BAB IV

HASIL PENELITIAN

A. Profil lembaga

1. Sejarah Berdirinya Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Sarana Prima Mandiri

Kota Pamekasan dikenal sebagai kota Gerbang Salam yaitu Gerakan Pengembangan Syariah Islam. Sejalan dengan kebutuhan ummat dan pengembangan ekonomi dalam konsep syariah maka sangat diperlukan sarana untuk menggerakkan perekonomian di kota Gerbang Salam ini, yaitu dengan berdirinya Bank Syariah. Jadi sangatlah layak jika saat ini diresmikan Bank Syariah bernama Sarana Prima Mandiri dengan status kantor pusat.

Peresmian dibukanya Bank Syariah PT. BPRS Sarana Prima Mandiri langsung oleh Deputi Gubernur Bank Indonesia yaitu Hj. Siti Fajriyah.

Kondisi saat ini roda ekonomi mengalami gangguan resesi global pangan dan BBM yang mempengaruhi keadaan ekonomi di Indonesia yang menyangkut kehidupan di segala sektor. Harga barang-barang naik sehingga mengurangi daya beli masyarakat, putaran roda ekonomi menjadi pelan tidak secepat saat ekonomi normal. Kita tidak boleh diam menunggu dan menunggu tapi harus tetap bergerak untuk maju. Diantara solusi yang potensial adalah mobilisasi dana, artinya dana yang dimiliki pihak ketiga/ *shohibul mal* (pemilik dana surplus) diproduktifkan dengan menyimpan di Bank Syariah Sarana Pamekasan Membangun, dan dapat disalurkan/ diberikan kepada pihak yang membutuhkan (*mudharib*), tentunya pasti dijamin keamanannya oleh Bank Syariah.

Saat ini kesempatan yang sangat baik bagi ummat Islam untuk melakukan *Fastabiqul Khoirot* (marilah berlomba-lomba melakukan kebajikan) untuk membantu ummat yang saat ini sangat membutuhkan bantuan dari *shohibul mal*, baik bersumber dari perorangan maupun dari kelembagaan atau institusi pemerintah.

Bank Syariah Sarana Prima Mandiri sebagai salah satu bank syariah di Pamekasan (Kota Gerbang Salam) memiliki tugas dan fungsi sebagai berikut :

- Bank yang beroperasi sesuai dengan prinsip syariah Islam adalah bank yang dalam operasinya mengikuti ketentuan-ketentuan syariah Islam, khususnya yang menyangkut tata cara bermuamalat secara Islam, menjauhi praktik-praktik yang dikhawatirkan mengandung unsur-unsur *riba*, untuk diisi dengan kegiatan-kegiatan investasi atas dasar bagi hasil dan pembiayaan perdagangan, serta mengacu kepada ketentuan-ketentuan Al-Qur'an dan Hadis.
- Bank adalah lembaga keuangan atau *financial intermediary* adalah lembaga yang dalam aktivitasnya berkaitan dengan masalah uang yang merupakan alat pelancar terjadinya perdagangan yang utama.

Bank syariah/ bank Islam lahir sebagai salah satu solusi alternatif terhadap persoalan pertentangan antara bunga bank dengan riba. Dengan demikian, kerinduan ummat Islam di Indonesia pada umumnya dan di kota Gerbang Salam pada khususnya, yang ingin melepaskan diri dari persoalan riba telah mendapat jawaban dengan lahirnya atau dibukanya peresmian Bank Syariah Sarana Prima Mandiri sebagai bank Islam di Pamekasan.

Falsafah operasional bank syariah adalah mencari keridhoan Allah untuk memperoleh kebajikan di dunia dan akhirat. Oleh karena itu, setiap kegiatan lembaga keuangan yang dikhawatirkan menyimpang dari tuntunan agama Islam harus dihindari.

Kami sebagai Dirut bank syariah sekaligus atas nama pemilik/ *owner* dan pengurus memohon dukungan dari Bapak-Bapak serta semua pihak baik para alim ulama, tokoh masyarakat, dan lembaga pemerintah serta swasta baik di pedesaan maupun diperkotaan, agar semua aktivitas/ kegiatan Bank Syariah Sarana Prima Mandiri dapat berhasil dengan baik dan sempurna sesuai dengan cita-cita ummat Islam.

Islam mewajibkan para pengusaha dan para penguasa untuk berbuat adil, jujur, dan amanah demi terciptanya kebahagiaan manusia (*falah*) dan kehidupan yang baik (*hayatan thoyyibah*) yang sangat menekankan aspek persaudaraan (*ukhuwah*) keadilan sosial ekonomi, dan pemenuhan kebutuhan spiritual ummat manusia yang memiliki kedudukan yang sama di sisi Allah sebagai khalifah dan sekaligus sebagai hambanya tidak dapat merasakan kebahagiaan dan ketenangan batin kecuali bila kebutuhan-kebutuhan materiil dan spirituil telah dipenuhi.

2. Lokasi Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Sarana Prima Mandiri

Permulaan suatu perseroan terbatas didirikan biasanya timbul persoalan mengenai pemilahan letak dari kantor instansi tersebut, ini disebabkan pemilihan tempat yang tepat bagi suatu kantor yang merupakan salah satu faktor penetu yang berpengaruh dalam pencapaian tujuan.

Adapun lokasi PT. BPRS Sarana Prima Mandiri terletak di jalan agus salim no 20 dan lokasi ini dipilih PT. BPRS Sarana Prima Mandiri berdasarkan pertimbangan-pertimbangan sebagai berikut:

1. Mudah dijangkau oleh nasabah atau masyarakat, ini disebabkan letak daerah tersebut berdekatan dengan beberapa perusahaan atau instansi dan rumah penduduk atau masyarakat.
2. Berdekatan dengan beberapa industri kecil dan gudang-gudang sehingga akan menambah jumlah nasabah serta aset yang cukup besar.
3. Berdekatan dengan pusat pertokoan atau mini market dan pasar sehingga mudah dikenal masyarakat.
4. Keadaan lingkungan yang aman dan strategis.

3. Visi dan Misi

a. Visi

Menjadi Bank Syariah Sarana Prima Mandiri yang dekat dengan masyarakat dan terpercaya dalam usaha syariah.

b. Misi

Memberi pelayanan yang mudah, cepat, dan terbaik kepada seluruh nasabah sesuai prinsip kehatia-hatian serta senantiasa menjunjung tinggi prinsip-prinsip syariah.

4. Data Kelembagaan

Pengelolaan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Sarana Prima Mandiri dikelola secara profesional dengan menerapkan manajemen yang tercatat, terbaca,tertib, dan

dapat dipertanggungjawabkan. Dalam aspek pengelolaan ini dapat telihat jelas dari struktur organisasi, pembagian tugas dan wewenang.[1]

Nama lembaga : Bank Pembiayaan Rakyat Syariah dengan nama Sarana prima Mandiri

Akte Pendirian : Berdiri tanggal 3 Maret 2008, Notaris Ika Ismanijarti, SH di Sedati Sidoarjo No. 6, Persetujuan Menteri Hukum dan HAM RI No. AHU-21132. AH. 01.01 Tahun 2008 didaftar sesuai UU No. 40 Tahun 2007 tentang Perseroan Terbatas, Lembaga Negara Tahun 2007 No. 106, Tambahan Lembaran Negara No. 4756 tentang Wajib Daftar Perusahaan dan UU No. 1 Tahun 1995 tentang Perseroan Terbatas No. 13015200728.

Izin Operasional :Keputusan Gubernur Bank Indonesia No. 10/41KEP.GBI/2008 Jkt. 19 Juni 2008 ditetapkan di Jakarta.

Kepemilikan : H. Achmad Sanusi 70%

Drs. H. Amiril, M.Si 20%

Drs. H. Alwi, M.Hum 10%

Modal dasar : Rp 3.000.000.000

Dewan Komisaris : H. Achmad Sanusi- Komisaris Utama

Drs. H. Amiril M.Si- Komisaris Anggota

Drs. H. Alwi, M.Hum- Komisaris Anggota

Dewan Direksi : H. A. Kafi Azis, SE- Direktur Utama

M. Choirudin, SHI- Direktur

DPS : K.H Lailurrahman, Lc.

[1]Data dari Bank Pembiayaan Rakyat Syariah, 2018

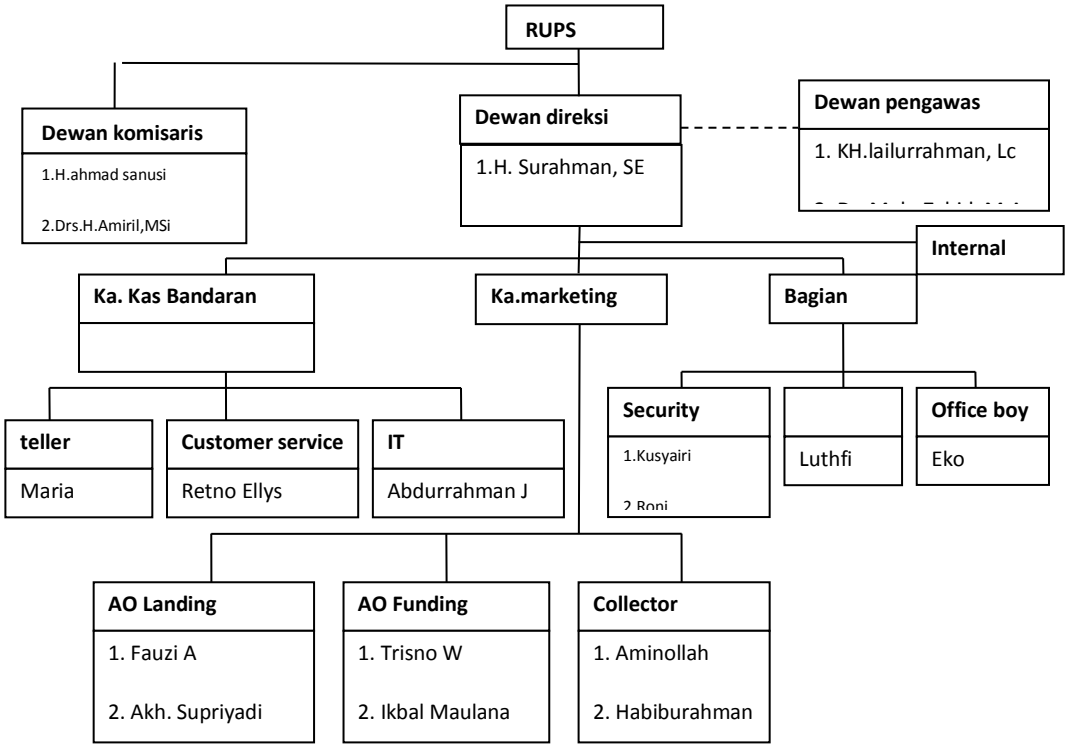
Jaringan Kerja :Kabupaten Pamekasan

5. Struktur Organisasi

Struktur organisasi ini merupakan alat terpenting bagi sebuah perusahaan atau instansi karena dengan adanya stuktur organisasi setiap karyawan akan merasa mempunyai tanggung jawab yang besar sehingga mereka akan melaksanakan pekerjaan itu dengan baik dan benar. Adapun organisasi PT. BPRS Sarana Prima Mandiri adalah seperti di bawah ini.

Gambar 4.1

Struktur Organisasi



Dari struktur di atas dapat dillihat tugas-tugas dan tanggung jawab dari masing-masing bagian adalah sebagai berikut

1) Dewan pengawas syariah bertugas mengarahkan, menganalisa serta mengawasi jalannya kegiatan bank yang bertujuan menjamim bahwa bank telah beroperasi sesuai dengan prinsip syariah islam.
2) Dewan komisaris bertugas sebagai penentu garis-garis besar kebijakan perusahaan. Susunan dewan komisaris dalam hal ini dipimpin oleh seorang komisaris utama.
3) Dewan direksi bertugas sebagai pelaksana kegiatan yang terjun langsung dan bertanggung jawab atas kegiatan PT.BPRS Sarana Pamekasan Membangun. Susunan dewan direksi dalam hal ini dipimpin oleh direktur utama.
4) Kabag. marketing bertugas memasarkan produk-produk perbankan dan mencari, merawat nasabah (baik dalam bentuk pembiayaan maupun simpanan). Dibawah kabag.marketing terdiri dari dua staf diantaranya :
    a) Administrasi pembiayaan
    b) Marketing
5) Kabag.operasional bertugas melaksanakan operasional perbankan, yang dibawahnya terdiri dari :
    a) Teller
    b) Customer sevice
    c) IT
6) Bagian umum bertugas dibidang sarana dan pra sarana yang mana dalam hal ini ada tiga bagian, diantaranya :
    a) Office boy

b) Security

c) Driver

6. Produk-produk Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Sarana Prima Mandiri Pamekasan

Adapun macam-macam produk Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Sarana Prima Mandiri Pamekasan adalah sebagai berikut:

a. Produk tabungan

a) Tabungan Multiguna

Tabungan Multiguna adalah tabungan khusus perorangan yang sangat fleksibel penyetoran dan penarikannya. Dengan prinsip wadiah setoran minimal Rp.10.000,-.

b) Tabungan Taubah

Tabungan Taubah adalah tabungan khusus untuk dana perjalanan Haji atau Umroh, dapat disetor sewaktu-waktu selama jam pelayanan kas. Dengan prinsip wadiah.

c) Tabungan Tarbiyah

Tabungan Tarbiyah adalah tabungan khusus pelajar, mahasiswa dan lembaga pendidikan dengan prinsip mudharabah (bagi hasil) dengan nisbah 30:70.

d) Tabungan Ibadiah

Tabungan Ibadiah adalah tabungan untuk persiapan pembelian hewan Qurban (Idul Adha). Dapat disetor sewaktu-waktu selama jam pelayanan kas dengan prinsip mudharabah (bagi hasil) dengan nisbah 30:70.

b. Deposito Mudharabah SPM

Deposito adalah simpanan menggunakan akad mudharabah (bagi hasil) dengan nisbah sesuai pilihan. Bagi hasil halal dan menguntungkan untuk semua yang menggunakan.

c. Pembiayaan

a) Murabahah yaitu untuk pembelian kendaraan bermotor, renovasi rumah,dll.

b) Mudharabah/ Musyarakah yaitu untuk produktif, modal kerja, dan proyek.

c) Ijarah Multiguna yaitu untuk sewa barang, sewa rumah, ruko,dsb.

d) Ijarah Multijasa yaitu untuk sewa jasa, biaya pendidikan, biaya perjalanan, dan biaya pengobatan.

e) Ijarah Modal kerja yaitu untuk memenuhi modal kerja pembangunan proyek.

f) Tabarok yaitu pembiayaan tanpa agunan dengan prinsip bagi hasil mudharabah.

d. Gadai Emas Syariah

Gadai Emas Syariah SPM merupakan suatu produk untuk memberikan solusi memperoleh dana tunai untuk memenuhi kebutuhan dana mendesak ataupun untuk keperluan modal usaha dengan proses cepat, mudah, aman, dan sesuai syariah.

B. Deskripsi Responden

Untuk mempermudah engidentifikasi responden dalam penelitian ini (nasabah Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Sarana Prima Mandiri Pamekasan), maka diperlukan gambaran mengenai karakteristik responden. Adapun gambaran kareakteristik responden adalah sebagai berikut:

a. Karakteristik berdasarkan jenis kelamin

Adapun data mengenai jenis kelamin responden dari nasabah Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Sarana Prima Mandiri Pamekasan sebagai berikut:

Tabel 4.2

Jenis Kelamin Responden

No	Jenis Kelamin	Jumlah	%
1	Laki-laki	55	55%
2	Perempuan	45	45%
Total		100	100%

Sumber: Data yang telah diolah,2018

Berdasarkan pada tabel diatas disimpulkan bahwa responden yang berjenis kelamin laki-laki memiliki jumlah lebih besar yakni 55 responden (55%). Sedangkan responden yang berjenis kelamin perempuan memiliki lebih kecil yakni 45 responden (45%).

b. Karakteristik berdasarkan umur

Adapun data mengenai umur responden nasabah Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Sarana Prima Mandiri yaitu sebagai berikut:

Tabel 4.3

Umur Responden

No	Umur	Jumlah	%
1	$\leq$ 20 Tahun	5	5%
2	21 – 30 Tahun	19	19%
3	31 – 40 Tahun	25	25%

4	41 – 50 Tahun	24	25%
5	≤ 50 Tahun	27	27%
Total		100	100%

Sumber: Data yang telah diolah,2018.

Dari data diatas dapat disimpulkan bahwa jumlah umur responden yang paling banyak yakni pada usia > 50 tahun sebesar 27 responden (27%). sedangkan jumlah usia responden yang terkecil yakni pada usia < 20 tahun sebesar 5 responden (5%).

c. Karakterisik berdasarkan tingkat pendidikan

Adapun data mengenai tingkat pendidikan nasabah Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Sarana Prima Mandiri Pamekasan adalah sebagai berikut:

Tabel 4.4

Tingkat Pendidikan Responden

No	Tingkat Pendidikan	Jumlah	%
1	Tidak sekolah	-	-
2	SD/MI	7	7%
3	SMP/MTS	20	20%
4	SMA/SMK	47	47%
5	S1/S2/S3	26	26%
Total		100	100%

Sumber: Data yang telah diolah,2018

Tabel 4.4 diatas dapat dilihat bahwa jumlah tingkat pendidikan responden yang paling banyak yakni pada tingkat pendidikan SMA/SMA sebesar 47 responden

(47%). sedangkan jumlah tingkat pendidikan responden yang terkecil yakni yang tidak bersekolah sebesar 0 atau tidak ada responden.

d. Karakteristik berdasarkan pekerjaan

Adapun data mengenai pekerjaan nasabah Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Sarana Prima Mandiri Pamekasan adalah sebagai berikut:

Tabel 4.5

Pekerjaan Responden

No	Pekerjaan	Jumlah	%
1	Pelajar/ Mahasiswa	5	5%
2	Pegawai Negeri	21	21%
3	Pegawai Swasta	9	9%
4	Wiraswasta	20	20%
5	Petani	35	35%
6	Lainnya	10	10%
Total		100	100%

Sumber: Data yang telah diolah,2018

Dari tabel diatas dapat disimpulkan bahwa jumlah pekerjaan responden yang paling banyak yakni Petani sebesar 35 responden (35%). sedangkan jumlah pekerjaan responden yang terkecil yakni pada pelajar/ Mahasiswa sebesar 5 responden (5%).

e. Karakteristik berdasarkan pengeluaran perbulan

Adapun data mengenai tingkat pengeluaran perbulan nasabah Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Sarana Prima Mandiri Pamekasan adalah sebagai berikut:

Tabel 4.6

Pengeluaran Perbulan Responden

No	Pengeluaran Perbulan	jumlah	%
1	< Rp.500.000	5	5%
2	Rp.500.000 –Rp.1.500.000	16	16%
3	Rp.1.500.000 – Rp.3.000.000	16	16%
4	Rp.3.000.000 – Rp.5.000.000	16	16%
5	>Rp. 5.000.000	47	47%
Total		100	100%

Sumber: Data yang telah diolah,2018

berdasarkan tabel 4.6 diatas dapat dilihat bahwa jumlah pengeluaran perbulan responden yang paling banyak yakni paa jumlah >Rp. 5.000.000 sebesar 47 responden (47%). sedangkan jumlah pengeluaran perbulan responden yang terkecil yakni pada <Rp.500.000 sebesar 5 responden (5%).

f. Karakteristk bedasarkan rekening yang dimiliki

Adapun data mengenai rekening yang dimiliki nasabah Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Sarana Prima Mandiri Pamekasan adalah sebagai berikut:

Tabel 4.7

Rekening yang Dimiliki Responden

No	Rekening Yang dimiliki	Jumlah	%
1	Tabungan	55	55%
2	Pembiayaan	45	45%
Total		100	100%

Sumber: Data yang telah diolah,2018.

berdasarkan data diatas dapat disimpulkan bahwa jumlah rekening yang dimiliki responden yang paling banyak yakni tabungan sebesar 55 responden (55%).

g. Karakteristik berdasarkan terakhir transaksi

Adapun data mengenai terakhir transaksi nasabah Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Sarana Prima Mandiri Pamekasan adalah sebagai berikut:

Tabel 4.8

Terakhir Transaksi Responden

No	Terakhir Transaksi	Jumlah	%
1	1 bulan sekali	83	83%
2	3 bulan sekali	11	11%
3	1 tahun sekali	2	2%
4	Lebih dari 1 tahun	4	4%
Total		100	100%

Sumber: Data yang telah diolah, 2018.

Tabel 4.8 dapat disimpulkan bahwa jumlah terakhir transaksi responden yang paling banyak yakni 1 bulan sekali sebesar 87 responden (83%). sedangkan jumlah terakhir transaksi responden yang terkecil yakni1 tahun sekali yaitu sebesar 2 responden (2%).

C. Uji Statistik Deskriptif

Variabel dalam penelitian ini terdiri dari komitmen nasabah, kepercayaan nasabah, dan kepuasan nasabah sebagai variabel independen dan loyalitas nasabah sebagai variabel dependen. Data variabel-variabel tersebut diperoleh dari kuesioner yang

diisi oleh nasabah di Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Sarana Prima Mandiri Pamekasan. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat tabel berikut ini:

Tabel 4.9

Statistik Deskriptif masing-masing Variabel

Statistics

		komitmen nasabah	kepercayaan nasabah	kepuasan nasabah	loyalitas nasabah
N	Valid	96	96	96	96
	Missing	0	0	0	0
Mean		20,68	20,50	20,39	20,44
Std. Deviation		1,944	1,875	1,872	1,811
Minimum		15	16	16	16
Maximum		25	24	24	25

Sumber: Output SPSS 23 tahun 2018 (diolah).

Dari tabel diatas dapat diperoleh hasil analisis data uji statistik deskriptif:

a. N atau jumlah data setiap variabel komitmen, kepercayaan, kepuasan nasabah, dan loyalitas nasabah yaitu 96 buah yang berasal dari hasil kuesioner yang diisi oleh responden di Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Sarana Prima Mandiri Pamekasan.

b. Nilai minimum untuk variabel komitmen nasabah (X_1) berjumlah 15, kepercayaan nasabah (X_2) berjumlah 16, kepuasan nasabah (X_3)berjumlah 16 dan loyalitas nasabah (Y) berjumlah 16. Jumlah tersebut diperoleh dari jumlah setiap pertanyaan yang diajukan kepada para responden melalui angket, Jadi dari 96 responden yang memberikan nilai minimum dari kuesioner yang terkecil adalah varibel X_1 atau komitmen nsabah.

c. Nilai maksimum untuk variabel komitmen nasabah (X_1) sebesar 25, kepercayaan nasabah (X_2) sebesar 24, kepuasan nasabah (X_3) sebesar 24 dan loyalitas nasabah (Y) sebesar 25. Jumlah tersebut diperoleh dari jumlah setiap pertanyaan yang diajukan

kepada para responden melalui angket, Jadi dari 96 responden yang memberikan nilai maksimum dari kuesioner yang terbesar adalah varibel X_1 dan X_2.

d. Mean merupakan nilai rata-rata dari variabel komitmen, kepercayaan, kepuasan nasabah dan loyalitas nasabah yang besar penyimpangannya adalah komitmen nasabah dengan berjumlah 20,68, hal tersebut dilihat dari nilai Std. Devisiasi dengan jumlah 1,944 yang berarti paling besar. Sedangkan untuk pemerataan nilai terdapat pada variabel loyalitas nasabah (Y) dilihat dari Std. Devisiasi paling kecil dengan jumlah 1,811 dari 96 responden.

D. Hasil analisis data

a. Uji Validitas dan Reabilitas Instrumen

Untuk menguji validitas dan reabilitas instrument, penulis menggunakan analisis dengan SPSS. Untuk tingkat uji validitas dilakukan uji signifikansi dengan membandingkan nilai r hitung dengan r table. Untuk degree of freedom (Df) = n-2 dalam hal ini n adalah jumlah sampel. pada kasus ini besarnya df dapat dihitung 96-2 atau df = 94 dengan alpha 0,05 (5%) di dapat r table yaitu 0,200, jika r hitung (tiap-tiap butir pertanyaan dapat dilihat pada kolom corrected item pertanyaan total correlation) lebih besar dari r tabel dan nilai r positif, maka butir pertanyaan tersebut dikatakan valid.

Tabel 4.10

Hasil Uji Validitas Komitmen (X_1)

Correlations

		x1	x2	x3	x4	x5	Tot1
x1	Pearson Correlation	1	,405**	,291**	,287**	,264**	,639**
	Sig. (2-tailed)		,000	,004	,005	,009	,000
	N	96	96	96	96	96	96
x2	Pearson Correlation	,405**	1	,475**	,252*	,375**	,718**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,013	,000	,000
	N	96	96	96	96	96	96
x3	Pearson Correlation	,291**	,475**	1	,292**	,429**	,721**
	Sig. (2-tailed)	,004	,000		,004	,000	,000
	N	96	96	96	96	96	96
x4	Pearson Correlation	,287**	,252*	,292**	1	,389**	,666**
	Sig. (2-tailed)	,005	,013	,004		,000	,000
	N	96	96	96	96	96	96
x5	Pearson Correlation	,264**	,375**	,429**	,389**	1	,707**
	Sig. (2-tailed)	,009	,000	,000	,000		,000
	N	96	96	96	96	96	96
Tot1	Pearson Correlation	,639**	,718**	,721**	,666**	,707**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	96	96	96	96	96	96

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Sumber: Output SPSS 23 Tahun 2018 (diolah)

Berdasarkan tabel 4.10, seluruh item adalah valid karena nilai *Pearson Correlation* lebih besar dibandingkan 0,200. Item kuesioner yang valid dapat dijadikan acuan untuk penelitian selanjutnya. Karena secara definisi uji validitas berarti prosedur pengujian untuk melihat apakah alat ukur yang berupa kuesioner dapat mengukur dengan cermat atau tidak. Maka instrumen ini (X_1) merupakan alat ukur yang cermat dan tepat.

Tabel 4.11

Hasil Uji Validitas Kepercayaan (X_2)

Correlations

		kep1	kep2	kep3	kep4	kep5	Tot2
kep 1	Pearson Correlation	1	,386**	,067	,145	,342**	,617**
	Sig. (2-tailed)		,000	,515	,159	,001	,000
	N	96	96	96	96	96	96
kep 2	Pearson Correlation	,386**	1	,266**	,131	,400**	,688**
	Sig. (2-tailed)	,000		,009	,203	,000	,000
	N	96	96	96	96	96	96
kep 3	Pearson Correlation	,067	,266**	1	,217*	,285**	,569**
	Sig. (2-tailed)	,515	,009		,034	,005	,000
	N	96	96	96	96	96	96
kep 4	Pearson Correlation	,145	,131	,217*	1	,345**	,584**
	Sig. (2-tailed)	,159	,203	,034		,001	,000
	N	96	96	96	96	96	96
kep 5	Pearson Correlation	,342**	,400**	,285**	,345**	1	,730**
	Sig. (2-tailed)	,001	,000	,005	,001		,000

	N	96	96	96	96	96	96
Tot2	Pearson Correlation	,617**	,688**	,569**	,584**	,730**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	96	96	96	96	96	96

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Sumber: Output SPSS 23 Tahun 2018 (diolah)

Berdasarkan Data diatas, seluruh item adalah valid karena nilai *Pearson Correlation* lebih besar dibandingkan 0,200. Item kuesioner yang valid dapat dijadikan acuan untuk penelitian selanjutnya. Karena secara definisi uji validitas berarti prosedur pengujian untuk melihat apakah alat ukur yang berupa kuesioner dapat mengukur dengan cermat atau tidak. Maka instrumen ini (X_2) merupakan alat ukur yang cermat dan tepat.

Tabel 4.12

Hasil Uji Validitas Kepuasan (X_3)

Correlations

		kn1	kn2	kn3	kn4	kn5	Tot3
kn1	Pearson Correlation	1	,380**	,053	,239*	,494**	,692**
	Sig. (2-tailed)		,000	,606	,019	,000	,000
	N	96	96	96	96	96	96
kn2	Pearson Correlation	,380**	1	,161	,146	,366**	,645**
	Sig. (2-tailed)	,000		,117	,157	,000	,000
	N	96	96	96	96	96	96
kn3	Pearson Correlation	,053	,161	1	,123	,208*	,462**
	Sig. (2-tailed)	,606	,117		,232	,042	,000
	N	96	96	96	96	96	96
kn4	Pearson Correlation	,239*	,146	,123	1	,372**	,607**

	Sig. (2-tailed)	,019	,157	,232		,000	,000
	N	96	96	96	96	96	96
kn5	Pearson Correlation	,494**	,366**	,208*	,372**	1	,769**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,042	,000		,000
	N	96	96	96	96	96	96
Tot3	Pearson Correlation	,692**	,645**	,462**	,607**	,769**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	96	96	96	96	96	96

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Sumber: Output SPSS 23 Tahun 2018 (diolah)

Dapat dilihat dari tabel diatas, seluruh item adalah valid karena nilai *Pearson Correlation* lebih besar dibandingkan 0,200. Item kuesioner yang valid dapat dijadikan acuan untuk penelitian selanjutnya. Karena secara definisi uji validitas berarti prosedur pengujian untuk melihat apakah alat ukur yang berupa kuesioner dapat mengukur dengan cermat atau tidak. Maka instrumen ini (X_3) merupakan alat ukur yang cermat dan tepat.

Tabel 4.13

Hasil Uji Validitas Loyalitas Nasabah (Y)

Correlations

		lo1	lo2	lo3	lo4	lo5	Tot4
lo1	Pearson Correlation	1	,511**	,027	,232*	,298**	,637**
	Sig. (2-tailed)		,000	,792	,023	,003	,000
	N	96	96	96	96	96	96
lo2	Pearson Correlation	,511**	1	,100	,254*	,358**	,684**
	Sig. (2-tailed)	,000		,334	,013	,000	,000
	N	96	96	96	96	96	96

lo3	Pearson Correlation	,027	,100	1	,311**	,241*	,505**
	Sig. (2-tailed)	,792	,334		,002	,018	,000
	N	96	96	96	96	96	96
lo4	Pearson Correlation	,232*	,254*	,311**	1	,409**	,700**
	Sig. (2-tailed)	,023	,013	,002		,000	,000
	N	96	96	96	96	96	96
lo5	Pearson Correlation	,298**	,358**	,241*	,409**	1	,708**
	Sig. (2-tailed)	,003	,000	,018	,000		,000
	N	96	96	96	96	96	96
Tot4	Pearson Correlation	,637**	,684**	,505**	,700**	,708**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	96	96	96	96	96	96

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Sumber: Output SPSS 23 Tahun 2018 (diolah)

Tabel 4.13 dapat dilihat, seluruh item adalah valid karena nilai *Pearson Correlation* lebih besar dibandingkan 0,200. Item kuesioner yang valid dapat dijadikan acuan untuk penelitian selanjutnya. Karena secara definisi uji validitas berarti prosedur pengujian untuk melihat apakah alat ukur yang berupa kuesioner dapat mengukur dengan cermat atau tidak. Maka instrumen ini (Y) merupakan alat ukur yang cermat dan tepat.

Tabel 4.14

Hasil Uji Reabilitas Komitmen (X_1)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,723	5

Sumber : Output SPSS 23 tahun 2018 (diolah)

Dari data tabel diatas dapat diketahui bahwa nilai Alpha Cronbach > dari 0,60 menunjukkan bahwa konstruk pertanyaan yang merupakan dimensi variabel komitmen nasabah dapat dikatakan reliabel.

Tabel 4.15

Hasil uji Reabilitas Kepercayaan(X_2)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,631	5

Sumber : Output SPSS 23 tahun 2018 (diolah)

Data diatas dapat menunjukkan bahwa nilai Alpha Cronbach > dari 0,60 menunjukkan bahwa konstruk pertanyaan yang merupakan dimensi variabel kepercayaan nasabah dapat dikatakan reliabel.

Tabel 4.16

Hasil Uji Reabilitas Kepuasan Nasabah (X_3)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,633	5

Sumber : Output SPSS 23 tahun 2018 (diolah)

Tabel diatas dapat menunjukkan bahwa nilai Alpha Cronbach > dari 0,60 menunjukkan bahwa konstruk pertanyaan yang merupakan dimensi variabel kepuasan nasabah dapat dikatakan reliabel.

Tabel 4.17

Hasil Uji Reabilitas Loyalitas Nasabah (Y)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,656	5

Sumber : Output SPSS 23 tahun 2018 (diolah)

Data diatas dapat diketahui bahwa nilai Alpha Cronbach > dari 0,60 menunjukkan bahwa konstruk pertanyaan yang merupakan dimensi variabel loyalitas nasabah dapat dikatakan reliabel.

b. Uji asumsi klasik

a) Uji normalitas

Pada uji normalitas data ini digunakan uji normalitas data menggunakan Kolmogorov-Smirnov, maka untuk mengetahui normalitas dari data peneliti menyajikan tabel sebagai berikut:

Tabel 4.18
Nilai Uji Normalitas Kolmogorov-Smirnov
Untuk Komitmen(X1), Kepercayaan(X2) dan Kepuasan(X3)
Terhadap Loyalitas Nasabah (Y)

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		96
Normal Parameters[a,b]	Mean	,0000000
	Std. Deviation	1,05256024
Most Extreme Differences	Absolute	,091
	Positive	,091
	Negative	-,091
Test Statistic		,091
Asymp. Sig. (2-tailed)		,050[c]

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

Sumber: Output SPSS 23 tahun 2018 (diolah)

Untuk melihat data berdistribusi normal atau tidak dapat dilihat dari tabel *one-sample kolmogrov-smirnov test.* Caranya yaitu dengan melihat nilai *Asymp. Sig.(2-tailed*) kemudian membandingkan dengan taraf signifikan 5% (0,05). Untuk mengambil kesimpulan dengan pedoman jika nilai Sig.<0,05 maka data tidak berdistribusi normal. Sebaliknya jika nilai sig. > 0,05 maka data berdistribusi normal. Berdasrkan hasil perhitungn dengan SPSS diatas maka dapat disimpulkan bahwa nilai sig. sebesar 0,050 yang artinya tidak kurang dari 0,05 sehingga data diatas berdistribusi normal.

b) Uji multikolonieritas

Tabel 4.19
Uji Multikolinearitas
untuk Komitmen(X1), Kepercayaan(X2) dan Kepuasan(X3)
Terhadap Loyalitas Nasabah(Y)

Coefficients[a]

Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	Komitmen nasabah	.374	2.675
	Kepercayaan nasabah	.252	3.963
	Kepuasan nasabah	.359	2.785

a. Dependent Variable: Loyalitas Nasabah

Sumber: Output SPSS 23 tahun 2018 (diolah)

Dari hasil uji coefficients dapat diketahui bahwa nilai VIF adalah pada variabel komitmen nasabah = 2,675, variabel kepercayaan nasabah = 3,963 , dan variabel kepuasan nasabah = 2,785. Sehingga dapat disimpulkan bahwa

masing-masing variabelnilai VIF kurang dari 10, maka tidak terjadi multikolonieritas.

c) Uji heteroskedastisitas

Untuk Uji Heteroskedastisitas, seperti halnya uji Normalitas, cara yang sering digunakan dalam menentukan apakah suatu model terbebas dari masalah heteroskedastisitas atau tidak hanya dengan melihat pada Scatter Plot dan dilihat apakah residual memiliki pola tertentu atau tidak. Cara ini menjadi fatal karena pengambilan keputusan apakah suatu model terbebas dari masalah heteroskedastisitas atau tidak hanya berpatok pada pengamatan gambar saja tidak dapat dipertanggungjawabkan kebenarannya. Banyak metode statistik yang dapat digunakan untuk menentukan apakah suatu model terbebas dari masalah heteroskedastisitas atau tidak, seperti misalnya Uji White, Uji Park, Uji Glejser, dan lain-lain.Modul ini akan memperkenalkan salah satu uji heteroskedastisitas yang mudah yang dapat diaplikasikan di SPSS, yaitu Uji Glejser.[2]

Uji Glejser secara umum dinotasikan sebagai berikut: $|e|=b1+b2X2+v$

Dimana:

$|e|$ = Nilai Absolut dari residual yang dihasilkan dari regresi model

X2=Variabelpenjelas

Bila variabel penjelas secara statistik signifikan mempengaruhi residual maka dapat dipastikan model ini memiliki masalah Heteroskedastisitas.

[2]Santoso, Singgih. *Buku Latihan SPSS Statistik Parametrik*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.hal 10

Gambar 4.20

Hasil Uji Heteroskedastisitas

Coefficients[a]

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	-,024	,848		-,028	,978
Komitmen nasabah	-,010	,060	-,029	-,173	,863
Kepercayaan nasabah	,133	,076	,357	1,759	,082
Kepuasan nasabah	-,084	,064	-,224	-1,319	,190

a. Dependent Variable: RES3

Sumber: Output SPSS 23 tahun 2018 (diolah)

Variabel	Sig	Kesimpulan
X1	0,863	Tidak terjadi heteroskedastisitas
X2	0,082	Tidak terjadi heteroskedastisitas
X3	0,190	Tidak terjadi heteroskedastisitas

Kesimpulan :

Apabila nilai signifikansi (Sig) > 0,05 maka tidak terjadi gejala Heteroskedastisitas. Apabila nilai signifikansi (Sig) < 0,05 maka terjadi heteroskedastisitas.

Berdasarkan dari tabel diatas dapat diketahui tidak terjadi heterokedastisitas, hal ini ditunjukan oleh nilai signifikansi variabel komitmen nasabah, kepuasan nasabah, dan kepuasan nasabah lebih dari 0,05.

c. Uji linearitas

a) Analisis regresi linier berganda

Tabel 4.21
Hasil Analisis Regresi Linier Berganda

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3,222	1,306		2,468	,015
	komitmen nasabah	,150	,092	,161	1,626	,107
	kepercayaan nasabah	,154	,117	,159	1,321	,190
	kepuasan nasabah	,537	,098	,555	5,493	,000

a. Dependent Variable: loyalitas nasabah

Sumber : Output SPSS 23 tahun 2018 (diolah)

Dari hasil tabel 4.21 di atas, maka didapat persamaan regresi linier berganda sebagai berikut :

$$Y = 3,222 + 0,150X_1 + 0,154X_2 + 0,537X_3.$$

Keterangan :

1) Konstanta sebesar 3,222 menyatakan bahwa jika dalam keadaan konstanta (tetap) variabel komitmen, kepercayaan, kepuasan nilainya adalah 0 (tidak ada) maka Loyalitas Nasabah nilainya positif sebesar 3,222 satu satuan.

2) Koefisien regresi X_1 (komitmen) sebesar 0,150 menyatakan bahwa setiap penambahan (karena positif) 1 satu satuan pada variabel komitmen, akan meningkatkan nilai loyalitas nasabah sebesar 0,150 satu satuan.

3) Koefisien regresi X_2 (kepercayaan) sebesar 0,154 menyatakan bahwa setiap kenaikan (karena positif) 1 satu satuan, kepercayaan meningkatkan loyalitas nasabah sebesar 0,154 satu satuan.

4) Koefisien regresi X_3 (kepuasan) sebesar 0,537 menyatakan bahwa setiap kenaikan (karena positif) 1 satu satuan, kepuasan meningkatkan kepuasan sebesar 0,537 satu satuan.

5) Tanda (+) menandakan arah hubungan yang searah, sedangkan tanda (-) menunjukkan arah hubungan yang berbanding terbalik antara variabel independen (X) dengan variabel dependen (Y).

d. Uji hipotesis

a) Uji secara parsial (uji t)

Tabel 4.22

Uji-T

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3,222	1,306		2,468	,015
	komitmen nasabah	,150	,092	,161	1,626	,107
	kepercayaan nasabah	,154	,117	,159	1,321	,190
	kepuasan nasabah	,537	,098	,555	5,493	,000

a. Dependent Variable: loyalitas nasabah

Sumber: Output SPSS 23 tahun 2018 (diolah)

Keterangan :

1. Variabel Komitmen Nasabah (X_1)

Dari hasil uji di atas di ketahui Nilai signifikansi dengan taraf signifikansi (α = 5%). Dari hasil uji di atas, diketahui nilai signifikansi komitmen nasabah sebesar 0,107, sehingga lebih besar dari taraf signifikansi (α = 5%) yaitu 0,107> 0,05. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa H_0di terima yang artinya bahwa komitmen nasabah tidak berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas nasabah.

2. Variabel Kepercayaan Nasabah (X_2)

Dari hasil uji di atas dapat ketahuiNilai signifikansi dengan taraf signifikansi (α= 5%). Dari hasil uji di atas, diketahui bahwa nilai signifikansi kepercayaan nasabah sebesar 0,190 sehingga lebih besar dari taraf signifikansi (α = 0,05) yaitu 0,190 > 0,05. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa H_0di terima yang artinya bahwa kepercayaan nasabah tidak berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas nasabah.

3. Variabel Kepuasan Nasabah (X_3)

Dari hasil uji di atas dapat ketahui Nilai signifikansi dengan taraf signifikansi (α= 0,05). Dari hasil uji di atas, diketahui bahwa nilai signifikansi kepuasan nasabah sebesar 0,000 sehingga nilai signifikan lebih kecil dari taraf signifikansi (α = 0,05) yaitu 0,000< 0,05. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa H_0di tolak yang artinya kepuasan nasabah berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas nasabah.

b) Uji secara bersama-sama (uji F)

Tabel 4.23
Uji-F

ANOVA[a]

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	206,376	3	68,792	60,132	,000[b]
	Residual	105,249	92	1,144		
	Total	311,625	95			

a. Dependent Variable: loyalitas nasabah

b. Predictors: (Constant), kepuasan nasabah, komitmen nasabah, kepercayaan nasabah

Sumber : Output SPSS 23 tahun 2018 (diolah)

Nilai signifikan dengan taraf signifikan (α=5%). Dari hasil uji di atas diketahui bahwa nilai signifikansi sebesar 0,000, sehingga lebih kecil dari taraf signifikansi yaitu 0,000 < 0, 05. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa H_0di tolak. Dari output diatas, diperoleh nilai F hitung sebesar 60,132 dan nilai Ftabelnya sebesar 2,70. Karena F hitung > dari F tabel, maka dapat disimpulkan bahwa variabel komitmen, kepercayaan, dan kepuasan nasabah secara simultan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah.

e. Uji koefisien determinasi

Koefisien Determinasi (R^2) mengukur seberapa jauh kemampuan model dalammenerangkan variable loyalitas nasabah.Nilai koefisien determinasi antara 0 dan 1.Nilai R^2 yang mendekati satu variable independent penelitian memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi loyalitas nasabah. Hasil koefisien determinasi dapat dilihat dalam table 4.19 dibawah ini:

Tabel 4.24
Hasil Koefisien Kolerasi dan Determinasi

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,814[a]	,662	,651	1,070

a. Predictors: (Constant), kepuasan nasabah, komitmen nasabah, kepercayaan nasabah

Sumber: Output SPSS 23 tahun 2018 (diolah)

Angka *R square*atau koefisien determinasi adalah 0.662.Untuk regresi linier berganda sebaiknya menggunakan *R Square* yang sudah disesuaikan atau tertulis *Adjusted R Square*, Hasil perhitungan statistic ini berarti bahwa kemampuan variable independen dalam menerangkan variasinya perubahan variable dependen sebesar 62,2%.