

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN**

#### **A. Gambaran Obyek Penelitian**

##### **1. Sejarah Bank Muamalat Indonesia**

Gagasan pendirian Bank Muamalat berawal dari lokakarya Bunga Bank dan Perbankan yang diselenggarakan Majelis Ulama Indonesia pada 18-20 Agustus 1990 di Cisarua, Bogor. Ide ini berlanjut dalam Musyawarah Nasional IV Majelis Ulama Indonesia di Hotel Sahid Jaya, Jakarta, pada 22-25 Agustus 1990 yang diteruskan dengan pembentukan kelompok kerja untuk mendirikan bank murni syariah pertama di Indonesia.

Realisasinya dilakukan pada 1 November 1991 yang ditandai dengan penandatanganan akte pendirian PT Bank Muamalat Indonesia, Tbk di Hotel Sahid Jaya berdasarkan Akte Notaris Nomor 1 Tanggal 1 November yang dibuat oleh Notaris Yudo Paripurno, S. H. dengan Izin Menteri Kehakiman Nomor C2.2413.T.01.01 Tanggal 21 Maret 1992/Berita Negara Republik Indonesia Tanggal 28 April 1992 Nomor 34.

Pada saat penandatanganan akte pendirian ini diperoleh komitmen dari berbagai pihak untuk membeli saham sebanyak Rp 84 miliar. Kemudian dalam acara silaturahmi pendirian di Istana Bogor diperoleh

tambahan dana dari masyarakat Jawa November 100arat senilai Rp 106 miliar sebagai wujud dukungan mereka.

Dengan modal awal tersebut dan berdasarkan Surat Keputusan Menteri keuangan RI Nomor 1223/MK.013/1991 tanggal 5 November 1991 serta izin usaha yang berupa Keputusan Mentri keuangan republik Indonesia Nomor 430/KMK.013/1992 Tanggal 24 April 1992. Bank Muamalat mulai beroperasi pada 1 Mei 1992 bertepatan dengan 27 syawal 1412 H. pada 27 Oktober 1994. Bank Muamalat mendapat kepercayaan dari bank Indonesia sebagai Bank Devisa.

Beberapa tahun yang lalu Indonesia dan beberapa Negara lain di Asia tenggara pernah mengalami krisis moneter yang berdampak terhadap perbankan nasional yang menyebabkan timbulnya kredit macet pada segmen korporasi. Bank Muamalat pun ikut terimbas dampak tersebut. Tahun 1998, angka *non performing financing* (NPF) bank Muamalat sempat mencapai lebih dari 60%. Perseroan mencatat kerugian sebesar Rp 105 miliar dan ekuitas mencapai titik terendah hingga Rp 39,3 miliar atau sepertiga dari modal awal.<sup>1</sup>

Kondisi tersebut telah mengantarkan bank Muamalat memasuki era baru dengan keikutsertaan Islamic Development Bank (IDB), yang berkedudukan di Jeddah Saudi Arabia, sebagai salah satu pemegang saham luar negeri yang resmi diputuskan melalui Rapat Umum Pemegang Saham (RUPS) pada 21 Juni 1999.

---

<sup>1</sup> Laporan Tahunan Bank Muamalat Indonesia 2016, hlm 52

Dalam kurun waktu 1999-2002 Bank Muamalat terus berupaya dan berhasil membalikkan keadaan dari rugi menjadi laba. Hal tersebut tidak terlepas dari upaya dan dedikasi segenap karyawan dengan dukungan kepemimpinan yang kuat, strategi usaha yang tepat, serta kepatuhan pelaksanaan perbankan syariah secara murni.

Pada tahun 2009 Bank Muamalat memulai proses transformasi salah satunya dengan membuka kantor cabang internasional pertamanya di Kuala Lumpur, Malaysia dan tercatat serbagai bank pertama dan satu-satunya dari Indonesia yang membuka jaringan bisnis di Malaysia. Dan pada tahun 2012 tepat pada milad yang ke-20 tahun, Bank Muamalat meluncurkan logo baru (*rebranding*) dengan tujuan menjadi bank syariah yang *Islamic, Modern, dan Professional*.

Proses transformasi yang dijalankan bank Muamalat membawa hasil yang positif dan signifikan terlihat dari asset Bank Muamalat yang tumbuh dari tahun 2008 sebesar Rp 12,6 triliun menjadi Rp 54,6 triliun di tahun 2013. Pada Bank Muamalat Capem Ponorogo didirikan desember 2009. Bank Muamalat Capem Ponorogo telah banyak memperoleh penghargaan-penghargaan contohnya pada tahun 2013 Bank Muamalat Capem Ponorgo memperoleh penghargaan berupa target pencapaian funding bagus bahkan melebihi target tersebut. Untuk itu Bank Muamalat Capem Ponorogo banyak bekerja sama dengan instansi-instansi yang ada di Ponorogo Universitas contohnya.

## 2. Lokasi penelitian

Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu Ponorogo yang beralamat di Jl. Soekarno Hatta No.35-37 Ponorogo. Lokasi yang strategis dapat dengan mudah dikunjungi oleh nasabah, dekat dengan jalan raya dan juga dekat dengan alon-alon kota Ponorogo.

## 3. Visi dan Misi

Visi Bank Muamalat Indonesia

Menjadi bank Syariah utama di Indonesia, dominan di pasar spiritual, dan dikagumi di pasar rasional.

Misi Bank Muamalat Indonesia

Menjadi role model lembaga keuangan syariah dunia dengan penekanan pada semangat kewirausahaan, keunggulan manajemen, dan orientasi investasi yang inovatif untuk memaksimalkan nilai kepada seluruh pemangku kepentingan.<sup>2</sup>

## 4. Struktur organisasi dan bidang kerja

<b>Struktur organisasi 743 bank muamalat capem ponorogo</b>	
Sub branch manager	Sugiono
Sub branch operation supervisor	Anang priambowo
Branchcollection	Fadhil wafa
Rm sme remedial	Nindiya ratnasari
Relationship manager funding	Dessy ika liyanawati
Relationship manager funding	Chrisna faradilla
Customer service	Achir joko yulianto
Teller	Erly nuryana

---

<sup>2</sup> *Ibid*, Laporan Tahunan Bank Muamalat Indonesia 2016, hlm. 54

## **5. Produk dan Layanan Bank Muamalat Indonesia**

### a. Tabungan

- 1) Tabungan iB Muamalat Haji dan Umrah
- 2) Tabungan iB Muamalat
- 3) Tabungan iB Muamalat Dollar
- 4) TabunganKu
- 5) Tabungan iB Muamalat Rencana
- 6) Tabungan iB Muamalat Prima
- 7) Tabungan iB Muamalat Sahabat
- 8) Tabungan iB Muamalat SimPel

### b. Giro

- 1) Giro iB Muamalat Attijary
- 2) Giro iB Muamalat Ultima

### c. Deposito

- 1) Deposito Mudharabah iB Muamalat

### d. Kartu Shar-E Debit

- 1) Kartu Shar-E Debit Gold
- 2) Kartu Shar-E Debit Reguler
- 3) Kartu Shar-E Debit Arsenal

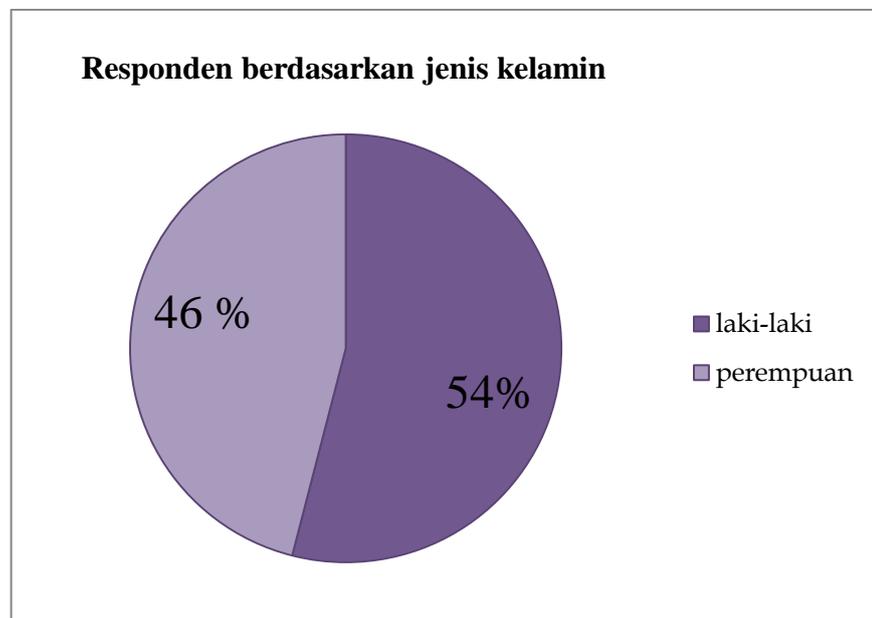
### e. Pembiayaan

- 1) KPR iB Muamalat
- 2) Pembiayaan iB Muamalat Pensiun
- 3) Pembiayaan iB Muamalat Multiguna

## B. Deskripsi Responden

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan dengan cara menyebarkan kuesioner kepada 60. Responden dari nasabah Bank Muamalat KCP Ponorogo, maka dapat diambil beberapa gambaran tentang karakteristik responden yang diteliti meliputi nama, jenis kelamin, umur. Adapun karakteristik responden tersebut sebagai berikut:

### a. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.



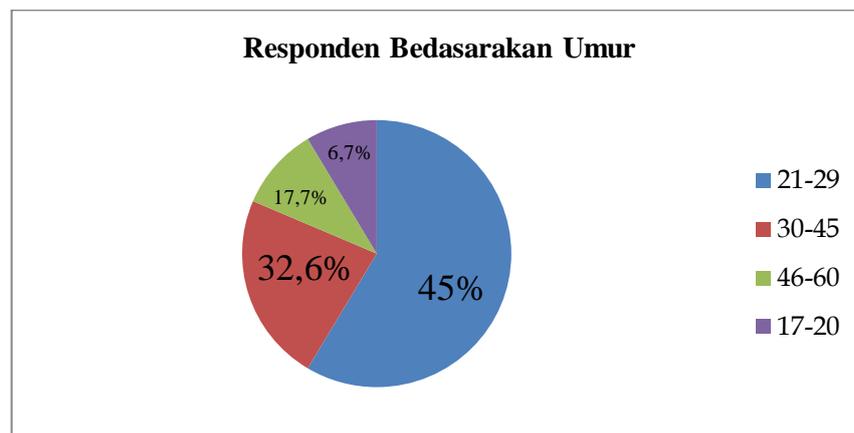
Sumber : data angket yang diolah

**Gambar 4.1** Diagram lingkaran jenis kelamin

Berdasarkan hasil data responden yang ada, karakteristik jenis kelamin responden menunjukkan bahwa responden berjenis kelamin laki-laki sebanyak 36 orang dengan jumlah persentase 54%, dan yang berjenis kelamin perempuan sebanyak 24 orang dengan jumlah persentase 46%. Hal ini dapat disimpulkan bahwa responden pada

penelitian ini lebih banyak yang berjenis kelamin laki-laki dari pada perempuan.

#### b. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Umur



Sumber : *Data Angket yang telah diolah*

**Gambar 4.2** Diagram lingkaran Umur

Dari paparan data diatas diketahui bahwa dari 60 responden, jumlah responden yang berumur 17-20 tahun sebanyak 8 atau 6,7%, umur 21-29 sebanyak 27 atau 45%, umur 30-45 sebanyak 14 atau 32,6%, umur 46-60 tahun sebanyak 11 atau 17,7%. Kebanyakan 21-29 tahun

#### C. Analisis Data

Penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian kuantitatif. Penelitian kuantitatif merupakan penelitian dengan meneliti seberapa besar pengaruh variabel bebas (*independent*) terhadap variabel terikat (*dependent*).<sup>3</sup> Penelitian kauntitatif menggunakan bentuk analisis berupa angka-angka dan perhitungan data dengan menggunakan model statistik untuk menguji kebenaran dari hipotesis penelitian yang dibuat sebelumnya. Dengan

<sup>3</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*, (Bandung: Alfabeta, 2015), Hlm. 12

demikian, maka dibutuhkan suatu alat ukur yang dapat menunjang kebenaran dalam penelitian ini. Adapun alat ukur yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

### 1. Uji Validitas dan Reliabilitas

Untuk menguji validitas dan reliabilitas instrumen, digunakan analisis menggunakan SPSS. Berikut adalah hasil pengujian validitas dari data yang diperoleh. Untuk tingkat validitas dilakukan uji signifikansi dengan membandingkan nilai  $r$  hitung dengan nilai  $r$  table. Untuk degree of freedom ( $df$ ) =  $n-2$ , dalam hal ini  $n$  adalah banyaknya sampel. Pada kasus ini besarnya  $df$  dapat dihitung  $60-2$  atau  $df= 58$  dengan alpha 0,05 didapat  $R$  table = . Jika  $r$  hitung ( dilihat dari kolom corrected item pertanyaan total correlation) lebih besar dari  $r$  table dan nilai  $r$  positif, maka butir pertanyaan **dikatakan valid**.

**Tabel 4.1**

**Correlations**

		X11	X12	X13	X14	X1
X11	Pearson Correlation	1	.229	.219	.036	.553**
	Sig. (2-tailed)		.078	.093	.786	.000
	N	60	60	60	60	60
X12	Pearson Correlation	.229	1	-.021	.100	.569**
	Sig. (2-tailed)	.078		.871	.446	.000
	N	60	60	60	60	60
X13	Pearson Correlation	.219	-.021	1	.019	.521**
	Sig. (2-tailed)	.093	.871		.885	.000
	N	60	60	60	60	60

X14	Pearson Correlation	.036	.100	.019	1	.593**
	Sig. (2-tailed)	.786	.446	.885		.000
	N	60	60	60	60	60
X1	Pearson Correlation	.553**	.569**	.521**	.593**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	60	60	60	60	60

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

**Tabel 4.2**  
**Hasil Uji Validitas Instrumen X1**

Varibel	Item Pertanyaan	Corrected Item Pertanyaan Total Correlation	r Tabel	Keterangan
X1				
<b>Atribut Produk</b>	Atribut Produk 1	.553	0,214	VALID
	Atribut Produk 2	.569	0,214	VALID
	Atribut Produk 3	.521	0,214	VALID
	Atribut Produk 4	.593	0,214	VALID

Sumber: data SPSS 16.0, diolah 2018

**Tabel 4.3**

**Correlations**

		X21	X22	X23	X24	X2
X21	Pearson Correlation	1	.200	.189	.320*	.699**
	Sig. (2-tailed)		.125	.147	.013	.000
	N	60	60	60	60	60
X22	Pearson Correlation	.200	1	.111	.077	.555**
	Sig. (2-tailed)	.125		.400	.560	.000
	N	60	60	60	60	60
X23	Pearson Correlation	.189	.111	1	.085	.574**
	Sig. (2-tailed)	.147	.400		.520	.000

	N	60	60	60	60	60
X24	Pearson Correlation	.320*	.077	.085	1	.613**
	Sig. (2-tailed)	.013	.560	.520		.000
	N	60	60	60	60	60
X2	Pearson Correlation	.699**	.555**	.574**	.613**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	60	60	60	60	60

\*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

**Tabel 4.4**  
**Hasil Uji Validitas Instrumen**  
**X2**

<b>Varibel</b>	<b>Item Pertanyaan</b>	<b>Corrected Item Pertanyaan Total Correlation</b>	<b>r Tabel</b>	<b>Keterangan</b>
X2				
<b>Atribut Produk</b>	Kualitas Pelayanan 1	,699	0,214	VALID
	Kualitas Pelayanan 2	,555	0,214	VALID
	Kualitas Pelayanan 3	,574	0,214	VALID
	Kualitas Pelayanan 4	,613	0,214	VALID

Sumber: data SPSS 16.0, diolah 2018

**Tabel 4.5****Correlations**

		Y1	Y2	Y3	Y4	Y
Y1	Pearson Correlation	1	.216	.258*	.307*	.645**
	Sig. (2-tailed)		.098	.046	.017	.000
	N	60	60	60	60	60
Y2	Pearson Correlation	.216	1	.324*	.402**	.691**
	Sig. (2-tailed)	.098		.012	.001	.000
	N	60	60	60	60	60
Y3	Pearson Correlation	.258*	.324*	1	.391**	.734**
	Sig. (2-tailed)	.046	.012		.002	.000
	N	60	60	60	60	60
Y4	Pearson Correlation	.307*	.402**	.391**	1	.716**
	Sig. (2-tailed)	.017	.001	.002		.000
	N	60	60	60	60	60
Y	Pearson Correlation	.645**	.691**	.734**	.716**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	60	60	60	60	60

\*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

**Tabel 4.5****Hasil Uji Validitas Instrumen Y**

Varibel	Item Pertanyaan	Corrected Item Pertanyaan Total Correlation	r Tabel	Keterangan
Y				
<b>Atribut Produk</b>	Loyalitas Nasabah 1	,645	0,214	VALID
	Loyalitas Nasabah 2	,591	0,214	VALID
	Loyalitas Nasabah 3	,734	0,214	VALID
	Loyalitas	,716	0,214	VALID

	Nasabah 4		
--	-----------	--	--

Sumber: data SPSS 16.0, diolah 2018

Dari data tabel diatas dapat diketahui bahwa masing–masing item pertanyaan memiliki r hitung  $>$  dari r tabel (0.214) dan bernilai positif. Dengan demikian butir pertanyaan tersebut dinyatakan valid

**Tabel 4.7**

**Hasil Uji Reabilitas Instrumen**

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.793	15

Variabel	Reliabilitas Coefficient	Cronbach Alpha	Keterangan
X			
Atribut Produk	4 Item pertanyaan	0,793	Reliabel
Kualitas Pelayanan	4 Item pertanyaan	0,793	Reliabel
Y			
Loyalitas Nasabah	4 Item pertanyaan	0,793	Reliabel

Sumber: data SPSS 16.0, diolah 2018

Dari data tabel diatas dapat diketahui bahwa masing–masing variabel memiliki Alpha Cronbach  $>$  dari 0,6 menunjukkan bahwa variabel (atribut produk, kualitas pelayanan dan loyalitas nasabah) **dapat dikatakan reliabel.**

## 2. Uji Asumsi Klasik

### a. Uji Multikolinieritas

**Tabel 4.8**  
**Hasil Uji Multikolinieritas**

Coefficients <sup>a</sup>						
Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics	
B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
7.091	2.615		2.712	.009		
.227	.173	.180	2.318	.193	.849	1.178
.217	.159	.186	2.361	.179	.849	1.178

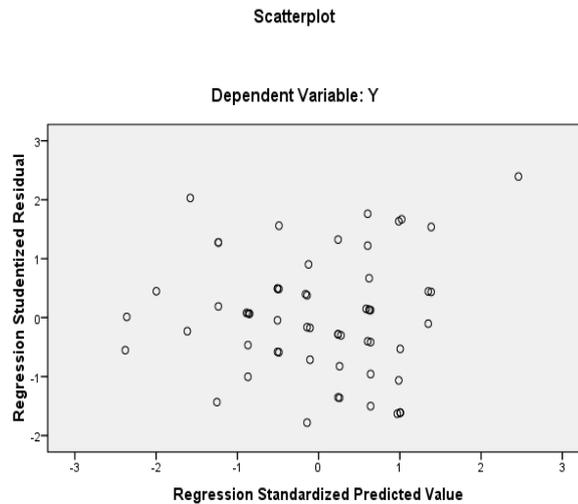
a. Dependent Variable: Y

Sumber: Data SPSS 16.0, diolah 2018

Dari hasil pengujian multikolineoritas yang dilakukan diketahui bahwa nilai *variance inflation factor* (VIF) yaitu X1: 1,178; X2: 1,178 lebih kecil dari 10, sehingga dapat dikatakan variabel - variable independen **terbebas dari asumsi klasik multikolinieritas**

## b. Uji Heteroskedastisitas

**Gambar 4.3**  
**Hasil Uji Heteroskedastisitas**



Sumber: Data SPSS 16.0, diolah 2018

Dari gambar diatas terlihat titik-titik menyebar secara acak serta tersebar baik di atas maupun di bawah angka 0 pada sumbu Y, tidak ada pola tertentu yang teratur. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa **tidak terjadi heteroskedastisitas** pada model regresi ini

## c. Uji Autokorelasi

**Tabel 4.9**  
**Hasil Uji Autokorelasi**

Model Summary<sup>b</sup>

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.306 <sup>a</sup>	.093	.062	1.888	2.004

a. Predictors: (Constant), X2, X1

Model Summary<sup>b</sup>

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.306 <sup>a</sup>	.093	.062	1.888	2.004

b. Dependent Variable: Y

Sumber: Data SPSS 16.0, diolah 2018

Dari tabel diatas nilai *Durbin-Watson* sebesar 2.004. Jika  $du < d < 4-dl$ , tidak terdapat autokorelasi, dimana nilai  $du = 1.651$   $d = 2.004$ .  $dl = 1.514$ . Kemudian  $4-dl = 2.486$ . Sehingga  $1.651 < 2.004 < 2.486$ . Maka **terbebas dari asumsi klasik autokorelasi.**

### 3. Uji Normalitas

Tabel 4.10

#### Uji Normalitas Kolmogorov-Smirnov

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		60
Normal Parameters <sup>a</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.85607582
Most Extreme Differences	Absolute	.094
	Positive	.094
	Negative	-.071
Kolmogorov-Smirnov Z		.727
Asymp. Sig. (2-tailed)		.667
a. Test distribution is Normal.		

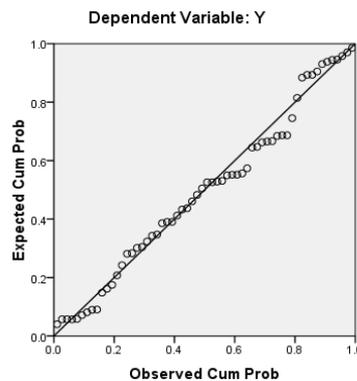
Sumber: data SPSS 16.0, diolah 2018

Pada uji normalitas digunakan uji normalitas data menggunakan kolmogrov smirnov yang dipadukan dengan kurva normal P-Plots, maka untuk mengetahui normalitas disajikan data sebagai berikut: Dari tabel One-Sample Kolmogrov-Smirnov Test diperoleh angka probabilitas atau Asym-Sig (2-tailed). Nilai ini dibandingkan dengan 0,05 untuk pengambilan keputusan dengan pedoman bahwa apabila nilai Sig. atau signifikansi atau probabilitas  $< 0,05$  distribusi data adalah tidak normal, dan apabila nilai Sig. atau signifikansi atau nilai probabilitas  $> 0,05$  distribusi data adalah normal. Data diatas menunjukkan bahwa nilai signifikansi  $0,667 > 0,05$ , jadi dapat dikatakan bahwa uji normalitas dengan *One-Sample Kolmogorov-Smirnov* **data berdistribusi normal.**

Selanjutnya uji Kolmogrov-Smirnov adalah dengan uji normal P-Plot dengan gambar sebagai berikut:

**Gambar 4.4**  
**Uji P-Plot**

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



Sumber: data SPSS 16.0, diolah 2018

Pada normalitas data dengan Normal P-P Plot gambar , data pada variabel yang digunakan dinyatakan **berdistribusi normal**. Suatu variabel dikatakan normal jika gambar distribusi dengan titik-titik data yang menyebar di sekitar garis diagonal dan penyebaran titik-titik data searah mengikuti garis diagonal.

#### 4. Uji Regresi Linier Berganda

Analisis dalam penelitian ini adalah analisis regresi linear berganda dengan variabel bebas berupa atribut produk, kualitas pelayanan dan variabel terikat berupaloyalitas nasabah. Adapun hasil pengolahan data dengan menggunakan SPSS 16.0 dapat dilihat dalam tabel Berikut:

**Tabel 4.11**  
**Hasil Uji Regresi Linear Berganda**

Model		Coefficients <sup>a</sup>						
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	7.091	2.615		2.712	.009		
	X1	.227	.173	.180	2.318	.193	.849	1.178
	X2	.217	.159	.186	2.361	.179	.849	1.178

a. Dependent Variable: Y

Sumber: Data SPSS 16.0, diolah 2018

Berdasarkan tabel diatas, dapat diketahui persamaan regresi linear berganda, yaitu :

$$Y = 7,091 + 0,227 X_1 + 0,217 X_2$$

Dari persamaan regresi linear berganda tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut.

- a. Konstanta Y (loyalitas nasabah) = 7,091

Konstanta sebesar 7,091 menunjukkan bahwa apabila terdapat factor religiusitas, pengetahuan, dan persepsi dalam keadaan konstan (tetap), maka loyalitas nasabah sebesar 7,091 satuan.

- b. Koefisien regresi X1 (atribut produk) = 0,227

Koefisien sebesar X1 0,227 merupakan nilai positif yang berbanding lurus dengan loyalitas nasabah Bank Muamalat KCP Ponorogo. Menyatakan bahwa setiap penambahan (karena positif)

1 satuan tingkat atribut produk akan meningkatkan loyalitas nasabah sebesar 0,227 satu satuan.

c. Koefisien regresi X2 (Pengetahuan) = 0,217

Menyatakan bahwa setiap kenaikan (karena positif) 1 satu satuan, kualitas pelayanan akan meningkatkan loyalitas nasabah Bank Muamalat KCP Ponorogo sebesar 0,217 satu satuan.

d. Tanda (+) menandakan arah hubungan yang searah, sedangkan tanda (-) menunjukkan arah hubungan yang berbanding terbalik antara variabel independen (X) dengan variabel dependen (Y).

## 5. Hasil Uji Hipotesis

H<sub>1</sub> : Terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel atribut produk terhadap loyalitas nasabah Bank Muamalat KCP Ponorogo.

H<sub>2</sub>: Terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah Bank Muamalat KCP Ponorogo.

H<sub>3</sub>: Terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel atribut Produk dan kualitas pelayanan terhadap terhadap loyalitas nasabah Bank Muamalat KCP Ponorogo.

### a. 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  $t_{hitung} >$

Tabel maka uji regresi dikatakan signifikan atau dengan melihat angka signifikannya. Jika nilai sig. < tingkat tingkat signifikansi ( $\alpha = 0,05$ ), maka secara parsial atau sendiri-sendiri variabel independen mempunyai pengaruh signifikan terhadap variabel dependen.

Untuk mengetahui besarnya masing-masing variabel independen secara parsial (individu) terhadap variabel dependen dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

**Tabel 4.12**

**Hasil Uji T**

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

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	7.091	2.615		2.712	.009		
	X1	.227	.173	.180	2.318	.193	.849	1.178
	X2	.217	.159	.186	2.361	.179	.849	1.178

a. Dependent Variable: Y

Sumber: Data SPSS 16.0, diolah 2018

Adapun dasar pengambilan keputusannya adalah apabila  $T_{hitung} < T_{tabel}$  dengan  $\alpha = 5\%$ , maka  $H_0$  diterima atau  $H_1$  ditolak. Artinya, atribut produk (X1), kualitas pelayanan (X2), tidak berpengaruh terhadap loyalitas nasabah Bank Muamalat KCP Ponorogo. Sedangkan sebaliknya jika  $T_{hitung} > T_{tabel}$  dengan  $\alpha = 5\%$ , maka  $H_0$  ditolak atau  $H_1$  diterima. Artinya, atribut

produk (X1), kualitas pelayanan (X2) tidak berpengaruh terhadap loyalitas nasabah Bank Muamalat KCP Ponorogo. Adapun dasar pengambilan keputusan dengan probabilitas adalah :

Diketahui bahwa t tabel untuk  $df = 60-2-1 = 57$  dengan signifikansi 5% adalah 1.67203. Untuk mengetahui apakah hipotesa yang diajukan adalah signifikan atau tidak, maka perlu membandingkan antara thitung dengan t-tabel. Di mana jika nilai  $T_{hitung} > T_{tabel}$ , maka hipotesa dapat diterima, dan sebaliknya, jika  $T_{hitung} < T_{tabel}$  maka tidak dapat diterima. Berikut analisisnya.

- 1) Hipotesis 1 yang berbunyi : Atribut Produk berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah Bank Muamalat KCP Ponorogo

Berdasarkan *Output SPSS 16.0* pada table diatas diketahui  $T_{hitung}$  adalah 2,318 sedangkan  $T_{tabel}$  dengan tingkat sigfinikan ( $\alpha$ ) = 5%,  $df = n - k - 1 = 57$  pada tabel distribusi T, maka diperoleh  $T_{tabel}$  adalah 1,67203. Dengan demikian, dibandingkan antara  $T_{hitung}$  dengan  $T_{tabel}$ , maka dapat diperoleh kesimpulan bahwa  $T_{hitung} > T_{tabel}$  (2,318 > 1,67203) maka menerima  $H_1$ . dan nilai sig. 0,193 > tingkat tingkat signifikansi ( $\alpha = 0,05$ ). Dapat disimpulkan bahwa secara parsial atau individu, atribut produk **berpengaruh signifikan** terhadap loyalitas nasabah Bank Muamalat KCP Ponorogo.

- 2) Hipotesis 2 yang berbunyi : kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Bank Muamalat KCP Ponorogo.

Dari tabel diatas, diketahui bahwa nilai t-hitung adalah 1,361 sedangkan nilai t-tabel adalah 1,67203, t hitung lebih kecil dibandingkan dengan t-tabel,  $T_{hitung} > T_{tabel}$  ( $2,361 > 1,67203$ ) maka menerima  $H_1$ . Dan nilai sig.  $0,174 >$  tingkat signifikansi ( $\alpha = 0,05$ ). Artinya, kualitas pelayanan **berpengaruh signifikan** terhadap loyalitas nasabah Bank Muamalat KCP Ponorogo.

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

Tabel 4.13

#### Hipotesis Serentak (Uji F)

ANOVA <sup>b</sup>						
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	20.927	2	10.464	2.934	.061 <sup>a</sup>
	Residual	203.256	57	3.566		
	Total	224.183	59			

a. Predictors: (Constant), X2, X1

b. Dependent Variable: Y

Sumber: Data SPSS 16.0, diolah 2018

Berdasarkan *Output SPSS 16.0* pada tabel diatas diketahui  $F_{hitung}$  adalah 2,934, sedangkan  $F_{tabel}$  pada tingkat sigfinikansi 5% atau 0,05 dengan kebebasan  $df1$  ( $N1$ ) =  $k-1$  ( $3-1 = 2$ ) dan  $df2$  ( $N2$ ) =  $n-k$  ( $60-3 = 57$ ), maka diperoleh  $F_{tabel}$  pada tabel nilai distribusi F sebesar 3,16. Dengan membandingkan antara  $F_{hitung}$  dengan  $F_{tabel}$  dapat diperoleh kesimpulan

bahwa  $F_{hitung} < F_{tabel}$ , maka tidak menerima  $H_0$ . Dan nilai sig sebesar 0.061 lebih kecil dari taraf signifikansi ( $\alpha = 0,05$ ) Artinya, **secara simultan** atau bersama-sama **terdapat pengaruh yang signifikan** antara variabel atribut produk (X1), kualitas pelayanan (X2), terhadap loyalitas nasabah (Y) di Bank Bank Muamalat KCP Ponorogo.

c. Uji Koefisien Determinasi

**Tabel 4.14**  
**Hasil Uji Koefisien Deteminasi**

Model Summary <sup>b</sup>					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.306 <sup>a</sup>	.093	.062	1.888	2.004

a. Predictors: (Constant), X2, X1

b. Dependent Variable: Y

Sumber: Data SPSS 16.0, diolah 2018

*Modal Summary* pada table diatas adalah :

- a. Angka *R Square* menunjukkan sebesar 0,093 atau 09,3% hal ini berarti korelasi atau hubungan antara 2 variabel independen (atribut produ dan kualitas pelayanan) terhadap loyalitas nasabah Bank Muamalat KCP Ponorogo adalah sebesar 09,3 %.
- b. *Adjusted R Squre* digunakan jika jumlah variable independen lebih dari dua. Nilai *Adjusted R square* pada model ini adalah 0,062 hal ini berarti 06,2% variabel loyalitas nasabah bank muamalat KCP Ponororgo bisa dijelaskan variable atribut produk dan kualitas pelayanan sedangkan

sisanya ( $100\% - 06,2\% = 93,8\%$ ) dijelaskan oleh sebab-sebab lain yang tidak dijelaskan pada penelitian ini.

- c. Std. Error of the Estimate sebesar 1,888, semakin kecil nilai *Std. Error of the Estimate* akan membuat regresi semakin tepat dalam memprediksi Variabel dependen