BAB IV

HASIL PENELITIAN

A. Deskripsi Objek Penelitian

1. Sejarah Bank BRI Syariah KCP Jombang

PT Bank BRI Syariah Tbk berdiri pada 16 Oktober 2008 dan mulai beroperasi pada tanggal 17 November 2008. PT Bank BRI Syariah Tbk pun mulai merubah kegiatan usahanya yang semula beroperasional secara konvensional, menjadi perbankan dengan kegiatan yang berdasarkan pada prinsip syariah.

Aktivitas PT Bank BRI Syariah Tbk menjadi semakin kokoh setelah pada 19 Desember 2008 ditandatangani akta pemisahan Unit Usaha Syariah PT Bank Bank Rakyat Indonesia untuk melebur ke dalam PT Bank BRI Syariah Tbk. Dengan berjalannya waktu, saat ini PT Bank BRI Syariah Tbk menjadi bank syariah ketiga terbesar di Indonesia didasarkan pada asset yang dimiliki. PT Bank BRI Syariah Tbk tumbuh dengan pesat baik dari sisi asset, jumlah pembiayaan, dan perolehan dana pihak ketiga. Dengan berfokus pada segmen menengah kebawah, PT Bank BRI Syariah Tbk memiliki target untuk menjadi bank ritel modern terbuka dengan berbagai ragam produk dan layanan perbankan yang tersedia.[49]

[49] www.brisyariah.co.id, diakses pada 29 Juni 2019 pukul 17.05 WIB.

Sesuai dengan visinya, saat ini PT Bank BRI Syariah Tbk merintis sinergi dengan PT Bank Rakyat Indonesia Tbk dengan memanfaatkan jaringan kerja PT Bank Rakyat Indonesia Tbk sebagai Kantor Layanan Syariah dalam mengembangkan bisnis yang berfokus kepada kegiatan penghimpunan dana masyarakat dan kegiatan konsumen berdasarkan pada prinsip syariah.[50] PT Bank BRI Syariah Tbk pun mulai berkembang dan hadir di tengah-tengah masyarakat, seperti salahsatunya hadir di Kabupaten Jombang. PT Bank BRI Syariah yang berdiri di Kabupaten Jombang merupakan Kantor Cabang Pembantu yang beralamat pada Jalan Wahid Hasyim No. 9A 1-2 Jombang.

Hal yang melatar belakangi berdirinya Bank BRI Syariah KCP Jombang adalah ketersediaan lokasi yang cukup strategis dan potensi masyarakat yang mendukung. Dengan lokasi yang strategis yaitu berdekatan dengan pasar dan pertokoan maka peluang Bank BRI Syariah KCP Jombang untuk lebih dikenal oleh masyarakat menjadi lebih besar. Dengan keberadaannya di tengah-tengah hiruk pikuk perekonomian masyarakat Jombang, peluang Bank BRI Syariah KCP Jombang menjadi sangat besar dalam membantu mengembangkan usahanya melalui penawaran produk pembiayaan terhadap masyarakat yang membutuhkan atau ingin mengembangkan usaha yang dimiliki. Berdirinya Bank BRI Syariah KCP Jombang sendiri mendapat respon

[50] www.brisyariah.co.id, diakses pada 29 Juni 2019 pukul 17.05 WIB.

yang cukup baik dari masyarakat. Hal tersebut berpengaruh pada peningkatan asset Bank BRI Syariah KCP Jombang yang cukup baik setiap tahunnya.

2. Lokasi Bank BRI Syariah KCP Jombang

Bank BRI Syariah KCP Jombang terletak di Jalan Wahid Hasyim No. 9A 1-2 Jombang yang berada di pusat keramaian yang kebetulan tak jauh dari pasar Legi yang merupakan pusat masyarakat melakukan kegiatan ekonomi di kecamatan Jombang.

3. Visi dan Misi Bank BRI Syariah KCP Jombang

a. Visi Bank BRI Syariah KCP Jombang

Menjadi bank ritel modern terkemuka dengan ragam layanan financial sesuai kebutuhan nasabah dengan jangkauan termudah untuk kehidupan lebih bermakna.[51]

b. Misi Bank BRI Syariah KCP Jombang

1) Memahami keragaman individu dan mengakomodasi beragam kebutuhan financial nasabah.
2) Menyediakan produk dan layanan yang mengedepankan etika sesuai dengan prinsip-prinsip syariah.
3) Menyediakan akses ternyaman melalui berbagai saran kapan pun dan dimana pun.
4) Memungkinkan setiap individu untuk meningkatkan kualitas hidup dan menghadirkan ketentraman pikiran.

[51] www.brisyariah.co.id, diakses pada 29 Juni 2019 pukul 19.55 WIB.

4. Produk Bank BRI Syariah KCP Jombang

Secara garis besar produk Bank BRI Syariah KCP Jombang meliputi:

a. Dana Pihak Ketiga

1) Tabungan Faedah BRI Syariah iB
2) Tabungan Haji BRI Syariah iB
3) Tabungan Haji Valas BRI Syariah iB
4) Tabungan Impian BRI Syariah iB
5) TabunganKu
6) Simpanan Pelajar (SimPel) BRI Syariah iB
7) Giro BRI Syariah iB
8) Deposito BRI Syariah iB

b. Pembiayaan

1) KKB BRI Syariah iB
2) KPR BRI Syariah iB
3) KMG BRI Syariah iB
4) Pembiayaan Umrah BRI Syariah[52]

B. Deskripsi Responden

Populasi responden dalam penelitian ini merupakan seluruh nasabah Bank BRI Syariah KCP Jombang per Juni 2019. Adapun jumlah nasabah yang dijadikan sebagai sampel penelitian adalah 100 responden. Adapun data responden dikelompokkan berdasarkan Jenis Kelamin, Usia,

[52] www.brisyariah.co.id, diakses pada 29 Juni 2019 pukul 20.08 WIB.

Pendidikan Terakhir, dan Pekerjaan. Berikut adalah data responden yang berhasil didapat:

1. Jenis Kelamin

Untuk mengetahui perbandingan antara jenis kelamin laki-laki dan perempuan dapat dilihat pada tabel 4.1 dibawah ini:

Tabel 4.1
Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No.	Jenis Kelamin	Frekuensi	Presentase (%)
1	Laki-Laki	47	47%
2	Perempuan	53	53%
Jumlah		100	100%

Sumber: *Data kuesioner Responden*

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa jumlah responden sebanyak 100 orang terdiri dari laki-laki sebesar 47% dan perempuan sebesar 53%. Perbandingan jumlah responden laki-laki dan responden perempuan sebenarnya tidak terpaut jauh, namun lebih didominasi oleh perempuan.

2. Usia

Usia sangat berpengaruh dalam kehidupan sehari-sehari sehingga perbedaan usia juga berpengaruh pada loyalitas nasabah melalui keputusan nasabah dalam melakukan transaksi di bank bersangkutan. Pada tabel 4.2 berikut ini akan ditampilkan kelompok usia responden.

Tabel 4.2
Distribusi Responden Berdasarkan Usia

No	Usia	Frekuensi	Presentase (%)
1	<21 Tahun	9	9%
2	21-30 Tahun	29	29%

3	31-40 Tahun	39	39%
4	41-50 Tahun	15	15%
5	>50 Tahun	12	12%
Jumlah		100	100

Sumber: *Data Kuesioner Responden*

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa umur responden sangat bervariatif. Responden usia <21 tahun menempati presentase terendah dengan jumlah 9%, responden usia 21-30 tahun berada pada presentase tertinggi kedua yaitu sebesar 29%, responden usia 41-50 tahun berada pada presentase tertinggi ketiga sebesar 15%, dan diikuti dengan responden >50 tahun sebagai presentase tertinggi keempat dengan jumlah sebesar 12%. Presentase tertinggi yaitu sebesar 39% diperoleh dari responden berusia 31-40 tahun. Hal ini menunjukkan bahwa kebanyakan responden berusia dewasa dan berada pada masa produktif kerja. Dimana pada saat berada di masa produktif kerja tersebut, seseorang pasti memiliki keinginan untuk menginvestasikan asetnya untuk masa depan serta mempunyai kebutuhan yang perlu untuk dipenuhi di masa sekarang.

3. Pendidikan Terakhir

Masing-masing responden memiliki latar belakang pendidikan yang berbeda. Untuk mempermudah pengelompokan responden maka dapat dilihat dalam tabel 4.3 di bawah ini:

Tabel 4.3
Distribusi Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

No	Pendidikan Terakhir	Frekuensi	Presentase
1	SD	0	0%
2	SMP	11	11%
3	SMA	58	58%
4	DIPLOMA	6	6%
5	S1	25	25%
Jumlah		100	100

Sumber: *Data Kuesioner Responden*

Dari data diatas dapat dilihat bahwa sebagian besar responden merupakan lulusan SMA dengan presentase 58%, kemudian diikuti responden lulusan S1 sebesar 25%, lulusan SMP sebesar 11%, dan lulusan DIPLOMA sebesar 6%, dan tidak ada responden yang merupakan lulusan SD.

4. Pekerjaan

Masing-masing responden memiliki jenis pekerjaan yang berbeda-beda. Untuk memudahkan pengklasifikasian jenis pekerjaan responden maka dapat dilihat dalam tabel 4.4, sebagai berikut:

Tabel 4.4
Distribusi Responden Berdasarkan Pekerjaan

No	Pekerjaan	Frekuensi	Presentase
1	PNS	4	4%
2	Pegawai Swasta	16	16%
3	Wiraswasta	29	29%

4	Mahasiswa	24	24%
5	Lain-lain	27	27%
Jumlah		100	100%

Sumber: *Data Kuesioner Responden*

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa responden dengan pekerjaan wiraswasta adalah yang terbanyak dengan presentase 29%, diikuti dengan pekerjaan lain-lain yang bisa mencakup ibu rumah tangga, petani, pedagang, dsb sebanyak 27%. Responden mahasiswa sebesar 24%, responden pegawai swasta sebesar 16%, dan yang terakhir responden PNS sebesar 4%.

C. Deskripsi Variabel

1. Variabel Kualitas Pelayanan (X1)

Kualitas pelayanan dalam penelitian ini diukur menggunakan 5 indikator yang diubah menjadi 5 pernyataan. Indikator variabel kualitas pelayanan antara lain (a) *Tangible*; (b)*Reliability*; (c)*Responsiveness*; (d)*Assurance*; dan (e) *Emphaty*. Data yang terkumpul dari jawaban responden tentang kualitas pelayanan dapat dijelaskan secara rinci pada tiap itemnya, sehingga untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 4.5
Data Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan (X1)

ITEM	SKOR JAWABAN									
	1		2		3		4		5	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
Indikator *Tangible* (Bukti Fisik)										
Petugas berpakaian rapi dan sopan	-	-	1	1%	25	25%	58	58%	16	16%
Indikator *Reliability* (Kehandalan)										
Petugas menggunakan alat bantu (komputer) dalam melayani nasabah	-	-	-	-	25	25%	46	46%	29	29%
Indikator *Responsiveness* (Ketanggapan)										
Petugas sigap dalam merespon kebutuhan nasabah	-	-	6	6%	44	44%	39	39%	11	11%
Indikator *Assurance* (Jaminan dan Kepastian)										
Petugas memberi jaminan tepat waktu dalam pelayanan	6	6%	18	18%	37	37%	33	33%	6	6%
Indikator *Emphaty* (Empati)										
Petugas mendahulukan kepentingan nasabah daripada kepentingan pribadinya	-	-	3	3%	28	28%	50	50%	19	19%

Sumber: *Hasil Pengolahan Menggunakan SPSS*

Berdasarkan tabel diatas, maka dapat diartikan masing-masing item pada indikator variabel kualitas pelayanan, antara lain:

a. Indikator *Tangible* (Bukti Fisik) (X1.1)

Tabel 4.6
Hasil Skor Kuesioner Pernyataan (X.1.1.1)

Petugas berpakaian rapi dan sopan					
No.	**Pilihan**	**Skor**	**Frekuensi**	**Presentase (%)**	**Total Skor**
1	Sangat setuju	5	16	16%	80
2	Setuju	4	58	58%	232
3	Netral	3	25	25%	75
4	Tidak setuju	2	1	1%	2
5	Sangat tidak setuju	1	0	0%	0
Jumlah			100	100%	389
Rata-Rata skor					3,89

Sumber: *Hasil Pengolahan Menggunakan SPSS*

Berdasarkan tabel diatas, dapat diketahui bahwa dari 100 responden, nilai tertinggi menyatakan setuju sebanyak 58 responden atau 58%, sedangkan terendah tidak setuju sebanyak 1 responden atau 1%. Artinya responden cenderung setuju jika petugas Bank BRI Syariah KCP Jombang berpakaian rapi dan sopan.

b. Indikator *Reliability* (Kehandalan) (X1.2)

Tabel 4.7
Hasil Skor Kuesioner Pernyataan (X1.2.1)

Petugas menggunakan alat bantu (komputer) dalam melayani nasabah					
No.	**Pilihan**	**Skor**	**Frekuensi**	**Presentase (%)**	**Total Skor**
1	Sangat setuju	5	29	29%	145

2	Setuju	4	46	46%	184
3	Netral	3	25	25%	75
4	Tidak setuju	2	0	0%	0
5	Sangat tidak setuju	1	0	0%	0
Jumlah			100	100%	404
Rata-Rata skor					4

Sumber: *Hasil Pengolahan Menggunakan SPSS*

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa dari 100 responden, nilai tertinggi menyatakan setuju yaitu sebanyak 46 responden atau 46%, sedangkan nilai terendah menyatakan netral sebanyak 25 responden atau 25%. Artinya responden cenderung setuju apabila petugas menggunakan alat bantu berupa komputer dalam melayani nasabah.

c. Indikator *Responsiveness* (Ketanggapan) (X1.3)

Tabel 4.8
Hasil Skor Kuesioner Pernyataan (X1.3.1)

Petugas sigap dalam merespon kebutuhan nasabah					
No.	**Pilihan**	**Skor**	**Frekuensi**	**Presentase (%)**	**Total Skor**
1	Sangat setuju	5	11	11%	55
2	Setuju	4	39	39%	156
3	Netral	3	44	44%	132
4	Tidak setuju	2	6	6%	12
5	Sangat tidak setuju	1	0	0%	0
Jumlah			100	100%	355
Rata-Rata skor					3,55

Sumber: *Hasil Pengolahan Menggunakan SPSS*

Berdasarkan tabel diatas, dapat diketahui bahwa dari 100 responden yang ada, nilai tertinggi menyatakan netral yaitu sebanyak 44 responden atau 44%. Sedang nilai terendah menyatakan tidak setuju yaitu sebanyak 6 responden atau 6%. Hal ini berarti responden cenderung netral terkait petugas sigap dalam merespon kebutuhan nasabah.

d. Indikator *Assurance* (Jaminan dan Kepastian) (X1.4)

Tabel 4.9
Hasil Skor Kuesioner Pernyataan (X1.4.1)

Petugas memberi jaminan tepat waktu dalam pelayanan					
No.	**Pilihan**	**Skor**	**Frekuensi**	**Presentase (%)**	**Total Skor**
1	Sangat setuju	5	6	6%	30
2	Setuju	4	33	33%	132
3	Netral	3	37	37%	111
4	Tidak setuju	2	18	18%	36
5	Sangat tidak setuju	1	6	6%	6
Jumlah			100	100%	315
Rata-Rata skor					3,15%

Sumber: *Hasil Penggolahan Menggunakan SPSS*

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa dari 100 responden yang ada, nilai tertinggi menyatakan netral yaitu sebanyak 37 responden atau 37%. Sedangkan pilihan sangat setuju dan sangat tidak setuju memiliki jumlah responden yang sama yaitu masing-masing sebanyak 6 responden atau 6%. Sehingga dapat disimpulkan bahwa responden merasa netral pada

pernyataan petugas memberi jaminan tepat waktu dalam memberi pelayanan.

e. Indikator *Emphaty* (Empati) (X1.5)

Tabel 4.10
Hasil Skor Kuesioner Pernyataan (X1.5.1)

Petugas mendahulukan kepentingan nasabah daripada kepentingan pribadinya					
No.	**Pilihan**	**Skor**	**Frekuensi**	**Presentase (%)**	**Total Skor**
1	Sangat setuju	5	19	19%	95
2	Setuju	4	50	50%	200
3	Netral	3	28	28%	84
4	Tidak setuju	2	3	3%	6
5	Sangat tidak setuju	1	0	0%	0
Jumlah			100	100%	385
Rata-Rata skor					3,85

Sumber: *Hasil Pengolahan Menggunakan SPSS*

Berdasarkan tabel diatas, dapat diketahui bahwa dari 100 responden, nilai tertinggi menyatakan setuju sebanyak 50 responden atau 50% yang mana merupakan jumlah sebagian responden yang ada. Kemudian nilai terendah menyatakan tidak setuju yaitu sebanyak 3 responden atau 3%. Dengan begitu dapat dengan jelas kita ketahui bahwa responden setuju apabila petugas mendahulukan kepentingan nasabah daripada kepentingan pribadinya.

2. Variabel Citra Perusahaan (X2)

Citra perusahaan dalam penelitian ini diukur menggunakan 4 indikator yang diubah menjadi 5 pernyataan. Indikator variabel kualitas pelayanan antara lain (a) persepsi; (b)kognisi; (c)sikap; dan (d)motif. Data yang terkumpul dari jawaban responden tentang citra perusahaan dapat dijelaskan secara rinci pada tiap itemnya, sehingga untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 4.11
Data Deskriptif Variabel Citra Perusahaan (X2)

ITEM	SKOR JAWABAN									
	1		2		3		4		5	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
Indikator Persepsi										
Menurut saya citra Bank BRI Syariah KCP Jombang lebih baik daripada lembaga keuangan lainnya	5	5%	4	4%	39	39%	31	31%	21	21%
Keberadaan Bank BRI Syariah KCP Jombang sebagai lembaga keuangan diketahui oleh masyarakat luas	-	-	9	9%	31	31%	44	44%	16	16%
Indikator Kognisi										
Bank BRI Syariah KCP Jombang merupakan lembaga keuangan yang berkompetensi tinggi	5	5%	2	2%	36	36%	43	43%	14	14%
Indikator Sikap										

Bank BRI Syariah KCP Jombang memiliki kualitas pelayanan yang baik dan cepat	-	-	4	4%	27	27%	50	50%	19	19%
Indikator Motif										
Kinerja petugas Bank BRI Syariah KCP Jombang sangat baik dan ramah	-	-	8	8%	22	22%	55	55%	15	15%

Sumber: *Hasil Pengolahan Menggunakan SPSS*

Berdasarkan tabel diatas, maka dapat diartikan masing-masing item pada indikator citra perusahaan, antara lain:

a. Indikator Persepsi (X2.1)

Tabel 4.12
Hasil Skor Kuesioner Pernyataan (X2.1.1)

Menurut saya citra Bank BRI Syariah KCP Jombang lebih baik daripada lembaga keuangan lainnya					
No.	**Pilihan**	**Skor**	**Frekuensi**	**Presentase (%)**	**Total Skor**
1	Sangat setuju	5	21	5%	105
2	Setuju	4	31	4%	124
3	Netral	3	39	39%	117
4	Tidak setuju	2	4	31%	8
5	Sangat tidak setuju	1	5	21%	5
Jumlah			100	100%	359
Rata-Rata skor					3,59

Sumber: *Hasil Pengolahan Menggunakan SPSS*

Berdasarkan tabel diatas, dapat diketahui bahwa dari 100 responden, nilai tertinggi menyatakan netral sebanyak 39

responden atau 39%, sedangkan nilai terendah menyatakan tidak setuju yaitu sebanyak 4 responden atau 4%. Dengan begitu dapat dengan jelas kita ketahui bahwa responden merasa netral apabila citra Bank BRI Syariah KCP Jombang lebih baik dari lembaga keuangan lainnya.

Tabel 4.13
Hasil Skor Kuesioner Pernyataan (X2.1.2)

Keberadaan Bank BRI Syariah KCP Jombang sebagai lembaga keuangan diketahui oleh masyarakat luas					
No.	**Pilihan**	**Skor**	**Frekuensi**	**Presentase (%)**	**Total Skor**
1	Sangat setuju	5	21	21%	105
2	Setuju	4	44	44%	176
3	Netral	3	31	31%	93
4	Tidak setuju	2	9	9%	18
5	Sangat tidak setuju	1	0	0%	0
Jumlah			100	100%	392
Rata-Rata skor					3,9

Sumber: *Hasil Pengolahan Menggunakan SPSS*

Berdasarkan tabel diatas, dapat diketahui bahwa dari 100 responden, nilai tertinggi menyatakan setuju sebanyak 44 responden atau 44% sedangkan nilai terendah menyatakan tidak setuju yaitu sebanyak 9 responden atau 9%. Dengan begitu dapat dengan jelas kita ketahui bahwa responden setuju apabila keberadaan Bank BRI Syariah KCP Jombang sebagai lembaga keuangan diketahui oleh masyarakat luas.

b. Indikator Kognisi (X2.2)

Tabel 4.14
Hasil Skor Kuesioner Pernyataan (X2.2.1)

Bank BRI Syariah KCP Jombang merupakan lembaga keuangan yang berkompetensi tinggi					
No.	**Pilihan**	**Skor**	**Frekuensi**	**Presentase (%)**	**Total Skor**
1	Sangat setuju	5	14	14%	70
2	Setuju	4	43	43%	172
3	Netral	3	36	36%	108
4	Tidak setuju	2	2	2%	4
5	Sangat tidak setuju	1	5	5%	5
Jumlah			100	100%	359
Rata-Rata skor					3,59

Sumber: *Hasil Pengolahan Menggunakan SPSS*

Berdasarkan tabel diatas, dapat diketahui bahwa dari 100 responden, nilai tertinggi menyatakan setuju sebanyak 43 responden atau 43% sedangkan nilai terendah menyatakan tidak setuju yaitu sebanyak 2 responden atau 2%. Dengan begitu dapat dengan jelas kita ketahui bahwa responden setuju apabila Bank BRI Syariah KCP Jombang merupakan lembaga keuangan yang berkompetensi tinggi.

c. Indikator Sikap (X2.3)

Tabel 4.15
Hasil Skor Kuesioner Pernyataan (X2.3.1)

Bank BRI Syariah KCP Jombang memiliki kualitas pelayanan yang baik dan cepat					
No.	**Pilihan**	**Skor**	**Frekuensi**	**Presentase (%)**	**Total Skor**
1	Sangat setuju	5	19	19%	95
2	Setuju	4	50	50%	200
3	Netral	3	27	27%	81
4	Tidak setuju	2	4	4%	8
5	Sangat tidak setuju	1	0	0%	0
Jumlah			100	100%	384
Rata-Rata skor					3,84

Sumber: *Hasil Pengolahan Menggunakan SPSS*

Berdasarkan tabel diatas, dapat diketahui bahwa dari 100 responden, nilai tertinggi menyatakan setuju sebanyak 50 responden atau 50% yang mana merupakan jumlah sebagian responden yang ada. Kemudian nilai terendah menyatakan tidak setuju yaitu sebanyak 4 responden atau 4%. Dengan begitu dapat dengan jelas kita ketahui bahwa responden setuju apabila Bank BRI Syariah KCP Jombang memiliki kualitas pelayanan yang baik dan cepat.

d. Indikator Motif (X2.4)

Tabel 4.16
Hasil Skor Kuesioner Pernyataan (X2.4.1)

Kinerja petugas Bank BRI Syariah KCP Jombang sangat baik dan ramah					
No.	**Pilihan**	**Skor**	**Frekuensi**	**Presentase (%)**	**Total Skor**
1	Sangat setuju	5	34	34%	170
2	Setuju	4	55	55%	220
3	Netral	3	11	11%	33
4	Tidak setuju	2	0	0%	0
5	Sangat tidak setuju	1	0	0%	0
Jumlah			100	100%	423
Rata-Rata skor					4,23

Sumber: *Hasil Pengolahan Menggunakan SPSS*

Berdasarkan tabel diatas, dapat diketahui bahwa dari 100 responden, nilai tertinggi menyatakan setuju sebanyak 55 responden atau 55% sedangkan nilai terendah menyatakan netral yaitu sebanyak 11 responden atau 11%. Dengan begitu dapat dengan jelas kita ketahui bahwa responden setuju apabila kinerja petugas Bank BRI Syariah KCP Jombang sangat baik dan ramah.

3. Variabel Loyalitas Nasabah (Y)

Loyalitas nasabah dalam penelitian ini diukur menggunakan 3 indikator yang diubah menjadi 5 pernyataan. Indikator variabel kualitas pelayanan antara lain (a) melakukan transaksi ulang; (b)

menolak produk pesaing; dan (c) memberikan informasi/rekomendasi kepada orang lain. Data yang terkumpul dari jawaban responden tentang citra perusahaan dapat dijelaskan secara rinci pada tiap itemnya, sehingga untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 4.17
Data Deskriptif Variabel Loyalitas Nasabah (Y)

ITEM	SKOR JAWABAN									
	1		2		3		4		5	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
Indikator Melakukan Transaksi Ulang										
Saya akan menjadi nasabah setia di Bank BRI Syariah KCP Jombang	-	-	8	8%	22	22%	55	55%	15	15%
Saya merasa puas dengan pelayanan yang diberikan Bank BRI Syariah KCP Jombang	-	-	5	5%	20	20%	46	46%	29	29%
Indikator Menolak Produk Pesaing										
Saya lebih percaya kepada Bank BRI Syariah KCP Jombang daripada lembaga keuangan lainnya	5	5%	2	2%	43	43%	39	39%	11	11%
Saya tidak tertarik menjadi nasabah di Bank Syariah lain	9	9%	16	16%	36	36%	33	33%	6	6%
Indikator Memberikan Informasi/Rekomendasi Kepada Orang Lain										

Saya menyarankan kepada orang lain untuk menjadi nasabah Bank BRI Syariah KCP Jombang	-	-	3	3%	28	28%	50	50%	19	19%

Sumber: *Hasil Pengolahan Menggunakan SPSS*

Berdasarkan tabel diatas, maka dapat diartikan masing-masing item pada indikator loyalitas nasabah, antara lain:

a. Melakukan transaksi ulang (Y1.1)

Tabel 4.18
Hasil Skor Kuesioner Pernyataan (Y1.1.1)

Saya akan menjadi nasabah setia di Bank BRI Syariah KCP Jombang					
No.	**Pilihan**	**Skor**	**Frekuensi**	**Presentase (%)**	**Total Skor**
1	Sangat setuju	5	15	15%	75
2	Setuju	4	55	55%	220
3	Netral	3	22	22%	66
4	Tidak setuju	2	8	8%	16
5	Sangat tidak setuju	1	0	0%	0
Jumlah			100	100%	377
Rata-Rata skor					3,77

Sumber: *Hasil Pengolahan Menggunakan SPSS*

Berdasarkan tabel diatas, dapat diketahui bahwa dari 100 responden, nilai tertinggi menyatakan setuju sebanyak 55 responden atau 55% sedangkan nilai terendah menyatakan netral yaitu sebanyak 8 responden atau 8%. Dengan begitu dapat dengan

jelas kita ketahui bahwa responden setuju untuk menjadi nasabah setia Bank BRI Syariah KCP Jombang.

Tabel 4.19
Hasil Skor Kuesioner Pernyataan (Y1.1.2)

Saya merasa puas dengan pelayanan yang diberikan Bank BRI Syariah KCP Jombang					
No.	**Pilihan**	**Skor**	**Frekuensi**	**Presentase (%)**	**Total Skor**
1	Sangat setuju	5	29	29%	145
2	Setuju	4	46	46%	184
3	Netral	3	20	20%	60
4	Tidak setuju	2	5	5%	10
5	Sangat tidak setuju	1	0	0%	0
Jumlah			100	100%	400
Rata-Rata skor					4

Sumber: *Hasil Pengolahan Menggunakan SPSS*

Berdasarkan tabel diatas, dapat diketahui bahwa dari 100 responden, nilai tertinggi menyatakan setuju sebanyak 46 responden atau 46% sedangkan nilai terendah menyatakan tidak setuju yaitu sebanyak 5 responden atau 5%. Dengan begitu dapat dengan jelas kita ketahui bahwa responden setuju apabila merasa puas dengan pelayanan yang diberikan Bank BRI Syariah KCP Jombang

.

b. Menolak produk pesaing (Y1.2)

Tabel 4.20
Hasil Skor Kuesioner Pernyataan (Y1.2.1)

Saya lebih percaya kepada Bank BRI Syariah KCP Jombang daripada lembaga keuangan lainnya					
No.	**Pilihan**	**Skor**	**Frekuensi**	**Presentase (%)**	**Total Skor**
1	Sangat setuju	5	11	11%	55
2	Setuju	4	39	39%	156
3	Netral	3	43	43%	129
4	Tidak setuju	2	2	2%	4
5	Sangat tidak setuju	1	5	5%	5
Jumlah			100	100%	349
Rata-Rata skor					3,49

Sumber: *Hasil Pengolahan Menggunakan SPSS*

Berdasarkan tabel diatas, dapat diketahui bahwa dari 100 responden, nilai tertinggi menyatakan netral sebanyak 43 responden atau 43% sedangkan nilai terendah menyatakan tidak setuju yaitu sebanyak 2 responden atau 2%. Dengan begitu dapat dengan jelas kita ketahui bahwa responden masih netral dalam menaruh kepercayaan di Bank BRI Syariah KCP Jombang.

Tabel 4.21
Hasil Skor Kuesioner Pernyataan (Y1.2.2)

Saya tidak tertarik menjadi nasabah di Bank Syariah lain					
No.	**Pilihan**	**Skor**	**Frekuensi**	**Presentase (%)**	**Total Skor**
1	Sangat setuju	5	6	6%	30
2	Setuju	4	33	33%	132
3	Netral	3	36	36%	108
4	Tidak setuju	2	16	16%	32
5	Sangat tidak setuju	1	9	9%	9
Jumlah			100	100%	311
Rata-Rata skor					3,1

Sumber: *Hasil Pengolahan Menggunakan SPSS*

Berdasarkan tabel diatas, dapat diketahui bahwa dari 100 responden, nilai tertinggi menyatakan netral sebanyak 36 responden atau 36% sedangkan nilai terendah menyatakan sangat setuju yaitu sebanyak 6 responden atau 6%. Dengan begitu dapat dengan jelas kita ketahui bahwa responden netral untuk menjadi nasabah di Bank syariah lain.

c. Memberikan informasi/rekomendasi kepada orang lain (Y1.3)

Tabel 4.22
Hasil Skor Kuesioner Pernyataan (Y1.3.1)

Saya menyarankan kepada orang lain untuk menjadi nasabah Bank BRI Syariah KCP Jombang					
No.	**Pilihan**	**Skor**	**Frekuensi**	**Presentase (%)**	**Total Skor**
1	Sangat setuju	5	19	19%	95
2	Setuju	4	50	50%	200

3	Netral	3	28	28%	84
4	Tidak setuju	2	3	3%	6
5	Sangat tidak setuju	1	0	0%	0
Jumlah			100	100%	385
Rata-Rata skor					3,85

Sumber: *Hasil Pengolahan Menggunakan SPSS*

Berdasarkan tabel diatas, dapat diketahui bahwa dari 100 responden, nilai tertinggi menyatakan setuju sebanyak 50 responden atau 50% sedangkan nilai terendah menyatakan tidak setuju yaitu sebanyak 3 responden atau 3%. Dengan begitu dapat dengan jelas kita ketahui bahwa responden setuju untuk merekomendasikan kepada orang lain untuk menjadi nasabah Bank BRI Syariah KCP Jombang.

D. Analisis Data

1. Uji Validitas dan Reliabilitas

a. Uji Validitas

Validitas atau kesahihan menunjukkan sejauh mana suatu alat ukur mampu mengukur apa yang ingin diukur (*a valid measure if it successfully measure the phenomenon*).[53] Uji validitas sendiri bertujuan untuk mengetahui apakah ada pertanyaan-pertanyaan pada kuesioner yang harus dibuang atau diganti karena dianggap tidak relevan.

[53] Syofian Siregar, *Statistik…*, hal. 75.

Dasar pengambilan keputusan uji validitas adalah dengan membandingkan hasil nilai r_{hitung} dan r_{tabel}. Untuk sampel sebanyak 100 diketahui nilai df adalah N-2 (100-2=98) dengan nilai probabilitas sebesar 0,05, sehingga r_{tabel} = 0,1986.

Pengambilan keputusan uji validitas, yaitu:

1) Bila nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$, maka dinyatakan valid
2) Bila nilai $r_{hitung} < r_{tabel}$, maka dinyatakan tidak valid

Hasil pengujian validitas selengkapnya dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.23

Hasil Uji Validitas

Variabel	Item	Pearson Correlation	R_{tabel}	Keterangan
Kualitas Pelayanan (X_1)	P1	0,640	0,1986	Valid
	P2	0,754	0,1986	Valid
	P3	0,725	0,1986	Valid
	P4	0,721	0,1986	Valid
	P5	0,673	0,1986	Valid
Citra Perusahaan (X_2)	P6	0,780	0,1986	Valid
	P7	0,700	0,1986	Valid
	P8	0,850	0,1986	Valid
	P9	0,660	0,1986	Valid
	P10	0,654	0,1986	Valid
Loyalitas Nasabah (Y)	P11	0,812	0,1986	Valid
	P12	0,818	0,1986	Valid
	P13	0,797	0,1986	Valid
	P14	0,763	0,1986	Valid
	P15	0,654	0,1986	Valid

Sumber: *Hasil Pengolahan Menggunakan SPSS*

Berdasarkan tabel diatas bahwa dapat diketahui bahwa nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$ (0,1986). Maka kita bisa menarik kesimpulan bahwa semua item dalam indikator variabel kualitas pelayanan (X_1), citra perusahaan (X_2) dan loyalitas nasabah (Y) adalah valid.

b. Uji Reliabilitas

Reliabilitas bertujuan untuk mengetahui sejauh mana hasil pengukuran tetap konsisten, apabila dilakukan pengukuran dua kali atau lebih terhadap gejala yang sama dengan menggunakan alat pengukur yang sama pula. Teknik pengukuran reliabilities yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik *Alpha* Cronbach, yang dimana teknik ini digunakan untuk menentukan apakah suatu intrumen penelitian reliable atau tidak, bila jawaban yang diberikan responden berbentuk skala.

Kriteria suatu instrumen penelitian dikatakan reliable adalah apabila nilai *alpha cronbach* > 0,6.[54] Adapun hasil uji reliabilitas bisa dilihat pada tabel berikut ini:

[54] *Ibid*, hal. 90.

Tabel 4.24
Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	Keterangan
Kualitas Pelayanan (X_1)	0,777	Reliabel
Citra Perusahaan (X_2)	0,787	Reliabel
Loyalitas Nasabah (Y)	0,798	Reliabel

Sumber: *Hasil Pengolahan Menggunakan SPSS*

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa nilai *cronbach's alpha* > 0,06, maka semua data variabel dalam penelitian yaitu kualitas pelayanan (X_1), citra perusahaan (X_2), dan loyalitas nasabah (Y) adalah reliabel

2. Uji Asumsi Klasik

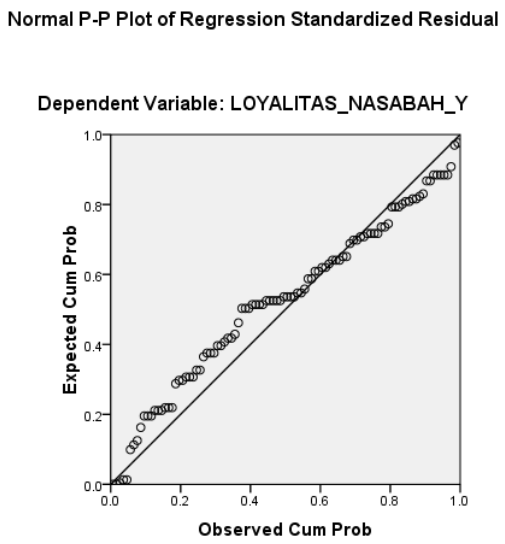
a. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan mengetahui apakah populasi data berdistribusi normal atau tidak. Apabila data berdistribusi normal, maka dapat digunakan untuk uji statistic berjenis parametrik. Salah satu metode yang dapat digunakan untuk melakukan uji normalitas adalah dengan metode *Kolmogorov-smirnov*. Prinsip kerja metode ini adalah dengan membandingkan frekuensi kumulatif distribusi teoretik dengan frekuensi kumulatif distribusi empirik (observasi). Dalam menggunakan metode tersebut, data akan dikatakan berdistribusi normal apabila nilai signifikansi > 0,05.

Uji normalitas juga dapat diketahui dengan melihat hasil penggujian output SPSS pada grafik *P-P Plots* dengan ketentuan:

1) Data dikatakan berdistribusi normal, apabila data atau titik menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal.
2) Data dikatakan tidak berdistribusi normal, apabila data atau titik menyebar jauh dari arah garis diagonal.

Gambar 4.1
Hasil Uji Normalitas P-P Plots



Dari gambar di atas, dapat dilihat bahwa titik-titik mengikuti dan menyebar disekitar garis diagonal sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa data berdistribusi normal.

Gambar 4.2
Hasil Uji Normalitas *Kolmogorov Smirnov*

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters[a]	Mean	.0000000
	Std. Deviation	.78110023
Most Extreme Differences	Absolute	.133
	Positive	.083
	Negative	-.133
Kolmogorov-Smirnov Z		1.329
Asymp. Sig. (2-tailed)		.058

a. Test distribution is Normal.

Sumber: *Hasil Pengolahan Menggunakan SPSS*

Berdasarkan hasil diatas dapat diketahui bahwa nilai *Asymp. Sig (2-tailed)* adalah 0,058 atau > 0,05 sehingga dapat ditarik kesimpulan jika data berdistribusi normal.

b. Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah terjadi interkorelasi (hubungan yang kuat) antar variabel independen. Model regresi yang baik ditandai dengan tidak terjadi interkorelasi antar variabel independen atau dengan kata lain tidak terjadi gejala multikolinieritas. Metode *Tolerance* dan VIF (*Variance Inflation Factor*) merupakan yang paling sering digunakan untuk mengetahui apakah terjadi gejala multikolinieritas atau tidak.

Dasar pengambilan keputusan untuk melihat ada tidaknya gejala multikolinieritas adalah sebagai berikut:

1) Melihat pada nilai *Tolerance* : Jika nilai *Tolerance* > 0,10 maka tidak terjadi multikolinieritas.
2) Melihat pada nilai VIF : Jika nilai VIF < 10,00 maka tidak terjadi multikolinieritas.

Gambar 4.3
Hasil Uji Multikolinieritas

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	-4.310	.559		-7.714	.000		
	KUALITAS_PELAYANAN_X1	.978	.040	.807	24.419	.000	.514	1.945
	CITRA_PERUSAHAAN_X2	.235	.035	.219	6.619	.000	.514	1.945

a. Dependent Variable: LOYALITAS_NASABAH_Y

Sumber: *Hasil Pengolahan Menggunakan SPSS*

Melihat dari hasil pengujian menggunakan SPSS diatas dapat disimpulkan bahwa:

1) Nilai *Tolerance* 0,514 atau > 0,10, yang artinya tidak terjadi multikolinieritas.
2) Nilai VIF 1,945 atau < 10,00, yang artinya tidak terjadi multikolinieritas.

c. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji terjadinya perbedaan varians dari nilai residual pada suatu periode pengamatan ke periode pengamatan yang lainnya. Jika varians dari residual suatu pengamatan ke pengamatan lain tetap, disebut homoskedastisitasm sedangkan untuk varians yang berbeda disebut heteroskedastisitas. Cara mendeteksi adanya gejala heteroskedastisitas dapat dilakukan dengan beberapa metode, antara lain:

1) Uji *glejser*
2) Uji koefisien korelasi *spearman*
3) *Scatterplot*
4) Uji park

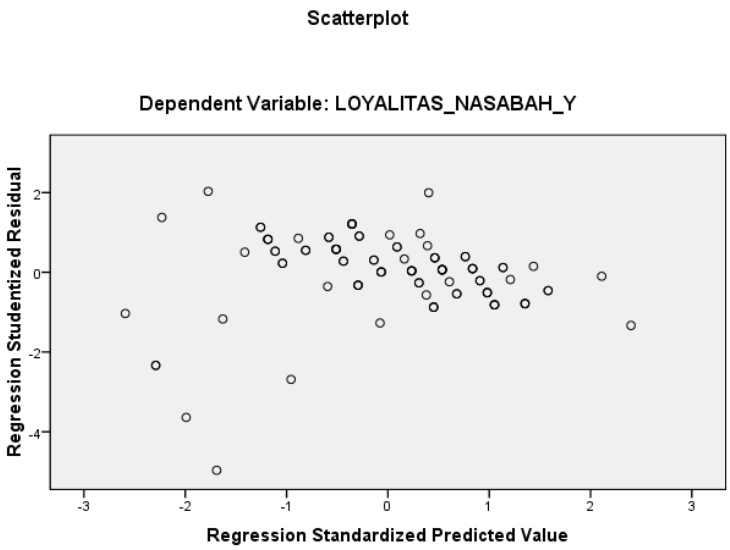
Dalam penelitian ini, uji heteroskedastisitas dilakukan dengan menggunakan metode *Scatterplot*. Dimana dalam metode ini dapat diketahui data penelitian tidak terjadi gejala heteroskedastisitas apabila:

1) Titik-titik data menyebar di atas dan di bawah atau di sekitar angka 0.
2) Titik-titik tidak mengumpul hanya di atas atau di bawah saja.
3) Penyebaran titik-titik data tidak boleh membentuk pola bergelombang melebar kemudian menyempit dan melebar kembali.

4) Penyebaran titik-titik data tidak berpola.[55]

Berikut ini disajikan hasil pengujian heteroskedastisitas menggunakan SPSS 16.

Gambar 4.4
Hasil Uji Heteroskedastisitas



Sumber: *Hasil Pengolahan Menggunakan SPSS*

Berdasarkan gambar diatas dapat diketahui bahwa penyebaran titik-titiknya sudah memenuhi 4 ketentuan yang disebutkan sebelumnya. Hal ini berarti tidak terjadi masalah heteroskedastisitas.

[55] https://www.spssindonesia.com/2017/03/uji-heteroskedastisitas-scatterplots.html. Diakses pada 11 Juli 2019. Pukul 21.45 WIB.

3. Regresi Linier Berganda

Gambar 4.5
Hasil Uji Linear Berganda

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients
		B	Std. Error	Beta
1	(Constant)	-4.310	.559	
	KUALITAS_PELAYANAN_X1	.978	.040	.807
	CITRA_PERUSAHAAN_X2	.235	.035	.219

a. Dependent Variable: LOYALITAS_NASABAH_Y

Sumber: Hasil Pengolahan Menggunakan SPSS

Analisis data dari tabel *Coefficients* tersebut untuk menggambarkan persamaan regresi sebagai berikut:

Y = a + b1x1 + b2x2 + e

Y = -4,310 + 0,978x1 + 0,235x2 + e

Keterangan:

a. Nilai konstanta (a) = -4.310

Hal ini berarti apabila semua variabel bebas memiliki nilai nol (0) maka nilai variabel terikat adalah -4.310.

b. Nilai b1 = 0,978

Hal ini berarti jika nilai variabel citra perusahaan (X2) tetap, maka dikatakan bahwa setiap penambahan 1% atas variabel kualitas pelayanan (X1) berpengaruh terhadap meningkatnya loyalitas nasabah sebesar 97,8%. Dan sebaliknya, jika kualitas pelayanan

mengalami penurunan sebesar 1% maka loyalitas nasabah akan mengalami penurunan sebesar -0,978 atau -97,8%.

c. Nilai b2 = 0,235

Hal ini berarti jika nilai variabel kualitas pelayanan (X1) tetap, maka dikatakan bahwa setiap penambahan 1% atas variabel citra perusahaan (X2) berpengaruh terhadap meningkatnya loyalitas nasabah sebesar 23,5%. Dan sebaliknya, jika citra perusahaan mengalami penurunan sebesar 1% maka loyalitas nasabah akan mengalami penurunan sebesar -0,235 atau -23,5%.

4. Uji Hipotesis

a. Uji t

Uji t bertujuan untuk mengetahui ada atau tidaknya pengaruh parsial yang diberikan oleh variabel bebas (kualitas pelayanan, citra perusahaan) terhadap variabel terikat (loyalitas nasabah). Adapun pengambilan keputusan uji t adalah sebagai berikut:

1) Jika nilai Sig. > 0,05 maka menerima H_0 dan menolak H_1
2) Jika nilai Sig. < 0,05 maka menolak H_0 dan menerima H_1

Gambar 4.6
Hasil Uji t

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-4.310	.559		-7.714	.000
	KUALITAS_PELAYANAN_X1	.978	.040	.807	24.419	.000
	CITRA_PERUSAHAAN_X2	.235	.035	.219	6.619	.000

a. Dependent Variable: LOYALITAS_NASABAH_Y

Sumber: *Hasil Pengolahan Menggunakan SPSS*

Menguji signifikansi konstanta pada model linier (α)

H_0 = Koefisien regresi α tidak signifikan, jika nilai sig. >0,05

H_1 = Koefisien regresi variabel kualitas pelayanan α signifikan, jika nilai sig. <0,05

H_2 = Koefisien regresi variabel citra perusahaan α signifikan, jika nilai sig. <0,05

Diperoleh pada tabel *coefficients* nilai signifikansi untuk variabel kualitas pelayanan 0,000<0,005. Maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan mempengaruhi loyalitas nasabah secara signifikan. Dan hasil perbandingan tersebut juga menunjukkan nilai $t_{hitung}>t_{tabel}$ yaitu (24,419>1,985), maka disimpulkan untuk menerima H_1. H_1 artinya koefisien regresi kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah Bank BRI Syariah KCP Jombang.

Nilai signifikansi untuk variabel citra perusahaan 0,000<0,005. Maka dapat disimpulkan bahwa citra perusahaan mempengaruhi loyalitas nasabah secara signifikan. Dan hasil perbandingan tersebut juga menunjukkan nilai $t_{hitung}>t_{tabel}$ yaitu (6,619>1,985), maka disimpulkan untuk menerima H_2. H_2 artinya koefisien regresi citra perusahaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah Bank BRI Syariah KCP Jombang.

b. Uji F

Uji F bertujuan untuk mengetahui ada atau tidaknya pengaruh simultan (bersama-sama) yang diberikan oleh variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y).

H_0 = Tidak ada pengaruh yang signifikan antara variabel independen (X_1, X_2) secara simultan terhadap variabel dependen (Y).

H_1 = Ada pengaruh yang signifikan antara variabel independen (X_1, X_2) secara simultan terhadap variabel dependen (Y).

Cara pengambilan keputusannya sendiri ditentukan dengan membandingkan nilai signifikansi. Jika nilai sig. >0.05 maka H_0 diterima dan H_1 ditolak, begitupun sebaliknya.

Gambar 4.7
Hasil Uji F

ANOVA[b]

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1048.188	2	524.094	841.652	.000[a]
	Residual	60.402	97	.623		
	Total	1108.590	99			

a. Predictors: (Constant), CITRA_PERUSAHAAN_X2, KUALITAS_PELAYANAN_X1

b. Dependent Variable: LOYALITAS_NASABAH_Y

Sumber: *Hasil Pengolahan Menggunakan SPSS*

Berdasarkan hasil uji F diatas, dapat diketahui bahwa nilai Fhitung sebesar 841,652 dengan nilai signifikansi 0,000. Dengan tingkat kesalahan sebesar 5% (0,05), nilai signifikansi 0,000<0,005 yang berarti menolak H_0 dan menerima H_1. Atau dengan perbandingan nilai F_{hitung} (841,652) > F_{tabel} (3,09), maka secara simultan terdapat pengaruh secara signifikan antara kualitas pelayanan dan citra perusahaan terhadap loyalitas nasabah Bank BRI Syariah KCP Jombang.

5. Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi berfungsi untuk mengetahui berapa persen pengaruh yang diberikan oleh variabel independen (kualitas pelayanan, citra perusahaan) secara simultan terhadap variabel dependen (loyalitas nasabah).

Gambar 4.8
Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Model Summary[b]

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.972[a]	.946	.944	.789

a. Predictors: (Constant), CITRA_PERUSAHAAN_X2, KUALITAS_PELAYANAN_X1

b. Dependent Variable: LOYALITAS_NASABAH_Y

Sumber: *Hasil Pengolahan Menggunakan SPSS*

Berdasarkan hasil uji koefisien determinasi dapat diketahui bahwa besarnya nilai koefisien korelasi (R) 0,972 dengan nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,946 (94,6%). Koefisien determinas ini menunjukkan bahwa 94,6% loyalitas nasabah di Bank BRI Syariah KCP Jombang dapat dipengaruhi oleh dua faktor yaitu kualitas pelayanan dan citra perusahaan, sedangkan sisanya sebesar 5,4% dipengaruhi oleh variabel lain di luar penelitian.