

BAB IV

HASIL PENELITIAN

A. Deskripsi Objek Penelitian

1. Letak Geografis Objek Penelitian

PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri beralamat di Jl. Hasanuddin No. 26 Kelurahan Dandangan Kota Kediri. Dalam pelaksanaan kegiatan operasinya PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri memiliki dua kantor cabang pembantu, yaitu di Kabupaten Blitar yang beralamat di Jl. Cempaka No. 26 Blitar dan di Kabupaten Tulungagung yang beralamat di Jl. Hasanudin No. 2, Kelurahan Kenayan, Tulungagung.

2. Sejarah PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri

PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri didirikan pada tanggal 15 Maret 2004 di Jl. Hasanuddin No. 26 Kelurahan Dandangan Kota Kediri. Letak geografis PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri dapat dikatakan strategis, karena letaknya mudah dijangkau dan merupakan jalur transportasi umum maupun pribadi. Seluruh staf yang ada di PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri mempunyai tugas dan tanggungjawab masing-masing.

Sedangkan PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk memulai perjalanan bisnisnya sebagai Bank Syariah pertama di Indonesia pada

1 November 1991 atau 24 Rabi'us Tsani 1412 H. Pendirian Bank Muamalat Indonesia digagas oleh Majelis Ulama Indonesia (MUI), Ikatan Cendekiawan Muslim Indonesia (ICMI) dan pengusaha muslim yang kemudian mendapat dukungan dari Pemerintah Republik Indonesia. Sejak resmi beroperasi pada 1 Mei 1992 atau 27 Syawal 1412 H, Bank Muamalat Indonesia terus berinovasi dan mengeluarkan produk-produk keuangan syariah seperti Asuransi Syariah (Asuransi Takaful), Dana Pensiun Lembaga Keuangan Muamalat (DPLK Muamalat) dan multifinance syariah (Al-Ijarah Indonesia Finance) yang seluruhnya menjadi terobosan di Indonesia. Selain itu produk Bank yaitu Shar-e yang diluncurkan pada tahun 2004 juga merupakan tabungan instan pertama di Indonesia. Produk Shar-e Gold Debit Visa yang diluncurkan pada tahun 2011 tersebut mendapatkan penghargaan dari Museum Rekor Indonesia (MURI) sebagai Kartu Debit Syariah dengan teknologi chip pertama di Indonesia serta layanan e-channel seperti internet banking, mobile banking, ATM, dan cash management. Seluruh produk-produk tersebut menjadi pionir produk syariah di Indonesia dan menjadi tonggak sejarah penting di industri perbankan syariah.¹

Pada 27 Oktober 1994, Bank Muamalat Indonesia mendapatkan izin sebagai Bank Devisa dan terdaftar sebagai perusahaan publik yang tidak listing di Bursa Efek Indonesia (BEI). Pada tahun 2003,

¹ <https://www.bankmuamalat.co.id/profil-bank-muamalat>, Diakses pada tanggal 29 Maret 2021 pukul 18.30 WIB

Bank dengan percaya diri melakukan Penawaran Umum Terbatas (PUT) dengan Hak Memesan Efek Terlebih Dahulu (HMETD) sebanyak 5 (lima) kali dan merupakan lembaga perbankan pertama di Indonesia yang mengeluarkan Sukuk Subordinasi Mudharabah. Aksi korporasi tersebut semakin menegaskan posisi Bank Muamalat Indonesia di peta industri perbankan Indonesia.

Seiring kapasitas Bank yang semakin diakui, Bank semakin melebarkan sayap dengan terus menambah jaringan kantor cabangnya di seluruh Indonesia. Pada tahun 2009, Bank mendapatkan izin untuk membuka kantor cabang di Kuala Lumpur, Malaysia dan menjadi bank pertama di Indonesia serta satu-satunya yang mewujudkan ekspansi bisnis di Malaysia. Hingga saat ini, Bank telah memiliki 363 kantor layanan termasuk 1 (satu) kantor cabang di Malaysia. Operasional Bank juga didukung oleh jaringan layanan yang luas berupa 1.337 unit ATM Muamalat, 120.000 jaringan ATM Bersama dan ATM Prima, 103 Mobil Kas Keliling (mobile branch) serta lebih dari 11.000 jaringan ATM di Malaysia melalui Malaysia Electronic Payment (MEPS).

Menginjak usianya yang ke-20 pada tahun 2012, Bank Muamalat Indonesia melakukan rebranding pada logo Bank untuk semakin meningkatkan awareness terhadap image sebagai Bank syariah Islami, Modern dan Profesional. Bank pun terus mewujudkan berbagai pencapaian serta prestasi yang diakui baik secara nasional

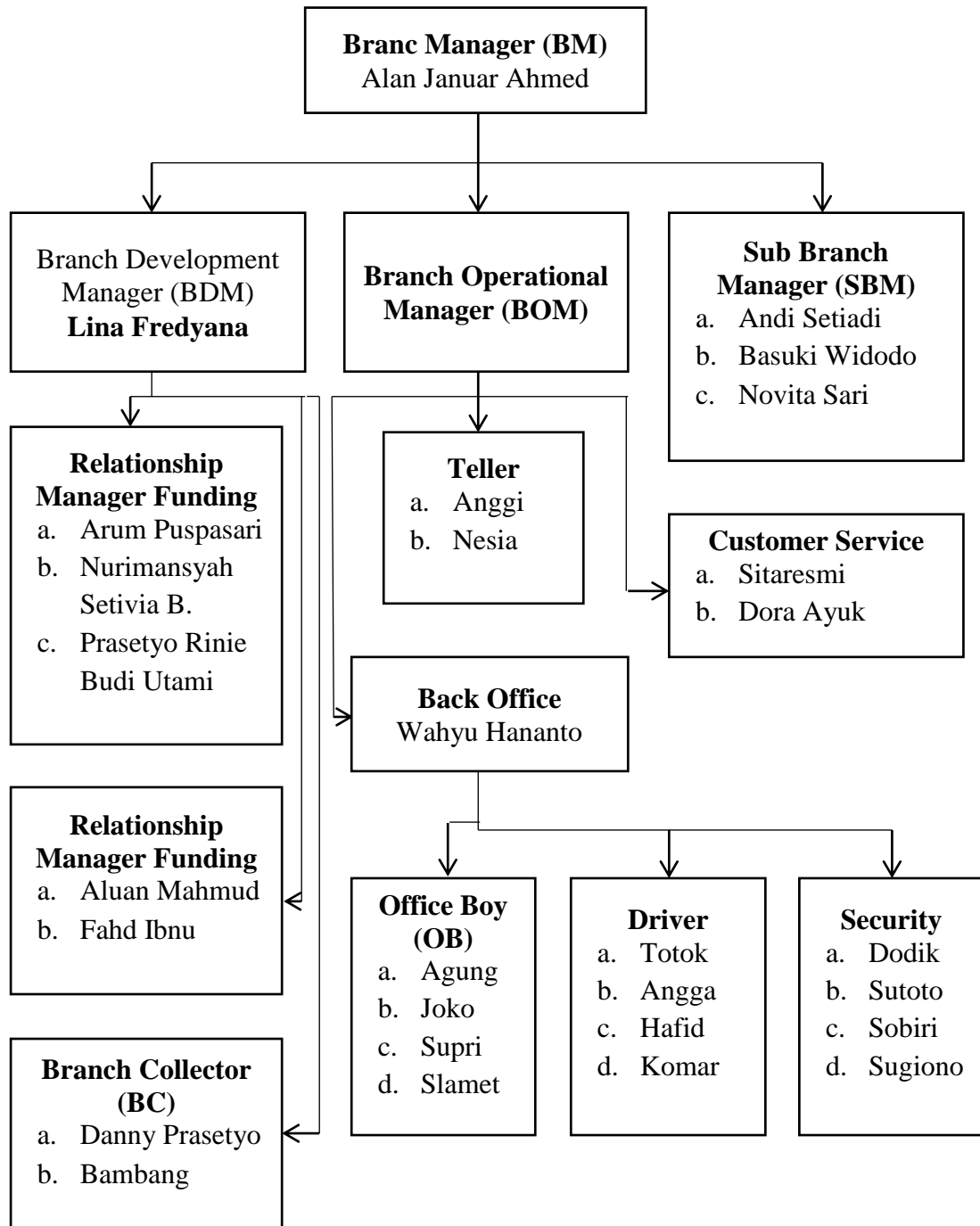
maupun internasional. Hingga saat ini, Bank beroperasi bersama beberapa entitas anaknya dalam memberikan layanan terbaik yaitu Al-Ijarah Indonesia Finance (ALIF) yang memberikan layanan pembiayaan syariah, (DPLK Muamalat) yang memberikan layanan dana pensiun melalui Dana Pensiun Lembaga Keuangan, dan Baitulmaal Muamalat yang memberikan layanan untuk menyalurkan dana Zakat, Infak dan Sedekah (ZIS).

Sejak tahun 2015, Bank Muamalat Indonesia bermetamorfosa untuk menjadi entitas yang semakin baik dan meraih pertumbuhan jangka panjang. Dengan strategi bisnis yang terarah Bank Muamalat Indonesia akan terus melaju mewujudkan visi menjadi “*The Best Islamic Bank and Top 10 Bank in Indonesia with Strong Regional Presence*”²

3. Struktur Organisasi PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri

² <https://www.bankmuamalat.co.id/profil-bank-muamalat>, Diakses pada tanggal 29 Maret 2021 pukul 18.30 WIB

Gambar 4.1
Struktur Organisasi
PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri



Sumber: Papan Struktur Organisasi PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri

4. Visi dan Misi PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri

a. Visi PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri

PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk memiliki visi yaitu “*The Best Islamic Bank and Top 10 Bank in Indonesia with Strong Regional Presence*” maksudnya ialah “Menjadi bank syariah terbaik dan termasuk dalam 10 besar bank di Indonesia dengan eksistensi yang diakui di tingkat regional”.³

b. Misi PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri

PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk memiliki misi 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”.⁴

5. Produk-Produk PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri

Produk dan layanan PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri adalah sebagai berikut:⁵

³ <https://www.bankmuamalat.co.id/visi-misi>, Diakses pada tanggal 29 Maret 2021 pukul 19.48 WIB

⁴ <https://www.bankmuamalat.co.id/visi-misi>, Diakses pada tanggal 29 Maret 2021 pukul 19.48 WIB

⁵ <https://www.bankmuamalat.co.id/produk-layanan-consumer>, Diakses pada tanggal 29 Maret 2021 pukul 19.56 WIB

- a. Produk Tabungan atau Simpanan
 - 1) Tabungan iB Muamalat Haji dan Umrah
 - 2) Tabungan Ib Muamalat
 - 3) Tabungan iB Muamalat Dollar
 - 4) TabunganKu
 - 5) Tabungan iB Muamalat Berencana
 - 6) Tabungan iB Muamalat Prima
 - 7) Tabungan iB Muamalat Sahabat
 - 8) Tabungan iB Muamalat SimPel
- b. Produk Giro
 - 1) Giro iB Muamalat *Attijary*
 - 2) Giro iB Muamalat Ultima
- c. Produk Deposito
- d. Produk Kartu *Shar-E Debit*
 - 1) Kartu *Shar-E Debit Gold*
 - 2) Kartu *Shar-E Debit Reguler*
 - 3) Kartu *Shar-E Debit Arsenal*
- e. Produk Pembiayaan
 - 1) KPR iB Muamalat
 - 2) Pembiayaan iB Muamalat Pensiun
 - 3) Pembiayaan iB Muamalat Multiguna

B. Deskripsi Data

1. Deskripsi Karakteristik Responden

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer, yaitu data yang diperoleh secara langsung dari objek penelitian. Dalam penelitian ini, menggunakan kuesioner yang dibagikan kepada nasabah pengguna Muamalat DIN (*Digital Islamic Network*) pada PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri yang bertindak sebagai sampel. Kuesioner yang dibagikan terdiri dari 4 variabel yaitu kepercayaan, Kepuasan, kualitas layanan dan loyalitas nasabah pengguna Muamalat DIN.

a. Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Adapun data mengenai jenis kelamin responden nasabah pengguna Muamalat DIN (*Digital Islamic Network*) di PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri adalah sebagai berikut:

Tabel 4.1
Karakteristik Jenis Kelamin Responden

No.	Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
1.	Laki-laki	53	55%
2.	Perempuan	43	45%
	Total	96	100%

Sumber: Data primer penelitian diolah tahun 2021

Berdasarkan tabel 4.1 di atas dijelaskan bahwa karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin di PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri yang paling

mendominasi adalah nasabah laki-laki yaitu sebanyak 53 responden atau 55% sedangkan nasabah perempuan sebanyak 43 responden atau 45%.

b. Deskripsi Responden Berdasarkan Usia

Adapun data mengenai usia responden nasabah pengguna Muamalat DIN (*Digital Islamic Network*) di PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri adalah sebagai berikut:

Tabel 4.2
Karakteristik Usia Responden

No.	Usia	Jumlah	Persentase
1.	< 20 tahun	26	27%
2.	20-29 tahun	36	38%
3.	30-39 tahun	20	21%
4.	> 40 tahun	14	15%
	Total	96	100%

Sumber: Data primer penelitian diolah tahun 2021

Berdasarkan keterangan pada tabel 4.2 di atas dapat dijelaskan bahwa karakteristik responden berdasarkan usia di PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri yang paling mendominasi adalah usia 20-29 tahun yaitu sebanyak 36 orang atau 38%, usia kurang dari 20 tahun sebanyak 26 responden atau 27%, usia 30-39 tahun sebanyak 20 responden atau 21%, dan usia lebih dari 40 tahun sebanyak 14 responden atau 15%.

c. Deskripsi Responden Berdasarkan Pendidikan

Adapun data mengenai pendidikan responden nasabah penabung tabungan *mudharabah* yang ada di PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri adalah sebagai berikut:

Tabel 4.3
Karakteristik Pendidikan Responden

No.	Pendidikan	Jumlah	Persentase
1.	SMA	21	22%
2.	D3	29	30%
3.	S1	20	21%
4.	S2	26	27%
	Total	96	100%

Sumber: Data primer penelitian diolah tahun 2021

Berdasarkan keterangan pada tabel 4.3 di atas dapat dijelaskan bahwa karakteristik responden berdasarkan pendidikan di PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri yang paling mendominasi adalah pendidikan Strata 1 sebanyak 20 responden atau 21%, pendidikan SMA sebanyak 21 responden atau 22%, pendidikan D3 sebanyak 29 responden atau 30%, dan pendidikan Strata 2 sebanyak 26 responden atau 27%.

2. Deskripsi Variabel Penelitian

Pada bagian ini mendeskripsikan setiap item pernyataan yang terdapat pada kuesioner berupa hasil dari pengisian kuesioner oleh responden di PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri sebanyak 96 responden yang diambil sebagai sampel. Variabel dalam penelitian ini terdiri dari variabel *independen* (bebas) dan variabel *dependen* (terikat). Variabel *independen* dalam penelitian ini adalah kepercayaan, Kepuasan, dan kualitas layanan. Sedangkan variabel *dependen* dalam penelitian ini adalah loyalitas nasabah pengguna Muamalat DIN.

Di dalam kuesioner ini, terdapat item pernyataan yang menggambarkan mengenai setiap variabel yang harus diisi oleh responden. Pernyataan tersebut dapat memberikan jawaban dengan kategori: Sangat Setuju (SS), Setuju (S), Netral (N), Tidak Setuju (TS), dan Sangat Tidak Setuju (STS). Dari 4 variabel tersebut disusunlah kuesioner penelitian dan disebarkan kepada responden yang terdiri dari 20 pernyataan yang dibagi menjadi 4 kategori yaitu:

- a. 5 pernyataan digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel kepercayaan (X_1)
- b. 5 pernyataan digunakan untuk mengetahui variabel pengaruh kepuasan (X_2)
- c. 5 pernyataan digunakan untuk mengetahui variabel pengaruh kualitas layanan (X_3)

- d. 5 pernyataan digunakan untuk mengetahui variabel loyalitas nasabah pengguna Muamalat DIN (Y)

Berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui tanggapan dari responden nasabah PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri sebagaimana dipaparkan sebagai berikut:

- a. Variabel Kepercayaan (X_1)

Tanggapan responden tentang variabel kepercayaan yang meliputi: kejujuran ($X_{1.1}$), kehandalan ($X_{1.2}$), kepedulian ($X_{1.3}$), dan kredibilitas ($X_{1.4}$). Berikut ini hasil akumulasi jawaban dari 96 responden terhadap item pernyataan variabel promosi.

- 1) kejujuran ($X_{1.1}$)

Tabel 4.4
Hasil Kuesioner Item Pernyataan $X_{1.1.1}$

Item Pernyataan	Pilihan	Skor	$X_{1.1.1}$		
			F	Total	%
Karyawan Bank Muamalat selalu jujur dalam memberikan yang tersedia dalam aplikasi Muamalat DIN (<i>Digital Islamic Network</i>) ($X_{1.1.1}$)	SS	5	50	250	52%
	S	4	31	124	32%
	N	3	14	42	15%
	TS	2	1	2	1%
	STS	1	0	0	0%
Total			96	418	100%

Sumber: Pengolahan Data SPSS 24, 2021

Berdasarkan tabel 4.4 di atas dapat dijelaskan bahwa indikator kejujuran pada pernyataan pertama, 96 responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 50 responden atau 52%, setuju sebanyak 31 responden atau 32%, netral sebanyak 14 responden atau 15%, tidak setuju sebanyak 1 responden atau 1%, dan sangat tidak setuju sebanyak 0 responden atau 0%. Artinya, responden cenderung sangat setuju bahwa karyawan Bank Muamalat selalu jujur dalam memberikan yang tersedia dalam aplikasi Muamalat DIN (*Digital Islamic Network*).

Tabel 4.5
Hasil Kuesioner Item Pernyataan X_{1.1.2}

Item Pernyataan	Pilihan	Skor	X _{1.1.2}		
			F	Total	%
Saya merasa fitur-fitur yang disediakan dalam aplikasi Muamalat DIN (<i>Digital Islamic Network</i>) pada Bank Muamalat dapat dipercaya untuk melakukan transaksi. (X _{1.1.2})	SS	5	45	225	47%
	S	4	35	140	36%
	N	3	13	39	14%
	TS	2	3	6	3%
	STS	1	0	0	0%
Total			96	410	100%

Sumber: Pengolahan Data SPSS 24, 2021

Berdasarkan tabel 4.5 di atas dapat dijelaskan bahwa indikator kejujuran pada pernyataan kedua, 96 responden

yang menyatakan sangat setuju sebanyak 45 responden atau 47%, setuju sebanyak 35 responden atau 36%, netral sebanyak 13 responden atau 14%, tidak setuju sebanyak 3 responden atau 3%, dan sangat tidak setuju sebanyak 0 responden atau 0%. Artinya, responden cenderung sangat setuju bahwa merasa fitur-fitur yang disediakan dalam aplikasi Muamalat DIN (*Digital Islamic Network*) pada Bank Muamalat dapat dipercaya untuk melakukan transaksi.

2) Kehandalan ($X_{1.2}$)

Tabel 4.6
Hasil Kuesioner Item Pernyataan $X_{1.2.1}$

Item Pernyataan	Pilihan	Skor	$X_{1.2.1}$		
			F	Total	%
Aplikasi Muamalat DIN (<i>Digital Islamic Network</i>) pada Bank Muamalat telah dilengkapi dengan sistem keamanan yang handal sehingga aman untuk digunakan nasabah. ($X_{1.2.1}$)	SS	5	44	220	46%
	S	4	33	132	34%
	N	3	13	39	14%
	TS	2	6	12	6%
	STS	1	0	0	0%
Total			96	403	100%

Sumber: Pengolahan Data SPSS 24, 2021

Berdasarkan tabel 4.6 di atas dapat dijelaskan bahwa indikator kehandalan, 96 responden yang menyatakan

sangat setuju sebanyak 44 responden atau 46%, setuju sebanyak 33 responden atau 34%, netral sebanyak 13 responden atau 14%, tidak setuju sebanyak 6 responden atau 6%, dan sangat tidak setuju sebanyak 0 responden atau 0%. Artinya, responden cenderung sangat setuju bahwa Aplikasi Muamalat DIN (*Digital Islamic Network*) pada Bank Muamalat telah dilengkapi dengan sistem keamanan yang handal sehingga aman untuk digunakan nasabah.

3) Kepedulian ($X_{1.3}$)

Tabel 4.7
Hasil Kuesioner Item Pernyataan $X_{1.3.1}$

Item Pernyataan	Pilihan	Skor	$X_{1.3.1}$		
			F	Total	%
Pihak Bank Muamalat akan bertanggung jawab kepada nasabah apabila terjadi masalah dalam menggunakan aplikasi Muamalat DIN (<i>Digital Islamic Network</i>). ($X_{1.3.1}$)	SS	5	28	140	29%
	S	4	22	88	23%
	N	3	38	114	40%
	TS	2	8	16	8%
	STS	1	0	0	0%
Total			96	358	100%

Sumber: Pengolahan Data SPSS 24, 2021

Berdasarkan tabel 4.7 di atas dapat dijelaskan bahwa indikator kepedulian, 96 responden yang menyatakan

sangat setuju sebanyak 28 responden atau 29%, setuju sebanyak 22 responden atau 23%, netral sebanyak 38 responden atau 40%, tidak setuju sebanyak 0 responden atau 0%, dan sangat tidak setuju sebanyak 0 responden atau 0%. Artinya, responden cenderung netral bahwa Pihak Bank Muamalat akan bertanggung jawab kepada nasabah apabila terjadi masalah dalam menggunakan aplikasi Muamalat DIN (*Digital Islamic Network*).

4) Kredibilitas ($X_{1.4}$)

Tabel 4.8
Hasil Kuesioner Item Pernyataan $X_{1.4.1}$

Item Pernyataan	Pilihan	Skor	$X_{1.4.1}$		
			F	Total	%
Saya percaya dalam menggunakan aplikasi Muamalat DIN (<i>Digital Islamic Network</i>) pada Bank Muamalat terjamin sistem keamanan dan kerahasiaan akun nasabah ($X_{1.4.1}$)	SS	5	45	225	47%
	S	4	33	132	34%
	N	3	16	48	17%
	TS	2	2	4	2%
	STS	1	0	0	0%
Total			96	409	100%

Sumber: Pengolahan Data SPSS 24, 2021

Berdasarkan tabel 4.8 di atas dapat dijelaskan bahwa indikator kredibilitas, 96 responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 45 responden atau 47%, setuju

sebanyak 33 responden atau 34%, netral sebanyak 16 responden atau 17%, tidak setuju sebanyak 0 responden atau 0%, dan sangat tidak setuju sebanyak 0 responden atau 0%. Artinya, responden cenderung sangat setuju bahwa dalam menggunakan aplikasi Muamalat DIN (*Digital Islamic Network*) pada Bank Muamalat terjamin sistem keamanan dan kerahasiaan akun nasabah.

b. Variabel Kepuasan (X_2)

Tanggapan responden tentang kepuasan yang meliputi: kualitas produk ($X_{2.1}$), biaya ($X_{2.2}$), kualitas pelayanan ($X_{2.3}$), faktor emosi ($X_{2.4}$) dan faktor kemudahan ($X_{2.5}$). Berikut ini hasil akumulasi jawaban dari 99 responden terhadap item pernyataan variabel kepuasan.

1) Kualitas Produk ($X_{2.1}$)

Tabel 4.9
Hasil Kuesioner Item Pernyataan $X_{2.1.1}$

Item Pernyataan	Pilihan	Skor	$X_{2.1.1}$		
			F	Total	%
Saya merasa puas dengan produk-produk yang ada pada Muamalat DIN (<i>Digital Islamic Network</i>) karena memiliki kualitas yang bagus. ($X_{2.1.1}$)	SS	5	51	255	53%
	S	4	31	124	32%
	N	3	12	36	13%
	TS	2	2	4	2%
	STS	1	0	0	0%
Total			96	419	100%

Sumber: Pengolahan Data SPSS 24, 2021

Berdasarkan tabel 4.9 di atas dapat dijelaskan bahwa indikator kualitas produk, 96 responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 51 responden atau 53%, setuju sebanyak 31 responden atau 32%, netral sebanyak 12 responden atau 13%, tidak setuju sebanyak 2 responden atau 2%, dan sangat tidak setuju sebanyak 0 responden atau 0%. Artinya, responden merasa sangat puas dengan produk-produk yang ada pada Muamalat DIN (*Digital Islamic Network*) karena memiliki kualitas yang bagus.

2) Biaya ($X_{2.2}$)

Tabel 4.10
Hasil Kuesioner Item Pernyataan $X_{2.2.1}$

Item Pernyataan	Pilihan	Skor	$X_{2.2.1}$		
			F	Total	%
Saya merasa puas pada biaya yang ditetapkan oleh Bank Muamalat dalam hal bertransaksi dan produk karena murah dan sesuai dengan harapan. ($X_{2.2.1}$)	SS	5	53	265	55%
	S	4	31	124	32%
	N	3	9	27	9%
	TS	2	3	6	3%
	STS	1	0	0	0%
Total			96	422	100%

Sumber: Pengolahan Data SPSS 24, 2021

Berdasarkan tabel 4.10 di atas dapat dijelaskan bahwa indikator biaya, 96 responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 53 responden atau 55%, setuju sebanyak 31 responden atau 32%, netral sebanyak 9 responden atau 9%, tidak setuju sebanyak 3 responden atau 3%, dan sangat tidak setuju sebanyak 0 responden atau 0%. Artinya, responden merasa sangat puas pada biaya yang ditetapkan oleh Bank Muamalat dalam hal bertransaksi dan produk karena murah dan sesuai dengan harapan.

3) Kualitas Pelayanan ($X_{2,3}$)

Tabel 4.11
Hasil Kuesioner Item Pernyataan $X_{2,3,1}$

Item Pernyataan	Pilihan	Skor	$X_{2,3,1}$		
			F	Total	%
Saya merasa puas dengan kualitas pelayanan yang disediakan oleh Bank Muamalat. ($X_{2,3,1}$)	SS	5	44	220	46%
	S	4	36	144	38%
	N	3	12	36	13%
	TS	2	4	8	4%
	STS	1	0	0	0%
Total			96	408	100%

Sumber: Pengolahan Data SPSS 24, 2021

Berdasarkan tabel 4.11 di atas dapat dijelaskan bahwa indikator kualitas pelayanan, 96 responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 44 responden atau 46%, setuju sebanyak 36 responden atau 38%, netral sebanyak 12 responden atau 13%, tidak setuju sebanyak 4 responden atau 4%, dan sangat tidak setuju sebanyak 0 responden atau 0%. Artinya, responden merasa sangat puas dengan kualitas pelayanan yang disediakan oleh Bank Muamalat.

4) Faktor Emosi ($X_{2.4}$)

Tabel 4.12
Hasil Kuesioner Item Pernyataan $X_{2.4.1}$

Item Pernyataan	Pilihan	Skor	$X_{2.4.1}$		
			F	Total	%
Saya merasa senang menggunakan aplikasi Muamalat DIN (<i>Digital Islamic Network</i>) karena sangat efektif dan bermanfaat. ($X_{2.4.1}$)	SS	5	43	215	45%
	S	4	30	120	31%
	N	3	20	60	21%
	TS	2	3	6	3%
	STS	1	0	0	0%
Total			96	401	100%

Sumber: Pengolahan Data SPSS 24, 2021

Berdasarkan tabel 4.12 di atas dapat dijelaskan bahwa indikator faktor emosi, 96 responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 43 responden atau 45%, setuju sebanyak 30 responden atau 31%, netral sebanyak 20 responden atau 21%, tidak setuju sebanyak 3 responden atau 3%, dan sangat tidak setuju sebanyak 0 responden atau 0%. Artinya, responden merasa sangat senang menggunakan aplikasi Muamalat DIN (*Digital Islamic Network*) karena sangat efektif dan bermanfaat.

5) Faktor Kemudahan ($X_{2.5}$)

Tabel 4.13
Hasil Kuesioner Item Pernyataan $X_{2.5.1}$

Item Pernyataan	Pilihan	Skor	$X_{2.5.1}$		
			F	Total	%
Saya merasa senang menggunakan aplikasi Muamalat DIN (<i>Digital Islamic Network</i>) karena memberikan kenyamanan dan kemudahan dalam bertransaksi ($X_{2.5.1}$)	SS	5	45	225	47%
	S	4	36	144	38%
	N	3	14	42	15%
	TS	2	1	2	1%
	STS	1	0	0	0%
Total			96	413	100%

Sumber: Pengolahan Data SPSS 24, 2021

Berdasarkan tabel 4.13 di atas dapat dijelaskan bahwa indikator faktor kemudahan, 96 responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 45 responden atau 47%, setuju sebanyak 36 responden atau 38%, netral sebanyak 14 responden atau 15%, tidak setuju sebanyak 1 responden atau 1%, dan sangat tidak setuju sebanyak 0 responden atau 0%. Artinya, responden merasa sangat senang menggunakan aplikasi Muamalat DIN (*Digital Islamic Network*) karena memberikan kenyamanan dan kemudahan dalam bertransaksi.

c. Variabel Kualitas Layanan (X_3)

Tanggapan responden tentang kualitas layanan yang meliputi: keandalan ($X_{3.1}$), daya tanggap ($X_{3.2}$), jaminan ($X_{3.3}$), empati ($X_{3.4}$) dan bukti langsung ($X_{3.5}$). Berikut ini hasil akumulasi jawaban dari 99 responden terhadap item pernyataan variabel kualitas pelayanan.

1) Keandalan ($X_{3.1}$)

Tabel 4.14
Hasil Kuesioner Item Pernyataan $X_{3.1.1}$

Item Pernyataan	Pilihan	Skor	$X_{3.1.1}$		
			F	Total	%
Karyawan PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri dapat mengatasi permasalahan nasabah dengan baik. ($X_{3.1.1}$)	SS	5	37	185	39%
	S	4	44	176	46%
	N	3	13	39	14%
	TS	2	2	4	2%
	STS	1	0	0	0%
Total			96	404	100%

Sumber: Pengolahan Data SPSS 24, 2021

Berdasarkan tabel 4.14 di atas dapat dijelaskan bahwa indikator keandalan, 96 responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 37 responden atau 39%, setuju sebanyak 44 responden atau 46%, netral sebanyak 13 responden atau 14%, tidak setuju sebanyak 2

responden atau 2%, dan sangat tidak setuju sebanyak 0 responden atau 0%. Artinya, responden cenderung setuju bahwa karyawan PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri dapat mengatasi permasalahan nasabah dengan baik.

2) Daya Tanggap ($X_{3.2}$)

Tabel 4.15
Hasil Kuesioner Item Pernyataan $X_{3.2.1}$

Item Pernyataan	Pilihan	Skor	$X_{3.2.1}$		
			F	Total	%
Karyawan PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri sangat tanggap dalam merespon permintaan nasabah. ($X_{3.2.1}$)	SS	5	40	200	42%
	S	4	38	152	40%
	N	3	15	45	16%
	TS	2	3	6	3%
	STS	1	0	0	0%
Total			96	403	100%

Sumber: Pengolahan Data SPSS 24, 2021

Berdasarkan tabel 4.15 di atas dapat dijelaskan bahwa indikator daya tanggap, 96 responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 40 responden atau 42%, setuju sebanyak 38 responden atau 40%, netral sebanyak 15 responden atau 16%, tidak setuju sebanyak 3 responden atau 3%, dan sangat tidak setuju sebanyak 0

responden atau 0%. Artinya, responden cenderung sangat setuju bahwa karyawan PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri sangat tanggap dalam merespon permintaan nasabah.

3) Jaminan ($X_{3,3}$)

Tabel 4.16
Hasil Kuesioner Item Pernyataan $X_{3,3.1}$

Item Pernyataan	Pilihan	Skor	$X_{3,3.1}$		
			F	Total	%
Karyawan PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri dapat menjamin keamanan dalam bertransaksi dengan nasabah. ($X_{3,3.1}$)	SS	5	37	185	39%
	S	4	37	148	39%
	N	3	19	57	20%
	TS	2	3	6	3%
	STS	1	0	0	4%
Total			96	396	100%

Sumber: Pengolahan Data SPSS 24, 2021

Berdasarkan tabel 4.16 di atas dapat dijelaskan bahwa indikator jaminan, 96 responden yang menyatakan sangat setuju dan setuju sebanyak 37 responden atau 39%, netral sebanyak 19 responden atau 20%, tidak setuju sebanyak 3 responden atau 3%, dan sangat tidak setuju sebanyak 0 responden atau 0%. Artinya, responden cenderung setuju bahwa karyawan PT. Bank Muamalat

Indonesia Tbk. Cabang Kediri dapat menjamin keamanan dalam bertransaksi dengan nasabah.

4) Empati ($X_{3,4}$)

Tabel 4.17
Hasil Kuesioner Item Pernyataan $X_{3,4.1}$

Item Pernyataan	Pilihan	Skor	$X_{3,4.1}$		
			F	Total	%
Karyawan PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri peduli dengan pengaduan nasabah mengenai kebutuhan informasi. ($X_{3,4.1}$)	SS	5	40	200	42%
	S	4	36	144	38%
	N	3	18	54	19%
	TS	2	2	4	2%
	STS	1	0	0	0%
Total			96	402	100%

Sumber: Pengolahan Data SPSS 24, 2021

Berdasarkan tabel 4.17 di atas dapat dijelaskan bahwa indikator empati, 96 responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 40 responden atau 42%, setuju sebanyak 36 responden atau 38%, netral sebanyak 19 responden atau 19%, tidak setuju sebanyak 2 responden atau 2%, dan sangat tidak setuju sebanyak 0 responden atau 0%. Artinya, responden cenderung sangat setuju bahwa karyawan PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk.

Cabang Kediri peduli dengan pengaduan nasabah mengenai kebutuhan informasi.

5) Bukti Langsung ($X_{3.5}$)

Tabel 4.18
Hasil Kuesioner Item Pernyataan $X_{3.5.1}$

Item Pernyataan	Pilihan	Skor	$X_{3.5.1}$		
			F	Total	%
PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri Memiliki ruang tunggu pelayanan yang nyaman. ($X_{3.5.1}$)	SS	5	42	210	44%
	S	4	33	132	34%
	N	3	18	54	19%
	TS	2	3	6	3%
	STS	1	0	0	0%
Total			96	402	100%

Sumber: Pengolahan Data SPSS 24, 2021

Berdasarkan tabel 4.18 di atas dapat dijelaskan bahwa indikator bukti langsung, 96 responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 42 responden atau 44%, setuju sebanyak 33 responden atau 34%, netral sebanyak 18 responden atau 19%, tidak setuju sebanyak 3 responden atau 3%, dan sangat tidak setuju sebanyak 0 responden atau 0%. Artinya, responden cenderung sangat setuju bahwa PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri Memiliki ruang tunggu pelayanan yang nyaman.

d. Variabel Loyalitas Nasabah Pengguna Muamalat DIN (*Digital Islamic Network*) (Y)

Tanggapan responden tentang loyalitas nasabah pengguna Muamalat DIN (*Digital Islamic Network*) yang meliputi: melakukan pembelian ulang ($Y_{1.1}$), merekomendasikan merk tersebut pada orang lain ($Y_{1.2}$), tetap memilih produk tersebut ($Y_{1.3}$), dan selalu menyukai merk tersebut ($Y_{1.4}$). Berikut ini hasil akumulasi jawaban dari 99 responden terhadap item pernyataan variabel kualitas pelayanan.

1) Melakukan Pembelian Ulang ($Y_{1.1}$)

Tabel 4.19
Hasil Kuesioner Item Pernyataan $Y_{1.1.1}$

Item Pernyataan	Pilihan	Skor	$Y_{1.1.1}$		
			F	Total	%
Saya akan melakukan pembelian ulang produk dan melakukan transaksi kembali. ($Y_{1.1.1}$)	SS	5	39	39	41%
	S	4	40	40	42%
	N	3	17	17	18%
	TS	2	0	0	0%
	STS	1	0	0	0%
Total			96	406	100%

Sumber: Pengolahan Data SPSS 24, 2021

Berdasarkan tabel 4.19 di atas dapat dijelaskan bahwa indikator minat transaksional, 96 responden yang

menyatakan sangat setuju sebanyak 39 responden atau 41%, setuju sebanyak 40 responden atau 42%, netral sebanyak 17 responden atau 18%, tidak setuju sebanyak 0 responden atau 0%, dan sangat tidak setuju sebanyak 0 responden atau 0%. Artinya, responden cenderung setuju bahwa responden melakukan pembelian ulang produk dan melakukan transaksi kembali.

2) Merekomendasikan merk tersebut pada orang lain (Y_{1.2})

Tabel 4.20
Hasil Kuesioner Item Pernyataan Y_{1.2.1}

Item Pernyataan	Pilihan	Skor	Y _{1.2.1}		
			F	Total	%
Saya akan merekomendasikan kepada orang atau keluarga saya untuk menggunakan aplikasi Muamalat DIN (<i>Digital Islamic Network</i>) di Bank Muamalat (Y _{1.2.1})	SS	5	38	190	40%
	S	4	32	128	33%
	N	3	26	78	27%
	TS	2	0	0	0%
	STS	1	0	0	0%
Total			96	396	100%

Sumber: Pengolahan Data SPSS 24, 2021

Berdasarkan tabel 4.20 di atas dapat dijelaskan bahwa indikator minat referensial, 96 responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 38 responden atau 40%, setuju sebanyak 32 responden atau 33%, netral

sebanyak 26 responden atau 27%, tidak setuju sebanyak 0 responden atau 0%, dan sangat tidak setuju sebanyak 0 responden atau 0%. Artinya, responden cenderung sangat setuju bahwa responden akan merekomendasikan kepada orang atau keluarga saya untuk menggunakan aplikasi Muamalat DIN (Digital Islamic Network) di Bank Muamalat.

- 3) Tetap memilih produk tersebut ($Y_{1.3}$)

Tabel 4.21
Hasil Kuesioner Item Pernyataan $Y_{1.3.1}$

Item Pernyataan	Pilihan	Skor	$Y_{1.3.1}$		
			F	Total	%
Saya tetap memilih menggunakan produk Muamalat DIN (<i>Digital Islamic Network</i>) tersebut. ($Y_{1.3.1}$)	SS	5	31	155	32%
	S	4	29	116	30%
	N	3	36	108	38%
	TS	2	0	0	0%
	STS	1	0	0	0%
Total			96	379	100%

Sumber: Pengolahan Data SPSS 24, 2021

Berdasarkan tabel 4.21 di atas dapat dijelaskan bahwa indikator minat preferensial, 96 responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 31 responden atau 32%, setuju sebanyak 29 responden atau 30%, netral

sebanyak 36 responden atau 38%, tidak setuju sebanyak 0 responden atau 0%, dan sangat tidak setuju sebanyak 0 responden atau 0%. Artinya, responden cenderung netral bahwa responden tetap memilih menggunakan produk Muamalat DIN (*Digital Islamic Network*) tersebut.

- 4) Selalu menyukai merk tersebut (Y_{1.4})

Tabel 4.22
Hasil Kuesioner Item Pernyataan Y_{1.4.1}

Item Pernyataan	Pilihan	Skor	Y _{1.4.1}		
			F	Total	%
Saya percaya Muamalat DIN adalah aplikasi layanan mobile banking yang terbaik. (Y _{1.4.1})	SS	5	35	175	36%
	S	4	33	132	34%
	N	3	28	84	29%
	TS	2	0	0	0%
	STS	1	0	0	0%
Total			96	391	100%

Sumber: Pengolahan Data SPSS 24, 2021

Berdasarkan tabel 4.22 di atas dapat dijelaskan bahwa indikator minat eksploratif pada pernyataan pertama, 96 responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 35 responden atau 36%, setuju sebanyak 33 responden atau 34%, netral sebanyak 28 responden atau 29%, tidak setuju sebanyak 0 responden atau 0%, dan

sangat tidak setuju sebanyak 0 responden atau 0%. Artinya, responden cenderung sangat setuju bahwa responden percaya Muamalat DIN adalah aplikasi layanan mobile banking yang terbaik.

Tabel 4.23
Hasil Kuesioner Item Pernyataan Y_{1.4.2}

Item Pernyataan	Pilihan	Skor	Y _{1.4.2}		
			F	Total	%
Saya akan kembali mengunjungi Bank Muamalat dalam waktu dekat. (Y _{1.4.2})	SS	5	35	175	36%
	S	4	36	144	38%
	N	3	25	75	26%
	TS	2	0	0	0%
	STS	1	0	0	0%
Total			96	394	100%

Sumber: Pengolahan Data SPSS 24, 2021

Berdasarkan tabel 4.23 di atas dapat dijelaskan bahwa indikator minat eksploratif pada pernyataan kedua, 96 responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 35 responden atau 36%, setuju sebanyak 36 responden atau 38%, netral sebanyak 25 responden atau 26%, tidak setuju sebanyak 0 responden atau 0%, dan sangat tidak setuju sebanyak 0 responden atau 0%. Artinya, responden

cenderung setuju bahwa responden akan kembali mengunjungi Bank Muamalat dalam waktu dekat..

C. Analisis Data

Data-data yang diperoleh dalam penelitian ini akan dianalisis dengan hipotesis yang telah dikemukakan pada bab sebelumnya. Pada bagian ini akan dibahas tahap-tahap dan pengolahan data yang kemudian akan dianalisis tentang pengaruh kepercayaan, kepuasan, dan kualitas layanan terhadap loyalitas nasabah pengguna Muamalat DIN (*Digital Islamic Network*) pada PT Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri. Analisa yang digunakan dalam penelitian ini meliputi analisa variabel-variabel independen (kepercayaan, kepuasan, dan kualitas layanan) terhadap variabel dependen (loyalitas nasabah pengguna Muamalat DIN). Perhitungan variabel-variabel ini dilakukan dengan menggunakan program SPSS 24.0. Berikut ini adalah pengujian data berdasarkan data yang telah diolah dengan menggunakan SPSS versi 24.0:

1. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

a. Uji Validitas

Uji validitas dalam penelitian ini menggunakan bantuan aplikasi SPSS 24.0. suatu kuisisioner dikatakan valid jika pernyataan ataupun pertanyaan pada kuisisioner tersebut mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuisisioner tersebut. uji validitas dilakukan pada setiap butir pertanyaan

yang diuji validitasnya. Adapun Kriteria uji pengambilan keputusan berdasarkan nilai sig. yaitu:

Jika sig. $\leq 0,05$ maka soal dinyatakan valid

Jika sig. $> 0,05$ maka soal dinyatakan tidak valid

Dari perhitungan SPSS 24.0 diatas dapat diambil kesimpulan pada tiap-tiap variabel sebagai berikut sebagai berikut:

Tabel 4.24
Hasil Uji Validitas Variabel Kepercayaan (X₁)

Variabel	Indikator	Butir Pernyataan	R Hitung (Pearson Correlation)	Sig.	Keterangan
Kepercayaan (X ₁)	X _{1.1}	X _{1.1.1}	0,749	0,000	VALID
		X _{1.1.2}	0,764	0,000	VALID
	X _{1.2}	X _{1.2.1}	0,782	0,000	VALID
	X _{1.3}	X _{1.3.1}	0,758	0,000	VALID
	X _{1.4}	X _{1.4.1}	0,822	0,000	VALID

Sumber: Pengolahan data SPSS 24, 2021

Berdasarkan tabel 4.24 di atas dapat dijelaskan bahwa semua butir pernyataan instrumen kepercayaan (X₁) valid. Karena semua indikator pada tabel di atas, sig. $\leq 0,05$ maka soal dinyatakan valid di dapat dari jumlah sampel sebesar 96 responden dengan taraf signifikan sebesar 5% diperoleh nilai sig. sebesar 0,000. Jadi, dapat disimpulkan bahwa semua pernyataan pada instrumen kepercayaan adalah valid.

Tabel 4.25

Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan (X_2)

Variabel	Indikator	Butir Pernyataan	R Hitung (<i>Pearson Correlation</i>)	Sig.	Keterangan
Kepuasan (X_2)	X _{2.1}	X _{2.1.1}	0,648	0,000	VALID
	X _{2.2}	X _{2.2.1}	0,746	0,000	VALID
		X _{2.2.2}	0,854	0,000	VALID
	X _{2.3}	X _{2.3.1}	0,701	0,000	VALID
	X _{2.4}	X _{2.4.1}	0,680	0,000	VALID

Sumber: Pengolahan data SPSS 24, 2021

Berdasarkan tabel 4.25 di atas dapat dijelaskan bahwa semua butir pernyataan instrumen kepuasan (X_2) valid. Karena semua indikator pada tabel di atas, sig. $\leq 0,05$ maka soal dinyatakan valid di dapat dari jumlah sampel sebesar 96 responden dengan taraf signifikan sebesar 5% diperoleh nilai sig. sebesar 0,000. Jadi, dapat disimpulkan bahwa semua pernyataan pada instrumen kepuasan adalah valid.

Tabel 4.26
Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Layanan (X₃)

Variabel	Indikator	Butir Pernyataan	R Hitung (<i>Pearson Correlation</i>)	Sig.	Keterangan
Kualitas Layanan (X ₃)	X _{3.1}	X _{3.1.1}	0,500	0,000	VALID
	X _{3.2}	X _{3.2.1}	0,535	0,000	VALID
	X _{3.3}	X _{3.3.1}	0,738	0,000	VALID
	X _{3.4}	X _{3.4.1}	0,721	0,000	VALID
	X _{3.5}	X _{3.5.1}	0,631	0,000	VALID

Sumber: Pengolahan data SPSS 24, 2021

Berdasarkan tabel 4.26 di atas dapat dijelaskan bahwa semua butir pernyataan instrumen kualitas layanan (X₃) valid. Karena semua indikator pada tabel di atas, sig. $\leq 0,05$ maka soal dinyatakan valid di dapat dari jumlah sampel sebesar 96 responden dengan taraf signifikan sebesar 5% diperoleh nilai sig. sebesar 0,000. Jadi, dapat disimpulkan bahwa semua pernyataan pada instrumen kualitas layanan adalah valid.

Tabel 4.27
Hasil Uji Validitas Variabel Loyalitas Nasabah Pengguna
Muamalat DIN (Y)

Variabel	Indikator	Butir Pernyataan	R Hitung (Pearson Correlation)	Sig.	Keterangan
Loyalitas nasabah pengguna Muamalat DIN (Y)	Y _{1.1}	Y _{1.1.1}	0,663	0,000	VALID
	Y _{1.2}	Y _{1.2.1}	0,721	0,000	VALID
	Y _{1.3}	Y _{1.3.1}	0,784	0,000	VALID
	Y _{1.4}	Y _{1.4.1}	0,736	0,000	VALID
		Y _{1.4.2}	0,779	0,000	VALID

Sumber: Pengolahan data SPSS 24, 2021

Berdasarkan tabel 4.27 di atas dapat dijelaskan bahwa semua butir pernyataan instrumen loyalitas nasabah pengguna Muamalat DIN (Y) valid. Karena semua indikator pada tabel di atas, sig. $\leq 0,05$ maka soal dinyatakan valid di dapat dari jumlah sampel sebesar 96 responden dengan taraf signifikan sebesar 5% diperoleh nilai sig. sebesar 0,000. Jadi, dapat disimpulkan bahwa semua pernyataan pada instrumen loyalitas nasabah pengguna Muamalat DIN adalah valid.

b. Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah istilah yang digunakan untuk menunjukkan sejauh mana suatu hasil pengukuran relatif konsisten apabila pengukuran diulang dua kali atau lebih.

Ukuran tingkat reliabilitas berdasarkan koefisien *alpha* dapat diinterpretasikan sebagai berikut:⁶

- 1) Nilai *Alpha Cronbach's* 0,00-0,20 artinya kurang reliabel.
- 2) Nilai *Alpha Cronbach's* 0,21-0,40 artinya agak reliabel.
- 3) Nilai *Alpha Cronbach's* 0,41-0,60 artinya cukup reliabel.
- 4) Nilai *Alpha Cronbach's* 0,61-0,80 artinya reliabel.
- 5) Nilai *Alpha Cronbach's* 0,81-1,00 artinya sangat reliabel.

Hasil pengujian reliabilitas menggunakan aplikasi SPSS 16.0 adalah sebagai berikut:

Tabel 4.28
Hasil Uji Reliabilitas Variabel kepercayaan (X₁)

<i>Cronbach's Alpha</i>	N of Items	Keterangan
0,831	5	Sangat Reliabel

Sumber: Pengolahan data SPSS 24, 2021

Berdasarkan tabel 4.28 di atas dapat dijelaskan bahwa nilai *Cronbach's Alpha* 0,831 yang berarti bahwa konstruk pernyataan yang merupakan dimensi faktor kepercayaan adalah sangat reliabel. Karena mengacu pada kriteria pengujian, maka variabel kepercayaan dikategorikan sangat reliabel sebab memiliki *Cronbach's Alpha* 0,81 sampai dengan 1,00. Jadi dapat disimpulkan bahwa responden memiliki konsistensi dalam menjawab konstruk-konstruk pernyataan yang merupakan

⁶ Mansur Chadi Mursid, dkk, *Menanamkan Nilai Inovasi ...*, hlm. 67

dimensi variabel kepercayaan yang disusun dalam bentuk kuesioner.

Tabel 4.29
Hasil Uji Reliabilitas Variabel kepuasan (X₂)

<i>Cronbach's Alpha</i>	N of Items	Keterangan
0,779	5	Reliabel

Sumber: Pengolahan data SPSS 24, 2021

Berdasarkan tabel 4.29 di atas dapat dijelaskan bahwa nilai *Cronbach's Alpha* 0,779 yang berarti bahwa konstruk pernyataan yang merupakan dimensi faktor kepuasan adalah reliabel. Karena mengacu pada kriteria pengujian, maka variabel kepuasan dikategorikan reliabel sebab memiliki *Cronbach's Alpha* 0,61 sampai dengan 0,80. Jadi dapat disimpulkan bahwa responden memiliki konsistensi dalam menjawab konstruk-konstruk pernyataan yang merupakan dimensi variabel kepuasan yang disusun dalam bentuk kuesioner.

Tabel 4.30
Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Layanan (X₃)

<i>Cronbach's Alpha</i>	N of Items	Keterangan
0,639	5	Reliabel

Sumber: Pengolahan data SPSS 24, 2021

Berdasarkan tabel 4.30 di atas dapat dijelaskan bahwa nilai *Cronbach's Alpha* 0,639 yang berarti bahwa konstruk pernyataan yang merupakan dimensi faktor kualitas layanan

adalah reliabel. Karena mengacu pada kriteria pengujian, maka variabel kualitas layanan dikategorikan reliabel sebab memiliki *Cronbach's Alpha* 0,61 sampai dengan 0,80. Jadi dapat disimpulkan bahwa responden memiliki konsistensi dalam menjawab konstruk-konstruk pernyataan yang merupakan dimensi variabel kualitas layanan yang disusun dalam bentuk kuesioner.

Tabel 4.31
Hasil Uji Reliabilitas Variabel Loyalitas Nasabah Pengguna Muamalat DIN (Y)

<i>Cronbach's Alpha</i>	N of Items	Keterangan
0,790	5	Reliabel

Sumber: Pengolahan data SPSS 24, 2021

Berdasarkan tabel 4.31 di atas dapat dijelaskan bahwa nilai *Cronbach's Alpha* 0,790 yang berarti bahwa konstruk pernyataan yang merupakan dimensi faktor loyalitas nasabah pengguna Muamalat DIN adalah *reliabel*. Karena mengacu pada kriteria pengujian, maka variabel loyalitas nasabah pengguna Muamalat DIN dikategorikan reliabel sebab memiliki *Cronbach's Alpha* 0,61 sampai dengan 0,80. Jadi dapat disimpulkan bahwa responden memiliki konsistensi dalam menjawab konstruk-konstruk pernyataan yang merupakan dimensi variabel loyalitas nasabah pengguna Muamalat DIN yang disusun dalam bentuk kuesioner.

2. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Uji normalitas ini digunakan untuk mengetahui apakah populasi berdistribusi normal atau tidak berdistribusi normal. Data yang digunakan ialah data angket variabel kepercayaan, kepuasan, kualitas layanan, dan loyalitas nasabah. Dalam pengujian ini, penguji menggunakan uji normalitas *Kolmogorov-Smirnov* berbantuan aplikasi SPSS 24,0 diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 4.32
Hasil Uji Normalitas

Variabel	<i>Exact Sig. (2-tailed)</i>	Keterangan
Variabel kepercayaan	0,055	Normal
Variabel kepuasan	0,059	Normal
Variabel kualitas layanan	0,054	Normal
Variabel loyalitas nasabah	0,080	Normal

Sumber: Pengolahan data SPSS 24, 2021

Berdasarkan Tabel 4.32 diperoleh angka probabilitas atau nilai signifikansi (*Exact Sig. (2-tailed)*). Nilai ini kemudian dibandingkan dengan nilai taraf signifikansi yaitu 0,05, untuk kriteria pengambilan keputusan uji normalitas sebagai berikut:

- 1) Apabila nilai signifikan hasil pengujian (*Exact Sig*). $> 0,05$ maka, data berdistribusi normal.
- 2) Apabila nilai signifikan hasil pengujian (*Exact Sig*). $< 0,05$ maka data tidak berdistribusi normal.

Berdasarkan Tabel 4.32 menunjukkan bahwa nilai signifikansi variabel kepercayaan, kepuasan, kualitas layanan, dan loyalitas nasabah sebagai berikut:

- 1) Variabel kepercayaan $0,055 > 0,05$
- 2) Variabel kepuasan $0,059 > 0,05$
- 3) Variabel kualitas layanan $0,054 > 0,05$
- 4) Variabel loyalitas nasabah $0,080 > 0,05$

Berdasarkan kriteria uji, sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa data angket variabel kepercayaan, kepuasan, kualitas layanan, dan loyalitas nasabah berdistribusi normal.

b. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas bertujuan untuk melihat ada atau tidaknya korelasi yang tinggi antara variabel-variabel bebas dalam suatu model regresi linear berganda. Jika ada korelasi yang tinggi di antara variabel-variabel bebasnya, maka hubungan antara variabel bebas terhadap variabel terikatnya menjadi terganggu. Dasar pengambilan keputusan pada uji multikolinearitas yaitu nilai tolerance $> 0,10$ dan nilai VIF < 10

maka dikatakan bahwa tidak ada multikolinearitas antar variabel independen dalam model regresi.⁷

Tabel 4.33
Hasil Uji Multikolinearitas

Coefficients^a

Model	Collinearity Statistics		Keterangan
	Tolerance	VIF	
1 (Constant)			
Kepercayaan	.883	1.132	Tidak terjadi multikolinearitas
Kepuasan	.978	1.023	Tidak terjadi multikolinearitas
Kualitas layanan	.900	1.111	Tidak terjadi multikolinearitas

a. Dependent Variable: Loyalitas Nasabah pengguna Muamalat DIN

Sumber: Pengolahan data SPSS 24, 2021

Berdasarkan tabel 4.33 di atas dapat dijelaskan bahwa hasil uji multikolinearitas variabel kepercayaan memiliki *tolerance* sebesar 0,883 dan VIF sebesar 1,132. Variabel kepuasan memiliki *tolerance* sebesar 0,978 dan VIF sebesar 1,023. Variabel kualitas layanan memiliki *tolerance* sebesar 0,900 dan VIF sebesar 1,111. Sehingga dapat disimpulkan bahwa data pada variabel tersebut tidak terdapat multikolinearitas karena nilai *tolerance* > 0,1 dan nilai VIF < 10.

c. Uji Autokorelasi

Menurut Imam Ghozali (2021: 111) Tidak ada gejala autokorelasi jika nilai Durbin Watson terletak antara dua sampai

⁷ Slamet Riyanto dan Aglis Andhita Hatmawan, *Metode Riset Penelitian Kuantitatif...*, hlm. 139

dengan (4-du). Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan bantuan aplikasi SPSS 24.0 diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 4.34
Hasil Uji Autokorelasi

Model Summary^b

Model	Durbin-Watson
1	2.341

a. Predictors: (Constant), Kualitas Layanan, Kepuasan, Kepercayaan

b. Dependent Variable: loyalitas nasabah pengguna Muamalat DIN

Dari tabel 4.34 diatas diketahui bahwa nilai Durbin Watson ialah 2,341. Sedangkan nilai du diperoleh dari distribusi nilai tabel Durbin Watson dengan K (jumlah variabel independen (X)) = 3 dan N (Banyaknya sampel) = 96 dengan nilai siginifikansi 5% yaitu 1,736. Sehingga nilai 4-du=4-1,376=2,624 dengan demikian du (1,736) < Durbin Watson (2,341) < 4-du (2,624). Hal ini berarti bahwa tidak ada gejala autokorelasi.

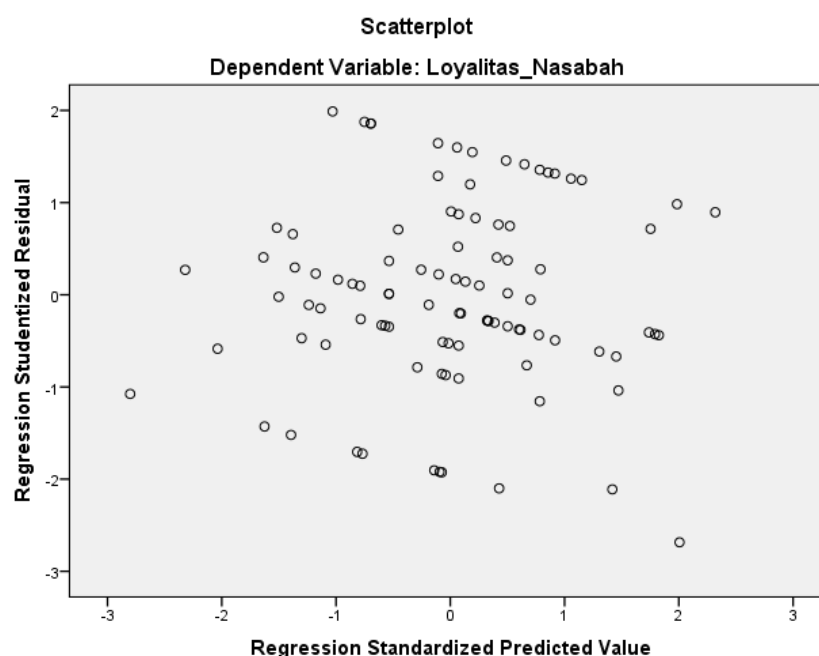
d. Uji Heteroskedastisitas

Uji Heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam suatu model regresi terjadi ketidaksamaan varians dari residual suatu pengamatan ke pengamatan lain. untuk mengetahui ada atau tidaknya heteroskedastisitas pada suatu model regresi peneliti menggunakan bantuan aplikasi SPSS 24.0. Suatu model regresi dikatakan tidak terjadi

heteroskedastisitas apabila titik-titik pada scatterplot tidak membentuk pola yang jelas (bergelombang, melebar kemudian menyempit), serta titik-titik menyebar diatas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y.

Berikut Scatterplot hasil uji heteroskedastisitas dalam penelitian ini dengan bantuan aplikasi SPSS 24.0

Gambar 4.2
Hasil Uji Heteroskedastisitas



Sumber: Pengolahan data SPSS 24, 2021

Dari gambar 4.2, gambar scatterplot diatas terlihat titik-titik tidak membentuk pola yang jelas, titik-titik menyebar secara acak dan berada diatas maupun dibawah angka 0. Sehingga dapat disimpulkan bahwa model regresi dalam penelitian ini tidak terjadi heteroskedastisitas dan layak untuk digunakan.

3. Uji Regresi Linear Berganda

Uji regresi linear berganda digunakan untuk melihat apakah terdapat pengaruh antara variabel independen dengan variabel dependen dalam skala pengukuran pada persamaan linear.⁸ Dalam penelitian ini, variabel *independen* adalah kepercayaan, kepuasan, dan kualitas layanan. Sedangkan variabel *dependen* adalah loyalitas nasabah pengguna Muamalat DIN.

Tabel 4.35
Hasil Uji Regresi Linear Berganda

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients
		B
1	(Constant)	16;779
	Kepercayaan	.222
	Kepuasan	.203
	Kualitas Layanan	-.253

a. Dependent Variable: Loyalitas Nasabah pengguna Muamalat DIN

Sumber: Pengolahan data SPSS 24, 2021

Berdasarkan tabel 4.35 di atas dapat dijelaskan bahwa hasil analisis regresi linear berganda diperoleh yaitu variabel kepercayaan sebesar 0,222, variabel kepuasan sebesar 0,203, dan variabel kualitas layanan sebesar 0,253. Sehingga model persamaan regresi yang diperoleh adalah sebagai berikut:

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + e$$

$$Y = 16.779 + 0,222 X_1 + 0,203 X_2 + (-0,253) X_3$$

⁸ *Ibid*, hlm. 140

Dari persamaan regresi di atas, maka dapat diuraikan sebagai berikut:

- a. Nilai konstanta 16,779 menyatakan bahwa jika dalam konstanta tetap variabel kepercayaan, kepuasan, dan kualitas layanan adalah dalam keadaan tetap (konstan). Maka loyalitas nasabah pengguna Muamalat DIN (*Digital Islamic Network*) pada bank Muamalat KCP Kediri nilainya positif sebesar 16,779 satuan. Karena nilai konstanta bernilai positif artinya loyalitas nasabah pengguna Muamalat DIN (*Digital Islamic Network*) tidak akan mengalami penurunan meskipun variabel kepercayaan, kepuasan dan kualitas layanan yang diberikan tetap.
- b. Koefisien regresi X_1 (Kepercayaan) sebesar 0,222 menyatakan bahwa setiap penambahan 1 satuan pada variabel Kepercayaan, akan meningkatkan nilai loyalitas nasabah pengguna Muamalat DIN (*Digital Islamic Network*) pada bank Muamalat KCP Kediri sebesar 0,222 satu satuan. Sebaliknya, jika variabel Kepercayaan turun 1 satuan maka loyalitas nasabah pengguna Muamalat DIN (*Digital Islamic Network*) akan turun sebesar 0,222 dengan anggapan variabel independen lain nilainya tetap.
- c. Koefisien regresi X_2 (Kepuasan) sebesar 0,203 menyatakan bahwa setiap penambahan 1 satuan pada variabel Kepuasan, akan meningkatkan nilai loyalitas nasabah pengguna Muamalat DIN (*Digital Islamic Network*) pada bank Muamalat KCP

Kediri sebesar 0,203 satu satuan. Sebaliknya, jika variabel Kepuasan turun 1 satuan maka loyalitas nasabah pengguna Muamalat DIN (*Digital Islamic Network*) akan turun sebesar 0,203 dengan anggapan variabel independen lain nilainya tetap.

- d. Koefisien regresi X_3 (Kualitas Layanan) sebesar 0,253 menyatakan bahwa setiap penambahan 1 satuan pada variabel Kualitas Layanan, akan menurunkan nilai loyalitas nasabah pengguna Muamalat DIN (*Digital Islamic Network*) pada bank Muamalat KCP Kediri sebesar 0,253 satu satuan. Sebaliknya, jika variabel Kualitas layanan turun 1 satuan maka loyalitas nasabah pengguna Muamalat DIN (*Digital Islamic Network*) akan meningkat sebesar 0,253 dengan anggapan variabel independen lain nilainya tetap.
- e. Tanda (+) dan (-) dari nilai koefisien regresi bukanlah menyatakan tanda aljabar, melainkan menyatakan arah hubungan atau lebih tegasnya menyatakan pengaruh variabel independen X terhadap variabel dependen Y. Tanda (+) menunjukkan pengaruh yang searah, sedangkan tanda (-) menunjukkan pengaruh yang berbanding terbalik antara variabel independen X dengan variabel dependen Y.
- f. Dari hasil regresi diatas menunjukkan bahwa variabel Kepercayaan memiliki pengaruh yang lebih besar dibandingkan dengan variabel Kepuasan dan Kualitas layanan. Hal ini dapat

dilihat dari tabel regresi diatas melalui nilai koefisien beta Kepercayaan (X_1) sebesar 0,222 yang lebih besar dari nilai koefisien beta dari variabel Kepuasan (X_2) sebesar 0,203 dan koefisien nilai beta variabel Kualitas Layanan (X_3) sebesar 0,253

4. Uji Hipotesis

a. Uji Parsial (Uji T)

Uji parsial menunjukkan seberapa besar pengaruh satu variabel independen secara individual dalam menerangkan variabel dependen.

Tabel 4.36
Hasil Uji Parsial (Uji T)

Coefficients ^a		
Model	T	Sig.
1 (Constant)		
Kepercayaan	2.362	.020
Kepuasan	2.039	.044
Kualitas Layanan	-2,159	.033

a. Dependent Variable: Loyalitas Nasabah pengguna Muamalat DIN
Sumber: Pengolahan data SPSS 24, 2021

Berdasarkan tabel 4.36 di atas dapat dijelaskan bahwa untuk mengetahui besarnya pengaruh masing-masing variabel *independen* secara parsial terhadap variabel *dependen* adalah sebagai berikut:

1) Pengaruh kepercayaan terhadap loyalitas nasabah pengguna Muamalat DIN di PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri.

a) Merumuskan hipotesis

H_0 = Tidak ada pengaruh signifikan dari kepercayaan terhadap loyalitas nasabah pengguna Muamalat DIN (*Digital Islamic Network*) pada bank Muamalat KCP Kediri

H_1 = Ada pengaruh signifikan dari kepercayaan terhadap loyalitas nasabah pengguna Muamalat DIN (*Digital Islamic Network*) pada bank Muamalat KCP Kediri

b) Menentukan nilai probabilitas (*Sig.*)

Dari tabel 4.36 diatas diketahui nilai probabilitas (*Sig.*) sebesar 0,020.

c) Kriteria pengujian

- Cara Pertama :

Jika nilai probabilitas (*Sig.*) $>0,05$ maka H_0 diterima.

Jika nilai probabilitas (*Sig.*) $<0,05$ maka H_0 ditolak.

- Cara Kedua

Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka H_0 ditolak

Jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ maka H_0 diterima dan sebaliknya H_1 ditolak.

d) Membuat kesimpulan

Dari tabel 4.36 menunjukkan bahwa nilai probabilitas (*Sig.*) sebesar 0,020. Hal ini berarti nilai probabilitas (*Sig.*) = 0,020 < 0,05 sehingga H_0 ditolak. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh signifikan dari kepercayaan terhadap loyalitas nasabah pengguna Muamalat DIN (*Digital Islamic Network*) pada bank Muamalat KCP Kediri.

Kemudian jika dilihat dari nilai t_{hitung} sebesar 2,362 dengan arah positif yang dibandingkan dengan nilai t_{tabel} yaitu ($df = n-1 = 96-1 = 95$) dengan α 5% diperoleh t_{tabel} sebesar 1,661. Maka disimpulkan bahwa H_1 diterima karena t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} ($2,362 > 1,661$). Jadi, kepercayaan berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas nasabah pengguna Muamalat DIN (*Digital Islamic Network*) pada bank Muamalat KCP Kediri.

2) Pengaruh kepuasan terhadap loyalitas nasabah pengguna Muamalat DIN di PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri.

a) Merumuskan hipotesis

H_0 = Tidak ada pengaruh signifikan dari kepuasan terhadap loyalitas nasabah pengguna Muamalat DIN (*Digital Islamic Network*) pada bank Muamalat KCP Kediri

H_1 = Ada pengaruh signifikan dari kepuasan terhadap loyalitas nasabah pengguna Muamalat DIN (*Digital Islamic Network*) pada bank Muamalat KCP Kediri

b) Menentukan nilai probabilitas (*Sig.*)

Dari tabel 4.36 diatas diketahui nilai probabilitas (*Sig.*) sebesar 0,044.

c) Kriteria pengujian

- Cara Pertama :

Jika nilai probabilitas (*Sig.*) $>0,05$ maka H_0 diterima.

Jika nilai probabilitas (*Sig.*) $<0,05$ maka H_0 ditolak.

- Cara Kedua :

Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka H_0 ditolak

Jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ maka H_0 diterima dan sebaliknya H_1 ditolak.

d) Membuat kesimpulan

Dari tabel 4.36 menunjukkan bahwa nilai probabilitas (*Sig.*) sebesar 0,044. Hal ini berarti nilai probabilitas (*Sig.*) = 0,044 < 0,05 sehingga H_0 ditolak. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh signifikan dari kepuasan terhadap loyalitas nasabah pengguna Muamalat DIN (*Digital Islamic Network*) pada bank Muamalat KCP Kediri.

Kemudian jika dilihat dari nilai t_{hitung} sebesar 2,039 dengan arah positif yang dibandingkan dengan nilai t_{tabel} yaitu ($df = n-1 = 96-1 = 95$) dengan α 5% diperoleh t_{tabel} sebesar 1,661. Maka disimpulkan bahwa H_1 diterima karena t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} ($2,039 > 1,661$). Jadi, kepuasan berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas nasabah pengguna Muamalat DIN (*Digital Islamic Network*) pada bank Muamalat KCP Kediri.

3) Pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas nasabah pengguna Muamalat DIN di PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri.

a) Merumuskan hipotesis

H_0 = Tidak ada pengaruh signifikan dari kualitas layanan terhadap loyalitas nasabah pengguna Muamalat DIN (*Digital Islamic Network*) pada bank Muamalat KCP Kediri

H_1 = Ada pengaruh signifikan dari kualitas layanan terhadap loyalitas nasabah pengguna Muamalat DIN (*Digital Islamic Network*) pada bank Muamalat KCP Kediri

b) Menentukan nilai probabilitas (*Sig.*)

Dari tabel 4.36 diatas diketahui nilai probabilitas (*Sig.*) sebesar 0,033.

c) Kriteria pengujian

- Cara Pertama :

Jika nilai probabilitas (*Sig.*) $>0,05$ maka H_0 diterima.

Jika nilai probabilitas (*Sig.*) $<0,05$ maka H_0 ditolak.

- Cara Kedua :

Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka H_0 ditolak

Jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ maka H_0 diterima dan sebaliknya H_1 ditolak

d) Membuat kesimpulan

Dari tabel 4.36 menunjukkan bahwa nilai probabilitas (*Sig.*) sebesar 0,033. Hal ini berarti nilai probabilitas (*Sig.*) = 0,033 < 0,05 sehingga H_0 ditolak. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh signifikan dari kualitas layanan terhadap loyalitas nasabah pengguna Muamalat DIN (*Digital Islamic Network*) pada bank Muamalat KCP Kediri.

Kemudian jika dilihat dari nilai t_{hitung} sebesar 2,159 dengan arah negatif yang dibandingkan dengan nilai t_{tabel} yaitu ($df = n-1 = 96-1 = 95$) dengan α 5% diperoleh t_{tabel} sebesar 1,661. Maka disimpulkan bahwa H_1 diterima karena t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} ($2,159 > 1,661$). Jadi, kualitas layanan berpengaruh negatif signifikan terhadap loyalitas nasabah pengguna Muamalat DIN (*Digital Islamic Network*) pada bank Muamalat KCP Kediri.

b. Uji Simultan (Uji F)

Uji simultan digunakan untuk menguji apakah ada pengaruh antara variabel independen terhadap variabel dependen secara bersama-sama. Apabila tingkat signifikasinya dibawah 0,05 maka variabel independen berpengaruh terhadap variabel dependen.

Tabel 4.37
Hasil Uji Simultan (Uji F)

ANOVA^b

Model	F	Sig.
1 Regression	3,557	.017 ^a
Residual		
Total		

a. Predictors: (Constant), Kualitas Layanan, Kepuasan, Kepercayaan

b. Dependent Variable: Loyalitas Nasabah Pengguna Pengguna Muamalat DIN

Sumber: Pengolahan data SPSS 24, 2021

Berdasarkan tabel 4.37 di atas dapat dijelaskan bahwa hasil perhitungan sebagai berikut:

1) Merumuskan hipotesis

H_0 = Secara bersama-sama variabel kepercayaan, kepuasan dan kualitas layanan tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah pengguna pengguna Muamalat DIN (*Digital Islamic Network*) pada bank Muamalat KCP Kediri

H_1 = Secara bersama-sama variabel kepercayaan, kepuasan dan kualitas layanan berpengaruh signifikan

terhadap loyalitas nasabah pengguna pengguna Muamalat DIN (*Digital Islamic Network*) pada bank Muamalat KCP Kediri

- 2) Menentukan nilai probabilitas (*Sig.*)

Dari tabel 4.37 dapat diketahui bahwa nilai probabilitas (*Sig.*) sebesar 0,017

- 3) Kriteria pengujian

Jika nilai nilai probabilitas (*Sig.*) $< 0,05$ maka H_0 ditolak

Jika nilai probabilitas (*Sig.*) $> 0,05$ maka H_0 diterima

- 4) Membuat kesimpulan

Berdasarkan tabel 4.37 diatas, menunjukkan bahwa nilai probabilitas (*Sig.*) sebesar 0,017. Hal ini berarti nilai probabilitas (*Sig.*) $=0,017 < 0,05$ sehingga H_0 ditolak. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa secara bersama-sama variabel kepercayaan, kepuasan dan kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah pengguna pengguna Muamalat DIN (*Digital Islamic Network*) pada bank Muamalat KCP Kediri

5. Uji Koefisien Determinasi

Nilai koefisien determinasi merupakan besarnya kontribusi variabel bebas terhadap variabel tidak bebas. Semakin tinggi koefisien determinasi, maka semakin tinggi kemampuan variabel bebas (*dependen*) dalam menjelaskan variasi perubahan pada variabel tidak

bebas (*independen*). Nilai koefisien determinasi berkisar antara nol sampai dengan satu.

Dari perhitungan aplikasi SPSS 24.0 didapat nilai koefisien determinasi sebagai berikut:

Tabel 4.38
Hasil Koefisien (R^2)

Model Summary^b

Model	R	R Square
1	.322 ^a	.104

a. Predictors: (Constant), Kualitas Layanan, Kepuasan, Kepercayaan

b. Dependent Variable: loyalitas nasabah pengguna pengguna Muamalat
DIN

Sumber: Pengolahan data SPSS 24, 2021

Berdasarkan tabel 4.38 di atas dapat diketahui bahwa nilai *Adjusted R Square* sebesar 0,075 atau sama dengan 7,5%. Hal ini berarti 7,5% variabel dependen (loyalitas nasabah) dijelaskan oleh variabel independen yang terdiri dari kepercayaan, kepuasan, dan kualitas layanan, sedangkan (100%-7,5%=92,5%) dijelaskan oleh variabel lain diluar variabel yang digunakan dalam penelitian.