

BAB IV

HASIL PENELITIAN

A. Gambaran Umum Objek Penelitian

1. Letak Geografis Objek Penelitian

Penelitian ini mengambil lokasi di PT. Bank Muamalat Tbk. Kantor Cabang Pembantu Blitar yang terletak di Jl. Ahmad Yani Ruko MTC Blok H Kepanjen Lor Blitar Jawa Timur.

2. Sejarah Bank Muamalat KCP Blitar

Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar mulai berdiri di kota Blitar sejak 30 April 2010, gedung pertama berada di Jln. Cepaka No. 26 Kota Blitar. Selanjutnya pindah di Jln. Ahmad Yani, kompleks Ruko Merdeka Timur Center (MTC), Blok H, kelurahan Kepanjenlor, Kecamatan Kepanjenkidul, Kota Blitar pada tanggal 15 Agustus 2015.

Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar terletak di Jln. Ahmad Yani, kompleks Ruko Merdeka Timur Center (MTC) Blok H, kelurahan Kepanjenlor, Kecamatan Kepanjenkidul, Kota Blitar. Lokasi Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar sangat strategis berada di pusat kota, dimana banyak aktivitas bisnis yang dilakukan oleh masyarakat, khususnya masyarakat Blitar. Sehingga mempermudah nasabah untuk mendapatkan layanan di Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar.

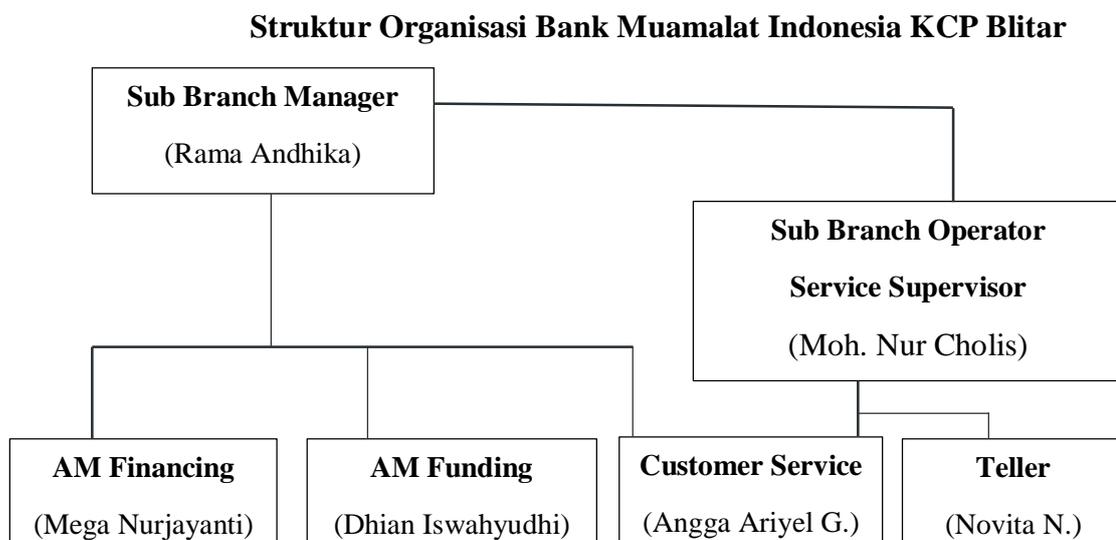
Selain itu, Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar juga memiliki situasi yang dekat dengan lembaga-lembaga baik lembaga keuangan,

pemerintahan serta swasta. Kondisi perusahaan Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar juga dekat dengan kantor walikota, sekolah dan dekat dengan mall (proses pembagunan) sehingga mempermudah nasabah yang ingin menabung, membuka deposito atau melakukan transaksi lain pada Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar. Kondisi fisik Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar memiliki bangunan yang megah dengan tiga lantai dan tata kelola ruangan yang rapi dan bersih membuat karyawan dan nasabah merasa nyaman.

3. Struktur Organisasi Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar

Bank Muamalat KCP Blitar, merupakan salah satu lembaga keuangan syariah, kantor ini melayani nasabah untuk transaksi diantaranya tabungan berupa iB Muamalat dari Wadiah, Mudharabah dan lain sebagainya, dimana dalam menjalankan operasionalnya sesuai dengan prinsip syariah dan aturan perjanjian berdasarkan hukum islam.

Gambar 4.1



4. Visi dan Misi Bank Muamalat

a. Visi

“Menjadi bank syariah terbaik dan termasuk dalam 10 besar bank di Indonesia dengan eksistensi yang diakui di tingkat regional”

b. Misi

Membangun lembaga keuangan syariah yang unggul dan berkesinambungan dengan penekanan pada semangat kewirausahaan berdasarkan prinsip kehati-hatian, keunggulan sumber daya manusia yang islami dan profesional serta orientasi investasi yang inovatif, untuk memaksimalkan nilai kepada seluruh pemangku kepentingan.

B. Gambaran Umum Responden

Untuk mempermudah dalam penelitian diperlukan data deskriptif, data ini guna memberikan informasi tambahan dalam penelitian. Dalam hal ini penelitian membagi karakteristik responden menjadi 5 bagian, yaitu:

a. Jenis Kelamin

Data mengenai jenis kelamin nasabah penabung Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar yang diambil sebagai responden adalah sebagai berikut:

Tabel 4.1
Jenis Kelamin Responden

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
1	Laki-laki	39	39%
2	Perempuan	61	61%
	Total	100	100%

Sumber: Data primer yang diolah, 2019

Persentase frekuensi jenis kelamin ini juga dijelaskan dalam bentuk diagram, agar pembaca bisa lebih mudah memahami dan lebih jelas terkait jumlah responden berdasarkan jenis kelamin.

Gambar 4.2
Diagram Lingkaran Jenis Kelamin



Sumber: Data primer yang diolah, 2019

Berdasarkan pada tabel 4.1 diatas dapat disimpulkan bahwa responden perempuan memiliki jumlah yang terbesar yaitu sebesar 61 responden (61%). Sedangkan jumlah terkecil dapat dilihat yaitu responden laki-laki sebesar 39 responden (39%).

b. Usia Responden

Data mengenai usia nasabah penabung Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar yang diambil sebagai responden adalah sebagai berikut:

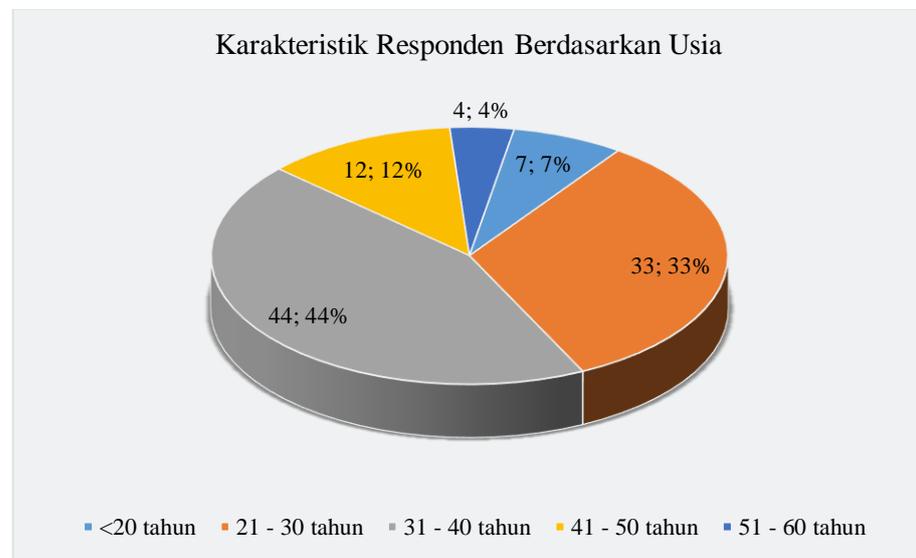
Tabel 4.2
Usia Reponden

No	Usia	Jumlah	Persentase
1	<20	7	7%
2	21-30	33	33%
3	31-40	44	44%
4	41-50	12	12%
5	51-60	4	4%
	Jumlah	100	100%

Sumber: Data primer yang diolah, 2019

Persentase frekuensi usia responden ini juga dijelaskan dalam bentuk diagram, agar pembaca bisa lebih mudah memahami dan lebih jelas terkait jumlah responden berdasarkan usia responden.

Gambar 4.3
Diagram Lingkaran Usia Responden



Sumber: Data primer yang diolah, 2019

Berdasarkan pada tabel 4.2 diatas dapat diketahui bahwa usia responden Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar yang diambil sebagai populasi menunjukkan responden berusia <20 tahun sebanyak 7 responden atau 7%, yang berusia 21-30 tahun sebanyak 33 responden atau 33%, yang berusia

31-40 tahun sebanyak 44 responden atau 44%, yang berusia 41-50 tahun sebanyak 12 responden atau 12% dan yang berusia 51-60 tahun sebanyak 4 responden atau 4%. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar nasabah atau responden di Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar adalah berusia 31-40 tahun.

c. Riwayat Pendidikan

Data mengenai riwayat pendidikan nasabah penabung Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar yang diambil sebagai responden adalah sebagai berikut:

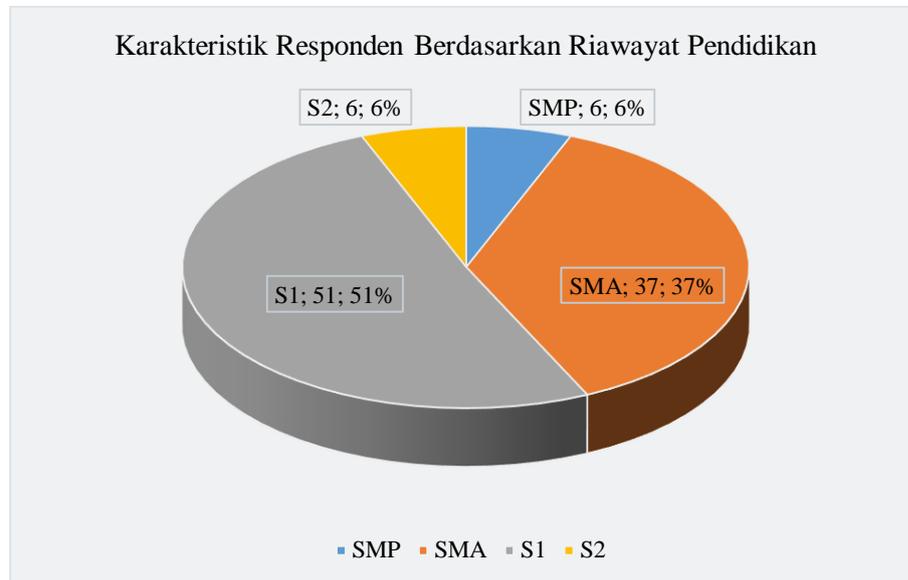
Tabel 4.3
Pendidikan Terakhir Responden

No	Pendidikan Terakhir	Jumlah	Persentase
1	SD	0	0
2	SMP	6	6%
3	SMA	37	37%
4	S1	51	51%
5	S2	6	6%
	Total	100	100%

Sumber: Data primer yang diolah, 2019

Persentase frekuensi pendidikan terakhir ini juga dijelaskan dalam bentuk diagram, agar pembaca bisa lebih mudah memahami dan lebih jelas terkait jumlah responden berdasarkan pendidikan terakhir.

Gambar 4.4
Diagram Lingkaran Riwayat Pendidikan



Sumber: Data primer yang diolah, 2019

Berdasarkan tabel 4.3 diatas dapat disimpulkan bahwa responden yang berpendidikan terakhir SD adalah 0, SMP sebanyak 6 responden atau 6%, SMA sebanyak 37 responden atau 37%, S1 sebanyak 51 responden atau 51% dan S2 sebanyak 6 responden atau 6%. Dapat diambil kesimpulan kebanyakan responden dari Bank Muamalat Indonesia adalah yang berpendidikan S1 yaitu sebanyak 51 responden. Kemudian jumlah terkecil responden adalah yang berpendidikan terakhir SMP dan S2 sebanyak 6 responden.

d. Jenis Pekerjaan

Data mengenai jenis pekerjaan nasabah penabung Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar yang diambil sebagai responden adalah sebagai berikut:

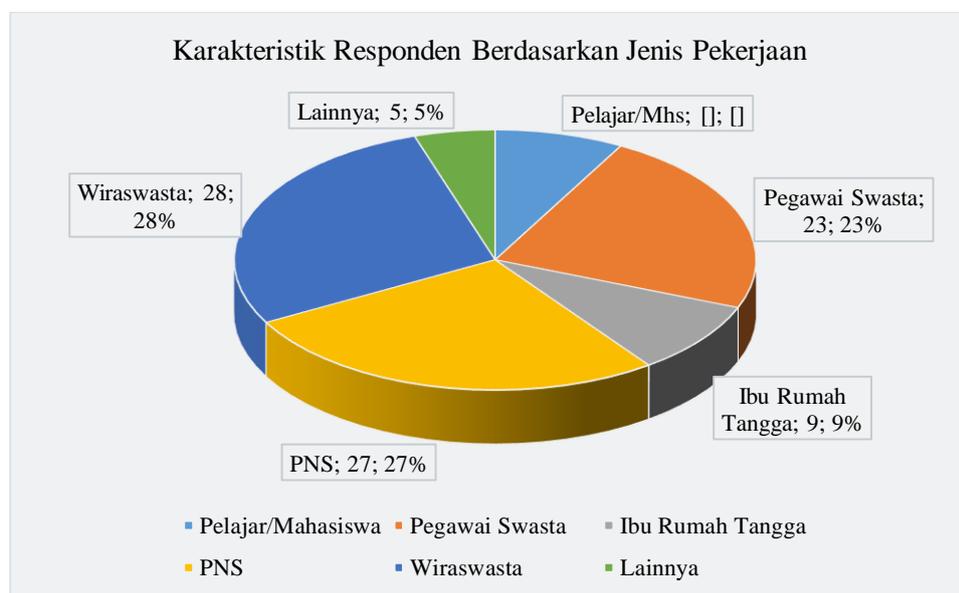
Tabel 4.4
Jenis Pekerjaan Responden

No	Pekerjaan	Jumlah	Persentase
1	Pelajar / Mahasiswa	8	8%
2	Pegawai Swasta	23	23%
3	Ibu Rumah Tangga	9	9%
4	PNS	27	27%
5	Wiraswasta	28	28%
6	Lainnya	5	5%
	Total	100	100%

Sumber: Data primer yang diolah, 2019

Persentase frekuensi pekerjaan ini juga dijelaskan dalam bentuk diagram, agar pembaca bisa lebih mudah memahami dan lebih jelas terkait jumlah responden berdasarkan pekerjaan responden.

Gambar 4.5
Diagram Jenis Pekerjaan



Sumber: Data primer yang diolah, 2019

Berdasarkan tabel 4.4 diatas dapat disimpulkan bahwa respeonden yang pekerjaannya wiraswasta memiliki jumlah terbanyak yaitu sebesar 28

responden atau 28%. Responden dengan pekerjaan PNS ada di posisi kedua setelah wiraswasta dengan jumlah 27 responden atau 27%, responden dengan pekerjaan pegawai swasta dengan jumlah responden 23 responden atau 23%, IRT dengan jumlah responden 9 atau 9%, sedangkan mahasiswa di posisi kedua terakhir dengan jumlah responden 8 responden atau 8% dan yang pekerjaan lainnya atau yang tidak disebutkan sebelumnya sebanyak 5 responden atau 5%.

e. Jumlah Pendapatan

Data mengenai jumlah pendapatan nasabah penabung Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar yang diambil sebagai responden adalah sebagai berikut:

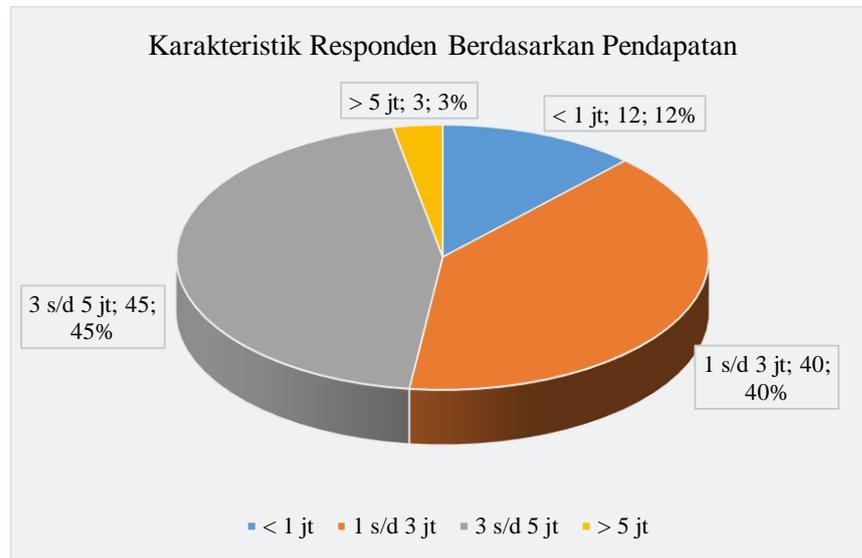
Tabel 4.5
Pendapatan Responden

No	Pendapatan	Jumlah	Persentase
1	< 1 juta	12	12%
2	1 s/d 3 juta	40	40%
3	3 s/d 5 juta	45	45%
4	> 5 juta	3	3%
	Total	100	100%

Sumber: Data primer yang diolah, 2019

Persentase frekuensi pendapatan nasabah ini juga dijelaskan dalam bentuk diagram, agar pembaca bisa lebih mudah memahami dan lebih jelas terkait jumlah responden berdasarkan pendapatan seorang nasabah yang menjadi responden.

Gambar 4.6
Diagram Lingkaran Pendapatan Responden



Sumber: Data primer yang diolah, 2019

Berdasarkan tabel 4.5 diatas dapat disimpulkan bahwa responden yang mendapatkan gaji setiap bulannya tertinggi adalah yang 3-5 juta yaitu sebanyak 45 responden atau 45%. Disusul dengan yang bergaji 1 s/d 3 juta yaitu sebanyak 40 responden atau 40%, yang bergaji <1 juta yaitu sebanyak 12 responden atau 12%. Dan yang terakhir yang bergaji >5 juta adalah sebanyak 3 responden atau 3%.

C. Deskripsi Variabel Penelitian

Angket yang telah disebarakan oleh peneliti kepada responden adalah sejumlah 24 item pertanyaan yang dibagi dalam 3 kategori yaitu:

1. 8 soal digunakan untuk mengetahui tentang pengaruh *customer relationship management* (X1).

2. 10 soal digunakan untuk mengetahui tentang pengaruh *service excellent* (X2).
3. 6 soal digunakan untuk mengetahui tentang pengaruh loyalitas nasabah (Y).

Sedangkan hasil dari jawaban yang peneliti peroleh dari responden sebagaimana dipaparkan pada tabel berikut ini:

1. Variabel *Customer Relationship Management* (X1)

a. Data dan Informasi (X1.1)

Tabel 4.6
Pertanyaan (X_{1.1.1}) Data Sesuai dengan Transaksi Nasabah

No.	Choice	Skor	Frekuensi	Persentase (%)	Total Skor
1	Sangat Setuju	5	35	35%	175
2	Setuju	4	58	58%	232
3	Netral	3	7	7%	21
4	Tidak Setuju	2	0	0%	0
5	Sangat Tidak Setuju	1	0	0%	0
Jumlah			100	100%	428
Rata-rata Skor					4,28

Sumber: Data primer yang diolah, 2019

Berdasarkan tabel 4.6 diketahui bahwa dari 100 responden, nilai tertinggi yang menyatakan setuju sebanyak 58 (58%), nilai selanjutnya adalah responden yang memilih sangat setuju sebanyak 35 (35%) dan nilai terendah dari jawaban responden adalah netral sebanyak 7 (7%). Yang artinya responden cenderung menjawab setuju terkait dengan data yang diberikan sesuai dengan transaksi nasabah di Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar.

Tabel 4.7
Pertanyaan (X_{1.1.2}) Data dan Informasi Sudah Memadai

No.	Choice	Skor	Frekuensi	Persentase (%)	Total Skor
1	Sangat Setuju	5	39	39%	195
2	Setuju	4	55	55%	220
3	Netral	3	6	6%	18
4	Tidak Setuju	2	0	0%	0
5	Sangat Tidak Setuju	1	0	0%	0
Jumlah			100	100%	433
Rata-rata Skor					4,33

Sumber: Data primer yang diolah, 2019

Berdasarkan tabel 4.7 diketahui bahwa dari 100 responden, nilai tertinggi yang menyatakan setuju sebanyak 55 (55%), sangat setuju sebanyak 39 (39%) dan nilai terendah jawaban responden adalah netral sebanyak 6 (6%). Yang artinya responden cenderung menjawab setuju bahwa data dan informasi yang diberikan karyawan Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar sudah memadai.

b. Sumber Daya Manusia (X_{1.2})

Tabel 4.8
Pertanyaan (X_{1.2.1}) Pelayanan Baik dan Ramah

No.	Choice	Skor	Frekuensi	Persentase (%)	Total Skor
1	Sangat Setuju	5	65	65%	325
2	Setuju	4	30	30%	120
3	Netral	3	4	4%	12
4	Tidak Setuju	2	1	1%	1
5	Sangat Tidak Setuju	1	0	0%	0
Jumlah			100	100%	458
Rata-rata Skor					4,58

Sumber: Data primer yang diolah, 2019

Berdasarkan tabel 4.8 diketahui bahwa dari 100 responden, nilai tertinggi yang menyatakan sangat setuju sebanyak 65 (65%), setuju adalah sebanyak 30 (30%), netral sebanyak 4 (4%) dan nilai tidak

setuju sebanyak 1 (1%) sebagai nilai terendah dari jawaban responden. Yang artinya responden cenderung menjawab sangat setuju jika pelayanan Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar sangat baik dan ramah dilihat dari jawaban indikator pelayanan.

Tabel 4.9
Pertanyaan ($X_{1.2.2}$) Ramah dan Berpakaian Rapi

No.	Choice	Skor	Frekuensi	Persentase (%)	Total Skor
1	Sangat Setuju	5	66	66%	330
2	Setuju	4	28	28%	112
3	Netral	3	5	5%	15
4	Tidak Setuju	2	1	1%	2
5	Sangat Tidak Setuju	1	0	0%	0
Jumlah			100	100%	459
Rata-rata Skor					4,59

Sumber: Data primer yang diolah, 2019

Berdasarkan tabel 4.9 diketahui bahwa dari 100 responden, nilai tertinggi yang menyatakan sangat setuju sebanyak 66 (66%), setuju sebanyak 28 (28%), netral sebanyak 5 (5%) dan tidak setuju sebanyak 1 (1%) sebagai nilai terendah dari jawaban responden. Yang artinya responden cenderung menjawab sangat setuju di pertanyaan tentang karyawan BMI KCP Blitar berpakaian rapi dan ramah.

c. Proses (X1.3)

Tabel 4.10
Pertanyaan (X_{1.3.1}) Proses dan Prosedur Tidak Rumit

No.	Choice	Skor	Frekuensi	Persentase (%)	Total Skor
1	Sangat Setuju	5	31	31%	155
2	Setuju	4	58	58%	232
3	Netral	3	10	10%	30
4	Tidak Setuju	2	0	0%	0
5	Sangat Tidak Setuju	1	1	1%	1
Jumlah			100	100%	418
Rata-rata Skor					4,19

Sumber: Data primer yang diolah, 2019

Berdasarkan tabel 4.10 diketahui bahwa dari 100 responden, nilai tertinggi yang menyatakan setuju sebanyak 58 (58%). Di tabel tersebut terlihat jumlah yang menjawab sangat setuju adalah sebanyak 31 (31%), netral sebanyak 10 (10%) dan yang menjawab sangat tidak setuju 1 (1%) sebagai jumlah jawaban responden yang memiliki nilai terendah. Yang artinya dari pertanyaan ini responden cenderung menjawab setuju dalam proses dan prosedur yang dibuat BMI KCP Blitar melalui proses yang tidak rumit.

Tabel 4.11
Pertanyaan (X_{1.3.2}) Proses Cepat dan Tepat

No.	Choice	Skor	Frekuensi	Persentase (%)	Total Skor
1	Sangat Setuju	5	30	30%	150
2	Setuju	4	56	56%	224
3	Netral	3	13	13%	39
4	Tidak Setuju	2	1	1%	2
5	Sangat Tidak Setuju	1	0	0%	0
Jumlah			100	100%	415
Rata-rata Skor					4,15

Sumber: Data primer yang diolah, 2019

Berdasarkan tabel 4.11 diketahui bahwa dari 100 responden, nilai tertinggi yang menyatakan setuju sebanyak 56 (56%). Di tabel tersebut terlihat jumlah yang menjawab sangat setuju adalah sebanyak 30 (30%), netral sebanyak 13 (13%) dan yang menjawab tidak setuju 1 (1%) sebagai jumlah jawaban responden yang memiliki nilai terendah. Yang artinya dari pertanyaan ini responden cenderung menjawab setuju untuk pertanyaan tentang proses yang dilakukan Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar.

d. Teknologi (X1.4)

Tabel 4.12
Pertanyaan (X_{1.4.1}) Teknologi Sudah Canggih

No.	Choice	Skor	Frekuensi	Persentase (%)	Total Skor
1	Sangat Setuju	5	48	48%	240
2	Setuju	4	47	47%	188
3	Netral	3	5	5%	15
4	Tidak Setuju	2	0	0%	0
5	Sangat Tidak Setuju	1	0	0%	0
Jumlah			100	100%	443
Rata-rata Skor					4,43

Sumber: Data primer yang diolah, 2019

Berdasarkan tabel 4.12 diketahui bahwa dari 100 responden, nilai tertinggi yang menyatakan sangat setuju sebanyak 48 (48%). Di tabel tersebut terlihat jumlah yang menjawab sangat setuju adalah sebanyak 48 (48%), setuju sebanyak 47 (47%) dan netral sebanyak 5 (5%) sebagai jumlah jawaban responden yang memiliki nilai terendah. Yang artinya dari pertanyaan ini responden cenderung menjawab sangat setuju untuk teknologi di BMI KCP Blitar.

Tabel 4.13
Pertanyaan (X_{1.4.2}) Manfaat Aplikasi Banking

No.	Choice	Skor	Frekuensi	Persentase (%)	Total Skor
1	Sangat Setuju	5	63	63%	315
2	Setuju	4	31	31%	124
3	Netral	3	6	6%	18
4	Tidak Setuju	2	0	0%	0
5	Sangat Tidak Setuju	1	0	0%	0
Jumlah			100	100%	457
Rata-rata Skor					4,57

Sumber: Data primer yang diolah, 2019

Berdasarkan tabel 4.12 diketahui bahwa dari 100 responden, nilai tertinggi yang menyatakan sangat setuju sebanyak 63 (63%). Di tabel tersebut terlihat jumlah yang menjawab setuju adalah sebanyak 31 (31%) dan netral sebanyak 6 (6%) sebagai jumlah jawaban responden yang memiliki nilai terendah. Yang artinya dari pertanyaan ini responden cenderung menjawab sangat setuju.

2. Variabel *Service Excellent* (X₂)

a. *Reability* (X_{2.1})

Tabel 4.14
Pertanyaan (X_{2.1.1}) Pelayanan Sesuai Permintaan

No.	Choice	Skor	Frekuensi	Persentase (%)	Total Skor
1	Sangat Setuju	5	15	15%	75
2	Setuju	4	82	82%	328
3	Netral	3	3	3%	9
4	Tidak Setuju	2	0	0%	0
5	Sangat Tidak Setuju	1	0	0%	0
Jumlah			100	100%	412
Rata-rata Skor					4,12

Sumber: Data primer yang diolah, 2019

Berdasarkan tabel 4.14 diketahui bahwa dari 100 responden, nilai tertinggi yang menyatakan setuju sebanyak 82 (82%). Di tabel

tersebut terlihat jumlah yang menjawab sangat setuju adalah sebanyak 15 (15%), netral sebanyak 3 (3%) sebagai jumlah jawaban responden yang memiliki nilai terendah. Yang artinya dari pertanyaan ini responden cenderung menjawab pertanyaan tentang pelayanan yang dilakukan Bank Muamalat Indonesia sudah sesuai permintaan nasabah.

Tabel 4.15
Pertanyaan (X_{2.1.2}) Ketepatan Proses Transaksi

No.	Choice	Skor	Frekuensi	Persentase (%)	Total Skor
1	Sangat Setuju	5	12	12%	60
2	Setuju	4	85	85%	340
3	Netral	3	3	3%	9
4	Tidak Setuju	2	0	0%	0
5	Sangat Tidak Setuju	1	0	0%	0
Jumlah			100	100%	409
Rata-rata Skor					4,09

Sumber: Data primer yang diolah, 2019

Berdasarkan tabel 4.15 diketahui bahwa dari 100 responden, nilai tertinggi yang menyatakan setuju sebanyak 85 (85%). Di tabel tersebut terlihat jumlah yang menjawab sangat setuju adalah sebanyak 12 (12%), netral sebanyak 3 (3%) sebagai jumlah jawaban responden yang memiliki nilai terendah. Yang artinya dari pertanyaan ini responden cenderung menjawab setuju untuk pertanyaan tentang ketepatan proses transaksi.

b. *Emphaty* (X2.2)

Tabel 4.16
Pertanyaan (X_{2.2.1}) Kepekaan Karyawan Terhadap Publik

No.	Choice	Skor	Frekuensi	Persentase (%)	Total Skor
1	Sangat Setuju	5	28	28%	140
2	Setuju	4	68	68%	272
3	Netral	3	4	4%	12
4	Tidak Setuju	2	0	0%	0
5	Sangat Tidak Setuju	1	0	0%	0
Jumlah			100	100%	424
Rata-rata Skor					4,24

Sumber: Data primer yang diolah, 2019

Berdasarkan tabel 4.16 diketahui bahwa dari 100 responden, nilai tertinggi yang menyatakan setuju sebanyak 68 (68%). Di tabel tersebut terlihat jumlah yang menjawab sangat setuju adalah sebanyak 28 (28%), netral sebanyak 4 (4%) sebagai jumlah jawaban responden yang memiliki nilai terendah. Yang artinya dari pernyataan ini responden cenderung menjawab setuju untuk pertanyaan kepekaan karyawan BMI KCP Blitar.

Tabel 4.17
Pertanyaan (X_{2.2.2}) Sikap Karyawan atas Kesiediaan Membantu

No.	Choice	Skor	Frekuensi	Persentase (%)	Total Skor
1	Sangat Setuju	5	43	43%	215
2	Setuju	4	55	55%	220
3	Netral	3	2	2%	6
4	Tidak Setuju	2	0	0%	0
5	Sangat Tidak Setuju	1	0	0%	0
Jumlah			100	100%	441
Rata-rata Skor					4,41

Sumber: Data primer yang diolah, 2019

Berdasarkan tabel 4.17 diketahui bahwa dari 100 responden, nilai tertinggi yang menyatakan setuju sebanyak 55 (55%). Di tabel tersebut terlihat jumlah yang menjawab sangat setuju adalah sebanyak 43 (43%), netral sebanyak 2 (2%) sebagai jumlah jawaban responden yang memiliki nilai terendah. Yang artinya dari pertanyaan ini responden cenderung menjawab setuju untuk sikap karyawan atas kesediaan membantu.

c. *Tangible* (X2.3)

Tabel 4.18
Pertanyaan (X_{2,3,1}) Fasilitas Bank Memuaskan

No.	Choice	Skor	Frekuensi	Persentase (%)	Total Skor
1	Sangat Setuju	5	62	62%	310
2	Setuju	4	34	34%	136
3	Netral	3	4	4%	12
4	Tidak Setuju	2	0	0%	0
5	Sangat Tidak Setuju	1	0	0%	0
Jumlah			100	100%	458
Rata-rata Skor					4,58

Sumber: Data primer yang diolah, 2019

Berdasarkan tabel 4.18 diketahui bahwa dari 100 responden, nilai tertinggi yang menyatakan sangat setuju sebanyak 62 (62%). Di tabel tersebut terlihat jumlah yang menjawab setuju adalah sebanyak 34 (34%), netral sebanyak 4 (4%) sebagai jumlah jawaban responden yang memiliki nilai terendah. Yang artinya dari pertanyaan ini responden cenderung menjawab setuju jika fasilitas di Bank Muamalat KCP Blitar memang sangat memuaskan.

Tabel 4.19
Pertanyaan (X_{2.3.2}) Ruang Pelayanan Bersih dan Nyaman

No.	Choice	Skor	Frekuensi	Persentase (%)	Total Skor
1	Sangat Setuju	5	71	71%	355
2	Setuju	4	28	28%	112
3	Netral	3	1	1%	3
4	Tidak Setuju	2	0	0%	0
5	Sangat Tidak Setuju	1	0	0%	0
Jumlah			100	100%	470
Rata-rata Skor					4,70

Sumber: Data primer yang diolah, 2019

Berdasarkan tabel 4.19 diketahui bahwa dari 100 responden, nilai tertinggi yang menyatakan sangat setuju sebanyak 71 (71%). Di tabel tersebut terlihat jumlah yang menjawab setuju adalah sebanyak 28 (28%), netral sebanyak 1 (1%) sebagai jumlah jawaban responden yang memiliki nilai terendah. Yang artinya dari pertanyaan ini responden cenderung menjawab setuju tentang ruang pelayanan di BMI KCP Blitar.

d. Assurance (X_{2.4})

Tabel 4.20
Pertanyaan (X_{2.4.1}) Informasi yang Diberikan Jelas

No.	Choice	Skor	Frekuensi	Persentase (%)	Total Skor
1	Sangat Setuju	5	52	52%	260
2	Setuju	4	45	45%	180
3	Netral	3	3	3%	9
4	Tidak Setuju	2	0	0%	0
5	Sangat Tidak Setuju	1	0	0%	0
Jumlah			100	100%	449
Rata-rata Skor					4,49

Sumber: Data primer yang diolah, 2019

Berdasarkan tabel 4.20 diketahui bahwa dari 100 responden, nilai tertinggi yang menyatakan sangat setuju sebanyak 52 (52%). Di

tabel tersebut terlihat jumlah yang menjawab setuju adalah sebanyak 45 (45%), netral sebanyak 3 (3%) sebagai jumlah jawaban responden yang memiliki nilai terendah. Yang artinya dari pertanyaan ini responden cenderung menjawab setuju tentang informasi yang diberikan jelas.

Tabel 4.21
Pertanyaan (X_{2,4,2}) Kerahasiaan Data Nasabah

No.	Choice	Skor	Frekuensi	Persentase (%)	Total Skor
1	Sangat Setuju	5	52	52%	260
2	Setuju	4	46	46%	184
3	Netral	3	2	2%	6
4	Tidak Setuju	2	0	0%	0
5	Sangat Tidak Setuju	1	0	0%	0
Jumlah			100	100%	450
Rata-rata Skor					4,50

Sumber: Data primer yang diolah, 2019

Berdasarkan tabel 4.21 diketahui bahwa dari 100 responden, nilai tertinggi yang menyatakan sangat setuju sebanyak 52 (52%). Di tabel tersebut terlihat jumlah yang menjawab setuju adalah sebanyak 46 (46%), netral sebanyak 2 (2%) sebagai jumlah jawaban responden yang memiliki nilai terendah. Yang artinya dari pertanyaan ini responden cenderung menjawab sangat setuju tentang keamanan data nasabah BMI KCP Blitar.

e. *Responsive (X2.5)*

Tabel 4.22
Pertanyaan (X_{2.5.1}) Cepat Menanggapi Keluhan

No.	Choice	Skor	Frekuensi	Persentase (%)	Total Skor
1	Sangat Setuju	5	13	13%	65
2	Setuju	4	85	85%	340
3	Netral	3	2	2%	6
4	Tidak Setuju	2	0	0%	0
5	Sangat Tidak Setuju	1	0	0%	0
Jumlah			100	100%	411
Rata-rata Skor					4,11

Sumber: Data primer yang diolah, 2019

Berdasarkan tabel 4.22 diketahui bahwa dari 100 responden, nilai tertinggi yang menyatakan setuju sebanyak 85 (85%). Di tabel tersebut terlihat jumlah yang menjawab sangat setuju adalah sebanyak 13 (13%), netral sebanyak 2 (2%) sebagai jumlah jawaban responden yang memiliki nilai terendah. Yang artinya dari pertanyaan ini responden cenderung menjawab setuju untuk pertanyaan kecepatan menanggapi keluhan nasabah.

Tabel 4.23
Pertanyaan (X_{2.5.2}) Pelayanan Sesuai dengan Operasional dan Cekatan Karyawan

No.	Choice	Skor	Frekuensi	Persentase (%)	Total Skor
1	Sangat Setuju	5	22	22%	110
2	Setuju	4	77	77%	308
3	Netral	3	1	1%	3
4	Tidak Setuju	2	0	0%	0
5	Sangat Tidak Setuju	1	0	0%	0
Jumlah			100	100%	421
Rata-rata Skor					4,21

Sumber: Data primer yang diolah, 2019

Berdasarkan tabel 4.23 diketahui bahwa dari 100 responden, nilai tertinggi yang menyatakan setuju sebanyak 77 (77%). Di tabel tersebut terlihat jumlah yang menjawab sangat setuju adalah sebanyak 22 (22%), netral sebanyak 1 (1%) sebagai jumlah jawaban responden yang memiliki nilai terendah. Yang artinya dari pertanyaan ini responden cenderung menjawab setuju tentang pelayanan di BMI KCP Blitar sesuai operasional dan cekatan.

3. Variabel Loyalitas Nasabah (Y)

a. Pembelian Secara Teratur (Y1)

Tabel 4.24
Pertanyaan (Y_{1.1}) Melakukan Pembelian

No.	Choice	Skor	Frekuensi	Persentase (%)	Total Skor
1	Sangat Setuju	5	7	7%	35
2	Setuju	4	54	54%	216
3	Netral	3	19	19%	57
4	Tidak Setuju	2	19	19%	38
5	Sangat Tidak Setuju	1	1	1%	1
Jumlah			100	100%	347
Rata-rata Skor					3,47

Sumber: Data primer yang diolah, 2019

Berdasarkan tabel 4.24 diketahui bahwa dari 100 responden, nilai tertinggi yang menyatakan setuju sebanyak 54 (54%). Yang menjawab sangat setuju adalah sebanyak 7 (7%), netral sebanyak 19 (19%), tidak setuju sebanyak 19 (19%) dan yang menjawab sangat tidak setuju sebanyak 1 (1%) sebagai jumlah jawaban responden yang memiliki nilai terendah. Dari pertanyaan ini responden cenderung menjawab setuju tentang melakukan pembelian ulang.

Tabel 4.25
Pertanyaan (Y_{1.2}) Melakukan Traksasi Berulang

No.	Choice	Skor	Frekuensi	Persentase (%)	Total Skor
1	Sangat Setuju	5	7	7%	35
2	Setuju	4	62	62%	248
3	Netral	3	27	27%	81
4	Tidak Setuju	2	4	4%	8
5	Sangat Tidak Setuju	1	0	0%	0
Jumlah			100	100%	372
Rata-rata Skor					3,72

Sumber: Data primer yang diolah, 2019

Berdasarkan tabel 4.25 diketahui bahwa dari 100 responden, nilai tertinggi yang menyatakan setuju sebanyak 62 (62%). Di tabel tersebut terlihat jumlah yang menjawab sangat setuju adalah sebanyak 7 (7%), netral sebanyak 27 (27%) dan yang menjawab tidak setuju 4 (4%) sebagai jumlah jawaban responden yang memiliki nilai terendah. Yang artinya dari pertanyaan ini responden cenderung menjawab setuju untuk melakukan pembelian ulang atau melakukan transaksi secara berulang.

b. Merekomendasikan ke Orang Lain (Y₂)

Tabel 4.26
Pertanyaan (Y_{2.1}) Produk Pantas Direkomendasikan

No.	Choice	Skor	Frekuensi	Persentase (%)	Total Skor
1	Sangat Setuju	5	14	14%	70
2	Setuju	4	69	69%	276
3	Netral	3	15	15%	45
4	Tidak Setuju	2	2	2%	4
5	Sangat Tidak Setuju	1	0	0%	0
Jumlah			100	100%	395
Rata-rata Skor					3,95

Sumber: Data primer yang diolah, 2019

Berdasarkan tabel 4.26 diketahui bahwa dari 100 responden, nilai tertinggi yang menyatakan setuju sebanyak 69 (69%). Di tabel tersebut terlihat jumlah yang menjawab sangat setuju adalah sebanyak 14 (14%), netral sebanyak 15 (15%) dan yang menjawab tidak setuju 2 (2%) sebagai jumlah jawaban responden yang memiliki nilai terendah. Yang artinya dari pertanyaan ini responden cenderung menjawab setuju untuk produk BMI cocok direkomendasikan.

Tabel 4.27
Pertanyaan (Y_{2.2}) Merekomendasikan ke Orang Lain

No.	Choice	Skor	Frekuensi	Persentase (%)	Total Skor
1	Sangat Setuju	5	11	11%	55
2	Setuju	4	67	67%	268
3	Netral	3	21	21%	63
4	Tidak Setuju	2	1	1%	2
5	Sangat Tidak Setuju	1	0	0%	0
Jumlah			100	100%	388
Rata-rata Skor					3,88

Sumber: Data primer yang diolah, 2019

Berdasarkan tabel 4.27 diketahui bahwa dari 100 responden, nilai tertinggi yang menyatakan setuju sebanyak 67 (67%). Di tabel tersebut terlihat jumlah yang menjawab sangat setuju adalah sebanyak 11 (11%), netral sebanyak 21 (21%) dan yang menjawab tidak setuju 1 (1%) sebagai jumlah jawaban responden yang memiliki nilai terendah. Yang artinya dari pertanyaan ini responden cenderung menjawab setuju untuk merekomendasikan produk Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar.

c. Menggunakan Jasa Lain yang Ditawarkan (Y3)

Tabel 4.28
Pertanyaan (Y_{3.1}) Menggunakan Produk yang Ditawarkan

No.	Choice	Skor	Frekuensi	Persentase (%)	Total Skor
1	Sangat Setuju	5	6	6%	30
2	Setuju	4	54	54%	216
3	Netral	3	36	36%	108
4	Tidak Setuju	2	4	4%	8
5	Sangat Tidak Setuju	1	0	0%	0
Jumlah			100	100%	362
Rata-rata Skor					3,62

Sumber: Data primer yang diolah, 2019

Berdasarkan tabel 4.28 diketahui bahwa dari 100 responden, nilai tertinggi yang menyatakan setuju sebanyak 54 (54%). Di tabel tersebut terlihat jumlah yang menjawab sangat setuju adalah sebanyak 6 (6%), netral sebanyak 36 (36%) dan yang menjawab tidak setuju 4 (4%) sebagai jumlah jawaban responden yang memiliki nilai terendah. Yang artinya dari pertanyaan ini responden cenderung menjawab setuju jika ada produk yang ditawarkan oleh bank selain yang dibelinya sekarang dan mencoba menggunakannya.

Tabel 4.29
Pertanyaan (Y_{3.2}) Menggunakan Produk Lain

No.	Choice	Skor	Frekuensi	Persentase (%)	Total Skor
1	Sangat Setuju	5	6	6%	30
2	Setuju	4	35	35%	140
3	Netral	3	28	28%	84
4	Tidak Setuju	2	31	31%	62
5	Sangat Tidak Setuju	1	0	0%	0
Jumlah			100	100%	316
Rata-rata Skor					3,16

Sumber: Data primer yang diolah, 2019

Berdasarkan tabel 4.29 diketahui bahwa dari 100 responden, diketahui bahwa nilainya hampir rata diantara setuju, netral dan tidak setuju. Nilai tertinggi yang menyatakan sangat setuju sebanyak 35 (35%), nilai netral sebanyak 28 (28%), nilai tidak setuju 31 (31%), sedangkan nilai terendah menyatakan sangat setuju sebanyak 6 (6%). Artinya dari pertanyaan ini responden cenderung menjawab setuju dan tidak setuju jika memiliki produk lain yang ada di bank.

D. Hasil Analisis Data

Setelah data yang diperlukan terkumpul dari berbagai sumber, variabel dalam penelitian ini terdiri dari *Customer Relationship Management*, *Service Excellent* sebagai variabel independen dan Loyalitas Nasabah sebagai variabel dependen. Data variabel-variabel tersebut diperoleh dari hasil yang telah disebar sebanyak 100 responden. Berikut adalah hasil analisa terhadap jawaban responden. Perhitungan variabel-variabelnya dilakukan dengan menggunakan komputer melalui program SPSS 16.0. berikut ini deskripsi statistik berdasarkan data yang telah diolah dengan menggunakan SPSS 16.0. berikut adalah hasil analisis terhadap jawaban responden.

1. Uji Validitas dan Realiabilitas

a. Uji Validitas

Uji validitas yaitu analisis yang digunakan untuk mengukur valid atau tidaknya sebuah data atau kuesioner yang digunakan dalam penelitian. Dimana keseluruhan variabel pada penelitian ini memuat

24 pertanyaan yang harus dijawab oleh responden. Ketentuan validitas instrumen bisa dikatakan valid apabila r hitung lebih besar dari r tabel. Dalam penelitian ini r tabel dengan signifikansi 5% yaitu 0,197 yang didapat dari jumlah responden sebanyak 100 dengan menggunakan Tabel R *product moment*.

1) Uji Validitas *Customer Relationship Management* (X1)

Tabel 4.30
Hasil Uji Validitas CRM (X1)

Variabel	r hitung	r tabel	Keterangan
X1.1.1	0,782	0,197	Valid
X1.1.2	0,745	0,197	Valid
X1.2.1	0,757	0,197	Valid
X1.2.2	0,776	0,197	Valid
X1.3.1	0,625	0,197	Valid
X1.3.2	0,603	0,197	Valid
X1.4.1	0,709	0,197	Valid
X1.4.2	0,713	0,197	Valid

Sumber: Data primer yang diolah, 2019

Berdasarkan tabel 4.30 diatas, nilai korelasi yang diperoleh lalu dibandingkan dengan tabel nilai korelasi atau (r_{tabel}) untuk mengetahui apakah nilai korelasi yang diperoleh signifikan atau tidak. Sehingga hal ini dapat diketahui bahwa variabel *Customer Relationship Management* (X1) adalah valid karena nilai r_{hitung} lebih besar daripada r_{tabel} . Bisa dikatakan dalam penelitian ini semua instrumen memenuhi persyaratan validitas atau shahih secara statistik serta dapat mengukur dengan tepat dan cermat.

2) Uji Validitas *Service Excellent* (X2)

Tabel 4.31
Hasil Uji Validitas *Service Excellent* (X2)

Variabel	r hitung	r tabel	Keterangan
X2.1.1	0,629	0,197	Valid
X2.1.2	0,677	0,197	Valid
X2.2.1	0,629	0,197	Valid
X2.2.2	0,666	0,197	Valid
X2.3.1	0,585	0,197	Valid
X2.3.2	0,576	0,197	Valid
X2.4.1	0,674	0,197	Valid
X2.4.2	0,609	0,197	Valid
X2.5.1	0,570	0,197	Valid
X2.5.2	0,554	0,197	Valid

Sumber: Data primer yang diolah, 2019

Berdasarkan tabel 4.31 diatas, nilai korelasi yang diperoleh lalu dibandingkan dengan tabel nilai korelasi atau (r_{tabel}) untuk mengetahui apakah nilai korelasi yang diperoleh signifikan atau tidak. Sehingga hal ini dapat diketahui bahwa variabel *Service Excellent* (X2) adalah valid karena nilai r_{hitung} lebih besar daripada r_{tabel} . Bisa dikatakan dalam penelitian ini semua instrumen memenuhi persyaratan validitas atau shahih secara statistik serta dapat mengukur dengan tepat dan cermat.

3) Uji Validitas Loyalitas Nasabah (Y)

Tabel 4.32
Hasil Uji Validitas Loyalitas Nasabah (Y)

Variabel	r hitung	r tabel	Keterangan
Y1.1	0,593	0,197	Valid
Y1.2	0,695	0,197	Valid
Y2.1	0,498	0,197	Valid
Y2.2	0,518	0,197	Valid
Y3.1	0,529	0,197	Valid
Y3.2	0,654	0,197	Valid

Sumber: Data primer yang diolah, 2019

Berdasarkan tabel 4.32 diatas, nilai korelasi yang diperoleh lalu dibandingkan dengan tabel nilai korelasi atau (r_{tabel}) untuk mengetahui apakah nilai korelasi yang diperoleh signifikan atau tidak. Sehingga hal ini dapat diketahui bahwa variabel Loyalitas Nasabah (Y) adalah valid karena nilai r_{hitung} lebih besar daripada r_{tabel} . Bisa dikatakan dalam penelitian ini semua instrumen memenuhi persyaratan validitas atau shahih secara statistik serta dapat mengukur dengan tepat dan cermat.

b. Uji Reliabilitas

1) Uji Reliabilitas *Customer Relationship Management* (X1)

Tabel 4.33
Hasil Uji Reliabilitas *Customer Relationship Management* (X1)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.911	8

Sumber: Data primer yang diolah, 2019

Berdasarkan hasil uji reliabilitas pada tabel 4.33 diatas, nilai *Cronbach Alpha* sebesar .911 untuk variabel *Customer Relationship Management* (X1). Reliabilitas suatu konstruk variabel dikatakan baik jika memiliki nilai *Cronbach's Alpha* lebih dari 0,60. Jadi, instrumen yang ada pada variabel *Customer Relationship Management* (X1) dapat dikatakan reliabel yang artinya hasil pengukuran tersebut dapat dipercaya apabila dalam beberapa kali pelaksanaan pengukuran terhadap kelompok subyek yang sama diperoleh hasil yang relatif sama.

2) Uji Reliabilitas *Service Excellent* (X2)

Tabel 4.34
Hasil Uji Reliabilitas *Service Excellent* (X2)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.881	10

Sumber: Data primer yang diolah, 2019

Berdasarkan hasil uji reliabilitas pada tabel 4.34 diatas, nilai *Cronbach Alpha* sebesar .881 untuk variabel *Service Excellent* (X2). Reliabilitas suatu konstruk variabel dikatakan baik jika memiliki nilai *Cronbach's Alpha* lebih dari 0,60. Jadi, instrumen yang ada pada variabel *Service Excellent* (X2) dapat dikatakan reliabel yang artinya hasil pengukuran tersebut dapat dipercaya apabila dalam beberapa kali pelaksanaan pengukuran terhadap kelompok subyek yang sama diperoleh hasil yang relatif sama.

3) Uji Reliabilitas Loyalitas Nasabah (Y)

Tabel 4.35
Hasil Uji Reliabilitas Loyalitas Nasabah (Y)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.809	6

Sumber: data primer yang diolah, 2019

Berdasarkan hasil uji reliabilitas pada tabel 4.35 diatas, nilai *Cronbach Alpha* sebesar .809 untuk variabel Loyalitas Nasabah (Y). Reliabilitas suatu konstruk variabel dikatakan baik jika memiliki nilai *Cronbach's Alpha* lebih dari 0,60. Jadi, instrumen yang ada pada variabel Loyalitas Nasabah (Y) dapat dikatakan reliabel yang artinya hasil pengukuran tersebut dapat dipercaya apabila dalam beberapa kali pelaksanaan pengukuran terhadap kelompok subyek yang sama diperoleh hasil yang relatif sama.

Tabel 4.36
Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>	Keterangan
CRM (X1)	0,911	<i>Reliabel</i>
<i>Service Excellent</i> (X2)	0,881	<i>Reliabel</i>
Loyalitas (Y)	0,809	<i>Reliabel</i>

Sumber: Data primer yang diolah, 2019

Jadi kesimpulannya berdasarkan tabel 4.36 diatas, nilai *Cronbach's Alpha* untuk variabel *Customer Relationship Management* (X1) sebesar 0,911, variabel *Service Excellent* (X2) sebesar 0,881 dan variabel Loyalitas Nasabah (Y) sebesar 0,809.

Dari hasil tersebut dapat diketahui bahwa nilai *Cronbach Alpha* dari masing-masing variabel lebih dari 0,60 atau yang bisa dikatakan *reliable*. Sehingga dapat disimpulkan bahwa semua variabel X1,X2 dan Y adalah reliabel.

2. Uji Normalitas

Uji normalitas dalam penelitian ini digunakan untuk mengetahui data itu berdistribusi normal atau tidak. Uji normalitas disini digunakan dengan pendekatan *Kolmogorov Smirnov* yang dipadukan dengan kurva *Normal P-P Plots*, oleh karena itu untuk mengetahui uji normalitas dapat dilihat tabel dibawah ini:

Tabel 4.37
Uji Normalitas Data

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		CRM	SERVICE	LOYALITAS
N		100	100	100
Normal Parameters ^a	Mean	35.13	43.45	21.80
	Std. Deviation	3.889	3.374	3.188
Most Extreme Differences	Absolute	.129	.125	.125
	Positive	.105	.093	.125
	Negative	-.129	-.125	-.125
Kolmogorov-Smirnov Z		1.285	1.248	1.251
Asymp. Sig. (2-tailed)		.074	.089	.088

a. Test distribution is Normal.

Sumber: Data primer yang diolah, 2019

Berdasarkan tabel 4.37 diatas hasil uji normalitas dengan menggunakan *One Sample Kolmogorov-Smirnov* syarat dikatakan berdistribusi normal adalah dengan dibandingkan dengan nilai taraf signifikan 0,05 yaitu:

- a. Nilai Sig. Atau signifikasi atau nilai probabilitas $< 0,05$ distribusi data adalah tidak normal.
- b. Nilai Sig. Atau signifikasi atau nilai probabilitas $> 0,05$ distribusi data adalah normal.

Dan dari hasil uji normalitas penelitian ini diperoleh nilai Asymp. Sig. (2-tailed) yaitu:

Tabel 4.38
Keputusan Uji Normalitas Data

Variabel	Nilai Asymp. Sig. (2-tailed)	Taraf signifikasi	Keputusan
<i>Customer Relationship Management (CRM)</i>	0,074	0,05	Normal
<i>Service Excellent</i>	0,089	0,05	Normal
Loyalitas Nasabah	0,088	0,05	Normal

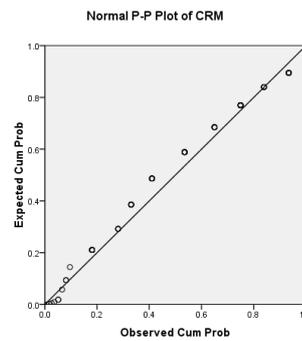
Sumber: Data primer yang diolah, 2019

Dari hasil uji normalitas menggunakan *one-sample Kolmogorovsmirnov* diperoleh nilai sebesar 0,074 untuk *customer relationship management*, nilai 0,089 untuk *service excellent* dan nilai 0,088 untuk loyalitas nasabah, sehingga hasil keputusan menyatakan bahwa distribusi data adalah normal karena memiliki nilai signifikasi lebih dari 0,05.

Setelah pengujian menggunakan pendekatan *Kolmogorov Smirnov* diketahui, maka dilakukan uji dengan menggunakan pendekatan kurva *P-P Plots*.

a. **P-P Plot *Customer Relationship Management***

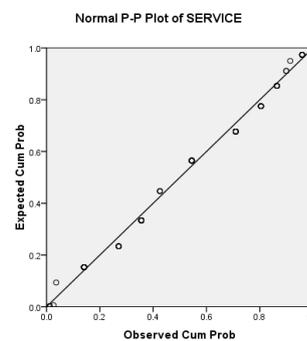
Gambar 4.7
Hasil Uji Normalitas



Dari hasil uji normalitas data menggunakan kurva P-P Plot, pada normalitas data dengan Normal P-P Plot (gambar 4.7) menunjukkan bahwa gambar tersebut berdistribusi dengan titik-titik data yang menyebar searah dan mengikuti garis diagonal. Sehingga data pada semua variabel dinyatakan normal.

b. **P-P Plot *Service Excellent***

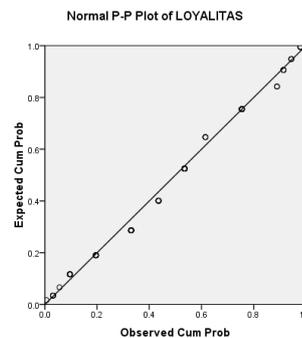
Gambar 4.8
Hasil Uji Normalitas



Dari hasil uji normalitas data menggunakan kurva P-P Plot, pada normalitas data dengan Normal P-P Plot (gambar 4.8) menunjukkan bahwa gambar tersebut berdistribusi dengan titik-titik data yang menyebar searah dan mengikuti garis diagonal. Sehingga data pada semua variabel dinyatakan normal.

c. P-P Plot Loyalitas Nasabah

Gambar 4.9
Hasil Uji Normalitas



Dari hasil uji normalitas data menggunakan kurva P-P Plot, pada normalitas data dengan Normal P-P Plot (gambar 4.9) menunjukkan bahwa gambar tersebut berdistribusi dengan titik-titik data yang menyebar searah dan mengikuti garis diagonal. Sehingga data pada semua variabel dinyatakan normal.

3. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Multikolinieritas

Multikolinieritas adalah uji asumsi klasik yang digunakan untuk analisis regresi berganda yang terdiri dari dua atau lebih variabel bebas, yang diukur tingkat asosiasi (keeratn) hubungan atau

pengaruh antar variabel bebas tersebut melalui besaran koefisien korelasi (r). Dengan melihat tabel *coefficients* pada kolom VIF (*Variance Inflation Factor*) dan nilai *tolerancenya*. Jika VIF kurang dari 10 dan nilai *tolerancenya* lebih dari 0,10, maka tidak terjadi multikolinieritas. Berikut hasil uji multikolinieritas masing-masing variabel:

Tabel 4.39
Hasil Uji Multikolinieritas

Coefficients ^a			
Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	CRM	.892	1.121
	SERVICE	.892	1.121

a. Dependent Variable: LOYALITAS

Sumber: Data primer yang diolah, 2019

Data dikatakan baik apabila terbebas dari asumsi klasik multikolinieritas, yang artinya hasil VIF lebih kecil dari 10. Dan nilai *tolerancenya* juga lebih dari 0,10. Berdasarkan uji multikolinieritas pada tabel 4.39 diketahui bahwa nilai VIFnya yaitu 1,121 untuk variabel *Customer Relationship Management* dan *Service Excellent*. Sehingga dapat dikatakan bahwa data tersebut baik karena terbebas dari multikolinieritas dan memiliki nilai lebih kecil dari 10.

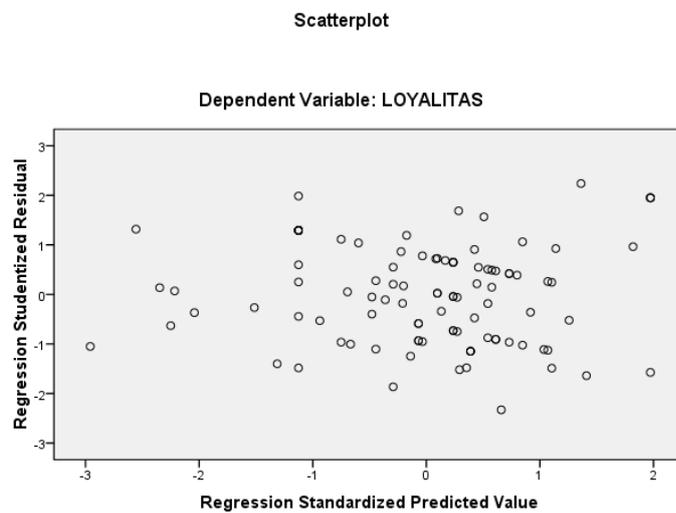
b. Uji Heteroskedastisitas

Heteroskedastisitas, pada umumnya sering terjadi pada model-model yang menggunakan data *cross section* daripada *time series*. Namun bukan berarti model-model yang menggunakan data *time*

series bebas dari heteroskedastisitas. Tidak terdapat heteroskedastisitas apabila:

- 1) Penyebaran titik-titik data sebaiknya tidak berpola.
- 2) Titik-titik data menyebar diatas dan dibawah disekitar angka 0.
- 3) Titik-titik data tidak mengumpul hanya di atas atau di bawah saja.

Gambar 4.10
Hasil Uji Heterokedastisitas



Berdasarkan hasil uji heterokedastisitas (gambar 4.10) menunjukkan bahwa titik-titik tidak membentuk pola tertentu dan tidak ada pola yang jelas serta titik-titik menyebar diatas dan dibawah angka 0 (no) pada sumbu Y, maka tidak terjadi heterokedastisitas. Dengan demikian, asumsi-asumsi klasik multikolinearitas dan heterokedastisitas dalam model regresi dapat dipenuhi dari model ini.

4. Uji Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linear berganda dilakukan dalam penelitian ini dengan tujuan untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh bebas terhadap variabel terikat. Perhitungan statistik dalam regresi linear berganda yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan bantuan program SPSS for Windows versi 16.0. Ringkasan hasil pengolahan data tersebut adalah sebagai berikut:

Tabel 4.40
Hasil Uji Regresi Linear Berganda

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3.514	4.069		.863	.390
	CRM	.207	.080	.252	2.591	.011
	SERVICE	.254	.092	.269	2.759	.007

a. Dependent Variable: LOYALITAS

Sumber: Data primer yang diolah, 2019

Berdasarkan hasil uji regresi linear berganda pada tabel 4.40 diatas, maka dapat diperoleh hasil persamaan sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2$$

atau

$$Y = 3,514 + 0,207X_1 + 0,254X_2$$

Dimana :

Y : Loyalitas Nasabah

X₁ : *Customer Relationship Management*

X₂ : *Service Excellent*

Penjelasan dari persamaan fungsi regresi linear berganda diatas adalah sebagai berikut:

- a. Nilai konstanta 3,514 menyatakan bahwa jika tidak ada kedua variabel independen tersebut (*Customer Relationship Management* dan *Service Excellent*), maka keputusan nasabah agar loyal adalah sebesar 3,514.
- b. Nilai koefisien regresi variabel *customer relationship management* (b_1) bernilai positif, yaitu 0,207 artinya bahwa setiap peningkatan *customer relationship management* sebesar satu satuan, loyalitas juga akan meningkat sebesar 0,207 satuan atau 20,7% dengan asumsi variabel independen lain nilainya tetap.
- c. Nilai koefisien regresi variabel *service excellent* (b_2) bernilai positif, yaitu 0,254. Artinya bahwa setiap peningkatan *service excellent* sebesar satu satuan, loyalitas juga akan meningkat sebesar 0,254 satuan atau 25,4%, dengan asumsi variabel independen lain nilainya tetap.

5. Uji Hipotesis

a. Uji Hipotesis secara Parsial (Uji T)

Uji T digunakan untuk menganalisis pengaruh variabel dependen secara parsial. Dilihat dari hasil output SPSS apabila $t_{hitung} > t_{tabel}$ dikatakan signifikan atau dengan melihat angka signifikansi ($\alpha = 0,05$), maka secara parsial atau sendiri-sendiri variabel independen mempunyai pengaruh signifikan terhadap variabel dependen.

Tabel 4.41
Hasil Uji Parsial (Uji t)

Coefficients^a

Model	T	Sig.
1 (Constant)	.863	.390
CRM	2.591	.011
SERVICE	2.759	.007

a. Dependent Variable: LOYALITAS

Sumber: Data primer yang diolah, 2019

Berdasarkan ini penjelasan masing-masing variabel terhadap loyalitas nasabah:

1) Variabel *Customer Relationship Management*

Berdasarkan tabel 4.41 diatas dapat dilihat bahwa nilai t_{hitung} variabel CRM sebesar 2,591, dimana $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($2,591 > 1,984$). Begitu juga dengan tingkat signifikan yang lebih kecil dari taraf signifikan ($0,011 < 0,05$) maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Sehingga dapat disimpulkan bahwa *customer relationship management* secara parsial berpengaruh dan signifikan terhadap loyalitas nasabah. Dengan demikian hipotesis pertama diterima.

2) Variabel *Service Excellent*

Berdasarkan tabel 4.41 diatas dapat dilihat bahwa nilai t_{hitung} variabel CRM sebesar 2,759, dimana $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($2,759 > 1,984$). Begitu juga dengan tingkat signifikan yang lebih kecil dari taraf signifikan ($0,007 < 0,05$) maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Sehingga bisa dikatakan bahwa *service excellent* secara parsial

berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah. Dengan demikian hipotesis kedua diterima.

b. Uji Hipotesis secara Simultan (Uji F)

Uji F atau uji koefisien regresi digunakan untuk mengetahui apakah secara bersama-sama variabel independen berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen. Pengujian menggunakan tingkat signifikansi 0,05. Dalam pengambilan keputusan ditentukan dengan cara jika:

- 1) H_0 akan ditolak jika $F_{hitung} > F_{tabel}$. Artinya variabel independen (X) secara simultan memiliki pengaruh signifikan terhadap variabel dependen.
- 2) H_0 akan ditolak jika $F_{hitung} < F_{tabel}$. Artinya variabel independen (X) secara simultan tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap variabel dependen.

Tabel 4.42

Hasil Uji Simultan (F)

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	181.215	2	90.607	10.656	.000 ^a
	Residual	824.785	97	8.503		
	Total	1006.000	99			

a. Predictors: (Constant), SERVICE, CRM

b. Dependent Variable: LOYALITAS

Sumber: Data primer yang diolah, 2019

Dari hasil output diatas (tabel 4.42) (ANOVA), terbaca nilai F_{hitung} sebesar 10,656 dan F tabel 3,0892. Sehingga dapat diketahui bahwa

(10,656 > 3,0892) dan nilai sig (0,000) lebih kecil dari taraf signifikansi ($\alpha = 0,05$). Hasil uji statistik menunjukkan bahwa variabel independen (*Customer Relationship Management* dan *Service Excellent*) secara simultan atau bersama-sama mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas nasabah di Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar. Dengan ini hipotesis ketiga diterima.

6. Uji Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi memiliki fungsi untuk mengetahui besarnya variasi variabel independen dalam menerangkan variabel dependen atau untuk menjelaskan sejauh mana kemampuan variabel independen (*Customer Relationship Management* dan *Service Excellent*) terhadap variabel dependen (Loyalitas Nasabah).

Tabel 4.43
Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.424 ^a	.180	.163	2.916

a. Predictors: (Constant), SERVICE, CRM

b. Dependent Variable: LOYALITAS

Sumber: Data primer yang diolah, 2019

Dalam tabel 4.43 menunjukkan bahwa nilai R (korelasi gabungan) antara variabel *Customer Relationship Management* dan *Service Excellent* adalah sebesar $R = 0,424$. Kalau diinterpretasikan korelasi gabungan

diatas adalah korelasi kuat. Sedangkan *Adjusted R Square* adalah 0,163 atau 16,3% . Hal ini berarti bahwa variabel-variabel independen yaitu *Customer Relationship Management* dan *Service Excellent* mampu menjelaskan variabel dependen yaitu loyalitas nasabah sebesar 16,3% dan sisanya sebesar $(100\% - 16,3\% = 83,7\%$ atau 0,837) dijelaskan oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.