BAB IV

HASIL PENELITIAN

A. Gambaran Umum Objek Penelitian

BMT Pahlawan Tulungagung merupakan salah satu dari 5000 BMT yang ada diseluruh tanah air. BMT Pahlawan hadir untuk memberdayakan ekonomi masyarakat kecil sesuai syariah Islam, yakni dengan sistem bagi hasil atau tanpa bunga. BMT Pahlawan beroperasi sejak 10 Nopember 1996, diresmikan oleh Bapak Bupati Tulungagung dengan disaksikan oleh seluruh unsur MUSPIDA dan para tokoh masyarakat di Tulungagung. Dengan demikian sejak 10 November 1996 BMT Pahlawan mulai bergerak membantu para pengusaha kecil yang ada disekitarnya. Sebagai mitra pengusaha kecil, BMT Pahlawan bertekad membantu mengurangi kemiskinan dengan meningkatkan ekonomi mereka. BMT Pahlawan melakukan kegiatan usaha dengan mengumpulkan dana melalui penawaran simpanan pokok khusus dan berbagai jenis simpanan atau tabungan yang kemudian dikembangkan dalam bentuk pembiayaan dan investasi bagi usaha-usaha yang produktif.

BMT Pahlawan Tulungagung juga terus meningkatkan loyalitas dengan memperbaiki tingkat bagi hasil yang diberikan untuk menstabilkan perekonomian dan kesejahteraan nasabah, meningkatkan kepercayaan dan kepuasan melalui kualitas pelayanan yang diberikan. Sehingga dapat dibuktikan bahwa BMT Pahlawan Tulungagung mampu bertahan selama kurang lebih 20 tahun dengan ribuan nasabah yang dimiliki.

B. Deskripsi Karakteristik Responden

Data deskriptif responden digunakan untuk menggambarkan keadaan atau kondisi responden yang dapat memberikan informasi tambahan untuk memahami hasil-hasil penelitian. penyajian data deskriptif penelitian ini bertujuan agar dapat dilihat profil dari data penelitian tersebut dan hubungan antar variabel yang digunakan dalam penelitian. dalam hal ini peneliti membagi karakteristik responden menjadi 6 bagian:

1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Tabel 4.1
Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No.	Jenis Kelamin	Jumlah	Prosentase (%)
1	Perempuan	71	71%
2	Laki-laki	29	29%
	Total	100	100%

Sumber: data primer penelitian diolah, 2018

Dari tabel 4.1 diatas menunjukkan bahwa responden dengan jenis kelamin perempuan lebih banyak daripada responden dengan jenis kelamin laki-laki. Responden dengan jenis kelamin perempuan sebanyak 71 orang responden atau sebesar 71% dan responden dengan jenis kelamin laki-laki sebanyak 29 orang responden atau sebesar 29%. Hal ini berarti responden dengan jenis kelamin perempuan lebih banyak menggunakan produk simpanan mudharabah di BMT Pahlawan Tulungagung dibanding jenis kelamin laki-laki.

2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Tabel 4.2
Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

No.	Usia	Jumlah	Prosentase (%)
1	< 20 tahun	8	8%
2	21 tahun – 30 tahun	32	32%
3	31 tahun – 40 tahun	36	36%
4	41 tahun – 50 tahun	15	15%
5	51 tahun – 60 tahun	7	7%
6	>60 tahun	2	2%
	Total	100	100%

Sumber: data primer penelitian diolah, 2018

Dari tabel 4.2 dapat diketahui bahwa karakteristik responden berdasarkan usia pada nasabah simpanan mudharabah di BMT Pahlawan Tulungangung didominasi oleh responden dengan rentang usia 31 tahun sampai 40 tahun. Dimana usia 31 tahun sampai 40 tahun sebanyak 36 orang atau sebesar 36%, usia kurang 20 tahun sebanyak 8 orang atau sebesar 8%, usia 21 tahun sampai 30 tahun sebanyak 32 orang atau sebesar 32%, usia 41 tahun sampai 50 tahun sebanyak 15 orang atau sebesar 15%, usia 51 tahun sampai 60 tahun sebanyak 7 orang atau sebesar 7% dan sisanya sebesar 2% atau 2 orang responden adalah usia lebih dari 60 tahun. Tingginya persentase nasabah simpanan mudharabah pada rentang usia 31 tahun sampai 40 tahun membuktikan bahwa pada usia tersebut orang-orang cenderung lebih suka mengalokasikan pendapatannya dengan menabung.

3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Tabel 4.3
Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

No.	Usia	Jumlah	Prosentase (%)
1	SD	1	1%
2	SMP	11	11%
3	SMA	54	54%
4	S1	34	34%
5	S2	0	0%
6	Lainnya	0	0%
	Total	100	100%

Sumber: data primer penelitian diolah, 2018

Dari tabel 4.3 dapat diketahui bahwa karakteristik responden berdasarkan pendidikan terakhir pada nasabah simpanan mudharabah di BMT Pahlawan Tulungagung didominasi oleh lulusan SMA. Dimana nasabah simpanan mudharabah lulusan SMA yang menjadi responden dalam penelitian ini sabanyak 54 orang atau sebesar 54%, lulusan S1 sebanyak 34 orang atau sebesar 34%, lulusan SMP sebanyak 11 orang atau sebesar 11% sedangkan sisanya sebesar 1% atau 1 orang responden adalah lulusan SD. Dari karakteristik responden berdasarkan pendidikan terakhir ini menunjukkan bahwa BMT Pahlawan Tulungagung diminati oleh berbagai kalangan, dari kalangan menengah ke atas sampai kalangan menengah ke bawah.

4. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Tabel 4.4
Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

No.	Usia	Jumlah	Prosentase (%)
1	Pelajar/Mahasiswa	11	11%
2	Pegawai Swasta	23	23%
3	Ibu Rumah Tangga	19	19%
4	PNS	18	18%
5	Wiraswasta	27	27%
6	Lainnya	2	2%
	Total	100	100%

Sumber: data primer penelitian diolah, 2018

Dari tabel 4.4 dapat diketahui bahwa karakteristik responden berdasarkan pekerjaan pada nasabah simpanan mudharabah di BMT Pahlawan Tulungagung didominasi oleh responden dengan pekerjaan wiraswasta. Dimana nasabah simpanan mudharabah dengan pekerjaan wiraswasta yang menjadi responden dalam penelitian ini sebanyak 27 orang atau sebesar 27%, pegawai swasta sebanyak 23 orang atau sebesar 23%, ibu rumah tangga sebanyak 19 orang atau sebesar 19%, PNS sebanyak 18 orang atau sebesar 18%, pelajar atau mahasiswa sebanyak 11 orang atau sebesar 11%, sedangkan sisanya sebesar 2% atau 2 orang adalah nasabah yang pekerjaannya selain disebutkan diatas.

5. Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Menjadi Nasabah

Tabel 4.5
Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Menjadi Nasabah

No.	Usia	Jumlah	Prosentase (%)
1	< 1 tahun	9	9%
2	1 tahun – 3 tahun	39	39%
3	3 tahun – 5 tahun	45	45%
4	>5 tahun	7	7%
	Total	100	100%

Sumber: data primer penelitian diolah, 2018

Dari tabel 4.5 diatas dapat diketahui bahwa karakteristik responden berdasarkan lamanya menjadi nasabah di BMT Pahlawan Tulungagung didominasi oleh nasabah yang sudah menjadi nasabah sekitar 3 tahun sampai 5 tahun. Dimana dengan kurun waktu sekitar 3 tahun sampai 5 tahun sebanyak 45 orang atau sebesar 45%, 1 tahun sampai 3 tahun sebanyak 39 orang atau sebesar 39%, kurang dari 1 tahun sebanyak 9

orang atau sebesar 9% sedangkan sisanya sebesar 7% atau sebanyak 7 orang adalah nasabah yang lama menjadi nasabahnya lebih dari 5 tahun.

C. Deskripsi Variabel

Berdasarkan hasil penelitian dari lima variabel yang diajukan, dapat diketahui gambaran suatu tanggapan dari sebagian nasabah simpanan mudharabah di BMT Pahlawan Tulungagung. Berikut adalah gambaran yang diperoleh:

1. Tingkat Bagi Hasil

Tabel 4.6
Tingkat Bagi Hasil

No.	Bobot	Skor	Jumlah	Prosentase (%)
1	Sangat Setuju	5	178	35,6%
2	Setuju	4	312	62,4%
3	Kurang Setuju	3	10	2%
4	Tidak Setuju	2	0	0%
5	Sangat Tidak Setuju	1	0	0%

Sumber: data primer penelitian diolah, 2018

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa dari 100 responden yang ditemui dilapangan. Peneliti berhasil mendapatkan data responden pada variabel tingkat bagi hasil yang memilih pendapat sangat setuju berjumlah 178 atau sebesar 35,6%, setuju berjumlah 312 atau sebesar 62,4%, kurang setuju berjumlah 10 atau sebesar 2%, dan tidak ada responden yang memilih tidak setuju maupun sangat tidak setuju.

2. Kepercayaan

Tabel 4.7
Kepercayaan

No.	Bobot	Skor	Jumlah	Prosentase (%)
1	Sangat Setuju	5	112	22,4%
2	Setuju	4	374	74,8%
3	Kurang Setuju	3	14	2,8%
4	Tidak Setuju	2	0	0%
5	Sangat Tidak Setuju	1	0	0%

Sumber: data primer penelitian diolah, 2018

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa dari 100 responden yang ditemui dilapangan. Peneliti berhasil mendapatkan data responden pada variabel kepercayaan yang memilih pendapat sangat setuju berjumlah 112 atau sebesar 22,4%, setuju berjumlah 374 atau sebesar 74,8%, kurang setuju berjumlah 14 atau sebesar 2,8%, dan tidak ada responden yang memilih tidak setuju maupun sangat tidak setuju.

3. Kualitas Nasabah

Tabel 4.8
Kualitas Pelayanan

No.	Bobot	Skor	Jumlah	Prosentase (%)
1	Sangat Setuju	5	112	22,4%
2	Setuju	4	350	70%
3	Kurang Setuju	3	38	7,6%
4	Tidak Setuju	2	0	0%
5	Sangat Tidak Setuju	1	0	0%

Sumber: data primer penelitian diolah, 2018

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa dari 100 responden yang ditemui dilapangan. Peneliti berhasil mendapatkan data responden pada variabel kualitas pelayanan yang memilih pendapat sangat setuju berjumlah 112 atau sebesar 22,4%, setuju berjumlah 350 atau sebesar 70%, kurang setuju berjumlah 38 atau sebesar 7,6%, dan tidak ada responden yang memilih tidak setuju maupun sangat tidak setuju.

4. Kepuasan Nasabah

Tabel 4.9
Kepuasan Nasabah

No.	Bobot	Skor	Jumlah	Prosentase (%)
1	Sangat Setuju	5	102	20,4%
2	Setuju	4	368	73,6%
3	Kurang Setuju	3	30	6%
4	Tidak Setuju	2	0	0%
5	Sangat Tidak Setuju	1	0	0%

Sumber: data primer penelitian diolah, 2018

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa dari 100 responden yang ditemui dilapangan. Peneliti berhasil mendapatkan data responden pada variabel kepuasan nasabah yang memilih pendapat sangat setuju berjumlah 102 atau sebesar 20,4%, setuju berjumlah 368 atau sebesar 73,6%, kurang setuju berjumlah 30 atau sebesar 6%, dan tidak ada responden yang memilih tidak setuju maupun sangat tidak setuju.

5. Loyalitas Nasabah

Tabel 4.10
Loyalitas Nasabah

No.	Bobot	Skor	Jumlah	Prosentase (%)
1	Sangat Setuju	5	84	16,8%
2	Setuju	4	314	62,8%
3	Kurang Setuju	3	98	19,6%
4	Tidak Setuju	2	4	0,8%
5	Sangat Tidak Setuju	1	0	0%

Sumber: data primer penelitian diolah, 2018

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa dari 100 responden yang ditemui dilapangan. Peneliti berhasil mendapatkan data responden pada variabel loyalitas nasabah yang memilih pendapat sangat setuju berjumlah 84 atau sebesar 16,8%, setuju berjumlah 314 atau sebesar 62,8%, kurang setuju berjumlah 98 atau sebesar 19,6%, tidak setuju

berjumlah 4 atau sebesar 0,8% dan tidak ada responden yang memilih sangat tidak setuju.

D. Hasil Analisis

1. Uji Validitas dan Reliabilitas

a. Uji Validitas

Setelah data terkumpul, maka langkah yang selanjutnya adalah analisis data. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara tingkat bagi hasil, kepercayaan, kualitas pelayanan, kepuasan nasabah dan loyalitas nasabah pada BMT Pahlawan Tulungagung. Oleh karena itu terlebih dahulu dilakukan uji validitas instrumen tingkat bagi hasil, kepercayaan, kualitas pelayanan, kepuasan nasabah dan loyalitas nasabah, dimana pengujian ini untuk mengetahui valid atau layak tidaknya insstrumen yang digunakan peneliti dalam penelitian ini. Pengujian validitas dalam penelitian ini menggunakan program SPSS versi 16.0. sedangkan hasil ujinya dapat disajikan dalam tabel berikut ini:

Tabel 4.11
Hasil Uji Validitas Instrumen Tingkat Bagi Hasil

No.	Pernyataan	Pearson Correlation	R Tabel (N=100) Taraf Signifikansi 5%	Keterangan
1	Pernyataan 1	0,562	0,197	Valid
2	Pernyataan 2	0,545	0,197	Valid
3	Pernyataan 3	0,582	0,197	Valid
4	Pernyataan 4	0,460	0,197	Valid
5	Pernyataan 5	0,681	0,197	Valid

Sumber: data primer penelitian diolah, 2018

Dari tabel 4.11 diatas terlihat bahwa semua butir pernyataan instrumen tingkat bagi hasil dari pernyataan nomer 1 sampai dengan

nomer 5 bisa dikatakan valid. Karena semua indikator pada tabel diatas mempunyai nilai r hitung (*pearson correlation*) lebih besar dari r tabel yang didapat dari jumlah sampel 100 dengan taraf signifikansi 5% diperoleh nilai 0,197. Jadi dapat disimpulkan bahwa semua instrumen tingkat bagi hasil adalah valid.

Tabel 4.12
Hasil Uji Validitas Instrumen Kepercayaan

No.	Pernyataan	Pearson Correlation	R Tabel (N=100) Taraf Signifikansi 5%	Keterangan
1	Pernyataan 1	0,551	0,197	Valid
2	Pernyataan 2	0,597	0,197	Valid
3	Pernyataan 3	0,626	0,197	Valid
4	Pernyataan 4	0,591	0,197	Valid
5	Pernyataan 5	0,651	0,197	Valid

Sumber: data primer penelitian diolah, 2018

Dari tabel 4.12 diatas terlihat bahwa semua butir pernyataan instrumen kepercayaan dari pernyataan nomer 1 sampai dengan nomer 5 bisa dikatakan valid. Karena semua indikator pada tabel diatas mempunyai nilai r hitung (*pearson correlation*) lebih besar dari r tabel yang didapat dari jumlah sampel 100 dengan taraf signifikansi 5% diperoleh nilai 0,197. Jadi dapat disimpulkan bahwa semua instrumen kepercayaan adalah valid.

Tabel 4.13
Hasil Uji Validitas Instrumen Kualitas pelayanan

No.	Pernyataan	Pearson Correlation	R Tabel (N=100) Taraf Signifikansi 5%	Keterangan
1	Pernyataan 1	0,638	0,197	Valid
2	Pernyataan 2	0,673	0,197	Valid
3	Pernyataan 3	0,720	0,197	Valid
4	Pernyataan 4	0,436	0,197	Valid
5	Pernyataan 5	0,301	0,197	Valid

Sumber: data primer penelitian diolah, 2018

Dari tabel 4.13 diatas terlihat bahwa semua butir pernyataan instrumen kualitas pelayanan dari pernyataan nomer 1 sampai dengan nomer 5 bisa dikatakan valid. Karena semua indikator pada tabel diatas mempunyai nilai r hitung (*pearson correlation*) lebih besar dari r tabel yang didapat dari jumlah sampel 100 dengan taraf signifikansi 5% diperoleh nilai 0,197. Jadi dapat disimpulkan bahwa semua instrumen kualitas pelayanan adalah valid.

Tabel 4.14
Hasil Uji Validitas Instrumen Kepuasan Nasabah

No.	Pernyataan	Pearson Correlation	R Tabel (N=100) Taraf Signifikansi 5%	Keterangan
1	Pernyataan 1	0,651	0,197	Valid
2	Pernyataan 2	0,567	0,197	Valid
3	Pernyataan 3	0,525	0,197	Valid
4	Pernyataan 4	0,600	0,197	Valid
5	Pernyataan 5	0,582	0,197	Valid

Sumber: data primer penelitian diolah, 2018

Dari tabel 4.14 diatas terlihat bahwa semua butir pernyataan instrumen kepuasan nasabah dari pernyataan nomer 1 sampai dengan nomer 5 bisa dikatakan valid. Karena semua indikator pada tabel diatas mempunyai nilai r hitung (*pearson correlation*) lebih besar dari r tabel yang didapat dari jumlah sampel 100 dengan taraf signifikansi 5% diperoleh nilai 0,197. Jadi dapat disimpulkan bahwa semua instrumen kepuasan nasabah adalah valid.

Tabel 4.15
Hasil Uji Validitas Instrumen Loyalitas Nasabah

No.	Pernyataan	Pearson Correlation	R Tabel (N=100) Taraf Signifikansi 5%	Keterangan
1	Pernyataan 1	0,404	0,197	Valid
2	Pernyataan 2	0,649	0,197	Valid
3	Pernyataan 3	0,579	0,197	Valid
4	Pernyataan 4	0,603	0,197	Valid
5	Pernyataan 5	0,577	0,197	Valid

Sumber: data primer penelitian diolah, 2018

Dari tabel 4.15 diatas terlihat bahwa semua butir pernyataan instrumen loyalitas nasabah dari pernyataan nomer 1 sampai dengan nomer 5 bisa dikatakan valid. Karena semua indikator pada tabel diatas mempunyai nilai r hitung (*pearson correlation*) lebih besar dari r tabel yang didapat dari jumlah sampel 100 dengan taraf signifikansi 5% diperoleh nilai 0,197. Jadi dapat disimpulkan bahwa semua instrumen loyalitas nasabah adalah valid.

b. Uji Reliabilitas

Uji ini digunakan peneliti untuk menguji reliabel atau tidaknya instrumen penelitian. untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

Tabel 4.16
Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Tingkat Bagi Hasil

No.	Pernyataan	*Cronbach's Alpha*	Taraf Kemantaban *Alpha*	Keterangan
1	Pernyataan 1	0,741	0,6	Reliabel
2	Pernyataan 2	0,758	0,6	Reliabel
3	Pernyataan 3	0,737	0,6	Reliabel
4	Pernyataan 4	0,751	0,6	Reliabel
5	Pernyataan 5	0,733	0,6	Reliabel

Sumber: data primer penelitian diolah, 2018

Berdasarkan hasil analisis tabel 4.16 diatas menunjukkan bahwa nilai *Cronbach's Alpha* hitung untuk variabel tingkat bagi hasil untuk butir pernyataan nomer 1 sampai 5 adalah lebih besar dari 0,6. Maka dapat disimpulkan bahwa semua instrumen tingkat bagi hasil adalah reliabel.

Tabel 4.17
Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Kepercayaan

No.	Pernyataan	*Cronbach's Alpha*	Taraf Kemantaban *Alpha*	Keterangan
1	Pernyataan 1	0,748	0,6	Reliabel
2	Pernyataan 2	0,734	0,6	Reliabel
3	Pernyataan 3	0,737	0,6	Reliabel
4	Pernyataan 4	0,742	0,6	Reliabel
5	Pernyataan 5	0,734	0,6	Reliabel

Sumber: data primer penelitian diolah, 2018

Berdasarkan hasil analisis tabel 4.17 diatas menunjukkan bahwa nilai *Cronbach's Alpha* hitung untuk variabel tingkat bagi hasil untuk butir pernyataan nomer 1 sampai 5 adalah lebih besar dari 0,6. Maka dapat disimpulkan bahwa semua instrumen kepercayaan adalah reliabel.

Tabel 4.18
Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Kualitas Pelayanan

No.	Pernyataan	*Cronbach's Alpha*	Taraf Kemantaban *Alpha*	Keterangan
1	Pernyataan 1	0,738	0,6	Reliabel
2	Pernyataan 2	0,732	0,6	Reliabel
3	Pernyataan 3	0,727	0,6	Reliabel
4	Pernyataan 4	0,749	0,6	Reliabel
5	Pernyataan 5	0,756	0,6	Reliabel

Sumber: data primer penelitian diolah, 2018

Berdasarkan hasil analisis tabel 4.18 diatas menunjukkan bahwa nilai *Cronbach's Alpha* hitung untuk variabel tingkat bagi hasil untuk butir pernyataan nomer 1 sampai 5 adalah lebih besar dari 0,6.

Maka dapat disimpulkan bahwa semua instrumen kualitas pelayanan adalah reliabel.

Tabel 4.19
Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Kepuasan Nasabah

No.	Pernyataan	*Cronbach's Alpha*	Taraf Kemantaban *Alpha*	Keterangan
1	Pernyataan 1	0,739	0,6	Reliabel
2	Pernyataan 2	0,746	0,6	Reliabel
3	Pernyataan 3	0,731	0,6	Reliabel
4	Pernyataan 4	0,742	0,6	Reliabel
5	Pernyataan 5	0,731	0,6	Reliabel

Sumber: data primer penelitian diolah, 2018

Berdasarkan hasil analisis tabel 4.19 diatas menunjukkan bahwa nilai *Cronbach's Alpha* hitung untuk variabel tingkat bagi hasil untuk butir pernyataan nomer 1 sampai 5 adalah lebih besar dari 0,6. Maka dapat disimpulkan bahwa semua instrumen kepuasan nasabah adalah reliabel.

Tabel 4.20
Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Loyalitas Nasabah

No.	Pernyataan	*Cronbach's Alpha*	Taraf Kemantaban *Alpha*	Keterangan
1	Pernyataan 1	0,746	0,6	Reliabel
2	Pernyataan 2	0,737	0,6	Reliabel
3	Pernyataan 3	0,728	0,6	Reliabel
4	Pernyataan 4	0,748	0,6	Reliabel
5	Pernyataan 5	0,732	0,6	Reliabel

Sumber: data primer penelitian diolah, 2018

Berdasarkan hasil analisis tabel 4.20 diatas menunjukkan bahwa nilai *Cronbach's Alpha* hitung untuk variabel tingkat bagi hasil untuk butir pernyataan nomer 1 sampai 5 adalah lebih besar dari 0,6. Maka dapat disimpulkan bahwa semua instrumen loyalitas nasabah adalah reliabel.

2. Uji Normalitas

Untuk menguji data yang berdistribusi normal penguji menggunakan alat uji normalitas yairu *One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test*. Data dikatakan berdistribusi normal sika nilai signifikansinya > 0,05. Pengujian normalitas dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 4.21
Hasil Uji Normalitas dengan Kolmogorov-Smirnov

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		X1	X2	X3	X4	Y
N		100	100	100	100	100
Normal Parameters[a]	Mean	21.68	20.98	20.74	20.72	19.78
	Std. Deviation	1.428	1.371	1.375	1.422	1.521
Most Extreme Differences	Absolute	.191	.263	.225	.234	.243
	Positive	.191	.263	.225	.234	.243
	Negative	-.149	-.157	-.195	-.146	-.184
Kolmogorov-Smirnov Z		1.913	2.627	2.250	2.337	2.425
Asymp. Sig. (2-tailed)		.001	.000	.000	.000	.000

a. Test distribution is Normal.

Pada tabel *One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test* di atas dapat dilihat nilai *Asymp.Sig (2-tailed)* sebagai berikut:

Tabel 4.22
Keputusan Uji Normalitas Data

Variabel	Nilai *Asymp. Sig.* (2-*tailed*)	Taraf Signifikansi	Keterangan
X1	0,001	0,05	Tidak normal
X2	0,000	0,05	Tidak normal
X3	0,000	0,05	Tidak normal
X4	0,000	0,05	Tidak normal
Y	0,000	0,05	Tidak normal

Sumber: data SPSS penelitian, 2018

Dari tabel diatas dapat diambil kesimpulan bahwa semua data tidak berdistribusi normal. Oleh karena itu peneliti menggunakan uji koefisien

varians, rasio Skewness dan rasio kurtosis untuk memperoleh distribusi normal pada semua variabel dengan hasil sebagai berikut:

Tabel 4.23
Hasil Uji Deskriptive

Descriptive Statistics

	Mean	Std. Deviation	Skewness		Kurtosis	
	Statistic	Statistic	Statistic	Std. Error	Statistic	Std. Error
X1	21.68	1.428	.457	.241	.101	.478
X2	20.98	1.371	.757	.241	.072	.478
X3	20.74	1.375	.292	.241	.802	.478
X4	20.72	1.422	.811	.241	.579	.478
Y	19.78	1.521	.803	.241	.898	.478

Sumber: data SPSS penelitian, 2018

a) Perhitungan untuk X_1 (Tingkat Bagi Hasil)

Untuk menguji normalitas data yang pertama adalah dengan koefisien variansi dengan cara memasukkan rumus:

KV= $\frac{Standar\ Deviasi}{Mean}$ x 100% = $\frac{1,428}{21,68}$ x 100% = 6,6%, maka dapat dikatakan KV kurang dari 30% maka data berdistribusi normal. Selanjutnya dengan rasio *skewness*, menggunakan rumus = $\frac{Skewness}{Standar\ Error\ skewness}$ = $\frac{0,457}{0,241}$ = 1,896. Nilai rasio *skewness* berada diantara -2 dan 2 maka dapat dikatakan bahwa data berdistribusi normal. Uji yang terakhir dengan menggunakan rasio kurtosis, rumus yang digunakan = $\frac{Kurtosis}{Standar\ Error\ skewness}$ = $\frac{0,101}{0,478}$ = 0,211. Nilai rasio kurtosis berada diantara -2 dan 2 maka data berdistribusi normal.

b) Perhitungan untuk X_2 (Kepercayaan)

Untuk menguji normalitas data yang pertama adalah dengan koefisien variansi dengan cara memasukkan rumus:

KV= $\frac{Standar\ Deviasi}{Mean}$ x 100% = $\frac{1,371}{20,98}$ x 100% = 6,5%, maka dapat dikatakan KV kurang dari 30% maka data berdistribusi normal. Selanjutnya dengan rasio *skewness*, menggunakan rumus = $\frac{Skewness}{Standar\ Error\ skewness}$ = $\frac{0,757}{0,241}$ = 3,141. Nilai rasio *skewness* tidak berada diantara -2 dan 2 maka dapat dikatakan bahwa data tidak berdistribusi normal. Uji yang terakhir dengan menggunakan rasio kurtosis, rumus yang digunakan = $\frac{Kurtosis}{Standar\ Error\ skewness}$ = $\frac{0,072}{0,478}$ = 0,151. Nilai rasio kurtosis berada diantara -2 dan 2 maka data berdistribusi normal.

c) Perhitungan untuk X_3 (Kualitas Pelayanan)

Untuk menguji normalitas data yang pertama adalah dengan koefisien variansi dengan cara memasukkan rumus:

KV= $\frac{Standar\ Deviasi}{Mean}$ x 100% = $\frac{1,375}{20,74}$ x 100% = 6,6%, maka dapat dikatakan KV kurang dari 30% maka data berdistribusi normal. Selanjutnya dengan rasio *skewness*, menggunakan rumus = $\frac{Skewness}{Standar\ Error\ skewness}$ = $\frac{0,292}{0,241}$ = 1,212. Nilai rasio *skewness* berada diantara -2 dan 2 maka dapat dikatakan bahwa data berdistribusi normal. Uji yang terakhir dengan menggunakan rasio kurtosis, rumus yang

digunakan = $\frac{Kurtosis}{Standar\ Error\ skewness} = \frac{0,802}{0,478}$ = 1,678. Nilai rasio kurtosis berada diantara -2 dan 2 maka data berdistribusi normal.

d) Perhitungan untuk X_4 (Kepuasan Nasabah)

Untuk menguji normalitas data yang pertama adalah dengan koefisien variansi dengan cara memasukkan rumus:

KV= $\frac{Standar\ Deviasi}{Mean}$ x 100% = $\frac{1,422}{20,72}$ x 100% = 6,9%, maka dapat dikatakan KV kurang dari 30% maka data berdistribusi normal. Selanjutnya dengan rasio *skewness*, menggunakan rumus = $\frac{Skewness}{Standar\ Error\ skewness} = \frac{0,811}{0,241}$ = 3,365. Nilai rasio *skewness* tidak berada diantara -2 dan 2 maka dapat dikatakan bahwa data tidak berdistribusi normal. Uji yang terakhir dengan menggunakan rasio kurtosis, rumus yang digunakan = $\frac{Kurtosis}{Standar\ Error\ skewness} = \frac{0,579}{0,478}$ = 1,211. Nilai rasio kurtosis berada diantara -2 dan 2 maka data berdistribusi normal.

e) Perhitungan untuk Y (Loyalitas Nasabah)

Untuk menguji normalitas data yang pertama adalah dengan koefisien variansi dengan cara memasukkan rumus:

KV= $\frac{Standar\ Deviasi}{Mean}$ x 100% = $\frac{1,521}{19,78}$ x 100% = 7,7%, maka dapat dikatakan KV kurang dari 30% maka data berdistribusi normal. Selanjutnya dengan rasio *skewness*, menggunakan rumus =

$\frac{Skewness}{Standar\ Error\ skewness} = \frac{0,803}{0,241}$ = 3,332. Nilai rasio *skewness* tidak berada diantara -2 dan 2 maka dapat dikatakan bahwa data tidak berdistribusi normal. Uji yang terakhir dengan menggunakan rasio kurtosis, rumus yang digunakan = $\frac{Kurtosis}{Standar\ Error\ skewness} = \frac{0,898}{0,478}$ = 1,878. Nilai rasio kurtosis berada diantara -2 dan 2 maka data berdistribusi normal.

Dari ketiga uji kenormalan data diatas, maka dapat disimpulkan bahwa semua variabel independen dan variabel dependen berdistribusi normal. Penelitian ini juga dikuatkan dengan uji normalitas menggunakan uji normalitas *kolmogorov-smirnov* menggunakan nilai residual.

Tabel 4.24
Hasil Uji Normalitas dengan Kolmogorov-Smirnov
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters[a]	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.24887082
Most Extreme Differences	Absolute	.064
	Positive	.064
	Negative	-.058
Kolmogorov-Smirnov Z		.636
Asymp. Sig. (2-tailed)		.813

a. Test distribution is Normal.

Pada tabel di atas diketahui nilai *Asymp.sig (2-tailed)* untuk nilai residual nya sebesar 0,813. Karena nilai sig (signifikansi) pada residual > 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa data berdistribusi normal dan model regresi telah memenuhi asumsi normaliitas.

3. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Multikolinieritas

Uji asumsi dasar ini diterapkan untuk analisis regresi yang terdiri dari dua atau lebih variabel dimana akan diukur tingkat asosiasi (keeratan) hubungan atau pengaruh antar variabel melalui besaran koefisien korelasi.

Deteksi multikolinieritas yang sering digunakan dalam SPSS yaitu dengan melihat nilai *Variance Inflation Factors* (VIF) dan *tolerance.* Jika angka *tolerance* diatas 0,1 dan VIF < 10 dikatakan tidak terdapat gejala multikolinieritas. Jika angka *tolerance* dibawah 0,1 dan VIF > 10 maka dikatakan terdapat gejala multikolinieritas.

Tabel 4.25
Uji Multikolinieritas

Coefficients[a]

Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	(Constant)		
	X1	.854	1.171
	X2	.863	1.159
	X3	.713	1.403
	X4	.736	1.360

a. Dependent Variable: Y

Sumber: data SPSS penelitian, 2018

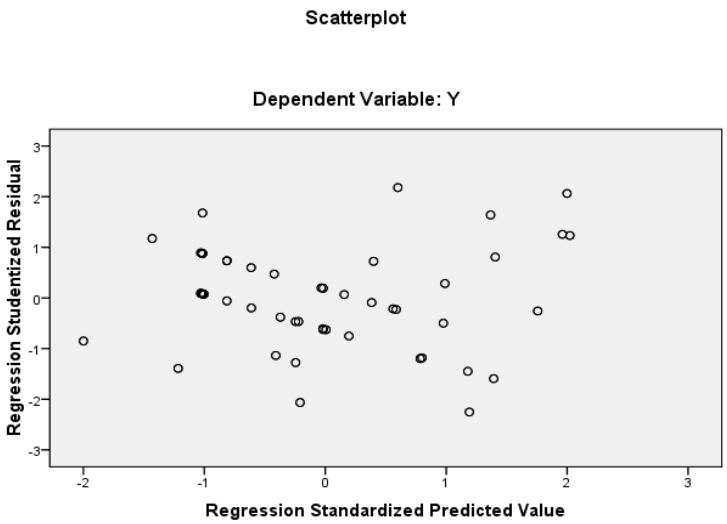
Hasil perhitungan nilai *tolerance* pada hasil uji multikolinieritas pada tabel 4.25 menunjukkan nilai *tolerance* pada variabel independen semunya menunjukkan nilai lebih dari 0,1 dan nilai VIF kurang dari 10. Artinya bahwa data tersebut tidak terdapat

gejala multikolinieritas, karena angka tolerance diatas 0,1 dan nilai VIF < 10.

b. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam sebuah model regresi terjadi ketidaksamaan varians dan residual dari satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Dari uji heteroskedastisitas dengan bantuan SPSS versi 16.9 didapatkan hasil sebagai berikut:

Gambar 4.1
Uji Heteroskedastisitas



Sumber: data SPSS penelitian, 2018

Dari gambar 4.1 diatas menunjukkan bahwa titik-titik menyebar secara acak dan tidak membentuk sebuah pola tertentu secara jelas, serta menyebar baik diatas maupun dibawah angka 0 pada sumbu Y (Loyalitas nasabah). Hal ini berarti tidak terjadi heteroskedastisitas pada model regresi, sehingga model regresi ini layak dipakai.

4. Uji Regresi Linier Berganda

Analisis statistik inferensial yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linier berganda. Analisis ini bertujuan untuk mengukur besarnya pengaruh antara dua variabel dependen atau lebih dan memprediksi variabel dependen dengan menggunakan variabel independen. Secara ringkas hasil uji regresi linier berganda dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

Tabel 4.26
Uji Regresi Linier Berganda

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.586	2.916		.544	.588
	X1	.176	.097	.165	1.810	.073
	X2	.351	.101	.316	3.483	.001
	X3	.279	.108	.252	2.582	.011
	X4	.350	.105	.327	3.334	.001

a. Dependent Variable: Y

Sumber: data SPSS penelitian, 2018

Berdasarkan hasil uji regresi linier berganda pada tabel 4.26 maka dapat diperoleh hasil persamaan sebagai berikut:

$$\mathbf{Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4}$$

Atau

$$\mathbf{Y = 1{,}586 + 0{,}176X_1 + 0{,}351X_2 + 0{,}279X_3 + 0{,}350X_4}$$

Adapun penjelasan dari persamaan fungsi regresi linier berganda diatas adalah sebagai berikut:

a) Nilai konstansa (a) adalah 1,586. Artinya jika tingkat bagi hasil, kepercayaan, kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah dalam keadaan konstan, maka loyalitas nasabah nilainya positif yaitu sebesar 1,586 satuan.

b) Nilai koefisien regresi variabel tingkat bagi hasil (b_1) bernilai positif yakni 0,176. Artinya bahwa setiap peningkatan tingkat bagi hasil sebesar 1% maka loyalitas nasabah akan meningkat sebesar 0,176 atau 17,6%. Begitupun sebaliknya, jika tingkat bagi hasil menurun 1% maka loyalitas nasabah akan diprediksi mengalami penurunan sebesar 0,176 atau 17,6% dengan asumsi variabel independen lain nilainya tetap.

c) Nilai koefisien regresi variabel kepercayaan (b_2) bernilai positif yakni 0,351. Artinya bahwa setiap peningkatan kepercayaan sebesar 1% maka loyalitas nasabah akan meningkat sebesar 0,351 atau 35,1%. Begitupun sebaliknya, jika kepercayaan menurun 1% maka loyalitas nasabah akan diprediksi mengalami penurunan sebesar 0,351 atau 35,1% dengan asumsi variabel independen lain nilainya tetap.

d) Nilai koefisien regresi variabel kualitas pelayanan (b_3) bernilai positif yakni 0,279. Artinya bahwa setiap peningkatan kualitas pelayanan sebesar 1% maka loyalitas nasabah akan meningkat sebesar 0,279 atau 27,9%. Begitupun sebaliknya, jika kualitas pelayanan menurun 1% maka loyalitas nasabah akan diprediksi mengalami penurunan sebesar

0,279 atau 27,9% dengan asumsi variabel independen lain nilainya tetap.

e) Nilai koefisien regresi variabel kepuasan nasabah (b_4) bernilai positif yakni 0,350. Artinya bahwa setiap peningkatan kepuasan nasabah sebesar 1% maka loyalitas nasabah akan meningkat sebesar 0,350 atau 35%. Begitupun sebaliknya, jika kepuasan nasabah menurun 1% maka loyalitas nasabah akan diprediksi mengalami penurunan sebesar 0,350 atau 35% dengan asumsi variabel independen lain nilainya tetap.

5. Uji Hipotesis

a. Uji t

Uji t digunakan untuk menguji apakah pernyataan dalam hipotesis itu benar. Uji-t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh suatu variabel independen secara individual dalam menerangkan variabel dependen, pengujian menggunakan tingkat signifikansi 0,05. Dari uji t dengan bantuan *Software SPSS Versi 16.0* didapatkan hasil sebagai berikut:

Tabel 4.27
Hasil Uji t-test

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.586	2.916		.544	.588
	X1	.176	.097	.165	1.810	.073
	X2	.351	.101	.316	3.483	.001
	X3	.279	.108	.252	2.582	.011
	X4	.350	.105	.327	3.334	.001

a. Dependent Variable: Y

Sumber: data SPSS penelitian, 2018

Hasil analisis uji parsial penelitian ini adalah sebagai berikut:

1) Variabel Tingkat Bagi Hasil

Tabel *Coefficients* diatas (tabel 4.27) diperoleh t hitung untuk variabel tingkat bagi hasil adalah 1,810. Sementara itu, untuk t tabel dengan taraf signifikansi 0,05 diperoleh nilai t tabel adalah 1,985. Perbandingan keduanya menghasilkan t hitung lebih kecil dari t tabel yaitu 1,810 < 1,985. Begitu pula dengan tingkat siginifikansi yang lebih besar dari taraf signifikansi yakni 0,073 > 0,05. Dengan demikin menunjukkan bahwa H_0 diterima dan H_a ditolak. Oleh karena itu, dapat disimpulkan dari hasil tersebut yang memperlihatkan bahwa tingkat bagi hasil terhadap loyalitas nasabah memiliki pengaruh secara positif dan tidak signifikan menurut statistik.

2) Variabel Kepercayaan

Tabel *Coefficients* diatas (tabel 4.27) diperoleh t hitung untuk variabel kepercayaan adalah 3,483. Sementara itu, untuk t tabel dengan taraf signifikansi 0,05 diperoleh nilai t tabel adalah 1,985. Perbandingan keduanya menghasilkan t hitung lebih besar dari t tabel yaitu 3,483 > 1,985. Begitu pula dengan tingkat siginifikansi yang lebih kecil dari taraf signifikansi yakni 0,001 < 0,05. Dengan demikin menunjukkan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima. Oleh karena itu, dapat disimpulkan dari hasil tersebut yang memperlihatkan bahwa kepercayaan terhadap loyalitas nasabah memiliki pengaruh secara positif dan signifikan menurut statistik.

3) Variabel Kualitas Pelayanan

Tabel *Coefficients* diatas (tabel 4.27) diperoleh t hitung untuk variabel kualitas pelayanan adalah 2,582. Sementara itu, untuk t tabel dengan taraf signifikansi 0,05 diperoleh nilai t tabel adalah 1,985. Perbandingan keduanya menghasilkan t hitung lebih besar dari t tabel yaitu 2,582 > 1,985. Begitu pula dengan tingkat siginifikansi yang lebih kecil dari taraf signifikansi yakni 0,011 < 0,05. Dengan demikin menunjukkan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima. Oleh karena itu, dapat disimpulkan dari hasil tersebut yang memperlihatkan bahwa kualitas pelayanan terhadap loyalitas

nasabah memiliki pengaruh secara positif dan signifikan menurut statistik.

4) Variabel Kepuasan Nasabah

Tabel *Coefficients* diatas (tabel 4.27) diperoleh t hitung untuk variabel kepuasan nasabah adalah 3,334. Sementara itu, untuk t tabel dengan taraf signifikansi 0,05 diperoleh nilai t tabel adalah 1,985. Perbandingan keduanya menghasilkan t hitung lebih besar dari t tabel yaitu 3,334 > 1,985. Begitu pula dengan tingkat siginifikansi yang lebih kecil dari taraf signifikansi yakni 0,001 < 0,05. Dengan demikin menunjukkan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima. Oleh karena itu, dapat disimpulkan dari hasil tersebut yang memperlihatkan bahwa kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah memiliki pengaruh secara positif dan signifikan menurut statistik.

b. Uji F

Uji f digunakan untuk mengetahui koefisien secara keseluruhan. Uji ini dilakukan untuk menguji pengaruh secara bersama-sama antara tingkat bagi hasil, kepercayaan, kualitas pelayanan, dan kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah. Adapun hasil pengujian dapat dijelaskan sebagai berikut:

Tabel 4.28
Hasil Uji F-test

ANOVA[b]

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	74.752	4	18.688	11.498	.000[a]
	Residual	154.408	95	1.625		
	Total	229.160	99			

a. Predictors: (Constant), X4, X1, X2, X3

b. Dependent Variable: Y

Untuk mengetahui hipotesis diterima atau ditolak, maka peneliti harus mengetahui F tabel dan F hitung. Apabila F hitung lebih besar dari F tabel maka hipotesis adalah signifikan dan begitu juga sebaliknya. Apabila F hitung lebih kecil dari F tabel maka hipotesis adalah tidak signifikan. Dari tabel Anova 4.28 diperoleh nilai F hitung adalah sebesar 11,498. Dan F tabel dengan taraf signifikansi 0,05 diperoleh nilai sebesar 2,4679. Jadi, karena pada penelitian ini apabila F hitung lebih besar dari F tabel yaitu 11,498 > 2,4679. Dengan demikin menunjukkan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima. Oleh karena itu, dapat disimpulkan dari hasil tersebut yang memperlihatkan bahwa secara bersama-sama tingkat bagi hasil, kepercayaan, kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah memiliki pengaruh secara positif dan signifikan menurut statistik.

6. Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui seberapa besar sumbangan atau kontribusi variabel independen terhadap variabel dependen. Dan uji analisis koefisien determinasi didapatkan hasil sebagai berikut:

Tabel 4.29
Uji Koefisien Determinasi

Model Summary[b]

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.571[a]	.326	.298	1.275	1.796

a. Predictors: (Constant), X4, X1, X2, X3

b. Dependent Variable: Y

Pada tabel 4.29 Terlihat bahwa angka *R Square* atau koefisien determinasi *sebesar* 0,326. Sedangkan angka *Adjusted R Square* sebesar 0,298 ini menunjukkan variabel tingkat bagi hasil, kepercayaan, kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah secara bersama-sama mempengaruhi loyalitas nasabah sebesar 29,8% dan sisanya sebesar 70,2% dipengaruhi oleh variabel lain diluar variabel yang digunakan dalam penelitian ini.