

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Pendekatan

1. Pendekatan Penelitian

Dalam penelitian ini jenis pendekatan penelitian yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif. Menurut Eswell metode penelitian kuantitatif ialah metode-metode yang digunakan untuk menguji teori-teori tertentu dengan cara meneliti hubungan antara variabel. Variabel-variabel tersebut biasanya diukur dengan instrument penelitian sehingga data yang terdiri dari angka-angka dapat dianalisis dengan menggunakan prosedur statistik.³⁸ Pendekatan kuantitatif ini digunakan untuk mengukur faktor kualitas pelayanan, citra perusahaan, religiusitas, lokasi, dan motivasi berpengaruh terhadap loyalitas nasabah penabung yang ada pada PT Bank Syariah Indonesia Tbk. KCP Tulungagung Sudirman.

2. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan penelitian survei. Jenis penelitian survei ialah metode yang digunakan untuk memecahkan masalah sesuai dengan

³⁸Adhi Kusumastuti, Ahmad Mustamil Khoiron, dan Taofan Ali Achmadi, *Metode Penelitian Kuantitatif*, (Yogyakarta: Deepublish Publisher, 2020), Hlm. 2.

pertanyaan yang sudah dibuat kemudian diajukan sesuai dengan masalah yang diamati. Penelitian survei juga berarti suatu penelitian yang dilakukan untuk menilai kebutuhan, kemudian menetapkan tujuan atau untuk menentukan apakah tujuan yang diinginkan telah terpenuhi. penelitian survei menggunakan pengambilan sampel ilmiah dan desain kuesioner untuk mengukur karakteristik populasi dengan ketepatan statistik.³⁹

Jenis Penelitian ini menurut Sugiyono, digolongkan sebagai penelitian yang bersifat asosiatif. Penelitian asosiatif adalah penelitian yang bertujuan mengetahui hubungan antara dua variabel atau lebih. Dalam penelitian asosiatif, hubungan variabel terhadap objek yang diteliti bersifat sebab dan akibat. Sehingga ada variabel dependen dan independen.⁴⁰ Kemudian dari variabel tersebut dicari seberapa besar pengaruh atau hubungan antara variabel independen atau bebas terhadap variabel dependen atau terikat.

Yupono Bagyo mengatakan bahwa variabel bebas atau independen adalah suatu variabel yang mempunyai fungsi untuk menjelaskan

³⁹ Nikolaus Duli, *Metodologi Penelitian Kuantitatif: Beberapa Konsep Dasar Untuk Penulisan Skripsi dan Analisis Data dengan SPSS*, (Yogyakarta: Deepublish Publisher, 2019), Hlm. 6-7.

⁴⁰ Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis*, (Bandung: Alfabeta, 2007), Hlm. 11-12.

variabel yang lain, sedangkan variabel dependen atau terikat adalah suatu variabel yang berfungsi menerima penjelasan variabel lain.⁴¹ Variabel yang diangkat dalam penelitian ini meliputi variabel (X_1 , X_2 , X_3 , X_4 , X_5) yang meliputi kualitas pelayanan, citra perusahaan, religiusitas, lokasi, motivasi dan variabel terikat (Y) yakni loyalitas nasabah pada PT Bank Syariah Indonesia Tbk. KCP Tulungagung Sudirman.

B. Populasi, Sampel, dan Sampling Penelitian

1. Populasi

Menurut Sugiyono, dalam bukunya Metodologi Penelitian Bisnis ia mengatakan bahwa populasi adalah keseluruhan objek yang menjadi sasaran penelitian dan sampel akan diambil dari populasi yang terdapat dalam penelitian.⁴² Sedangkan menurut Ali Mauludi dalam buku Teknik Belajar Statistika 2 ia mengatakan bahwa populasi adalah himpunan semua individu atau objek yang menjadi bahan pembicaraan atau bahan penelitian.⁴³ Dalam penelitian ini populasi yang diambil adalah jumlah nasabah penabung yang ada pada PT BSI Tbk. KCP

⁴¹ Yupono Bagyo, *Statistika untuk Penelitian Ekonomi dan Sosial*, (Malang: Bayumedia Publishing, 2003), Hlm. 8.

⁴² Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif...*, Hlm. 58.

⁴³ Ali Mauludi, *Teknik Belajar Statistika 2*, (Jakarta Timur: Alim's Publishing, 2016), Hlm. 2.

Tulungagung Sudirman. Nasabah penabung pada PT BSI Tbk. KCP Tulungagung Sudirman sebanyak 14.200 nasabah. Yang terdiri dari 4550 nasabah tabungan mabrur, 6700 nasabah tabungan wadiah, dan 2,950 nasabah tabungan mudharabah.

2. Sampel

Sampel ialah bagian dari total dan karakteristik yang dimiliki oleh sebuah populasi.⁴⁴ Pengambilan sebuah sampel sangat bermanfaat dan sampel merupakan hal paling penting dalam sebuah penelitian. Sampel dalam penelitian skripsi ini didapat dari seluruh nasabah penabung pada PT BSI Tbk. KCP Tulungagung Sudirman yang kebetulan hadir dalam lokasi penelitian pada saat penyebaran angket atau kuesioner.

Pada PT Bank Syariah Indonesia Tbk. KCP Tulungagung Sudirman telah diketahui jumlah nasabah penabung pada tahun 2020 yaitu sebanyak 14.200 nasabah. Maka untuk menentukan besarnya sampel dari suatu populasi, dapat ditentukan dengan menggunakan rumus Slovin sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1+N(e)^2}$$

Dimana :

n = ukuran sampel

⁴⁴ Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis*, (Bandung: CV. Alfabeta, 2007), Hlm. 72-77.

N = ukuran populasi

e = persen kelonggaran ketidaktelitian karena kesalahan pengambilan sampel yang masih ditolerir.

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan presentase sebesar 10% (0,1) sebagai batas kesalahan pengambilan sampel. Sehingga dapat ditentukan jumlah sampel dari populasi dihitung dengan menggunakan Slovin diatas sebanyak :

$$n = \frac{N}{1+N(e)^2}$$

$$n = \frac{14.200}{1+14.200 (0.1)^2}$$

$$n = \frac{14.200}{1+14.200 (0,01)}$$

$$n = \frac{14.200}{1+142}$$

$$n = \frac{14.200}{143}$$

$$n = 99,30$$

Berdasarkan dari hasil perhitungan slovin diatas, maka besarnya sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 99,30 dan dibulatkan menjadi 99 responden.

3. Sampling Penelitian

a. *Probability Sampling*

Probability Sampling ialah teknik pengambilan sampel dengan memberi peluang yang sama bagi setiap anggota populasi untuk dipilih menjadi anggota sampel.⁴⁵

b. *Non Probability Sampling*

Probability Sampling ialah kebalikan dari *Probability Sampling* yakni teknik sampling yang tidak memberi kesempatan yang sama bagi setiap anggota atau populasi untuk dipilih menjadi anggota sampel. Pada penelitian ini penulis menggunakan pengambilan sampel *probability sampling*. Dan kategori yang dipakai peneliti adalah kategori *simple random sampling* yaitu pengambilan anggota sampel yang dilakukan dengan acak ditujukan kepada nasabah penabung yang ada di PT Bank Syariah Indonesia Tbk. KCP Tulungagung Sudirman.

C. Sumber Data, Variabel, dan Skala Pengukuran

1. Sumber Data

Telah dijelaskan oleh Suharsimi Arikunto bahwa data ialah hasil pencatatan penelitian, baik berupa fakta maupun angka. Sedangkan Azuar Juliandi mengatakan bahwa “data adalah bahan mentah yang perlu diolah sehingga menghasilkan keterangan, baik kualitatif

⁴⁵ Deni Darmawan, *Metode Penelitian Kuantitatif*, (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2014), Hlm. 144.

maupun kuantitatif yang menunjukkan fakta. Sumber data dibagi menjadi 2 yakni :

a. Sumber Data Primer

Husein Umar menyatakan bahwa data primer adalah data yang didapat secara langsung dari sumber data yang diteliti dengan melakukan pengamatan dan penyebaran kuesioner/angket secara teratur kepada nasabah penabung pada lokasi penelitian.⁴⁶ Pada penelitian ini pencarian data melalui penyebaran angket atau kuesioner yang akan disebarakan kemudian diisi oleh responden atau nasabah penabung pada PT BSI Tbk. KCP Tulungagung Sudirman.

b. Sumber Data Sekunder

Husein Umar juga menjelaskan bahwa data sekunder ialah data yang mendukung pembahasan dan teori yang diperoleh dari pihak ketiga seperti buku Rapat Anggota Tahunan dan situs web.⁴⁷ Sumber data dalam penelitian ini ada yang didapat melalui situs web resmi Bank Syariah Indonesia Sudirman.

2. Variabel

⁴⁶ Husein Umar, *Metode Penelitian...*, Hlm. 42.

⁴⁷ Ibid Hlm. 42.

a. Variabel Bebas (*Independent Variables*)

Variabel bebas merupakan variabel yang berpengaruh terhadap variabel lain. Yang merupakan variabel bebas di penelitian ini ialah: Kualitas Pelayanan (X1), Citra Perusahaan (X2), Religiusitas (X3), Lokasi (X4), Motivasi (X5).

b. Variabel Terikat (*Dependent Variables*)

Variabel terikat adalah variabel yang diakibatkan karena adanya variabel bebas (X). Variabel dependen (Y) dalam penelitian ini adalah loyalitas nasabah penabung pada PT BSI Tbk. KCP Tulungagung Cabang Sudirman.

3. Skala Pengukuran

Pada penelitian ini penulis menggunakan skala pengukuran yang disebut skala likert. Skala likert sendiri ialah skala yang dipakai untuk mengukur pendapat, sudut pandang seseorang. Dengan memakai skala likert, variabel-variabel yang diukur dijabarkan menjadi indikator-indikator variabel. Dan indikator variabel tersebut dapat berupa pertanyaan atau pernyataan. Dibawah ini merupakan skala likert yang digunakan penulis dalam melakukan penelitian

Tabel 3.1

Pedoman Nilai Jawaban Kuesioner

No.	Simbol	Keterangan	Nilai
1.	SS	Sangat Setuju	5
2.	S	Setuju	4
3	N	Netral	3
4.	TS	Tidak Setuju	2
5.	STS	Sangat Tidak Setuju	1

D. Teknik Pengumpulan Data dan Instrumen Penelitian

1. Teknik Pengumpulan Data

a. Metode Angket (Kuesioner)

Telah dijelaskan oleh Sugiyono ia mengatakan bahwa metode angket atau kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab.⁴⁸ Dalam penelitian ini angket atau kuesioner akan disebarakan kepada nasabah penabung PT BSI Tbk. KCP Tulungagung Sudirman

b. Metode Observasi

Teknik pengumpulan data dengan melakukan pengamatan serta pencatatan secara sistematis terhadap gejala maupun fenomena yang ada pada objek penelitian secara teliti dan cermat.⁴⁹

⁴⁸ Untung Nugroho, *Metode Penelitian Kuantitatif Pendidikan Jasmani*, (Jawa Tengah: CV. Sarnu Untung, 2015), Hlm. 7.

⁴⁹ Supardi, *Metode Penelitian Ekonomi dan Bisnis*, (Yogyakarta: UII Press, 2005), Hlm. 137

b. Dokumentasi

Menurut Arikunto metode dokumentasi adalah mencari dan mengumpulkan data mengenai hal-hal yang berupa catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah, notulen, rapat, agenda dan sebagainya.⁵⁰ Dengan metode dokumentasi kita akan memperoleh gambaran umum dan data dari PT BSI Tbk. KCP Tulungagung Sudirman.

2. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian merupakan alat yang digunakan peneliti untuk mengumpulkan data agar pekerjaannya akan lebih mudah dan hasilnya sesuai dengan yang diinginkan yaitu lengkap, lebih cermat, dan sistematis sehingga akan lebih mudah untuk diolah.⁵¹ Pada penelitian ini instrumen yang digunakan peneliti berupa angket atau kuesioner.

E. Teknik Analisis Data

Untuk menganalisis hasil dari penelitian ini yakni dengan menggunakan metode statistik deskriptif guna menjelaskan dan juga menggambarkan penelitian responden dan distribusi item masing-masing variabel. Kemudian dari data yang berwujud angka-angka yang telah

⁵⁰ Untung Nugroho, *Metode Penelitian Kuantitatif*, Hlm. 8.

⁵¹ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan Kombinasi (Mixed Methods)*, (Bandung: Alfabeta, 2015), Hlm. 93.

diedit akan ditabulasikan dalam tabel dan hasil dari perhitungan dan pengukuran dianalisis dengan menggunakan SPSS 16.0 *for windows*.

Menurut Ali Mauludi Statistik Deskriptif adalah cabang ilmu yang berkaitan dengan teknik pengumpulan, pengorganisasian, penyederhanaan, dan penyajian data ke dalam bentuk yang lebih mudah dipahami. Misalnya ke dalam bentuk tabel atau grafik. Teknik penyederhanaan data biasanya disertai dengan penjelasan tentang karakteristik-karakteristik tertentu dari data tersebut seperti ukuran pemusatan, mean, modus, median dan ukuran penyebaran seperti simpangan baku (standar deviasi). Untuk mendukung hasil penelitian, peneliti memerlukan beberapa teknis untuk menganalisis data dengan menggunakan beberapa uji antara lain:

1. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

a. Uji Validitas

Validitas adalah suatu teknik pengukuran yang akan menunjukkan tingkat ketetapan (kesahihan) suatu instrumen terhadap konsep yang diteliti. Sebuah instrument penelitian akan dikatakan valid apabila mampu mengukur apa yang diinginkan. Dan sebuah instrument penelitian akan dikatakan valid apabila dapat mengungkap data dari variabel yang diteliti secara tepat.⁵²

⁵² Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktis*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2014), Hlm. 173.

Hasil dari perhitungan uji validitas adalah dengan melihat nilai korelasi yang akan dibandingkan dengan table nilai korelasi (r) untuk mengetahui apakah nilai korelasi yang diperoleh signifikan atau tidak. Jika r -hitung pada taraf kepercayaan tertentu, maka instrument tersebut memenuhi kriteria validitas sehingga item tersebut layak digunakan dalam penelitian. Begitupun sebaliknya jika r -hitung kurang dari r -tabel, maka instrument tersebut dinyatakan tidak valid.⁵³

b. Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah uji untuk mengetahui sejauh mana hasil pengukuran tetap konsisten, apabila dilakukan pengukuran dua kali atau lebih terhadap gejala yang sama dengan menggunakan alat ukur yang sama pula. Penelitian ini menggunakan teknik *Alpa Cronboach* sebagai teknik pengukuran reliabilitasnya. Teknik ini digunakan untuk menentukan apakah suatu instrument penelitian reliable atau tidak, dengan jawaban yang telah diberikan dalam

⁵³ Agus Eko Sujianto, *Aplikasi Statistik dengan SPSS 16,0*, (Jakarta: PT. Prestasi Pustakarya, 2009), Hlm. 95.

bentuk skala angka. Kriteria suatu instrument penelitian dikatakan reliable apabila memiliki nilai *Alpha Cronboach* $> 0,6.54$

Menurut Triton yang dikutip oleh Sujianto ia mengatakan bahwa skala dalam uji reliabilitas dibagi menjadi lima kelas sebagai berikut :

- 1) Nilai *Alpha Cronboach* 0,00 sampai dengan 0,20 berarti kurang reliabel.
- 2) Nilai *Alpha Cronboach* 0,21 sampai dengan 0,40 berarti agak reliabel.
- 3) Nilai *Alpha Cronboach* 0,41 sampai dengan 0,60 berarti cukup reliabel.
- 4) Nilai *Alpha Cronboach* 0,61 sampai dengan 0,80 berarti reliabel.
- 5) Nilai *Alpha Cronboach* 0,81 sampai dengan 1,00 berarti sangat reliabel.

2. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk mengetahui apakah masing-masing variabel berdistribusi atau tidak. Uji normalitas diperlukan untuk

⁵⁴ Syofan Siregar, *Metode Penelitian Kuantitatif: Dilengkapi Perbandingan Perhitungan Manual & SPSS*, (Jakarta: Kencana Prenada Group, 2014), Hlm. 55-58.

melakukan pengujian-pengujian variabel yang lain dengan mengasumsikan bahwa nilai residual mengikuti distribusi normal.

Dalam uji normalitas untuk mengetahui data tersebut berdistribusi normal, maka harus membandingkan (sig.) dengan taraf signifikan α , dengan syarat sebagai ⁵⁵ berikut :

- 1) Jika (sig.) $> 0,05$ maka data berdistribusi normal
- 2) Jika (sig.) $< 0,005$ maka data tidak berdistribusi normal acak (random)

b. Uji Multikolinieritas

Menurut Agus Eko Sujianto uji multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antara variabel bebas. Model regresi yang baik sendiri seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel bebas. Jika variabel bebas saling berkorelasi, maka variabel-variabel ini tidak original. Untuk mengetahui atau mendeteksi adanya multikolinieritas, jika nilai *Variance Inflation Factor* (VIF) tidak lebih dari (< 10) maka model terbebas dari multikolonieritas.⁵⁶

⁵⁵ Imam Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariat dengan Program IBM SPSS 21 Edisi 7*, (Semarang: Universitas Diponegoro, 2013), Hlm. 110.

⁵⁶ Agus Eko Sujianto, *Aplikasi Statistik...*, Hlm. 88.

Variance Inflation Factor (VIF) disini maksudnya adalah suatu estimasi berapa besar multikolinieritas meningkatkan varian pada suatu koefisien estimasi sebuah variabel penjelas. VIF yang tinggi menunjukkan bahwa multikolinieritas telah menaikkan sedikit pada koefisien estimasi, dan akibatnya akan menurunkan nilai t.

Hipotesis yang digunakan dalam uji ini adalah :

H_0 = tidak ada multikolinieritas

H_a = ada multikolinieritas

Dasar pengambilan keputusannya ialah :

Jika $VIF > 10$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima

Jika $VIF < 10$, maka H_0 diterima dan H_a ditolak

c. Uji Heteroskedastisitas

Menurut Basuki dan Prawoto mereka mengatakan bahwa heterokedastisitas adalah adanya ketidaksamaan varian dari residual untuk semua pengamatan pada model regresi.⁵⁷ Uji heterokedastisitas dilakukan untuk mengetahui adanya

⁵⁷ Agus Tri Basuki dan Nano Prawoto, *Analisis Regresi dalam Penelitian Ekonomi & Bisnis (Dilengkapi Aplikasi SPSS & Eviews)*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2017), Hlm. 61.

penyimpanan dari syarat-syarat asumsi klasik pada model regresi, dimana dalam analisis regresi harus dipenuhi syarat tidak adanya heteroskedastisitas. Uji heteroskedastisitas terjadi bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan data variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi pada model-model yang menggunakan data cross section dari data time series. Namun bukan berarti model-model yang menggunakan dua time series bebas dari heteroskedastisitas. Dasar pengambilan keputusan dari uji heteroskedastisitas yakni:

- 1) Jika nilai signifikansi $> 0,05$ kesimpulannya adalah tidak terjadi heteroskedastisitas
- 2) Jika nilai signifikansi $< 0,05$ kesimpulannya adalah terjadi heteroskedastisitas

3. Regresi Linier Berganda

Metode analisis regresi linier berganda memiliki fungsi untuk mengetahui pengaruh atau hubungan variabel bebas dengan variabel terikat. Rumus yang digunakan dalam regresi linier berganda adalah sebagai berikut :

$$Y = a + b_1x_1 + b_2x_2 + b_3x_3 + b_4x_4 + b_5x_5 + e$$

Dimana :

Y = loyalitas nasabah

a = konstanta

X₁ = kualitas pelayanan

X₂ = citra perusahaan

X₃ = religiusitas

X₄ = lokasi

X₅ = motivasi

B = koefisien regresi yakni besarnya perubahan yang terjadi pada Y jika satu unit terjadi perubahan pada variabel bebas (X)

e = kesalahan prediksi

4. Uji F

Uji F ini bertujuan untuk menunjukkan apakah semua variabel independen yang dimasukkan ke dalam model secara simultan atau bersama-sama mempunyai pengaruh terhadap variabel dependen. Uji F ini bisa dijelaskan dengan menggunakan analisis varian atau *analysis*

of variance (ANOVA).⁵⁸ Rumusan hipotesis uji F adalah sebagai berikut :

H_0 : tidak ada pengaruh antara variabel X dan variabel Y

H_1 : ada pengaruh antara variabel X dan variabel Y

Dasar pengambilan dari Uji F adalah sebagai berikut:

- 1) Apabila tingkat signifikansi $< \alpha$ (0,05), maka semua variabel independen secara simultan berpengaruh terhadap variabel dependen.
- 2) Apabila tingkat signifikansi $> \alpha$ (0,05), maka semua variabel independen secara simultan tidak berpengaruh terhadap variabel dependen.⁵⁹

5. Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi dalam penelitian ini menggunakan Adjusted R square (R^2) yang digunakan untuk mengukur atau menguji seberapa jauh kemampuan variabel independen mempengaruhi variabel dependen.

⁵⁸ Agus Widarjono, *Analisis Statistika Terapan*, (Yogyakarta: UPP STIM YKPN, 2010), Hlm. 23.

⁵⁹ Dwi Prayitno, *Mandiri Belajar Data dengan SPSS*, (Yogyakarta: Mediakom, 2013), Hlm.

Tabel 3.2
Pedoman untuk memberikan Interpretasi Koefisien
Determinasi

Proporsi (Internal Koefisien)	Keterangan
0% - 19,99%	Sangat rendah
20% - 39,99%	Rendah
40% - 59,99%	Sedang
60% - 79,99%	Kuat
80% - 100%	Sangat kuat

Sumber : Wewet ⁶⁰

F. Definisi Konsep dan Operasional

1. Variabel Kualitas Pelayanan (X_1) secara konseptual adalah bukti fisik (*tangibles*), keandalan (*realibilitas*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan perhatian (empati). Dan definisi operasionalnya adalah sebagai berikut :

X1 : Kualitas Pelayanan

X1.1 : Bukti Fisik (*Tangibels*)

X1.1.1 : PT BSI Tbk. KCP Tulungagung Sudirman memiliki lahan parkir yang luas

⁶⁰ Wewet Aftri, *Pengaruh Gaji dan Insentif Terhadap Profesionalisme Kerja Sumber Daya Insani di Hotel Latansa Bengkulu*, Skripsi, 2017.

X1.1.2 : PT BSI Tbk. KCP Tulungagung Sudirman memiliki ruang tunggu yang memadai

X1.1.3 : PT BSI Tbk. KCP Tulungagung Sudirman memiliki tata ruang yang sangat rapi

X2.1 : Keandalan (Reliability)

X1.2.1 : Pegawai PT BSI Tbk. KCP Tulungagung Sudirman cepat dan tanggap menangani persoalan

X1.2.2 : PT BSI Tbk. KCP Tulungagung Sudirman memiliki teknologi yang canggih

X1.2.3 : Pegawai PT BSI Tbk. KCP Tulungagung Sudirman memberi informasi yang akurat

X3.1 : Daya Tanggap (Responsiveness)

X1.3.1 : PT BSI Tbk. KCP Tulungagung Sudirman dapat membantu kelancaran dalam transaksi

X1.3.2 : PT BSI Tbk. KCP Tulungagung Sudirman ikut serta dalam menangani masalah dan memberi solusi

X4.1 : Jaminan (Assurance)

X1.4.1 : PT BSI Tbk. KCP Tulungagung Sudirman memberikan jaminan kehalalan dalam betransaksi

X1.4.2 : PT BSI Tbk. KCP Tulungagung Sudirman menjaga keamanan uang dalam bertransaksi

X5.1 : Perhatian (Empati)

X1.5.1 : Pegawai PT BSI Tbk. KCP Tulungagung Sudirman mudah diajak berkomunikasi dalam bertransaksi

X1.5.2 : Pegawai BSI Tulungagung Cabang Sudirman dapat memahami kebutuhan nasabah

X1.5.3 : Pegawai PT BSI Tbk. KCP Tulungagung Sudirman tidak membedakan nasabah dalam memberikan pelayanan

2. Variabel Citra Perusahaan (X_2) secara konseptual adalah kepribadian (*personality*), penenalan (*recognitizion*), daya tarik (*affinity*), identitas perusahaan (*corporate indent*), reputasi (*reputation*) dan definisi operasionalnya adalah sebagai berikut :

X2 : Citra Perusahaan

X2.1 : Kepribadian (*Personality*)

X2.1.1 : BSI bertanggung jawab penuh atas produk yang dijual

X2.1.2 : BSI merupakan perusahaan terpercaya

X2.2 : Pengenalan (*Recognition*)

X2.2.1 : PT Bank Syariah Indonesia merupakan perusahaan yang terkenal di mata nasabah

X2.2.2 : PT Bank Syariah Indonesia merupakan perusahaan yang banyak diperbincangkan masyarakat

X2.3 : Daya Tarik (*Affnity*)

X2.3.1 : PT BSI Tbk. KCP Tulungagung Sudirman memiliki produk yang menarik banyak orang

X2.3.2 : PT BSI Tbk. KCP Tulungagung Sudirman memiliki produk yang tidak dimiliki oleh pesaing

X2.4 : Identitas Perusahaan (*Coorporate Indent*)

X2.4.1 : PT BSI Tbk. KCP Tulungagung Sudirman memiliki logo yang bagus

X2.4.2 : PT BSI Tbk. KCP Tulungagung Sudirman memiliki slogan yang menarik

X2.5 : Reputasi (*Reputation*)

X2.5.1 : PT BSI Tbk. KCP Tulungagung Sudirman diyakini banyak orang memiliki kinerja keamanan yang baik

X2.5.2 : PT BSI Tbk. KCP Tulungagung Sudirman memiliki reputasi yang bagus dimata nasabah

3. Variabel Religiusitas (X_3) secara konseptual adalah pengetahuan agama, penghayatan, pengamalan dan definisi operasionalnya adalah sebagai berikut:

X3 : Religiusitas

X3.1 : Pengetahuan Agama

X3.1.1 : Saya mengetahui bahwa riba dilarang oleh agama Islam

X3.1.2 : Saya mengetahui bahwa perilaku riba akan disiksa dunia dan akhirat

X3.1.3 ; Saya mengetahui bahwa bunga bank sama dengan riba

X3.2 : Penghayatan

X3.2.1 : Saya berusaha menghindari perkara yang haram

X3.2.2 : Saya menghindari bunga bank atau riba

X3.3 : Pengamalan

X3.3.1 : Saya mengamalkan ajaran Islam secara keseluruhan

X3.3.2 : Saya berusaha menjauhi larangan yang dilarang dalam Islam

X3.3.3 : Saya berusaha menjalankan perintah Allah SWT

4. Variabel Lokasi (X_4) secara konseptual adalah akses, visibilitas, lalu lintas, tempat parkir, ekspansi dan definisi operasionalnya adalah sebagai berikut :

X4.1 : Akses

X4.1.1 : Lokasi PT BSI Tbk. KCP Tulungagung Sudirman mudah dijangkau

X4.1.2 : Lokasi PT BSI Tbk. KCP Tulungagung Sudirman terletak pada wilayah perkotaan

X4.2 : Visibilitas

X4.2.1 : Lokasi PT BSI Tbk. KCP Tulungagung Sudirman dapat dilihat dengan jelas

X4.2.2 : Lokasi PT BSI Tbk. KCP Tulungagung Sudirman mudah ditemukan

X4.3 : Lalu lintas

X4.3.1 : Akses menuju PT BSI Tbk. KCP Tulungagung
Sudirman padat lalu lintasnya

X4.3.2 : Lokasi menuju PT BSI Tbk. KCP Tulungagung
Sudirman sering terjadi kemacetan

X4.4 : Tempat parkir

X4.4.1 : Tempat parkir PT BSI Tbk. KCP Tulungagung
Sudirman luas dan nyaman

X4.4.2 : Tempat parkir PT BSI Tbk. KCP Tulungagung
Sudirman aman

X4.5 : Ekspansi

X4.5.1 : BSI memiliki banyak kantor cabang

X4.5.2 : BSI akan melakukan penambahan kantor cabang
dimasa yang akan datang

5. Variabel Motivasi (X_5) secara konseptual adalah intrinsik dan ekstrinsik dan definisi operasionalnya adalah sebagai berikut :

X5 : Motivasi

X5.1 : Intrinsik

X5.1.1 : Saya menggunakan produk PT BSI Tbk. KCP
Tulungagung Sudirman karena keinginan diri sendiri

X5.1.2 : Saya menggunakan produk PT BSI Tbk. KCP
Tulungagung Sudirman karena kebutuhan

X5.2 : Ekstrinsik

X5.2.1 : Saya menggunakan produk PT BSI Tbk KCP
Tulungagung Cabang Sudirman karena tawaran
menarik dari pihak BSI

X5.2.2 : Saya menggunakan produk PT BSI Tbk. KCP
Tulungagung Sudirman karena dorongan dari teman

6. Variabel Loyalitas Nasabah (Y) secara konseptual *repeat purchase*, *retention*, *referrals* dan definisi operasionalnya adalah sebagai berikut:

Y : Loyalitas Nasabah

Y1 : Repeat Purchase

Y.1.1 : Saya setia menggunakan produk tabungan di PT
BSI Tbk. KCP Tulungagung Sudirman

Y.1.2 : Saya rajin menabung dan melakukan transaksi minimal satu bulan sekali pada PT BSI Tbk. KCP Tulungagung Sudirman

Y2 : Retention

Y.2.1 : Saya tetap menjadi nasabah PT BSI Tbk. KCP Tulungagung Sudirman

Y.2.2 : Saya sudah memilih produk BSI dan tidak akan terpengaruh oleh produk perbankan lain

Y3 : Refferals

Y.3.1 : Saya merekomendasikan produk yang ada pada PT BSI Tbk. KCP Tulungagung Sudirman kepada keluarga

Y.3.2 : Saya merekomendasikan produk yang ada pada PT BSI Tbk. KCP Tulungagung Sudirman kepada teman

Y.3.3 : Saya merekomendasikan produk yang ada pada PT BSI Tbk. KCP Tulungagung Sudirman kepada tetangga.