

BAB IV

HASIL PENELITIAN

A. Gambaran Umum Obyek Penelitian

1. Sejarah Berdirinya PT. Bank Syariah Indonesia

Indonesia merupakan negara yang mempunyai penduduk mayoritas beragama Islam, sebagai negara dengan penduduk muslim terbesar di dunia, memiliki potensi untuk menjadi yang terdepan dalam industri keuangan Syariah. Meningkatnya kesadaran masyarakat terhadap halal matter serta dukungan stakeholder yang kuat, merupakan faktor penting dalam pengembangan ekosistem industri halal di Indonesia. Termasuk di dalamnya adalah Bank Syariah.

Bank Syariah memainkan peranan penting sebagai fasilitator pada seluruh aktivitas ekonomi dalam ekosistem industri halal. Keberadaan industri perbankan Syariah di Indonesia sendiri telah mengalami peningkatan dan pengembangan yang signifikan dalam kurun tiga dekade ini. Inovasi produk, peningkatan layanan, serta pengembangan jaringan menunjukkan trend yang positif dari tahun ke tahun. Bahkan, semangat untuk melakukan percepatan juga tercermin dari banyaknya Bank Syariah yang melakukan aksi korporasi. Tidak terkecuali dengan

Bank Syariah yang dimiliki Bank BUMN, yaitu Bank Syariah Mandiri, BNI Syariah, dan BRI Syariah.

Pada 1 Februari 2021 yang bertepatan dengan 19 Jumadil Akhir 1442 H menjadi penanda sejarah bergabungnya Bank Syariah Mandiri, BNI Syariah, dan BRI Syariah menjadi satu entitas yaitu Bank Syariah Indonesia (BSI). Penggabungan ini akan menyatukan kelebihan dari ketiga Bank Syariah sehingga menghadirkan layanan yang lebih lengkap, jangkauan lebih luas, serta memiliki kapasitas permodalan yang lebih baik. Didukung sinergi dengan perusahaan induk (Mandiri, BNI, BRI) serta komitmen pemerintah melalui Kementerian BUMN, Bank Syariah Indonesia didorong untuk dapat bersaing di tingkat global.

Penggabungan ketiga Bank Syariah tersebut merupakan ikhtiar untuk melahirkan Bank Syariah kebanggaan umat, yang diharapkan menjadi energi baru pembangunan ekonomi nasional serta berkontribusi terhadap kesejahteraan masyarakat luas. Keberadaan Bank Syariah Indonesia juga menjadi cerminan wajah perbankan Syariah di Indonesia yang modern, universal, dan memberikan kebaikan bagi segenap alam (Rahmatan Lil ‘Aalamiin).

2. Visi dan Misi Bank Syariah Indonesia

Visi dari Bank Syariah Indonesia sendiri adalah menjadi “*Top 10 Global Islamic Bank*”

Sedangkan misi dari Bank Syariah Indonesia adalah sebagai berikut :

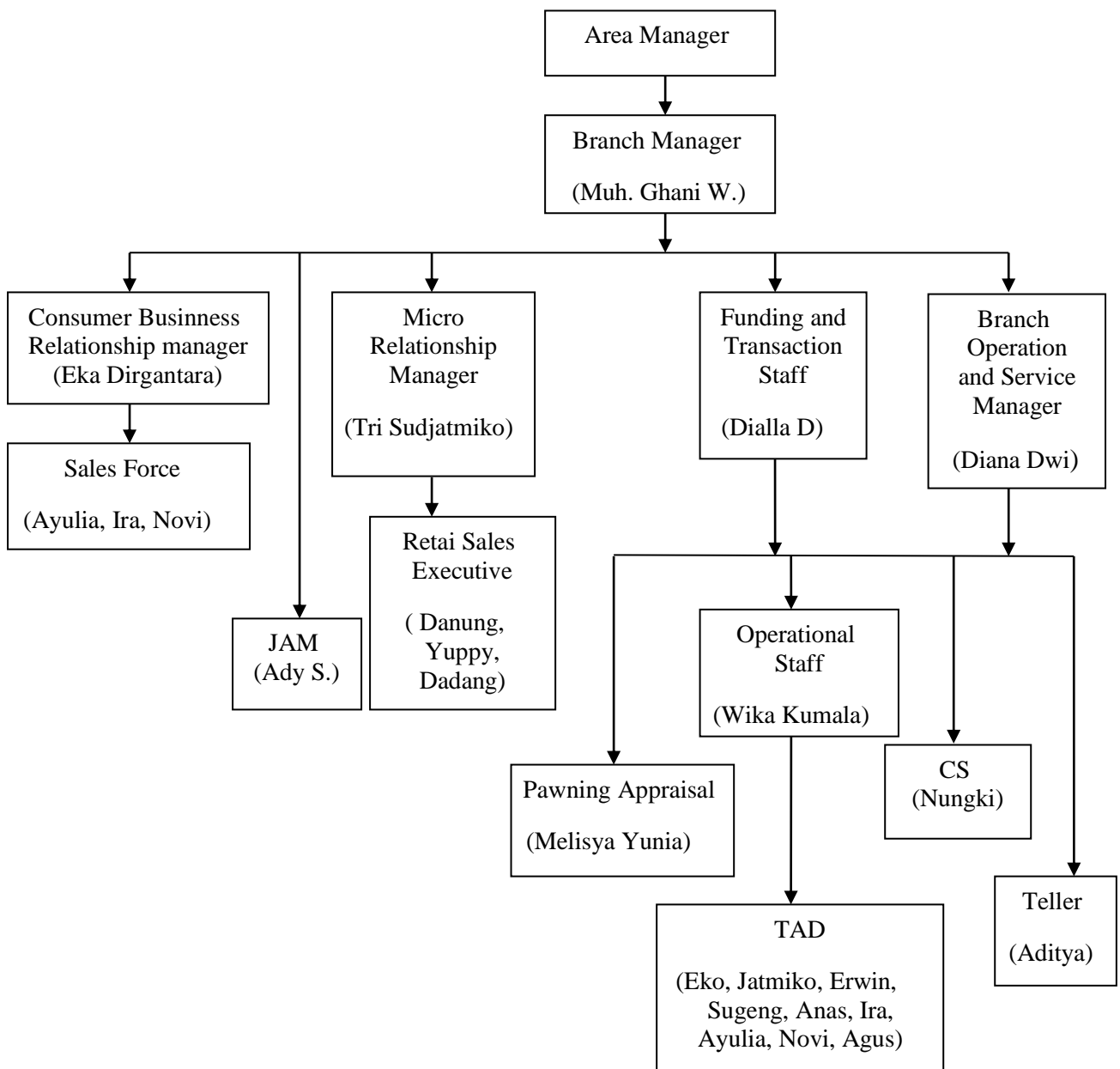
1. Memberikan akses solusi keuangan syariah Indonesia (Melayani lebih dari 20 juta nasabah dan menjadi top 5 bank berdasarkan asset 500+T dan nilai buku 50 T ditahun 2025)
2. Menjadi bank besar yang memberikan nilai terbaik bagi para pemegang saham (Top 5 bank yang paling profitable di Indonesia dengan ROE 18% dan valuasi kuat PB>2)
3. Menjadi perusahaan pilihan dan kebanggaan para talenta terbaik Indonesia (Perusahaan dengan nilai yang kuat dan memberdayakan masyarakat serta berkomitmen pada pengembangan karyawan dengan budaya berbasis kinerja)⁶¹

⁶¹ www.bankbsi.co.id, (diakses pada 05 Mei 2021, pukul 18.30)

3. Struktur Kelembagaan PT Bank Syariah Indonesia Tbk. KCP Tulungagung Sudirman

Gambar 4.1

Struktur Organisasi PT BSI Sudirman



4. Produk dan Layanan pada PT Bank Syariah Indonesia

1. Tabungan

a. Tabungan Bisnis

Tabungan dengan akad mudharabah muthlaqah dalam mata uang rupiah yang dapat mempermudah transaksi segmen wiraswasta.

b. BSI Tabungan Classic

Bentuk investasi dana untuk menampung setoran cash collateral nasabah pada setiap penerbitan Hasanah Card Classic.

c. BSI Tabungan Easy Mudharabah

Tabungan dalam mata uang Rupiah yang penarikan dan setorannya dapat dilakukan setiap saat selama jam operasional kas di kantor bank atau melalui ATM.

d. BSI Tabungan Easy Wadiah

Tabungan dalam mata uang Rupiah berdasarkan prinsip Wadiah Yad Dhamanah.

e. BSI Tabungan Efek Syariah

Tabungan efek yariah dengan akad Mudharabah Muthlaqah.

f. BSI Tabungan Haji Indonesia

Tabungan perencanaan haji dan Umroh berlaku untuk seluruh usia berdasarkan prinsip syariah dengan akad Wadiah dan Mudharabah.

g. BSI Tabungan Haji Muda Indonesia

Tabungan perencanaan haji dan Umroh berlaku untuk seluruh usia berdasarkan prinsip syariah dengan akad Wadiah dan Mudharabah

h. BSI Tabungan Junior

Tabungan yang diperuntukkan bagi anak-anak dan pelajar yang berusia dibawah 17 tahun untuk mendorong budaya menabung sejak dini.

i. BSI Tabungan Mahasiswa

Tabungan dengan akad Wadhiah dari para mahasiswa PTN atau PTS atau pegawai, anggota perusahaan, lembaga asosiasi, maupun organisasi profesi yang bekerja sama dengan bank.

j. BSI Tabungan Pendidikan

Tabungan dengan akad Mudharabah Muthlaqah yang diperuntukkan bagi segmen perorangan dalam merencanakan pendidikan dengan sistem autodebet dan mendapatkan perlindungan asuransi.

k. BSI Tabungan Pensiun

Tabungan dengan pilihan akad Wadiah Yad Dhamanah atau Mudharabah Muthlaqah diperuntukkan bagi nasabah perorangan yang terdaftar pada lembaga pengelola pensiun

l. BSI Tabungan Prima

Tabungan yang diperuntukkan bagi segmen nasabah *high networth individuals* berakad Mudharabah dan Wadiah.

m. BSI Tabungan Rencana

Tabungan dengan akad Mudharabah Muthlaqah yang diperuntukkan bagi segmen perorangan dalam merencanakan keuangannya dengan sistem autodebet.

n. BSI Tabungan Simpanan Pelajar

Tabungan dengan akad Wadiah Yad Dhamanah untuk siswa yang diterbitkan secara nasional oleh bank-bank syariah.

o. BSI TabunganKu

Tabungan dengan akad Wadiah Yad Dhamanah untuk perorangan.

2. Pembiayaan

a. BSI *Cash Collateralitas*

Fasilitas pembiayaan yang dijamin dengan agunan likuid, yaitu dijamin dengan simpanan dalam bentuk deposito, giro, atau tabungan.

b. BSI *Distributor Financing*

Pembiayaan modal kerja dengan skema *Value Chain*.

c. BSI Griya Hasanah

Merupakan fasilitas pembiayaan untuk :

- 1) Pembelian Rumah/Ruko/Rukan/Apartemen
- 2) Pembelian Kavling Siapn Bangun
- 3) Pembangunan/Renovasi Rumah
- 4) Pengambil alihan (*Take Over*) Pembiayaan dari bank lain
- 5) *Refinancing* untuk pemenuhan kebutuhan nasabah

d. BSI Griya Konstruksi

Pembiayaan untuk pembelian rumah baru atau rumah *second*, ruko, atau apartemen.

e. BSI Griya Maburr

Program pembiayaan kepemilikan rumah berhadiah porsi haji.

f. BSI Griya Simuda

Pembiayaan kepemilikan rumah untuk usia muda memiliki rumah impian.

g. BSI KUR Kecil

Pembiayaan yang diperuntukkan bagi Usaha Mikro Kecil dan Menengah dengan plafond diatas Rp. 50 juta s.d Rp. 500 Juta

h. BSI Kur Mikro

Pembiayaan yang diperuntukkan bagi Usaha Mikro Kecil dan Menengah dengan plafond diatas Rp.10 juta s.d Rp. 50 Juta.

i. BSI Kur Super Mikro

Pembiayaan yang diperuntukkan bagi Usaha Mikro Kecil dan Menengah dengan plafond Rp. 10 juta.

j. BSI Mitra Beragun Emas (Non Qardh)

Pembiayaan untuk tujuan konsumtif maupun produktif yang menggunakan akad Mudharabah atau Musyarakah Mutanaqishah.

k. BSI Mitraguna Berkah

Pembiayaan untuk tujuan multiguna tanpa agunan dengan berbagai manfaat dan kemudahan bagi pegawai payroll di BSI.

l. BSI Multiguna Hasanah

Merupakan Fasilitas Pembiayaan Konsumtif untuk :

- 1) Pembelian barang kebutuhan konsumtif seperti renovasi rumah, pembelian perlengkapan/furniture rumah, dll.
- 2) Pembelian manfaat jasa seperti wedding organizer untuk pernikahan, perawatan di rumah sakit, pendidikan, jasa travel agent, dll.
- 3) Pengalihan/pemindahan utang pembiayaan konsumtif di lembaga keuangan lain yang memiliki underlying asset

m. BSI Oto

Pembiayaan kepemilikan kendaraan (mobil baru, mobil bekas dan motor baru) dengan cara mudah dan angsuran tetap.

n. BSI Umrah

Pembiayaan konsumtif untuk memenuhi kebutuhan pembelian Jasa Paket Perjalanan Ibadah Umroh melalui bank yang telah bekerja sama dengan Travel Agent sesuai dengan prinsip Syariah.

o. Mitra guna online

Merupakan pembiayaan kebutuhan multiguna untuk :

- 1) Kebutuhan Biaya Pendidikan
- 2) Kebutuhan Biaya Perjalanan Ibadah
- 3) Kebutuhan Biaya Pengobatan
- 4) Kebutuhan Investasi Aset
- 5) Pembelian barang (elektronik, furniture dll)

3. Investasi

a. Biancassurance

Kerjasama pemasaran produk asuransi dengan perusahaan Asuransi yang bekerja sama dengan Bank Syariah Indonesia.

b. BSI Depositho Valas

Investasi berjangka yang dikelola dengan akad Mudharabah yang ditunjukkan bagi nasabah perorangan dan perusahaan daam mata uang USD. Tersedia jangka waktu 1 bulan, 3 bulan, 6 bulan, dan 12 bulan.

c. BSI Reksa Dana Syariah

Wadah yang digunakan untuk menghimpun dana dari masyarakat pemodal sebagai pemilik harta.

d. *Cash Waqf Linked Sukuk Ritel (Sukuk Wakaf Ritel)*

Investasi dana wakaf uang pada sukuk Negara yang diterbitkan oleh pemerintah untuk memfasilitasi wakaf.

e. Deposito Rupiah

Investasi Berjangka Berdasarkan Prinsip Syariah, Investasi berjangka yang dikelola dengan akad Mudharabah yang ditujukan bagi nasabah perorangan dan perusahaan.

f. SBSN Ritel

SBSN Ritel dibagi menjadi dua bagian yakni :

- 1) Sukuk Negara Ritel adalah sukuk Negara yang dijual kepada individu WNI melalui agen penjual di Pasar Perdana dalam Negeri.
- 2) Sukuk tabungan adalah produk investasi syariah yang ditawarkan oleh pemerintah kepada individu WNI sebagai tabungan investasi.

4. Transaksi

a. BSI Giro Rupiah

Titipan dana dari pihak ketiga yang dikelola dengan akad wadiah yang penarikannya dapat dilakukan setiap saat dengan menggunakan Debit, Cek, Bilyet Giro.

b. BSI Giro Valas

Titipan dana dari pihak ketiga yang dikelola dengan akad wadiah yang penarikannya dapat dilakukan setiap saat dengan menggunakan Debit, Cek, Bilyet Giro.

5. Emas

a. BSI Cicil emas

Dengan mencicil Emas, cukup menyisihkan dana sebesar Rp.4.000 per hari, kita terasa lebih ringan untuk memiliki emas impian kita.

b. BSI Gadai Emas

Solusi kebutuhan dana dengan mudah cepat dan aman. Karena taksiran emas tinggi, biaya titip ringan, dan prosesnya pun mudah.

6. Bisnis (Layanan bagi para pelaku UMKM)

a. BSI Bank Garansi

Bank garansi yang dikhususkan kepada vendor atau kontraktor dari PT. PLN dalam pengadaan barang dan jasa di lingkungan PLN.

b. BSI Cash Management

Saluran distribusi elektronik berupa layanan internet banking bagi nasabah perusahaan atau institusi untuk melakukan aktifitas terhadap rekeningnya di Bank.

c. BSI Giro Optima

Rekening giro mudharabah dengan imbal hasil special berdasarkan tiering

d. BSI Pembiayaan Investasi

Pembiayaan Jangka menengah dan jangka panjang untuk pengadaan barang - barang modal.

7. Prioritas

a. BSI Prioritas

1. Bank Syariah yang menyediakan produk investasi dan asuransi berbasis syariah.
2. Bank Syariah yang menyediakan layanan finansial, sosial, dan spiritual bagi nasabah prioritas.
3. Bank Syariah yang menyediakan platform eksklusif yang dapat diakses 24 jam bagi nasabah prioritas

b. BSI Private

Layanan eksklusif dengan fasilitas istimewa dari Bank Syariah Indonesia yang dibuat kepada nasabah perorangan yang memiliki saldo akumulatif minimal Rp. 5 milyar.

c. BSI Safe Deposite Box

Merupakan suatu wadah surat berharga yang ditempatkan pada suatu ruang khazanah yang dirancang secara khusus dari

bahan baja yang kokoh, tahan bongkar dan tahan api untuk menjaga keamanan barang yang disimpan dan kenyamanan penggunaannya.⁶²

B. Karakteristik Responden

1. Jenis Kelamin Responden

Tabel 4.2

Jenis Kelamin Responden

No.	Jenis Kelamin Responden	Jumlah	Presentase (%)
1.	Laki-laki	44	44%
2.	Perempuan	55	56%
	Total	99	100%

Sumber : Data Primer diolah SPSS 16.0 tahun 2021

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa dari 99 sampel atau responden nasabah penabung PT BSI Tbk. KCP Tulungagung Sudirman terdapat 44 orang laki-laki dengan presentase sebesar 44% dan 55 orang nasabah perempuan dengan presentase sebesar 56%.

2. Usia Responden

Tabel 4.3

Usia Responden

⁶² www.bankbsi.co.id (diakses pada tanggal 06 Mei 2021, pukul 20.00)

No.	Usia Responden	Jumlah	Presentase (%)
1.	17 – 25 tahun	23	23%
2.	> (lebih dari) 25 tahun	76	77%
	Total	99	100%

Sumber : Data Primer diolah SPSS 16.0 tahun 2021

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa dari 99 sampel atau responden nasabah penabung PT BSI Tulungagung Tbk. KCP Sudirman terdapat 23 orang berusia 17- 25 tahun dengan presentase sebesar 23% dan 76 orang nasabah mayoritas berusia lebih dari 25 tahun dengan presentase sebesar 77%.

3. Profesi atau Pekerjaan Responden

Tabel 4.4

Profesi atau Pekerjaan Responden

No.	Pekerjaan Responden	Jumlah	Presentase (%)
1.	PNS	25	26%
2.	Karyawan	23	23%
3.	Wiraswasta	22	22%
4.	Guru	9	9%
5.	Mahasiswa	9	9%
6.	Ibu rumah tangga	8	8%
7.	ASN	3	3%
	Total	99	100%

Sumber : Data Primer diolah SPSS 16.0 tahun 2021

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa total dari 99 sampel atau responden dari nasabah penabung PT BSI Tbk. KCP Tulungagung Sudirman mayoritas terdapat 25 orang berprofesi sebagai PNS dengan presentase sebesar 26%, 23 orang nasabah berprofesi sebagai karyawan dengan presentase 23%, kemudian 22 orang berprofesi sebagai wiraswasta dengan presentase 22%, 9 orang berprofesi sebagai guru dengan presentase 9%, sama dengan guru ada 9 orang juga nasabah sebagai mahasiswa dengan presentase sebesar 9%, ada juga ibu rumah tangga sebanyak 8 orang dengan presentase sebesar 8% dan 3 orang nasabah berprofesi sebagai ASN (Aparatur Sipil Negara) dengan presentase sebesar 3%.

4. Penghasilan Per Bulan Responden

Tabel 4.5

Penghasilan Perbulan Responden

No.	Penghasilan perbulan Responden	Jumlah	Presentase (%)
1.	< (kurang dari) Rp. 1.000.000	20	20%
2.	Rp. 1.000.000 – 5.000.000	67	68%
3.	> (lebih dari) Rp. 5.000.000	12	12%
	Total	99	100%

Sumber : Data Primer diolah SPSS 16.0 tahun 2021

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa total dari 99 sampel atau responden dari nasabah penabung PT BSI Tbk. KCP Tulungagung Sudirman terdapat 20 orang berpenghasilan < (kurang dari) Rp. 1.000.000 dengan presentase sebesar 20%, 67 orang mayoritas berpenghasilan Rp. 1.000.000 – Rp. 5.000.000 dengan presentase sebesar 68% dan 12 orang lainnya berpenghasilan > (lebih dari) Rp. 5.000.000 dengan presentase 12%.

5. Lama Menjadi Nasabah BSI Sudirman

Tabel 4.6

Lama Menjadi Nasabah

PT BSI Tbk. KCP Tulungagung Sudirman

No.	Lama Menjadi Nasabah	Jumlah	Presentase (%)
1.	1 – 3 tahun	65	66%
2.	> (lebih dari) 3 tahun	34	34%
	Total	99	100%

Sumber : Data Primer diolah SPSS 16.0 tahun 2021

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa dari 99 sampel atau responden dari nasabah penabung PT BSI Tbk. KCP Tulungagung Sudirman terdapat 65 orang yang sudah lama menjadi nasabah penabung pada PT BSI Tbk. KCP Tulungagung Sudirman pada kurun waktu 1 – 3 tahun dengan presentase sebesar 66% dan 34 orang sudah lama menjadi

nasabah penabung PT BSI Tbk. KCP Tulungagung Sudirman pada kurun waktu lebih dari 3 tahun dengan presentase sebesar 34%.

C. Hasil Penelitian

1. Deskripsi Data Penelitian

1) X1 Kualitas Pelayanan

a. Lahan parkir yang luas

Tabel 4.7

Frekuensi dan Statistik Deskriptif X1.1.1

No.	Pilihan	Skor	Frekuensi	Presentase	Total Skor
1	Sangat Setuju	5	57	57,6%	285
2	Setuju	4	42	42,4%	168
3	Netral	3	0	0%	0
4	Tidak Setuju	2	0	0%	0
5	Sangat Tidak Setuju	1	0	0%	0
Total			99	100%	453
Rata-Rata Skor					4,58
Skor Minimum					4
Skor Maksimum					5
Standar Deviasi					0,497

Sumber : Data Primer diolah SPSS 16.0 tahun 2021

Berdasarkan dari tabel 4.7 dapat diketahui bahwa responden yang menjawab pertanyaan dari indikator lahan parkir yang luas (X1.1.1) dengan jawaban setuju (4) sebanyak (42 atau 42,4% responden), dan mayoritas menjawab sangat setuju (5)

sebanyak (57 atau 57,6% responden), Dari 99 responden skor rata-rata yang didapat adalah 4,58 (cenderung sangat setuju).

b. Ruang tunggu yang memadai

Tabel 4.8

Frekuensi dan Statistik Deskriptif X1.1.2

No.	Pilihan	Skor	Frekuensi	Presentase	Total Skor
1	Sangat Setuju	5	52	52,5%	260
2	Setuju	4	47	47,5%	188
3	Netral	3	0	0%	0
4	Tidak Setuju	2	0	0%	0
5	Sangat Tidak Setuju	1	0	0%	0
	Total		99	100%	448
	Rata-Rata Skor				4,53
	Skor Minimum				4
	Skor Maksimum				5
	Standar Deviasi				0,502

Sumber : Data Primer diolah SPSS 16.0 tahun 2021

Berdasarkan dari tabel 4.8 dapat diketahui bahwa responden yang menjawab pertanyaan dari indikator ruang tunggu yang memadai (X1.1.2) yang menjawab setuju (4) sebanyak (47 atau 47,5% responden), dan mayoritas menjawab sangat setuju (5) sebanyak (52 atau 52,5% responden). Dari 99 responden skor rata-rata yang diperoleh adalah 4,53 (cenderung sangat setuju).

c. Tata ruang yang sangat rapi

Tabel 4.9

Frekuensi dan Statistik Deskriptif X1.1.3

No.	Pilihan	Skor	Frekuensi	Presentase	Total Skor
1	Sangat Setuju	5	35	35,4%	175
2	Setuju	4	51	51,5%	204
3	Netral	3	12	12,1%	36
4	Tidak Setuju	2	1	1,0%	2
5	Sangat Tidak Setuju	1	0	0%	0
Total			99	100%	417
Rata-Rata Skor					4,21
Skor Minimum					2
Skor Maksimum					5
Standar Deviasi					0,689

Sumber : Data Primer diolah SPSS 16.0 tahun 2021

Berdasarkan dari tabel 4.9 dapat diketahui bahwa responden yang menjawab pertanyaan dari indikator tata ruang yang sangat rapi (X1.1.3) yang menjawab sangat setuju (5) sebanyak (35 atau 35,4% responden), yang menjawab netral (3) sebanyak (12 atau 12,1% responden) yang menjawab tidak setuju (2) sebanyak (1 atau 1,0% responden). Dan mayoritas responden memberikan jawaban setuju (4) sebanyak (51 atau 51,5% responden). Dari 99 responden skor rata-rata yang diperoleh adalah 4,21 (cenderung setuju).

d. Cepat dan tanggap menangani persoalan

Tabel 4.10

Frekuensi dan Statistik Deskriptif X1.2.1

No.	Pilihan	Skor	Frekuensi	Presentase	Total Skor
1	Sangat Setuju	5	36	36,4%	180
2	Setuju	4	53	53,5%	212
3	Netral	3	10	10,1%	30
4	Tidak Setuju	2	0	0%	0
5	Sangat Tidak Setuju	1	0	0%	0
Total			99	100%	422
Rata-Rata Skor					4,26
Skor Minimum					3
Skor Maksimum					5
Standar Deviasi					0,632

Sumber : Data Primer diolah SPSS 16.0 tahun 2021

Berdasarkan dari tabel 4.10 dapat diketahui bahwa responden yang menjawab pertanyaan dari indikator cepat dan tanggap menangani persoalan (X1.2.1) yang menjawab sangat setuju (5) sebanyak (36 atau 36,4% responden), yang menjawab netral (3) sebanyak (10 atau 10,1% responden) dan mayoritas menjawab setuju (4) sebanyak (53 atau 53,5% responden). Dari 99 responden skor rata-rata yang diperoleh adalah 4,26 (cenderung setuju)

e. Memiliki teknologi yang canggih

Tabel 4.11

Frekuensi dan Statistik Deskriptif X1.2.2

No.	Pilihan	Skor	Frekuensi	Presentase	Total Skor
1	Sangat Setuju	5	71	71,7%	355
2	Setuju	4	28	28,3%	112
3	Netral	3	0	0%	0
4	Tidak Setuju	2	0	0%	0

5	Sangat Tidak Setuju	1	0	0%	0
Total			99	100%	467
Rata-Rata Skor					4,72
Skor Minimum					4
Skor Maksimum					5
Standar Deviasi					0,453

Sumber : Data Primer diolah SPSS 16.0 tahun 2021

Berdasarkan dari tabel 4.11 dapat diketahui bahwa responden yang menjawab pertanyaan dari indikator memiliki teknologi yang canggih (X1.2.2), yang menjawab setuju (4) sebanyak (28 atau 28,3% responden), Dan mayoritas responden menjawab dengan jawaban sangat setuju (5) sebanyak (71 atau 71,7% responden). Dari 99 responden skor rata-rata yang diperoleh 4,72 (cenderung sangat setuju).

f. Memberikan informasi yang akurat

Tabel 4.12

Frekuensi dan Statistik Deskriptif X1.2.3

No.	Pilihan	Skor	Frekuensi	Presentase	Total Skor
1	Sangat Setuju	5	72	72,7%	360
2	Setuju	4	27	27,3%	108
3	Netral	3	0	0%	0
4	Tidak Setuju	2	0	0%	0
5	Sangat Tidak Setuju	1	0	0%	0
Total			99	100%	468
Rata-Rata Skor					4,73
Skor Minimum					4
Skor Maksimum					5
Standar Deviasi					0,448

Sumber : Data Primer diolah SPSS 16.0 tahun 2021

Berdasarkan dari tabel 4.12 dapat diketahui bahwa responden yang menjawab pertanyaan dari indikator memberikan informasi yang akurat (X1.2.3) yang menjawab setuju (4) sebanyak (27 atau 27,3% responden), Dan mayoritas responden menjawab dengan jawaban sangat setuju (5) sebanyak (72 atau 72,7% responden). Dari 99 responden skor rata-rata yang diperoleh adalah 4,73 (cenderung sangat setuju).

g. Membantu kelancaran dalam bertransaksi

Tabel 4.13

Frekuensi dan Statistik Deskriptif X1.3.1

No.	Pilihan	Skor	Frekuensi	Presentase	Total Skor
1	Sangat Setuju	5	74	74,7%	370
2	Setuju	4	24	24,2%	96
3	Netral	3	1	1,0%	3
4	Tidak Setuju	2	0	0%	0
5	Sangat Tidak Setuju	1	0	0%	0
Total			99	100%	469
Rata-Rata Skor					4,74
Skor Minimum					3
Skor Maksimum					5
Standar Deviasi					0,465

Sumber : Data Primer diolah SPSS 16.0 tahun 2021

Berdasarkan dari tabel 4.13 dapat diketahui bahwa responden yang menjawab pertanyaan dari indikator membantu kelancaran dalam

bertransaksi (X1.3.1) yang menjawab setuju (4) sebanyak (24 atau 24,2% responden), yang menjawab netral (3) sebanyak (1 atau 1,0% responden), Dan mayoritas responden menjawab dengan jawaban sangat setuju (5) sebanyak (74 atau 74,7% responden), Dari 99 responden skor rata-rata yang diperoleh adalah 4,74 (cenderung sangat setuju)

h. Menangani masalah dan memberi solusi

Tabel 4.14

Frekuensi dan Statistik Deskriptif X1.3.2

No.	Pilihan	Skor	Frekuensi	Presentase	Total Skor
1	Sangat Setuju	5	66	66,7%	330
2	Setuju	4	31	31,3%	124
3	Netral	3	2	2,0%	6
4	Tidak Setuju	2	0	0%	0
5	Sangat Tidak Setuju	1	0	0%	0
Total			99	100%	460
Rata-Rata Skor					4,65
Skor Minimum					3
Skor Maksimum					5
Standar Deviasi					0,521

Sumber : Data Primer diolah SPSS 16.0 tahun 2021

Berdasarkan dari tabel 4.14 dapat diketahui bahwa responden yang menjawab pertanyaan dari indikator menangani masalah dan memberi solusi (X1.3.2) yang menjawab setuju (4) sebanyak (31 atau 31,3% responden), yang menjawab netral (3) sebanyak (2 atau 2,0% responden). Dan mayoritas responden menjawab dengan jawaban

sangat setuju (5) sebanyak (66 atau 66,7% responden). Dari 99 responden skor rata-rata yang diperoleh adalah 4,65 (cenderung sangat setuju).

i. Memberi jaminan kehalalan dalam bertransaksi

Tabel 4.15

Frekuensi dan Statistik Deskriptif X1.4.1

No.	Pilihan	Skor	Frekuensi	Presentase	Total Skor
1	Sangat Setuju	5	42	42,4%	210
2	Setuju	4	50	50,5%	200
3	Netral	3	7	7,1%	21
4	Tidak Setuju	2	0	0%	0
5	Sangat Tidak Setuju	1	0	0%	0
Total			99	100%	431
Rata-Rata Skor					4,35
Skor Minimum					3
Skor Maksimum					5
Standar Deviasi					0,611

Sumber : Data Primer diolah SPSS 16.0 tahun 2021

Berdasarkan dari tabel 4.15 dapat diketahui bahwa responden yang menjawab pertanyaan dari indikator memberi jaminan kehalalan dalam bertransaksi (X1.4.1) yang menjawab sangat setuju (5) sebanyak (42 atau 42,4% responden), yang menjawab netral (3) sebanyak (7 atau 7,1% responden), Dan mayoritas responden menjawab dengan jawaban setuju (4) sebanyak (50 atau 50,5% responden). Dari 99 responden skor rata-rata yang diperoleh adalah 4,35 (cenderung setuju).

j. Menjaga keamanan uang dalam bertransaksi

Tabel 4.16

Frekuensi dan Statistik Deskriptif X1.4.2

No.	Pilihan	Skor	Frekuensi	Presentase	Total Skor
1	Sangat Setuju	5	43	43,4%	215
2	Setuju	4	50	50,5%	200
3	Netral	3	6	6,1%	18
4	Tidak Setuju	2	0	0%	0
5	Sangat Tidak Setuju	1	0	0%	0
Total			99	100%	433
Rata-Rata Skor					4,37
Skor Minimum					3
Skor Maksimum					5
Standar Deviasi					0,599

Sumber : Data Primer diolah SPSS 16.0 tahun 2021

Berdasarkan dari tabel 4.16 dapat diketahui bahwa responden yang menjawab pertanyaan dari indikator menjaga keamanan uang dalam bertransaksi (X1.4.2) yang menjawab sangat setuju (5) sebanyak (43 atau 43,4%% responden), yang menjawab netral (3) sebanyak (6 atau 6,1% responden). Dan mayoritas responden menjawab dengan jawaban setuju (4) sebanyak (50 atau 50,5% responden) Dari 99 responden skor rata-rata yang diperoleh adalah 4,37 (cenderung setuju).

k. Mudah diajak berkomunikasi dalam bertransaksi

Tabel 4.17

Frekuensi dan Statistik Deskriptif X1.5.1

No.	Pilihan	Skor	Frekuensi	Presentase	Total Skor
1	Sangat Setuju	5	30	30,3%	150
2	Setuju	4	43	43,4%	172
3	Netral	3	26	26,3%	78
4	Tidak Setuju	2	0	0%	0
5	Sangat Tidak Setuju	1	0	0%	0
Total			99	100%	400
Rata-Rata Skor					4,04
Skor Minimum					3
Skor Maksimum					5
Standar Deviasi					0,755

Sumber : Data Primer diolah SPSS 16.0 tahun 2021

Berdasarkan dari tabel 4.17 dapat diketahui bahwa responden yang menjawab pertanyaan dari indikator mudah diajak berkomunikasi dalam bertransaksi (X1.5.1) yang menjawab sangat setuju (5) sebanyak (30 atau 30,3% responden), yang menjawab netral (3) sebanyak (26 atau 26,3% responden). Dan mayoritas responden menjawab dengan jawaban setuju (4) sebanyak (43 atau 43,4% responden) Dari 99 responden skor rata-rata yang diperoleh 4,04 (cenderung setuju).

1. Dapat memahami kebutuhan nasabah

Tabel 4.18

Frekuensi dan Statistik Deskriptif X1.5.2

No.	Pilihan	Skor	Frekuensi	Presentase	Total Skor
1	Sangat Setuju	5	36	36,4%	180
2	Setuju	4	31	31,3%	124
3	Netral	3	30	30,3%	90
4	Tidak Setuju	2	2	2,0%	4
5	Sangat Tidak Setuju	1	0	0%	0

Total	99	100%	398
Rata-Rata Skor			4,02
Skor Minimum			2
Skor Maksimum			5
Standar Deviasi			0,869

Sumber : Data Primer diolah SPSS 16.0 tahun 2021

Berdasarkan dari tabel 4.18 dapat diketahui bahwa responden yang menjawab pertanyaan dari indikator dapat memahami kebutuhan nasabah (X1.5.2) yang menjawab setuju (4) sebanyak (31 atau 31,3%% responden), yang menjawab netral (3) sebanyak (30 atau 30,3% responden). Yang menjawab tidak setuju (2) sebanyak (2 atau 2,0%), Dan mayoritas responden menjawab dengan jawaban sangat setuju (5) sebanyak (36 atau 36,4% responden). Dari 99 responden skor rata-rata yang diperoleh adalah 4,02 (cenderung setuju).

m. Tidak membeda-bedakan dalam memberikan pelayanan terhadap nasabah

Tabel 4.19

Frekuensi dan Statistik Deskriptif X1.5.3

No.	Pilihan	Skor	Frekuensi	Presentase	Total Skor
1	Sangat Setuju	5	36	36,4%	180
2	Setuju	4	42	42,4%	168
3	Netral	3	20	20,2%	60
4	Tidak Setuju	2	1	1,0%	2
5	Sangat Tidak Setuju	1	0	0%	0
Total			99	100%	410
Rata-Rata Skor					4,14
Skor Minimum					2

Skor Maksimum	5
Standar Deviasi	0,769

Sumber : Data Primer diolah SPSS 16.0 tahun 2021

Berdasarkan dari tabel 4.19 dapat diketahui bahwa responden yang menjawab pertanyaan dari indikator tidak membedakan dalam memberikan pelayanan terhadap nasabah (X1.5.3) yang menjawab sangat setuju (5) sebanyak (36 atau 36,4% responden), yang menjawab netral (3) sebanyak (20 atau 20,2% responden) yang menjawab tidak setuju (2) sebanyak (1 atau 1,0% responden). Dan mayoritas responden menjawab dengan jawaban setuju (4) sebanyak (42 atau 42,4% responden). Dari 99 responden skor rata-rata yang diperoleh adalah 4,14 (cenderung setuju).

a. X2 Citra Perusahaan

1) Bertanggung jawab penuh atas produk yang dijual

Tabel 4.20

Frekuensi dan Statistik Deskriptif X2.1.1

No.	Pilihan	Skor	Frekuensi	Presentase	Total Skor
1	Sangat Setuju	5	39	39,4%	195
2	Setuju	4	41	41,4%	164
3	Netral	3	19	19,2%	57
4	Tidak Setuju	2	0	0%	0
5	Sangat Tidak Setuju	1	0	0%	0
Total			99	100%	416
Rata-Rata Skor					4,20
Skor Minimum					3
Skor Maksimum					5

Standar Deviasi	0,742
-----------------	-------

Sumber : Data Primer diolah SPSS 16.0 tahun 2021

Berdasarkan dari tabel 4.20 dapat diketahui bahwa responden yang menjawab pertanyaan dari indikator bertanggung jawab penuh atas produk yang dijual (X2.1.1) yang menjawab sangat setuju (5) sebanyak (39 atau 39,4%% responden), yang menjawab netral (3) sebanyak (19 atau 19,2% responden). Dan mayoritas responden menjawab dengan jawaban setuju (4) sebanyak (41 atau 41,4% responden). Dari 99 responden skor rata-rata yang diperoleh adalah 4,20 (cenderung setuju).

2) Perusahaan yang terpercaya

Tabel 4.21

Frekuensi dan Statistik Deskriptif X2.1.2

No.	Pilihan	Skor	Frekuensi	Presentase	Total Skor
1	Sangat Setuju	5	0	0%	0
2	Setuju	4	59	59,6%	236
3	Netral	3	24	24,2%	72
4	Tidak Setuju	2	0	0%	0
5	Sangat Tidak Setuju	1	16	16,2%	16
Total			99	100%	380
Rata-Rata Skor					3,92
Skor Minimum					3
Skor Maksimum					5
Standar Deviasi					0,634

Sumber : Data Primer diolah SPSS 16.0 tahun 2021

Berdasarkan dari tabel 4.21 dapat diketahui bahwa responden yang menjawab pertanyaan dari indikator perusahaan yang terpercaya (X2.1.2) yang menjawab netral (3) sebanyak (24 atau 24,2% responden), yang menjawab tidak setuju (2) sebanyak (16 atau 16,2%) Dan mayoritas responden menjawab dengan jawaban setuju (4) sebanyak (59 atau 59,6% responden). Dari 99 responden skor rata-rata yang diperoleh 3,92 (cenderung setuju).

3) Perusahaan yang terkenal di mata nasabah

Tabel 4.22

Frekuensi dan Statistik Deskriptif X2.2.1

No.	Pilihan	Skor	Frekuensi	Presentase	Total Skor
1	Sangat Setuju	5	28	28,3%	140
2	Setuju	4	65	65,7%	260
3	Netral	3	5	5,1%	15
4	Tidak Setuju	2	1	1,0%	2
5	Sangat Tidak Setuju	1	0	0%	0
Total			99	100%	417
Rata-Rata Skor					4,21
Skor Minimum					2
Skor Maksimum					5
Standar Deviasi					0,576

Sumber : Data Primer diolah SPSS 16.0 tahun 2021

Berdasarkan dari tabel 4.22 dapat diketahui bahwa responden yang menjawab pertanyaan dari indikator perusahaan yang terkenal dimata nasabah (X2.2.1) yang menjawab sangat setuju (5) sebanyak (28 atau 28,3% responden), yang menjawab netral (3) sebanyak (5 atau 5,1%

responden). Yang menjawab tidak setuju (2) sebanyak (1 atau 1,0%), Dan mayoritas responden menjawab dengan jawaban setuju (4) sebanyak (65 atau 65,7% responden), Dari 99 responden skor rata-rata yang diperoleh adalah 4,21 (cenderung setuju).

4) Perusahaan yang banyak diperbincangkan masyarakat

Tabel 4.23

Frekuensi dan Statistik Deskriptif X2.2.2

No.	Pilihan	Skor	Frekuensi	Presentase	Total Skor
1	Sangat Setuju	5	47	47,5%	235
2	Setuju	4	49	49,5%	196
3	Netral	3	3	3,0%	9
4	Tidak Setuju	2	0	0%	0
5	Sangat Tidak Setuju	1	0	0%	0
Total			99	100%	440
Rata-Rata Skor					4,44
Skor Minimum					3
Skor Maksimum					5
Standar Deviasi					0,557

Sumber : Data Primer diolah SPSS 16.0 tahun 2021

Berdasarkan dari tabel 4.23 dapat diketahui bahwa responden yang menjawab pertanyaan dari indikator perusahaan yang banyak diperbincangkan masyarakat (X2.2.2) yang menjawab sangat setuju (5) sebanyak (47 atau 47,5% responden) yang menjawab netral (3) sebanyak (3 atau 3,0% responden), Dan mayoritas responden menjawab dengan jawaban setuju (4) sebanyak (49 atau 49,5%

responden), Dari 99 responden skor rata-rata yang diperoleh adalah 4,44 (cenderung setuju).

5) Memiliki produk yang menarik banyak orang

Tabel 4.24

Frekuensi dan Statistik Deskriptif X2.3.1

No.	Pilihan	Skor	Frekuensi	Presentase	Total Skor
1	Sangat Setuju	5	53	53,5%	265
2	Setuju	4	45	45,5%	180
3	Netral	3	1	1,0%	3
4	Tidak Setuju	2	0	0	0
5	Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Total			99	100%	448
Rata-Rata Skor					4,53
Skor Minimum					3
Skor Maksimum					5
Standar Deviasi					0,522

Sumber : Data Primer diolah SPSS 16.0 tahun 2021

Berdasarkan dari tabel 4.24 dapat diketahui bahwa responden yang menjawab pertanyaan dari indikator memiliki produk yang menarik banyak orang (X2.3.1) yang menjawab netral (3) sebanyak (1 atau 1,0% responden), yang menjawab setuju (4) sebanyak (45 atau 45,5% responden), Dan mayoritas responden menjawab dengan jawaban sangat setuju (5) sebanyak (53 atau 53,5% responden). Dari 99 responden skor rata-rata yang diperoleh adalah 4,53 (cenderung sangat setuju).

6) Memiliki produk yang tidak dimiliki oleh pesaing

Tabel 4.25

Frekuensi dan Statistik Deskriptif X2.3.2

No.	Pilihan	Skor	Frekuensi	Presentase	Total Skor
1	Sangat Setuju	5	42	42,4%	210
2	Setuju	4	52	52,5%	208
3	Netral	3	5	5,1%	15
4	Tidak Setuju	2	0	0%	0
5	Sangat Tidak Setuju	1	0	0%	0
Total			99	100%	433
Rata-Rata Skor					4,37
Skor Minimum					3
Skor Maksimum					5
Standar Deviasi					0,582

Sumber : Data Primer diolah SPSS 16.0 tahun 2021

Berdasarkan dari tabel 4.25 dapat diketahui bahwa responden yang menjawab pertanyaan dari indikator memiliki produk yang tidak dimiliki oleh pesaing (X2.3.2) yang menjawab sangat setuju (5) sebanyak (42 atau 42,4% responden), yang menjawab netral (3) sebanyak (5 atau 5,1% responden). Dan mayoritas responden menjawab dengan jawaban setuju (4) sebanyak (52 atau 52,5% responden). Dari 99 responden skor rata-rata yang diperoleh adalah 4,37 (cenderung setuju).

7) Memiliki logo yang bagus

Tabel 4.26

Frekuensi dan Statistik Deskriptif X2.4.1

No.	Pilihan	Skor	Frekuensi	Presentase	Total Skor
1	Sangat Setuju	5	38	38,4%	190
2	Setuju	4	59	59,6%	236
3	Netral	3	2	2,0%	6
4	Tidak Setuju	2	0	0%	0
5	Sangat Tidak Setuju	1	0	0%	0
Total			99	100%	432
Rata-Rata Skor					4,59
Skor Minimum					3
Skor Maksimum					5
Standar Deviasi					0,524

Sumber : Data Primer diolah SPSS 16.0 tahun 2021

Berdasarkan dari tabel 4.26 dapat diketahui bahwa responden yang menjawab pertanyaan dari indikator memiliki logo yang bagus (X2.4.1) yang menjawab sangat setuju (5) sebanyak (38 atau 38,4% responden), yang menjawab netral (3) sebanyak (2 atau 2,0% responden). Dan mayoritas responden menjawab dengan jawaban setuju (4) sebanyak (59 atau 59,6% responden). Dari 99 responden skor rata-rata yang diperoleh adalah 4,32 (cenderung setuju).

8) Memiliki slogan yang menarik

Tabel 4.27

Frekuensi dan Statistik Deskriptif X2.4.2

No.	Pilihan	Skor	Frekuensi	Presentase	Total Skor
1	Sangat Setuju	5	39	39,4%	195
2	Setuju	4	35	35,4%	140
3	Netral	3	25	25,3%	75
4	Tidak Setuju	2	0	0%	0
5	Sangat Tidak Setuju	1	0	0%	0

Total	99	100%	410
Rata-Rata Skor			4,59
Skor Minimum			4
Skor Maksimum			5
Standar Deviasi			0,495

Sumber : Data Primer diolah SPSS 16.0 tahun 2021

Berdasarkan dari tabel 4.27 dapat diketahui bahwa responden yang menjawab pertanyaan dari indikator memiliki slogan yang menarik (X2.4.2) yang menjawab setuju (4) sebanyak (35 atau 35,4% responden), yang menjawab netral (3) sebanyak (25 atau 25,3% responden), Dan mayoritas responden menjawab dengan jawaban sangat setuju (5) sebanyak (39 atau 39,4% responden). Dari 99 responden skor rata-rata yang diperoleh adalah 4,59 (cenderung sangat setuju).

9) Memiliki kinerja keamanan yang baik

Tabel 4.28

Frekuensi dan Statistik Deskriptif X2.5.1

No.	Pilihan	Skor	Frekuensi	Presentase	Total Skor
1	Sangat Setuju	5	58	58,6%	290
2	Setuju	4	40	40,4%	160
3	Netral	3	1	1,0%	3
4	Tidak Setuju	2	0	0%	0
5	Sangat Tidak Setuju	1	0	0%	0
Total			99	100%	453
Rata-Rata Skor					4,58
Skor Minimum					3
Skor Maksimum					5
Standar Deviasi					0,517

Sumber : Data Primer diolah SPSS 16.0 tahun 2021

Berdasarkan dari tabel 4.28 dapat diketahui bahwa responden yang menjawab pertanyaan dari indikator memiliki kinerja keamanan yang baik (X2.5.1) yang menjawab setuju (4) sebanyak (40 atau 40,4% responden), yang menjawab netral (3) sebanyak (1 atau 1,0% responden). Dan mayoritas responden menjawab dengan jawaban sangat setuju (5) sebanyak (58 atau 58,6% responden). Dari 99 responden skor rata-rata yang diperoleh adalah 4,58 (cenderung sangat setuju).

10) Memiliki reputasi yang bagus dimata nasabah

Tabel 4.29

Frekuensi dan Statistik Deskriptif X2.5.2

No.	Pilihan	Skor	Frekuensi	Presentase	Total Skor
1	Sangat Setuju	5	39	39,4%	195
2	Setuju	4	35	35,4%	140
3	Netral	3	25	25,3%	75
4	Tidak Setuju	2	0	0%	0
5	Sangat Tidak Setuju	1	0	0%	0
Total			99	100%	410
Rata-Rata Skor					4,14
Skor Minimum					3
Skor Maksimum					5
Standar Deviasi					0,796

Sumber : Data Primer diolah SPSS 16.0 tahun 2021

Berdasarkan dari tabel 4.29 dapat diketahui bahwa responden yang menjawab pertanyaan dari indikator memiliki reputasi yang bagus dimata nasabah (X2.5.2) yang menjawab setuju (4) sebanyak (35 atau 35,4% responden), yang menjawab netral (3) sebanyak (25 atau 25,3% responden). Dan mayoritas responden menjawab dengan jawaban sangat setuju (5) sebanyak (39 atau 39,4% responden). Dari 99 responden skor rata-rata yang diperoleh adalah 4,14 (cenderung setuju).

b. X3 Religiusitas

1) Riba dilarang oleh agama Islam

Tabel 4.30

Frekuensi dan Statistik Deskriptif X3.1.1

No.	Pilihan	Skor	Frekuensi	Presentase	Total Skor
1	Sangat Setuju	5	43	43,4%	215
2	Setuju	4	35	35,4%	140
3	Netral	3	21	21,2%	63
4	Tidak Setuju	2	0	0%	0
5	Sangat Tidak Setuju	1	0	0%	0
Total			99	100%	418
Rata-Rata Skor					4,22
Skor Minimum					3
Skor Maksimum					5
Standar Deviasi					0,777

Sumber : Data Primer diolah SPSS 16.0 tahun 2021

Berdasarkan dari tabel 4.30 dapat diketahui bahwa responden yang menjawab pertanyaan dari indikator riba dilarang oleh agama Islam (X3.1.1) yang menjawab setuju (4) sebanyak (35 atau 35,4% responden) yang menjawab netral (3) sebanyak (21 atau 21,2% responden). Dan mayoritas responden menjawab dengan jawaban sangat setuju (5) sebanyak (43 atau 43,4% responden). Dari 99 responden skor rata-rata yang diperoleh adalah 4,22 (cenderung setuju).

2) Pelaku Riba akan disiksa dunia dan akhirat

Tabel 4.31

Frekuensi dan Statistik Deskriptif X3.1.2

No.	Pilihan	Skor	Frekuensi	Presentase	Total Skor
1	Sangat Setuju	5	35	35,4%	175
2	Setuju	4	32	32,3%	128
3	Netral	3	32	32,3%	96
4	Tidak Setuju	2	0	0%	0
5	Sangat Tidak Setuju	1	0	0%	0
Total			99	100%	399
Rata-Rata Skor					4,03
Skor Minimum					3
Skor Maksimum					5
Standar Deviasi					0,826

Sumber : Data Primer diolah SPSS 16.0 tahun 2021

Berdasarkan dari tabel 4.31 dapat diketahui bahwa responden yang menjawab pertanyaan dari indikator pelaku riba akan disiksa dunia dan akhirat (X3.1.2) yang menjawab setuju (4) sebanyak (32 atau 32,3%

responden), yang menjawab netral (3) sebanyak (32 atau 32,3% responden). Dan mayoritas responden menjawab dengan jawaban sangat setuju (5) sebanyak (35 atau 35,4% responden). Dari 99 responden skor rata-rata yang diperoleh adalah 4,03 (cenderung setuju).

3) Mengetahui bahwa bunga bank sama dengan riba

Tabel 4.32

Frekuensi dan Statistik Deskriptif X3.1.3

No.	Pilihan	Skor	Frekuensi	Presentase	Total Skor
1	Sangat Setuju	5	28	28,3%	140
2	Setuju	4	36	36,4%	144
3	Netral	3	35	35,4%	105
4	Tidak Setuju	2	0	0%	0
5	Sangat Tidak Setuju	1	0	0%	0
Total			99	100%	389
Rata-Rata Skor					3,93
Skor Minimum					3
Skor Maksimum					5
Standar Deviasi					0,799

Sumber : Data Primer diolah SPSS 16.0 tahun 2021

Berdasarkan dari tabel 4.32 dapat diketahui bahwa responden yang menjawab pertanyaan dari indikator mengetahui bunga bank sama dengan riba (X3.1.3) yang menjawab sangat setuju (5) sebanyak (28 atau 28,3% responden), yang menjawab netral (3) sebanyak (35 atau 35,4% responden). Dan mayoritas responden menjawab dengan jawaban setuju (4) sebanyak (36 atau 36,4% responden). Dari 99

responden skor rata-rata yang diperoleh adalah 3,93 (cenderung setuju).

4) Menghindari perkara yang haram

Tabel 4.33

Frekuensi dan Statistik Deskriptif X3.2.1

No.	Pilihan	Skor	Frekuensi	Presentase	Total Skor
1	Sangat Setuju	5	22	22,2%	110
2	Setuju	4	32	32,3%	128
3	Netral	3	45	45,5%	135
4	Tidak Setuju	2	0	0%	0
5	Sangat Tidak Setuju	1	0	0%	0
Total			99	100%	373
Rata-Rata Skor					3,77
Skor Minimum					3
Skor Maksimum					5
Standar Deviasi					0,793

Sumber : Data Primer diolah SPSS 16.0 tahun 2021

Berdasarkan dari tabel 4.33 dapat diketahui bahwa responden yang menjawab pertanyaan dari indikator menghindari perkara yang haram (X3.2.1) yang menjawab sangat setuju (5) sebanyak (22 atau 22,2% responden) yang menjawab setuju (4) sebanyak (32 atau 32,3% responden). Dan mayoritas responden menjawab dengan jawaban netral (3) sebanyak (45 atau 45,5% responden). Dari 99 responden skor rata-rata yang diperoleh adalah 3,77 (cenderung setuju).

5) Menghindari bunga bank atau riba

Tabel 4.34

Frekuensi dan Statistik Deskriptif X3.2.2

No.	Pilihan	Skor	Frekuensi	Presentase	Total Skor
1	Sangat Setuju	5	18	18,2%	90
2	Setuju	4	35	35,4%	140
3	Netral	3	41	41,4%	123
4	Tidak Setuju	2	5	5,1%	10
5	Sangat Tidak Setuju	1	0	0%	0
Total			99	100%	363
Rata-Rata Skor					3,67
Skor Minimum					2
Skor Maksimum					5
Standar Deviasi					0,833

Sumber : Data Primer diolah SPSS 16.0 tahun 2021

Berdasarkan dari tabel 4.34 dapat diketahui bahwa responden yang menjawab pertanyaan dari indikator menghindari bunga bank atau riba (X3.2.2) yang menjawab sangat setuju (5) sebanyak (18 atau 18,2% responden) yang menjawab setuju (4) sebanyak (35 atau 35,4% responden). Dan mayoritas responden menjawab dengan jawaban setuju (4) sebanyak (41 atau 41,4% responden. Dari 99 responden skor rata-rata yang diperoleh adalah 3,67 (cenderung setuju).

6) Mengamalkan ajaran Islam secara keseluruhan

Tabel 4.35

Frekuensi dan Statistik Deskriptif X3.3.1

No.	Pilihan	Skor	Frekuensi	Presentase	Total Skor
1	Sangat Setuju	5	34	34,3%	170

2	Setuju	4	39	39,4%	156
3	Netral	3	26	26,3%	78
4	Tidak Setuju	2	0	0%	0
5	Sangat Tidak Setuju	1	0	0%	0
Total			99	100%	404
Rata-Rata Skor					4,08
Skor Minimum					3
Skor Maksimum					5
Standar Deviasi					0,778

Sumber : Data Primer diolah SPSS 16.0 tahun 2021

Berdasarkan dari tabel 4.35 dapat diketahui bahwa responden yang menjawab pertanyaan dari indikator mengamalkan ajaran Islam secara keseluruhan (X3.3.1) yang menjawab dengan jawaban sangat setuju (5) sebanyak (34 atau 34,3% responden) yang menjawab netral (3) sebanyak (26 atau 26,3% responden), Dan mayoritas responden menjawab setuju (4) sebanyak (39 atau 39,4% responden). Dari 99 responden skor rata-rata yang diperoleh adalah 4,08 (cenderung setuju).

7) Berusaha menjauhi semua larangan dalam agama Islam

Tabel 4.36

Frekuensi dan Statistik Deskriptif X3.3.2

No.	Pilihan	Skor	Frekuensi	Presentase	Total Skor
1	Sangat Setuju	5	31	31,3%	155
2	Setuju	4	42	42,4%	168
3	Netral	3	26	26,3%	78
4	Tidak Setuju	2	0	0%	0
5	Sangat Tidak Setuju	1	0	0%	0

Total	99	100%	401
Rata-Rata Skor			4,05
Skor Minimum			3
Skor Maksimum			5
Standar Deviasi			0,761

Sumber : Data Primer diolah SPSS 16.0 tahun 2021

Berdasarkan dari tabel 4.36 dapat diketahui bahwa responden yang menjawab pertanyaan dari indikator berusaha menjauhi larangan yang dilarang dalam agama Islam (X3.3.2) yang menjawab dengan jawaban sangat setuju (5) sebanyak (31 atau 31,3% responden), yang menjawab netral (3) sebanyak (26 atau 26,3% responden). Dan mayoritas responden menjawab setuju (4) sebanyak (42 atau 42,4% responden). Dari 99 responden skor rata-rata yang diperoleh adalah 4,05 (cenderung setuju).

8) Berusaha menjalankan perintah Allah SWT

Tabel 4.37

Frekuensi dan Statistik Deskriptif X3.3.3

No.	Pilihan	Skor	Frekuensi	Presentase	Total Skor
1	Sangat Setuju	5	35	35,4%	175
2	Setuju	4	36	36,4%	144
3	Netral	3	28	28,3%	84
4	Tidak Setuju	2	0	0%	0
5	Sangat Tidak Setuju	1	0	0%	0
Total			99	100%	403
Rata-Rata Skor					4,07
Skor Minimum					3
Skor Maksimum					5
Standar Deviasi					0,799

Sumber : Data Primer diolah SPSS 16.0 tahun 2021

Berdasarkan dari tabel 4.37 dapat diketahui bahwa responden yang menjawab pertanyaan dari indikator berusaha menjalankan perintah Allah SWT (X3.3.3) yang menjawab dengan jawaban sangat setuju (5) sebanyak (35 atau 35,4% responden), yang menjawab netral (3) sebanyak (28 atau 28,3% responden). Dan mayoritas responden menjawab dengan jawaban setuju (4) sebanyak (35 atau 35,4% responden). Dari 99 responden skor rata-rata yang diperoleh adalah 4,07 (cenderung setuju).

c. X4 Lokasi

1) Mudah dijangkau

Tabel 4.38

Frekuensi dan Statistik Deskriptif X4.1.1

No.	Pilihan	Skor	Frekuensi	Presentase	Total Skor
1	Sangat Setuju	5	37	37,4%	185
2	Setuju	4	37	37,4%	148
3	Netral	3	25	25,3%	75
4	Tidak Setuju	2	0	0%	0
5	Sangat Tidak Setuju	1	0	0%	0
Total			99	100%	408
Rata-Rata Skor					4,12
Skor Minimum					3
Skor Maksimum					5
Standar Deviasi					0,786

Sumber : Data Primer diolah SPSS 16.0 tahun 2021

Berdasarkan dari tabel 4.38 dapat diketahui bahwa responden yang menjawab pertanyaan dari indikator mudah dijangkau (X4.1.1) yang menjawab netral (3) sebanyak (25 atau 25,3% responden), dan mayoritas yang menjawab setuju (4) sebanyak (37 atau 37,4% responden) dan sangat setuju (5) sebanyak (37 atau 37,4% responden). Dari 99 responden skor rata-rata yang diperoleh adalah 4,12 (cenderung setuju).

2) Terletak pada wilayah perkotaan

Tabel 4.39

Frekuensi dan Statistik Deskriptif X4.1.2

No.	Pilihan	Skor	Frekuensi	Presentase	Total Skor
1	Sangat Setuju	5	19	19,2%	95
2	Setuju	4	63	63,6%	252
3	Netral	3	17	17,2%	51
4	Tidak Setuju	2	0	0%	0
5	Sangat Tidak Setuju	1	0	0%	0
Total			99	100%	398
Rata-Rata Skor					4,02
Skor Minimum					3
Skor Maksimum					5
Standar Deviasi					0,606

Sumber : Data Primer diolah SPSS 16.0 tahun 2021

Berdasarkan dari tabel 4.39 dapat diketahui bahwa responden yang menjawab pertanyaan dari indikator terletak pada wilayah perkotaan (X4.1.2) yang menjawab sangat setuju (5) sebanyak (19 atau 19,2% responden), yang menjawab netral (3) sebanyak (17 atau 17,2%

responden). Dan mayoritas responden menjawab dengan jawaban setuju (4) sebanyak (63 atau 63,6% responden). Dari 99 responden skor rata-rata yang diperoleh adalah 4,02 (cenderung setuju).

3) Dapat dilihat dengan jelas

Tabel 4.40

Frekuensi dan Statistik Deskriptif X4.2.1

No.	Pilihan	Skor	Frekuensi	Presentase	Total Skor
1	Sangat Setuju	5	23	23,2%	115
2	Setuju	4	62	62,6%	248
3	Netral	3	14	14,1%	42
4	Tidak Setuju	2	0	0%	0
5	Sangat Tidak Setuju	1	0	0%	0
Total			99	100%	405
Rata-Rata Skor					4,09
Skor Minimum					3
Skor Maksimum					5
Standar Deviasi					0,608

Sumber : Data Primer diolah SPSS 16.0 tahun 2021

Berdasarkan dari tabel 4.40 dapat diketahui bahwa responden yang menjawab pertanyaan dari indikator dapat dilihat dengan jelas (X4.2.1) yang menjawab sangat setuju (5) sebanyak (23 atau 23,2% responden), yang menjawab netral (3) sebanyak (14 atau 14,1% responden), Dan mayoritas responden menjawab dengan jawaban setuju (4) sebanyak (62 atau 62,6% responden). Dari 99 responden skor rata-rata yang diperoleh adalah 4,09 (cenderung setuju).

4) Mudah ditemukan

Tabel 4.41

Frekuensi dan Statistik Deskriptif X4.2.2

No.	Pilihan	Skor	Frekuensi	Presentase	Total Skor
1	Sangat Setuju	5	49	49,5%	245
2	Setuju	4	49	49,5%	196
3	Netral	3	1	1,0%	3
4	Tidak Setuju	2	0	0%	0
5	Sangat Tidak Setuju	1	0	0%	0
Total			99	100%	444
Rata-Rata Skor					4,48
Skor Minimum					3
Skor Maksimum					5
Standar Deviasi					0,522

Sumber : Data Primer diolah SPSS 16.0 tahun 2021

Berdasarkan dari tabel 4.41 dapat diketahui bahwa responden yang menjawab pertanyaan dari indikator mudah ditemukan (X4.2.2) yang menjawab netral (3) sebanyak (1 atau 1,0% responden). Dan mayoritas responden menjawab dengan jawaban setuju (4) sebanyak (49 atau 49,5% responden) dan jawaban sangat setuju (5) sebanyak (49 atau 49,5%). Dari 99 responden skor rata-rata yang diperoleh adalah 4,48 (cenderung setuju).

5) Akses menuju BSI padat lalu lintas

Tabel 4.42

Frekuensi dan Statistik Deskriptif X4.3.1

No.	Pilihan	Skor	Frekuensi	Presentase	Total Skor
1	Sangat Setuju	5	62	62,6%	310
2	Setuju	4	37	37,4%	148
3	Netral	3	0	0%	54
4	Tidak Setuju	2	0	0%	14
5	Sangat Tidak Setuju	1	0	0%	0
Total			99	100%	458
Rata-Rata Skor					4,63
Skor Minimum					4
Skor Maksimum					5
Standar Deviasi					0,486

Sumber : Data Primer diolah SPSS 16.0 tahun 2021

Berdasarkan dari tabel 4.42 dapat diketahui bahwa responden yang menjawab pertanyaan dari indikator akses menuju BSI Sudirman padat lalu lintasnya (X4.3.1) yang menjawab setuju (4) sebanyak (37 atau 37,4% responden), Dan mayoritas responden menjawab dengan jawaban sangat setuju (5) sebanyak (62 atau 62,6% responden). Dari 99 responden skor rata-rata yang diperoleh adalah 4,63 (cenderung sangat setuju).

6) Sering terjadi kemacetan

Tabel 4.43

Frekuensi dan Statistik Deskriptif X4.3.2

No.	Pilihan	Skor	Frekuensi	Presentase	Total Skor
1	Sangat Setuju	5	67	67,7%	335
2	Setuju	4	32	32,3%	128
3	Netral	3	0	0%	0
4	Tidak Setuju	2	0	0%	0
5	Sangat Tidak Setuju	1	0	0%	0

	Setuju			
Total		99	100%	463
Rata-Rata Skor				4,68
Skor Minimum				4
Skor Maksimum				5
Standar Deviasi				0,470

Sumber : Data Primer diolah SPSS 16.0 tahun 2021

Berdasarkan dari tabel 4.43 dapat diketahui bahwa responden yang menjawab pertanyaan dari indikator sering terjadi kemacetan (X4.3.2) yang menjawab setuju (4) sebanyak (32 atau 32,3% responden). Dan mayoritas responden menjawab dengan jawaban sangat setuju (5) sebanyak (67 atau 67,7% responden). Dari 99 responden skor rata-rata yang diperoleh adalah 4,68 (cenderung sangat setuju).

7) Tempat parkir yang luas dan nyaman

Tabel 4.44

Frekuensi dan Statistik Deskriptif X4.4.1

No.	Pilihan	Skor	Frekuensi	Presentase	Total Skor	
1	Sangat Setuju	5	72	72,7%	360	
2	Setuju	4	26	26,3%	104	
3	Netral	3	1	1,0%	0	
4	Tidak Setuju	2	0	0%	0	
5	Sangat Tidak Setuju	1	0	0%	0	
Total				99	100%	464
Rata-Rata Skor					4,72	
Skor Minimum					3	
Skor Maksimum					5	
Standar Deviasi					0,475	

Sumber : Data Primer diolah SPSS 16.0 tahun 2021

Berdasarkan dari tabel 4.44 dapat diketahui bahwa responden yang menjawab pertanyaan dari indikator tempat parkir yang luas dan nyaman (X4.4.1) yang menjawab setuju (4) sebanyak (26 atau 26,3% responden), yang menjawab netral (3) sebanyak (1 atau 1,0% responden), Dan mayoritas responden menjawab dengan jawaban sangat setuju (5) sebanyak (72 atau 72,7% responden). Dari 99 responden skor rata-rata yang diperoleh adalah 4,72 (cenderung sangat setuju).

8) Tempat parkir yang aman

Tabel 4.45

Frekuensi dan Statistik Deskriptif X4.4.2

No.	Pilihan	Skor	Frekuensi	Presentase	Total Skor
1	Sangat Setuju	5	68	68,7%	340
2	Setuju	4	31	31,3%	124
3	Netral	3	0	0%	0
4	Tidak Setuju	2	0	0%	0
5	Sangat Tidak Setuju	1	0	0%	0
Total			99	100%	464
Rata-Rata Skor					4,69
Skor Minimum					4
Skor Maksimum					5
Standar Deviasi					0,466

Sumber : Data Primer diolah SPSS 16.0 tahun 2021

Berdasarkan dari tabel 4.45 dapat diketahui bahwa responden yang menjawab pertanyaan dari indikator tempat parkir yang aman (X4.4.2) yang menjawab setuju (4) sebanyak (31 atau 31,3% responden), Dan

mayoritas responden menjawab dengan jawaban sangat setuju (5) sebanyak (68 atau 68,7% responden). Dari 99 responden skor rata-rata yang diperoleh adalah 4,69 (cenderung sangat setuju).

9) Memiliki banyak kantor cabang

Tabel 4.46

Frekuensi dan Statistik Deskriptif X4.5.1

No.	Pilihan	Skor	Frekuensi	Presentase	Total Skor
1	Sangat Setuju	5	70	70,7%	350
2	Setuju	4	29	29,3%	116
3	Netral	3	0	0%	0
4	Tidak Setuju	2	0	0%	0
5	Sangat Tidak Setuju	1	0	0%	0
Total			99	100%	466
Rata-Rata Skor					4,71
Skor Minimum					4
Skor Maksimum					5
Standar Deviasi					0,457

Sumber : Data Primer diolah SPSS 16.0 tahun 2021

Berdasarkan dari tabel 4.46 dapat diketahui bahwa responden yang menjawab pertanyaan dari indikator memiliki banyak kantor cabang (X4.5.1) yang menjawab setuju (4) sebanyak (29 atau 29,3% responden), Dan mayoritas responden menjawab dengan jawaban sangat setuju (5) sebanyak (70 atau 70,7% responden). Dari 99 responden skor rata-rata yang diperoleh adalah 4,71 (cenderung sangat setuju).

10) Penambahan kantor cabang dimasa yang akan datang

Tabel 4.47

Frekuensi dan Statistik Deskriptif X4.5.2

No.	Pilihan	Skor	Frekuensi	Presentase	Total Skor
1	Sangat Setuju	5	65	65,7%	325
2	Setuju	4	33	33,3%	132
3	Netral	3	1	1,0%	3
4	Tidak Setuju	2	0	0%	0
5	Sangat Tidak Setuju	1	0	0%	0
Total			99	100%	460
Rata-Rata Skor					4,65
Skor Minimum					3
Skor Maksimum					5
Standar Deviasi					0,501

Sumber : Data Primer diolah SPSS 16.0 tahun 2021

Berdasarkan dari tabel 4.47 dapat diketahui bahwa responden yang menjawab pertanyaan dari indikator penambahan kantor cabang dimasa yang akan datang (X4.5.2) yang menjawab setuju (4) sebanyak (33 atau 33,3% responden), yang menjawab netral (3) sebanyak (1 atau 1,0% responden). Dan mayoritas responden menjawab dengan jawaban sangat setuju (5) sebanyak (65 atau 65,7% responden). Dari 99 responden skor rata-rata yang diperoleh adalah 4,65 (cenderung sangat setuju).

d. X5 Motivasi

1) Keinginan diri sendiri

Tabel 4.48

Frekuensi dan Statistik Deskriptif X5.1.1

No.	Pilihan	Skor	Frekuensi	Presentase	Total Skor
1	Sangat Setuju	5	47	47,5%	235
2	Setuju	4	50	50,5%	200
3	Netral	3	2	2,0%	6
4	Tidak Setuju	2	0	0%	30
5	Sangat Tidak Setuju	1	0	0%	0
Total			99	100%	441
Rata-Rata Skor					4,45
Skor Minimum					3
Skor Maksimum					5
Standar Deviasi					0,540

Sumber : Data Primer diolah SPSS 16.0 tahun 2021

Berdasarkan dari tabel 4.48 dapat diketahui bahwa responden yang menjawab pertanyaan dari indikator keinginan diri sendiri (X5.1.1) yang menjawab sangat setuju (5) sebanyak (47 atau 47,5% responden), dan yang menjawab netral (3) sebanyak (2 atau 2,0% responden. Dan mayoritas responden menjawab dengan jawaban setuju (4) sebanyak (50 atau 50,5% responden). Dari 99 responden skor rata-rata yang diperoleh adalah 4,45 (cenderung setuju).

2) Karena kebutuhan

Tabel 4.49

Frekuensi dan Statistik Deskriptif X5.1.2

No.	Pilihan	Skor	Frekuensi	Presentase	Total Skor
1	Sangat Setuju	5	62	62,6%	310

2	Setuju	4	32	32,3%	128
3	Netral	3	5	5,1%	15
4	Tidak Setuju	2	0	0%	0
5	Sangat Tidak Setuju	1	0	0%	0
Total			99	100%	453
Rata-Rata Skor					4,58
Skor Minimum					3
Skor Maksimum					5
Standar Deviasi					0,591

Sumber : Data Primer diolah SPSS 16.0 tahun 2021

Berdasarkan dari tabel 4.49 dapat diketahui bahwa responden yang menjawab pertanyaan dari indikator karena kebutuhan (X5.1.2) yang menjawab setuju (4) sebanyak (32 atau 32,3% responden), yang menjawab netral (3) sebanyak (5 atau 5,1% responden). Dan mayoritas responden menjawab dengan jawaban sangat setuju (5) sebanyak (62 atau 62,6% responden). Dari 99 responden skor rata-rata yang diperoleh adalah 4,58 (cenderung sangat setuju).

3) Tawaran menarik dari BSI

Tabel 4.50

Frekuensi dan Statistik Deskriptif X5.2.1

No.	Pilihan	Skor	Frekuensi	Presentase	Total Skor
1	Sangat Setuju	5	65	65,7%	325
2	Setuju	4	32	32,3%	128
3	Netral	3	2	2,0%	6
4	Tidak Setuju	2	0	0%	0
5	Sangat Tidak Setuju	1	0	0%	0
Total			99	100%	459
Rata-Rata Skor					4,64
Skor Minimum					3

Skor Maksimum	5
Standar Deviasi	0,524

Sumber : Data Primer diolah SPSS 16.0 tahun 2021

Berdasarkan dari tabel 4.50 dapat diketahui bahwa responden yang menjawab pertanyaan dari indikator tawaran menarik dari BSI (X5.2.1) yang menjawab setuju (4) sebanyak (32 atau 32,3% responden), yang menjawab netral (3) sebanyak (2 atau 2,0% responden). Dan mayoritas responden menjawab dengan jawaban sangat setuju (5) sebanyak (65 atau 65,7% responden). Dari 99 responden skor rata-rata yang diperoleh adalah 4,64 (cenderung sangat setuju).

4) Dorongan dari teman

Tabel 4.51

Frekuensi dan Statistik Deskriptif X5.2.2

No.	Pilihan	Skor	Frekuensi	Presentase	Total Skor
1	Sangat Setuju	5	83	83,8%	415
2	Setuju	4	16	16,2%	64
3	Netral	3	0	0%	0
4	Tidak Setuju	2	0	0%	0
5	Sangat Tidak Setuju	1	0	0%	0
Total			99	100%	479
Rata-Rata Skor					4,84
Skor Minimum					4
Skor Maksimum					5
Standar Deviasi					0,370

Sumber : Data Primer diolah SPSS 16.0 tahun 2021

Berdasarkan dari tabel 4.51 dapat diketahui bahwa responden yang menjawab pertanyaan dari indikator dorongan dari teman (X5.2.2) yang menjawab setuju (4) sebanyak (16 atau 16,2% responden), Dan mayoritas responden menjawab dengan jawaban sangat setuju (5) sebanyak (83 atau 83,8% responden). Dari 99 responden skor rata-rata yang diperoleh adalah 4,84 (cenderung sangat setuju).

e. Y Loyalitas Nasabah

1) Setia menggunakan produk tabungan BSI

Tabel 4.52

Frekuensi dan Statistik Deskriptif Y.1.1

No.	Pilihan	Skor	Frekuensi	Presentase	Total Skor
1	Sangat Setuju	5	77	77,8%	385
2	Setuju	4	22	22,2%	88
3	Netral	3	0	0%	0
4	Tidak Setuju	2	0	0%	0
5	Sangat Tidak Setuju	1	0	0%	0
Total			99	100%	473
Rata-Rata Skor					4,78
Skor Minimum					4
Skor Maksimum					5
Standar Deviasi					0,418

Sumber : Data Primer diolah SPSS 16.0 tahun 2021

Berdasarkan dari tabel 4.52 dapat diketahui bahwa responden yang menjawab pertanyaan dari indikator setia menggunakan produk dari BSI (Y.1.1) yang menjawab setuju (4) sebanyak (22 atau 22,2% responden), Dan mayoritas responden menjawab dengan jawaban

sangat setuju (5) sebanyak (77 atau 77,8% responden). Dari 99 responden skor rata-rata yang diperoleh adalah 4,78 (cenderung sangat setuju).

2) Rajin menabung dan melakukan transaksi pada BSI

Tabel 4.53

Frekuensi dan Statistik Deskriptif Y.1.2

No.	Pilihan	Skor	Frekuensi	Presentase	Total Skor
1	Sangat Setuju	5	77	77,8%	385
2	Setuju	4	22	22,2%	88
3	Netral	3	0	0%	0
4	Tidak Setuju	2	0	0%	0
5	Sangat Tidak Setuju	1	0	0%	0
Total			99	100%	99
Rata-Rata Skor					4,78
Skor Minimum					4
Skor Maksimum					5
Standar Deviasi					0,418

Sumber : Data Primer diolah SPSS 16.0 tahun 2021

Berdasarkan dari tabel 4.53 dapat diketahui bahwa responden yang menjawab pertanyaan dari indikator rajin menabung dan melakukan transaksi minimal sebulan sekali (Y.1.2) yang menjawab setuju (4) sebanyak (22 atau 22,2% responden), Dan mayoritas responden menjawab dengan jawaban sangat setuju (5) sebanyak (77 atau 77,8% responden). Dari 99 responden skor rata-rata yang diperoleh adalah 4,78 (cenderung sangat setuju).

3) Tetap menjadi nasabah BSI

Tabel 4.54

Frekuensi dan Statistik Deskriptif Y.2.1

No.	Pilihan	Skor	Frekuensi	Presentase	Total Skor
1	Sangat Setuju	5	74	74,7%	370
2	Setuju	4	25	25,3%	100
3	Netral	3	0	0%	0
4	Tidak Setuju	2	0	0%	0
5	Sangat Tidak Setuju	1	0	0%	0
Total			99	100%	470
Rata-Rata Skor					4,75
Skor Minimum					4
Skor Maksimum					5
Standar Deviasi					0,437

Sumber : Data Primer diolah SPSS 16.0 tahun 2021

Berdasarkan dari tabel 4.54 dapat diketahui bahwa responden yang menjawab pertanyaan dari indikator tetap menjadi nasabah BSI (Y.2.1) yang menjawab setuju (4) sebanyak (25 atau 25,3% responden), Dan mayoritas responden menjawab dengan jawaban sangat setuju (5) sebanyak (74 atau 74,7% responden). Dari 99 responden skor rata-rata yang diperoleh adalah 4,75 (cenderung sangat setuju).

4) Tidak terpengaruh produk perbankan lain

Tabel 4.55

Frekuensi dan Statistik Deskriptif Y.2.2

No.	Pilihan	Skor	Frekuensi	Presentase	Total Skor
1	Sangat Setuju	5	76	76,8%	380

2	Setuju	4	23	23,2%	92
3	Netral	3	0	0%	0
4	Tidak Setuju	2	0	0%	0
5	Sangat Tidak Setuju	1	0	0%	0
Total			99	100%	472
Rata-Rata Skor					4,75
Skor Minimum					4
Skor Maksimum					5
Standar Deviasi					0,424

Sumber : Data Primer diolah SPSS 16.0 tahun 2021

Berdasarkan dari tabel 4.55 dapat diketahui bahwa responden yang menjawab pertanyaan dari indikator tidak terpengaruh produk perbankan lain (Y.2.2) yang menjawab setuju (4) sebanyak (23 atau 23,2% responden), Dan mayoritas responden menjawab dengan jawaban sangat setuju (5) sebanyak (76 atau 76,8% responden). Dari 99 responden skor rata-rata yang diperoleh adalah 4,75 (cenderung sangat setuju).

5) Merekomendasikan produk BSI pada keluarga

Tabel 4.56

Frekuensi dan Statistik Deskriptif Y.3.1

No.	Pilihan	Skor	Frekuensi	Presentase	Total Skor
1	Sangat Setuju	5	74	74,7%	370
2	Setuju	4	25	25,3%	100
3	Netral	3	0	0%	0
4	Tidak Setuju	2	0	0%	0
5	Sangat Tidak Setuju	1	0	0%	0
Total			99	100%	470
Rata-Rata Skor					4,75
Skor Minimum					4

Skor Maksimum	5
Standar Deviasi	0,424

Sumber : Data Primer diolah SPSS 16.0 tahun 2021

Berdasarkan dari tabel 4.56 dapat diketahui bahwa responden yang menjawab pertanyaan dari indikator merekomendasikan produk kepada keluarga (Y.3.1) yang menjawab setuju (4) sebanyak (25 atau 25,3% responden), Dan mayoritas responden menjawab dengan jawaban sangat setuju (5) sebanyak (74 atau 74,7% responden). Dari 99 responden skor rata-rata yang diperoleh adalah 4,75 (cenderung sangat setuju).

6) Merekomendasikan produk BSI pada teman

Tabel 4.57

Frekuensi dan Statistik Deskriptif Y.3.2

No.	Pilihan	Skor	Frekuensi	Presentase	Total Skor
1	Sangat Setuju	5	80	80,8%	400
2	Setuju	4	19	19,2%	76
3	Netral	3	0	0%	0
4	Tidak Setuju	2	0	0%	0
5	Sangat Tidak Setuju	1	0	0%	0
Total			99	100%	476
Rata-Rata Skor					4,81
Skor Minimum					4
Skor Maksimum					5
Standar Deviasi					0,396

Sumber : Data Primer diolah SPSS 16.0 tahun 2021

Berdasarkan dari tabel 4.57 dapat diketahui bahwa responden yang menjawab pertanyaan dari indikator merekomendasikan produk BSI pada teman (Y.3.2) yang menjawab setuju (4) sebanyak (19 atau 19,2% responden), Dan mayoritas responden menjawab dengan jawaban sangat setuju (5) sebanyak (80 atau 80,8% responden). Dari 99 responden skor rata-rata yang diperoleh adalah 4,81 (cenderung sangat setuju).

7) Merekomendasikan produk BSI pada tetangga

Tabel 4.58

Frekuensi dan Statistik Deskriptif Y.3.3

No.	Pilihan	Skor	Frekuensi	Presentase	Total Skor
1	Sangat Setuju	5	86	86,9%	430
2	Setuju	4	13	13,1%	52
3	Netral	3	0	0%	0
4	Tidak Setuju	2	0	0%	0
5	Sangat Tidak Setuju	1	0	0%	0
Total			99	100%	482
Rata-Rata Skor					4,87
Skor Minimum					4
Skor Maksimum					5
Standar Deviasi					0,339

Sumber : Data Primer diolah SPSS 16.0 tahun 2021

Berdasarkan dari tabel 4.58 dapat diketahui bahwa responden yang menjawab pertanyaan dari indikator merekomendasikan produk BSI pada tetangga (Y.3.3) yang menjawab setuju (4) sebanyak (13 atau 13,1% responden), Dan mayoritas responden menjawab dengan

jawaban setuju (4) sebanyak (86 atau 86,9% responden). Dari 99 responden skor rata-rata yang diperoleh adalah 4,87 (cenderung sangat setuju).

2. Uji Kualitas Data

a. Uji Validitas Data

Uji validitas dilakukan dengan tujuan untuk mengukur valid atau tidaknya item pertanyaan kuesioner dengan menggunakan metode *Person's Product Moment Correlation*. Jumlah responden dalam penelitian ini yakni 99 responden. Dari jumlah responden tersebut dapat diketahui besarnya r_{tabel} adalah ($df = n-2 = 99-2 = 97$) dengan taraf kesalahan sebesar 5%. Jadi item pernyataan kuesioner tersebut dikatakan valid apabila nilai t_{hitung} pada *Correct Item Total Pearson Correlation* lebih besar dari r_{tabel} .

Tabel 4.59

Hasil Uji Validitas

Variabel	No. Item	<i>Correct Item Total Pearson Correlation</i>	R_{tabel} Taraf Signifikansi 0,5%	Ket.
Kualitas Pelayanan	X1.1.1	0,539	0,1975	Valid
	X1.1.2	0,573	0,1975	Valid
	X1.1.3	0,545	0,1975	Valid
	X1.2.1	0,414	0,1975	Valid

	X1.2.2	0,141	0,1975	Sedikit Valid
	X1.2.3	0,148	0,1975	Sedikit Valid
	X1.3.1	0,110	0,1975	Sedikit Valid
	X1.3.2	0,205	0,1975	Valid
	X1.4.1	0,497	0,1975	Valid
	X1.4.2	0,515	0,1975	Valid
	X1.5.1	0,270	0,1975	Valid
	X1.5.2	0,274	0,1975	Valid
	X1.5.3	0,521	0,1975	Valid
Citra Perusahaan (X2)	X2.1.1	0,331	0,1975	Valid
	X2.1.2	0,251	0,1975	Valid
	X2.2.1	0,578	0,1975	Valid
	X2.2.2	0,703	0,1975	Valid
	X2.3.1	0,628	0,1975	Valid
	X2.3.2	0,588	0,1975	Valid
	X2.4.1	0,512	0,1975	Valid
	X2.4.2	0,710	0,1975	Valid
	X2.5.1	0,642	0,1975	Valid
	X2.5.2	0,305	0,1975	Valid
Religiusitas (X3)	X3.1.1	0,581	0,1975	Valid
	X3.1.2	0,675	0,1975	Valid
	X3.1.3	0,520	0,1975	Valid
	X3.2.1	0,502	0,1975	Valid
	X3.2.2	0,416	0,1975	Valid
	X3.3.1	0,641	0,1975	Valid

	X3.3.2	0,577	0,1975	Valid
	X3.3.3	0,500	0,1975	Valid
Lokasi (X4)	X4.1.1	0,497	0,1975	Valid
	X4.1.2	0,567	0,1975	Valid
	X4.2.1	0,485	0,1975	Valid
	X4.2.2	0,627	0,1975	Valid
	X4.3.1	0,701	0,1975	Valid
	X4.3.2	0,705	0,1975	Valid
	X4.4.1	0,718	0,1975	Valid
	X4.4.2	0,669	0,1975	Valid
	X4.5.1	0,627	0,1975	Valid
	X4.5.2	0,555	0,1975	Valid
Motivasi (X5)	X5.1.1	0,347	0,1975	Valid
	X5.1.2	0,610	0,1975	Valid
	X5.2.1	0,438	0,1975	Valid
	X5.2.2	0,442	0,1975	Valid
Loyalitas Nasabah (Y)	Y.1.1	0,360	0,1975	Valid
	Y.1.2	0,402	0,1975	Valid
	Y.2.1	0,334	0,1975	Valid
	Y.2.2	0,386	0,1975	Valid
	Y.3.1	0,538	0,1975	Valid
	Y.3.2	0,414	0,1975	Valid
	Y.3.3	0,352	0,1975	Valid

Sumber : Data Primer diolah SPSS 16.0 tahun 2021

Berdasarkan tabel 4.59 dapat diketahui bahwa semua item variabel pertanyaan dapat dikatakan valid. Hal ini dapat dilihat jika semua variabel item pertanyaan diatas nilai r_{hitung} lebih besar dari r_{tabel} .

b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan dengan menggunakan *Alpha Cronbroach's* 0 sampai dengan 1. Hasil dari pengujian reliabilitas dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 4.60

Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	Keterangan
Kualitas Pelayanan (X1)	0,465	Cukup Reliabel
Citra Perusahaan (X2)	0,662	Reliabel
Religiusitas (X3)	0,672	Reliabel
Lokasi (X4)	0,753	Reliabel
Motivasi (X5)	0,116	Kurang Reliabel
Loyalitas Nasabah (Y)	-0,251	Agak Reliabel

Sumber : Data Primer diolah SPSS 16.0 tahun 2021

Berdasarkan tabel 4.60 diatas dapat diketahui bahwa nilai cronboach's alpha pada masing-masing variabel mayoritas lebih besar dari 0,61. Maka dapat disimpulkan bahwa masing-masing variabel diatas reliabel.

3. Uji Asumsi Klasik

a. Normalitas

Tabel 4.61

Hasil Uji Normalitas

Keterangan	<i>Unstandardized Residual</i>
<i>Kolmogorov-Smirnov Z</i>	0,918
<i>Asymp.Sig,(2-tailed)</i>	0,368

Sumber : Data Primer diolah SPSS 16.0 tahun 2021

Berdasarkan tabel 4.61 diatas dapat diketahui bahwa *Asymp. Sig. (2-tailed)* yaitu 0,368 yang berarti nilai tersebut lebih dari 0,05, maka dapat dikatakan data tersebut berdistribusi normal.

b. Uji Multikolinearitas

Tabel 4.62

Hasil Uji Multikolinieritas

Variabel	<i>Collinearity Statistic</i>	
	<i>Tolerance</i>	<i>VIF</i>
Kualitas Pelayanan (X1)	0,852	1,174
Citra Perusahaan (X2)	0,772	1,295
Religiusitas (X3)	0,943	1,061
Lokasi (X4)	0,857	1,167

Motivasi (X5)	0,961	1,041
---------------	-------	-------

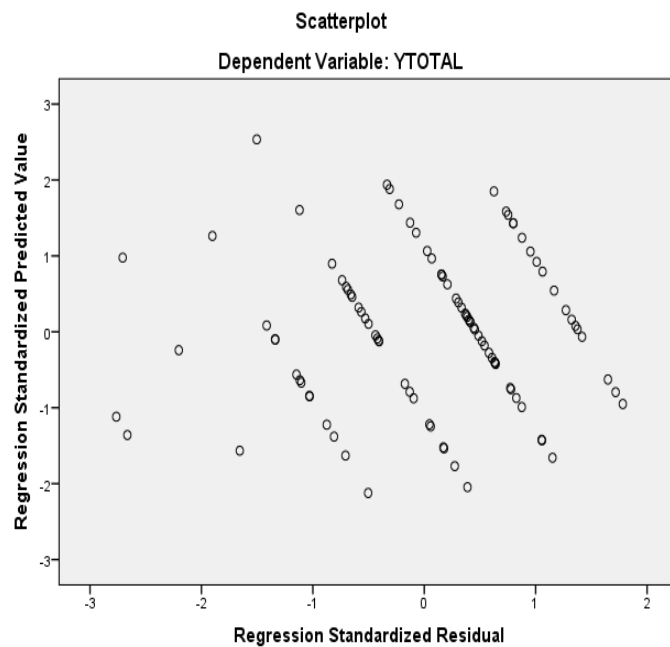
Sumber : Data Primer diolah SPSS 16.0 tahun 2021

Berdasarkan tabel 4.61 diatas dapat diketahui bahwa nilai VIF dari variabel kualitas pelayanan (1,174), citra perusahaan (1,295), religiusitas (1,061), lokasi (1,167) dan motivasi (1,041). Maka variabel diatas terbebas dari gejala multikolinieritas karena hasil VIF lebih kecil dari 10.

c. Uji Heterokedastisitas

Gambar 4.2

Uji Heterokedastisitas



Sumber : Data Primer diolah SPSS 16.0 tahun 2021

Dari hasil analisis gambar 4.2 diatas tidak terlihat pola yang jelas, serta titik-titik menyebar secara tidak beraturan diatas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y, Maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas.

4. Uji Analisis Regresi Linier Berganda

Tabel 4.63

Hasil Uji Regresi Linier Berganda

Model	<i>Unstandardize Coefficients</i>		<i>Standardized Coefficients</i>	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	43,278	3,060		14,144	0,000
Kualitas Pelayanan (X1)	-0,082	0,042	-0,205	1,979	0,051
Citra Perusahaan (X2)	0,010	0,042	0,025	0,233	0,816
Religiusitas (X3)	-0,074	0,032	0,227	-2,309	0,023
Lokasi (X4)	0,006	0,039	0,015	0,148	0,883
Motivasi (X5)	-0,246	0,119	-0,202	-2,072	0,041

Sumber : Data Primer diolah SPSS 16.0 tahun 2021

Berdarkan hasil uji regresi linier berganda dari tabel 4.62, maka diperoleh persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = 43,278 - 0,082X_1 + 0,010X_2 - 0,074X_3 + 0,006X_4 - 0,0246X_5$$

Berdasarkan persamaan regresi diatas maka dapat diuraikan sebagai berikut :

- a. Nilai a (konstanta) sebesar 43,278 menyatakan bahwa jika variabel kualitas pelayanan, citra perusahaan, religiusitas, lokasi dan motivasi konstan atau tetap dan tidak berubah maka variabel loyalitas nasabah mengalami kenaikan bergeseran sebesar 43,278.
- b. Nilai koefisien regresi X1 (Kualitas Pelayanan) sebesar -0,082, menyatakan bahwa setiap penambahan 1 satuan pada variabel X1, Maka variabel Y (Loyalitas nasabah) mengalami penurunan.
- c. Nilai koefisien regresi X2 (Citra Perusahaan) sebesar 0,010, menyatakan bahwa setiap penambahan 1 satuan variabel X2, Maka meningkatkan nilai variabel Y (Loyalitas Nasabah)
- d. Nilai koefisien regresi X3 (Religiusitas) sebesar -0,074, menyatakan bahwa setiap penambahan 1 satuan pada variabel X3, Maka variabel Y (Loyalitas nasabah) mengalami penurunan.
- e. Nilai koefisien regresi X4 (Lokasi) sebesar 0,006, menyatakan bahwa setiap penambahan 1 satuan pada variabel X1, Maka meningkatkan nilai variabel Y (Loyalitas Nasabah)
- f. Nilai koefisien regresi X5 (Motivasi) sebesar -0,246 menyatakan bahwa setiap penambahan 1 satuan pada variabel X1, Maka variabel Y (Loyalitas nasabah) mengalami penurunan.
- g. Tanda (+) menandakan arah hubungan yang searah, sedangkan tanda (-) menunjukkan hubungan yang berbanding terbalik antara variabel independen dan variabel dependen

- h. Dari hasil uji penelitian terlihat bahwa variabel yang paling dominan adalah lokasi dalam mempengaruhi loyalitas nasabah

5. Uji F

Tabel 4.64

Hasil Uji F

Model	F	Sig.
<i>Regression Residual</i>	3,343	0,008
<i>Total</i>		

Sumber : Data Primer diolah SPSS 16.0 tahun 2021

Dari tabel diatas menunjukkan bahwa besarnya nilai F 3,343 dengan tingkat sig 0,008 kurang dari 0,05. Hasil uji statistik menunjukkan bahwa variabel independen (kualitas pelayanan, citra perusahaan, religiusitas, lokasi, motivasi) secara simultan atau bersama-sama mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen (loyalitas nasabah). Hal ini dapat disimpulkan bahwa H_1 diterima dan H_0 ditolak. Artinya variabel independen (kualitas pelayanan, citra perusahaan, religiusitas, lokasi, dan motivasi) berpengaruh secara simultan atau bersama-sama terhadap variabel dependen (loyalitas nasabah).

6. Koefisien Determinasi

Tabel 4.64

Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	0,390	0,152	0,107	1,08327

Sumber : Data Primer diolah SPSS 16.0 tahun 2021

Berdasarkan hasil uji koefisien determinasi pada tabel 4.64 nilai Adjusted R Square sebesar 0,107 artinya 10% variabel dependen (loyalitas nasabah) dijelaskan oleh variabel independen yang terdiri dari (kualitas pelayanan, citra perusahaan, religiusitas, lokasi, dan motivasi) sedangkan sisanya 90% dijelaskan oleh variabel lain diluar variabel lain diluar dari variabel independen yang digunakan.