat tidak setuju juga tidak ada sama sekali. Hal ini berarti menunjukkan bahwa responden cenderung ragu-ragu jika BMT Harapan Ummat memiliki produk yang unik.

Tabel 4.21**Hasil Kuisisioner Pernyataan X_{2,3}**

Item Pernyataan	Pilihan Jawaban	Skor	Frekuensi	Presentase (%)	Total Skor
Produk milik BMT Harapan Ummat sudah terkenal di masyarakat (termasuk Anda)	Sangat Setuju	5	0	0	0
	Setuju	4	9	30	36
	Ragu-ragu	3	21	70	63
	Tidak Setuju	2	0	0	0
	Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Jumlah			30	100	99
Rata-rata Skor					3,3

Sumber: Data Primer yang telah diolah 2019

Berdasarkan tabel 4.21 diketahui dari 30 responden yang menyatakan setuju sebanyak 9 (30%). Kemudian yang menyatakan ragu-ragu sebanyak 21 (30%), yang menyatakan tidak setuju tidak ada, yang menyatakan sangat setuju tidak ada, dan yang menyatakan sangat tidak setuju juga tidak ada sama sekali. Hal ini berarti menunjukkan bahwa responden cenderung ragu-ragu jika Produk milik BMT Harapan Ummat sudah terkenal di masyarakat (termasuk Anda).

Tabel 4.22**Hasil Kuisisioner Pernyataan X_{2.4}**

Item Pernyataan	Pilihan Jawaban	Skor	Frekuensi	Presentase (%)	Total Skor
Produk BMT Harapan Ummat memiliki ciri khas tersendiri	Sangat Setuju	5	0	0	0
	Setuju	4	12	40	48
	Ragu-ragu	3	17	56,6	51
	Tidak Setuju	2	1	3,4	2
	Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Jumlah			30	100	101
Rata-rata Skor					3,4

Sumber: Data Primer yang telah diolah 2019

Berdasarkan tabel 4.22 diketahui dari 30 responden yang menyatakan setuju sebanyak 12 (40%). Kemudian yang menyatakan ragu-ragu sebanyak 17 (56,6%), yang menyatakan tidak setuju sebanyak 1 (3,4%), yang menyatakan sangat setuju tidak ada, dan yang menyatakan sangat tidak setuju juga tidak ada sama sekali. Hal ini berarti menunjukkan bahwa responden cenderung ragu-ragu jika Produk BMT Harapan Ummat memiliki ciri khas tersendiri.

Tabel 4.23**Hasil Kuisisioner Pernyataan X_{2,5}**

Item Pernyataan	Pilihan Jawaban	Skor	Frekuensi	Presentase (%)	Total Skor
Produk BMT Harapan Ummat mudah diingat dan dihafal	Sangat Setuju	5	0	0	0
	Setuju	4	15	50	60
	Ragu-ragu	3	15	50	45
	Tidak Setuju	2	0	0	0
	Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Jumlah			30	100	105
Rata-rata Skor					3,5

Sumber: Data Primer yang telah diolah 2019

Berdasarkan tabel 4.23 diketahui dari 30 responden yang menyatakan setuju sebanyak 15 (50%). Kemudian yang menyatakan ragu-ragu sebanyak 15 (50%), yang menyatakan tidak setuju tidak ada, yang menyatakan sangat setuju tidak ada, dan yang menyatakan sangat tidak setuju juga tidak ada sama sekali. Hal ini berarti menunjukkan bahwa responden cenderung seimbang antara setuju dan ragu-ragu jika produk BMT Harapan Ummat mudah diingat dan dihafal.

c. Loyalitas Nasabah

Loyalitas nasabah dalam penelitian ini diukur dengan menggunakan 4 pertanyaan. 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 4.24

Hasil Kuisisioner Pernyataan Y₁

Item Pernyataan	Pilihan Jawaban	Skor	Frekuensi	Presentase (%)	Total Skor
Saya tertarik dan menabung di BMT Harapan Ummat Kepatihan Tulungagung	Sangat Setuju	5	0	0	0
	Setuju	4	13	43,3	52
	Ragu-ragu	3	17	56,7	51
	Tidak Setuju	2	0	0	0
	Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Jumlah			30	100	103
Rata-rata Skor					3,4

Sumber: Data Primer yang telah diolah 2019

Berdasarkan tabel 4.24 diketahui dari 30 responden yang menyatakan setuju sebanyak 13 (43,3%). Kemudian yang menyatakan ragu-ragu sebanyak 17 (56,7%), yang menyatakan tidak setuju tidak ada, yang menyatakan sangat setuju tidak ada, dan yang menyatakan sangat tidak setuju juga tidak ada sama sekali. Hal ini berarti menunjukkan

bahwa responden cenderung ragu-ragu jika saya tertarik dan menabung di BMT Harapan Ummat Kepatihan Tulungagung.

Tabel 4.25

Hasil Kuisisioner Pernyataan Y₂

Item Pernyataan	Pilihan Jawaban	Skor	Frekuensi	Presentase (%)	Total Skor
Saya menabung 1 bulan sekali	Sangat Setuju	5	0	0	0
	Setuju	4	14	46,7	56
	Ragu-ragu	3	16	53,3	57
	Tidak Setuju	2	0	0	0
	Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Jumlah			30	100	113
Rata-rata Skor					3,7

Sumber: Data Primer yang telah diolah 2019

Berdasarkan tabel 4.25 diketahui dari 30 responden yang menyatakan setuju sebanyak 14 (46,7%). Kemudian yang menyatakan ragu-ragu sebanyak 16 (53,3%), yang menyatakan tidak setuju tidak ada, yang menyatakan sangat setuju tidak ada, dan yang menyatakan sangat tidak setuju juga tidak ada sama sekali. Hal ini berarti menunjukkan bahwa responden cenderung ragu-ragu jika saya menabung 1 bulan sekali.

Tabel 4.26**Hasil Kuisisioner Pernyataan Y₃**

Item Pernyataan	Pilihan Jawaban	Skor	Frekuensi	Presentase (%)	Total Skor
Tabungan BMT Harapan Ummat memudahkan transaksi perbankan yang dilengkapi ATM	Sangat Setuju	5	0	0	0
	Setuju	4	15	50	60
	Ragu-ragu	3	15	50	45
	Tidak Setuju	2	0	0	0
	Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Jumlah			30	100	105
Rata-rata Skor					3,5

Sumber: Data Primer yang telah diolah 2019

Berdasarkan tabel 4.25 diketahui dari 30 responden yang menyatakan setuju sebanyak 15 (50%). Kemudian yang menyatakan ragu-ragu sebanyak 15 (50%), yang menyatakan tidak setuju tidak ada, yang menyatakan sangat setuju tidak ada, dan yang menyatakan sangat tidak setuju juga tidak ada sama sekali. Hal ini berarti menunjukkan bahwa responden cenderung seimbang antara setuju dan ragu-ragu jika Tabungan BMT Harapan Ummat memudahkan transaksi perbankan yang dilengkapi ATM.

Tabel 4.27**Hasil Kuisisioner Pernyataan Y₄**

Item Pernyataan	Pilihan Jawaban	Skor	Frekuensi	Presentase (%)	Total Skor
Rendahnya minimal setoran mendorong saya untuk memilih menabung di BMT Harapan Ummat Kepatihan Tulungagung	Sangat Setuju	5	0	0	0
	Setuju	4	15	50	60
	Ragu-ragu	3	15	50	45
	Tidak Setuju	2	0	0	0
	Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Jumlah			30	100	105
Rata-rata Skor					3,5

Sumber: Data Primer yang telah diolah 2019

Berdasarkan tabel 4.26 diketahui dari 30 responden yang menyatakan setuju sebanyak 15 (50%). Kemudian yang menyatakan ragu-ragu sebanyak 15 (50%), yang menyatakan tidak setuju tidak ada, yang menyatakan sangat setuju tidak ada, dan yang menyatakan sangat tidak setuju juga tidak ada sama sekali. Hal ini berarti menunjukkan bahwa responden cenderung seimbang antara setuju dan ragu-ragu jika rendahnya minimal setoran mendorong saya untuk memilih menabung di BMT Harapan Ummat Kepatihan Tulungagung.

E. Uji Validitas dan Reliabilitas

a. Uji Validitas

Uji validitas yaitu analisis untuk mengukur valid atau tidaknya butir-butir kuisisioner menggunakan metode Pearson's Product Moment Correlation. Berikut ini hasil pengujian validitas dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 4.28

Hasil Uji Validitas

Variabel	Indikator	No. Item	Corrected Item-Total Correlation	Keterangan
Kualitas Pelayanan (X ₁)	X _{1.1}	X _{1.1.1}	0.585	Valid
		X _{1.1.2}	0.732	Valid
		X _{1.1.3}	0.570	Valid
		X _{1.1.4}	0.705	Valid
	X _{1.2}	X _{1.2.1}	0.797	Valid
		X _{1.2.2}	0.483	Valid
		X _{1.2.3}	0.656	Valid
		X _{1.2.4}	0.612	Valid
	X _{1.3}	X _{1.3.1}	0.840	Valid

		X _{1.3.2}	0.762	Valid
	X _{1.4}	X _{1.4.1}	0.767	Valid
		X _{1.4.2}	0.392	Valid
		X _{1.4.3}	0.392	Valid
	X _{1.5}	X _{1.5.1}	0.807	Valid
		X _{1.5.2}	0.582	Valid
Citra Prorduk (X ₂)		X _{2.1}	0.810	Valid
		X _{2.2}	0.615	Valid
		X _{2.3}	0.496	Valid
		X _{2.4}	0.833	Valid
		X _{2.5}	0.634	Valid
Loyalitas Nasabah (Y)		Y ₁	0.691	Valid
		Y ₂	0.763	Valid
		Y ₃	0.856	Valid
		Y ₄	0.512	Valid

Sumber: Data SPSS diolah, 2014

Berdasarkan data diatas, seluruh item adalah valid, karena nilai Corrected Item-Total Correlation lebih besar dibanding 0,3. Dalam

penelitian ini berarti semua item dalam instrumen memenuhi persyaratan validitas atau shahih secara statistik serta dapat mengukur dengan tepat dan cermat.

b. Uji Reliabilitas

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

Tabel 4.29

Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Alpha Cronbach
Kualitas Pelayanan (X_1)	0.935
Citra Produk (X_2)	0.911
Loyalitas Nasabah (Y)	0.924

Sumber: data dari SPSS

Berdasarkan tabel di atas, nilai Alpha Cronbach's untuk masing-masing variabel di atas 0,81 maka sangat reliabel.

F. Uji Asumsi Klasik

Tabel 4.30

Hasil Uji Multikolinieritas Data

Coefficients^a

Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
Kualitas Pelayanan	0.778	1.285
Citra Produk	0.778	1.285

a. Dependent Variabel: Loyalitas Nasabah

Sumber: data dari SPSS

Multikolinieritas timbul sebagai akibat adanya hubungan kausal antara dua variabel bebas atau lebih atau adanya kenyataan bahwa dua variabel atau lebih bersama-sama dipengaruhi oleh variabel ketiga yang berada di luar model. Untuk mendeteksi adanya multikolinieritas, Nugroho (2005) menyatakan bahwa jika nilai Variance Inflation Factor (VIF) tidak lebih dari 10, maka model terbebas dari multikolinieritas.⁷

Dari hasil coefficients dapat diketahui bahwa nilai VIF adalah 1,285 (Variabel kualitas pelayanan), 1,285 (variabel citra produk). Hasil ini berarti variabel terbebas dari asumsi klasik multikolinieritas, karena hasilnya lebih kecil dari 10.

⁷ Agus Eko Sujianto, *Aplikasi Statistik*, (Jakarta: Prestasi Pustaka, 2009), h.79.

G. Uji Regresi Linier Berganda

Hasil pengujian pengaruh variabel independen (kualitas pelayanan dan citra produk) terhadap variabel dependen (loyalitas nasabah) dengan menggunakan uji regresi linier berganda disajikan sebagai berikut:

Tabel 4.31

Uji Regresi Linier Berganda

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	14.614	11.194		1.305	.203
Kualitas Pelayanan	-.048	.147	-.061	-.330	.744
Citra Produk	.645	.216	.553	2.986	.006

a. Dependent Variabel: Y

Sumber: data dari SPSS

Berdasarkan hasil pengujian parameter individual yang disajikan dalam gambar di atas, maka dapat dikembangkan sebuah model persamaan regresi:

$$Y=14,614-0,048X_1+0,645X_2$$

Dari persamaan regresi di atas, maka dapat diuraikan sebagai berikut:

1. Konstanta sebesar 14,614 menunjukkan nilai loyalitas nasabah sebelum dipengaruhi oleh variabel kualitas pelayanan dan citra produk adalah positif.
2. $b_1 = -0,048$ menunjukkan bila kekurangan kualitas pelayanan 1 skor maka akan menurunkan loyalitas nasabah sebesar 0,048, dengan asumsi bahwa variabel-variabel bebas lainnya konstan. koefisien bernilai negatif artinya terjadi pengaruh negatif antara pelayanan kualitas dengan loyalitas nasabah, semakin berpengalaman kualitas pelayanan maka semakin menurun loyalitas nasabahnya.
3. $b_2 = 0,645$ menunjukkan bahwa bila citra produk bertambah peningkatan 1 skor maka kenaikan loyalitas nasabah sebesar 0,645 dengan asumsi variabel-variabel pengaruh positif antara citra produk dengan loyalitas nasabah, semakin baik atau naik maka semakin meningkat loyalitas nasabah.

H. Uji T (T-Test)

Uji t adalah digunakan untuk menguji apakah pernyataan dalam hipotesis itu benar. Uji-t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh suatu variabel independen secara individual dalam menerangkan variabel dependen. Pada tingkat signifikan $\alpha = 5\%$.

Adapun prosedurnya sebagai berikut:

H_0 : Artinya tidak terdapat pengaruh yang signifikan dari variabel bebas terhadap variabel terikat.

H_1 : Artinya terdapat pengaruh yang signifikan dari variabel bebas terhadap variabel terikat.

Tabel 4.33

Uji T (T-Test)

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	14.614	11.194		1.305	.203
Kualitas Pelayanan	-.048	.147	-.061	-.330	.744
Citra Produk	.645	.216	.553	2.986	.006

a. Dependent Variabel: Y
Sumber: data dari SPSS

a. Pengaruh Kualitas Pelayanan (X1) Terhadap Loyalitas Nasabah (Y)

H_0 = Tidak ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah pada BMT Harapan Ummat Kpeatihan Tulungagung.

H_1 = Ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah pada BMT Harapan Ummat Kpeatihan Tulungagung.

Berdasarkan hasil regresi secara parsial didapat kualitas pelayanan = t hitung $-0,330 < t_{\text{tabel}} 1,66$ maka berpengaruh tetapi memiliki hubungan negatif terhadap loyalitas nasabah dan nilai signifikan kualitas pelayanan = $0,744 > 0,05$ maka signifikan terhadap loyalitas nasabah.

Nilai koefisien regresi (B) kualitas pelayanan $-0,048$ berarti setiap penurunan sebesar satu satuan, maka loyalitas nasabah akan naik sebesar $0,048$.

b. Pengaruh Citra Produk (X2) Terhadap Loaylitas Nasabah (Y)

H_0 = Tidak ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah pada BMT Harapan Ummat Kpeatihan Tulungagung.

H_1 = Ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah pada BMT Harapan Ummat Kpeatihan Tulungagung.

Berdasarkan hasil analisis regresi secara parsial didapat nilai citra produk = t hitung $2,986 > t_{\text{tabel}} 1,66$ maka berpengaruh dan memiliki hubungan positif terhadap loyalitas nasabah, dan nilai signifikan citra produk = $0,006 > 0,05$ maka signifikan terhadap loyalitas nasabah.

Nilai koefisien regresi (B) citra produk $0,645$ berarti setiap peningkatan sebesar satu satuan, maka loyakitas nasabah akan meningkat sebesar $0,645$.

I. Uji F (F-Test)

Pengaruh persepsi kualitas pelayanan (X1), citra produk (X2), secara simultan loyalitas nasabah (Y) sebagai berikut:

Tabel 4.32

Uji F (F-Test)

ANOVA^a

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
Regression	159.533	2	79.767	5.203	.012 ^a
Residual	413.933	27	15.331		
Total	573.467	29			

- a. Dependent Variable: Y
 - b. Predictors: (Constant), X2, X1
- Sumber: data dari SPSS*

H₀ = Tidak ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah pada BMT Harapan Ummat Kpeatihan Tulungagung.

H₁ = Ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah pada BMT Harapan Ummat Kpeatihan Tulungagung.

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa hasil analisis regresi secara simultan didapatkan nilai F_{hitung} sebesar 5,203 lebih besar dari F_{tabel} 3,07 atau Signifikan F sebesar 0,001 yang lebih kecil dari nilai α sebesar 0,05 sehingga Ho Ditolak dan Ha Diterima.

J. Koefisiensi Determinasi

Uji koefisien determinasi (R^2) dilakukan untuk mengetahui kualitas pelayanan (X_1) dan citra produk (X_2) terhadap loyalitas nasabah (Y). Nilai koefisien determinasi diantara 0 sampai 1, dimana semakin mendekati angka 1 nilai koefisien determinasi maka pengaruh kualitas pelayanan (X_1) dan citra produk (X_2) terhadap loyalitas nasabah (Y) semakin kuat. Dan sebaliknya, semakin mendekati angka 0 nilai koefisien determinasi maka pengaruh kualitas pelayanan (X_1) dan citra produk (X_2) terhadap loyalitas nasabah (Y) akan lemah.

Tabel 4.34

Koefisien Determinasi

Model Summary^a

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of The Estimate	Durbin-Watson
1	.527a	.278	.225	3.91456	1.576

a. Predictors: (Constant), X_2 , X_1

b. Dependent Variable: Y

Sumber: data dari SPSS

Dalam model ini diketahui Adjusted R Square sebesar 0,225, ini berarti bahwa variabel kualitas pelayanan dan citra produk secara bersama-sama mempengaruhi loyalitas nasabah sebesar 22,5%, sedangkan sisanya sebesar 77,5% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dijelaskan dalam penelitian ini.

