

BAB IV

HASIL PENELITIAN

A. Gambaran Umum Objek Penelitian

1. Letak Geografis Objek Penelitian

Penelitian ini mengambil lokasi di PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri yang terletak di Jl. Hasanuddin No. 26 Kelurahan Dandangan Kota Kediri. Dalam pelaksanaan kegiatan operasinya PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. 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 Tbk. Cabang Kediri

PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. 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.¹

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 Muamalat Indonesia digagas oleh Majelis Ulama Indonesia (MUI),

¹ <http://www.bankmuamalat.co.id>, diakses pada 21 Februari 2020

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 produk-produk 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.²

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) dengan Hak Memesan Efek Terlebih Dahulu (HMETD) sebanyak 5 (lima) kali dan merupakan lembaga perbankan pertama di

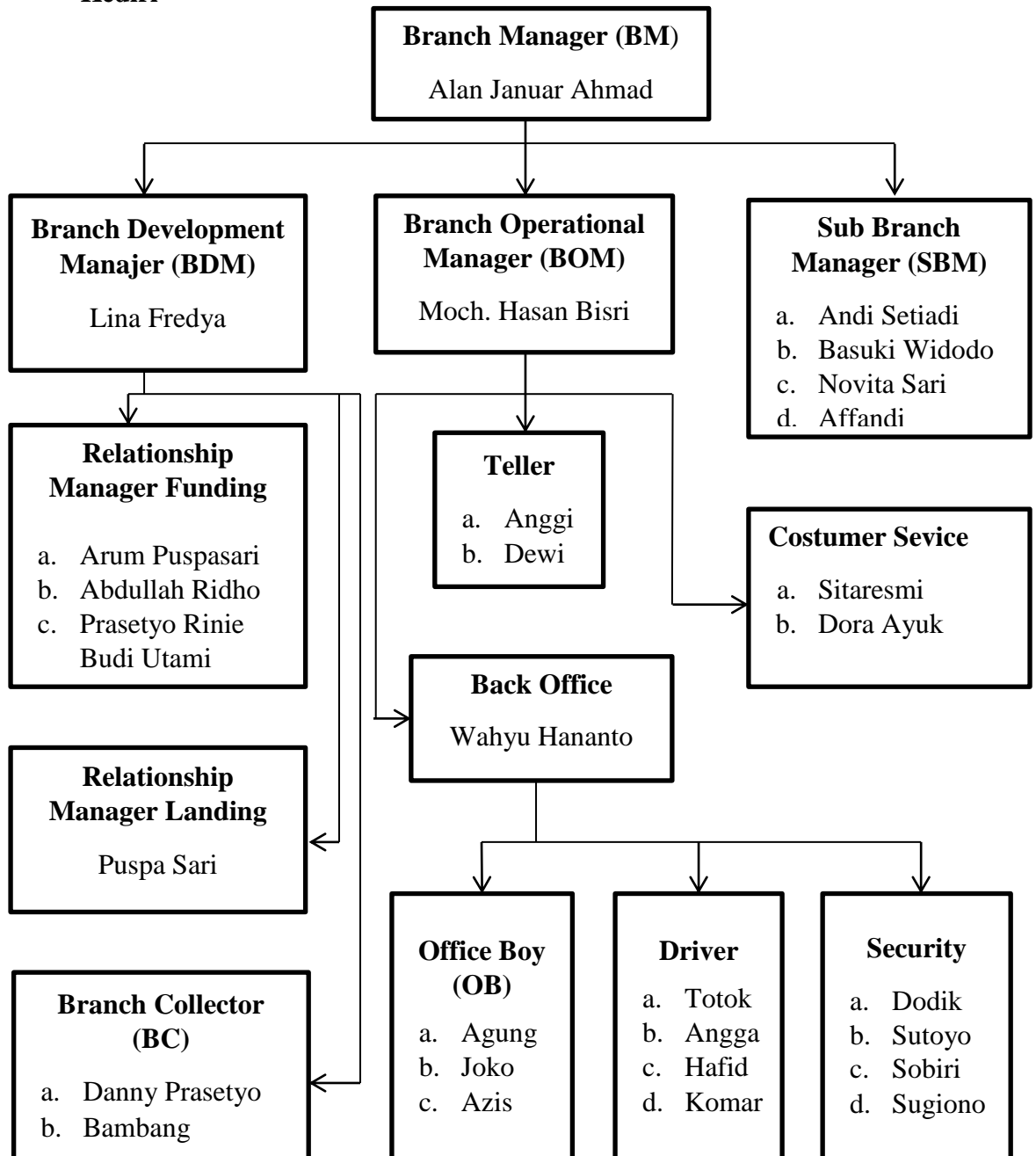
² *Ibid*

Indonesia yang mengeluarkan Sukuk Subordinasi Mudharabah. Aksi korporasi tersebut semakin menegaskan posisi Bank Muamalat Indonesia di peta industri perbankan Indonesia.³

³ *Ibid*

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

Gambar 4.1
Struktur Organisasi PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri



Sumber: Papan Struktur Organisasi PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri

4. Visi dan Misi Bank Muamalat Indonesia

PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk memiliki visi yaitu: menjadi Bank Syariah Terbaik dan Termasuk dalam 10 Besar Bank di Indonesia dengan Eksistensi yang Diakui Tingkat Regional.

Dan Bank Muamalat Indonesia 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 profesional serta orientasi investasi yang inovatif untuk memaksimalkan nilai kepada seluruh pemangku kepentingan.⁴

5. Produk dan Layanan Bank Muamalat

a. Tabungan

1. Tabungan iB Muamalat Haji dan Umrah
2. Tabungan iB Muamalat
3. Tabungan iB Muamalat Dollar
4. TabunganKu
5. Tabungan iB Muamalat Rencana
6. Tabungan iB Muamalat Prima
7. Tabungan iB Muamalat Sahabat
8. Tabungan iB Muamalat SimPel

b. Giro

1. Giro iB Muamalat Attijary
2. Giro iB Muamalat Ultima

⁴ Laporan tahunan keuangan ,Bank Muamalat, 2018.hal 64

- c. Deposito Mudharabah iB Muamalat
- d. Kartu Shar-E Debit
 - 1. Kartu Shar-E Debit Gold
 - 2. Kartu Shar-E Debit Reguler
 - 3. Kartu Shar-E Debit Arsenal
- e. Pembiayaan
 - 1. KPR iB Muamalat
 - 2. Pembiayaan iB Muamalat Pensiun

B. Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif dilakukan untuk mengetahui gambaran dari data. Data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu data responden dan data variabel. Responden di PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri sebanyak 96 responden. Data penelitian dikumpulkan dengan cara membagikan angket kepada responden. Dengan membagikan angket, maka data yang dibutuhkan menjadi mudah dan lancar.⁵ Penelitian dilakukan dengan penyebaran angket atau koesioner di PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri.

1. Deskriptif Data Responden

Sebelum dilakukan analisis, terlebih dahulu penulis akan menjelaskan mengenai data-data 96 responden yang digunakan sebagai sampel yang di ambil responden nasabah pada PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri sebagai berikut:

⁵ Elok Fitriani Rafikasari, Analisis Persepsi Mahasiswa Tentang Adopsi SiMBA Jurusan Manajemen Zakat dan Wakaf Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islma IAIN Tulungagung, *An-Nisbah: Jurnal Ekonomi Syariah*. Vol. 05, No. 02, April 2019. hal.147-167.

a. Jenis Kelamin Responden

Adapun data mengenai jenis kelamin responden nasabah pada PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. 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: Data hasil SPSS diolah tahun 2020

Berdasarkan keterangan pada tabel 4.1 di atas, dapat diketahui tentang jenis kelamin responden nasabah PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri yang diambil sebagai responden, yang menunjukkan bahwa jumlah responden laki-laki lebih banyak yaitu 62,5% atau 60 responden, sedangkan jumlah responden laki-laki yaitu 37,5% atau 36 responden.

b. Umur Responden

Adapun data mengenai usia responden nasabah PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri adalah sebagai berikut:

Tabel 4.2
Jenis Umur Responden
Umur_Responden

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid <20 tahun	13	13.5	13.5	13.5
21-30 tahun	17	17.7	17.7	31.2
31-40 tahun	33	34.4	34.4	65.6
41-50 tahun	20	20.8	20.8	86.5
>50 tahun	13	13.5	13.5	100.0
Total	96	100.0	100.0	

Sumber: Data hasil SPSS diolah tahun 2020

Berdasarkan keterangan pada tabel 4.2 dapat dijelaskan bahwa umur responden nasabah PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri yang diambil sebagai responden, yang menunjukkan bahwa jumlah usia 31 -40 tahun lebih banyak yaitu sebesar 34,4 % atau 33 responden, usia 41-50 tahun sebesar 20,8 % atau 20 responden, usia 21-30 sebesar 17,7 % atau 17 responden, umur kurang dari 20 tahun sebesar 13,5% atau 13 responden dan umur lebih dari 50 tahun sebesar 13,5% atau 13 responden.

c. Pendidikan Responden

Adapun data mengenai Pendidikan responden nasabah pada PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri adalah sebagai berikut:

Tabel 4.3
Jenis Pendidikan
Pendidikan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid SD	4	4.2	4.2	4.2
SMP	6	6.2	6.2	10.4
SMA	38	39.6	39.6	50.0
Diploma	20	20.8	20.8	70.8
Sarjana	28	29.2	29.2	100.0
Total	96	100.0	100.0	

Sumber: Data hasil SPSS diolah tahun 2020

Berdasarkan keterangan pada tabel 4.3 dapat dijelaskan bahwa pendidikan responden nasabah PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri yang diambil sebagai responden, yang menunjukkan bahwa jumlah pendidikan SMA lebih banyak yaitu sebesar 39,6% atau 38 responden, Sarjana memiliki jumlah yaitu sebesar 29,2% atau 28 responden, Diploma memiliki jumlah yaitu sebesar 20,8% atau 20 responden, SMP memiliki jumlah yaitu sebesar 6,2 % atau 6 responden, SD sebesar 4,2% atau 4 responden.

d. Pekerjaan

Adapun data mengenai pekerjaan responden nasabah pada PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri adalah sebagai berikut:

Tabel 4.4
Jenis Pekerjaan
Pekerjaan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid PNS/TNI/POLRI	25	26.0	26.0	26.0
Pegawai Swasta	23	24.0	24.0	50.0
Wiraswasta	17	17.7	17.7	67.7
pelajar/mahasiswa	18	18.8	18.8	86.5
Buruh/Petani	13	13.5	13.5	100.0
Total	96	100.0	100.0	

Sumber: Data hasil SPSS diolah tahun 2020

Berdasarkan keterangan pada tabel 4.4 dapat dijelaskan bahwa pekerjaan responden nasabah PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri yang diambil sebagai responden, yang menunjukkan bahwa jumlah PNS/TNI/POLRI lebih banyak yaitu sebesar 26,0% atau 25 responden, pegawai swasta sebesar 24,0% atau 23 responden, pelajar/mahasiswa sebesar 18,8% atau 18 responden, wiraswasta sebesar 17,7% atau 17 responden, dan buruh/petani sebesar 13,5% atau 13 responden.

2. Deskriptif Variabel Penelitian

Angket yang telah disebarkan oleh peneliti kepada 96 responden adalah sejumlah 34 item pertanyaan yang di bagi dalam 4 kategori yaitu:

1. 10 pernyataan digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan (X1).
2. 10 pernyataan digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan (X2).
3. 6 pernyataan digunakan untuk mengukur minat nasabah (X3).
4. 8 pernyataan digunakan untuk mengukur loyalitas nasabah (Y).

Hasil yang diperoleh dari jawaban responden sebagaimana akan dipaparkan di bawah ini yaitu sebagai berikut:

a. Variabel Kualitas Pelayanan (X1)

1. Bukti Fisik (X1.1)

Tabel 4.5
(Hasil Koesioner Pertanyaan X1.1.1)

Pertanyaan	Choise	Skor	Frekuensi	Persentase %	Total Skor
Memiliki gedung yang megah	Sangat Setuju	5	18	18,8	90
	Setuju	4	71	74,0	284
	Kurang Setuju	3	7	7,3	21
	Tidak Setuju	2	0	0	0
	Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Jumlah			96	100%	395
Rata-rata Skor					3,95

Sumber: Data hasil SPSS diolah tahun 2020

Berdasarkan tabel 4.5 diketahui bahwa dari 96 responden, nilai tertinggi yang menyatakan setuju sebanyak 71 (74,0 %), nilai selanjutnya adalah responden yang memilih sangat setuju sebanyak 18 (18,8 %) dan nilai terendah dari jawaban responden adalah kurang setuju sebanyak 7 (7,3 %). Yang artinya responden cenderung menjawab setuju terkait dengan data yang diberikan sesuai tentang memiliki gedung yang megah di PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri.

Tabel 4.6
(Hasil Koesioner Pertanyaan X1.1.2)

Pertanyaan	Choise	Skor	Frekuensi	Persentase %	Total Skor
Memiliki lahan parkir yang luas.	Sangat Setuju	5	24	25,0	120
	Setuju	4	31	32,3	124
	Kurang Setuju	3	41	42,7	123
	Tidak Setuju	2	0	0	0
	Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Jumlah			96	100%	367
Rata-rata Skor					3,67

Sumber: Data hasil SPSS diolah tahun 2020

Berdasarkan tabel 4.6 diketahui bahwa dari 96 responden, nilai tertinggi yang menyatakan kurang setuju sebanyak 41 (42,7%), nilai selanjutnya adalah responden yang memilih setuju sebanyak 31 (32,3%) dan nilai terendah dari jawaban responden adalah sangat setuju sebanyak 24 (25,0%). Yang artinya responden cenderung menjawab setuju terkait dengan data yang diberikan sesuai tentang memiliki lahan parkir yang luas di PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri.

2. Kehandalan (X1.2)

Tabel 4.7
(Hasil Koesioner Pertanyaan X1.2.1)

Pertanyaan	Choise	Skor	Frekuensi	Persentase %	Total Skor
Memiliki pegawai yang tanggap dalam menanggapi persoalan.	Sangat Setuju	5	25	26,0	125
	Setuju	4	65	67,7	260
	Kurang Setuju	3	6	6,2	18
	Tidak Setuju	2	0	0	0
	Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Jumlah			96	100%	403
Rata-rata Skor					4,03

Sumber: Data hasil SPSS diolah tahun 2020

Berdasarkan tabel 4.7 diketahui bahwa dari 96 responden, nilai tertinggi yang menyatakan setuju sebanyak 65 (67,7%),

nilai selanjutnya adalah responden yang memilih sangat setuju sebanyak 25 (26,0%) dan nilai terendah dari jawaban responden adalah kurang Setuju sebanyak 6 (6,2%). Yang artinya responden cenderung menjawab setuju terkait dengan data yang diberikan sesuai tentang memiliki pegawai yang tanggap dalam menanggapi persoalan di PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri.

Tabel 4.8
(Hasil Koesioner Pertanyaan X1.2.2)

Pertanyaan	Choise	Skor	Frekuensi	Persentase %	Total Skor
Memberikan informasi yang akurat.	Sangat Setuju	5	30	31,2	150
	Setuju	4	58	60,4	232
	Kurang Setuju	3	8	8,3	24
	Tidak Setuju	2	0	0	0
	Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Jumlah			96	100%	406
Rata-rata Skor					4,06

Sumber: Data hasil SPSS diolah tahun 2020

Berdasarkan tabel 4.8 diketahui bahwa dari 96 responden, nilai tertinggi yang menyatakan setuju sebanyak 58 (60,4%), nilai selanjutnya adalah responden yang memilih sangat setuju sebanyak 30 (31,2%) dan nilai terendah dari jawaban responden adalah kurang setuju sebanyak 8 (8,3%). Yang artinya responden cenderung menjawab setuju terkait dengan data yang diberikan sesuai tentang memberikan informasi yang akurat. di PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri.

3. Keikutsertaan (X1.3)

Tabel 4.9
(Hasil Koesioner Pertanyaan X1.3.1)

Pertanyaan	Choise	Skor	Frekuensi	Persentase %	Total Skor
Pegawai memberikan perhatian yang maksimal.	Sangat Setuju	5	30	31,2	150
	Setuju	4	57	59,4	228
	Kurang Setuju	3	9	9,4	27
	Tidak Setuju	2	0	0	0
	Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Jumlah			96	100%	405
Rata-rata Skor					4,05

Sumber: Data hasil SPSS diolah tahun 2020

Berdasarkan tabel 4.9 diketahui bahwa dari 96 responden, nilai tertinggi yang menyatakan setuju sebanyak 57 (59,4%), nilai selanjutnya adalah responden yang memilih sangat setuju sebanyak 30 (31,2%) dan nilai terendah dari jawaban responden adalah kurang setuju sebanyak 9 (9,4%). Yang artinya responden cenderung menjawab setuju terkait dengan data yang diberikan sesuai tentang pegawai memberikan perhatian yang maksimal di PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri.

Tabel 4.10
(Hasil Koesioner Pertanyaan X1.3.2)

Pertanyaan	Choise	Skor	Frekuensi	Persentase %	Total Skor
Pegawai ikut serta mengatasi masalah yang dihadapi dalam transaksi	Sangat Setuju	5	23	24,0	115
	Setuju	4	65	67,7	260
	Kurang Setuju	3	8	8,3	24
	Tidak Setuju	2	0	0	0
	Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Jumlah			96	100%	399
Rata-rata Skor					3,99

Sumber: Data hasil SPSS diolah tahun 2020

Berdasarkan tabel 4.10 diketahui bahwa dari 96 responden, nilai tertinggi yang menyatakan setuju sebanyak 65 (67,7%), nilai selanjutnya adalah responden yang memilih sangat setuju sebanyak 23 (24,0%) dan nilai terendah dari jawaban responden adalah kurang setuju sebanyak 8 (8,3%). Yang artinya responden cenderung menjawab setuju terkait dengan data yang diberikan sesuai tentang pegawai ikut serta mengatasi masalah yang dihadapi dalam transaksi di PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri.

4. Jaminan (X1.4)

Tabel 4.11
(Hasil Koisioner Pertanyaan X1.4.1)

Pertanyaan	Choise	Skor	Frekuensi	Persentase %	Total Skor
Memberikan jaminan keamanan uang nasabah.	Sangat Setuju	5	14	14,6	70
	Setuju	4	75	78,1	300
	Kurang Setuju	3	7	7,3	21
	Tidak Setuju	2	0	0	0
	Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Jumlah			96	100%	391
Rata-rata Skor					3,91

Sumber: Data hasil SPSS diolah tahun 2020

Berdasarkan tabel 4.11 diketahui bahwa dari 96 responden, nilai tertinggi yang menyatakan setuju sebanyak 75 (78,1%), nilai selanjutnya adalah responden yang memilih sangat setuju sebanyak 14 (14,6%) dan nilai terendah dari jawaban responden adalah kurang setuju sebanyak 7 (7%). Yang artinya responden cenderung menjawab setuju terkait dengan data yang diberikan sesuai tentang memberikan jaminan keamanan uang nasabah. di PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri.

Tabel 4.12
(Hasil Koisioner Pertanyaan X1.4.2)

Pertanyaan	Choise	Skor	Frekuensi	Persentase %	Total Skor
Memberikan jaminan kehalalan dalam bertransaksi sesuai dengan syariah.	Sangat Setuju	5	24	25,0	120
	Setuju	4	67	69,8	268
	Kurang Setuju	3	5	5,2	15
	Tidak Setuju	2	0	0	0
	Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Jumlah			96	100%	403
Rata-rata Skor					4,03

Sumber: Data hasil SPSS diolah tahun 2020

Berdasarkan tabel 4.12 diketahui bahwa dari 96 responden, nilai tertinggi yang menyatakan setuju sebanyak 67 (69,8%), nilai selanjutnya adalah responden yang memilih sangat setuju sebanyak 24 (25,0%) dan nilai terendah dari jawaban responden adalah kurang setuju sebanyak 5 (5,2%). Yang artinya responden cenderung menjawab setuju terkait dengan data yang diberikan sesuai tentang memberikan jaminan kehalalan dalam bertransaksi sesuai dengan syariah di PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri.

5. Kepedulian (X1.5)

Tabel 4.13
(Hasil Koisioner Pertanyaan X1.5.1)

Pertanyaan	Choise	Skor	Frekuensi	Persentase %	Total Skor
Pegawai memahami kebutuhan nasabah.	Sangat Setuju	5	16	16,7	80
	Setuju	4	75	78,1	300
	Kurang Setuju	3	5	5,2	15
	Tidak Setuju	2	0	0	0
	Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Jumlah			96	100%	395
Rata-rata Skor					3,95

Sumber: Data hasil SPSS diolah tahun 2020

Berdasarkan tabel 4.13 diketahui bahwa dari 96 responden, nilai tertinggi yang menyatakan setuju sebanyak 75 (78,1%), nilai selanjutnya adalah responden yang memilih sangat setuju sebanyak 16 (16,7%) dan nilai terendah dari jawaban responden adalah kurang Setuju sebanyak 5 (5,2%). Yang artinya responden cenderung menjawab setuju terkait dengan data yang diberikan sesuai tentang pegawai memahami kebutuhan nasabah. di PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri.

Tabel 4.14
(Hasil Koersioner Pertanyaan X1.5.2)

Pertanyaan	Choise	Skor	Frekuensi	Persentase %	Total Skor
Pegawai tidak membedakan dalam pelayanan.	Sangat Setuju	5	25	26,0	125
	Setuju	4	68	70,8	272
	Kurang Setuju	3	3	3,1	9
	Tidak Setuju	2	0	0	0
	Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Jumlah			96	100%	406
Rata-rata Skor					4,06

Sumber: Data hasil SPSS diolah tahun 2020

Berdasarkan tabel 4.14 diketahui bahwa dari 96 responden, nilai tertinggi yang menyatakan setuju sebanyak 68 (70,8%), nilai selanjutnya adalah responden yang memilih sangat setuju sebanyak 25 (26,0%) dan nilai terendah dari jawaban responden adalah kurang Setuju sebanyak 3 (3,1%). Yang artinya responden cenderung menjawab setuju terkait dengan data yang diberikan sesuai tentang pegawai tidak membedakan dalam pelayanan di PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri.

b. Variabel Tingkat Kepuasan (X2)

1. Kualitas Produk (X2.1)

Tabel 4.15
(Hasil Koersioner Pertanyaan X2.1.1)

Pertanyaan	Choise	Skor	Frekuensi	Persentase %	Total Skor
Memiliki produk-produk yang sangat memberikan manfaat.	Sangat Setuju	5	33	34,4	165
	Setuju	4	55	57,3	220
	Kurang Setuju	3	8	8,3	24
	Tidak Setuju	2	0	0	0
	Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Jumlah			96	100%	409
Rata-rata Skor					4,09

Sumber: Data hasil SPSS diolah tahun 2020

Berdasarkan tabel 4.15 diketahui bahwa dari 96 responden, nilai tertinggi yang menyatakan setuju sebanyak 55 (57,3%), nilai selanjutnya adalah responden yang memilih sangat setuju sebanyak 33 (34,4%) dan nilai terendah dari jawaban responden adalah kurang setuju sebanyak 8 (8,3%). Yang artinya responden cenderung menjawab setuju terkait dengan data yang diberikan sesuai tentang memiliki produk-produk yang sangat memberikan manfaat di PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri.

Tabel 4.16
(Hasil Koersioner Pertanyaan X2.1.2)

Pertanyaan	Choise	Skor	Frekuensi	Persentase %	Total Skor
Memiliki banyak keunggulan produk yang ditawarkan.	Sangat Setuju	5	32	33,3	160
	Setuju	4	56	58,3	224
	Kurang Setuju	3	8	8,3	24
	Tidak Setuju	2	0	0	0
	Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Jumlah			96	100%	408
Rata-rata Skor					4,08

Sumber: Data hasil SPSS diolah tahun 2020

Berdasarkan tabel 4.16 diketahui bahwa dari 96 responden, nilai tertinggi yang menyatakan setuju sebanyak 56 (58,3%), nilai selanjutnya adalah responden yang memilih sangat setuju sebanyak 32 (33,3%) dan nilai terendah dari jawaban responden adalah kurang setuju sebanyak 8 (8,3%). Yang artinya responden cenderung menjawab setuju terkait dengan data yang diberikan sesuai tentang memiliki banyak keunggulan produk yang ditawarkan di PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri.

2. Harga (X2.2)

Tabel 4.17
(Hasil Koersioner Pertanyaan X2.2.1)

Pertanyaan	Choise	Skor	Frekuensi	Persentase %	Total Skor
Memberikan bagi hasil sesuai dengan jumlah tabungan	Sangat Setuju	5	32	33,3	160
	Setuju	4	59	61,5	236
	Kurang Setuju	3	5	5,2	15
	Tidak Setuju	2	0	0	0
	Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Jumlah			96	100%	411
Rata-rata Skor					4,11

Sumber: Data hasil SPSS diolah tahun 2020

Berdasarkan tabel 4.17 diketahui bahwa dari 96 responden, nilai tertinggi yang menyatakan setuju sebanyak 59 (61,5%), nilai selanjutnya adalah responden yang memilih sangat setuju sebanyak 32 (33,3%) dan nilai terendah dari jawaban responden adalah kurang setuju sebanyak 5 (5,2%). Yang artinya responden cenderung menjawab setuju terkait dengan data yang diberikan sesuai tentang memberikan bagi hasil sesuai dengan

jumlah tabungan di PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri.

Tabel 4.18
(Hasil Koesioner Pertanyaan X2.2.2)

Pertanyaan	Choise	Skor	Frekuensi	Persentase %	Total Skor
Biaya administrasinya sangat terjangkau.	Sangat Setuju	5	29	30,2	145
	Setuju	4	63	65,6	252
	Kurang Setuju	3	4	4,2	12
	Tidak Setuju	2	0	0	0
	Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
	Jumlah		96	100%	409
Rata-rata Skor					4,09

Sumber: Data hasil SPSS diolah tahun 2020

Berdasarkan tabel 4.18 diketahui bahwa dari 96 responden, nilai tertinggi yang menyatakan setuju sebanyak 63 (65,6%), nilai selanjutnya adalah responden yang memilih sangat setuju sebanyak 29 (30,2%) dan nilai terendah dari jawaban responden adalah kurang setuju sebanyak 4 (4,2%). Yang artinya responden cenderung menjawab setuju terkait dengan data yang diberikan sesuai tentang biaya administrasinya sangat terjangkau. di PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri.

3. Kualitas Pelayanan (X2.3)

Tabel 4.19
(Hasil Koesioner Pertanyaan X2.3.1)

Pertanyaan	Choise	Skor	Frekuensi	Persentase %	Total Skor
Pegawai melayani dengan professional.	Sangat Setuju	5	49	51,0	245
	Setuju	4	42	43,8	168
	Kurang Setuju	3	5	5,2	15
	Tidak Setuju	2	0	0	0
	Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Jumlah			96	100%	428
Rata-rata Skor					4,28

Sumber: Data hasil SPSS diolah tahun 2020

Berdasarkan tabel 4.19 diketahui bahwa dari 96 responden, nilai tertinggi yang menyatakan sangat setuju sebanyak 49 (51,0%), nilai selanjutnya adalah responden yang memilih setuju sebanyak 42 (43,8%) dan nilai terendah dari jawaban responden adalah kurang setuju sebanyak 5 (5,2%). Yang artinya responden cenderung menjawab sangat setuju terkait dengan data yang diberikan sesuai tentang pegawai melayani dengan professional di PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri.

Tabel 4.20
(Hasil Koesioner Pertanyaan X2.3.2)

Pertanyaan	Choise	Skor	Frekuensi	Persentase %	Total Skor
Pegawai sangat baik dan ramah.	Sangat Setuju	5	47	49,0	235
	Setuju	4	42	43,8	168
	Kurang Setuju	3	7	7,3	21
	Tidak Setuju	2	0	0	0
	Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Jumlah			96	100%	424
Rata-rata Skor					4,24

Sumber: Data hasil SPSS diolah tahun 2020

Berdasarkan tabel 4.20 diketahui bahwa dari 96 responden, nilai tertinggi yang menyatakan sangat setuju sebanyak 47 (49,0%), nilai selanjutnya adalah responden yang memilih setuju sebanyak 42 (43,8%) dan nilai terendah dari jawaban responden adalah kurang setuju sebanyak 7 (7,3%). Yang artinya responden cenderung menjawab sangat setuju terkait dengan data yang diberikan sesuai tentang pegawai sangat baik dan ramah. di PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri.

4. Faktor Emosi (X2.4)

Tabel 4.21
(Hasil Koesioner Pertanyaan X2.4.1)

Pertanyaan	Choise	Skor	Frekuensi	Persentase %	Total Skor
Saya (nasabah) sangat bangga memiliki produk tabungan	Sangat Setuju	5	53	55,2	265
	Setuju	4	38	39,6	152
	Kurang Setuju	3	5	5,2	15
	Tidak Setuju	2	0	0	0
	Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Jumlah			96	100%	432
Rata-rata Skor					4,32

Sumber: Data hasil SPSS diolah tahun 2020

Berdasarkan tabel 4.21 diketahui bahwa dari 96 responden, nilai tertinggi yang menyatakan sangat setuju sebanyak 53 (55,2%), nilai selanjutnya adalah responden yang memilih setuju sebanyak 38 (39,6%) dan nilai terendah dari jawaban responden adalah kurang setuju sebanyak 5 (5,2%). Yang artinya responden cenderung menjawab sangat setuju terkait dengan data yang diberikan sesuai tentang sangat bangga memiliki produk tabungan di PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri.

Tabel 4.22
(Hasil Koesioner Pertanyaan X2.4.2)

Pertanyaan	Choise	Skor	Frekuensi	Persentase %	Total Skor
Hasil tabungannya sangat bermanfaat	Sangat Setuju	5	46	47,9	230
	Setuju	4	46	47,9	184
	Kurang Setuju	3	4	4,2	12
	Tidak Setuju	2	0	0	0
	Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Jumlah			96	100%	426
Rata-rata Skor					4,26

Sumber: Data hasil SPSS diolah tahun 2020

Berdasarkan tabel 4.22 diketahui bahwa dari 96 responden, nilai tertinggi yang menyatakan sama sangat setuju dan setuju sebanyak 46 (47,9%), dan nilai terendah dari jawaban responden adalah kurang Setuju sebanyak 7 (7%). Yang artinya responden cenderung menjawab sangat setuju dan setuju terkait dengan data yang diberikan sesuai tentang hasil tabungannya sangat bermanfaat di PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri.

5. Kemudahan (X2.5)

Tabel 4.23
(Hasil Koesioner Pertanyaan X2.5.1)

Pertanyaan	Choise	Skor	Frekuensi	Persentase %	Total Skor
Cara transaksi transfer dan penarikan tabungan sangat mudah.	Sangat Setuju	5	33	34,4	165
	Setuju	4	61	63,5	244
	Kurang Setuju	3	2	2,1	6
	Tidak Setuju	2	0	0	0
	Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Jumlah			100	100%	415
Rata-rata Skor					4,15

Sumber: Data hasil SPSS diolah tahun 2020

Berdasarkan tabel 4.23 diketahui bahwa dari 96 responden, nilai tertinggi yang menyatakan setuju sebanyak 61 (63,5%), nilai selanjutnya adalah responden yang memilih sangat setuju sebanyak 33 (34,4%) dan nilai terendah dari jawaban responden adalah kurang setuju sebanyak 2 (2,1%). Yang artinya responden cenderung menjawab setuju terkait dengan data yang diberikan sesuai tentang cara transaksi transfer dan penarikan tabungan sangat mudah di PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri

Tabel 4.24
(Hasil Koesioner Pertanyaan X2.5.2)

Pertanyaan	Choise	Skor	Frekuensi	Persentase %	Total Skor
Cara transaksi lebih praktis dan simple.	Sangat Setuju	5	34	35,4	170
	Setuju	4	54	56,2	216
	Kurang Setuju	3	8	8,3	24
	Tidak Setuju	2	0	0	0
	Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
	Jumlah		96	100%	410
Rata-rata Skor					4,10

Sumber: Data hasil SPSS diolah tahun 2020

Berdasarkan tabel 4.24 diketahui bahwa dari 96 responden, nilai tertinggi yang menyatakan setuju sebanyak 54 (56,2%), nilai selanjutnya adalah responden yang memilih sangat setuju sebanyak 34 (35,4%) dan nilai terendah dari jawaban responden adalah kurang Setuju sebanyak 8 (8,3%). Yang artinya responden cenderung menjawab setuju terkait dengan data yang diberikan sesuai tentang cara transaksi lebih

praktis dan simple di PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri.

c. Variabel Minat Nasabah (X3)

1. Mengenal (X3.1)

Tabel 4.25
(Hasil Koesioner Pertanyaan X3.1.1)

Pertanyaan	Choise	Skor	Frekuensi	Persentase %	Total Skor
Saya (nasabah) mengetahui keunggulan produk tabungan	Sangat Setuju	5	15	15,6	75
	Setuju	4	40	41,7	160
	Kurang Setuju	3	41	42,7	123
	Tidak Setuju	2	0	0	0
	Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Jumlah			96	100%	358
Rata-rata Skor					3,58

Sumber: Data hasil SPSS diolah tahun 2020

Berdasarkan tabel 4.25 diketahui bahwa dari 96 responden, nilai tertinggi yang menyatakan kurang setuju sebanyak 41 (42,7%), nilai selanjutnya adalah responden yang memilih setuju sebanyak 40 (41,7%) dan nilai terendah dari jawaban responden adalah sangat setuju sebanyak 15 (15,6%). Yang artinya responden cenderung menjawab kurang setuju terkait dengan data yang diberikan sesuai tentang mengetahui keunggulan produk tabungan di PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri.

Tabel 4.26
(Hasil Koisioner Pertanyaan X3.1.2)

Pertanyaan	Choise	Skor	Frekuensi	Persentase %	Total Skor
Saya	Sangat Setuju	5	11	11,5	55
(nasabah) mengetahui macam-macam produknya.	Setuju	4	32	33,3	128
	Kurang Setuju	3	53	55,2	159
	Tidak Setuju	2	0	0	0
	Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Jumlah			96	100%	342
Rata-rata Skor					3,42

Sumber: Data hasil SPSS diolah tahun 2020

Berdasarkan tabel 4.26 diketahui bahwa dari 96 responden, nilai tertinggi yang menyatakan kurang setuju setuju sebanyak 53 (55,2%), nilai selanjutnya adalah responden yang memilih setuju sebanyak 32 (33,3%) dan nilai terendah dari jawaban responden adalah sangat setuju sebanyak 11 (11,5%). Yang artinya responden cenderung menjawab kurang setuju terkait dengan data yang diberikan sesuai tentang (nasabah) mengetahui macam-macam produknya di PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri.

2. Perasaan (X3.2)

Tabel 4.27
(Hasil Koisioner Pertanyaan X3.2.1)

Pertanyaan	Choise	Skor	Frekuensi	Persentase %	Total Skor
Saya (nasabah) sangat senang dengan pelayanannya.	Sangat Setuju	5	14	14,6	70
	Setuju	4	77	80,2	385
	Kurang Setuju	3	5	5,2	15
	Tidak Setuju	2	0	0	0
	Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Jumlah			96	100%	470
Rata-rata Skor					4,70

Sumber: Data hasil SPSS diolah tahun 2020

Berdasarkan tabel 4.27 diketahui bahwa dari 96 responden, nilai tertinggi yang menyatakan setuju sebanyak 77 (80,2%), nilai selanjutnya adalah responden yang memilih sangat setuju sebanyak 14 (14,6%) dan nilai terendah dari jawaban responden adalah kurang setuju sebanyak 5 (5,2%). Yang artinya responden cenderung menjawab setuju terkait dengan data yang diberikan sesuai tentang (nasabah) sangat senang dengan pelayanannya di PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri.

Tabel 4.28

(Hasil Koefisien Pertanyaan X3.2.2)

Pertanyaan	Choise	Skor	Frekuensi	Persentase %	Total Skor
Saya (nasabah) sangat senang mendapatkan keuntungan bagi hasil dari produk tabungan	Sangat Setuju	5	16	16,7	30
	Setuju	4	73	76,0	292
	Kurang Setuju	3	7	7,3	21
	Tidak Setuju	2	0	0	0
	Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Jumlah			96	100%	343
Rata-rata Skor					3,43

Sumber: Data hasil SPSS diolah tahun 2020

Berdasarkan tabel 4.28 diketahui bahwa dari 96 responden, nilai tertinggi yang menyatakan setuju sebanyak 73 (76,0%), nilai selanjutnya adalah responden yang memilih sangat setuju sebanyak 16 (16,7%) dan nilai terendah dari jawaban responden adalah kurang setuju sebanyak 7 (7,3%). Yang artinya responden cenderung menjawab setuju terkait dengan data yang diberikan sesuai tentang (nasabah) sangat

senang mendapatkan keuntungan bagi hasil dari produk tabungan di PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri.

3. Kehendak (X3.3)

Tabel 4.29
(Hasil Koesioner Pertanyaan X3.3.1)

Pertanyaan	Choise	Skor	Frekuensi	Persentase %	Total Skor
Saya (nasabah) mengetahui dan menggunakan produk tabungannya karena iklan yang menarik.	Sangat Setuju	5	11	11,5	55
	Setuju	4	44	45,8	176
	Kurang Setuju	3	41	42,7	123
	Tidak Setuju	2	0	0	0
	Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Jumlah			96	100%	354
Rata-rata Skor					3,54

Sumber: Data hasil SPSS diolah tahun 2020

Berdasarkan tabel 4.29 diketahui bahwa dari 96 responden, nilai tertinggi menyatakan setuju sebanyak 44 (45,8%), nilai selanjutnya responden memilih kurang setuju sebanyak 41 (42,7%) dan nilai terendah dari jawaban responden adalah sangat setuju sebanyak 11 (11,5%). Artinya responden cenderung menjawab setuju terkait dengan data yang diberikan sesuai (nasabah) mengetahui dan menggunakan produk tabungannya karena iklan yang menarik. di PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri

Tabel 4.30
(Hasil Koesioner Pertanyaan X3.3.2)

Pertanyaan	Choise	Skor	Frekuensi	Persentase %	Total Skor
Saya (nasabah) berminat menabung karena citranya yang bagus.	Sangat Setuju	5	15	15,6	75
	Setuju	4	74	77,1	296
	Kurang Setuju	3	7	7,3	21
	Tidak Setuju	2	0	0	0
	Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Jumlah			96	100%	392
Rata-rata Skor					3,92

Sumber: Data hasil SPSS diolah tahun 2020

Berdasarkan tabel 4.30 diketahui bahwa dari 96 responden, nilai tertinggi yang menyatakan setuju sebanyak 74 (77,1%), nilai selanjutnya adalah responden yang memilih sangat setuju sebanyak 15 (15,6%) dan nilai terendah dari jawaban responden adalah kurang Setuju sebanyak 7 (7,3%). Yang artinya responden cenderung menjawab setuju terkait dengan data yang diberikan sesuai tentang (nasabah) berminat menabung karena citranya yang bagus. di PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri.

d. Variabel Loyalitas Nasabah (Y)

1. Pembelian secara Teratur (Y1)

Tabel 4.31
(Hasil Koesioner Pertanyaan Y1.1)

Pertanyaan	Choise	Skor	Frekuensi	Persentase %	Total Skor
Saya (nasabah) tetap melakukan transaksi banknya.	Sangat Setuju	5	16	16,7	80
	Setuju	4	30	31,2	120
	Kurang Setuju	3	50	52,1	150
	Tidak Setuju	2	0	0	0
	Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Jumlah			96	100%	350
Rata-rata Skor					3,50

Sumber: Data hasil SPSS diolah tahun 2020

Berdasarkan tabel 4.31 diketahui bahwa dari 96 responden, nilai tertinggi yang menyatakan kurang setuju sebanyak 50 (52,1%), nilai selanjutnya adalah responden yang memilih setuju sebanyak 30 (31,2%) dan nilai terendah dari jawaban responden adalah sangat setuju sebanyak 16 (16,7%). Yang artinya responden cenderung menjawab kurang setuju terkait dengan data yang diberikan sesuai tentang (nasabah) tetap melakukan transaksi banknya di PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri.

Tabel 4.32
(Hasil Koesioner Pertanyaan Y1.2)

Pertanyaan	Choise	Skor	Frekuensi	Persentase %	Total Skor
Saya (nasabah) tetap menggunakan produk yang sama	Sangat Setuju	5	11	11,5	55
	Setuju	4	25	26,0	100
	Kurang Setuju	3	60	62,5	180
	Tidak Setuju	2	0	0	0
	Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Jumlah			96	100%	335
Rata-rata Skor					3,35

Sumber: Data hasil SPSS diolah tahun 2020

Berdasarkan tabel 4.32 diketahui bahwa dari 96 responden, nilai tertinggi yang menyatakan kurang setuju sebanyak 60 (62,5%), nilai selanjutnya adalah responden yang memilih setuju sebanyak 25 (26,0%) dan nilai terendah dari jawaban responden adalah sangat setuju sebanyak 11 (11,5%). Yang artinya responden cenderung menjawab kurang setuju terkait dengan data yang diberikan sesuai tentang (nasabah)

tetap menggunakan produk yang sama di PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri.

2. Membeli antar Lini Produk atau Jasa (Y2)

Tabel 4.33

(Hasil Koesioner Pertanyaan Y2.1)

Pertanyaan	Choise	Skor	Frekuensi	Persentase %	Total Skor
Saya (nasabah) tetap menggunakan produk yang ditawarkan.	Sangat Setuju	5	12	12,5	60
	Setuju	4	34	35,4	136
	Kurang Setuju	3	50	52,1	150
	Tidak Setuju	2	0	0	0
	Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Jumlah			96	100%	246
Rata-rata Skor					2,46

Sumber: Data hasil SPSS diolah tahun 2020

Berdasarkan tabel 4.33 diketahui bahwa dari 96 responden, nilai tertinggi yang menyatakan kurang setuju sebanyak 50 (52,1%), nilai selanjutnya adalah responden yang memilih setuju sebanyak 34 (35,4%) dan nilai terendah dari jawaban responden adalah sangat setuju sebanyak 12 (12,5%). Yang artinya responden cenderung menjawab setuju terkait dengan data yang diberikan sesuai tentang (nasabah) tetap menggunakan produk yang ditawarkan. di PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri.

Tabel 4.34
(Hasil Koesioner Pertanyaan Y2.2)

Pertanyaan	Choise	Skor	Frekuensi	Persentase %	Total Skor
Saya (nasabah) memiliki produk lain selain produk atau jasa yang sudah digunakan.	Sangat Setuju	5	10	10,4	50
	Setuju	4	78	81,2	312
	Kurang Setuju	3	8	8,3	24
	Tidak Setuju	2	0	0	0
	Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Jumlah			96	100%	386
Rata-rata Skor					3,86

Sumber: Data hasil SPSS diolah tahun 2020

Berdasarkan tabel 4.34 diketahui bahwa dari 96 responden, nilai tertinggi yang menyatakan setuju sebanyak 78 (81,2%), nilai selanjutnya adalah responden yang memilih sangat setuju sebanyak 10 (10,4%) dan nilai terendah dari jawaban responden adalah kurang setuju sebanyak 8 (8,3%). Yang artinya responden cenderung menjawab setuju terkait dengan data yang diberikan sesuai tentang (nasabah) memiliki produk lain selain produk atau jasa yang sudah digunakan di PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri.

3. Merekomendasikan Produk ke Orang lain (Y3)

Tabel 4.35
(Hasil Koesioner Pertanyaan Y3.1)

Pertanyaan	Choise	Skor	Frekuensi	Persentase %	Total Skor
Saya (nasabah) menawarkan produknya kepada orang lain.	Sangat Setuju	5	17	17,7	85
	Setuju	4	34	35,4	136
	Kurang Setuju	3	45	46,9	135
	Tidak Setuju	2	0	0	0
	Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Jumlah			96	100%	356
Rata-rata Skor					3,56

Sumber: Data hasil SPSS diolah tahun 2020

Berdasarkan tabel 4.35 diketahui bahwa dari 96 responden, nilai tertinggi yang menyatakan kurang setuju sebanyak 45 (46,9%), nilai selanjutnya adalah responden yang memilih setuju sebanyak 34 (35,4%) dan nilai terendah dari jawaban responden adalah sangat setuju sebanyak 17 (17,7%). Yang artinya responden cenderung menjawab kurang setuju terkait dengan data yang diberikan sesuai tentang (nasabah) menawarkan produknya kepada orang lain di PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri.

Tabel 4.36

(Hasil Koesioner Pertanyaan Y3.2)

Pertanyaan	Choise	Skor	Frekuensi	Persentase %	Total Skor
Saya (nasabah) mengajak orang lain untuk mencoba menggunakan jasa yang ada	Sangat Setuju	5	8	8,3	40
	Setuju	4	74	77,1	296
	Kurang Setuju	3	14	14,6	42
	Tidak Setuju	2	0	0	0
	Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Jumlah			96	100%	378
Rata-rata Skor					3,78

Sumber: Data hasil SPSS diolah tahun 2020

Berdasarkan tabel 4.36 diketahui bahwa dari 96 responden, nilai tertinggi yang menyatakan setuju sebanyak 74 (77,1%), nilai selanjutnya adalah responden yang memilih kurang setuju sebanyak 14 (14,6%) dan nilai terendah dari jawaban responden adalah sangat setuju sebanyak 8 (8,3%). Yang artinya responden cenderung menjawab setuju terkait dengan data yang diberikan sesuai tentang (nasabah) mengajak

orang lain untuk mencoba menggunakan jasa yang ada di PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri.

4. Menunjukkan Kekebalan terhadap Daya Tarik Produk Sejenis dari Pesaing (Y4)

Tabel 4.37

(Hasil Koesioner Pertanyaan Y4.1)

Pertanyaan	Choise	Skor	Frekuensi	Persentase %	Total Skor
Saya (nasabah) selalu merasakan keuntungan menggunakan produk atau jasa dan tidak berfikiran untuk beralih ke lembaga lain..	Sangat Setuju	5	11	11,5	55
	Setuju	4	76	79,2	304
	Kurang Setuju	3	9	9,4	27
	Tidak Setuju	2	0	0	0
	Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Jumlah			96	100%	386
Rata-rata Skor					3,86

Sumber: Data hasil SPSS diolah tahun 2020

Berdasarkan tabel 4.37 diketahui bahwa dari 96 responden, nilai tertinggi yang menyatakan setuju sebanyak 76 (79,2%), nilai selanjutnya adalah responden yang memilih sangat setuju sebanyak 11 (11,5%) dan nilai terendah dari jawaban responden adalah kurang setuju sebanyak 9 (9,4%). Yang artinya responden cenderung menjawab setuju terkait dengan data yang diberikan sesuai tentang (nasabah) selalu merasakan keuntungan menggunakan produk atau jasa dan tidak berfikiran untuk beralih ke lembaga lain di PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri.

Tabel 4.38

(Hasil Koesioner Pertanyaan Y4.2)

Pertanyaan	Choise	Skor	Frekuensi	Persentase %	Total Skor
Saya (nasabah) membicarakan hal-hal yang positif mengenai banknya.	Sangat Setuju	5	5	5,2	25
	Setuju	4	67	69,8	268
	Kurang Setuju	3	24	25,0	72
	Tidak Setuju	2	0	0	0
	Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Jumlah			96	100%	365
Rata-rata Skor					3,65

Sumber: Data hasil SPSS diolah tahun 2020

Berdasarkan tabel 4.38 diketahui bahwa dari 96 responden, nilai tertinggi yang menyatakan setuju sebanyak 67 (69,8%), nilai selanjutnya adalah responden yang memilih kurang setuju sebanyak 24 (25,0%) dan nilai terendah dari jawaban responden adalah sangat setuju sebanyak 5 (5,2%). Yang artinya responden cenderung menjawab setuju terkait dengan data yang diberikan sesuai tentang (nasabah) membicarakan hal-hal yang positif mengenai bank di PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri.

C. Analisis Data

1. Uji Validitas

Uji validitas yaitu analisis untuk mengukur valid atau tidaknya butir-butir angket menggunakan metode Pearson Product Moment Correlation. Berikut hasil dari pengujian validitas dapat dilihat tabel dibawah ini:

a. Variabel Kualitas Pelayanan (X1)

Tabel 4.39

Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (X1)

No.Item	Corrected Item-Total Correlation	r Tabel	Kondisi	Keterangan
X1.1	0,577	0,2006	r Hitung > r Tabel	Valid
X1.2	0,699	0,2006	r Hitung > r Tabel	Valid
X1.3	0,678	0,2006	r Hitung > r Tabel	Valid
X1.4	0,698	0,2006	r Hitung > r Tabel	Valid
X1.5	0,728	0,2006	r Hitung > r Tabel	Valid
X1.6	0,720	0,2006	r Hitung > r Tabel	Valid
X1.7	0,697	0,2006	r Hitung > r Tabel	Valid
X1.8	0,627	0,2006	r Hitung > r Tabel	Valid
X1.9	0,614	0,2006	r Hitung > r Tabel	Valid
X1.10	0,616	0,2006	r Hitung > r Tabel	Valid

Sumber: Data hasil SPSS diolah tahun 2020

Berdasarkan tabel 4.39, menunjukkan bahwa tingkat validitas dilakukan uji signifikansi dengan membandingkan nilai r_{hitung} dengan nilai r_{tabel} . Untuk *degree of freedom* (df) = $n-k$ dalam hal ini n adalah jumlah sampel dan k adalah jumlah konstruk. Dalam penelitian ini besarnya df dapat dihitung $96-2$ atau $df = 94$ dengan α 0,05 didapat r_{tabel} sebesar 0,2006. Sehingga dapat disimpulkan bahwa seluruh item dalam variabel kualitas pelayanan (X1) ini adalah valid karena nilai *Corrected Item-Total Correlation* atau $r_{hitung} > r_{tabel}$

(0,2006) dan bernilai positif, hal ini berarti semua item dalam instrumen memenuhi persyaratan validitas secara statistik serta dapat mengukur dengan tepat dan cermat.

b. Variabel Tingkat Kepuasan (X2)

Tabel 4.40

Hasil Uji Validitas Variabel Tingkat Kepuasan (X2)

No.Item	Corrected Item-Total Correlation	r Tabel	Kondisi	Keterangan
X2.1	0,805	0,2006	r Hitung > r Tabel	Valid
X2.2	0,809	0,2006	r Hitung > r Tabel	Valid
X2.3	0,818	0,2006	r Hitung > r Tabel	Valid
X2.4	0,751	0,2006	r Hitung > r Tabel	Valid
X2.5	0,740	0,2006	r Hitung > r Tabel	Valid
X2.6	0,778	0,2006	r Hitung > r Tabel	Valid
X2.7	0,762	0,2006	r Hitung > r Tabel	Valid
X2.8	0,789	0,2006	r Hitung > r Tabel	Valid
X2.9	0,788	0,2006	r Hitung > r Tabel	Valid
X2.10	0,759	0,2006	r Hitung > r Tabel	Valid

Sumber: Data hasil SPSS diolah tahun 2020

Berdasarkan tabel 4.40, menunjukkan bahwa tingkat validitas dilakukan uji signifikansi dengan membandingkan nilai r_{hitung} dengan nilai r_{tabel} . Untuk *degree of freedom* (df) = n-k dalam hal ini n adalah jumlah sampel dan k adalah jumlah konstruk. Dalam penelitian ini besarnya df dapat dihitung 96-2 atau df = 94 dengan alpha 0,05 didapat r_{tabel} sebesar 0,2006. Sehingga dapat disimpulkan bahwa seluruh item dalam variabel tingkat kepuasan (X2) ini adalah valid karena nilai *Corrected Item-Total Correlation* atau $r_{hitung} > r_{tabel}$ (0,2006) dan bernilai positif, hal ini berarti semua item dalam instrumen memenuhi persyaratan validitas secara statistik serta dapat mengukur dengan tepat dan cermat.

c. Variabel Minat Nasabah (X3)

Tabel 4.41

Hasil Uji Validitas Variabel Minat Nasabah (X3)

No.Item	Corrected Item-Total Correlation	r Tabel	Kondisi	Keterangan
X3.1	0,801	0,2006	r Hitung > r Tabel	Valid
X3.2	0,800	0,2006	r Hitung > r Tabel	Valid
X3.3	0,657	0,2006	r Hitung > r Tabel	Valid
X3.4	0,704	0,2006	r Hitung > r Tabel	Valid
X3.5	0,761	0,2006	r Hitung > r Tabel	Valid
X3.6	0,686	0,2006	r Hitung > r Tabel	Valid

Sumber: Data hasil SPSS diolah tahun 2020

Berdasarkan tabel 4.41, menunjukkan bahwa tingkat validitas dilakukan uji signifikansi dengan membandingkan nilai r_{hitung} dengan nilai r_{tabel} . Untuk *degree of freedom* (df) = $n-k$ dalam hal ini n adalah jumlah sampel dan k adalah jumlah konstruk. Dalam penelitian ini besarnya df dapat dihitung $96-2$ atau $df = 94$ dengan α 0,05 didapat r_{tabel} sebesar 0,2006. Sehingga dapat disimpulkan bahwa seluruh item dalam variabel minat nasabah (X3) ini adalah valid karena nilai *Corrected Item-Total Correlation* atau $r_{hitung} > r_{tabel}$ (0,2006) dan bernilai positif, hal ini berarti semua item dalam instrumen memenuhi persyaratan validitas secara statistik serta dapat mengukur dengan tepat dan cermat.

d. Variabel Loyalitas Nasabah (Y)

Tabel 4.42

Hasil Uji Validitas Variabel Loyalitas Nasabah (Y)

No.Item	Corrected Item-Total Correlation	r Tabel	Kondisi	Keterangan
X2.1	0,778	0,2006	r Hitung > r Tabel	Valid
X2.2	0,782	0,2006	r Hitung > r Tabel	Valid
X2.3	0,805	0,2006	r Hitung > r Tabel	Valid
X2.4	0,498	0,2006	r Hitung > r Tabel	Valid
X2.5	0,831	0,2006	r Hitung > r Tabel	Valid
X2.6	0,418	0,2006	r Hitung > r Tabel	Valid
X2.7	0,531	0,2006	r Hitung > r Tabel	Valid
X2.8	0,302	0,2006	r Hitung > r Tabel	Valid

Sumber: Data hasil SPSS diolah tahun 2020

Berdasarkan tabel 4.42, menunjukkan bahwa tingkat validitas dilakukan uji signifikansi dengan membandingkan nilai r_{hitung} dengan nilai r_{tabel} . Untuk *degree of freedom* (df) = n-k dalam hal ini n adalah jumlah sampel dan k adalah jumlah konstruk. Dalam penelitian ini besarnya df dapat dihitung 96-2 atau df = 94 dengan alpha 0,05 didapat r_{tabel} sebesar 0,2006. Sehingga dapat disimpulkan bahwa seluruh item dalam variabel Loyalitas Nasabah (Y) ini adalah valid karena nilai *Corrected Item-Total Correlation* atau $r_{hitung} > r_{tabel}$ (0,2006) dan bernilai positif, hal ini berarti semua item dalam instrumen memenuhi persyaratan validitas secara statistik serta dapat mengukur dengan tepat dan cermat.

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 nilainya 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. Hasil pengujian reliabilitas dapat dilihat dari tabel berikut ini:

Tabel 4.43
Hasil uji reliabilitas

Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>	Keterangan
Kualitas Pelayanan (X1)	0,856	Sangat reliabel.
Tingkat Kepuasan (X2)	0,928	Sangat reliabel.
Minat Nasabah (X3)	0,826	Sangat reliabel.
Loyalitas Nasabah (Y)	0,794	Reliabel

Sumber: Hasil SPSS 16.0 di olah tahun 2020

Hasil uji reliabilitas memperlihatkan bahwa indikator yang digunakan oleh kualitas pelayanan, tingkat kepuasan, minat nasabah dan loyalitas nasabah dapat dipercaya. Seluruh item pada penelitian ini dikatakan reliabel atau terpercaya sebagai alat pengumpulan data dalam penelitian.

3. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas Residual

Uji Normalitas bertujuan untuk menguji apakah nilai residual terdistribusi normal atau tidak. Dalam penelitian uji normalitas residual yang digunakan adalah uji Kolmogorov-Smirnov. Pengambilan keputusannya digunakan pedoman jika nilai Sig. < 0,05 maka nilai residual tidak berdistribusi normal. Sebaliknya jika nilai Sig. > 0,05 maka nilai residual berdistribusi normal.

Tabel 4.44

Hasil Uji Normalitas Residual

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		96
Normal Parameters ^a	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.93533358
Most Extreme Differences	Absolute	.125
	Positive	.125
	Negative	-.060
Kolmogorov-Smirnov Z		1.222
Asymp. Sig. (2-tailed)		.101

a. Test distribution is Normal.

Sumber: Hasil SPSS 16.0 di olah tahun 2020

Hasil output SPSS pada tabel 4.44 *One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test* di atas dapat diketahui N yang digunakan dalam penelitian ini adalah 96 responden. *One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test* diketahui hasil nilai signifikansi pada asymp. Sig. (2-tailed) adalah 0,101. Karena signifikansi lebih besar 0,05 ($0,101 > 0,05$) maka model regresi ini berdistribusi normal sehingga memenuhi asumsi normalitas.

b. Uji Multikolinearitas

Untuk mendeteksi terjadi atau tidaknya multikolinearitas suatu data, pada penelitian ini adalah dengan melihat nilai *Variance Inflation Factors* (VIF) dan *tolerance*. Jika angka *tolerance* di atas 0,1 dan $VIF < 10$ dikatakan tidak terdapat gejala multikolinearitas, dan sebaliknya. Berikut hasil uji multikolinieritas:

Tabel 4.45

Hasil Uji Multikolinieritas

Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
1 (Constant)		
Kualitas Pelayanan	,611	1,636
Tingkat Kepuasan	,860	1,162
Minat Nasabah	,639	1,565

a. Dependent Variable: *Loyalitas_Nasabah*

Sumber: Hasil SPSS 16.0 di olah tahun 2020

Berdasarkan tabel 4.45 menunjukkan hasil uji multikolinearitas untuk variabel kualitas pelayanan dengan VIF sebesar 1,636 dan tolerance 0,611, variabel tingkat kepuasan dengan VIF sebesar 1,162 dan tolerance sebesar 0,860, variabel minat nasabah dengan VIF sebesar 1,565 dan tolerance 0,639, variabel dengan demikian data penelitian tersebut tidak terdapat gejala multikolinearitas, karena angka tolerance diatas 0,1 dan $VIF < 10$.

c. Uji Autokorelasi

Untuk mendeteksi ada tidaknya korelasi antara variabel pada suatu data, pada penelitian ini adalah dengan melihat nilai *D – W* pada table *Model Summary*^b dibawah ini:

Tabel 4.46
Hasil Uji Autokorelasi
Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.787 ^a	.619	.607	1.967	1.579

- a. Predictors: (Constant), Minat_Nasabah, Tingkat_Kepuasan, Kualitas_Pelayana
 b. Dependent Variable: Loyalitas_Nasabah

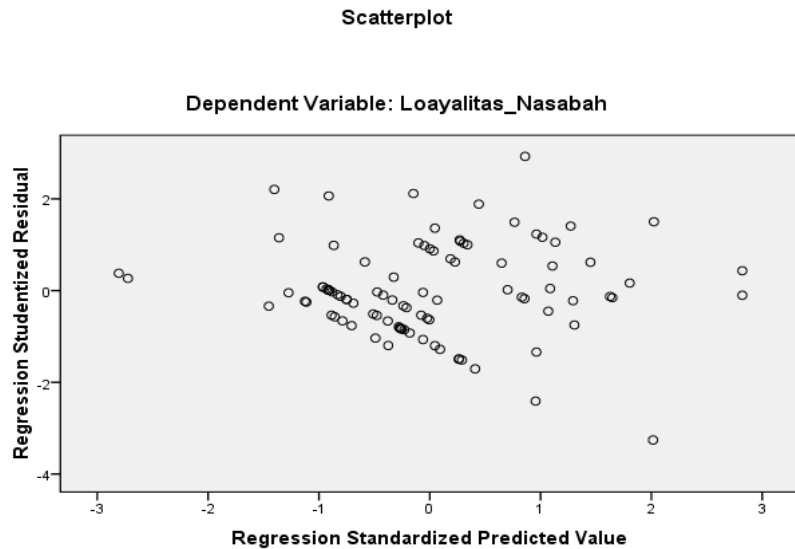
Sumber: Hasil SPSS 16.0 di olah tahun 2020

Berdasarkan tabel 4.46 di atas, menunjukkan bahwa hasil nilai *Durbin-Watson* sebesar 1.579 sehingga terletak di antara -2 dan +2 ($-2(1,579) + 2$), hal ini menunjukkan bahwa dalam penelitian ini tidak ada autokorelasi.

d. Uji Heteroskedasitas

Untuk mendeteksi ada atau tidaknya heteroskedasitas dapat dilihat dari pola gambar *Scatterplot*. Tidak terdapat heteroskedasitas jika: (1) penyebaran titik-titik data sebaiknya tidak berpola; (2) titik-titik data menyebar di atas dan dibawah atau disekitar angka 0; dan (3) titik-titik data tidak mengumpul hanya diatas dan dibawah saja. Berikut hasil dari uji heteroskedasitas:

Gambar 4.2
Hasil Uji Heterokedastisitas



Sumber: Hasil SPSS 16.0 di olah tahun 2020

Berdasarkan gambar 4.2 di atas, hasil penelitian menunjukkan hasil output SPSS gambar *scatterplot* didapatkan titik-titik menyebar dibawah dan diatas disekitar angka 0 dan tidak mempunyai pola yang teratur, sehingga dapat disimpulkan bahwa gambar diatas menunjukkan tidak terjadi heteroskedastisitas.

e. Uji Glejser

Untuk mendeteksi ada atau tidaknya heteroskedasitas dapat dilihat dari, uji yang digunakan untuk melihat ada atau tidaknya heterokedastisitas adalah uji Glejser, yaitu meregresikan absolute residual dengan variabel bebas. Dengan ketentuan bila nilai sig < 0,05, maka terjadi heteroskedasitas pada model regresi. Bila nilai sig > 0,05 maka tidak terjadi heterokedastisitas.

Tabel 4.47
 Hasil Uji Glejser
 Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	1,119	2,610		429	,669
Kualitas Pelayanan	,204	,070	,240	2,9122	,005
Tingkat Kepuasan	,133	,048	,191	,759	,007
Minat Nasabah	,642	,097	,530	6,592	000

a. Dependent Variable: Loyalitas Nasabah

Sumber: Hasil SPSS 16.0 di olah tahun 2020

Berdasarkan tabel 4.47 diketahui bahwa nilai signifikan variabel kualitas pelayanan (X1) sebesar $0,005 < 0,05$, artinya terjadi heteroskedastisitas. Untuk nilai signifikan variabel tingkat kepuasan (X2) sebesar $0,007 < 0,05$ artinya terjadi heteroskedastisitas. Sedangkan untuk nilai signifikan variabel minat nasabah (X3) sebesar $0,000 < 0,05$, artinya terjadi heteroskedastisitas.

4. Uji Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linear berganda digunakan dalam penelitian ini dengan tujuan untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat. Perhitungan statistik dalam menganalisis berganda yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan bantuan program komputer SPSS 16.0.

Tabel 4.48
 Hasil Analisis Uji Regresi Linier Berganda
 Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	1,119	2,610		429	,669
Kualitas Pelayanan	,204	,070	,240	2,9122	,005
Tingkat Kepuasan	,133	,048	,191	,759	,007
Minat Nasabah	,642	,097	,530	6,592	000

b. Dependent Variable: Loyalitas Nasabah

Sumber: Hasil SPSS 16.0 di olah tahun 2020

Persamaan yang digunakan adalah:

$$Y = a + b_1 X_1 + b_2 X_2 + b_3 X_3 + e$$

$$Y = 1,119 + 0,204 X_1 + 0,133 X_2 + 0,642 X_3 + e$$

Dari persamaan regresi diatas dapat diinterpretasikan sebagai berikut:

- a. Konstanta sebesar (a)= 1,119 artinya saat variabel X1 (Kualitas Pelayanan), X2 (Tingkat Kepuasan), X3 (Minat Nasabah) dalam keadaan konstan (tetap) maka variabel Y (Loyalitas Nasabah) akan meningkat sebesar 1,119 satuan.
- b. Koefisien kualitas pelayanan (X1) sebesar 0,204 menyatakan bahwa saat variabel X1 meningkat, maka variabel loyalitas nasabah (Y) akan meningkat sebesar 0,204 satu satuan.
- c. Koefisien regresi variabel tingkat kepuasan (X2) sebesar 0,133 menyatakan bahwa saat variabel X2 meningkat, maka variabel loyalitas nasabah (Y) akan meningkat sebesar 0,133 satu satuan.
- d. Koefisien regresi variabel minat nasabah (X3) sebesar 0,642 menyatakan bahwa saat variabel X3 meningkat, maka variabel loyalitas nasabah (Y) akan meningkat sebesar 0,642 satu satuan.

5. Uji Hipotesis

a. Uji Hipotesis Secara Parsial (Uji t)

Uji t digunakan untuk mengetahui apakah masing-masing variabel independen mempengaruhi variabel dependen secara signifikan. Cara mengetahuinya di lihat dari nilai t_{hitung} lebih besar dari pada t_{tabel} maka uji regresi dikatakan signifikan atau dengan melihat angka signifikasinya. Jika nilai sig. lebih kecil dari 0.05 maka secara parsial atau sendiri-sendiri variabel independen mempunyai pengaruh signifikan terhadap variabel dependen.

Tabel 4.49

Hasil Hasil Uji t (Parsial)
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	1,119	2,610		429	,669
Kualitas Pelayanan	,204	,070	,240	2,9122	,005
Tingkat Kepuasan	,133	,048	,191	,759	,007
Minat Nasabah	,642	,097	,530	6,592	000

a. Dependent Variable: Loyalitas Nasabah

Sumber: Hasil SPSS 16.0 di olah tahun 2020

Besarnya angka t_{tabel} berdasarkan ketentuan $\alpha = 0,05$ dan $dk = (n - 2)$ atau $(96 - 2) = 94$ sehingga memperoleh nilai t_{tabel} sebesar 1,66123. Berdasarkan tabel output 4.49 di atas, dapat diketahui pengaruh masing-masing variabel sebagai berikut:

1. Variabel Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Nasabah

Dari tabel *coefficients* diatas, diperoleh nilai $t_{hitung} = 2,912$

dan $t_{tabel} = 1,66123$, artinya $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($2,912 > 1,66123$)

dengan signifikansi $0,005 < 0,05$, sehingga dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak H_a diterima artinya secara parsial terdapat pengaruh positif signifikan antara kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah.

2. Variabel Tingkat Kepuasan terhadap Loyalitas Nasabah

Dari tabel *coefficients* diatas, diperoleh nilai $t_{hitung} = 2,759$ dan $t_{tabel} = 1,66123$, artinya $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($2,759 > 1,66123$) dengan signifikansi $0,007 < 0,05$, sehingga dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak H_a diterima artinya secara parsial terdapat pengaruh positif signifikan antara tingkat kepuasan terhadap loyalitas nasabah.

3. Variabel Minat Nasabah terhadap Loyalitas Nasabah

Dari tabel *coefficients* diatas, diperoleh nilai $t_{hitung} = 6,592$ dan $t_{tabel} = 1,66123$, artinya $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($6,592 > 1,66123$) dengan signifikansi $0,000 < 0,05$, sehingga dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak H_a diterima artinya secara parsial terdapat pengaruh positif signifikan antara minat nasabah terhadap loyalitas nasabah.

b. Uji Hipotesis Secara Simultan (Uji F)

Uji F digunakan untuk menilai apakah uji regresi yang dilakukan mempunyai pengaruh yang signifikan atau tidak, dimana jika nilai F_{hitung} lebih besar dari pada F_{tabel} maka uji regresi dikatakan signifikan. Atau dengan melihat angka signifikasinya, jika nilai sig. lebih kecil dari 0.05, maka secara simultan atau

bersama-sama pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen adalah signifikan.

Tabel 4.50

Uji-F
ANOVA^b

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	579.134	3	193.045	49.913	.000 ^a
	Residual	355.824	92	3.868		
	Total	934.958	95			

a. Predictors: (Constant), Minat_Nasabah, Tingkat_Kepuasan, Kualitas_Pelayanan

b. Dependent Variable: LoyalitasNasabah

Sumber: Hasil SPSS 16.0 di olah tahun 2020

Berdasarkan tabel 4.50 di atas, diketahui jika $F_{hitung} > F_{tabel}$ maka H_0 di tolak dan H_a di terima dan sebaliknya $F_{hitung} < F_{tabel}$ H_0 diterima dan H_a ditolak. Berdasarkan tabel ANOVA di atas, di peroleh nilai F_{hitung} sebesar $49,913 > F_{tabel}$ sebesar 2,70 dengan signifikansi $0,000 < 0,05$ sehingga H_0 di tolak dan H_a di terima, dengan demikian dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan, tingkat kepuasan, dan minat nasabah terhadap loyalitas nasabah.

6. Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Analisis regresi linear berganda digunakan dalam penelitian ini dengan tujuan untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat. Perhitungan statistik dalam menganalisis berganda.

Tabel 4.51
 Hasil Koefisien Korelasi dan Determinasi
 Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.787 ^a	.619	.607	1.967	1.579

a. Predictors: (Constant), Minat_Nasabah, Tingkat_Kepuasan, Kualitas_Pelayanan

b. Dependent Variable: Loyalitas_Nasabah

Sumber: Hasil SPSS 16.0 di olah tahun 2020

Berdasarkan tabel output 4.51 di atas, diperoleh hasil koefisien determinasi R² (*R Square*) sebesar 0,619 atau sama dengan 61,9%, sehingga dapat diartikan bahwa kualitas pelayanan, tingkat kepuasan dan minat nasabah memberikan kontribusi atau pengaruh terhadap loyalitas nasabah sebesar 61,9% dan sisanya sebesar (100% - 61,9% = 38,1%) dijelaskan oleh variabel lain yang tidak di teliti dalam penelitian ini atau di luar penelitian.

