

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN**

#### **A. Deskripsi Data Penelitian**

##### **1. Profil Bank Jatim Syariah**

Unit Usaha Syariah (UUS) Bank Jatim mulai beroperasi sejak tanggal 21 Agustus 2007 atau bertepatan dengan tanggal 8 Syaban 1428H yang berdasar pada Surat Bank Indonesia No.9/75/DS/Sb tanggal 4 April 2007 tentang Persetujuan Prinsip Anggota Dewan Pengawas Syariah serta Surat Bank Indonesia No.9/148/DPIP/Prz/Sb tanggal 24 Juli 2007 tentang Ijin Pembukaan Kantor Cabang Syariah.

Selama beroperasi, Bank Jatim Syariah telah hadir dengan memberikan banyak pengembangan dan inovasi guna memberikan pelayanan finansial yang terbaik sesuai dengan kebutuhan nasabah melalui beragam produk dengan prinsip syariah.

Sepanjang tahun 2014, Bank Jatim Syariah telah menambah sejumlah jaringan kantor baru, meliputi 2 kantor cabang di Kediri dan di Malang, serta 2 kantor cabang pembantu yang berada di Madiun dan Jember. Pada tahun yang sama juga terdapat penambahan jaringan berupa peningkatan status kantor cabang pembantu Gresik dan Madiun, berganti menjadi kantor cabang. Terdapat pula pendirian 5 kantor cabang pembantu di Blitar, Jombang, Surabaya Utara, Surabaya Barat dan Surabaya Timur. Serta penambahan 50 kantor layanan syariah dan 6 ATM. Berdasarkan banyaknya ekspansi jaringan tersebut, pada akhir

tahun 2014 Bank Jatim Syariah memiliki 5 kantor cabang, 10 kantor cabang pembantu, 97 kantor layanan syariah dan 6 ATM.

Bank Jatim Syariah Kantor Cabang Kediri resmi beroperasi pada tanggal 17 Januari 2014 dengan beralamatkan di Jalan Diponegoro No.50, Kelurahan Semampir, Kecamatan Kota Kediri, Kota Kediri, Jawa Timur. Sesuai jenis bidang usahanya, menjadikan pelayanan sebagai salah satu faktor yang sangat penting dalam proses pengembangan bisnisnya, tak luput Bank Jatim Syariah KC Kediri. Terkait dengan hal tersebut, maka Bank Jatim Syariah KC Kediri berkomitmen untuk memberikan kemudahan kepada nasabahnya dalam bertransaksi melalui perluasan jaringan, baik kantor, layanan syariah, maupun *electronic channel (e-channel)* yang berupa ATM (*Automatic Teller Machine*, SMS *Banking*, EDC dan *Mobile Banking*).

Dalam operasionalnya, Bank Jatim Syariah memebangun karakter Sumber Daya Insani (SDI) dengan prinsip luhur sebagaimana yang dicontohkan oleh Rasulullah SAW yakni insan Bank Jatim Syariah yang beriman, cerdas, amanah, jujur dan mampu berkomunikasi dengan baik. Pribadi yang demikian diharapkan akan memiliki rasa empati, edifikasi diri serta berorientasi pada hasil yang sepenuhnya mengutamakan pelayanan fokus kepada nasabah. Bank Jatim Syariah menyebut karakter tersebut sebagai BJS FASTER (*Fathonah, Amanah, Sidiq, Tabligh, Empati dan Result Oriented*).

## 2. Visi dan Misi

### 1) Visi

Visi yang diusung oleh Bank Jatim Syariah Kediri adalah sebagai berikut:

*“Menjadi Bank Pembangunan Daerah Nomor 1 di Indonesia”*

### 2) Misi

Misi yang diemban Bank Jatim Syariah Kediri adalah sebagai berikut:<sup>1</sup>

- (a) Akselerasi kinerja dan transformasi bisnis yang sehat menuju bank digital dengan sumber daya manusia yang berdaya saing tinggi;
- (b) Berkontribusi pada pertumbuhan ekonomi Provinsi Jawa Timur;
- (c) Menerapkan prinsip keuangan berkelanjutan.

## 3. Produk-Produk Bank Jatim Syariah KC Kediri

Bank Jatim Syariah KC Kediri memiliki beberapa macam produk dalam menunjang sistem operasionalnya. Produk tersebut meliputi produk penghimpunan dana (*funding*), produk penyaluran dana (*financing*), serta pelayanan (jasa).

### 1) Produk Penghimpunan Dana (*Funding*)

#### (a) Tabungan Barokah

Tabungan Barokah merupakan simpanan yang dilakukan dengan menggunakan akad *mudharabah* antara bank dengan

---

<sup>1</sup> Bank Jatim, “Profil Bank Jatim” diakses pada [www.bankjatim.co.id/](http://www.bankjatim.co.id/) pada 14 Februari 2021

nasabah dengan pembagian nisbah bagi hasil sesuai kesepakatan awal. Fasilitas yang diperoleh nasabah tabungan barokah meliputi buku tabungan dan fasilitas *e-banking*. Selain itu nasabah juga mendapatkan keuntungan berupa kemudahan transaksi dapat dilakukan setiap saat.

(b) Tabungan Rencana iB Barokah

Tabungan Rencana adalah simpanan berjangka yang bertujuan untuk mempersiapkan masa depan nasabah yang dikelola dengan akad *mudharabah* dengan mekanisme autodebet setoran rutin setiap bulan. Produk ini tersedia dalam jangka waktu minimal 3 bulan dan maksimal 60 bulan. Selain itu nasabah dapat memberikan setoran tambahan di luar setoran bulanan yang telah disepakati diawal. Nisbah bagi hasil yang ditawarkan juga lebih tinggi dibandingkan dengan produk tabungan yang lain.

(c) Tabungan Pensiun iB Barokah

Tabungan Pensiun merupakan produk yang diperuntukkan bagi nasabah yang terdaftar dalam Lembaga Pengelola Pensiun yang bekerja sama dengan Bank Jatim Syariah. Nasabah produk ini mendapatkan fasilitas berupa buku tabungan dengan pengelolaan berdasarkan akad *mudharabah*. Produk ini juga memberikan kebebasan biaya pengelolaan bulanan bagi para nasabahnya.

(d) Tabungan Haji Amanah

Produk Tabungan Haji Amanah adalah simpanan yang bertujuan untuk mendapatkan kepastian porsi Haji Reguler dengan sistem pembayaran secara bulanan ataupun dapat dilakukan secara bebas. Sehingga pada produk ini, bank bertindak sebagai pihak perantara antara nasabah dengan Kementerian Agama. Produk ini menggunakan akad *mudharabah*, dengan fasilitas berupa buku tabungan.<sup>2</sup>

(e) Tabungan Umroh iB Amanah

Merupakan simpanan umroh yang bertujuan untuk mendapatkan kepastian porsi umroh. Tabungan ini menggunakan akad *wadiah yad dhamanah*. Bank dapat memberikan bonus sesuai kebijakan yang telah ditetapkan. Fasilitas yang diberikan berupa buku tabungan, dengan bebas biaya pengelolaan rekening bulanan.

(f) TabunganKu iB

Produk tabunganku ialah program pemerintah yang dikelola Bank Jatim Syariah dengan tujuan untuk menumbuhkan budaya menabung serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Akad yang digunakan pada produk ini adalah akad *wadiah yad dhamanah*, sehingga bank dapat memberikan bonus bulanan sesuai dengan kebijakan

---

<sup>2</sup> Bank Jatim, "Tabungan Haji Amanah Bank Jatim Syariah" diakses pada [www.bankjatim.co.id/id/syariah/tabungan/tabungan-haji-amanah](http://www.bankjatim.co.id/id/syariah/tabungan/tabungan-haji-amanah) pada 14 Februari 2021

perusahaan. Selain itu untuk semakin memikat para nasabahnya, Bank Jatim syariah juga membebaskan biaya pengelolaan rekening bulanan.

(g) Tabungan SimPel iB

Tabungan Simpel adalah jenis tabungan yang diperuntukkan bagi anak usia dibawah 17 tahun dengan tujuan sebagai edukasi diri dan inklusi keuangan dan sebagai dorongan untuk menanamkan budaya menabung sejak dini. Akad yang digunakan dalam mengoperasionalkan akad ini adalah akad *wadiah*. Setoran bulanan minimum Rp.1.000,00, dengan bebas biaya administrasi bulanan.

(h) Deposito Barokah

Deposito Barokah merupakan investasi berjangka yang ditujukan bagi nasabah perorangan maupun perusahaan. Jangka waktu yang ditawarkan oleh Bank Jatim Syariah mulai dari 1, 3, 6 dan 12 bulan. Nasabah ditawarkan fasilitas *Automatic Roll Over (ARO)* yaitu berupa perpanjangan otomatis apabila deposito belum dicairkan pada saat sudah jatuh tempo. Bank juga tidak akan mengenakan biaya penalti apabila nasabah melakukan pencairan sebelum jatuh tempo.

(i) Giro Amanah

Produk Giro Amanah adalah produk simpanan yang dalam penarikannya dapat dilakukan menggunakan cek, bilyet giro,

atau dengan pemindahbukuan. Dikelola dengan menggunakan akad *wadiah yad dhamanah*. Bank juga akan mengirimkan laporan rekening koran setiap bulan kepada para nasabah Giro Amanah, dengan bonus bulanan sesuai kebijakan bank. Nasabah juga diberikan pelayanan *e-banking* dalam rangka semakin memudahkan transaksi.

## 2) Produk Penyaluran Dana (*Financing*)

### (a) Multiguna Syariah

Multiguna Syariah merupakan produk pembiayaan yang bertujuan untuk kebutuhan konsumtif nasabahnya seperti pembelian kendaraan bermotor, barang konsumsi juga barang produktif yang lain. Akad yang digunakan adalah akad *murabahah* dan *ijarah*. Nasabah akan dilindungi oleh asuransi syariah selama menggunakan produk ini.

### (b) Produk Kafalah

Produk Kafalah atau Bank Garansi adalah produk yang berupa jaminan yang diberikan bank kepada pihak penerima jaminan, apabila pihak yang terjamin tidak dapat memenuhi kewajibannya (*wanprestasi*). Produk ini diperuntukkan bagi lembaga yang bergerak di bidang konstruksi, pengadaan barang dan jasa, dan sektor usaha lain yang memenuhi syarat. Periode pendanaan menyesuaikan permintaan nasabah, atau sesuai jangka waktu kontrak.

(c) Emas iB Barokah

Merupakan fasilitas pembiayaan dengan mekanisme penyerahan barang berharga berupa emas (baik batangan maupun perhiasan) oleh nasabah, yang selanjutnya perbankan akan memberikan Surat Gadai sebagai jaminan pengembalian seluruh atau sebagian hutang nasabah. Akad yang digunakan meliputi *qardh*, *rahn* dan *ijarah*. Jangka waktu yang ditawarkan minimum 10 hari, dan maksimum 120 hari (perpanjangan maksimal 2 kali = 240 hari).

(d) Kepemilikan Logam Emas iB Barokah

KLE iB Barokah disediakan bagi nasabah yang ingin memiliki emas batangan dengan cara mengangsur kepada bank setiap bulan. Akad yang digunakan akad *murabahah*. Emas yang dibiayai berupa emas batangan 24 karat dengan berat minimal 10 gram dan maksimal 1 kg. Jangka waktu pembiayaan minimal 24 bulan dan maksimal 60 bulan.

(e) Umroh iB Maqbula

Merupakan pembiayaan yang diperuntukkan bagi nasabah yang ingin melaksanakan perjalanan umroh dengan jumlah angsuran tetap dengan jangka waktu yang telah ditetapkan oleh bank. Limit pembiayaan yang diberikan hingga 90% dari jumlah biaya umroh, dengan cicilan dapat dilakukan sebelum dan sesudah umroh. Jangka waktu yang diberikan yaitu 2 tahun



untuk nasabah individu, dan 5 tahun untuk nasabah kolektif. Nasabah juga akan dilindungi oleh asuransi selama menggunakan produk ini.

(f) KPR iB Barokah

KPR Barokah merupakan pembiayaan jangka pendek, menengah, atau panjang yang ditujukan untuk pembelian rumah tinggal (konsumtif) dan renovasi, baik baru maupun bekas, di lingkungan pengembang maupun non-pengembang. Sistem ini dioperasikan dengan menggunakan akad *murabahah*. Jangka waktu yang diberikan rata-rata adalah 15 tahun masa angsuran, dengan perlindungan asuransi syariah.<sup>3</sup>

(g) Ijarah Muntahiyah Bit Tamlik

Merupakan pembiayaan yang bertujuan untuk memberikan kemudahan kepada pelanggan yang membutuhkan manfaat akan suatu barang (sewa) dengan pembayaran yang ditangguhkan, kemudian pada akhir masa sewa nasabah akan diberikan atas kepemilikan barang tersebut. Objek yang disewakan berupa properti (rumah, ruko, gudang, ruko), *equipment/appliances* (peralatan medis, peralatan industri/manufaktur), alat transportasi dan alat berat.

---

<sup>3</sup> Bank Jatim, “Pembiayaan KPR iB Barokah Bank Jatim Syariah” diakses pada <https://www.bankjatim.co.id/id/syariah/pembiayaan/kpr-ib-griya-barokah> pada 14 Februari 2021

(h) Pembiayaan Investasi

Merupakan fasilitas pembiayaan yang bertujuan untuk pembiayaan investasi maupun pengadaan barang yang tidak habis dalam satu kali siklus usaha. Akad yang digunakan yaitu akad *murabahah*, *IMBT* dan *qardh*.

(i) Pembiayaan Modal Kerja

Adalah pembiayaan yang berguna untuk pemenuhan kebutuhan modal kerja dalam kegiatan operasional usahanya dan biasanya akan habis dalam satu kali siklus produksi, seperti kegiatan pengadaan bahan baku atau untuk pembiayaan kekuarangan biaya operasional lainnya.

(j) Pembiayaan Piutang (Anjak Piutang) iB Barokah

Anjak Piutang iB Barokah merupakan penyelesaian piutang atau tagihan jangka pendek dari nasabah ke bank, yang kemudian bank akan menagih piutang tersebut kepada debitur yang dapat disertai dengan fasilitas pembiayaan jangka pendek untuk nasabah. Pembiayaan ini diberikan kepada nasabah yang telah melakukan transaksi minimal 6 kali dan memiliki hubungan kerjasama selama 2 tahun dengan debitur. Akad yang digunakan adalah akad *wakalah bil ujroh* dan *qardh*.

(k) Investasi Terikat iB Barokah (*Bound Investment Financing*)

Produk pembiayaan ini adalah penempatan sejumlah dana dari pemilik dana investasi terikat yang dikelola oleh bank

sebagai jaminan atas pembiayaan yang diberikan kepada nasabah berdasarkan akad *mudharabah*. Jangka waktu minimal 3 bulan atau sesuai dengan tujuan pembiayaan.

(l) Pelayanan (Jasa)

Merupakan pelayanan yang diberikan oleh bank kepada para nasabahnya atau kepada pihak-pihak yang berkaitan dengan perbankan. Pelayanan yang diberikan Bank Jatim Syariah Kediri meliputi penerbitan surat dukungan, surat referensi bank, RTGS, transfer SKN, inkaso, serta layanan *e-banking* (ATM, SMS *banking*, internet *banking*, *mobile banking*).

#### 4. Job Description

1) Pemimpin Cabang

Pemimpin cabang atau *branch manager* adalah seseorang yang bertanggung jawab mengoordinasi dan mengawasi kegiatan operasional kantor cabang. Pemimpin cabang membawahi pemimpin cabang pembantu, pemimpin bidang operasional, penyelia pembiayaan, penyelia teller dan PN, penyelia akuntansi, penyelia umum dan SDM, pemimpin kantor kas, serta beberapa staf lain.

2) Pemimpin Bidang Operasional

Seorang pemimpin bidang operasional membawahi penyelia teller dan PN, penyelia akuntansi, penyelia umum dan SDM, serta pemimpin kantor kas.

### 3) Penyelia Teller & Pelayanan Nasabah (PN)

Sebagai seorang penyelia teller dan PN akan memiliki tanggung jawab untuk membawahi staf pelayanan nasabah, staf teller, staf *service assistance*, dan beberapa staf *payment point*.

Tugas pokok yang dimiliki oleh staf bagian pelayanan nasabah meliputi:

- a) Memberikan informasi, memperkenalkan dan menawarkan produk Bank Jatim Syariah kepada calon nasabah;
- b) Melayani sesuai kebutuhan nasabah, seperti pembukaan rekening, penutupan rekening dan lainnya;
- c) Melayani keluhan nasabah yang berkaitan dengan produk dari Bank Jatim Syariah;
- d) Melakukan monitor terhadap deposito yang akan jatuh tempo serta mengonfirmasikan kepada nasabah yang bersangkutan;
- e) Melakukan kontrol terhadap stok buku tabungan, ATM, materai, serta hal-hal yang dibutuhkan dalam operasional;
- f) Melakukan transfer antar bank atas permintaan nasabah;
- g) Melakukan kliring;
- h) Melakukan pencairan cek;
- i) Pengelolaan terhadap rekening yang tidak aktif.

### 4) Penyelia Akuntansi

Seorang penyelia akuntansi akan membawahi beberapa staf akuntansi yang berhubungan dengan transaksi keuangan Bank Jatim Syariah Kediri. Tugas yang dimiliki oleh staf akuntansi antara lain:

- a) Menyelenggarakan pembukuan atas transaksi yang terjadi;
- b) Menyimpan bukti-bukti transaksi pembukuan;
- c) Membuat neraca juga laporan laba rugi serta laporan-laporan lain mengenai keuangan kepada Bank Indonesia.

#### 5) Penyelia Umum dan SDM

Penyelia Umum dan SDM dalam kegiatan operasionalnya memiliki tugas tugas pokok mengatur seluruh karyawan dalam perusahaan yang apabila dijabarkan meliputi:

- a) Menyelenggarakan urusan kesekretariatan, personalia, umum perusahaan;
- b) Menyelenggarakan kegiatan perhitungan juga pembayaran gaji bagi para pegawai, pajak serta asuransi pegawai;
- c) Mengadakan pencatatan, pendistribusian serta membuat pertanggung jawaban pada setiap akhir bulan;
- d) Melakukan pengelolaan persediaan barang-barang.

#### 6) Analis Pembiayaan

Tugas yang dimiliki oleh analis pembiayaan meliputi antara lain:

- a) Menginformasikan, memperkenalkan juga menawarkan produk Bank Jatim Syariah kepada nasabah dan calon nasabah;

- b) Menganalisis calon nasabah yang mengajukan pembiayaan;
- c) Memonitoring, evaluasi, review terhadap kualitas portofolio pembiayaan yang telah diberikan;
- d) Menyusun strategi – *planning* dalam rangka penghimpunan sumberdana maupun alokasi pemberian pembiayaan secara efektif.

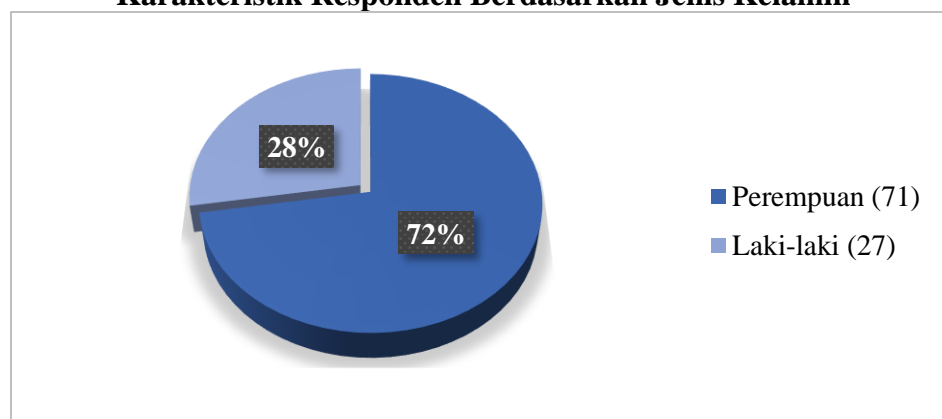
## B. Karakteristik Responden

Sebelum analisis dilakukan, terlebih dahulu akan dijelaskan mengenai data 98 responden yang menjadi sampel penelitian pengalaman, kepuasan dan kepercayaan terhadap loyalitas nasabah Tabungan Barokah Bank Jatim Syariah Kediri.

### a. Jenis Kelamin Responden

Data yang diperoleh mengenai jenis kelamin responden pada nasabah Bank Jatim Syariah Kediri adalah sebagai berikut:

**Gambar 4.1**  
**Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**



Sumber: Data primer yang diolah

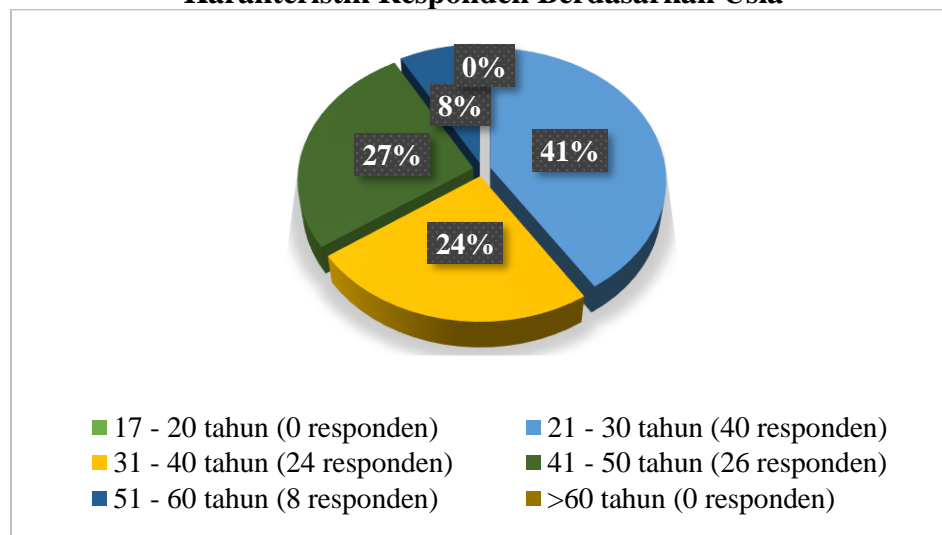
Data pada Gambar 4.1 menunjukkan bahwa jenis kelamin nasabah Tabungan Barokah Bank Jatim Syariah Kediri yang telah diambil sebagai

sampel responden pada penelitian ini adalah sejumlah 71 responden perempuan atau 72% lebih unggul dari pada jumlah responden laki-laki yaitu yang berjumlah 27 responden atau 28%.

b. Usia Responden

Data usia responden nasabah Tabungan Barokah Bank Jatim Syariah Kediri yang telah diperoleh pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

**Gambar 4.2**  
**Karakteristik Responden Berdasarkan Usia**



Sumber: Data primer yang diolah

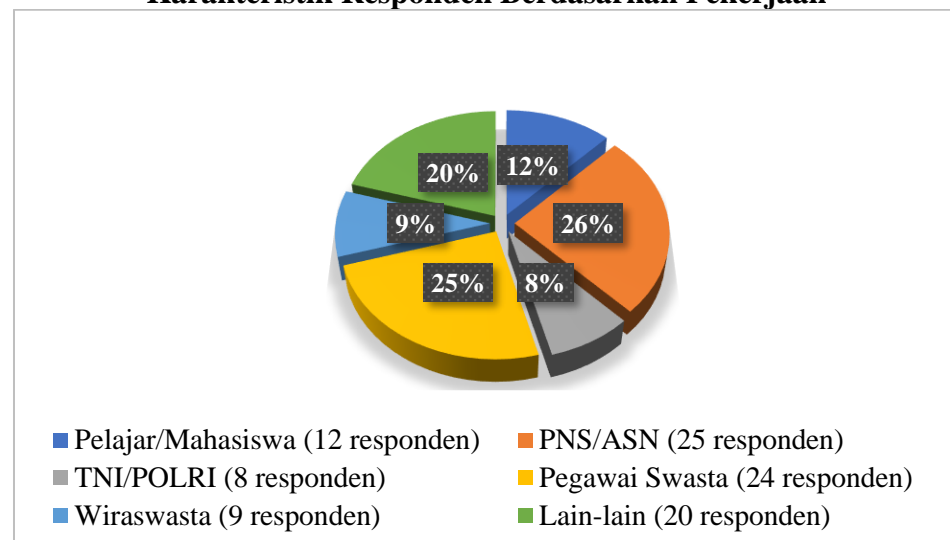
Pada Gambar 4.2 menunjukkan data responden yang dilihat berdasarkan rentang usia. Data tersebut menggambarkan bahwa pada rentang usia 17 – 20 tahun didapati 0 responden atau tidak adanya responden pada usia tersebut, sedangkan pada rentang usia 21 – 30 tahun terdapat 40 responden atau jumlah responden terbanyak pada penelitian ini, pada 31 – 40 tahun terdapat 24 responden, 41 -50 tahun diperoleh 26

responden, kemudian rentang usia 51 – 60 tahun terdapat 8 responden, terakhir tidak didapati responden pada usia lebih dari 60 tahun.

c. Pekerjaan Responden

Data mengenai pekerjaan responden pada nasabah Tabungan Barokah Bank Jatim Syariah Kediri dapat dilihat dalam Gambar 4.3 berikut:

**Gambar 4.3**  
**Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan**



Sumber: Data primer yang diolah

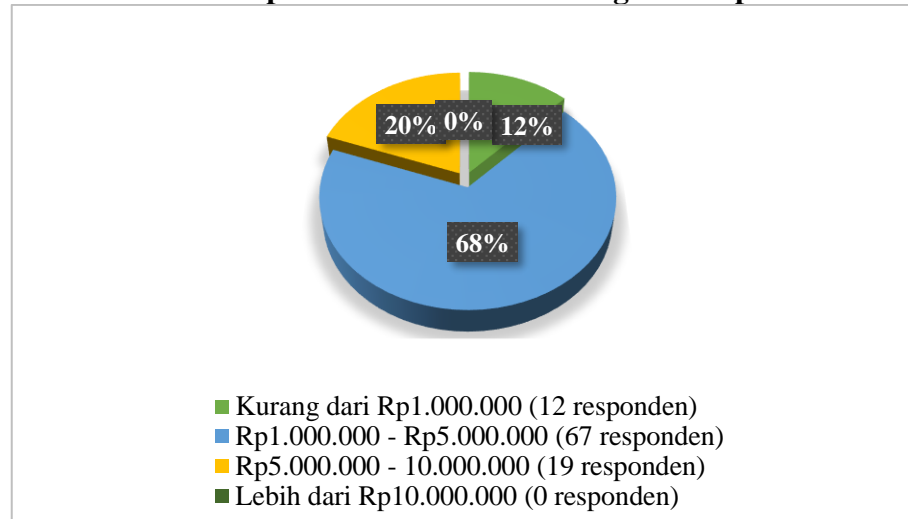
Berdasar pada Gambar 4.3 diatas terlihat bahwa nasabah Tabungan Barokah Bank Jatim Syariah Kediri yang diambil sebagai sampel mendapatkan hasil yaitu terdapat 12 responden pelajar/mahasiswa atau 12%, 25 responden PNS/ASN atau 26%, 8 responden TNI/POLRI atau 8%, 24 responden dengan pekerjaan pegawai swasta atau 25%, 9 responden wiraswasta atau 9% sedangkan sisanya sebesar 20% atau 20 responden terdapat responden dengan pekerjaan lain-lain atau selain yang disebutkan dalam pertanyaan.



d. Penghasilan per Bulan Responden

Penghasilan rata-rata per bulan yang diambil sebagai responden pada penelitian ini tersaji dalam Gambar 4.4 dibawah ini:

**Gambar 4.4**  
**Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan per Bulan**



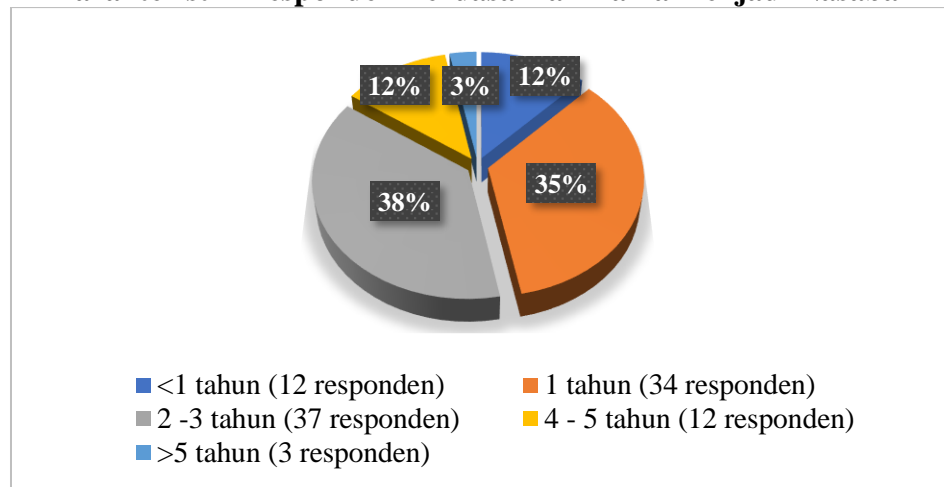
Sumber: Data primer yang diolah

Sebagaimana yang terdapat pada Gambar 4.4 tersebut dapat diketahui bahwa penghasilan per bulan nasabah yang telah diambil sebagai responden penelitian ini terdiri dari 12 responden dengan penghasilan kurang dari Rp1.000.000 per bulan atau 12%, kemudian 67 responden dengan penghasilan Rp1.000.000 – Rp5.000.000 per bulan atau 68%, pada kelompok berpenghasilan Rp5.000.000 – 10.000.000 terdapat 19 responden atau 20%, sedangkan pada penghasilan lebih dari Rp10.000.000 terdapat 0 responden.

e. Lama menjadi Nasabah Responden

Data karakteristik responden yang dikelompokkan berdasarkan lama menjadi nasabah terangkum dalam Gambar 4.5 dibawah ini:

**Gambar 4.5**  
**Karakteristik Responden Berdasarkan Lama menjadi Nasabah**



Sumber: Data primer yang diolah

Berdasarkan pengelompokan karakteristik responden berdasarkan lama menjadi nasabah dapat diketahui bahwa jumlah responden yang menggunakan produk Tabungan Barokah kurang dari 1 tahun terdapat 12 responden atau 12%, 34 responden atau 35% untuk yang sudah menggunakan selama 1 tahun, sedangkan untuk pengguna 2 – 3 tahun 37 responden atau 38%, 12 responden atau 12% untuk jangka waktu 4 – 5 tahun, dan 3 responden atau 3% untuk yang telah menggunakan selama lebih dari 5 tahun.

### C. Deskriptif Variabel Penelitian

Dalam penelitian ini variabel yang digunakan meliputi Pengalaman, Kepuasan, Kepercayaan sebagai variabel bebas (independen) dan Loyalitas Nasabah Tabungan Barokah Bank Jatim Syariah Kediri sebagai variabel terikat (dependen). Berdasarkan variabel-variabel tersebut maka pada penelitian ini kuesioner yang disebarkan kepada responden terdiri dari 20 pertanyaan yang terbagi kedalam 4 kategori yaitu:

- a. Pertanyaan nomor 1 – 5 digunakan untuk mengetahui pengaruh Pengalaman (X1);
- b. Pertanyaan nomor 6 – 10 digunakan untuk mengetahui pengaruh Kepuasan (X2);
- c. Pertanyaan nomor 11 – 15 digunakan untuk mengetahui pengaruh Kepercayaan (X3);
- d. Pertanyaan nomor 16 – 20 digunakan untuk mengetahui pengaruh Loyalitas Nasabah (Y).

Berdasarkan hasil yang telah berhasil dikumpulkan, didapatkan gambaran tanggapan dari para responden yang dipaparkan sebagai berikut:

**a. Pengalaman (X1)**

**Tabel 4.1**  
**Frekuensi Jawaban Angket Variabel Pengalaman (X1)**

Item	SKOR JAWABAN									
	SS		S		N		TS		STS	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
X1.1	25	26%	56	57%	15	15%	2	2%	0	0%
X1.2	41	42%	44	45%	13	13%	0	0%	0	0%
X1.3	22	23%	55	56%	20	20%	1	1%	0	0%
X1.4	25	26%	51	52%	20	20%	2	2%	0	0%
X1.5	19	19%	50	51%	29	30%	0	0%	0	0%

Sumber: Data primer yang diolah

Berdasarkan data yang tersaji dalam Tabel 4.1 dapat diketahui dari 98 responden yang memilih SS (Sangat Setuju) pada item X1.1 adalah sebesar 25 responden, 56 responden memilih S (Setuju), sedangkan 15 responden memilih N (Netral) dan 2 responden memilih TS (Tidak Setuju). Pada item X1.2 jumlah responden yang telah memilih SS (Sangat Setuju) sebanyak 41 responden, 44 responden memilih S

(Setuju), sedangkan 13 responden memilih N (Netral). Pada kolom item X1.3 sebanyak 22 responden memilih SS (Sangat Setuju), 55 responden memilih S (Setuju), kemudian 20 responden memilih N (Netral) sedangkan 1 responden memilih TS (Tidak Setuju). Poin X1.4 sebanyak 25 responden memilih SS (Sangat Setuju), 51 responden memilih S (Setuju), sedangkan 20 responden memilih N (Netral) dan 2 responden memilih TS (Tidak Setuju). Pada poin X1.5, 19 responden memilih SS (Sangat Setuju), 50 responden memilih S (Setuju), dan 29 responden memilih N (Netral).

**b. Kepuasan (X2)**

**Tabel 4.2**  
**Frekuensi Jawabah Angket Variabel Kepuasan (X2)**

Item	SKOR JAWABAN									
	SS		S		N		TS		STS	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
X2.1	26	27%	49	50%	22	22%	1	1%	0	0%
X2.2	23	23%	48	49%	27	28%	0	0%	0	0%
X2.3	17	17%	52	53%	29	30%	0	0%	0	0%
X2.4	28	28%	41	42%	28	29%	1	1%	0	0%
X2.5	18	18%	55	56%	23	24%	2	2%	0	0%

Sumber: Data primer yang diolah

Berdasarkan data yang tertera dalam Tabel 4.1 diketahui bahwa pada item poin X2.1 dari 98 responden, 26 responden telah memilih SS (Sangat Setuju), 48 responden memilih S (Setuju), 22 responden telah memilih N (Netral). Pada item poin X2.2 sebanyak 23 responden telah memilih SS (Sangat Setuju), 48 responden memilih S (Setuju), sedangkan 27 responden memilih N (Netral). Kemudian pada item X2.3, 17 responden memilih SS (Sangat Setuju), 52 responden memilih S

(Setuju), sedangkan 29 responden memilih N (Netral). Pada item X2.4 sebanyak 28 responden memilih SS (Sangat Setuju), 41 responden memilih S (Setuju), 28 responden memilih N (Netral), dan 1 responden memilih TS (Tidak Setuju). Selanjutnya pada item X2.5, 18 responden memilih SS (Sangat Setuju), 55 responden memilih S (Setuju), sedangkan 23 responden memilih N (Netral), serta 2 responden memilih TS (Tidak Setuju).

**c. Kepercayaan (X3)**

**Tabel 4.3**  
**Frekuensi Jawabah Angket Variabel Kepercayaan (X3)**

Item	SKOR JAWABAN									
	SS		S		N		TS		STS	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
X3.1	22	23%	55	56%	21	21%	0	0%	0	0%
X3.2	27	28%	48	49%	22	22%	1	1%	0	0%
X3.3	23	23%	49	50%	25	26%	1	1%	0	0%
X3.4	16	16%	52	53%	30	31%	0	0%	0	0%
X3.5	21	22%	57	58%	19	19%	1	1%	0	0%

Sumber: Data primer yang diolah

Berdasarkan data yang tersedia pada Tabel 4.3 dapat diketahui bahwa dari 98 responden pada item X3.1 sebanyak 22 responden memilih SS (Sangat Setuju), 55 responden memilih S (Setuju), kemudian 21 responden memilih N (Netral). Sedangkan pada X3.2, 27 responden memilih SS (Sangat Setuju), 48 responden memilih S (Setuju), 22 responden memilih N (Netral), dan sisanya 1 responden memilih TS (Tidak Setuju). Pada item X3.3 sebanyak 23 responden memilih SS (Sangat Setuju), 49 responden memilih S (Setuju), dan 25 responden memilih N (Netral), dan 1 responden memilih TS (Tidak Setuju).

Sedangkan pada X3.4 sebanyak 16 responden memilih SS (Sangat Setuju), 53 responden memilih S (Setuju), dan 30 responden memilih N (Netral). Kemudian pada X3.5, 21 responden memilih SS (Sangat Setuju), 57 responden memilih S (Setuju), 19 responden memilih N (Netral), serta 1 responden memilih TS (Tidak Setuju).

**d. Loyalitas (Y)**

**Tabel 4.4**  
**Frekuensi Jawabah Angket Variabel Loyalitas (Y)**

Item	SKOR JAWABAN									
	SS		S		N		TS		STS	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
Y1	29	30%	45	46%	23	23%	1	1%	0	0%
Y2	34	35%	47	48%	15	15%	2	2%	0	0%
Y3	27	28%	52	53%	19	19%	0	0%	0	0%
Y4	24	25%	61	62%	13	13%	0	0%	0	0%
Y5	25	26%	49	50%	24	24%	0	0%	0	0%

Sumber: Data primer yang diolah

Berdasarkan pada Tabel 4.4, pada item Y1 dari 98 responden, 29 responden memilih SS (Sangat Setuju), 45 responden memilih S (Setuju), sedangkan 23 responden memilih N (Netral), dan 1 responden memilih TS (Tidak Setuju). Pada item Y2 sebanyak 34 responden memilih S (Sangat Setuju), 47 responden memilih S (Setuju), 15 responden memilih N (Netral), kemudian 2 responden memilih TS (Tidak Setuju). Sedangkan pada item Y3, 27 responden memilih SS (Sangat Setuju), 52 responden memilih S (Setuju), sebanyak 19 responden memilih N (Netral). Pada item Y4 terdapat 24 responden yang memilih SS (Sangat Setuju), 61 responden yang memilih S (Setuju), 13 responden memilih N (Netral). Sedangkan pada item Y5 sebanyak 25 responden memilih SS

(Sangat Setuju), 49 responden memilih S (Setuju), dan 24 responden memilih N (Netral).

#### D. Analisis Data

Data pada penelitian ini berupa data primer, yaitu diperoleh dengan cara menyebarkan kuesioner kepada para nasabah Tabungan Barokah Bank Jatim Syariah Kediri yang berperan sebagai responden. Sehingga dari penyebaran kuesioner tersebut dapat dilakukan analisis terhadap data yang diperoleh, yang meliputi analisis terhadap variabel independen berupa pengalaman, kepuasan dan kepercayaan, serta analisis terhadap variabel dependen yang berupa loyalitas nasabah Tabungan Barokah Bank Jatim Syariah Kediri. Analisis data tersebut dilakukan dengan menggunakan program SPSS 16.0. Hasil analisis tersebut adalah sebagai berikut:

##### 1. Uji Validitas dan Uji Reabilitas

###### a. Uji Validitas

Uji validitas merupakan analisis yang berguna untuk mengukur valid atau tidaknya butir-butir angket yang digunakan dalam penelitian yang dapat dilakukan dengan menggunakan metode Pearson Correlation. Berikut hasil perhitungan pengujian validitas tertera dalam Tabel 4.5.

**Tabel 4.5**  
**Hasil Uji Validitas**

Variabel	Butir Pertanyaan	Corrected Item Total Correlation	r kritis	Keputusan
Pengalaman	X1.1	0,750	0,30	Valid

(X1)	X1.2	0,745	0,30	Valid
	X1.3	0,832	0,30	Valid
	X1.4	0,870	0,30	Valid
	X1.5	0,741	0,30	Valid
Kepuasan (X2)	X2.1	0,726	0,30	Valid
	X2.2	0,813	0,30	Valid
	X2.3	0,594	0,30	Valid
	X2.4	0,744	0,30	Valid
	X2.5	0,831	0,30	Valid
Kepercayaan (X3)	X3.1	0,740	0,30	Valid
	X3.2	0,790	0,30	Valid
	X3.3	0,803	0,30	Valid
	X3.4	0,702	0,30	Valid
	X3.5	0,777	0,30	Valid
Loyalitas (Y)	Y1	0,826	0,30	Valid
	Y2	0,750	0,30	Valid
	Y3	0,833	0,30	Valid
	Y4	0,822	0,30	Valid
	Y5	0,764	0,30	Valid

Sumber: Data primer yang diolah SPSS 16.0, 2021

Berdasarkan Tabel 4.5, seluruh pernyataan item dari Pengalaman (X1), Kepuasan (X2), Kepercayaan (X3) dan Loyalitas (Y) adalah valid karena nilai *Corrected Item Total Correlation* atau  $r$  hitung lebih besar dibandingkan dengan  $r$  kritis (0,30). Sehingga dalam penelitian seluruh item pertanyaan memenuhi syarat validitas sereta dapat mengukur secara tepat.



## b. Uji Reabilitas

Pengujian reabilitas digunakan untuk mendapatkan data yang sesuai dengan tujuan pengukuran. Pada penelitian ini dilakukan uji reabilitas dengan menggunakan skala *Cronbach's Alpha* yang terangkum dalam Tabel 4.6 dibawah ini:

**Tabel 4.6**  
**Hasil Uji Reabilitas**

Variabel	Cronbach's Alpha	Keterangan
Pengalaman (X1)	0,848	Reliabel
Kepuasan (X2)	0,796	Reliabel
Kepercayaan (X3)	0,820	Reliabel
Loyalitas (Y)	0,855	Reliabel

Sumber: Data primer yang diolah SPSS 16.0, 2021

Berdasarkan pada Tabel 4.6, masing-masing variabel memiliki nilai *Cronbach Alpha* yang lebih tinggi dari 0,60. Sehingga dapat disimpulkan bahwa keseluruhan variabel pada penelitian ini yang meliputi X1, X2, X3 dan Y adalah reliabel.

## 2. Uji Asumsi Klasik

### a. Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk mengetahui apakah sebaran data berdistribusi normal atau tidak. Untuk menguji normalitas dapat menggunakan uji *Kolmogorov Smirnov Test*. Sebuah data dapat dikatakan memenuhi uji normalitas jika nilai signifikansi  $> 0,05$  (5%). Pada penelitian ini hasil uji normalitas dapat dilihat pada Tabel 4.7 berikut:

**Tabel 4.7**  
**Hasil Uji Normalitas Data dengan Kolmogorov-Smirnov**

		Unstandardized Residual
N		98
Normal Parameters <sup>a</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.42151073
Most Extreme Differences	Absolute	.125
	Positive	.125
	Negative	-.071
Kolmogorov-Smirnov Z		1.233
Asymp. Sig. (2-tailed)		.096

Sumber: Data primer yang diolah SPSS 16.0, 2021

Berdasarkan pada Tabel 4.7 tentang hasil uji normalitas data dengan menggunakan metode *Kolmogorov-Smirnov* dengan residual, dapat diketahui bahwa nilai Asymp. Sig. (2-tailed) adalah sebesar 0,096. Berdasarkan hasil perhitungan tersebut dapat diketahui bahwa nilai signifikansi residualnya  $0,096 > 0,05$ . Sehingga dapat disimpulkan bahwa data yang diteliti berdistribusi normal dan model regresi telah memenuhi asumsi normalitas.

#### **b. Uji Multikolinearitas**

Uji multikolinearitas memiliki tujuan untuk mendeteksi adanya multikolinearitas dengan cara melihat nilai Variance Inflation Factor (VIF). Jika tidak lebih dari 10, maka model terbebas dari multikolinearitas. Pengujian multikolinearitas pada penelitian ini menggunakan SPSS 16.0. Hasil pengujian multikolinearitas dapat dilihat pada Tabel 4.7 dibawah ini:

**Tabel 4.8**  
**Hasil Uji Multikolinearitas**

Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	(Constant)		
	Pengalaman (X1)	.340	2.943
	Kepuasan (X2)	.159	6.286
	Kepercayaan (X3)	.186	5.381

Sumber: Data primer yang diolah SPSS 16.0, 2021

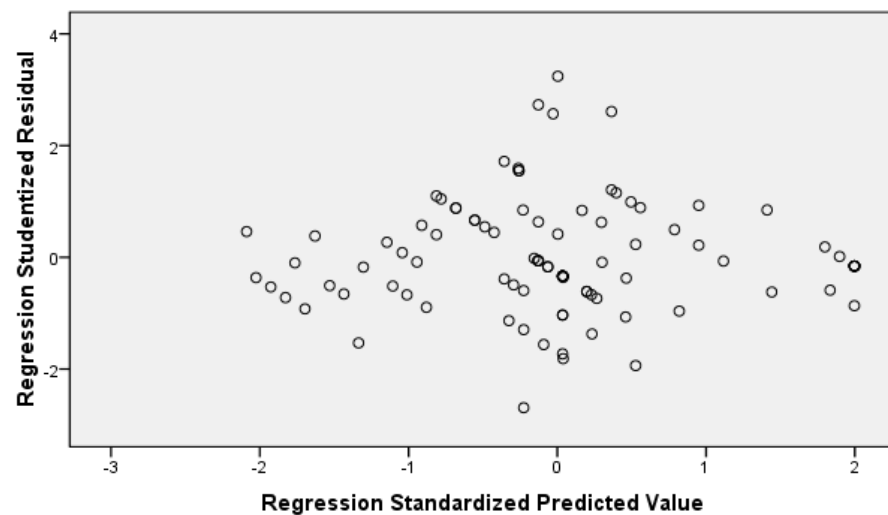
Berdasarkan pada tabel 4.7 dapat diinterpretasikan dalam analisis statistik berikut:

- 1) Nilai tolerance variabel pengalaman (X1) yakni 0,340 lebih besar dari 0,10. Sementara VIF variabel pengalaman (X1) 2,943 lebih kecil dari 10. Sehingga dapat disimpulkan tidak terjadi gejala multikolinearitas.
- 2) Nilai tolerance variabel kepuasan (X2) yakni 0,159 lebih besar dari 0,10. Sementara VIF variabel kepuasan (X2) 6,286 lebih kecil dari 10. Sehingga dapat disimpulkan tidak terjadi gejala multikolinearitas.
- 3) Nilai tolerance variabel kepercayaan (X3) yakni 0,186 lebih besar dari 0,10. Sementara nilai VIF variabel kepercayaan (X3) 5,381 lebih kecil dari 10. Sehingga dapat disimpulkan tidak terjadi gejala multikolinearitas.

### c. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas untuk mendeteksi data apakah terdapat ketidaksamaan varian dari eror pada setiap variabel bebas. Untuk menguji heteroskedastisitas dapat dilakukan dengan menggunakan analisis grafik *scatterplot*. Pengujian heteroskedastisitas pada penelitian ini menggunakan SPSS 16.0. Hasil pengujian tersebut tersaji dalam Tabel 4.8.

**Tabel 4.9**  
**Hasil Uji Heteroskedastisitas**



Sumber: Data primer yang diolah SPSS 16.0, 2021

Berdasarkan pada hasil uji heteroskedastisitas menggunakan scatterplot diatas dapat disimpulkan bahwa:

- a) Titik-titik data menyebar di atas dan di bawah di sekitar angka 0.
- b) Titik-titik tidak mengumpul di atas atau di bawah saja.
- c) Penyebaran titik-titik data tidak membentuk pola bergelombang melebar kemudian menyempit melebar kembali.
- d) Penyebaran titik-titik data tidak berpola.

Sehingga dapat disimpulkan dari hasil uji heteroskedastisitas di atas bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas pada model regresi, sehingga model regresi yang baik dan ideal dapat terpenuhi.

### 3. Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linear berganda digunakan untuk melihat ada tidaknya pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Perhitungan statistik dalam menganalisis regresi linear berganda pada penelitian ini menggunakan program komputer SPSS 16.0. Hasil perhitungan regresi linear berganda dapat dilihat pada Tabel 4.9 dibawah ini.

**Tabel 4.10**  
**Hasil Uji Regresi Linear Berganda**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	1.539	1.164		1.322	.189
Pengalaman (X1)	.239	.091	.237	2.635	.010
Kepuasan (X2)	.392	.137	.376	2.868	.005
Kepercayaan (X3)	.316	.128	.300	2.468	.015

Sumber: Data primer yang dioleh SPSS 16.0, 2021

Berdasarkan Tabel 4.9 tentang hasil regresi linear berganda didapatkan hasil sebagai berikut:

$$Y = 1,539 + 0,239 X1 + 0,392 X2 + 0,316 X3$$

a. Konstanta = 1,539

Nilai konstanta 1,539 memiliki arti jika semua variabel independen (pengalaman, kepuasan dan kepercayaan) memiliki nilai nol (0) maka

nilai variabel dependen (loyalitas) memiliki nilai 1,539. Nilai konstanta yang positif menunjukkan adanya pengaruh positif variabel independen (pengalaman, kepuasan dan kepercayaan) terhadap variabel terikat (loyalitas). Apabila variabel independen mengalami kenaikan atau berpengaruh dalam satu satuan, maka variabel dependen juga akan mengalami kenaikan atau terpenuhi.

b. Pengalaman ( $X_1$ ) = 0,239

Nilai koefisien regresi variabel pengalaman ( $X_1$ ) terhadap variabel loyalitas ( $Y$ ) adalah sebesar 0,239. Artinya jika variabel pengalaman ( $X_1$ ) mengalami kenaikan satu satuan, maka loyalitas ( $Y$ ) akan mengalami kenaikan sebesar 0,239 atau 2,39% koefisien yang bernilai positif, dengan asumsi bahwa variabel independen yang lain dari model regresi adalah tetap. Kenaikan pengalaman nasabah ( $X_1$ ) akan mengakibatkan kenaikan pada loyalitas nasabah ( $Y$ ).

c. Kepuasan ( $X_2$ ) = 0,392

Nilai koefisien regresi variabel kepuasan ( $X_2$ ) terhadap variabel loyalitas ( $Y$ ) adalah sebesar 0,392. Artinya jika variabel kepuasan ( $X_2$ ) mengalami kenaikan satu satuan, maka loyalitas ( $Y$ ) akan mengalami kenaikan sebesar 0,392 atau sebesar 3,92% koefisien yang bernilai positif, dengan asumsi bahwa variabel independen yang lain dari model regresi adalah tetap. Kenaikan kepuasan nasabah ( $X_2$ ) akan mengakibatkan kenaikan pada loyalitas nasabah ( $Y$ ).

d. Kepercayaan ( $X_3$ ) = 0,316

Nilai koefisien regresi variabel kepercayaan ( $X_3$ ) terhadap variabel loyalitas ( $Y$ ) adalah sebesar 0,316. Artinya jika variabel kepercayaan ( $X_3$ ) mengalami kenaikan satu satuan, maka loyalitas ( $Y$ ) akan mengalami kenaikan sebesar 0,316 atau 3,16% koefisien yang bernilai positif, dengan asumsi bahwa variabel dependen yang lain dari model regresi adalah tetap. Kenaikan kepercayaan nasabah ( $X_3$ ) akan mengakibatkan kenaikan pada loyalitas nasabah ( $Y$ ).

e. Tanda positif (+) dan/atau negatif (-) pada model regresi bukanlah menyatakan tanda aljabar, melainkan arah hubungan atau lebih jelasnya menyatakan pengaruh variabel independen ( $X$ ) terhadap variabel dependen ( $Y$ ). Tanda positif (+) menunjukkan pengaruh yang searah, sedangkan tanda negatif (-) menandakan pengaruh yang tidak searah atau berbanding terbalik antara variabel independen ( $X$ ) terhadap variabel dependen ( $Y$ ).

f. Dari hasil perhitungan regresi di atas menunjukkan bahwa variabel kepuasan ( $X_2$ ) memiliki pengaruh lebih besar terhadap loyalitas nasabah Tabungan Barokah Bank Jatim Syariah Kediri ( $Y$ ) dibandingkan dengan variabel pengalaman ( $X_1$ ) dan kepercayaan ( $X_3$ ). Hal ini dapat dilihat pada Tabel 4.9 hasil perhitungan regresi melalui nilai koefisien beta kepuasan ( $X_2$ ) sebesar 0,392 yang lebih besar dari nilai koefisien beta dari pengalaman ( $X_1$ ) 0,239 dan koefisien nilai beta kepercayaan ( $X_3$ ) 0,316.

#### 4. Uji Hipotesis

##### a. Uji Hipotesis secara Parsial (Uji T)

Uji T digunakan untuk mengetahui hubungan antara variabel independen terhadap variabel dependen secara parsial dengan melihat tingkat signifikansi dan atau membandingkan  $t_{hitung}$  dengan  $t_{tabel}$ . Hasil perhitungan uji t dapat dilihat pada Tabel 4.10 dibawah.

**Tabel 4.11**  
**Hasil Uji T**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	1.539	1.164		1.322	.189
Pengalaman (X1)	.239	.091	.237	2.635	.010
Kepuasan (X2)	.392	.137	.376	2.868	.005
Kepercayaan (X3)	.316	.128	.300	2.468	.015

Sumber: Data primer yang diolah SPSS 16.0, 2021

Diketahui pada penelitian ini  $df = n - k$  (dimana  $n$  adalah jumlah responden dan  $k$  adalah jumlah variabel  $x$  dan  $y$ ) adalah berjumlah  $df = 98 - 4 = 94$ . Dengan tingkat signifikansi 0,025 (5% atau  $0,05/2 = 0,025$ ). Kriteria pengambilan keputusan dapat dilakukan dengan cara melihat nilai  $t$ , jika nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  maka hipotesis 1 dapat diterima dan sebaliknya. Dan atau dapat pula dengan cara melihat nilai signifikansinya, jika signifikansi  $< 0,05$  atau 5%, maka hipotesis 1 dapat diterima dan sebaliknya.

1) Hipotesis 1 berbunyi: pengalaman berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah Tabungan Barokah Bank



Jatim Syariah Kediri. Pada Tabel 4.10 dapat diketahui bahwa nilai  $t_{hitung} 2,635 > t_{tabel} 1,985$ , serta nilai signifikan  $0,010 < 0,05$ . Artinya pengalaman berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah Tabungan Barokah Bank Jatim Syariah Kediri atau terima  $H_1$  dan tolak  $H_0$ .

- 2) Hipotesis 2 berbunyi: kepuasan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah Tabungan Barokah Bank Jatim Syariah Kediri. Pada Tabel 4.10 dapat diketahui bahwa nilai  $t_{hitung} 2,868 > t_{tabel} 1,985$ , serta nilai signifikan  $0,005 < 0,05$ . Artinya kepuasan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah Tabungan Barokah Bank Jatim Syariah Kediri atau terima  $H_1$  dan tolak  $H_0$ .
- 3) Hipotesis 3 berbunyi: kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah Tabungan Barokah Bank Jatim Syariah Kediri. Pada Tabel 4.10 dapat diketahui bahwa  $t_{hitung} 2,468 > t_{tabel} 1,985$ , serta nilai signifikan  $0,015 < 0,05$ . Artinya kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah Tabungan Barokah Bank Jatim Syariah Kediri atau terima  $H_1$  dan tolak  $H_0$ .

**b. Uji Hipotesis secara simultan (Uji F)**

Uji F digunakan dengan tujuan untuk mengetahui pengaruh simultan atau secara bersama-sama antara variabel independen yaitu pengalaman, kepuasan, dan kepercayaan terhadap variabel dependen

yaitu loyalitas nasabah Tabungan Barokah Bank Jatim Syariah Kediri.

Hasil uji F dapat dilihat pada Tabel 4.11 dibawah.

**Tabel 4.12**  
**Hasil Uji F**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	565.472	3	188.491	90.395	.000 <sup>a</sup>
	Residual	196.007	94	2.085		
	Total	761.480	97			

Sumber: Data primer yang dioleh SPSS 16.0, 2021

Pada uji F menggunakan 2 derajat bebas (*degree of freedom*), yaitu  $df1 = k - 1$  (dimana k adalah jumlah variabel x dan y) serta  $df2 = n - k$  (n adalah jumlah sampel yang digunakan). Sehingga didapatkan hasil  $df1 = 3$  dan  $df2 = 94$  dengan signifikansi  $\alpha = 5\%$  atau 0,05. Kriteria pengambilan keputusan adalah dengan membandingkan  $f_{hitung}$  dengan  $f_{tabel}$ , dan atau dengan membandingkan taraf signifikansinya. Jika  $f_{hitung} > f_{tabel}$ , maka  $H_1$  diterima dan  $H_0$  ditolak.

Pada Tabel 4.11 diperoleh  $f_{hitung} 90,395 > f_{tabel} 2,70$ , serta diketahui tingkat signifikansi  $0,000 < 0,05$ . Sehingga berdasarkan hal tersebut dapat disimpulkan bahwa variabel independen yang terdiri dari pengalaman, kepuasan, dan kepercayaan secara simultan atau bersama-sama berpengaruh terhadap loyalitas nasabah Tabungan Barokah Bank Jatim Syariah Kediri. Dengan kata lain terima  $H_1$  dan tolak  $H_0$ .

### 1. Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Uji koefisien determinasi digunakan untuk mengukur seberapa besar kemampuan keseluruhan variabel independen dalam menjelaskan variasi dari variabel dependennya. Nilai koefisien determinasi berada pada rentang angka nol (0) – satu (1). Hasil koefisien determinasi dapat dilihat pada Tabel 4.12.

**Tabel 4.13**  
**Hasil Uji Koefisien Determinasi**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.862 <sup>a</sup>	.743	.734	1.444

Sumber: Data primer yang diolah SPSS 16.0, 2021

Berdasarkan pada hasil uji koefisien determinasi pada Tabel 4.12 diatas, menunjukkan bahwa nilai *r square* adalah sebesar 0,743 atau 74%. Hal ini menunjukkan bahwa nilai variabel independen (pengalaman, kepuasan dan kepercayaan) berpengaruh sebesar 74% terhadap variabel dependen (loyalitas nasabah). sedangkan 26% lainnya dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.