

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN**

#### **A. Deskripsi Objek Penelitian**

##### **1. Letak Geografis Objek Penelitian**

Penelitian ini mengambil lokasi di PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Kantor Cabang Kediri yang terletak di Jl. Hasanuddin No. 26 Kelurahan Dandangan Kota Kediri.

Dalam pelaksanaan kegiatan operasinya PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Kantor Cabang Kediri memiliki dua kantor cabang pembantu, yaitu di Kabupaten Blitar yang beralamat di Jl. Cempaka No. 26 Blitar dan di Kabupaten Tulungagung yang beralamat di Jl. Supriadi, Kelurahan Tamanan, Tulungagung

##### **2. Sejarah Bank Muamalat Kediri**

PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk KC Kediri didirikan pada tanggal 15 Maret 2004 di Jl. Hasanudin No 26 Kediri. Letak geografis Bank Muamalat di Kediri bisa dikatakan strategis, krena letaknya mudah dijangkau dan merupakan jalur transportasi umum maupun pribadi, seluruh staf yang ada di Bank Muamalat Kediri mempunyai tugas dan tanggungjawab masing-masing.

Sedangkan PT Bank Muamalat Indonesia Tbk memulai perjalanan bisnisnya sebagai Bank Syariah pertama di Indonesia pada 1 November 1991 atau 24 Rabi'us Tsani 1412 H. Pendirian Bank Muamalat Indonesia digagas oleh Majelis Ulama Indonesia (MUI),

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

Pada 27 Oktober 1994, Bank Muamalat Indonesia mendapatkan izin sebagai Bank Devisa dan terdaftar sebagai perusahaan publik yang tidak listing di Bursa Efek Indonesia (BEI). Pada tahun 2003, Bank dengan percaya diri melakukan Penawaran Umum Terbatas (PUT) dengan Hak Memesan Efek Terlebih Dahulu (HMETD) sebanyak 5 (lima) kali dan merupakan lembaga perbankan pertama di Indonesia

yang mengeluarkan Sukuk Subordinasi Mudharabah. Aksi korporasi tersebut semakin menegaskan posisi Bank Muamalat Indonesia di peta industri perbankan Indonesia.

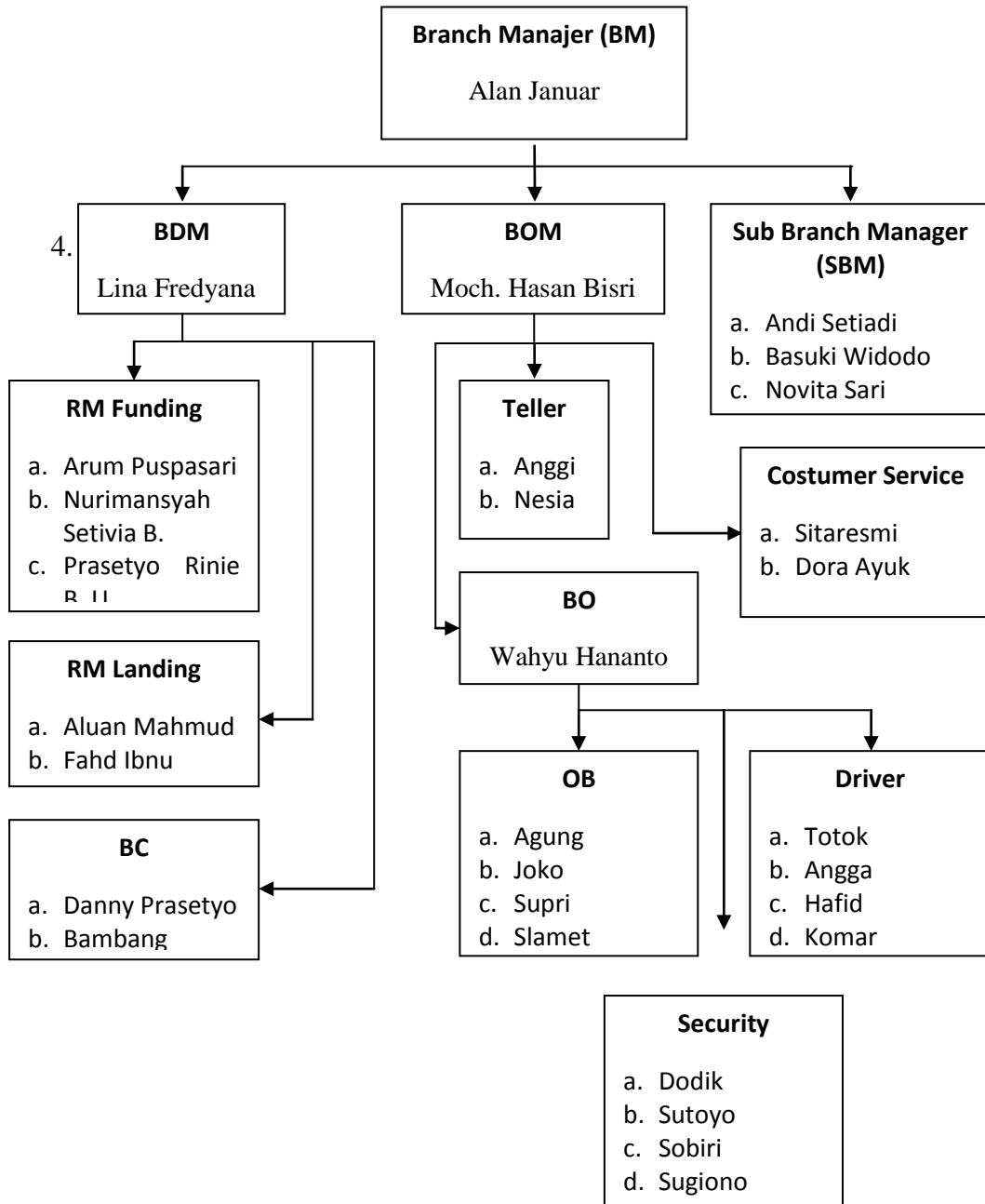
Seiring kapasitas Bank yang semakin diakui, Bank semakin melebarkan sayap dengan terus menambah jaringan kantor cabangnya di seluruh Indonesia. Pada tahun 2009, Bank mendapatkan izin untuk membuka kantor cabang di Kuala Lumpur, Malaysia dan menjadi bank pertama di Indonesia serta satu-satunya yang mewujudkan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

Menginjak usianya yang ke-20 pada tahun 2012, Bank Muamalat Indonesia melakukan rebranding pada logo Bank untuk semakin meningkatkan awareness terhadap image sebagai Bank syariah Islami, Modern dan Profesional. Bank pun terus mewujudkan berbagai pencapaian serta prestasi yang diakui baik secara nasional maupun internasional. Hingga saat ini, Bank beroperasi bersama beberapa entitas anaknya dalam memberikan layanan terbaik yaitu *Al-Ijarah Indonesia Finance* (ALIF) yang memberikan layanan pembiayaan

syariah, (DPLK Muamalat) yang memberikan layanan dana pensiun melalui Dana Pensiun Lembaga Keuangan, dan Baitulmaal Muamalat yang memberikan layanan untuk menyalurkan dana Zakat, Infak dan Sedekah (ZIS).

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

## 3. Struktur Organisasi PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. KC Kediri



#### 4. Visi dan Misi Bank Muamalat<sup>67</sup>

PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk memiliki visi yaitu *“The Best Islamic Bank and Top 10 Bank in Indonesia with Strong Regional Presence”* maksudnya : "Menjadi bank syariah terbaik dan termasuk dalam 10 besar bank di Indonesia dengan eksistensi yang diakui di tingkat regional". Untuk mencapai visi tersebut Bank Muamalat Indonesia Tbk memiliki misi yaitu “Membangun lembaga keuangan syariah yang unggul dan berkesinambungan dengan penekanan pada semangat kewirausahaan berdasarkan prinsip kehati-hatian, keunggulan sumber daya manusia yang islami dan professional serta orientasi investasi yang inovatif, untuk memaksimalkan nilai kepada seluruh pemangku kepentingan.”

#### 5. Produk dan Layanan Bank Muamalat<sup>68</sup>

##### 1. Tabungan

- a. Tabungan iB Muamalat Haji dan Umrah
- b. Tabungan iB Muamalat
- c. Tabungan iB Muamalat Dollar
- d. TabunganKu
- e. Tabungan iB Muamalat Rencana
- f. Tabungan iB Muamalat Prima
- g. Tabungan iB Muamalat Sahabat
- h. Tabungan iB Muamalat SimPel

---

<sup>67</sup> <http://www.bankmuamalat.co.id/visi-misi>, diakses pada tanggal 29 Oktober 2017

<sup>68</sup> <http://www.bankmuamalat.co.id/produk-layanan-consumer>, diakses pada tanggal 29 Oktober 2017

2. Giro
  - a. Giro iB Muamalat Attijary
  - b. Giro iB Muamalat Ultima
3. Deposito
  - a. Deposito Mudharabah iB Muamalat
4. Kartu Shar-E Debit
  - a. Kartu Shar-E Debit Gold
  - b. Kartu Shar-E Debit Reguler
  - c. Kartu Shar-E Debit Arsenal
5. Pembiayaan
  - a. KPR iB Muamalat
  - b. Pembiayaan iB Muamalat Pensiun
  - c. Pembiayaan iB Muamalat Multiguna

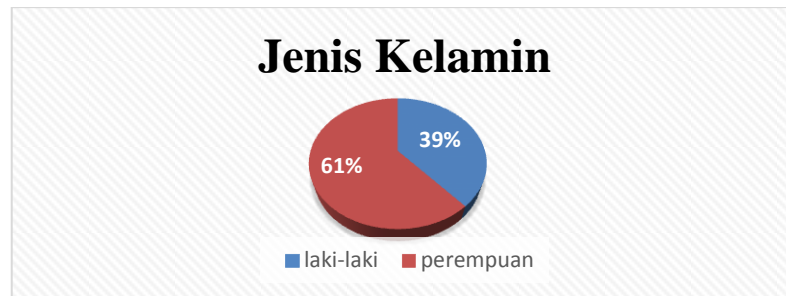
## **B. Karakteristik Responden**

Sebelum dilakukan analisis, terlebih dahulu penulis akan menjelaskan mengenai data-data 96 responden yang digunakan sebagai sampel yang diambil responden nasabah pada PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri berikut ini:

### **1. Jenis Kelamin Responden**

Adapun data mengenai jenis kelamin responden nasabah pada PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri adalah sebagai berikut:

Gambar 4.1



Sumber : data primer diolah tahun 2018

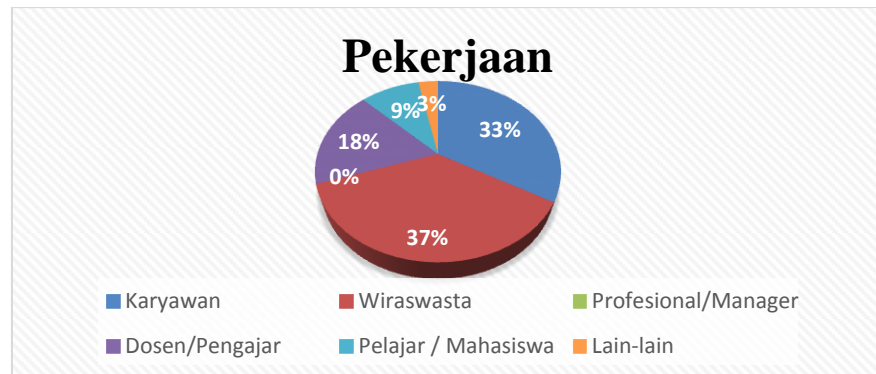
Berdasarkan keterangan pada gambar 4.1 diatas, dapat diketahui tentang jenis kelamin responden nasabah PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri yang diambil sebagai responden, yang menunjukkan bahwa jumlah responden perempuan lebih banyak yaitu 61% atau 59 responden, sedangkan jumlah responden laki-laki yaitu 39% atau 37 responden.

## 2. Pekerjaan Responden

Adapun data mengenai pekerjaan responden nasabah PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri adalah sebagai berikut:



Gambar 4.2



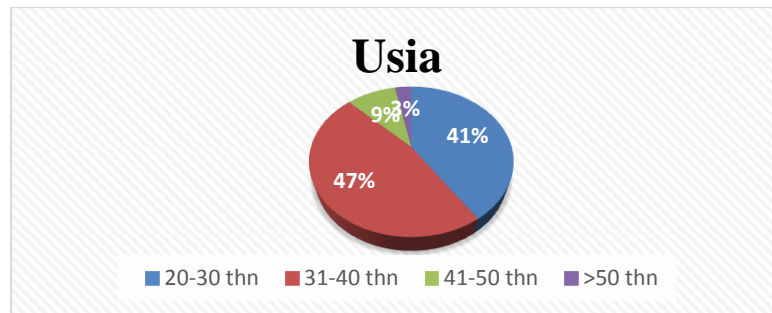
Sumber : Data primer yang dioalah tahun 2018

Berdasarkan keterangan pada gambar 4.2 dapat dijelaskan bahwa pekerjaan responden nasabah PT. Bank Muamalat Indonesia KC Kediri yang diambil sebagai responden, yang menunjukkan bahwa jumlah wiraswasta lebih banyak yaitu sebesar 37% atau 35 responden, karyawan/pegawai sebesar 33% atau 32 responden, dosen/pengajar sebesar 18% atau 17 responden, pelajar/mahasiswa sebesar 9% atau 9 responden, dan lain-lain sebesar 3% atau 3 responden.

### 3. Usia Respoden

Adapun data mengenai usia responden nasabah PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri adalah sebagai berikut:

Gambar 4.3



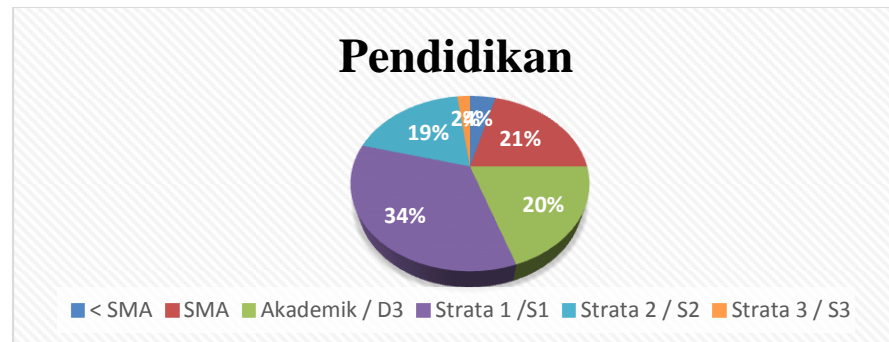
Sumber : Data primer yang diolah tahun 2018

Berdasarkan keterangan pada gambar 4.3 dapat dijelaskan bahwa usia responden nasabah PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri yang diambil sebagai responden, yang menunjukkan bahwa jumlah usia 31-40 tahun lebih banyak yaitu sebesar 47 % atau 45 responden, usia 20-30 tahun sebesar 41 % atau 39 responden, usia 41-50 sebesar 9 % atau 9 responden dan usia lebih dari 50 tahun sebesar 3% atau 3 responden.

#### 4. Pendidikan Responden

Adapun data mengenai pendidikan nasabah PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri adalah sebagai berikut:

Gambar 4.4



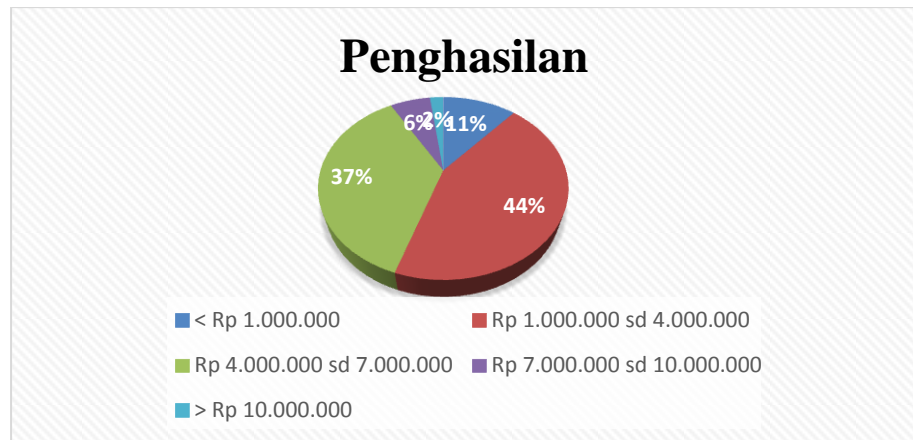
Sumber : Data primer yang diolah tahun 2018

Berdasarkan keterangan pada tabel 4.4 dapat dijelaskan bahwa pendidikan responden nasabah PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri yang diambil sebagai responden, yang menunjukkan bahwa jumlah pendidikan Strata 1 / S1 lebih banyak yaitu sebesar 34% atau 33 responden, Strata 2/ S2 memiliki jumlah yaitu sebesar 19% atau 18 responden, Strata 3/S3 memiliki jumlah yaitu sebesar 2% atau 2 responden Akademik/D3 memiliki jumlah yaitu sebesar 21 % atau masing-masing 20 responden, SMA sebesar 24% atau 23 responden, dan dibawah SMA sebesar 4% atau 4 responden.

#### 5. Penghasilan Responden

Adapun data mengenai penghasilan perbulan nasabah PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri adalah sebagai berikut:

Gambar 4.5



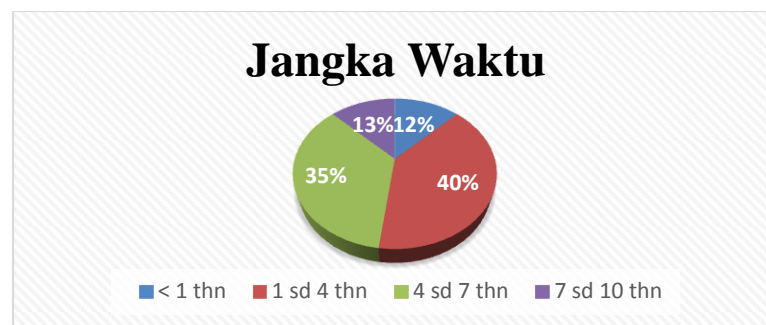
Sumber : Data primer yang diolah tahun 2018

Berdasarkan keterangan pada gambar 4.5 dapat dijelaskan bahwa penghasilan perbulan responden nasabah PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri yang diambil sebagai responden, yang menunjukkan bahwa penghasilan kurang dari Rp 1.000.000 sebesar 11% atau 11 responden, Rp 1.000.000 sd Rp 4.000.000 sebesar 44% atau 42 responden, Rp 4.000.000 sd Rp Rp 7.000.000 sebesar 37% atau 35 responden, Rp 7.000.000 sd Rp 10.000.000 sebesar 6% atau 6 responden, dan penghasilan yang lebih dari Rp 10.000.000 sebesar 2% atau 2 responden.

## 6. Lamanya Responden Menjadi Nasabah

Adapun data mengenai lamanya responden menjadi nasabah di PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri adalah sebagai berikut:

Gambar 4.6



Sumber : Data primer yang diolah 2018

Berdasarkan keterangan pada gambar 4.6 dapat dijelaskan bahwa lama responden menjadi nasabah PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri yang diambil sebagai responden, yang menunjukkan bahwa kurang dari 1 tahun sebesar 12% atau 12 responden, lama 1 sd. 4 tahun sebesar 40% atau 40 responden, lama 4 sd. 7 tahun sebesar 35% atau 34 responden, dan lama 7 sd. 10 tahun sebesar 13% atau 12 responden.

## C. Analisis Data

Penelitian ini didasarkan pada data angket yang disebarkan di PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Kantor Cabang Kediri kepada responden sehingga dapat dilakukan analisis atas data yang diperoleh, yaitu meliputi analisis variabel-variabel independen berupa lokasi, kualitas pelayanan, dan kualitas produk terhadap variabel dependen berupa loyalitas nasabah. Perhitungan variabel-variabelnya dilakukan dengan menggunakan

komputer melalui program SPSS 16.0. Berikut ini deskripsi statistik berdasarkan data yang telah diolah dengan menggunakan SPSS 16.0.

## 1. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

### a. Uji Validitas

Uji validitas yaitu analisis untuk mengukur valid atau tidaknya butir-butir angket menggunakan metode Pearson Product Moment Correlation. Berikut hasil dari pengujian validitas dapat dilihat tabel dibawah ini:

**Tabel 4.1**

#### Hasil Uji Validitas Lokasi (X1)

Nomor Item	<i>Corrected Item Total Correlation</i>	Keterangan
X1.1	0,699	Valid
X1.2	0,755	Valid
X1.3	0,742	Valid
X1.4	0,698	Valid
X1.5	0,667	Valid

*Sumber: data angket yang diolah, 2018*

Berdasarkan tabel 4.1 diatas, dapat diketahui bahwa variabel lokasi (X1), adalah valid karena nilai *Corrected Item Total Correlation* lebih besar dari 0,3. dalam penelitian ini berarti semua item dalam instrument memenuhi persyaratan validitas secara statistic serta dapat mengukur dengan tepat.

**Tabel 4.2****Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (X2)**

Nomor Item	<i>Corrected Item Total Correlation</i>	Keterangan
X2.1	0,650	Valid
X2.2	0,740	Valid
X2.3	0,718	Valid
X2.4	0,653	Valid
X2.5	0,512	Valid

*Sumber: data angket yang diolah, 2018*

Berdasarkan tabel 4.2 diatas, dapat diketahui bahwa variabel kualitas pelayanan (X2), adalah valid karena nilai *Corrected Item Total Correlation* lebih besar dari 0,3. dalam penelitian ini berarti semua item dalam instrument memenuhi persyaratan validitas secara statistic serta dapat mengukur dengan tepat.

**Tabel 4.3****Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Produk (X3)**

Nomor Item	<i>Corrected Item Total Correlation</i>	Keterangan
X3.1	0,701	Valid
X3.2	0,758	Valid
X3.3	0,763	Valid
X3.4	0,651	Valid
X3.5	0,595	Valid

*Sumber: data angket yang diolah, 2018*

Berdasarkan tabel 4.3 diatas, dapat diketahui bahwa variabel kualitas produk (X3), adalah valid karena nilai *Corrected Item Total Correlation* lebih besar dari 0,3. dalam penelitian ini berarti semua item dalam instrument memenuhi persyaratan validitas secara statistic serta dapat mengukur dengan tepat.

**Tabel 4.4**

**Hasil Uji Validitas Variabel Loyalitas Nasabah (Y)**

Nomor Item	<i>Corrected Item Total Correlation</i>	Keterangan
Y1	0,716	Valid
Y2	0,711	Valid
Y3	0,735	Valid
Y4	0,650	Valid
Y5	0,600	Valid

*Sumber: data angket yang diolah, 2018*

Berdasarkan tabel 4.4 diatas, dapat diketahui bahwa variable loyalitas nasabah (Y), adalah valid karena nilai *Corrected Item Total Correlation* lebih besar dari 0,3. dalam penelitian ini berarti semua item dalam instrument memenuhi persyaratan validitas secara statistic serta dapat mengukur dengan tepat.



### b. Uji Reliabilitas

Reabilitas instrumen digunakan untuk mendapatkan data sesuai dengan tujuan pengukuran. Untuk mencapai hal tersebut, dilakukan uji reliabilitas dengan menggunakan skala *Alpha Cronbach's* 0 sampai dengan 1.

**Tabel 4.5**  
**Hasil Uji Reliabilitas Variabel Lokasi (X1)**

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.750	5

**Tabel 4.6**  
**Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan (X2)**

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.669	5

**Tabel 4.7**  
**Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Produk (X3)**

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.720	5

**Tabel 4.8**  
**Hasil Uji Reliabilitas Variabel Loyalitas Nasabah (Y)**

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.705	5

Berdasarkan tabel diatas, nilai *Cronbach's Alpha* untuk variabel lokasi X1) sebesar 0,750; untuk variabel kualitas pelayanan (X2) sebesar 0,669; untuk variabel kualitas produk (X3) sebesar 0,720; dan untuk variabel loyalitas nasabah (Y) sebesar 0,705, maka dapat diketahui bahwa masing-masing variabel memiliki nilai *Cronbach's Alpha* lebih dari 0,60 ( $\alpha > 0,60$ ), sehingga dapat disimpulkan bahwa semua variabel X1, X2, X3 dan Y adalah reliabel.

## 2. Uji Normalitas Data

Uji normalitas data dengan Kolmogorov-Smirnov, asumsi data dikatakan normal jika variabel memiliki nilai signifikansi lebih dari 0,05.

Tabel 4.9

## Uji Normalitas Kolmogrov-Smirnov

**One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

		LOKASI	KUALITAS_ PELAYANA N	KUALITAS_ PRODUK	LOYALITA S_NASABA H
N		96	96	96	96
Normal Parameters <sup>a</sup>	Mean	17.43	19.28	17.50	17.69
	Std. Deviation	2.499	2.213	2.371	2.381
Most Extreme Differences	Absolute	.133	.198	.122	.115
	Positive	.133	.198	.122	.115
	Negative	-.100	-.140	-.101	-.095
Kolmogorov-Smirnov Z		1.300	1.938	1.195	1.126
Asymp. Sig. (2-tailed)		.068	.071	.115	.158

a. Test distribution is Normal.

*Sumber: data angket yang diolah, 2018*

Dari tabel 4.9 one sample kolmogorov-smirnov Test angka probabilitas atau Asymp.Sig (2-tailed) diperoleh 0,068 untuk variabel lokasi, nilai 0,071 untuk variabel kualitas pelayanan, nilai 0,115 untuk variabel kualitas produk, dan 0,158 untuk variabel loyalitas nasabah, sehingga nilai dari semua variabel lebih dari 0,05 yang berarti hasil dari keputusan menyatakan bahwa distribusi data adalah normal.

### 3. Uji Asumsi Klasik

#### a. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas bertujuan untuk mendeteksi adanya multikolinearitas, dikatakan adanya multikolinearitas jika nilai Variance

Inflation Factor (VIF) tidak lebih dari 10 maka model terbebas dari multikolinearitas.

**Tabel 4.10**  
**Hasil Uji Multikolinearitas**

Coefficients <sup>a</sup>		
Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
(Constant)		
LOKASI	.113	8.888
KUALITAS_PELAYANAN	.975	1.025
KUALITAS_PRODUK	.113	8.871

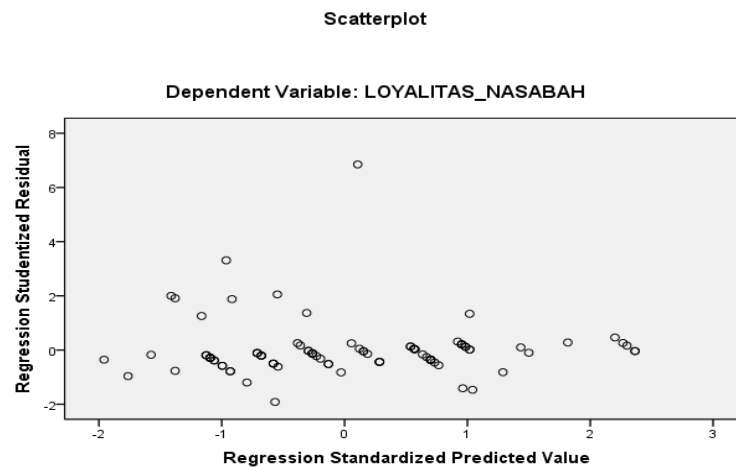
a. Dependent Variable: LOYALITAS\_NASABAH

*Sumber: data angket yang diolah, 2018*

Berdasarkan Coefficient pada tabel 4.10 dapat diketahui bahwa nilai Variance Inflation Factor (VIF) 8,888 untuk variabel lokasi (X1); 1,025 untuk variabel kualitas pelayanan (X3) dan 8,871 untuk variabel kualitas produk (X3) yaitu lebih kecil dari 10, sehingga bisa diduga bahwa antar variabel independen tidak terjadi persoalan multikolinearitas.

**b. Uji Heterokedastisitas**

Untuk mendeteksi ada tidaknya heterokedastisitas pada suatu model dapat dilihat dari pola gambar acatterplot.

**Gambar 4.11****Hasil Uji Heteroskedastisitas**

*Sumber: data angket yang diolah, 2018*

Dari gambar 4.11 diatas terlihat bahwa:

- a) Titik-titik hanya menyebar diatas dibawah atau sekitar 0.
- b) Titik-titik data tidak hanya mengumpul diatas atau dibawah saja.
- c) Penyebaran titik-titik tidak membentuk pola bergelombang melebar kemudian menyempit dan melebar kembali.
- d) Penyebaran titik-titik data tidak berpola.

Maka dapat disimpulkan hasil dari uji heteroskedastisitas bahwa tidak terjadi Heteroskedastisitas pada model regresi, sehingga model regresi ini layak dipakai.

**Gambar 4.12****Uji Glejser**

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1(Constant)	.065	.729		.089	.929
LOKASI	.226	0.71	.873	3.171	.002
KUALITAS_PELAYANAN	.074	.028	.246	2.628	.010
KUALITAS_PRODUK	.161	.075	.589	2.138	.035

a. Dependent Variable: RES2

*Sumber: data angket yang diolah, 2018*

Berdasarkan tabel 4.12 diketahui bahwa nilai signifikan variabel lokasi (X1) sebesar  $0,002 < 0,05$ , artinya terjadi heteroskedastisitas. Untuk nilai signifikan variabel kualitas pelayanan sebesar  $0,010 > 0,05$  artinya terjadi heteroskedastisitas. Sedangkan untuk nilai signifikan variabel kualitas produk sebesar  $0,035 < 0,05$ , artinya terjadi heteroskedastisitas.

#### **4. Uji Regresi Linear Berganda**

Analisis regresi linear berganda digunakan dalam penelitian ini dengan tujuan untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat. Perhitungan statistik dalam menganalisis berganda yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan bantuan program komputer SPSS 16.0.

**Tabel 4.13**  
**Uji Regresi Linear Berganda**

Coefficients <sup>a</sup>					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1(Constant)	.200	.913		.219	.827
LOKASI	.380	.094	.399	4.053	.000
KUALITAS_PELAYANAN	.074	.036	.068	2.049	.043
KUALITAS_PRODUK	1.319	.099	1.314	13.363	.000

a. Dependent Variable: LOYALITAS\_NASABAH

*Sumber: data angket yang diolah, 2018*

Dari tabel diatas diperoleh regresi sebagai berikut:

$$Y = 0,200 + 0,380X_1 + 0,074X_2 + 1,319X_3$$

- a) Nilai konstanta sebesar 0,200 menyatakan bahwa jika dalam keadaan konstanta (tetap) variabel lokasi, kualitas pelayanan dan kualitas produk nilainya adalah 0 (tidak ada) maka loyalitas nasabah di PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Kantor Cabang Kediri nilainya positif sebesar 0,200 satu satuan.
- b) Koefisien Regresi  $X_1$  (Lokasi) sebesar 0,380 menyatakan bahwa setiap penambahan 1 satu-satuan pada variabel lokasi, akan meningkatkan nilai loyalitas nasabah di PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Kantor Cabang Kediri di sebesar 0,380 satu satuan.

- c) Koefisien regresi  $X_2$  (Kualitas Pelayanan) sebesar 0,074 menyatakan bahwa setiap kenaikan 1 satu satuan, kualitas pelayanan akan meningkatkan loyalitas nasabah PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Kantor Cabang Kediri sebesar 0,074 satu satuan.
- d) Koefisien regresi  $X_3$  (Kualitas Produk) sebesar 1,319 menyatakan bahwa setiap kenaikan 1 satu satuan, pemasaran akan meningkatkan loyalitas nasabah PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Kantor Cabang Kediri sebesar 1,319 satu satuan.
- e) Tanda (+) menandakan arah hubungan yang searah, sedangkan tanda (-) menunjukkan arah hubungan yang berbanding terbalik antara variabel independen (X) dengan variabel dependen (Y).



## 5. Uji Hipotesis

### 1) Uji Hipotesis secara parsial (Uji t)

**Tabel 4.14**

#### Hasil Uji Hipotesis (Uji t)

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
	1(Constant)	.200	.913		
LOKASI	.380	.094	.399	4.053	.000
KUALITAS_PELAYANAN	.074	.036	.068	2.049	.043
KUALITAS_PRODUK	1.319	.099	1.314	13.363	.000

a. Dependent Variable: LOYALITAS\_NASABAH

*Sumber : data angket yang diolah, 2018*

Diketahui bahwa t tabel untuk  $df = 96 - 2 = 94$  dengan signifikansi 5% adalah 1,661. Untuk mengetahui apakah hipotesa yang diajukan adalah signifikan atau tidak, maka perlu membandingkan antara t-hitung dengan t-tabel. Dimana jika nilai t-hitung  $>$  t-tabel maka hipotesa 0 diterima, dan sebaliknya jika nilai t-hitung  $<$  t-tabel maka hipotesis 1 tidak dapat diterima.

a) Hipotesis 1 yang berbunyi : lokasi berpengaruh positif terhadap loyalitas nasabah PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Kantor Cabang Kediri.

Dari tabel 4.14 diketahui bahwa nilai  $t_{hitung} 4,053 > t_{tabel} 1,661$ . Artinya, lokasi berpengaruh positif terhadap loyalitas PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Kantor Cabang Kediri atau dengan kata lain tolak  $H_0$  terima  $H_1$ .

- b) Hipotesis 2 yang berbunyi : kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap loyalitas nasabah PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Kantor Cabang Kediri.

Dari tabel 4.14 diketahui bahwa nilai  $t_{hitung} 2,049 > t_{tabel} 1,661$ . Artinya, kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap loyalitas nasabah PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Kantor Cabang Kediri atau dengan kata lain tolak  $H_0$  terima  $H_1$ .

- c) Hipotesis 3 yang berbunyi : kualitas produk berpengaruh positif terhadap loyalitas nasabah PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Kantor Cabang Kediri.

Dari tabel 4.14 diketahui bahwa nilai  $t_{hitung} 13,363 > t_{tabel} 1,661$ . Artinya, kualitas produk berpengaruh positif terhadap loyalitas nasabah PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Kantor Cabang Kediri atau dengan kata lain tolak  $H_0$  terima  $H_1$ .

## 2) Uji F (Uji Simultan)

**Tabel 4.15**  
**Uji-F**

ANOVA<sup>b</sup>

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	484.643	3	161.548	275.320	.000 <sup>a</sup>
Residual	53.982	96	.587		
Total	538.625	99			

a. Predictors: (Constant), KUALITAS\_PRODUK, KUALITAS\_PELAYANAN, LOKASI

*Sumber: data angket yang diolah, 2018*

Pada tingkat signifikansi  $\alpha = 5\%$ . Adapun prosedurnya sebagai berikut:

$H_0$  : artinya tidak terdapat pengaruh yang signifikan dari variabel bebas terhadap variabel terikat.

$H_a$  : artinya terdapat pengaruh yang signifikan dari variabel bebas terhadap variabel terikat

Dalam tabel 4.15 diatas diperoleh nilai  $f_{hitung}$  sebesar 275,320 dengan tingkat signifikan sebesar 0,000 dibandingkan dengan taraf signifikan ( $\alpha = 5\%$ ) 0,05 maka nilai pada tabel 4.15 diperoleh nilai sig. sebesar 0,000 dibandingkan dengan taraf signifikan ( $\alpha = 5\%$ ) 0,05 maka  $sig < \alpha = 0,000 < 0,05$ .

Karena nilai  $sig < \alpha$  maka disimpulkan untuk menolak  $H_0$  dan terima  $H_a$  yang berarti variabel lokasi, kualitas pelayanan dan kualitas produk

secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap variabel loyalitas nasabah PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Kantor Cabang Kediri.

## 6. Uji Koefisien Determinasi

**Tabel 4.16**

**Hasil Koefisien Korelasi dan Determinasi**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.949 <sup>a</sup>	.900	.897	.766

a. Predictors: (Constant), KUALITAS\_PRODUK, KUALITAS\_PELAYANAN, LOKASI

b. Dependent Variable: LOYALITAS\_NASABAH

Modal summary pada tabel 4.16 diatas adalah

- 1) Angka R sebesar 0,949 menunjukkan korelasi atau hubungan antara 3 variabel independen (lokasi, kualitas pelayanan dan kualitas produk) terhadap loyalitas nasabah PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Kantor Cabang Kediri.
- 2) Angka R square atau koefisien determinasi adalah 0,900 berasal ( $0,949 \times 0,949 = 0,900$ )
- 3) Adjusted R Square digunakan jika jumlah variabel independen lebih dari dua. Nilai Adjusted R Square pada model ini adalah 0,897 hal ini berarti 89% variabel loyalitas nasabah bisa dijelaskan variabel lokasi, kualitas pelayanan dan kualitas produk, sedangkan sisanya ( $100\% - 89\% = 11\%$ ) dijelaskan oleh sebab-sebab yang lain.

- 4) Std. Error of the Estimate sebesar 0,766 semakin kecil Std. Error of the Estimate akan membuat regresi semakin tepat dalam memprediksi variabel dependen.