

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN**

#### **A. Gambaran Umum Objek Penelitian**

##### **1. Letak Geografis Objek Penelitian**

Penelitian ini memilih lokasi di PT. Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Kediri yang terletak di Jl. Hasanuddin No.26 Kelurahan Dandangan Kota Kediri, Jawa Timur 64122.

Jika dilihat dari letaknya, Bank Muamalat Kantor Cbanag Utama Kediri ini cukup bagus karena tempatnya yang strategis karena letaknya mudah dijangkau dan merupakan jalur transportasi umum maupun pribadi. Dalam pelaksanaan kegiatan operasinya PT. Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Utama Kediri membawahi lima kantor cabang pembantu, yakni di Kabupaten Blitar yang beralamat di Jl. Cempaka No. 26, Sidorejo, Kec. Penggok, Blitar, Jawa Timur 82121 ; Kabupaten Tulungagung yang beralamat di Jl. Supriyadi No. 43, Tulungagung, Jawa Timur 66218; Kota Madiun yang beralamat di Jl. Kolonel Mahardi No. 28, Nambangan Lor, Kec. Manguharjo, Kota Madiun, Jawa Timur 63129; dan Kabupaten Ponorogo yang beralamat di Jl. Soekarno Hatta Kav 35 Dan 37, Banyudono, Kec. Ponorogo, Kab. Ponorogo, Jawa Timur 63411.

## 2. Sejarah PT. Bank Muamalat Indonesia

Sejarah berdirinya Bank Muamalat Indonesia berawal dari loka karya “Bunga Bank dan Perbankan” yang diselenggarakan Majelis Ulama Indonesia (MUI) pada tanggal 18-20 Agustus 1990 di Cisarua. Ide ini kemudian dipertegas dalam Musyawarah Nasional (MUNAS) ke IV MUI di Hotel Sahid Jaya Jakarta tanggal 22-25 Agustus 1990 yang memberi amanah kepada Bapak K.H. Hasan Bahri yang terpilih kembali sebagai Ketua Umum MUI, untuk merealisasikan pendirian Bank Islam tersebut. Setelah itu, MUI membentuk suatu kelompok Kerja (POKJA) untuk mempersiapkan segala sesuatunya. Tim POKJA ini membentuk Tim Kecil “Penyiapan Buku Panduan Bank Tanpa Bunga”, yang diketuai oleh Bapak Dr. Ir. M. Amin Azis.

Pada tanggal 24 Rabiul Tsani 1412 Hijriah atau tanggal 1 November 1991 terlaksana penandatanganan Akte Pendirian PT. Bank Muamalat Indonesia di Sahid Jaya Hotel dihadapan Notaris Yudo Paripurno, SH. dengan Akte Notaris No. 01 tanggal 1 November 1991 (Izin Menteri Kehakiman No. C2.2413.HT.01.01 tanggal 21 Maret 199/Berita Negara RI tanggal 28 April 1992 No. 34). Pada saat penandatanganan Akte Pendirian ini terkumpul komitmen pembelian saham sebanyak Rp 48 miliar.

Bank Muamalat Indonesia merupakan Bank Syariah pertama yang berdiri, yang diprakarsai oleh Majelis Ulama Indonesia (MUI) dan Pemerintah Indonesia, dan mulai mengawali kegiatan operasionalnya pada tanggal 27 Syawal 1412 H atau 1 Mei 1992. Dengan dukungan nyata dari eksponen Ikatan

Cendekiawan Muslim se-Indonesia (ICMI) dan beberapa pengusaha Muslim serta masyarakat sepenuhnya mendukung kehadiran BMI yang dibuktikan adanya komitmen pembelian saham perseroan pada saat penandatanganan akta pendirian Perseroan senilai Rp 48 miliar.

Selanjutnya, dalam acara silaturahmi peringatan pendirian Bank Syariah di Istana Bogor, diperoleh tambahan komitmen dari masyarakat Jawa Barat yang turut menanam modal senilai Rp. 106 miliar. Pada tanggal 27 Oktober 1994, Bank Muamalat Indonesia mendapatkan izin sebagai Bank Devisa dan terdaftar sebagai perusahaan publik yang tidak listing di Bursa Efek Indonesia (BEI). Pada tahun 2003, Bank dengan percaya diri melakukan Penawaran Umum Terbatas (PUT) dengan Hak Memesan Efek Terlebih Dahulu (HMETD) sebanyak 5 (lima) kali dan merupakan lembaga perbankan pertama di Indonesia yang mengeluarkan Sukuk Subordinasi Mudharabah. Aksi korporasi tersebut semakin menegaskan posisi Bank Muamalat Indonesia di peta industri Perbankan 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 pertama di Indonesia serta layanan e-channel seperti internet banking, mobile banking, ATM, dan cash. Semua produk-produk tersebut menjadi pionir produk syariah di Indonesia dan menjadi tonggak sejarah penting di industri perbankan syariah.

Masih di tahun yang sama, didirikannya Cabang PT. Bank Muamalat Indonesia di Kediri yaitu pada tanggal 15 Maret 2004. Kabupaten Kediri merupakan salah satu pusat Kota Karisidenan yang terdiri dari Trenggalek, Tulungagung, Blitar dan Kediri itu sendiri. Selain itu, Kabupaten Kediri mempunyai wilayah yang potensial dan strategis untuk didirikannya bank syariah pertama kali di antara 4 (empat) Kota tersebut.

PT. Bank Muamalat Indonesia (BMI) terus mengalami perkembangan yang sangat pesat dari tahun ke tahun, sehingga Bank Muamalat terus melakukan inovasi dengan meluncurkan berbagai produk tabungan maupun pembiayaan yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Hal ini diharapkan menjadi daya tarik kepada masyarakat untuk bergabung dengan Bank Muamalat Indonesia. Dengan strategi bisnis yang terarah, Bank Muamalat Indonesia akan terus melaju mewujudkan visi menjadi *“The Best Islamic Bank and Top 10 Bank in Indonesia with Strong Regional Presence”*.

### 3. Visi dan Misi Bank Muamalt Kantor Cabang Kediri

a. Visi

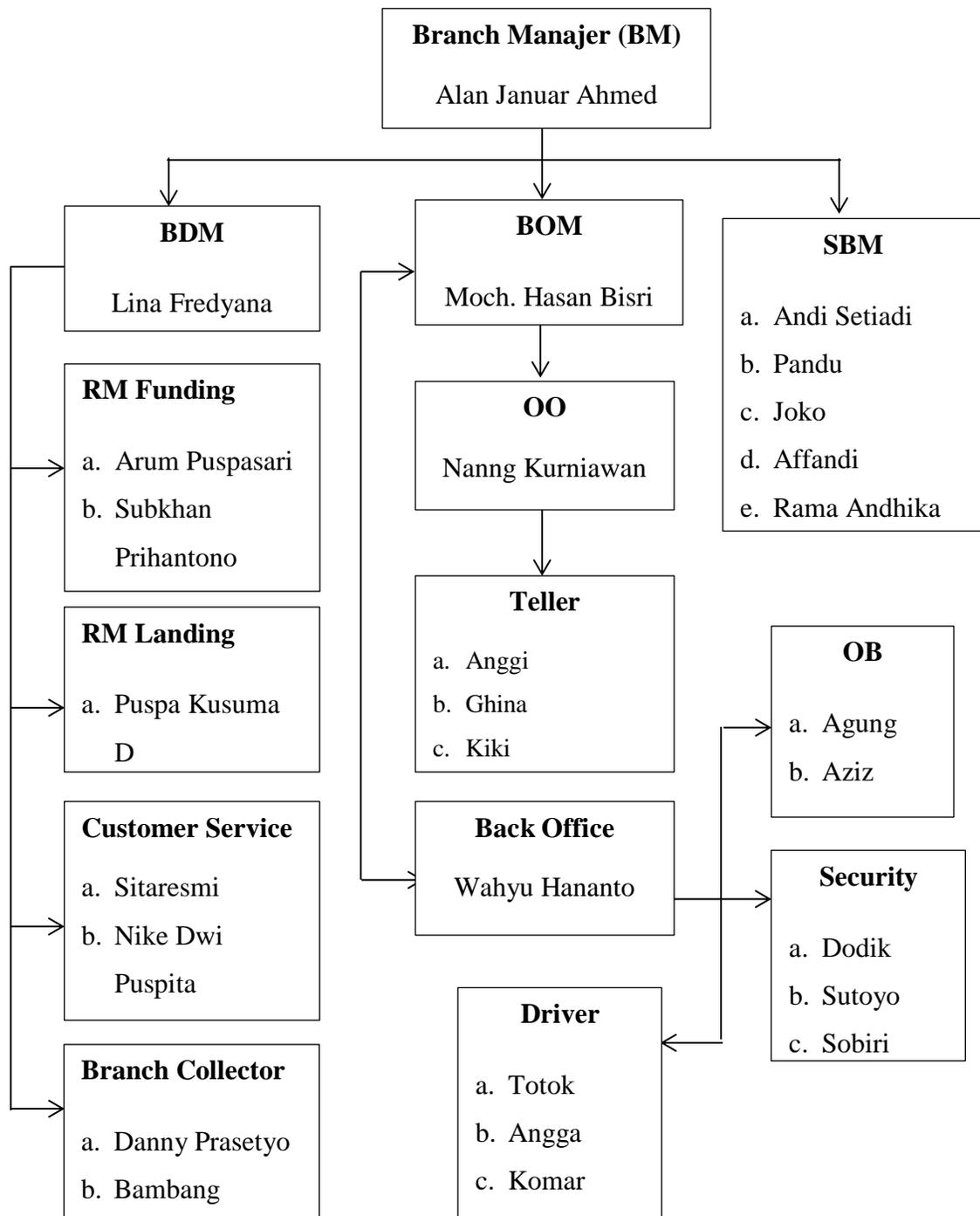
*“The Best Islamic Bank and Top 10 Bank in Indonesia with Strong Regional Presence”* (Menjadi bank syariah terbaik dan termasuk dalam 10 besar bank Indonesia dengan eksistensi yang diakui di tingkat regional).

b. Misi

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.

#### 4. Struktur Organisasi Bank Muamalat Kantor Cabang Kediri

**Bagan 4.1**  
**Struktur Organisasi Bank Muamalat Kantor Cabang Kediri**



## **5. Produk dan Layanan PT Bank Muamalat Indonesia Cabnag Kediri**

### a. Tabungan

- 1) Tabungan Ib Muamalat Haji dan Umrah
- 2) Tabungan iB Muamalat
- 3) Tabungan iB Muamalat Dollar
- 4) Tabunganku
- 5) Tabungan iB Muamalat Rencana
- 6) Tabungan iB Muamakat Prima
- 7) Tabungan iB Muamalat Sahabat
- 8) Tabungan iB Muamalat SimPel

### b. Giro

- 1) Giro iB Muamalat Attijary
- 2) Giro iB Muamalat Ultima

### c. Deposito

Deposito Mufharabah iB Muamalat

### d. Kartu Shar-E Debit

- 1) Kartu Shar-E Debit Gold
- 2) Kartu Shar-E Debit Reguler
- 3) Kartu Shar-E Debit Arsenal

### e. Pembiayaan

- 1) KPR iB Muamalat
- 2) Pembiayaan iB Muamalat Pensiun

### 3) Pembiayaan iB Muamalat Multiguna

## B. Karakteristik Responden

Pada penelitian ini, data yang digunakan adalah data primer yang diperoleh secara langsung dari responden menggunakan kuesioner yang dibagikan kepada 100 responden yang menjadi sampel di Bank Muamalat Kantor Cabang Kediri. Berikut akan dijelaskan data-data responden yang dijadikan sampel.

### 1. Jenis Kelamin Responden

Berikut ini merupakan data mengenai jenis kelamin responden nasabah di Bank Muamalat KC Kediri :

**Tabel 4.1**  
Jenis Kelamin Responden  
di Bank Muamalat KC Kediri

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Presentase
1.	Laki-Laki	44	44%
2.	Perempuan	56	56%
Total		100	100%

Sumber : Pengolahan data SPSS 16.0

Berdasarkan keterangan tabel diatas dapat diketahui bahwa jenis kelamin nasabah yang diambil sebagai sampel menunjukkan bahwa jumlah nasabah perempuan lebih banyak dibandingkan dengan nasabah laki-laki yakni dengan jumlah nasabah perempuan sebanyak 56% atau 56 nasabah dan nasabah laki-laki sebanyak 44% atau 44 nasabah.

## 2. Usia Responden

Adapun data mengenai usia responden pada Bank Muamalat KC Kediri adalah sebagai berikut :

**Tabel 4.2**  
Usia Responden di Bank Muamalat KC Kediri

NO	Usia Responden	Jumlah	Presntase
1	< 20	5	5%
2	21-30	32	32%
3	31-40	36	36%
4	>40	27	28%
Total		100	100%

Sumber : Pengolahan daya SPSS 16.0

Dari data diatas dapat diketahui bahwa usia responden nasabah Bank Muamalat KC Kediri yang diambil sebagai responden, yang menunjukkan bahwa jumlah usia yang paling banyak adalah usia 31-40 tahun sebesar 36% atau 36 responden , kemudian usia 21-30 tahun sebesar 32% atau 32 responden, selanjutnya usia >40 tahun sebesar 27% atau 27 responden, dan yang paling rendah adalah usai <20 tahun sebesar 5% atau 5 responden.

## 3. Tingkat Pendidikan Responden

Berikut ini merupakan data mengenai tingkat pendidikan responden nasabah di Bank Muamalat KC Kediri :

**Tabel 4.3**  
Tingkat Pendidikan Responden  
di Bank Muamalat KC Kediri

	Tingkat Pendidikan	Jumlah	Presentase
1.	SMP	22	22%
2.	SMA	47	47%
3.	S1	31	32%
Jumlah		100	100%

Sumber : Pengolahan data SPSS 16.0

Dari data diatas dapat dijelaskan bahwa pendidikan responden nasabah Bank Muamalat KC Kediri yang diambil sebagai responden, yang menunjukkan bahwa jumlah tingkat pendidikan SMA lebih banyak yakni 47% atau 47 responden, kemudian Starta 1/S1 memiliki jumlah 31% atau 31 responden, dan dibawahnya yakni SMP berjumlah 22% atau 22 responden.

#### 4. Pekerjaan

Berikut ini merupakan data mengenai jenis pekerjaan nasabah dan berikut merupakan data responden nasabah di Bank Muamalat KC Kediri :

**Tabel 4.4**  
Jenis Pekerjaan Responden  
di Bank Muamalat KC Kediri

NO	Jenis Pekerjaan	Jumlah	Presentase
1.	PNS	19	19%
2.	Wiraswasta	46	46%
3.	Petani	12	12%
4.	Lainya	23	23%
Jumlah		100	100%

Sumber : Pengolahan data SPSS 16.0

Dari data diatas dapat dijelaskan bahwa jumlah jenis pekerjaan responden menjadi nasabah di Bank Muamalat KC Kediri yang diambil menjadi responden, yang menunjukkan bahwa jumlah terbanyak adalah wiraswasta yakni sebesar 46% atau 46 responden, kemudian pekerjaan lainnya yakni sebesar 23% atau 23 responden, selanjutnya petani sebesar

23% atau 23 responden, dan yang paling sedikit yakni PNS sebesar 12% atau 12 responden.

#### 5. Lama Menjadi Nasabah

Berikut ini merupakan data mengenai tingkat lamanya menjadi nasabah dan berikut merupakan data responden nasabah di Bank Muamalat KC Kediri :

**Tabel 4.5**  
Lama Menjadi Nasabah  
di Bank Muamalat KC Kediri

NO	Lamanya Menjadi Nasabah	Jumlah	Presentase
1.	>1 Tahun	15	15%
2.	1-5 Tahun	34	34%
3.	5-10 Tahun	27	27%
4.	<10 Tahun	24	24%
Jumlah		100	100%

Sumber : Pengolahan data SPSS 16.0

Dari data diatas dapat dijelaskan bahwa jumlah tingkat lamanya responden menjadi nasabah di Bank Muamalat KC Kediri yang diambil menjadi responden, yang menunjukkan bahwa jumlah terbanyak adalah 1-5 tahun yakni sebesar 34% atau 34 responden, kemudian 5-10 tahun yakni sebesar 27% atau 27 responden, selanjutnya <10 tahun sebesar 27% atau 27 responden, dan yang paling sedikit yakni >1 tahun sebesar 15% atau 15 responden.

### C. Deskripsi Variabel Penelitian

Dalam penelitian ini variabel independen yang digunakan adalah kualitas layanan, kepercayaan, kepuasan nasabah, dan citra perusahaan dan variabel dependennya adalah loyalitas nasabah. Dari kelima variabel tersebut disusunlah angket penelitian dan kemudian disebarakan kepada responden yang terdiri dari 30 pertanyaan yang telah dibagi menjadi 5 kategori. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel berikut

#### 1. Variabel Kualitas Layanan

**Tabel 4.6**  
Data Deskripsi Variabel Kualitas Layanan (X1)  
di Bank Muamalat KC Kediri

Soal	STS		TS		N		ST		SS		Total	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
X1.1	0	0%	0	0%	39	39%	57	57%	4	4%	100	100%
X1.2	0	0%	0	0%	35	35%	61	61%	4	4%	100	100%
X1.3	0	0%	0	0%	32	32%	62	62%	6	6%	100	100%
X1.4	0	0%	0	0%	26	26%	70	70%	4	4%	100	100%
X1.5	0	0%	0	0%	34	34%	60	60%	6	6%	100	100%
X1.6	0	0%	0	0%	30	30%	60	60%	10	10%	100	100%

Sumber : Pengolahan data SPSS 16.0

Dari tabel diatas menunjukkan bahwa dari variabel kualitas layanan dapat diketahui bahwa dari 100 responden, jumlah responden berdasarkan soal nomor 1, total responden memilih SS (Sangat Setuju) sebanyak 4 orang atau 4%, total responden memilih S (Setuju) sebanyak 57 orang atau 57%, total responden yang memilih N (Netral) sebanyak 39 orang atau 39%, dan tidak ada responden yang memilih TS (Tidak Setuju) dan STS (Sangat Tidak Setuju). Dari pernyataan ini menunjukkan bahwa sebagian besar nasabah

setuju bahwa lokasi Bank Muamalat KC Kediri strategis dan mudah dijangkau.

Berdasarkan soal nomor 2, total responden yang memilih SS (Sangat Setuju) sebanyak 4 orang atau 4%, total responden memilih ST (Setuju) sebanyak 61 orang atau 61%, total responden yang memilih N (Netral) sebanyak 35 orang atau 35%, dan tidak ada responden yang memilih TS (Tidak Setuju) dan STS (Sangat Tidak Setuju). Dari pernyataan ini menunjukkan bahwa sebagian besar nasabah setuju bahwa Bank Muamalat KC Kediri memiliki fasilitas yang nyaman, bersih, dan aman (misalnya : ruang tunggu, tempat parkir, dll).

Berdasarkan soal nomor 3 total responden yang memilih SS (Sangat Setuju) sebanyak 6 orang atau 6%, total responden memilih ST (Setuju) sebanyak 62 orang atau 62%, total responden yang memilih N (Netral) sebanyak 32 orang atau 32%, dan tidak ada responden yang memilih TS (Tidak Setuju) dan STS (Sangat Tidak Setuju). Dari pernyataan ini menunjukkan bahwa sebagian besar nasabah setuju bahwa pegawai Bank Muamalat KC Kediri melakukan pencatatan dengan teliti dalam setiap transaksi.

Berdasarkan soal nomor 4 total responden yang memilih SS (Sangat Setuju) sebanyak 4 orang atau 4%, total responden memilih ST (Setuju) sebanyak 70 orang atau 70%, total responden yang memilih N (Netral) sebanyak 26 orang atau 26%, dan tidak ada responden yang memilih

TS (Tidak Setuju) dan STS (Sangat Tidak Setuju). Dari pernyataan ini menunjukkan bahwa sebagian besar nasabah setuju bahwa pegawai Bank Muamalat KC Kediri melayani transaksi dengan cepat, tepat, dan efisien.

Berdasarkan soal nomor 5 total responden yang memilih SS (Sangat Setuju) sebanyak 6 orang atau 6%, total responden memilih ST (Setuju) sebanyak 60 orang atau 60%, total responden yang memilih N (Netral) sebanyak 34 orang atau 34%, dan tidak ada responden yang memilih TS (Tidak Setuju) dan STS (Sangat Tidak Setuju). Dari pernyataan ini menunjukkan bahwa sebagian besar nasabah setuju bahwa Bank Muamalat KC Kediri menjamin keamanan nasabah dalam bertransaksi.

Berdasarkan soal nomor 6 total responden yang memilih SS (Sangat Setuju) sebanyak 10 orang atau 10%, total responden memilih ST (Setuju) sebanyak 60 orang atau 60%, total responden yang memilih N (Netral) sebanyak 30 orang atau 30%, dan tidak ada responden yang memilih TS (Tidak Setuju) dan STS (Sangat Tidak Setuju). Dari pernyataan ini menunjukkan bahwa sebagian besar nasabah setuju bahwa pegawai Bank Muamalat KC Kediri memiliki sifat simpatik terhadap permasalahan yang dihadapi nasabah.

## 2. Variabel Kepercayaan

**Tabel 4.7**  
Data Diskripsi Variabel Kepercayaan (X2)  
di Bank Muamalat KC Kediri

Soal	STS		TS		N		ST		SS		Total	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
X2.1	0	0%	0	0%	39	39%	56	56%	5	5%	100	100%
X2.2	0	0%	0	0%	37	37%	55	55%	8	8%	100	100%
X2.3	0	0%	0	0%	43	43%	49	49%	8	8%	100	100%
X2.4	0	0%	0	0%	44	44%	48	48%	8	8%	100	100%
X2.5	0	0%	0	0%	42	42%	52	52%	4	4%	100	100%
X2.6	0	0%	0	0%	38	38%	49	49%	13	13%	100	100%

Sumber : Pengolahan data SPSS 16.0

Dari tabel diatas menunjukkan bahwa dari variabel kepercayaan dapat diketahui bahwa dari 100 responden, jumlah responden berdasarkan soal nomor 1, total responden memilih SS (Sangat Setuju) sebanyak 5 orang atau 5%, total responden memilih S (Setuju) sebanyak 56 orang atau 56%, total responden yang memilih N (Netral) sebanyak 39 orang atau 39%, dan tidak ada responden yang memilih TS (Tidak Setuju) dan STS (Sangat Tidak Setuju). Dari pernyataan ini menunjukkan bahwa sebagian besar nasabah setuju bahwa Bank Muamalat KC Kediri memiliki dan menyediakan produk dan jasa yang berkualitas.

Berdasarkan soal nomor 2, total responden yang memilih SS (Sangat Setuju) sebanyak 8 orang atau 8%, total responden memilih ST (Setuju) sebanyak 55 orang atau 55%, total responden yang memilih N (Netral) sebanyak 37 orang atau 37%, dan tidak ada responden yang memilih TS (Tidak Setuju) dan STS (Sangat Tidak Setuju). Dari pernyataan ini

menunjukkan bahwa sebagian besar nasabah setuju bahwa Bank Muamalat KC Kediri dapat menyimpan data nasabah dengan benar dan akurat.

Berdasarkan soal nomor 3 total responden yang memilih SS (Sangat Setuju) sebanyak 8 orang atau 8%, total responden memilih ST (Setuju) sebanyak 49 orang atau 49%, total responden yang memilih N (Netral) sebanyak 43 orang atau 43%, dan tidak ada responden yang memilih TS (Tidak Setuju) dan STS (Sangat Tidak Setuju). Dari pernyataan ini menunjukkan bahwa sebagian besar nasabah setuju bahwa pegawai Bank Muamalat KC Kediri selalu memperhatikan kepentingan nasabah.

Berdasarkan soal nomor 4 total responden yang memilih SS (Sangat Setuju) sebanyak 8 orang atau 8%, total responden memilih ST (Setuju) sebanyak 48 orang atau 48%, total responden yang memilih N (Netral) sebanyak 44 orang atau 44%, dan tidak ada responden yang memilih TS (Tidak Setuju) dan STS (Sangat Tidak Setuju). Dari pernyataan ini menunjukkan bahwa sebagian besar nasabah setuju bahwa Bank Muamalat KC Kediri memberikan tenggang waktu kepada nasabah yang masih memiliki tanggungan pinjaman.

Berdasarkan soal nomor 5 total responden yang memilih SS (Sangat Setuju) sebanyak 13 orang atau 13%, total responden memilih ST (Setuju) sebanyak 49 orang atau 49%, total responden yang memilih N (Netral) sebanyak 38 orang atau 38%, dan tidak ada responden yang

memilih TS (Tidak Setuju) dan STS (Sangat Tidak Setuju). Dari pernyataan ini menunjukkan bahwa sebagian besar nasabah setuju bahwa Bank Muamalat KC Kediri memberikan informasi yang jelas dan jujur kepada nasabah

Berdasarkan soal nomor 6 total responden yang memilih SS (Sangat Setuju) sebanyak 13 orang atau 13%, total responden memilih ST (Setuju) sebanyak 49 orang atau 49%, total responden yang memilih N (Netral) sebanyak 38 orang atau 38%, dan tidak ada responden yang memilih TS (Tidak Setuju) dan STS (Sangat Tidak Setuju). Dari pernyataan ini menunjukkan bahwa sebagian besar nasabah setuju bahwa pegawai Bank Muamalat KC Kediri menunjukkan bukti transaksi kepada nasabah setelah bertransaksi.

### 3. Variabel Kepuasan Nasabah

**Tabel 4.8**  
Data Deskripsi Variabel Kepuasan Nasabah (X3)  
Di Bank Muamalat KC Kediri

Soal	STS		TS		N		ST		SS		Total	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	0	0%	0	0%	38	38%	59	59%	3	3%	100	100%
2	0	0%	0	0%	38	38%	55	55%	7	7%	100	100%
3	0	0%	0	0%	36	36%	56	56%	8	8%	100	100%
4	0	0%	0	0%	39	39%	61	61%	0	0%	100	100%
5	0	0%	0	0%	46	46%	50	50%	4	4%	100	100%
6	0	0%	0	0%	35	35%	55	55%	10	10%	100	100%

Sumber : Pengolahan data SPSS 16.0

Dari tabel diatas menunjukkan bahwa dari variabel kepuasan nasabah dapat diketahui bahwa dari 100 responden, jumlah responden

berdasarkan soal nomor 1, total responden memilih SS (Sangat Setuju) sebanyak 3 orang atau 3%, total responden memilih S (Setuju) sebanyak 59 orang atau 59%, total responden yang memilih N (Netral) sebanyak 38 orang atau 38%, dan tidak ada responden yang memilih TS (Tidak Setuju) dan STS (Sangat Tidak Setuju). Dari pernyataan ini menunjukkan bahwa sebagian besar nasabah setuju bahwa nasabah puas terhadap pelayanan di Bank Muamalat KC Kediri.

Berdasarkan soal nomor 2, total responden yang memilih SS (Sangat Setuju) sebanyak 7 orang atau 7%, total responden memilih ST (Setuju) sebanyak 55 orang atau 55%, total responden yang memilih N (Netral) sebanyak 38 orang atau 38%, dan tidak ada responden yang memilih TS (Tidak Setuju) dan STS (Sangat Tidak Setuju). Dari pernyataan ini menunjukkan bahwa sebagian besar nasabah setuju bahwa kualitas layanan yang diberikan oleh pegawai di Bank Muamalat KC Kediri sangat baik.

Berdasarkan soal nomor 3 total responden yang memilih SS (Sangat Setuju) sebanyak 8 orang atau 8%, total responden memilih ST (Setuju) sebanyak 56 orang atau 56%, total responden yang memilih N (Netral) sebanyak 36 orang atau 36%, dan tidak ada responden yang memilih TS (Tidak Setuju) dan STS (Sangat Tidak Setuju). Dari pernyataan ini menunjukkan bahwa sebagian besar nasabah setuju bahwa

pegawai Bank Muamalat KC Kediri melakukan pencatatan dengan teliti dalam setiap transaksi.

Berdasarkan soal nomor 4 total responden memilih ST (Setuju) sebanyak 61 orang atau 61%, total responden yang memilih N (Netral) sebanyak 39 orang atau 29%, dan tidak ada responden yang memilih SS (Sangat Setuju), TS (Tidak Setuju) dan STS (Sangat Tidak Setuju). Dari pernyataan ini menunjukkan bahwa sebagian besar nasabah setuju bahwa fasilitas yang ada di Bank Muamalat KC Kediri sangat lengkap sehingga nasabah akan menggunakan jasa bank kembali.

Berdasarkan soal nomor 5 total responden yang memilih SS (Sangat Setuju) sebanyak 4 orang atau 4%, total responden memilih ST (Setuju) sebanyak 50 orang atau 50%, total responden yang memilih N (Netral) sebanyak 46 orang atau 46%, dan tidak ada responden yang memilih TS (Tidak Setuju) dan STS (Sangat Tidak Setuju). Dari pernyataan ini menunjukkan bahwa sebagian besar nasabah setuju untuk merekomendasikan Bank Muamalat KC Kediri kepada orang lain.

Berdasarkan soal nomor 6 total responden yang memilih SS (Sangat Setuju) sebanyak 10 orang atau 10%, total responden memilih ST (Setuju) sebanyak 55 orang atau 55%, total responden yang memilih N (Netral) sebanyak 35 orang atau 35%, dan tidak ada responden yang memilih TS (Tidak Setuju) dan STS (Sangat Tidak Setuju). Dari pernyataan ini menunjukkan bahwa sebagian besar nasabah setuju bahwa

Bank Muamalat KC Kediri menyediakan sarana untuk menyampaikan keluhan atau komplain seperti adanya call center dan kotak saran.

#### 4. Variabel Citra Perusahaan

**Tabel 4.9**  
Data Diskripsi Variabel Citra Perusahaan (X4)  
Di Bank Muamalat KC Kediri

Soal	STS		TS		N		ST		SS		Total	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
X4.1	0	0%	0	0%	35	35%	60	60%	5	5%	100	100%
X4.2	0	0%	0	0%	39	39%	52	53%	9	9%	100	100%
X4.3	0	0%	0	0%	38	38%	54	54%	8	8%	100	100%
X4.4	0	0%	0	0%	30	30%	61	61%	9	9%	100	100%
X4.5	0	0%	0	0%	45	45%	47	47%	8	8%	100	100%
X4.6	0	0%	0	0%	33	33%	53	53%	14	14%	100	100%

Sumber : Pengolahan SPSS 16.0

Dari tabel diatas menunjukkan bahwa dari variabel citra perusahaan dapat diketahui bahwa dari 100 responden, jumlah responden berdasarkan soal nomor 1, total responden memilih SS (Sangat Setuju) sebanyak 5 orang atau 5%, total responden memilih S (Setuju) sebanyak 60 orang atau 60%, total responden yang memilih N (Netral) sebanyak 35 orang atau 35%, dan tidak ada responden yang memilih TS (Tidak Setuju) dan STS (Sangat Tidak Setuju). Dari pernyataan ini menunjukkan bahwa sebagian besar nasabah setuju bahwa Bank Muamalat KC Kediri merupakan bank yang bertanggungjawab terhadap nasabahnya.

Berdasarkan soal nomor 2, total responden yang memilih SS (Sangat Setuju) sebanyak 9 orang atau 9%, total responden memilih ST (Setuju) sebanyak 52 orang atau 52%, total responden yang memilih N (Netral)

sebanyak 39 orang atau 39%, dan tidak ada responden yang memilih TS (Tidak Setuju) dan STS (Sangat Tidak Setuju). Dari pernyataan ini menunjukkan bahwa sebagian besar nasabah setuju bahwa Bank Muamalat KC Kediri merupakan bank memiliki prestasi yang baik.

Berdasarkan soal nomor 3 total responden yang memilih SS (Sangat Setuju) sebanyak 8 orang atau 8%, total responden memilih ST (Setuju) sebanyak 54 orang atau 54%, total responden yang memilih N (Netral) sebanyak 38 orang atau 38%, dan tidak ada responden yang memilih TS (Tidak Setuju) dan STS (Sangat Tidak Setuju). Dari pernyataan ini menunjukkan bahwa sebagian besar nasabah setuju bahwa Bank Muamalat KC Kediri memiliki nama baik dimata masyarakat

Berdasarkan soal nomor 4 total responden yang memilih SS (Sangat Setuju) sebanyak 9 orang atau 9%, total responden yang memilih ST (Setuju) sebanyak 61 orang atau 61%, total responden yang memilih N (Netral) sebanyak 30 orang atau 30%, dan tidak ada responden yang memilih TS (Tidak Setuju) dan STS (Sangat Tidak Setuju). Dari pernyataan ini menunjukkan bahwa sebagian besar nasabah setuju bahwa Bank Muamalat KC Kediri dikenal sebagai perusahaan yang mengharagai pegawai.

Berdasarkan soal nomor 5 total responden yang memilih SS (Sangat Setuju) sebanyak 9 orang atau 8%, total responden memilih ST (Setuju) sebanyak 47 orang atau 47%, total responden yang memilih N (Netral)

sebanyak 45 orang atau 45%, dan tidak ada responden yang memilih TS (Tidak Setuju) dan STS (Sangat Tidak Setuju). Dari pernyataan ini menunjukkan bahwa sebagian besar nasabah setuju bahwa manajemen Bank Muamalat KC Kediri peduli terhadap permintaan maupun keluhan nasabah.

Berdasarkan soal nomor 6 total responden yang memilih SS (Sangat Setuju) sebanyak 14 orang atau 14%, total responden memilih ST (Setuju) sebanyak 53 orang atau 53%, total responden yang memilih N (Netral) sebanyak 33 orang atau 33%, dan tidak ada responden yang memilih TS (Tidak Setuju) dan STS (Sangat Tidak Setuju). Dari pernyataan ini menunjukkan bahwa sebagian besar nasabah setuju bahwa Bank Muamalat KC Kediri memiliki logo yang menarik dan mudah dikenali.

#### 5. Variabel Loyalitas Nasabah

**Tabel 4.10**  
Deskripsi Variabel Loyalitas Nasabah (Y)  
Di Bank Muamalat KC Kediri

Soal	STS		TS		N		ST		SS		Total	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
Y.1	0	0%	0	0%	38	38%	58	58%	4	4%	100	100%
Y.2	0	0%	0	0%	38	38%	57	57%	5	5%	100	100%
Y.3	0	0%	0	0%	33	33%	56	56%	11	11%	100	100%
Y.4	0	0%	0	0%	37	37%	57	57%	6	6%	100	100%
Y.5	0	0%	0	0%	42	42%	56	56%	2	2%	100	100%
Y.6	0	0%	0	0%	37	37%	52	52%	11	11%	100	100%

Sumber : Pengolaan SPSS 16.0

Dari tabel diatas menunjukkan bahwa dari variabel loyalitas nasabah dapat diketahui bahwa dari 100 responden, jumlah responden berdasarkan soal nomor 1, total responden memilih SS (Sangat Setuju) sebanyak 4 orang atau 4%, total responden memilih S (Setuju) sebanyak 58 orang atau 58%, total responden yang memilih N (Netral) sebanyak 38 orang atau 38%, dan tidak ada responden yang memilih TS (Tidak Setuju) dan STS (Sangat Tidak Setuju). Dari pernyataan ini menunjukkan bahwa sebagian besar nasabah setuju bahwa nasabah akan terus menggunkana jasa dan produk di Bank Muamalat KC Kediri.

Berdasarkan soal nomor 2, total responden yang memilih SS (Sangat Setuju) sebanyak 5 orang atau 5%, total responden memilih ST (Setuju) sebanyak 57 orang atau 57%, total responden yang memilih N (Netral) sebanyak 38 orang atau 38%, dan tidak ada responden yang memilih TS (Tidak Setuju) dan STS (Sangat Tidak Setuju). Dari pernyataan ini menunjukkan bahwa sebagian besar nasabah setuju bahwa merasa nyaman atas pelayanan di Bank Muamalat KC Kediri sehingga akan terus menjadi nasabahnya.

Berdasarkan soal nomor 3 total responden yang memilih SS (Sangat Setuju) sebanyak 11 orang atau 11%, total responden memilih ST (Setuju) sebanyak 56 orang atau 56%, total responden yang memilih N (Netral) sebanyak 33 orang atau 33%, dan tidak ada responden yang memilih TS (Tidak Setuju) dan STS (Sangat Tidak Setuju). Dari

pernyataan ini menunjukkan bahwa sebagian besar nasabah setuju bahwa akan menggunakan produk maupun jasa lain yang ditawarkan Bank Muamalat KC Kediri.

Berdasarkan soal nomor 4 total responden memilih SS (Sangat Setuju) sebanyak 6 atau 6%, total responden yang memilih ST (Setuju) sebanyak 57 orang atau 57%, total responden yang memilih N (Netral) sebanyak 37 orang atau 37%, dan tidak ada responden yang memilih TS (Tidak Setuju) dan STS (Sangat Tidak Setuju). Dari pernyataan ini menunjukkan bahwa sebagian besar nasabah setuju bahwa mereka puas dengan pelayanan yang di berikan dan akan terus melakukan transaksi di Bank Muamalat KC Kediri.

Berdasarkan soal nomor 5 total responden yang memilih SS (Sangat Setuju) sebanyak 2 orang atau 2%, total responden memilih ST (Setuju) sebanyak 56 orang atau 56%, total responden yang memilih N (Netral) sebanyak 42 orang atau 42%, dan tidak ada responden yang memilih TS (Tidak Setuju) dan STS (Sangat Tidak Setuju). Dari pernyataan ini menunjukkan bahwa sebagian besar nasabah setuju untuk merekomendasikan produk dan jasa kepada orang lain untuk menjadi nasabah di Bank Muamalat KC Kediri.

Berdasarkan soal nomor 6 total responden yang memilih SS (Sangat Setuju) sebanyak 11 orang atau 11%, total responden memilih ST (Setuju) sebanyak 52 orang atau 52%, total responden yang memilih N

(Netral) sebanyak 37 orang atau 37%, dan tidak ada responden yang memilih TS (Tidak Setuju) dan STS (Sangat Tidak Setuju). Dari pernyataan ini menunjukkan bahwa sebagian besar nasabah setuju bahwa tidak akan keberatan apabila memberikan saran kepada orang lain untuk selalu menggunakan produk dan jasa yang ada di Bnak Muamalat KC Kediri.

#### D. Analisis Data

##### 1. Uji Validitas dan Reliabilitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau tidaknya suatu kuisioner. Dasar pengambilan keputusan digunakan adalah dengan melakukan uji signifikansi dengan SPSS lalu membandingkan hasil uji di bagian skor total setiap indikator sebagai  $r$  hitung dengan  $r$  tabel. Untuk sampel sebanyak 100 responden, nilai  $r$  tabel = 0,195.

Untuk pengambilan keputusan uji validitas yakni:

- a. Hasil  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel (0,195) = valid
- b. Hasil  $r$  hitung  $<$   $r$  tabel (0,195) = tidak valid

Maka hasil dari pengujian validitas adalah sebagai berikut :

**Tabel 4.11**  
Hasil Uji Validitas

Variabel		r hitung	r tabel	Keterangan
Kualitas Layanan (X1)	Pertanyaan X1.1	0,669	0,195	Valid
	Pertanyaan X1.2	0,680	0,195	Valid
	Pertanyaan X1.3	0,604	0,195	Valid
	Pertanyaan X1.4	0,622	0,195	Valid
	Pertanyaan X1.5	0,633	0,195	Valid
	Pertanyaan X1.6	0,735	0,195	Valid

Kepercayaan (X2)	Pertanyaan X2.1	0,676	0,195	Valid
	Pertanyaan X2.2	0,731	0,195	Valid
	Pertanyaan X2.3	0,687	0,195	Valid
	Pertanyaan X2.4	0,666	0,195	Valid
	Pertanyaan X2.5	0,741	0,195	Valid
	Pertanyaan X2.6	0,764	0,195	Valid
Kepuasan Nasabah (X3)	Pertanyaan X3.1	0,693	0,195	Valid
	Pertanyaan X3.2	0,782	0,195	Valid
	Pertanyaan X3.3	0,735	0,195	Valid
	Pertanyaan X3.4	0,778	0,195	Valid
	Pertanyaan X3.5	0,777	0,195	Valid
	Pertanyaan X3.6	0,735	0,195	Valid
Citra Perusahaan (X4)	Pertanyaan X4.1	0,669	0,195	Valid
	Pertanyaan X4.2	0,673	0,195	Valid
	Pertanyaan X4.3	0,718	0,195	Valid
	Pertanyaan X4.4	0,654	0,195	Valid
	Pertanyaan X4.5	0,660	0,195	Valid
	Pertanyaan X4.6	0,708	0,195	Valid
Loyalitas Nasabah (Y)	Pertanyaan Y.1	0,730	0,195	Valid
	Pertanyaan Y.2	0,752	0,195	Valid
	Pertanyaan Y.3	0,684	0,195	Valid
	Pertanyaan Y.4	0,646	0,195	Valid
	Pertanyaan Y.5	0,715	0,195	Valid
	Pertanyaan Y.6	0,805	0,195	Valid

Sumber : Pengolahan data SPSS 16.0

Dari data tabel diatas dapat diketahui bahwa setiap item pertanyaan memiliki  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel (0,195) dan bernilai positif. Sehingga dapat dinyatakan bahwa pertanyaan tersebut valid.

**Tabel 4.12**

Hasil Uji Reabilitas

Variabel	<i>Cronbach Alpha</i>	Keterangan
Variabel Independen (X)		
Kualitas Layanan	0,738	Reliabel
Kepercayaan	0,803	Reliabel
Kepuasan Nasabah	0,842	Reliabel
Citra Perusahaan	0,767	Reliabel
Variabel Dependen (Y)		
Loyalitas Nasabah	0,816	Reliabel

Sumber : Pengolahan data SPSS 16.0

Dari data tabel diatas dapat diketahui bahwa masing-masing variabel memiliki *Cronbach Alpha*  $> 0,60$  , jadi dapat disimpulkan bahwa indikator yang digunakan oleh variabel kualitas layanan, kepercayaan, kepuasan nasabah, citra perusahaan dan loyalitas nasabah tersebut reliabel atau dapat dipercaya sebagai alat ukur variabel.

## 2. Uji Asumsi Klasik

### a. Uji Normalitas

Uji normalitas ini memiliki tujuan untuk menguji apakah data penelitian yang diperoleh memiliki distribusi yang normal atau tidak. Pengujian dilakukan dengan cara uji *kolmogrov smirnov* dimana ketika nilai signifikansi lebih besar dari 0,05 maka data tersebut berdistribusi normal. Sebaliknya, jika nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 maka data tersebut tidak berdistribusi normal. Berikut hasil uji normalitas yang didapat dari hasil perhitungan SPSS :

**Tabel 4.13**  
Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters <sup>a</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.22535084
Most Extreme Differences	Absolute	.110
	Positive	.101
	Negative	-.110
Kolmogorov-Smirnov Z		1.104
Asymp. Sig. (2-tailed)		.175
a. Test distribution is Normal.		

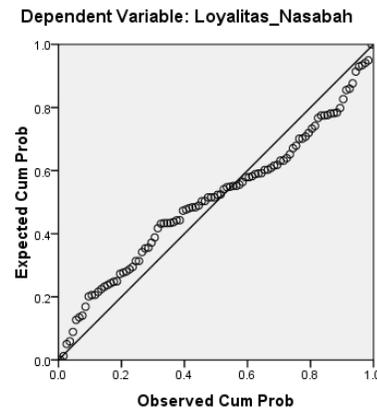
Sumber : Pengolahan data SPSS 16.0

Dari data diatas dapat dilihat bahwa nilai signifikansi  $0,175 > 0,05$  jadi dapat dinyatakan bahwa uji normalitas dengan One-Sampel Kolmogorov-Smirnov data berdistribusi normal.

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

**Gambar 4.2**

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



Sumber : Pengolahan data SPSS 16.0

Dari gambar diatas dapat dilihat normalitas data dengan Normal P-Plot bahwa data pada variabel yang digunakan dinyatakan berdistribusi normal. Suatu varaibel dikatakan normal jika gambar distribusi dengan titik-titik data yang menyebar disekitar garis diagonal dan penyebaran titik-titik data searah mengikuti garis diagonal.

b. Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antara variabel bebas (independen). Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel bebas (tidak terjadi multikolinieritas). Deteksi multikolinieritas yang sering digunakan dalam SPSS yaitu dengan melihat nilai

*Variance Inflation Factor* (VIF) dan *tolerance*. Jika angka *tolerance* di bawah 0,10 dan VIF lebih dari 10 maka dikatakan terdapat gejala multikolinieritas. Berikut ini adalah hasil dari uji multikolinieritas :

**Tabel 4.14**  
Uji Multikolinieritas

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
1 (Constant)		
Kualitas_Layanan	.654	1.529
Kepercayaan	.742	1.348
Kepuasan_Nasabah	.723	1.384
Citra_Perusahaan	.648	1.542

a. Dependent Variable:  
Loyalitas\_Nasabah

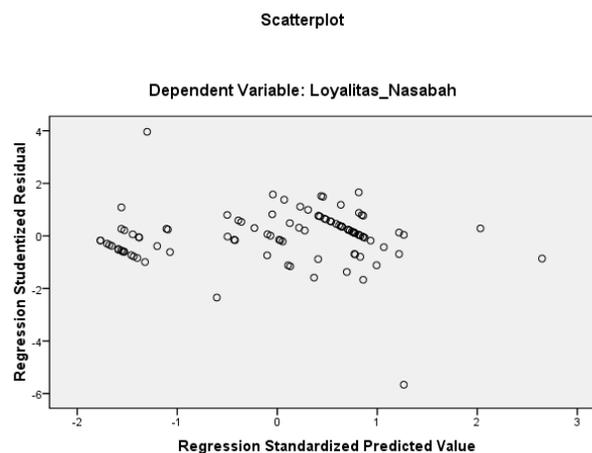
Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa hasil uji multikolinieritas untuk variabel Kualitas Layanan untuk nilai *tolerance* 0,654 dan nilai VIF sebesar 1,529, pada variabel kepercayaan untuk nilai *tolerance* 0,742 dan nilai VIF 1,348, pada variabel kepuasan nasabah untuk nilai *tolerance* 0,723 dan nilai VIF 1,384, dan pada variabel citra perusahaan untuk nilai *tolerance* 0,648 dan nilai VIF 1,542. Hal ini dapat dinyatakan bahwa data tersebut tidak terdapat

gejala multikolinieritas karena nilai *tolerance* lebih dari 0,10 dan nilai VIF kurang dari 10.

c. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas digunakan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variansi dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Deteksi ada tidaknya masalah heteroskedastisitas adalah dengan media grafik *scatterplot*. Apabila grafik membentuk pola khusus maka model penelitian itu terjadi heteroskedastisitas. Tetapi jika tidak ada pola yang jelas dan titik-titik menyebar diatas dan dibawah pada sumbu Y maka tidak terjadi heteroskedastisitas. Berikut ini merupakan hasil uji heteoskedastisitas :

**Gambar 4.3**



Dari hasil output gambar *scatterplot* menunjukkan bahwa titik-titik tidak membentuk pola tertentu atau tidak ada pola yang jelas

serta titik-titik menyebar diatas dan dibawah angka 0 ( nol pada sumbu Y sehingga grafik tersebut tidak bisa dibaca dengan jelas dan hal ini berarti bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas. Sehingga data penelitian layak untuk dipakai.

### 3. Uji Regresi Linier Berganda

Uji regresi linier berganda digunakan untuk mengetahui pengaruh antara variabel independen ( kualitas layanan, kepercayaan, kepuasan nasabah, dan citra perusahaan) terhadap variabel dependen (loyalitas nasabah). Berikut ini hasil dari uji regresi linier berganda:

**Tabel 4.15**

#### Uji Regresi Linier Berganda

Coefficients <sup>a</sup>				
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients
		B	Std. Error	Beta
1	(Constant)	12.282	2.260	
	Kualitas_Layanan	.188	.060	.264
	Kepercayaan	.236	.060	.364
	Kepuasan_Nasabah	.235	.071	.299
	Citra_Perusahaan	.150	.075	.173

a. Dependent Variable: Loyalitas\_Nasabah

Sumber : Pengolahan SPSS 16.0

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

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

$$Y = 12,282 + 0,188 X_1 + 0,236 X_2 + 0,235 X_3 + -0,150 X_4 + e$$

Dimana :

Y = Loyalitas Nasabah

a = konstanta

b<sub>1</sub>,b<sub>2</sub>,b<sub>3</sub>,b<sub>4</sub> = koefisien regresi

X<sub>1</sub> = kualitas layanan

X<sub>2</sub> = kepercayaan

X<sub>3</sub> = kepuasan nasabah

X<sub>4</sub> = citra perusahaan

Dari persamaan regresi diatas dapat diinterpretasikan sebagai berikut

:

- a. Konstanta  $\alpha = 12.282$ , menunjukkan bahwa jika tidak ada keempat variabel independen tersebut, maka jumlah loyalitas nasabah adalah sebesar 12.282
- b. Koefisien regresi X<sub>1</sub> (Kualitas Layanan) 0,188, menyatakan bahwa setiap kenaikan satu satuan kualitas layanan, akan meningkatkan loyalitas nasabah di Bank Mumalat KC Kediri sebesar 0,188. Jadi, semakin baik kualitas layanan maka semakin meningkat pula loyalitas nasabah di Bank Muamalat KC Kediri.
- c. Koefisien regresi X<sub>2</sub> (Kepercayaan) 0,236, menyatakan bahwa setiap kenaikan satu satuan kepercayaan, akan meningkatkan loyalitas nasabah di Bank Mumalat KC Kediri sebesar 0,236. Jadi,

semakin baik kepercayaan maka semakin meningkat pula loyalitas nasabah di Bank Muamalat KC Kediri.

- d. Koefisien regresi X3 (Kepuasan Nasabah) 0,235, menyatakan bahwa setiap kenaikan satu satuan kualitas layanan, akan meningkatkan loyalitas nasabah di Bank Mumalat KC Kediri sebesar 0,235. Jadi, semakin baik kualitas layanan maka semakin meningkat pula loyalitas nasabah di Bank Muamalat KC Kediri.
- e. Koefisien regresi X4 (Citra Perusahaan) 0,150, menyatakan bahwa setiap kenaikan satu satuan citra perusahaan, akan meningkatkan loyalitas nasabah di Bank Mumalat KC Kediri sebesar 0,150. Jadi, semakin baik citra perusahaan maka semakin meningkat pula loyalitas nasabah di Bank Muamalat KC Kediri.

#### 4. Uji Hipotesis

##### 1. Uji F

Uji F digunakan untuk membuktikan adanya pengaruh signifikan antara variabel independen (kualitas layanan, kepercayaan, kepuasan nasabah, dan citra perusahaan) terhadap variabel dependen (loyalitas nasabah). Berikut hasil dari uji F :

**Tabel 4.17**  
Hasil Uji F

Model	Df	Mean Square	F	Sig
1 Regression	4	15.180	14.687	.000
Residual	95	1.034		
Total	99			

Sumber : Pengolahan SPSS 16.

Berdasarkan hasil uji F diatas menunjukkan bahwa hasil perhitungan uji F diperoleh nilai  $F_{hitung}$  14.687 dengan tingkat signifikansi sebesar  $0,000 < 0,05$ . Sementara itu nilai  $F_{tabel}$  dapat diketahui dengan menggunakan rumus :

$$F_{tabel} = F ( k : n-k)$$

$$F_{tabel} = F ( 4 : 100-4)$$

$$F_{tabel} = F ( 4 : 96)$$

Dari perhitungan tersebut dapat diperoleh hasil bahwa  $F_{tabel}$  sebesar 2.47. ini berarti bahwa  $F_{hitung}$  (14.687)  $>$   $F_{tabel}$  (2.47). Maka dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas layanan, kepercayaan, kepuasan nasabah, dan citra perusahaan terhadap loyalitas nasabah.

## 2. Uji t

Uji t digunakan untuk membuktikan apakah terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel independen terhadap variabel dependen. Berikut adalah hasil uji t :

### **Tabel 4.18**

Sumber : Pengolahan data SPSS 16.

Dari tabel diatas dapat diketahui  $t$  hitungnya, selanjutnya untuk mengetahui nilai dari  $t$  tabel dengan signifikansi 5% maka dapat menggunakan rumus sebagai berikut :

$$t_{\text{tabel}} = (0,05/2 : n - k - 1)$$

$$t_{\text{tabel}} = (0,025 : 100 - 4 - 1)$$

$$t_{\text{tabel}} = (0,025 : 96)$$

Dari perhitungan tersebut diperoleh hasil bahwa t tabel adalah 1.98498.

1. Menguji signifikansi pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas nasabah di Bank Muamalat KC Kediri, bahwa diperoleh hasil  $t_{\text{hitung}}$  kualitas layanan (3.148) >  $t_{\text{tabel}}$  1.98498 dan nilai signifikansi kualitas layanan (0,002) < (0,05). Dengan demikian  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima. Jadi dapat diartikan bahwa kualitas layanan berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas nasabah di Bank Muamalat KC Kediri.
2. Menguji signifikansi pengaruh kepercayaan terhadap loyalitas nasabah di Bank Muamalat KC Kediri, bahwa diperoleh hasil  $t_{\text{hitung}}$  kualitas layanan (3.933) >  $t_{\text{tabel}}$  1.98498 dan nilai signifikansi kualitas layanan (0,000) < (0,05). Dengan demikian  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima. Jadi dapat diartikan bahwa kepercayaan berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas nasabah di Bank Muamalat KC Kediri.
3. Menguji signifikansi pengaruh kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah di Bank Muamalat KC Kediri, bahwa diperoleh hasil  $t_{\text{hitung}}$  kualitas layanan (3.295) >  $t_{\text{tabel}}$  1.98498 dan nilai signifikansi kualitas layanan (0,001) < (0,05). Dengan demikian  $H_0$  ditolak dan

- $H_1$  diterima. Jadi dapat diartikan bahwa kepuasan nasabah berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas nasabah di Bank Muamalat KC Kediri.
4. Menguji signifikansi pengaruh citra perusahaan terhadap loyalitas nasabah di Bank Muamalat KC Kediri, bahwa diperoleh hasil  $t_{hitung}$  kualitas layanan (2.008) >  $t_{tabel}$  1.98498 dan nilai signifikansi kualitas layanan (0,047) < (0,05). Dengan demikian  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima. Jadi dapat diartikan bahwa citra perusahaan berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas nasabah di Bank Muamalat KC Kediri.
3. Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui kemampuan besarnya variabel independen dalam mempengaruhi variabel dependen. Berikut hasil dari uji determinasi :

**Tabel 4.19**

Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.618	.382	.356	1.017

Sumber : Pengolahan data SPSS 16.

Dalam tabel diatas menunjukkan bahwa besarnya nilai korelasi (R) 0,618 dengan nilai R Square adalah 0,382 (38,2%). Koefisien determinasi ini menunjukkan bahwa 38,2% yang berarti bahwa

variabel independen mampu menjelaskan variabel dependen (loyalitas nasabah). Sedangkan sisanya sebesar 61,8% ditentukan atau dijelaskan oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.