

## BAB IV

### HASIL PENELITIAN

#### A. Karakteristik Umum Objek Penelitian

##### 1. Sejarah Berdirinya PT Bank Muamalat Indonesia

Nama Lembaga : Bank Muamalat Indonesia Tbk, KCP Blitar

Alamat Lembaga : JL. Ahmad Yani Ruko MTC Blok H

Telepon : 0342-807867

PT Bank Muamalat Tbk didirikan pada 24 Rabiul Tsani 1412 H atau Nopember 1991, diprakarsai oleh Majelis Ulama Indonesia (MUI) dan pemerintah Indonesia, dan memulai kegiatan operasionalnya pada syawal 1412 H atau 1 Mei 1992. Dengan dukungan nyata dari eksponen Ikatan Cendekiawan Muslim se-Indonesia (ICMI) dan beberapa pengusaha Muslim, pendirian Bank Muamalat juga menerima dukungan masyarakat, terbukti dari komitmen pembelian saham Perseroan senilai 84 miliar pada saat penandatanganan akta pendirian Perseroan. Selanjutnya, pada acara silaturahmi peringatan pendirian tersebut di Istana Bogor, diperoleh tambahan komitmen dari masyarakat Jawa Barat yang turut menanam modal senilai Rp 106 miliar<sup>1</sup>.

Pada tanggal 27 Oktober 1994, hanya dua tahun setelah didirikan, Bank Muamalat berhasil menyandang predikat sebagai Bank

---

<sup>1</sup> Bank Muamalat Indonesia, "Profil", <https://www.bankmuamalat.co.id/profil-bank-muamalat>, diakses pada tanggal 2 Februari 2020

Devisa. Pengakuan ini semakin memperkokoh posisi perseroan sebagai bank syariah pertama dan terkemuka di Indonesia dengan beragam jasa maupun produk yang terus dikembangkan. Pada akhir tahun 90an, Indonesia dilanda krisis moneter yang memporakporandakan sebagian besar perekonomian Asia Tenggara. Sektor perbankan nasional tergulung oleh kredit macet di segmen korporasi. Bank Muamalat pun terimbas dampak krisis. Di tahun 1998, rasio pembiayaan macet (NPF) mencapai lebih dari 60%. Perseroan mencatat rugi sebesar Rp 105 miliar.

Ekuitas mencapai titik terendah, yaitu Rp 39,3 miliar, kurang dari sepertiga modal setor awal. Dalam upaya memperkuat permodalannya, Bank Muamalat mencari modal yang potensial, dan ditanggapi secara positif oleh Islamic Development Bank (IDB) yang berkedudukan di Jeddah, Arab Saudi. Pada RUPS tanggal 21 Juni 1999 IDB secara resmi menjadi salah satu pemegang saham Bank Muamalat. Oleh karenanya, kurun waktu antara tahun 1999 dan 2002 merupakan masa-masa yang penuh tantangan sekaligus keberhasilan bagi Bank Muamalat.

Dalam kurun waktu tersebut, Bank Muamalat berhasil membalikan kondisi dari rugi menjadi laba berkat upaya dan dedikasi setiap kru Muamalat, ditunjang oleh kepemimpinan yang kuat, strategi pengembangan usaha yang tepat, serta ketaatan terhadap pelaksanaan perbankan syariah secara murni. Melalui masa-masa sulit, Bank

Muamalat berhasil bangkit dari keterpurukan. Diawali dari pengangkatan kepengurusan baru dimana seluruh anggota Direksi diangkat dari dalam tubuh Bank Muamalat.

Bank Muamalat kemudian menggelar rencana kerja lima tahun dengan penekanan pada (i) tidak mengandalkan setoran modal dari pemegang saham (ii) tidak melakukan PHK satu pun terhadap sumber daya insane yang ada, dan dalam hal pemangkasan biaya, tidak memotong hak kru Muamalat sedikitpun, (iii) pemulihan kepercayaan dan rasa percaya diri kru Muamalat menjadi prioritas utama di tahun pertama kepengurusan Direksi baru, (iv) peletakan landasan usaha baru dengan menegakan kedisiplin kerja Muamalat menjadi agenda utama di tahun kedua, dan (v) pembangunan tonggak-tonggak usaha dengan menciptakan serta menumbuhkan peluang usaha menjadi sarana Bank Muamalat pada tahun ketiga dan seterusnya, yang akhirnya membawa Bank Muamalat ke era pertumbuhan baru memasuki tahun 2004 dan seterusnya.

Saat ini Bank Muamalat memberikan layanan bagi lebih dari 3,5 juta nasabah melalui 275 gerai yang tersebar di 33 provinsi di Indonesia. Jaringan BMI didukung pula oleh aliansi melalui lebih dari 4000 kantor Pos Online/SOPP di seluruh Indonesia. 32.000 ATM, serta 95.000 merchant debit. BMI saat ini juga merupakan satu-satunya bank syariah yang telah membuka cabang luar negeri, yaitu Kuala Lumpur, Malaysia. Untuk meningkatkan aksesibilitas nasabah di

Malaysia, kerjasama dijalankan dengan jaringan *Malaysia Elektronik Payment System* (MEPS) sehingga layanan BMI dapat diakses di lebih dari 2000 ATM di Malaysia.

Sebagai bank pertama murni syariah, bank muamalat berkomitmen untuk menghadirkan layanan perbankan yang tidak hanya comply terhadap syariah, namun juga kompetitif dan aksesibel bagi masyarakat hingga pelosok nusantara. Komitmen tersebut diapresiasi oleh pemerintah, media masa, lembaga nasional dan internasional serta masyarakat luas melalui lebih dari 70 award bergengsi yang diterima oleh BMI dalam 5 tahun terakhir. Penghargaan yang diterima antara lain sebagai *Best Islamic Bank in Indonesia 2009* oleh *Islamic Finance News* (Kuala Lumpur), sebagai *Best Islamic Financial Institution in Indonesia 2009* oleh *Global Finance* (New York) serta sebagai *The Best Islamic Finance House in Indonesia 2009* oleh Alpha South East Asia (Hong Kong).

## **2. Visi dan Misi Bank Muamalat Indonesia**

### **a. Visi Bank Muamalat**

“Menjadi bank Syariah terbaik termasuk dalam 10 besar bank di Indonesia dengan eksistensi yang diakui di tingkat regional”.

### **b. Misi Bank Muamalat**

“Membangun lembaga keuangan syariah yang unggul dan berkesinambungan dengan penekanan pada semangat kewirausahaan berdasarkan prinsip kehati-hatian, keunggulan sumber daya manusia yang Islami dan professional serta

orientasi Investasi yang inovatif, untuk memaksimalkan nilai kepada seluruh pemangku kepentingan”<sup>2</sup>.

### 3. Nama Pejabat Bank dan Struktur Organisasi Bank Muamalat

#### Indonesia KCP Blitar

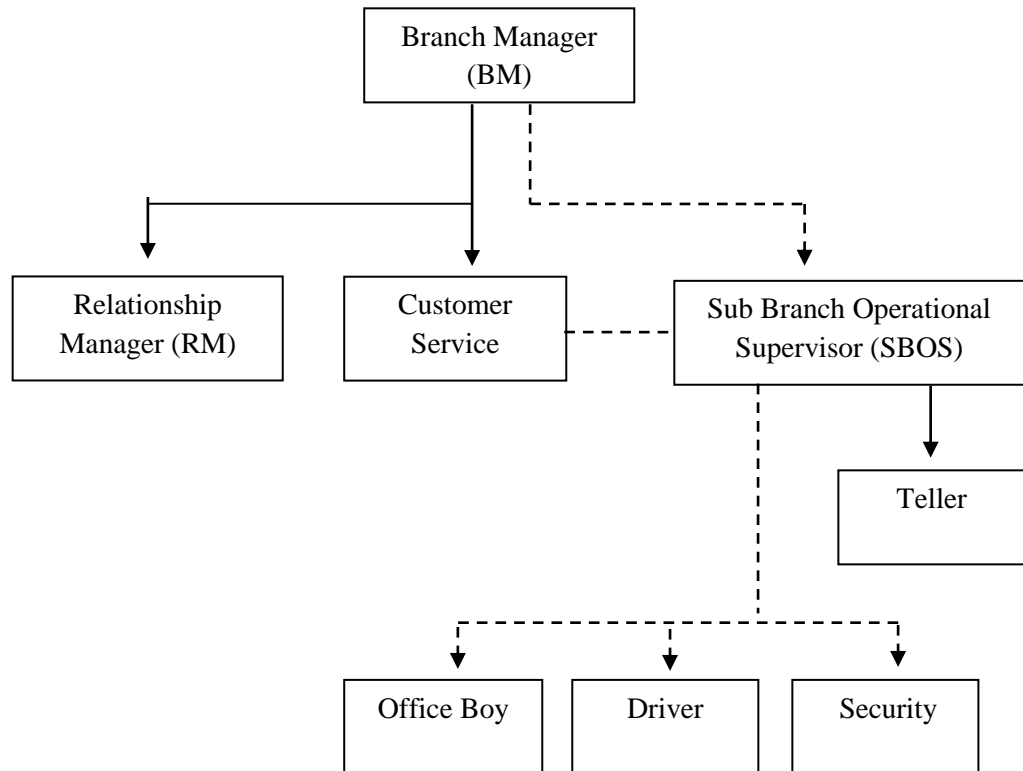
Sub Bance Manager (SBM)	: Rama Andhika
Relationship Manager Funding (RM)	: Mega Nurjayanti
Relationship Manager Funding (RM)	: Dhian Iswahyudhi
Sub Bance Operating Supervisor	: Moh. Nur Cholis
Teller	: Dio Heksa
Customer Service (CS)	: Lisawatul Muawanah
Office Boy (OB)	: Adi Widodo
Security	: Hendry Wahyu Amaia
Driver	: Hafidz <sup>3</sup>

---

<sup>2</sup> Bank Muamalat Indonesia, “Visi-Misi”, <https://www.bankmuamalat.co.id/visi-misi> , diakses pada tanggal 26 Agustus 2020

<sup>3</sup> *Struktur Organisasi Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar.*

**Gambar Struktur Organisasi 4.1**



**Keterangan :**

——: Berhubungan secara langsung

- - - - : tidak berhubungan secara langsung

**B. Deskripsi Responden**

Seperti yang dijelaskan dari bab sebelumnya, penelitian ini merupakan penelitian lapangan yang dalam pengambilan data-datanya yang dibutuhkan peneliti mengenai tanggapan responden adalah dengan menggunakan kuesioner / angket tertutup. Pada penelitian ini terdapat karakteristik setiap responden. Adapun karakteristik yang digunakan

dalam penelitian ini adalah jenis kelamin, usia. Berikut ini adalah hasil pengelompokan responden berdasarkan kuesioner yang telah disebar.

### 1. Gambaran Umum Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Berdasarkan hasil penelitian, diperoleh gambaran tentang jenis kelamin dari responden yang dapat dilihat pada tabel 4.2 sebagai berikut:

**Tabel 4.1**

#### **Responden Menurut Jenis Kelamin**

No.	Jenis Kelamin	Frekuensi	Presentase (%)
1.	Laki-laki	35	43,75 %
2.	Perempuan	45	56,25 %
<b>Jumlah</b>		80	100 %

*Sumber : Data Primer, diolah 2020*

Berdasarkan tabel diatas, dapat diketahui bahwasannya responden terbanyak adalah perempuan yaitu sebanyak 45 responden atau 56,25% dan sementara itu jumlah responden laki-laki sebanyak 35 responden atau 43,75%.

### 2. Gambaran Umum Responden Menurut Usia

Berdasarkan hasil penelitian, diperoleh gambaran berdasarkan dari responden yang dapat dilihat pada tabel 4.3 sebagai berikut:

**Tabel 4.2**  
**Responden Menurut Usia**

No.	Usia	Frekuensi	Presentase
1	21-30 tahun	42	52,5%
2	31-40 tahun	20	25%
3	51-60 tahun	18	22,5%
<b>Jumlah</b>		80	100%

*Sumber: Data Primer, diolah 2020*

Berdasarkan tabel diatas, dapat diketahui bahwasannya usia responden adalah usia 21-30 tahun yaitu sebanyak 42 responden atau 52,5%, kemudian usia 31-40 tahun yaitu sebanyak 20 responden atau 25%, dan usia 51-60 tahun yaitu sebanyak 18 atau 22,5%.

### **C. Deskripsi Variabel Penelitian**

Dalam penelitian ini variabel yang digunakan adalah kenyamanan, kemudahan transaksi, kepercayaan dan kepuasan variabel independen dan loyalitas nasabah sebagai variabel dependen. Dari kelima variabel tersebut disusunlah angket penelitian dan disebarakan kepada responden yang terdiri dari 20 pertanyaan yang telah dibagi menjadi 5 kategori. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel berikut :

#### **1. Variabel Kenyamanan**



**Tabel 4.3**  
**Distribusi Jawaban Responden Berdasarkan Variabel**  
**Kenyamanan**

Soal	SS		S		RG		TS		STS		Total	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
X <sub>1.1</sub>	7	8,8%	64	80%	8	10%	1	1,2%	0	0%	80	100%
X <sub>2.2</sub>	7	8,8%	60	75%	13	0%	0	1%	0	0%	80	100%
X <sub>3.3</sub>	5	6,2%	22	27,5%	13	10%	0	0%	40	50%	80	100%
X <sub>4.4</sub>	3	3,8%	45	56,2%	22	27,5%	10	12,5%	0	0%	80	100%

Sumber : Pengolahan data SPSS 16.0

Dari tabel diatas diketahui dari 80 responden, jumlah responden berdasarkan nomor soal 1, total responden memilih SS (Sangat Setuju) sebanyak 7 orang atau 8,8%, total responden memilih S (Setuju) sebanyak 64 orang atau 80%, total responden yang memilih RG (Ragu-ragu) sebanyak 8 orang atau 10%, dan responden yang memilih TS (Tidak setuju) sebanyak 1 orang atau 1,2% dan tidak ada responden yang memilih STS (Sangat Tidak Setuju). Dari pernyataan ini menunjukkan bahwa sebagian besar nasabah setuju terkait kenyamanan terhadap loyalitas nasabah untuk pengguna Muamalat DIN (*Digital Islamiv Network*) pada Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar.

Berdasarkan soal nomor 2, total responden memilih SS (Sangat Setuju) sebanyak 7 orang atau 8,8%, total responden memilih S (Setuju) sebanyak 60 orang atau 75%, total responden yang memilih RG (Ragu-ragu) sebanyak 13 orang atau 16,2%, dan tidak ada responden yang memilih TS (Tidak Setuju) dan STS (Sangat Tidak Setuju). Dari pernyataan ini menunjukkan bahwa sebagian besar nasabah setuju terkait kenyamanan terhadap loyalitas nasabah untuk pengguna Muamalat DIN pada Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar.

Berdasarkan soal nomor 3, total responden memilih SS (Sangat Setuju) sebanyak 5 orang atau 6,2%, total responden memilih S (Setuju) sebanyak 22 orang atau 27,5%, total responden yang memilih RG (Ragu-ragu) sebanyak 13 orang atau 16,2%, dan total responden yang memilih TS (Tidak Setuju) sebanyak 1 orang atau 1% dan tidak ada responden yang memilih STS (Sangat Tidak Setuju). Dari pernyataan ini menunjukkan bahwa sebagian besar nasabah setuju terkait kenyamanan terhadap loyalitas nasabah untuk pengguna Muamalat DIN (*Digital Islamic Network*) pada Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar.

Berdasarkan soal nomor 4, total responden memilih SS (Sangat Setuju) sebanyak 3 orang atau 3,8%, total responden memilih S (Setuju) sebanyak 45 orang atau 56,2%, total responden yang memilih RG (Ragu-ragu) sebanyak 22 orang atau 27,5%, dan responden yang memilih TS (Tidak setuju) sebanyak 10 orang atau 12,5% dan tidak ada responden yang memilih STS (Sangat Tidak Setuju). Dari

pernyataan ini menunjukkan bahwa sebagian besar nasabah setuju terkait kenyamanan terhadap loyalitas nasabah untuk pengguna Muamalat DIN (*Digital Islamic Network*) pada Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar.

## 2. Variabel Kemudahan Transaksi

**Tabel 4.4**  
**Distribusi Jawaban Responden Berdasarkan Variabel**  
**Kemudahan Transaksi**

Soal	SS		S		RG		TS		STS		Total	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
X <sub>1.1</sub>	11	13,8%	52	65%	17	21,2%	0	0%	0	0%	80	100%
X <sub>2.2</sub>	12	15%	54	67,5%	14	17,5%	0	0%	0	0%	80	100%
X <sub>3.3</sub>	9	11,2%	68	85%	3	3,8%	0	%	0	0%	80	100%
X <sub>4.4</sub>	6	7,5%	51	63,8%	12	15%	1	1%	11	13,8%	80	100%

Sumber : Pengolahan data SPSS 16.0

Dari tabel diatas diketahui dari 80 responden, jumlah responden berdasarkan soal nomor urut 1, total responden memilih SS (Sangat Setuju) sebanyak 11 orang atau 13,8%, total responden memilih S (Setuju) sebanyak 52 orang atau 65%, total memilih RG (Ragu-ragu) 17 orang atau 21,2%, dan yang tidak ada respon yang memilih TS (Tidak Setuju) dan STS (Sangat tidak setuju). Dari pernyataan ini menunjukkan bahwasannya sebagian besar nasabah

setuju terhadap loyalitas nasabah untuk pengguna Muamalat DIN (*Digital Islamic Network*) pada Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar.

Berdasarkan soal nomor 2, total responden memilih SS (Sangat Setuju) sebanyak 12 orang atau 15%, total responden memilih S (Setuju) sebanyak 54 orang atau 67,5%, total memilih RG (Ragu-ragu) 14 orang atau 17,5%, dan yang tidak ada respon yang memilih TS (Tidak Setuju) dan STS (Sangat tidak setuju). Dari pernyataan ini menunjukkan bahwasannya sebagian besar nasabah setuju terhadap loyalitas nasabah untuk pengguna Muamalat DIN (*Digital Islamic Network*) pada Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar.

Berdasarkan soal nomor 3, total responden memilih SS (Sangat Setuju) sebanyak 9 orang atau 11,2%, total responden memilih S (Setuju) sebanyak 68 orang atau 85%, total memilih RG (Ragu-ragu) 3 orang atau 3,8%, dan yang tidak ada respon yang memilih TS (Tidak Setuju) dan STS (Sangat tidak setuju). Dari pernyataan ini menunjukkan bahwasannya sebagian besar nasabah setuju terhadap loyalitas nasabah untuk pengguna Muamalat DIN (*Digital Islamic Network*) pada Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar.

Berdasarkan soal nomor 4, total responden memilih SS (Sangat Setuju) sebanyak 6 orang atau 7,5%, total responden memilih S (Setuju) sebanyak 51 orang atau 63,8%, total memilih RG (Ragu-ragu) 12 orang atau 15%, dan total yang memilih STS (Sangat Tidak Setuju) 11 orang atau 13,8%, dan yang tidak ada respon yang memilih

TS (Tidak Setuju). Dari pernyataan ini menunjukkan bahwasannya sebagian besar nasabah setuju terhadap loyalitas nasabah untuk pengguna Muamalat DIN (*Digital Islamic Network*) pada Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar.

### 3. Variabel Kepercayaan

**Tabel 4.5**  
**Distribusi Jawaban Responden Berdasarkan Variabel**  
**Kepercayaan**

Soal	SS		S		RG		TS		STS		Total	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
X <sub>1.1</sub>	11	13,8%	55	68,8%	14	17,5%	0	0%	0	0%	80	100%
X <sub>2.2</sub>	20	25%	52	65%	8	10%	0	0%	0	0%	80	100%
X <sub>3.3</sub>	12	15%	56	70%	8	10,2%	0	0%	0	0%	80	100%
X <sub>4.4</sub>	12	15%	45	56,2%	8	10%	0	0%	15	18,8%	80	100%

Sumber : Pengolahan data SPSS 16.0

Dari tabel diatas diketahui dari 80 responden, jumlah resmpnden berdasarkan nomor soal 1, total responden memilih SS (Sangat Setuju) sebanyak 11 orang atau 13,8%, total responden memilih S (Setuju) sebanyak 55 orang atau 68,8%, total memilih RG (Ragu-ragu) 14 orang atau 17,5%, dan yang tidak ada respon yang memilih TS (Tidak Setuju) STS (Sangat tidak setuju). Dari pernyataan ini menunjukkan bahwasannya sebagian besar nasabah setuju terhadap

loyalitas nasabah untuk pengguna Muamalat DIN (*Digital Islamic Network*) pada Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar.

Berdasarkan soal nomor 2, total responden memilih SS (SangatSetuju) sebanyak 20 orang atau 25%, total responden memilih S (Setuju) sebanyak 52 orang atau 65%, total memilih RG ( Ragu-ragu) 8 orang atau 10%, dan tidak ada responden yang memilih TS (Tidak Setuju) dan STS (Sangat tidak setuju). Dari pernyataan ini menunjukkan bahwasannya sebagian besar nasabah setuju terhadap loyalitas nasabah untuk pengguna Muamalat DIN (*Digital Islamic Network*) pada Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar.

Berdasarkan soal nomor 3, total responden memilih SS (Sangat Setuju) sebanyak 12 orang atau 15%, total responden memilih S (Setuju) sebanyak 56 orang atau 70%, total memilih RG ( Ragu-ragu) 8 orang atau 10,2%, dan yang memilih TS (Tidak Setuju) sebanyak 4 orang atau 5%, dan yang tidak ada respon yaitu yang memilih STS (Sangat tidak setuju). Dari pernyataan ini menunjukkan bahwasannya sebagian besar nasabah setuju terhadap loyalitas nasabah untuk pengguna Muamalat DIN (*Digital Islamic Network*) pada Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar.

Berdasarkan soal nomor 4, total responden memilih SS (Sangat Setuju) sebanyak 12 orang atau 15%, total responden memilih S (Setuju) sebanyak 45 orang atau 56,2%, total memilih RG ( Ragu-ragu) 8 orang atau 10%, dan yang memilih STS (Sangat Tidak Setuju)

sebanyak 15 orang atau 18,8%, dan yang tidak ada respon memilih TS (Tidak Setuju). Dari pernyataan ini menunjukkan bahwasannya sebagian besar nasabah setuju terhadap loyalitas nasabah untuk pengguna Muamalat DIN (*Digital Islamic Network*) pada Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar.

#### 4. Variabel Kepuasan

**Tabel 4.6**  
**Distribusi Jawaban Responden Berdasarkan Variabel Kepuasan**

Soal	SS		S		RG		TS		STS		Total	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
X <sub>1.1</sub>	5	6,2%	58	72,5%	16	20%	1	1,2%	0	0%	80	100%
X <sub>2.2</sub>	12	15%	59	73,8%	8	10%	1	1,2%	0	0%	80	100%
X <sub>3.3</sub>	5	6,2%	64	80%	9	11,2%	2	2,5%	0	0%	80	100%
X <sub>4.4</sub>	9	11,2%	46	57,5%	7	8,8%	0	0%	18	22,5%	80	100%

Sumber : Pengolahan data SPSS 16.0

Dari tabel diatas diketahui dari 80 responden, jumlah resmponden berdasarkan nomor soal 1, total responden memilih SS (Sangat Setuju) sebanyak 5 orang atau 6,2%, total responden memilih S (Setuju) sebanyak 58 orang atau 72,5%, total memilih RG (Ragu-ragu) 16 orang atau 20%, dan total yang memilih TS (Tidak Setuju) 1 orang atau 1%, dan yang tidak ada respon yang memilih STS (Sangat tidak setuju). Dari pernyataan ini menunjukkan bahwasannya sebagian

besar nasabah setuju terhadap loyalitas nasabah untuk pengguna Muamalat DIN (*Digital Islamic Network*) pada Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar.

Berdasarkan soal nomor 2, total responden memilih SS (Sangat Setuju) sebanyak 12 orang atau 15%, total responden memilih S (Setuju) sebanyak 59 orang atau 73,8%, total memilih RG (Ragu-ragu) 8 orang atau 10%, dan yang memilih TS (Tidak Setuju) sebanyak 1 orang atau 1,2%, dan tidak ada respon yang memilih STS (Sangat tidak setuju). Dari pernyataan ini menunjukkan bahwasannya sebagian besar nasabah setuju terhadap loyalitas nasabah untuk pengguna Muamalat DIN (*Digital Islamic Network*) pada Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar.

Berdasarkan soal nomor 3, total responden memilih SS (Sangat Setuju) sebanyak 5 orang atau 6,2%, total responden memilih S (Setuju) sebanyak 64 orang atau 80%, total memilih RG (Ragu-ragu) 9 orang atau 11,2%, dan yang memilih TS (Tidak Setuju) sebanyak 2 orang atau 2,5%, dan yang tidak ada respon yaitu yang memilih STS (Sangat tidak setuju). Dari pernyataan ini menunjukkan bahwasannya sebagian besar nasabah setuju terhadap loyalitas nasabah untuk pengguna Muamalat DIN (*Digital Islamic Network*) pada Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar.

Berdasarkan soal nomor 4, total responden memilih SS (Sangat Setuju) sebanyak 9 orang atau 11,2%, total responden memilih S



(Setuju) sebanyak 46 orang atau 57,5%, total memilih RG (Ragu-ragu) 7 orang atau 8,8%, dan yang memilih STS (Sangat Tidak Setuju) sebanyak 18 orang atau 22,5%, dan yang tidak ada respon memilih TS (Tidak Setuju). Dari pernyataan ini menunjukkan bahwasannya sebagian besar nasabah setuju terhadap loyalitas nasabah untuk pengguna Muamalat DIN (*Digital Islamic Network*) pada Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar.

## 5. Variabel Loyalitas Nasabah

**Tabel 4.7**  
**Distribusi Jawaban Responden Berdasarkan Variabel Loyalitas Nasabah**

Soal	SS		S		RG		TS		STS		Total	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
Y.1	31	38,8%	345	56,2%	4	5%	0	0%	0	0%	80	100%
Y.2	21	35%	52	65%	3	3,8%	0	0%	0	0%	80	100%
Y.3	21	35%	59	73,8%	0	0%	0	0%	0	0%	80	100%
Y.4	18	22,5%	59	73,8%	3	3,8%	0	0%	0	0%	80	100%

Sumber : Pengolahan data SPSS 16.0

Dari tabel diatas diketahui dari 80 responden, jumlah responden berdasarkan soal nomor 1, total responden memilih SS (Sangat Setuju) sebanyak 31 orang atau 38,8%, total responden memilih S (Setuju) sebanyak 45 orang atau 56,2%, total memilih RG (Ragu-ragu) 4 orang atau 5%, dan yang tidak ada respon yang

memilih TS (Tidak Setuju) dan STS (Sangat tidak setuju). Dari pernyataan ini menunjukkan bahwasannya sebagian besar nasabah setuju terhadap loyalitas nasabah untuk pengguna Muamalat DIN (*Digital Islamic Network*) pada Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar.

Berdasarkan soal nomor 2, total responden memilih SS (Sangat Setuju) sebanyak 25 orang atau 31,2%, total responden memilih S (Setuju) sebanyak 52 orang atau 65%, total memilih RG (Ragu-ragu) 3 orang atau 3,8%, dan yang tidak ada respon yang memilih TS (Tidak Setuju) dan STS (Sangat tidak setuju). Dari pernyataan ini menunjukkan bahwasannya sebagian besar nasabah setuju terhadap loyalitas nasabah untuk pengguna Muamalat DIN (*Digital Islamic Network*) pada Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar.

Berdasarkan soal nomor 3, total responden memilih SS (Sangat Setuju) sebanyak 21 orang atau 26,2%, total responden memilih S (Setuju) sebanyak 59 orang atau 73,8%, dan yang tidak ada responden yang memilih RG (Ragu-ragau), TS (Tidak Setuju) dan STS (Sangat tidak setuju). Dari pernyataan ini menunjukkan bahwasannya sebagian besar nasabah setuju terhadap loyalitas nasabah untuk pengguna Muamalat DIN (*Digital Islamic Network*) pada Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar.

Berdasarkan soal nomor 4, total responden memilih SS (Sangat Setuju) sebanyak 18 orang atau 22,5%, total responden memilih S (Setuju) sebanyak 59 orang atau 73,8%, total memilih RG (Ragu-ragu)

3 orang atau 3,8%, dan yang tidak ada respon memilih TS (Tidak Setuju) dan STS (Sangat Tidak Setuju). Dari pernyataan ini menunjukkan bahwasannya sebagian besar nasabah setuju terhadap loyalitas nasabah untuk pengguna Muamalat DIN (*Digital Islamic Network*) pada Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar.

#### **D. Analisis Data**

Variabel dalam penelitian ini terdiri dari Kenyamanan, Kemudahan Transaksi, Kepercayaan, dan Kepuasan sebagai variabel independen (X) dan Loyalitas Nasabah sebagai variabel dependen (Y). Data variabel-variabel tersebut diperoleh dari hasil kuesioner yang telah disebar sebanyak 60 responden. Uji kesahihan dan keandalan kuesioner ini dilakukan dengan computer menggunakan program SPSS 16.0. berikut adalah hasil analisa terhadap jawaban responden.

##### **1. Uji Validitas dan reabilitas**

Uji validitas digunakan untuk mengukur valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid atau sah jika pertanyaan pada kuesioner tersebut mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut.

Untuk menguji validitas dan resbilias instrument, digunakan analisis menggunakan SPSS. Berikut ini adalah hasil pengujian dari data yang diperoleh. Untuk tingkat validitas dilakukan uji signifikan dengan membandingkan nilai  $r$  hitung dengan  $r$  tabel. Untuk *degree offreemdom* ( $df$ ) =  $n-2$ , dalam hal ini  $n$  adalah banyaknya sampel. Pada

penelitian ini besarnya dapat dihitung  $80-2$  atau  $df=78$  dengan alpha 0,05 didapat  $R_{table}$  = Jika  $R_{hitung}$  (dilihat dari kolom corrected item pertanyaan total correlation) lebih besar dari  $R_{table}$  dan nilai R positif, maka butir pertanyaan dikatakan valid.

Uji reabilitas dilakukan kepada item pertanyaan yang dinyatakan valid. Uji ini digunakan untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel. Kuesioner bisa dikatakan reliable jika jawaban responden terhadap pertanyaan adalah konsisten dari waktu ke waktu. Suatu variabel jika dikatakan reliable jika variabel tersebut memiliki *Cronbach Alpha*  $> 0,60$ .

Uji validitas dari 20 item pertanyaan dengan tingkat signifikan 5% dan  $df = 78$  orang diperoleh  $R_{table}$  sebesar 0,2192 maka hasil pengujian validitas adalah sebagai berikut :

**Tabel 4.8**  
**Hasil Uji Validitas**

<b>Item</b>	<b>Item Total Correlation</b>	<b>R tabel</b>	<b>Keterangan</b>
Kenyamanan ( $X_1$ )			
KENYA1	0,247	0,2192	Valid
KENYA2	0,350	0,2192	Valid
KENYA3	0,794	0,2192	Valid
KENYA4	0,906	0,2192	Valid

Kemudahan Transaksi (X <sub>2</sub> )			
KEM_TRAN1	0,531	0,2192	Valid
KEM_TRAN2	0,722	0,2192	Valid
KEM_TRAN3	0,787	0,2192	Valid
KEM_TRAN4	0,779	0,2192	Valid
Kepercayaan (X <sub>3</sub> )			
KEPERCA1	0,350	0,2192	Valid
KEPERCA2	0,373	0,2192	Valid
KEPERCA3	0,257	0,2192	Valid
KEPERCA4	0,220	0,2192	Valid
Kepuasan (X <sub>4</sub> )			
KEPUASAN1	0,363	0,2192	Valid
KEPUASAN2	0,629	0,2192	Valid
KEPUASAN3	0,734	0,2192	Valid
KEPUASAN4	0,839	0,2192	Valid
Loyalitas Nasabah (Y)			

LOYA_NAS1	0,793	0,2192	Valid
LOYA_NAS2	0,934	0,2192	Valid
LOYA_NAS3	0,899	0,2192	Valid
LOYA_NAS4	0,821	0,2192	Valid

Sumber : Pengolahan data SPSS 16.0

Dari data tabel diatas dapat diketahui bahwa masing-masing item pertanyaan memiliki  $R_{hitung} >$  dari  $R_{tabel}$  (0,2192) dan bernilai positif. Sehingga butir pertanyaan tersebut dinyatakan valid.

**Tabel 4.9**  
**Hasil Uji Reabilitas**

Variabel	<i>Cronbach Alpha</i>	Keterangan
Variabel Dependen (X)		
Kenyamanan	0,651	Reliabel
Kemudahan Transaksi	0,700	Reliabel
Kepercayaan	0,723	Reliabel
Kepuasan	0,747	Reliabel
Variabel Independen (Y)		
Loyalitas Nasabah	0,885	Reliabel

Sumber : Pengolahan data SPSS 16.0

Dari data tabel diatas dapat diketahui bahwa masing-masing variabel memiliki *Cronbach Alpha* > 0,60 menunjukkan bahwa variabel (Kenyamanan, Kemudahan Transaksi, Kepercayaan, dan Kepuasan) dapat dikatakan reliabel.

## 2. Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk menguji apakah pengamatan berdistribusi normal atau tidak. Uji ini menggunakan kolmogrov smirnov yang dipadukan dengan kurva normal P-Plots. Hasil uji normalitas dapat dilihat sebagai berikut :

**Tabel 4.10**  
**Hasil Uji Normalitas**

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		Unstandardized Residual
N		80
Normal Parameters <sup>a</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.23735551
Most Extreme Differences	Absolute	.088
	Positive	.088
	Negative	-.068
Kolmogorov-Smirnov Z		.786
Asymp. Sig. (2-tailed)		.567
a. Test distribution is Normal.		

Sumber : Pengolahan data SPSS 16.0

Dari tabel diatas One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test diperoleh angka probabilitas atau Asym-Sig (2-tailed). Nilai ini

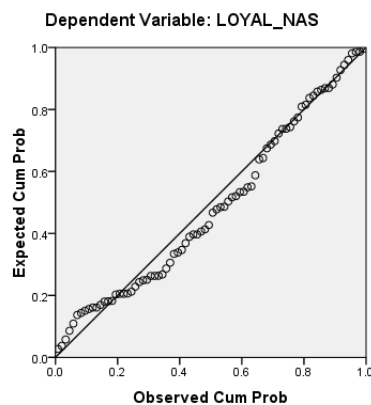
dibandingkan dengan 0,05 untuk pengambilan keputusan dengan pedoman bahwa apabila nilai Sig. atau signifikan atau probabilitas < 0,05 distribusi data adalah tidak normal, dan apabila nilai Sig. atau signifikan atau nilai probabilitas > 0,05 maka distribusi data adalah normal. Data diatas menunjukkan bahwa nilai signifikansi  $0,567 > 0,05$  jadi dapat dikatakan bahwa uji normalitas dengan One-Sampel Kolmogorov-Smirnov data berdistribusi normal.

Selanjutnya uji Kolmogorov-Smirnov adalah dengan uji normal P-Plot dengan gambar sebagai berikut:

### Gambar 4.2

#### Uji P-Plot

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



Sumber : Pengolahan data SPSS 16.0

Pada normalitas data dengan Normal P-P Plot gambar 4., data pada variabel yang digunakan dinyatakan berdistribusi normal. Suatu variabel dikatakan normal jika gambar distribusi dengan titik-titik data



yang menyebar di sekitar garis diagonal dan penyebaran titik-titik data searah mengikuti garis diagonal.

### **3. Uji Asumsi Klasik**

#### **a. Uji Multikolinieritas**

Uji multikolinieritas diperlukan untuk mengetahui ada tidaknya korelasi antar variabel bebas (independen). Jika nilai VIF yang dihasilkan diantara 1-10 maka terbebas dari multikolinieritas.

Hasil uji

multikolinieritas dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 4.11**

### Hasil Uji Multikolineritas

Model		Coefficients <sup>a</sup>						Collinearity Statistics	
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Tolerance	VIF	
		B	Std. Error	Beta					
1	(Constant)	3.572	1.621		2.204	.031			
	KENYAMANAN	.239	.067	.308	3.578	.001	.912	1.096	
	KEMUDAHAN TRANSAKSI	.264	.084	.288	3.150	.002	.810	1.234	
	KEPERCAYAAN	.182	.075	.249	2.447	.017	.651	1.537	
	KEPUASAN	.217	.082	.261	2.653	.010	.700	1.430	

a. Dependent Variable:  
LOYAL\_NAS

*Sumber : Pengolahan data SPSS 16.0*

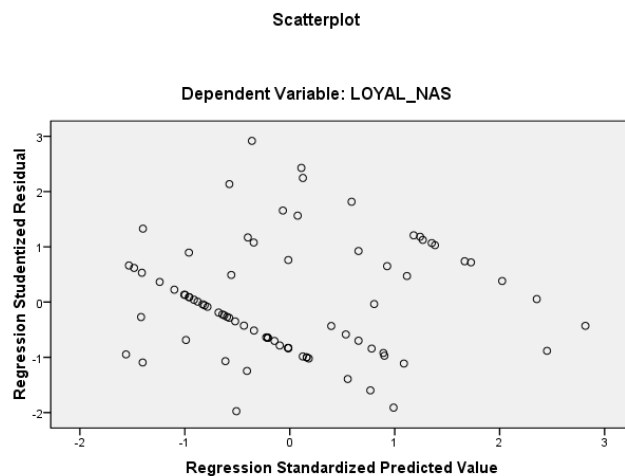
Berdasarkan pada tabel diatas dapat diketahui bahwa nilai *Variance Inflation Factor (VIF)* 1,096 untuk variabel *Kenyamanan (X1)*, kemudian 1,234 untuk variabel *Kemudahan Transaksi (X2)*, kemudian 1,537 untuk variabel *Kepercayaan (X3)*, dan 1,430 untuk variabel *Kepuasan (X4)*. Hasil ini berarti variabel terbebas dari asumsi klasik multikolinieritas, karena hasil VIF antara 1-10. Sehingga data penelitian layak untuk dipakai.

### b. Uji Heteroskedasitas

Heteroskedasitas digunakan untuk menguji terjadinya perbedaan variance residual pada satu pengamatan yang lain. Cara untuk mengetahui ada tidaknya heteroskedasitas pada suatu model dapat dilihat melalui pola gambar *Scatterplot*, jika ada pola tertentu seperti titik-titik yang ada membentuk pola yang teratur (bergelombang, melebar, kemudian menyempit), maka mengidentifikasi telah terjadi heteroskedasitas. Berikut ini adalah tabel hasil uji heteroskedasitas dengan menggunakan pola gambar *Scatterplot*:

**Gambar 4.3**

### Hasil Uji Heteroskedasitas



Sumber : Pengolahan data SPSS 16.0

Hasil pengujian heteroskedasitas menunjukkan bahwa titik-titik tidak membentuk pola tertentu atau tidak ada pola yang jelas serta titik-titik menyebar di atas dan dibawah angka 0 (nol) pada

sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedasitas. Sehingga data penelitian layak untuk dipakai.

#### 4. Uji Regresi Linier Berganda

Analisis regresi berganda digunakan untuk mengetahui pengaruh antara variabel independen (kenyamanan, kemudahan transaksi, kepercayaan, dan kepuasan) terhadap variabel dependen (loyalitas nasabah). Berikut hasil analisis regresi linier berganda :

**Tabel 4.12**

#### Hasil Uji Regresi Linier Berganda

		Coefficients <sup>a</sup>				
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
Model		B	Std. Error	Beta	T	Sig.
1	(Constant)	3.588	1.634		2.197	.031
	KENYAMANAN	.242	.067	.312	3.600	.001
	KEMUDA_TRANS	.268	.085	.292	3.168	.002
	KEPERCAYAAN	.166	.076	.226	2.186	.032
	KEPUASAN	.226	.083	.271	2.733	.008

a. Dependent Variable: LOYAL\_NAS

*Sumber : Pengolahan data SPSS 16.0*

Dari hasil tabel diatas dapat ditulis persamaan regresinya adalah sebagai berikut :

$$Y = \alpha + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + e$$

$$Y = 3,588 + 0,242 X_1 + 0,268 X_2 + 0,166 X_3 + 0,226 X_4 + e$$

Dimana :

$X_1$ = Kenyamanan

$X_2$ = Kemudahan Transaksi

$X_3$ = Kepercayaan

$X_4$ = Kepuasan

$Y$ = Loyalitas Nasabah

Berdasarkan regresi diatas, dapat diuraikan sebagai berikut:

a. Konstanta  $\alpha = 3.588$

Nilai konstanta sebesar 3.588 nilai konstanta mengatakan bahwa jika tidak ada keempat variabel independen tersebut, maka jumlah loyalitas nasabah adalah sebesar 3.588.

b. Koefisien regresi  $X_1$  (kenyamanan) 0,242, menyatakan bahwa setiap kenaikan satu satuan kenyamanan, akan meningkatkan loyalitas nasabah untuk pengguna muamalat DIN pada Bank Muamalat Indonesia sebesar 0,242 satu satuan. Koefisien yang bernilai positif artinya terjadi pengaruh positif antara kenyamanan dengan loyalitas nasabah untuk pengguna Muamalat DIN pada Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar, semakin baik faktor kenyamanan maka semakin meningkat pula loyalitas nasabah untuk pengguna Muamalat DIN pada Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar.

- c. Koefisien regresi berganda X2 (Kemudahan Transaksi) sebesar 0,268 menyatakan bahwa setiap kenaikan satu satuan kemudahan transaksi, akan meningkatkan loyalitas nasabah untuk pengguna Muamalat DIN pada Bank Muamalat Indonesia sebesar 0,268 satu satuan. Koefisien yang bernilai positif artinya terjadi pengaruh positif antara kemudahan transaksi dengan loyalitas nasabah untuk pengguna Muamalat DIN pada Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar, semakin baik faktor kemudahan transaksi maka semakin meningkat pula loyalitas nasabah untuk pengguna Muamalat DIN pada Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar.
- d. Koefisien regresi berganda X3 (Kepercayaan) sebesar 0,166 menyatakan bahwa setiap kenaikan satu satuan kepercayaan. Akan meningkatkan loyalitas nasabah untuk pengguna Muamalat DIN pada Bank Muamalat Indonesia sebesar 0,166 satu satuan. Koefisien yang bernilai positif artinya terjadi pengaruh positif antara kepercayaan dengan loyalitas nasabah untuk pengguna Muamalat DIN pada Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar, semakin baik faktor kepercayaan maka semakin meningkat pula loyalitas nasabah untuk pengguna Muamalat DIN pada Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar.
- e. Koefisien regresi berganda X4 (Kepuasan) sebesar 0,226 menyatakan bahwa setiap kenaikan satu satuan kepuasan, akan

meningkatkan loyalitas nasabah untuk pengguna Muamalat DIN pada Bank Muamalat Indonesia sebesar 0,226 satu satuan. Koefisien yang bernilai positif artinya terjadi pengaruh positif antara kepuasan dengan loyalitas nasabah untuk pengguna Muamalat DIN pada Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar, semakin baik faktor kepuasan maka semakin meningkat pula loyalitas nasabah untuk pengguna Muamalat DIN pada Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar.

## 5. Uji Hipotesis

### a. Uji Simultan (F)

Uji F digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel bebas ( $X_1, X_2, X_3, X_4$ ) secara bersama-sama atau simultan terhadap variabel terikat ( $Y$ ).

- 1) Jika  $F_{hitung} > F_{tabel}$  maka  $H_a$  diterima, hal ini berarti ada pengaruh *kenyamanan, kemudahan transaksi, kepercayaan, kepuasan* terhadap loyalitas nasabah.
- 2) Atau jika  $sig. < 0,05$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, hal ini berarti koefisien regresi adalah signifikan. Berarti ada pengaruh *kenyamanan, kemudahan transaksi, kepercayaan, dan kepuasan* terhadap loyalitas nasabah.

**Tabel 4.13****Hasil Uji F**

**ANOVA<sup>b</sup>**

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	115.906	4	28.977	17.700	.000 <sup>a</sup>
	Residual	122.781	75	1.637		
	Total	238.687	79			

a. Predictors: (Constant), KEPUASAN, KENYAMANAN, KEMUDA\_TRANS, KEPERCAYAAN

b. Dependent Variable: LOYAL\_NAS

*Sumber : Pengolahan data SPSS 16.0*

Berdasarkan data pada kolom F diatas  $F_{hitung}$  adalah 17.700 dengan tingkat signifikan sebesar 0,000. Sedangkan  $F_{tabel}$  pada tingkat signifikan 5% atau 0,05 diperoleh nilai distribusi  $F_{tabel}$  sebesar 2,49 (diperoleh  $df = (n-k) = 80-4-1=75$ ). Jadi dapat diperoleh kesimpulan  $F_{hitung} > F_{tabel}$  ( $17.700 > 2,49$ ) serta nilai signifikansi  $0,000 <$  dari 0,05, maka  $H_0$  ditolak dan terima  $H_a$ . Artinya kenyamanan, kemudahan transaksi, kepercayaan dan kepuasan berpengaruh simultan terhadap loyalitas nasabah.

**b. Uji Parsial (T)**

Uji t digunakan untuk mengetahui apakah variabel independen secara individual mempengaruhi variabel dependen.

- 1) Jika  $t_{hitung} < t_{tabel}$  maka  $H_0$  diterima atau menolak  $H_a$  artinya bahwa variabel independen tidak berpengaruh terhadap variabel dependen.



2) Jika  $t_{hitung} > t_{tabel}$  maka  $H_0$  ditolak atau menerima  $H_a$  artinya bahwa variabel independen berpengaruh terhadap variabel dependen.

Pengujian ini juga dapat dilihat dengan membandingkan nilai probabilitas atau (sig-t) dengan taraf signifikan 0,05, dengan kriteria :

- 1) Jika sig. > 0,05 maka  $H_0$  diterima atau menolak  $H_a$  artinya bahwa variabel independen tidak berpengaruh terhadap variabel dependen.
- 2) Jika sig. < 0,05 maka  $H_0$  ditolak, atau menerima  $H_a$  artinya bahwa variabel independen berpengaruh terhadap variabel dependen.

**Tabel 4.14**  
**Hasil Uji Parsial (t)**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3.588	1.634		2.197	.031
	KENYAMANAN	.242	.067	.312	3.600	.001
	KEMUDA_TRAN S	.268	.085	.292	3.168	.002
	KEPERCAYAAN	.166	.076	.226	2.186	.032
	KEPUASAN	.226	.083	.271	2.733	.008

a. Dependent Variable: LOYAL\_NAS

*Sumber : Pengolahan data SPSS 16.0*

Diketahui bahwa  $t_{\text{tabel}}$  untuk  $df = n-k = 80-4 = 76$  (dimana  $n$  adalah jumlah responden dan  $k$  adalah jumlah variabel) dengan  $\alpha = 0,025$  ( $0,05/2$ ) adalah sebesar 1.99167 (*Digital Islamic Network*). Untuk mengetahui apakah hipotesa yang diajukan signifikan atau tidak, maka perlu membandingkan antara  $t_{\text{hitung}}$  dengan  $t_{\text{tabel}}$ . Dimana jika nilai  $t_{\text{hitung}} > t_{\text{tabel}}$  maka  $H_a$  dapat diterima, dan sebaliknya jika  $t_{\text{hitung}} < t_{\text{tabel}}$  maka  $H_a$  ditolak.

#### 1) Variabel Kenyamanan ( $X_1$ )

Dari tabel *coefficient* 4.13 dapat dijelaskan bahwa untuk menguji pengaruh variabel kenyamanan terhadap loyalitas nasabah untuk pengguna Muamalat DIN (*Digital Islamic Network*) pada Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar dengan hipotesis sebagai berikut:

$H_0$  : tidak ada pengaruh yang signifikan dari variabel kenyamanan terhadap loyalitas nasabah untuk pengguna Muamalat DIN (*Digital Islamic Network*) pada Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar

$H_{a.1}$  : ada pengaruh signifikan dari variabel kenyamanan terhadap loyalitas nasabah untuk pengguna Muamalat DIN (*Digital Islamic Network*) pada Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar.

Berdasarkan hasil uji T diatas diperoleh nilai T hitung untuk variabel kenyamanan adalah 3,600 lebih besar dari t tabel yaitu 1,99167 dan nilai signifikan kenyamanan sebesar 0,001 lebih kecil dari  $\alpha$  0,05. Karena hilai  $t_{\text{hitung}} > t_{\text{tabel}}$  ( $3,600 > 1,99167$ ) dan signifikansi

$0,001 < 0,05$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_{a.1}$  diterima. Jadi dapat disimpulkan bahwa kenyamanan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah untuk pengguna Muamalat DIN (*Digital Islamic Network*) pada Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar. Artinya semakin baik kenyamanan maka semakin tinggi loyalitas nasabah untuk pengguna Muamalat DIN (*Digital Islamic Network*) pada Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar. Begitu pula sebaliknya, semakin buruk kenyamanan maka semakin rendah pula loyalitas nasabah untuk pengguna Muamalat DIN (*Digital Islamic Network*) pada Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar.

## 2) Variabel Kemudahan Transaksi ( $X_2$ )

Dari tabel *coefficient* 4.13 dapat dijelaskan bahwa untuk menguji pengaruh variabel kemudahan transaksi terhadap loyalitas nasabah untuk pengguna Muamalat DIN (*Digital Islamic Network*) pada Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar dengan hipotesis sebagai berikut:

$H_0$  : tidak ada pengaruh signifikan antara kemudahan transaksi terhadap loyalitas nasabah untuk pengguna Muamalat DIN (*Digital Islamic Network*) pada Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar

$H_{a.2}$  : ada pengaruh signifikan antara kemudahan transaksi terhadap loyalitas nasabah untuk pengguna Muamalat DIN (*Digital Islamic Network*) pada Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar

Berdasarkan hasil uji T diatas diperoleh nilai T hitung untuk variabel kemudahan transaksi adalah 3,168 lebih besar dari t tabel yaitu 1,99167 dan nilai signifikan kemudahan transaksi sebesar 0,002 lebih kecil dari  $\alpha$  0,05. Karena hilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $3,168 > 1,99167$ ) dan signifikansi  $0,002 < 0,05$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_{a.2}$  diterima. Jadi dapat disimpulkan bahwa kemudahan transaksi berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah untuk pengguna Muamalat DIN (*Digital Islamic Network*) pada Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar. Artinya semakin baik kemudahan transaksi maka semakin tinggi loyalitas nasabah untuk pengguna Muamalat DIN (*Digital Islamic Network*) pada Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar. Begitu pula sebaliknya, semakin buruk kemudahan transaksi maka semakin rendah pula loyalitas nasabah untuk pengguna Muamalat DIN (*Digital Islamic Network*) pada Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar.

### 3) Variabel Kepercayaan ( $X_3$ )

Dari tabel *coefficient* 4.13 dapat dijelaskan bahwa untuk menguji pengaruh variabel kepercayaan terhadap loyalitas nasabah untuk pengguna Muamalat DIN (*Digital Islamic Network*) pada Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar dengan hipotesis sebagai berikut:

$H_0$  : tidak ada pengaruh signifikan antara kepercayaan terhadap loyalitas nasabah untuk pengguna Muamalat DIN (*Digital Islamic Network*) pada Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar

$H_{a.3}$  : ada pengaruh signifikan antara kepercayaan terhadap loyalitas nasabah untuk pengguna Muamalat DIN (*Digital Islamic Network*) pada Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar

Berdasarkan hasil uji T diatas diperoleh nilai T hitung untuk variabel kepercayaan adalah 2,186 lebih besar dari t tabel yaitu 1,99167 dan nilai signifikan kepercayaan sebesar 0,032 lebih kecil dari  $\alpha$  0,05. Karena hilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $2,186 > 1,99167$ ) dan signifikansi  $0,032 < 0,05$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_{a.3}$  diterima. Jadi dapat disimpulkan bahwa kepercayaan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah untuk pengguna Muamalat DIN (*Digital Islamic Network*) pada Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar. Artinya semakin baik kepercayaan maka semakin tinggi loyalitas nasabah untuk pengguna Muamalat DIN (*Digital Islamic Network*) pada Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar. Begitu pula sebaliknya, semakin buruk kepercayaan maka semakin rendah pula loyalitas nasabah untuk pengguna Muamalat DIN (*Digital Islamic Network*) pada Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar.

#### 4) Menguji signifikan variabel Kepuasan ( $X_4$ )

Dari tabel *coefficient* 4.13 dapat dijelaskan bahwa untuk menguji pengaruh variabel kepuasan terhadap loyalitas nasabah untuk pengguna Muamalat DIN (*Digital Islamic Network*) pada Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar dengan hipotesis sebagai berikut:

$H_0$  : tidak ada pengaruh signifikan antara kepuasan terhadap loyalitas nasabah untuk pengguna Muamalat DIN (*Digital Islamic Network*) pada Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar

$H_{a.4}$  : ada pengaruh signifikan antara kepuasan terhadap loyalitas nasabah untuk pengguna Muamalat DIN (*Digital Islamic Network*) pada Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar

Berdasarkan hasil uji T diatas diperoleh nilai T hitung untuk variabel kepuasan adalah 2,733 lebih besar dari t tabel yaitu 1,99167 dan nilai signifikan kemudahan transaksi sebesar 0,008 lebih kecil dari  $\alpha$  0,05. Karena hilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $2,733 > 1,99167$ ) dan signifikansi  $0,008 < 0,05$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_{a.4}$  diterima. Jadi dapat disimpulkan bahwa kepuasan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah untuk pengguna Muamalat DIN (*Digital Islamic Network*) pada Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar. Artinya semakin baik kepuasan maka semakin tinggi loyalitas nasabah untuk pengguna Muamalat DIN (*Digital Islamic Network*) pada Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar. Begitu pula sebaliknya, semakin buruk kepuasan maka semakin rendah pula loyalitas nasabah untuk pengguna Muamalat DIN (*Digital Islamic Network*) pada Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar.

### c. Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Koefisien determinasi memiliki fungsi untuk mengetahui besarnya variasin variabel independen dalam menerangkan

variabel dependen atau untuk menjelaskan sejauh mana kemampuan variabel independen (kenyamanan, kemudahan transaksi, kepercayaan dan kepuasan) terhadap variabel dependen (loyalitas nasabah). Berikut tabel hasil uji determinasi :

**Tabel 4.15**

**Hasil Uji Koefisien Determinan**

**Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.697 <sup>a</sup>	.486	.458	1.279

a. Predictors: (Constant), KEPUASAN, KENYAMANAN, KEMUDA\_TRANS, KEPERCAYAAN

*Sumber : Pengolahan data SPSS 16.0*

Dalam tabel diatas (model summary) menunjukkan bahwa nilai R Square adalah 0,486 ini berasal dari pengkuadratan nilai koefisien korelasi atau “R”, yaitu  $0,697 \times 0,697 = 0,485$  besarnya angka koefisien R Square adalah 0,485 atau sama dengan 48,5% yang artinya bahwa variabel-variabel independen yaitu kenyamanan, kemudahan transaksi, kepercayaan dan kepuasan mampu menjelaskan variabel dependen yaitu loyalitas nasabah sebesar 40,5%. Sedangkan sisanya ( $100\% - 40,5\% = 59,5\%$ ) ditentukan atau dijelaskan oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.