

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN**

#### **A. Profil Bank Mandiri Syariah**

##### **1. Profil Lembaga**

Bank Syariah Mandiri tumbuh sebagai bank yang mampu memadukan keduanya, yang melandasi kegiatan operasionalnya. Harmonisasi idealisme usaha dan nilai-nilai spiritual inilah yang menjadi salah satu keunggulan Bank Syariah Mandiri dalam kiprahnya di perbankan Indonesia. Per Desember 2017 Bank Syariah Mandiri memiliki 737 kantor layanan di seluruh Indonesia, dengan akses lebih dari 196.000 jaringan ATM.

Kode Bank 451

Kode Swift BSMDIDJA

Alamat Kantor Pusat :

Wisma Mandiri I Jl. MH. Thamrin No. 5

Jakarta 10340 – Indonesia

Kepemilikan Saham :

PT Bank Mandiri (Persero) Tbk.:497.804.387 lembar saham  
(99,9999998%)

PT Mandiri Sekuritas:1 lembar saham (0,0000002%).

Otoritas Pengawas Bank :

Otoritas Jasa Keuangan

Gedung Sumitro Djojohadikusumo

Jalan Lapangan Banteng Timur No. 2-4

Jakarta 10710 Indonesia

Telp (62-21) 3858001 Faks (62-21) 3857917 [www.ojk.go.id](http://www.ojk.go.id)

## **2. Visi Dan Misi**

### **a. Visi Bank Mandiri Syariah**

#### 1) Untuk Nasabah

BSM merupakan bank pilihan yang memberikan manfaat, menenteramkan dan memakmurkan.

#### 2) Untuk Pegawai

BSM merupakan bank yang menyediakan kesempatan untuk beramanah sekaligus berkarir profesional.

#### 3) Untuk Investor

Institusi keuangan syariah Indonesia yang terpercaya yang terus memberikan value berkesinambungan.

### **b. Misi Bank Mandiri Syariah**

1) Mewujudkan pertumbuhan dan keuntungan di atas rata-rata industri yang berkesinambungan.

2) Meningkatkan kualitas produk dan layanan berbasis teknologi yang melampaui harapan nasabah.

3) Mengutamakan penghimpunan dana murah dan penyaluran pembiayaan pada segmen ritel.

4) Mengembangkan bisnis atas dasar nilai-nilai syariah universal.

- 5) Mengembangkan manajemen talenta dan lingkungan kerja yang sehat.
- 6) Meningkatkan kepedulian terhadap masyarakat dan lingkungan.

### **3. Sejarah**

Kehadiran Bank Syariah Mandiri (BSM) sejak tahun 1999, sesungguhnya merupakan hikmah sekaligus berkah pasca bisnis ekonomi dan moneter 1997 – 1998. Sebagaimana diketahui, krisis ekonomi dan moneter sejak Juli 1997, yang disusul dengan krisis multi dimensi termasuk dipangung politik nasional, telah menimbulkan beragam dampak negative yang sangat hebat terhadap seluruh sendi kehidupan masyarakat. Tidak terkecuali dunia usaha. Dalam kondisi tersebut, industri perbankan nasional yang didominasi oleh bank-bank konvensional mengalami krisis luar biasa. Pemerintah akhirnya mengambil keputusan/tindakan dengan merestrukturisasi dan merekapitulasi sebagian bank-bank di Indonesia.

Salah satu bank konvensional, PT Bank Susila Bakti (BSB) yang dimiliki oleh Yayasan Kesejahteraan Pegawai (YKP), PT Bank Dagang Negara dan PT Mahkota Prestasi juga terkena dampak krisis. BSB berusaha keluar dari situasi tersebut dengan melakukan upaya merger dengan beberapa bank lain, serta mengundang investor asing. Pada saat bersamaan, pemerintah melakukan penggabungan (merger) empat bank (Bank Dagang Negara, Bank Bumi Daya, Bank Exim, dan Bapindo) menjadi satu bank baru bernama PT Bank Mandiri (Persero) pada tanggal 31 Juli 1999. Kebijakan penggabungan tersebut juga menempatkan dan

menetapkan PT Bank Mandiri (Persero) sebagai pemilik mayoritas baru BSB.

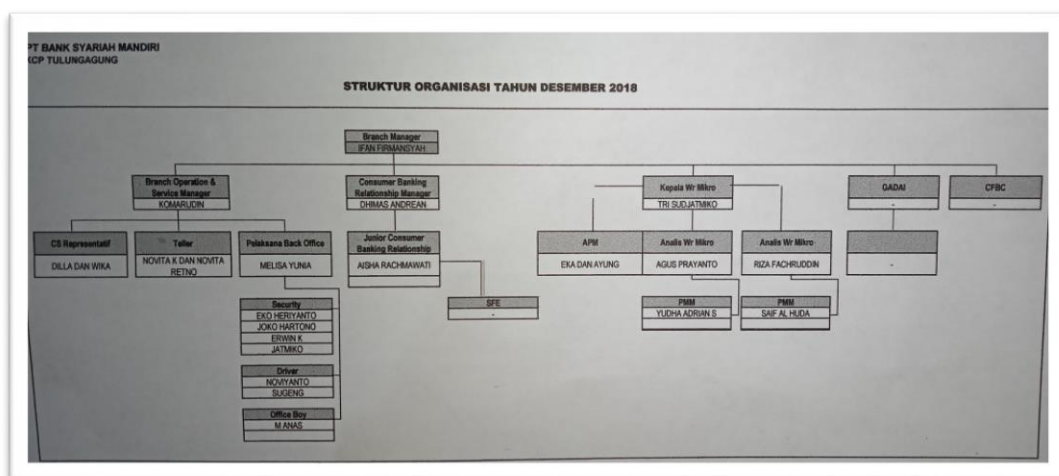
Sebagai tindak lanjut dari keputusan merger, Bank Mandiri melakukan konsolidasi serta membentuk Tim Pengembangan Perbankan Syariah (TPPS). Pembentukan tim ini bertujuan untuk mengembangkan layanan perbankan syariah dikelompok perusahaan Bank Mandiri, sebagai respon atas diberlakukannya UU No. 10 Tahun 1998, yang member peluang bank umum untuk melayani transaksi syariah (*dual banking system*).

Tim Pengembangan Perbankan Syariah memandang bahwa pemberlakuan UU tersebut merupakan momentum yang tepat untuk melakukan konversi PT Bank Susila Bakti dari bank konvensional menjadi bank syariah. Oleh karenanya, TPPS segera mempersiapkan system dan infrastrukturnya, sehingga kegiatan usaha BSB berubah dari bank konvensional menjadi bank yang beroperasi berdasarkan prinsip syariah dengan nama PT Bank Syariah Mandiri sebagaimana tercantum dalam Akta Notaris : Sutjipto SH No. 23 Tanggal 8 September 1999. Perubahan usaha BSB menjadi bank umum syariah dikukuhkan oleh gubernur Bank Indonesia melalui SK Gubernur BI No. 1/24/KEP.BI/1999, 25 Oktober 1999.Selanjutnya, melalui Surat Keputusan Deputi Gubernur Senior Bank Indonesia No. 1/1/KEP.DGS/1999. BI menyetujui perubahan nama menjadi PT Bank Syariah Mandiri.

Menyusul pengukuhan dan pengakuan legal tersebut, PT Bank Syariah Mandiri secara resmi mulai beroperasi sejak Senin tanggal 25

Rajab 1420 H atau tanggal 1 November 1999. Bank ini hadir, tumbuh dan berkembang sebagai bank yang mampu memadukan idealisme usaha dengan nilai-nilai rohani, yang melandasi kegiatan operasionalnya. Harmoni antara idealisme usaha dan nilai-nilai rohani inilah yang menjadi salah satu keunggulan Bank Syariah Mandiri dalam kiprahnya di Perbankan Indonesia.

#### 4. Struktur Organisasi



#### Keterangan:

No.	Nama Pegawai	Jabatan
1.	Ifan Firmansyah	Branch Manager
2.	Komarudin	Branch Operations & Service Manager
3.	Melisa Yunia Pusphita Ningrum	General Support Staff
4.	Annas Dzulfikar	Account Maintenance Staff
5.	Dialla Dandiar	Customer Service
6.	Wika Kumala Halepfardha	Customer Service
7.	Dhimas Andrean Soebroto	Consumer Banking Relationship Manager
8.	Aisha Rachmawati	Junior Consumer Banking Relationship

9.	Novita Kusuma Wardhani	Teller
10.	Novita Retno Nur E	Teller Kriya
11.	Tri Sudjatmiko	Micro Banking Manager
12.	Agus Prayanto	Micro Analyst
13.	Riza Fachruddin	Micro Analyst
14.	Eka Desmawati	Micro Administration
15.	Ayu Tias Tirta Sukma	Micro Administration
16.	Yudha Adrian Hari Subrata	Micro Financing Sales
17.	Saif Al Hadi	Micro Financing Sales
18.	Danung Yugo Pamungkas	Micro Financing Sales
19.	Djoko Hartono	Security
20.	Jatmiko	Security
21.	Eko Haryanto	Security
22.	Erwin Krisnawan	Security
23.	Noviyanto	Driver
24.	Sugeng Riyanto	Driver
25.	Moch Anas Jatmiko	Office Boy

## B. Deskripsi Responden

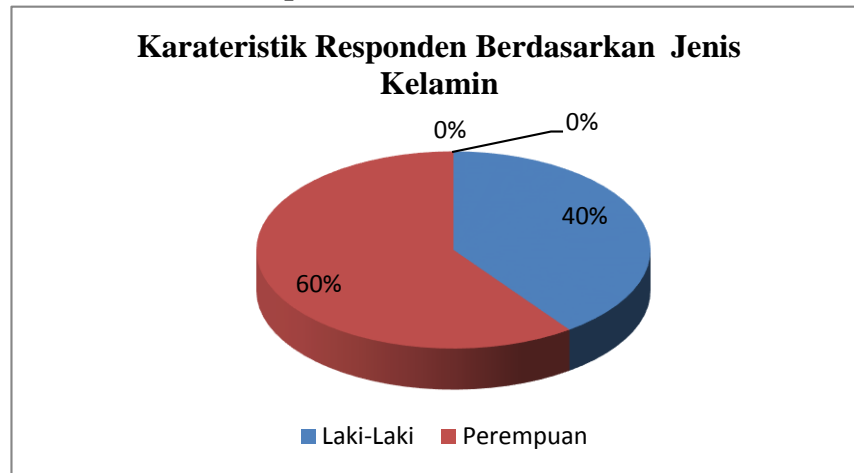
Untuk mempermudah dalam penelitian diperlukan data deskriptif responden, data ini menggambarkan keadaan dan kondisi responden guna memberikan informasi tambahan dalam penelitian. Dalam hal ini penelitian membagi karakteristik responden menjadi 4 bagian, yaitu:

### 1. Jenis Kelamin

Data mengenai jenis kelamin nasabah Bank Syariah Mandiri KCP

Tulungagung yang diambil sebagai responden adalah sebagai berikut:

**Diagram 4.1**  
**Karateristik Responden Berdasarkan Jenis kelamin**

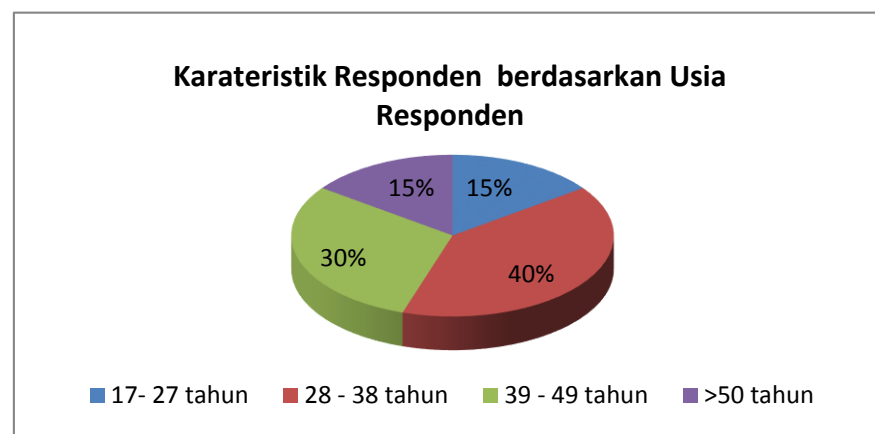


Berdasarkan diagram 4.1 diatas, menunjukkan bahwa jenis kelamin nasabah tabungan maupun nasabah Bank Syariah MandiriKCP Tulungagung yang diambil sebagai responden didominasi oleh responden laki-laki = 40 (40%) dan perempuan = 60 (60%). Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin laki-laki sebanyak 40 orang atau 40%, sedangkan responden perempuan sebanyak 60 orang atau 60%.

## 2. Usia

Data mengenai usia nasabah Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung yang diambil sebagai responden adalah sebagai berikut:

**Diagram 4.2**  
**Karateristik Responden Berdasarkan Usia**



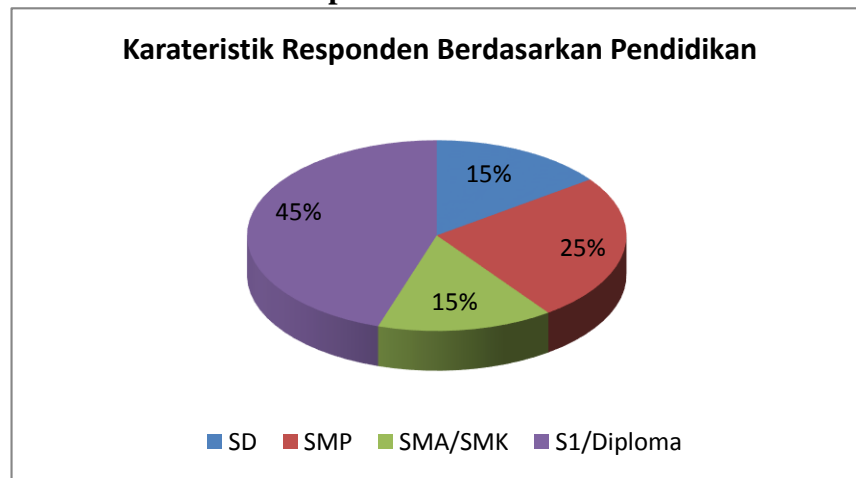
Berdasarkan diagram 4.2 di atas, menunjukkan bahwa nasabah Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung yang diambil sampelnya sebagai responden penelitian mayoritas berusia antara 28 tahun – 38 tahun yaitu sebanyak 40 orang atau 40%. Sedangkan yang berusia antara 17 tahun- 27 tahun sebanyak 15 orang atau 15%, sedangkan pada usia antara 39 tahun - 49 tahun ada 30 orang atau 30% dan pada usia > 50 tahun ada 15 orang atau 15%.

### 3. Pendidikan

Data mengenai riwayat pendidikan nasabah Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung yang diambil sebagai responden adalah sebagai berikut:

**Diagram 4.3**

**Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pendidikan**



Berdasarkan diagram 4.3 di atas, tingkat pendidikan yang mendominasi pada Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung adalah tingkat pendidikan S1/Diploma sebanyak 45 orang atau 45%, pada tingkat pendidikan SMP sebanyak 25 orang atau 25%, sedangkan pada tingkat pendidikan SMA/SMK sebanyak 15 orang atau 15% dan pada tingkat pendidikan SD sebanyak 15 orang atau 15%.

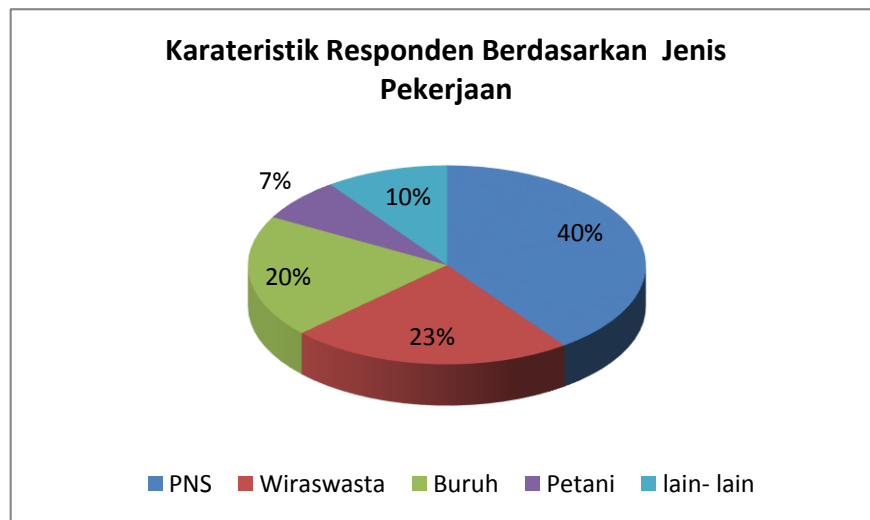


#### 4. Pekerjaan

Data mengenai jenis pekerjaan nasabah Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung yang diambil sebagai responden adalah sebagai berikut:

**Diagram 4.4**

**Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan**



Berdasarkan diagram 4.4 di atas, karakteristik responden berdasarkan jenis pekerjaan di Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung yang mendominasi adalah jenis pekerjaan sebagai Pegawai Negri Sipil sebanyak 40 orang atau 40%, kemudian jenis pekerjaan sebagai wiraswasta sebanyak 23 orang atau 23%, kemudian yang bekerja sebagai buruh sebanyak 20 orang atau 20%, yang bekerja sebagai petani sebanyak 7 orang atau 7% dan yang bekerja lain lain sebanyak 10 orang atau 10%.

### C. Deskripsi Variabel

#### 3. Variabel Citra Perusahaan (X1)

Citra perusahaan dalam penelitian ini diukur dengan menggunakan 4 indikator yang diubah menjadi 8 pernyataan. Indikator variabel citra perusahaan adalah *Personality*, *Reputation*, *Value* dan *Corporate*. Data yang terkumpul dari jawaban responden tentang citra perusahaan dapat dijelaskan secara rinci pada setiap itemnya, sehingga untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 4.1  
Data Deskriptif Variabel Citra Perusahaan (X1)

Item	Skor Jawaban									
	1		2		3		4		5	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
<i>Personality</i>										
Bank Syariah Mandiri Tulungagung dapat dipercaya dan bertanggung jawab dalam menjalankan bisnisnya. (X1.1.1)	-	-	-	-	-	-	21	21	80	79
Dana <i>baitul maal</i> digunakan untuk beramal dan membantu. (X1.1.2)	-	-	-	-	9	9	14	14	78	77
<i>Reputation</i>										
Produk Bank Syariah Mandiri Tulungagung menjadi solusi dari masalah anggotanya. (X1.2.1)	-	-	-	-	-	-	67	66	34	34
Kepuasan atas layanan yang diberikan. (X1.2.2)	-	-	-	-	8	8	19	19	74	73
<i>Value</i>										
Pihak BSM KCP Tulungagung selalu peduli terhadap anggotanya. (X1.3.1)	-	-	-	-	3	3	62	61	36	37
Karyawan Bank Syariah Mandiri Tulungagung cepat tanggap terhadap permintaan maupun keluhan anggotanya. (X1.3.2)	-	-	-	-	21	21	65	64	15	15
<i>Corporate</i>										
Produk Bank Syariah Mandiri Tulungagung bertujuan untuk muamalah. (X1.4.1)	-	-	-	-	-	-	26	26	75	74
Bank Syariah Mandiri Tulungagung menjalankan bisnisnya dengan berdasarkan syariah islam. (X1.4.2)	-	-	-	-	-	-	-	-	101	100

Sumber : Data hasil SPSS diolah tahun 2019

Berdasarkan tabel 4.1 diatas, maka dapat diartikan masing-masing item pada indikator variabel citra perusahaan, antara lain :

a) Indikator *Personality*

Tabel 4.2

Hasil skor kuesioner pertanyaan (X1)

<b>Bank Syariah Mandiri Tulungagung dapat dipercaya dan bertanggung jawab dalam menjalankan bisnisnya</b>					
No	Pilihan	Skor	Frekuensi	Persentase	Total skor
1	Sangat setuju	5	80	79	400
2	Setuju	4	21	21	81
3	Netral	3	0	0	0
4	Tidak setuju	2	0	0	0
5	Sangat tidak setuju	1	0	0	0
Jumlah			101	100	481
Rata-rata					4,8

Berdasarkan tabel 4.2 diketahui bahwa dari 101 responden, nilai tertinggi yang menyatakan sangat setuju sebanyak 80 responden atau 79%, sedangkan nilai terendah menyatakan setuju sebanyak 21 responden atau 21%. Artinya responden cenderung sangat setuju jika Bank Syariah Mandiri Tulungagung dapat dipercaya dan bertanggung jawab dalam menjalankan bisnisnya.

Tabel 4.3

Hasil skor kuesioner pertanyaan (X1)

<b>Dana <i>baitul maal</i> digunakan untuk beramal dan membantu</b>					
No	Pilihan	Skor	Frekuensi	Persentase	Total skor
1	Sangat setuju	5	78	77	390
2	Setuju	4	14	14	56
3	Netral	3	9	9	21
4	Tidak setuju	2	0	0	0
5	Sangat tidak setuju	1	0	0	0
Jumlah			101	100	467
Rata-rata					4,6

Berdasarkan tabel 4.3 diketahui bahwa dari 101 responden, nilai tertinggi yang menyatakan sangat setuju sebanyak 78 responden atau

77%, sedangkan nilai terendah menyatakan netral sebanyak 9 responden atau 9%. Artinya responden cenderung sangat setuju jika Dana *baitul maal* digunakan untuk beramal dan membantu.

b) Indikator *Reputation*

Tabel 4.4

Hasil skor kuesioner pertanyaan (X1)

<b>Produk Bank Syariah Mandiri Tulungagung menjadi solusi dari masalah anggotanya</b>					
No	Pilihan	Skor	Frekuensi	Persentase	Total skor
1	Sangat setuju	5	34	34	170
2	Setuju	4	67	66	268
3	Netral	3	0	0	0
4	Tidak setuju	2	0	0	0
5	Sangat tidak setuju	1	0	0	0
Jumlah			101	100	438
Rata-rata					4,3

Berdasarkan tabel 4.4 diketahui bahwa dari 101 responden, nilai tertinggi yang menyatakan setuju sebanyak 67 responden atau 66%, sedangkan nilai terendah menyatakan sangat setuju sebanyak 34 responden atau 34%. Artinya responden cenderung setuju jika Produk Bank Syariah Mandiri Tulungagung menjadi solusi dari masalah anggotanya.

Tabel 4.5

Hasil skor kuesioner pertanyaan (X1)

<b>Kepuasan atas layanan yang diberikan</b>					
No	Pilihan	Skor	Frekuensi	Persentase	Total skor
1	Sangat setuju	5	74	73	370
2	Setuju	4	19	19	76
3	Netral	3	8	8	24
4	Tidak setuju	2	0	0	0
5	Sangat tidak setuju	1	0	0	0
Jumlah			101	100	470
Rata-rata					4,7

Berdasarkan tabel 4.5 diketahui bahwa dari 101 responden, nilai tertinggi yang menyatakan sangat setuju sebanyak 74 resoponden atau 73%, sedangkan nilai terendah menyatakan netral sebanyak 8 responden atau 8%. Artinya responden cenderung sangat setuju jika Kepuasan atas layanan yang diberikan.

c) Indikator *Value*

Tabel 4.6

Hasil skor kuesioner pertanyaan (X1)

<b>Pihak BSM KCP Tulungagung selalu peduli terhadap anggotanya</b>					
No	Pilihan	Skor	Frekuensi	Persentase	Total skor
1	Sangat setuju	5	36	36	180
2	Setuju	4	62	61	248
3	Netral	3	3	3	9
4	Tidak setuju	2	0	0	0
5	Sangat tidak setuju	1	0	0	0
Jumlah			101	100	437
Rata-rata					4,3

Berdasarkan tabel 4.5 diketahui bahwa dari 101 responden, nilai tertinggi yang menyatakan setuju sebanyak 62 resoponden atau 61%, sedangkan nilai terendah menyatakan netral sebanyak 3 responden atau 3%. Artinya responden cenderung sangat setuju jika Pihak BSM KCP Tulungagung selalu peduli terhadap anggotanya

Tabel 4.7

Hasil skor kuesioner pertanyaan (X1)

<b>Karyawan Bank Syariah MandiriTulungagung cepat tanggap terhadap permintaan maupun keluhan anggotanya</b>					
No	Pilihan	Skor	Frekuensi	Persentase	Total skor
1	Sangat setuju	5	15	15	75
2	Setuju	4	65	64	260
3	Netral	3	21	21	63
4	Tidak setuju	2	0	0	0
5	Sangat tidak setuju	1	0	0	0
Jumlah			101	100	398
Rata-rata					4,0

Berdasarkan tabel 4.7 diketahui bahwa dari 101 responden, nilai tertinggi yang menyatakan setuju sebanyak 65 responden atau 64%, sedangkan nilai terendah menyatakan sangat setuju sebanyak 15 responden atau 15%. Artinya responden cenderung sangat setuju jika Karyawan Bank Syariah Mandiri Tulungagung cepat tanggap terhadap permintaan maupun keluhan anggotanya.

d) Indikator *Corporate*

Tabel 4.8

Hasil skor kuesioner pertanyaan (X1)

<b>Produk Bank Syariah Mandiri Tulungagung bertujuan untuk muamalah</b>					
No	Pilihan	Skor	Frekuensi	Persentase	Total skor
1	Sangat setuju	5	75	74	375
2	Setuju	4	26	26	104
3	Netral	3	0	0	0
4	Tidak setuju	2	0	0	0
5	Sangat tidak setuju	1	0	0	0
Jumlah			101	100	479
Rata-rata					4,7

Berdasarkan tabel 4.8 diketahui bahwa dari 101 responden, nilai tertinggi yang menyatakan sangat setuju sebanyak 75 responden atau 74%, sedangkan nilai terendah menyatakan setuju sebanyak 26 responden atau 26%. Artinya responden cenderung sangat setuju jika Produk Bank Syariah Mandiri Tulungagung bertujuan untuk muamalah.

Tabel 4.9

Hasil skor kuesioner pertanyaan (X1)

<b>Bank Syariah Mandiri Tulungagung menjalankan bisnisnya dengan berdasarkan syariah islam</b>					
No	Pilihan	Skor	Frekuensi	Persentase	Total skor
1	Sangat setuju	5	101	100	505
2	Setuju	4	0	0	0
3	Netral	3	0	0	0

4	Tidak setuju	2	0	0	0
5	Sangat tidak setuju	1	0	0	0
Jumlah			101	100	505
Rata-rata					5,0

Berdasarkan tabel 4.9 diketahui bahwa dari 101 atau 100% responden memilih sangat setuju Artinya responden cenderung sangat setuju jika Bank Syariah Mandiri Tulungagung menjalankan bisnisnya dengan berdasarkan syariah islam.

#### 4. Variabel Kepercayaan Nasabah (X2)

Kepercayaan Nasabah dalam penelitian ini diukur dengan menggunakan 5 indikator yang diubah menjadi 5 pernyataan. Indikator variabel kepercayaan nasabah adalah *Integritas*, *Kompetensi*, *Konsistensi*, *Loyalitas* dan *Keterbukaan*. Data yang terkumpul dari jawaban responden tentang kepercayaan nasabah dapat dijelaskan secara rinci pada setiap itemnya, sehingga untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 4.10

Data Deskriptif Variabel Kepercayaan Nasabah (X2)

Item	Skor Jawaban									
	1		2		3		4		5	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
<i>Integritas</i>										
Karyawan BSM KCP Tulungagung selalu memberikan informasi yang jujur. (X2.1.1)	-	-	-	-	-	-	38	38	63	62
<i>Kompetensi</i>										
Pengetahuan dan kemampuan yang dimiliki karyawan BSM KCP Tulungagung menumbuhkan kepercayaan nasabah dalam bertransaksi. (X2.2.1)	-	-	-	-	4	4	78	77	19	19
<i>Konsistensi</i>										
Besarnya bagi hasil dari simpanan nasabah sudah sesuai dengan yang diharapkan nasabah. (X2.3.1)	-	-	-	-	11	11	13	13	77	76
<i>Loyalitas</i>										
Nasabah ingin tetap menggunakan produk Bank Syariah Mandiri Tulungagung. (X2.4.1)	-	-	-	-	3	3	85	84	13	13

Keterbukaan										
Pihak Bank Syariah Mandiri Tulungagung selalu terbuka tentang produk yang ingin diketahui oleh nasabah. (X2.5.1)	-	-	-	-	20	20	19	19	62	61

Sumber : Data hasil SPSS diolah tahun 2019

Berdasarkan tabel 4.10 diatas, maka dapat diartikan masing-masing item pada indikator variabel Kepercayaan Nasabah, antara lain :

a) Indikator *Integritas*

Tabel 4.11

Hasil skor kuesioner pertanyaan (X2)

Karyawan BSM KCP Tulungagung selalu memberikan informasi yang jujur					
No	Pilihan	Skor	Frekuensi	Persentase	Total skor
1	Sangat setuju	5	63	62	315
2	Setuju	4	38	38	152
3	Netral	3	0	0	0
4	Tidak setuju	2	0	0	0
5	Sangat tidak setuju	1	0	0	0
Jumlah			101	100	467
Rata-rata					4,6

Berdasarkan tabel 4.11 diketahui bahwa dari 101 responden, nilai tertinggi yang menyatakan sangat setuju sebanyak 63 resoponden atau 62%, sedangkan nilai terendah menyatakan setuju sebanyak 38 responden atau 38%. Artinya responden cenderung sangat setuju jika Karyawan BSM KCP Tulungagung selalu memberikan informasi yang jujur.

b) Indikator *Kompetensi*

Tabel 4.12

Hasil skor kuesioner pertanyaan (X2)

Pengetahuan dan kemampuan yang dimiliki karyawan BSM KCP Tulungagung menumbuhkan kepercayaan nasabah dalam bertransaksi					
No	Pilihan	Skor	Frekuensi	Persentase	Total skor
1	Sangat setuju	5	19	19	95
2	Setuju	4	78	77	312
3	Netral	3	4	4	12
4	Tidak setuju	2	0	0	0



5	Sangat tidak setuju	1	0	0	0
Jumlah			101	100	419
Rata-rata					4,1

Berdasarkan tabel 4.12 diketahui bahwa dari 101 responden, nilai tertinggi yang menyatakan setuju sebanyak 78 responden atau 77%, sedangkan nilai terendah menyatakan netral sebanyak 4 responden atau 4%. Artinya responden cenderung sangat setuju jika Pengetahuan dan kemampuan yang dimiliki karyawan Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung menumbuhkan kepercayaan nasabah dalam bertransaksi.

c) Indikator *Konsistensi*

Tabel 4.13

Hasil skor kuesioner pertanyaan (X2)

<b>Besarnya bagi hasil dari simpanan nasabah sudah sesuai dengan yang diharapkan nasabah</b>					
No	Pilihan	Skor	Frekuensi	Persentase	Total skor
1	Sangat setuju	5	77	76	385
2	Setuju	4	13	13	52
3	Netral	3	11	11	33
4	Tidak setuju	2	0	0	0
5	Sangat tidak setuju	1	0	0	0
Jumlah			101	100	470
Rata-rata					4,7

Berdasarkan tabel 4.13 diketahui bahwa dari 101 responden, nilai tertinggi yang menyatakan sangat setuju sebanyak 77 responden atau 76%, sedangkan nilai terendah menyatakan netral sebanyak 11 responden atau 11%. Artinya responden cenderung sangat setuju jika Besarnya bagi hasil dari simpanan nasabah sudah sesuai dengan yang diharapkan nasabah.

d) Indikator *Loyalitas*

Tabel 4.14  
Hasil skor kuesioner pertanyaan (X2)

<b>Nasabah ingin tetap menggunakan produk Bank Syariah Mandiri Tulungagung</b>					
No	Pilihan	Skor	Frekuensi	Persentase	Total skor
1	Sangat setuju	5	13	13	65
2	Setuju	4	85	84	340
3	Netral	3	3	3	9
4	Tidak setuju	2	0	0	0
5	Sangat tidak setuju	1	0	0	0
Jumlah			101	100	414
Rata-rata					4,1

Berdasarkan tabel 4.14 diketahui bahwa dari 101 responden, nilai tertinggi yang menyatakan sangat setuju sebanyak 77 responden atau 76%, sedangkan nilai terendah menyatakan netral sebanyak 11 responden atau 11%. Artinya responden cenderung sangat setuju jika Nasabah ingin tetap menggunakan produk Bank Syariah Mandiri Tulungagung.

e) Indikator *Keterbukaan*

Tabel 4.15  
Hasil skor kuesioner pertanyaan (X2)

<b>Pihak Bank Syariah Mandiri Tulungagung selalu terbuka tentang produk yang ingin diketahui oleh nasabah</b>					
No	Pilihan	Skor	Frekuensi	Persentase	Total skor
1	Sangat setuju	5	62	61	310
2	Setuju	4	19	19	76
3	Netral	3	20	20	60
4	Tidak setuju	2	0	0	0
5	Sangat tidak setuju	1	0	0	0
Jumlah			101	100	446
Rata-rata					4,4

Berdasarkan tabel 4.15 diketahui bahwa dari 101 responden, nilai tertinggi yang menyatakan sangat setuju sebanyak 77 responden atau

76%, sedangkan nilai terendah menyatakan netral sebanyak 11 responden atau 11%. Artinya responden cenderung sangat setuju jika Pihak Bank Syariah MandiriTulungagung selalu terbuka tentang produk yang ingin diketahui oleh nasabah.

### 5. Variabel Kualitas Pelayanan (X3)

Kualitas Pelayanan dalam penelitian ini diukur dengan menggunakan 5 indikator yang diubah menjadi 5 pernyataan. Indikator variabel kualitas pelayanan adalah *Bukti fisik, kehandalan, ketanggapan, jaminan dan kepastian* dan *Empati*. Data yang terkumpul dari jawaban responden tentang kualitas pelayanan dapat dijelaskan secara rinci pada setiap itemnya, sehingga untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 4.16

Data Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan (X3)

Item	Skor Jawaban									
	1		2		3		4		5	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
<i>Bukti Fisik</i>										
Karyawan Bank Syariah Mandiri Tulungagung selalu memberikan pelayanan dengan ramah, senyum dan salam. (X3.1.1)	-	-	-	-	4	4	10	10	87	86
<i>Kehandalan</i>										
Bank Syariah Mandiri Tulungagung melakukan pencatatan dengan teliti dalam setiap transaksi. (X3.2.1)	-	-	-	-	-	-	-	-	101	100
<i>Ketanggapan</i>										
Karyawan Bank Syariah Mandiri Tulungagung mampu menyelesaikan setiap transaksi nasabah dengan cepat dan tanggap. (X3.3.1)	-	-	-	-	-	-	26	26	75	74
<i>Jaminan dan Kepastian</i>										
Karyawan Bank Syariah Mandiri Tulungagung selalu mengutamakan penampilan yang rapi, sopan dan santun. (X3.4.1)	-	-	-	-	-	-	-	-	101	100
<i>Empati</i>										
Karyawan Bank Syariah Mandiri	-	-	-	-	-	-	48	48	53	52

Tulungagung memiliki pengertian dan pengetahuan tentang nasabah, memahami kebutuhan nasabah secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi nasabah. (X3.5.1)										
--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

Sumber : Data hasil SPSS diolah tahun 2019

Berdasarkan tabel 4.16 diatas, maka dapat diartikan masing-masing item pada indikator variabel kualitas pelayanan, antara lain :

a) Indikator *Bukti Fisik*

Tabel 4.17

Hasil skor kuesioner pertanyaan (X3)

<b>Karyawan Bank Syariah Mandiri Tulungagung selalu memberikan pelayanan dengan ramah, senyum dan salam</b>					
No	Pilihan	Skor	Frekuensi	Persentase	Total skor
1	Sangat setuju	5	87	86	435
2	Setuju	4	10	10	40
3	Netral	3	4	4	12
4	Tidak setuju	2	0	0	0
5	Sangat tidak setuju	1	0	0	0
Jumlah			101	100	487
Rata-rata					4,9

Berdasarkan tabel 4.17 diketahui bahwa dari 101 responden, nilai tertinggi yang menyatakan sangat setuju sebanyak 87 resoponden atau 86%, sedangkan nilai terendah menyatakan netral sebanyak 4 responden atau 4%. Artinya responden cenderung sangat setuju jika Karyawan Bank Syariah Mandiri Tulungagung selalu memberikan pelayanan dengan ramah, senyum dan salam.

b) Indikator *Kehandalan*

Tabel 4.18

Hasil skor kuesioner pertanyaan (X3)

<b>Bank Syariah Mandiri Tulungagung melakukan pencatatan dengan teliti dalam setiap transaksi</b>					
No	Pilihan	Skor	Frekuensi	Persentase	Total skor
1	Sangat setuju	5	101	100	505

2	Setuju	4	0	0	0
3	Netral	3	0	0	0
4	Tidak setuju	2	0	0	0
5	Sangat tidak setuju	1	0	0	0
Jumlah			101	100	505
Rata-rata					5,0

Berdasarkan tabel 4.18 diketahui bahwa dari 101 atau 100% responden memilih sangat setuju. Artinya responden cenderung sangat setuju jika Bank Syariah Mandiri Tulungagung melakukan pencatatan dengan teliti dalam setiap transaksi.

c) *Indikator Ketanggapan*

Tabel 4.19

Hasil skor kuesioner pertanyaan (X3)

<b>Karyawan Bank Syariah Mandiri Tulungagung mampu menyelesaikan setiap transaksi nasabah dengan cepat dan tanggap</b>					
No	Pilihan	Skor	Frekuensi	Persentase	Total skor
1	Sangat setuju	5	75	74	375
2	Setuju	4	26	26	104
3	Netral	3	0	0	0
4	Tidak setuju	2	0	0	0
5	Sangat tidak setuju	1	0	0	0
Jumlah			101	100	479
Rata-rata					4,7

Berdasarkan tabel 4.19 diketahui bahwa dari 101 responden, nilai tertinggi yang menyatakan sangat setuju sebanyak 75 responden atau 74%, sedangkan nilai terendah menyatakan setuju sebanyak 26 responden atau 26%. Artinya responden cenderung sangat setuju jika Karyawan Bank Syariah Mandiri Tulungagung mampu menyelesaikan setiap transaksi nasabah dengan cepat dan tanggap.

d) Indikator *Jaminan dan Kepastian*

Tabel 4.20  
Hasil skor kuesioner pertanyaan (X3)

<b>Karyawan Bank Syariah Mandiri Tulungagung selalu mengutamakan penampilan yang rapi, sopan dan santun</b>					
No	Pilihan	Skor	Frekuensi	Persentase	Total skor
1	Sangat setuju	5	101	100	505
2	Setuju	4	0	0	0
3	Netral	3	0	0	0
4	Tidak setuju	2	0	0	0
5	Sangat tidak setuju	1	0	0	0
Jumlah			101	100	505
Rata-rata					5,0

Berdasarkan tabel 4.20 diketahui bahwa dari 101 atau 100% responden, memilih sangat setuju. Artinya responden cenderung sangat setuju jika Karyawan Bank Syariah Mandiri Tulungagung selalu mengutamakan penampilan yang rapi, sopan dan santun.

e) Indikator *Empati*

Tabel 4.21  
Hasil skor kuesioner pertanyaan (X3)

<b>Karyawan Bank Syariah Mandiri Tulungagung memiliki pengertian dan pengetahuan tentang nasabah, memahami kebutuhan nasabah secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi nasabah</b>					
No	Pilihan	Skor	Frekuensi	Persentase	Total skor
1	Sangat setuju	5	53	52	265
2	Setuju	4	48	48	192
3	Netral	3	0	0	0
4	Tidak setuju	2	0	0	0
5	Sangat tidak setuju	1	0	0	0
Jumlah			101	100	457
Rata-rata					4,5

Berdasarkan tabel 4.21 diketahui bahwa dari 101 responden, nilai tertinggi yang menyatakan sangat setuju sebanyak 53 responden atau 52%, sedangkan nilai terendah menyatakan setuju sebanyak 48

responden atau 48%. Artinya responden cenderung sangat setuju jika Karyawan Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung memiliki pengertian dan pengetahuan tentang nasabah, memahami kebutuhan nasabah secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi nasabah.

## 6. Variabel Kepuasan Nasabah (X4)

Kepuasan Nasabah dalam penelitian ini diukur dengan menggunakan 4 indikator yang diubah menjadi 4 pernyataan. Indikator variabel kepuasan nasabah adalah *Kualitas Produk, Harga, Kualitas Pelayanan dan Emosi*. Data yang terkumpul dari jawaban responden tentang kepuasan nasabah dapat dijelaskan secara rinci pada setiap itemnya, sehingga untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 4.22  
Data Deskriptif Variabel Kepuasan Nasabah (X4)

Item	Skor Jawaban									
	1		2		3		4		5	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
<i>Kualitas Prorduk</i>										
Produk di Bank Syariah Mandiri Tulungagung memiliki kualitas yang baik (X4.1.1)	-	-	-	-	4	4	13	13	84	83
<i>Harga</i>										
Besarnya bagi hasil yang diberikan oleh Bank Syariah Mandiri Tulungagung sudah sesuai dengan jumlah simpanan nasabah. (X4.2.1)	-	-	-	-	-	-	-	-	101	100
<i>Kualitas pelayanan</i>										
Karyawan Bank Syariah Mandiri Tulungagung selalu mengutamakan penampilan yang rapi, sopan dan santun (X4.3.1)	-	-	-	-	-	-	21	21	80	79
<i>Emosi</i>										
Nasabah merasa bangga bisa memiliki tabungan di Bank Syariah Mandiri Tulungagung. (X4.4.1)	-	-	-	-	12	12	62	61	27	27

Sumber : Data hasil SPSS diolah tahun 2019

Berdasarkan tabel 4.22 diatas, maka dapat diartikan masing-masing item pada indikator variabel kepuasan nasabah, antara lain :

a) Indikator *Kualitas Produk*

Tabel 4.23

Hasil skor kuesioner pertanyaan (X4)

<b>Produk di Bank Syariah Mandiri Tulungagung memiliki kualitas yang baik</b>					
No	Pilihan	Skor	Frekuensi	Persentase	Total skor
1	Sangat setuju	5	84	83	420
2	Setuju	4	13	13	52
3	Netral	3	4	4	12
4	Tidak setuju	2	0	0	0
5	Sangat tidak setuju	1	0	0	0
Jumlah			101	100	484
Rata-rata					4,8

Berdasarkan tabel 4.23 diketahui bahwa dari 101 responden, nilai tertinggi yang menyatakan sangat setuju sebanyak 84 resoponden atau 83%, sedangkan nilai terendah menyatakan netral sebanyak 4 responden atau 4%. Artinya responden cenderung sangat setuju jika Produk di Bank Syariah Mandiri Tulungagung memiliki kualitas yang baik.

b) Indikator *Harga*

Tabel 4.24

Hasil skor kuesioner pertanyaan (X4)

<b>Besarnya bagi hasil yang diberikan oleh Bank Syariah Mandiri Tulungagung sudah sesuai dengan jumlah simpanan nasabah</b>					
No	Pilihan	Skor	Frekuensi	Persentase	Total skor
1	Sangat setuju	5	101	100	505
2	Setuju	4	0	0	0
3	Netral	3	0	0	0
4	Tidak setuju	2	0	0	0
5	Sangat tidak setuju	1	0	0	0
Jumlah			101	100	505
Rata-rata					5,0



Berdasarkan tabel 4.24 diketahui bahwa dari 101 atau 100% responden, menyatakan sangat setuju Artinya responden cenderung sangat setuju jika Besarnya bagi hasil yang diberikan oleh Bank Syariah Mandiri Tulungagung sudah sesuai dengan jumlah simpanan nasabah.

c) Indikator *Kualitas Pelayanan*

Tabel 4.25

Hasil skor kuesioner pertanyaan (X4)

<b>Karyawan Bank Syariah Mandiri Tulungagung selalu mengutamakan penampilan yang rapi, sopan dan santun</b>					
No	Pilihan	Skor	Frekuensi	Persentase	Total skor
1	Sangat setuju	5	80	79	400
2	Setuju	4	21	21	84
3	Netral	3	0	0	0
4	Tidak setuju	2	0	0	0
5	Sangat tidak setuju	1	0	0	0
Jumlah			101	100	484
Rata-rata					4,8

Berdasarkan tabel 4.25 diketahui bahwa dari 101 responden, nilai tertinggi yang menyatakan sangat setuju sebanyak 80 resoponden atau 79%, sedangkan nilai terendah menyatakan setuju sebanyak 21 responden atau 21%. Artinya responden cenderung sangat setuju jika Karyawan Bank Syariah Mandiri Tulungagung selalu mengutamakan penampilan yang rapi, sopan dan santun.

d) Indikator *Emosi*

Tabel 4.26

Hasil skor kuesioner pertanyaan (X4)

<b>Nasabah merasa bangga bisa memiliki tabungan di Bank Syariah Mandiri Tulungagung.</b>					
No	Pilihan	Skor	Frekuensi	Persentase	Total skor
1	Sangat setuju	5	27	27	135
2	Setuju	4	62	61	248

3	Netral	3	12	11	36
4	Tidak setuju	2	0	0	0
5	Sangat tidak setuju	1	0	0	0
Jumlah			101	100	419
Rata-rata					4,1

Berdasarkan tabel 4.26 diketahui bahwa dari 101 responden, nilai tertinggi yang menyatakan setuju sebanyak 62 responden atau 61%, sedangkan nilai terendah menyatakan netral sebanyak 12 responden atau 12%. Artinya responden cenderung sangat setuju jika Nasabah merasa bangga bisa memiliki tabungan di Bank Syariah Mandiri Tulungagung.

## 7. Variabel Loyalitas Nasabah (Y)

Loyalitas Nasabah dalam penelitian ini diukur dengan menggunakan 4 indikator yang diubah menjadi 5 pernyataan. Indikator variabel Loyalitas Nasabah adalah *Pembelian Ulang*, *Pembelian Lain Tidak Satu Produk*, *Merekomendasikan Kepada Teman* dan *Tidak Beralih Ke Produk Lain*. Data yang terkumpul dari jawaban responden tentang Loyalitas Nasabah dapat dijelaskan secara rinci pada setiap itemnya, sehingga untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 4.27

Data Deskriptif Variabel Loyalitas Nasabah (Y)

Item	Skor Jawaban									
	1		2		3		4		5	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
<i>Pembelian Ulang</i>										
Nasabah menggunakan produk dan jasa penghimpunan dana melalui simpanan/tabungan secara berkesinambungan di Bank Syariah Mandiri Tulungagung. (X5.1.1)	-	-	-	-	-	-	-	-	101	100
<i>Pembelian lain tidak satu produk</i>										
Nasabah ingin mencoba produk dan jasa selain simpanan	-	-	-	-	12	12	61	60	28	28

mudharabah di Bank Syariah Mandiri Tulungagung. (X5.2.1)										
<i>Merekomendasikan kepada teman</i>										
Nasabah Bank Syariah Mandiri selalu merekomendasikan kepada teman, kerabat maupun saudara untuk turut menjadi nasabah Bank Syariah Mandiri Tulungagung karena kemudahannya dalam proses bertransaksi. (X5.3.1)	-	-	-	-	-	-	65	64	36	36
<i>Tidak beralih ke produk lain</i>										
Nasabah Bank Syariah Mandiri Tulungagung tidak terpengaruh dengan produk-produk pada Bank Syariah lainnya (X5.4.1)	-	-	-	-	9	9	70	70	2	22
Nasabah merasa pelayanan yang diberikan oleh karyawan Bank Syariah Mandiri Tulungagung sangat baik, sehingga nasabah tidak mau pindah kelembaga keuangan lain.(X5.4.2)	-	-	-	-	4	4	18	18	79	78

Sumber : Data hasil SPSS diolah tahun 2019

Berdasarkan tabel 4.27 diatas, maka dapat diartikan masing-masing item pada indikator variabel loyalitas nasabah, antara lain :

a) Indikator *Pembelian Ulang*

Tabel 4.28

Hasil skor kuesioner pertanyaan (Y)

<b>Nasabah menggunakan produk dan jasa penghimpunan dana melalui simpanan/tabungan secara berkesinambungan di Bank Syariah Mandiri Tulungagung</b>					
No	Pilihan	Skor	Frekuensi	Persentase	Total skor
1	Sangat setuju	5	101	100	505
2	Setuju	4	0	0	0
3	Netral	3	0	0	0
4	Tidak setuju	2	0	0	0
5	Sangat tidak setuju	1	0	0	0
Jumlah			101	100	505
Rata-rata					5,0

Berdasarkan tabel 4.28 diketahui bahwa dari 101 atau 100% responden, memilih sangat setuju Artinya responden cenderung sangat setuju jika Nasabah menggunakan produk dan jasa

penghimpunan dana melalui simpanan/tabungan secara berkesinambungan di Bank Syariah Mandiri Tulungagung.

b) Indikator *Pembelian Lain Tidak Satu Produk*

Tabel 4.29

Hasil skor kuesioner pertanyaan (Y)

<b>Nasabah ingin mencoba produk dan jasa selain simpanan mudharabah di Bank Syariah Mandiri Tulungagung</b>					
No	Pilihan	Skor	Frekuensi	Persentase	Total skor
1	Sangat setuju	5	28	28	140
2	Setuju	4	61	60	244
3	Netral	3	12	12	36
4	Tidak setuju	2	0	0	0
5	Sangat tidak setuju	1	0	0	0
Jumlah			101	100	420
Rata-rata					4,2

Berdasarkan tabel 4.29 diketahui bahwa dari 101 responden, nilai tertinggi yang menyatakan setuju sebanyak 61 responden atau 60%, sedangkan nilai terendah menyatakan netral sebanyak 12 responden atau 12%. Artinya responden cenderung sangat setuju jika Nasabah ingin mencoba produk dan jasa selain simpanan mudharabah di Bank Syariah Mandiri Tulungagung.

c) Indikator *Merekomendasikan Ke Teman*

Tabel 4.30

Hasil skor kuesioner pertanyaan (Y)

<b>Nasabah Bank Syariah Mandiri selalu merekomendasikan kepada teman, kerabat maupun saudara untuk turut menjadi nasabah Bank Syariah Mandiri Tulungagung karena kemudahannya dalam proses bertransaksi</b>					
No	Pilihan	Skor	Frekuensi	Persentase	Total skor
1	Sangat setuju	5	36	36	180
2	Setuju	4	65	64	260
3	Netral	3	0	0	0
4	Tidak setuju	2	0	0	0
5	Sangat tidak setuju	1	0	0	0
Jumlah			101	100	440
Rata-rata					4,4

Berdasarkan tabel 4.30 diketahui bahwa dari 101 responden, nilai tertinggi yang menyatakan setuju sebanyak 65 responden atau 64%, sedangkan nilai terendah menyatakan netral sebanyak 36 responden atau 36%. Artinya responden cenderung sangat setuju jika Nasabah Bank Syariah Mandiri selalu merekomendasikan kepada teman, kerabat maupun saudara untuk turut menjadi nasabah Bank Syariah Mandiri Tulungagung karena kemudahannya dalam proses bertransaksi.

d) Indikator *Tidak Beralih Ke Produk Lain*

Tabel 4.31

Hasil skor kuesioner pertanyaan (Y)

<b>Nasabah Bank Syariah Mandiri Tulungagung tidak terpengaruh dengan produk-produk pada Bank Syariah lainnya</b>					
No	Pilihan	Skor	Frekuensi	Persentase	Total skor
1	Sangat setuju	5	22	22	110
2	Setuju	4	70	69	280
3	Netral	3	9	9	27
4	Tidak setuju	2	0	0	0
5	Sangat tidak setuju	1	0	0	0
Jumlah			101	100	417
Rata-rata					4,1

Berdasarkan tabel 4.31 diketahui bahwa dari 101 responden, nilai tertinggi yang menyatakan setuju sebanyak 70 responden atau 69%, sedangkan nilai terendah menyatakan netral sebanyak 9 responden atau 9%. Artinya responden cenderung sangat setuju jika Nasabah Bank Syariah Mandiri Tulungagung tidak terpengaruh dengan produk-produk pada Bank Syariah lainnya.

Tabel 4.32  
Hasil skor kuesioner pertanyaan (Y)

<b>Nasabah merasa pelayanan yang diberikan oleh karyawan Bank Syariah Mandiri Tulungagung sangat baik, sehingga nasabah tidak mau pindah kelembaga keuangan lain</b>					
No	Pilihan	Skor	Frekuensi	Persentase	Total skor
1	Sangat setuju	5	79	78	395
2	Setuju	4	18	18	72
3	Netral	3	4	4	12
4	Tidak setuju	2	0	0	0
5	Sangat tidak setuju	1	0	0	0
Jumlah			101	100	479
Rata-rata					4,7

Berdasarkan tabel 4.32 diketahui bahwa dari 101 responden, nilai tertinggi yang menyatakan sangat setuju sebanyak 79 responden atau 78%, sedangkan nilai terendah menyatakan netral sebanyak 4 responden atau 4%. Artinya responden cenderung sangat setuju jika Nasabah merasa pelayanan yang diberikan oleh karyawan Bank Syariah Mandiri Tulungagung sangat baik, sehingga nasabah tidak mau pindah kelembaga keuangan lain.

#### **D. Analisis Data**

##### **1. Uji Validitas**

Setelah data terkumpul, maka langkah selanjutnya yang dilakukan peneliti adalah analisis data. Terlebih dahulu dilakukan uji Validitasinstrument, dimana pengujian ini dilakukan untuk mengetahui valid atau tidaknya instrumen yang digunakan peneliti dalam penelitian ini. Pengujian validitas dalam penelitian ini menggunakan program IBM SPSS Statistic 16. Berikut hasil dari pengujian validitas dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

a. Variabel Citra Perusahaan

**Tabel 4.33**  
**Hasil Uji Validitas X1**

Variabel	No. Item	Corrected Item- Total Correlation	R tabel	Kondisi	Keterangan
Variabel Citra Perusahaan (X1)	X1.1	0.681**	0,1654	r hitung > rtabel	VALID
	X1.2	0.684**	0,1654	r hitung > rtabel	VALID
	X1.3	0.624**	0,1654	r hitung > rtabel	VALID
	X1.4	0.564**	0,1654	r hitung > rtabel	VALID
	X1.5	0.637**	0,1654	r hitung > rtabel	VALID
	X1.6	0.673**	0,1654	r hitung > rtabel	VALID
	X1.7	0.474**	0,1654	r hitung > rtabel	VALID
	X1.8	0.427**	0,1654	r hitung > rtabel	VALID

Berdasarkan tabel 4.33 menunjukkan bahwa tingkat validitas dilakukan uji signifikansi dengan membandingkan nilai r hitung dengan nilai rtabel. Untuk degree of freedom (df) = n-k dalam hal ini n adalah jumlah sampel dan k adalah jumlah konstruk. Dalam penelitian ini besarnya df dapat dihitung  $100-2$  atau  $df = 98$  dengan alpha 0,05 didapat rtabel sebesar 0,1654. Sehingga dapat disimpulkan bahwa seluruh item dalam citra perusahaan ini adalah valid karena nilai Corrected ItemTotal Correlation atau r hitung > rtabel (0,1654) dan

bernilai positif, hal ini berarti semua item dalam instrumen memenuhi persyaratan validitas atau shahih secara statistik serta dapat mengukur dengan tepat dan cermat.

**b. Variabel Kepercayaan Nasabah**

**Tabel 4.34**  
**Hasil Uji Validitas X2**

Variabel	No. Item	Corrected Item- Total Correlation	R tabel	Kondisi	Keterangan
Variabel Kepercayaan Nasabah (X2)	X2.1	0.597**	0,1654	r hitung > rtabel	VALID
	X2.2	0.654**	0,1654	r hitung > rtabel	VALID
	X2.3	0.668**	0,1654	r hitung > rtabel	VALID
	X2.4	0.653**	0,1654	r hitung > rtabel	VALID
	X2.5	0.650**	0,1654	r hitung > rtabel	VALID

Berdasarkan tabel 4.34 menunjukkan bahwa tingkat validitas dilakukan uji signifikansi dengan membandingkan nilai r hitung dengan nilai rtabel. Untuk degree of freedom (df) = n-k dalam hal ini n adalah jumlah sampel dan k adalah jumlah konstruk. Dalam penelitian ini besarnya df dapat dihitung  $100-2$  atau  $df = 98$  dengan alpha 0,05 didapat rtabel sebesar 0,1654. Sehingga dapat disimpulkan bahwa seluruh item dalam kualitas pelayanan ini adalah valid karena nilai Corrected ItemTotal Correlation atau r hitung > rtabel (0,1654) dan



bernilai positif, hal ini berarti semua item dalam instrumen memenuhi persyaratan validitas atau sahih secara statistik.

**c. Variabel Kualitas Pelayanan**

**Tabel 4.35**  
**Hasil Uji Validitas X3**

Variebel	No. Item	Corrected Item- Total Correlation	R tabel	Kondisi	Keterangan
Variabel Kualitas Pelayanan (X3)	X3.1	0.591**	0,1654	r hitung > rtabel	VALID
	X3.2	0.685**	0,1654	r hitung > rtabel	VALID
	X3.3	0.690**	0,1654	r hitung > rtabel	VALID
	X3.4	0.679**	0,1654	r hitung > rtabel	VALID
	X3.5	0.596**	0,1654	r hitung > rtabel	VALID

Berdasarkan table 4.35 menunjukkan bahwa tingkat validitas dilakukan uji signifikansi dengan membandingkan nilai r hitung dengan nilai rtabel. Untuk degree of freedom (df) = n-k dalam hal ini n adalah jumlah sampel dan k adalah jumlah konstruk. Dalam penelitian ini besarnya df dapat dihitung  $100-2$  atau  $df = 98$  dengan alpha 0,05 didapat rtabel sebesar 0,1654. Sehingga dapat disimpulkan bahwa seluruh item dalam kualitas pelayanan ini adalah valid karena nilai Corrected ItemTotal Correlation atau r hitung > rtabel (0,1654) dan bernilai positif, hal ini berarti semua item dalam instrumen memenuhi persyaratan validitas atau sahih secara statistik.

**d. Variabel Kepuasan Nasabah**

**Tabel 4.36**  
**Hasil Uji Validitas X4**

Variabel	No. Item	Corrected Item- Total Correlation	R tabel	Kondisi	Keterangan
Variabel Kepuasan Nasabah (X4)	<b>X4.1</b>	<b>0.798**</b>	<b>0,1654</b>	<b>r hitung &gt; rtabel</b>	<b>VALID</b>
	<b>X4.2</b>	<b>0.779**</b>	<b>0,1654</b>	<b>r hitung &gt; rtabel</b>	<b>VALID</b>
	<b>X4.3</b>	<b>0.838**</b>	<b>0,1654</b>	<b>r hitung &gt; rtabel</b>	<b>VALID</b>
	<b>X4.4</b>	<b>0.763**</b>	<b>0,1654</b>	<b>r hitung &gt; rtabel</b>	<b>VALID</b>

Berdasarkan tabel 4.36 menunjukkan bahwa tingkat validitas dilakukan uji signifikansi dengan membandingkan nilai r hitung dengan nilai rtabel. Untuk degree of freedom (df) = n-k dalam hal ini n adalah jumlah sampel dan k adalah jumlah konstruk. Dalam penelitian ini besarnya df dapat dihitung  $100-2$  atau  $df = 98$  dengan alpha 0,05 didapat rtabel sebesar 0,1654. Sehingga dapat disimpulkan bahwa seluruh item dalam kualitas pelayanan ini adalah valid karena nilai Corrected ItemTotal Correlation atau r hitung > rtabel (0,1654) dan bernilai positif, hal ini berarti semua item dalam instrumen memenuhi persyaratan validitas atau shahih secara statistik.

e. Variabel Loyalitas Nasabah

**Tabel 4.37**  
**Hasil Uji Validitas Y**

Variabel	No. Item	Corrected Item- Total Correlation	R tabel	Kondisi	Keterangan
Variabel Loyalitas Nasabah (Y)	Y1.1	0.747**	0,1654	r hitung > rtabel	VALID
	Y1.2	0.743**	0,1654	r hitung > rtabel	VALID
	Y1.3	0.798**	0,1654	r hitung > rtabel	VALID
	Y1.4	0.806**	0,1654	r hitung > rtabel	VALID
	Y1.5	0.660**	0,1654	r hitung > rtabel	VALID

Berdasarkan tabel 4.37 menunjukkan bahwa tingkat validitas dilakukan uji signifikansi dengan membandingkan nilai r hitung dengan nilai rtabel. Untuk degree of freedom (df) = n-k dalam hal ini n adalah jumlah sampel dan k adalah jumlah konstruk. Dalam penelitian ini besarnya df dapat dihitung  $100-2$  atau  $df = 98$  dengan alpha 0,05 didapat rtabel sebesar 0,1654. Sehingga dapat disimpulkan bahwa seluruh item dalam kualitas pelayanan ini adalah valid karena nilai Corrected ItemTotal Correlation atau r hitung > rtabel (0,1654) dan bernilai positif, hal ini berarti semua item dalam instrumen memenuhi persyaratan validitas atau sahih secara statistik.

## 2. Uji Reabilitas

Reliabilitas instrumen diperlukan untuk mendapatkan data sesuai dengan tujuan pengukuran. Untuk mencapai hal tersebut, peneliti melakukan uji reliabilitas dengan menggunakan skala Alpha Cronbach's 0 sampai dengan 1. Berikut hasil dari pengujian reliabilitas dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

### a. Variabel Citra Perusahaan

**Tabel 4.38**  
**Hasil Uji Reabilitas X1**

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.734	8

Berdasarkan tabel 4.38 dapat diketahui bahwa nilai Cronbach's Alpha untuk variabel citra perusahaan (X1) adalah 0,734. Sehingga dapat disimpulkan nilai Alpha Cronbach berada diantara 0,61 s.d. 0,80 dengan nilai  $0,61 > 0,734 < 0,80$ . Dengan demikian dapat dikatakan bahwa variabel citra perusahaan adalah reliable.

### b. Variabel Kepercayaan Nasabah

**Tabel 4.39**  
**Hasil Uji Reabilitas X2**

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.646	5

Berdasarkan table 4.39 dapat diketahui bahwa nilai Cronbach's Alpha untuk variabel Kepercayaan Nasabah (X2) adalah 0,646. Sehingga dapat disimpulkan nilai Alpha Cronbach berada diantara 0,61 s.d. 0,80 dengan nilai  $0,61 < 0,646 < 0,80$ . Dengan demikian dapat dikatakan bahwa variabel kepercayaan nasabah adalah reliable.

**c. Variabel Kualitas Pelayanan**

**Tabel 4.40**  
**Hasil Uji Reabilitas X3**

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.653	5

Berdasarkan tabel 4.40 dapat diketahui bahwa nilai Cronbach's Alpha untuk variabel Kualitas Pelayanan (X3) adalah 0,653. Sehingga dapat disimpulkan nilai Alpha Cronbach berada diantara 0,61 s.d. 0,80 dengan nilai  $0,61 < 0,653 < 0,80$ . Dengan demikian dapat dikatakan bahwa variabel kualitas pelayanan adalah reliable.

**d. Variabel Kepuasan Nasabah**

**Tabel 4.41**  
**Hasil Uji Reabilitas X4**

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.804	4

Berdasarkan tabel 4.41 dapat diketahui bahwa nilai Cronbach's Alpha untuk variabel Kepuasan Nasabah (X4) adalah 0,804. Sehingga dapat disimpulkan nilai Alpha Cronbach berada diantara 0,61 s.d. 0,80 dengan nilai  $0,61 < 0,804$ . Dengan demikian dapat dikatakan bahwa variabel kepuasan nasabah adalah reliable.

**e. Variabel Loyalitas Nasabah**

**Tabel 4.42**  
**Hasil Uji Reabilitas Y**

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.805	5

Berdasarkan tabel 4.42 dapat diketahui bahwa nilai Cronbach's Alpha untuk variabel Loyalitas Nasabah (Y) adalah 0,805. Sehingga dapat disimpulkan nilai Alpha Cronbach berada diantara 0,61 s.d. 0,80 dengan nilai  $0,61 < 0,805$ . Dengan demikian dapat dikatakan bahwa variabel loyalitas nasabah adalah reliable.

**3. Uji Normalitas**

**Tabel 4.43**  
**Hasil Uji Normalitas**

**One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters <sup>a</sup>	Mean	.000000
		0

	Std. Deviation	1.44631
		377
Most Extreme Differences	Absolute	.128
	Positive	.128
	Negative	-.083
Kolmogorov-Smirnov Z		1.283
Asymp. Sig. (2-tailed)		.074
a. Test distribution is Normal.		

Berdasarkan tabel 4.43 menunjukkan bahwa nilai signifikansi atau Asymp. Sig. (2-tailed) > 0,05 (0,074 > 0,05) sehingga dapat disimpulkan bahwa data ini berdistribusi normal.

#### 4. Uji Asumsi Klasik

##### a. Uji Multikolinearitas

Untuk mendeteksi terjadi atau tidaknya multikolinearitas suatu data, pada penelitian ini adalah dengan melihat nilai Variance Inflation Factors (VIF) dan tolerance. Jika angka tolerance di atas 0,1 dan VIF < 10 dikatakan tidak terdapat gejala multikolinearitas, dan sebaliknya.

**Tabel 4.44**  
**Hasil Uji Multikolinieritas**

Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
1 (Constant)		
Citra Perusahaan	.798	1.253
Kepercayaan Nasabah	.378	2.649
Kualitas Pelayanan	.278	3.598
Kepuasan Nasabah	.522	1.915

Berdasarkan tabel 4.44 menunjukkan bahwa hasil uji multikolinearitas untuk variabel citra perusahaan dengan VIF sebesar 1,253 dan tolerance 0,798, variabel Kepercayaan Nasabah dengan VIF sebesar 2,649 dan tolerance sebesar 0,378, variabel Kualitas Pelayanan dengan VIF sebesar 3,598 dan tolerance 0,278, variabel Kepuasan nasabah dengan VIF sebesar 1,915 dan tolerance 0,522, dengan demikian data penelitian tersebut tidak terdapat gejala multikolinearitas, karena angka tolerance diatas 0,1 dan  $VIF < 10$ .

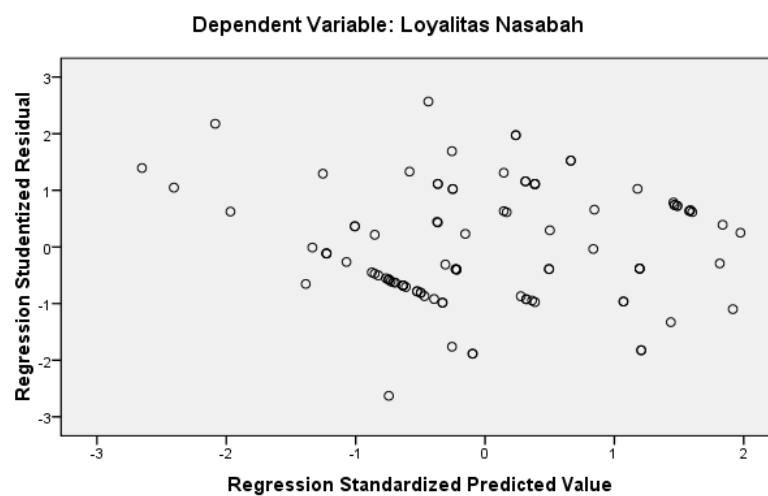
#### b. Uji Heterokedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varian dari residual pada model regresi. Model regresi yang baik adalah yang tidak terjadi heteroskedastisitas.

**Tabel 4.45**

#### **Hasil Uji Heterokedasitas**

Scatterplot





Berdasarkan gambar 4.45 diatas, hasil penelitian menunjukkan hasil output SPSS gambar scatterplot didapatkan titik-titik menyebar dibawah dan diatas disekitar angka 0 dan tidak mempunyai pola yang teratur, sehingga dapat disimpulkan bahwa gambar diatas menunjukkan tidak terjadi heteroskedastisitas.

## 5. Uji Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linear berganda digunakan untuk menguji pengaruh antara dua atau lebih variabel bebas terhadap variabel terikat. Dalam penelitian ini diperoleh hasil sebagai berikut:

**Tabel 4.46**  
**Hasil Uji Regresi Linier Berganda**

Coefficients<sup>a</sup>

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	2.885	2.377		1.214	.228
Citra Perusahaan	.153	.065	.195	2.364	.020
Kepercayaan Nasabah	-.184	.140	-.158	-1.316	.191
Kualitas Pelayanan	.560	.166	.472	3.371	.001
Kepuasan Nasabah	.337	.121	.285	2.794	.006

a. Dependent Variable: Loyalitas Nasabah

Berdasarkan output 4.46 diatas, dapat diketahui analisis regresi diperoleh koefisien untuk variabel citra perusahaan sebesar 0,153, untuk variabel kepercayaan nasabah sebesar -0,184, untuk variabel kualitas pelayanan sebesar 0,560 dan pada variabel kepuasan nasabah sebesar

0,337, dengan nilai constant sebesar 2,885. Sehingga model persamaan regresi yang diperoleh adalah sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + e$$

Atau

$$Y = 2,885 + 0,153.X_1 - 0,184.X_2 + 0,560.X_3 + 0,337.X_4 + e$$

Keterangan yang diperoleh dari table 4.13 antara lain:

- a. Konstanta sebesar 2,885 artinya jika variabel citra perusahaan(X1), Kepercayaan Nasabah (X2), kualitas pelayanan (X3), dan kepuasan nasabah (X4) dalam keadaan tetap atau sama dengan 0 (nol), maka loyalitas nasabah(Y) mengalami peningkatan sebesar 2,885.
- b. Koefisien regresi X1 sebesar 0,153 menunjukkan peningkatan sebesar 1 skala dalam jawaban responden maka citra perusahaan akan meningkatkan loyalitas nasabah sebesar 0,153. Koefisien bernilai positif artinya terjadi pengaruh positif antara citra perusahaan dengan loyalitas nasabah, semakin baik faktor citra perusahaan maka semakin meningkat loyalitas nasabah.
- c. Koefisien regresi X2 sebesar -0,184 menunjukkan penurunan sebesar 1 skala dalam jawaban responden maka kepercayaan nasabah akan menurunkan loyalitas nasabah sebesar 0,184. Koefisien bernilai negatif artinya terjadi pengaruh negatif antara kepercayaan nasabah dengan loyalitas nasabah, semakin turun faktor kepercayaan nasabah maka semakin menurun loyalitas nasabah.
- d. Koefisien regresi X3 sebesar 0,560 menunjukkan peningkatan sebesar 1 skala dalam jawaban responden maka kualitas pelayanan akan

meningkatkan loyalitas nasabah sebesar 0,560. Koefisien bernilai positif artinya terjadi pengaruh positif antara kualitas pelayanan dengan loyalitas nasabah, semakin baik faktor kualitas pelayanan maka semakin meningkat loyalitas nasabah.

- e. Koefisien regresi X4 sebesar 0,337 menunjukkan peningkatan sebesar 1 skala dalam jawaban responden maka kepuasan nasabah akan meningkatkan loyalitas nasabah sebesar 0,337. Koefisien bernilai positif artinya terjadi pengaruh positif antara kepuasan nasabah dengan loyalitas nasabah, semakin baik faktor kepuasan nasabah maka semakin meningkat loyalitas nasabah.

## 6. Uji Statistik

### a. Uji Statistik t (Parsial)

**Tabel 4.47**  
**Hasil Uji T (Parsial)**  
**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	2.885	2.377		1.214	.228
Citra Perusahaan	.153	.065	.195	2.364	.020
Kepercayaan Nasabah	-.184	.140	-.158	-1.316	.191
Kualitas Pelayanan	.560	.166	.472	3.371	.001
Kepuasan Nasabah	.337	.121	.285	2.794	.006

a. Dependent Variable: Loyalitas Nasabah

Besarnya angka tabel 4.47 berdasarkan ketentuan  $\alpha = 0,05$  dan  $dk = (n-2)$  atau  $(100-2) = 98$  sehingga memperoleh nilai ttabel

sebesar 1,985. berdasarkan tabel output 4.47 diatas, dapat diketahui pengaruh masing-masing variabel sebagai berikut:

1) Variabel Citra Perusahaan terhadap Loyalitas Nasabah

Dari tabel *coefficients* diatas, diperoleh nilai thitung = 2,364 dan ttabel = 1,985, artinya thitung > ttabel ( 2,364 > 1,985) dengan signifikansi  $0,020 < 0,05$ , sehingga dapat disimpulkan bahwa  $H_0$  ditolak  $H_a$  diterima artinya secara parsial terdapat pengaruh positif signifikan antara citra perusahaan terhadap loyalitas nasabah.

2) Variabel Kepercayaan Nasabah terhadap Loyalitas Nasabah

Dari tabel *coefficients* diatas, diperoleh nilai t hitung = -1,316 dan t tabel = 1,985, artinya t hitung < t tabel (-1,316 < 1,985) dengan signifikansi  $0,191 > 0,05$ , sehingga dapat disimpulkan bahwa  $H_0$  diterima  $H_a$  ditolak artinya secara parsial tidak terdapat pengaruh signifikan antara Kepercayaan nasabah terhadap loyalitas nasabah.

3) Variabel Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Nasabah

Dari tabel *coefficients* diatas, diperoleh nilai thitung = 3,371 dan t tabel = 1,985, artinya t hitung > t tabel ( 3,371 > 1,985) dengan signifikansi  $0,001 < 0,05$ , sehingga dapat disimpulkan bahwa  $H_0$  ditolak  $H_a$  diterima artinya secara parsial terdapat pengaruh positif signifikan antara kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah.

4) Variabel Kepuasan Nasabah terhadap Loyalitas Nasabah

Dari tabel *coefficients* diatas, diperoleh nilai thitung = 2,794 dan t tabel = 1,985, artinya t hitung > t tabel ( 2,794> 1,985) dengan signifikansi  $0,006 < 0,05$ , sehingga dapat disimpulkan bahwa  $H_0$  ditolak  $H_a$  diterima artinya secara parsial terdapat pengaruh positif signifikan antara kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah.

**b. Uji Statistik f (Simultan)**

**Tabel 4.48**  
**Hasil Uji f (Simultan)**

ANOVA<sup>b</sup>

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	193.469	4	48.367	22.188	.000 <sup>a</sup>
Residual	207.091	95	2.180		
Total	400.560	99			

a. Predictors: (Constant), Kepuasan Nasabah, Citra Perusahaan, Kepercayaan Nasabah, Kualitas Pelayanan

b. Dependent Variable: Loyalitas Nasabah

Berdasarkan table 4.48 diatas, diketahui jika  $F_{hitung} > F_{tabel}$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima dan sebaliknya  $F_{hitung} < F_{tabel}$   $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak. Berdasarkan tabel ANOVA diatas, diperoleh nilai  $F_{hitung}$  sebesar  $22,188 > F_{tabel}$  sebesar 2,47 dengan signifikansi  $0,000 < 0,05$  sehingga  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, dengan demikian dapat disimpulkan bahwa secara bersama-sama terdapat pengaruh yang signifikan antara citra perusahaan, kepercayaan nasabah. kualitas pelayanan, dan kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah.

c. Uji Koefisien Determinasi (R<sup>2</sup>)

**Tabel 4.49**  
**Hasil Uji Koefisien Determinasi**

Model Summary<sup>b</sup>

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.695 <sup>a</sup>	.483	.461	1.476

a. Predictors: (Constant), Kepuasan Nasabah, Citra Perusahaan, Kepercayaan Nasabah, Kualitas Pelayanan

b. Dependent Variable: Loyalitas Nasabah

Berdasarkan tabel output 4.49 diatas, diperoleh hasil koefisien determinasi (R Square) sebesar 0,695 dan nilai Adjusted R Square sebesar 0,461 atau 46,1%, sehingga dapat diartikan bahwa citra perusahaan, kepercayaan nasabah. kualitas pelayanan, dan kepuasan nasabah, memberikan kontribusi atau pengaruh terhadap loyalitas nasabah sebesar 46,1% dan sisanya sebesar (100% - 49,2% = 0,539 atau 53,9%) dijelaskan oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

**E. Ringkasan Hasil Penelitian**

Dari hasil analisis statistic diatas maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

**Tabel 4.50**  
**Hasil Penelitian**

No	Rumusan	Hipotesis	Hasil penelitian
1	Pengaruh antara citra perusahaan terhadap loyalitas nasabah	Ho :tidak terdapat pengaruh positif signifikan antara citra perusahaan terhadap loyalitas nasabah Ha : terdapat pengaruh	Nilai thitung = 2,364 dan ttabel = 1,985, artinya thitung > ttabel ( 2,364 > 1,985) dengan signifikansi 0,020 < 0,05, sehingga dapat disimpulkan bahwa

		positif signifikan antara citra perusahaan terhadap loyalitas nasabah	Ho ditolak Ha diterima artinya secara parsial terdapat pengaruh positif signifikan antara citra perusahaan terhadap loyalitas nasabah
2	Pengaruh antara kepercayaan nasabah terhadap loyalitas nasabah	Ho :tidak terdapat pengaruh signifikan antara Kepercayaan nasabah terhadap loyalitas nasabah Ha : terdapat pengaruh signifikan antara Kepercayaan nasabah terhadap loyalitas nasabah	Nilai t hitung = -1,316 dan t tabel = 1,985, artinya t hitung < t tabel (-1,316 < 1,985) dengan signifikansi 0,191 > 0,05, sehingga dapat disimpulkan bahwa Ho diterima Ha ditolak artinya secara parsial tidak terdapat pengaruh signifikan antara Kepercayaan nasabah terhadap loyalitas nasabah
3	Pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah	Ho :tidak terdapat pengaruh positif signifikan antara kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah Ha : terdapat pengaruh positif signifikan antara kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah	nilai thitung = 3,371 dan t tabel = 1,985, artinya t hitung > t tabel ( 3,371> 1,985) dengan signifikansi 0,001 < 0,05, sehingga dapat disimpulkan bahwa Ho ditolak Ha diterima artinya secara parsial terdapat pengaruh positif signifikan antara kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah
4	Pengaruh antara kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah	Ho :tidak ada pengaruh positif signifikan antara kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah Ha : pengaruh positif signifikan antara kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah	Nilai t hitung = 2,794 dan t tabel = 1,985, artinya t hitung > t tabel ( 2,794> 1,985) dengan signifikansi 0,006 < 0,05, sehingga dapat disimpulkan bahwa Ho ditolak Ha diterima artinya secara parsial terdapat pengaruh positif signifikan antara kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah
5	Pengaruh secara simultan antara citra perusahaan,	Ho : tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara citra perusahaan,	Nilai Fhitung sebesar 22,188> Ftabel sebesar 2,47 dengan signifikansi

	kepercayaan nasabah dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah	kepercayaan nasabah. kualitas pelayanan, dan kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah Ha :terdapat pengaruh yang signifikan antara citra perusahaan, kepercayaan nasabah. kualitas pelayanan, dan kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah	0,000 < 0,05 sehingga Ho ditolak dan Ha diterima, dengan demikian dapat disimpulkan bahwa secara bersama-sama terdapat pengaruh yang signifikan antara citra perusahaan, kepercayaan nasabah. kualitas pelayanan, dan kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah
--	---	---	---