

BAB IV

HASIL PENELITIAN

A. Gambaran Umum Objek Penelitian

1. Kopontren Al Barkah

a. Sejarah Berdirinya Kopontren Al Barkah

Koperasi Pondok Pesantren (Kopontren) Al Barkah merupakan unit usaha yang berada dibawah naungan Yayasan Pondok Pesantren Darul Huda. Kopontren Al Barkah beralamat di Jl. Soekarno Hatta No. 29 Gambar, Wonodadi, Blitar. Kopontren Al Barkah berada di pusat keramaian tepatnya di lingkungan pasar Gambar yang menjadi pusat perekonomian Wonodadi Blitar. Kopontren Al Barkah telah berdiri dari tahun 1995 dengan badan hukum BH/7987/BH/II/95. Pada awalnya kopontren Al Barkah adalah koperasi konvensional yang didirikan beberapa tahun lalu kemudian koperasi beralih menuju lembaga keuangan syari'ah karena beberapa alasan, salah satunya pendiri merasakan perbedaan ketika koperasi dijalankan dengan berbasis konvensional ke syari'ah.

Secara resmi kopontren di buka dan didaftarkan ke Departemen Koperasi dengan No. 837/BH/II/1996. Kopontren Al Barkah Darul Huda Wonodadi Blitar pertamanya di dirikan untuk dijadikan tempat praktik usaha santri. Melihat keinginan serta kesempatan berekonomi para ustadz, wali murid serta masyarakat sehingga menimbulkan keinginan yang besar pula untuk membentuk sebuah lembaga keuangan

serta lembaga usaha sebagai penampung serta sebagai ajang merealisasikan aspirasi dalam berekonomi menuju kesejahteraan bersama.

b. Visi dan Misi Kopontren Al Barkah

Visi Kopontren Al Barkah adalah “menjadikan Kopontren Al Barkah sebagai Koperasi Serba Usaha Syariah (KSP/USP) yang terbaik, sehat, nyaman, dan dapat melayani anggota sebaik mungkin”.

Sedangkan misi Kopontren Al Barkah sebagai berikut.

- 1) Menguasai pasar UMKM
- 2) Pembukaan kantor cabang atau cabang pembantu disetiap kecamatan, kab/kota
- 3) Menjaga tingkat kesehatan koperasi dengan penilaian sehat disetiap tahunnya
- 4) Memperoleh nilai pemeringkatan/klasifikasi tiap tahun dengan nilai A
- 5) Meningkatkan Sumber Daya Manusia (SDM) dengan terus mengikutsertakan demi memenuhi sertifikasi profesi sesuai SKKNI.
- 6) Terus menerus memperbaiki SOM/SOP yang disesuaikan dengan perkembangan teknologi maupun perkembangan perkoperasian.

c. Produk-produk Kopontren Al Barkah

1) Simpanan/Tabungan

Kopontren Al Barkah menawarkan dua produk yaitu tabungan dan pembiayaan mudharabah. Untuk produk tabungan di Kopontren Al Barkah bernama tabungan amanah dimana diperuntukkan bagi

masyarakat yang sudah menjadi anggota Kopontren Al Barkah. Untuk masyarakat sekitar yang ingin menabung di Kopontren Al Barkah tidak termasuk kedalam tabungan namun termasuk titipan yang diamanahkan kepada pihak Kopontren Al Barkah. Untuk masyarakat yang menitipkan atau mengamanahkan uang mereka tidak ada bagi hasil namun dari pihak koperasi akan memberikan bonus bagi masyarakat yang tetap menitipkan uangnya dalam jangka waktu cukup lama. Pertama anggota menabung minimal mengeluarkan Rp. 500.000,00 dan untuk seterusnya minimal Rp. 100.000,00.

Ada tiga macam simpanan yang ditawarkan oleh Kopontren Al Barkah yaitu sebagai berikut.

- a) Simpanan berjangka, jenis simpanan yang hanya bisa ditambah dan diambil setelah jatuh tempo sesuai kesepakatan. Untuk simpanan ini ada bagi hasil antara pihak Kopontren dengan anggota.
- b) Simpanan sukarela, simpanan jenis ini merupakan simpanan yang dapat diambil sukarela atau sewaktu-waktu. Simpanan ini tidak ada bagi hasil tetapi ketika anggota tetap percaya kepada pihak koperasi maka pihak koperasi akan memberikan bonus atau hadiah untuk anggota tersebut.
- c) Simpanan wajib, simpanan ini dikhususkan untuk anggota yang sudah menjadi anggota Kopontren Al Barkah.

2) Pembiayaan

Pembiayaan di Kopontren Al Barkah menggunakan akad mudharabah dengan anggota disebut *musytari*. Pada pembiayaan

mudharabah, pihak kopontren Al Barkah bertindak sebagai penyedia dana sedangkan *musytari* bertindak sebagai pengelola dana yang diberikan kopontren. Seorang *musytari* apabila ingin mengajukan pembiayaan ada beberapa syarat yang harus dipenuhi yaitu membawa KTP asli, kartu keluarga asli, BPKB asli, dan STNK asli. *Musytari* diberi kebebasan untuk mengelola dananya sesuai kebutuhan masing-masing dengan memberitahukan ke kopontren terkait penggunaan dana. Cara pelunasan dilakukan dengan mengangsur tiap bulan maupun dengan jangka waktu tertentu, atau sesuai kesepakatan bersama antara kedua pihak. Jangka waktu yang diberikan Kopontren Al Barkah yaitu tiga bulanan maupun enam bulanan. Jika pembayaran angsuran lebih dari 7 hari dari tanggal jatuh tempo maka anggota yang bersangkutan akan dikenakan denda sebesar 0,1% dari pokok pinjaman dikali jumlah hari telatnya. Apabila anggota melakukan pembayaran jauh hari sebelum masa jatuh tempo maka akan mendapat potongan sesuai ketentuan koperasi.

Ada empat cara dalam penyelesaian pembiayaan (pinjaman) yaitu sebagai berikut.

- a) Angsuran bulanan, angsuran yang dibayar tiap bulan sebelum atau saat jatuh tempo sesuai tanggal realisasi (pencairan dana) dalam pembiayaan yang diajukan sesuai ketentuan dari pihak koperasi yang disepakati antara kedua pihak. Angsuran bulanan merupakan angsuran yang memudahkan anggota, karena anggota dapat mengambil angsuran sesuai dengan keinginannya.

- b) Angsuran tiga bulanan, angsuran yang dibayar setiap tiga bulan sekali saat jatuh tempo maupun sebelumnya. Terdapat tiga jenis pengangsuran yaitu tiga bulan sekali lunas , tiga bulan dua kali lunas, maupun satu tahun empat kali lunas.
- c) Angsuran enam bulanan, angsuran yang dibayar setiap enam bulan sekali saat jatuh tempo maupun sebelumnya. Untuk jenis pembiayaan ini Kopontren Al Barkah membatasi banyaknya anggota yang akan bertransaksi dengan angsuran ini.
- d) Angsuran sekali lunas, angsuran yang dapat diambil anggota dengan langsung membayar lunas pokok pinjaman ditambah labanya diakhir perjanjian.

Kopontren Al Barkah memiliki beberapa produk pembiayaan yaitu sebagai berikut.

- 1) Pembiayaan kredit barang syari'ah
- 2) Pembiayaan usaha barokah
- 3) Pembiayaan pendidikan
- 4) Pembiayaan petani/peternak madani
- 5) Pembiayaan kebutuhan rumah tangga
- 6) Penjaminan (kafalah/take over).⁷¹

d. Struktur Organisasi Kopontren Al Barkah

Struktur organisasi merupakan suatu hubungan fungsional yang mengatur tanggung jawab dan kewenangan setiap personil di dalam melakukan tugas dan pekerjaan yang akan dikerjakan sekaligus

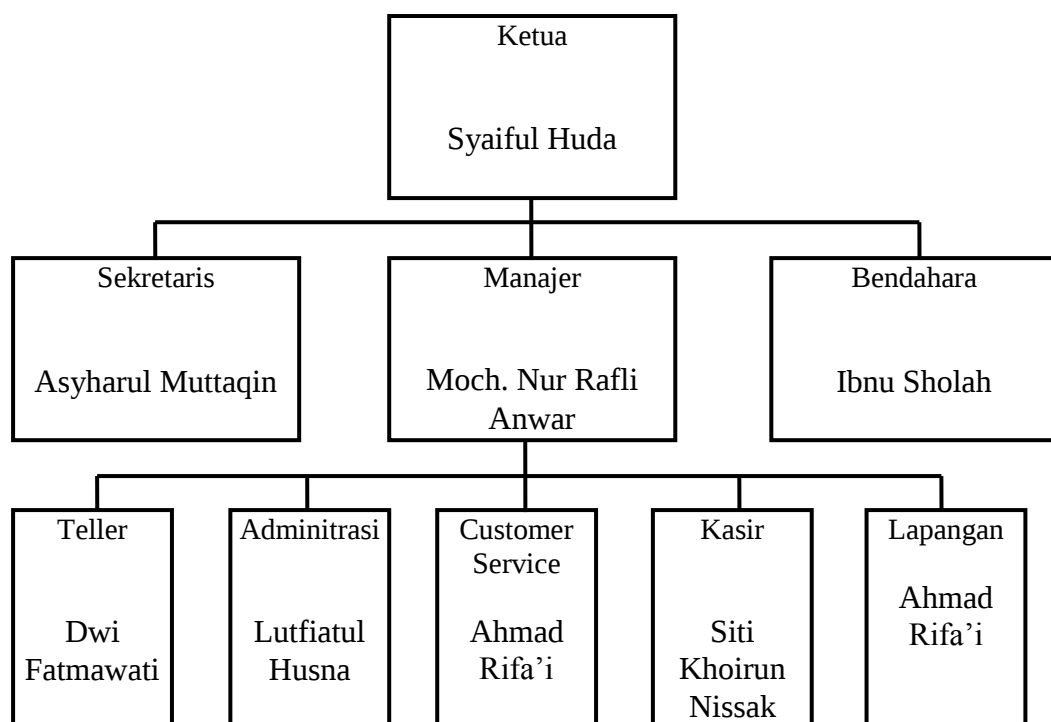
⁷¹ Kantor Kopontren Al Barkah, Brosur Kopontren Al Barkah

menunjukkan ketegasan dan batas tanggung jawab masing-masing personil. Dengan demikian setiap personil memiliki tanggung jawab yang berbeda.

Adapun struktur organisasi Kopontren Al Barkah yaitu sebagai berikut.

Bagan 4.1

Struktur Organisasi



2. KSPPS BMT PETA Cabang Blitar

a. Sejarah Berdirinya KSPPS BMT PETA Cabang Blitar

KSPPS BMT PETA (Perekonomian Tasyrikah Agung) merupakan lembaga keuangan yang mengatur dan menaungi administrasi perekonomian jamaahnya. KSPPS BMT PETA merupakan salah satu diantara beberapa lembaga keuangan non bank yang bertujuan untuk

meningkatkan kesejahteraan bersama melalui kegiatan ekonomi yang menaruh perhatian pada nilai-nilai dan kaidah-kaidah muamalah yang memegang teguh keadilan, keterbukaan, dan kehati-hatian. KSPPS BMT PETA awal berdirinya berada di Kabupaten Tulungagung dan disanalah pusat BMT PETA ini. KSPPS BMT PETA didirikan oleh KH. M. Sholachuddin pada 10 November 2013, Motto pendirian KSPPS BMT PETA adalah “BMT sebagai Rumah Ekonomi Jamaah”.

KSPPS BMT PETA Cabang Blitar merupakan cabang baru yang didirikan pada awal tahun 2018 di Blitar. KSPPS BMT PETA Cabang Blitar mulai beroperasi bulan Agustus 2018. KSPPS BMT PETA Cabang Blitar terletak di Jl. Anjasgoro No. 47, RT 01/RW 04, Kepanjen Lor, Kecamatan Kepanjenkidul, Kota Blitar. Lokasi ini mudah dijangkau karena bisa dilalui transportasi apapun. KSPPS BMT PETA Cabang Blitar dekat dengan pasar bahkan juga alun-alun Kota Blitar. Adanya pasar yang dekat dengan KSPPS BMT PETA Cabang Blitar mendatangkan para pedagang kecil untuk mengajukan permohonan pembiayaan sebagai tambahan modal usaha mereka. Selain itu, penduduk sekitar yang padat memungkinkan penduduk untuk menggunakan jasa BMT PETA.

b. Visi dan Misi KSPPS BMT PETA Cabang Blitar

1) Visi KSPPS BMT PETA Cabang Blitar

Visi KSPPS BMT PETA Cabang Blitar adalah menjadikan Koperasi Syariah terbaik yang bermanfaat bagi kesejahteraan anggota dan masyarakat Islami yang berekonomi mandiri.

2) Misi KSPPS BMT PETA Cabang Blitar

- a) Menjadikan KSPPS BMT PETA sebagai pusat bagi seluruh anggota
- b) Menjadikan koperasi yang sehat dan mendapatkan kepercayaan anggota dan masyarakat sekitar
- c) Mempunyai asset yang terus meningkat dengan cabang-cabang baru untuk memperluas pelayanan para anggota.

c. Produk-produk KSPPS BMT PETA Cabang Blitar

1) Menghimpun dana

a) Simpanan

i. Simpanan pokok

Simpanan ini satu kali selama jadi anggota dengan nominal sebesar Rp. 250.000,00.

ii. Simpanan wajib

Simpanan yang wajib dilakukan tiap tahun selama menjadi anggota dengan nominal sebesar Rp. 50.000,00.

iii. Simpanan khusus

Simpanan ini dibayar diawal sama dengan simpanan pokok dan wajib, tidak dicicil atau diangsur. Nominalnya minimal Rp. 1.000.000,00 dan maksimal Rp. 10.000.000,00. Sifatnya tidak wajib untuk simpanan khusus karena simpanan ini ditujukan untuk anggota yang ingin menanamkan saham.

b) Tabungan

i. TABARUK (Simpanan Barokah Umum)

Tabungan ini dapat diambil sewaktu-waktu dengan proses mudah dan cepat. Untuk membuka tabungan diawal ditetapkan sebesar Rp. 20.000,00.

ii. TABURI (Simpanan Barokah Idul Fitri)

Tabungan ini ditujukan demi memenuhi kebutuhan menjelang hari raya dengan hati tenang dan bahagia yang kemudian digunakan untuk menyambut Idul Fitri. Setoran awal tabungan ini sebesar Rp. 20.000,00.

iii. TAFAKUR (Simpanan Barokah Qurban)

Tabungan ini digunakan untuk mewujudkan niat dalam berqurban bagi anggota di Hari Raya Idul Adha dengan mudah, aman dan terpercaya. Setoran awal yang harus dikeluarkan anggota sebesar Rp. 20.000,00.

iv. TADABUR (Simpanan Barokah Berlibur)

Tabungan jenis ini untuk memudahkan niat berlibur, wisata, atau berziarah wali dengan setoran awal Rp. 20.000,00.

v. TAHAJUD (Simpanan Haji-Umroh Terwujud)

Tabungan TAHAJUD merupakan tabungan yang diperuntukkan dalam mewujudkan niat ibadah haji dan umroh ke tanah suci dengan aman dan terjamin. Setoran awal untuk TAHAJUD sebesar Rp.200.000,00.

2) Pembiayaan

Kegiatan pembiayaan merupakan salah satu produk KSPPS BMT PETA Cabang Blitar. Adapun jenis-jenis pembiayaan yang dilakukan yaitu sebagai berikut.⁷²

a) Ijarah

Penelitian yang saya lakukan di KSPPS BMT PETA Cabang Blitar terkait ijarah diterapkan dengan pemindahan hak guna atas barang atau jasa melalui pembayaran upah sewa tanpa diikuti pemindahan kepemilikan. Sistemnya anggota memberikan jaminan kepada lembaga KSPPS BMT PETA lalu di akad kan ijarah. Akad ini dilakukan musiman. Untuk pokoknya dibayar diakhir tetapi setiap bulan anggota wajib membayar ujah secara rutin.

b) Qardh

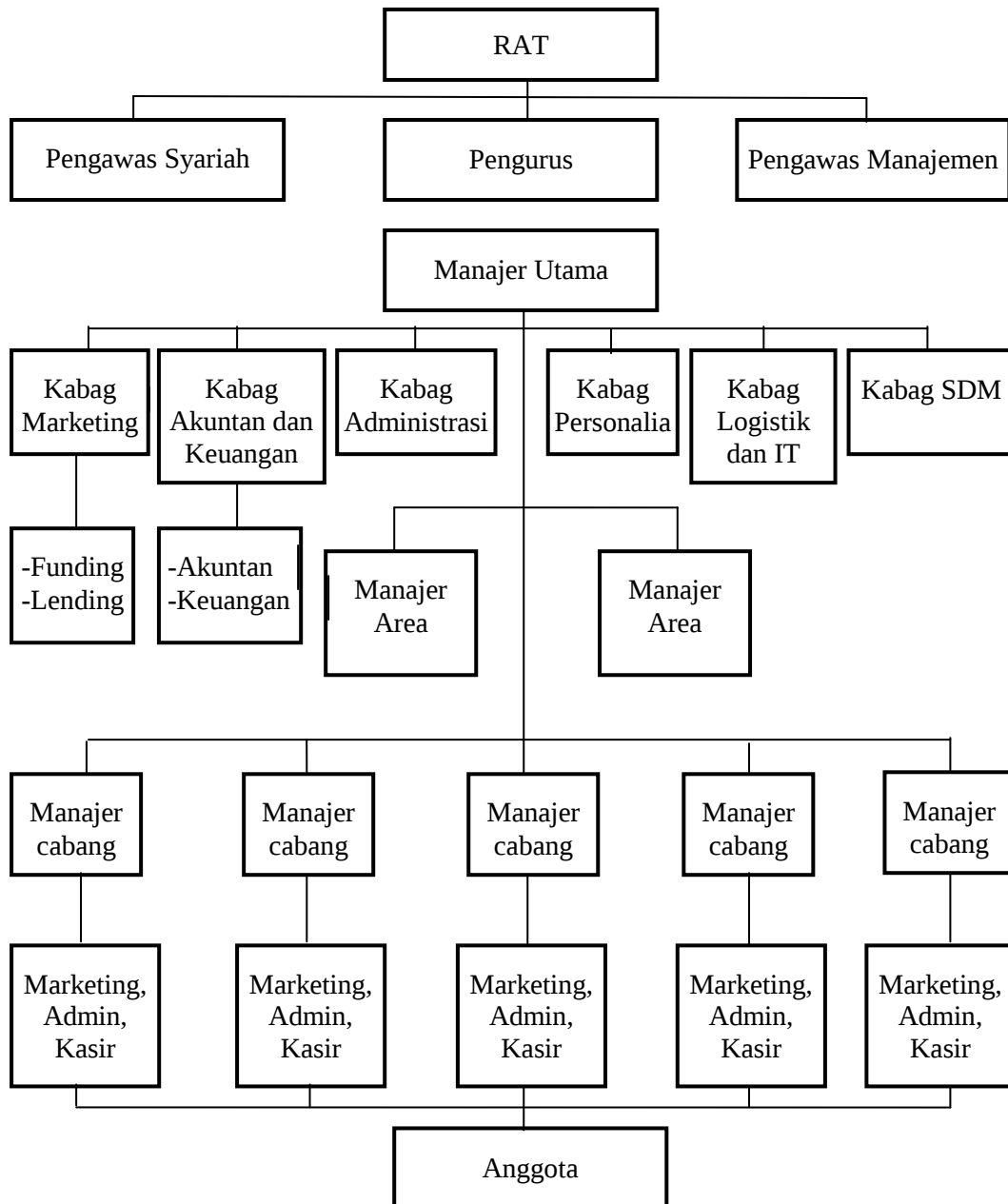
Penerapan Qardh atau pemberian pinjaman tanpa mengharap imbalan yang dilakukan KSPPS BMT PETA Cabang Blitar dengan cara melihat nominal pinjaman terlebih dahulu. Kemudian direalisasikan kepada anggota yang membutuhkan dana talangan cepat. Dana yang diberikan diakumulasikan dengan pokok dan marjinnya, jadi anggota bisa mengambil jangka waktu tahunan.

⁷² Brosur BMT PETA Cabang Blitar, Data Manajer BMT PETA Cabang Blitar

d. Struktur Organisasi KSPPS BMT PETA Cabang Blitar

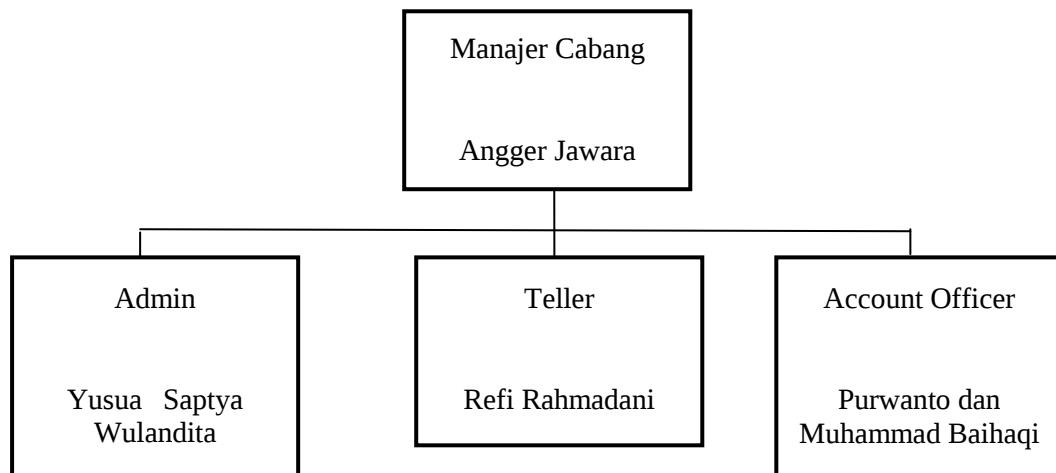
BAGAN 4.2

Struktur Organisasi KSPPS BMT PETA



Bagan 4.3

Susunan Pengurus KSPPS BMT PETA Cabang Blitar



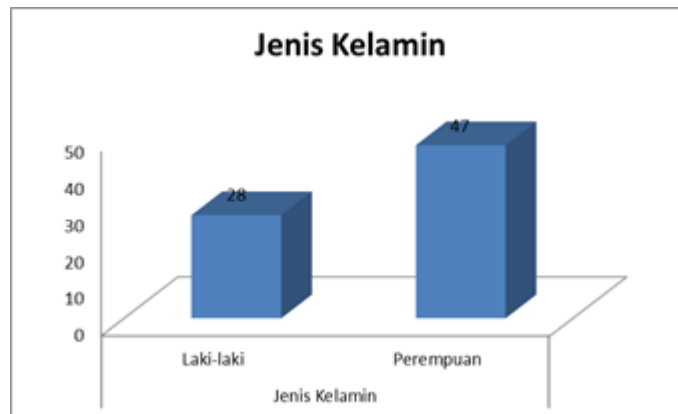
B. Karakteristik Responden

Populasi dalam penelitian adalah anggota Kopontren Al Barkah dan KSPPS BMT PETA Cabang Blitar. Jumlah responden yang ditentukan sebagai sampel yaitu sebanyak 75 anggota dengan *purposive sampling*. Untuk mempermudah dalam mengidentifikasi responden dalam penelitian ini, maka diperlukan gambaran mengenai karakteristik responden. Adapun gambaran karakteristik responden adalah sebagai berikut.

1. Karakteristik Responden Kopontren Al Barkah

a. Jenis Kelamin Responden Kopontren Al Barkah

Adapun data mengenai jenis kelamin responden anggota Kopontren Al Barkah adalah sebagai berikut.

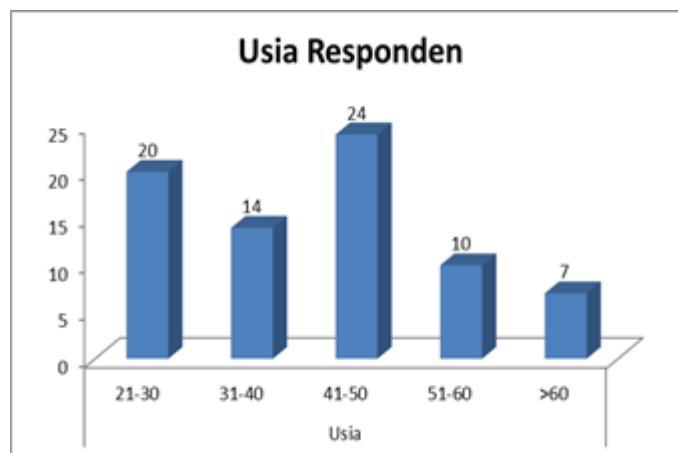
Gambar 4.1

Sumber : Data Primer diolah tahun 2020

Berdasarkan keterangan pada gambar 4.1 diatas, dapat diketahui tentang jenis kelamin responden Kopontren Al Barkah dimana menunjukkan bahwa jumlah responden perempuan lebih banyak yaitu 63% atau 47 responden, sedangkan jumlah responden laki-laki yaitu 37% atau 28 responden.

b. Usia Responden Kopontren Al Barkah

Adapun data mengenai usia responden anggota Kopontren Al Barkah adalah sebagai berikut.

Gambar 4.2

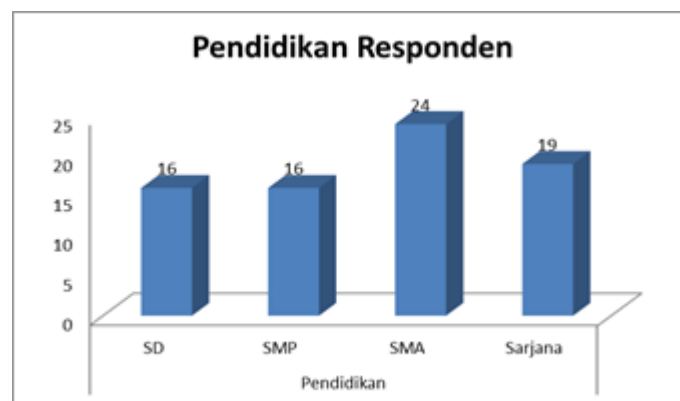
Sumber : Data Primer diolah tahun 2020

Berdasarkan keterangan pada gambar 4.2 diatas, dapat dijelaskan bahwa jumlah usia responden anggota Kopontren Al Barkah yang diambil usia 21-30 tahun sebesar 27% atau 20 responden, usia 31-40 tahun sebesar 19% atau 14 responden, usia 41-50 tahun paling banyak yaitu sebesar 32% atau 24 responden, usia 51-60 tahun sebesar 13% atau 10 responden, dan usia 60 tahun keatas sebesar 9% atau 7 responden.

c. Pendidikan Responden Kopontren Al Barkah

Adapun data mengenai pendidikan responden anggota Kopontren Al Barkah adalah sebagai berikut.

Gambar 4.3



Sumber: Data Primer diolah tahun 2020

Berdasarkan keterangan pada gambar 4.3 diatas, dapat dijelaskan bahwa pendidikan responden anggota Kopontren Al Barkah dibagi dalam beberapa jenjang. Jumlah pendidikan SD yang diambil sebesar 21% atau 16 responden, pendidikan SMP sama seperti SD yaitu sebesar 21% atau 16 responden, pendidikan SMA paling banyak yaitu sebesar 32% atau 24 responden, dan pendidikan Sarjana sebesar 26% atau 19 responden.

d. Pekerjaan Responden Kopontren Al Barkah

Adapun data mengenai pekerjaan responden anggota Kopontren Al Barkah adalah sebagai berikut.

Gambar 4.4



Sumber: Data Primer diolah tahun 2020

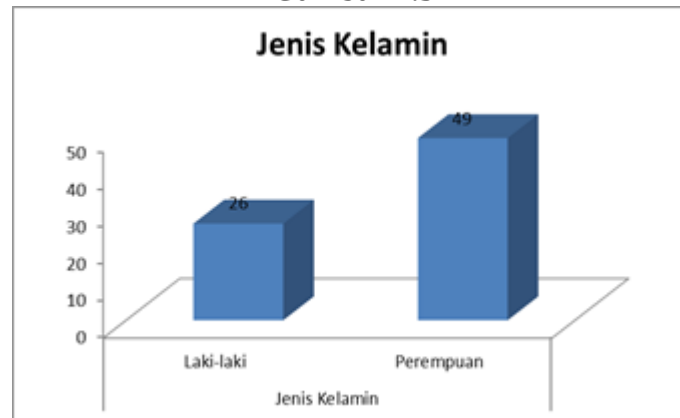
Berdasarkan keterangan pada gambar 4.4 diatas, dapat dijelaskan bahwa pekerjaan responden anggota Kopontren Al Barkah terdiri dari pekerja dan masih pelajar. Jumlah pelajar hanya 1% atau 1 responden. Anggota yang bekerja sebagai petani sebesar 27% atau 20 responden dan merupakan paling tinggi, pedagang sebesar 19% atau 14 responden, peternak sebesar 7% atau 5 responden, pegawai swasta sebesar 18% atau 13 responden, wiraswasta sebesar 13% atau 10 responden, PNS sebesar 2% atau 2 responden, guru sebesar 6% atau 5 responden, Ibu Rumah Tangga sama besar seperti guru yaitu sebesar 6% atau 5 responden.

2. KSPPS BMT PETA Cabang Blitar

a. Jenis Kelamin Responden KSPPS BMT PETA Cabang Blitar

Adapun data mengenai jenis kelamin responden anggota KSPPS BMT PETA Cabang Blitar adalah sebagai berikut.

Gambar 4.5



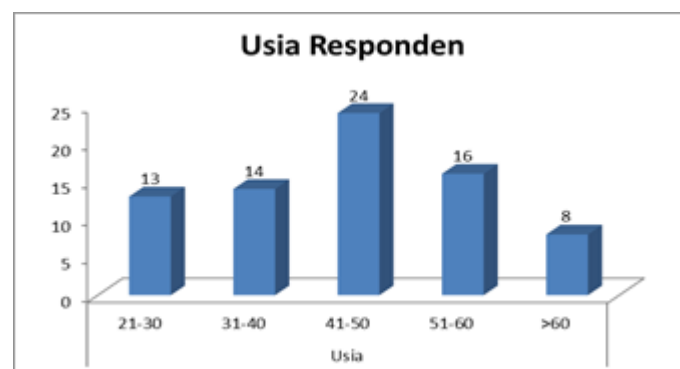
Sumber : Data Primer diolah tahun 2020

Berdasarkan keterangan pada gambar 4.5 diatas, dapat diketahui tentang jenis kelamin responden KSPPS BMT PETA Cabang Blitar dimana menunjukkan jumlah responden perempuan lebih banyak yaitu 35% atau 49 responden, sedangkan jumlah responden laki-laki yaitu 65% atau 26 responden.

b. Usia Responden KSPPS BMT PETA Cabang Blitar

Adapun data mengenai jenis kelamin responden anggota KSPPS BMT PETA Cabang Blitar adalah sebagai berikut.

Gambar 4.6



Sumber : Data Primer diolah tahun 2020

Berdasarkan keterangan pada gambar 4.6 diatas, dapat dijelaskan bahwa jumlah usia responden anggota KSPPS BMT PETA Cabang Blitar yang diambil usia 21-30 tahun sebesar 17% atau 13 responden, usia 31-40 tahun sebesar 19% atau 14 responden, usia 41-50 tahun paling banyak yaitu sebesar 32% atau 24 responden, usia 51-60 tahun sebesar 21% atau 16 responden, dan usia 60 tahun keatas sebesar 11% atau 8 responden .

c. Pendidikan Responden KSPPS BMT PETA Cabang Blitar

Adapun data mengenai jenis kelamin responden anggota KSPPS BMT PETA Cabang Blitar adalah sebagai berikut.

Gambar 4.7



Sumber: Data Primer diolah tahun 2020

Berdasarkan keterangan pada gambar 4.7 diatas, dapat dijelaskan bahwa pendidikan responden anggota KSPPS BMT PETA Cabang Blitar dibagi dalam beberapa jenjang. Jumlah pendidikan SD yang diambil sebesar 1% atau 1 responden, pendidikan SMP yaitu sebesar 15% atau 11 responden, pendidikan SMA paling banyak yaitu sebesar 68% atau 51 responden, dan pendidikan Sarjana sebesar 16% atau 13 responden.

d. Pekerjaan Responden KSPPS BMT PETA Cabang Blitar

Adapun data mengenai jenis kelamin responden anggota KSPPS BMT PETA Cabang Blitar adalah sebagai berikut.

Gambar 4.8



Sumber: Data Primer diolah tahun 2020

Berdasarkan keterangan pada gambar 4.8 diatas, dapat dijelaskan bahwa pekerjaan responden anggota KSPPS BMT PETA terdiri dari para pekerja saja. Anggota yang bekerja sebagai petani sebesar 4% atau 3 responden, pedagang paling tinggi yaitu sebesar 40% atau 30 responden, peternak sebesar 12% atau 9 responden, pegawai swasta sebesar 17% atau 12 responden, wiraswasta sebesar 9% atau 7 responden, PNS sebesar 4% atau 3 responden, guru sebesar 5% atau 4 responden, Ibu Rumah Tangga sebesar 9% atau 7 responden.

C. Hasil Penelitian

Setelah semua data yang diperlakukan terkumpul dari berbagai sumber. Dalam bab ini akan dianalisis sesuai dengan hipotesis yang telah dikemukakan pada bab sebelumnya. Penelitian ini didasarkan pada data kuisioner yang disebarkan pada anggota Kopontren Al Barkah dan KSPPS BMT PETA Cabang Blitar. Analisis data yang dilakukan menggunakan komputer melalui

program *SPSS 16.0*. Berikut ini deskripsi statistik berdasarkan data yang telah diolah dengan menggunakan *SPSS 16.0*.

1. Deskripsi Variabel Penelitian

Kuasioner yang telah disebarkan kepada responden terdiri dari 24 item pernyataan dan dibagi dalam 6 kategori yaitu:

- a. 4 (empat) pernyataan digunakan untuk mengukur *Satisfaction* (X1)
- b. 4 (empat) pernyataan digunakan untuk mengukur *Emotional Bonding* (X2)
- c. 4 (empat) pernyataan digunakan untuk mengukur *Trust* (X3)
- d. 4 (empat) pernyataan digunakan untuk mengukur *Choice Reduction and Habit* (X4)
- e. 4 (empat) pernyataan digunakan untuk mengukur *History with Company* (X5)
- f. 4 (empat) pernyataan digunakan untuk mengukur *Customer Loyalty* (Y)

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

a. Kopontren Al Barkah

- 1) Variabel *Satisfaction* (Kepuasan) (X1)

Tabel 4.1

No	Daftar Pertanyaan	Jawaban				
		5	4	3	2	1
		SS	S	RR	TS	STS
1	Buku tabungan Kopontren Al Barkah mudah dibawa karena dikemas simpel dan menarik	38	35	2	0	0
2	Biaya administrasi cukup terjangkau	18	50	7	0	0
3	Bagi hasil yang diberikan oleh Kopontren Al Barkah sudah sesuai akad	32	42	1	0	0
4	Saya puas dengan pelayanan karyawan Kopontren Al Barkah yang	32	38	5	0	0

	baik dan ramah					
--	----------------	--	--	--	--	--

Sumber: Data Primer diolah tahun 2020

2) Variabel *Emotional Bonding* (Ikatan Emosi) (X2)

Tabel 4.2

No	Daftar Pertanyaan	Jawaban				
		5	4	3	2	1
		SS	S	RR	TS	STS
1	Saya lebih memilih menjadi nasabah Kopontren Al Barkah karena pelayanan yang cepat dan tepat	15	57	3	0	0
2	Kopontren Al Barkah jujur dalam menanggapi apa yang dibutuhkan dalam transaksi	18	47	10	0	0
3	Kopontren Al Barkah menepati janji-janji yang diberikan terkait hadiah/bonus yang dijanjikan	11	57	7	0	0
4	Kopontren Al Barkah memiliki produk yang sesuai kebutuhan saya	12	57	6	0	0

Sumber: Data Primer diolah tahun 2020

3) Variabel *Trust* (Kepercayaan) (X3)

Tabel 4.3

No	Daftar Pertanyaan	Jawaban				
		5	4	3	2	1
		SS	S	RR	TS	STS
1	Saya percaya bahwa Kopontren Al Barkah serius dalam bekerja	27	47	1	0	0
2	Saya bisa mengandalkan produk Kopontren Al Barkah dalam memecahkan permasalahan saya terkait kebutuhan saya	20	43	12	0	0
3	Saya tidak pernah kecewa bertransaksi di Kopontren Al Barkah karena produk dan pelayanannya memenuhi harapan saya	21	46	8	0	0
4	Kopontren Al Barkah selalu berusaha memberikan pelayanan yang dapat memuaskan saya	19	52	4	0	0

Sumber: Data Primer diolah tahun 2020

4) Variabel *Choice Reduction and Habit* (Kemudahan) (X4)

Tabel 4.4

No	Daftar Pertanyaan	Jawaban				
		5	4	3	2	1
		SS	S	RR	TS	STS
1	Setiap karyawan selalu hadir di hari	28	43	4	0	0

	kerja yang sudah ditetapkan perusahaan					
2	Saya merasa senang berkomunikasi dengan karyawan terkait transaksi yang saya lakukan	24	49	2	0	0
3	Kopontren Al Barkah menyediakan brosur atau informasi tertulis terkait produk dan syarat-syarat menjadi anggota Kopontren Al Barkah	21	41	13	0	0
4	Saya diarahkan dengan baik saat melakukan transaksi dan direkomendasikan dalam pemilihan produk sesuai kebutuhan saya	17	58	0	0	0

Sumber: Data Primer diolah tahun 2020

5) Variabel *History with Company* (Pengalaman dengan Perusahaan)

(X5)

Tabel 4.5

No	Daftar Pertanyaan	Jawaban				
		5	4	3	2	1
		SS	S	RR	TS	STS
1	Karyawan Kopontren Al Barkah bekerja sesuai jam kerja	25	47	3	0	0
2	Karyawan Kopontren Al Barkah memberikan informasi yang saya butuhkan terkait produk Kopontren Al Barkah	29	44	2	0	0
3	Karyawan Kopontren Al Barkah cekatan dalam menyelesaikan transaksi	20	55	0	0	0
4	Karyawan Kopontren Al Barkah terampil dalam bekerja	24	51	0	0	0

Sumber: Data Primer diolah tahun 2020

6) Variabel *Customer Loyalty* (Loyalitas Nasabah/Kesetiaan Nasabah)

(Y)

Tabel 4.6

No	Daftar Pertanyaan	Jawaban				
		5	4	3	2	1
		SS	S	RR	TS	STS
1	Semenjak saya menjadi nasabah, saya berulang kali melakukan transaksi baik produk pembiayaan maupun tabungan	28	36	11	0	0
2	Saya akan menggunakan kembali produk Kopontren Al Barkah karena sangat memuaskan	26	46	3	0	0
3	Saya menyampaikan informasi yang	24	51	0	0	0

	diketahui tentang Kopontren Al Barkah kepada orang terdekat					
4	Saya akan tetap setia menjadi nasabah Kopontren Al Barkah	27	45	3	0	0

Sumber: Data Primer diolah tahun 2020

b. KSPPS BMT PETA Cabang Blitar

1) Variabel *Satisfaction* (Kepuasan) (X1)

Tabel 4.7

No	Daftar Pertanyaan	Alternatif Jawaban				
		5	4	3	2	1
		SS	S	RR	TS	STS
1	Buku tabungan KSPPS BMT PETA Cabang Blitar mudah dibawa karena dikemas simpel dan menarik	14	61	0	0	0
2	Biaya administrasi cukup terjangkau	11	64	0	0	0
3	Bagi hasil yang diberikan oleh KSPPS BMT PETA Cabang Blitar sudah sesuai akad	10	59	6	0	0
4	Saya puas dengan pelayanan karyawan KSPPS BMT PETA Cabang Blitar yang baik dan ramah	11	60	4	0	0

Sumber: Data Primer diolah tahun 2020

2) Variabel *Emotional Bonding* (Ikatan Emosi) (X2)

Tabel 4.8

No	Daftar Pertanyaan	Alternatif Jawaban				
		5	4	3	2	1
		SS	S	RR	TS	STS
1	Saya lebih memilih menjadi nasabah KSPPS BMT PETA Cabang Blitar karena pelayanan yang cepat dan tepat	27	48	0	0	0
2	KSPPS BMT PETA Cabang Blitar jujur dalam menanggapi apa yang dibutuhkan dalam transaksi	16	56	3	0	0
3	KSPPS BMT PETA Cabang Blitar menepati janji-janji yang diberikan terkait hadiah/bonus yang dijanjikan	18	41	16	0	0
4	KSPPS BMT PETA Cabang Blitar memiliki produk yang sesuai kebutuhan saya	17	58	0	0	0

Sumber: Data Primer diolah tahun 2020

3) Variabel *Trust* (Kepercayaan) (X3)

Tabel 4.9

No	Daftar Pertanyaan	Alternatif Jawaban				
		5	4	3	2	1

		SS	S	RR	TS	STS
1	Saya percaya bahwa KSPPS BMT PETA Cabang Blitar serius dalam bekerja	10	61	4	0	0
2	Saya bisa mengandalkan produk KSPPS BMT PETA Cabang Blitar dalam memecahkan permasalahan saya terkait kebutuhan saya	18	50	7	0	0
3	Saya tidak pernah kecewa bertransaksi di KSPPS BMT PETA Cabang Blitar karena produk dan pelayanannya memenuhi harapan saya	18	47	10	0	0
4	KSPPS BMT PETA Cabang Blitar selalu berusaha memberikan pelayanan yang dapat memuaskan saya	13	57	5	0	0

Sumber: Data Primer diolah tahun 2020

4) Variabel *Choice Reduction and Habit* (Kemudahan) (X4)

Tabel 4.10

No	Daftar Pertanyaan	Alternatif Jawaban				
		5	4	3	2	1
		SS	S	RR	TS	STS
1	Setiap karyawan selalu hadir di hari kerja yang sudah ditetapkan perusahaan	17	53	5	0	0
2	KSPPS BMT PETA Cabang Blitar membantu menyelesaikan transaksi nasabah	16	57	2	0	0
3	KSPPS BMT PETA Cabang Blitar menyediakan brosur atau informasi tertulis terkait produk dan syarat-syarat menjadi anggota KSPPS BMT PETA Cabang Blitar	18	49	8	0	0
4	Saya diarahkan dengan baik saat melakukan transaksi dan direkomendasikan dalam pemilihan produk sesuai kebutuhan saya	15	58	2	0	0

Sumber: Data Primer diolah tahun 2020

5) Variabel *History with Company* (Pengalaman dengan Perusahaan) (X5)

Tabel 4.11

No	Daftar Pertanyaan	Alternatif Jawaban				
		5	4	3	2	1
		SS	S	RR	TS	STS

1	Karyawan KSPPS BMT PETA Cabang Blitar bekerja sesuai jam kerja	24	47	4	0	0
2	Karyawan KSPPS BMT PETA Cabang Blitar memberikan informasi yang saya butuhkan terkait produk KSPPS BM T PETA Cabang Blitar	16	48	11	0	0
3	Karyawan KSPPS BMT PETA Cabang Blitar cekatan dalam menyelesaikan transaksi	18	50	7	0	0
4	Karyawan KSPPS BMT PETA Cabang Blitar terampil dalam bekerja	12	61	2	0	0

Sumber: Data Primer diolah tahun 2020

6) Variabel *Customer Loyalty* (Loyalitas Nasabah) (Y)

Tabel 4.12

No	Daftar Pertanyaan	Alternatif Jawaban				
		5	4	3	2	1
		SS	S	RR	TS	STS
1	Semenjak saya menjadi nasabah, saya berulang kali melakukan transaksi baik produk pembiayaan maupun tabungan	23	42	10	0	0
2	Saya akan menggunakan kembali produk KSPPS BMT PETA karena sangat memuaskan	12	54	9	0	0
3	Saya akan menyampaikan informasi yang saya ketahui tentang KSPPS BMT PETA Cabang Blitar kepada orang terdekat	20	54	1	0	0
4	Saya akan tetap setia menjadi nasabah KSPPS BMT PETA Cabang Blitar	19	56	0	0	0

Sumber: Data Primer diolah tahun 2020

2. Pengujian Kualitas Alat Ukur

Pengujian kualitas alat ukur penelitian berguna untuk mengetahui apakah alat ukur (kuesioner) yang digunakan memiliki kesahihan (*validity*) dan keandalan (*reliability*) untuk mengukur secara cermat dan tepat apa yang hendak diukur, maka terlebih dahulu dilakukan uji validitas dan reliabilitas terhadap alat ukur yang digunakan.

a. Uji Validitas

Uji validitas dimaksud untuk mengetahui seberapa cermat suatu test pengujian melakukan fungsi ukurannya. Suatu instrumen pengukur dikatakan valid apabila instrumen tersebut mengukur apa yang seharusnya diukur atau dapat memberikan hasil sesuai dengan yang diharapkan peneliti.⁷³ Berikut adalah hasil dari pengujian validasi kuasioner yang disebar pada anggota Kopontren Al Barkah dan KSPPS BMT PETA Cabang Blitar.

1) Kopontren Al Barkah

Tabel 4.13
Hasil Uji Validitas Instrumen Kopontren Al Barkah

Variabel	Butir Pernyataan	R Hitung	R Tabel 5%	Sig	Keterangan
<i>Satisfaction</i>	1	0.311	0.224	0.007	Valid
	2	0.509	0.224	0.000	Valid
	3	0.270	0.224	0.019	Valid
	4	0.242	0.224	0.037	Valid
<i>Emotional Bonding</i>	1	0.277	0.224	0.016	Valid
	2	0.268	0.224	0.020	Valid
	3	0.461	0.224	0.000	Valid
	4	0.248	0.224	0.040	Valid
<i>Trust</i>	1	0.271	0.224	0.019	Valid
	2	0.243	0.224	0.044	Valid
	3	0.325	0.224	0.004	Valid
	4	0.332	0.224	0.004	Valid
<i>Choice Reduction and Habit</i>	1	0.251	0.224	0.030	Valid
	2	0.243	0.224	0.036	Valid
	3	0.240	0.224	0.038	Valid
	4	0.246	0.224	0.034	Valid

⁷³ Husein Umar, *Research Methods in Finance and Banking*, (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2000) hlm. 135

<i>History with Company</i>	1	0.379	0.224	0.001	Valid
	2	0.356	0.224	0.002	Valid
	3	0.255	0.224	0.027	Valid
	4	0.388	0.224	0.001	Valid
<i>Customer Loyalty</i>	1	0.415	0.224	0.000	Valid
	2	0.431	0.224	0.000	Valid
	3	0.443	0.224	0.000	Valid
	4	0.470	0.224	0.000	Valid

Sumber: Data Primer diolah tahun 2020

Berdasarkan rekapitulasi hasil pengujian instrumen di atas, terlihat bahwa seluruh pernyataan yang diajukan dalam mengukur *Satisfaction, Emotional Bonding, Trust, Choice Reduction and Habit, History with Company* dan *Customer Loyalty* memiliki nilai r hitung $>$ r tabel dan nilai $\text{sig} < 0.05$ yang menunjukkan bahwa seluruh pernyataan yang diajukan sudah melakukan fungsi ukurnya, dengan kata lain sudah dinyatakan valid.

2) BMT PETA Cabang Blitar

Tabel 4.14
Hasil Uji Validitas Instrumen KSPPS BMT PETA Cabang Blitar

Variabel	Butir Pernyataan	R Hitung	R Tabel 5%	Sig	Keterangan
<i>Satisfaction</i>	1	0.330	0.224	0.004	Valid
	2	0.647	0.224	0.000	Valid
	3	0.321	0.224	0.005	Valid
	4	0.286	0.224	0.013	Valid
<i>Emotional Bonding</i>	1	0.291	0.224	0.011	Valid
	2	0.428	0.224	0.000	Valid
	3	0.242	0.224	0.036	Valid
	4	0.253	0.224	0.028	Valid
<i>Trust</i>	1	0.261	0.224	0.024	Valid
	2	0.254	0.224	0.043	Valid
	3	0.312	0.224	0.006	Valid

	4	0.263	0.224	0.023	Valid
<i>Choice Reduction and Habit</i>	1	0.247	0.224	0.033	Valid
	2	0.300	0.224	0.009	Valid
	3	0.390	0.224	0.001	Valid
	4	0.363	0.224	0.001	Valid
<i>History with Company</i>	1	0.255	0.224	0.027	Valid
	2	0.276	0.224	0.016	Valid
	3	0.257	0.224	0.026	Valid
	4	0.267	0.224	0.021	Valid
<i>Customer Loyalty</i>	1	0.267	0.224	0.021	Valid
	2	0.479	0.224	0.000	Valid
	3	0.314	0.224	0.006	Valid
	4	0.280	0.224	0.015	Valid

Sumber: Data Primer diolah tahun 2020

Berdasarkan rekapitulasi hasil pengujian instrumen di atas, terlihat bahwa seluruh pernyataan yang diajukan dalam mengukur *Satisfaction*, *Emotional Bonding*, *Trust*, *Choice Reduction and Habit*, *History with Company* dan *Customer Loyalty* memiliki nilai r hitung $> r$ tabel dan nilai $\text{sig} < 0.05$ yang menunjukkan bahwa seluruh pernyataan yang diajukan sudah melakukan fungsi ukurnya, dengan kata lain sudah dinyatakan valid.

b. Uji Reliabilitas

1) Kopontren Al Barkah

Tabel 4.15
Hasil Pengujian Reliabilitas Instrumen Kopontren Al Barkah

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.773	24

Sumber: Data Primer diolah tahun 2020

Dari hasil pengujian reliabilitas instrumen di atas, terlihat bahwa nilai *cronbach alpha* sebesar $0.773 > 0.6$ yang menunjukkan bahwa

kuisioner *reliable* dan alat ukur yang digunakan sudah menunjukkan keandalannya sehingga sudah memenuhi syarat untuk digunakan dalam penelitian.

2) KSPPS BMT PETA Cabang Blitar

Tabel 4.16
Hasil Pengujian Reliabilitas Instrumen KSPPS BMT PETA Cabang Blitar

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.726	24

Sumber: Data Primer diolah tahun 2020

Dari hasil pengujian reliabilitas instrumen di atas, terlihat bahwa nilai *cronbach alpha* sebesar $0.726 > 0.6$ yang menunjukkan bahwa kuisioner *reliable* dan alat ukur yang digunakan sudah menunjukkan keandalannya sehingga sudah memenuhi syarat untuk digunakan dalam penelitian.

3. Uji Asumsi Klasik

Pengujian mengenai ada tidaknya pelanggaran asumsi-asumsi klasik merupakan dasar dalam model regresi linier berganda yang dilakukan sebelum dilakukan pengujian terhadap hipotesis. Uji asumsi klasik yang akan dilakukan adalah uji normalitas data, uji multikolinieritas, uji heteroskedastisitas dan uji autokorelasi. Berdasarkan hasil pengujian segala penyimpangan klasik terhadap data penelitian dapat dijelaskan sebagai berikut.

a. Uji Normalitas Data

Uji normalitas digunakan untuk mengetahui apakah variabel dependen, independen atau keduanya berdistribusi normal, mendekati normal atau tidak. Model regresi yang baik hendaknya berdistribusi

normal atau mendekati normal. Untuk mendeteksi ada tidaknya pelanggaran asumsi normalitas data dapat dilihat dengan menggunakan metode *Kolmogorov Smirnov* dengan ketentuan sebagai berikut:

- a) Jika probabilitas $> 0,05$ maka distribusi dari populasi adalah normal.
- b) Jika probabilitas $< 0,05$ maka populasi tidak berdistribusi secara normal.

1) Kopontren Al Barkah

Tabel 4.17
Hasil Uji Normalitas Data Kopontren Al Barkah

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		75
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	0E-7
	Std. Deviation	1.47271626
	Absolute	.113
Most Extreme Differences	Positive	.113
	Negative	-.053
Kolmogorov-Smirnov Z		.982
Asymp. Sig. (2-tailed)		.289

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Sumber: Data Primer diolah tahun 2020

Berdasarkan hasil pengujian normalitas data di atas, diketahui bahwa nilai signifikansi yang diperoleh masing-masing variabel $> 0,05$ yang menunjukkan bahwa data yang digunakan berdistribusi secara normal, sehingga dapat dikatakan bahwa asumsi normalitas data terpenuhi.

2) KSPPS BMT PETA Cabang Blitar

Tabel 4.18
Hasil Uji Normalitas Data KSPPS BMT PETA Cabang Blitar

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		75
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	0E-7
	Std. Deviation	1.12481206
	Absolute	.116
Most Extreme Differences	Positive	.116
	Negative	-.065
Kolmogorov-Smirnov Z		1.005
Asymp. Sig. (2-tailed)		.265

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Sumber: Data Primer diolah tahun 2020

Berdasarkan hasil pengujian normalitas data di atas, diketahui bahwa nilai signifikansi yang diperoleh masing-masing variabel > 0,05 yang menunjukkan bahwa data yang digunakan berdistribusi secara normal, sehingga dapat dikatakan bahwa asumsi normalitas data terpenuhi.

b. Uji Multikolinieritas

Uji multikolinearitas merupakan sebuah keadaan dimana pada model regresi didapati adanya korelasi atau hubungan yang linear antar variabel independen (bebas) satu dengan yang lainnya. Sebuah model regresi yang baik seharusnya tidak ditemukannya sebuah korelasi atau hubungan yang linear antar variabel independen. Untuk mendeteksi ada tidaknya multikolinieritas dalam model regresi maka dapat dilihat dari nilai *variance inflation factor* (VIF). Sebagai dasar acuan ada atau tidaknya multikolinieritas dapat disimpulkan sebagai berikut:

- 1) Jika nilai *tolerance* > 10 persen dan nilai *variance inflation factor* (VIF) <10, maka dapat dinyatakan tidak adanya multikolinieritas antar variabel independen.
- 2) Jika nilai *tolerance* < 10 persen dan nilai *variance inflation factor* (VIF) >10, maka dapat dinyatakan adanya multikolinieritas antar variabel independen.

Berikut merupakan tabel dari hasil uji multikolinieritas:

1) Kopontren Al Barkah

Tabel 4.19
Uji Multikolinieritas Kopontren Al Barkah

Coefficients ^a			
Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	Satisfaction	.908	1.101
	Emotional Bonding	.873	1.146
	Trust	.929	1.077
	Choice Reduction and Habit	.925	1.081
	History With Company	.892	1.121

a. Dependent Variable: Customer Loyalty

Sumber: Data Primer diolah tahun 2020

Berdasarkan tabel 4.19 diatas nilai dari *tolerance* untuk masing-masing variabel independen, yaitu:

- a) Nilai *tolerance Satisfaction* sebesar $0,908 > 0,1$
- b) Nilai *tolerance Emotional Bonding* sebesar $0,873 > 0,1$
- c) Nilai *tolerance Trust* sebesar $0,929 > 0,1$
- d) Nilai *tolerance Choice Reduction and Habit* sebesar $0,925 > 0,1$
- e) Nilai *tolerance History with Company* sebesar $0,892 > 0,1$

Berdasarkan table 4.19 diatas menunjukan bahwa nilai *variance inflation factor* (VIF) untuk masing-masing variabel independen, yaitu:

- a) Nilai *variance inflation factor* (VIF) dari *Satisfaction* sebesar $1.101 < 10$
- b) Nilai *variance inflation factor* (VIF) dari *Emotional Bonding* sebesar $1.146 < 10$
- c) Nilai *variance inflation factor* (VIF) dari *Trust* sebesar $1.077 < 10$
- d) Nilai *variance inflation factor* (VIF) dari *Choice Reduction and Habit* sebesar $1.081 < 10$
- e) Nilai *variance inflation factor* (VIF) dari *History with Company* sebesar $1.121 < 10$

Maka bisa disimpulkan bahwa tidak adanya sebuah multikolinieritas yang terjadi antar variabel independen yang satu dengan yang lainnya sehingga data layak untuk digunakan sebagai analisis regresi linear berganda.

2) KSPPS BMT PETA Cabang Blitar

Tabel 4.20
Uji Multikolinearitas KSPPS BMT PETA Cabang Blitar

Coefficients ^a		
Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
1	Satisfaction	.811 1.234
	Emotional Bonding	.940 1.063
	Trust	.929 1.077
	Choice Reduction and Habit	.820 1.219
	History With Company	.904 1.106

a. Dependent Variable: Customer Loyalty
Sumber: Data Primer diolah tahun 2020

Berdasarkan tabel 4.20 diatas nilai dari *tolerance* untuk masing-masing variabel independen, yaitu:

- a) Nilai *tolerance Satisfaction* sebesar $0,811 > 0,1$
- b) Nilai *tolerance Emotional Bonding* sebesar $0,940 > 0,1$
- c) Nilai *tolerance Trust* sebesar $0,929 > 0,1$
- d) Nilai *tolerance Choice Reduction and Habit* sebesar $0,820 > 0,1$
- e) Nilai *tolerance History with Company* sebesar $0,904 > 0,1$

Berdasarkan table 4.20 diatas menunjukan bahwa nilai *variance inflation factor* (VIF) untuk masing-masing variabel independen, yaitu:

- a) Nilai *variance inflation factor* (VIF) dari *Satisfaction* sebesar $1.234 < 10$
- b) Nilai *variance inflation factor* (VIF) dari *Emotional Bonding* sebesar $1.063 < 10$
- c) Nilai *variance inflation factor* (VIF) dari *Trust* sebesar $1.077 < 10$
- d) Nilai *variance inflation factor* (VIF) dari *Choice Reduction and Habit* sebesar $1.219 < 10$
- e) Nilai *variance inflation factor* (VIF) dari *History with Company* sebesar $1.106 < 10$

Maka bisa disimpulkan bahwa tidak adanya sebuah multikolinieritas yang terjadi antar variabel independen yang

satu dengan yang lainnya sehingga data layak untuk digunakan sebagai analisis regresi linear berganda.

c. Uji Heteroskedisitas

Uji Heteroskedastisitas bertujuan menguji apakah dalam regresi terjadi ketidaksamaan *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Jika *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain tetap, maka disebut Homoskesatisitas dan jika berbeda disebut Heteroskedastisitas. Untuk mendeteksi ada tidaknya pelanggaran heteroskedastisitas, dapat dilihat dengan menggunakan uji korelasi *rank spearman*, yaitu mengkorelasikan ketiga variabel bebas dengan nilai absolut residual dengan ketentuan sebagai berikut:

- 1) Jika probabilitas $> 0,05$ maka varians residual bersifat homogen
- 2) Jika probabilitas $< 0,05$ maka varians residual bersifat heterogen

Adapun hasil uji Heteroskedisitas sebagai berikut.

1) Kopontren Al Barkah

Tabel 4.21
Hasil Uji Heterokedastisitas Kopontren Al Barkah

Correlations			Abs
Spearman' s rho	Satisfaction	Correlation Coefficient	-.022
		Sig. (2-tailed)	.853
		N	75
	Emotional Bonding	Correlation Coefficient	.014
		Sig. (2-tailed)	.903
		N	75
	Trust	Correlation Coefficient	-.036
		Sig. (2-tailed)	.760
		N	75
	Choice Reduction and Habit	Correlation Coefficient	.038
		Sig. (2-tailed)	.747
		N	75

History With Company	Correlation Coefficient	.046
	Sig. (2-tailed)	.697
	N	75

Sumber: Data Primer diolah tahun 2020

2) KSPPS BMT PETA Cabang Blitar

Tabel 4.22
Hasil Uji Heterokedastisitas KSPPS BMT PETA Cabang Blitar

Correlations			Abs
Spearman's rho	Satisfaction	Correlation Coefficient	-.054
		Sig. (2-tailed)	.647
		N	75
	Emotional Bonding	Correlation Coefficient	-.059
		Sig. (2-tailed)	.616
		N	75
	Trust	Correlation Coefficient	-.031
		Sig. (2-tailed)	.792
		N	75
	Choice Reduction and Habit	Correlation Coefficient	-.044
		Sig. (2-tailed)	.709
		N	75
	History With Company	Correlation Coefficient	.008
		Sig. (2-tailed)	.947
		N	75

Sumber: Data Primer diolah tahun 2020

Dari hasil tabel 4.21 dan 4.22 pengujian heterokedastisitas diatas, terlihat bahwa nilai signifikasi yang diperoleh pada kedua variabel $> 0,05$ yang menunjukkan bahwa varians residual dalam data bersifat homokedastisitas, dengan kata lain tidak ditemukan adanya pelanggaran asumsi heteroskedastisitas.

Untuk hasil uji heteroskedastisitas dengan grafik, ada ketentuannya yaitu:

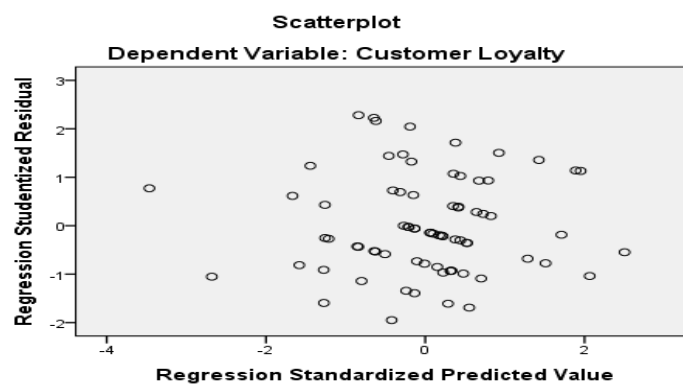
- jika ada pola tertentu seperti titik-titik (*point-point*) yang ada membentuk suatu pola tertentu yang teratur (bergelombang,

melebar, kemudian menyempit) maka telah terjadi heteroskedastisitas

- b) jika tidak ada pola yang jelas serta titik-titik menyebar diatas dan di bawah angka nol pada sumbu Y maka tidak terjadi heteroskedastisitas.

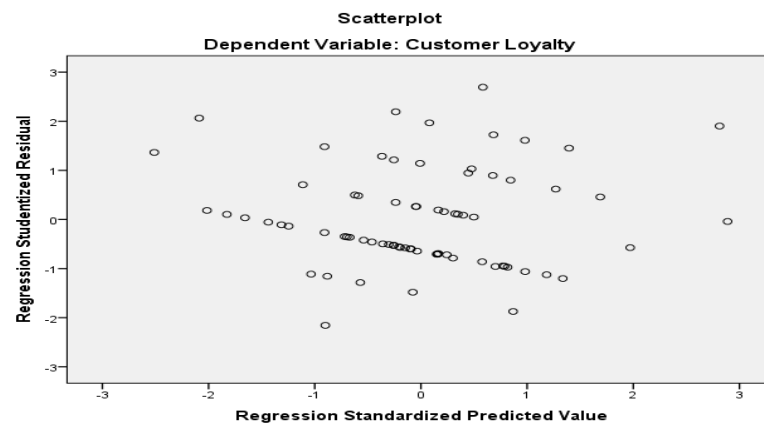
Berikut adalah hasil dari uji heteroskedastisitas dengan menggunakan grafik *Scatterplot* untuk menganalisis apakah ada terjadinya heteroskedastisitas, adapun alat untuk menguji yang dipakai oleh penulis yaitu dengan melihat grafik plot antara nilai prediksi variabel terikat (SRESID) dengan residualnya yaitu variabel bebas (ZPRED):

Gambar 4.9
Hasil Uji Heteroskedastisitas Kopontren Al Barkah



Sumber: Data Primer diolah tahun 2020

Gambar 4.10
Hasil Uji Heteroskedastisitas KSPPS BMT PETA Cabang Blitar



Sumber: Data Primer diolah tahun 2020

Gambar di atas menunjukkan hasil pengujian heteroskedastisitas dengan menggunakan metode grafik *scatter plot*. Dari gambar tersebut terlihat bahwa titik-titik yang diperoleh membentuk pola acak tidak beraturan serta menyebar diatas dan dibawah angka nol (0) pada sumbu Y, sehingga dalam model regresi yang akan dibentuk tidak ditemukan adanya pelanggaran heteroskedastisitas, dengan kata varians residual bersifat homokedastisitas.

d. Uji Autokorelasi

Uji autokorelasi bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi linear ada korelasi antara kesalahan pengganggu pada periode t dengan kesalahan pengganggu pada periode $t-1$. Dengan kata lain, autokorelasi muncul karena observasi yang berurutan sepanjang waktu berkaitan satu sama lainnya. Sehingga model regresi yang baik adalah menghindari adanya autokorelasi. Untuk menguji ada atau tidaknya autokorelasi, dari data residual terlebih dahulu dihitung nilai *statistic Durbin Watson* (D-W) dengan ketentuan sebagai berikut.

- a) Jika $D-W < dL$ atau $D-W > 4$, maka pada data tersebut terdapat autokorelasi
- b) Jika $du < D-W < 4$, maka pada data tersebut tidak terdapat autokorelasi
- c) Tidak ada kesimpulan jika $dL \leq D-W \leq du$ atau $4 - du \leq D-W \leq 4 - dL$.

1) Kopontren Al Barkah

Tabel 4.23
Hasil Uji Autokorelasi Kopontren Al Barkah

Model Summary ^b					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.758 ^a	.597	.980	1.525	1.831

a. Predictors: (Constant), History With Company, Choice Reduction and Habit, Trust, Satisfaction, Emotional Bonding

b. Dependent Variable: Customer Loyalty

Sumber: Data Primer diolah tahun 2020

Berdasarkan tabel di atas, diketahui bahwa nilai Durbin Watson yang diperoleh sebesar 1,831 Nilai ini akan dibandingkan dengan nilai dU pada tabel *Durbin Watson*. Dengan $\alpha = 0,5\%$, diperoleh nilai dU sebesar 1.769. Sehingga diperoleh 4-dU sebesar 2.231. Dari nilai-nilai tersebut terlihat bahwa nilai dW yang diperoleh sebesar 1.831, berada diantara dU = 1.769 dan 4-dU = 2.231. Sesuai dengan kriteria pengujian bahwa tidak ditemukan adanya pelanggaran autokorelasi baik itu autokorelasi positif maupun autokorelasi negatif.

2) KSPPS BMT PETA Cabang Blitar

Tabel 4.24
Hasil Uji Autokorelasi KSPPS BMT PETA Cabang Blitar

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.773 ^a	.542	.800	1.165	1.862

a. Predictors: (Constant), History With Company, Emotional Bonding, Trust, Choice Reduction and Habit, Satisfaction

b. Dependent Variable: Customer Loyalty

Sumber: Data Primer diolah tahun 2020

Berdasarkan tabel di atas, diketahui bahwa nilai Durbin Watson yang diperoleh sebesar 1.862 nilai ini akan dibandingkan dengan nilai dU pada tabel Durbin Watson. Dengan $\alpha = 0,5\%$, diperoleh nilai dU sebesar 1.769. Sehingga diperoleh 4-dU sebesar 2.231. Dari nilai-nilai tersebut terlihat bahwa nilai dW yang diperoleh sebesar 1.862, berada diantara dU = 1.769 dan 4-dU = 2.231. Sesuai dengan kriteria pengujian bahwa tidak ditemukan adanya pelanggaran autokorelasi baik itu autokorelasi positif maupun autokorelasi negatif.

4. Uji Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linear berganda yang peneliti gunakan yaitu bertujuan untuk menganalisis hubungan linear antar variabel independen (bebas) dengan variabel dependen (terikat). Dengan kata lain untuk mengetahui besarnya pengaruh *Satisfaction*, *Emotional Bonding*, *Trust*, *Choice Reduction and Habit* dan *History with Company* terhadap *Customer Royalty*. Dalam perhitungannya, penulis memakai sebuah *software SPSS 16.0*. Persamaan regresi linier berganda yang akan dibentuk adalah:

$$\hat{Y} = \beta_0 + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \beta_4 X_4 + \beta_5 X_5$$

Keterangan:

Y = *Customer Royalty*

β_0 = Konstanta

X_1 = *Satisfaction*

X_2 = *Emotional Bonding*

X_3 = *Trust*

X_4 = *Choice Reduction and Habit*

X_5 = *History with Company*

β_i = Koefisien regresi masing-masing variabel independen

Dengan menggunakan bantuan *software SPSS 16.0*, diperoleh hasil analisis regresi linier berganda sebagai berikut:

a. Kopontren Al Barkah

Tabel 4.25
Analisis Regresi Linier Berganda Kopontren Al Barkah

Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	5.051	4.386		2.552	.035
Satisfaction	.388	.133	.338	2.910	.024
Emotional Bonding	.183	.156	.139	2.015	.043
1 Trust	.333	.163	.233	2.038	.045
Choice Reduction and Habit	.864	.156	.638	2.382	.030
History With Company	.310	.158	.229	2.096	.044

a. Dependent Variable: Customer Loyalty
Sumber: Data Primer diolah tahun 2020

Berdasarkan hasil output *SPSS 16.0* di atas terlihat nilai koefisien regresi pada nilai *Unstandardized Coefficients "B"*, sehingga diperoleh persamaan regresi linier berganda sebagai berikut:

$$\hat{Y} = 5.051 + 0.388X_1 + 0.183X_2 + 0.333X_3 + 0.864X_4 + 0.310X_5$$

Dari hasil persamaan regresi tersebut masing-masing variabel dapat diinterpretasikan sebagai berikut :

- 1) Nilai konstanta sebesar 5.051. memiliki arti bahwa jika semua variabel bebas yakni *Satisfaction*, *Emotional Bonding*, *Trust*, *Choice Reduction and Habit*, *History with Company* adalah 0 (nol)/ tidak ada

peningkatan, maka dapat diprediksikan *Customer Royalty* akan bernilai sebesar 5.051.

- 2) Koefisien regresi untuk variabel independen *Satisfaction* (X_1) memiliki nilai yang positif sebesar 0.388, yang menunjukkan bahwa hubungan yang searah antara *Satisfaction* (X_1) dengan *Customer Royalty* (Y), yang memiliki arti bahwa apabila *Satisfaction* mengalami peningkatan sebesar 1 atau semakin tinggi maka nilai *Customer Royalty* akan meningkat sebesar 0.388.
- 3) Koefisien regresi untuk variabel independen *Emotional Bonding* (X_2) memiliki nilai yang positif sebesar 0.183, yang menunjukkan bahwa hubungan yang searah antara *Emotional Bonding* (X_2) dengan *Customer Royalty* (Y), yang memiliki arti bahwa apabila *Emotional Bonding* mengalami peningkatan sebesar 1 atau semakin tinggi maka nilai *Customer Royalty* akan meningkat sebesar 0.183.
- 4) Koefisien regresi untuk variabel independen *Trust* (X_3) memiliki nilai yang positif sebesar 0.333, yang menunjukkan bahwa hubungan yang searah antara *Trust* (X_3) dengan *Customer Royalty* (Y), yang memiliki arti bahwa apabila *Trust* mengalami peningkatan sebesar 1 atau semakin tinggi maka nilai *Customer Royalty* akan meningkat sebesar 0.333.
- 5) Koefisien regresi untuk variabel independen *Choice Reduction and Habit* (X_4) memiliki nilai yang positif sebesar 0.864, yang menunjukkan bahwa hubungan yang searah antara *Choice Reduction and Habit* (X_4) dengan *Customer Royalty* (Y), yang memiliki arti bahwa apabila

Choice Reduction and Habit mengalami peningkatan sebesar 1 atau semakin tinggi maka nilai *Customer Royalty* akan meningkat sebesar 0.864.

- 6) Koefisien regresi untuk variabel independen *History with Company* (X_5) memiliki nilai yang positif sebesar 0.310, yang menunjukkan bahwa hubungan yang searah antara *History with Company* (X_5) dengan *Customer Royalty* (Y), yang memiliki arti bahwa apabila *History with Company* mengalami peningkatan sebesar 1 atau semakin tinggi maka nilai *Customer Royalty* akan meningkat sebesar 0.310.

b. KSPPS BMT PETA Cabang Blitar

Tabel 4.26
Analisis Regresi Linier Berganda KSPPS BMT PETA Cabang Blitar

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	6.230	3.462		2.799	.046
	Satisfaction	.380	.139	.340	2.273	.038
	Emotional Bonding	.190	.114	.192	2.066	.010
	Trust	.970	.117	.960	2.027	.041
	Choice Reduction and Habit	.370	.128	.360	2.189	.034
	History With Company	.336	.135	.291	2.479	.016

a. Dependent Variable: Customer Loyalty
Sumber: Data Primer diolah tahun 2020

Berdasarkan hasil *output SPSS 16.0* di atas terlihat nilai koefisien regresi pada nilai *Unstandardized Coefficients "B"*, sehingga diperoleh persamaan regresi linier berganda sebagai berikut:

$$\hat{Y} = 6.230 + 0.380X_1 + 0.190X_2 + 0.970X_3 + 0.370X_4 + 0.336X_5$$

Dari hasil persamaan regresi tersebut masing-masing variabel dapat diinterpretasikan sebagai berikut :

- 1) Nilai konstanta sebesar 6.230. memiliki arti bahwa jika semua variabel bebas yakni *Satisfaction*, *Emotional Bonding*, *Trust*, *Choice Reduction and Habit*, *History with Company* adalah 0 (nol)/ tidak ada peningkatan, maka dapat diprediksikan *Customer Royalty* akan bernilai sebesar 6.230.
- 2) Koefisien regresi untuk variabel independen *Satisfaction* (X_1) memiliki nilai yang positif sebesar 0.380, yang menunjukkan bahwa hubungan yang searah antara *Satisfaction* (X_1) dengan *Customer Royalty* (Y), yang memiliki arti bahwa apabila *Satisfaction* mengalami peningkatan sebesar 1 atau semakin tinggi maka nilai *Customer Royalty* akan meningkat sebesar 0.380.
- 3) Koefisien regresi untuk variabel independen *Emotional Bonding* (X_2) memiliki nilai yang positif sebesar 0.190, yang menunjukkan bahwa hubungan yang searah antara *Emotional Bonding* (X_2) dengan *Customer Royalty* (Y), yang memiliki arti bahwa apabila *Emotional Bonding* mengalami peningkatan sebesar 1 atau semakin tinggi maka nilai *Customer Royalty* akan meningkat sebesar 0.190.
- 4) Koefisien regresi untuk variabel independen *Trust* (X_3) memiliki nilai yang positif sebesar 0.970, yang menunjukkan bahwa hubungan yang searah antara *Trust* (X_3) dengan *Customer Royalty* (Y), yang memiliki arti bahwa apabila *Trust* mengalami peningkatan sebesar 1 atau semakin tinggi maka nilai *Customer Royalty* akan meningkat sebesar 0.970.

- 5) Koefisien regresi untuk variabel independen *Choice Reduction and Habit* (X_4) memiliki nilai yang positif sebesar 0.370, yang menunjukkan bahwa hubungan yang searah antara *Choice Reduction and Habit* (X_4) dengan *Customer Royalty* (Y), yang memiliki arti bahwa apabila *Choice Reduction and Habit* mengalami peningkatan sebesar 1 atau semakin tinggi maka nilai *Customer Royalty* akan meningkat sebesar 0.370.
- 6) Koefisien regresi untuk variabel independen *History with Company* (X_5) memiliki nilai yang positif sebesar 0.336, yang menunjukkan bahwa hubungan yang searah antara *History with Company* (X_5) dengan *Customer Royalty* (Y), yang memiliki arti bahwa apabila *History with Company* mengalami peningkatan sebesar 1 atau semakin tinggi maka nilai *Customer Royalty* akan meningkat sebesar 0.336.

5. Uji Hipotesis

a. Pengujian Hipotesis Parsial (Uji T)

1) Kopontren Al Barkah

a) Pengujian Hipotesis *Satisfaction* Terhadap *Customer Royalty* Kopontren Al Barkah

Untuk mengetahui apakah *satisfaction* berpengaruh signifikan terhadap *Customer Royalty*, maka dilakukan pengujian hipotesis dengan rumusan hipotesis sebagai berikut:

- a) $H_0: \rho_{YX_1} = 0$ Artinya, pelaksanaan *satisfaction* tidak berpengaruh signifikan terhadap *Customer Royalty* pada Al Barkah.

- b) $H_a: \text{PYX}_1 \neq 0$ Artinya, pelaksanaan *satisfaction* berpengaruh signifikan terhadap *Customer Royalty* pada Al Barkah.
- c) Dengan taraf signifikansi 0,05
- d) Kriteria : Tolak H_0 jika t hitung lebih besar *Customer Royalty* t tabel, terima dalam hal lainnya

Tabel 4.27
Pengujian Hipotesis *Satisfaction* Terhadap *Customer Loyalty*
Kopontren Al Barkah

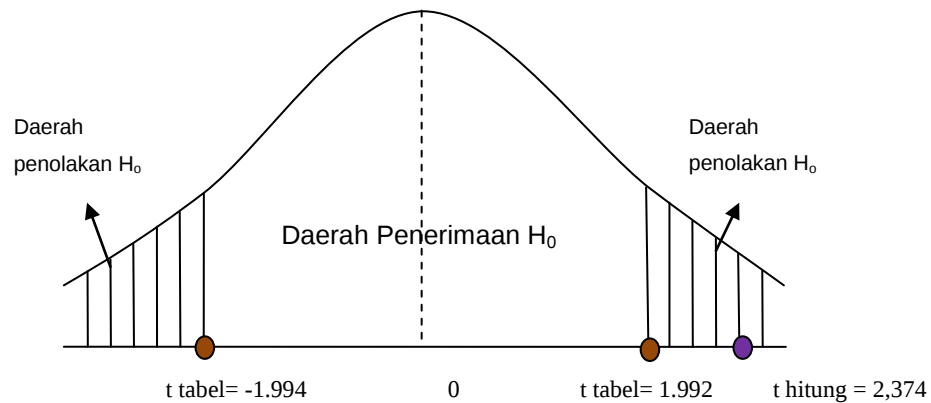
Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	5.051	4.386		2.552	.035
Satisfaction	.388	.133	.338	2.910	.024
Emotional Bonding	.183	.156	.139	2.015	.043
1 Trust	.333	.163	.233	2.038	.045
Choice Reduction and Habit	.864	.156	.638	2.382	.030
History With Company	.310	.158	.229	2.096	.044

a. Dependent Variable: Customer Loyalty

Sumber: Data Primer diolah tahun 2020

Berdasarkan tabel di atas, diketahui bahwa nilai t -hitung yang diperoleh tingkat pengembalian ekuitas sebesar 2.910. Nilai ini akan dibandingkan dengan nilai t -tabel pada tabel distribusi t . Dengan $\alpha=0,05$, $df=n-k-1=75-5-1=69$, diperoleh nilai t -tabel untuk pengujian dua pihak sebesar ± 1.994 . Dari nilai-nilai di atas terlihat bahwa nilai t -hitung yang diperoleh sebesar 2.910, berada diluar nilai t -tabel (-1.994 dan 1.994). Sesuai dengan kriteria pengujian hipotesis bahwa H_0 ditolak dan H_1 diterima, artinya secara parsial *satisfaction* berpengaruh signifikan terhadap *customer loyalty* pada Kopontren Al Barkah. Jika disajikan dalam grafik, nilai t -hitung dan t -tabel tersebut dapat dilihat berikut ini:

Gambar 4.11
Uji Hipotesis Parsial X_1



Sumber: Data Primer diolah tahun 2020

b) Pengujian Hipotesis *Emotional Bonding* Terhadap *Customer Loyalty* Kopontren Al Barkah

$H_0: PYX_2 = 0$ Artinya, secara parsial *emotional bonding* tidak berpengaruh signifikan terhadap *customer royalty* pada Kopontren Al Barkah.

$H_a: PYX_2 \neq 0$ Artinya, secara parsial *emotional bonding* berpengaruh signifikan terhadap *customer royalty* pada Kopontren Al Barkah.

Dengan taraf signifikansi 0,05

Kriteria: Tolak H_0 jika $t_{hitung} > \text{dari } t_{tabel}$, terima dalam hal lainnya

Tabel 4.28
Pengujian Hipotesis *Emotional Bonding* Terhadap *Customer Loyalty* Kopontren Al Barkah

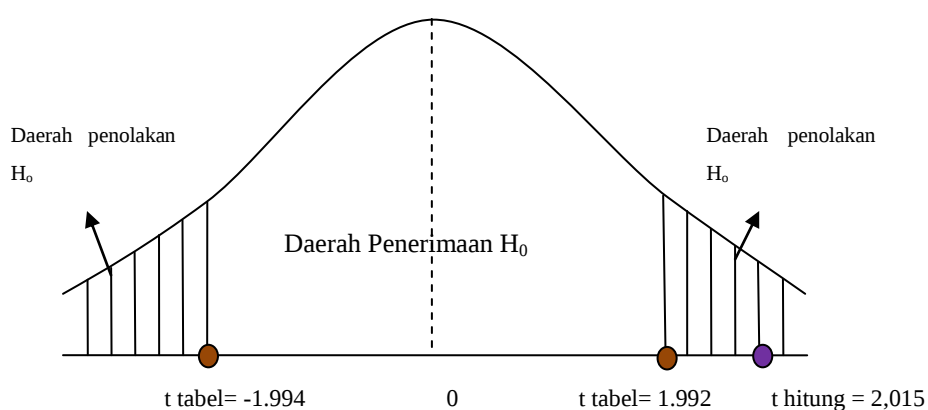
Coefficients ^a						
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	
	B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	5.051	4.386		2.552	.035
	Satisfaction	.388	.133	.338	2.910	.024
	Emotional Bonding	.183	.156	.139	2.015	.043
	Trust	.333	.163	.233	2.038	.045

Choice Reduction and Habit	.864	.156	.638	2.382	.030
History With Company	.310	.158	.229	2.096	.044

a. Dependent Variable: Customer Loyalty
Sumber: Data Primer diolah tahun 2020

Berdasarkan tabel di atas, diketahui bahwa nilai t-hitung yang diperoleh tingkat pengembalian ekuitas sebesar 2015. Nilai ini akan dibandingkan dengan nilai t-tabel pada tabel distribusi t. Dengan $\alpha=0,05$, $df=n-k-1=75-5-1=69$, diperoleh nilai t-tabel untuk pengujian dua pihak sebesar ± 1.994 . Dari nilai-nilai di atas terlihat bahwa nilai t-hitung yang diperoleh sebesar 2.015, berada diluar nilai t-tabel (-1.994 dan 1.994). Sesuai dengan kriteria pengujian hipotesis bahwa H_0 ditolak dan H_1 diterima, artinya secara parsial *emotional bonding* berpengaruh signifikan terhadap *customer loyalty* pada Kopontren Al Barkah. Jika disajikan dalam grafik, nilai t-hitung dan t-tabel tersebut dapat dilihat pada grafik berikut ini.

Gambar 4.12
Uji Hipotesis Parsial X_2



Sumber: Data Primer diolah tahun 2020

c) Pengujian Hipotesis *Trust* Terhadap *Customer Loyalty* Kopontren Al Barkah

$H_0: PYX_3 = 0$ Artinya, secara parsial *trust* tidak berpengaruh signifikan terhadap *customer royalty* pada Kopontren Al Barkah.

$H_a: PYX_3 \neq 0$ Artinya, secara parsial *trust* berpengaruh signifikan terhadap *customer royalty* pada Kopontren Al Barkah.

Dengan taraf signifikansi 0,05

Kriteria: Tolak H_0 jika t hitung $>$ dari t tabel, terima dalam hal lainnya.

Tabel 4.29
Pengujian Hipotesis *Trust* Terhadap *Customer Loyalty*
Kopontren Al Barkah

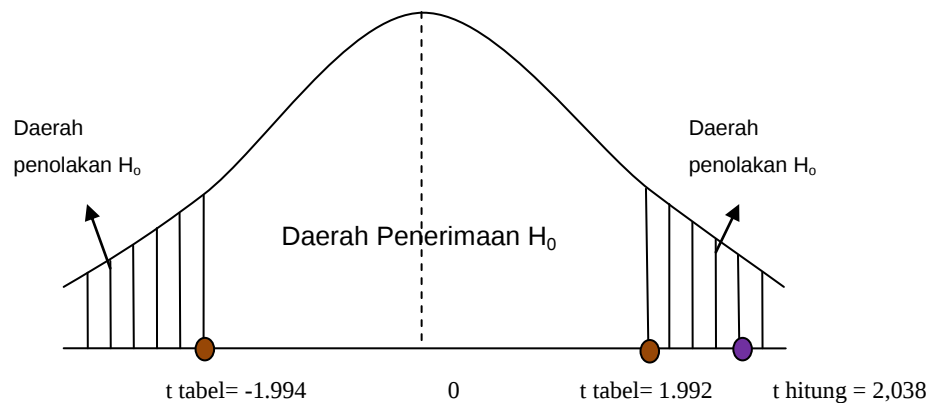
Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	5.051	4.386		2.552	.035
Satisfaction	.388	.133	.338	2.910	.024
Emotional Bonding	.183	.156	.139	2.015	.043
1 Trust	.333	.163	.233	2.038	.045
Choice Reduction and Habit	.864	.156	.638	2.382	.030
History With Company	.310	.158	.229	2.096	.044

a. Dependent Variable: Customer Loyalty
Sumber: Data Primer diolah tahun 2020

Berdasarkan tabel di atas, diketahui bahwa nilai t -hitung yang diperoleh tingkat pengembalian ekuitas sebesar 2.038. Nilai ini akan dibandingkan dengan nilai t -tabel pada tabel distribusi t . Dengan $\alpha=0,05$, $df=n-k-1=75-5-1=69$, diperoleh nilai t -tabel untuk pengujian dua pihak sebesar ± 1.994 . Dari nilai-nilai di atas terlihat bahwa nilai t -hitung yang diperoleh sebesar 2.038, berada diluar nilai t -tabel (-1.994 dan 1.994). Sesuai dengan kriteria pengujian hipotesis bahwa H_0 ditolak dan H_1 diterima, artinya secara parsial *trust* berpengaruh signifikan terhadap

customer loyalty pada Kopontren Al Barkah. Jika disajikan dalam grafik, nilai t-hitung dan t-tabel tersebut dapat dilihat berikut ini:

Gambar 4.13
Uji Hipotesis Parsial X_3



Sumber: Data Primer diolah tahun 2020

d) Pengujian Hipotesis *Choice Reduction and Habit* Terhadap *Customer Royalty* Al Barkah

$H_0: PYX_4 = 0$ Artinya, secara parsial *choice reduction and habit* tidak berpengaruh signifikan terhadap *customer royalty* pada Kopontren Al Barkah.

$H_a: PYX_4 \neq 0$ Artinya, secara parsial *choice reduction and habit* berpengaruh signifikan terhadap *customer royalty* pada Kopontren Al Barkah.

Dengan taraf signifikansi 0,05

Kriteria: Tolak H_0 jika t hitung > dari t tabel, terima dalam hal lainnya

Tabel 4.30
Pengujian Hipotesis *Choice Reduction and Habit* Terhadap *Customer Loyalty* Kopontren Al Barkah

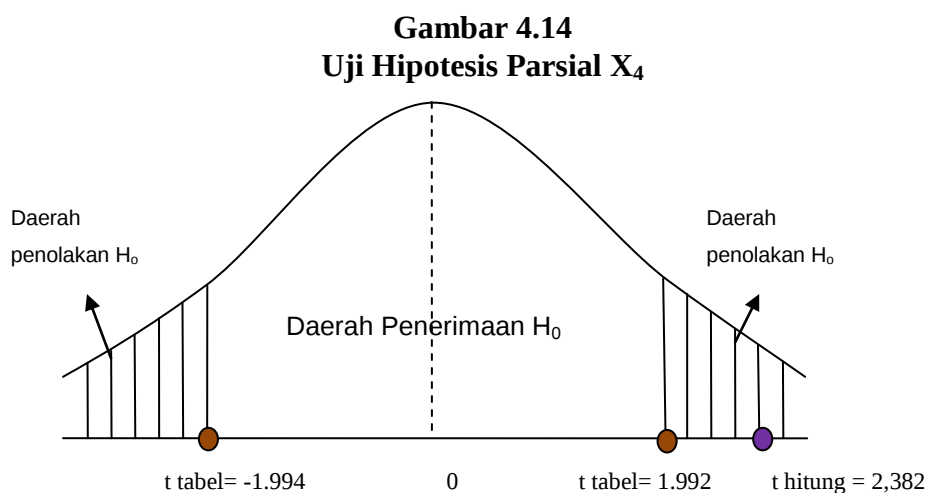
Coefficients ^a				
Model	Unstandardized Coefficients	Standardized Coefficients	t	Sig.

	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	5.051	4.386		2.552	.035
Satisfaction	.388	.133	.338	2.910	.024
Emotional Bonding	.183	.156	.139	2.015	.043
1 Trust	.333	.163	.233	2.038	.045
Choice Reduction and Habit	.864	.156	.638	2.382	.030
History With Company	.310	.158	.229	2.096	.044

a. Dependent Variable: Customer Loyalty

Sumber: Data Primer diolah tahun 2020

Berdasarkan tabel di atas, diketahui bahwa nilai t-hitung yang diperoleh tingkat pengembalian ekuitas sebesar 2.382. Nilai ini akan dibandingkan dengan nilai t-tabel pada tabel distribusi t. Dengan $\alpha=0,05$, $df=n-k-1=75-5-1=69$, diperoleh nilai t-tabel untuk pengujian dua pihak sebesar ± 1.994 . Dari nilai-nilai di atas terlihat bahwa nilai t-hitung yang diperoleh sebesar 2.382, berada diluar nilai t-tabel (-1.994 dan 1.994). Sesuai dengan kriteria pengujian hipotesis bahwa H_0 ditolak dan H_1 diterima, artinya secara parsial *history with company* berpengaruh berpengaruh signifikan terhadap *customer loyalty* pada Kopontren Al Barkah. Jika disajikan dalam grafik, nilai t-hitung dan t-tabel tersebut dapat dilihat pada grafik berikut ini:



Sumber: Data Primer diolah tahun 2020

e) Pengujian Hipotesis *History with Company* Terhadap *Customer*

***Loyalty* Kopontren Al Barkah**

$H_0: PYX_5 = 0$ Artinya, secara parsial *history with company* tidak berpengaruh signifikan terhadap *customer royalty* pada Kopontren Al Barkah.

$H_a: PYX_5 \neq 0$ Artinya, secara parsial *history with company* berpengaruh signifikan terhadap *customer royalty* pada Kopontren Al Barkah.

Dengan taraf signifikansi 0,05

Kriteria: Tolak H_0 jika t hitung $>$ dari t tabel, terima dalam hal lainnya

Tabel 4.31
Pengujian Hipotesis *History with Company* Terhadap *Customer Loyalty*
Kopontren Al Barkah

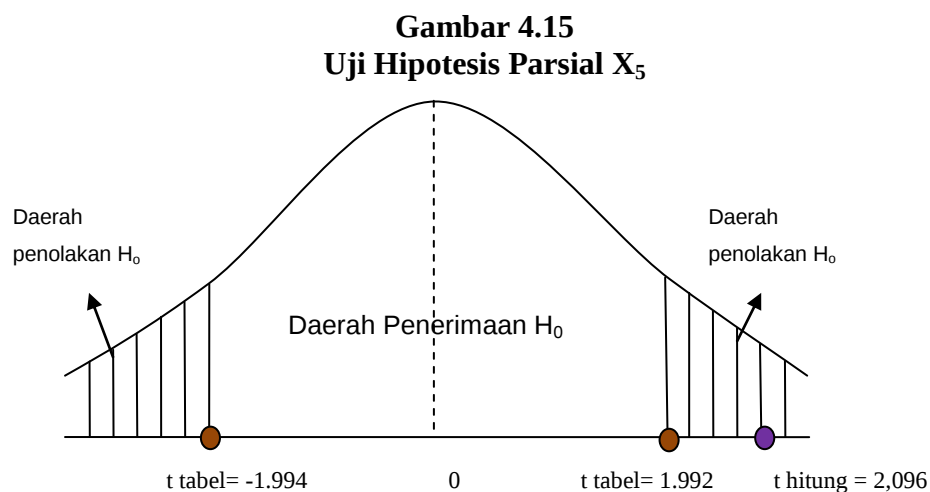
Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	5.051	4.386		2.552	.035
Satisfaction	.388	.133	.338	2.910	.024
Emotional Bonding	.183	.156	.139	2.015	.043
1 Trust	.333	.163	.233	2.038	.045
Choice Reduction and Habit	.864	.156	.638	2.382	.030
History With Company	.310	.158	.229	2.096	.044

a. Dependent Variable: Customer Loyalty

Sumber: Data Primer diolah tahun 2020

Berdasarkan tabel di atas, diketahui bahwa nilai t -hitung yang diperoleh tingkat pengembalian ekuitas sebesar 2.096. Nilai ini akan dibandingkan dengan nilai t -tabel pada tabel distribusi t . Dengan $\alpha=0,05$, $df=n-k-1=75-5-1=69$, diperoleh nilai t -tabel untuk pengujian dua pihak sebesar ± 1.994 . Dari nilai-nilai di atas terlihat bahwa nilai t -hitung yang

diperoleh sebesar 2.096, berada diluar nilai t-tabel (-1.994 dan 1.994). Sesuai dengan kriteria pengujian hipotesis bahwa H_0 ditolak dan H_1 diterima, artinya secara parsial *choice reduction* berpengaruh signifikan terhadap *customer loyalty* pada Kopontren Al Barkah. Jika disajikan dalam grafik, nilai t-hitung dan t-tabel tersebut dapat dilihat pada grafik berikut ini:



Sumber: Data Primer diolah tahun 2020

2) KSPPS BMT PETA Cabang Blitar

a) Pengujian Hipotesis *Satisfaction* Terhadap *Customer Loyalty*

KSPPS BMT PETA Cabang Blitar

Untuk mengetahui apakah *satisfaction* berpengaruh signifikan terhadap *Customer Royalty*, maka dilakukan pengujian hipotesis dengan rumusan hipotesis sebagai berikut:

H_0 : $PYX_1 = 0$ Artinya, pelaksanaan *satisfaction* tidak berpengaruh signifikan terhadap *Customer Royalty* pada Kopontren Al Barkah

H_a : $PYX_1 \neq 0$ Artinya, pelaksanaan *satisfaction* berpengaruh signifikan terhadap *Customer Royalty* pada Kopontren Al Barkah.

Dengan taraf signifikansi 0,05

Kriteria : Tolak H_0 jika t hitung lebih besar *Customer Royalty* t tabel, terima dalam hal lainnya

Tabel 4.32
Pengujian Hipotesis *Satisfaction* Terhadap *Customer Loyalty* KSPPS BMT PETA Cabang Blitar

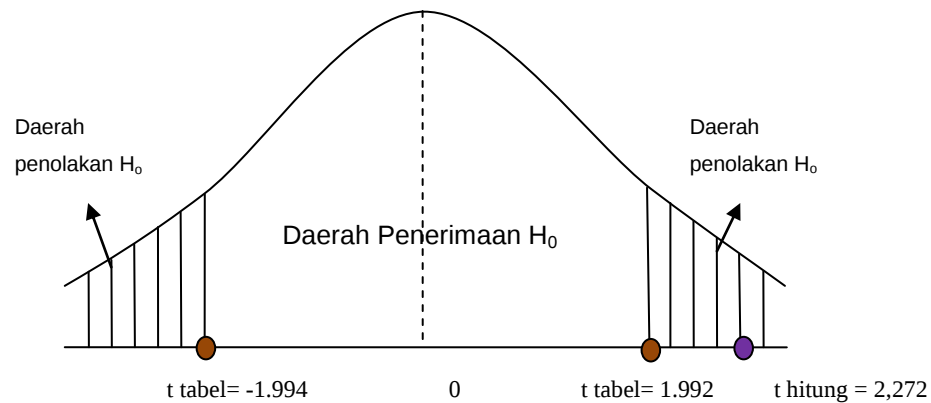
Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	6.230	3.462		2.799	.046
Satisfaction	.380	.139	.340	2.273	.038
Emotional Bonding	.190	.114	.192	2.066	.010
Trust	.970	.117	.960	2.027	.041
Choice Reduction and Habit	.370	.128	.360	2.189	.034
History With Company	.336	.135	.291	2.479	.016

a. Dependent Variable: Customer Loyalty

Sumber: Data Primer diolah tahun 2020

Berdasarkan tabel di atas, diketahui bahwa nilai t -hitung yang diperoleh tingkat pengembalian ekuitas sebesar 2.273. Nilai ini akan dibandingkan dengan nilai t -tabel pada tabel distribusi t . Dengan $\alpha=0,05$, $df=n-k-1=75-5-1=69$, diperoleh nilai t -tabel untuk pengujian dua pihak sebesar ± 1.994 . Dari nilai-nilai di atas terlihat bahwa nilai t -hitung yang diperoleh sebesar 2.272, berada diluar nilai t -tabel (-1.994 dan 1.994). Sesuai dengan kriteria pengujian hipotesis bahwa H_0 ditolak dan H_1 diterima, artinya secara parsial *satisfaction* berpengaruh signifikan terhadap *customer loyalty* pada KSPPS BMT PETA Cabang Blitar. Jika disajikan dalam grafik, nilai t -hitung dan t -tabel tersebut dapat dilihat pada grafik berikut ini:

Gambar 4.16
Uji Hipotesis Parsial X_1



Sumber: Data Primer diolah tahun 2020

b) Pengujian Hipotesis *Emotional Bonding* Terhadap *Customer*

Loyalty KSPPS BMT PETA Cabang Blitar

$H_0: PYX_2 = 0$ Artinya, secara parsial *emotional bonding* tidak berpengaruh signifikan terhadap *customer royalty* pada KSPPS BMT PETA Cabang Blitar.

$H_a: PYX_2 \neq 0$ Artinya, secara parsial *emotional bonding* berpengaruh signifikan terhadap *customer royalty* pada KSPPS BMT PETA Cabang Blitar.

Dengan taraf signifikansi 0,05

Kriteria: Tolak H_0 jika $t \text{ hitung} >$ dari $t \text{ tabel}$, terima dalam hal lainnya

Tabel 4.33
Pengujian Hipotesis *Emotional Bonding* Terhadap *Customer Loyalty*
KSPPS BMT PETA Cabang Blitar

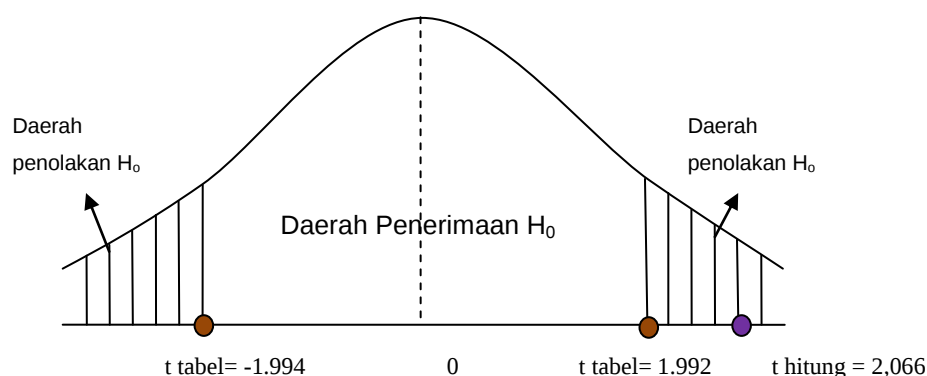
Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	6.230	3.462		2.799	.046
Satisfaction	.380	.139	.340	2.273	.038
Emotional Bonding	.190	.114	.192	2.066	.010

Trust		.970	.117	.960	2.027	.041
Choice Reduction		.370	.128	.360	2.189	.034
and Habit						
History With		.336	.135	.291	2.479	.016
Company						

a. Dependent Variable: Customer Loyalty
 Sumber: Data Primer diolah tahun 2020

Berdasarkan tabel di atas, diketahui bahwa nilai t-hitung yang diperoleh tingkat pengembalian ekuitas sebesar 2.066. Nilai ini akan dibandingkan dengan nilai t-tabel pada tabel distribusi t. Dengan $\alpha=0,05$, $df=n-k-1=75-5-1=69$, diperoleh nilai t-tabel untuk pengujian dua pihak sebesar ± 1.994 . Dari nilai-nilai di atas terlihat bahwa nilai t-hitung yang diperoleh sebesar 2.066, berada diluar nilai t-tabel (-1.994 dan 1.994). Sesuai dengan kriteria pengujian hipotesis bahwa H_0 ditolak dan H_1 diterima, artinya secara parsial *emotional bonding* berpengaruh signifikan terhadap *customer loyalty* pada KSPPS BMT PETA Cabang Blitar. Jika disajikan dalam grafik, nilai t-hitung dan t-tabel tersebut dapat dilihat pada grafik berikut ini:

Gambar 4.17
Uji Hipotesis Parsial X_2



Sumber: Data Primer diolah tahun 2020

c) Pengujian Hipotesis *Trust* Terhadap *Customer Loyalty* KSPPS BMT

PETA Cabang Blitar

$H_0: \text{PYX}_3 = 0$ Artinya, secara parsial *trust* tidak berpengaruh signifikan terhadap *customer royalty* pada KSPPS BMT PETA Cabang Blitar.

$H_a: \text{PYX}_3 \neq 0$ Artinya, secara parsial *trust* berpengaruh signifikan terhadap *customer royalty* pada KSPPS BMT PETA Cabang Blitar.

Dengan taraf signifikansi 0,05

Kriteria: Tolak H_0 jika $t_{\text{hitung}} >$ dari t_{tabel} , terima dalam hal lainnya

Tabel 4.34
Pengujian Hipotesis *Trust* Terhadap *Customer Loyalty* KSPPS BMT
PETA Cabang Blitar

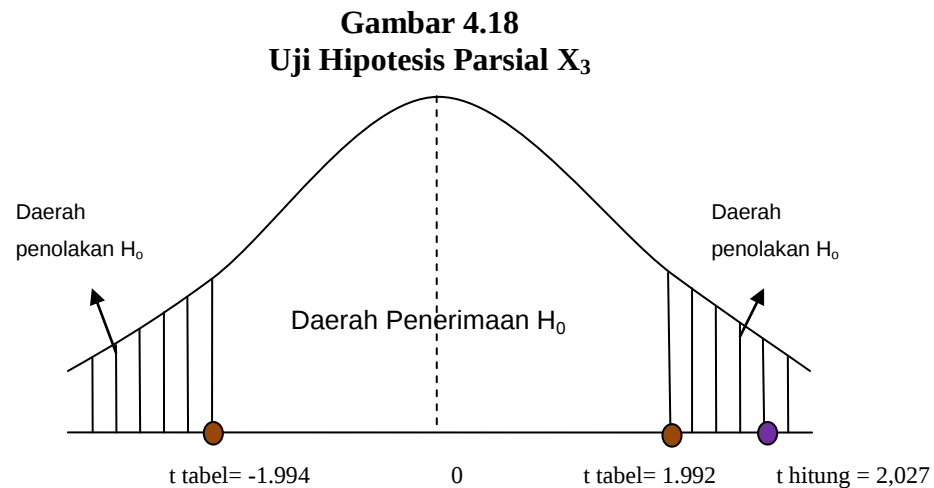
Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	6.230	3.462		2.799	.046
Satisfaction	.380	.139	.340	2.273	.038
Emotional Bonding	.190	.114	.192	2.066	.010
Trust	.970	.117	.960	2.027	.041
Choice Reduction and Habit	.370	.128	.360	2.189	.034
History With Company	.336	.135	.291	2.479	.016

a. Dependent Variable: Customer Loyalty

Sumber: Data Primer diolah tahun 2020

Berdasarkan tabel di atas, diketahui bahwa nilai t_{hitung} yang diperoleh tingkat pengembalian ekuitas sebesar 2.027. Nilai ini akan dibandingkan dengan nilai t_{tabel} pada tabel distribusi t . Dengan $\alpha=0,05$, $df=n-k-1=75-5-1=69$, diperoleh nilai t_{tabel} untuk pengujian dua pihak sebesar ± 1.994 . Dari nilai-nilai di atas terlihat bahwa nilai t_{hitung} yang diperoleh sebesar 2.027, berada diluar nilai t_{tabel} (-1.994 dan 1.994).

Sesuai dengan kriteria pengujian hipotesis bahwa H_0 ditolak dan H_1 diterima, artinya secara parsial *trust* berpengaruh signifikan terhadap *customer loyalty* pada KSPPS BMT PETA Cabang Blitar. Jika disajikan dalam grafik, nilai t-hitung dan t-tabel tersebut dapat dilihat pada tabel berikut ini:



Sumber: Data Primer diolah tahun 2020

d) Pengujian Hipotesis *Choice Reduction and Habit* Terhadap *Customer Loyalty* KSPPS BMT PETA Cabang Blitar

$H_0: PYX_4 = 0$ Artinya, secara parsial *choice reduction and habit* tidak berpengaruh signifikan terhadap *customer royalty* pada KSPPS BMT PETA Cabang Blitar.

$H_a: PYX_4 \neq 0$ Artinya, secara parsial *choice reduction and habit* berpengaruh signifikan terhadap *customer royalty* pada KSPPS BMT PETA Cabang Blitar.

Dengan taraf signifikansi 0,05

Kriteria: Tolak H_0 jika $t_{\text{hitung}} >$ dari t_{tabel} , terima dalam hal lainnya

Tabel 4.35
Pengujian Hipotesis *Choice Reduction and Habit* Terhadap *Customer Loyalty* KSPPS BMT PETA Cabang Blitar

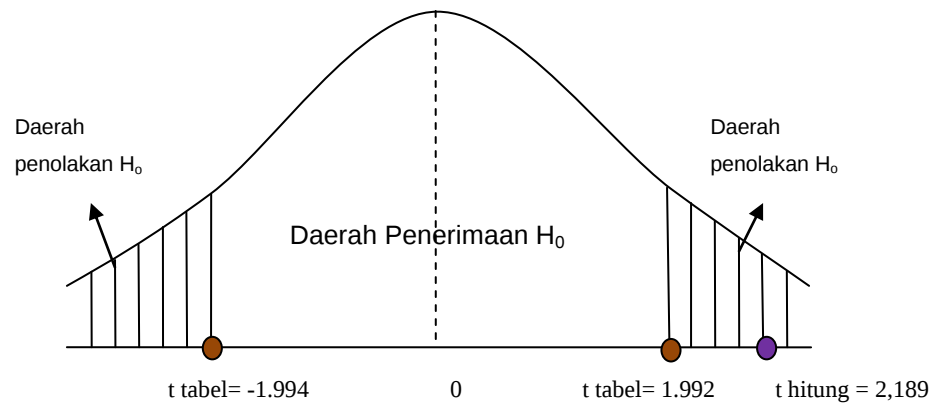
Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	6.230	3.462		2.799	.046
Satisfaction	.380	.139	.340	2.273	.038
Emotional Bonding	.190	.114	.192	2.066	.010
Trust	.970	.117	.960	2.027	.041
Choice Reduction and Habit	.370	.128	.360	2.189	.034
History With Company	.336	.135	.291	2.479	.016

a. Dependent Variable: Customer Loyalty

Sumber: Data Primer diolah tahun 2020

Berdasarkan tabel di atas, diketahui bahwa nilai t-hitung yang diperoleh tingkat pengembalian ekuitas sebesar 2.189. Nilai ini akan dibandingkan dengan nilai t-tabel pada tabel distribusi t. Dengan $\alpha=0,05$, $df=n-k-1=75-5-1=69$, diperoleh nilai t-tabel untuk pengujian dua pihak sebesar ± 1.994 . Dari nilai-nilai di atas terlihat bahwa nilai t-hitung yang diperoleh sebesar 2.189, berada diluar nilai t-tabel (-1.994 dan 1.994). Sesuai dengan kriteria pengujian hipotesis bahwa H_0 ditolak dan H_1 diterima, artinya secara parsial *choice reuction and habit* berpengaruh signifikan terhadap *customer loyalty* pada KSPPS BMT PETA Cabang Blitar. Jika disajikan dalam grafik, nilai t-hitung dan t-tabel tersebut dapat dilihat pada gambar berikut ini:

Gambar 4.19
Uji Hipotesis Parsial X_4



Sumber: Data Primer diolah tahun 2020

e) Pengujian Hipotesis *History with Company* Terhadap *Customer*

***Loyalty* KSPPS BMT PETA Cabang Blitar**

$H_0: PYX_5 = 0$ Artinya, secara parsial *history with company* tidak berpengaruh signifikan terhadap *customer royalty* pada KSPPS BMT PETA Cabang Blitar.

$H_a: PYX_5 \neq 0$ Artinya, secara parsial *history with company* berpengaruh signifikan terhadap *customer royalty* pada KSPPS BMT PETA Cabang Blitar.

Dengan taraf signifikansi 0,05

Kriteria: Tolak H_0 jika $t \text{ hitung} > \text{dari } t \text{ tabel}$, terima dalam hal lainnya

Tabel 4.36
Pengujian Hipotesis *History with Company* Terhadap *Customer*
***Loyalty* KSPPS BMT PETA Cabang Blitar**

Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	6.230	3.462		2.799	.046

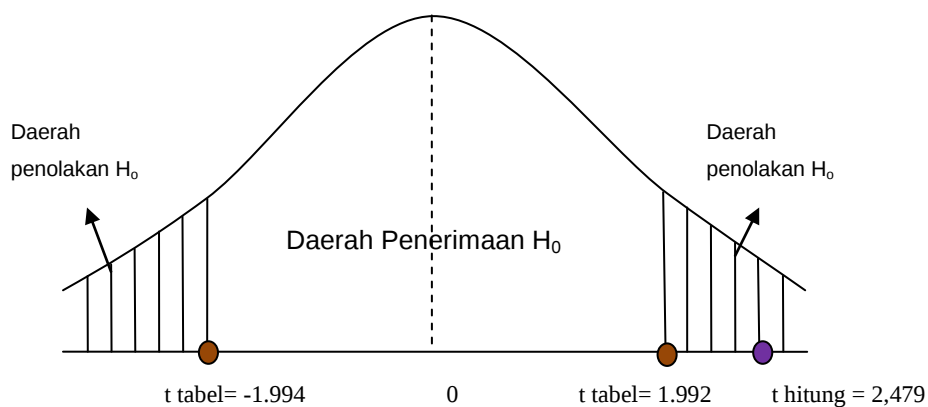
Satisfaction	.380	.139	.340	2.273	.038
Emotional Bonding	.190	.114	.192	2.066	.010
Trust	.970	.117	.960	2.027	.041
Choice Reduction and Habit	.370	.128	.360	2.189	.034
History With Company	.336	.135	.291	2.479	.016

a. Dependent Variable: Customer Loyalty

Sumber: Data Primer diolah tahun 2020

Berdasarkan tabel di atas, diketahui bahwa nilai t-hitung yang diperoleh tingkat pengembalian ekuitas sebesar 2.479. Nilai ini akan dibandingkan dengan nilai t-tabel pada tabel distribusi t. Dengan $\alpha=0,05$, $df=n-k-1=75-5-1=69$, diperoleh nilai t-tabel untuk pengujian dua pihak sebesar ± 1.994 . Dari nilai-nilai di atas terlihat bahwa nilai t-hitung yang diperoleh sebesar 2.479, berada diluar nilai t-tabel (-1.994 dan 1.994). Sesuai dengan kriteria pengujian hipotesis bahwa H_0 ditolak dan H_1 diterima, artinya secara parsial *history with company* berpengaruh signifikan terhadap *customer loyalty* pada KSPPS BMT PETA Cabang Blitar. Jika disajikan dalam grafik, dapat dilihat pada grafik berikut ini:

Gambar 4.20
Uji Hipotesis Parsial X_5



Sumber: Data Primer diolah tahun 2020

b. Pengujian Hipotesis Simultan (Uji F)

1) Kopontren Al Barkah

$$H_0: PYX_1 = PYX_2 = PYX_3 = PYX_4 = PYX_5 = 0$$

Hal ini menunjukkan bahwa secara simultan, *Satisfaction*, *Emotional Bonding*, *Trust*, *Choice Reduction and Habit*, *History with Company* terhadap *Customer Loyalty* pada Kopontren Al Barkah.

$$H_a: PYX_1 \neq PYX_2 \neq PYX_3 \neq PYX_4 \neq PYX_5 \neq 0$$

Hal ini menunjukkan bahwa secara simultan, *Satisfaction*, *Emotional Bonding*, *Trust*, *Choice Reduction and Habit*, *History with Company* terhadap *Customer Loyalty* pada Kopontren Al Barkah.

Taraf signifikansi (α): 0,05

Kriteria uji tolak H_0 jika nilai F-hitung > F-tabel, H_a terima

Nilai statistik uji F dapat diketahui dari tabel output berikut:

Tabel 4.37
Pengujian Hipotesis Simultan Kopontren Al Barkah

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	30.249	5	6.050	2.601	.033 ^b
	Residual	160.498	69	2.326		
	Total	190.747	74			

a. Dependent Variable: Customer Loyalty

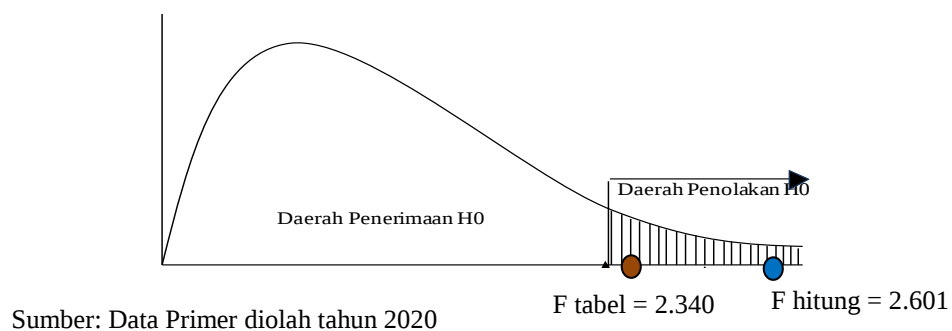
b. Predictors: (Constant), History With Company, Choice Reduction and Habit, Trust, Satisfaction, Emotional Bonding

Sumber: Data Primer diolah tahun 2020

Berdasarkan hasil perhitungan di atas, terlihat bahwa nilai F-hitung yang diperoleh sebesar 2.601. Nilai ini akan dibandingkan dengan nilai F-tabel pada tabel distribusi F. Dengan $\alpha=0,05$, $db_1=5$ dan $db_2=75$, diperoleh nilai F-tabel sebesar 2.340. Dari nilai-nilai di atas, terlihat bahwa nilai $F_{hitung} (2.601) > F_{tabel} (2.340)$, sesuai dengan kriteria

pengujian hipotesis bahwa H_0 ditolak dan H_1 diterima. Artinya secara simultan *Satisfaction, Emotional Bonding, Trust, Choice Reduction and Habit, History with Company* terhadap *Customer Loyalty* pada Kopontren Al Barkah. Jika disajikan dalam gambar, nilai F_{hitung} dan F_{tabel} tersebut dapat dilihat sebagai berikut:

Gambar 4.21
Kurva Uji Hipotesis Simultan Kopontren Al Barkah



2) Pengujian Hipotesis Simultan (Uji F) PETA

$$H_0: PYX_1 = PYX_2 = PYX_3 = PYX_4 = PYX_5 = 0$$

Hal ini menunjukkan bahwa secara simultan, *Satisfaction, Emotional Bonding, Trust, Choice Reduction and Habit, History with Company* terhadap *Customer Loyalty* pada KSPPS BMT PETA Cabang Blitar.

$$H_a: PYX_1 \neq PYX_2 \neq PYX_3 \neq PYX_4 \neq PYX_5 \neq 0$$

Hal ini menunjukkan bahwa secara simultan, *Satisfaction, Emotional Bonding, Trust, Choice Reduction and Habit, History with Company* terhadap *Customer Loyalty* pada KSPPS BMT PETA Cabang Blitar.

Taraf signifikansi (α): 0,05

Kriteria uji tolak H_0 jika nilai $F_{\text{hitung}} > F_{\text{tabel}}$, H_a terima

Nilai statistik uji F dapat diketahui dari tabel output berikut:

Tabel 4.38
Pengujian Hipotesis Simultan KSPPS BMT PETA Cabang Blitar

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	15.495	5	3.099	2.484	.046 ^b
	Residual	93.625	69	1.357		
	Total	109.120	74			

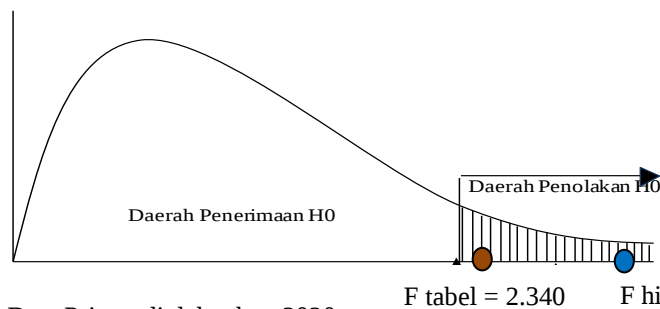
a. Dependent Variable: Customer Loyalty

b. Predictors: (Constant), History With Company, Emotional Bonding, Trust, Choice Reduction and Habit, Satisfaction

Sumber: Data Primer diolah tahun 2020

Berdasarkan hasil perhitungan di atas, terlihat bahwa nilai F_{hitung} yang diperoleh sebesar 2.484. Nilai ini akan dibandingkan dengan nilai F_{tabel} pada tabel distribusi F. Dengan $\alpha=0,05$, $db_1=5$ dan $db_2=75$, diperoleh nilai F_{tabel} sebesar 2.340. Dari nilai-nilai di atas, terlihat bahwa nilai $F_{\text{hitung}} (2.484) > F_{\text{tabel}} (2.340)$, sesuai dengan kriteria pengujian hipotesis bahwa H_0 ditolak dan H_1 diterima. Artinya secara simultan *Satisfaction*, *Emotional Bonding*, *Trust*, *Choice Reduction and Habit*, *History with Company* terhadap *Customer Loyalty* pada KSPPS BMT PETA Cabang Blitar. Jika disajikan dalam gambar, nilai F_{hitung} dan F_{tabel} tersebut dapat dilihat sebagai berikut:

Gambar 4.22
Kurva Uji Hipotesis Simultan KSPPS BMT PETA Cabang Blitar



Sumber: Data Primer diolah tahun 2020

6. Uji Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi (KD) merupakan kuadrat *Customer Royalty* koefisien korelasi (R) atau disebut juga sebagai R-Square. Koefisien determinasi berfungsi untuk mengetahui seberapa besar presentase pengaruh *Satisfaction, Emotional Bonding, Trust, Choice Reduction and Habit, History with Company* terhadap *Customer Royalty*. Untuk melihat besar pengaruh masing-masing variabel bebas terhadap variabel yang terikat, dilakukan perhitungan dengan menggunakan formula *Beta x Zero Order*. *Beta* adalah koefisien regresi yang telah distandarkan, sedangkan *zero order* merupakan korelasi *Customer Royalty* setiap variabel bebas terhadap variabel terikat. Dengan menggunakan *SPSS 16.0* diperoleh nilai *beta* dan *zero order* sebagai berikut:

Tabel 4.39
Koefesien Determinasi Parsial Kopontren Al Barkah

Coefficients ^a			
Model		Standardized Coefficients	Correlations
		Beta	Zero-order
1	Satisfaction	.338	.376
	Emotional Bonding	.391	.421
	Trust	.435	.287
	Choice Reduction and Habit	.638	.393
	History With Company	.329	.384

a. Dependent Variable: Customer Loyalty

Sumber: Data Primer diolah tahun 2020

Berdasarkan tabel 4.38 diatas dapat dilakukan perhitungan pengaruh parsial dari setiap variabel beba sebagai berikut:

- a. *Satisfaction* (X1) = $0.338 \times 0.376 = 0.127 = 13\%$
- b. *Emotional Bonding* (X2) = $0.391 \times 0.421 = 0.1646 = 16.5\%$
- c. *Trust* (X3) = $0.435 \times 0.287 = 0.1248 = 12.5\%$
- d. *Choice Reduction and habit* (X4) = $0.638 \times 0.393 = 0.250 = 25\%$
- e. *History with Company* (X5) = $0.329 \times 0.384 = 0.126 = 13\%$

Dari hasil perhitungan diatas, dapat diketahui bahwa variabel yang paling berpengaruh atau memberikan kontribusi tinggi terhadap variabel terikat adalah *Choice Reduction and habit* (X4) sebesar 25%, selanjutnya diikuti oleh variabel *Emotional Bonding* (X2) sebesar 16.5%, *Satisfaction* (X1) dan *History With Company* (X5) masing-masing sebesar 13%, variabel *Trust* (X3) sebesar 12.5%. Dengan demikian, pengaruh secara keseluruhan sebesar 80%.

Tabel 4.40
Koefesien Determinasi Parsial KSPPS BMT PETA Cabang Blitar

Coefficients ^a		
Model	Standardized Coefficients	Correlations
	Beta	Zero-order
1	Satisfaction	.338
	Emotional Bonding	.692
	Trust	.571
	Choice Reduction and Habit	.356
	History With Company	.291

a. Dependent Variable: Customer Loyalty

Sumber: Data Primer diolah tahun 2020

Berdasarkan tabel 4.39 diatas dapat dilakukan perhitungan pengaruh parsial dari setiap variabel beba sebagai berikut:

- a. *Satisfaction* (X1) = $0.338 \times 0.336 = 0.113 = 11.3\%$

- b. *Emotional Bonding* (X2) = $0.692 \times 0.204 = 0.141 = 14\%$
- c. *Trust* (X3) = $0.571 \times 0.264 = 0.15 = 15\%$
- d. *Choice Reduction and Habit* (X4) = $0.356 \times 0.680 = 0.242 = 24.2\%$
- e. *History with Company* (X5) = $0.291 \times 0.595 = 0.173 = 17.3\%$

Dari hasil perhitungan diatas, dapat diketahui bahwa variable yang paling berpengaruh atau memberikan kontribusi tinggi terhadap variabel terikat adalah *Choice Reduction and Habit* (X4) sebesar 24.2%, selanjutnya diikuti oleh variabel *History With Company* (X5) sebesar 17.3%, *Trust* (X3) sebesar 15%, *Emotional Bonding* (X2) sebesar 15% dan variabel *Satisfaction* (X1) sebesar 11.3%. Dengan demikian, pengaruh secara keseluruhan sebesar 81.8%.

a) Koefisien Determinasi *Satisfaction, Emotional Bonding, Trust, Choice Reduction and Habit, History with Company* terhadap *Customer Royalty* Kopontren Al Barkah

Koefisien determinasi merupakan kuadrat dari koefisien korelasi atau disebut juga *R-Square*. Koefisien determinasi berfungsi untuk mengetahui seberapa besar persentase pengaruh *Satisfaction, Emotional Bonding, Trust, Choice Reduction and Habit, History with Company* terhadap *Customer Royalty*.

Tabel 4.41

Koefisien Determinasi *Satisfaction, Emotional Bonding, Trust, Choice Reduction and Habit, History with Company* terhadap *Customer Royalty* Kopontren Al Barkah

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.758 ^a	.597	.980	1.525

a. Predictors: (Constant), History With Company, Choice Reduction and Habit, Trust, Satisfaction, Emotional Bonding
 b. Dependent Variable: Customer Loyalty
 Sumber: Data Primer diolah tahun 2020

Berdasarkan tabel 4.40, bahwa nilai koefisien determinasi atau *R-Square* yang didapatkan untuk *Satisfaction, Emotional Bonding, Trust, Choice Reduction and Habit, History with Company* terhadap *Customer Royalty* sebesar 0,597 atau 59,7%. Hal ini menunjukkan bahwa *Satisfaction, Emotional Bonding, Trust, Choice Reduction and Habit, History with Company* memberikan pengaruh sebesar 59,7% terhadap *customer royalty*, sedangkan sisanya sebesar 0,403 atau 40,3% dipengaruhi oleh faktor lain.

Tabel 4.42

**Koefesien Determinasi *Satisfaction, Emotional Bonding, Trust, Choice Reduction and Habit, History with Company* terhadap *Customer Royalty*
 KSPPS BMT PETA Cabang Blitar**

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.773 ^a	.542	.800	1.165

a. Predictors: (Constant), History With Company, Emotional Bonding, Trust, Choice Reduction and Habit, Satisfaction

b. Dependent Variable: Customer Loyalty

Sumber: Data Primer diolah tahun 2020

Berdasarkan tabel 4.41, bahwa nilai koefisien determinasi atau *R-Square* yang didapatkan untuk *Satisfaction, Emotional Bonding, Trust, Choice Reduction and Habit, History with Company* terhadap *Customer Royalty* sebesar 0, 542 atau 54.2%. Hal ini menunjukkan bahwa *Satisfaction, Emotional Bonding, Trust, Choice Reduction and Habit, History with Company* memberikan pengaruh sebesar 54.2% terhadap *customer royalty*, sedangkan sisanya sebesar 0,458 atau 45.8% dipengaruhi oleh faktor lain.