

BAB IV

HASIL PENELITIAN

A. Gambaran Objek Penelitian

Penelitian ini mengambil lokasi di PT Bank Muamalat Indonesia Tbk Kantor Cabang Utama Kediri yang terletak di Jl. Sultan Hasanudin No. 26 Kelurahan Dandangan, Dandangan, Kecamatan Kota Kediri, Kota Kediri, Jawa Timur 64122.

Dalam pelaksanaan kegiatan operasionalnya PT Bank Muamalat Indonesia Tbk Kantor Cabang Utama Kediri memiliki kantor cabang pembantu, yaitu di Kabupaten Blitar yang beralamat di Jl. Cempaka No. 26 Blitar.

PT Bank Muamalat Indonesia Tbk (Bank Muamalat Indonesia) memulai perjalanannya sebagai bank syariah pertama di Indonesia pada 1 November 1991 atau 24 *Rabi'us Tsani* 1412 H. Pendirian Bank Muamalat Indonesia (BMI), 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 *Share-e* yang diluncurkan pada tahun 2004 juga merupakan tabungan instan pertama di

Indonesia. Produk *Share-e Gold Debit Visa* yang diluncurkan pada tahun 2011 tersebut mendapatkan penghargaan dari Museum Rekor Indonesia (MURI) sebagai kartu Debit Syariah dengan teknologi *chip 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.⁶⁸

1. Struktur Organisasi PT Bank Muamalat Indonesia Tbk Kantor Cabang Utama Kediri

Tabel 4.1
Struktur Organisasi Bank Muamalat Indonesia
Kantor Cabang Kediri

No	Jabatan	Nama
1.	Branch Manager (BM)	Alan Januar
2.	Sub Branch Manager (SBM)	1. Andi Setiadi 2. Basuki Widodo 3. Novita Sari
3.	BDM	1. Lina Fredyana
4.	BOM	1. Moch Hasan Bisri
5.	RM Funding	1. Arum Paspasari 2. Nurimansyah Setvia B. 3. Prasetyo Rinie Budi Utami
6.	Teller	1. Anggie 2. Nesia
7.	Customer Service (CS)	1. Nurul 2. Dora Ayuk
8.	RM Landing	1. Aluan Mahmud 2. Fahid Ibnu
9.	BO	1. Wahyu Hananto
10.	BC	1. Danny Prasetyo 2. Bambang
11.	OB (Office Boy)	1. Joko 2. Agung 3. Supri

⁶⁸ <http://www.bankmuamalat.co.id>, diakses pada tanggal 23 Maret 2020.

		4. Slamet
12.	Driver	1. Totok 2. Angga 3. Hafid 4. Komar
13.	Security	1. Dodik 2. Sutoyo 3. Sobiri 4. Sugiyono

Sumber : Papan Struktur Organisasi Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Kediri

2. Visi dan Misi Bank Muamalat

PT Bank Muamalat Indonesia Tbk mempunyai visi yaitu *“The Best Islamic Bank And Top 10 Bank In Indonesia With Strong Regional Presence”* artinya : “menjadi bank syariah terbaik termasuk dalam 10 besar bank di Indonesia dengan eksistensi yang diakui di tingkat regional”. Untuk mencapai visi tersebut PT Bank Muamalat Indonesia Tbk mempunyai misi yaitu membangun lembaga keuangan syariah yang unggul dan berkesinambungan dengan penekanan pada semangat kewirausahaan berdasarkan prinsip kehati-hatian, keunggulan sumber daya manusia yang islami dan profesional serta orientasi investasi yang inovatif, untuk memaksimalkan nilai kepada seluruh pemangku kepentingan.

3. Produk dan Layanan Bank Muamalat

1. Tabungan

- a. Tabungan iB Muamalat Haji dan Umrah
- b. Tabungan iB Muamalat
- c. Tabungan iB Dolar
- d. Tabunganku
- e. Tabungan iB Muamalat Rencana
- f. Tabungan iB Prima
- g. Tabungan iB Sahabat

- h. Tabungan iB SimPel
- 2. Giro
 - a. Giro iB Muamalat *Attijari*
 - b. Giro iB Muamalat Ultima
- 3. Deposito
 - a. Deposito Mudharabah iB Muamalat
- 4. Kartu *Share-E Debit*
 - a. Kartu *Share-E Debit Gold*
 - b. Kartu *Share-E Debit Reguler*
 - c. Kartu *Share-E Debit Arsenal*
- 5. Pembiayaan
 - a. KPR iB Muamalat Pensiun
 - b. Pembiayaan iB Muamalat Multiguna

B. Karakteristik Data Responden

Sebelum dilakukan analisis, terlebih dahulu penulis akan menjelaskan mengenai data-data 67 responden yang digunakan sebagai sampel yang diambil responden nasabah pada PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri sebagai berikut:

1. Umur Responden

Berikut merupakan data umur responden sebagai berikut:

Tabel 4.2
Umur Responden

No.	Umur Responden	Jumlah	Presentase
1.	21 – 30 Tahun	10	15%
2.	31- 40 Tahun	52	78%
3.	41 – 50 Tahun	5	7%
Total		67	100%

Sumber : *Data Primer yang diolah, 2020*

Berdasarkan tabel 4.2 di atas, dapat diketahui bahwa responden dengan usia 21-30 tahun sebanyak 10 responden atau 15%, usia 31-40 tahun sebanyak 52 responden atau 78% dan usia 41-50 tahun 5 responden atau 7%. Hal ini menunjukkan bahwa usia rata-rata responden yang sering melakukan kegiatan transaksi/menabung di Bank Muamalat KCU Kediri yaitu responden yang berusia 31-40 tahun.

2. Jenis Kelamin Responden

Berikut merupakan data jenis kelamin responden sebagai berikut:

Tabel 4.3
Jenis Kelamin Responden

No.	Jenis Kelamin	Jumlah	Presentase
1.	Laki-Laki	31	46%
2.	Perempuan	36	54 %
Total		67	100%

Sumber : *Data Primer yang diolah, 2020*

Berdasarkan tabel 4.3 diatas dapat diketahui bahwasannya jenis kelamin nasabah pada Bank Muamalat KCU Kediri yang berperan sebagai responden penelitian ini, menunjukkan bahwa jumlah responden laki-laki lebih sedikit dari pada jumlah responden perempuan dengan selisih 8 % yaitu laki-laki sebanyak 31 orang, sedangkan perempuan sebanyak 36 orang.

3. Pekerjaan Responden

Pengumpulan data melalui angket berdasarkan pekerjaan responden memperoleh hasil:

Tabel 4.4
Pekerjaan Responden

No.	Pekerjaan	Jumlah Responden	Presentase
-----	-----------	------------------	------------

1.	PNS/TNI	52	78 %
2.	Wiraswasta	10	15 %
3.	Lain-lain	5	7 %
Total		67	100 %

Sumber : *Data Primer yang diolah, 2020*

Berdasarkan tabel 4.4 di atas, dapat diketahui bahwa responden sebagai PNS/TNI sebanyak 52 responden atau 78%, sebagai wiraswasta 10 responden atau 15%, dan responden yang mengisi profesi lain-lain sebanyak 5 responden atau 7%. Hal ini menunjukkan bahwa rata-rata pekerjaan responden yang sering melakukan transaksi/menabung di Bank Muamalat KCU Kediri adalah pekerjaan sebagai PNS/TNI.

C. Deskripsi Variabel Penelitian

Angket yang telah disebarakan oleh peneliti kepada 67 responden adalah sejumlah 24 item pertanyaan yang dibagi dalam 4 kategori yaitu:

1. 8 pernyataan/pertanyaan digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan (X_1).
2. 6 pernyataan digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan (X_2).
3. 5 pernyataan digunakan untuk mengukur minat nasabah (X_3).
4. 5 pernyataan digunakan untuk mengukur loyalitas nasabah (Y).

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

a. Variabel Kualitas Pelayanan (X_1)

Kualitas pelayanan dalam penelitian ini diukur menggunakan 4 indikator yang dijabarkan melalui 8 pernyataan. Indikator kualitas pelayanan meliputi cepat dan tepat, kesopanan dan tanggap, pengetahuan dan kemampuan serta empati. Data yang terkumpul dari

jawaban responden mengenai kualitas pelayanan dapat dijelaskan secara terperinci dan mendalam.

1) Indikator Cepat dan Tepat (X_{1.1})

Tabel 4.5
(Hasil Kuesioner Pernyataan X_{1.1.1})

Item pernyataan	Pilihan Jawaban	Skor	Frekuensi	Presentase (%)	Total Skor
Pelayanan administrasi yang diberikan cepat dan tepat.	Sangat Setuju	5	33	49,25	165
	Setuju	4	34	50,75	136
	Kurang Setuju	3	0	0	0
	Tidak Setuju	2	0	0	0
	Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Jumlah Rata-rata Skor			67	100%	301 4,4

Sumber : *Data Primer yang diolah, 2020*

Berdasarkan tabel 4.5 di atas menunjukkan bahwa dari variabel kualitas pelayanan pada item pernyataan pertama menunjukkan bahwa mayoritas responden menyatakan jawaban sangat setuju yaitu sebanyak 33 responden atau 49,25%, sedangkan responden yang menjawab setuju sebanyak 34 atau 50,75%, dan tidak ada responden yang memilih kurang setuju, tidak setuju ataupun sangat tidak setuju. Artinya, responden cenderung setuju bahwa karyawan di Bank Muamalat KCU Kediri memberikan pelayanan administrasi yang cepat dan tepat.

Tabel 4.6
(Hasil Kuesioner Pernyataan X_{1.1.2})

Item pernyataan	Pilihan Jawaban	Skor	Frekuensi	Presentase (%)	Total Skor
Saya senang bertransaksi di Bank Muamalat KCU Kediri dengan cepat tanpa harus mengantri lama.	Sangat Setuju	5	35	52,23%	175
	Setuju	4	31	46,26%	124
	Kurang Setuju	3	1	1,51%	3
	Tidak Setuju	2	0	0	0
	Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Jumlah Rata-rata Skor			67	100%	302 4,5

Sumber : *Data Primer yang diolah, 2020*

Berdasarkan tabel 4.6 di atas menunjukkan bahwa dari variabel kualitas pelayanan pada item pernyataan kedua menunjukkan bahwa mayoritas responden menyatakan jawaban sangat setuju yaitu sebanyak 35 responden atau 52,23%, sedangkan responden yang menjawab setuju sebanyak 31 atau 46,26%, sebanyak 1 responden atau 1,51% menjawab kurang setuju. Dan tidak ada responden yang tidak setuju ataupun sangat tidak setuju. Artinya, responden cenderung setuju bahwa karyawan di Bank Muamalat KCU Kediri memberikan pelayanan transaksi dengan cepat dan tepat tidak mengantri lama.

2) Indikator Kesopanan dan Tanggap (X_{1.2})

Tabel 4.7
(Hasil Kuesioner Pernyataan X_{1.2.1})

Item pernyataan	Pilihan Jawaban	Skor	Frekuensi	Presentase (%)	Total Skor
	Sangat Setuju	5	27	40,29%	135

Penanganan keluhan diberikan dengan baik	Setuju	4	34	50,74%	136
	Kurang Setuju	3	6	8,97%	18
	Tidak Setuju	2	0	0	0
	Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Jumlah Rata-rata Skor			67	100%	289 4,3

Sumber : *Data Primer yang diolah, 2020*

Berdasarkan tabel 4.7 di atas menunjukkan bahwa dari variabel kualitas pelayanan pada item pernyataan ketiga menunjukkan bahwa mayoritas responden menyatakan jawaban sangat setuju yaitu sebanyak 27 responden atau 40,29%, sedangkan responden yang menjawab setuju sebanyak 34 atau 50,74%, sebanyak 6 responden atau 8,97% menjawab kurang setuju. Dan tidak ada responden yang tidak setuju ataupun sangat tidak setuju. Artinya, responden cenderung setuju bahwa karyawan di Bank Muamalat KCU Kediri memberikan penanganan keluhan dengan baik.

Tabel 4.8
(Hasil Kuesioner Pernyataan X_{1.2.2})

Item pernyataan	Pilihan Jawaban	Skor	Frekuensi	Presentase (%)	Total Skor
Memberikan pelayanan dengan ramah, sopan dan selalu tersenyum	Sangat Setuju	5	36	53,73%	180
	Setuju	4	31	46,27%	124
	Kurang Setuju	3	0	0	0
	Tidak Setuju	2	0	0	0
	Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Jumlah Rata-rata Skor			67	100%	304 4,5

Sumber : *Data Primer yang diolah, 2020*

setuju sebanyak 39 atau 58,20%, sebanyak 7 responden atau 10,46% menjawab kurang setuju. Dan tidak ada responden yang tidak setuju ataupun sangat tidak setuju. Artinya, responden cenderung setuju bahwa karyawan di Bank Muamalat KCU Kediri dalam penyampaian informasi diberikan dengan jelas.

Tabel 4.10
(Hasil Kuesioner Pernyataan X_{1.3.2})

Item pernyataan	Pilihan Jawaban	Skor	Frekuensi	Presentase (%)	Total Skor
Karyawan Bank Muamalat KCU Kediri mampu membedakan nasabah awam dilihat dari bahasanya yang tidak muluk-muluk tinggi	Sangat Setuju	5	22	32,83%	110
	Setuju	4	37	55,22%	148
	Kurang Setuju	3	8	11,95%	24
	Tidak Setuju	2	0	0	0
	Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Jumlah Rata-rata Skor			67	100%	282 4,2

Sumber : *Data Primer yang diolah, 2020*

Berdasarkan tabel 4.10 di atas menunjukkan bahwa dari variabel kualitas pelayanan pada item pernyataan keenam menunjukkan bahwa mayoritas responden menyatakan jawaban sangat setuju yaitu sebanyak 22 responden atau 32,83%, sedangkan responden yang menjawab setuju sebanyak 37 atau 55,22%, sebanyak 8 responden atau 11,95% menjawab kurang setuju. Dan tidak ada responden yang tidak setuju ataupun sangat tidak setuju. Artinya, responden cenderung setuju bahwa karyawan di Bank Muamalat KCU Kediri mampu membedakan nasabah awam dilihat dari bahasanya yang tidak muluk-muluk tinggi.

4) Indikator Empati (X_{1.4})

Tabel 4.11
(Hasil Kuesioner Pernyataan X_{1.4.1})

Item pernyataan	Pilihan Jawaban	Skor	Frekuensi	Presentase (%)	Total Skor
Karyawan Bank Muamalat KCU Kediri memberikan pengertian dan toleransi terhadap nasabah apabila terjadi masalah.	Sangat Setuju	5	29	43,28%	145
	Setuju	4	37	55,22%	148
	Kurang Setuju	3	1	1,50%	3
	Tidak Setuju	2	0	0	0
	Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Jumlah Rata-rata Skor			67	100%	296 4,4

Sumber : *Data Primer yang diolah, 2020*

Berdasarkan tabel 4.11 di atas menunjukkan bahwa dari variabel kualitas pelayanan pada item pernyataan ketujuh menunjukkan bahwa mayoritas responden menyatakan jawaban sangat setuju yaitu sebanyak 29 responden atau 43,28%, sedangkan responden yang menjawab setuju sebanyak 37 atau 55,22%, sebanyak 1 responden atau 1,50% menjawab kurang setuju. Dan tidak ada responden yang tidak setuju ataupun sangat tidak setuju. Artinya, responden cenderung setuju bahwa karyawan di Bank Muamalat KCU Kediri memberikan pengertian dan toleransi terhadap nasabah apabila terjadi masalah.

Tabel 4.12
(Hasil Kuesioner Pernyataan X_{1.4.2})

Item pernyataan	Pilihan Jawaban	Skor	Frekuensi	Presentase (%)	Total Skor
Karyawan Bank Muamalat KCU	Sangat Setuju	5	29	43,28%	145

Kediri memberikan pengertian dan toleransi terhadap nasabah apabila terjadi masalah.	Setuju	4	37	53,73%	148
	Kurang Setuju	3	2	2,99%	6
	Tidak Setuju	2	0	0	0
	Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Jumlah Rata-rata Skor			67	100%	299 4,4

Sumber : *Data Primer yang diolah, 2020*

Berdasarkan tabel 4.12 di atas menunjukkan bahwa dari variabel kualitas pelayanan pada item pernyataan kedelapan menunjukkan bahwa mayoritas responden menyatakan jawaban sangat setuju yaitu sebanyak 29 responden atau 43,28%, sedangkan responden yang menjawab setuju sebanyak 36 atau 53,73%, sebanyak 2 responden atau 2,99% menjawab kurang setuju. Dan tidak ada responden yang tidak setuju ataupun sangat tidak setuju. Artinya, responden cenderung setuju bahwa karyawan di Bank Muamalat KCU Kediri memberikan perhatian dan akrab kepada nasabah.

b. Variabel Kualitas Produk (X₂)

Kualitas pelayanan dalam penelitian ini diukur menggunakan 3 indikator yang dijabarkan melalui 6 pernyataan. Indikator kualitas produk meliputi kesesuaian, fitur dan estetika. Data yang terkumpul dari jawaban responden mengenai kualitas produk dapat dijelaskan secara terperinci dan mendalam.

1) Indikator Kesesuaian (x2.1)

Tabel 4.13

(Hasil Kuesioner Pernyataan X2.1.1)

Item pernyataan	Pilihan Jawaban	Skor	Frekuensi	Presentase (%)	Total Skor
Produk (tabungan) Bank Muamalat KCU Kediri sangat berfungsi bagi saya	Sangat Setuju	5	27	40,29	135
	Setuju	4	36	53,73%	144
	Kurang Setuju	3	3	4,47%	9
	Tidak Setuju	2	1	1,51%	2
	Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Jumlah Rata-rata Skor			67	100%	290 4,3

Sumber : *Data Primer yang diolah, 2020*

Berdasarkan tabel 4.13 di atas menunjukkan bahwa dari variabel kualitas pelayanan pada item pernyataan pertama menunjukkan bahwa mayoritas responden menyatakan jawaban sangat setuju yaitu sebanyak 27 responden atau 40,29%, sedangkan responden yang menjawab setuju sebanyak 36 atau 53,73%, 3 responden atau 4,47% memilih kurang setuju, 1 responden atau 1,51% memilih tidak setuju, dan tidak ada yang memilih sangat tidak setuju. Artinya, responden cenderung setuju bahwa produk pembiayaan (tabungan) sesuai dengan kebutuhan nasabah di Bank Muamalat KCU.

Tabel 4.14

(Hasil Kuesioner Pernyataan X2.1.2)

Item pernyataan	Pilihan Jawaban	Skor	Frekuensi	Presentase (%)	Total Skor
	Sangat Setuju	5	18	26,86%	90

Saya sering menabung di Bank Muamalat KCU Kediri karena sesuai dengan keinginan	Setuju	4	43	64,18%	172
	Kurang Setuju	3	6	8,96%	18
	Tidak Setuju	2	0	0	0
	Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Jumlah Rata-rata Skor			67	100%	280 4,1

Sumber : *Data Primer yang diolah, 2020*

Berdasarkan tabel 4.14 di atas menunjukkan bahwa dari variabel kualitas pelayanan pada item pernyataan kedua menunjukkan bahwa mayoritas responden menyatakan jawaban sangat setuju yaitu sebanyak 18 responden atau 26,86%, sedangkan responden yang menjawab setuju sebanyak 43 atau 64,18%, 6 responden atau 8,96% memilih kurang setuju, tidak ada responden yang memilih tidak setuju ataupun sangat tidak setuju. Artinya, responden cenderung setuju bahwa nasabah sering menabung di Bank Muamalat KCU Kediri karena sesuai dengan keinginan.

2) Indikator Fitur (X_{2.2})

Tabel 4.15

(Hasil Kuesioner Pernyataan X_{2.2.1})

Item pernyataan	Pilihan Jawaban	Skor	Frekuensi	Presentase (%)	Total Skor
Saya sering menabung di Bank Muamalat KCU Kediri karena sesuai	Sangat Setuju	5	26	29,85%	130
	Setuju	4	43	64,17%	172
	Kurang Setuju	3	4	5,98%	12
	Tidak Setuju	2	0	0	0

dengan keinginan	Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Jumlah Rata-rata Skor			67	100%	314 4,6

Sumber : *Data Primer yang diolah, 2020*

Berdasarkan tabel 4.15 di atas menunjukkan bahwa dari variabel kualitas pelayanan pada item pernyataan ketiga menunjukkan bahwa mayoritas responden menyatakan jawaban sangat setuju yaitu sebanyak 26 responden atau 29.85%, sedangkan responden yang menjawab setuju sebanyak 43 atau 64,17%, 4 responden atau 5,98% memilih kurang setuju, tidak ada responden yang memilih tidak setuju ataupun sangat tidak setuju. Artinya, responden cenderung setuju bahwa produk (tabungan) Bank Muamalat KCU Kediri sangat berfungsi bagi nasabah.

Tabel 4.16
(Hasil Kuesioner Pernyataan X_{2.2.2})

Item pernyataan	Pilihan Jawaban	Skor	Frekuensi	Presentase (%)	Total Skor
Produk (tabungan) Bank Muamalat KCU Kediri sangat menarik sesuai <i>trend</i> masa kini.	Sangat Setuju	5	20	29.85%	100
	Setuju	4	43	64,17%	172
	Kurang Setuju	3	4	5,98%	12
	Tidak Setuju	2	0	0	0
	Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Jumlah Rata-rata Skor			67	100%	284 4,2

Sumber : *Data Primer yang diolah, 2020*

Berdasarkan tabel 4.16 di atas menunjukkan bahwa dari variabel kualitas pelayanan pada item pernyataan keempat menunjukkan bahwa

mayoritas responden menyatakan jawaban sangat setuju yaitu sebanyak 20 responden atau 29,85%, sedangkan responden yang menjawab setuju sebanyak 43 atau 64,17%, 4 responden atau 5,98% memilih kurang setuju, tidak ada responden yang memilih tidak setuju ataupun sangat tidak setuju. Artinya, responden cenderung setuju bahwa produk (tabungan) Bank Muamalat KCU Kediri sangat menarik sesuai *trend* masa kini.

3) Indikator Estetika

Tabel 4.17
(Hasil Kuesioner Pernyataan X_{2.3.1})

Item pernyataan	Pilihan Jawaban	Skor	Frekuensi	Presentase (%)	Total Skor
Produk yang diberikan Bank Muamalat KCU Kediri sudah sesuai dengan standar kelayakan produk	Sangat Setuju	5	30	44,77%	150
	Setuju	4	33	49,25%	132
	Kurang Setuju	3	4	5,98%	12
	Tidak Setuju	2	0	0	0
	Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Jumlah Rata-rata Skor			67	100%	294 4,3

Sumber : *Data Primer yang diolah, 2020*

Berdasarkan tabel 4.17 di atas menunjukkan bahwa dari variabel kualitas pelayanan pada item pernyataan kelima menunjukkan bahwa mayoritas responden menyatakan jawaban sangat setuju yaitu sebanyak 30 responden atau 44,77%, sedangkan responden yang menjawab setuju sebanyak 33 atau 49,25%, 4 responden atau 5,98% memilih kurang setuju, tidak ada responden yang memilih tidak setuju ataupun

sangat tidak setuju. Artinya, responden cenderung setuju bahwa produk (tabungan) yang diberikan Bank Muamalat KCU Kediri sudah sesuai dengan standar kelayakan produk.

Tabel 4.18
(Hasil Kuesioner Pernyataan X_{2.3.2})

Item pernyataan	Pilihan Jawaban	Skor	Frekuensi	Presentase (%)	Total Skor
Produk yang diberikan Bank Muamalat KCU Kediri berbeda dengan produk lainnya	Sangat Setuju	5	24	35,82%	120
	Setuju	4	40	59,70%	160
	Kurang Setuju	3	3	4,48%	9
	Tidak Setuju	2	0	0	0
	Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Jumlah Rata-rata Skor			67	100%	289 4,3

Sumber : *Data Primer yang diolah, 2020*

Berdasarkan tabel 4.18 di atas menunjukkan bahwa dari variabel kualitas pelayanan pada item pernyataan keempat menunjukkan bahwa mayoritas responden menyatakan jawaban sangat setuju yaitu sebanyak 24 responden atau 35,82%, sedangkan responden yang menjawab setuju sebanyak 40 atau 59,70%, 3 responden atau 4,48% memilih kurang setuju, tidak ada responden yang memilih tidak setuju ataupun sangat tidak setuju. Artinya, responden cenderung setuju bahwa produk yang diberikan Bank Muamalat KCU Kediri berbeda dengan produk lainnya.

c. Variabel Kepercayaan (X₃)

Kualitas pelayanan dalam penelitian ini diukur menggunakan 3 indikator yang dijabarkan melalui 5 pernyataan. Indikator kepercayaan

meliputi bisa diandalkan, jaminan aman dan tanggung jawab. Data yang terkumpul dari jawaban responden mengenai kualitas produk dapat dijelaskan secara terperinci dan mendalam.

Tabel 4.19
(Hasil Kuesioner Pernyataan X_{3.1.1})

Item pernyataan	Pilihan Jawaban	Skor	Frekuensi	Presentase (%)	Total Skor
Karyawan mampu menyelesaikan kewajiban yang diberikan kepada nasabah.	Sangat Setuju	5	26	38,80%	130
	Setuju	4	40	59,70%	160
	Kurang Setuju	3	1	1,50%	3
	Tidak Setuju	2	0	0	0
	Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Jumlah Rata-rata Skor			67	100%	293 4,3

Sumber : *Data Primer yang diolah, 2020*

Berdasarkan tabel 4.19 di atas menunjukkan bahwa dari variabel kepercayaan pada item pernyataan pertama menunjukkan bahwa mayoritas responden menyatakan jawaban sangat setuju yaitu sebanyak 26 responden atau 38,80%, sedangkan responden yang menjawab setuju sebanyak 40 atau 59,70%, dan 1 responden atau 1,50% yang memilih kurang setuju, tidak ada yang memilih tidak setuju ataupun sangat tidak setuju. Artinya, responden cenderung setuju bahwa karyawan di Bank Muamalat KCU Kediri mampu menyelesaikan kewajiban yang diberikan kepada nasabah.

Tabel 4.20
(Hasil Kuesioner Pernyataan X_{3.1.2})

Item pernyataan	Pilihan Jawaban	Skor	Frekuensi	Presentase (%)	Total Skor
Karyawan mampu menyelesaikan kewajiban yang diberikan kepada nasabah.	Sangat Setuju	5	32	47,76%	160
	Setuju	4	31	46,26%	124
	Kurang Setuju	3	4	5,98%	12
	Tidak Setuju	2	0	0	0
	Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Jumlah Rata-rata Skor			67	100%	296 4,4

Sumber : *Data Primer yang diolah, 2020*

Berdasarkan tabel 4.20 di atas menunjukkan bahwa dari variabel kepercayaan pada item pernyataan kedua menunjukkan bahwa mayoritas responden menyatakan jawaban sangat setuju yaitu sebanyak 32 responden atau 47,76%, sedangkan responden yang menjawab setuju sebanyak 31 atau 46,26%, dan 4 responden atau 5,98% yang memilih kurang setuju, tidak ada yang memilih tidak setuju ataupun sangat tidak setuju. Artinya, responden cenderung setuju bahwa nasabah tidak ragu menjadi nasabah di Bank Muamalat KCU Kediri.

Tabel 4.21
(Hasil Kuesioner Pernyataan X_{3.2.1})

Item pernyataan	Pilihan Jawaban	Skor	Frekuensi	Presentase (%)	Total Skor
Bank sangat menjamin keamanan	Sangat Setuju	5	29	43,28%	145
	Setuju	4	37	55,22%	148
	Kurang Setuju	3	1	1,50%	3

tabungan nasabah.	Tidak Setuju	2	0	0	0
	Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Jumlah Rata-rata Skor			67	100%	296 4,4

Sumber : *Data Primer yang diolah, 2020*

Berdasarkan tabel 4.21 di atas menunjukkan bahwa dari variabel kepercayaan pada item pernyataan ketiga menunjukkan bahwa mayoritas responden menyatakan jawaban sangat setuju yaitu sebanyak 29 responden atau 43,28%, sedangkan responden yang menjawab setuju sebanyak 37 atau 55,22%, dan 1 responden atau 1,50% yang memilih kurang setuju, tidak ada yang memilih tidak setuju ataupun sangat tidak setuju. Artinya, responden cenderung setuju bahwa Bank sangat menjamin keamanan tabungan nasabah.

Tabel 4.22

(Hasil Kuesioner Pernyataan X_{3.2.2})

Item pernyataan	Pilihan Jawaban	Skor	Frekuensi	Presentase (%)	Total Skor
Bank sangat menjamin keamanan tabungan nasabah.	Sangat Setuju	5	19	28,35%	95
	Setuju	4	45	67,16%	180
	Kurang Setuju	3	1	4,49%	3
	Tidak Setuju	2	0	0	0
	Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Jumlah Rata-rata Skor			67	100%	278 4,1

Sumber : *Data Primer yang diolah, 2020*

Berdasarkan tabel 4.22 di atas menunjukkan bahwa dari variabel kepercayaan pada item pernyataan keempat menunjukkan bahwa mayoritas responden menyatakan jawaban sangat setuju yaitu sebanyak 19 responden atau 28,35%, sedangkan responden yang menjawab setuju sebanyak 45 atau 67,16%, dan 3 responden atau 4,49% yang memilih kurang setuju, tidak ada yang memilih tidak setuju ataupun sangat tidak setuju. Artinya, responden cenderung setuju bahwa pengendalian yang dilakukan bank sangat baik untuk menjamin data pribadi nasabah.

Tabel 4.23
(Hasil Kuesioner Pernyataan X_{3.3.1})

Item pernyataan	Pilihan Jawaban	Skor	Frekuensi	Presentase (%)	Total Skor
Bank sangat menjamin keamanan tabungan nasabah.	Sangat Setuju	5	21	31,34%	105
	Setuju	4	38	56,71%	152
	Kurang Setuju	3	8	11,95%	24
	Tidak Setuju	2	0	0	0
	Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Jumlah Rata-rata Skor			67	100%	281 4,1

Sumber : *Data Primer yang diolah, 2020*

Berdasarkan tabel 4.23 di atas menunjukkan bahwa dari variabel kepercayaan pada item pernyataan kelima menunjukkan bahwa mayoritas responden menyatakan jawaban sangat setuju yaitu sebanyak 21 responden atau 31,34%, sedangkan responden yang menjawab setuju sebanyak 38 atau 56,71%, dan 8 responden atau 11,95% yang memilih kurang setuju, tidak ada yang memilih tidak setuju ataupun

sangat tidak setuju. Artinya, responden cenderung setuju bahwa Karyawan Bank Muamalat KCU Kediri bertanggung jawab atas segala kekeliruan saat administrasi.

d. Variabel Loyalitas Nasabah (Y)

Loyalitas nasabah dalam penelitian ini diukur menggunakan 3 indikator yang dijabarkan melalui 5 pernyataan. Indikator kepercayaan meliputi kesetiaan konsumen, informatif dan pembelian ulang. Data yang terkumpul dari jawaban responden mengenai kualitas produk dapat dijelaskan secara terperinci dan mendalam.

Tabel 4.24
(Hasil Kuesioner Pernyataan Y_{1.1.1})

Item pernyataan	Pilihan Jawaban	Skor	Frekuensi	Presentase (%)	Total Skor
Saya tidak akan beralih ke produk (tabungan) lain selain di Bank Muamalat KCU Kediri	Sangat Setuju	5	22	32,83%	110
	Setuju	4	42	62,68%	168
	Kurang Setuju	3	3	4,49%	9
	Tidak Setuju	2	0	0	0
	Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Jumlah Rata-rata Skor			67	100%	287 4,2

Sumber : *Data Primer yang diolah, 2020*

Berdasarkan tabel 4.24 di atas menunjukkan bahwa dari variabel kepercayaan pada item pernyataan pertama menunjukkan bahwa mayoritas responden menyatakan jawaban sangat setuju yaitu sebanyak 22 responden atau 32,83%, sedangkan responden yang menjawab setuju sebanyak 42 atau 62,68%, dan 3 responden atau 4,49% yang memilih

kurang setuju, tidak ada yang memilih tidak setuju ataupun sangat tidak setuju. Artinya, responden cenderung setuju bahwa tidak akan beralih ke produk (tabungan) lain selain di Bank Muamalat KCU Kediri.

Tabel 4.25
(Hasil Kuesioner Pernyataan Y_{1.1.2})

Item pernyataan	Pilihan Jawaban	Skor	Frekuensi	Presentase (%)	Total Skor
Saya akan kembali mengunjungi Bank Muamalat KCU Kediri dalam waktu dekat.	Sangat Setuju	5	28	41,79%	130
	Setuju	4	36	53,73%	144
	Kurang Setuju	3	3	4,48%	9
	Tidak Setuju	2	0	0	0
	Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Jumlah Rata-rata Skor			67	100%	283 4,2

Sumber : *Data Primer yang diolah, 2020*

Berdasarkan tabel 4.25 di atas menunjukkan bahwa dari variabel kepercayaan pada item pernyataan kedua menunjukkan bahwa mayoritas responden menyatakan jawaban sangat setuju yaitu sebanyak 28 responden atau 41,79%, sedangkan responden yang menjawab setuju sebanyak 36 atau 53,73%, dan 3 responden atau 4,48% yang memilih kurang setuju, tidak ada yang memilih tidak setuju ataupun sangat tidak setuju. Artinya, responden cenderung setuju bahwa akan kembali mengunjungi Bank Muamalat KCU Kediri dalam waktu dekat.

Tabel 4.26
(Hasil Kuesioner Pernyataan Y_{1.2.1})

Item pernyataan	Pilihan Jawaban	Skor	Frekuensi	Presentase (%)	Total Skor
-----------------	-----------------	------	-----------	----------------	------------

Saya akan kembali mengunjungi Bank Muamalat KCU Kediri dalam waktu dekat.	Sangat Setuju	5	26	38,80%	130
	Setuju	4	37	55,22%	148
	Kurang Setuju	3	4	5,98%	12
	Tidak Setuju	2	0	0	0
	Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Jumlah Rata-rata Skor			67	100%	290 4,3

Sumber : *Data Primer yang diolah, 2020*

Berdasarkan tabel 4.26 di atas menunjukkan bahwa dari variabel kepercayaan pada item pernyataan ketiga menunjukkan bahwa mayoritas responden menyatakan jawaban sangat setuju yaitu sebanyak 26 responden atau 38,80%, sedangkan responden yang menjawab setuju sebanyak 37 atau 55,22%, dan 4 responden atau 5,98% yang memilih kurang setuju, tidak ada yang memilih tidak setuju ataupun sangat tidak setuju. Artinya, responden cenderung setuju bahwa akan merekomendasikan kepada orang lain/keluarga saya untuk menggunakan produk (tabungan) di Bank Muamalat KCU Kediri.

Tabel 4.27

(Hasil Kuesioner Pernyataan Y_{1.3.1})

Item pernyataan	Pilihan Jawaban	Skor	Frekuensi	Presentase (%)	Total Skor
Saya akan kembali mengunjungi Bank Muamalat KCU Kediri	Sangat Setuju	5	16	23,88%	80
	Setuju	4	47	70,14%	188
	Kurang Setuju	3	4	5,98%	12
	Tidak Setuju	2	0	0	0

dalam waktu dekat.	Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Jumlah Rata-rata Skor			67	100%	280 4,1

Sumber : *Data Primer yang diolah, 2020*

Berdasarkan tabel 4.27 di atas menunjukkan bahwa dari variabel kepercayaan pada item pernyataan keempat menunjukkan bahwa mayoritas responden menyatakan jawaban sangat setuju yaitu sebanyak 16 responden atau 23,88%, sedangkan responden yang menjawab setuju sebanyak 47 atau 70,14%, dan 4 responden atau 5,98% yang memilih kurang setuju, tidak ada yang memilih tidak setuju ataupun sangat tidak setuju. Artinya, responden cenderung setuju bahwa telah menggunakan produk (tabungan) Bank Muamalat KCU Kediri berulang-ulang.

Tabel 4.28

(Hasil Kuesioner Pernyataan Y1.3.2)

Item pernyataan	Pilihan Jawaban	Skor	Frekuensi	Presentase (%)	Total Skor
Saya telah bergabung lebih dari satu tahun dengan Bank Muamalat KCU Kediri	Sangat Setuju	5	22	32,83%	110
	Setuju	4	38	56,71%	152
	Kurang Setuju	3	7	10,46%	21
	Tidak Setuju	2	0	0	0
	Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Jumlah Rata-rata Skor			67	100%	283 4,2

Sumber : *Data Primer yang diolah, 2020*

Berdasarkan tabel 4.28 di atas menunjukkan bahwa dari variabel kepercayaan pada item pernyataan kelima menunjukkan bahwa

mayoritas responden menyatakan jawaban sangat setuju yaitu sebanyak 22 responden atau 32,83%, sedangkan responden yang menjawab setuju sebanyak 38 atau 56,71%, dan 7 responden atau 10,46% yang memilih kurang setuju, tidak ada yang memilih tidak setuju ataupun sangat tidak setuju. Artinya, responden cenderung setuju bahwa telah bergabung lebih dari satu tahun dengan Bank Muamalat KCU Kediri.

D. Hasil Analisis Data

Setelah diketahui data-data di atas, dalam penelitian ini pengumpulan data diperoleh dari angket yang diberikan kepada nasabah di Bank Muamalat KCU Kediri. Untuk menganalisis pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Kepercayaan terhadap Loyalitas Nasabah seperti yang dijelaskan pada bab sebelumnya. Selanjutnya akan dilakukan analisis data dengan menggunakan program SPSS 16.0 berikut deskripsi statistic berdasarkan data yang telah diolah menggunakan program SPSS 16.0.

1. Uji Validitas

Uji Validitas ini digunakan untuk mengetahui “apakah ada pertanyaan-pertanyaan yang dibuang atau di ganti dalam kuesioner yang dianggap tidak relevan. Dalam pertanyaan sebanyak 24 pertanyaan yang harus dijawab oleh 67 responden. Dari jumlah responden tersebut diketahui r_{tabel} adalah 0,244 ($df = n-2 = 67-2 = 65$). Instrument dapat di katakan valid jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ dan begitu pula sebaliknya. Untuk analisis *korelasi pearson product moment* dengan SPSS versi 16.0 sehingga butir kuesioner tersebut dikatakan valid jika r_{hitung} pada *pearson correlation* lebih besar dari 0,244.

Berikut hasil uji validitas pada kuesioner yang disebarakan pada Bank Muamalat KCU Kediri.

Tabel 4.29
Hasil Uji Validitas Variabel Penelitian

Variabel	No. Item	Corrected Item Total Correlation	R tabel	Keterangan
Kualitas Pelayanan (X1)	X1.1.1	0,577	0,244	Valid
	X1.1.2	0,605	0,244	Valid
	X1.2.1	0,547	0,244	Valid
	X1.2.2	0,464	0,244	Valid
	X1.3.1	0,630	0,244	Valid
	X1.3.2	0,456	0,244	Valid
	X1.4.1	0,586	0,244	Valid
Kualitas Produk (X2)	X1.4.2	0,477	0,244	Valid
	X2.1.1	0,660	0,244	Valid
	X2.1.2	0,586	0,244	Valid
	X2.2.1	0,597	0,244	Valid
	X2.2.2	0,577	0,244	Valid
	X2.3.1	0,725	0,244	Valid
Kepercayaan (X3)	X2.3.2	0,662	0,244	Valid
	X3.1.1	0,547	0,244	Valid
	X3.1.2	0,736	0,244	Valid
	X3.2.1	0,574	0,244	Valid
	X3.2.1	0,517	0,244	Valid
Loyalitas Nasabah (Y)	X3.3.1	0,576	0,244	Valid
	Y1.1.1	0,577	0,244	Valid
	Y1.1.2	0,689	0,244	Valid
	Y1.2.1	0,762	0,244	Valid
	Y1.3.1	0,618	0,244	Valid
	Y1.3.2	0,701	0,244	Valid

Sumber : Hasil Output SPSS 16.0, 2020

Berdasarkan tabel 4.29 di atas keseluruhan item pertanyaan yang sudah dijawab oleh responden pada variabel kualitas pelayanan (X1), kualitas produk (X2), kepercayaan (X3) dan loyalitas nasabah (Y) adalah valid karena nilai pearson correlation lebih besar dari 0,244.

2. Uji Reliabilitas

Reliabilitas instrumen adalah hasil pengukuran yang dapat dipercaya. Reliabilitas instrumen diperlukan untuk mendapatkan data sesuai dengan tujuan pengukuran. Interpretasi dari nilai *cronbach's alpha* untuk mengetahui reliabel yaitu sebagai berikut:

- 1) Nilai *Alpha Cronbach* 0,00 – 0,20 = kurang reliabel
- 2) Nilai *Alpha Cronbach* 0,21 – 0,40 = agak reliabel
- 3) Nilai *Alpha Cronbach* 0,41 – 0,60 = cukup reliabel
- 4) Nilai *Alpha Cronbach* 0,61 – 0,80 = reliabel
- 5) Nilai *Alpha Cronbach* 0,81 – 1,00 = sangat reliabel

Uji reliabilitas instrumen untuk masing-masing pertanyaan dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

a. Variabel Kualitas Pelayanan (X₁)

Tabel 4.30

Uji Reliabilitas

Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.722	.767	9

Sumber : Data output SPSS 16, 2020

Berdasarkan tabel 4.30 diatas menunjukkan bahwa nilai *Alpha Cronbach's* pada variable kualitas pelayanan (X₁) sebesar 0,722 yang lebih besar dari r_{tabel} . Artinya pertanyaan/pernyataan pada variabel X₁ dari kuesioner penelitian dianggap reliabel.

b. Variabel Kualitas Produk (X₂)

Tabel 4.31
Uji Reliabilitas

Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.755	.813	7

Sumber : Data output SPSS 16, 2020

Berdasarkan tabel 4.31 diatas menunjukkan bahwa nilai *Alpha Cronbach's* pada variable kualitas pelayanan (X₂) sebesar 0,755 yang lebih besar dari r_{tabel} . Artinya pertanyaan/ Pernyataan pada variabel X₂ dari kuesioner penelitian dianggap reliabel.

c. Variabel Kepercayaan (X₃)

Tabel 4.32
Uji Reliabilitas

Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.727	.737	6

Sumber : Hasil Output SPSS 16, 2020

Berdasarkan tabel 4.32 diatas menunjukkan bahwa nilai *Alpha Cronbach's* pada variable kualitas pelayanan (X₃) sebesar 0,727 yang lebih besar dari r_{tabel} . Artinya pertanyaan/ Pernyataan pada variabel X₃ dari kuesioner penelitian dianggap reliabel.

d. Variabel Loyalitas Nasabah (Y)

Tabel 4.33

Uji Reliabilitas

Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.767	.819	6

Sumber : Hasil Output SPSS 16, 2020

Berdasarkan tabel 4.33 diatas menunjukkan bahwa nilai *Alpha Cronbach's* pada variable kualitas pelayanan (Y) sebesar 0,767 yang lebih besar dari r_{tabel} . Artinya pertanyaan/ Pernyataan pada variabel Y dari kuesioner penelitian dianggap reliabel.

3. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Uji normalitas ini dimaksudkan untuk mengetahui normal tidaknya data yang diperoleh. Pengujian normalitas dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan uji *Kolmogorov-Smirnov*. Jika nilai signifikannya lebih besar dari 0,05 maka data distribusi tersebut dinyatakan normal.

Tabel 4.34
Uji Normalitas Kolmogrov Smirnov (X₁)

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test			X1
N			67
Normal Parameters ^a	Mean		35.13
	Std. Deviation		2.418
Most Extreme Differences	Absolute		.135
	Positive		.086
	Negative		-.135
Kolmogorov-Smirnov Z			1.101
Asymp. Sig. (2-tailed)			.177

a. Test distribution is Normal.

Sumber : Hasil Output SPSS 16, 2020

Berdasarkan tabel 4.44 diatas untuk varibel transparansi diperoleh nilai signifikan $0,177 > 0,05$. Maka data tersebut berdistribusi normal.

Tabel 4.35
Uji Normalitas Kolmogrov Smirnov (X₂)

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test			X2
N			67
Normal Parameters ^a	Mean		25.66
	Std. Deviation		2.253
Most Extreme Differences	Absolute		.128
	Positive		.126
	Negative		-.128
Kolmogorov-Smirnov Z			1.045
Asymp. Sig. (2-tailed)			.225

*Sumber :
Hasil Output
SPSS 16,
2020*

a. Test distribution is Normal.

Berdasarkan tabel 4.45 diatas untuk variabel transparansi diperoleh nilai signifikan $0,225 > 0,05$. Maka data tersebut berdistribusi normal.

Tabel 4.36
Uji Normalitas Kolmogrov Smirnov (X₃)

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		X3
N		67
Normal Parameters ^a	Mean	21.63
	Std. Deviation	1.677
Most Extreme Differences	Absolute	.140
	Positive	.093
	Negative	-.140
Kolmogorov-Smirnov Z		1.148
Asymp. Sig. (2-tailed)		.143
a. Test distribution is Normal.		

Sumber : Hasil Output SPSS 16, 2020

Berdasarkan tabel 4.46 diatas untuk variabel transparansi diperoleh nilai signifikan $0,143 > 0,05$. Maka data tersebut berdistribusi normal.

Tabel 4.37
Uji Normalitas Kolmogorov Smirnov (Y)

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		Y
N		67
Normal Parameters ^a	Mean	21.43
	Std. Deviation	1.925
Most Extreme Differences	Absolute	.156
	Positive	.156
	Negative	-.109
	Kolmogorov-Smirnov Z	1.278
	Asymp. Sig. (2-tailed)	.076
a. Test distribution is Normal.		

Sumber : Hasil Output SPSS 16, 2020

Berdasarkan tabel 4.47 diatas untuk variabel transparansi diperoleh nilai signifikan $0,076 > 0,05$. Maka data tersebut berdistribusi normal.

b. Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas digunakan untuk menunjukkan apakah korelasi diantara variabel independen. Di dalam penelitian yang menggunakan teknik analisis regresi berganda antar variabel independen tidak boleh saling berkorelasi atau terjadimultikorelasi. Deteksi tidak terjadinya multikorelasi dapat dilihat pada *cilinearity statistic*, dengan ketentuan apabila nilai yang umum dipakai adalah nilai yang *tolerance* $> 0,01$ atau sama dengan nilai *VIF* < 10 , maka tidak terjadi multikolinieritas. Hasil uji multikolinieritas dapat dilihat sebagai berikut:

Tabel 4.38
Uji Multikolinieritas

		Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	4.510	3.164		1.426	.159		
	Kualitas pelayanan	-.023	.096	-.029	-.238	.812	.666	1.502
	Kualitas produk	.290	.104	.340	2.788	.007	.657	1.522
	Kepercayaan	.475	.128	.414	3.712	.000	.785	1.275

a. Dependent

Variable: Loyalitas

nasabah

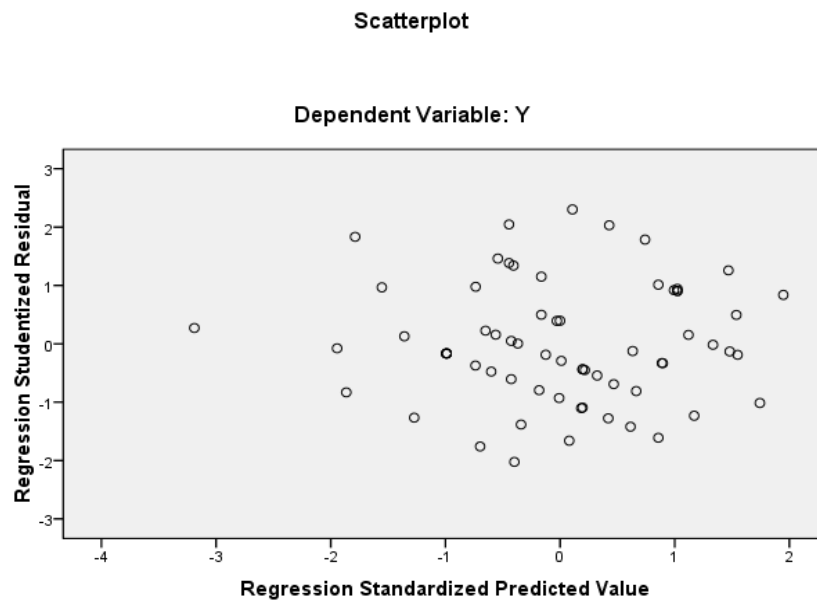
Berdasarkan tabel 4.48 di atas dapat dilihat bahwa nilai Tolerance variabel kualitas pelayanan (X_1) $0,666 > 0,10$, variabel kualitas produk (X_2) $0,657 > 0,10$ dan variabel kepercayaan (X_3) $0,785 > 0,10$. Sedangkan VIF dari variabel kualitas pelayanan (X_1) $1,502 < 10,00$, variabel kualitas produk (X_2) $1,522 < 10,00$ dan variabel kepercayaan (X_3) $1,275 < 10,00$. Hasil dari nilai Tolerance dan VIF semua terbebas dari asumsi klasik multikolinieritas.

c. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas dimaksudkan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual suatu pengamatan ke-pengamatan yang lain. Untuk mengetahui ada

suatu tidaknya heteroskedastisitas pada model regresi dapat dilihat dari pola gambar Scatterplot.

Gambar 4.39
Uji Heteroskedastisitas



Sumber : data primer yang diolah dengan SPSS 16, 2020

Berdasarkan hasil pengujian pada gambar 4.49 di atas dengan menggunakan grafik Scatterplot menunjukkan bahwa gambar di atas tidak terbentuk pola tertentu yang jelas serta titik yang menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y. Jadi dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas pada model regresi linier berganda pada penelitian ini.

4. Uji Regresi Linier Berganda

Pada penelitian ini teknik analisis data yang digunakan adalah regresi berganda. Teknik analisis ini digunakan untuk mengetahui besarnya pengaruh antara variabel kualitas pelayanan, kualitas produk dan kepercayaan terhadap loyalitas nasabah di Bank Muamalat KCU

Kediri. Dengan pengolahan SPSS versi 16 maka didapatkan hasil regresi sebagai berikut:

Tabel 4.40
Hasil Uji Linier Berganda

		Coefficients ^a				
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
Model		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	4.510	3.164		1.426	.159
	Kualitas pelayanan	-.023	.096	-.029	-.238	.812
	Kualitas produk	.290	.104	.340	2.788	.007
	Kepercayaan	.475	.128	.414	3.712	.000

a. Dependent Variable:
Loyalitas nasabah

Sumber : hasil output SPSS 16, 2020

Dari tabel di atas, dapat disimpulkan persamaan regresi sebagai berikut :

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 \text{ atau } Y = 4,510 + -0,023X_1 + 0,290X_2 + 0,475X_3$$

Keterangan :

- Jika kualitas pelayanan (X_1), kualitas produk (X_2) dan kepercayaan (X_3) = 0 maka loyalitas nasabah (Y) akan sebesar 4,510.
- Jika kualitas pelayanan (X_1), mengalami kenaikan 1 satuan sedangkan kualitas produk (X_2) dan loyalitas (X_3) tetap, maka loyalitas nasabah (Y) akan sebesar -0,023.

- c. Jika kualitas produk (X_2), mengalami kenaikan 1 satuan sedangkan kualitas pelayanan (X_1) dan loyalitas (X_3) tetap, maka loyalitas nasabah (Y) akan sebesar 0,290.
- d. Jika kepercayaan (X_3), mengalami kenaikan 1 satuan sedangkan kualitas pelayanan (X_1), dan kualitas produk (X_2), tetap, maka loyalitas nasabah (Y) akan sebesar 0,475.

5. Uji Hipotesis

a. Uji t (Uji secara Parsial)

Uji hipotesis dilakukan untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh variabel bebas dengan variabel terikat secara parsial. Pengolahan data menggunakan SPSS for windows versi 16. Berdasarkan data-data yang diperoleh dari 67 responden di Bank Muamalat KCU Kediri didapat hasil sebagai berikut. Untuk mengetahui apakah hipotesa yang diajukan adalah signifikan atau tidak, maka perlu membandingkan antara t_{hitung} dengan t_{tabel} . Di mana jika nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$, maka hipotesa dapat diterima, dan sebaliknya, jika $t_{hitung} < t_{tabel}$, maka hipotesis 1 di atas tidak diterima.

Diketahui bahwa $t_{tabel} df = 71 - 4 = 67$. Sedangkan t_{hitung} adalah sebagai berikut:

Tabel 4.41
Uji t (Uji Parsial)

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-26.348	10.700		-2.462	.016
	Kualitas pelayanan	.257	.093	.323	2.749	.008
	Kualitas produk	.424	.092	.496	4.605	.000
	kepercayaan	.624	.119	.119	5.222	.000

a. Dependent Variable: loyalitas nasabah

Sumber : data primer yang diolah dengan SPSS 16, 2020

Berdasarkan dari tabel 4.51 di atas maka dapat disimpulkan bahwa:

1. Hipotesis 1 yang berbunyi: Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah.

Dari tabel di atas menunjukkan bahwa nilai t_{hitung} sebesar 2.749 sedangkan t_{tabel} 1,998 yang lebih kecil dibandingkan dengan t_{hitung} . Dan nilai signifikan lebih kecil dari taraf signifikansi 5% atau 0,05 yang ditunjukkan oleh nilai signifikan untuk kualitas pelayanan 0,008 lebih kecil dari 0,05. Artinya kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah atau dengan kata lain H_1 diterima. Sehingga dapat disimpulkan bahwa apabila variabel kualitas pelayanan mengalami kenaikan, maka variabel loyalitas

nasabah juga mengalami kenaikan dengan ketentuan variabel lain bernilai tetap, begitu juga sebaliknya.

2. Hipotesis 2 yang berbunyi: Kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah.

Dari tabel di atas menunjukkan bahwa nilai t_{hitung} sebesar 4.605 sedangkan t_{tabel} 1,998 yang lebih kecil dibandingkan dengan t_{hitung} . Dan nilai signifikan lebih kecil dari taraf signifikansi 5% atau 0,05 yang ditunjukkan oleh nilai signifikan untuk kualitas pelayanan 0,000 lebih kecil dari 0,05. Artinya kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah atau dengan kata lain H_1 diterima. Sehingga dapat disimpulkan bahwa apabila variabel kualitas produk mengalami kenaikan, maka variabel loyalitas nasabah juga mengalami kenaikan dengan ketentuan variabel lain bernilai tetap, begitu juga sebaliknya.

3. Hipotesis 3 yang berbunyi: Kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah.

Dari tabel di atas menunjukkan bahwa nilai t_{hitung} sebesar 5.222 sedangkan t_{tabel} 1,998 yang lebih kecil dibandingkan dengan t_{hitung} . Dan nilai signifikan lebih kecil dari taraf signifikansi 5% atau 0,05 yang ditunjukkan oleh nilai signifikan untuk kualitas pelayanan 0,000 lebih kecil dari 0,05. Artinya kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah atau dengan kata lain H_1 diterima. Sehingga dapat disimpulkan bahwa apabila variabel kepercayaan mengalami kenaikan, maka variabel loyalitas nasabah

juga mengalami kenaikan dengan ketentuan variabel lain bernilai tetap, begitu juga sebaliknya.

b. Uji F (Uji secara Simultan)

Uji F digunakan untuk membuktikan adanya pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan, kualitas produk dan kepercayaan terhadap loyalitas nasabah, berdasarkan hasil pengolahan dengan program SPSS 16 maka didapatkan hasil uji – F, yang hasilnya dapat dilihat sebagai berikut:

Tabel 4.42
Hasil Uji F

ANOVA ^b						
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	93.997	3	31.332	13.120	.000 ^a
	Residual	150.451	63	2.388		
	Total	244.448	66			

a. Predictors: (Constant), kualitas pelayanan, kualitas produk, kepercayaan

b. Dependent Variable: loyalitas nasabah

Sumber : hasil output SPSS 16, 2020-06-26

Dari tabel 4.52 di atas menunjukkan bahwa hasil perhitungan uji F diperoleh nilai F_{hitung} sebesar 13,120 dengan nilai signifikan sebesar 0,000 ($<0,05$). Sementara nilai F_{tabel} 2,75, ini berarti nilai F_{hitung} ($13,120$) $>$ F_{tabel} ($2,75$). Artinya hipotesis diterima bahwa antara kualitas pelayanan, kualitas produk dan kepercayaan secara simultan atau bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah.

6. Uji Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen. Besarnya koefisien determinasi dapat dilihat pada *Adjusted R Square* dan dinyatakan dalam presentase. Hasil koefisien determinasi antara kualitas pelayanan, kualitas produk dan kepercayaan terhadap loyalitas nasabah, dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 4.43
Uji Koefisien Determinasi

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.620 ^a	.385	.355	1.545

a. Predictors: (Constant), kualitas pelayanan, kualitas produk, kepercayaan

Sumber : hasil output SPSS 16, 2020

Pada tabel 4.53 di atas, menunjukkan bahwa pada tabel *statistic model summary* diketahui bahwa nilai koefisien korelasi (R) sebesar 0,620 dan koefisien deteeminasi (*Adjusted R Square*) sebesar 0,355. Dapat diartikan bahwa variabel loyalitas nasabah (Y) yang dapat dijelaskan oleh variabel bebas kualitas pelayanan (X_1), kualitas produk (X_2) dan kepercayaan (X_3) sebesar 0,355 (3,55%). Jadi, variabel independen mampu menjelaskan variabel dependen sebesar 3,55%, sedangkan sisanya dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam penelitian ini.