BAB IV

HASIL PENELITIAN

A. Gambaran Umum Objek Penelitian

1. Letak Geografis Objek Penelitian

Penelitian ini mengambil lokasi di PT. Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Kediri yang terletak di Jl. Hasanuddin No. 26 Kelurahan Dandangan Kota Kediri. Dalam pelaksanaan kegiatan operasinya PT. Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Kediri memiliki dua kantor cabang pembantu, yaitu di Kabupaten Blitar yang beralamat di Jl. Cempaka No. 26 Blitar dan di Kabupaten Tulungagung yang beralamat di Jl. Supriadi, Kelurahan Tamanan, Tulungagung.

2. Sejarah PT. Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Kediri

PT. Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Kediri didirikan pada tanggal 15 Maret 2004 di Jl. Hasanudin No 26 Kediri. Letak geografis Bank Muamalat di Kediri bisa dikatakan strategis, karena letaknya mudah dijangkau dan merupakan jalur transportasi umum maupun pribadi, seluruh staf yang ada di Bank Muamalat Kediri mempunyai tugas dan tanggungjawab masing-masing.[81]

Sedangkan PT Bank Muamalat Indonesia memulai perjalanan bisnisnya sebagai Bank Syariah pertama di Indonesia pada 1 November 1991 atau 24 Rabi'us Tsani 1412 H. Pendirian Bank

[81] http://www.bankmuamalat.co.id, diakses pada 6 Juli 2019

Muamalat Indonesia digagas oleh Majelis Ulama Indonesia (MUI), Ikatan Cendekiawan Muslim Indonesia (ICMI) dan pengusaha muslim yang kemudian mendapat dukungan dari Pemerintah Republik Indonesia. Sejak resmi beroperasi pada 1 Mei 1992 atau 27 Syawal 1412 H, Bank Muamalat Indonesia terus berinovasi dan mengeluarkan produkproduk keuangan syariah seperti Asuransi Syariah (Asuransi Takaful), Dana Pensiun Lembaga Keuangan Muamalat (DPLK Muamalat) dan *multifinance syariah* (Al-Ijarah Indonesia Finance) yang seluruhnya menjadi terobosan di Indonesia. Selain itu produk Bank yaitu Shar-e yang diluncurkan pada tahun 2004 juga merupakan tabungan instan pertama di Indonesia. Produk Shar-e Gold Debit Visa yang diluncurkan pada tahun 2011 tersebut mendapatkan penghargaan dari Museum Rekor Indonesia (MURI) sebagai Kartu Debit Syariah dengan teknologi chip pertama di Indonesia serta layanan *e-channel* seperti *internet banking*, *mobile banking*, ATM, dan *cash management*. Seluruh produk-produk tersebut menjadi pionir produk syariah di Indonesia dan menjadi tonggak sejarah penting di industri perbankan syariah.[82]

Pada 27 Oktober 1994, Bank Muamalat Indonesia mendapatkan izin sebagai Bank Devisa dan terdaftar sebagai perusahaan publik yang tidak listing di Bursa Efek Indonesia (BEI). Pada tahun 2003, Bank dengan percaya diri melakukan Penawaran Umum Terbatas (PUT)

[82] *Ibid*

dengan Hak Memesan Efek Terlebih Dahulu (HMETD) sebanyak 5 (lima) kali dan merupakan lembaga perbankan pertama di Indonesia yang mengeluarkan Sukuk Subordinasi Mudharabah. Aksi korporasi tersebut semakin menegaskan posisi Bank Muamalat Indonesia di peta industri perbankan Indonesia.[83]

Seiring kapasitas Bank yang semakin diakui, Bank semakin melebarkan sayap dengan terus menambah jaringan kantor cabangnya di seluruh Indonesia. Pada tahun 2009, Bank mendapatkan izin untuk membuka kantor cabang di Kuala Lumpur, Malaysia dan menjadi bank pertama di Indonesia serta satu-satunya yang mewujudkan ekspansi bisnis di Malaysia. Hingga saat ini, Bank telah memiliki 363 kantor layanan termasuk 1 (satu) kantor cabang di Malaysia. Operasional Bank juga didukung oleh jaringan layanan yang luas berupa 1.337 unit ATM Muamalat, 120.000 jaringan ATM Bersama dan ATM Prima, 103 Mobil Kas Keliling (*mobile branch*) serta lebih dari 11.000 jaringan ATM di Malaysia melalui *Malaysia Electronic Payment* (MEPS).Dengan strategi bisnis yang terarah Bank Muamalat Indonesia akan terus melaju mewujudkan visi menjadi "*The Best Islamic Bank and Top 10 Bank in Indonesia with Strong Regional Presence*".[84]

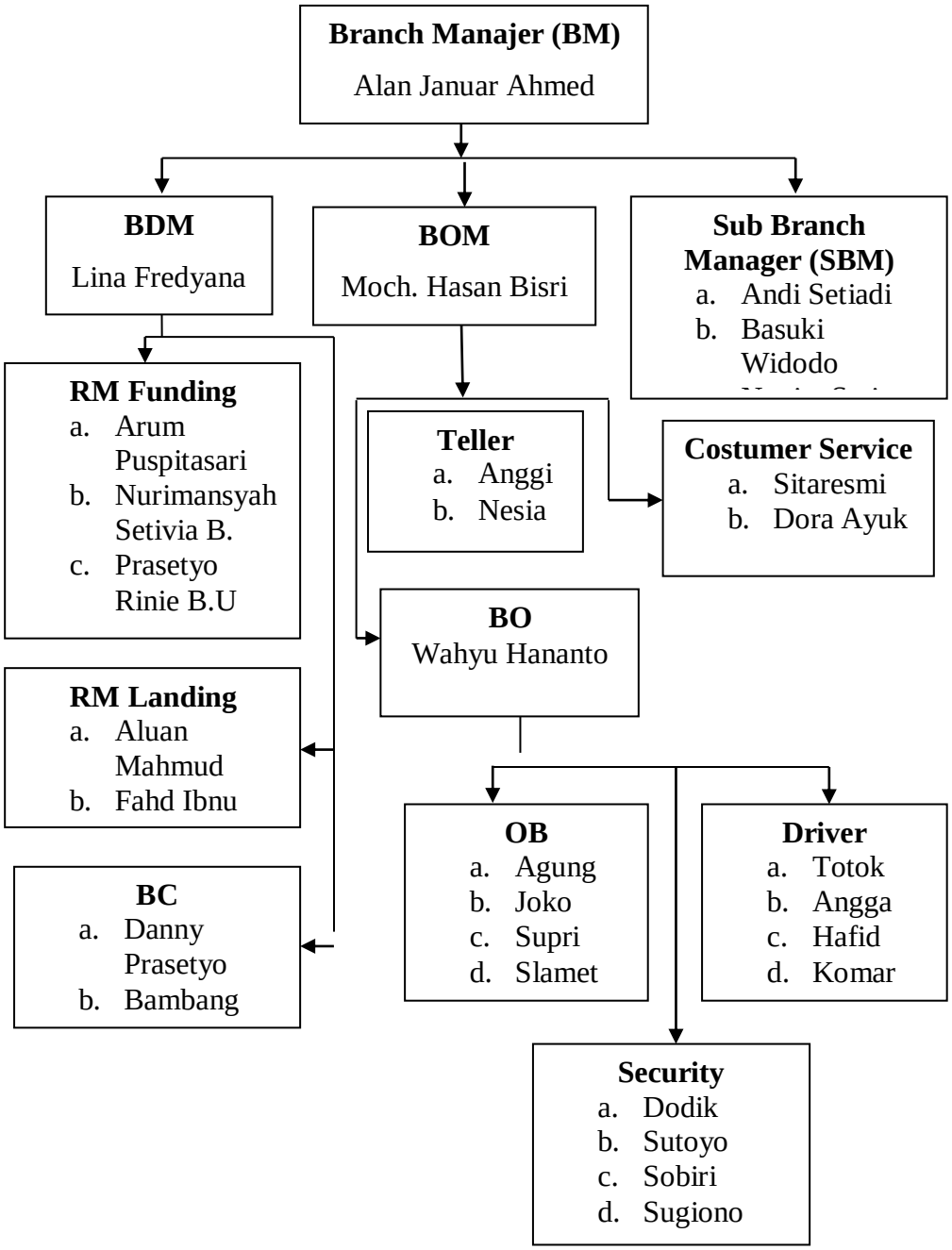
---

[83] *Ibid*
[84] *Ibid*

3. Struktur Organisasi PT. Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Kediri

Gambar 4.1

Struktur Organisasi BMI KC Kediri



Sumber: Bank Muamalat Indonesia KC kediri

4. Visi dan Misi Bank Muamalat Indonesia

PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk memiliki visi yaitu *"The Best Islamic Bank and Top 10 Bank in Indonesia with Strong Regional Presence"* maksudnya : "Menjadi bank syariah terbaik dan termasuk dalam 10 besar bank di Indonesia dengan eksistensi yang diakui di tingkat regional". Untuk mencapai visi tersebut Bank Muamalat Indoesia Tbk memiliki misi yaitu "Membangun lembaga keuangan syariah yang unggul dan berkesinambungan dengan penekanan pada semangat kewirausahaan berdasarkan prinsip kehati-hatian, keunggulan sumber daya manusia yang islami dan professional serta orientasi investasi yang inovatif, untuk memaksimalkan nilai kepada seluruh pemangku kepentingan."[85]

5. Produk Dan Layanan Bank Muamalat[86]

1. Tabungan
   a. Tabungan iB Muamalat Haji dan Umrah
   b. Tabungan iB Muamalat
   c. Tabungan iB Muamalat Dollar
   d. TabunganKu
   e. Tabungan iB Muamalat Rencana
   f. Tabungan iB Muamalat Prima
   g. Tabungan iB Muamalat Sahabat
   h. Tabungan iB Muamalat SimPel

[85] http://www.bankmuamalat.co.id/visi-misi, diakses pada tanggal 6 Juli 2019
[86] http://www.bankmuamalat.co.id/produk-layanan-consumer, diakses pada tanggal 6 Juli 2019

2. Giro
    a. Giro iB Muamalat Attijary
    b. Giro iB Muamalat Ultima
3. Deposito
    a. Deposito Mudharabah iB Muamalat
4. Kartu Shar-E Debit
    a. Kartu Shar-E Debit Gold
    b. Kartu Shar-E Debit Reguler
    c. Kartu Shar-E Debit Arsenal
5. Pembiayaan
    a. KPR iB Muamalat
    b. Pembiayaan iB Muamalat Pensiun
    c. Pembiayaan iB Muamalat Multiguna

B. Karakteristik Responden

Sebelum dilakukan analisis, terlebih dahulu penulis akan menjelaskan mengenai data-data 96 responden yang digunakan sebagai sampel yang diambil responden nasabah pada Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Kediri sebagai berikut:

a. Jenis Kelamin Responden

Adapun data mengenai jenis kelamin responden nasabah di Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Kediri adalah sebagai berikut:

Tabel 4.1

Jenis Kelamin Responden

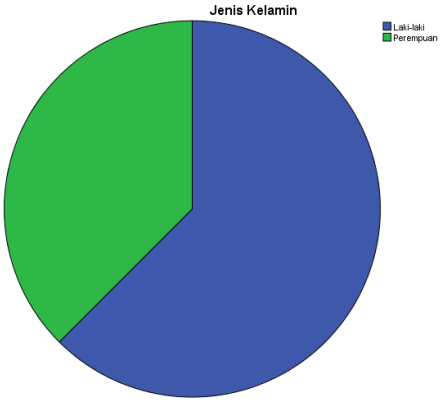
Jenis Kelamin

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki-laki	60	62,5	62,5	62,5
	Perempuan	36	37,5	37,5	100,0
	Total	96	100,0	100,0	

Sumber: Pengolahan Data SPSS 23, 2019

Gambar 4.2

Jenis Kelamin Responden



Sumber: Pengolahan Data SPSS 23, 2019

Berdasarkan keterangan pada tabel dan diagram diatas dapat diketahui bahwa jenis kelamin responden yang diambil sebagai sampel menunjukkan bahwa jumlah yang terbanyak adalah pegawai laki-laki yaitu sebesar 62,5% sedangkan pegawai perempuan sebesar 37,5%.

b. Usia Responden

Adapun data mengenai usia responden nasabah di Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Kediri adalah sebagai berikut:

Tabel 4.2

Usia Responden

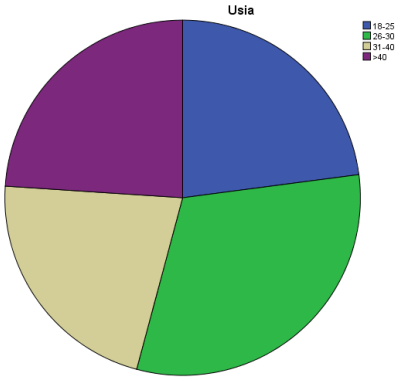
Usia

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	18-25	22	22,9	22,9	22,9
	26-30	30	31,3	31,3	54,2
	31-40	21	21,9	21,9	76,0
	>40	23	24,0	24,0	100,0
	Total	96	100,0	100,0	

Sumber: Pengolahan Data SPSS 23, 2019

Gambar 4.3

Usia Responden



Sumber: Pengolahan Data SPSS 23, 2019

Berdasarkan keterangan pada tabel dan diagram diatas dapat diketahui bahwa usia responden yang diambil sebagai sampel

menunjukkan jumlah terbanyak adalah berusia 26-30 tahun yaitu sebesar 31,3% selanjutnya usia responden >40 tahun sebesar 24%, usia 18-25 tahun sebesar 22,9% dan usia yang paling sedikit adalah 31-40 tahun yaitu sebesar 21,9%

c. Pekerjaan Responden

Adapun data mengenai pekerjaan responden nasabah di Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Kediri adalah sebagai berikut:

Tabel 4.3

Pekerjaan Responden

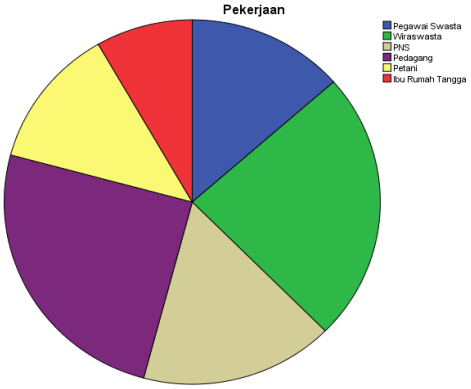
Pekerjaan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Pegawai Swasta	13	13,5	13,5	13,5
	Wiraswasta	23	24,0	24,0	37,5
	PNS	16	16,7	16,7	54,2
	Pedagang	24	25,0	25,0	79,2
	Petani	12	12,5	12,5	91,7
	Ibu Rumah Tangga	8	8,3	8,3	100,0
	Total	96	100,0	100,0	

Sumber: Pengolahan Data SPSS 23, 2019

Gambar 4.4

Pekerjaan



Sumber: Pengolahan Data SPSS 23, 2019

Berdasarkan keterangan pada tabel dan diagram diatas dapat diketahui bahwa pekerjaan responden yang diambil sebagai sampel menunjukkan jumlah terbanyak adalah pekerjaan pedagang yaitu sebesar 25%, selanjutnya pekerjaan wiraswasta yaitu sebesar 24%, PNS sebesar 16,7%, Pegawai swasta sebesar 13,5%, Petani sebesar 12,5% dan yang paling sedikit adalah pekerjaan Ibu rumah tangga yaitu sebesar 8,3%.

d. Lama Jadi Nasabah Produk Tabungan

Adapun data mengenai lama menjadi nasabah produk tabungan responden nasabah di Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Kediri adalah sebagai berikut

Tabel 4.4

Lama Jadi Nasabah Produk Tabungan

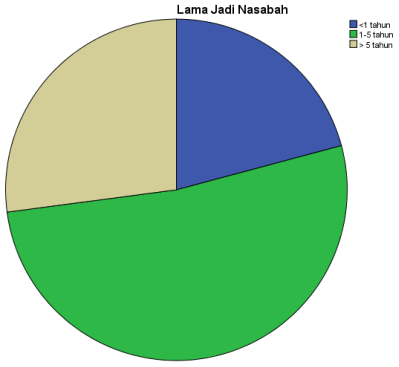
Lama Jadi Nasabah

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	<1 tahun	20	20,8	20,8	20,8
	1-5 tahun	50	52,1	52,1	72,9
	> 5 tahun	26	27,1	27,1	100,0
	Total	96	100,0	100,0	

Sumber: Pengolahan Data SPSS 23, 2019

Gambar 4.5

Lama Jadi Nasabah Produk Tabungan



Sumber: Pengolahan Data SPSS 23, 2019

Berdasarkan keterangan pada tabel dan diagram diatas dapat diketahui bahwa lama jadi nasabah produk tabungan responden yang diambil sebagai sampel menunjukkan jumlah terbanyak adalah 1-5 tahun yaitu sebesar 52,1%, selanjutnya yaitu >5 tahun sebesar 27,1%, dan yang paling sedikit adalah <1 tahun yaitu sebesar 20,8%.

e. Jenis Produk Tabungan

Adapun data mengenai jenis produk tabungan responden nasabah di Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Kediri adalah sebagai berikut:

Tabel 4.5

Jenis Produk Tabungan

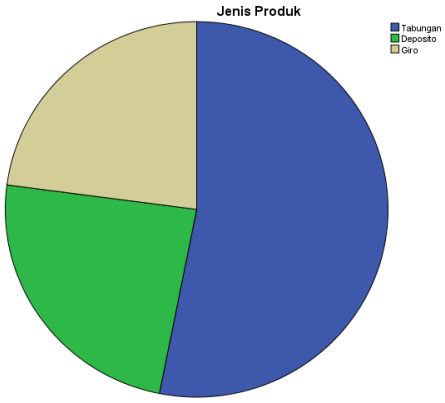
Jenis Produk

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tabungan	51	53,1	53,1	53,1
	Deposito	23	24,0	24,0	77,1
	Giro	22	22,9	22,9	100,0
	Total	96	100,0	100,0	

Sumber: Pengolahan Data SPSS 23, 2019

Gambar 4.6

Jenis Produk Tabungan



Sumber: Pengolahan Data SPSS 23, 2019

Berdasarkan keterangan pada tabel dan diagram diatas dapat diketahui bahwa jenis produk tabungan responden yang diambil sebagai sampel menunjukkan jumlah terbanyak adalah tabungan yaitu sebesar 53,1%,

selanjutnya deposito yaitu sebesar 24%, dan yang paling sedikit adalah giro yaitu sebesar 22,9%.

C. Deskripsi Variabel

Dari angket yang telah peneliti sebarkan kepada responden yang terdiri dari 40 pertanyaan dan dibagi 5 kategori yaitu:

1. 8 (delapan) pertanyaan digunakan untuk mengukur religiusitas (X1)
2. 8 (delapan) pertanyaan digunakan untuk mengukur kepercayaan (X2)
3. 8 (delapan) pertanyaan digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan (X3)
4. 8 (delapan) pertanyaan digunakan untuk mengukur kepuasan (X4)
5. 8 (delapan) pertanyaan digunakan untuk mengukur loyalitas nasabah (Y)

Hasil yang diperoleh dari jawaban responden sebagaimana akan dipaparkan pada tabel berikut:

a) Variabel Religiusitas (X1)

Tabel 4.6

Religiusitas (X1)

Item	SS		S		R		TS		STS	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
X_1.1	35	36,5%	56	58,3%	5	5,2%	0	0%	0	0%
X_1.2	26	27,1%	62	64,6%	8	8,3%	0	0%	0	0%
X_1.3	23	24%	68	70,8%	5	5,2%	0	0%	0	0%
X_1.4	19	19,8%	73	76%	4	4,2%	0	0%	0	0%

X_1.5	18	18,8%	68	70,8%	10	10,4%	0	0%	0	0%
X_1.6	19	19,8%	66	68,8%	11	11,5%	0	0%	0	0%
X_1.7	22	22,9%	63	65,6%	11	11,5%	0	0%	0	0%
X_1.8	21	21,9%	69	71,9%	6	6,3%	0	0%	0	0%

Sumber: Pengolahan Data SPSS 23, 2019

Berdasarkan tabel 4.6 dapat diketahui bahwa variabel Religiusitas (X1), pada item (X1.1) yaitu sebanyak 35 responden (36,5%) menyatakan sangat setuju, 56 responden (58,3%) menyatakan setuju, dan 5 responden menyatakan ragu (5,2%). Sebagian besar loyalitas nasabah menabung di Bank Muamalat Indonesia kantor cabang Kediri menyatakan setuju karena mereka berpendapat bahwa Bank Muamalat Indonesia kantor cabang Kediri sepenuhnya telah berjalan dengan prinsip agama Islam.

Pada item (X1.2) yaitu sebanyak 26 responden (27,1%) menyatakan sangat setuju, 62 responden (64,6%) menyatakan setuju, dan 8 responden menyatakan ragu (8,3%). Sebagian besar loyalitas nasabah menabung di Bank Muamalat Indonesia kantor cabang Kediri menyatakan setuju karena mereka berpendapat bahwa nasabah Bank Muamalat Indonesia kantor cabang Kediri adalah seseorang yang komitmen dengan hukum syariah.

Pada item (X1.3) yaitu sebanyak 23 responden (24%) menyatakan sangat setuju, 68 responden (70,8%) menyatakan setuju, dan 5 responden menyatakan ragu (5,2%). Sebagian besar loyalitas nasabah menabung di Bank Muamalat kantor cabang Kediri menyatakan setuju karena mereka berpendapat bahwa nasabah Bank Muamalat Indonesia kantor cabang Kediri dapat melakukan pembayaran zakatnya melalui tabungan yang ada di bank.

Pada item (X1.4) yaitu sebanyak 19 responden (19,8%) menyatakan sangat setuju, 73 responden (76%) menyatakan setuju, dan 4 responden menyatakan ragu (4,2%). Sebagian besar loyalitas nasabah menabung di Bank Muamalat kantor cabang Kediri menyatakan setuju karena mereka berpendapat bahwa Bank Muamalat Indonesia kantor cabang Kediri melalui zakat dapat membantu mensejahterakan umat yang membutuhkan.

Pada item (X1.5) yaitu sebanyak 18 responden (18,8%) menyatakan sangat setuju, 68 responden (70,8%) menyatakan setuju, dan 10 responden menyatakan ragu (10,4%). Sebagian besar loyalitas nasabah menabung di Bank Muamalat kantor cabang Kediri menyatakan setuju karena mereka berpendapat bahwa menabung di Bank Muamalat Indonesia kantor cabang Kediri merupakan langkah tepat bagi nasabah muslim.

Pada item (X1.6) yaitu sebanyak 19 responden (19,8%) menyatakan sangat setuju, 66 responden (68,8%) menyatakan setuju, dan 11 responden menyatakan ragu (11,5%). Sebagian besar loyalitas nasabah menabung di Bank Muamalat kantor cabang Kediri menyatakan setuju karena mereka berpendapat bahwa menabung di Bank Muamalat Indonesia kantor cabang Kediri sudah dijamin halal kegiatannya.

Pada item (X1.7) yaitu sebanyak 22 responden (21,9%) menyatakan sangat setuju, 63 responden (65,6%) menyatakan setuju, dan 11 responden menyatakan ragu (11,5%). Sebagian besar loyalitas nasabah menabung di Bank Muamalat kantor cabang Kediri menyatakan setuju karena mereka berpendapat bahwa produk Bank Muamalat Indonesia kantor cabang Kediri terhindar dari unsur riba.

Pada item (X1.8) yaitu sebanyak 21 responden (21,9%) menyatakan sangat setuju, 69 responden (71,9%) menyatakan setuju, dan 6 responden menyatakan ragu (6,3%). Sebagian besar loyalitas nasabah menabung di Bank Muamalat kantor cabang Kediri menyatakan setuju karena mereka berpendapat bahwa nasabah Bank Muamalat Indonesia kantor cabang Kediri percaya bahwa terhindar dari unsur riba.

b) Variabel Kepercayaan

Tabel 4.7

Kepercayaan

Item	SS		S		R		TS		STS	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
X_2.1	32	33,3%	48	50%	16	16,7%	0	0%	0	0%
X_2.2	24	25%	66	68,8%	6	6,3%	0	0%	0	0%
X_2.3	22	22,9%	65	67,7%	9	9,4%	0	0%	0	0%
X_2.4	26	27,1%	66	68,8%	4	4,2%	0	0%	0	0%
X_2.5	31	32,3%	59	61,5%	6	6,3%	0	0%	0	0%
X_2.6	30	31,3%	58	60,4%	8	8,3%	0	0%	0	0%
X_2.7	29	30,2%	58	60,4%	9	9,4%	0	0%	0	0%
X_2.8	26	27,1%	63	65,6%	7	7,3%	0	0%	0	0%

Sumber: Pengolahan Data SPSS 23, 2019

Berdasarkan tabel 4.7 dapat diketahui bahwa variabel Kepercayaan (X2), pada item (X2.1) yaitu sebanyak 32 responden (33,3%) menyatakan sangat setuju, 48 responden (50%) menyatakan setuju, dan 16 responden menyatakan ragu (16,7%). Sebagian besar loyalitas nasabah menabung di Bank Muamalat kantor cabang

Kediri menyatakan setuju karena mereka berpendapat bahwa seluruh karyawan Bank Muamalat Indonesia kantor cabang Kediri memberikan pelayanan sesuai dengan apa yang dijanjikan.

Pada item (X2.2) yaitu sebanyak 24 responden (25%) menyatakan sangat setuju, 66 responden (68,8%) menyatakan setuju, dan 6 responden menyatakan ragu (6,3%). Sebagian besar loyalitas nasabah menabung di Bank Muamalat kantor cabang Kediri menyatakan setuju karena mereka berpendapat bahwa karyawan Bank Muamalat Indonesia kantor cabang Kediri ahli dalam bidangnya.

Pada item (X2.3) yaitu sebanyak 22 responden (22,9%) menyatakan sangat setuju, 65 responden (67,7%) menyatakan setuju, dan 9 responden menyatakan ragu (9,4%). Sebagian besar loyalitas nasabah menabung di Bank Muamalat kantor cabang Kediri menyatakan setuju karena mereka berpendapat bahwa karyawan memiliki sifat jujur sehingga dalam kegiatan pembiayaan disertai bukti fisik.

Pada item (X2.4) yaitu sebanyak 26 responden (27,1%) menyatakan sangat setuju, 66 responden (68,8%) menyatakan setuju, dan 4 responden menyatakan ragu (4,2%). Sebagian besar loyalitas nasabah menabung di Bank Muamalat kantor cabang Kediri menyatakan setuju karena mereka berpendapat bahwa karyawan berkata jujur sesuai dengan keadaan.

Pada item (X2.5) yaitu sebanyak 31 responden (32,3%) menyatakan sangat setuju, 59 responden (61,5%) menyatakan setuju, dan 6 responden menyatakan ragu (6,3%). Sebagian besar loyalitas nasabah menabung di Bank Muamalat

kantor cabang Kediri menyatakan setuju karena mereka berpendapat bahwa karyawan bersikap simpatik dalam menghadapi sebuah masalah/complain.

Pada item (X2.6) yaitu sebanyak 30 responden (31,3%) menyatakan sangat setuju, 58 responden (60,4%) menyatakan setuju, dan 8 responden menyatakan ragu (8,3%). Sebagian besar loyalitas nasabah menabung di Bank Muamalat kantor cabang Kediri menyatakan setuju karena mereka berpendapat bahwa pihak Bank Muamalat Indonesia kantor cabang Kediri mampu memberikan solusi terhadap masalah yang dihadapi nasabahnya.

Pada item (X2.7) yaitu sebanyak 29 responden (30,2%) menyatakan sangat setuju, 58 responden (60,4%) menyatakan setuju, dan 9 responden menyatakan ragu (9,4%). Sebagian besar loyalitas nasabah menabung di Bank Muamalat kantor cabang Kediri menyatakan setuju karena mereka berpendapat bahwa karyawan mampu menjaga rahasia nasabah.

Pada item (X2.8) yaitu sebanyak 26 responden (27,1%) menyatakan sangat setuju, 63 responden (65,6%) menyatakan setuju, dan 7 responden menyatakan ragu (7,3%). Sebagian besar loyalitas nasabah menabung di Bank Muamalat kantor cabang Kediri menyatakan setuju karena mereka berpendapat bahwa karyawan memberi informasi yang akurat sehingga tidak perlu diragukan.

c) Variabel Kualitas Pelayanan

Tabel 4.8

Kualitas Pelayanan

Item	SS		S		R		TS		STS	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
X_3.1	31	32,3%	56	58,3%	9	9,4%	0	0%	0	0%
X_3.2	21	21,9%	67	69,8%	8	8,3%	0	0%	0	0%
X_3.3	22	22,9%	68	70,8%	6	6,3%	0	0%	0	0%
X_3.4	30	31,3%	63	65,6%	3	3,1%	0	0%	0	0%
X_3.5	27	28,1%	59	61,5%	10	10,4%	0	0%	0	0%
X_3.6	26	27,1%	59	61,5%	11	11,5%	0	0%	0	0%
X_3.7	25	26%	61	63,5%	10	10,4%	0	0%	0	0%
X_3.8	24	25%	67	69,8%	5	5,2%	0	0%	0	0%

Sumber: Pengolahan Data SPSS 23, 2019

Berdasarkan tabel 4.8 dapat diketahui bahwa variabel Kualitas Pelayanan (X3), pada item (X3.1) yaitu sebanyak 31 responden (32,3%) menyatakan sangat setuju, 56 responden (58,3%) menyatakan setuju, dan 9 responden menyatakan ragu (9,4%). Sebagian besar loyalitas nasabah menabung di Bank Muamalat kantor cabang Kediri menyatakan setuju karena mereka berpendapat bahwa karyawan Bank Muamalat Indonesia kantor cabang Kediri memberi informasi yang akurat.

Pada item (X3.2) yaitu sebanyak 21 responden (21,9%) menyatakan sangat setuju, 67 responden (69,8%) menyatakan setuju, dan 8 responden menyatakan ragu (8,3%). Sebagian besar loyalitas nasabah menabung di Bank Muamalat kantor cabang Kediri menyatakan setuju karena mereka berpendapat bahwa

karyawan Bank Muamalat Indonesia kantor cabang Kediri memberikan pelayanan yang handal dan bertanggungjawab.

Pada item (X3.3) yaitu sebanyak 22 responden (22,9%) menyatakan sangat setuju, 68 responden (70,8%) menyatakan setuju, dan 6 responden menyatakan ragu (6,3%). Sebagian besar loyalitas nasabah menabung di Bank Muamalat kantor cabang Kediri menyatakan setuju karena mereka berpendapat bahwa karyawan Bank Muamalat Indonesia kantor cabang Kediri membantu nasabah dengan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat.

Pada item (X3.4) yaitu sebanyak 30 responden (31,3%) menyatakan sangat setuju, 63 responden (65,6%) menyatakan setuju, dan 3 responden menyatakan ragu (3,1%). Sebagian besar loyalitas nasabah menabung di Bank Muamalat kantor cabang Kediri menyatakan setuju karena mereka berpendapat bahwa karyawan Bank Muamalat Indonesia kantor cabang Kediri memiliki kepekaan atau respon dalam menangani transaksi.

Pada item (X3.5) yaitu sebanyak 27 responden (28,1%) menyatakan sangat setuju, 59 responden (61,5%) menyatakan setuju, dan 10 responden menyatakan ragu (10,4%). Sebagian besar loyalitas nasabah menabung di Bank Muamalat kantor cabang Kediri menyatakan setuju karena mereka berpendapat bahwa lokasi kantor Bank Muamalat Indonesia kantor cabang Kediri strategis dan mudah dijangkau oleh nasabah.

Pada item (X3.6) yaitu sebanyak 26 responden (27,1%) menyatakan sangat setuju, 59 responden (61,5%) menyatakan setuju, dan 11 responden menyatakan ragu (11,5%). Sebagian besar loyalitas nasabah menabung di Bank Muamalat

kantor cabang Kediri menyatakan setuju karena mereka berpendapat bahwa karyawan Bank Muamalat Indonesia kantor cabang Kediri memiliki penampilan yang rapi, sopan, dan menarik dalam melayani nasabah.

Pada item (X3.7) yaitu sebanyak 25 responden (26%) menyatakan sangat setuju, 61 responden (63,5%) menyatakan setuju, dan 10 responden menyatakan ragu (10,4%). Sebagian besar loyalitas nasabah menabung di Bank Muamalat kantor cabang Kediri menyatakan setuju karena mereka berpendapat bahwa karyawan Bank Muamalat Indonesia kantor cabang Kediri memiliki kemampuan dan pengetahuan yang memadai dalam memberikan pelayanan kepada nasabah.

Pada item (X3.8) yaitu sebanyak 24 responden (25%) menyatakan sangat setuju, 67 responden (69,8%) menyatakan setuju, dan 5 responden menyatakan ragu (5,2%). Sebagian besar loyalitas nasabah menabung di Bank Muamalat kantor cabang Kediri menyatakan setuju karena mereka berpendapat bahwa karyawan Bank Muamalat Indonesia kantor cabang Kediri memiliki kesungguhan dalam memperhatikan keluhan nasabah.

d) Variabel Kepuasan

Tabel 4.9

Kepuasan

Item	SS		S		R		TS		STS	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
X_4.1	29	30,2%	51	53,1%	16	16,7%	0	0%	0	0%
X_4.2	22	22,9%	67	69,8%	7	7,3%	0	0%	0	0%
X_4.3	23	24%	66	68,8%	7	7,3%	0	0%	0	0%

X_4.4	31	32,3%	62	64,6%	3	3,1%	0	0%	0	0%
X_4.5	18	18,8%	67	69,8%	11	11,5%	0	0%	0	0%
X_4.6	19	19,8%	65	67,7%	12	12,5%	0	0%	0	0%
X_4.7	21	21,9%	63	65,6%	12	12,5%	0	0%	0	0%
X_4.8	22	22,9%	69	71,9%	5	5,2%	0	0%	0	0%

Sumber: Pengolahan Data SPSS 23, 2019

Berdasarkan tabel 4.9 dapat diketahui bahwa variabel Kepuasan (X4), pada item (X4.1) yaitu sebanyak 29 responden (30,2%) menyatakan sangat setuju, 51 responden (53,1%) menyatakan setuju, dan 16 responden menyatakan ragu (16,7%). Sebagian besar loyalitas nasabah menabung di Bank Muamalat kantor cabang Kediri menyatakan setuju karena mereka berpendapat bahwa tabungan Bank Muamalat Indonesia kantor cabang Kediri memiliki kualitas yang baik.

Pada item (X4.2) yaitu sebanyak 22 responden (22,9%) menyatakan sangat setuju, 67 responden (69,8%) menyatakan setuju, dan 7 responden menyatakan ragu (7,3%). Sebagian besar loyalitas nasabah menabung di Bank Muamalat kantor cabang Kediri menyatakan setuju karena mereka berpendapat bahwa buku tabungan dikemas simpel dan menarik.

Pada item (X4.3) yaitu sebanyak 23 responden (24%) menyatakan sangat setuju, 66 responden (68,8%) menyatakan setuju, dan 7 responden menyatakan ragu (7,3%). Sebagian besar loyalitas nasabah menabung di Bank Muamalat kantor cabang Kediri menyatakan setuju karena mereka berpendapat bahwa bagi hasil yang diberikan di Bank Muamalat Indonesia kantor cabang Kediri sesuai dengan akad.

Pada item (X4.4) yaitu sebanyak 31 responden (32,3%) menyatakan sangat setuju, 62 responden (64,6%) menyatakan setuju, dan 3 responden menyatakan ragu (3,1%). Sebagian besar loyalitas nasabah menabung di Bank Muamalat kantor cabang Kediri menyatakan setuju karena mereka berpendapat bahwa biaya administrasi sangat terjangkau.

Pada item (X4.5) yaitu sebanyak 18 responden (18,8%) menyatakan sangat setuju, 67 responden (69,8%) menyatakan setuju, dan 11 responden menyatakan ragu (11,5%). Sebagian besar loyalitas nasabah menabung di Bank Muamalat kantor cabang Kediri menyatakan setuju karena mereka berpendapat bahwa pelayanan teller Bank Muamalat Indonesia kantor cabang Kediri sangat baik dan ramah.

Pada item (X4.6) yaitu sebanyak 19 responden (19,8%) menyatakan sangat setuju, 65 responden (67,7%) menyatakan setuju, dan 12 responden menyatakan ragu (12,5%). Sebagian besar loyalitas nasabah menabung di Bank Muamalat kantor cabang Kediri menyatakan setuju karena mereka berpendapat bahwa fasilitas yang digunakan teller dalam melayani nasabah mempercepat proses transaksi.

Pada item (X4.7) yaitu sebanyak 21 responden (21,9%) menyatakan sangat setuju, 63 responden (65,6%) menyatakan setuju, dan 12 responden menyatakan ragu (12,5%). Sebagian besar loyalitas nasabah menabung di Bank Muamalat kantor cabang Kediri menyatakan setuju karena mereka berpendapat bahwa nasabah bangga memiliki produk tabungan di Bank Muamalat Indonesia kantor cabang Kediri.

Pada item (X4.8) yaitu sebanyak 22 responden (22,9%) menyatakan sangat setuju, 69 responden (71,9%) menyatakan setuju, dan 5 responden menyatakan ragu (5,2%). Sebagian besar loyalitas nasabah menabung di Bank Muamalat kantor cabang Kediri menyatakan setuju karena mereka berpendapat bahwa prosedur dan proses transaksi yang diberikan yang diberikan oleh Bank Muamalat Indonesia kantor cabang Kediri cukup memudahkan nasabah.

e) Loyalitas nasabah

Tabel 4.10

Loyalitas Nasabah

Item	SS		S		R		TS		STS	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
Y.1	34	35,4%	58	60,4%	4	4,2%	0	0%	0	0%
Y.2	22	22,9%	65	67,7%	9	9,4%	0	0%	0	0%
Y.3	22	22,9%	68	70,8%	6	6,3%	0	0%	0	0%
Y.4	24	25%	70	72,9%	2	2,1%	0	0%	0	0%
Y.5	28	29,2%	59	61,5%	9	9,4%	0	0%	0	0%
Y.6	24	25%	60	62,5%	12	12,5%	0	0%	0	0%
Y.7	24	25%	61	63,5%	11	11,5%	0	0%	0	0%
Y.8	29	30,2%	62	64,6%	5	5,2%	0	0%	0	0%

Sumber: Pengolahan Data SPSS 23, 2019

Berdasarkan tabel 4.10 dapat diketahui bahwa variabel Loyalitas nasabah (Y), pada item (Y.1) yaitu sebanyak 34 responden (35,4%) menyatakan sangat setuju, 58 responden (60,4%) menyatakan setuju, dan 4 responden menyatakan ragu (4,2%). Sebagian besar loyalitas nasabah menabung di Bank Muamalat

kantor cabang Kediri menyatakan setuju karena mereka berpendapat bahwa nasabah mempunyai komitmen untuk terus menggunakan produk Bank Muamalat Indonesia kantor cabang Kediri.

Pada item (Y.2) yaitu sebanyak 22 responden (22,9%) menyatakan sangat setuju, 65 responden (67,7%) menyatakan setuju, dan 9 responden menyatakan ragu (9,4%). Sebagian besar loyalitas nasabah menabung di Bank Muamalat kantor cabang Kediri menyatakan setuju karena mereka berpendapat bahwa nasabah percaya bahwa Bank Muamalat Indonesia kantor cabang Kediri selalu siap membantu nasabahnya.

Pada item (Y.3) yaitu sebanyak 22 responden (22,9%) menyatakan sangat setuju, 68 responden (70,8%) menyatakan setuju, dan 6 responden menyatakan ragu (6,3%). Sebagian besar loyalitas nasabah menabung di Bank Muamalat kantor cabang Kediri menyatakan setuju karena mereka berpendapat bahwa nasabah senang merekomendasikan Bank Muamalat Indonesia kantor cabang Kediri kepada orang lain.

Pada item (Y.4) yaitu sebanyak 24 responden (25%) menyatakan sangat setuju, 70 responden (72,9%) menyatakan setuju, dan 2 responden menyatakan ragu (2,1%). Sebagian besar loyalitas nasabah menabung di Bank Muamalat kantor cabang Kediri menyatakan setuju karena mereka berpendapat bahwa nasabah bersedia menginformasikan kepada orang lain apabila ada penawaran inovasi baru dari Bank Muamalat Indonesia kantor cabang Kediri.

Pada item (Y.5) yaitu sebanyak 28 responden (29,2%) menyatakan sangat setuju, 59 responden (61,5%) menyatakan setuju, dan 9 responden menyatakan

ragu (9,4%). Sebagian besar loyalitas nasabah menabung di Bank Muamalat kantor cabang Kediri menyatakan setuju karena mereka berpendapat bahwa nasabah tidak akan berpindah ke bank lain.

Pada item (Y.6) yaitu sebanyak 24 responden (25%) menyatakan sangat setuju, 60 responden (62,5%) menyatakan setuju, dan 12 responden menyatakan ragu (12,5%). Sebagian besar loyalitas nasabah menabung di Bank Muamalat kantor cabang Kediri menyatakan setuju karena mereka berpendapat bahwa nasabah akan tetap setia menjadi nasabah Bank Muamalat Indonesia kantor cabang Kediri.

Pada item (Y.7) yaitu sebanyak 24 responden (25%) menyatakan sangat setuju, 61 responden (63,5%) menyatakan setuju, dan 11 responden menyatakan ragu (11,5%). Sebagian besar loyalitas nasabah menabung di Bank Muamalat kantor cabang Kediri menyatakan setuju karena mereka berpendapat bahwa nasabah senang dengan produk yang ditawarkan oleh Bank Muamalat Indonesia kantor cabang Kediri.

Pada item (Y.8) yaitu sebanyak 29 responden (30,2%) menyatakan sangat setuju, 62 responden (64,6%) menyatakan setuju, dan 5 responden menyatakan ragu (5,2%). Sebagian besar loyalitas nasabah menabung di Bank Muamalat kantor cabang Kediri menyatakan setuju karena mereka berpendapat bahwa nasabah akan menggunakan produk dan jasa yang ditawarkan oleh Bank Muamalat Indonesia kantor cabang Kediri.

D. Analisis Data

1. Uji Validitas

Ketentuan validitas instrumen sahih apabila r hitung lebih besar dari r standar (0,30). Validitas bertujuan untuk menguji apakah instrumen benar benar suatu faktor yang valid untuk digunakan sebagai alat ukur. Nilai r standar dilihat dari *corrected Item Total Corelation*, jika nilainya lebih dari 0.30 maka dapat dikatakan bahwa variabel tersebut valid. Berikut hasil uji validitas instrumen dapat dilihat dari tabel dibawah ini:

Tabel 4.11

Hasil Uji Validitas Variabel Religiusitas (X1)

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X1.1	28,81	6,449	,436	,775
X1.2	28,99	6,326	,454	,772
X1.3	28,97	6,220	,572	,753
X1.4	28,97	6,599	,499	,765
X1.5	29,06	6,396	,489	,766
X1.6	29,06	6,354	,482	,767
X1.7	29,04	6,082	,567	,753
X1.8	28,97	6,620	,462	,770

Sumber: Pengolahan Data SPSS 23, 2019

Berdasarkan tabel 4.11, seluruh item pertanyaan adalah valid karena nilai *Corrected Item Total Correlation* lebih besar dibandingkan 0,30. Item kuesioner yang valid dapat dijadikan acuan untuk penelitian selanjutnya. Maka instrumen Religiusitas (X1) merupakan alat ukur yang cermat dan tepat.

Tabel 4.12

Hasil Uji Validitas Variabel Kepercayaan (X2)

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X2.1	29,19	6,091	,535	,740
X2.2	29,14	6,855	,470	,751
X2.3	29,20	6,624	,494	,747
X2.4	29,09	6,991	,461	,753
X2.5	29,06	6,754	,459	,753
X2.6	29,13	6,321	,570	,733
X2.7	29,11	6,650	,464	,752
X2.8	29,13	7,079	,356	,769

Sumber: Pengolahan Data SPSS 23, 2019

Berdasarkan tabel 4.12, seluruh item pertanyaan adalah valid karena nilai *Corrected Item Total Correlation* lebih besar dibandingkan 0,30. Item kuesioner yang valid dapat dijadikan acuan untuk penelitian selanjutnya. Maka instrumen Kepercayaan (X2) merupakan alat ukur yang cermat dan tepat.

Tabel 4.13

Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (X3)

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X3.1	29,06	6,501	,435	,780
X3.2	29,17	6,414	,545	,762
X3.3	29,12	6,405	,562	,760
X3.4	29,00	6,589	,528	,765
X3.5	29,10	6,431	,486	,772
X3.6	29,16	6,281	,538	,763
X3.7	29,18	6,295	,551	,761
X3.8	29,10	7,063	,354	,789

Sumber: Pengolahan Data SPSS 23, 2019

Berdasarkan tabel 4.13, seluruh item pertanyaan adalah valid karena nilai *Corrected Item Total Correlation* lebih besar dibandingkan 0,30. Item kuesioner yang valid dapat dijadikan acuan untuk penelitian selanjutnya. Maka instrumen Kualitas Pelayanan (X3) merupakan alat ukur yang cermat dan tepat.

Tabel 4.14

Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan (X4)

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X4.1	28,97	6,704	,505	,803
X4.2	28,92	7,256	,526	,796
X4.3	28,91	7,202	,537	,794
X4.4	28,79	7,261	,541	,794
X4.5	29,01	7,105	,544	,793
X4.6	29,01	7,021	,550	,792
X4.7	28,99	6,895	,576	,789
X4.8	28,92	7,361	,512	,798

Sumber: Pengolahan Data SPSS 23, 2019

Berdasarkan tabel 4.14, seluruh item pertanyaan adalah valid karena nilai *Corrected Item Total Correlation* lebih besar dibandingkan 0,30. Item kuesioner yang valid dapat dijadikan acuan untuk penelitian selanjutnya. Maka instrumen Kepuasan (X4) merupakan alat ukur yang cermat dan tepat.

Tabel 4.15

Hasil Uji Validitas Loyalitas Nasabah (Y)

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Y.1	29,06	6,712	,443	,735
Y.2	29,28	6,710	,416	,740
Y.3	29,28	6,352	,569	,712
Y.4	29,18	7,116	,386	,744
Y.5	29,20	6,308	,505	,723
Y.6	29,32	6,453	,442	,736
Y.7	29,33	6,330	,531	,718
Y.8	29,19	7,059	,348	,750

Sumber: Pengolahan Data SPSS 23, 2019

Berdasarkan tabel 4.15, seluruh item pertanyaan adalah valid karena nilai *Corrected Item Total Correlation* lebih besar dibandingkan 0,30. Item kuesioner yang valid dapat dijadikan acuan untuk penelitian selanjutnya. Maka instrumen Loyalitas Nasabah merupakan alat ukur yang cermat dan tepat.

2. Uji Reliabilitas

Reliabilitas instrumen adalah hasil pengukuran yang dapat dipercaya. Reliabilitas instrumen diperlukan untuk mendapatkan data sesuai dengan tujuan pengukuran. Untuk mencapai hal tersebut, dilakukan uji reliabilitas dengan menggunakan metode *Alpha Cronbach's*, dimana jika nilainnya 0,00 s.d 0,20 berarti kurang reliable, nilai *Alpha Cronbach's* 0,21 s.d 0,40 berarti agak reliable, nilai *Alpha Cronbach's* 0,42 s.d 0,60 berarti cukup reliable, nilai *Alpha Cronbach's* 0,61 s.d 0,80 berarti reliabel, nilai *Alpha Cronbach's* 0,81 s.d 1,00 berarti sangat reliabel.reliabilitas suatu konstruk

variabel sangat baik jika nilai *Alpha Cronbach's* > dari 0,60. Hasil pengujian reliabilitas dapat dilihat dari tabel berikut ini:

Tabel 4.16

Hasil Uji Reliabilitas Variabel Religiusitas (X1)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,788	8

Sumber: Pengolahan Data SPSS 23, 2019

Berdasarkan tabel 4.16 di atas, nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0,788 yang berarti bahwa konstruk pertanyaan yang merupakan dimensi faktor religiusitas (X1) adalah reliabel. Karena nilai angka *Cronbach's Alpha* > 0,60. Jadi dapat disimpulkan bahwa responden memiliki konsisten dalam menjawab konstruk-konstruk pertanyaan yang merupakan dimensi variabel religusitas (X1) yang disusun dalam bentuk kuesioner.

Tabel 4.17

Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kepercayaan (X2)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,774	8

Sumber: Pengolahan Data SPSS 23, 2019

Berdasarkan tabel 4.17 di atas, nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0,774 yang berarti bahwa konstruk pertanyaan yang merupakan dimensi faktor kepercayaan (X2) adalah reliabel. Karena nilai angka *Cronbach's Alpha* > 0,60. Jadi dapat disimpulkan bahwa responden memiliki konsisten dalam menjawab konstruk-

konstruk pertanyaan yang merupakan dimensi variabel kepercayaan (X1) yang disusun dalam bentuk kuesioner.

Tabel 4.18

Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan (X3)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,792	8

Sumber: Pengolahan Data SPSS 23, 2019

Berdasarkan tabel 4.18 di atas, nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0,792 yang berarti bahwa konstruk pertanyaan yang merupakan dimensi faktor kualitas pelayanan (X3) adalah reliabel. Karena nilai angka *Cronbach's Alpha* > 0,60. Jadi dapat disimpulkan bahwa responden memiliki konsisten dalam menjawab konstruk-konstruk pertanyaan yang merupakan dimensi variabel kualitas pelayanan (X3) yang disusun dalam bentuk kuesioner.

Tabel 4.19

Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan (X4)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,816	8

Sumber: Pengolahan Data SPSS 23, 2019

Berdasarkan tabel 4.19 di atas, nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0,816 yang berarti bahwa konstruk pertanyaan yang merupakan dimensi faktor kepuasan (X4) adalah sangat reliabel. Karena nilai angka *Cronbach's Alpha* > 0,60. Jadi dapat

disimpulkan bahwa responden memiliki konsisten dalam menjawab konstruk-konstruk pertanyaan yang merupakan dimensi variabel kepuasan (X4) yang disusun dalam bentuk kuesioner.

Tabel 4.20

Hasil Uji Reliabilitas Variabel Loyalitas Nasabah (Y)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,758	8

Sumber: Pengolahan Data SPSS 23, 2019

Berdasarkan tabel 4.20 di atas, nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0,758 yang berarti bahwa konstruk pertanyaan yang merupakan dimensi loyalitas nasabah (Y) adalah reliabel. Karena nilai angka *Cronbach's Alpha* > 0,60. Jadi dapat disimpulkan bahwa responden memiliki konsisten dalam menjawab konstruk-konstruk pertanyaan yang merupakan dimensi variabel loyalitas nasabah (Y) yang disusun dalam bentuk kuesioner.

3. Uji Normalitas

Uji Normalitas bertujuan untuk menguji apakah suatu variabel normal atau tidak. Data yang berdistribusi normal merupakan salah satu syarat dilakukannya *parametric-test*. Dalam penelitian uji normalitas data yaang digunakan adalah uji Kolmogorov-Smirnov. Pengambilan keputusannya digunakan pedoman jika nilai Sig. < 0,05 maka data tidak berdistribusi normal. Sebaliknya jika nilai Sig. > 0,05 maka data berdistribusi normal.

Tabel 4.21

Hasil Uji Normalitas Data

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		96
Normal Parameters[a,b]	Mean	,0000000
	Std. Deviation	1,88003453
Most Extreme Differences	Absolute	,080
	Positive	,054
	Negative	-,080
Test Statistic		,080
Asymp. Sig. (2-tailed)		,142[c]

a. Test distribution is Normal.
b. Calculated from data.
c. Lilliefors Significance Correction.

Sumber: Pengolahan Data SPSS 23, 2019

Hasil output SPSS pada tabel 4.21 *One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test* diatas dapat diektahui hasil nilai signifikansi pada Asymp. Sig. (2-tailed) adalah 0.142. Karena signifikansi lebih dari 0,05 (0,142 > 0,05) maka model regresi ini berdistribusi normal sehingga memenuhi asumsi normalitas.

4. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Multikolinieritas

Multikolinieritas berarti adanya hubungan linier yang kuat antara variabel bebas yang satu dengan yang lain dalam model regresi. Untuk mendeteksi multikolinieritas yaitu jika *Variance Inflation Factor (VIF)* memiliki nilai < 10 maka terbebas dari multikolinieritas.

Tabel 4.22
Hasil Uji Multikolinieritas Data
Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	17,697	3,467		5,104	,000		
	Religiusitas	-,017	,099	-,019	-,175	,861	,640	1,563
	Kepercayaan	,097	,083	,118	1,157	,250	,750	1,334
	Kulaitas Layanan	,001	,105	,001	,011	,991	,593	1,688
	Kepuasan	,402	,092	,489	4,356	,000	,621	1,610

a. Dependent Variable: Loyalitas

Sumber: Pengolahan Data SPSS 23, 2019

Hasil output SPSS tabel 4.22 diperoleh hasil analisis bahwa nilai VIF religiusitas sebesar 1,563. Nilai VIF kepercayaan sebesar 1,334. Nilai VIF kualitas pelayanan sebesar 1,688 dan nilai VIF kepuasan sebesar 1,610. Artinya nilai VIF lebih kecil dari 10 maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi multikolinieritas pada masing-masing variabel.

b. Uji Heterokedasitas

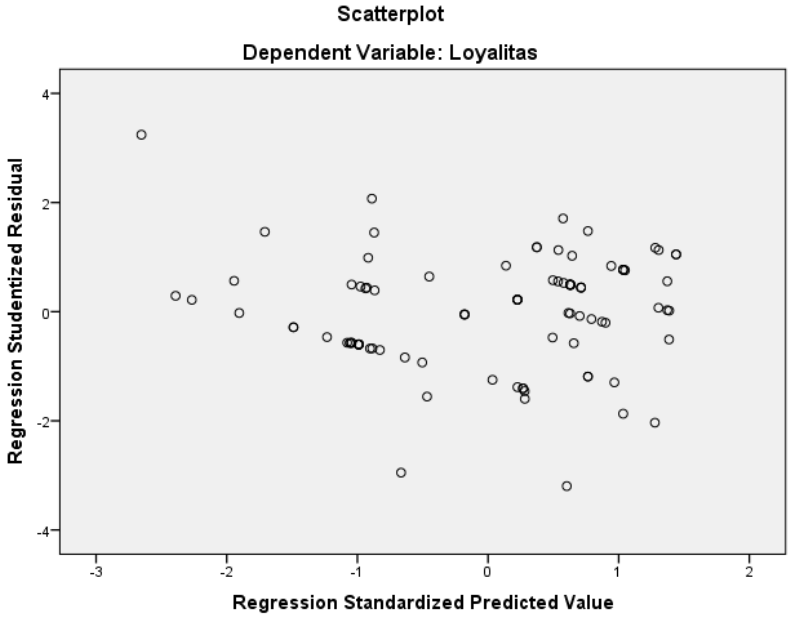
Untuk mendeteksi ada tidaknya heteroskedastisitas pada suatu model dapat dilihat dari pola gambar scatterplot model tersebut. Sedangkan tidak ada heteroskedastisitas jika memenuhi ketentuan berikut:

a) Penyebaran titik-titik data sebaiknya tidak berpola.

b) Titik-titik data menyebar diatas dan dibawah atau disekitar angka nol.

c) Titik-titik data tidak mengumpul hanya diatas atau dibawah saja.

Gambar 4.7
Hasil Uji Heterokedasitas Data



Sumber: Pengolahan Data SPSS 23, 2019

Berdasarkan hasil scatterplot diatas terlihat bahwa:

a) Penyebaran titik-titik data sebaiknya tidak berpola.

b) Titik-titik data menyebar diatas dan dibawah atau disekitar angka nol.

c) Titik-titik data tidak mengumpul hanya diatas atau dibawah saja.

Maka dapat disimpulkan hasil dari uji heterokedasitas bahwa tidak terjadi heterokedasitas pada model regresi, sehingga model regresi ini layak untuk dipakai.

5. Uji Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda digunakan dalam penelitian ini dengan tujuan untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat. Hasil uji regresi linier berganda dalam penelitian ini:

Tabel 4.23

Hasil Analisis Uji Regresi Linier Berganda

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	,961	1,194		,805	,423
	Religiusitas	,234	,070	,230	3,358	,001
	Kepercayaan	,293	,067	,295	4,373	,000
	Kualitas Pelayanan	,287	,120	,307	2,386	,019
	Kepuasan	,735	,116	,776	6,313	,000

a. Dependent Variable: Loyalitas Nasabah

Sumber: Pengolahan Data SPSS 23, 2019

Persamaan yang digunakan adalah:

Y= a + b1 X1 + b2 X2 + b3 X3 + b4 X4 + e

Y= 0,961 + 0,234 + 0,293 + 0,287 + 0,735 + 1,194

Dari persamaan regresi diatas dapat diinterpretasikan sebagai berikut:

a) Konstanta sebesar (a)= 0,961 artinya saat variabel X1 (Religiusitas), X2 (Kepercayaan), X3 (Kualitas Pelayanan), dan X4 (Kepuasan) dalam keadaan konstan (tetap) maka variabel Y (Loyalitas Nasabah) akan menurun sebesar 0,961 satuan.

b) Koefisien regresi religiusitas (X1) sebesar 0,234 menyatakan bahwa saat variabel X1 meningkat, maka variabel loyalitas nasabah (Y) akan meningkat sebesar 0,234 satu satuan.

c) Koefisien regresi variabel kepercayaan (X2) sebesar 0,293 menyatakan bahwa saat variabel X2 meningkat, maka variabel loyalitas nasabah (Y) akan meningkat sebesar 0,293 satu satuan.

d) Koefisien regresi variabel kualitas pelayanan (X3) sebesar 0,287 menyatakan bahwa saat variabel X3 meningkat, maka variabel loyalitas nasabah (Y) akan meningkat sebesar 0,287 satu satuan.

e) Koefisien regresi variabel sikap kepuasan (X4) sebesar 0,735 menyatakan bahwa saat variabel X4 meningkat, maka variabel loyalitas nasabah (Y) akan meningkat sebesar 0,735 satu satuan.

6. Uji Hipotesis

a. Uji T

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

Adapun prosedurnya sebagai berikut:

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

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

Tabel 4.24

Hasil Uji T

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	,961	1,194		,805	,423
	Religiusitas	,234	,070	,230	3,358	,001
	Kepercayaan	,293	,067	,295	4,373	,000
	Kualitas Pelayanan	,287	,120	,307	2,386	,019
	Kepuasan	,735	,116	,776	6,313	,000

a. Dependent Variable: Loyalitas Nasabah
Sumber: Pengolahan Data SPSS 23, 2019

Dengan menggunakan pengolahan data pada tabel diatas dapat diuraikan sebagai berikut:

1) Pengaruh Religiusitas (X1) terhadap Loyalitas Nasabah (Y)

H_0 = Tidak ada pengaruh yang signifikan antara Religiusitas terhadap Loyalitas Nasabah Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Kediri.

H_1 = Ada pengaruh yang signifikan antara Religiusitas terhadap Loyalitas Nasabah Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Kediri.

Berdasarkan analisis regresi secara parsial didapatkan $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu 3,358 > 1,986 dan sig 0,001 < 0,05 maka H_0 ditolak dan H_1 diterima. Artinya ada pengaruh yang signifikan antara Religiusitas terhadap Loyalitas Nasabah Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Kediri.

2) Kepercayaan (X2) terhadap Loyalitas Nasabah (Y)

H_0 = Tidak ada pengaruh yang signifikan antara Kepercayaan terhadap Loyalitas Nasabah Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Kediri.

H_1 = Ada pengaruh yang signifikan antara Kepercayaan terhadap Loyalitas Nasabah Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Kediri.

Berdasarkan analisis regresi secara parsial didapatkan $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu 4,373 > 1,986 dan sig 0,000 < 0,05 maka H_0 ditolak dan H_1 diterima. Artinya ada pengaruh yang signifikan antara Kepercayaan terhadap Loyalitas Nasabah Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Kediri.

3) Pengaruh Kualitas Pelayanan (X3) terhadap Loyalitas Nasabah (Y)

H_0 = Tidak ada pengaruh yang signifikan antara Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Nasabah Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Kediri.

H_1 = Ada pengaruh yang signifikan antara Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Nasabah Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Kediri.

Berdasarkan analisis regresi secara parsial didapatkan $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu 2,386 > 1,986 dan sig 0,019 < 0,05 maka H_0 ditolak dan H_1 diterima. Artinya ada pengaruh yang signifikan antara Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Nasabah Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Kediri.

4) Pengaruh Kepuasan (X4) terhadap Loyalitas Nasabah (Y)

H_0 = Tidak ada pengaruh yang signifikan antara Kepuasan terhadap Loyalitas Nasabah Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Kediri.

H_1 = Ada pengaruh yang signifikan antara Kepuasan terhadap Loyalitas Nasabah Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Kediri.

Berdasarkan analisis regresi secara parsial didapatkan $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu 6,313 > 1,986 dan sig 0,000 < 0,05 maka H_0 ditolak dan H_1 diterima. Artinya ada pengaruh yang signifikan antara Kepuasan terhadap Loyalitas Nasabah Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Kediri.

b. Uji F

Uji F pada dasarnya menunjukkan apakah semua variabel yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel terikat/dependen. Ketentuan yang digunakan adalah sebagai berikut:

Jika $F_{hitung} < F_{tabel}$ maka H_0 diterima atau tidak ada pengaruh secara signifikan antara semua variabel dependen terhadap variabel independen.

Jika $F_{hitung} > F_{tabel}$ maka H_0 ditolak atau ada pengaruh antara semua variabel dependen terhadap variabel independen.

Tabel 4.25

Hasil Uji F

ANOVA[a]

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	697,697	4	174,424	197,891	,000[b]
	Residual	80,209	91	,881		
	Total	777,906	95			

a. Dependent Variable: Loyalitas Nasabah
b. Predictors: (Constant), Kepuasan, Kepercayaan, Religiusitas, Kualitas Pelayanan
Sumber: Pengolahan Data SPSS 23, 2019

H_0 = Tidak ada pengaruh yang signifikan antara Religiusitas, Kepercayaan, Kualitas Pelayanan, dan Kepuasan terhadap Loyalitas Nasabah Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Kediri.

H_1 = Ada pengaruh yang signifikan antara Religiusitas, Kepercayaan, Kualitas Pelayanan, dan Kepuasan terhadap Loyalitas Nasabah Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Kediri.

Berdasarkan hasil analisis regresi secara simultan didapat nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$ yaitu 197,891> 2.47 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,000 < 0,05 sehingga H_0 ditolak. Maka ada pengaruh secara signifikan antara variabel Religiusitas (X1), Kepercayaan (X2), Kualitas Pelayanan (X3) dan Kepuasan (X4) terhadap Loyalitas Nasabah Bank Muamalat Kantor Cabang Kediri (Y).

7. Koefisien Determinasi

Tabel 4.26

Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model Summary[b]

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,947[a]	,897	,892	,939

a. Predictors: (Constant), Kepuasan, Kepercayaan, Religiusitas, Kualitas Pelayanan

b. Dependent Variable: Loyalitas Nasabah

Sumber: Pengolahan Data SPSS 23, 2019

Model Summary pada tabel 4.26 diatas adalah:

a. Angka R Square menunjukkan korelasi atau hubungan antara variabel independen (Religiusitas, Kepercayaan, Kualitas

Pelayanan, Kepuasan) terhadap Loyalitas Nasabah Bank Muamalat Kantor Cabang Kediri.

b. Angka R Square atau koefisien determinasi adalah 0.897

c. Adjusted R Square digunakan jika jumlah variabel independen lebih dari dua. Nilai Adjusted R Square pada model ini adalah 0,892. Hal ini berarti 89,2% variabel loyalitas nasabah bisa dijelaskan dari variabel religiusitas, kepercayaan, kualitas pelayanan, dan kepuasan sedangkan sisanya (100 – 89,2 = 10,8%) dijelaskan oleh sebab-sebab lain.

d. Std. Error of the Estimate sebesar 0,939, semakin kecil Std Error of the Estimate akan membuat regresi semakin tepat dalam memprediksi variabel dependen.