

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN**

#### **A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian**

##### **1. Sejarah Koperasi Pondok Pesantren Al-Barkah Wonodadi**

Koperasi Pondok Pesantren Al-Barkah beralamat di Jl. Soekarno Hatta No. 29 Gambar Wonodadi Blitar, berdiri pada tahun 1995. Dengan badan hukum BH/7987/BH/II/95. Pada awalnya Koperasi Pondok Pesantren Al-Barkah di dirikan untuk di jadikan tempat praktik usaha santri. Melihat keinginan serta kesempatan berekonomi dari ustadz, wali murid serta masyarakat sekitar pondok pesantren yang besar, sehingga menimbulkan keinginan yang besar pula untuk membentuk sebuah lembaga keuangan serta lembaga usaha sebagai penampung serta sebagai ajang merealisasikan aspirasi dalam berekonomi menuju kepada peningkatan kesejahteraan bersama. Akta Notaris Budi Dharma Kusuma SH No 17/12/1992 dan mulainya berdiri Kopontren (Koperasi Pondok Pesantren) yang merupakan cikal bakal Kopontren Al-Barkah dan Masda Computer Center yang kita kenal sekarang. Secara resmi, kopontren di buka dan didaftarkan ke Departemen Koperasi, dengan No.837/BH/II/1996, bulan Juli 1996.<sup>1</sup>

Adanya kopontren merupakan salah satu bukti pengalaman jiwa kemandirian yang terkandung dalam Panca Jiwa Pondok Modern.

---

<sup>1</sup> Moch. Nurrafla Anwar (Manager Koperasi Pondok Pesantren Al-Barkah Wonodadi Blitar)

Dengan kemandirian, pondok tidak tergantung kepada bantuan pihak lain.<sup>2</sup>

## **2. Lokasi Koperasi Pondok Pesantren Al-Barkah**

Koperasi pondok pesantren Al-Barkah terletak di Jl. Soekarno Hatta Wonodadi Blitar yang berada di pusat keramaian tepatnya di lingkungan pasar Gambar yang menjadi denyut nadi perekonomian yang ada di kecamatan Wonodadi Blitar. Lokasi Kopontren tepat di sebelah YPP Darul Huda.

## **3. Visi Koperasi Pondok Pesantren Al-Barkah**

Koperasi Pondok Pesantren Al-Barkah wonodadi Blitar adalah Lemabga keuangan syariah yang bergerak dalam bisnis jasa yang mempunyai tujuan yang sudah ditetapkan. Adapun visinya “Menjadikan Koperasi Pondok Pesantren Al-Barkah sebagai koperasi serba usaha Syariah (KSP/USP) yang terbaik, sehat, nyaman dan dapat melayani anggota sebaik mungkin”.<sup>3</sup>

## **4. Misi Koperasi Pondok Pesantren Al-Barkah**

Sedangkan Misi Koperasi Pondok Pesantren (Kopontren) Al-Barkah Wonodadi adalah sebagai berikut:<sup>4</sup>

- a. Menguasai pasar UMKM.
- b. Pembukaan kantor cabang / cabang pembantu disetiap kecamatan kab/kota maksimal tahun dengan aset masing-masing cabang.

---

<sup>2</sup> Moch. Nurrafla Anwar (Manager Koperasi Pondok Pesantren Al-Barkah Wonodadi Blitar)

<sup>3</sup> *Ibid.*

<sup>4</sup> *Ibid.*

- c. Menjaga tingkat kesehatan koperasi dengan penialaian sehat dosetiap tahunnya.
- d. Memperoleh nilai peningkatan/klasifikasi tiap tahun dengan nilai A.
- e. Terus menerus memperbaiki SOM/SOP yang disesuaikan dengan perkembangan teknologi maupun perkembangan perkoperasian.

## 5. Struktur Organisasi

### Badan Pengurus

- Ketua : Drs. Saiful Huda
- Sekretaris : Asyharul Muttaqin, S.Pd, M.Ag
- Bendahara : Drs. Ibnu Shaleh

### Manajemen Pengelola

- Manajer : Much. Nur Rafli A. S.Kom
- Admin : Lutfiatul Husna
- CS : Muh Rifai
- Teller : Dwi Fatmawati S.Pd

## 6. Bidang Usaha Koperasi Pondok Pesantren Al-Barkah Wonodadi

### Blitar

Terdapat beberapa produk Kopontren Al-Barkah antara lain:

#### a. Simpanan / *Funding*

Penghimpunan dana dari anggota koperasi dengan prinsip bagi hasil. Untuk tabungan pada kopontren Al-Barkah dinamakan tabungan amanah, tabungan ini diperuntukkan untuk masyarakat yang sudah menjadi anggota di kopontren Al-Barkah. Untuk msyarakat sekitar

yang ingin menabung di Kopontren Al-Barkah tidak termasuk titipan yang di amanahkan kepada pihak Kopontren AL-Barkah, untuk masyarakat yang menitipkan atau ingin mengamankan uang mereka tidak ada bagi hasil tetapi dari pihak Kopontren akan memberikan bonus bagi yang menitipkan uangnya dalam jangka waktu yang cukup lama.

b. Pembiayaan *Murabahaan / Lending*

Untuk pembiayaan *Murabahah* di Kopontren Al-Barkah dinamakan *Ijaroh* (jual beli). Hal ini dilakukan untuk mempermudah mengenal kepada masyarakat. Pada pembiayaan *Murabhahah* pihak Kopontren sebagai pembeli atau penerima dana diberi kebebasan untuk membeli barang yang dibutuhkan sendiri yang secara pelunasannya dengan cara mengansur atau dibayar dalam jangka waktu yang sudah ditentukan sesuai dengan kesepakatan kedua belah pihak. Apapun sifat pembiayaan yang disediakan diantaranya:

1) Bersifat Produktif

Contoh : Usaha Ternak, Usaha Pakaian/ Konveksi, Pertanian, Bengkel dll.

2) Bersifat Konsumtif

Contoh : Pembelian kendaraan, pemelian peralatan rumah tangga, dll.

3) Bersifat Jasa

Contoh : Biaya sekolah, biaya rumah sakit dll.

## B. Deskripsi Responden

### 1. Karakteristik responden

Responden dalam penelitian ini adalah nasabah di Koperasi Pondok Pesantren Al-Barkah Wonodadi Blitar dengan ukuran sampel 87 responden. Deskripsi karakter responden digunakan untuk menggambarkan keberadaan atau kondisi responden yang dapat memberikan informasi tambahan untuk memahami hasil-hasil penelitian. Dalam hal ini peneliti membagi karakteristik responden menjadi 4 bagian yaitu :

#### a. Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin

**Tabel 4.1**

**Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

<b>Jenis Kelamin</b>	<b>Jumlah</b>	<b>Persentase (%)</b>
Laki-Laki	43	49,4%
Perempuan	44	50,6%
Jumlah	87	100%

*Sumber: Data primer penelitian yang diolah*

Berdasarkan pada tabel 4.1 responden yang berjenis kelamin perempuan lebih banyak dibandingkan responden dengan jenis kelamin laki-laki. Responden dengan jenis kelamin laki-laki sebanyak 43 orang atau 49,4 % dari keseluruhan responden. Untuk responden dengan jenis kelamin perempuan sebanyak 44 orang atau 50,6 % dari seluruh responden. Hal ini menggambarkan bahwa

responden perempuan mempunyai loyalitas yang tinggi dalam menjadi nasabah di Kopontren Al-Barkah Wonodadi.

b. Karakteristik Responden berdasarkan Usia

Mengenai data usia responden, peneliti mengelompokkan menjadi 5 (lima) kategori, yaitu 20 sampai 30 tahun, 31 sampai 40 tahun, 41 sampai 50 tahun, 51 sampai 60 tahun dan lebih dari 60 tahun. Adapun mengenai responden anggota Kopontren Al-Barkah Wonodadi Blitar yang diambil sebagai responden adalah sebagai berikut:

**Tabel 4.2**

**Karakteristik Responden Berdasarkan Usia**

<b>Kriteria (Tahun)</b>	<b>Frekuensi (Orang)</b>	<b>Persentase (%)</b>
20-30	23	26,4 %
31-40	37	42,5 %
41-50	19	21,8 %
51-60	8	9,2 %
> 60	-	-
Jumlah	87	100%

*Sumber: Data primer penelitian yang diolah*

Dari tabel 4.2 diatas dapat diketahui bahwa, karakteristik responden berdasarkan usia anggota di Kopontren Al-Barkah Wonodadi Blitar untuk usia 20 sampai 30 tahun berjumlah 23 orang atau 26% dari seluruh responden. Untuk usia 31 sampai 40 tahun berjumlah 37 orang atau 42,5% dari seluruh responden. Untuk usia 41 sampai 50 tahun berjumlah 19 orang atau 21,8% dari seluruh

responden. Untuk usia 51 sampai 60 tahun berjumlah 8 orang atau 9,2% dari seluruh responden. Sedangkan untuk responden dengan usia lebih dari 60 tahun tidak ada. Dapat disimpulkan bahwa anggota Kopontren Al-Barkah Wonodadi Blitar sebahian besar berumur 31-40 tahun.

c. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Mengenai data responden pendidikan terakhir, peneliti mengelompokkan menjadi 4 (empat) kategori, yaitu Sekolah Dasar (SD), Sekolah Menengah Pertama (SMP), Sekolah Menengah Atas (SMA), dan Diploma (D3) atau Sarjana (S1). Adapun data mengenai responden anggota di Kopontren Al-Barkah Wonodadi Blitar yang diambil sebagai responden adalah sebagai berikut:

**Tabel 4.3**

**Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir**

<b>Pendidikan Terakhir</b>	<b>Jumlah</b>	<b>Persentase (%)</b>
SD	4	4,6%
SMP	7	8,0%
SMA	55	63,2%
Diploma/ Sarjana	21	24,1%
Jumlah	87	100%

*Sumber: Data primer penelitian yang diolah*

Berdasarkan tabel 4.3 dapat diketahui responden penelitian yaitu anggota dengan tingkat pendidikannya Sekolah Dasar (SD) sebanyak 4 orang atau 4,6% dari seluruh responden, anggota dengan tingkat pendidikannya Sekolah Menengah Pertama (SMP) sebanyak 7 orang atau 8,0% dari seluruh responden, anggota dengan tingkat

pendidikannya Sekolah Menengah Atas (SMA) sebanyak 55 orang atau 63,2% dari seluruh responden. Dan anggota dengan tingkat pendidikannya Diploma (D3) atau Sarjana (S1) sebanyak 21 orang atau 24,1% dari seluruh responden. Hal ini menunjukkan bahwa pendidikan terakhir responden yang terbanyak adalah Sekolah Menengah Atas (SMA).

d. Karakteristik Responden berdasarkan Pekerjaan

Mengenai data pekerjaan responden, peneliti mengelompokkan menjadi 7 (tujuh) kategori, yaitu Pegawai negeri Sipil (PNS), Karyawan, Wirausaha, Petani, Ibu Rumah Tangga, Pelajar/Mahasiswa dan Lainnya. Adapun data mengenai responden anggota di Kopontren Al-Barkah Wonodadi Blitar yang diambil sebagai responden adalah sebagai berikut:

**Tabel 4.4**

**Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan**

<b>Pekerjaan</b>	<b>Jumlah</b>	<b>Persentase (%)</b>
Pegawai Negeri Sipil (PNS)	10	11,5%
Wirausaha	30	34,5%
Karyawan	11	12,6%
Ibu Rumah Tangga	15	17,2%
Lainnya	21	24,1%
Jumlah	87	100%

Berdasarkan tabel 4.4 dapat disimpulkan bahwa responden dengan anggota yang pekerjaannya sebagai Pegawai Negeri Sipil (PNS) sebanyak 10 orang atau 11,5% dari seluruh responden, anggota yang pekerjaannya sebagai wirausaha sebanyak 30 orang atau



34,5% dari seluruh responden, anggota yang pekerjaannya sebagai karyawan sebanyak 11 orang atau 12,6% dari seluruh responden, anggota yang pekerjaannya sebagai Ibu Rumah Tangga sebanyak 15 orang atau 17,2% dari seluruh responden, dan anggota dengan pekerjaan lainnya sebanyak 21 orang atau 24,1% dari seluruh responden. Hal ini menunjukkan bahwa pekerjaan responden yang terbanyak adalah sebagai wirausaha.

## 2. Deskripsi Variabel

Dalam penelitian ini terdapat 4 variabel bebas yaitu Kepercayaan (X1), Komitmen (X2), Komunikasi (X3) dan Pengangan Masalah (X4) dengan variabel terikat adalah Loyalitas Nasabah di Kopontren Al-Barkah Wonodadi Blitar. Berikut merupakan tabel dan tanggapan dari responden nasabah:

### a. Data Deskripsi Variabel Kepercayaan (X1)

**Tabel 4.5**

**Data Deskripsi Variabel Kepercayaan (X1)**

Kategori	Skor	Jumlah Pernyataan dari Responden					Total	Persentase
		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5		
Sangat Setuju	5	48	59	61	67	56	291	67%
Setuju	4	33	21	18	15	22	109	25%
Ragu-ragu	3	6	7	8	5	9	35	8%
Tidak Setuju	2	-	-	-	-	-	0	0%
Sangat Tidak Setuju	1	-	-	-	-	-	0	0%

*Sumbe: Data primer penelitian diolah*

Berdasarkan tabel 4.5 diatas dapat diketahui bahwa 87 responden yang menyatakan sangat setuju terkait variabel kepercayaan sebanyak 291 responden atau 67%, kemudian responden yang menyatakan setuju sebanyak 109 responden atau 25%, untuk responden yang menyatakan ragu-ragu sebanyak 35 responden atau 8%, sedangkan untuk responden yang menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju tidak ada atau 0%. Dengan demikian tanggapan responden yang mayoritas menjawab sangat setuju menunjukkan bahwa kepercayaan yang dilakukan mendapat tanggapan yang positif.

b. Data Deskripsi Variabel Komitmen (X2)

**Tabel 4.6**

**Data Deskripsi Variabel Komitmen (X2)**

Kategori	Skor	Jumlah Pernyataan dari Responden					Total	Persentase
		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5		
Sangat Setuju	5	58	53	47	59	65	282	65%
Setuju	4	22	25	34	20	17	118	27%
Ragu-ragu	3	7	9	6	8	5	35	8%
Tidak Setuju	2	-	-	-	-	-	0	0%
Sangat Tidak Setuju	1	-	-	-	-	-	0	0%

*Sumber: Data primer penelitian diolah*

Berdasarkan tabel 4.6 diatas dapat diketahui bahwa 87 responden yang menyatakan sangat setuju terkait variabel komitmen sebanyak 282 responden atau 65%, kemudian responden yang menyatakan setuju sebanyak 109 responden atau 27%, untuk responden yang menyatakan ragu-ragu sebanyak 35 responden atau 8%, sedangkan

untuk responden yang menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju tidak ada atau 0%. Dengan demikian tanggapan responden yang mayoritas menjawab sangat setuju menunjukkan bahwa komitmen yang dilakukan mendapat tanggapan yang positif.

c. Data Deskripsi Variabel Komunikasi (X3)

**Tabel 4.7**

**Data Deskripsi Variabel Komunikasi (X3)**

Kategori	Skor	Jumlah Pernyataan dari Responden					Total	Persentase
		X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3.5		
Sangat Setuju	5	40	23	59	23	42	187	43%
Setuju	4	37	58	21	57	37	210	48%
Ragu-ragu	3	10	6	7	7	8	38	9%
Tidak Setuju	2	-	-	-	-	-	0	0%
Sangat Tidak Setuju	1	-	-	-	-	-	0	0%

*Sumber: Data primer penelitian diolah*

Berdasarkan tabel 4.7 diatas dapat diketahui bahwa 87 responden yang menyatakan sangat setuju terkait variabel komunikasi sebanyak 187 responden atau 43%, kemudian responden yang menyatakan setuju sebanyak 210 responden atau 28%, untuk responden yang menyatakan ragu-ragu sebanyak 38 responden atau 9%, sedangkan untuk responden yang menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju tidak ada atau 0%. Dengan demikian tanggapan responden yang mayoritas menjawab setuju menunjukkan bahwa komunikasi yang dilakukan mendapat tanggapan yang positif

## d. Data Deskripsi Variabel Penanganan Masalah (X4)

Tabel 4.8

## Data Deskripsi Variabel Penanganan Masalah (X4)

Kategori	Skor	Jumlah Pernyataan dari Responden					Total	Persentase
		X4.1	X4.2	X4.3	X4.4	X4.5		
Sangat Setuju	5	42	21	35	38	48	184	42%
Setuju	4	37	49	46	31	28	191	44%
Ragu-ragu	3	8	17	6	18	11	60	14%
Tidak Setuju	2	-	-	-	-	-	0	0%
Sangat Tidak Setuju	1	-	-	-	-	-	0	0%

*Sumber: Data primer penelitian diolah*

Berdasarkan tabel 4.8 diatas dapat diketahui bahwa 87 responden yang menyatakan sangat setuju terkait variabel penanganan masalah sebanyak 184 responden atau 42%, kemudian responden yang menyatakan setuju sebanyak 191 responden atau 44%, untuk responden yang menyatakan ragu-ragu sebanyak 60 responden atau 14%, sedangkan untuk responden yang menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju tidak ada atau 0%. Dengan demikian tanggapan responden yang mayoritas menjawab setuju menunjukkan bahwa penanganan masalah yang dilakukan mendapat tanggapan yang positif.

## e. Data Deskripsi Variabel Loyalitas Nasabah (Y)

Tabel 4.9

## Data Deskripsi Variabel Loyalitas (Y)

Kategori	Skor	Jumlah Pernyataan dari Responden					Total	Persentase
		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5		
Sangat Setuju	5	35	30	35	29	43	172	40%
Setuju	4	46	53	41	53	37	230	53%
Ragu-ragu	3	6	4	11	5	7	33	7%
Tidak Setuju	2	-	-	-	-	-	0	0%
Sangat Tidak Setuju	1	-	-	-	-	-	0	0%

Sumbe: Data primer penelitian diolah

Berdasarkan tabel 4.9 diatas dapat diketahui bahwa 87 responden yang menyatakan sangat setuju terkait variabel loyalitas sebanyak 172 responden atau 40%, kemudian responden yang menyatakan setuju sebanyak 230 responden atau 53%, untuk responden yang menyatakan ragu-ragu sebanyak 33 responden atau 7%, sedangkan untuk responden yang menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju tidak ada atau 0%. Dengan demikian tanggapan responden yang mayoritas menjawab setuju menunjukkan bahwa loyalitas yang dilakukan mendapat tanggapan yang positif.

### C. Pengujian Hipotesis

#### 1. Uji Kualitas Data

##### a. Uji Validitas

Setelah data terkumpul, maka langkah selanjutnya adalah analisis data. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh

kepercayaan, komitmen, komunikasi, dan penanganan masalah terhadap loyalitas nasabah di Kopontren Al-Barkah Wonodadi Blitar. Pengujian pada item-item pertanyaan yang diujikan pada responden dengan uji aliditas, pengujian validitas dimaksud untuk menentukan suatu item pertanyaan layak untuk digunakan atau tidak dalam penelitian. Teknik analisis yang digunakan dalam uji validitas adalah *pearson correlation* dan bantuan *software windows* versi 16. Dari uji validitas didapatkan hasil sebagai berikut:

**Tabel 4.10**

**Hasil Uji Validitas Instrumen Kepercayaan (X1)**

<b>Butir Pertanyaan</b>	<b><i>Pearson Correlation</i></b>	<b>R Tabel (N = 87), taraf signifikansi 5%</b>	<b>Keterangan</b>
Pernyataan 1	0,453	0,2108	Valid
Pernyataan 2	0,396	0,2108	Valid
Pernyataan 3	0,374	0,2108	Valid
Pernyataan 4	0,422	0,2108	Valid
Pernyataan 5	0,395	0,2108	Valid

*Sumber: Data primer penelitian diolah*

Dari tabel 4.10 diatas terlihat bahwa semua butir instrumen kepercayaan dari pertanyaan nomor 1 (satu) hingga pertanyaan nomor 5 (lima) valid. Hal ini dibuktikan dengan nilai  $r_{hitung}$  pada *Pearson Correlation* lebih besar dari  $r_{tabel}$  yaitu 0,2108 didapat dari jumlah sampel 87 dengan taraf signifikan 5% sehingga dalam penelitian ini untuk instrumen variabel kepercayaan telah memenuhi persyaratan validitas secara statistik serta dapat mengukut dengan tepat dan cermat.

**Tabel 4.11**  
**Hasil Uji Validitas Intrumen Komitmen (X2)**

<b>Butir Pertanyaan</b>	<i>Pearson Correlation</i>	<b>R Tabel (N = 87), taraf signifikansi 5%</b>	<b>Keterangan</b>
Pernyataan 1	0,396	0,2108	Valid
Pernyataan 2	0,408	0,2108	Valid
Pernyataan 3	0,490	0,2108	Valid
Pernyataan 4	0,436	0,2108	Valid
Pernyataan 5	0,460	0,2108	Valid

*Sumber: Data primer penelitian diolah*

Dari tabel 4.11 diatas terlihat bahwa semua butir instrumen komitmen dari pertanyaan 1 (satu) hingga pertanyaan nomor 5 (lima) valid. Hal ini dibuktikan dengan nilai  $r_{hitung}$  pada *Pearson Correlation* lebih besar dari  $r_{tabel}$  yaitu 02108 didapat dari jumlah sampel 87 dengan taraf signifikan 5% sehingga dalam penelitian ini untuk instrumen variabel komitmen telah memenuhi persyaratan validitas secara statistik serta dapat mengukur dengan tepat dan cermat.

**Tabel 4.12**  
**Hasil Uji Validitas Intrumen Komunikasi (X3)**

<b>Butir Pertanyaan</b>	<i>Pearson Correlation</i>	<b>R Tabel (N = 87), taraf signifikansi 5%</b>	<b>Keterangan</b>
Pernyataan 1	0,411	0,2108	Valid
Pernyataan 2	0,682	0,2108	Valid
Pernyataan 3	0,382	0,2108	Valid
Pernyataan 4	0,688	0,2108	Valid
Pernyataan 5	0,371	0,2108	Valid

*Sumber: Data primer penelitian diolah*

Dari tabel 4.12 diatas terlihat bahwa semua butir instrumen komunikasi dari pertanyaan 1 (satu) hingga pertanyaan nomor 5 (lima) valid. Hal ini dibuktikan dengan nilai  $r_{hitung}$  pada *Pearson Correlation* lebih besar dari  $r_{tabel}$  yaitu 0,2108 didapat dari jumlah sampel 87 dengan taraf signifikan 5% sehingga dalam penelitian ini untuk instrumen variabel komunikasi telah memenuhi persyaratan validitas secara statistik serta dapat mengukur dengan tepat dan cermat.

**Tabel 4.13**

**Hasil Uji Validitas Intrumen Penanganan Konflik (X4)**

<b>Butir Pertanyaan</b>	<b><i>Pearson Correlation</i></b>	<b>R Tabel (N = 87), taraf signifikansi 5%</b>	<b>Keterangan</b>
Pernyataan 1	0,414	0,2108	Valid
Pernyataan 2	0,358	0,2108	Valid
Pernyataan 3	0,411	0,2108	Valid
Pernyataan 4	0,532	0,2108	Valid
Pernyataan 5	0,445	0,2108	Valid

*Sumber: Data primer penelitian diolah*

Dari tabel 4.13 diatas terlihat bahwa semua butir instrumen penanganan masalah dari pertanyaan 1 (satu) hingga pertanyaan nomor 5 (lima) valid. Hal ini dibuktikan dengan nilai  $r_{hitung}$  pada *Pearson Correlation* lebih besar dari  $r_{tabel}$  yaitu 0,2108 didapat dari jumlah sampel 87 dengan taraf signifikan 5% sehingga dalam penelitian ini untuk instrumen variabel penanganan masalah telah memenuhi persyaratan validitas secara statistik serta dapat mengukur dengan tepat dan cermat.



Tabel 4.14

## Hasil Uji Validitas Instrumen Loyalitas Nasabah (Y)

Butir Pertanyaan	<i>Pearson Correlation</i>	R Tabel (N = 87), taraf signifikansi 5%	Keterangan
Pernyataan 1	0,371	0,2108	Valid
Pernyataan 2	0,348	0,2108	Valid
Pernyataan 3	0,419	0,2108	Valid
Pernyataan 4	0,362	0,2108	Valid
Pernyataan 5	0,425	0,2108	Valid

Sumber: Data primer penelitian diolah

Dari tabel 4.12 diatas terlihat bahwa semua butir instrumen loyalitas nasabah dari pertanyaan 1 (satu) hingga pertanyaan nomor 5 (lima) valid. Hal ini dibuktikan dengan nilai  $r_{hitung}$  pada *Pearson Correlation* lebih besar dari  $r_{tabel}$  yaitu 0,2108 didapat dari jumlah sampel 87 dengan taraf signifikan 5% sehingga dalam penelitian ini untuk instrumen variabel loyalitas nasabah telah memenuhi persyaratan validitas secara statistik serta dapat mengukur dengan tepat dan cermat.

## b. Uji Reliabilitas

Reliabilitas instrumen digunakan untuk mendapatkan data sesuai dengan tujuan pengukuran. Untuk mencapai hal tersebut, dilakukan uji reliabilitas dengan menggunakan skala *Alpha Cronbach's* 0 sampai dengan 1, dengan ketentuan sebagai berikut:

- 1) Nilai *Alpha Cronbach's* 0,00 s.d 0,20, maka kurang reliabel
- 2) Nilai *Alpha Cronbach's* 0,21 s.d 0,40, maka agak reliabel

- 3) Nilai *Alpha Cronbach's* 0,41 s.d 0,60, maka cukup reliabel
- 4) Nilai *Alpha Cronbach's* 0,61 s.d 0,80, maka reliabel
- 5) Nilai *Alpha Cronbach's* 0,81 s.d 1.00 berarti sangat reliabel

Dari uji reliabel dengan bantuan *software SPSS for windows* versi 16 didapat hasil sebagai berikut:

**Tabel 4.15**

**Hasil Uji Reabilitas**

<b>Variabel</b>	<b><i>Chronbach's Alpha</i></b>	<b>Keterangan</b>
Kepercayaan	0,537	Cukup Reliabel
Komitmen	0,585	Cukup Reliabel
Komunikasi	0,654	Reliabel
Penanganan Masalah	0,582	Cukup Reliabel
Loyalitas Nasabah	0,498	Cukup Reliabel

*Sumber: Data primer penelitian diolah*

Dari tabel 4.15 diatas, nilai *Cronbach's Alpha* untuk variabel kepercayaan (X1) sebesar 0,537, untuk variabel komitmen (X2) sebesar 0,585, untuk variabel komunikasi (X3) sebesar 0,654, untuk variabel penanganan masalah (X4) sebesar 0,582, dan variabel loyalitas nasabah (Y) sebesar 0,498. Mengacu pada kriteria pengujian diatas maka semua variabel dikategorikan cukup reliabel.

## **2. Uji Normalitas**

Uji normalitas digunakan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel dependen, variabel independen atau keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak. Asumsi normalitas dapat diuji dengan analisis grafik atau analisis statistik. Dalam penelitian ini diuji

dengan *Kolmogorov-Smirnov* dengan tingkat signifikan 5%, data dikatakan berdistribusi norma apabila angka probabilitasnya lebih dari 0,05 dan sebaliknya data dikatakan tidak normal apabila angka probabilitasnya kurang dari 0,05. Hasil pengujian dapat dilihat tabel berikut:

**Tabel 4.16**

**Hasil Uji Normalitas**

**One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

		Unstandardized Residual
N		87
Normal Parameters <sup>a</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	.95097487
Most Extreme Differences	Absolute	.074
	Positive	.074
	Negative	-.044
Kolmogorov-Smirnov Z		.686
Asymp. Sig. (2-tailed)		.734

a. Test distribution is Normal.

Sumber: Data SPSS penelitian

Berdasarkan pada tabel 4.16 diatas, dapat diketahui bahwa nilai signifikansi (*Asymp. Sig. 2-tailed*) pada *Unstandardized Residual* sebesar 0,734 lebih besar dari  $\alpha$  (0,05), sehingga dari tabel tersebut dapat disimpulkan bahwa variabel kepercayaan (X1), komitmen (X2), komunikasi (X3), penanganan masalah (X4), dan variabel loyalitas nasabah (Y), memiliki data yang berdistribusi normal.

### 3. Uji Asumsi Klasik

#### a. Uji Heterokedastisitas (uji Glejser)

Untuk mendeteksi ada tidaknya heterokedastisitas pada suatu model dapat dilihat pada pola gambar

**Tabel 4.17**

#### Hasil Uji Heterokedastisitas

Model		Coefficients <sup>a</sup>				
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.118	1.423		.083	.934
	Kepercayaan	.026	.159	.060	.165	.869
	Komitmen	.049	.147	.121	.333	.740
	Komunikasi	.020	.043	.054	.465	.643
	Penanganan Masalah	.037	.043	.098	.855	.395

a. Dependent Variable: ABS\_TEST

Sumber: Data SPSS penelitian

Berdasarkan Tabel 4.17 diatas hasil uji heterokedastisitas dengan metode glejser diperoleh hasil nilai signifikansi variabel kepercayaan 0,869 lebih besar dari 0,05, hasil signifikan variabel komitmen 0,740 lebih besar dari 0,05, hasil signifikan variabel komunikasi 0,643 lebih besar dari 0,05 dan nilai signifikan untuk variabel penanganan konflik 0,395 lebih besar dari 0,05. Sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi masalah heteroskedastisitas.

b. Uji Multikolonieritas

Uji multikolinieritas digunakan untuk mengetahui gejala kolerasi natar variabel yang ditunjukkan dengan korelasi yang signifikan natara variabel bebas. Dimana dapat dideteksi dengan menggunakan *Varianve Infation Factor (VIF)*, dan *tolerance*. Jika angka tolerance diatas 0,1 dan  $VIF < 10$ , maka tidak terdapat multikolonieritas. Namun jika angka *tolerance* dibawah 0,1 dan  $VIF > 10$  maka terdapat gejala multilonieritas. Berikut merupakan hasil SPSS for *windows* versi 16:

**Tabel 4.18**

**Hasil Uji Multikolonieritas**

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	(Constant)		
	Kepercayaan	.991	1.033
	Komitmen	.961	1.040
	Komunikasi	.900	1.111
	Penanganan Masalah	.917	1.090

a. Dependent Variable: Loyalitas Nasabah

Sumber: Data SPSS penelitian

Pada tabel 4.18 diatas menunjukkan bahwa hasil uji multikolonieritas varibel kepercayaan nilai *tolerance* adalah sebesar 0,952 dan nilai VIF sebesar 1,033. Variabel komitmen nilai *tolerance* adalah sebesar 0,961 dan nilai VIF sebesar 1,040. Variabel

komunikasi nilai *tolerance* adalah sebesar 0,900 dan nilai VIF sebesar 1,111. Dan untuk variabel penanganan masalah nilai *tolerance* adalah sebesar 0,917 dan nilai VIF sebesar 1,090. Dapat disimpulkan bahwa data tersebut tidak terdapat gejala multikolonieritas, sebab nilai *tolerance* diatas 0,1 dan  $VIF < 10$ .

#### 4. Uji Regresi Linier Berganda

setelah melakukan uji validitas, reabilitas dan uji asumsi klasik, serta menunjukkan bahwa data tersebut telah memenuhi syarat, maka selanjutnya yaitu melakukan uji regresi. Analisis linier regresi linier berganda berguna untuk menganalisis hubungan linier antara 2 (dua) variabel independen atau lebih dengan 1 (satu) variabel dependen.

**Tabel 4.19**

#### Uji Regresi Linier Berganda

##### Coefficients<sup>a</sup>

		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	11.619	2.422		4.798	.000
	Kepercayaan	.119	.271	.138	2.439	.000
	Komitmen	.111	.250	.139	2.443	.000
	Komunikasi	.114	.073	.157	2.571	.000
	Penanganan Masalah	.338	.074	.453	4.574	.000

a. Dependent Variable: Loyalitas Nasabah

Sumber: Data SPSS penelitian

Dari tabel 4.19 diatas yaitu hasil uji regresi diatas diperoleh hasil persamaan sebagai berikut:

$$Y = a + b_1 X_1 + b_2 X_2 + b_3 X_3 + b_4 X_4$$

$$Y = 11,609 + -0,119X_1 + 0,111X_2 + -0,114X_3 + 0,338X_4$$

Dari persamaan tersebut dapat diinterpretasikan sebagai berikut:

- a. Nilai konstanta sebesar 11,619, artinya jika kepercayaan (X1), komitmen (X2), komunikasi (X3), dan penanganan masalah (X4) dalam keadaan konstan, maka loyalitas nasabah (Y) nilainya positif sebesar 11,619.
- b. Nilai koefisien regresi variabel kepercayaan (X1) bernilai positif, yaitu 0,119, artinya bahwa setiap peningkatan kepercayaan sebesar satu satuan, loyalitas nasabah juga akan meningkat sebesar 0,119. Begitu juga sebaliknya, jika faktor kepercayaan menurun satu satuan, maka anggota akan diprediksi mengalami penurunan sebesar 0,119.
- c. Nilai koefisien regresi variabel komitmen (X2) bernilai positif, yaitu 0,111, artinya bahwa setiap peningkatan komitmen sebesar satu satuan, loyalitas nasabah akan meningkat sebesar 0,111. Begitu juga sebaliknya, jika faktor komitmen menurun satu satuan, maka loyalitas nasabah akan mengalami penurunan sebesar 0,111.
- d. Nilai koefisien regresi variabel komunikasi (X3) bernilai positif, yaitu 0,114, artinya bahwa setiap peningkatan komunikasi sebesar satu satuan, loyalitas nasabah juga akan meningkat sebesar 0,114. Begitu juga sebaliknya, jika faktor komunikasi menurun satu satuan, maka loyalitas nasabah akan diprediksi mengalami penurunan sebesar 0,114.

- e. Nilai koefisien regresi variabel penanganan masalah (X4) bernilai positif, yaitu 0,338, artinya bahwa setiap peningkatan penanganan masalah sebesar satu satuan, loyalitas nasabah juga akan meningkat sebesar 0,338. Begitu juga sebaliknya, jika faktor penanganan masalah menurun satu satuan, maka loyalitas nasabah akan diprediksi mengalami penurunan sebesar 0,338.

## 5. Uji Hipotesis

### a. Uji Parsial (Uji T)

Uji Parsial (Uji T) ini digunakan untuk mengetahui apakah dalam model regresi variabel independen secara parsial berpengaruh terhadap variabel dependen, dimana jika  $t_{hitung}$  lebih besar dari  $t_{tabel}$  ( $t_{hitung} > t_{tabel}$ ) maka uji ini dikatakan signifikan, begitu juga sebaliknya. Berikut merupakan hasil output spss uji

**Tabel 4.20**

### Hasil Uji Parsial (Uji T) Coefficients<sup>a</sup>

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	11.619	2.422		4.798	.000
	Kepercayaan	.119	.271	.138	2.439	.000
	Komitmen	.111	.250	.139	2.443	.000
	Komunikasi	.114	.073	.157	2.571	.000
	Penanganan Masalah	.338	.074	.453	4.574	.000

a. Dependent Variable: Loyalitas Nasabah

Sumber: Data SPSS penelitian



Dari tabel output SPSS dapat diketahui bahwa:

1) Variabel Kepercayaan

a) Merumuskan hipotesis

$H_0$  : Tidak ada pengaruh yang signifikan kepercayaan terhadap loyalitas nasabah di Kopontren Al-Barkah Wonodadi Blitar.

$H_1$  : Ada pengaruh yang signifikan kepercayaan terhadap loyalitas nasabah di Kopontren Al-Barkah Wonodadi Blitar.

b) Menentukan  $t_{hitung}$

Berdasarkan output spss versi 16  $t_{hitung}$  sebesar 2,439

c) Menentukan  $t_{tabel}$

$$0,05/2 = 0,025 \text{ (uji 2 sisi)}$$

$$Df = n-k = 87 - 5 = 82$$

$$t_{tabel} = 1,989$$

d) Kriteria pengujian

Jika nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  dan nilai sig  $< 0,05$  maka  $H_0$  ditolak

Jika nilai  $t_{hitung} < t_{tabel}$  dan nilai sig  $> 0,05$  maka  $H_0$  diterima

e) Kesimpulan

Dari data diatas dapat diketahui bahwa  $t_{hitung} > t_{tabel}$ ,  $2,439 > 1,989$ , dan berdasarkan nilai sig.  $0,000 < 0,05$ , sehingga  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Sehingga dapat disimpulkan bahwa

kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah di Kopontren Al-Barkah Wonodadi Blitar.

## 2) Variabel Komitmen

### a) Merumuskan hipotesis

$H_0$  : Tidak ada pengaruh yang signifikan komitmen terhadap loyalitas nasabah di Kopontren Al-Barkah Wonodadi Blitar.

$H_1$  : Ada pengaruh yang signifikan komitmen terhadap loyalitas nasabah di Kopontren Al-Barkah Wonodadi Blitar.

### b) Menentukan $t_{hitung}$

Berdasarkan output spss versi 16  $t_{hitung}$  sebesar 2,433

### c) Menentukan $t_{tabel}$

$$0,05/2 = 0,025 \text{ (uji 2 sisi)}$$

$$Df = n-k = 87 - 5 = 82$$

$$t_{tabel} = 1,989$$

### d) Kriteria pengujian

Jika nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  dan nilai sig  $< 0,05$  maka  $H_0$  ditolak

Jika nilai  $t_{hitung} < t_{tabel}$  dan nilai sig  $> 0,05$  maka  $H_0$  diterima

### e) Kesimpulan

Dari data diatas dapat diketahui bahwa  $t_{hitung} > t_{tabel}$ ,  $2,433 > 1,989$ , dan berdasarkan nilai sig.  $0,000 < 0,05$ , sehingga  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima. Sehingga dapat disimpulkan bahwa

komitmen berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah di Kopontren Al-Barkah Wonodadi Blitar.

### 3) Variabel Komunikasi

#### a) Merumuskan hipotesis

$H_0$  : Tidak ada pengaruh yang signifikan komunikasi terhadap loyalitas nasabah di Kopontren Al-Barkah Wonodadi Blitar.

$H_1$  : Ada pengaruh yang signifikan komunikasi terhadap loyalitas nasabah di Kopontren Al-Barkah Wonodadi Blitar.

#### b) Menentukan $t_{hitung}$

Berdasarkan output spss versi 16  $t_{hitung}$  sebesar 2,571

#### c) Menentukan $t_{tabel}$

$0,05/2 = 0,025$  (uji 2 sisi)

$Df = n-k = 87 - 5 = 82$

$t_{tabel} = 1,989$

#### d) Kriteria pengujian

Jika nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  dan nilai sig  $< 0,05$  maka  $H_0$  ditolak

Jika nilai  $t_{hitung} < t_{tabel}$  dan nilai sig  $> 0,05$  maka  $H_0$  diterima

#### e) Kesimpulan

Dari data diatas dapat diketahui bahwa  $t_{hitung} > t_{tabel}$ ,  $2,571 > 1,989$ , dan berdasarkan nilai sig.  $0,000 < 0,05$ , sehingga  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima. Sehingga dapat disimpulkan bahwa

komunikasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah di Kopontren Al-Barkah Wonodadi Blitar.

#### 4) Variabel Penanganan Masalah

##### a) Merumuskan hipotesis

$H_0$  : Tidak ada pengaruh yang signifikan penanganan masalah terhadap loyalitas nasabah di Kopontren Al-Barkah Wonodadi Blitar.

$H_1$  : Ada pengaruh yang signifikan penanganan masalah terhadap loyalitas nasabah di Kopontren Al-Barkah Wonodadi Blitar.

##### b) Menentukan $t_{hitung}$

Berdasarkan output spss versi 16  $t_{hitung}$  sebesar 4,574

##### c) Menentukan $t_{tabel}$

$0,05/2 = 0,025$  (uji 2 sisi)

$Df = n-k = 87 - 5 = 82$

$t_{tabel} = 1,989$

##### d) Kriteria pengujian

Jika nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  dan nilai sig  $< 0,05$  maka  $H_0$  ditolak

Jika nilai  $t_{hitung} < t_{tabel}$  dan nilai sig  $> 0,05$  maka  $H_0$  diterima

##### e) Kesimpulan

Dari data diatas dapat diketahui bahwa  $t_{hitung} > t_{tabel}$ ,  $4,574 > 1,989$ , dan berdasarkan nilai sig.  $0,000 < 0,05$ , sehingga  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima. Sehingga dapat disimpulkan bahwa

penanganan masalah berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah di Kopontren Al-Barkah Wonodadi Blitar.

b. Uji Simultasn (Uji F)

Uji ini ditentukan untuk mengetahui koefisien secara keseluruhan.

Uji ini digunakan untuk menguji pengaruh secara simultan atau bersama-sama antara kepercayaan, komitmen, komunikasi, penanganan masalah terhadap loyalitas nasabah di Kopontren Al-Barkah Wonodadi Blitar. Adapun hasil pengujian adalah sebagai berikut:

**Tabel 4.21**

**Uji Simultan (Uji F)**

**ANOVA<sup>b</sup>**

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	27.835	4	6.959	7.337	.000 <sup>a</sup>
	Residual	77.774	82	.948		
	Total	105.609	86			

a. Predictors: (Constant), Penanganan Masalah, Komitmen, Komunikasi, Kepercayaan

b. Dependent Variable: Loyalitas Nasabah

Sumber: Data SPSS penelitian

Dari tabel output SPSS dapat di atas dapat diketahui bahwa:

a. Merumuskan Hipotesis

$H_0$ : Tidak ada pengaruh yang signifikan antara kepercayaan, komitmen, komunikasi, dan penanganan masalah terhadap loyalitas nasabah di Kopontren Al-Barkah Wonodadi Blitar.

$H_1$ : Ada pengaruh yang signifikan antara kepercayaan, komitmen, komunikasi, dan penanganan masalah terhadap loyalitas nasabah di Kopontren Al-Barkah Wonodadi Blitar.

b. menentukan  $F_{hitung}$

berdasarkan output spss versi 16  $F_{hitung}$  sebesar 7,337

c. Menentukan  $F_{tabel}$

$$df1 = k - 1 = 5 - 1 = 4$$

$$df2 = n - k = 87 - 5 = 82$$

$$F_{tabel} = 2,48$$

d. Kriteria pengujian

Jika  $F_{hitung} < F_{tabel}$  dan  $sig > 0,05$  maka  $H_0$  diterima, kesimpulannya tidak ada pengaruh signifikan.

Jika  $F_{hitung} > F_{tabel}$  dan  $sig < 0,05$  maka  $H_0$  ditolak, kesimpulannya terdapat pengaruh signifikan.

e. Kesimpulan

Berdasarkan data diatas dapat diketahui bahwa  $F_{hitung} > F_{tabel}$  yaitu sebesar  $7,337 > 2,48$ , serta  $sig < 0,05$  yakni  $0,000 < 0,05$ , sehingga  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima. Jadi dapat disimpulkan bahwa kepercayaan, komitmen, komunikasi, dan penanganan masalah secara simultan atau bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah di Kopontren Al-Barkah Wonodadi Blitar.

c. Uji Koefisien Determinasi

*R Square* ( $R^2$ ) atau dari *R*, yaitu menunjukkan nilai koefisien determinasi. Angka ini diubah kedalam bentuk persen yang artinya persentase sumbangan pengaruh variabel independen terdapat variabel dependen.

**Tabel 4.22**

**Uji Determinasi  
Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.513 <sup>a</sup>	.264	.228	.974

a. Predictors: (Constant), Penanganan Masalah, Komitmen, Komunikasi, Kepercayaan

Berdasarkan tabel 4.22 diatas dapat diketahui bahwa nilai *R Square* sebesar 0,264 yang berarti kepercayaan, komitmen, komunikasi dan penanganan masalah memiliki pengaruh yang tidak cukup kuat terhadap loyalitas nasabah. Sedangkan nilai *Adjusted R Square* sebesar 0,288, yang berarti variabel kepercayaan, komitmen, komunikasi, dan penanganan masalah secara bersama-sama mempengaruhi loyalitas nasabah sebesar 22,8%. Sedangkan sisanya sebesar 77,2% dipengaruhi oleh variabel lain diluar variabel yang digunakan dalam penelitian ini.