

BAB IV

HASIL PENELITIAN

A. GAMBARAN OBYEK PENELITIAN

1. Profil Baitul Maal Wat Tamwil Muamalah Tulungagung

BMT Muamalah Tulungagung pada awalnya adalah merupakan suatu lembaga ekonomi keuangan mikro syariah yang orientasinya pada *profit oriented* dan *non profit* yang didirikan oleh beberapa alumni STAIN Tulungagung pada rapat pembentukan koperasi yang diselenggarakan pada tanggal 15 juli 1998 yaitu Bapak Nyadien, Bapak Ahmad Thohir, Bapak M. Agus Salim dan juga pihak-pihak lainnya seperti Bapak Muh. Isa Anshori dan Lyssa Sutiningsih, dan disahkan oleh Kepala Kantor Departemen Koperasi Pengusaha Kecil dan Menengah Kabupaten Tulungagung No.02/II/KDK.13/18/VIII/1998 pada tanggal 28 agustus 1998, dengan nama koperasi Baitul Maal Wa Tamwil “Muamalah” (KBMT Muamalah) yang sebelumnya beralamat di Jl. HR. Fatah Kios No. 33 Tulungagung dan sekarang bernama Kopsyah BMT Muamalah yang beralamatkan di Jl. MT Haryono IV/06 Tulungagung.

Dipaparkan oleh salah satu pengurus di Kopsyah BMT Muamalah Bpk Hasan Sultoni bahwa sebenarnya dulu Kopsyah BMT Muamalah menjadi satu dengan BMT Pahlawan pusat pada tahun 1998 yang

beralamat di Jl. HR. Fatah Kios No. 33 atau depan pasar ngemplak Tulungagung. Kemudian Kopsyah BMT Muamalah mulai berdiri sendiri dan mencari tempat baru. Koperasi Syariah BMT Muamalah sebagai Lembaga Ekonomi Keuangan Mikro di Tulungagung yang beralamatkan di Jl. Mayjend Sungkono XI/02 Kutoanyar Tulungagung, telp.(0355) 321726. Telah beroperasi sejak tahun 1997 dan mendapatkan pengesahan dari Menteri Koperasi Pengusaha Kecil dan Menengah RI dengan Badan Hukum No: 02/BH/KDK/.13/18/VIII/1998⁷³

2. Visi BMT Muamalah Tulungagung

Visi dari BMT Muamalah Tulungagung adalah menjadi lembaga keuangan syariah yang mandiri, sehat, kuat dan berkualitas sehingga mampu berperan dalam memakmurkan kehidupan.

3. Misi BMT Muamalah Tulungagung

Adapun misi dari BMT Muamalah Tulungagung adalah sebagai berikut:

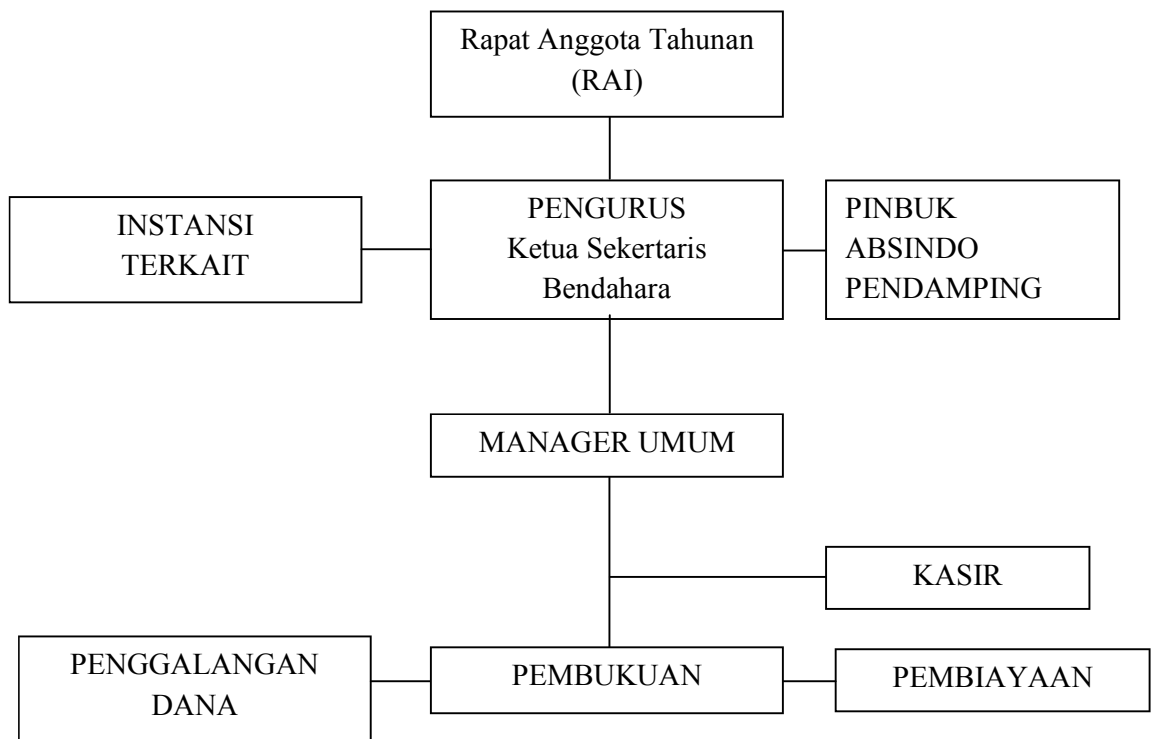
- a) Gerakan pembebasan anggota dan masyarakat dari belunggu rentenir, kemiskinan, dan ekonomi ribawi.

⁷³Modul pelatihan calon pengelola LKMS Baitul Maal wat Tamwil, (Pusat Inkubasi Bisnis Usaha Kecil: Tulungagung, 2010)

- b) Gerakan pemberdayaan meningkatkan kualitas dalam ekonomi riil dan kelembagaannya menuju tatanan perekonomian yang makmur dan maju.
- c) Gerakan keadilan membangun struktur masyarakat yang adil dan berkemakmuran, berkemajuan, serta makmur maju berkeadilan⁷⁴

4. Struktur Organisasi BMT Muamalah Tulungagung

Gambar 4.1
Struktur organisasi BMT Muamalah Tulungagung



Sumber: Modul pelatihan calon pengelola LKMS Baitul Maal wat Tamwil, (Pusat Inkubasi Bisnis Usaha Kecil: Tulungagung, 2010)

⁷⁴Ibid.

5. Susunan Pengawas, Pengelola, dan Pengurus

Adapun susunan kelembagaan BMT Muamalah Tulungagung adalah sebagai berikut:

a) Susunan Pengawas BMT Muamalah Tulungagung

Tabel 4.1
Susunan pengawas BMT Muamalah Tulungagung

No	Nama	Alamat	Jabatan
1	Achmad Tohir, M.Ag	Tulungagung	Pengawas
2	M. Agus Salim, M.Pd	Blitar	Pengawas
3	Nurul Amin, M.Ag	Tulungagung	Pengawas

Sumber: Modul pelatihan calon pengelola LKMS Baitul Maal wat Tamwil, (PusatInkubasi Bisnis Usaha Kecil: Tulungagung, 2010)

b) Susunan Pengelola BMT Muamalah Tulungagung

Tabel 4.2
Susunan pengelola BMT Muamalah Tulungagung

No	Nama	Alamat	Jabatan
1	Agung Hariyadi	Tulungagung	Manager
2	Nurul Khusnaeni, SE	Tulungagung	Kasir
3	Khairunisyah	Tulungagung	Pemasaran

Sumber: Modul pelatihan calon pengelola LKMS Baitul Maal wat Tamwil, (PusatInkubasi Bisnis Usaha Kecil: Tulungagung, 2010)

c) Susunan pengurus BMT Muamalah Tulungagung

Tabel 4.3
Susunan pengurus BMT Muamalah Tulungagung

No	Nama	Alamat	Jabatan
1	H. Nyadin, M.AP	Tulungagung	Ketua
2	Hasan Sultoni, M.Sy	Tulungagung	Sekretaris
3	Heni Suparyatin, SE	Tulungagung	Bendahara

Sumber: Modul pelatihan calon pengelola LKMS Baitul Maal wat Tamwil, (PusatInkubasi Bisnis Usaha Kecil: Tulungagung, 2010)

B. DESKRIPSI RESPONDEN

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer. Data primer adalah data yang dikumpulkan sendiri secara langsung. Sumber data primer diperoleh langsung dengan cara penyebaran angket yang dibagikan kepada 95 orang responden atau nasabah tabungan yang dilakukan di tempat penelitian yaitu Baitul Maal Wat Tamwil Muamalah Tulungagung yang bertindak sebagai sampel.

Angket yang dibagikan terdiri dari empat (4) variabel yaitu kualitas produk, pelayanan, kinerja karyawan dan loyalitas nasabah tabungan.

1. Deskripsi Responden Berdasarkan Umur

Tabel 4.4
Umur Responden

Umur	Jumlah	Presentase
Kurang dari 25	27	28,42%
25 tahun – 40 tahun	51	53,68%
Lebih dari 40 tahun	17	17,90%
Jumlah	95	100%

Sumber: Data primer yang diolah, 2017

Berdasarkan keterangan dari tabel 4.4 di atas, diketahui bahwa usia responden nasabah tabungan di Baitul Maal Wat Tamwil Muamalah Tulungagung yang diambil sebagai responden yaitu usia 25 tahun – 40 tahun sebanyak 51 orang, responden yang berusia kurang dari 25 tahun sebanyak 27 orang, responden yang berusia lebih dari 40 tahun sebanyak 17 orang. Sebagian besar responden Baitul Maal Wat Tamwil Muamalah Tulungagung yang menabung atau menyimpan dananya adalah responden yang berusia 25 – 40 tahun, karena usia tersebut termasuk usia yang sangat produktif.

2. Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Tabel 4.5
Jenis Kelamin Responden

Jenis kelamin	Banyaknya responden	Presentase
Laki-laki	45	47,36%
Perempuan	50	52,64%
Jumlah	95	100%

Sumber: data dari primer yang diolah, 2017

Berdasarkan keterangan dari tabel 4.5 di atas, diketahui bahwa jenis kelamin nasabah tabungan di Baitul Maal Wat Tamwil Muamalah Tulungagung yang diambil sebagai responden, yaitu jenis kelamin laki-laki berjumlah 45 orang dan nasabah dengan jenis kelamin perempuan berjumlah 50 orang. Sebagian besar responden nasabah tabungan Baitul Maal Wat Tamwil Muamalah Tulungagung berjenis kelamin perempuan, karena pada umumnya perempuan atau

para ibu bertugas untuk mengatur keuangan, meskipun tidak semua perempuan atau para ibu dapat mengatur keuangan dengan seimbang.

3. Deskripsi Responden Berdasarkan Jenjang Pendidikan

Tabel 4.6
Jenjang Pendidikan Responden

Jenjang Pendidikan	Jumlah	Presentasi
SMA/Sederajat	31	32,63%
Diploma	10	10,52%
S1	54	56,85%
Jumlah	95	100%

Sumber: Data primer yang diolah, 2017

Berdasarkan keterangan dari tabel 4.6 di atas, diketahui bahwa pendidikan responden nasabah tabungan di Baitul Maal Wat Tamwil Muamalah Tulungagung yang diambil sebagai responden sebagian besar berpendidikan S1 (Sarjana). Berdasarkan tabel tersebut, memberikan informasi bahwa mayoritas responden berpendidikan S1 (Sarjana) sebanyak 54 orang, berpendidikan SMA/Sederajat 31 orang dan berpendidikan Diploma 10 orang. Mayoritas nasabah tabungan atau responden yang diteliti berpendidikan S1 (Sarjana) karena sebagian besar mereka memiliki pekerjaan sebagai pegawai swasta.

4. Deskripsi Berdasarkan Pekerjaan

Tabel 4.7
Pekerjaan Responden

Pekerjaan	Jumlah	Presentase
PNS	15	15,80%
Pegawai Swasta	43	45,25%
Wiraswasta	37	38,95%
Jumlah	95	100%

Sumber : Data primer yang diolah, 2017

Berdasarkan keterangan tabel 4.7 diatas, diketahui bahwa pekerjaan responden nasabah tabungan Baitul Maal Wat Tamwil Muamalah Tulungagung sebagian besar adalah pegawai swasta dengan jumlah 43 orang , responden dengan pekerjaan wiraswasta 13 orang dan responden dengan pekerjaan PNS 1 orang. Karena sebagian besar memiliki tingkat pendidikan S1 (Sarjana).

C. DESKRIPSI VARIABEL PENELITIAN

Dalam penelitian ini terdapat 3 variabel bebas, yaitu kualitas produk (X_1), pelayanan (X_2), kinerja karyawan (X_3), dan 1 variabel terikat, yaitu loyalitas nasabah tabungan (Y) di Baitul Maal Wat Tamwil Muamalah Tulungagung. Berdasarkan hasil penelitian dari 4 variabel yang ada, dapat diketahui gambaran tanggapan dari 95 nasabah tabungan sebagai responden, mengenai 4 variabel tersebut terhadap Baitul Maal Wat Tamwil Muamalah Tulungagung.

Berikut ini adalah tabel dan deskripsi tentang tanggapan dari responden nasabah tabungan Baitul Maal Wat Tamwil Muamalah Tulungagung. Perhitungan variabel-variabelnya dilakukan dengan menggunakan komputer dengan program SPSS 21 berikut deskripsi *statistic* berdasarkan data yang telah diolah dengan menggunakan SPSS 21.

1. Variabel Kualitas Produk (X1)

Tabel 4.8
Data Deskripsi Variabel Kualitas Produk (X1)

ITEM	SS		S		N		TS		STS	
	Orang	%	Orang	%	Orang	%	Orang	%	Orang	%
X1.1.1	6	6,31%	64	67,36%	24	25,26%	1	1,05%	0	0
X1.1.2	7	7,36%	65	68,42%	22	23,15%	1	1,05%	0	0
X1.2.1	3	3,15%	56	58,94%	36	37,89%	0	0	0	0
X1.2.2	4	4,21%	55	57,89%	34	35,78%	2	2,10%	0	0
X1.3.1	4	4,21%	56	58,94%	34	35,78%	1	1,05%	0	0
X1.3.2	6	6,31%	61	64,21%	28	29,47%	0	0	0	0
X1.4.1	6	6,31%	51	53,68%	38	40%	0	0	0	0
X1.4.2	8	8,42%	61	64,21%	25	26,31%	1	1,05%	0	0
X1.5.1	2	2,10%	61	64,21%	32	33,68%	0	0	0	0
X1.5.2	2	2,10%	69	72,63%	23	24,21%	1	1,05%	0	0

Sumber: Data Primer yang diolah, 2017

Dari tabel 4.8 diatas, dapat diketahui bahwa variabel kualitas produk (X1) dengan indikator kinerja (*performance*) (X1.1) digunakan untuk produk yang ditawarkan dapat memenuhi kebutuhan (X1.1.1)

mendapatkan respon sebanyak 6 responden (6,31%) menyatakan sangat setuju, kemudian 64 responden (67,36%) menyatakan setuju, 24 responden (25,26%) menyatakan netral, dan 1 responden (1,05%) menyatakan tidak setuju. Sebagian besar nasabah Baitul Maal Wat Tamwil Muamalah Tulungagung menyatakan setuju dengan produk yang ditawarkan dapat memenuhi kebutuhan responden akan kehidupan sehari-hari maupun untuk keluarga.

Pada indikator kinerja (*performance*) (X1.1) yaitu dengan produk yang beraneka ragam (X1.1.2) mendapatkan respon sebanyak 7 responden (7,36%) menyatakan sangat setuju, 65 responden (68,42%) menyatakan setuju, 22 responden (23,15%) menyatakan netral, dan 1 responden (1,05%) tidak setuju. Sebagian besar nasabah tabungan Baitul Maal Wat Tamwil Muamalah Tulungagung menyatakan setuju dengan produk yang beraneka ragam, karena produk-produk dari Baitul Maal Wat Tamwil Muamalah Tulungagung mempunyai pilihan produk yang membuat nasabahnya memilih produk yang sesuai keinginannya masing-masing.

Pada indikator keistimewaan (*Types Of Features*) (X1.2) yaitu dengan produk unggulan yang diminati (X1.2.1) mendapatkan respon 3 responden (3,15%), 56 responden (58,94%) menyatakan setuju, 36 responden (37,89%) menyatakan netral. Sebagian besar nasabah tabungan Baitul Maal Wat Tamwil Muamalah Tulungagung menyatakan setuju, karena menurut nasabah tabungan Baitul Maal Wat Tamwil Muamalah Tulungagung produk unggulan adalah produk yang banyak diminati atau

digunakan oleh para nasabah tabungan Baitul Maal Wat Tamwil Muamalah Tulungagung, oleh karena itu para nasabah tabungan Baitul Maal Wat Tamwil Muamalah Tulungagung setuju akan produk unggulan dari Baitul Maal Wat Tamwil Muamalah Tulungagung diminati oleh sebagian besar nasabah tabungannya.

Pada indikator keistimewaan (*Types Of Features*) (X1.2) yaitu dengan produk unggulan yang menarik (X1.2.2) mendapatkan respon 4 responden (4,21%) menyatakan sangat setuju, 55 responden (57,89%) menyatakan setuju, 34 responden (35,78%) menyatakan netral, 2 responden (2,10%) menyatakan tidak setuju. Sebagian besar nasabah tabungan Baitul Maal Wat Tamwil Muamalah Tulungagung menyatakan setuju dengan produk unggulan yang menarik. Nasabah tabungan Baitul Maal Wat Tamwil Muamalah Tulungagung memiliki ketertarikan dengan produk unggulan yang dimiliki Baitul Maal Wat Tamwil Muamalah Tulungagung, menurut para nasabah tabungan Baitul Maal Wat Tamwil Muamalah Tulungagung produk unggulan tersebut memiliki perbedaan yang besar dari produk lain yang dimiliki Baitul Maal Wat Tamwil Muamalah Tulungagung.

Pada indikator kesesuaian (*Comformity*) (X1.3) yaitu dengan produk yang ditawarkan dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan (X1.3.1) mendapatkan respon 4 responden (4,21%) menyatakan sangat setuju, 56 responden (58,94%) menyatakan setuju, 34 responden (35,78%) menyatakan netral, 1 responden (1,05%) menyatakan tidak setuju.

Sebagian besar menyatakan setuju dengan produk yang ditawarkan Baitul Maal Wat Tamwil Muamalah Tulungagung dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan para nasabah tabungannya, karena menurut para nasabah tabungan Baitul Maal Wat Tamwil Muamalah Tulungagung produk yang ditawarkan dapat mewujudkan keinginan dan memenuhi kebutuhan para nasabah tabungan di Baitul Maal Wat Tamwil Muamalah Tulungagung.

Pada indikator kesesuaian (*Comformity*) (X1.3) yaitu dengan mampu memberikan penjelasan terhadap produk yang dimiliki (X1.3.2) mendapatkan respon 6 responden (6,31%) menyatakan sangat setuju, 61 responden (64,21%) menyatakan setuju, 28 responden (29,47%) menyatakan netral. Sebagian besar nasabah tabungan Baitul Maal Wat Tamwil Muamalah Tulungagung menyatakan setuju dengan kemampuan menjelaskan produk yang dimiliki Baitul Maal Wat Tamwil Muamalah Tulungagung, menurut para nasabah tabungan Baitul Maal Wat Tamwil Muamalah Tulungagung kemampuan untuk menjelaskan produk yang dimiliki Baitul Maal Wat Tamwil Muamalah Tulungagung sangat mudah dipahami sehingga banyak nasabah tabungan Baitul Maal Wat Tamwil Muamalah Tulungagung memilih produk yang dimiliki Baitul Maal Wat Tamwil Muamalah Tulungagung.

Pada indikator sifat khas (*Sensory Characteristic*) (X1.4) yaitu dengan produk yang dimiliki sangat khas dengan nilai syariahnya (X1.4.1) mendapatkan respon 6 responden (6,31%) menyatakan sangat setuju, 51 responden (53,68%) menyatakan setuju, 38 responden (40%) menyatakan

netral. Sebagian besar nasabah tabungan Baitul Maal Wat Tamwil Muamalah Tulungagung menyatakan setuju dengan produk-produk yang dimiliki Baitul Maal Wat Tamwil Muamalah Tulungagung mempunyai nilai khas dengan syariahnya, menurut para nasabah tabungan Baitul Maal Wat Tamwil Muamalah Tulungagung jika suatu produk memiliki nilai khas dengan syariahnya, produk tersebut adalah produk yang diamanatkan oleh Allah SWT untuk membantu menghimpun dananya sesuai dengan syariat islam yang halal.

Pada indikator sifat khas (*Sensory Characteristic*) (X1.4) yaitu dengan produk yang ditawarkan menjadikan nasabah setia (X1.4.2) mendapatkan respon 8 responden (8,42%) menyatakan sangat setuju, 61 responden (64,21%) menyatakan setuju, 25 responden (26,31%) menyatakan netral, dan 1 responden (1,05%) menyatakan tidak setuju. Sebagian besar nasabah tabungan Baitul Maal Wat Tamwil Muamalah Tulungagung menyatakan setuju, karena jika produk-produk yang ditawarkan oleh Baitul Maal Wat Tamwil Muamalah Tulungagung menarik perhatian nasabah tabungan, produk-produk yang dimiliki Baitul Maal Wat Tamwil Muamalah Tulungagung menjadikan nasabah tabungan setia akan menghimpun dananya di Baitul Maal Wat Tamwil Muamalah Tulungagung.

Pada indikator penampilan dan citra etis (X1.5) yaitu dengan produk tersebut mempunyai reputasi yang baik dan dapat dipercaya (X1.5.1) mendapatkan respon 2 responden (2,10%) menyatakan sangat

setuju, 61 responden (64,21%) menyatakan setuju, 32 responden (33,68%) menyatakan netral. Sebagian besar nasabah tabungan Baitul Maal Wat Tamwil Muamalah Tulungagung menyatakan setuju produk yg dimiliki Baitul Maal Wat Tamwil Muamalah Tulungagung mempunyai reputasi yang baik dan dapat dipercaya, karena menurut para nasabah tabungan di Baitul Maal Wat Tamwil Muamalah Tulungagung suatu produk yang bagus akan mempunyai reputasi yang baik dan memiliki kepercayaan yang lebih akan penggunaannya.

Pada indikator penampilan dan citra etis (X1.5) yaitu dengan produk yang dimiliki memiliki citra yang baik (X1.5.2) mendapatkan respon 2 responden (2,10%) menyatakan sangat setuju, 69 responden (72,63%) menyatakan setuju, 23 responden (24,21%) menyatakan netral, dan 1 responden menyatakan (1,05%) menyatakan tidak setuju. Sebagian besar nasabah tabungan Baitul Maal Wat Tamwil Muamalah Tulungagung menyatakan setuju dengan produk yang dimiliki Baitul Maal Wat Tamwil Muamalah Tulungagung memiliki citra yang baik, karena menurut nasabah tabungan Baitul Maal Wat Tamwil Muamalah Tulungagung suatu produk jika memiliki citra yang baik, produk tersebut dapat dijadikan produk yang membuat para nasabah tabungan di Baitul Maal Wat Tamwil Muamalah Tulungagung memilih produk tersebut untuk digunakan dalam menghimpun dananya.

2. Variabel Pelayanan (X2)

Tabel 4.9
Data Deskripsi Variabel Pelayanan (X2)

ITEM	SS		S		N		TS		STS	
	Orang	%	Orang	%	Orang	%	Orang	%	Orang	%
X2.1.1	6	6,31%	62	65,26%	26	27,36%	1	1,05%	0	0
X2.1.2	8	8,42%	67	70,52%	19	20%	1	1,05%	0	0
X2.2.1	8	8,42%	53	55,78%	34	35,78%	0	0	0	0
X2.2.2	5	5,26%	63	66,31%	26	27,36%	1	1,05%	0	0
X2.3.1	5	5,26%	53	55,78%	35	36,84%	2	2,10%	0	0
X2.3.2	8	8,42%	52	54,73%	35	36,84%	0	0	0	0
X2.4.1	3	3,15%	57	60%	35	36,84%	0	0	0	0
X2.4.2	12	12,63%	53	55,78%	29	30,52%	1	1,05%	0	0
X2.5.1	3	3,15%	55	57,89%	37	38,94%	0	0	0	0
X2.5.2	6	6,31%	55	57,89%	34	35,78%	0	0	0	0

Sumber: Data Primer yang diolah, 2017

Dari tabel 4.9 diatas, dapat diketahui bahwa variabel pelayanan (X2) dengan indikator bukti fisik (*Tangible*) (X2.1) digunakan untuk tempat penelitian lebih mudah dijangkau dengan letak yang strategis (X2.1.1) mendapatkan respon sebanyak 6 responden (6,31%) menyatakan sangat setuju, kemudian 62 responden (65,26%) menyatakan setuju, dan 26 responden (27,36%) menyatakan netral dan 1 responden (1,05%) menyatakan tidak setuju. Sebagian besar nasabah tabungan Baitul Maal Wat Tamwil Muamalah Tulungagung menyatakan setuju dengan tempat atau lokasi Baitul Maal Wat Tamwil Muamalah Tulungagung lebih mudah dijangkau dengan letak yang strategis, karena menurut nasabah tabungan Baitul Maal Wat Tamwil Muamalah Tulungagung suatu lokasi atau letak yang strategis membuat para nasabah tabungan di Baitul Maal Wat

Tamwil Muamalah Tulungagung mudah atau cepat untuk sampai ketempat Baitul Maal Wat Tamwil Muamalah Tulungagung.

Pada indikator bukti fisik (*Tangible*) (X2.1) yaitu dengan pegawai berpakaian sesuai dengan syariah dan rapi (X2.1.2) mendapatkan respon sebanyak 8 responden (8,42%) menyatakan sangat setuju, 67 responden (70,52%) menyatakan setuju, 19 responden (20%) menyatakan netral, dan 1 responden (1,05%) menyatakan tidak setuju. Sebagian besar nasabah tabungan Baitul Maal Wat Tamwil Muamalah Tulungagung menyatakan setuju dengan pegawai berpakaian sesuai dengan syariah dan rapi, karena menurut nasabah tabungan Baitul Maal Wat Tamwil Muamalah Tulungagung, kerapian suatu karyawan dalam berpakaian adalah suatu cerminan bahwa pekerjaan yang dikerjakan akan rapi sesuai dengan cara berpakaian.

Pada indikator kehandalan (*reliability*) (X2.2) yaitu dengan kerapian dan ketelitian pegawai dalam menangani nasabah (X2.2.1) mendapatkan respon 8 responden (8,42%) menyatakan sangat setuju, 53 responden (55,78%) menyatakan setuju, 34 responden (35,78%) menyatakan netral. Sebagian besar nasabah tabungan Baitul Maal Wat Tamwil Muamalah Tulungagung menyatakan setuju dengan pegawai berpakaian sesuai dengan syariah dan rapi, karena menurut nasabah tabungan Baitul Maal Wat Tamwil Muamalah Tulungagung, kerapian suatu karyawan dalam berpakaian adalah suatu cerminan bahwa pekerjaan yang dikerjakan akan rapi sesuai dengan cara berpakaian.

Pada indikator kehandalan (*reliability*) (X2.2) yaitu dengan pegawai mempunyai semangat kerja yang tinggi (X2.2.2) mendapatkan respon sebanyak 5 responden (5,26%) menyatakan sangat setuju, 63 responden (66,31%) menyatakan setuju, 26 responden (27,36%) menyatakan netral, dan 1 responden (1,05%) menyatakan tidak setuju. Sebagian besar nasabah tabungan Baitul Maal Wat Tamwil Muamalah Tulungagung menyatakan setuju dengan pegawai mempunyai semangat kerja yang tinggi, karena menurut nasabah tabungan Baitul Maal Wat Tamwil Muamalah Tulungagung, semangat kerja yang tinggi seorang karyawan menunjukkan bahwa karyawan tersebut dapat dipercaya dalam pekerjaannya dan tidak akan merugikan para nasabah Baitul Maal Wat Tamwil Muamalah Tulungagung.

Pada indikator ketanggapan (*responsiveness*) (X2.3) yaitu dengan pegawai cepat dan tanggap dalam melayani nasabah tabungan (X2.3.1) mendapatkan respon 5 responden (5,26%) menyatakan sangat setuju, 53 responden (55,78%) menyatakan setuju, 35 responden (36,84%) menyatakan netral, dan 2 responden (2,10%) menyatakan tidak setuju. Sebagian besar nasabah tabungan Baitul Maal Wat Tamwil Muamalah Tulungagung menyatakan setuju dengan pegawai cepat dan tanggap dalam melayani nasabah tabungan, karena menurut nasabah tabungan Baitul Maal Wat Tamwil Muamalah Tulungagung, seorang pegawai atau karyawan yang cepat dan tanggap akan membuat para nasabah tabungan di Baitul Maal Wat Tamwil Muamalah Tulungagung akan mengerti apa yang

dijelaskan oleh karyawan tersebut dan membuat para nasabah tabungan Baitul Maal Wat Tamwil Muamalah Tulungagung senang dengan pelayanannya.

Pada indikator ketanggapan (*responsiveness*) (X2.3) yaitu dengan pegawai membantu setiap kebutuhan (X2.3.2) mendapatkan respon 8 responden (8,42%) menyatakan sangat setuju, 52 responden (54,73%) menyatakan setuju, 35 responden (36,84%) menyatakan netral. Sebagian besar nasabah tabungan Baitul Maal Wat Tamwil Muamalah Tulungagung menyatakan setuju dengan pegawai membantu setiap kebutuhan, karena menurut nasabah tabungan Baitul Maal Wat Tamwil Muamalah Tulungagung, seorang pegawai atau karyawan yang membantu setiap kebutuhan nasabah tabungan sangatlah penting dan para nasabah tabungan akan mengeluarkan semua keluhan dalam hal menghimpun danannya.

Pada indikator jaminan dan kepastian (*Assurance*) (X2.4) yaitu dengan pegawai menjunjung kejujuran yang tinggi dalam setiap transaksi (X2.4.1) mendapatkan respon 3 responden (3,15%) menyatakan sangat setuju, 57 responden (60%) menyatakan setuju, 35 responden (36,84%) menyatakan netral. Sebagian besar nasabah tabungan Baitul Maal Wat Tamwil Muamalah Tulungagung menyatakan setuju dengan pegawai menjunjung kejujuran yang tinggi dalam setiap transaksi, karena menurut nasabah tabungan Baitul Maal Wat Tamwil Muamalah Tulungagung, seorang pegawai atau karyawan yang menjunjung tinggi suatu kejujuran adalah hal yang sangat penting. Para nasabah tabungan Baitul Maal Wat

Tamwil Muamalah Tulungagung hanya berpegang teguh dengan kejujuran dan di Baitul Maal Wat Tamwil Muamalah Tulungagung mayoritas percaya bahwa pegawainya sangat menjunjung tinggi nilai kejujuran.

Pada indikator jaminan dan kepastian (*Assurance*) (X2.4) yaitu dengan pegawai sopan dan ramah dalam melayani (X2.4.2) mendapatkan respon 12 responden (12,63%) menyatakan sangat setuju, 53 responden (55,78%) menyatakan setuju, 29 responden (30,52%) menyatakan netral, 1 responden (1,05%) menyatakan tidak setuju. Sebagian besar nasabah tabungan Baitul Maal Wat Tamwil Muamalah Tulungagung menyatakan setuju dengan pegawai sopan dan ramah dalam melayani, karena menurut nasabah tabungan Baitul Maal Wat Tamwil Muamalah Tulungagung, pelayanan yang sopan dan ramah akan membuat para nasabah tabungan Baitul Maal Wat Tamwil Muamalah Tulungagung nyaman dan setia menerima pelayanan tersebut dan akan tersu menghimpun dananya di Baitul Maal Wat Tamwil Muamalah Tulungagung.

Pada indikator *empathy* (X2.5) yaitu dengan pegawai bertanggung jawab atas keamanan (X2.5.1) mendapatkan respon 3 responden (3,15%) menyatakan sangat setuju, 55 responden (57,89%) menyatakan setuju, 37 responden (38,94%) menyatakan netral. Sebagian besar nasabah tabungan Baitul Maal Wat Tamwil Muamalah Tulungagung menyatakan setuju dengan pegawai bertanggung jawab atas keamanan, karena menurut nasabah tabungan Baitul Maal Wat Tamwil Muamalah Tulungagung,

sangatlah penting pegawai bertanggung jawab atas keamanan apapun didalam Baitul Maal Wat Tamwil Muamalah Tulungagung. Sikap tanggung jawab atas kemanan akan membuat para nasabah tabungan Baitul Maal Wat Tamwil Muamalah Tulungagung menjadi setia atau loyal dalam menghimpun dananya.

Pada indikator *empathy* (X2.5) yaitu dengan pegawai memberikan perhatian terhadap setiap keluhan (X2.5.2) mendapatkan respon 6 responden (6,31%) menyatakan sangat setuju, 55 responden (57,89%) menyatakan setuju, 34 responden (35,78%) menyatakan netral. Sebagian besar nasabah tabungan Baitul Maal Wat Tamwil Muamalah Tulungagung menyatakan setuju dengan pegawai memberikan perhatian terhadap setiap keluhan, karena menurut nasabah tabungan Baitul Maal Wat Tamwil Muamalah Tulungagung, setiap keluhan jika diberikan perhatian oleh pegawainya akan menjadikan nasabah tabungan tersebut menjadi loyal akan pelayan di Baitul Maal Wat Tamwil Muamalah Tulungagung.

3. Variabel Kinerja Karyawan (X3)

Tabel 4.10
Data Deskripsi Variabel Kinerja Karyawan (X3)

ITEM	SS		S		N		TS		STS	
	Orang	%	Orang	%	Orang	%	Orang	%	Orang	%
X3.1.1	3	3,15%	68	71,57%	24	25,26%	0	0	0	0
X3.1.2	4	4,21%	68	71,57%	22	23,15%	1	1,05%	0	0
X3.2.1	5	5,26%	54	56,84%	36	37,89%	0	0	0	0
X3.2.2	2	2,10%	61	64,21%	31	32,63%	1	1,05%	0	0
X3.3.1	2	2,10%	51	53,68%	41	43,15%	1	1,05%	0	0
X3.3.2	4	4,21%	53	55,78%	38	40%	0	0	0	0
X3.4.1	1	1,05%	57	60%	37	38,94%	0	0	0	0
X3.4.2	6	6,31%	52	54,73%	36	37,89%	1	1,05%	0	0
X3.5.1	2	2,10%	55	57,89%	38	40%	0	0	0	0
X3.5.2	1	1,05%	58	61,05%	35	36,84%	1	1,05%	0	0

Sumber: Data Primer yang diolah, 2017.

Dari tabel 4.10 diatas, dapat diketahui bahwa variabel kinerja karyawan (X3) dengan indikator kualitas (X3.1) digunakan untuk karyawan dapat diandalkan dan dapat dipercaya dalam melayani (X3.1.1) mendapatkan respon sebanyak 3 responden (3,15%) menyatakan sangat setuju, kemudian 68 responden (71,57%) menyatakan setuju, dan 24 responden (25,26%) menyatakan netral. Sebagian besar nasabah tabungan Baitul Maal Wat Tamwil Muamalah Tulungagung menyatakan setuju dengan karyawan dapat diandalkan dan dapat dipercaya dalam melayani, karena menurut nasabah tabungan Baitul Maal Wat Tamwil Muamalah Tulungagung, seorang karyawan yang dapat diandalkan dan dapat dipercaya dalam melayani adalah hal yang sangat penting. Para nasabah

tabungan Baitul Maal Wat Tamwil Muamalah Tulungagung hanya berpegang teguh dengan kepercayaannya terhadap karyawan yang dapat diandalkan dan dapat dipercaya, karena dsuatu kepercayaan dapat menjadikan nasabah tabungan Baitul Maal Wat Tamwil Muamalah Tulungagung setia dan loyal.

Pada indikator kualitas (X3.1) yaitu dengan kemampuan pegawai untuk menerangkan produk-produk yang ada sudah cepat (X3.1.2) mendapatkan respon sebanyak 4 responden (4,21%) menyataakan sangat setuju, 68 responden (71,57%) menyatakan setuju, 22 responden (23,15%) menyatakan netral, 1 responden (1,05%) menyatakan tidak setuju. Sebagian besar nasabah tabungan Baitul Maal Wat Tamwil Muamalah Tulungagung menyatakan setuju dengan kemampuan pegawai untuk menerangkan produk-produk yang dimiliki Baitul Maal Wat Tamwil Muamalah Tulungagungsudah cepat, menurut para nasabah tabungan Baitul Maal Wat Tamwil Muamalah Tulungagung kemampuan pegawai untuk menerangkan produk-produk yang dimiliki Baitul Maal Wat Tamwil Muamalah Tulungagungsudah cepat, sehingga banyak nasabah tabungan Baitul Maal Wat Tamwil Muamalah Tulungagung yang memahami dengan cepat dan jelas akan semua produk-produk yang dimiliki Baitul Maal Wat Tamwil Muamalah Tulungagung.

Pada indikator kuantitas (X3.2) yaitu dengan pegawai dapat memahami dengan baik semua kebutuhan (X3.2.1) mendapatkan respon 5 responden (5,26%) menyatakan sangat setuju, 54 responden (56,84%)

menyatakan setuju, 36 responden (37,89%) menyatakan netral. Sebagian besar nasabah tabungan Baitul Maal Wat Tamwil Muamalah Tulungagung menyatakan setuju dengan pegawai dapat memahami dengan baik semua kebutuhan, menurut para nasabah tabungan Baitul Maal Wat Tamwil Muamalah Tulungagung, jika seorang pegawai yang sudah dapat memahami dengan baik semua kebutuhan para nasabah tabungannya, maka para nasabah tabungan tidak akan segan memberi tahu semua apa yang dibutuhkan dan menjadikan nasabah tabungan akan selalu meminta bantuan kepada Baitul Maal Wat Tamwil Muamalah Tulungagung.

Pada indikator kuantitas (X3.2) yaitu dengan pegawai memberikan perhatian per-individu (X3.2.2) mendapatkan respon sebanyak 2 responden (2,10%) menyatakan sangat setuju, 61 responden (64,21%) menyatakan setuju, 31 responden (32,63%) menyatakan netral, 1 responden (1,05%) menyatakan tidak setuju. Sebagian besar nasabah tabungan Baitul Maal Wat Tamwil Muamalah Tulungagung menyatakan setuju dengan pegawai memberikan perhatian per-individu, menurut para nasabah tabungan Baitul Maal Wat Tamwil Muamalah Tulungagung, jika seorang pegawai memberikan perhatian per-individu, maka para nasabah tabungan tidak akan segan memberi tahu semua apa yang dibutuhkan dan menjadikan nasabah tabungan akan selalu meminta bantuan kepada Baitul Maal Wat Tamwil Muamalah Tulungagung.

Pada indikator ketepatan waktu (X3.3) yaitu dengan pegawai masuk kantor pukul 07.30 tepat (X3.3.1) mendapatkan respon 2 responden

(2,10%) menyatakan sangat setuju, 51 responden (53,68%) menyatakan setuju, 41 responden (43,15%) menyatakan netral, 1 responden (1,05%) menyatakan tidak setuju. Sebagian besar nasabah tabungan Baitul Maal Wat Tamwil Muamalah Tulungagung menyatakan setuju dengan pegawai masuk kantor Baitul Maal Wat Tamwil Muamalah Tulungagung pukul 07.30 tepat, menurut para nasabah tabungan Baitul Maal Wat Tamwil Muamalah Tulungagung, jika seorang pegawai disiplin masuk kantor sesuai dengan aturan, maka pegawai tersebut akan disiplin dalam pekerjaannya. Suatu kedisiplinan seorang pegawai akan menjadikan nasabahnya mempunyai sikap yang loya terhadap karyawan tersebut.

Pada indikator ketepatan waktu (X3.3) yaitu dengan pegawai pulang dari kantor pukul 15.00 tepat (X3.3.2) mendapatkan respon 4 responden (4,21%) menyatakan sangat setuju, 53 responden (55,78%) menyatakan setuju, 38 responden (40%) menyatakan netral. Sebagian besar nasabah tabungan Baitul Maal Wat Tamwil Muamalah Tulungagung menyatakan setuju dengan pegawai pulang dari kantor Baitul Maal Wat Tamwil Muamalah Tulungagung pukul 15.00 tepat, menurut para nasabah tabungan Baitul Maal Wat Tamwil Muamalah Tulungagung, jika seorang pegawai disiplin pulang kantor sesuai dengan aturan, maka pegawai tersebut akan disiplin dalam pekerjaannya. Suatu kedisiplinan seorang pegawai akan menjadikan nasabahnya mempunyai sikap yang loyal terhadap karyawan tersebut.

Pada indikator efektifitas (X3.4) yaitu dengan pegawai sangat cepat dan tepat dalam melayani nasabah (X3.4.1) mendapatkan respon 1 responden (1,05%) menyatakan sangat setuju, 57 responden (60%) menyatakan setuju, 37 responden (38,94%) menyatakan netral. Sebagian besar nasabah tabungan Baitul Maal Wat Tamwil Muamalah Tulungagung menyatakan setuju dengan kemampuan pegawai untuk menerangkan produk-produk yang dimiliki Baitul Maal Wat Tamwil Muamalah Tulungagung sudah cepat, menurut para nasabah tabungan Baitul Maal Wat Tamwil Muamalah Tulungagung kemampuan pegawai untuk menerangkan produk-produk yang dimiliki Baitul Maal Wat Tamwil Muamalah Tulungagung sudah cepat, sehingga banyak nasabah tabungan Baitul Maal Wat Tamwil Muamalah Tulungagung yang memahami dengan cepat dan jelas akan semua produk-produk yang dimiliki Baitul Maal Wat Tamwil Muamalah Tulungagung.

Pada indikator efektifitas (X3.4) yaitu dengan kemampuan memasukkan data pegawai sudah cepat (X3.4.2) mendapatkan respon 6 responden (6,31%) menyatakan sangat setuju, 52 responden (54,73%) menyatakan setuju, 36 responden (37,89%) menyatakan netral, dan 1 responden (1,05%) menyatakan tidak setuju. Sebagian besar nasabah tabungan Baitul Maal Wat Tamwil Muamalah Tulungagung menyatakan setuju dengan kemampuan pegawai memasukkan data pegawai sudah cepat, menurut para nasabah tabungan Baitul Maal Wat Tamwil Muamalah Tulungagung kemampuan pegawai untuk memasukkan data

pegawai sudah cepat, sehingga banyak nasabah tabungan Baitul Maal Wat Tamwil Muamalah Tulungagung tidak perlu menunggu lama dalam hal menabung atau menghimpun dananya di Baitul Maal Wat Tamwil Muamalah Tulungagung.

Pada indikator kemandirian (X3.5) yaitu dengan pegawai teller mengerjakan tugasnya sendiri (X3.5.1) mendapatkan respon 2 responden (2,10%) menyatakan sangat setuju, 55 responden (57,89%) menyatakan setuju, 38 responden (40%) menyatakan netral. Sebagian besar nasabah tabungan Baitul Maal Wat Tamwil Muamalah Tulungagung menyatakan setuju dengan pegawai teller mengerjakan tugasnya sendiri, menurut para nasabah tabungan Baitul Maal Wat Tamwil Muamalah Tulungagung jika pegawai dapat mengerjakan tugasnya sendiri sesuai dengan jabatannya, mereka tidak perlu meminta bantuan orang lain, maka waktu yang dibutuhkan tidak akan banyak. Para nasabah menyukai pekerjaan yang cepat, yang menjadikan mereka loyal kepada pegawai maupun suatu lembaga.

Pada indikator kemandirian (X3.5) yaitu dengan pegawai administrasi mengerjakan tugasnya sendiri (X3.5.2) mendapatkan respon 1 responden (1,05%) menyatakan sangat setuju, 58 responden (61,05%) menyatakan setuju, 35 responden (36,84%) menyatakan netral, dan 1 responden (1,05%) menyatakan tidak setuju. Sebagian besar nasabah tabungan Baitul Maal Wat Tamwil Muamalah Tulungagung menyatakan setuju dengan pegawai administrasi mengerjakan tugasnya sendiri, menurut

para nasabah tabungan Baitul Maal Wat Tamwil Muamalah Tulungagung jika pegawai dapat mengerjakan tugasnya sendiri sesuai dengan jabatannya, mereka tidak perlu meminta bantuan orang lain, maka waktu yang dibutuhkan tidak akan banyak. Para nasabah menyukai pekerjaan yang cepat, yang menjadikan mereka loyal kepada pegawai maupun suatu lembaga.

4. Variabel Loyalitas Nasabah Tabungan (Y)

Tabel 4.11
Data Deskripsi Variabel Loyalitas Nasabah Tabungan (Y)

ITEM	SS		S		N		TS		STS	
	Orang	%	Orang	%	Orang	%	Orang	%	Orang	%
Y.1.1	15	15,78%	49	51,57%	31	32,63%	0	0	0	0
Y.1.2	7	7,36%	61	64,21%	27	28,42%	0	0	0	0
Y.2.1	16	16,84%	65	68,42%	14	14,73%	0	0	0	0
Y.3.1	8	8,42%	66	69,47%	21	22,10%	0	0	0	0
Y.3.2	8	8,42%	61	64,21%	26	27,36%	0	0	0	0

Sumber: Data Primer yang diolah, 2017

Dari tabel 4.11 diatas, dapat diketahui bahwa variabel loyalitas nasabah (Y) dengan indikator kesetiaan terhadap pembelian produk (*Repeat Purchase*) (Y.1) digunakan untuk tetap akan melakukan transaksi (Y.1.1) mendapatkan respon sebanyak 15 responden (15,78%) menyatakan sangat setuju, kemudian 49 responden (51,57%) menyatakan setuju, dan 31 responden (32,63%) menyatakan netral. Sebagian besar nasabah tabungan Baitul Maal Wat Tamwil Muamalah Tulungagung menyatakan

setuju dengan tetap melakukan transaksi di Baitul Maal Wat Tamwil Muamalah Tulungagung. Karena menurut nasabah tabungan di Baitul Maal Wat Tamwil Muamalah Tulungagung kualitas produk, pelayanan dan kinerja karyawan yang diberikan oleh Baitul Maal Wat Tamwil Muamalah Tulungagung sangat memuaskan dan menjadikan nasabah tabungan akan tetap melakukan transaksi di Baitul Maal Wat Tamwil Muamalah Tulungagung.

Pada indikator kesetiaan terhadap pembelian produk (*Repeat Purchase*) (Y.1) yaitu dengan meningkatkan jumlah dana (Y.1.2) mendapatkan respon sebanyak 7 responden (7,37%) menyatakan sangat setuju, 61 responden (64,21%) menyatakan setuju, 27 responden (28,42%) menyatakan netral. Sebagian besar nasabah tabungan di Baitul Maal Wat Tamwil Muamalah Tulungagung menyatakan setuju dengan meningkatkan jumlah dananya di Baitul Maal Wat Tamwil Muamalah Tulungagung. Menurut para nasabah tabungan Baitul Maal Wat Tamwil Muamalah Tulungagung kualitas produk yang dimiliki Baitul Maal Wat Tamwil Muamalah Tulungagung yang sangat memuaskan menjadikan para nasabah tabungan meningkatkan jumlah dananya di Baitul Maal Wat Tamwil Muamalah Tulungagung.

Pada indikator ketahanan terhadap pengaruh yang negatif mengenai perusahaan (*Retention*) (Y.2) yaitu dengan tidak memiliki keinginan untuk berpindah ke produk lain yang sejenis (Y.2.1) mendapatkan respon 16 responden (16,84%) menyatakan sangat setuju, 65

responden (68,42%) menyatakan setuju, 14 responden (14,73%) menyatakan netral. Sebagian besar nasabah tabungan di Baitul Maal Wat Tamwil Muamalah Tulungagung menyatakan setuju dengan tidak memiliki keinginan untuk berpindah ke produk lain yang sejenis di Baitul Maal Wat Tamwil Muamalah Tulungagung. Menurut para nasabah tabungan Baitul Maal Wat Tamwil Muamalah Tulungagung kualitas produk yang dimiliki Baitul Maal Wat Tamwil Muamalah Tulungagung yang sangat memuaskan menjadikan para nasabah tabungan tidak memiliki keinginan untuk berpindah ke produk lain yang sejenis di Baitul Maal Wat Tamwil Muamalah Tulungagung.

Pada indikator mereferensikan secara total esistensi perusahaan (*Referalls*) (Y.3) yaitu dengan memberikan saran kepada orang lain (Y.3.1) mendapatkan respon sebanyak 8 responden (8,42%) menyatakan sangat setuju, 66 responden (69,47%) menyatakan setuju, 21 responden (22,10%) menyatakan netral. Sebagian besar nasabah tabungan Baitul Maal Wat Tamwil Muamalah Tulungagung menyatakan setuju dengan memberikan saran kepada orang lain agar menghimpun dananya di Baitul Maal Wat Tamwil Muamalah Tulungagung. Para nasabah tabungan di Baitul Maal Wat Tamwil Muamalah Tulungagung memberikan saran kepada orang lain agar menghimpun dananya di Baitul Maal Wat Tamwil Muamalah Tulungagung, karena mereka percaya bahwa kualitas produk, pelayanan dan kinerja karyawan di Baitul Maal Wat Tamwil Muamalah Tulungagung sangat memuaskan dan menjadikan nasabahnya khususnya

nasabah tabungan loyal terhadap semua yang dimiliki Baitul Maal Wat Tamwil Muamalah Tulungagung.

Pada indikator mereferensikan secara totalistensi perusahaan (*Referalls*) (Y.3) yaitu dengan mengajak orang lain (Y.3.2) mendapatkan respon 8 responden (8,42%) menyatakan sangat setuju, 61 responden (64,21%) menyatakan setuju, 26 responden (27,36%) menyatakan netral. Sebagian besar nasabah tabungan Baitul Maal Wat Tamwil Muamalah Tulungagung menyatakan setuju dengan memberikan saran kepada orang lain agar menghimpun atau menabung dananya di Baitul Maal Wat Tamwil Muamalah Tulungagung. Para nasabah tabungan di Baitul Maal Wat Tamwil Muamalah Tulungagung mengajak orang lain agar menghimpun dananya di Baitul Maal Wat Tamwil Muamalah Tulungagung, karena mereka percaya bahwa kualitas produk, pelayanan dan kinerja karyawan di Baitul Maal Wat Tamwil Muamalah Tulungagung sangat memuaskan dan menjadikan nasabahnya khususnya nasabah tabungan loyal terhadap semua yang dimiliki Baitul Maal Wat Tamwil Muamalah Tulungagung.

D. ANALISIS DATA

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan bentuk analisis yang menggunakan angka-angka dan perhitungannya menggunakan model statistik untuk menguji kebenaran hipotesis penelitian yang telah diajukan, maka diperlukan alat ukur yang dapat

menunjang kebenaran penelitian ini. Adapun alat ukur dan cara mengukurnya adalah sebagai berikut:

1. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas

a. Hasil Uji Validitas

Validitas merupakan derajat untuk mengukur ketepatan antara data yang terjadi pada objek penelitian dengan data yang dilaporkan oleh peneliti. Pada penelitian ini uji validitas akan dilakukan dengan bantuan program SPSS 21 *For Windows (Statistical Package for Social Sciences)*. Nilai validitas masing-masing butir pernyataan/pertanyaan dapat dilihat pada nilai *corrected item-total correlation* masing-masing butir pernyataan/pertanyaan.⁷⁵

Berdasarkan jendela *item-total statistic* nilai *corrected item-total correlation* untuk masing-masing butir adalah:

⁷⁵ Agus eko sujianto, aplikasi statistik dengan spss 16.00, (Jakarta: PT. Prestasi Pustakaraya, 2000), hlm. 105.

Tabel 4.12
Uji Validitas Instrument Variabel Kualitas Produk (X1)

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X1.1.1	33.4421	11.292	.393	.841
X1.1.2	33.4105	10.564	.603	.821
X1.2.1	33.5789	10.587	.629	.819
X1.2.2	33.5895	10.883	.468	.835
X1.3.1	33.5895	10.649	.533	.828
X1.3.2	33.4632	10.549	.621	.820
X1.4.1	33.5684	10.716	.520	.829
X1.4.2	33.4316	10.269	.649	.817
X1.5.1	33.5368	11.209	.480	.833
X1.5.2	33.4737	11.209	.489	.832

Sumber: data primer yang diolah, 2017

Berdasarkan tabel 4.12 seluruh item adalah valid, karena nilai *Coreccted Item-Total Correlation* lebih besar disbanding 0,3 seperti yang dijelaskan oleh Sugiyono (2014) yang menyatakan apabila korelasi tiap faktor positif dan besarnya 0,3 ke atas maka faktor tersebut merupakan *construct* yang kuat.

Tabel 4.13
Uji Validitas Instrumen Variabel Pelayanan (X2)

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X2.1.1	33.5158	13.699	.403	.869
X2.1.2	33.4211	12.906	.629	.852
X2.2.1	33.5579	12.547	.653	.850
X2.2.2	33.5263	13.231	.539	.859
X2.3.1	33.6421	13.019	.524	.860
X2.3.2	33.5684	12.418	.681	.847
X2.4.1	33.6211	13.217	.570	.857
X2.4.2	33.4842	12.316	.642	.851
X2.5.1	33.6421	13.551	.472	.864
X2.5.2	33.5789	12.438	.723	.844

Sumber: data primer yang diolah, 2017

Berdasarkan tabel 4.13 seluruh item adalah valid, karena nilai *Coreccted Item-Total Correlation* lebih besar disbanding 0,3 seperti yang dijelaskan oleh Sugiyono (2014) yang menyatakan apabila korelasi tiap faktor positif dan besarnya 0,3 ke atas maka faktor tersebut merupakan *construct* yang kuat.

Tabel 4.14
Uji Validitas Instrumen Variabel Kinerja Karyawan (X3)

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X3.1.1	32.8737	10.686	.489	.839
X3.1.2	32.8632	10.247	.585	.831
X3.2.1	32.9789	9.936	.614	.828
X3.2.2	32.9789	10.276	.561	.833
X3.3.1	33.0842	10.206	.551	.834
X3.3.2	33.0105	10.032	.598	.830
X3.4.1	33.0316	10.435	.544	.835
X3.4.2	32.9895	9.628	.653	.824
X3.5.1	33.0316	10.690	.437	.844
X3.5.2	33.0316	10.690	.437	.844

Sumber: data primer yang diolah, 2017

Berdasarkan tabel 4.14 seluruh item adalah valid, karena nilai *Coreccted Item-Total Correlation* lebih besar disbanding 0,3 seperti yang dijelaskan oleh Sugiyono (2014) yang menyatakan apabila korelasi tiap faktor positif dan besarnya 0,3 ke atas maka faktor tersebut merupakan *construct* yang kuat.

Tabel 4.15
Uji Validitas Variabel Loyalitas Nasabah Tabungan (Y)

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Y.1.1	15.4421	2.547	.560	.663
Y.1.2	15.4842	2.869	.543	.672
Y.2.1	15.2526	2.914	.513	.683
Y.3.1	15.4526	2.910	.516	.682
Y.3.2	15.4632	3.166	.360	.737

Sumber: data primer yang diolah, 2017

Berdasarkan tabel 4.15 seluruh item adalah valid, karena nilai *Coreccted Item-Total Correlation* lebih besar dibanding 0,3 seperti yang dijelaskan oleh Sugiyono (2014) yang menyatakan apabila korelasi tiap faktor positif dan besarnya 0,3 ke atas maka faktor tersebut merupakan *construct* yang kuat.

Item kuesioner yang valid dapat dijadikan acuan untuk penelitian selanjutnya.⁷⁶ Dalam kuesioner ini berarti semua item dalam instrument kualitas produk (X1), pelayanan (X2), kinerja karyawan (X3), dan loyalitas nasabah tabungan (Y) memenuhi persyaratan validitas atau sah secara statistik.

⁷⁶ Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis*, (Bandung: Alfabeta, CV, 2004), hlm 114.

Metode pengambilan keputusan pada uji validitas juga dapat menggunakan batasan r tabel dengan signifikansi 5% dan diuji satu arah dengan kriteria sebagai berikut:⁷⁷

- 1) Apabila $r_{hitung} > r_{tabel}$, maka item kuesioner tersebut valid.
- 2) Apabila $r_{hitung} < r_{tabel}$, maka item kuesioner tersebut tidak valid.

Dengan menggunakan jumlah responden sebanyak 95 orang atau nasabah tabungan Baitul Maal Wat Tamwil Muamalah Tulungagung maka r_{tabel} dapat diketahui dari df (*degree of freedom*) = n (jumlah responden) – 2 yaitu (df = 95 – 2 = 93), maka dapat diketahui dari r_{tabel} dengan nilai r = 0,1698.

Sehingga dapat diketahui bahwa seluruh item pertanyaan kuesioner yang terbagi dari 4 bagian dan terdiri dari 35 pertanyaan, mempunyai nilai r_{hitung} lebih besar daripada r_{tabel} dan sesuai dengan dasar pengambilan keputusan tersebut maka seluruh item pertanyaan kuesioner dapat dinyatakan valid.

b. Hasil Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah suatu angka indeks yang menunjukkan konsistensi suatu alat pengukur di dalam mengukur gejala yang sama. Untuk menghitung reliabilitas dilakukan dengan menggunakan koefisien *Croanbach Alpha* Umar,

⁷⁷ Duwi Priyanto, *Teknik Mudah dan Cepat Melakukan Analisis Data Penelitian dengan SPSS, Edisi Pertama*, (Yogyakarta: Gava Media, 2010), hlm. 121.

(2000:135). Instrumen untuk mengukur masing-masing variabel dikatakan reliabel jika memiliki *Cronbach Alpha* > 0,60 Ghozali, (2005:41).

Triton (2006), jika skala itu dikelompok ke dalam lima kelas dengan rentang yang sama, maka ukuran kemantapan alpha dapat diinterpretasikan sebagai berikut:

- 1) Nilai alpha Cronbach 0,00 s.d 0,20, berarti kurang reliabel.
- 2) Nilai alpha Cronbach 0,21 s.d 0,40, berarti agak reliabel.
- 3) Nilai alpha Cronbach 0,42 s.d 0,60, berarti cukup reliabel.
- 4) Nilai alpha Cronbach 0,61 s.d 0,80, berarti reliabel.
- 5) Nilai alpha Cronbach 0,81 s.d 1,00, berarti sangat reliabel.⁷⁸

Berdasarkan dari hasil uji reliabilitas dengan menggunakan program SPSS21, sebagai berikut:

Tabel 4.16
Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Produk (X1)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.842	10

Sumber: Data Primer yang diolah, 2017

Berdasarkan tabel *Reliability Statistics* di atas, nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0,842 yang berarti bahwa konstruk pernyataan yang merupakan dimensi faktor kualitas produk (X1) adalah sangat reliabel. Karena angka *Cronbach's Alpha* 0,842

⁷⁸ Agus Eko Sujianto, *Aplikasi Statistik Dengan SPSS 16.0*, (Jakarta: PT. Prestasi Pustakaraya, 2009), hlm. 97.

maka untuk faktor kualitas produk (X1) berarti sangat reliabel, seperti yang dikemukakan oleh Triton (2006).Jadi responden menunjukkan kestabilan dan memiliki konsistensi yang tinggi dalam menjawab konstruk-konstruk pernyataan yang merupakan dimensi variabel kualitas produk (X1).

Tabel 4.17
Uji Reliabilitas Variabel Pelayanan (X2)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.868	10

Sumber: Data Primer yang diolah, 2017

Berdasarkan tabel *Reliability Statistics* di atas, nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0,868 yang berarti bahwa konstruk pernyataan yang merupakan dimensi faktor pelayanan (X2) adalah sangat reliabel. Karena angka *Cronbach's Alpha* 0,868 maka untuk faktor pelayanan (X2) berarti sangat reliabel, seperti yang dikemukakan oleh Triton (2006).Jadi responden menunjukkan kestabilan dan memiliki konsistensi yang tinggi dalam menjawab konstruk-konstruk pernyataan yang merupakan dimensi variabel pelayanan (X2).

Tabel 4.18
Uji Reliabilitas Variabel Kinerja Karyawan (X3)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.849	10

Sumber: Data Primer yang diolah, 2017

Berdasarkan tabel *Reliability Statistics* di atas, nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0,849 yang berarti bahwa konstruk pernyataan yang merupakan dimensi faktor kinerja karyawan (X3) adalah sangat reliabel. Karena angka *Cronbach's Alpha* 0,849 maka untuk faktor kinerja karyawan (X3) berarti sangat reliabel, seperti yang dikemukakan oleh Triton (2006). Jadi responden menunjukkan kestabilan dan memiliki konsistensi yang tinggi dalam menjawab konstruk-konstruk pernyataan yang merupakan dimensi variabel kinerja karyawan (X3).

Tabel 4.19
Uji reliabilitas variabel loyalitas nasabah (Y)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.735	5

Sumber: Data Primer yang diolah, 2017

Berdasarkan tabel *Reliability Statistics* di atas, nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0,735 yang berarti bahwa konstruk pernyataan yang merupakan dimensi faktor loyalitas nasabah

tabungan (Y) adalah reliabel. Karena angka *Cronbach's Alpha* 0,735 maka untuk faktor loyalitas nasabah tabungan (Y) berarti reliabel, seperti yang dikemukakan oleh Triton (2006). Jadi responden menunjukkan kestabilan dan memiliki konsistensi yang tinggi dalam menjawab konstruk-konstruk pernyataan yang merupakan dimensi variabel loyalitas nasabah tabungan (Y).

2. Hasil Uji Asumsi Klasik

Berdasarkan hasil pengujian dari penyimpangan klasik terhadap data penelitian dapat dijelaskan sebagai berikut:

a. Hasil Uji Normalitas Data

Uji normalitas digunakan untuk mengetahui apakah populasi data berdistribusi normal atau tidak. Uji Normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi variabel terikat dan variabel bebas keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak. Untuk melakukan uji normalitas dapat digunakan dengan menggunakan uji *Kolmogorov-Smirnov Test* dengan syarat jika *Asymp Sig. (2-tailed) > 0,05* maka data tersebut dinyatakan berdistribusi normal, sebaliknya jika *Asymp Sig. (2-tailed) < 0,05* maka data tersebut berdistribusi tidak normal.

Berdasarkan hasil pengujian diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 4.20
Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		X1	X2	X3	Y
N		95	95	95	95
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	37.2316	37.2842	36.6526	19.2737
	Std. Deviation	3.61867	3.96705	3.53333	2.05479
	Absolute	.104	.099	.088	.122
Most Extreme Differences	Positive	.104	.099	.088	.122
	Negative	-.073	-.069	-.087	-.122
Kolmogorov-Smirnov Z		1.018	.969	.853	1.192
Asymp. Sig. (2-tailed)		.251	.305	.461	.116

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Sumber: Data Primer yang diolah, 2017

Berdasarkan tabel *One-Sample Kolmogorov Smirnov Test* diperoleh angka *Asymp.Sig (2-tailed)*. Nilai ini dibandingkan dengan 0,05(menggunakan taraf signifikan atau $\alpha = 5\%$) untuk mengambil keputusan. Dari hasil uji normalitas menggunakan *One-Sample Kolmogorov Smirnov* diperoleh nilai 0,251 untuk variabel kualitas produk (X1) yang lebih besar dari 0,05, untuk variabel pelayanan (X2) memperoleh nilai 0,305 lebih besar dari 0,05 dan untuk variabel kinerja karyawan (X3) memperoleh nilai 0,461 lebih besar dari 0,05, sehingga hasil keputusan menyatakan bahwa distribusi data adalah normal.

b. Hasil Uji Multikolinieritas

Uji Multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (*independent*). Dalam model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel bebas. Gejala multikolinieritas dapat dikoreksi dengan menggunakan metode TOL (*Tolerance*) dan VIF (*Variance Inflation Factor*), apabila nilai VIF < 10 (kurang dari 10) dan nilai *tolerance*-nya > 0,10 (lebih dari 10), maka tidak terjadi multikolinieritas. Dari perhitungan regresi, maka akan diperoleh nilai VIF dan *Tolerance* berikut:

Tabel 4.21
Hasil Uji Multikolinieritas

Coefficients^a

Model	Collinearity Statistics		
	Tolerance	VIF	
1	Kualitas Produk (X1)	.903	1.108
	Pelayanan (X2)	.755	1.324
	Kinerja Karyawan (X3)	.810	1.234

a. Dependent Variable: Loyalitas Nasabah Tabungan (Y)

Sumber: Data Primer yang diolah, 2017

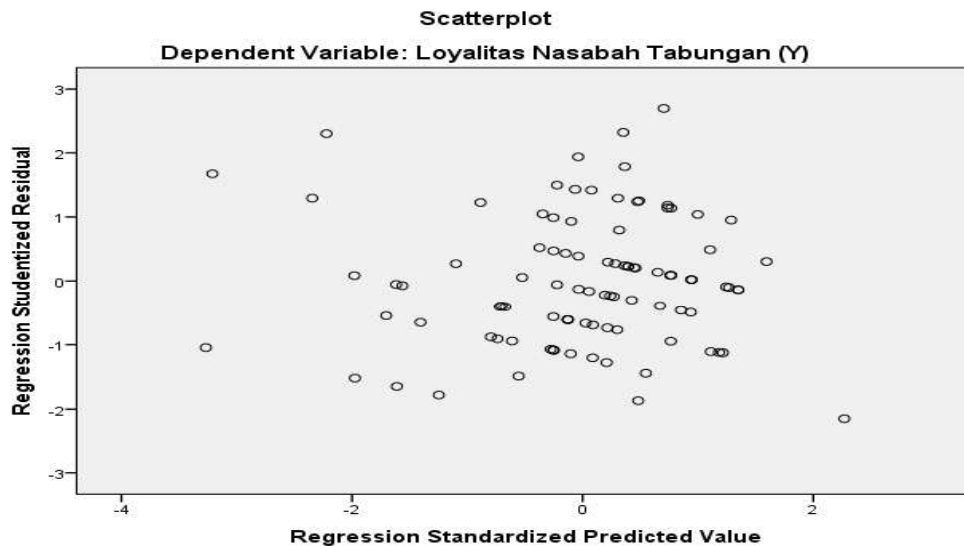
Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa variabel X1 (kualitas produk) memperoleh nilai VIF 1,108 dan tolerance 0,903, untuk variabel X2 (pelayanan) memperoleh nilai VIF 1,324 dan tolerance 0,755, untuk variabel X3 (kinerja karyawan) memperoleh

nilai VIF 1,234 dan tolerance 0,810. Dari ketiga variabel tersebut kurang dari 10 dan nilai tolerance lebih dari 0,10, sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi multikolinieritas

c. Hasil Uji Heteroskedasitas

Uji heteroskedastisitas digunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya penyimpangan asumsi klasik heteroskedastisitas, yaitu adanya ketidaksamaan varian dari residual untuk semua pengamatan pada model regresi. Jika varian model regresi memiliki nilai yang sama maka disebut dengan homokedasitas. Cara menguji uji heteroskedasitas adalah dengan melakukan uji korelasi *spearman* yang dilakukan dengan cara mengkolerasikan nilai *unstandardized* dengan masing-masing variabel independen (X1, X2, X3). Dari hasil uji korelasi *spearman*, diperoleh hasil sebagai berikut:

Gambar 4.2
Uji Heteroskedasitas



Sumber: Data Primer yang diolah, 2017

Dari gambar *scatterplot* terlihat titik-titik tidak membentuk pola tertentu, dimana titik-titik menyebar di atas dan di bawah angka 0, sehingga grafik tersebut tidak dapat dibaca dengan jelas. Hasil ini memperlihatkan bahwa tidak terjadi heteroskedasitas.

3. Hasil Analisis Uji Regresi Linier Berganda

Analisis yang digunakan pada penelitian ini adalah analisis regresi linier berganda dengan kontinuitas hubungan loyalitas nasabah tabungan (Y) sebagai variabel tetap dan variabel bebas adalah kualitas produk (X1), pelayanan (X2), kinerja karyawan (X3). Adapun hasil dari pengolahan data dengan menggunakan SPSS 21 dapat dilihat dalam tabel dibawah ini:

Tabel 4.22
Hasil Uji Regresi Linier Berganda

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	13.583	2.807		4.839	.000
Kualitas Produk (X1)	.089	.059	.158	1.526	.130
Pelayanan (X2)	-.132	.058	-.255	-2.256	.026
Kinerja Karyawan (X3)	.199	.063	.341	3.133	.002

a. Dependent Variable: Loyalitas Nasabah Tabungan (Y)

Sumber: Data Primer yang diolah, 2017

Berdasarkan tabel diatas dapat dibuat model persamaan regresi linier, sebagai berikut:

$$Y = 13,583 + 0,089 (X1) - 0,132 (X2) + 0,199 (X3)$$

Dari model persamaan regresi linier tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut:

a. Konstanta $\alpha = 13,583$

Nilai konstanta (α) sebesar 13,583 menunjukkan bahwa nilai variabel kualitas produk (X1), pelayanan (X2), kinerja karyawan (X3) dalam keadaan konstanta (tetap), maka nilai besarnya loyalitas nasabah tabungan di Baitul Maal Wat Tamwil Muamalah Tulungagung (Y) yaitu sebesar 13,583 satuan.

b. Koefisien regresi X1 0,089

Nilai koefisien sebesar 0,089 nilai yang positif menunjukkan adanya hubungan yang positif antara variabel loyalitas nasabah tabungan (Y) di Baitul Maal Wat Tamwil Muamalah Tulungagung, artinya jika setiap penambahan (karena tanda positif) 1 anggota X1, kualitas produk akan menurunkan loyalitas nasabah tabungan sebesar 0,089, dan sebaliknya jika kualitas produk meningkat 1 macam X1, maka loyalitas nasabah tabungan akan naik sebesar 0,089 dengan anggapan X2 dan X3 tetap.

c. Koefisien regresi X2 -0,132

Nilai koefisien regresi sebesar -0,132 nilai yang negatif menunjukkan adanya hubungan berbanding terbalik antara variabel loyalitas nasabah tabungan di Baitul Maal Wat Tamwil Muamalah Tulungagung, artinya jika setiap pengurangan (karena tanda negatif) 1 anggota X2, pelayanan akan menurunkan loyalitas nasabah tabungan sebesar -0,132 dan sebaliknya jika pelayanan meningkatkan 1 macam X2, maka loyalitas nasabah tabungan akan naik sebesar -0,132 dengan anggapan X1 dan X3 tetap.

d. Koefisien regresi X3 0,199

Nilai koefisien regresi sebesar 0,199 nilai yang positif dan menunjukkan adanya hubungan positif dan signifikan antara variabel loyalitas nasabah tabungan di Baitul Maal Wat Tamwil Muamalah Tulungagung, artinya jika setiap penambahan (karena tanda positif) 1 anggota X3, kinerja karyawan akan meningkatkan loyalitas nasabah

tabungan sebesar 0,199 dan sebaliknya jika kinerja karyawan menurunkan 1 macam X3, maka loyalitas nasabah tabungan akan turun sebesar 0,199 dengan anggapan X1 dan X2 tetap.

4. Hasil Uji Koefisien Regresi Parsial (Uji T)

Uji T digunakan untuk mengetahui apakah dalam model regresi variabel independen secara parsial berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen. Dimana jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka uji regresi dikatakan signifikansi ($\alpha = 0,05$), maka secara parsial atau individu variabel independen mempunyai pengaruh signifikan terhadap variabel dependen. Adapun dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Tabel 4.23
Hasil Uji T

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	13.583	2.807		4.839	.000
Kualitas Produk (X1)	.089	.059	.158	1.526	.130
Pelayanan (X2)	-.132	.058	-.255	-2.256	.026
Kinerja Karyawan (X3)	.199	.063	.341	3.133	.002

a. Dependent Variable: Loyalitas Nasabah Tabungan (Y)

Sumber: Data Primer yang diolah, 2017

Adapun dasar keputusannya adalah:

- a. H_0 diterima atau H_1 ditolak jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ dengan $\alpha = 5\%$
- b. H_0 ditolak atau H_1 diterima jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ dengan $\alpha = 5\%$

Dengan probabilitas :

- a. Jika probabilitas $> 0,05$ maka H_0 diterima atau H_1 ditolak
- b. Jika probabilitas $< 0,05$ maka H_0 ditolak atau H_1 diterima

a) Variabel Kualitas Produk

Berdasarkan output pada tabel *Coefficients^a* di atas diketahui t_{hitung} adalah 1,526, sedangkan t_{tabel} dengan tingkat signifikan (α) = 5%, df = n-k atau 93 pada tabel dua sisi, maka t_{tabel} adalah 1,66140. Dengan membandingkan antara t_{hitung} dengan t_{tabel} dapat disimpulkan bahwa $t_{hitung} < t_{tabel}$ ($1,526 < 1,66140$) dan nilai signifikansi $0,130 > 0,05$ maka menerima H_0 . Nilai t positif menunjukkan bahwa kualitas produk (X1) mempunyai hubungan yang searah dengan loyalitas nasabah tabungan (Y). Jadi, dapat disimpulkan bahwa secara parsial tidak ada pengaruh signifikan antara kualitas produk (X1) terhadap loyalitas nasabah tabungan (Y) di Baitul Maal Wat Tamwil Muamalah Tulungagung.

b) Variabel Pelayanan

Berdasarkan output pada tabel *Coefficients^a* di atas diketahui t_{hitung} adalah -2,256, sedangkan t_{tabel} dengan tingkat signifikan (α) = 5%, $df = n-k$ atau 93 pada tabel dua sisi, maka t_{tabel} adalah 1,66140. Dengan membandingkan antara t_{hitung} dengan t_{tabel} dapat disimpulkan bahwa $t_{hitung} < t_{tabel}$ (-2,256 < 1,66140) dan nilai signifikansi $0,026 < 0,05$ maka menolak H_0 . Nilai t negatif menunjukkan bahwa pelayanan (X2) mempunyai hubungan yang berlawanan arah atau berbanding terbalik dengan loyalitas nasabah tabungan (Y). Jadi, dapat disimpulkan bahwa secara parsial ada pengaruh signifikan antara pelayanan (X2) terhadap loyalitas nasabah tabungan (Y) di Baitul Maal Wat Tamwil Muamalah Tulungagung.

c) Variabel Kinerja Karyawan

Berdasarkan output pada tabel *Coefficients^a* di atas diketahui t_{hitung} adalah 3,133, sedangkan t_{tabel} dengan tingkat signifikan (α) = 5%, $df = n-k$ atau 93 pada tabel dua sisi, maka t_{tabel} adalah 1,66140. Dengan membandingkan antara t_{hitung} dengan t_{tabel} dapat disimpulkan bahwa $t_{hitung} > t_{tabel}$ (3,133 > 1,66140) dan nilai signifikansi $0,002 < 0,05$ maka menolak H_0 . Nilai t positif menunjukkan bahwa kinerja karyawan (X3)

mempunyai hubungan yang searah dengan loyalitas nasabah tabungan (Y). Jadi, dapat disimpulkan bahwa secara parsial ada pengaruh signifikan antara kinerja karyawan (X3) terhadap loyalitas nasabah tabungan (Y) di Baitul Maal Wat Tamwil Muamalah Tulungagung.

5. Hasil Uji Koefisien Regresi Secara Bersama-Sama (Uji F)

Uji ini digunakan untuk mengetahui apakah variabel independen (kualitas produk (X1), pelayanan (X2), kinerja karyawan (X3)) secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen (loyalitas nasabah tabungan (Y)). Atau untuk mengetahui apakah model regresi dapat digunakan untuk memprediksi variabel dependen atau tidak. Maka dilakukan pengujian hipotesis dengan menggunakan dasar pengambilan keputusan sebagai berikut:

Tabel 4.24
Hasil Uji F

ANOVA^a

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	49.391	3	16.464	4.311	.007 ^b
Residual	347.494	91	3.819		
Total	396.884	94			

a. Dependent Variable: Loyalitas Nasabah Tabungan (Y)

b. Predictors: (Constant), Kinerja Karyawan (X3), Kualitas Produk (X1), Pelayanan (X2)

Sumber: Data Primer yang diolah, 2017

Berdasarkan output pada tabel *ANOVA*^a diatas diketahui F_{hitung} adalah 4,311, sedangkan F_{tabel} pada tingkat signifikansi 0,05 dengan kebebasan (n - k) $95 - 4 = 91$, maka diperoleh nilai F_{tabel} sebesar 2,70. Dengan membandingkan antara F_{hitung} dengan F_{tabel} sehingga dapat disimpulkan $F_{hitung} > F_{tabel}$ ($4,311 > 2,70$), maka H_0 ditolak, artinya bahwa ada pengaruh secara simultan atau bersama-sama antara variabel kualitas produk (X1), pelayanan (X2) dan kinerja karyawan (X3) terhadap loyalitas nasabah tabungan (Y) di Baitul Maal Wat Tamwil Muamalah Tulungagung.