

BAB IV

HASIL PENELITIAN

A. Deskripsi Objek Penelitian

1. Letak Geografis Objek Penelitian

Penelitian ini mengambil lokasi di PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri yang terletak di Jl. Hasanuddin No. 26 Kelurahan Dandangan Kota Kediri. Dalam pelaksanaan kegiatan operasinya PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri memiliki lima kantor cabang pembantu, yaitu sebagai berikut

- a. Bank Muamalat KCP Kediri – Blitar, di Kabupaten Blitar yang beralamat di Jl. Cempaka No. 26 Blitar.
- b. Bank Muamalat KCP Kediri – Tulungagung, di Kabupaten Tulungagung yang beralamat di Jl. Hasanudin Ruko Panglima Sudirman No. 2 Kelurahan Kenayan Tulungagung.
- c. Bank Muamalat KCP Kediri – Nganjuk, di Kabupaten Nganjuk yang beralamat di Jl. Gatot Subroto No. 52 Nganjuk.
- d. Bank Muamalat KCP Kediri – Ponorogo, di Kabupaten Ponorogo yang beralamat di Jl. Soekarno Hatta No. 224-226 Ponorogo.
- e. Bank Muamalat KCP Kediri – Madiun, di Kabupaten Madiun yang beralamat di Jl. Urip Sumoharjo Ruko Gajah Mada No. 4-5 Madiun.

2. Sejarah PT Bank Muamalat Tbk. Cabang Kediri

PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri didirikan pada tanggal 15 Maret 2004 di Jl. Hasanudin No. 26 Kediri. Letak geografis Bank Muamalat di Kediri bisa dikatakan strategis, karena letaknya mudah dijangkau dan merupakan jalur transportasi umum maupun pribadi, seluruh staf yang ada di Bank Muamalat

Kediri mempunyai tugas dan tanggungjawab masing-masing. Sedangkan PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk memulai perjalanan bisnisnya sebagai Bank Syariah pertama di Indonesia pada 1 November 1991 atau 24 Rabi'us Tsani 1412 H.

Pendirian Bank Muamalat Indonesia digagas oleh Majelis Ulama Indonesia (MUI), Ikatan Cendekiawan Muslim Indonesia (ICMI) dan pengusaha muslim yang kemudian mendapat dukungan dari Pemerintah Republik Indonesia. Sejak resmi beroperasi pada 1 Mei 1992 atau 27 Syawal 1412 H, Bank Muamalat Indonesia terus berinovasi dan mengeluarkan produk-produk keuangan Syariah seperti Asuransi Syariah (Asuransi Takaful), Dana Pensiun Lembaga Keuangan Muamalat (DPLK Muamalat) dan *multifinance syariah* (Al-Ijarah Indonesia Finance) yang seluruhnya menjadi terobosan di Indonesia.

Selain itu produk Bank yaitu Shar-e yang diluncurkan pada tahun 2004 juga merupakan tabungan instan pertama di Indonesia. Produk Shar-e Gold Debit Visa yang diluncurkan pada tahun 2011 tersebut mendapatkan penghargaan dari Museum Rekor Indonesia (MURI) sebagai Kartu Debit Syariah dengan teknologi chip pertama di Indonesia serta layanan *e-channel* seperti *internet banking*, *mobile banking*, ATM, dan *cash management*. Seluruh produk-produk tersebut menjadi pionir

produk syariah di Indonesia dan menjadi tonggak sejarah penting di industri perbankan Syariah.¹

Pada 27 Oktober 1994, Bank Muamalat Indonesia mendapatkan izin sebagai Bank Devisa dan terdaftar sebagai perusahaan publik yang tidak listing di Bursa Efek Indonesia (BEI). Pada tahun 2003, Bank dengan percaya diri melakukan Penawaran Umum Terbatas (PUT) dengan Hak Memesan Efek Terlebih Dahulu (HMETD) sebanyak 5 (lima) kali dan merupakan lembaga perbankan pertama di Indonesia yang mengeluarkan Sukuk Subordinasi Mudharabah. Aksi korporasi tersebut semakin menegaskan posisi Bank Muamalat Indonesia di peta industry perbankan Indonesia.

Seiring kapasitas Bank yang semakin diakui, Bank semakin melebarkan sayap dengan terus menambah jaringan kantor cabangnya di seluruh Indonesia. Pada tahun 2009, Bank mendapatkan izin untuk membuka kantor cabang di Kuala Lumpur, Malaysia dan menjadi bank pertama di Indonesia serta satu-satunya yang mewujudkan ekspansi bisnis di Malaysia. Hingga saat ini, Bank telah memiliki 363 kantor layanan termasuk 1 (satu) kantor cabang di Malaysia. Operasional Bank juga didukung oleh jaringan layanan yang luas berupa 1.337 unit ATM Muamalat, 120.000 jaringan ATM Bersama dan ATM Prima, 103 Mobil Kas Keliling (*mobile branch*) serta lebih dari 11.000 jaringan ATM di

¹ <http://www.bankmuamalat.co.id/profil-bank-muamalat>, Diakses pada tanggal 6 September 2020 pukul 22.06 WIB.

Malaysia melalui *Malaysia Electronic Payment* (MEPS). Menginjak usianya yang ke-20 pada tahun 2012, Bank Muamalat Indonesia melakukan rebranding pada logo Bank untuk semakin meningkatkan awareness terhadap image sebagai Bank syariah Islami, Modern dan Profesional. Bank pun terus mewujudkan berbagai pencapaian serta prestasi yang diakui baik secara nasional maupun internasional.

Hingga saat ini, Bank beroperasi bersama beberapa entitas anaknya dalam memberikan layanan terbaik yaitu *Al- ijarah Indonesia Finance* (ALIF) yang memberikan layanan pembiayaan syariah, (DPLK Muamalat) yang memberikan layanan dana pensiun melalui Dana Pensiun Lembaga Keuangan, dan Baitulmaal Muamalat yang memberikan layanan untuk menyalurkan dana Zakat, Infak dan Sedekah (ZIS). Sejak tahun 2015, Bank Muamalat Indonesia bermetamorfosa untuk menjadi entitas yang semakin baik dan meraih pertumbuhan jangka panjang. Dengan strategi bisnis yang terarah Bank Muamalat Indonesia akan terus melaju mewujudkan visi menjadi “*The Best Islamic Bank and Top 10 Bank in Indonesia with Strong Regional Presence*”.²

3. Visi dan Misi

a. Visi PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri

PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk memiliki visi yaitu “*The Best Islamic Bank and Top 10 Bank in Indonesia with Strong*

² <http://www.bankmuamalat.co.id/profil-bank-muamalat>, Diakses pada tanggal 6 September 2020 pukul 22.06 WIB.

Regional Presence” maksudnya ialah “Menjadi bank syariah terbaik dan termasuk dalam 10 besar bank di Indonesia dengan eksistensi yang diakui di tingkat regional”.³

b. Misi PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri

PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk memiliki misi yaitu “Membangun lembaga keuangan syariah yang unggul dan berkesinambungan dengan penekanan pada semangat kewirausahaan berdasarkan prinsip kehati-hatian, keunggulan sumber daya manusia yang islami dan professional serta orientasi investasi yang inovatif, untuk memaksimalkan nilai kepada seluruh pemangku kepentingan”.⁴

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

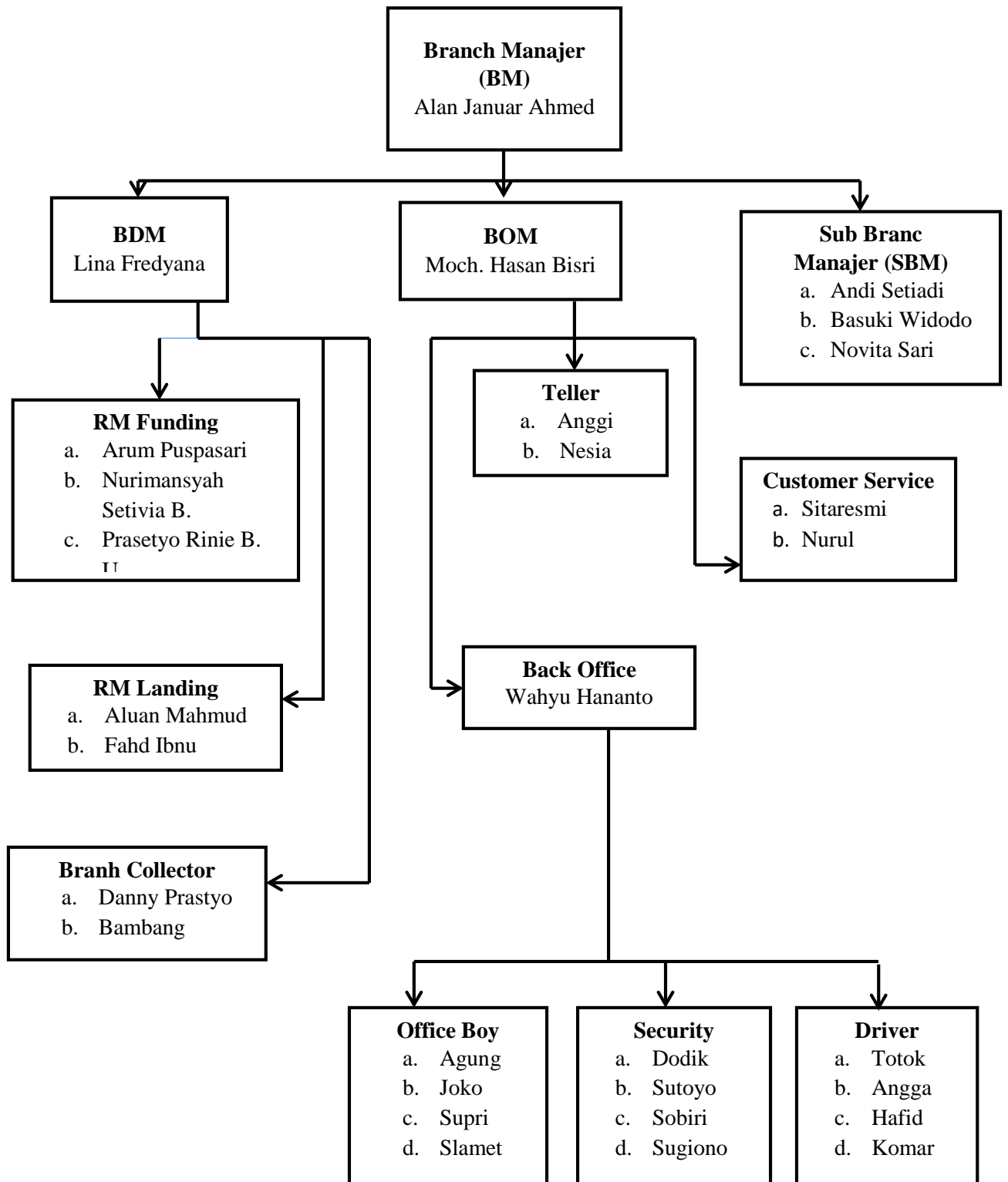
Berikut ini adalah dari PT Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri.

Gambar 4.1

Struktu Organisasi BMI Kantor Cabang Mandiri

³ <http://www.bankmuamalat.co.id/visi-misi>, Diakses pada tanggal 7 September 2020 pukul 07.01 WIB

⁴ *Ibid.*



Berikut merupakan tugas dan wewenang dari masing-masing bagian di atas:⁵

- a. *Branch Manager (BM)*

Branch manager adalah pimpinan kantor cabang yang mempunyai tanggung jawab atas pencapaian dan kinerja cabang dengan melakukan perencanaan, *monitoring* dan evaluasi fungsi, *covering area* dan pengelolaan *customer* untuk memenuhi target penjualan yang ditetapkan oleh perusahaan. Tugas dan wewenang dari *branch manager* yaitu:

- 1) Memimpin kegiatan pemasaran dalam perbankan dan memonitor kegiatan operasional perusahaan dan observasi atas kinerja para karyawannya.
- 2) Bertindak sebagai pimpinan cabang dan bertanggung jawab kepada direktur utama atas semua operasional cabang dan memberikan solusi terhadap semua permasalahan serta penilaian pada kinerja karyawan.

b. *Sub Branch Manager* (SBM)

Sub branch manager merupakan posisi jabatan yang bertugas untuk membantu *branch manager* melaksanakan kegiatan serta mengawasi kegiatan yang dijalankan oleh kantor cabang meliputi, aktivitas operasional perbankan agar bisa berjalan efisien, efektif, akurat dan sesuai dengan peraturan Bank Indonesia yang berlaku. Tugas dan wewenang *sub branch manager* yaitu:

- 1) Memeriksa dan menandatangani warkat permohonan pemindah bukuan, transfer, setoran kliring dan jasa lainnya sesuai kewenangan.
- 2) Memastikan operasional bank berjalan sesuai prosedur dan peraturan yang berlaku, serta mengelola transaksi, layanan, aktivitas keuangan seperti kebutuhan likuiditas untuk transaksi kantor.
- 3) Sebagai koordinasi seluruh *crew* PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri.

c. *Branch Operational Manager* (BMO)

Branch operational manager merupakan posisi jabatan yang memiliki tanggung jawab untuk mengkoordinasi dan mengontrol berbagai fungsi administratif di cabang dan melakukan koordinasi dengan *branch manager*. Tugas dan wewenang *branch operational manager* yaitu:

- 1) Memastikan *perform* kinerja *operational head* yang meliputi, proses persetujuan kredit sampai dengan pemenuhan kewajiban cabang ke rekan (asuransi, *dealer* dan lain-lain) dapat berjalan sesuai dengan target servis level, *monitoring* pembayaran *customer* maupun proses administrasi *operation*.
- 2) Memastikan pengawasan dan pemeliharaan aset perusahaan agar terlaksana guna mendukung *profit* cabang.

d. *Branch Development Manager (BDM)*

Tugas dan wewenang *branch development manager* adalah sebagai berikut:

- 1) Merencanakan langkah strategis cabang, mengatur penjadwalan kunjungan serta target *sales* untuk pencapaian target penjualan secara maksimal.
- 2) Memonitor dan mengevaluasi pasar maupun *competitor* untuk melihat kedudukan cabang dengan pasar sejenis di area yang sama, serta pencapaian target pemasaran secara berkelanjutan.
- 3) Berkoordinasi dengan pusat dan cabang lain untuk penentuan wilayah pemasaran dan koordinasi target pemasaran.

e. *Relationship Manager Funding (RM Funding)*

Posisi jabatan ini mempunyai tanggung jawab terhadap pengidentifikasian peluang penjualan, mendapatkan bisnis yang potensial dari nasabah serta memelihara dan memperdalam hubungan dengan nasabah. Tugas dan wewenang dari *relationship manager funding* adalah mencari calon nasabah yang memiliki potensial sebagai perolehan sumber dana dan melakukan proses pengiriman uang sesuai permintaan.

f. *Relationship Manager Landing (RM Landing)*

Tugas dan wewenang dari *relationship manager landing* adalah:

- 1) Memasarkan produk dari Bank Muamalat, mencari calon nasabah yang potensial sebagai alokasi dana pembiayaan.
- 2) Membuat dan memelihara semua dokumen pada bagian pembiayaan serta menandatangani atau mengesahkan apakah calon nasabah mendapatkan pembiayaan atau tidak.
- 3) Melakukan penagihan terhadap debitur yang bermasalah dan mencari sumber permasalahan serta alternatif jalan keluarnya.

g. *Teller*

Teller adalah petugas dari pihak bank yang berfungsi untuk melayani nasabah dalam hal transaksi keuangan perbankan kepada semua nasabahnya. Tugas-tugas *teller* adalah sebagai berikut:

- 1) Mengatur dan memelihara saldo atau posisi uang kas yang ada dalam box khasanah bank.
- 2) Pelaksana transaksi keuangan tunai, setoran maupun pembayaran.
- 3) Pelaksana mutasi uang tunai antar *teller* kantor kas dan berkewajiban membuat laporan ke kas harian.

h. *Customer Service*

Customer service bertugas untuk memberikan pelayanan serta kepuasan kepada nasabah, memberikan informasi dan menyelesaikan keluhan tentang produk yang dialami oleh nasabah. Tugas-tugas dari *customer service* yaitu:

- 1) Memberikan keterangan atau pelayanan yang dibutuhkan oleh nasabah mengenai produk yang ada di Bank Muamalat.
- 2) Memberi nomor rekening tabungan ataupun deposito kepada nasabah baru sesuai dengan nomor urutan.
- 3) Menerima, memeriksa dan meregister berkas permohonan pembiayaan yang diajukan oleh calon nasabah pembiayaan dan kemudian menyerahkannya kepada bagian marketing.
- 4) Menerima dan melayani *complain* dari nasabah yang mengalami permasalahan.

i. *Branch Collector (BC)*

Branch collector merupakan posisi jabatan yang memiliki tugas untuk menagih piutang bank karena adanya pembiayaan yang bermasalah guna meminimalkan kerugian *financial* dengan cara-cara yang sesuai aturan dan kebijakan yang diterapkan oleh Bank Muamalat.

j. *Back Office*

Back office merupakan posisi jabatan yang memiliki atau berasal dari pendidikan maupun pengalaman dengan administrasi laporan keuangan maupun entri data dari bagian

front office. Tugas dari *back office* ini yaitu dalam pengurusan dokumen yang berkaitan dengan transaksi nasabah seperti pembuatan produk bank seperti giro dan cek.

k. Bagian Keamanan dan Urusan Rumah Tangga Kantor (*Non Bank Staff*)

Non bank staff bertugas dalam mengamankan kekayaan kantor serta pemeliharaan dan urusan rumah tangga lainnya. Bagian-bagian dan tugas-tugas pokok dari *non bank staff* yaitu:

- 1) *Office Boy* tugasnya yaitu memelihara kekayaan kantor dan membantu kegiatan kru yang lain serta membersihkan kantor.
- 2) *Security* bertugas untuk menjaga dan siap siaga terhadap situasi kantor, menfull (mengeluarkan dan memasukkan uang dari khasanah bersama *teller* dan pejabat bank), pengawalan penyeteroran uang serta membantu *customer service* dalam penjualan *shar-e*.
- 3) *Driver* bertugas pada kegiatan transportasi dan memelihara kendaraan kantor.

5. Produk-produk PT Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri

Berikut ini produk dan layanan di PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri:⁶

⁶ <http://www.bankmuamalat.co.id/produk-layanan-consumer>, Diakses pada tanggal 07 September 2020 pukul 07.33 WIB

- a. Produk Tabungan atau Simpanan
 - 1) Tabungan iB Muamalat Haji dan Umrah
 - 2) Tabungan iB Muamalat
 - 3) Tabungan iB Muamalat Dollar
 - 4) TabunganKu
 - 5) Tabungan iB Muamalat Berencana
 - 6) Tabungan iB Muamalat Prima
 - 7) Tabungan iB Muamalat Sahabat
 - 8) Tabungan iB Muamalat SimPel
- b. Produk Giro
 - 1) Giro iB Muamalat *Attijary*
 - 2) Giro iB Muamalat Ultima
- c. Produk Deposito
- d. Produk Kartu *Shar-E Debit*
 - 1) Kartu *Shar-E Debit Gold*
 - 2) Kartu *Shar-E Debit Reguler*
 - 3) Kartu *Shar-E Debit Arsenal*
- e. Produk Pembiayaan
 - 1) KPR iB Muamalat
 - 2) Pembiayaan iB Muamalat Pensiun
 - 3) Pembiayaan iB Muamalat Multiguna.

B. Deskripsi Data

1. Deskripsi Karakter Responden

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer yang diperoleh secara langsung dari objek penelitian. Dengan mengajukan angket/kuesioner ke 100 responden nasabah pada PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri yang bertindak sebagai sampel. Angket/kuesioner yang dibagikan terdiri dari 4 variabel yaitu kualitas pelayanan (X_1), kualitas produk (X_2), reliabilitas (X_3), dan keputusan nasabah (Y). Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh nasabah di PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri. Untuk mempermudah dalam mengidentifikasi responden dalam penelitian ini. Maka, terlebih dahulu peneliti akan menjelaskan mengenai data-data responden yang digunakan sebagai sampel yang diambil dari nasabah pada PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri.

a. Karakteristik berdasarkan Usia

Tabel 4.1
Karakteristik Responden Berdasarkan Usia PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri

No.	Usia	Jumlah	Persentase
1.	<20 tahun	7	7%
2.	20-30 tahun	84	84%
3.	>30 tahun	9	9%
Total		100	100%

Sumber: Data Primer diolah, 2020

Dari table di atas dapat diketahui bahwa dari 100 responden, jumlah responden yang berusia <20 tahun sebanyak 7, jumlah

responden yang berusia 20 tahun – 30 tahun sebanyak 84, dan jumlah responden yang berusia >30 tahun sebanyak 9. Jadi, dapat disimpulkan bahwa yang paling banyak menjadi nasabah di PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri adalah nasabah dengan usia 21 tahun – 30 tahun.

b. Karakteristik berdasarkan Pekerjaan

Tabel 4.2
Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri

No.	Pekerjaan	Jumlah	Persentase
1.	Mahasiswa	72	72%
2.	Wiraswasta	8	8%
3.	PNS	6	6%
4.	Lainnya	14	14%
Total		100	100%

Sumber: Data Primer diolah, 2020

Dari tabel di atas dapat disimpulkan bahwa dari 100 responden, jumlah responden yang bekerja sebagai PNS sebanyak 6, jumlah responden yang bekerja sebagai pelajar/mahasiswa sebanyak 72, jumlah responden yang bekerja sebagai wiraswasta sebanyak 8, dan jumlah responden yang bekerja selain dibidang tersebut sebanyak 14 orang. Jadi, dapat disimpulkan bahwa yang paling banyak menjadi nasabah di PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri adalah nasabah yang bekerja atau berprofesi sebagai mahasiswa.

2. Deskripsi Variabel

Dalam penelitian ini terdapat 3 variabel bebas yaitu kualitas pelayanan (X_1), kualitas produk (X_2), religiusitas (X_3), dan variabel terikat adalah keputusan nasabah (Y) menabung di PT Bank Muamalat Indonesia KCU Kediri. Dari empat variabel tersebut, disusunlah angket penelitian dan disebarikan kepada 100 responden yang terdiri atas 46 pertanyaan yang dibagi menjadi 4 kategori yaitu:

- a. 15 pernyataan digunakan untuk mengukur variabel kualitas pelayanan (X_1).
- b. 12 pernyataan digunakan untuk mengukur variabel kualitas produk (X_2).
- c. 9 pernyataan digunakan untuk mengukur variabel religiusitas (X_3)
- d. 10 pernyataan digunakan untuk mengukur variabel keputusan nasabah (Y).

Berikut merupakan deskripsi variabel setiap indikator dari variabel kualitas pelayanan (X_1), kualitas produk (X_2), religiusitas (X_3), dan keputusan nasabah (Y) yaitu:

- a. Deskripsi variabel X_1 (Kualitas Pelayanan)

Tabel 4.3
Hasil Kuesioner tentang Variabel Kualitas Pelayanan

Var.	Item	Jawaban Responden									
		SS		S		N		TS		STS	
X1	X1.1.1	35	35%	45	45%	10	10%	-	-	1	1%
	X1.1.2	33	33%	54	54%	12	12%	-	-	1	1%
	X1.1.3	38	38%	39	39%	22	22%	-	-	1	1%
	X1.2.1	37	37%	45	45%	16	16%	2	2%	-	-
	X1.2.2	42	42%	39	39%	17	17%	1	1%	1	1%
	X1.2.3	48	48%	34	34%	17	17%	1	1%	-	-
	X1.3.1	42	42%	41	41%	14	14%	3	3%	-	-
	X1.3.2	49	49%	38	38%	12	12%	1	1%	-	-
	X1.3.3	40	40%	44	44%	15	15%	1	1%	-	-
	X1.4.1	43	43%	39	39%	15	15%	3	3%	-	-
	X1.4.2	39	39%	43	43%	16	16%	2	2%	-	-
	X1.4.3	43	43%	37	37%	18	18%	2	2%	-	-
	X1.5.1	33	33%	37	37%	29	29%	-	-	1	1%
	X1.5.2	41	41%	46	46%	12	12%	1	1%	-	-
	X1.5.3	40	40%	38	38%	19	19%	3	3%	-	-

Sumber: Data primer diolah dari SPSS 25.0, 2020

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan dibagi menjadi 5 indikator di mana setiap indikator dideskripsikan oleh 3 item pertanyaan. Dari tabel di atas diketahui dari 100 responden, jumlah responden berdasarkan item X1.1.1, total responden memilih SS (Sangat Setuju) 35 orang, S (Setuju) 45 orang, N (Netral) 10 orang, TS (Tidak Setuju) 1 orang, dan tidak ada responden yang memilih STS (Sangat Tidak Setuju).

Berdasarkan item X1.1.2, total responden memilih SS (Sangat Setuju) 33 orang, S (Setuju) 54 orang, N (Netral) 12 orang, tidak ada responden yang memilih TS (Tidak Setuju), dan STS (Sangat Tidak Setuju) 1 orang.

Berdasarkan item X1.1.3, total responden memilih SS (Sangat Setuju) 38 orang, S (Setuju) 39 orang, N (Netral) 22 orang, tidak ada responden yang memilih TS (Tidak Setuju), dan STS (Sangat Tidak Setuju) 1 orang.

Berdasarkan item X1.2.1, total responden memilih SS (Sangat Setuju) 37 orang, S (Setuju) 45 orang, N (Netral) 16 orang, TS (Tidak Setuju) 2 orang, dan tidak ada responden yang memilih STS (Sangat Tidak Setuju).

Berdasarkan item X1.2.2, total responden memilih SS (Sangat Setuju) 42 orang, S (Setuju) 39 orang, N (Netral) 17 orang, TS (Tidak Setuju) 1 orang, dan STS (Sangat Tidak Setuju) 1 orang.

Berdasarkan item X1.2.3, total responden memilih SS (Sangat Setuju) 48 orang, S (Setuju) 34 orang, N (Netral) 17 orang, TS (Tidak Setuju) 1 orang, dan tidak ada responden yang memilih STS (Sangat Tidak Setuju).

Berdasarkan item X1.3.1, total responden memilih SS (Sangat Setuju) 42 orang, S (Setuju) 41 orang, N (Netral) 14

orang, TS (Tidak Setuju) 3 orang, dan tidak ada responden yang memilih STS (Sangat Tidak Setuju).

Berdasarkan item X1.3.2, total responden memilih SS (Sangat Setuju) 49 orang, S (Setuju) 38 orang, N (Netral) 12 orang, TS (Tidak Setuju) 1 orang, dan tidak ada responden yang memilih STS (Sangat Tidak Setuju).

Berdasarkan item X1.3.3, total responden memilih SS (Sangat Setuju) 40 orang, S (Setuju) 44 orang, N (Netral) 15 orang, TS (Tidak Setuju) 1 orang, dan tidak ada responden yang memilih STS (Sangat Tidak Setuju).

Berdasarkan item X1.4.1, total responden memilih SS (Sangat Setuju) 43 orang, S (Setuju) 39 orang, N (Netral) 15 orang, TS (Tidak Setuju) 3 orang, dan tidak ada responden yang memilih STS (Sangat Tidak Setuju).

Berdasarkan item X1.4.2, total responden memilih SS (Sangat Setuju) 39 orang, S (Setuju) 43 orang, N (Netral) 16 orang, TS (Tidak Setuju) 2 orang, dan tidak ada responden yang memilih STS (Sangat Tidak Setuju).

Berdasarkan item X1.4.3, total responden memilih SS (Sangat Setuju) 43 orang, S (Setuju) 37 orang, N (Netral) 18 orang, TS (Tidak Setuju) 2 orang, dan tidak ada responden yang memilih STS (Sangat Tidak Setuju).

Berdasarkan item X1.5.1, total responden memilih SS (Sangat Setuju) 33 orang, S (Setuju) 37 orang, N (Netral) 29 orang, tidak ada responden yang memilih TS (Tidak Setuju), dan STS (Sangat Tidak Setuju) 1 orang.

Berdasarkan item X1.5.2, total responden memilih SS (Sangat Setuju) 41 orang, S (Setuju) 46 orang, N (Netral) 12 orang, TS (Tidak Setuju) 1 orang, dan tidak ada responden yang memilih STS (Sangat Tidak Setuju).

Berdasarkan item X1.5.3, total responden memilih SS (Sangat Setuju) 40 orang, S (Setuju) 38 orang, N (Netral) 19 orang, TS (Tidak Setuju) 3 orang, dan tidak ada responden yang memilih STS (Sangat Tidak Setuju).

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa hasil rekapitulasi kuesioner dari 100 responden terhadap variabel Kualitas Pelayanan (X_1) adalah yang menjawab sangat setuju paling banyak pada indikator X1.3.2 sebanyak 49 atau 49%, pendapat setuju paling banyak pada indikator X1.1.2 sebanyak 54 atau 54%, pendapat netral paling banyak pada indikator X1.5.1 sebanyak 29 atau 29%, pendapat tidak setuju paling banyak pada indikator X1.3.1, X1.4.1, dan X1.5.3 di mana setiap indikator memiliki nilai 3, dan pendapat sangat tidak setuju ada 5 indikator yang memiliki nilai masing-masing 1 yaitu indikator X1.1.1, X1.1.2, X1.2.1, X1.2.2, dan X1.5.1. Dari indikator tersebut yang paling

dominan ialah jawaban setuju pada indikator X1.5.1 yaitu PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri memiliki lahan parkir yang luas.

Berikut terdapat tabel dari rangkuman analisis statistic deskriptif variabel Kualitas Pelayanan (X1):

Tabel 4.4
Rangkuman Statistik Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan (X1)

No Item	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. deviation
X1.1.1	100	1	5	4.22	.705
X1.1.2	100	1	5	4.18	.716
X1.1.3	100	1	5	4.13	.825
X1.2.1	100	2	5	4.17	.766
X1.2.2	100	1	5	4.20	.829
X1.2.3	100	2	5	4.29	.782
X1.3.1	100	2	5	4.22	.799
X1.3.2	100	2	5	4.35	.730
X1.3.3	100	2	5	4.23	.737
X1.4.1	100	2	5	4.22	.811
X1.4.2	100	2	5	4.19	.775
X1.4.3	100	2	5	4.21	.808
X1.5.1	100	1	5	4.01	.847
X1.5.2	100	2	5	4.27	.709
X1.5.3	100	2	5	4.15	.833
Valid N	100				

Sumber: Data primer diolah dari SPSS 25.0, 2020

Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui bahwa keragaman jawaban terletak pada item X1.5.2 (sangat rapi dan bersih) karena standar deviasinya paling tinggi yaitu 0,847. Pemerataan jawaban terletak pada item X1.1.1 (cepat tanggap dalam menangani persoalan) karena standar deviasinya yang paling kecil yaitu 0,705.

b. Deskripsi variabel X2 (Kualitas Produk)

Tabel 4.5
Hasil Kuesioner tentang Variabel Kualitas Produk

Var.	Item	Jawaban Responden									
		SS		S		N		TS		STS	
X2	X2.1.1	37	37%	43	43%	19	10%	-	-	1	1%
	X2.1.2	40	40%	42	42%	16	16%	2	2%	-	-
	X2.1.3	39	39%	44	44%	16	16%	-	-	1	1%
	X2.2.1	35	35%	44	44%	19	19%	2	2%	-	-
	X2.2.2	39	39%	44	44%	16	16%	-	-	1	1%
	X2.2.3	31	31%	38	38%	29	29%	1	1%	1	1%
	X2.3.1	33	33%	46	46%	20	20%	1	1%	-	-
	X2.3.2	39	39%	42	42%	18	18%	1	1%	-	-
	X2.3.3	32	32%	41	41%	25	25%	1	1%	1	1%
	X2.4.1	39	39%	44	44%	16	16%	-	-	1	1%
	X2.4.2	43	43%	39	39%	17	17%	-	-	1	1%
	X2.4.3	37	37%	43	43%	17	17%	3	3%	-	-

Sumber: Data primer diolah dari SPSS 25.0, 2020

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan dibagi menjadi 4 indikator di mana setiap indikator dideskripsikan oleh 3 item pertanyaan. Dari tabel di atas diketahui dari 100 responden, jumlah responden

berdasarkan item X2.1.1, total responden memilih SS (Sangat Setuju) 37 orang, S (Setuju) 43 orang, N (Netral) 19 orang, tidak ada responden yang memilih TS (Tidak Setuju), dan STS (Sangat Tidak Setuju) 1 orang.

Berdasarkan item X2.1.2, total responden memilih SS (Sangat Setuju) 40 orang, S (Setuju) 42 orang, N (Netral) 16 orang, TS (Tidak Setuju) 1 orang, dan tidak ada responden yang memilih STS (Sangat Tidak Setuju).

Berdasarkan item X2.1.3, total responden memilih SS (Sangat Setuju) 39 orang, S (Setuju) 44 orang, N (Netral) 16 orang, tidak ada responden yang memilih TS (Tidak Setuju), dan STS (Sangat Tidak Setuju) 1 orang.

Berdasarkan item X2.2.1, total responden memilih SS (Sangat Setuju) 35 orang, S (Setuju) 44 orang, N (Netral) 19 orang, TS (Tidak Setuju) 2 orang, dan tidak ada responden yang memilih STS (Sangat Tidak Setuju).

Berdasarkan item X2.2.2, total responden memilih SS (Sangat Setuju) 39 orang, S (Setuju) 44 orang, N (Netral) 16 orang, tidak ada responden yang memilih TS (Tidak Setuju), dan STS (Sangat Tidak Setuju) 1 orang.

Berdasarkan item X2.2.3, total responden memilih SS (Sangat Setuju) 31 orang, S (Setuju) 38 orang, N (Netral) 29

orang, TS (Tidak Setuju) 1 orang, dan STS (Sangat Tidak Setuju) 1 orang.

Berdasarkan item X2.3.1, total responden memilih SS (Sangat Setuju) 33 orang, S (Setuju) 46 orang, N (Netral) 20 orang, TS (Tidak Setuju) 1 orang, dan tidak ada responden yang memilih STS (Sangat Tidak Setuju).

Berdasarkan item X1.3.2, total responden memilih SS (Sangat Setuju) 39 orang, S (Setuju) 42 orang, N (Netral) 18 orang, TS (Tidak Setuju) 1 orang, dan tidak ada responden yang memilih STS (Sangat Tidak Setuju).

Berdasarkan item X2.3.3, total responden memilih SS (Sangat Setuju) 32 orang, S (Setuju) 41 orang, N (Netral) 25 orang, TS (Tidak Setuju) 1 orang, dan STS (Sangat Tidak Setuju) 1 orang.

Berdasarkan item X2.4.1, total responden memilih SS (Sangat Setuju) 39 orang, S (Setuju) 44 orang, N (Netral) 16 orang, tidak ada responden yang memilih TS (Tidak Setuju), dan STS (Sangat Tidak Setuju) 1 orang.

Berdasarkan item X2.4.2, total responden memilih SS (Sangat Setuju) 43 orang, S (Setuju) 39 orang, N (Netral) 17 orang, tidak ada responden yang memilih TS (Tidak Setuju), dan STS (Sangat Tidak Setuju) 1 orang.

Berdasarkan item X2.4.3, total responden memilih SS (Sangat Setuju) 37 orang, S (Setuju) 43 orang, N (Netral) 17 orang, TS (Tidak Setuju) 3 orang, dan tidak ada responden yang memilih STS (Sangat Tidak Setuju).

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa hasil rekapitulasi kuesioner dari 100 responden terhadap variabel Kualitas Produk (X2) adalah yang menjawab sangat setuju paling banyak pada indikator X2.4.2 sebanyak 43 atau 43%, pendapat setuju paling banyak pada indikator X2.3.1 sebanyak 46 atau 46%, pendapat netral paling banyak pada indikator X2.2.3 sebanyak 29 atau 29%, pendapat tidak setuju paling banyak pada indikator X2.4.3 sebanyak 3 atau 3%, dan pendapat sangat tidak setuju ada 7 indikator yang memiliki nilai masing-masing 1 yaitu indikator X2.1.1, X2.1.3, X2.2.2, X2.2.3, X2.3.3, X2.4.1 dan X2.4.2. Dari indikator tersebut yang paling dominan ialah jawaban setuju pada indikator X2.3.1 yaitu PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri memiliki produk tabungan dapat digunakan untuk jangka waktu yang panjang.

Berikut terdapat tabel dari rangkuman analisis statistic deskriptif variabel Kualitas Produk (X2):

Tabel 4.6
Rangkuman Statistik Deskriptif Variabel Kualitas
Produk (X2)

No Item	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
X2.1.1	100	1	5	4.15	.796
X2.1.2	100	2	5	4.20	.778
X2.1.3	100	1	5	4.20	.778
X2.2.1	100	2	5	4.12	.782
X2.2.2	100	1	5	4.20	.778
X2.2.3	100	1	5	3.97	.858
X2.3.1	100	2	5	4.11	.751
X2.3.2	100	2	5	4.19	.761
X2.3.3	100	1	5	4.02	.841
X2.4.1	100	1	5	4.20	.778
X2.4.2	100	1	5	4.23	.802
X2.4.3	100	2	5	4.14	.804
Valid N	100				

Sumber: Data primer diolah dari SPSS 25.0, 2020

Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui bahwa keragaman jawaban terletak pada item X2.2.2 (bervariasi dan beragam) karena standar deviasinya paling tinggi yaitu 0,858. Pemerataan jawaban terletak pada item X2.3.1 (jangka waktu yang panjang) karena standar deviasinya yang paling kecil yaitu 0,751.

c. Deskripsi variabel X3 (Religiusitas)

Tabel 4.7
Hasil Kuesioner tentang Variabel Religiusitas

Var.	Item	Jawaban Responden									
		SS		S		N		TS		STS	
X3	X3.1.1	57	57%	31	31%	11	11%	1	1%	-	-
	X3.1.2	59	59%	36	36%	4	4%	1	1%	-	-
	X3.1.3	42	42%	33	33%	21	21%	2	2%	2	2%
	X3.2.1	53	53%	38	38%	8	8%	1	1%	-	-
	X3.2.2	39	39%	46	46%	14	14%	1	1%	-	-
	X3.2.3	46	46%	38	38%	15	15%	1	1%	-	-
	X3.3.1	45	45%	45	45%	9	9%	1	1%	-	-
	X3.3.2	53	53%	34	34%	12	12%	1	1%	-	-
	X3.3.3	65	65%	28	28%	6	6%	1	1%	-	-

Sumber: Data primer diolah dari SPSS 25.0, 2020

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan bahwa variabel religiusitas dibagi menjadi 3 indikator di mana setiap indikator dideskripsikan oleh 3 item pertanyaan. Dari tabel di atas diketahui dari 100 responden, jumlah responden berdasarkan item X3.1.1, total responden memilih SS (Sangat Setuju) 57 orang, S (Setuju) 31 orang, N (Netral) 11 orang, TS (Tidak Setuju) 1 orang, dan tidak ada responden yang memilih STS (Sangat Tidak Setuju).

Berdasarkan item X3.1.2, total responden memilih SS (Sangat Setuju) 59 orang, S (Setuju) 36 orang, N (Netral) 4 orang, TS (Tidak Setuju) 1 orang, dan tidak ada responden yang memilih STS (Sangat Tidak Setuju).

Berdasarkan item X3.1.3, total responden memilih SS (Sangat Setuju) 42 orang, S (Setuju) 33 orang, N (Netral) 21 orang, TS (Tidak Setuju) 2 orang, dan STS (Sangat Tidak Setuju) 2 orang.

Berdasarkan item X3.2.1, total responden memilih SS (Sangat Setuju) 53 orang, S (Setuju) 38 orang, N (Netral) 8 orang, TS (Tidak Setuju) 1 orang, dan tidak ada responden yang memilih STS (Sangat Tidak Setuju).

Berdasarkan item X3.2.2, total responden memilih SS (Sangat Setuju) 39 orang, S (Setuju) 46 orang, N (Netral) 14 orang, TS (Tidak Setuju) 1 orang, dan tidak ada responden yang memilih STS (Sangat Tidak Setuju).

Berdasarkan item X3.2.3, total responden memilih SS (Sangat Setuju) 46 orang, S (Setuju) 38 orang, N (Netral) 15 orang, TS (Tidak Setuju) 1 orang, dan tidak ada responden yang memilih STS (Sangat Tidak Setuju).

Berdasarkan item X3.3.1, total responden memilih SS (Sangat Setuju) 45 orang, S (Setuju) 45 orang, N (Netral) 9

orang, TS (Tidak Setuju) 1 orang, dan tidak ada responden yang memilih STS (Sangat Tidak Setuju).

Berdasarkan item X3.3.2, total responden memilih SS (Sangat Setuju) 53 orang, S (Setuju) 34 orang, N (Netral) 12 orang, TS (Tidak Setuju) 1 orang, dan tidak ada responden yang memilih STS (Sangat Tidak Setuju).

Berdasarkan item X3.3.3, total responden memilih SS (Sangat Setuju) 65 orang, S (Setuju) 28 orang, N (Netral) 6 orang, TS (Tidak Setuju) 1 orang, dan tidak ada responden yang memilih STS (Sangat Tidak Setuju).

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa hasil rekapitulasi kuesioner dari 100 responden terhadap variabel Religiusitas (X₃) adalah yang menjawab sangat setuju paling banyak pada indikator X_{3.3.3} sebanyak 65 atau 65%, pendapat setuju paling banyak pada indikator X_{3.2.2} sebanyak 46 atau 46%, pendapat netral paling banyak pada indikator X_{3.1.3} sebanyak 21 atau 21%, pendapat tidak setuju paling banyak pada indikator X_{3.1.3} sebanyak 2 atau 2%, dan pendapat sangat tidak setuju pada indikator X_{3.1.3} yang memiliki nilai 1 atau 1%. Dari indikator tersebut yang paling dominan ialah jawaban sangat setuju pada indikator X_{3.3.3} yaitu berusaha menjalankan yang di perintahkan Allah SWT.

Berikut terdapat tabel dari rangkuman analisis statistic deskriptif variabel Religiusitas (X₃):

Tabel 4.8
Rangkuman Statistik Deskriptif Variabel Religiusitas (X₃)

No Item	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
X3.1.1	100	2	5	4.44	.729
X3.1.2	100	2	5	4.53	.627
X3.1.3	100	1	5	4.11	.942
X3.2.1	100	2	5	4.43	.685
X3.2.1	100	2	5	4.23	.723
X3.2.3	100	2	5	4.29	.756
X3.3.1	100	2	5	4.34	.685
X3.3.2	100	2	5	4.39	.737
X3.3.3	100	2	5	4.57	.655
Valid N					

Sumber: Data primer diolah dari SPSS 25.0, 2020

Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui bahwa keragaman jawaban terletak pada item X3.1.3 (mengetahui bahwa bunga bank sama dengan riba) karena standar deviasinya paling tinggi yaitu 0,942. Pemerataan jawaban terletak pada item X3.1.2 (mengetahui bahwa pelaku riba akan disiksa dunia akhirat) karena standar deviasinya yang paling kecil yaitu 0,627.

d. Deskripsi variabel Y (Keputusan Nasabah)

Tabel 4.9
Hasil Kuesioner tentang Variabel Keputusan Nasabah

Var.	Item	Jawaban Responden									
		SS		S		N		TS		STS	
Y	Y1.1.1	37	37%	42	42%	14	14%	5	5%	2	2%
	Y1.1.2	39	39%	46	46%	14	14%	1	1%	-	-
	Y1.2.1	35	35%	44	44%	15	15%	6	6%	-	-
	Y1.2.2	31	31%	48	48%	19	19%	2	2%	-	-
	Y1.3.1	35	35%	40	40%	24	24%	-	-	1	1%
	Y1.3.2	33	33%	49	49%	15	15%	2	2%	1	1%
	Y1.4.1	36	36%	46	46%	16	16%	1	1%	1	1%
	Y1.4.2	33	33%	47	47%	18	18%	1	1%	1	1%
	Y1.5.1	36	36%	43	43%	19	19%	1	1%	1	1%
	Y1.5.2	38	38%	46	46%	15	15%	-	-	1	1%

Sumber: Data primer diolah dari SPSS 25.0, 2020

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan bahwa variabel Keputusan nasabah dibagi menjadi 5 indikator di mana setiap indikator dideskripsikan oleh 2 item pertanyaan. Dari tabel di atas diketahui dari 100 responden, jumlah responden berdasarkan item Y1.1.1, total responden memilih SS (Sangat Setuju) 37 orang, S (Setuju) 43 orang, N (Netral) 14 orang, TS (Tidak Setuju) 5 orang, dan STS (Sangat Tidak Setuju) 2 orang.

Berdasarkan item Y1.1.2, total responden memilih SS (Sangat Setuju) 39 orang, S (Setuju) 46 orang, N (Netral) 14 orang, TS (Tidak Setuju) 1 orang, dan tidak ada responden yang memilih STS (Sangat Tidak Setuju).

Berdasarkan item Y1.2.1, total responden memilih SS (Sangat Setuju) 35 orang, S (Setuju) 44 orang, N (Netral) 15 orang, TS (Tidak Setuju) 6 orang, dan tidak ada responden yang memilih STS (Sangat Tidak Setuju).

Berdasarkan item Y1.2.2, total responden memilih SS (Sangat Setuju) 31 orang, S (Setuju) 48 orang, N (Netral) 19 orang, TS (Tidak Setuju) 2 orang, dan tidak ada responden yang memilih STS (Sangat Tidak Setuju).

Berdasarkan item Y1.3.1, total responden memilih SS (Sangat Setuju) 35 orang, S (Setuju) 40 orang, N (Netral) 24 orang, tidak ada responden yang memilih TS (Tidak Setuju), dan STS (Sangat Tidak Setuju) 1 orang.

Berdasarkan item Y1.3.2, total responden memilih SS (Sangat Setuju) 33 orang, S (Setuju) 49 orang, N (Netral) 15 orang, TS (Tidak Setuju) 2 orang, dan STS (Sangat Tidak Setuju) 1 orang.

Berdasarkan item Y1.4.1, total responden memilih SS (Sangat Setuju) 36 orang, S (Setuju) 46 orang, N (Netral) 16 orang, TS (Tidak Setuju) 1 orang, dan STS (Sangat Tidak Setuju) 1 orang.

Berdasarkan item Y1.4.2, total responden memilih SS (Sangat Setuju) 33 orang, S (Setuju) 47 orang, N (Netral) 18

orang, TS (Tidak Setuju) 1 orang, dan STS (Sangat Tidak Setuju) 1 orang.

Berdasarkan item Y1.5.1, total responden memilih SS (Sangat Setuju) 36 orang, S (Setuju) 43 orang, N (Netral) 19 orang, TS (Tidak Setuju) 1 orang, dan STS (Sangat Tidak Setuju) 1 orang.

Berdasarkan item Y1.5.2, total responden memilih SS (Sangat Setuju) 38 orang, S (Setuju) 46 orang, N (Netral) 15 orang, tidak ada responden yang memilih TS (Tidak Setuju), dan STS (Sangat Tidak Setuju) 1 orang.

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa hasil rekapitulasi kuesioner dari 100 responden terhadap variabel Keputusan Nasabah (Y1) adalah yang menjawab sangat setuju paling banyak pada indikator Y1.1.1 sebanyak 39 atau 39%, pendapat setuju paling banyak pada indikator Y1.3.2 sebanyak 49 atau 49%, pendapat netral paling banyak pada indikator Y1.3.1 sebanyak 24 atau 24%, pendapat tidak setuju paling banyak pada indikator X1.2.1 sebanyak 6 atau 6%, dan pendapat sangat tidak setuju pada 6 indikator yaitu Y1.3.1, Y1.3.2 Y1.4.1 Y1.4.2 Y1.5.1 Y15.2 yang memiliki nilai 1 atau 1%. Dari indikator tersebut yang paling dominan ialah jawaban setuju pada indikator Y1.3.2 yaitu saya sudah benar benar mempertimbangkan dalam memilih produk tabungan Bank Muamalat KC Kediri.

Berikut terdapat tabel dari rangkuman analisis statistic deskriptif variabel Keputusan Nasabah (Y_1):

Tabel 4.10
Rangkuman Statistik Deskriptif Variabel Keputusan Nasabah (Y)

No Item	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. deviation
Y1.1.1	100	1	5	4.07	.946
Y1.1.2	100	2	5	4.23	.723
Y1.2.1	100	2	5	4.08	.861
Y1.2.2	100	2	5	4.08	.761
Y1.3.1	100	1	5	4.08	.825
Y1.3.2	100	1	5	4.11	.803
Y1.4.1	100	1	5	4.15	.796
Y1.4.2	100	1	5	4.10	.798
Y1.5.1	100	1	5	4.12	.820
Y1.5.2	100	1	5	4.20	.765
Valid N					

Sumber: Data primer diolah dari SPSS 25.0, 2020

Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui bahwa keragaman jawaban terletak pada item Y1.1.1 (sudah memiliki tabungan di Bank Muamalat KC Kediri) karena standar deviasinya paling tinggi yaitu 0,946. Pemerataan jawaban terletak pada item Y1.1.2 (merasa produk Bank Muamalat KC Kediri memiliki manfaat yang positif terhadap) karena standar deviasinya yang paling kecil yaitu 0,723.

C. Analisis Data

Data-data yang diperoleh dalam penelitian ini akan dianalisis dengan hipotesis yang telah dikemukakan pada bab sebelumnya. Pada

bagian ini akan dibahas tahap-tahap dan pengolahan data yang kemudian akan dianalisis tentang pengaruh kualitas pelayanan, kualitas produk dan *religiusitas* terhadap keputusan nasabah. Data yang digunakan adalah data primer yang diperoleh dari penyebaran kuesioner/angket di PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri. Analisa yang dilakukan dalam penelitian ini meliputi analisa variabel-variabel independen (kualitas pelayanan, kualitas produk, religiusitas) terhadap variabel dependen (keputusan nasabah). Perhitungan variabelvariabel ini dilakukan dengan menggunakan program SPSS 25.0.

Berikut ini adalah pengujian data berdasarkan data yang telah diolah dengan menggunakan SPSS versi 25.0:

1. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas
 - a. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengetahui kelayakan butir-butir dalam suatu daftar pertanyaan dalam mendefinisikan suatu variabel. Validitas didefinisikan sebagai sejauh mana ketepatan dan kecermatan suatu alat ukur dalam melakukan fungsi ukurnya. Dalam penelitian ini dilakukan analisis butir yaitu dengan cara mengkorelasikan skor pada suatu item tertentu dengan item lainnya. Sedangkan kriteria pengujian tes validitas pada penelitian ini adalah menggunakan distribusi (Tabel r) dimana untuk $\alpha = 0,05$ dan derajat

kebebasan ($dk = n-2$) dimana jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ maka dikatakan valid.⁷

Sampel pada penelitian kali ini adalah sebanyak 100 responden dengan tingkat signifikansinya 0,05. Maka r tabel pada penelitian ini adalah: $r(0.05; 100-2=98)=0,196$.

Berikut ini merupakan hasil pengujian dari uji validitas dari masing-masing variabel yaitu:

Tabel 4.11
Tabel Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan PT
Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri

Variabel	Nomor item	Corrected item- Total Correlation	R Tabel	Keterangan
Kualitas Pelayanan (X1)	X1.1.1	0,841	0,196	Valid
	X1.1.2	0,799	0,196	Valid
	X1.1.3	0,847	0,196	Valid
	X1.2.1	0,873	0,196	Valid
	X1.2.2	0,802	0,196	Valid
	X1.2.3	0,841	0,196	Valid
	X1.3.1	0,865	0,196	Valid
	X1.3.2	0,822	0,196	Valid
	X1.3.3	0,838	0,196	Valid
	X1.4.1	0,852	0,196	Valid
	X1.4.2	0,843	0,196	Valid
	X1.4.3	0,834	0,196	Valid
	X1.5.1	0,846	0,196	Valid
	X1.5.2	0,855	0,196	Valid
	X1.5.3	0,845	0,196	Valid

Sumber: Data primer diolah dari SPSS 25.0, 2020

⁷ Universitas Widyatama, *Modul Praktikum: Metode Riset Untuk Bisnis dan Manajemen*, (Bandung: Widyatama Press, 2015), hal. 20.

Tabel 4.12
Tabel Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Produk PT Bank
Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri

Variabel	Nomor item	Corrected item- Total Correlation	R Tabel	Keterangan
Kualitas Produk (X2)	X2.1.1	0,886	0,196	Valid
	X2.1.2	0,897	0,196	Valid
	X2.1.3	0,826	0,196	Valid
	X2.2.1	0,861	0,196	Valid
	X2.2.2	0,849	0,196	Valid
	X2.2.3	0,859	0,196	Valid
	X2.3.1	0,857	0,196	Valid
	X2.3.2	0,889	0,196	Valid
	X2.3.3	0,891	0,196	Valid
	X2.4.1	0,864	0,196	Valid
	X2.4.2	0,821	0,196	Valid
	X2.4.3	0,859	0,196	Valid

Sumber: Data primer diolah dari SPSS 16.0, 2020

Tabel 4.13
Tabel Hasil Uji Validitas Variabel Religiusitas PT Bank
Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri

Variabel	Nomor item	Corrected item- Total Correlation	R Tabel	Keterangan
Religiusitas (X3)	X3.1.1	0,794	0,196	Valid
	X3.1.2	0,776	0,196	Valid
	X3.1.3	0,755	0,196	Valid
	X3.2.1	0,829	0,196	Valid
	X3.2.2	0,859	0,196	Valid
	X3.2.3	0,857	0,196	Valid
	X3.3.1	0,796	0,196	Valid
	X3.3.2	0,797	0,196	Valid
	X3.3.3	0,786	0,196	Valid

Sumber: Data primer diolah dari SPSS 16.0, 2020

Tabel 4.14
Tabel Hasil Uji Validitas Variabel Keputusan Nasabah PT
Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri

Variabel	Nomor item	Corrected item- Total Correlation	R Tabel	Keterangan
Keputusan nasabah (Y1)	Y1.1.1	0,750	0,196	Valid
	Y1.1.2	0,831	0,196	Valid
	Y1.2.1	0,776	0,196	Valid
	Y1.2.2	0,803	0,196	Valid
	Y1.3.1	0,852	0,196	Valid
	Y1.3.2	0,902	0,196	Valid
	Y1.4.1	0,896	0,196	Valid
	Y1.4.2	0,872	0,196	Valid
	Y1.5.1	0,831	0,196	Valid
	Y1.5.2	0,858	0,196	Valid

Sumber: Data primer diolah dari SPSS 25.0, 2020

Berdasarkan tabel Hasil Uji Validitas variabel kualitas pelayanan, kualitas produk, religiusitas, dan keputusan nasabah PT Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri dapat diketahui bahwa seluruh item pernyataan dari variabel X1 (kualitas pelayanan), X2 (kualitas produk), X3 (religiusitas), dan Y (keputusan nasabah) adalah valid karena *Corrected Item – Total Correlation* lebih besar dibanding r_{tabel} didapat dari jumlah sampel

sebesar 100 responden dengan taraf signifikan sebesar 5% diperoleh dari r_{tabel} sebesar 0,196.

Maka dapat disimpulkan bahwa setiap faktor masing-masing variabel adalah positif dan besarnya 0.196 ke atas berarti dapat diartikan bahwa *construct* di atas merupakan *construct* yang kuat.

b. Uji Reliabilitas

Reliabilitas (keandalan) merupakan ukuran suatu kestabilan dan konsistensi responden dalam menjawab hal yang berkaitan dengan konstruk pertanyaan yang merupakan dimensi suatu variabel dan disusun dalam suatu kuesioner. Kriteria dalam penghitungan uji reliabilitas ini dapat dikatakan reliabel apabila memiliki nilai *Cronbach's Alfa* $>0,60$.⁸ Jika skala itu dikelompokkan ke dalam lima kelas dengan rentang yang sama, maka ukuran kemantapan *alpha* dapat diinterpretasikan sebagai berikut:

- 1) Nilai *Cronbach's Alfa* 0,00 s/d 0,20 berarti kurang reliabel;
- 2) Nilai *Cronbach's Alfa* 0,21 s/d 0,40 berarti agak reliabel;
- 3) Nilai *Cronbach's Alfa* 0,41 s/d 0,60 berarti cukup reliabel;
- 4) Nilai *Cronbach's Alfa* 0,61 s/d 0,80 berarti reliabel;
- 5) Nilai *Cronbach's Alfa* 0,81 s/d 1,00 berarti sangat reliabel.

⁸ *Ibid.*, hal. 24.

Berikut ini merupakan hasil pengujian dari Uji Reliabilitas yaitu:

Tabel 4.15

Tabel Hasil Uji Reliabilitas PT Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri

Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>	Keterangan
Kualitas Pelayanan (X1)	0,970	Sangat Reliabel
Kualitas Produk (X2)	0,969	Sangat Reliabel
Religiusitas (X3)	0,929	Sangat Reliabel
Keputusan Nasabah (Y)	0,951	Sangat Reliabel

Sumber: Data primer diolah dari SPSS 25.0, 2020

Berdasarkan tabel Hasil Uji Reliabilitas PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri dapat diketahui bahwa nilai *Cronbach's Alpha* untuk variabel kualitas pelayanan sebesar 0,970, kualitas produk sebesar 0,969, religiusitas sebesar 0,929, dan keputusan nasabah sebesar 0,951. Mengacu pada kriteria pengujian di atas, maka masing-masing variabel dalam penelitian ini dikategorikan sangat reliabel karena memiliki nilai *Cronbach's Alfa* 0,81 s/d 1,00.

2. Uji Asumsi Klasik
 - a. Uji Normalitas

Uji normalitas adalah untuk melihat apakah nilai residual terdistribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah yang memiliki nilai residual yang terdistribusi normal. Jadi, uji normalitas bukan dilakukan pada masing-masing variabel tetapi pada nilai residualnya. Sebelum melakukan penelitian regresi hendaknya peneliti melakukan uji kenormalan distribusi karena data yang baik adalah data yang pendistribusiannya normal. Dasar dalam pengambilan keputusan dalam uji normalitas ini sebagai berikut,

- 1) Jika nilai signifikansinya $> \alpha = 0,05$, maka data tersebut berdistribusi normal.
- 2) Jika nilai signifikansinya $< \alpha = 0,05$, maka data tersebut berdistribusi tidak normal.⁹

Tabel 4.16
Tabel Hasil Uji Normalitas PT Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri

Sumber: Data Primer diolah SPSS 16.0, 2020

Berdasarkan tabel Hasil Uji Normalitas PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri dapat diketahui bahwa nilai signifikansinya (*Asymp. Sig. (2-tailed)*) sebesar 0,174 lebih besar dari 0,05. Sehingga dapat disimpulkan bahwa seluruh data dalam penelitian ini berdistribusi normal.

⁹ Nikolas Duli, *Metode Penelitian Kuantitatif : Beberapa Konsep Dasar Untuk Penulisan Skripsi dan Analisis Data dengan SPSS*, (Yogyakarta: Budi Utama, 2019), hal. 114-115.

b. Uji

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Predicted Value
N		100
Normal Parameters ^a	Mean	41.2200000
	Std. Deviation	5.87878457
Most Extreme Differences	Absolute	.110
	Positive	.099
	Negative	-.110
Kolmogorov-Smirnov Z		1.105
Asymp. Sig. (2-tailed)		.174

a. Test distribution is Normal.

Multikolinearitas

Uji Multikolinearitas digunakan untuk menguji apakah model regresi yang dipakai memiliki hubungan korelasi yang kuat antar variabel bebas atau tidak. Model regresi yang baik adalah regresi yang tidak ditemukan multikolinearitas. Untuk mengambil keputusan apakah terjadi multikolinearitas atau tidak, maka keputusannya dengan melihat nilai *Tolarence* dan VIF (*Variance Inflation Factor*), sebagai berikut:

- 1) Jika nilai Tolerance > 0,10, maka tidak terjadi multikolinearitas
- 2) Jika nilai Tolerance < 0,10, maka terjadi multikolinearitas
- 3) Jika nilai VIF < 10,00, maka tidak terjadi multikolinearitas
- 4) Jika nilai VIF >10,00, maka terjadi multikolinearitas¹⁰

¹⁰ Surya Eka Priyatna, *Analisis Statistik Sosial Rangkaian Penelitian Kuantitatif Menggunakan SPSS*, (Medan: Kita Menulis, 2020), hal. 53.

Tabel 4.17
Tabel Hasil Uji Multikolinearitas PT Bank Muamalat Indonesia Tbk.
Cabang Kediri

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	5.029	2.645	-	1.901	.060	-	-
	Kualitas.Pelayanan	.219	.098	.318	2.238	.028	.126	7.929
	Kualitas.Produk	.488	.120	.593	4.074	.000	.120	8.315
	Religiusitas	.248	.096	.338	2.506	.014	.459	2.178

a. Dependent

Variable:Keputusan.Nasabah

Sumber: Data Primer diolah SPSS 16.0, 2020

Berdasarkan tabel Hasil Uji Multikolinearitas PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri dapat diketahui bahwa variabel jumlah kualitas pelayanan memiliki *tolerance* sebesar 0,126 dan VIF sebesar 7,929. Variabel kualitas produk memiliki *tolerance* sebesar 0,120 dan VIF sebesar 8,315. Variabel *religiusitas* memiliki *tolerance* sebesar 0,459 dan VIF sebesar 2,178. Sehingga, dapat disimpulkan bahwa data pada masing-masing variabel bebas tidak terdapat multikolinearitas karena nilai *tolerance* > 0,1 dan nilai VIF < 10.

c. Uji Heteroskedasitas

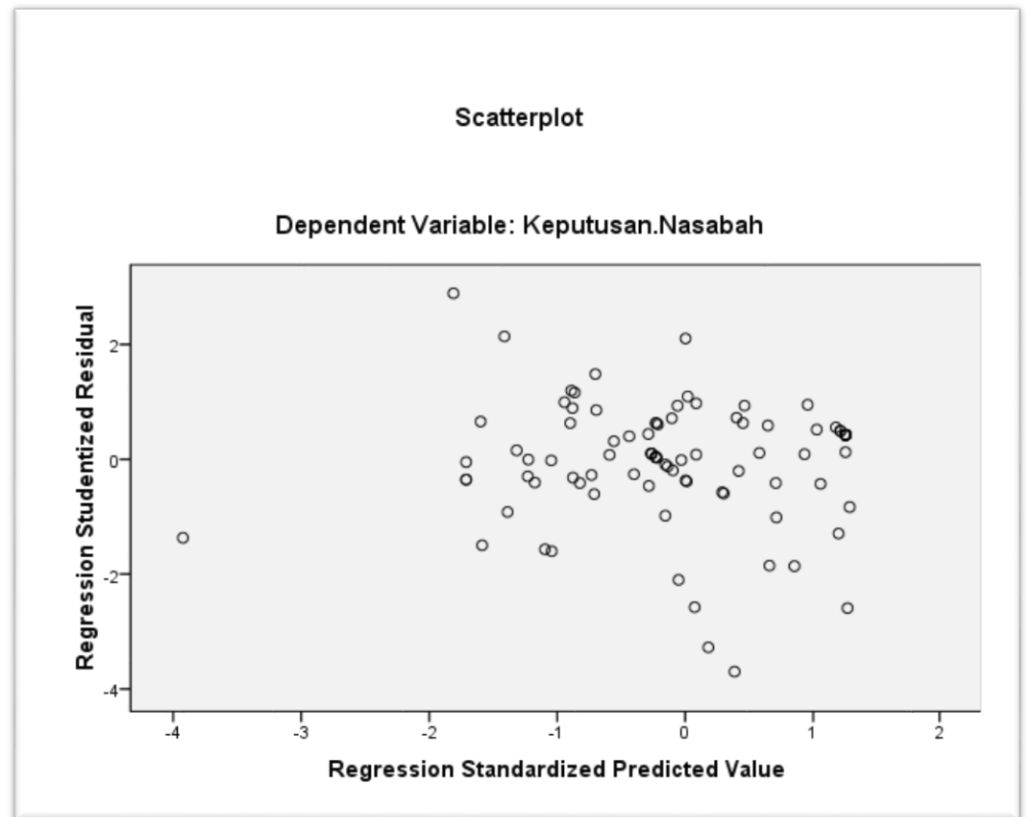
Uji ini digunakan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual atau pengamatan yang lain. Ada beberapa cara yang digunakan dalam uji ini, salah satunya yaitu Metode Scatter Plot. Metode ini melihat grafik plot antara nilai

prediksi variabel terikat (dependent) yaitu ZPRED dengan residualnya SRESID. Pada metode ini, kriteria penilainnya sebagai berikut:

- 1) Jika ada pola tertentu, seperti titik-titik yang membentuk pola tertentu yang teratur (bergelombang, melebar, kemudian menyempit), maka mengidentifikasi telah terjadi heterokedastisitas.
- 2) Jika tidak ada pola tertentu, serta titik-titiknya menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y, maka mengidentifikasi tidak terjadi heterokedastisitas.¹¹

Gambar 4.2
Hasil Uji Heteroskedastisitas PT Bank Muamalat Indonesia
Tbk. Cabang Kediri

¹¹ Slamet Riyanto dan Aglis Andhita Hatmawan, *Metode Riset Penelitian Kuantitatif Penelitian di Bidang Manajemen, Teknik Pendidikan, dan Eksperimen*, (Yogyakarta: Budi Utama, 2012), hal. 139.



Sumber: Data Primer diolah SPSS 16.0, 2020

Berdasarkan gambar Hasil Uji Heteroskedastisitas PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri dapat diketahui bahwa pola gambar di *Scatterplot* menunjukkan titik-titik menyebar secara acak baik di atas atau di bawah angka 0 pada sumbu Y dan tidak membentuk pola tertentu. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas sehingga model regresi layak untuk dipakai.

3. Uji Regresi Linear Berganda

Uji regresi linear berganda bertujuan untuk melihat pengaruh antara variabel independen dan variabel dependen dengan skala pengukuran atau rasio dalam suatu persamaan linear.

Tabel 4.18
Tabel Hasil Uji Regresi Linear Berganda PT Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri

		Coefficients ^a					Collinearity Statistics	
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Tolerance	VIF
Model	B	Std. Error	Beta					
1	(Constant)	5.029	2.645	-	1.901	.060	-	-
	Kualitas.Pelayanan	.219	.098	.318	2.238	.028	.126	7.929
	Kualitas.Produk	.488	.120	.593	4.074	.000	.120	8.315
	Religiusitas	.248	.096	.338	2.506	.014	.459	2.178

a. Dependent Variable:Keputusan.Nasabah

Sumber: Data primer diolah dari SPSS 16.0, 2020

Berdasarkan tabel hasil uji regresi linear berganda PT Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri dapat diketahui persamaan sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + e$$

$$Y = 5,029 + 0,219X_1 + 0,488X_2 + 0,248X_3$$

Dari persamaan regresi di atas, maka dapat diuraikan sebagai berikut:

- a. Nilai konstanta adalah 5,029. Artinya jika kualitas pelayanan (X1), kualitas produk (X2), dan religiusitas (X3) dalam keadaan konstan, maka keputusan nasabah (Y) nilainya sebesar 5,029.

- b. Nilai koefisien regresi variabel kualitas pelayanan (X1) bernilai positif, yaitu sebesar 0,219. Artinya bahwa setiap kenaikan kualitas pelayanan sebesar satu satuan, akan meningkatkan keputusan nasabah sebesar 0,219 satu satuan. Dan sebaliknya, setiap penurunan satu satuan kualitas pelayanan, akan menurunkan loyalitas nasabah sebesar 0,219.
- c. Nilai koefisien regresi variabel kualitas produk (X2) bernilai positif, yaitu sebesar 0,488. Artinya bahwa setiap kenaikan kualitas produk sebesar satu satuan, akan meningkatkan keputusan nasabah sebesar 0,488 satu satuan. Dan sebaliknya, setiap penurunan satu satuan kualitas produk, akan menurunkan loyalitas nasabah sebesar 0,488.
- d. Nilai koefisien regresi variabel religiusitas (X3) bernilai positif, yaitu sebesar 0,248. Artinya bahwa setiap kenaikan religiusitas sebesar satu satuan, akan menaikkan keputusan nasabah sebesar 0,248 satu satuan. Dan sebaliknya, setiap penurunan satu satuan religiusitas, akan menurunkan loyalitas nasabah sebesar 0,248.

4. Uji Hipotesis

a. Uji Parsial (Uji T)

Uji t ini juga disebut dengan uji parsial, pengujian ini bertujuan untuk menguji signifikan pengaruh secara parsial antara variabel independen terhadap variabel dependen. Langkah-langkahnya adalah:

1) Hipotesis

$H_0: b_i = 0$ artinya, variabel independen tidak berpengaruh terhadap variabel dependen.

$H_i; b_i \neq 0$ artinya variabel independen berpengaruh terhadap variabel dependen.

2) Pengambilan Keputusan

Jika nilai $t_{hitung} < t_{tabel}$ atau signifikansi $> \alpha=0,05$ maka H_0 diterima

Jika nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau signifikansi $< \alpha=0,05$ maka H_0 ditolak

Nilai t_{tabel} ditentukan dari tingkat $\alpha= 0,05$ dengan $df (n-k-1)$, n adalah jumlah data sedangkan k adalah jumlah variabel independen.¹²

Tabel 4.19
Tabel Hasil Uji Parsial PT Bank Muamalat Indonesia Tbk.
Cabang Kediri

Coefficients^a

	Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	5.029	2.645	-	1.901	.060
	Kualitas.Pelayanan	.219	.098	.318	2.238	.028
	Kualitas.Produk	.488	.120	.593	4.074	.000
	Religiusitas	.248	.096	.338	2.506	.014

a. Dependent Variable:Keputusan.Nasabah

Sumber: Data primer diolah dari SPSS 16.0, 2020

¹² *Ibid.*, hal. 141-142.

Berdasarkan tabel Hasil Uji Parsial (Uji T) maka dapat diketahui bahwa:

- 1) Pengaruh kualitas pelayanan (X_1) terhadap keputusan nasabah (Y) pada PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri

Dari tabel *coefficients* menunjukkan bahwa t_{hitung} kualitas pelayanan sebesar 2,238. Sedangkan t_{tabel} bisa dihitung dan dilihat pada tabel *t-test* dengan $\alpha = 0,05$, $df = 96$ di dapat dari rumus ($df = n-k$, dimana n adalah jumlah responden dan k adalah jumlah variabel x dan y). Sehingga dengan nilai $\alpha = 0,05$ dan $df = 96$ maka di dapat nilai t_{tabel} sebesar 1,984.

Variabel kualitas pelayanan memiliki nilai sig. $0,028 < 0,05$ artinya kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah. Sedangkan, nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($2,238 > 1,984$). Maka, H_0 ditolak dan H_a diterima. Sehingga, dapat disimpulkan bahwa variable kualitas pelayanan berpengaruh dan signifikan terhadap keputusan nasabah

Hal ini sekaligus menunjukkan bahwa hipotesis penelitian yang berbunyi “diduga ada pengaruh positif yang signifikan antara kualitas pelayanan (X_1) terhadap keputusan nasabah (Y)”, dapat diterima

- 2) Pengaruh kualitas produk (X_2) terhadap keputusan nasabah (Y) pada PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri

Dari tabel *coefficients* menunjukkan bahwa t_{hitung} kualitas produk sebesar 4,074. Sedangkan t_{tabel} bisa dihitung dan dilihat pada tabel *t-test* dengan $\alpha = 0,05$, $df = 96$ di dapat dari rumus ($df = n-k$, dimana n adalah jumlah responden dan k adalah jumlah variabel x dan y). Sehingga dengan nilai $\alpha = 0,05$ dan $df = 96$ maka di dapat nilai t_{tabel} sebesar 1,984.

Variabel kualitas pelayanan memiliki nilai sig. $0,000 < 0,05$ artinya kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah. Sedangkan, nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($4,074 > 1,984$). Maka, H_0 ditolak dan H_a diterima. Sehingga, dapat disimpulkan bahwa variable kualitas pelayanan berpengaruh dan signifikan terhadap keputusan nasabah

Hal ini sekaligus menunjukkan bahwa hipotesis penelitian yang berbunyi “diduga ada pengaruh positif yang signifikan antara kualitas produk (X_2) terhadap keputusan nasabah (Y)”, dapat diterima

3) Pengaruh religiusitas (X_3) terhadap keputusan nasabah (Y) pada PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri

Dari tabel *coefficients* menunjukkan bahwa t_{hitung} religiusitas sebesar 2,506. Sedangkan t_{tabel} bisa dihitung dan dilihat pada tabel *t-test* dengan $\alpha = 0,05$, $df = 96$ di dapat dari rumus ($df = n-k$, dimana n adalah jumlah responden dan k adalah jumlah

variabel x dan y). Sehingga dengan nilai $\alpha = 0,05$ dan $df = 96$ maka di dapat nilai t_{tabel} sebesar 1,984.

Variabel religiusitas memiliki nilai sig. $0,014 < 0,05$ artinya religiusitas berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah. Sedangkan, nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($2,506 > 1,984$). Maka, H_0 ditolak dan H_a diterima. Nilai t_{hitung} bertanda negatif menunjukkan bahwa variabel religiusitas (X_3) mempunyai hubungan yang berlawanan arah dengan variabel keputusan nasabah (Y). Sehingga, dapat disimpulkan bahwa variable religiusitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah

Hal ini sekaligus menunjukkan bahwa hipotesis penelitian yang berbunyi “diduga ada pengaruh positif yang signifikan antara religiusitas (X_3) terhadap keputusan nasabah (Y)”, dapat diterima

b. Uji Simultan (Uji F)

Pengujian hipotesis ini dimaksudkan untuk mengetahui sebuah tafsiran parameter secara bersama-sama, yaitu seberapa besar pengaruh dari semua variabel independen terhadap variabel dependen secara bersama-sama. Langkah pengujiannya sebagai berikut:

1) Hipotesis

$H_0: b = 0$ artinya, variabel-variabel independen secara simultan tidak berpengaruh terhadap variabel dependen.

H_i ; $b > 0$ artinya variabel-variabel independen secara simultan berpengaruh terhadap variabel dependen.

2) Pengambilan Keputusan

Jika nilai $f_{hitung} \geq f_{tabel}$ atau signifikansi $\leq \alpha=0,05$ maka H_0 ditolak

Jika nilai $f_{hitung} < f_{tabel}$ atau signifikansi $> \alpha=0,05$ maka H_0 diterima¹³

Tabel 4.20
Tabel Hasil Uji Simultan (Uji F) PT Bank Muamalat Indonesia Tbk Cabang Kediri

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	3421.451	3	1140.484	99.019	.000 ^a
	Residual	1105.709	96	11.518	-	-
	Total	4527.160	99	-	-	-

a. Predictors: (Constant), Religiusitas, Kualitas.Pelayanan, Kualitas.Produk

b. Dependent Variable: Keputusan.Nasabah

Sumber: Data primer diolah dari SPSS 16.0, 2020

Berdasarkan tabel Hasil Uji Simultan (Uji F) PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri dapat diketahui bahwa nilai F_{hitung} sebesar 99,019. Dengan tingkat signifikansi sebesar 5% atau 0,05 dengan $df_1 = k - 1$ ($4 - 1 = 3$), dan $df_2 = n - k$ ($100 - 4 = 96$), maka diperoleh nilai F_{tabel} pada nilai tabel nilai distribusi F sebesar 2,70.

Dengan membandingkan antara F_{hitung} dengan F_{tabel} dapat diperoleh kesimpulan bahwa $F_{hitung} > F_{tabel}$ yaitu $99,019 > 2,70$ dan

¹³ *Ibid.*, hal. 142-143.

nilai sig 0,000 < 0,05. Maka, H_0 ditolak dan H_a diterima. Artinya, secara simultan atau bersama-sama terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan (X_1), kualitas produk (X_2), dan religiusitas (X_3) terhadap keputusan nasabah (Y).

Hal ini sekaligus menunjukkan bahwa hipotesis penelitian yang berbunyi “diduga ada pengaruh positif yang signifikan antara Kualitas Pelayanan (X_1), Kualitas Produk (X_2), dan Religiusitas (X_3) terhadap Keputusan Nasabah (Y)”, dapat diterima.

5. Uji Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi memiliki fungsi untuk mengetahui besarnya variasi independen untuk menerangkan variabel dependen atau sejauh mana kemampuan variabel independen (kualitas pelayanan, kualitas produk, dan religiusitas) terhadap variabel dependen (keputusan nasabah). Berikut ini merupakan hasil pengujian dari Uji Koefisien Determinasi yaitu:

Tabel 4.21
Tabel Hasil Uji Koefisien Determinasi PT Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.869 ^a	.756	.748	3.394	2.121

a. Predictors: (Constant), Religiusitas, Kualitas.Pelayanan, Kualitas.Produk

b. Dependent Variable: Keputusan.Nasabah

Sumber: Data primer diolah dari SPSS 16.0, 2020

Berdasarkan tabel Hasil Uji Koefisien Determinasi PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri dapat diketahui bahwa

besarnya nilai *R Square* adalah 0,756 atau 75,6%. Nilai *R Square* berkisar antara 0 sampai dengan 1. Untuk regresi linier berganda sebaiknya menggunakan *R Square* yang sudah disesuaikan atau tertulis *Adjusted R Square*, karena disesuaikan dengan jumlah variabel bebas yang digunakan (variabel bebas yang lebih dari 2).

Adjusted R Square nilainya sebesar 0,748 atau 74,8%. Ini menunjukkan bahwa persentase variabel independen (kualitas pelayanan, kualitas produk, dan religiusitas) terhadap variabel dependen (keputusan nasabah) sebesar 74,8%. Sedangkan sisanya ($100\% - 74,8\% = 25,2\%$) dipengaruhi oleh variabel lain yang belum dimasukkan dalam penelitian ini.

D. Analisis Koefisien

1. Hubungan antara indikator-indikator terhadap teori
 - a. Kualitas Pelayanan (X1)
 - 1) Hubungan antara indikator-indikator Kualitas Pelayanan Terhadap Teori Tangibel

Correlations

		X1.1.1	X1.1.2	X1.1.3	Y1
X1.1.1	Pearson Correlation	1	.721**	.698**	.507**
	Sig. (2-tailed)	-	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100
X1.1.2	Pearson Correlation	.721**	1	.696**	.593**
	Sig. (2-tailed)	.000	-	.000	.000
	N	100	100	100	100
X1.1.3	Pearson Correlation	.698**	.696**	1	.532**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	-	.000
	N	100	100	100	100
Y1	Pearson Correlation	.507**	.593**	.532**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	-
	N	100	100	100	100

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Dari tabel Korelasi di atas dijelaskan hubungan antara indikator-indikator Kualitas pelayanan terhadap teori Tangible (Bukti Fisik) diurutkan dari yang terbesar ke yang terkecil yaitu:

- a) Indikator X1.1.2 yaitu “Penampilan pegawai rapi dan sopan” sebesar 0,593
- b) Indikator X1.1.3 yaitu “Ruang tunggu memadai” sebesar 0,532
- c) Indikator X1.1.1 yaitu “Memiliki gedung megah Ruang tunggu memadai” sebesar 0,507

2) Hubungan antara indikator-indikator Kualitas Pelayanan Terhadap Teori kehandalan

Correlations

		X1.2.1	X1.2.2	X1.2.3	Y.2
X1.2.1	Pearson Correlation	1	.710**	.743**	.622**
	Sig. (2-tailed)	-	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100
X1.2.2	Pearson Correlation	.710**	1	.580**	.614**
	Sig. (2-tailed)	.000	-	.000	.000
	N	100	100	100	100
X1.2.3	Pearson Correlation	.743**	.580**	1	.685**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	-	.000
	N	100	100	100	100
Y2	Pearson Correlation	.622**	.614**	.685**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	-
	N	100	100	100	100

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Dari tabel Korelasi di atas dijelaskan hubungan antara indikator-indikator Kualitas pelayanan terhadap teori kehandalan diurutkan dari yang terbesar ke yang terkecil yaitu:

- a) Indikator X1.2.3 yaitu “Memiliki sarana teknologi yang memadai” sebesar 0,685
- b) Indikator X1.2.1 yaitu “Pegawai yang cepat dan tanggap” sebesar 0,622
- c) Indicator X1.2.2 yaitu “memberikan informasi yang akurat” sebesar 0,614.

3) Hubungan antara indikator-indikator Kualitas Pelayanan

Terhadap Teori ketanggapan

Correlations

		X1.3.1	X1.3.2	X1.3.3	Y3
X1.3.1	Pearson Correlation	1	.664**	.686**	.503**
	Sig. (2-tailed)	-	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100
X1.3.2	Pearson Correlation	.664**	1	.732**	.502**
	Sig. (2-tailed)	.000	-	.000	.000
	N	100	100	100	100
X1.3.3	Pearson Correlation	.686**	.732**	1	.496**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	-	.000
	N	100	100	100	100
Y3	Pearson Correlation	.503**	.502**	.496**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	-
	N	100	100	100	100

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Dari tabel Korelasi di atas dijelaskan hubungan antara indikator-indikator Kualitas pelayanan terhadap teori ketanggapan diurutkan dari yang terbesar ke yang terkecil yaitu:

- a) Indikator X1.3.1 yaitu “Pegawai yang penuh perhatian” sebesar 0,503
 - b) Indikator X1.3.2 yaitu “Ikut serta mengatasi masalah” sebesar 0,502
 - c) Indicator X1.3.3 yaitu “Membantu dalam bertransaksi” sebesar 0,496.
- 4) Hubungan antara indikator-indikator Kualitas Pelayanan Terhadap Teori jaminan dan kepastian

Correlations

		X1.4.1	X1.4.2	X1.4.3	Y4
X1.4.1	Pearson Correlation	1	.656**	.761**	.510**
	Sig. (2-tailed)	-	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100
X1.4.2	Pearson Correlation	.656**	1	.694**	.447**
	Sig. (2-tailed)	.000	-	.000	.000
	N	100	100	100	100
X1.4.3	Pearson Correlation	.761**	.694**	1	.528**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	-	.000
	N	100	100	100	100
Y4	Pearson Correlation	.510**	.447**	.528**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	-
	N	100	100	100	100

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Dari tabel Korelasi di atas dijelaskan hubungan antara indikator-indikator Kualitas pelayanan terhadap teori jaminan dan kepastian diurutkan dari yang terbesar ke yang terkecil yaitu:

- a) Indikator X1.4.3 yaitu “Jaminan kehalalan dalam bertransaksi” sebesar 0,528
- b) Indikator X1.4.1 yaitu “Jaminan dalam bertansaksi” sebesar 0,510
- c) Indicator X1.4.2 yaitu “Jaminan uang yang disimpan” sebesar 0,447.

5) Hubungan antara indikator-indikator Kualitas Pelayanan Terhadap Teori kepedulian

Correlations

		X1.5.1	X1.5.2	X1.5.3	Y5
X1.5.1	Pearson Correlation	1	.736**	.671**	.693**
	Sig. (2-tailed)	-	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100
X1.5.2	Pearson Correlation	.736**	1	.683**	.602**
	Sig. (2-tailed)	.000	-	.000	.000
	N	100	100	100	100
X1.5.3	Pearson Correlation	.671**	.683**	1	.614**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	-	.000
	N	100	100	100	100
Y5	Pearson Correlation	.693**	.602**	.614**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	-
	N	100	100	100	100

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Dari tabel Korelasi di atas dijelaskan hubungan antara indikator-indikator Kualitas pelayanan terhadap teori kepedulian diurutkan dari yang terbesar ke yang terkecil yaitu:

- a) Indikator X1.5.1 yaitu “Mudah dalam melakukan komunikasi” sebesar 0,693
- b) Indikator X1.5.3 yaitu “Pelayanan yang sama tanpa dibedakan” sebesar 0,614
- c) Indikator X1.5.2 yaitu “Memahami kebutuhan nasabah” sebesar 0,602.

b. Kualitas Produk (X2)

- 1) Hubungan antara indikator-indikator Kualitas Produk Terhadap Teori *Performance* (Kinerja)

Correlations

		X2.1.1	X2.1.2	X2.1.3	Y1
X2.1.1	Pearson Correlation	1	.815**	.766**	.638**
	Sig. (2-tailed)	-	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100
X2.1.2	Pearson Correlation	.815**	1	.667**	.692**
	Sig. (2-tailed)	.000	-	.000	.000
	N	100	100	100	100
X2.1.3	Pearson Correlation	.766**	.667**	1	.595**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	-	.000
	N	100	100	100	100
Y1	Pearson Correlation	.638**	.692**	.595**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	-
	N	100	100	100	100

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Dari tabel Korelasi di atas dijelaskan hubungan antara indikator-indikator Kualitas produk terhadap teori *Performance* (Kinerja) diurutkan dari yang terbesar ke yang terkecil yaitu:

- a) Indikator X2.1.2 yaitu “memberikan kemudahan dan kenyamanan dalam transaksi” sebesar 0,692
- b) Indikator X2.1.1 yaitu “produk yang diberikan Bank Muamalat sudah terpercaya di kalangan masyarakat” sebesar 0,638
- c) Indikator X2.1.3 yaitu “produk pembiayaan yang dimiliki oleh Bank Muamalat sesuai dengan teori yang ada dan di praktekkan di lapangan karena prinsip kejujuran yang ditanamkan” sebesar 0,595.

2) Hubungan antara indikator-indikator Kualitas Produk Terhadap Teori *Features* (Fitur)

Correlations					
		X2.2.1	X2.2.2	X2.2.3	Y2
X2.2.1	Pearson Correlation	1	.723**	.698**	.527**
	Sig. (2-tailed)	-	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100
X2.2.2	Pearson Correlation	.723**	1	.659**	.569**
	Sig. (2-tailed)	.000	-	.000	.000
	N	100	100	100	100
X2.2.3	Pearson Correlation	.698**	.659**	1	.499**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	-	.000
	N	100	100	100	100
Y2	Pearson Correlation	.527**	.569**	.499**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	-
	N	100	100	100	100

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Dari tabel Korelasi di atas dijelaskan hubungan antara indikator-indikator Kualitas produk terhadap teori Fitur diurutkan dari yang terbesar ke yang terkecil yaitu:

- a) Indikator X2.2.2 yaitu “bervariasi dan beragam” sebesar 0,569
- b) Indikator X2.2.1 yaitu “memiliki produk yang menarik dan beragam” sebesar 0,527
- c) Indikator X2.2.3 yaitu “bagi hasil yang di berikan oleh Bank muamalat sangat tinggi” sebesar 0,499.

3) Hubungan antara indikator-indikator Kualitas Produk Terhadap Teori Reabilitas

Correlations

		X2.3.1	X2.3.2	X2.3.3	Y3
X2.3.1	Pearson Correlation	1	.776**	.781**	.674**
	Sig. (2-tailed)	-	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100
X2.3.2	Pearson Correlation	.776**	1	.767**	.566**
	Sig. (2-tailed)	.000	-	.000	.000
	N	100	100	100	100
X2.3.3	Pearson Correlation	.781**	.767**	1	.534**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	-	.000
	N	100	100	100	100
Y3	Pearson Correlation	.674**	.566**	.534**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	-
	N	100	100	100	100

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Dari tabel Korelasi di atas dijelaskan hubungan antara indikator-indikator Kualitas produk terhadap teori Reabilitas diurutkan dari yang terbesar ke yang terkecil yaitu:

- a) Indikator X2.3.1 yaitu “produk tabungan dapat digunakan untuk jangka waktu yang panjang” sebesar 0,674
- b) Indikator X2.3.2 yaitu “dapat menjamin keamanan dalam bertransaksi” sebesar 0,566

c) Indikator X2.3.3 yaitu “produk yang di berikan Bank Muamalat lebih unggul dibandingkan produk bank lainnya” sebesar 0,534.

4) Hubungan antara indikator-indikator Kualitas Produk Terhadap Teori Kesesuaian dengan Spesifikasi

Correlations

		X2.4.1	X2.4.2	X2.4.3	Y4
X2.4.1	Pearson Correlation	1	.750**	.681**	.717**
	Sig. (2-tailed)	-	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100
X2.4.2	Pearson Correlation	.750**	1	.701**	.673**
	Sig. (2-tailed)	.000	-	.000	.000
	N	100	100	100	100
X2.4.3	Pearson Correlation	.681**	.701**	1	.598**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	-	.000
	N	100	100	100	100
Y4	Pearson Correlation	.717**	.673**	.598**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	-
	N	100	100	100	100

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Dari tabel Korelasi di atas dijelaskan hubungan antara indikator-indikator Kualitas produk terhadap teori kesesuaian dengan spesifikasi diurutkan dari yang terbesar ke yang terkecil yaitu:

a) Indikator X2.4.1 yaitu “puas dengan produk yang di berikan” sebesar 0,717

b) Indikator X2.4.2 yaitu “produk Bank Muamalat Diterapkan sesuai dengan Syariah” sebesar 0,673

c) Indikator X2.4.3 yaitu “produk sesuai dengan yang dibutuhkan oleh nasabah” sebesar 0,598.

c. Religiusitas (X₃)

1) Hubungan antara indikator-indikator Religiusitas Terhadap Teori intelektual

Correlations

		X3.1.1	X3.1.2	X3.1.3	Y1
X3.1.1	Pearson Correlation	1	.722**	.576**	.428**
	Sig. (2-tailed)	-	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100
X3.1.2	Pearson Correlation	.722**	1	.431**	.406**
	Sig. (2-tailed)	.000	-	.000	.000
	N	100	100	100	100
X3.1.3	Pearson Correlation	.576**	.431**	1	.392**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	-	.000
	N	100	100	100	100
Y1	Pearson Correlation	.428**	.406**	.392**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	-
	N	100	100	100	100

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Dari tabel Korelasi di atas dijelaskan hubungan antara indikator-indikator Religiusitas terhadap teori intelektual diurutkan dari yang terbesar ke yang terkecil yaitu:

a) Indikator X3.4.1 yaitu “riba dilarang oleh agama islam” sebesar 0,428

b) Indikator X3.4.2 yaitu “pelaku riba akan disiksa dunia akhirat” sebesar 0,406

c) Indikator X3.4.3 yaitu “bunga bank sama dengan riba” sebesar 0,392.

2) Hubungan antara indikator-indikator Religiusitas Terhadap dimensi penghayatan

Correlations

		X3.2.1	X3.2.2	X3.2.3	Y2
X3.2.1	Pearson Correlation	1	.675**	.654**	.446**
	Sig. (2-tailed)	-	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100
X3.2.2	Pearson Correlation	.675**	1	.801**	.513**
	Sig. (2-tailed)	.000	-	.000	.000
	N	100	100	100	100
X3.2.3	Pearson Correlation	.654**	.801**	1	.430**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	-	.000
	N	100	100	100	100
Y2	Pearson Correlation	.446**	.513**	.430**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	-
	N	100	100	100	100

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Dari tabel Korelasi di atas dijelaskan hubungan antara indikator-indikator Religiusitas terhadap dimensi penghayatan diurutkan dari yang terbesar ke yang terkecil yaitu:

a) Indikator X3.2.2 yaitu “menghindari perkara yang subhat dan makruh” sebesar 0,513

b) Indikator X3.2.1 yaitu “berusaha menghindari perkara yang haram” sebesar 0,446

c) Indikator X3.2.3 yaitu “berusaha menghindari riba dan bunga bank” sebesar 0,430.

3) Hubungan antara indikator-indikator Religiusitas Terhadap dimensi pengalaman

Correlations

		X3.3.1	X3.3.2	X3.3.3	Y3
X3.3.1	Pearson Correlation	1	.675**	.689**	.498**
	Sig. (2-tailed)	-	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100
X3.3.2	Pearson Correlation	.675**	1	.748**	.416**
	Sig. (2-tailed)	.000	-	.000	.000
	N	100	100	100	100
X3.3.3	Pearson Correlation	.689**	.748**	1	.531**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	-	.000
	N	100	100	100	100
Y3	Pearson Correlation	.498**	.416**	.531**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	-
	N	100	100	100	100

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Dari tabel Korelasi di atas dijelaskan hubungan antara indikator-indikator Religiusitas terhadap dimensi pengalaman diurutkan dari yang terbesar ke yang terkecil yaitu:

a) Indikator X3.3.3 yaitu “berusaha menjalankan yang di perintahkan Allah SWT” sebesar 0,531

b) Indikator X3.3.1 yaitu “mengamalkan ajaran islam secara keseluruhan” sebesar 0,498

c) Indicator X3.3.2 yaitu “berusaha menjauhi semua larangan yang dilarang dalam ajaran islam” sebesar 0,416.

d. Keputusan Nasabah (Y)

1) Hubungan antara indikator-indikator Keputusan Nasabah

Terhadap teori pengenalan masalah

Correlations

		Y1.1.1	Y1.1.2	Y1
Y1.1.1	Pearson Correlation	1	.582**	.498**
	Sig. (2-tailed)	-	.000	.000
	N	100	100	100
Y1.1.2	Pearson Correlation	.582**	1	.697**
	Sig. (2-tailed)	.000	-	.000
	N	100	100	100
Y1	Pearson Correlation	.498**	.697**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	-
	N	100	100	100

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Dari tabel Korelasi di atas dijelaskan hubungan antara indikator-indikator keputusan nasabah terhadap teori pengenalan masalah diurutkan dari yang terbesar ke yang terkecil yaitu:

a) Indikator Y1.1.2 yaitu “merasa produk Bank Muamalat KC Kediri memiliki manfaat yang positif” sebesar 0,697

b) Indikator Y1.1.1 yaitu “sudah memiliki tabungan di Bank Muamalat KC Kediri” sebesar 0,498.

2) Hubungan antara indikator-indikator Keputusan Nasabah Terhadap teori pencarian informasi

Correlations

		Y1.2.1	Y1.2.2	Y2
Y1.2.1	Pearson Correlation	1	.545**	.571**
	Sig. (2-tailed)	-	.000	.000
	N	100	100	100
Y1.2.2	Pearson Correlation	.545**	1	.664**
	Sig. (2-tailed)	.000	-	.000
	N	100	100	100
Y2	Pearson Correlation	.571**	.664**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	-
	N	100	100	100

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Dari tabel Korelasi di atas dijelaskan hubungan antara indikator-indikator keputusan nasabah terhadap teori pencarian informasi diurutkan dari yang terbesar ke yang terkecil yaitu:

a) Indikator Y1.2.2 yaitu “aktif mencari informasi tentang produk tabungan Bank Muamalat KC Kediri melalui media cetak maupun sosial media” sebesar 0,664

- b) Indikator Y1.2.1 yaitu “mencari informasi tentang tabungan Bank Muamalat KC Kediri melalui orang-orang di sekitar” sebesar 0,571.
- 3) Hubungan antara indikator-indikator Keputusan Nasabah Terhadap teori evaluasi alternatif

Correlations

		Y1.3.1	Y1.3.2	Y3
Y1.3.1	Pearson Correlation	1	.734**	.631**
	Sig. (2-tailed)	-	.000	.000
	N	100	100	100
Y1.3.2	Pearson Correlation	.734**	1	.630**
	Sig. (2-tailed)	.000	-	.000
	N	100	100	100
Y3	Pearson Correlation	.631**	.630**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	-
	N	100	100	100

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Dari tabel Korelasi di atas dijelaskan hubungan antara indikator-indikator keputusan nasabah terhadap teori evaluasi alternatif diurutkan dari yang terbesar ke yang terkecil yaitu:

- c) Indikator Y1.3.1 yaitu “produk tabungan yang di berikan Bank Muamalat KC Kediri memberikan manfaat yang lebih dibandingkan dengan produk lainnya” sebesar 0,631
- d) Indikator Y1.3.2 yaitu “sudah benar benar mempertimbangkan dalam memilih produk tabungan Bank Muamalat KC Kediri” sebesar 0,630.

4) Hubungan antara indikator-indikator Keputusan Nasabah Terhadap teori keputusan menabung

Correlations

		Y1.4.1	Y1.4.2	Y4
Y1.4.1	Pearson Correlation	1	.787**	.631**
	Sig. (2-tailed)	-	.000	.000
	N	100	100	100
Y1.4.2	Pearson Correlation	.787**	1	.635**
	Sig. (2-tailed)	.000	-	.000
	N	100	100	100
Y4	Pearson Correlation	.631**	.635**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	-
	N	100	100	100

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Dari tabel Korelasi di atas dijelaskan hubungan antara indikator-indikator keputusan nasabah terhadap teori keputusan menabung diurutkan dari yang terbesar ke yang terkecil yaitu:

- e) Indikator Y1.4.2 yaitu “produk tabungan Bank Muamalat KC Kediri memiliki nilai guna yang lebih tinggi, aman, dan terpercaya” sebesar 0,635
- f) Indikator Y1.4.1 yaitu “merasa sudah yakin dalam memilih tabungan di Bank Muamalat KC Kediri” sebesar 0,631.

5) Hubungan antara indikator-indikator Keputusan Nasabah Terhadap teori keputusan pasca menabung

Correlations

		Y1.5.1	Y1.5.2	Y5
Y1.5.1	Pearson Correlation	1	.686**	.583**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000
	N	100	100	100
Y1.5.2	Pearson Correlation	.686**	1	.718**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000
	N	100	100	100
Y5	Pearson Correlation	.583**	.718**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	
	N	100	100	100

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Dari tabel Korelasi di atas dijelaskan hubungan antara indikator-indikator keputusan nasabah terhadap teori keputusan pasca menabung diurutkan dari yang terbesar ke yang terkecil yaitu:

- g) Indikator Y1.5.2 yaitu “akan merekomendasikan produk produk Bank Muamalat KC Kediri lainnya kepada teman teman dan saudara” sebesar 0,635
- h) Indikator Y1.5.1 yaitu “produk tabungan Bank Muamalat KC Kediri mampu memenuhi kebutuhan saya dibandingkan dengan produk lainnya” sebesar 0,631.

2. Hubungan Teori-Teori Terhadap Variabel

- a. Hubungan Teori-Teori Kualitas Pelayanan Terhadap Variabel Kualitas Pelayanan (X1)

Correlations							
		totalX1.1	totalX1.2	totalX1.3	totalX1.4	totalX1.5	totalX1
totalX1.1	Pearson Correlation	1	.835**	.859**	.826**	.845**	.926**
	Sig. (2-tailed)	-	.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
totalX1.2	Pearson Correlation	.835**	1	.872**	.866**	.879**	.946**
	Sig. (2-tailed)	.000	-	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
totalX1.3	Pearson Correlation	.859**	.872**	1	.854**	.866**	.945**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	-	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
totalX1.4	Pearson Correlation	.826**	.866**	.854**	1	.877**	.941**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	-	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
totalX1.5	Pearson Correlation	.845**	.879**	.866**	.877**	1	.950**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	-	.000
	N	100	100	100	100	100	100
totalX1	Pearson Correlation	.926**	.946**	.945**	.941**	.950**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	-
	N	100	100	100	100	100	100

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Berdasarkan tabel korelasi bivariat diatas menunjukkan hubungan teori-teori kualitas pelayanan terhadap variabel kualitas pelayanan diurutkan dari yang terbesar ke yang terkecil sebagai berikut:

- a) Bukti fisik sebesar 0,950
- b) Ketanggapan sebesar 0,946
- c) Jaminan kepastian sebesar 0,945
- d) Empati sebesar 0,941

e) Keandalan sebesar 0,926.

b. Hubungan Teori-Teori Kualitas Produk terhadap variabel Kualitas Produk (X2)

Correlations						
		totalX2.1	totalX2.2	totalX2.3	totalX2.4	totalX2
totalX2.1	Pearson Correlation	1	.894**	.888**	.849**	.953**
	Sig. (2-tailed)	-	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100
totalX2.2	Pearson Correlation	.894**	1	.882**	.884**	.961**
	Sig. (2-tailed)	.000	-	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100
totalX2.3	Pearson Correlation	.888**	.882**	1	.865**	.954**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	-	.000	.000
	N	100	100	100	100	100
totalX2.4	Pearson Correlation	.849**	.884**	.865**	1	.944**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	-	.000
	N	100	100	100	100	100
totalX2	Pearson Correlation	.953**	.961**	.954**	.944**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	-
	N	100	100	100	100	100

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Berdasarkan tabel korelasi bivariat diatas menunjukkan hubungan teori-teori kualitas produk terhadap variabel kualitas produk diurutkan dari yang terbesar ke yang terkecil sebagai berikut:

- a) *Features* sebesar 0,961
- b) *Realibility* sebesar 0,954
- c) *Performance* sebesar 0,953

d) *Conformance to Specifications* sebesar 0,944.

c. Hubungan Teori-Teori Religiusitas terhadap variabel Religiusitas (X3)

Correlations					
		totalX3.1	totalX3.2	totalX3.3	total3
totalX3.1	Pearson Correlation	1	.827**	.678**	.915**
	Sig. (2-tailed)	-	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100
totalX3.2	Pearson Correlation	.827**	1	.760**	.944**
	Sig. (2-tailed)	.000	-	.000	.000
	N	100	100	100	100
totalX3.3	Pearson Correlation	.678**	.760**	1	.885**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	-	.000
	N	100	100	100	100
total3	Pearson Correlation	.915**	.944**	.885**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	-
	N	100	100	100	100

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Berdasarkan tabel korelasi bivariat diatas menunjukkan hubungan teori-teori religiusitas terhadap variabel religiusitas diurutkan dari yang terbesar ke yang terkecil sebagai berikut:

- a) Dimensi penghayatan sebesar 0,944
 - b) *Intelektual* sebesar 0,915
 - c) Dimensi Pengalaman sebesar 0,885.
- d. Hubungan Teori-Teori Keputusan Nasabah terhadap variabel Keputusan Nasabah (Y)

Correlations							
		totalY1.1	totalY1.2	totalY1.3	totalY1.4	totalY1.5	totalY1
totalY1.1	Pearson Correlation	1	.753**	.759**	.773**	.739**	.880**
	Sig. (2-tailed)	-	.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
totalY1.2	Pearson Correlation	.753**	1	.808**	.790**	.758**	.897**
	Sig. (2-tailed)	.000	-	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
totalY1.3	Pearson Correlation	.759**	.808**	1	.868**	.865**	.941**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	-	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
totalY1.4	Pearson Correlation	.773**	.790**	.868**	1	.843**	.935**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	-	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
totalY1.5	Pearson Correlation	.739**	.758**	.865**	.843**	1	.919**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	-	.000
	N	100	100	100	100	100	100
totalY1	Pearson Correlation	.880**	.897**	.941**	.935**	.919**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	-
	N	100	100	100	100	100	100

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Berdasarkan tabel korelasi bivariat diatas menunjukkan hubungan teori-teori keputusan nasabah terhadap variabel keputusan nasabah diurutkan dari yang terbesar ke yang terkecil sebagai berikut:

- a) Evaluasi alternatif sebesar 0,941
- b) Keputusan Menabung sebesar 0,935
- c) Keputusan pasca menabung sebesar 0,919
- d) Pencarian informasi sebesar 0,897
- e) Pengenalan masalah sebesar 0,880