

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

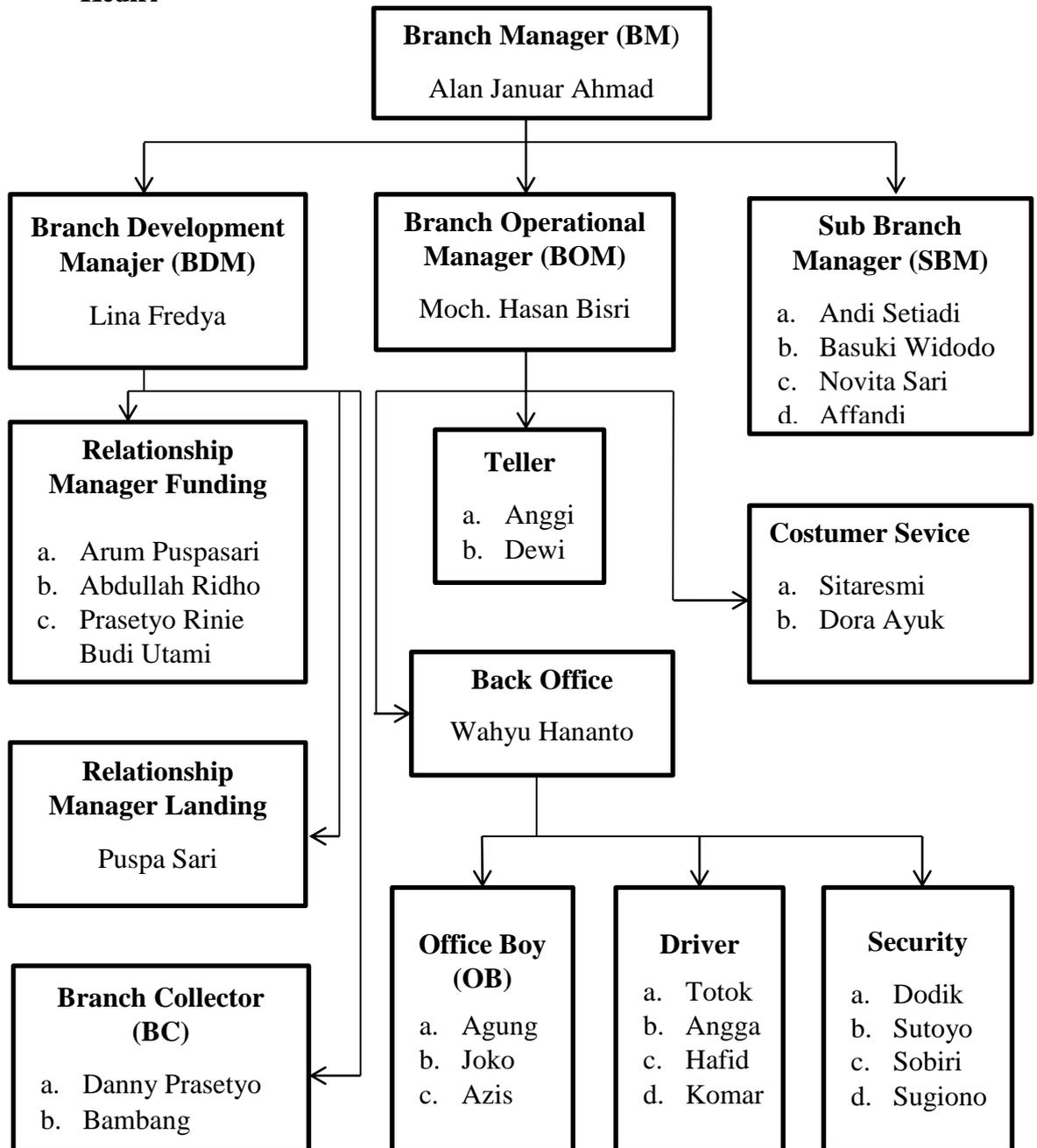
² *Ibid*

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 Koefisien 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 Koefisien 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 Koesioner 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 Koisioner 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 Koesioner 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 Koesioner 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 alpha 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

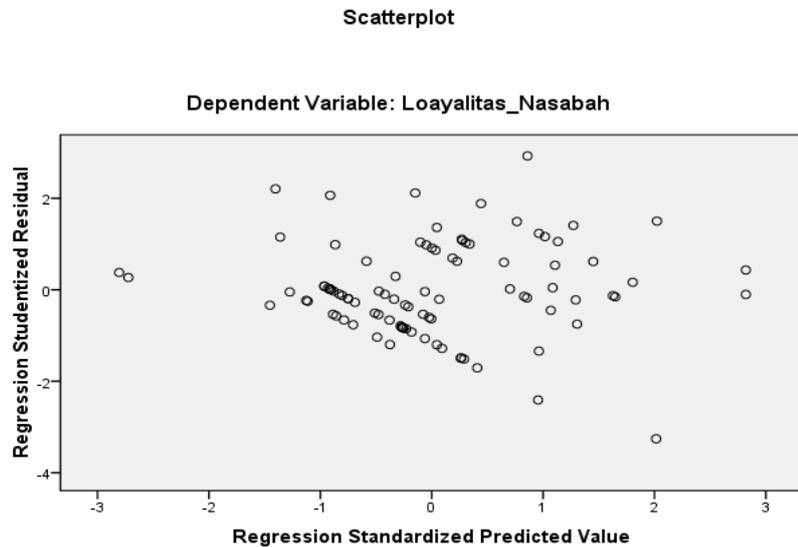
Sumber: Hasil SPSS 16.0 di olah tahun 2020

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.

