

BAB IV

HASIL PENELITIAN

A. Deskripsi Objek Penelitian

1. Profil Perusahaan

Bank Muamalat Indonesia kantor cabang Kediri merupakan salah satu kantor cabang utama dari Bank Muamalat Indonesia yang didirikan pada 15 maret 2004. Sebagai perusahaan yang bergerak di bidang perbankan syariah, Bank Muamalat Indonesia KC Kediri menjalankan kegiatan utamanya yaitu menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk tabungan dan menyalurkannya kembali kepada masyarakat dalam bentuk pinjaman yang sesuai dengan prinsip syariah.⁶⁰

Bank Muamalat Indonesia KC Kediri terletak di Jl. Hasanuddin No. 26, Kelurahan Dandangan Kota Kediri. Dalam kegiatan operasionalnya Bank Muamalat Indonesia KC Kediri memiliki lima kantor cabang pembantu yang berada di Blitar, Tulungagung, Nganjuk, Ponorogo, dan Madiun.

2. Visi dan Misi Perusahaan

Bank Muamalat Indonesia memiliki visi, yaitu “Menjadi bank syariah terbaik dan termasuk dalam 10 bank terbesar di Indonesia dengan eksistensi

⁶⁰ PT Bank Muamalat Indonesia Tbk, *Laporan Tahunan 2019*

penguasaan yang diakui di tingkat regional”.

Upaya untuk mencapai visi tersebut diwujudkan dalam misi perusahaan, yaitu “Membangun lembaga keuangan syariah yang unggul dan berkesinambungan dengan penekanan pada semangat kewirausahaan berdasarkan prinsip kehati-hatian, keunggulan sumber daya manusia yang islami dan professional, serta orientasi investasi yang inovatif untuk memaksimalkan nilai kepada seluruh pemangku kepentingan”.⁶¹

3. Produk dan Layanan yang Diberikan

Produk dan layanan yang diberikan oleh Bank Muamalat Indonesia KC Kediri berdasarkan nasabahnya dibedakan menjadi dua kelompok, yaitu:⁶²

1) *Consumer dan retail banking*

Consumer dan retail banking merupakan produk yang diperuntukkan untuk nasabah konsumtif (*consumer*), usaha (*retail*), nasabah perorangan, dan usaha menengah ke bawah. Produknya yaitu sebagai berikut:

- a. Tabungan, meliputi tabungan IB Hijrah, tabungan Ib Hijrah Valas, tabungan IB Hijrah Haji, tabungan IB Hijrah Rencana, tabunganKu IB, tabungan IB Hijrah Prima, dan tabungan IB Hijrah Bisnis.
- b. Deposito, meliputi deposito IB Hijrah.
- c. Giro, meliputi giro IB Hijrah Attijary dan giro IB Hijrah Ultima.

⁶¹ PT Bank Muamalat Indonesia Tbk, *Laporan Tahunan 2019...*, hlm. 88

⁶²Website resmi PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk Cabang Kediri dalam <https://www.bankmuamalat.co.id/produk-layanan-corporate>, diakses pada 10 Maret 2021

- d. Muamalat Prioritas, meliputi solusi keuangan syariah, layanan personal dan kenyamanan akses, layanan istimewa dan kenyamanan akses, program loyalty dan apresiasi, dan layanan dengan cakupan regional.
- e. Kartu Share-E, meliputi kartu Share-E debit regular GPN, kartu Share-E debit classic, kartu Share-E debit Ihram, dan kartu Share-E debit Prioritas.
- f. Pembiayaan, meliputi KPR IB Muamalat, pembiayaan IB Muamalat Pensiun, dan pembiayaan IB Muamalat Pensiun, dan pembiayaan IB Muamlat multiguna.
- g. Investasi, meliputi sukuk ritel.

2) *Corporate banking*

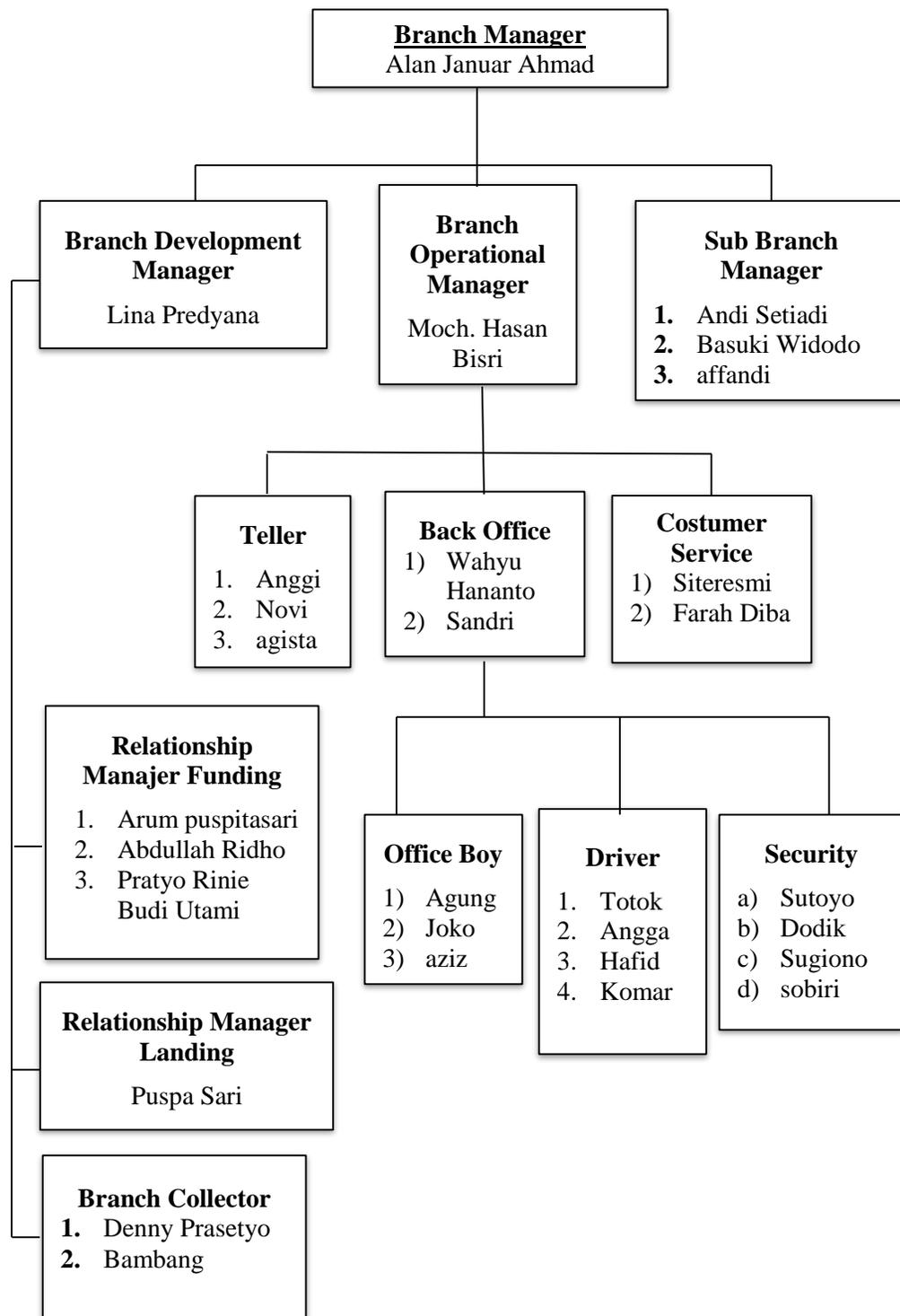
Produk yang diperuntukkan bagi nasabah premium dan perusahaan yang sudah besar atau menengah ke atas. Produknya yaitu sebagai berikut:

- a. Tabungan, meliputi tabungan Mudharabah Corporate IB.
- b. Deposito, meliputi Deposito IB Hijrah Mudharabah.
- c. Giro, meliputi Giro IB Hijrah Ultima Corporate, dan Giro IB Muamlat Attijary Corporate.
- d. Pembiayaan, meliputi pembiayaan IB Muamalat Asset Refinance Syariah, pembiayaan IB Muamalat Modal Kerja, pembiayaan IB Muamalat Investasi, dan pembiayaan IB Muamalat Hunian Syariah Bisnis.

- e. *International banking*, meliputi Remittance BMI-NCB (Bank Muamalat Indonesia – National Commercial Bank), BMI-BMMB (Bank Muamalat Indonesia – Bank Muamalat Malaysia Berhad), Remittance BMI – Maybank, dan Remittance IB Muamalat.
- f. *Trade finance*, meliputi bank garansi, trade finance-ekspor, trade finance-impor, SBLC (Stanby L/C), *letter of credit*, dan produk/layanan untuk perdagangan dalam negeri SKBDN (Surat kredit berdokumen dalam negeri).
- g. Layanan *corporate*, meliputi layanan muamalat *cash management*, jasa layanan escrow, dan layanan *cash pick-up and delivery*.

4. Struktur Organisasi

Gambar 4.1
Struktur Organisasi
Bank Muamalat Indonesia KC Kediri



B. Deskripsi Karakter Responden

Responden dalam penelitian ini adalah nasabah tabungan IB hijrah Bank Muamalat KC Kediri. Sebelum dilakukan penelitian ini penulis akan menjelaskan tentang karakteristik responden yang digunakan dalam sampel sebesar 97 responden, sebagai berikut:

1. Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin

Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 4.2
Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Presentase (%)
1	Laki-laki	37	37%
2	Perempuan	60	60%
	Total	97	97%

Sumber: Data Primer diolah, 2021

Berdasarkan pada tabel 4.1 dapat diketahui bahwa dari 97 responden terdapat 37 orang berjenis kelamin laki-laki dan 60 orang dengan jenis kelamin perempuan. Hal ini menunjukkan bahwa nasabah tabungan IB hijrah di Bank Muamalat Indonesia KC Kediri didominasi oleh perempuan.

2. Karakteristik responden berdasarkan pekerjaan

Karakteristik responden berdasarkan pekerjaan dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 4.3
Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

No	Pekerjaan	Jumlah	Presentase (%)
1	Pelajar/Mahasiswa	26	26%
2	Dosen/Guru	20	20%
3	PNS	17	17%
4	Wiraswasta	19	19%
5	Lainnya	15	15%
	Total	97	97%

Sumber: Data Primer diolah, 2021

Berdasarkan pada tabel 4.2 dapat diketahui bahwa karakteristik responden berdasarkan usia berjumlah 97 orang dan terbagi menjadi lima kelompok, yaitu pelajar/mahasiswa sebesar 26 orang, dosen/guru sebesar 20 orang, PNS sebesar 17 orang, Wiraswasta sebesar 19 orang, dan lainnya sebesar 15 orang. Hal ini menunjukkan bahwa pekerjaan nasabah tabungan IB hijrah di Bank Muamalat Indonesia KC Kediri didominasi oleh seorang pelajar/mahasiswa.

3. Karakteristik responden berdasarkan usia

Karakteristik responden berdasarkan usia dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 4.4
Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

No	Usia	Jumlah	Presentase (%)
1	≤ 20 tahun	6	6%
2	20 – 30 tahun	38	38%
3	31 – 40 tahun	25	25%
4	41 – 50 tahun	24	24%
5	≥ 50 tahun	4	4%
	Total	97	97%

Sumber: Data Primer diolah, 2021

Berdasarkan tabel 4.3 dapat diketahui bahwa karakteristik responden berdasarkan usia berjumlah 97 orang dan terbagi menjadi lima, yaitu usia kurang dari 20 tahun sebesar 6 orang, usia 20 sampai 30 tahun sebesar 38 orang, usia 31 tahun sampai 40 tahun sebesar 25 orang, usia 41 sampai 50 tahun sebesar 24 orang, dan usia lebih dari 50 tahun sebesar 4 orang. Dengan demikian menunjukkan bahwa nasabah tabungan IB hijrah Bank Muamalat Indonesia KC Kediri didominasi oleh rentang usia 20 sampai 30 tahun.

C. Deskripsi Variabel Penelitian

Kuisisioner dalam penelitian ini terdiri dari 24 pertanyaan yang dibagi menjadi:

- a. Enam (6) pertanyaan untuk variabel *service quality* (X_1).
- b. Enam (6) pertanyaan untuk variabel *level of confidence* (X_2).
- c. Enam (6) pertanyaan untuk variabel *location* (X_3).
- d. Enam (6) pertanyaan untuk variabel loyalitas nasabah (Y)

Berikut ini merupakan paparan hasil dari jawaban responden yang telah

diperoleh, yaitu sebagai berikut:

Tabel 4.5
Jawaban Responden Variabel

Variabel	Frekuensi					Rata-rata Skor
	1	2	3	4	5	
X1.1	0	1	12	41	43	4.17
X1.2	0	0	2	54	41	4.27
X1.3	0	3	9	52	33	4.06
X1.4	0	0	16	52	29	4.01
X1.5	0	2	20	56	19	3.83
X1.6	1	1	15	50	30	3.98
X2.1	0	0	22	53	22	3.88
X2.2	0	0	23	48	26	3.91
X2.3	0	0	16	56	25	3.97
X2.4	0	0	13	44	40	4.15
X2.5	0	0	20	41	36	4.04
X2.6	0	0	18	38	41	4.11
X3.1	0	0	17	54	26	3.97
X3.2	0	1	20	53	23	3.89
X3.3	0	0	21	55	22	3.93
X3.4	0	0	19	55	22	3.87
X3.5	0	0	20	36	41	4.09
X3.6	0	0	18	51	28	4.02
Y1.1	0	0	28	41	29	3.93
Y1.2	0	0	25	50	22	3.85
Y1.3	0	0	29	44	24	3.83
Y1.4	0	0	22	42	28	3.74
Y1.5	0	0	24	36	37	4.01
Y1.6	1	0	12	44	41	4.18
Jumlah per kategori	2	8	366	1012	553	91.76
Total	1940					

Sumber: Data Primer diolah, 2021

Berdasarkan tabel 4.5 dapat diketahui bahwa 0.1% responden memilih kategori 1 (sangat tidak setuju), 0.3% memilih kategori 2 (tidak setuju), 15% memilih kategori 3 (ragu-ragu), 42% memilih kategori 4 (setuju), dan 23% memilih

kategori 5 (sangat setuju).

D. Hasil Pengujian Hipotesis

Setelah semua data yang dibutuhkan udah terkumpul, selanjutnya penelitiakan melakukan analisis dengan hipotesis yang telah ditemukan pada bab sebelumnya. Data yang digunakan merupakan data primer yang telah didapat dari hasil kuisisioner yang telhiisi oleh responden atau nasabah tabungan IB Hijrah Bank Muamalat Indonesia KC Kediri. Perhitungan dalam analisis ini menggunakan program IBM SPSS 22.

1. Uji Keabsahan Data

a. Uji Validitas

Uji validitas dilakukan untuk mengukur kebenaran dari suatu instrument penelitian. Uji signifikansi dilakukan dnegan membandingkan nilai *r-hitung* dengan nilai *r-tabel* untuk *degree freedom* (df) = $n - 2$ (n adalah jumlah sampel). Pada penelitian ini besarnya df yaitu $97 - 2$ atau $df = 95$ dengan *alpha* sebesar 5% atau 0,05 dan diperoleh *r-tabel* sebesar 0,1996.

Berikut ini merupakan hasil dari pengujian validitas pada kuisisioner yang telah diberikuan kepada responden:

Tabel 4.6
Hasil Uji Validitas

No. Item	<i>r</i> -hitung (<i>pearson correlation</i>)	<i>r</i> -tabel	Keterangan
X1.1	0,457	0,1996	Valid
X1.2	0,463	0,1996	Valid
X1.3	0,464	0,1996	Valid
X1.4	0,388	0,1996	Valid
X1.5	0,405	0,1996	Valid
X1.6	0,390	0,1996	Valid
X2.1	0,374	0,1996	Valid
X2.2	0,483	0,1996	Valid
X2.3	0,277	0,1996	Valid
X2.4	0,244	0,1996	Valid
X2.5	0,414	0,1996	Valid
X2.6	0,277	0,1996	Valid
X3.2	0,436	0,1996	Valid
X3.2	0,586	0,1996	Valid
X3.3	0,584	0,1996	Valid
X3.4	0,543	0,1996	Valid
X3.5	0,633	0,1996	Valid
X3.6	0,637	0,1996	Valid
Y1.1	0,618	0,1996	Valid
Y1.2	0,569	0,1996	Valid
Y1.3	0,631	0,1996	Valid
Y1.4	0,646	0,1996	Valid
Y1.5	0,563	0,1996	Valid
Y1.6	0,249	0,1996	Valid

Sumber: Data Primer diolah menggunakan SPSS 22, 2021

Berdasarkan pengujian pada tabel validitas diatas, dapat diketahui bahwa *r*-hitung lebih besar dari *r*-tabel. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa seluruh pertanyaan dari instrument *Service Quality* (X1), *Level of Confidence* (X2), *Location* (X3), dan *Loyalitas Nasabah* (Y) adalah valid. Hal tersebut dapat diketahui berdasarkan nilai *r*-hitung pada *r*-hitung (*pearson correlation*) yang lebih besar dari *r*-tabel yaitu 1,996.

b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk mengukur konsistensi atau keajegan dari suatu instrument penelitian. Instrument penelitian dapat dikatakan memiliki tingkat reliabilitas yang tinggi, apabila instrument tersebut digunakan untuk mengukur aspek yang diukur beberapa kali hasilnya relatif sama.⁶³ Peneliti menggunakan teknik *Alpha Cronhbach*, apabila nilai dari *Alpha Cronhbach* 0,00-0,200 artinya sangat rendah, 0,200-0,399 artinya rendah, 0,400-0,599 artinya cukup, 0,600-0,799 artinya tinggi, dan 0,800-1,00 artinya sangat tinggi.

Berikut ini merupakan hasil dari uji reliabilitas pada kuisioner yang dibagikan kepada responden:

Tabel 4.7
Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>	Keterangan
<i>Service Quality</i> (X1)	.608	Reliabel
<i>Level of Confidence</i> (X2)	.649	Reliabel
<i>Location</i> (X3)	.757	Reliabel
Loyalitas Nasabah (Y)	.744	Reliabel

Sumber: Data primer diolah dari IBM SPSS 22, 2021

Berdasarkan pada table 4.7 dapat diketahui bahwa nilai dari *Alpha Cronhbach* pada variabel *service quality* (X1) sebesar 0,608; *level of confidence* (X2) sebesar 0,649; *Location* (X3) sebesar 0,757; dan loyalitas nasabah (Y) sebesar 0,744. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa masing-masing

⁶³ Yuliardi dan Nuraeni, *Statistika Penelitian*,... hal. 98

variabel tersebut memiliki nilai *Alpha Cronhbach* yang berada pada kategori 0,600-0,799 yang artinya bahwa variabel tersebut reliable.

2. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Untuk menguji normalitas bisa menggunakan alat uji normalitas yaitu dengan *One-sampel Kolmogorov-smornov Test* dengan tingkat signifikansi sebesar 5% atau 0,05. Data dapat dikatakan berdistribusi normal apabila nilai dari *Asymp. Sig. (2-tailed)* lebih dari 0,05 dan sebaliknya dikatakan tidak berdistribusi normal apabila nilai *Asymp. Sig. (2-tailed)* kurang dari 0,05.

Berikut hasil pengujian normalitas data dengan menggunakan uji Kolmogorov-smornov:

Tabel 4.8
Hasil Uji Normalitas Kolmogorov-Smornov
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		97
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std.	
	Deviation	2.08245133
Most Extreme Differences	Absolute	.068
	Positive	.062
	Negative	-.068
Test Statistic		.068
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}

a. Test distribution is Normal.

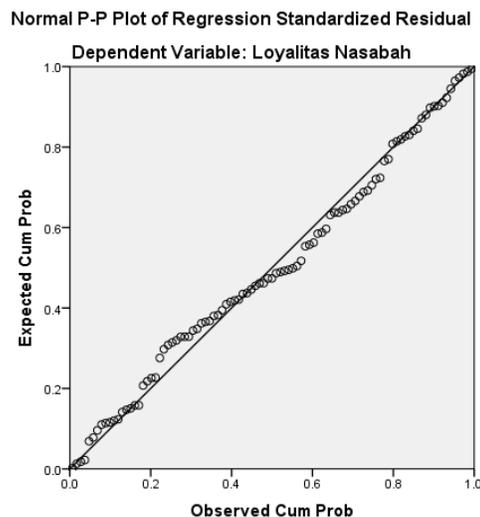
b. Calculated from data.

Sumber: Data primer diolah dari IBM SPSS 22, 2021

Berdasarkan pada tabel 4.8 di atas diperoleh nilai *Asymp. Sig. (2-*

tailed) sebesar 0,200. Nilai lebih besar dari 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa dalam penelitian ini residualnya berdistribusi normal. Selain itu dalam menguji normalitas juga bisa menggunakan metode *Probability Plot* (P-Plot). Berikut ini merupakan hasil pengujian data dengan menggunakan P-Plot:

Tabel 4.9
Hasil Uji Normalitas *Probability Plot*



Sumber: Data primer diolah dari IBM SPSS 22, 2021

Berdasarkan pada tabel 4.9 di atas dapat diketahui bahwa terdapat titik-titik yang mengikuti garis diagonal, sehingga dapat disimpulkan bahwa berdasarkan uji normalitas dengan *Probability plot* data yang digunakan berdistribusi normal.

b. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas digunakan untuk mengetahui gejala yang terjadi antara variable bebas yang ditunjukkan dengan korelasi yang

signifikan antar variabel bebas. Jika angka *tolerance* diatas 0,10 dan VIP kurang dari 10, maka tidak terdapat multikolinearitas. Berikut ini merupakan hasil perhitungannya:

Tabel 4.10
Hasil Uji Multikolinearitas

Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	(Constant)		
	Service Quality	.697	1.435
	Level of Confidence	.767	1.304
	Location	.731	1.368

Sumber: Data primer diolah dari IBM SPSS 22, 2021

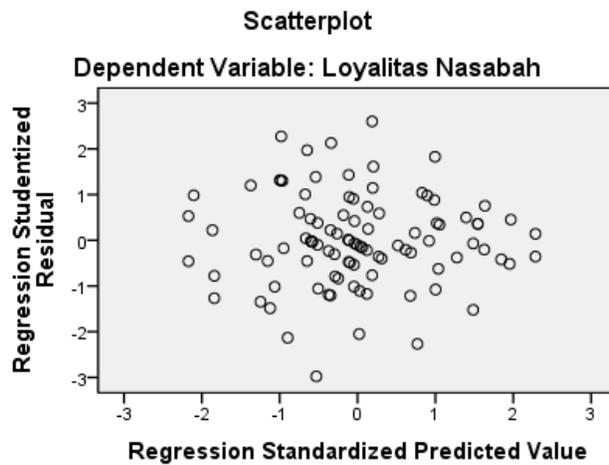
Berdasarkan pada tabel 4.10 di atas diketahui bahwa variabel *service quality* (X1), *level of confidence* (X2), dan *Location* (X3) memiliki nilai *Tolerance* lebih besar dari 0,10 dan nilai VIP lebih kecil dari 10,00. Maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi gejala multikolinearitas.

c. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas digunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya heteroskedastisitas pada suatu model dari pola grafik *Scatterplot*. dikatakan tidak terdapat heteroskedastisitas, jika:

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

Tabel 4.11
Hasil Uji Heteroktisidastitas



Sumber: Data primer diolah dari IBM SPSS 22, 2021

Berdasarkan pada tabel 4.11 dapat dilihat bahwa pola *scatterplot* diatas dapat diketahui tidak terjadi heterokedatisitas, karena titik-titik data menyebar secara acak baik diatas maupun dibawah angka 0 atau sumbu Y dan tidak mengumpul hanya diatas atau dibawah.

3. Uji Regresi Linear Berganda

Uji analisis regresi linear berganda digunakan untuk mengetahui pola hubungan antara variabel independent (*service quality, level of confidence, dan location*) dengan variabel dependent (loyalitas nasabah). Berikut ini merupakan hasil dari pengujian analisis regresi linear berganda.

Berikut ini merupakan hasil dari pengujian analisis regresi linear berganda:

Tabel 4.12
Hasil Uji Regresi Linear Berganda

Coefficients^a				
Model	Unstandardized Coefficients	Standardized Coefficients	T	Sig.

	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	10.527	3.772		2.791	.007
Service Quality	.016	.119	.013	.135	.893
Level of Confidence	-.056	.134	-.039	-.420	.676
Location	.615	.094	.631	6.556	.000

a. Dependent Variable: Loyalitas Nasabah

Sumber: Data primer diolah dari IBM SPSS 22, 2021

Berdasarkan dari tabel 4.12 dapat dikembangkan sebuah model persamaan regresi sebagai berikut:

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

$$Y = 10,527 + 0,016X_1 + (-0,056X_2) + 0,615X_3 + e$$

$$\text{Loyalitas Nasabah} = 10,527 + 0,016X_1 - 0,056X_2 + 0,615X_3$$

Keterangan:

- a) Konstanta sebesar 10,527, artinya jika jumlah service quality (X1), level of confidence (X2), dan location (X3) nilainya 0, maka loyalitas nsabah (Y) nilainya sebesar 10,527.
- b) Koefisien regresi variabel *service quality* (X1) sebesar 0,016, artinya jika variabel independen lainnya nilainya tetap dan *service quality* mengalami kenaikan 1%, maka loyalitas nasabah mengalami peningkatan sebesar 0,016. Koefisien bernilai positif, maka terjadi hubungan positif antara *service quality* dengan loyalitas nasabah.
- c) Koefisien regresi *level of confidence* (X2) sebesar -0,56, artinya jika variabel lainnya nilainya tetap antingkat *level of confidence* mengalami kenaikan 1%, maka loyalitas nasabah mengalami penurunan sebesar -

0,056. Koefesien bernilai negatif, maka terjadi hubungan negatif antara *level of confidence* dengan loyalitas nasabah.

- d) Koefesien regresi variabel *location* (X3) sebesar 0,615, artinya jika variabel independen lainnya nilainya tetap dan *location* mengalami peningkatan sebesar 1%, maka loyalitas nasabah mengalami kenaikan sebesar 0,615. Koefisien bernilai positif, maka terjadi hubungan positif antara *location* dengan loyalitas nasabah.

4. Uji Hipotesis

a. Uji T Parsial

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

- 1) Jika $t\text{-hitung} > t\text{-tabel}$, maka H_0 ditolak dan H_1 diterima.
- 2) Jika $t\text{-hitung} < t\text{-tabel}$, maka H_0 diterima dan H_1 ditolak.

Atau:

- 1) Jika $\text{sig.} < 0,05$, maka hipotesis maka H_0 ditolak dan H_1 diterima.
- 2) Jika $\text{sig.} > 0,05$, maka H_0 diterima dan H_1 ditolak.

Berikut ini merupakan hasil dari pengujian uji t parsial:

Tabel 4.13
Hasil Uji T Parsial

Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	5.097	2.899		1.759	.082
Service Quality	.148	.111	.120	1.328	.007
Level of Confidence	.216	.117	.141	2.133	.003
Location	.624	.089	.617	6.996	.000

a. Dependent Variable: Loyalitas Nasabah

Sumber: Data primer diolah dari IBM SPSS 22, 2021

Keterangan:

- 1) Nilai koefisien dari variabel *service quality* (X1) adalah 0,148 dengan nilai signifikan sebesar 0,007. Dimana signifikansi kurang dari 0,05 ($0,007 < 0,05$), maka H_0 ditolak dan H_1 diterima. Artinya variabel *service quality* secara parsial berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah. Sehingga hipotesis yang diuji dalam penelitian ini yaitu “*service quality* berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah” **diterima**.
- 2) Nilai koefisien variabel *level of confidence* (X2) adalah 0,016 dengan nilai signifikansi 0,895. Dimana signifikansi lebih besar dari 0,05 ($0,03 > 0,05$), maka H_0 diterima dan H_1 ditolak. Artinya bahwa variabel *level of confidence* secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah. Sehingga hipotesis yang diuji dalam penelitian ini yaitu “*level of confidence* berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah” **diterima**.

- 3) Nilai koefisien *location* (X3) adalah 0,624 dengan nilai signifikansi sebesar 0,000. Dimana signifikansi lebih kecil dari 0,05 ($0,000 < 0,05$), maka H_0 ditolak dan H_1 diterima. Artinya bahwa variabel *location* berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah. Sehingga hipotesis yang diuji dalam penelitian ini yaitu “*location* berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah” **diterima**.

b. Uji F Simultan

Uji F simultan digunakan untuk mengetahui koefisien secara keseluruhan. Uji ini digunakan untuk menguji pengaruh secara simultan atau bersama-sama antara variabel independen dan variabel dependen.

Berikut ini kriteria pengujian uji F:

- 1) Jika $f\text{-hitung} > f\text{-tabel}$, maka H_0 ditolak dan H_1 diterima.
- 2) Jika $f\text{-hitung} < f\text{-tabel}$, maka H_0 diterima dan H_1 ditolak.

Atau:

- 3) Jika $\text{sig.} < 0,05$, maka hipotesis maka H_0 ditolak dan H_1 diterima.
- 4) Jika $\text{sig.} > 0,05$, maka H_0 diterima dan H_1 ditolak.

Berikut ini merupakan hasil dari pengujian uji f simultan:

Tabel 4.14
Hasil Uji F Simultan

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	372.140	3	124.047	27.711	.000 ^b
	Residual	416.314	93	4.476		
	Total	788.454	96			

- a. Dependent Variable: Loyalitas Nasabah
 b. Predictors: (Constant), Location, Level of Confidence, Service Quality
 Sumber: Data primer diolah dari IBM SPSS 22, 2021

Berdasarkan pada tabel 4.14 diketahui bahwa nilai f -hitung sebesar 27,711. Dengan tingkat signifikansi sebesar 5% atau 0,05 dengan $df_1 = k - 1$ ($4 - 1 = 3$) dan $df_2 = n - k$ ($97 - 4 = 93$), maka diperoleh nilai f -tabel sebesar 2,70. Dengan demikian dapat diperoleh bahwa f -hitung $>$ f -tabel, yaitu $27,00 > 2,70$ dan nilai sig. $0,000 < 0,05$. Maka dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima. Artinya secara simultan atau bersama-sama terdapat pengaruh antara variabel *service quality* (X1), *level of confidence* (X2), dan *Location* (X3) terhadap loyalitas nasabah.

5. Uji Koefisien Determinasi

Koefisien Determinasi digunakan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan dalam menernagkan variasi dari variabel dependent. Berikut ini merupakan hasil dari pengujian koefisien determinasi:

Tabel 4.15
Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.726 ^a	.592	.469	3.057

- a. Predictors: (Constant), Service Quality, Level of Confidence, Location
 b. Dependent Variabel: Loyalitas Nasabah

Sumber: Data primer diolah dari IBM SPSS 22, 2021

Berdasarkan pada tabel 4.15 di atas diketahui nilai R Square atau koefisien determinasi 0,592 atau 39,2%. Hal ini menunjukkan bahwa variabel

service quality, level of confidence, dan location mempengaruhi loyalitas nasabah sebesar 59,2%. Sedangkan sisanya dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini.