

BAB IV

HASIL PENELITIAN

A. Gambaran Umum Objek Penelitian

1. Sejarah PT. BRISyariah Tbk

Berawal dari akuisisi PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk, terhadap Bank Jasa Arta pada 19 Desember 2007 dan setelah mendapatkan izin dari Bank Indonesia pada 16 Oktober 2008 melalui suratnya o.10/67/KEP.GBI/DpG/2008, maka pada tanggal 17 November 2008 PT. BRISyariah Tbk secara resmi beroperasi. Kemudian PT. BRISyariah Tbk merubah kegiatan usaha yang semula beroperasi secara konvensional, kemudian diubah menjadi kegiatan perbankan berdasarkan prinsip syariah Islam.

Dua tahun lebih PT. BRISyariah Tbk hadir mempersembahkan sebuah bank ritel modern terkemuka dengan layanan finansial sesuai kebutuhan nasabah dengan jangkauan termdah untuk kehidupan lebih bermakna. Melayani nasabah dengan pelayanan prima (*service excellence*) dan menawarkan beragam produk yang sesuai harapan nasabah dengan prinsip syariah.¹

Kehadiran PT. BRISyariah Tbk di tengah-tengah industri perbankan nasional dipertegas oleh makna pendar cahaya yang mengikuti logo perusahaan. Logo ini menggambarkan keinginan dan tuntutan masyarakat terhadap sebuah bank modern sekelas PT. BRISyariah Tbk yang mampu melayani masyarakat dalam kehidoan modern. Kombinasi

¹Profil BRISyariah dalam <https://www.brisyariah.co.id/> diakses pada 25 Desember 2020.

warna yang digunakan merupakan turunan dari warna biru dan putih sebagai benang merah dengan *brand* PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk.,

Aktivitas PT. BRISyariah Tbk semakin kokoh setelah pada 19 Desember 2008 ditandatangani akta pemisahan Unit Usaha Syariah PT. BRISyariah Tbk (proses *spin off*) yang berlaku efektif pada tanggal 1 Januari 2009. Penandatanganan dilakukan oleh Bapak Sofyan Basir selaku Direktur Utama PT. BRISyariah Tbk menjadi bank syariah ketiga terbesar berdasarkan asset, jumlah pembiayaan dan perolehan dana pihak ketiga. Dengan berfokus pada segmen menengah bawah, PT. BRISyariah Tbk margetkan menjadi bank ritel modern terkemuka dengan berbagai ragam produk dan layanan perbankan.

Sesuai dengan visinya, saat ini PT. BRISyariah Tbk merintis sinergi dengan PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk., dengan memanfaatkan jaringan kerja PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk., sebagai Kantor Layanan Syariah dalam mengembangkan bisnis yang berfokus kepada kegiatan penghimpunan dana masyarakat dan kegiatan konsumen berdasarkan prinsip syariah.

2. Visi dan Misi²

a. Visi BRISyariah

Menjadi bank ritel modern terkemuka dengan ragam layanan finansial sesuai kebutuhan nasabah dengan jangkauan termudah untuk kehidupan lebih bermakna.

²Profil BRISyariah dalam <https://www.brisyariah.co.id/> diakses pada 25 Desember 2020.

b. Misi Brisyariah

- 1) Memahami keragaman individu dan mengakomodasi beragam kebutuhan finansial nasabah.
- 2) Menyediakan produk dan layanan yang mengedepankan etika sesuai dengan prinsip-prinsip syariah.
- 3) Menyediakan akses ternyaman melalui berbagai sarana kapanpun dan dimanapun.
- 4) Memungkinkan setiap individu untuk meningkatkan kualitas hidup dan menghadirkan ketentraman pikiran.

3. Produk BRISyariah³

1) Produk Perbankan Personal

a) Tabungan Faedah BRISyariah

Produk simpanan dari BRISyariah untuk nasabah perorangan yang menginginkan kemudahan transaksi keuangan sehari-hari.

b) Tabungan Haji BRISyariah

Merupakan produk simpanan yang menggunakan akad Bagi Hasil sesuai dengan prinsip Khusus bagi calon Haji yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan Biaya Perjalanan Ibadah Haji (BPIH).

c) Tabungan Impian BRISyariah

Produk simpanan berjangka dari BRISyariah untuk nasabah perorangan yang dirancang untuk mewujudkan impian

³Profil BRISyariah dalam <https://www.brisyariah.co.id/> diakses pada 25 Desember 2020.

nasabahnya (kurban, pendidikan, liburan, belanja) dengan terencana memakai mekanisme *autodebet* setoran rutin bulanan.

d) Simpanan Faedah BRISyariah

Merupakan simpanan dana pihak ketiga dengan akad *Mudharabah* dimana nasabah sebagai pemilik dana dan bank sebagai pengelola dana, dengan pembagian hasil usaha antara kedua belah pihak berdasarkan nisbah dan jangka waktu yang disepakati antara bank dan nasabah.

e) Simpanan Pelajar (Simpel) BRISyariah

Tabungan untuk siswa yang diterbitkan secara nasional oleh bank-bank di Indonesia dengan persyaratan mudah dan sederhana serta fitur yang menarik dalam rangka edukasi dan inklusi keuangan untuk budaya menabung sejak dini.

f) Giro Faedah Mudharabah BRISyariah

Merupakan simpanan investasi dana nasabah pada BRISyariah dengan menggunakan akad *Mudharabah Mutlaqah* yang penarikannya dapat dilakkan sesuai kesepakatan dengan menggunakan cek, bilyet giro, sarana perintah pembayaran lainnya atau dengan pemindahbukuan.

g) Deposito BRISyariah

Merupakan produk simpanan berjangka menggunakan akad bagi hasil sesuai prinsip syariah bagi nasabah perorangan maupun perusahaan yang memberikan keuntungan optimal.

2) Perbankan Bisnis

a) Deposito BRISyariah

Merupakan produk simpanan berjangka menggunakan akad bagi hasil sesuai prinsip syariah bagi nasabah perorangan maupun perusahaan yang memberikan keuntungan optimal.

b) Giro BRISyariah

Produk simpanan dari BRISyariah bagi nasabah perorangan maupun perusahaan untuk kemudahan transaksi bisnis sehari-hari dimana penarikan dana menggunakan cek dan bilyet giro.

3) Jasa Perbankan Lainnya

a) *Employee Benefit program* (EmBP)

Adalah program kerjasama dengan suatu perusahaan yang dituangkan dalam Master Agreement berupa pemberian fasilitas pembiayaan langsung kepada Karyawan/ti dari perusahaan yang memenuhi kriteria BRISyariah dengan persyaratan yang relatif mudah/ringan bagi karyawan/ti.

b) Sukuk Negara Tabungan

Surat Berharga Syariah Negara (SBSN) yang merupakan tabungan investasi perseorangan Warga Negera Indonesia yang ditawarkan dalam mata uang rupiah melalui Agen Penjual yang diterbitkan tanpa warkat, tidak dapat diperdagangkan dan dialihkan. Selanjutnya disebut Sukuk Tabungan.

c) Sukuk Negara Ritel Pasar Perdana

Surat Berharga Negara yang diterbitkan oleh pemerintah Republik Indonesia berdasarkan Prinsip Syariah sebagai bukti atas bagian penyertaan terhadap asset Surat Berharga Syariah Negara, dijual khusus kepada individu atau perorangan Warga Negara Indonesia melalui Agen Penjual di Pasar Perdana dalam negeri.

d) Sukuk Negara Pasar Sekunder

Surat Berharga Negara yang diterbitkan oleh Pemerintah Republik Indonesia berdasarkan Prinsip Syariah sebagai bukti atas bagian pertanyaan terhadap asset Surat Berharga Syariah Negara, dijual khusus kepada individu atau perorangan Warga Negara Indonesia melalui Agen Penjual di Pasar Perdana dalam negeri.⁴

B. Deskripsi Responden

Data yang digunakan dalam penelitian ini merupakan data primer yang diperoleh secara langsung dari objek penelitian. Dengan mengajukan angket atau kuesioner ke 100 responden nasabah pada BRI Syariah Tulungagung yang bertindak sebagai sampel.

Untuk memudahkan dalam mengidentifikasi responden dalam penelitian ini. Maka diperlukan gambaran mengenai karakteristik responden yang diambil dari nasabah BRI Syariah Tulungagung. Adapun gambaran karakteristik responden adalah sebagai berikut:

⁴Profil BRISyariah dalam <https://www.brisyariah.co.id/> diakses pada 25 Desember 2020.

1. Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin

Tabel 4.1

Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No.	Jenis Kelamin	Jumlah	Presentase (%)
1.	Laki-laki	38	38%
2.	Perempuan	62	62%
Total		100	100%

Sumber: data primer, diolah oleh SPSS 21, 2020

Berdasarkan tabel karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin dapat diketahui bahwa dari 100 responden, jumlah responden yang berjenis kelamin laki-laki sebanyak 38 dan jumlah responden berjenis kelamin perempuan sebanyak 62. Jadi, dapat disimpulkan bahwa yang paling banyak menjadi nasabah di BRI Syariah Tulungagung adalah nasabah berjenis kelamin perempuan.

2. Karakteristik Berdasarkan Usia

Tabel 4.2

Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

No.	Usia	Jumlah	Presentase (%)
1.	< 20 Thn	1	1%
2.	21 – 30 Thn	16	16%
3.	31 – 40 Thn	25	25%
4.	41 – 50 Thn	24	24%
5.	51 Thn	22	22%
6.	> 61 Thn	16	16%
Total		100	100%

Sumber: data primer, diolah oleh SPSS 21, 2020

Berdasarkan tabel karakteristik responden berdasarkan jenis usia dapat diketahui bahwa dari 100 responden, jumlah responden yang berusia < 20 tahun sebanyak 1 orang, jumlah responden yang berusia 21 – 30 tahun sebanyak 16 orang, jumlah responden yang berusia 31 – 40 tahun sebanyak 25 orang, jumlah responden yang berusia 41 – 50 tahun sebanyak 24 orang, jumlah responden yang berusia 51 sebanyak 22 orang, dan jumlah responden yang berusia > 61 tahun sebanyak 16 orang. Jadi, dapat disimpulkan bahwa yang paling banyak menjadi nasabah di BRI Syariah Tulungagung adalah nasabah dengan usia 31 – 40 tahun.

3. Karakteristik Berdasarkan Pendidikan

Tabel 4.3
Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

No.	Pendidikan	Jumlah	Presentase (%)
1.	SD	3	3%
2.	SMP	10	10%
3.	SMA	43	43%
4.	S1	27	27%
5.	S2	13	13%
6.	Lain-lain	4	4%
Total		100	100%

Sumber: data primer, diolah oleh SPSS 21, 2020

Berdasarkan tabel karakteristik responden berdasarkan pendidikan dapat diketahui bahwa dari 100 responden, jumlah responden yang berpendidikan SD sebanyak 3 orang, jumlah responden yang berpendidikan SMP sebanyak 10 orang, jumlah responden yang berpendidikan SMA sebanyak 43 orang, jumlah responden yang berpendidikan S1 sebanyak 21 orang, jumlah responden yang

berpendidikan S2 sebanyak 13 orang, dan yang tidak memiliki latar belakang berpendidikan sekolah umum sebanyak 4 orang. Jadi, dapat disimpulkan bahwa yang paling banyak menjadi nasabah di BRI Syariah Tulungagung adalah nasabah dengan pendidikan SMA.

4. Karakteristik Berdasarkan Pekerjaan

Tabel 4.4
Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

No.	Pekerjaan	Jumlah	Presentase (%)
1.	Pelajar/Mahasiswa	7	7%
2.	Pegawai Swasta	15	16%
3.	Ibu Rumah Tangga	38	38%
4.	PNS	20	20%
5.	Wiraswasta	15	15%
6.	Lain-lain	5	3%
Total		100	100%

Sumber: data primer, diolah oleh SPSS 21, 2020

Berdasarkan tabel karakteristik responden berdasarkan pekerjaan dapat disimpulkan bahwa dari 100 responden, jumlah responden yang bekerja sebagai pelajar/mahasiswa sebanyak 7 orang, jumlah responden yang bekerja sebagai pegawai swasta sebanyak 15 orang, jumlah responden yang bekerja sebagai ibu rumah tangga sebanyak 38 orang, jumlah responden yang bekerja sebagai PNS sebanyak 20 orang, jumlah responden yang bekerja sebagai wiraswasta sebanyak 15 orang, dan yang memiliki pekerjaan lainnya sebanyak 5 orang. Jadi, dapat disimpulkan bahwa yang paling banyak menjadi nasabah di BRI Syariah Tulungagung adalah nasabah yang bekerja sebagai ibu rumah tangga.

5. Karakteristik Berdasarkan Lamanya Menjadi Nasabah

Tabel 4.5
Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Menjadi Nasabah

No.	Jangka Waktu	Jumlah	Presentase (%)
1.	> 1 Thn	3	3%
2.	2 Thn	12	12%
3.	3 Thn	20	20%
4.	4 Thn	22	22%
5.	5 Thn	29	29%
6.	> 6 Thn	14	14%
Total		100	100%

Sumber: data primer, diolah oleh SPSS 21, 2020

Berdasarkan tabel karakteristik responden berdasarkan lama menjadi nasabah dapat disimpulkan bahwa dari 96 responden yang menjadi nasabah dengan jangka waktu kurang dari 1 tahun sebanyak 3 orang, jumlah responden yang menjadi nasabah selama 2 tahun sebanyak 12 orang, jumlah responden yang menjadi nasabah selama 3 tahun sebanyak 20 orang, jumlah responden yang menjadi nasabah selama 4 tahun sebanyak 22 orang, jumlah responden yang menjadi nasabah selama 5 tahun sebanyak 29 orang dan jumlah nasabah yang menjadi nasabah selama lebih dari 6 tahun sebanyak 14 orang. Jadi, dapat disimpulkan bahwa yang paling banyak menjadi nasabah di BRI Syariah Tulungagung adalah nasabah dengan jangka waktu 5 tahun.

C. Deskripsi Data

1. Deskripsi Data Penelitian

Variabel dalam penelitian ini terdiri dari indikator kualitas pelayanan, strategi pemasaran dan religusitas nasabah sebagai variabel independent dan loyalitas nasabah sebagai variabel dependent. Angket yang disebarakan kepada nasabah BRI Syariah Tulungagung dan diukur menggunakan skala likert. Untk lebih jelasnya bisa dilihat dalam tabel sebagai berikut:

a. X1 Kualitas Pelayanan

- 1) BRI Syariah Tulngagung memiliki gedung yang megah.

Tabel 4.6
Frekuensi Jawaban Indikator X1.1.1

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	Presentase (%)	Total Skor
1	Sangat Setuju (SS)	5	33	33%	165
2	Setuju (S)	4	58	58%	232
3	Ragu-Ragu (RR)	3	9	9%	27
4	Tidak Setuju (TS)	2	0	0%	0
5	Sangat Tidak Setuju (STS)	1	0	0%	0
Total			100		424
Rata-Rata Skor					4,24
Skor Minimum					3
Skor Maximum					5
Standar Deviasi					0,605

Sumber: data primer, diolah oleh SPSS 21, 2020

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa respon dari 100 responden terhadap variabel X1.1.1 adalah yang menjawab sangat setuju sebanyak 33 atau 33%, setuju sebanyak 58 atau

58% dan ragu-ragu sebanyak 9 atau 9%. Serta dapat diketahui rata-rata jawaban responden sebanyak 4,24 cenderung setuju.

2) BRI Syariah Tulungagung memiliki lahan parkir yang luas.

Tabel 4.7
Frekuensi Jawaban Indikator X1.1.2

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	Presentase (%)	Total Skor
1	Sangat Setuju (SS)	5	55	55%	275
2	Setuju (S)	4	37	37	148
3	Ragu-Ragu (RR)	3	6	6%	18
4	Tidak Setuju (TS)	2	2	2%	4
5	Sangat Tidak Setuju (STS)	1	0	0%	0
Total			100		445
Rata-Rata Skor					4,45
Skor Minimum					2
Skor Maximum					5
Standar Deviasi					0,701

Sumber: data primer, diolah oleh SPSS 21, 2020

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa respon dari 100 responden terhadap variabel X1.1.2 adalah yang menjawab sangat setuju sebanyak 55 atau 55%, setuju sebanyak 37 atau 37%, ragu-ragu sebanyak 6 atau 6%, dan tidak setuju sebanyak 2 atau 2%. Serta dapat diketahui rata-rata jawaban responden sebanyak 4,45 cenderung setuju.

- 3) BRI Syariah Tulngagung memiliki ruang tunggu yang memadai.

Tabel 4.8
Frekuensi Jawaban Indikator X1.1.3

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	Presentase (%)	Total Skor
1	Sangat Setuju (SS)	5	47	47%	235
2	Setuju (S)	4	47	47%	188
3	Ragu-Ragu (RR)	3	6	6%	18
4	Tidak Setuju (TS)	2	0	0%	0
5	Sangat Tidak Setuju (STS)	1	0	0%	0
Total			100		441
Rata-Rata Skor					4,41
Skor Minimum					3
Skor Maximum					5
Standar Deviasi					0,604

Sumber: data primer, diolah oleh SPSS 21, 2020

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa respon dari 100 responden terhadap variabel X1.1.3 adalah yang menjawab sangat setuju sebanyak 47 atau 47%, setuju sebanyak 47 atau 47% dan ragu-ragu sebanyak 6 atau 6%. Serta dapat diketahui rata-rata jawaban responden sebanyak 4,41 cenderung setuju.

- 4) BRI Syariah Tulungagung memiliki pegawai yang tanggap dalam menangani persoalan.

Tabel 4.9
Frekuensi Jawaban Indikator X1.2.1

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	Presentase (%)	Total Skor
1	Sangat Setuju (SS)	5	47	47%	235
2	Setuju (S)	4	53	53%	212
3	Ragu-Ragu (RR)	3	0	0%	0
4	Tidak Setuju (TS)	2	0	0%	0
5	Sangat Tidak Setuju (STS)	1	0	0%	0
Total			100		447
Rata-Rata Skor					4,47
Skor Minimum					4
Skor Maximum					5
Standar Deviasi					0,501

Sumber: data primer, diolah oleh SPSS 21, 2020

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa respon dari 100 responden terhadap variabel X1.2.1 adalah yang menjawab sangat setuju sebanyak 47 atau 47% dan setuju sebanyak 53 atau 53%. Serta dapat diketahui rata-rata jawaban responden sebanyak 4,47 cenderung setuju.

5) Pegawai BRI Syariah Tulungagung selalu memberikan informasi yang akurat.

Tabel 4.10
Frekuensi Jawaban Indikator X1.2.2

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	Presentase (%)	Total Skor
1	Sangat Setuju (SS)	5	52	52%	260
2	Setuju (S)	4	48	48%	192
3	Ragu-Ragu (RR)	3	0	0%	0
4	Tidak Setuju (TS)	2	0	0%	0
5	Sangat Tidak Setuju (STS)	1	0	0%	0
Total			100		452
Rata-Rata Skor					4,52
Skor Minimum					4
Skor Maximum					5
Standar Deviasi					0,502

Sumber: data primer, diolah oleh SPSS 21, 2020

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa respon dari 100 responden terhadap variabel X1.2.2 adalah yang menjawab sangat setuju sebanyak 52 atau 52%, setuju sebanyak 48 atau 48%. Serta dapat diketahui rata-rata jawaban responden sebanyak 4,52 cenderung sangat setuju.

- 6) Teknologi informasi BRI Syariah Tulungagung canggih dan dapat bersaing.

Tabel 4.11
Frekuensi Jawaban Indikator X1.2.3

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	Presentase (%)	Total Skor
1	Sangat Setuju (SS)	5	50	50%	250
2	Setuju (S)	4	50	50%	200
3	Ragu-Ragu (RR)	3	0	0%	0
4	Tidak Setuju (TS)	2	0	0%	0
5	Sangat Tidak Setuju (STS)	1	0	0%	0
Total			100		450
Rata-Rata Skor					4,50
Skor Minimum					4
Skor Maximum					5
Standar Deviasi					0,503

Sumber: data primer, diolah oleh SPSS 21, 2020

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa respon dari 100 responden terhadap variabel X1.2.3 adalah yang menjawab sangat setuju sebanyak 50 atau 50%, setuju sebanyak 50 atau 50%. Serta dapat diketahui rata-rata jawaban responden sebanyak 4,50 cenderung sangat setuju.

- 7) Pegawai BRI Syariah Tulungagung memberikan perhatian yang maksimal.

Tabel 4.12
Frekuensi Jawaban Indikator X1.3.1

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	Presentase (%)	Total Skor
1	Sangat Setuju (SS)	5	51	51%	255
2	Setuju (S)	4	48	48%	192
3	Ragu-Ragu (RR)	3	1	1%	3
4	Tidak Setuju (TS)	2	0	0%	0
5	Sangat Tidak Setuju (STS)	1	0	0%	0
Total			100		450
Rata-Rata Skor					4,50
Skor Minimum					3
Skor Maximum					5
Standar Deviasi					0,522

Sumber: data primer, diolah oleh SPSS 21, 2020

Bersasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa respon dari 100 responden terhadap variabel X1.3.1 adalah yang menjawab sangat setuju sebanyak 51 atau 51%, setuju sebanyak 48 atau 48% dan ragu-ragu sebanyak 1 atau 1%. Serta dapat diketahui rata-rata jawaban responden sebanyak 4,50 cenderung sangat setuju.

- 8) Pegawai BRI Syariah Tulungagung ikut serta mengatasi masalah yang dihadapi dalam transaksi.

Tabel 4.13
Frekuensi Jawaban Indikator X1.3.2

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	Presentase (%)	Total Skor
1	Sangat Setuju (SS)	5	54	54%	270
2	Setuju (S)	4	46	46%	184
3	Ragu-Ragu (RR)	3	0	0%	0
4	Tidak Setuju (TS)	2	0	0%	0
5	Sangat Tidak Setuju (STS)	1	0	0%	0
Total			100		454
Rata-Rata Skor					4,54
Skor Minimum					4
Skor Maximum					5
Standar Deviasi					0,501

Sumber: data primer, diolah oleh SPSS 21, 2020

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa respon dari 100 responden terhadap variabel X1.3.2 adalah yang menjawab sangat setuju sebanyak 54 atau 54%, setuju sebanyak 46 atau 46%. Serta dapat diketahui rata-rata jawaban responden sebanyak 4,54 cenderung sangat setuju.

9) Pegawai BRI Syariah Tulungagung ikut serta dalam kelancaran transaksi.

Tabel 4.14
Frekuensi Jawaban Indikator X1.3.3

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	Presentase (%)	Total Skor
1	Sangat Setuju (SS)	5	53	53%	265
2	Setuju (S)	4	47	47%	188
3	Ragu-Ragu (RR)	3	0	0%	0
4	Tidak Setuju (TS)	2	0	0%	0
5	Sangat Tidak Setuju (STS)	1	0	0%	0
Total			100		453
Rata-Rata Skor					4,53
Skor Minimum					4
Skor Maximum					5
Standar Deviasi					0,502

Sumber: data primer, diolah oleh SPSS 21, 2020

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa respon dari 100 responden terhadap variabel X1.3.3 adalah yang menjawab sangat setuju sebanyak 53 atau 53%, setuju sebanyak 47 atau 48%. Serta dapat diketahui rata-rata jawaban responden sebanyak 4,54 cenderung sangat setuju.

10) BRI Syariah Tulungagung memberikan jaminan keamanan dalam bertransaksi.

Tabel 4.15
Frekuensi Jawaban Indikator X1.4.1

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	Presentase (%)	Total Skor
1	Sangat Setuju (SS)	5	51	51%	255
2	Setuju (S)	4	49	49%	196
3	Ragu-Ragu (RR)	3	0	0%	0
4	Tidak Setuju (TS)	2	0	0%	0
5	Sangat Tidak Setuju (STS)	1	0	0%	0
Total			100		451
Rata-Rata Skor					4,49
Skor Minimum					4
Skor Maximum					5
Standar Deviasi					0,502

Sumber: data primer, diolah oleh SPSS 21, 2020

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa respon dari 100 responden terhadap variabel X1.4.1 adalah yang menjawab sangat setuju sebanyak 51 atau 51%, setuju sebanyak 49 atau 49%. Serta dapat diketahui rata-rata jawaban responden sebanyak 4,49 cenderung setuju.

11) BRI Syariah Tulungagung memberikan jaminan keamanan uang nasabah.

Tabel 4.16
Frekuensi Jawaban Indikator X1.42

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	Presentase (%)	Total Skor
1	Sangat Setuju (SS)	5	50	50%	250
2	Setuju (S)	4	50	50%	200
3	Ragu-Ragu (RR)	3	0	0%	0
4	Tidak Setuju (TS)	2	0	0%	0
5	Sangat Tidak Setuju (STS)	1	0	0%	0
Total			100		450
Rata-Rata Skor					4,5
Skor Minimum					4
Skor Maximum					5
Standar Deviasi					0,502

Sumber: data primer, diolah oleh SPSS 21, 2020

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa respon dari 100 responden terhadap variabel X1.4.2 adalah yang menjawab sangat setuju sebanyak 50 atau 50%, setuju sebanyak 50 atau 50%. Serta dapat diketahui rata-rata jawaban responden sebanyak 4,50 cenderung sangat setuju.

12) BRI Syariah Tulungagung memberikan jaminan kehalalan dalam bertransaksi sesuai dengan syariah.

Tabel 4.17
Frekuensi Jawaban Indikator X1.4.3

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	Presentase (%)	Total Skor
1	Sangat Setuju (SS)	5	60	60%	300
2	Setuju (S)	4	40	40%	160
3	Ragu-Ragu (RR)	3	0	0%	0
4	Tidak Setuju (TS)	2	0	0%	0
5	Sangat Tidak Setuju (STS)	1	0	0%	0
Total			100		460
Rata-Rata Skor					4,60
Skor Minimum					4
Skor Maximum					5
Standar Deviasi					0,492

Sumber: data primer, diolah oleh SPSS 21, 2020

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa respon dari 100 responden terhadap variabel X1.4.3 adalah yang menjawab sangat setuju sebanyak 60 atau 60%, setuju sebanyak 40 atau 40%. Serta dapat diketahui rata-rata jawaban responden sebanyak 4,60 cenderung sangat setuju.

13) Pegawai BRI Syariah Tulungagung mudah diajak berkomunikasi dalam bertansaksi.

Tabel 4.18
Frekuensi Jawaban Indikator X1.5.1

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	Presentase (%)	Total Skor
1	Sangat Setuju (SS)	5	51	51%	255
2	Setuju (S)	4	49	49%	196
3	Ragu-Ragu (RR)	3	0	0%	0
4	Tidak Setuju (TS)	2	0	0%	0
5	Sangat Tidak Setuju (STS)	1	0	0%	0
Total			100		451
Rata-Rata Skor					4,51
Skor Minimum					4
Skor Maximum					5
Standar Deviasi					0,502

Sumber: data primer, diolah oleh SPSS 21, 2020

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa respon dari 100 responden terhadap variabel X1.5.1 adalah yang menjawab sangat setuju sebanyak 51 atau 51%, setuju sebanyak 49 atau 49%. Serta dapat diketahui rata-rata jawaban responden sebanyak 4,51 cenderung sangat setuju.

14) Pegawai BRI Syariah Tulungagung memahami kebutuhan nasabah.

Tabel 4.19
Frekuensi Jawaban Indikator X1.5.2

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	Presentase (%)	Total Skor
1	Sangat Setuju (SS)	5	54	54%	270
2	Setuju (S)	4	45	45%	180
3	Ragu-Ragu (RR)	3	1	1%	3
4	Tidak Setuju (TS)	2	0	0%	0
5	Sangat Tidak Setuju (STS)	1	0	0%	0
Total			100		453
Rata-Rata Skor					4,53
Skor Minimum					4
Skor Maximum					5
Standar Deviasi					0,521

Sumber: data primer, diolah oleh SPSS 21, 2020

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa respon dari 100 responden terhadap variabel X1.5.2 adalah yang menjawab sangat setuju sebanyak 54 atau 54%, setuju sebanyak 45 atau 45% dan ragu-ragu sebanyak 1 atau 1%. Serta dapat diketahui rata-rata jawaban responden sebanyak 4,53 cenderung sangat setuju.

15) Pegawai BRI Syariah Tulungagung tidak membeda-bedakan dalam memberikan pelayanan.

Tabel 4.20
Frekuensi Jawaban indikator X1.5.3

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	Presentase (%)	Total Skor
1	Sangat Setuju (SS)	5	54	54%	270
2	Setuju (S)	4	46	46%	184
3	Ragu-Ragu (RR)	3	0	0%	0
4	Tidak Setuju (TS)	2	0	0%	0
5	Sangat Tidak Setuju (STS)	1	0	0%	0
Total			100		454
Rata-Rata Skor					4,54
Skor Minimum					4
Skor Maximum					5
Standar Deviasi					0,501

Sumber: data primer, diolah oleh SPSS 21, 2020

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa respon dari 100 responden terhadap variabel X1.5.3 adalah yang menjawab sangat setuju sebanyak 54 atau 54%, setuju sebanyak 46 atau 46%. Serta dapat diketahui rata-rata jawaban responden sebanyak 4,54 cenderung sangat setuju.

b. X2 Strategi Pemasaran

- 1) Produk tabungan yang ditawarkan BRI Syariah Tulungagung menarik.

Tabel 4.21
Frekuensi Jawaban Indikator X2.1.1

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	Presentase (%)	Total Skor
1	Sangat Setuju (SS)	5	56	56%	280
2	Setuju (S)	4	44	44%	176
3	Ragu-Ragu (RR)	3	0	0%	0
4	Tidak Setuju (TS)	2	0	0%	0
5	Sangat Tidak Setuju (STS)	1	0	0%	0
Total			100		456
Rata-Rata Skor					4,44
Skor Minimum					4
Skor Maximum					5
Standar Deviasi					0,498

Sumber: data primer, diolah oleh SPSS 21, 2020

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa respon dari 100 responden terhadap variabel X2.1.1 adalah yang menjawab sangat setuju sebanyak 56 atau 56%, setuju sebanyak 44 atau 44%. Serta dapat diketahui rata-rata jawaban responden sebanyak 4,44 cenderung setuju.

2) Produk yang ditawarkan BRI Syariah Tulungagung bervariasi.

Tabel 4.22
Frekuensi Jawaban Indikator X2.1.2

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	Presentase (%)	Total Skor
1	Sangat Setuju (SS)	5	48	48%	240
2	Setuju (S)	4	51	51%	204
3	Ragu-Ragu (RR)	3	1	1%	3
4	Tidak Setuju (TS)	2	0	0%	0
5	Sangat Tidak Setuju (STS)	1	0	0%	0
Total			100		447
Rata-Rata Skor					4,47
Skor Minimum					3
Skor Maximum					5
Standar Deviasi					0,521

Sumber: data primer, diolah oleh SPSS 21, 2020

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan bahwa respon dari 100 responden terhadap variabel X2.1.2 adalah yang menjawab sangat setuju sebanyak 48 atau 48%, setuju sebanyak 51 atau 51% dan ragu-ragu sebanyak 1 atau 1%. Serta dapat diketahui rata-rata jawaban responden sebanyak 4,47 cenderung setuju.

3) Biaya administrasi BRI Syariah Tulungagung relatif murah.

Tabel 4.23
Frekuensi Jawaban Indikator X2.2.1

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	Presentase (%)	Total Skor
1	Sangat Setuju (SS)	5	53	53%	265
2	Setuju (S)	4	47	47%	188
3	Ragu-Ragu (RR)	3	0	0%	0
4	Tidak Setuju (TS)	2	0	0%	0
5	Sangat Tidak Setuju (STS)	1	0	0%	0
Total			100		453
Rata-Rata Skor					4,53
Skor Minimum					4
Skor Maximum					5
Standar Deviasi					0,501

Sumber: data primer, diolah oleh SPSS 21, 2020

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa respon dari 100 responden terhadap variabel X2.2.1 adalah yang menjawab sangat setuju sebanyak 53 atau 53%, setuju sebanyak 47 atau 47%. Serta dapat diketahui rata-rata jawaban responden sebanyak 4,53 cenderung sangat setuju.

4) Bagi hasil yang ditawarkan BRI Syariah Tulungagung tinggi.

Tabel 4.24
Frekuensi Jawaban Indikator X2.2.2

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	Presentase (%)	Total Skor
1	Sangat Setuju (SS)	5	51	51%	255
2	Setuju (S)	4	49	49%	196
3	Ragu-Ragu (RR)	3	0	0%	0
4	Tidak Setuju (TS)	2	0	0%	0
5	Sangat Tidak Setuju (STS)	1	0	0%	0
Total			100		451
Rata-Rata Skor					4,49
Skor Minimum					4
Skor Maximum					5
Standar Deviasi					0,502

Sumber: data primer, diolah oleh SPSS 21, 2020

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa respon dari 100 responden terhadap variabel X2.2.2 adalah yang menjawab sangat setuju sebanyak 51 atau 51%, setuju sebanyak 49 atau 49%. Serta dapat diketahui rata-rata jawaban responden sebanyak 4,49 cenderung setuju.

- 5) Brosur tabungan yang ditawarkan BRI Syariah Tulungagung menarik.

Tabel 4.25
Frekuensi Jawaban Indikator X2.3.1

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	Presentase (%)	Total Skor
1	Sangat Setuju (SS)	5	50	50%	250
2	Setuju (S)	4	50	50%	200
3	Ragu-Ragu (RR)	3	0	0%	0
4	Tidak Setuju (TS)	2	0	0%	0
5	Sangat Tidak Setuju (STS)	1	0	0%	0
Total			100		450
Rata-Rata Skor					4,50
Skor Minimum					4
Skor Maximum					5
Standar Deviasi					0,502

Sumber: data primer, diolah oleh SPSS 21, 2020

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa respon dari 100 responden terhadap variabel X2.3.1 adalah yang menjawab sangat setuju sebanyak 50 atau 50%, setuju sebanyak 50 atau 50%. Serta dapat diketahui rata-rata jawaban responden sebanyak 4,50 cenderung sangat setuju.

- 6) Logo papan BRI Syariah Tulungagung menarik dan gampang di lihat di jalan.

Tabel 4.26
Frekuensi Jawaban Indikator X2.3.2

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	Presentase (%)	Total Skor
1	Sangat Setuju (SS)	5	44	44%	220
2	Setuju (S)	4	51	51%	204
3	Ragu-Ragu (RR)	3	5	5%	15
4	Tidak Setuju (TS)	2	0	0%	0
5	Sangat Tidak Setuju (STS)	1	0	0%	0
Total			100		439
Rata-Rata Skor					4,39
Skor Minimum					3
Skor Maximum					5
Standar Deviasi					0,584

Sumber: data primer, diolah oleh SPSS 21, 2020

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa respon dari 100 responden terhadap variabel X2.3.2 adalah yang menjawab sangat setuju sebanyak 44 atau 44%, setuju sebanyak 51 atau 51% dan ragu-ragu sebanyak 5 atau 5%. Serta dapat diketahui rata-rata jawaban responden sebanyak 4,39 cenderung setuju.

7) Kantor BRI Syariah Tulungagung berada di jalan utama kota.

Tabel 4.27
Frekuensi Jawaban Indikator X2.4.1

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	Presentase (%)	Total Skor
1	Sangat Setuju (SS)	5	58	58%	290
2	Setuju (S)	4	42	42%	168
3	Ragu-Ragu (RR)	3	0	0%	0
4	Tidak Setuju (TS)	2	0	0%	0
5	Sangat Tidak Setuju (STS)	1	0	0%	0
Total			100		458
Rata-Rata Skor					4,58
Skor Minimum					4
Skor Maximum					5
Standar Deviasi					0,496

Sumber: data primer, diolah oleh SPSS 21, 2020

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa respon dari 100 responden terhadap variabel X2.4.1 adalah yang menjawab sangat setuju sebanyak 58 atau 58%, setuju sebanyak 42 atau 42%. Serta dapat diketahui rata-rata jawaban responden sebanyak 4,58 cenderung sangat setuju.

8) Kantor BRI Syariah Tulungagung mudah dijangkau.

Tabel 4.28
Frekuensi Jawaban Indikator X2.4.2

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	Presentase (%)	Total Skor
1	Sangat Setuju (SS)	5	57	57%	285
2	Setuju (S)	4	43	43%	172
3	Ragu-Ragu (RR)	3	0	0%	0
4	Tidak Setuju (TS)	2	0	0%	0
5	Sangat Tidak Setuju (STS)	1	0	0%	0
Total			100		457
Rata-Rata Skor					4,57
Skor Minimum					4
Skor Maximum					5
Standar Deviasi					0,497

Sumber: data primer, diolah oleh SPSS 21, 2020

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa respon dari 100 responden terhadap variabel X2.4.2 adalah yang menjawab sangat setuju sebanyak 57 atau 57%, setuju sebanyak 43 atau 43%. Serta dapat diketahui rata-rata jawaban responden sebanyak 4,57 cenderung sangat setuju.

c. X3 Religiusitas

- 1) Saya mengetahui bahwa riba itu dilarang oleh agama Islam.

Tabel 2.29
Frekuensi Jawaban Indikator X3.1.1

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	Presentase (%)	Total Skor
1	Sangat Setuju (SS)	5	51	51%	255
2	Setuju (S)	4	45	46%	180
3	Ragu-Ragu (RR)	3	3	3%	9
4	Tidak Setuju (TS)	2	0	0%	0
5	Sangat Tidak Setuju (STS)	1	0	0%	0
Total			100		444
Rata-Rata Skor					4,48
Skor Minimum					3
Skor Maximum					5
Standar Deviasi					0,559

Sumber: data primer, diolah oleh SPSS 21, 2020

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa respon dari 100 responden terhadap variabel X3.1.1 adalah yang menjawab sangat setuju sebanyak 51 atau 51%, setuju sebanyak 45 atau 45% dan ragu-ragu sebanyak 3 atau 3%. Serta dapat diketahui rata-rata jawaban responden sebanyak 4,48 cenderung setuju.

- 2) Saya mengetahui bahwa pelaku riba akan disiksa di dunia dan akhirat.

Tabel 4.30
Frekuensi Jawaban Indikator X3.1.2

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	Presentase (%)	Total Skor
1	Sangat Setuju (SS)	5	57	57%	285
2	Setuju (S)	4	43	43%	172
3	Ragu-Ragu (RR)	3	0	0%	0
4	Tidak Setuju (TS)	2	0	0%	0
5	Sangat Tidak Setuju (STS)	1	0	0%	0
Total			100		457
Rata-Rata Skor					4,57
Skor Minimum					4
Skor Maximum					5
Standar Deviasi					0,497

Sumber: data primer, diolah oleh SPSS 21, 2020

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa respon dari 100 responden terhadap variabel X3.1.2 adalah yang menjawab sangat setuju sebanyak 57 atau 57%, setuju sebanyak 43 atau 43%. Serta dapat diketahui rata-rata jawaban responden sebanyak 4,57 cenderung sangatsetuju.

3) Saya mengetahui bahwa bunga bank sama dengan riba.

Tabel 4.31
Frekuensi Jawaban Indikator X3.1.3

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	Presentase (%)	Total Skor
1	Sangat Setuju (SS)	5	54	54%	270
2	Setuju (S)	4	46	46%	184
3	Ragu-Ragu (RR)	3	0	0%	0
4	Tidak Setuju (TS)	2	0	0%	0
5	Sangat Tidak Setuju (STS)	1	0	0%	0
Total			100		454
Rata-Rata Skor					4,54
Skor Minimum					4
Skor Maximum					5
Standar Deviasi					0,501

Sumber: data primer, diolah oleh SPSS 21, 2020

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa respon dari 100 responden terhadap variabel X3.1.3 adalah yang menjawab sangat setuju sebanyak 54 atau 54%, setuju sebanyak 46 atau 46%. Serta dapat diketahui rata-rata jawaban responden sebanyak 4,54 cenderung sangatsetuju.

4) Saya berusaha menghindari perkara yang haram.

Tabel 4.32

Frekuensi Jawaban Indikator X3.2.1

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	Presentase (%)	Total Skor
1	Sangat Setuju (SS)	5	40	40%	200
2	Setuju (S)	4	59	59%	236
3	Ragu-Ragu (RR)	3	1	1%	3
4	Tidak Setuju (TS)	2	0	0%	0
5	Sangat Tidak Setuju (STS)	1	0	0%	0
Total			100		439
Rata-Rata Skor					4,39
Skor Minimum					3
Skor Maximum					5
Standar Deviasi					0,510

Sumber: data primer, diolah oleh SPSS 21, 2020

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa respon dari 100 responden terhadap variabel X3.2.1 adalah yang menjawab sangat setuju sebanyak 40 atau 40%, setuju sebanyak 59 atau 59% dan ragu-ragu sebanyak 1 atau 1%. Serta dapat diketahui rata-rata jawaban responden sebanyak 4,39 cenderung setuju.

5) Saya berusaha menghindari perkara yang subhat dan makruh.

Tabel 4.33

Frekuensi Jawaban Indikator X3.2.2

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	Presentase (%)	Total Skor
1	Sangat Setuju (SS)	5	43	43%	215
2	Setuju (S)	4	56	56%	224
3	Ragu-Ragu (RR)	3	1	1%	3
4	Tidak Setuju (TS)	2	0	0%	0
5	Sangat Tidak Setuju (STS)	1	0	0%	0
Total			100		442
Rata-Rata Skor					4,42
Skor Minimum					3
Skor Maximum					5
Standar Deviasi					0,516

Sumber: data primer, diolah oleh SPSS 21, 2020

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa respon dari 100 responden terhadap variabel X3.2.2 adalah yang menjawab sangat setuju sebanyak 43 atau 43%, setuju sebanyak 56 atau 56% dan ragu-ragu sebanyak 1 atau 1%. Serta dapat diketahui rata-rata jawaban responden sebanyak 4,42 cenderung setuju.

6) Saya berusaha menghindari riba atau bunga bank.

Tabel 4.34

Frekuensi Jawaban Indikator X3.2.3

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	Presentase (%)	Total Skor
1	Sangat Setuju (SS)	5	37	77%	185
2	Setuju (S)	4	63	63%	252
3	Ragu-Ragu (RR)	3	0	0%	0
4	Tidak Setuju (TS)	2	0	0%	0
5	Sangat Tidak Setuju (STS)	1	0	0%	0
Total			100		437
Rata-Rata Skor					4,37
Skor Minimum					4
Skor Maximum					5
Standar Deviasi					0,485

Sumber: data primer, diolah oleh SPSS 21, 2020

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa respon dari 100 responden terhadap variabel X3.2.3 adalah yang menjawab sangat setuju sebanyak 37 atau 37%, setuju sebanyak 63 atau 63%. Serta dapat diketahui rata-rata jawaban responden sebanyak 4,37 cenderung setuju.

7) Saya mengamalkan ajaran Islam secara keseluruhan.

Tabel 4.35

Frekuensi Jawaban Indikator X3.3.1

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	Presentase (%)	Total Skor
1	Sangat Setuju (SS)	5	45	45%	225
2	Setuju (S)	4	54	54%	216
3	Ragu-Ragu (RR)	3	1	1%	3
4	Tidak Setuju (TS)	2	0	0%	0
5	Sangat Tidak Setuju (STS)	1	0	0%	0
Total			100		444
Rata-Rata Skor					4,44
Skor Minimum					3
Skor Maximum					5
Standar Deviasi					0,518

Sumber: data primer, diolah oleh SPSS 21, 2020

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa respon dari 100 responden terhadap variabel X3.3.1 adalah yang menjawab sangat setuju sebanyak 45 atau 45%, setuju sebanyak 54 atau 54% dan ragu-ragu sebanyak 1 atau 1%. Serta dapat diketahui rata-rata jawaban responden sebanyak 4,44 cenderung setuju.

- 8) Saya berusaha menjauhi semua larangan yang dilarang dalam ajaran agama Islam.

Tabel 4.36

Frekuensi Jawaban Indikator X3.3.2

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	Presentase (%)	Total Skor
1	Sangat Setuju (SS)	5	54	54%	270
2	Setuju (S)	4	46	46%	184
3	Ragu-Ragu (RR)	3	0	0%	0
4	Tidak Setuju (TS)	2	0	0%	0
5	Sangat Tidak Setuju (STS)	1	0	0%	0
Total			100		454
Rata-Rata Skor					4,54
Skor Minimum					4
Skor Maximum					5
Standar Deviasi					0,501

Sumber: data primer, diolah oleh SPSS 21, 2020

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa respon dari 100 responden terhadap variabel X3.3.2 adalah yang menjawab sangat setuju sebanyak 54 atau 54%, setuju sebanyak 46 atau 46%. Serta dapat diketahui rata-rata jawaban responden sebanyak 4,54 cenderung sangatsetuju.

9) Saya berusaha menjalankan yang diperintahkan Allah SWT.

Tabel 4.37

Frekuensi Jawaban Indikator X3.3.3

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	Presentase (%)	Total Skor
1	Sangat Setuju (SS)	5	52	52%	260
2	Setuju (S)	4	46	46%	184
3	Ragu-Ragu (RR)	3	2	2%	6
4	Tidak Setuju (TS)	2	0	0%	0
5	Sangat Tidak Setuju (STS)	1	0	0%	0
Total			100		450
Rata-Rata Skor					4,50
Skor Minimum					3
Skor Maximum					5
Standar Deviasi					0,541

Sumber: data primer, diolah oleh SPSS 21, 2020

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa respon dari 100 responden terhadap variabel X3.3.3 adalah yang menjawab sangat setuju sebanyak 52 atau 52%, setuju sebanyak 46 atau 46% dan ragu-ragu sebanyak 2 atau 2%. Serta dapat diketahui rata-rata jawaban responden sebanyak 4,50 cenderung sangatsetuju.

d. Y Loyalitas Nasabah

- 1) Saya tetap melakukan transaksi di BRI Syariah Tulungagung secara rutin dan teratur.

Tabel 4.38

Frekuensi Jawaban Indikator Y1.1

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	Presentase (%)	Total Skor
1	Sangat Setuju (SS)	5	52	52%	260
2	Setuju (S)	4	44	44%	176
3	Ragu-Ragu (RR)	3	4	4%	12
4	Tidak Setuju (TS)	2	0	0%	0
5	Sangat Tidak Setuju (STS)	1	0	0%	0
Total			100		448
Rata-Rata Skor					4,48
Skor Minimum					3
Skor Maximum					5
Standar Deviasi					0,577

Sumber: data primer, diolah oleh SPSS 21, 2020

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa respon dari 100 responden terhadap variabel Y1.1 adalah yang menjawab sangat setuju sebanyak 52 atau 52%, setuju sebanyak 44 atau 44% dan ragu-ragu sebanyak 4 atau 4%. Serta dapat diketahui rata-rata jawaban responden sebanyak 4,48 cenderung setuju.

2) Saya tetap menggunakan produk yang sama di BRI Syariah Tulungagung.

Tabel 4.39

Frekuensi Jawaban Indikator Y1.2

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	Presentase (%)	Total Skor
1	Sangat Setuju (SS)	5	37	37%	185
2	Setuju (S)	4	62	62%	248
3	Ragu-Ragu (RR)	3	1	1%	3
4	Tidak Setuju (TS)	2	0	0%	0
5	Sangat Tidak Setuju (STS)	1	0	0%	0
Total			100		436
Rata-Rata Skor					4,36
Skor Minimum					3
Skor Maximum					5
Standar Deviasi					0,502

Sumber: data primer, diolah oleh SPSS 21, 2020

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa respon dari 100 responden terhadap variabel Y1.2 adalah yang menjawab sangat setuju sebanyak 37 atau 37%, setuju sebanyak 62 atau 62% dan ragu-ragu sebanyak 1 atau 1%. Serta dapat diketahui rata-rata jawaban responden sebanyak 4,36 cenderung setuju.

- 3) Saya menggunakan produk lain yang ditawarkan di BRI Syariah Tulungagung.

Tabel 4.40

Frekuensi Jawaban Indikator Y2.1

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	Presentase (%)	Total Skor
1	Sangat Setuju (SS)	5	26	26%	130
2	Setuju (S)	4	73	73%	292
3	Ragu-Ragu (RR)	3	1	1%	3
4	Tidak Setuju (TS)	2	0	0%	0
5	Sangat Tidak Setuju (STS)	1	0	0%	0
Total			100		425
Rata-Rata Skor					4,50
Skor Minimum					3
Skor Maximum					5
Standar Deviasi					0,457

Sumber: data primer, diolah oleh SPSS 21, 2020

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa respon dari 100 responden terhadap variabel Y2.1 adalah yang menjawab sangat setuju sebanyak 26 atau 26%, setuju sebanyak 73 atau 73% dan ragu-ragu sebanyak 1 atau 1%. Serta dapat diketahui rata-rata jawaban responden sebanyak 4,50 cenderung setuju.

- 4) Saya memiliki produl lain selain produk atau jasa yang digunakan di BRI Syariah Tulungagung.

Tabel 4.41

Frekuensi Jawaban Indikator Y2.2

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	Presentase (%)	Total Skor
1	Sangat Setuju (SS)	5	22	22%	110
2	Setuju (S)	4	70	70%	280
3	Ragu-Ragu (RR)	3	8	8%	24
4	Tidak Setuju (TS)	2	0	0%	0
5	Sangat Tidak Setuju (STS)	1	0	0%	0
Total			100		414
Rata-Rata Skor					4,14
Skor Minimum					3
Skor Maximum					5
Standar Deviasi					0,532

Sumber: data primer, diolah oleh SPSS 21, 2020

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa respon dari 100 responden terhadap variabel Y2.2 adalah yang menjawab sangat setuju sebanyak 22 atau 22%, setuju sebanyak 70 atau 70% dan ragu-ragu sebanyak 8 atau 8%. Serta dapat diketahui rata-rata jawaban responden sebanyak 4,14 cenderung setuju.

- 5) Saya menawarkan produk BRI Syariah Tulungagung kepada orang lain.

Tabel 4.42

Frekuensi Jawaban Y3.1

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	Presentase (%)	Total Skor
1	Sangat Setuju (SS)	5	33	33%	165
2	Setuju (S)	4	66	66%	264
3	Ragu-Ragu (RR)	3	1	1%	3
4	Tidak Setuju (TS)	2	0	0%	0
5	Sangat Tidak Setuju (STS)	1	0	0%	0
Total			100		432
Rata-Rata Skor					4,32
Skor Minimum					3
Skor Maximum					5
Standar Deviasi					0,489

Sumber: data primer, diolah oleh SPSS 21, 2020

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa respon dari 100 responden terhadap variabel Y3.1 adalah yang menjawab sangat setuju sebanyak 33 atau 33%, setuju sebanyak 66 atau 66% dan ragu-ragu sebanyak 1 atau 1%. Serta dapat diketahui rata-rata jawaban responden sebanyak 4,32 cenderung setuju.

- 6) Saya mengajak orang lain untuk mencoba menggunakan jasa yang ada di BRI Syariah Tulungagung.

Tabel 4.43

Frekuensi Jawaban Indikator Y3.2

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	Presentase (%)	Total Skor
1	Sangat Setuju (SS)	5	33	33%	165
2	Setuju (S)	4	66	66%	264
3	Ragu-Ragu (RR)	3	1	1%	3
4	Tidak Setuju (TS)	2	0	0%	0
5	Sangat Tidak Setuju (STS)	1	0	0%	0
Total			100		432
Rata-Rata Skor					4,32
Skor Minimum					3
Skor Maximum					5
Standar Deviasi					0,489

Sumber: data primer, diolah oleh SPSS 21, 2020

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa respon dari 100 responden terhadap variabel Y3.2 adalah yang menjawab sangat setuju sebanyak 33 atau 33%, setuju sebanyak 66 atau 66% dan ragu-ragu sebanyak 1 atau 1%. Serta dapat diketahui rata-rata jawaban responden sebanyak 4,32 cenderung setuju.

- 7) Saya selalu merasakan keuntungan menggunakan produk atau jasa BRI Syariah Tulungagung dan tidak berfikir untuk beralih ke lembaga lain.

Tabel 4.44

Frekuensi Jawaban Indikator Y4.1

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	Presentase (%)	Total Skor
1	Sangat Setuju (SS)	5	45	45%	225
2	Setuju (S)	4	51	51%	204
3	Ragu-Ragu (RR)	3	4	4%	12
4	Tidak Setuju (TS)	2	0	0%	0
5	Sangat Tidak Setuju (STS)	1	0	0%	0
Total			100		441
Rata-Rata Skor					4,41
Skor Minimum					3
Skor Maximum					5
Standar Deviasi					0,570

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa respon dari 100 responden terhadap variabel Y4.1 adalah yang menjawab sangat setuju sebanyak 45 atau 45%, setuju sebanyak 51 atau 51% dan ragu-ragu sebanyak 4 atau 4%. Serta dapat diketahui rata-rata jawaban responden sebanyak 4,41 cenderung setuju.

8) Saya membicarakan hal-hal positif mengenai BRI Syariah Tulungagung.

Tabel 4.45

Frekuensi Jawaban Indikator Y4.2

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	Presentase (%)	Total Skor
1	Sangat Setuju (SS)	5	54	54%	270
2	Setuju (S)	4	46	46%	184
3	Ragu-Ragu (RR)	3	0	0%	0
4	Tidak Setuju (TS)	2	0	0%	0
5	Sangat Tidak Setuju (STS)	1	0	0%	0
Total			100		454
Rata-Rata Skor					4,54
Skor Minimum					3
Skor Maximum					5
Standar Deviasi					0,501

Sumber: data primer, diolah oleh SPSS 21, 2020

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa respon dari 100 responden terhadap variabel Y4.2 adalah yang menjawab sangat setuju sebanyak 54 atau 54%, setuju sebanyak 46 atau 46%. Serta dapat diketahui rata-rata jawaban responden sebanyak 4,54 cenderung sangat setuju.

D. Analisis Data

1. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk menguji kevalidan butir-butir dalam suatu daftar pertanyaan dalam mendefinisikan suatu variabel. Untuk tingkat validitas dilakukan dengan uji signifikan dengan membandingkan

nilai r hitung dengan nilai r tabel. Untuk *degree of freedom* (df) = n – 2 dalam hal ini n adalah jumlah sampel. Pada kasus ini besarnya df dapat dihitung 100 – 2 atau df = 98 dengan alpha 0.05 didapat R-tabel = Jika R-hitung (dilihat dari kolom *corret item pertanyaan total correlation*) lebih besar R-Tabel maka data dinyatakan valid.

Berdasarkan uji validitas yang dilakukan dengan bantuan program SPSS versi 21 dari 40 item pertanyaan dengan tingkat signifikan 5% dan df = 98 orang diperoleh R-tabel sebesar 0,1654 maka hasil pengujian validitas adalah sebagai berikut:

Tabel 4.46

Hasil Uji Validitas

Variabel	Item Pertanyaan	Item Total Correlation	R tabel	Keterangan
X				
Kualitas Pelayanan	Kualitas pelayanan 1	,261	0,1654	VALID
	Kualitas pelayanan 2	,257	0,1654	VALID
	Kualitas pelayanan 3	,523	0,1654	VALID
	Kualitas pelayanan 4	,406	0,1654	VALID
	Kualitas pelayanan 5	,464	0,1654	VALID
	Kualitas pelayanan 6	,400	0,1654	VALID
	Kualitas pelayanan 7	,514	0,1654	VALID
	Kualitas Pelayanan 8	,484	0,1654	VALID
	Kualitas pelayanan 9	,524	0,1654	VALID
	Kualitas pelayanan 10	,424	0,1654	VALID
	Kualitas pelayanan 11	,585	0,1654	VALID
	Kualitas pelayanan 12	,515	0,1654	VALID
	Kualitas pelayanan 13	,443	0,1654	VALID
	Kualitas pelayanan 14	,574	0,1654	VALID
	Kualitas pelayanan 15	,489	0,1654	VALID
Strategi Pemasaran	Strategi Pemasaran 1	,327	0,1654	VALID
	Strategi Pemasaran 2	,386	0,1654	VALID
	Strategi Pemasaran 3	,510	0,1654	VALID
	Strategi Pemasaran 4	,510	0,1654	VALID
	Strategi Pemasaran 5	,622	0,1654	VALID
	Strategi Pemasaran 6	,612	0,1654	VALID

	Strategi Pemasaran 7	,523	0,1654	VALID
	Strategi Pemasaran 8	,401	0,1654	VALID
Religiusitas Nasabah	Religiusitas Nasabah 1	,536	0,1654	VALID
	Religiusitas Nasabah 2	,514	0,1654	VALID
	Religiusitas Nasabah 3	,493	0,1654	VALID
	Religiusitas Nasabah 4	,547	0,1654	VALID
	Religiusitas Nasabah 5	,641	0,1654	VALID
	Religiusitas Nasabah 6	,666	0,1654	VALID
	Religiusitas Nasabah 7	,583	0,1654	VALID
	Religiusitas Nasabah 8	,638	0,1654	VALID
	Religiusitas Nasabah 9	,526	0,1654	VALID
Y				
Loyalitas Nasabah	Loyalitas Nasabah 1	,434	0,1654	VALID
	Loyalitas Nasabah 2	,515	0,1654	VALID
	Loyalitas Nasabah 3	,566	0,1654	VALID
	Loyalitas Nasabah 4	,549	0,1654	VALID
	Loyalitas Nasabah 5	,599	0,1654	VALID
	Loyalitas Nasabah 6	,484	0,1654	VALID
	Loyalitas Nasabah 7	,601	0,1654	VALID
	Loyalitas Nasabah 8	,454	0,1654	VALID

Sumber: data primer, diolah oleh SPSS 21, 2020

Suatu data dapat dikatakan valid apabila $R\text{-hitung} > R\text{-tabel}$. Dari data tabel diatas diketahui bahwa masing-masing item pertanyaan memiliki $R\text{-hitung} >$ dari $R\text{-tabel}$ 0,1654. Dengan demikian dapat disimpulkan butir-butir pertanyaan tersebut dinyatakan valid.

2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui apakah item soal tersebut secara konsisten memberikan hasil ukur sama. Uji reliabilitas dilakukan dengan menggunakan *Alpha Cornbach's* 0 sampai dengan 1. Jika skala itu dikelompokkan kedalam lima kelas dengan reng yang sama, maka ukuran kemantapan *alpha* dapat diinterpretasikan sebagai berikut:

- a. Nilai *Cornbach's Alpha* 0,00 s/d 0,20 berarti kurang reliabel.
- b. Nilai *Cornbach's Alpha* 0,21 s/d 0,40 berarti agak reliabel.
- c. Nilai *Cornbach's Alpha* 0,41 s/d 0,60 berarti cukup reliabel.
- d. Nilai *Cornbach's Alpha* 0,61 s/d 0,80 berarti reliabel.
- e. Nilai *Cornbach's Alpha* 0,81 s/d 1,00 berarti sangat reliabel.

Berikut hasil uji instrumen penelitian dengan *Alpha Cronbach* dalam *SPSS 21*:

Tabel 4.47

Hasil Uji Reliabilitas

variabel	<i>Cornbach Alpha</i>	Keterangan
Kualitas Pelayanan (X1)	0,716	Reliabel
Strategi Pemasaran (X2)	0,606	Cukup Reliabel
Religiusitas Nasabah (X3)	0,746	Reliabel
Loyalitas Nasabah (Y)	0,621	Reliabel

Berdasarkan tabel hasil uji reliabilitas dapat diketahui bahwa nilai *Alpha Cornbach* untuk variabel kualitas pelayanan sebesar 0,716; strategi pemasaran sebesar 0,606; religiusitas nasabah sebesar 0,746 dan loyalitas nasabah sebesar 0,621. Maka dapat disimpulkan bahwa masing-masing variabel diatas reliabel.

3. Uji Normalitas

Untuk menguji data yang berdistribusi normal, akan digunakan alat uji normalitas yaitu *One-Sampel Kolmogorov-Smirnov Test* dengan tingkat signifikan 5%. Data dikatakan berdistribusi normal apabila angka

probabilitasnya lebih dari 0,05 dan sebaliknya data dikatakan tidak normal apabila angka probabilitasnya kurang dari 0,05. Berikut hasil perhitungannya:

Tabel 4.48
Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		x1	x2	x3	y
N		100	100	100	100
Normal	Mean	67.33	35.67	40.29	34.82
Parameters ^{a,b}	Std. Deviation	3.593	2.243	2.664	2.162
Most Extreme Differences	Absolute	.116	.127	.096	.123
	Positive	.076	.127	.096	.117
	Negative	-.116	-.103	-.081	-.123
Kolmogorov-Smirnov Z		1.156	1.274	.959	1.232
Asymp. Sig. (2-tailed)		.138	.078	.317	.096

a. Test distribution is Normal.

Sumber: data primer, diolah oleh SPSS 21, 2020

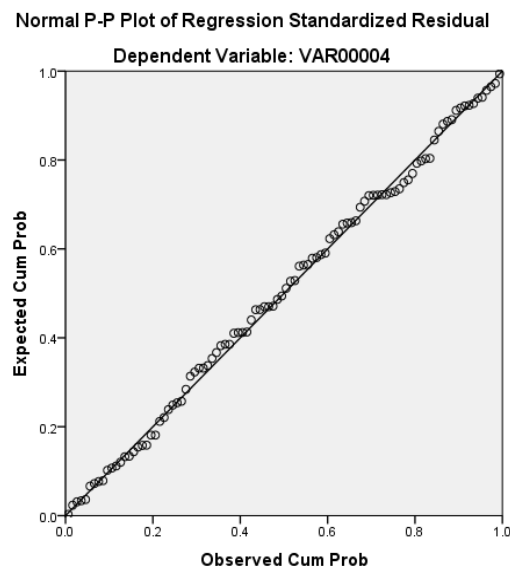
Pada tabel *One-Sampel Kolmogorov-Smirnov* diatas dapat dilihat bahwa nilai *Asymp. Sig. (2-tailed)* untuk X1 (kualitas pelayanan) sebesar 0,138; X2 (strategi pemasaran) sebesar 0,78; X3 (religiusitas nasabah) sebesar 0,317 dan U (loyalitas nasabah) sebesar 0,96. Sehingga dapat diambil kesimpulan bahwa data yang digunakan dalam penelitian ini berdistribusi secara normal karena nilai signifikan $> 0,05$.

Pengujian normalitas yang kedua yakni menggunakan pengujian *normal P-P Plot*. Pada normalitas data dengan menggunakan *normal P-P Plot*, dengan kriteria suatu variabel dikatakan normal jika gambar

distribusi dengan titik-titik data yang menyebar disekitas garis diagonal dan penyebaran titik-titik data searah mengikuti garis diagonal. Hasil pengujian *normal P-P Plot* sebagai berikut:

Gambar 4.1

Uji P-Plot



Sumber: data primer, diolah oleh SPSS 21, 2020

Berdasarkan pada gambar 4. Diatas, dapat disimpulkan bahwa *kolmogorof-smirnov* dan *P-P Plots* menunjukkan pola distribusi normal. Pada gambar diatas juga dapat dilihat bahwa titik-titik yang terbentuk menyebar disekitas garis diagonal.

4. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Mltikolinieritas

Uji multikolinieritas digunakan untuk mengetahui gejala korelasi antar variabel bebas yang ditunjukkan dengan korelasi yang signifikan antar variabel bebas. Dimana dapat dideteksi dengan

menggunakan *Variance Infation Factor* (VIF) dan *tolerance*. Jika angka *tolerance* diatas 0,1 dan $VIF < 10$, maka tidak terdapat multikolonieritas. Berikut hasil perhitungannya:

Tabel 4.49

Hasil Uji Multikolinieritas

Coefficients^a

Collinearity Statistics	
Tolerance	VIF
.650	1.538
.969	1.032
.643	1.555

a. Dependent Variable: y

Sumber: data primer, diolah oleh

SPSS 21, 2020

Hasil dari pengujian multikolinieritas yang dilakukan diketahui bahwa nilai *Variance Infation Factor* (VIF) yaitu Kualitas Pelayanan sebesar 1.538; Strategi Pemasaran sebesar 1.032 dan Religiusitas Nasabah sebesar 1.555 lebih dari 10, sehingga dapat dikatakan variabel-variabel independen terbebas dari asumsi klasik multikolinieritas, sebab angka $VIF < 10$ dan *tolerance* diatas 0,1.

b. Uji Autokorelasi

Untuk menguji autokorelasi akan dihitung menggunakan pengujian *Durbin-watson* dengan ketentuan sebagai berikut:

- 1) $1,65 < DW < 2,35$ maka tidak terjadi autokorelasi.
- 2) $DW < 1,21$ maka terjadi autokorelasi.
- 3) $1,21 < DW < 1,65$ atau $2,35 < DW < 2,79$ maka tidak dapat disimpulkan.

Tabel 4.50

Hasil Uji Autokorelasi

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.842 ^a	.709	.700	1.15397	1.673

a. Predictors: (Constant), X3, X2, X1

b. Dependent Variable: Y

Sumber: data primer, diolah oleh SPSS 21, 2020

Berdasarkan hasil perhitungan, nilai Durbin-Watson pada Model Summary menunjukkan hasil sebesar 1.673. Karena nilai 1.673 terletak diantara $1,65 < DW < 2,35$ maka dapat disimpulkan bahwa model regresi ini tidak terjadi autokorelasi.

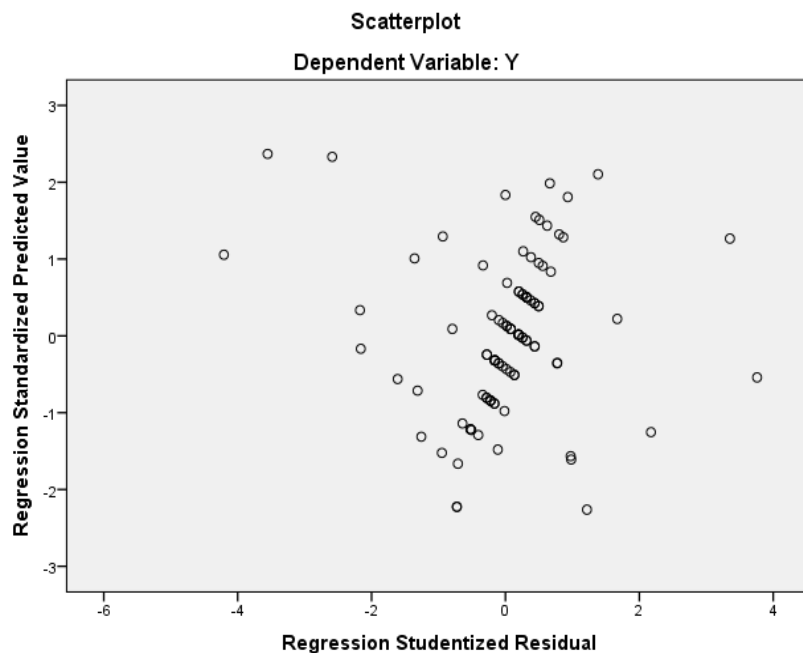
c. Uji Heteroskedastisitas

Untuk mengetahui ada tidaknya heteroskedastisitas pada suatu model dapat dilihat dari pola grafik *Scatterplot*. Tidak terdapat heteroskedastisitas jika:

- 1) Titik-titik data menyebar diatas dan dibawah atau disekitar angka 0.
- 2) Titik-titik tidak mengumpul hanya diatas atau dibawah saja.
- 3) Penyebaran titik-titik tidak berpola.

Gambar 4.2

Hasil Uji Heteroskedastisitas



Sumber: data primer, diolah oleh SPSS 21, 2020

Berdasarkan dari pola model *Scatterplot* diatas diketahui tidak terjadi heterokedastisitas pada model regresi, hal ini ditunjukkan oleh titik-titik data menyebar secara acak baik diatas atau dibawah

angka 0 atau sumbu Y dan tidak mengumpul hanya diatas atau dibawah saja.

5. Uji Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda untuk mengetahui pola hubungan antara variabel independet dengan (kualitas pelayanan, strategi pemasaran, religiusitas nasabah) dengan variabel dependent (loyalitas nasabah). Analisis regresi linier berganda dapat dijelaskan pada tabel berikut:

Tabel 4.51

Hasil Uji Regresi Linier Berganda

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error			
(Constant)	9.731	2.180		4.463	.000
X1	.153	.035	.296	4.332	.000
X2	.794	.055	.808	14.442	.000
X3	.220	.043	.350	5.093	.000

a. Dependent Variable: Y

Sumber: data primer, diolah oleh SPSS 21, 2020

Berdasarkan hasil pengujian tabel yang disajikan diatas, dapat dikembangkan sebuah model persamaan regresi sebagai berikut:

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

$$Y = 9,731 + 0,153X_1 + 0,794X_2 + 0,220X_3$$

Keterangan :

- a. Nilai konstanta sebesar 9,731% menyatakan bahwa jika variabel kualitas pelayanan, strategi pemasaran dan religiusitas nasabah dalam kondisi 0 maka nilai loyalitas nasabah sebesar 9,731%.
- b. Nilai koefisien regresi kualitas pelayanan (X1) bernilai positif, yaitu sebesar 0,153%. Bisa diinterpretasikan apabila nilai X2 dan X3 tetap. Artinya bahwa, setiap kualitas pelayanan (X1) mengalami peningkatan 1% maka loyalitas nasabah akan naik sebesar 0,153%. Artinya semakin baik kualitas pelayanan maka akan menambah tingkat loyalitas nasabah di BRI Syariah Tulungagung. Dan sebaliknya, jika variabel kualitas pelayanan (X1) mengalami penurunan 1% maka loyalitas nasabah juga mengalami penurunan sebesar 0,153%. Sehingga, kualitas pelayanan dan loyalitas nasabah terjadi hubungan positif.
- c. Nilai koefisien regresi strategi pemasaran (X2) bernilai positif, yaitu sebesar 0,749%. Bisa diinterpretasikan apabila nilai X1 dan X3 tetap. Artinya bahwa, setiap strategi pemasaran (X2) mengalami peningkatan 1% maka akan meningkatkan loyalitas nasabah (Y) sebesar 0,749%. Artinya semakin meningkat strategi pemasaran maka akan menambah tingkat loyalitas nasabah di BRI Syariah Tulungagung. Dan sebaliknya, jika variabel strategi pemasaran (X2) mengalami penurunan 1% maka tingkat loyalitas nasabah (Y) juga mengalami penurunan sebesar 0,749%. Sehingga strategi pemasaran dan loyalitas nasabah terjadi hubungan positif.

- d. Nilai koefisien regresi religiusitas nasabah (X3) bernilai positif, yaitu sebesar 0,220%. Bisa diinterpretasikan apabila nilai X1 dan X2 tetap. Artinya bahwa, setiap religiusitas nasabah (X3) mengalami peningkatan 1% maka akan meningkatkan loyalitas nasabah (Y) sebesar 0,220%. Artinya semakin meningkat religiusitas maka akan menambah loyalitas nasabah di BRI Syariah Tulungagung. Dan sebaliknya, jika variabel religiusitas nasabah (X3) mengalami penurunan 1 satuan maka tingkat loyalitas nasabah (Y) juga mengalami penurunan sebesar 0,220%. Sehingga religiusitas nasabah dan loyalitas nasabah terjadi hubungan positif.

6. Uji Hipotesis

a. Uji Parsial (Uji t)

Uji t digunakan untuk mengetahui apakah dalam model regresi variabel independen secara parsial berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen. Berikut kriterianya:

- 1) Jika $t\text{-hitung} > t\text{-tabel}$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima.
- 2) Jika $t\text{-hitung} < t\text{-tabel}$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak.

Atau

- 1) Jika $p < \alpha$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima.
- 2) Jika $p > \alpha$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak.

Tabel 4.52

Hasil Uji Parsial (Uji t)

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	9.731	2.180		4.463	.000
X1	.153	.035	.296	4.332	.000
X2	.794	.055	.808	14.442	.000
X3	.220	.043	.350	5.093	.000

Sumber: data primer, diolah oleh SPSS 21, 2020

Berdasarkan tabel diatas maka dapat diketahui bahwa:

- 1) Pengaruh kualitas pelayanan (X1) terhadap loyalitas nasabah (Y) pada BRI Syariah Tulungagung.

Dari tabel *coefficient* menunjukkan bahwa t-hitung kualitas pelayanan sebesar 4.332. Sedangkan t-tabel bisa dihitung dan dilihat pada tabel t-test dengan $\alpha = 0,05$; $df = 96$ didapat 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 1,660.

Variabel kualitas pelayanan memiliki nilai sig. $0,000 < 0,05$ artinya kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah. Sedangkan, nilai t-hitung $>$ t-tabel ($4,332 > 1,660$). Maka, H_0 ditolak dan H_a diterima. Sehingga dapat

disimpulkan bahwa, variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah.

Hal ini menunjukkan bahwa hipotesis penelitian yang berbunyi “diduga ada pengaruh positif yang signifikan antara kualitas pelayanan (X1) terhadap loyalitas nasabah (Y)”, dapat diterima.

- 2) Pengaruh strategi pemasaran (X2) terhadap loyalitas nasabah (Y) pada BRI Syariah Tulungagung.

Dari tabel *coefficient* menunjukkan bahwa t-hitung kualitas pelayanan sebesar 4.332. Sedangkan t-tabel bisa dihitung dan dilihat pada tabel t-test dengan $\alpha = 0,05$; $df = 96$ didapat 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 1,660.

Variabel strategi pemasaran memiliki sig. $0,000 < 0,05$ artinya strategi pemasaran berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah. Sedangkan, nilai t-hitung $>$ t-tabel ($14,442 > 1,660$). Maka, nilai H_0 ditolak dan H_a diterima. Sehingga dapat disimpulkan bahwa, variabel strategi pemasaran berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah.

Hal ini menunjukkan bahwa hipotesis penelitian yang berbunyi “diduga ada pengaruh positif yang signifikan antara

strategi pemasaran (X2) terhadap loyalitas nasabah (Y)”, dapat diterima.

- 3) Pengaruh religiusitas nasabah (X3) terhadap loyalitas nasabah (Y) pada BRI Syariah Tulungagung.

Dari tabel *coefficient* menunjukkan bahwa t-hitung kualitas pelayanan sebesar 4,332. Sedangkan t-tabel bisa dihitung dan dilihat pada tabel t-test dengan $\alpha = 0,05$; $df = 96$ didapat 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 1,660.

Variabel religiusitas memiliki nilai sig. $0,000 < 0,05$ artinya religiusitas berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah. Sedangkan, nilai t-hitung $>$ t-tabel ($5,093 > 1,660$). Maka, H_0 ditolak dan H_a diterima. Sehingga, dapat disimpulkan bahwa variabel religiusitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah.

Hal ini menunjukkan bahwa hipotesis penelitian yang berbunyi “diduga ada pengaruh positif yang signifikan antara religiusitas nasabah (X3) terhadap loyalitas nasabah (Y)”, dapat diterima.

b. Uji Simultan (Uji f)

Uji f dilakukan untuk mengetahui koefisien secara keseluruhan. Uji ini digunakan untuk menguji pengaruh secara

simultan/bersama-sama variabel independent terhadap variabel dependen. Berikut kriteria pengujian uji f :

- 1) Jika $f\text{-hitung} > f\text{-tabel}$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima.
- 2) Jika $f\text{-hitung} < f\text{-tabel}$, maka H_0 diterima dan H_a ditolak.

Atau

- 1) Jika $p < 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima.
- 2) Jika $p > 0,05$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak.

Tabel 4.53
Hasil Uji Simultan (Uji f)

ANOVA^a

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
Regression	310.911	3	103.637	77.82	.000 ^b
Residual	127.839	96	1.332	6	
Total	438.750	99			

a. Dependent Variable: Y

b. Predictors: (Constant), X3, X2, X1

Sumber: data primer, diolah oleh SPSS 21, 2020

Berdasarkan tabel uji f diatas dapat diketahui bahwa nilai f-hitung sebesar 77,826. Dengan tingkat signifikan sebesar 5% atau 0,05 dengan $df1 = k - 1$ ($4 - 1 = 3$), dan $df2 = n - k$ ($100 - 4 = 92$), 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 $f\text{-hitung} > f\text{-tabel}$ yaitu $77,826 > 2,70$ dan 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 (X1), strategi pemasaran (X2) dan religiusitas nasabah (X3) terhadap loyalitas nasabah (Y).

Hal ini menunjukkan bahwa hipotesis penelitian yang berbunyi Hal ini menunjukkan bahwa hipotesis penelitian yang berbunyi “diduga ada pengaruh positif yang signifikan antara Kualitas Pelayanan (X1), Strategi Pemasaran (X2) dan Religiusitas Nasabah (X3) terhadap Loyalitas Nasabah (Y)”, dapat diterima.

7. Uji Koefisien Determinasi

Tabel 4.54

Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.842 ^a	.709	.700	1.15397	1.673

a. Predictors: (Constant), X3, X2, X1

b. Dependent Variable: Y

Sumber: data primer, diolah oleh SPSS 21, 2020

Berdasarkan tabel hasil uji koefisien determinasi diatas dapat diketahui bahwa angka *R Square* menunjukkan sebesar 0,709 atau 70,9% hal ini berarti korelasi atau hubungan antara 3 variabel independent (kualitas pelayanan, strategi pemasaran dan religiusitas nasabah) terhadap loyalitas nasabah di BRISyariah Tulungagung adalah sebesar 70,9% sangat tinggi.

Adjusted R Square digunakan jika jumlah variabel independen lebih dari dua. Nilai *Adjusted R Square* pada model ini adalah 0,700 hal ini berarti 70% variabel loyalitas nasabah di BRISyariah Tulungagung bisa dijelaskan kualitas pelayanan, strategi pemasaran dan religiusitas nasabah, sedangkan sisanya ($100\% - 70\% = 30\%$) dijelaskan oleh sebab-sebab yang lain yang tidak dijelaskan pada penelitian ini.

Std. Error of the Estimate sebesar 1,153, semakin kecil nilai *Std. Error of the Estimate* akan membuat regresi semakin tepat dalam memprediksi variabel dependent.