BAB IV

HASIL PENELITIAN

A. Deskripsi Objek Penelitian

1. Letak Geografis Objek Penelitian

Penelitian ini mengambil lokasi di PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri yang terletak di Jl. Hasanuddin No. 26 Kelurahan Dandangan Kota Kediri. Dalam pelaksanaan kegiatan operasinya PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri memiliki lima kantor cabang pembantu, yaitu sebagai berikut

a. Bank Muamalat KCP Kediri – Blitar, di Kabupaten Blitar yang beralamat di Jl. Cempaka No. 26 Blitar.
b. Bank Muamalat KCP Kediri – Tulungagung, di Kabupaten Tulungagung yang beralamat di Jl. Hasanudin Ruko Panglima Sudirman No. 2 Kelurahan Kenayan Tulungagung.
c. Bank Muamalat KCP Kediri – Nganjuk, di Kabupaten Nganjuk yang beralamat di Jl. Gatot Subroto No. 52 Nganjuk.
d. Bank Muamalat KCP Kediri – Ponorogo, di Kabupaten Ponorogo yang beralamat di Jl. Soekarno Hatta No. 224-226 Ponorogo.

e. Bank Muamalat KCP Kediri – Madiun, di Kabupaten Madiun yang beralamat di Jl. Urip Sumoharjo Ruko Gajah Mada No. 4-5 Madiun.

2. Sejarah PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri

PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri didirikan pada tanggal 15 Maret 2004 di Jl. Hasanudin No. 26 Kediri. Letak geografis Bank Muamalat di Kediri bisa dikatakan strategis, karena 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.[1]

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

[1] http://www.bankmuamalat.co.id/profil-bank-muamalat, Diakses pada tanggal 7 Februari 2020 pukul 18.50 WIB

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*"[2]

3. Visi dan Misi PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri

   a. Visi PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri

      PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk memiliki visi yaitu "*The Best Islamic Bank and Top 10 Bank in Indonesia with Strong Regional Presence*" maksudnya ialah "Menjadi bank syariah terbaik dan termasuk dalam 10 besar bank di Indonesia dengan eksistensi yang diakui di tingkat regional".[3]

   b. Misi PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri

      PT. 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".[4]

---

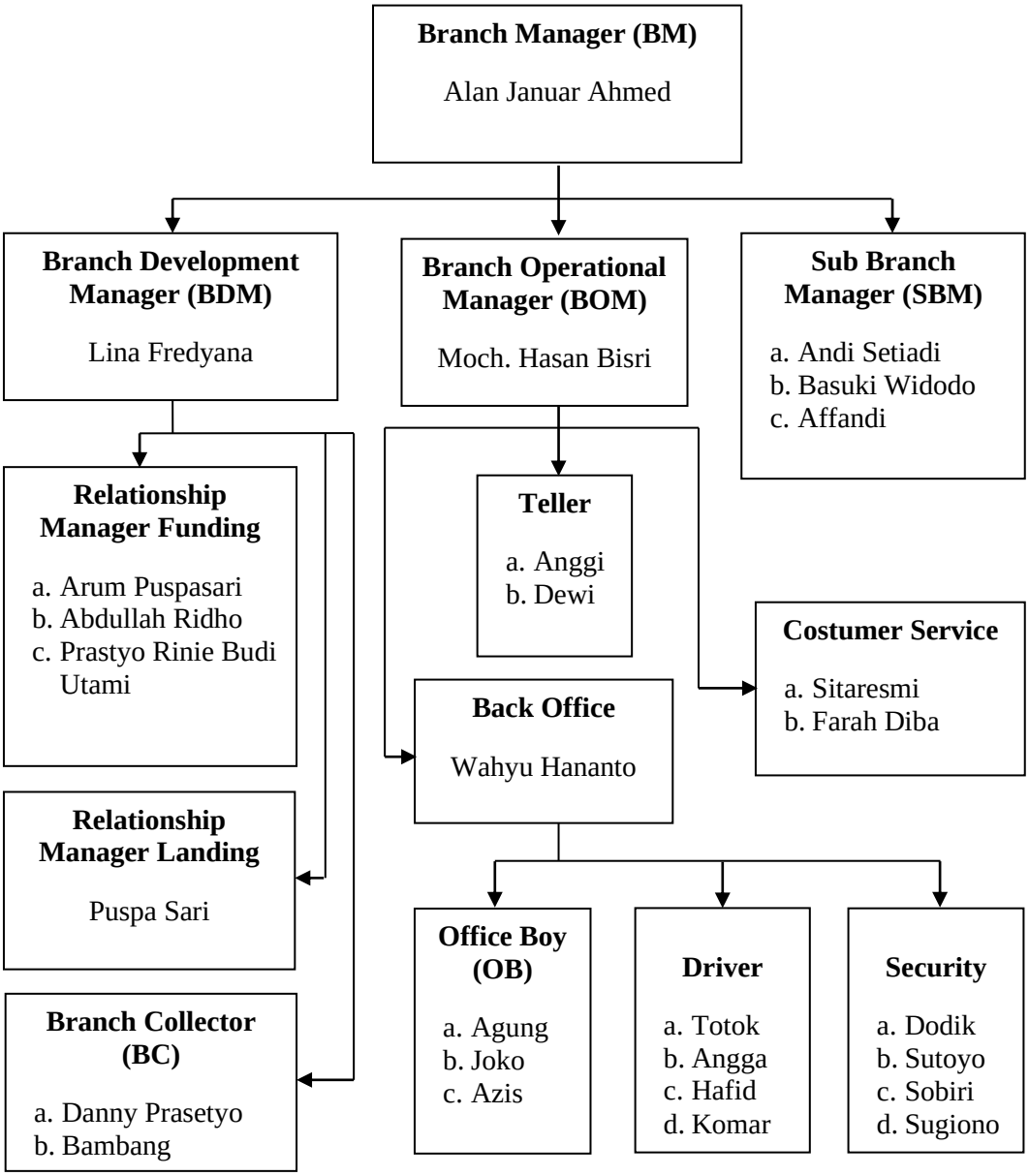
[2] http://www.bankmuamalat.co.id/profil-bank-muamalat, Diakses pada tanggal 7 Februari 2020 pukul 18.50 WIB

[3] http://www.bankmuamalat.co.id/visi-misi, Diakses pada tanggal 7 Februari 2020 pukul 19.00 WIB

[4] http://www.bankmuamalat.co.id/visi-misi, Diakses pada tanggal 7 Februari 2020 pukul 19.00 WIB

4. Struktur Organisasi PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri

Gambar 4.1
Struktur Organisasi
PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri



Sumber: Papan Struktur Organisasi PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri, 2020

Berikut adalah tugas dan wewenang dari masing-masing bagian tersebut:[5]

a. *Branch Manager* (BM)

Branch manager adalah pimpinan kantor cabang yang mempunyai tanggung jawab atas pencapaian dan kinerja cabang dengan melakukan perencanaan, *monitoring* dan evaluasi fungsi, *covering area* dan pengelolaan *customer* untuk memenuhi target penjualan yang ditetapkan oleh perusahaan. Tugas dan wewenang dari *branch manager* yaitu:

1) Memimpin kegiatan pemasaran dalam perbankan dan memonitor kegiatan operasional perusahaan dan observasi atas kinerja para karyawannya.
2) Bertindak sebagai pimpinan cabang dan bertanggung jawab kepada direktur utama atas semua operasional cabang dan memberikan solusi terhadap semua permasalahan serta penilaian pada kinerja karyawan.

b. *Sub Branch Manager* (SBM)

Sub branch manager merupakan posisi jabatan yang bertugas untuk membantu *branch manager* melaksanakan kegiatan seta mengawasi kegitatan yang dijalankan oleh kantor cabang meliputi, aktivitas operasional perbankan agar

[5] Dokumen dari PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri, pada tanggal 6 Februari 2020, pukul 10.00 WIB

bisa berjalan efisien, efektif, akurat dan sesuai dengan peraturan Bank Indonesia yang berlaku. Tugas dan wewenang *sub branch manager* yaitu:

1) Memeriksa dan menandatangani warkat permohonan pemindah bukuan, transfer, setoran kliring dan jasa lainnya sesuai kewenangan.
2) Memastikan operasional bank berjalan sesuai prosedur dan peraturan yang berlaku, serta mengelola transaksi, layanan, aktivitas keuangan seperti kebutuhan likuiditas untuk transaksi kantor.
3) Sebagai koordinasi seluruh *crew* PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri.

c. *Branch Operational Manager* (BOM)

Branch operational manager merupakan posisi jabatan yang memiliki tanggung jawab untuk mengkoordinasi dan mengkontrol berbagai fungsi administratif di cabang dan melakukan koordinasi dengan *branch manager*. Tugas dan wewenang *branch operational manager* yaitu:

1) Memastikan *perform* kinerja *operational head* yang meliputi, proses persetujuan kredit sampai dengan pemenuhan kewajiban cabang ke rekan (asuransi, *dealer* dan lain-lain) dapat berjalan sesuai dengan target

servis level, *monitoring* pembayaran *customer* maupun proses administrasi *operation*.

2) Memastikan pengawasan dan pemeliharaan asset perusahaan agar terlaksana guna mendukung *profit* cabang.

d. *Branch Development Manager* (BDM)

Tugas dan wewenang *branch development manager* adalah sebagai berikut:

1) Merencanakan langkah strategis cabang, mengatur penjadwalan kunjungan serta target *sales* untuk pencapaian target penjualan secara maksimal.

2) Memonitor dan mengevaluasi pasar maupun *competitor* untuk melihat kedudukan cabang dengan pasar sejenis di area yang sama, serta pencapaian target pemasaran secara berkelanjutan.

3) Berkoordinasi dengan pusat dan cabang lain untuk penentuan wilayah pemasaran dan koordinasi target pemasaran.

e. *Relationship Manager Funding* (RM Funding)

Posisi jabatan ini mempunyai tanggung jawab terhadap pengidentifikasian peluang penjualan, mendapatkan bisnis yang potensial dari nasabah serta memelihara dan memperdalam hubungan dengan nasabah. Tugas dan

wewenang dari *relationship manager funding* adalah mencari calon nasabah yang memiliki potensial sebagai perolehan sumber dana dan melakukan proses pengiriman uang sesuai permintaan.

f. *Relationship Manager Landing* (RM Landing)

Tugas dan wewenang dari *relationship manager landing* adalah:

1) Memasarkan produk dari Bank Muamalat, mencari calon nasabah yang potensial sebagai alokasi dana pembiayaan.
2) Membuat dan memelihara semua dokumen pada bagian pembiayaan serta menandatangani atau mengesahkan apakah calon nasabah mendapatkan pembiayaan atau tidak.
3) Melakukan penagihan terhadap debitur yang bermasalah dan mencari sumber permasalahan serta alternatif jalan keluarnya.

g. *Teller*

Teller adalah petugas dari pihak bank yang berfungsi untuk melayani nasabah dalam hal transaksi keuangan perbankan kepada semua nasabahnya. Tugas-tugas *teller* adalah sebagai berikut:

1) Mengatur dan memelihara saldo atau posisi uang kas yang ada dalam box khasanah bank.
2) Pelaksana transaksi keuangan tunai, setoran maupun pembayaran.
3) Pelaksana mutasi uang tunai antar *teller* kantor kas dan berkewajiban membuat laporan ke kas harian.

h. *Customer Service*

Customer service bertugas untuk memberikan pelayanan serta kepuasan kepada nasabah, memberikan informasi dan menyelesaikan keluhan tentang produk yang dialami oleh nasabah. Tugas-tugas dari *customer service* yaitu:

1) Memberikan keterangan atau pelayanan yang dibutuhkan oleh nasabah mengenai produk yang ada di Bank Muamalat.
2) Memberi nomor rekening tabungan ataupun deposito kepada nasabah baru sesuai dengan nomor urutan.
3) Menerima, memeriksa dan meregister berkas permohonan pembiayaan yang diajukan oleh calon nasabah pembiayaan dan kemudian menyerahkannya kepada bagian marketing.
4) Menerima dan melayani *complain* dari nasabah yang mengalami permasalahan.

i. *Branch Collector* (BC)

Branch collector merupakan posisi jabatan yang memiliki tugas untuk menagih piutang bank karena adanya pembiayaan yang bermasalah guna meminimalkan kerugian *financial* dengan cara-cara yang sesuai aturan dan kebijakan yang diterapkan oleh Bank Muamalat.

j. *Back Office*

Back office merupakan posisi jabatan yang memiliki atau berasal dari pendidikan maupun pengalaman dengan administrasi laporan keuangan maupun entri data dari bagian *front office*. Tugas dari *back office* ini yaitu dalam pengurusan dokumen yang berkaitan dengan transaksi nasabah seperti pembuatan produk bank seperti giro dan cek.

k. Bagian Keamanan dan Urusan Rumah Tangga Kantor (*Non Bank Staff*)

Non bank staff bertugas dalam mengamankan kekayaan kantor serta pemeliharaan dan urusan rumah tangga lainnya. Bagian-bagian dan tugas-tugas pokok dari *non bank staff* yaitu:

1) *Office Boy* tugasnya yaitu memelihara kekayaan kantor dan membantu kegiatan kru yang lain serta membersihkan kantor.

2) *Security* bertugas untuk menjaga dan siap siaga terhadap situasi kantor, menfull (mengeluarkan dan memasukkan uang dari khasanah bersama *teller* dan pejabat bank), pengawalan penyetoran uang serta membantu *customer service* dalam penjualan *shar-e*.

3) *Driver* bertugas pada kegiatan transportasi dan memelihara kendaraan kantor.

5. Produk-produk PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri

Produk dan layanan di PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri dibagi menjadi 2 kelompok yaitu *consumer and retail banking* serta *corporate banking*. *Consumer and Retail Banking* merupakan produk yang ditujukan untuk nasabah konsumtif (*consumer*) dan usaha (*retail*) serta diperuntukkan bagi nasabah perorangan serta usaha yang menengah ke bawah. Sedangkan *Corporate Banking* merupakan produk yang ditujukan untuk nasabah premium dan perusahaan yang sudah besar atau menengah ke atas.[6] Seperti yang diungkapkan oleh Ibu Prastyo Rinie Budi Utami selaku *Relationship Manager Funding* dari PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri, produk dan jasa dari PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri sama dengan yang ada di web resmi dari PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk.

[6] Wawancara kepada Ibu Prastyo Rinie Budi Utami (*RM Funding*), 15 Februari 2020 pukul 15.00

"*Mengenai produk dan jasa dari PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri, bisa langsung dilihat di webnya Bank Muamalat, karena itu sudah lengkap dan update semuanya*"[7]

Berikut ini produk dan layanan di PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri:[8]

a. Produk Tabungan atau Simpanan

   1) Tabungan iB Muamalat Haji dan Umrah

   2) Tabungan iB Muamalat

   3) Tabungan iB Muamalat Dollar

   4) TabunganKu

   5) Tabungan iB Muamalat Berencana

   6) Tabungan iB Muamalat Prima

   7) Tabungan iB Muamalat Sahabat

   8) Tabungan iB Muamalat SimPel

b. Produk Giro

   1) Giro iB Muamalat *Attijary*

   2) Giro iB Muamalat Ultima

c. Produk Deposito

d. Produk Kartu *Shar-E Debit*

   1) Kartu *Shar-E Debit Gold*

   2) Kartu *Shar-E Debit Reguler*

   3) Kartu *Shar-E Debit Arsenal*

---

[7] Wawancara kepada Ibu Prastyo Rinie Budi Utami (*RM Funding*), 15 Februari 2020 pukul 15.00

[8] http://www.bankmuamalat.co.id/produk-layanan-consumer, Diakses pada tanggal 15 Februari 2020 pukul 19.05 WIB

e. Produk Pembiayaan

1) KPR iB Muamalat

2) Pembiayaan iB Muamalat Pensiun

3) Pembiayaan iB Muamalat Multiguna

B. Deskripsi Data

1. Deskripsi Karakter Responden

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer yang diperoleh secara langsung dari objek penelitian. Dengan mengajukan angket/kuesioner ke 96 responden nasabah pada PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri yang bertindak sebagai sampel. Angket/kuesioner yang dibagikan terdiri dari 4 variabel yaitu kualitas pelayanan (X_1), kualitas produk (X_2), *relationship quality* (X_3), dan loyalitas nasabah (Y). Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh nasabah di PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri.

Untuk mempermudah dalam mengidentifikasi responden dalam penelitian ini. Maka, terlebih dahulu peneliti akan menjelaskan mengenai data-data responden yang digunakan sebagai sampel yang diambil dari nasabah pada PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri.

a. Karakteristik berdasarkan jenis kelamin

Tabel 4.1
Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin
PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri

No.	Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase (%)
1	Laki-laki	60	62,5%
2	Perempuan	36	37,5%
Total		**96**	**100%**

Sumber: Data primer diolah, 2020

Dari tabel 4.1 di atas dapat diketahui bahwa dari 96 responden, jumlah responden yang berjenis kelamin laki-laki sebanyak 60 dan jumlah responden berjenis kelamin perempuan sebanyak 36. Jadi, dapat disimpulkan bahwa yang paling banyak menjadi nasabah di PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri adalah nasabah berjenis kelamin laki-laki.

b. Karakteristik berdasarkan usia

Tabel 4.2
Karakteristik Responden Berdasarkan Usia
PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri

No.	Usia	Jumlah	Persentase (%)
1	20 – 30 tahun	21	21,9%
2	31 – 40 tahun	48	50%
3	41 – 50 tahun	24	25%
4	> 50 tahun	3	3,1%
Total		**96**	**100%**

Sumber: Data primer diolah, 2020

Dari tabel 4.2 di atas dapat diketahui bahwa dari 96 responden, jumlah responden yang berusia 20 tahun – 30

tahun sebanyak 21, jumlah responden yang berusia 31 tahun – 40 tahun sebanyak 48, jumlah responden yang berusia 41 tahun – 50 tahun sebanyak 24, dan jumlah responden yang berusia lebih dari 50 tahun sebanyak 3. Jadi, dapat disimpulkan bahwa yang paling banyak menjadi nasabah di PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri adalah nasabah dengan usia 31 tahun – 40 tahun.

c. Karakteristik berdasarkan pendidikan

Tabel 4.3
Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan
PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri

No.	Pendidikan Terakhir	Jumlah	Persentase (%)
1	SD	5	5,2%
2	SMP	16	16,7%
3	SMA	38	39,6%
4	Diploma (D3)	10	10,4%
5	Sarjana	27	28,1%
Total		**96**	**100%**

Sumber: Data primer diolah, 2020

Dari tabel 4.3 di atas dapat diketahui bahwa dari 96 responden, jumlah responden yang berpendidikan SD sebanyak 5, jumlah responden yang bependidikan SMP sebanyak 16, jumlah responden yang berpendidikan SMA sebanyak 38, jumlah responden yang berpendidikan Diploma (D3) sebanyak 10 dan jumlah responden berpendidikan Sarjana sebanyak 27. Jadi, dapat disimpulkan bahwa yang

paling banyak menjadi nasabah di PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri adalah nasabah dengan pendidikan SMA.

d. Karakteristik berdasarkan pekerjaan

Tabel 4.4
Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan
PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri

No.	Pekerjaan	Jumlah	Persentase (%)
1	PNS	18	18,8%
2	Pelajar/Mahasiswa	12	12,5%
3	Pegawai Swasta	5	5,2%
4	Wiraswasta	41	42,7%
5	Lainnya	20	20,8%
Total		**96**	**100%**

Sumber: Data primer diolah, 2020

Dari tabel 4.4 di atas dapat disimpulkan bahwa dari 96 responden, jumlah responden yang bekerja sebagai PNS sebanyak 18, jumlah responden yang bekerja sebagai pelajar/mahasiswa sebanyak 12, jumlah responden yang bekerja sebagai pegawai swasta sebanyak 5, jumlah responden yang bekerja sebagai wiraswasta sebanyak 41, dan jumlah responden yang bekerja selain dibidang tersebut sebanyak 20 orang. Jadi, dapat disimpulkan bahwa yang paling banyak menjadi nasabah di PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri adalah nasabah yang bekerja sebagai wiraswasta.

e. Karakteristik berdasarkan penghasilan

Tabel 4.5
Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan
PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri

No.	Penghasilan	Jumlah	Persentase (%)
1	< Rp 1 juta	16	16,7%
2	Rp 1 juta – Rp 4 juta	43	44,8%
3	Rp 4 juta – Rp 7 juta	27	28,1%
4	Rp 7 juta – Rp 10 juta	8	8,3%
5	> Rp 10 juta	2	2,1%
Total		**96**	**100%**

Sumber: Data primer diolah, 2020

Dari tabel 4.5 di atas dapat disimpulkan bahwa dari 96 responden, jumlah responden yang berpenghasilan kurang dari Rp 1 juta sebanyak 16, jumlah responden yang berpenghasilan Rp 1 juta – Rp 4 juta sebanyak 43, jumlah responden yang berpenghasilan Rp 4 juta – Rp 7 juta sebanyak 27, jumlah responden yang berpenghasilan Rp 7 juta – Rp 10 juta sebanyak 8, dan jumlah responden yang berpenghasilan lebih dari Rp 10 juta sebanyak 2. Jadi, dapat disimpulkan bahwa yang paling banyak menjadi nasabah di PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri adalah nasabah dengan penghasilan Rp 1 juta – Rp 4 juta.

f. Karakteristik berdasarkan jangka waktu/lamanya responden menjadi nasabah

Tabel 4.6
Karakteristik Responden Berdasarkan Jangka Waktu
PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk Cabang Kediri

No.	Jangka waktu	Jumlah	Persentase (%)
1	< 1 tahun	10	10,4%
2	1 tahun – 4 tahun	41	42,7%
3	4 tahun – 7 tahun	36	37,5%
4	7 tahun – 10 tahun	9	9,4%
Total		**96**	**100%**

Sumber: Data primer diolah, 2020

Dari tabel 4.6 di atas dapat disimpulkan bahwa dari 96 responden, jumlah responden yang menjadi nasabah dengan jangka waktu kurang dari 1 tahun sebanyak 10, jumlah responden menjadi nasabah dengan jangka waktu 1 tahun – 4 tahun sebanyak 41, jumlah responden menjadi nasabah dengan jangka waktu 4 tahun – 7 tahun sebanyak 36, dan jumlah responden menjadi nasabah dengan jangka waktu 7 tahun – 10 tahun sebanyak 9. Jadi, dapat disimpulkan bahwa yang paling banyak menjadi nasabah di PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri adalah nasabah dengan jangka waktu 1 tahun – 4 tahun.

2. Deskripsi Variabel

Dalam penelitian ini terdapat 3 variabel bebas yaitu kualitas pelayanan (X_1), kualitas produk (X_2), *relationship quality* (X_3), dan

variabel terikat adalah loyalitas nasabah (Y) di PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri. Dari empat variabel tersebut disusunlah angket penelitian dan disebarkan kepada 96 responden yang terdiri atas 57 pertanyaan yang dibagi menjadi 4 kategori yaitu:

a. 15 pernyataan digunakan untuk mengukur variabel kualitas pelayanan (X_1)
b. 15 pernyataan digunakan untuk mengukur variabel kualitas produk (X_2)
c. 15 pernyataan digunakan untuk mengukur variabel *relationship quality* (X_3)
d. 12 pernyataan digunakan untuk mengukur variabel loyalitas nasabah (Y).

Setelah angket/kuesioner disebar sebanyak 96 kepada nasabah PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri, kemudian kuesioner yang kembali yaitu sebanyak 96 kuesioner. Berikut merupakan deskripsi variabel setiap indikator dari variabel kualitas pelayanan (X_1), kualitas produk (X_2), *relationship quality* (X_3), dan loyalitas nasabah (Y) yaitu:

a. Deskripsi variabel X_1 (Kualitas Pelayanan)
    1) PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri memiliki gedung yang megah (X_1.1.1)

Tabel 4.7
Tabel Frekuensi Jawaban Indikator X_1.1.1

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	Persentase (%)	Total Skor
1	Sangat Setuju (SS)	5	55	57,3%	275
2	Setuju (S)	4	39	40,6%	156
3	Netral (N)	3	2	2,1%	6
4	Tidak Setuju (TS)	2	0	0%	0
5	Sangat Tidak Setuju (STS)	1	0	0%	0
Total			96	100%	437
Nilai Mean (Rata-rata)					4,55
Nilai Minimum					3
Nilai Maximum					5
Standar Deviasi					0,540

Sumber: Data primer diolah dari SPSS 16.0, 2020

Berdasarkan tabel 4.7 di atas menunjukkan bahwa respon dari 96 responden terhadap variabel X_1.1.1 adalah yang menjawab sangat setuju sebanyak 55 atau 57,3%, setuju sebanyak 39 atau 40,6%, dan netral sebanyak 2 atau 2,1%. Serta dapat diketahui rata-rata jawaban responden sebanyak 4,55 (dibulatkan 5) cenderung sangat setuju.

2) PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri memiliki lahan parkir yang luas (X_1.1.2)

Tabel 4.8
Tabel Frekuensi Jawaban Indikator X_1.1.2

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	Persentase (%)	Total Skor
1	Sangat Setuju (SS)	5	52	54,2%	260
2	Setuju (S)	4	26	27,1%	104
3	Netral (N)	3	18	18,8%	54
4	Tidak Setuju (TS)	2	0	0%	0
5	Sangat Tidak Setuju (STS)	1	0	0%	0
Total			96	100%	418
Nilai Mean (Rata-rata)					4,35
Nilai Minimum					3
Nilai Maximum					5
Standar Deviasi					0,781

Sumber: Data primer diolah dari SPSS 16.0, 2020

Berdasarkan tabel 4.8 di atas menunjukkan bahwa respon dari 96 responden terhadap variabel X_1.1.2 adalah yang menjawab sangat setuju sebanyak 52 atau 54,2%, setuju sebanyak 26 atau 27,1%, dan netral sebanyak 18 atau 18,8%. Serta dapat diketahui rata-rata jawaban responden sebanyak 4,35 (dibulatkan 4) cenderung setuju.

3) PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri memiliki ruang tunggu yang memadai (X_1.1.3)

Tabel 4.9
Tabel Frekuensi Jawaban Indikator X_1.1.3

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	Persentase (%)	Total Skor
1	Sangat Setuju (SS)	5	50	52,1%	250
2	Setuju (S)	4	29	30,2%	116
3	Netral (N)	3	17	17,7%	51
4	Tidak Setuju (TS)	2	0	0%	0
5	Sangat Tidak Setuju (STS)	1	0	0%	0
Total			96	100%	417
Nilai Mean (Rata-rata)					4,34
Nilai Minimum					3
Nilai Maximum					5
Standar Deviasi					0,765

Sumber: Data primer diolah dari SPSS 16.0, 2020

Berdasarkan tabel 4.9 di atas menunjukkan bahwa respon dari 96 responden terhadap variabel X_1.1.3 adalah yang menjawab sangat setuju sebanyak 50 atau 52,1%, setuju sebanyak 29 atau 30,2%, dan netral sebanyak 17 atau 17,7%. Serta dapat diketahui rata-rata jawaban responden sebanyak 4,34 (dibulatkan 4) cenderung setuju.

4) PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri memiliki pegawai yang tanggap dalam menangani persoalan (X_1.2.1)

Tabel 4.10
Tabel Frekuensi Jawaban Indikator X_1.2.1

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	Persentase (%)	Total Skor
1	Sangat Setuju (SS)	5	50	52,1%	250
2	Setuju (S)	4	40	41,7%	160
3	Netral (N)	3	6	6,2%	18
4	Tidak Setuju (TS)	2	0	0%	0
5	Sangat Tidak Setuju (STS)	1	0	0%	0
Total			96	100%	428
Nilai Mean (Rata-rata)					4,46
Nilai Minimum					3
Nilai Maximum					5
Standar Deviasi					0,614

Sumber: Data primer diolah dari SPSS 16.0, 2020

Berdasarkan tabel 4.10 di atas menunjukkan bahwa respon dari 96 responden terhadap variabel X_1.2.1 adalah yang menjawab sangat setuju sebanyak 50 atau 52,1%, setuju sebanyak 40 atau 41,7%, dan netral sebanyak 6 atau 6,2%. Serta dapat diketahui rata-rata jawaban responden sebanyak 4,46 (dibulatkan 5) cenderung sangat setuju.

5) Pegawai PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri selalu memberikan informasi yang akurat (X_1.2.2)

Tabel 4.11
Tabel Frekuensi Jawaban Indikator X_1.2.2

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	Persentase (%)	Total Skor
1	Sangat Setuju (SS)	5	51	53,1%	255
2	Setuju (S)	4	41	42,7%	164
3	Netral (N)	3	4	4,2%	12
4	Tidak Setuju (TS)	2	0	0%	0
5	Sangat Tidak Setuju (STS)	1	0	0%	0
Total			96	100%	431
Nilai Mean (Rata-rata)					4,49
Nilai Minimum					3
Nilai Maximum					5
Standar Deviasi					0,580

Sumber: Data primer diolah dari SPSS 16.0, 2020

Berdasarkan tabel 4.11 di atas menunjukkan bahwa respon dari 96 responden terhadap variabel X_1.2.2 adalah yang menjawab sangat setuju sebanyak 51 atau 53,1%, setuju sebanyak 41 atau 42,7%, dan netral sebanyak 4 atau 4,2%. Serta dapat diketahui rata-rata jawaban responden sebanyak 4,49 (dibulatkan 5) cenderung sangat setuju.

6) Teknologi informasi di PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri canggih dan dapat bersaing (X_1.2.3)

Tabel 4.12
Tabel Frekuensi Jawaban Indikator X_1.2.3

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	Persentase (%)	Total Skor
1	Sangat Setuju (SS)	5	54	56,2%	270
2	Setuju (S)	4	35	36,5%	140
3	Netral (N)	3	7	7,3%	21
4	Tidak Setuju (TS)	2	0	0%	0
5	Sangat Tidak Setuju (STS)	1	0	0%	0
Total			96	100%	431
Nilai Mean (Rata-rata)					4,49
Nilai Minimum					3
Nilai Maximum					5
Standar Deviasi					0,632

Sumber: Data primer diolah dari SPSS 16.0, 2020

Berdasarkan tabel 4.12 di atas menunjukkan bahwa respon dari 96 responden terhadap variabel X_1.2.3 adalah yang menjawab sangat setuju sebanyak 54 atau 56,2%, setuju sebanyak 35 atau 36,5%, dan netral sebanyak 7 atau 7,3%. Serta dapat diketahui rata-rata jawaban responden sebanyak 4,49 (dibulatkan 5) cenderung sangat setuju.

7) Pegawai PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri memberikan perhatian yang maksimal (X_1.3.1)

Tabel 4.13
Tabel Frekuensi Jawaban Indikator X_1.3.1

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	Persentase (%)	Total Skor
1	Sangat Setuju (SS)	5	49	51%	245
2	Setuju (S)	4	45	46,9%	180
3	Netral (N)	3	2	2,1%	6
4	Tidak Setuju (TS)	2	0	0%	0
5	Sangat Tidak Setuju (STS)	1	0	0%	0
Total			96	100%	431
Nilai Mean (Rata-rata)					4,49
Nilai Minimum					3
Nilai Maximum					5
Standar Deviasi					0,543

Sumber: Data primer diolah dari SPSS 16.0, 2020

Berdasarkan tabel 4.13 di atas menunjukkan bahwa respon dari 96 responden terhadap variabel X_1.3.1 adalah yang menjawab sangat setuju sebanyak 49 atau 51%, setuju sebanyak 45 atau 46,9%, dan netral sebanyak 2 atau 2,1%. Serta dapat diketahui rata-rata jawaban responden sebanyak 4,49 (dibulatkan 5) cenderung sangat setuju.

8) Pegawai PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri ikut serta mengatasi masalah yang dihadapi dalam transaksi (X_1.3.2)

Tabel 4.14
Tabel Frekuensi Jawaban Indikator X_1.3.2

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	Persentase (%)	Total Skor
1	Sangat Setuju (SS)	5	53	55,2%	265
2	Setuju (S)	4	37	38,5%	148
3	Netral (N)	3	6	6,2%	18
4	Tidak Setuju (TS)	2	0	0%	0
5	Sangat Tidak Setuju (STS)	1	0	0%	0
Total			96	100%	431
Nilai Mean (Rata-rata)					4,49
Nilai Minimum					3
Nilai Maximum					5
Standar Deviasi					0,615

Sumber: Data primer diolah dari SPSS 16.0, 2020

Berdasarkan tabel 4.14 di atas menunjukkan bahwa respon dari 96 responden terhadap variabel X_1.3.2 adalah yang menjawab sangat setuju sebanyak 53 atau 55,2%, setuju sebanyak 37 atau 38,5%, dan netral sebanyak 6 atau 6,2%. Serta dapat diketahui rata-rata jawaban responden sebanyak 4,49 (dibulatkan 5) cenderung sangat setuju.

9) Pegawai PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri ikut serta dalam kelancaran transaksi (X_1.3.3)

Tabel 4.15
Tabel Frekuensi Jawaban Indikator X_1.3.3

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	Persentase (%)	Total Skor
1	Sangat Setuju (SS)	5	55	57,3%	275
2	Setuju (S)	4	39	40,6%	156
3	Netral (N)	3	2	2,1%	6
4	Tidak Setuju (TS)	2	0	0%	0
5	Sangat Tidak Setuju (STS)	1	0	0%	0
Total			96	100%	437
Nilai Mean (Rata-rata)					4,55
Nilai Minimum					3
Nilai Maximum					5
Standar Deviasi					0,540

Sumber: Data primer diolah dari SPSS 16.0, 2020

Berdasarkan tabel 4.15 di atas menunjukkan bahwa respon dari 96 responden terhadap variabel X_1.3.3 adalah yang menjawab sangat setuju sebanyak 55 atau 57,3%, setuju sebanyak 39 atau 40,6%, dan netral sebanyak 2 atau 2,1%. Serta dapat diketahui rata-rata jawaban responden sebanyak 4,55 (dibulatkan 5) cenderung sangat setuju.

10) PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri memberikan jaminan keamanan dalam bertransaksi (X_1.4.1)

Tabel 4.16
Tabel Frekuensi Jawaban Indikator X_1.4.1

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	Persentase (%)	Total Skor
1	Sangat Setuju (SS)	5	69	71,9%	345
2	Setuju (S)	4	27	28,1%	108
3	Netral (N)	3	0	0%	0
4	Tidak Setuju (TS)	2	0	0%	0
5	Sangat Tidak Setuju (STS)	1	0	0%	0
Total			96	100%	453
Nilai Mean (Rata-rata)					4,72
Nilai Minimum					4
Nilai Maximum					5
Standar Deviasi					0,452

Sumber: Data primer diolah dari SPSS 16.0, 2020

Berdasarkan tabel 4.16 di atas menunjukkan bahwa respon dari 96 responden terhadap variabel X_1.4.1 adalah yang menjawab sangat setuju sebanyak 69 atau 71,9%, dan setuju sebanyak 27 atau 28,1%. Serta dapat diketahui rata-rata jawaban responden sebanyak 4,72 (dibulatkan 5) cenderung sangat setuju.

11) PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri memberikan jaminan keamanan uang nasabah (X_1.4.2)

Tabel 4.17
Tabel Frekuensi Jawaban Indikator X_1.4.2

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	Persentase (%)	Total Skor
1	Sangat Setuju (SS)	5	73	76%	365
2	Setuju (S)	4	23	24%	92
3	Netral (N)	3	0	0%	0
4	Tidak Setuju (TS)	2	0	0%	0
5	Sangat Tidak Setuju (STS)	1	0	0%	0
Total			96	100%	457
Nilai Mean (Rata-rata)					4,76
Nilai Minimum					4
Nilai Maximum					5
Standar Deviasi					0,429

Sumber: Data primer diolah dari SPSS 16.0, 2020

Berdasarkan tabel 4.17 di atas menunjukkan bahwa respon dari 96 responden terhadap variabel X_1.4.2 adalah yang menjawab sangat setuju sebanyak 73 atau 76%, dan setuju sebanyak 23 atau 24%. Serta dapat diketahui rata-rata jawaban responden sebanyak 4,76 (dibulatkan 5) cenderung sangat setuju.

12) PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri memberikan jaminan kehalalan dalam bertransaksi sesuai dengan syariah (X_1.4.3)

Tabel 4.18
Tabel Frekuensi Jawaban Indikator X_1.4.3

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	Persentase (%)	Total Skor
1	Sangat Setuju (SS)	5	71	74%	355
2	Setuju (S)	4	25	26%	100
3	Netral (N)	3	0	0%	0
4	Tidak Setuju (TS)	2	0	0%	0
5	Sangat Tidak Setuju (STS)	1	0	0%	0
Total			96	100%	455
Nilai Mean (Rata-rata)					4,74
Nilai Minimum					4
Nilai Maximum					5
Standar Deviasi					0,441

Sumber: Data primer diolah dari SPSS 16.0, 2020

Berdasarkan tabel 4.18 di atas menunjukkan bahwa respon dari 96 responden terhadap variabel X_1.4.3 adalah yang menjawab sangat setuju sebanyak 71 atau 74%, dan setuju sebanyak 25 atau 26%. Serta dapat diketahui rata-rata jawaban responden sebanyak 4,74 (dibulatkan 5) cenderung sangat setuju.

13) Pegawai PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri mudah diajak komunikasi dalam bertransaksi (X_1.5.1)

Tabel 4.19
Tabel Frekuensi Jawaban Indikator X_1.5.1

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	Persentase (%)	Total Skor
1	Sangat Setuju (SS)	5	58	60,4%	290
2	Setuju (S)	4	27	28,1%	108
3	Netral (N)	3	11	11,5%	33
4	Tidak Setuju (TS)	2	0	0%	0
5	Sangat Tidak Setuju (STS)	1	0	0%	0
Total			96	100%	431
Nilai Mean (Rata-rata)					4,49
Nilai Minimum					3
Nilai Maximum					5
Standar Deviasi					0,696

Sumber: Data primer diolah dari SPSS 16.0, 2020

Berdasarkan tabel 4.19 di atas menunjukkan bahwa respon dari 96 responden terhadap variabel X_1.5.1 adalah yang menjawab sangat setuju sebanyak 58 atau 60,4%, setuju sebanyak 27 atau 28,1%, dan netral sebanyak 11 atau 11,5%. Serta dapat diketahui rata-rata jawaban responden sebanyak 4,49 (dibulatkan 5) cenderung sangat setuju.

14) Pegawai PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri memahami kebutuhan nasabah (X_1.5.2)

Tabel 4.20
Tabel Frekuensi Jawaban Indikator X_1.5.2

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	Persentase (%)	Total Skor
1	Sangat Setuju (SS)	5	57	59,4%	285
2	Setuju (S)	4	39	40,6%	156
3	Netral (N)	3	0	0%	0
4	Tidak Setuju (TS)	2	0	0%	0
5	Sangat Tidak Setuju (STS)	1	0	0%	0
Total			96	100%	441
Nilai Mean (Rata-rata)					4,59
Nilai Minimum					4
Nilai Maximum					5
Standar Deviasi					0,494

Sumber: Data primer diolah dari SPSS 16.0, 2020

Berdasarkan tabel 4.20 di atas menunjukkan bahwa respon dari 96 responden terhadap variabel X_1.5.2 adalah yang menjawab sangat setuju sebanyak 57 atau 59,4%, dan setuju sebanyak 39 atau 40,6%. Serta dapat diketahui rata-rata jawaban responden sebanyak 4,59 (dibulatkan 5) cenderung sangat setuju.

15) Pegawai PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri tidak membeda-bedakan dalam memberikan pelayanan (X_1.5.3)

Tabel 4.21
Tabel Frekuensi Jawaban Indikator X_1.5.3

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	Persentase (%)	Total Skor
1	Sangat Setuju (SS)	5	58	60,4%	290
2	Setuju (S)	4	38	39,6%	152
3	Netral (N)	3	0	0%	0
4	Tidak Setuju (TS)	2	0	0%	0
5	Sangat Tidak Setuju (STS)	1	0	0%	0
Total			96	100%	442
Nilai Mean (Rata-rata)					4,60
Nilai Minimum					4
Nilai Maximum					5
Standar Deviasi					0,492

Sumber: Data primer diolah dari SPSS 16.0, 2020

Berdasarkan tabel 4.21 di atas menunjukkan bahwa respon dari 96 responden terhadap variabel X_1.5.3 adalah yang menjawab sangat setuju sebanyak 58 atau 60,4%, dan setuju sebanyak 38 atau 39,6%. Serta dapat diketahui rata-rata jawaban responden sebanyak 4,60 (dibulatkan 5) cenderung sangat setuju.

Berikut terdapat tabel dari rangkuman analisis tabel frekuensi atau data deskripsi variabel Kualitas Pelayanan (X_1) dari 96 responden:

Tabel 4.22
Rangkuman Data Deskripsi Variabel Kualitas Pelayanan (X_1)

Item	SS		S		N		TS		STS	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
$X_{1.1.1}$	55	57,3%	39	40,6%	2	2,1%	0	0%	0	0%
$X_{1.1.2}$	52	54,2%	26	27,1%	18	18,8%	0	0%	0	0%
$X_{1.1.3}$	50	52,1%	29	30,2%	17	17,7%	0	0%	0	0%
$X_{1.2.1}$	50	52,1%	40	41,7%	6	6,2%	0	0%	0	0%
$X_{1.2.2}$	51	53,1%	41	42,7%	4	4,2%	0	0%	0	0%
$X_{1.2.3}$	54	56,2%	35	36,5%	7	7,3%	0	0%	0	0%
$X_{1.3.1}$	49	51%	45	46,9%	2	2,1%	0	0%	0	0%
$X_{1.3.2}$	53	55,2%	37	38,5%	6	6,2%	0	0%	0	0%
$X_{1.3.3}$	55	57,3%	39	40,6%	2	2,1%	0	0%	0	0%
$X_{1.4.1}$	69	71,9%	27	28,1%	0	0%	0	0%	0	0%
$X_{1.4.2}$	73	76%	23	24%	0	0%	0	0%	0	0%
$X_{1.4.3}$	71	74%	25	26%	0	0%	0	0%	0	0%
$X_{1.5.1}$	58	60,4%	27	28,1%	11	11,5%	0	0%	0	0%
$X_{1.5.2}$	57	59,4%	39	40,6%	0	0%	0	0%	0	0%
$X_{1.5.3}$	58	60,4%	38	39,6%	0	0%	0	0%	0	0%

Sumber: Data primer diolah dari SPSS 16.0, 2020

Berdasarkan tabel 4.22 di atas dapat diketahui bahwa hasil rekapitulasi kuesioner dari 96 responden terhadap variabel Kualitas Pelayanan (X_1) adalah yang menjawab sangat setuju paling banyak pada indikator $X_{1.4.2}$ sebanyak 73 atau 76%, pendapat setuju paling banyak pada indikator $X_{1.3.1}$ sebanyak 45 atau 46,9%, dan pendapat netral paling banyak pada indikator $X_{1.1.2}$ sebanyak 18 atau 18,8%. Dari indikator tersebut yang paling dominan ialah jawaban sangat setuju pada indikator $X_{1.4.2}$ yaitu PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri memberikan jaminan keamanan uang nasabah.

Berikut terdapat tabel dari rangkuman analisis statistik deskriptif variabel Kualitas Pelayanan (X_1):

Tabel 4.23
Rangkuman Statistik Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan (X_1)

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
X1.1.1	96	3	5	4.55	.540
X1.1.2	96	3	5	4.35	.781
X1.1.3	96	3	5	4.34	.765
X1.2.1	96	3	5	4.46	.614
X1.2.2	96	3	5	4.49	.580
X1.2.3	96	3	5	4.49	.632
X1.3.1	96	3	5	4.49	.543
X1.3.2	96	3	5	4.49	.615
X1.3.3	96	3	5	4.55	.540
X1.4.1	96	4	5	4.72	.452
X1.4.2	96	4	5	4.76	.429
X1.4.3	96	4	5	4.74	.441
X1.5.1	96	3	5	4.49	.696
X1.5.2	96	4	5	4.59	.494
X1.5.3	96	4	5	4.60	.492
Valid N (listwise)	96				

Sumber: Data primer diolah dari SPSS 16.0, 2020

Berdasarkan tabel 4.23 di atas dapat diketahui bahwa keragaman jawaban terletak pada item $X_{1.1.2}$ (merumuskan peran untuk mencapai tujuan) karena standar deviasinya paling tinggi yaitu 0,781. Pemerataan jawaban terletak pada

item $X_{1.4.2}$ (tidak takut gagal) karena standar deviasinya yang paling kecil yaitu 0,429.

b. Deskripsi variabel X_2 (Kualitas Produk)

1) Produk yang ditawarkan PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri sesuai dengan kebutuhan nasabah (X_2.1.1)

Tabel 4.24
Tabel Frekuensi Jawaban Indikator X_2.1.1

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	Persentase (%)	Total Skor
1	Sangat Setuju (SS)	5	56	58,3%	280
2	Setuju (S)	4	33	34,4%	132
3	Netral (N)	3	7	7,3%	21
4	Tidak Setuju (TS)	2	0	0%	0
5	Sangat Tidak Setuju (STS)	1	0	0%	0
Total			96	100%	433
Nilai Mean (Rata-rata)					4,51
Nilai Minimum					3
Nilai Maximum					5
Standar Deviasi					0,632

Sumber: Data primer diolah dari SPSS 16.0, 2020

Berdasarkan tabel 4.24 di atas menunjukkan bahwa respon dari 96 responden terhadap variabel X_2.1.1 adalah yang menjawab sangat setuju sebanyak 56 atau 58,3%, setuju sebanyak 33 atau 34,4%, dan netral sebanyak 7 atau 7,3%. Serta dapat diketahui rata-

rata jawaban responden sebanyak 4,51 (dibulatkan 5) cenderung sangat setuju.

2) Produk PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri sangat handal karena dengan sistem bagi hasil yang tidak merugikan nasabah (X_2.1.2)

Tabel 4.25
Tabel Frekuensi Jawaban Indikator X_2.1.2

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	Persentase (%)	Total Skor
1	Sangat Setuju (SS)	5	63	65,6%	315
2	Setuju (S)	4	30	31,2%	120
3	Netral (N)	3	3	3,1%	9
4	Tidak Setuju (TS)	2	0	0%	0
5	Sangat Tidak Setuju (STS)	1	0	0%	0
Total			96	100%	444
Nilai Mean (Rata-rata)					4,62
Nilai Minimum					3
Nilai Maximum					5
Standar Deviasi					0,548

Sumber: Data primer diolah dari SPSS 16.0, 2020

Berdasarkan tabel 4.25 di atas menunjukkan bahwa respon dari 96 responden terhadap variabel X_2.1.2 adalah yang menjawab sangat setuju sebanyak 63 atau 65,6%, setuju sebanyak 30 atau 31,2%, dan netral sebanyak 3 atau 3,1%. Serta dapat diketahui rata-

rata jawaban responden sebanyak 4,62 (dibulatkan 5) cenderung sangat setuju.

3) Produk yang dimiliki PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri mampu bersaing secara kompetitif dalam bisnis (X_2.1.3)

Tabel 4.26
Tabel Frekuensi Jawaban Indikator X_2.1.3

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	Persentase (%)	Total Skor
1	Sangat Setuju (SS)	5	60	62,5%	300
2	Setuju (S)	4	34	35,4%	136
3	Netral (N)	3	2	2,1%	6
4	Tidak Setuju (TS)	2	0	0%	0
5	Sangat Tidak Setuju (STS)	1	0	0%	0
Total			96	100%	442
Nilai Mean (Rata-rata)					4,60
Nilai Minimum					3
Nilai Maximum					5
Standar Deviasi					0,533

Sumber: Data primer diolah dari SPSS 16.0, 2020

Berdasarkan tabel 4.26 di atas menunjukkan bahwa respon dari 96 responden terhadap variabel X_2.1.3 adalah yang menjawab sangat setuju sebanyak 60 atau 62,5%, setuju sebanyak 34 atau 35,4%, dan netral sebanyak 2 atau 2,1%. Serta dapat diketahui rata-

rata jawaban responden sebanyak 4,60 (dibulatkan 5) cenderung sangat setuju.

4) Produk yang ditawarkan PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri tidak ada di bank lain (X_2.2.1)

Tabel 4.27
Tabel Frekuensi Jawaban Indikator X_2.2.1

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	Persentase (%)	Total Skor
1	Sangat Setuju (SS)	5	65	67,7%	325
2	Setuju (S)	4	28	29,2%	112
3	Netral (N)	3	3	3,1%	9
4	Tidak Setuju (TS)	2	0	0%	0
5	Sangat Tidak Setuju (STS)	1	0	0%	0
Total			96	100%	446
Nilai Mean (Rata-rata)					4,65
Nilai Minimum					3
Nilai Maximum					5
Standar Deviasi					0,542

Sumber: Data primer diolah dari SPSS 16.0, 2020

Berdasarkan tabel 4.27 di atas menunjukkan bahwa respon dari 96 responden terhadap variabel X_2.2.1 adalah yang menjawab sangat setuju sebanyak 65 atau 67,7%, setuju sebanyak 28 atau 29,2%, dan netral sebanyak 3 atau 3,1%. Serta dapat diketahui rata-rata jawaban responden sebanyak 4,65 (dibulatkan 5) cenderung sangat setuju.

5) Produk PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri sudah terjamin karena terdapat sertifikat halal dari Majelis Ulama Indonesia (MUI) dan Dewan Pengawas Syariah (DPS) (X_2.2.2)

Tabel 4.28
Tabel Frekuensi Jawaban Indikator X_2.2.2

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	Persentase (%)	Total Skor
1	Sangat Setuju (SS)	5	82	85,4%	410
2	Setuju (S)	4	14	14,6%	56
3	Netral (N)	3	0	0%	0
4	Tidak Setuju (TS)	2	0	0%	0
5	Sangat Tidak Setuju (STS)	1	0	0%	0
Total			96	100%	466
Nilai Mean (Rata-rata)					4,85
Nilai Minimum					4
Nilai Maximum					5
Standar Deviasi					0,355

Sumber: Data primer diolah dari SPSS 16.0, 2020

Berdasarkan tabel 4.28 di atas menunjukkan bahwa respon dari 96 responden terhadap variabel X_2.2.2 adalah yang menjawab sangat setuju sebanyak 82 atau 85,4%, dan setuju sebanyak 14 atau 14,6%. Serta dapat diketahui rata-rata jawaban responden sebanyak 4,85 (dibulatkan 5) cenderung sangat setuju.

6) Produk PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri memiliki aplikasi m-Banking yang dapat memudahkan nasabah untuk bertransaksi sewaktu-waktu (X_2.2.3)

Tabel 4.29
Tabel Frekuensi Jawaban Indikator X_2.2.3

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	Persentase (%)	Total Skor
1	Sangat Setuju (SS)	5	66	68,8%	330
2	Setuju (S)	4	30	31,2%	120
3	Netral (N)	3	0	0%	0
4	Tidak Setuju (TS)	2	0	0%	0
5	Sangat Tidak Setuju (STS)	1	0	0%	0
Total			96	100%	450
Nilai Mean (Rata-rata)					4,69
Nilai Minimum					4
Nilai Maximum					5
Standar Deviasi					0,466

Sumber: Data primer diolah dari SPSS 16.0, 2020

Berdasarkan tabel 4.29 di atas menunjukkan bahwa respon dari 96 responden terhadap variabel X_2.2.3 adalah yang menjawab sangat setuju sebanyak 66 atau 68,8%, dan setuju sebanyak 30 atau 31,2%. Serta dapat diketahui rata-rata jawaban responden sebanyak 4,69 (dibulatkan 5) cenderung sangat setuju.

7) Produk yang dimiliki PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri memberikan manfaat yang dirasakan baik oleh nasabah (X_2.3.1)

Tabel 4.30
Tabel Frekuensi Jawaban Indikator X_2.3.1

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	Persentase (%)	Total Skor
1	Sangat Setuju (SS)	5	70	72,9%	350
2	Setuju (S)	4	26	27,1%	104
3	Netral (N)	3	0	0%	0
4	Tidak Setuju (TS)	2	0	0%	0
5	Sangat Tidak Setuju (STS)	1	0	0%	0
Total			96	100%	454
Nilai Mean (Rata-rata)					4,73
Nilai Minimum					4
Nilai Maximum					5
Standar Deviasi					0,447

Sumber: Data primer diolah dari SPSS 16.0, 2020

Berdasarkan tabel 4.30 di atas menunjukkan bahwa respon dari 96 responden terhadap variabel X_2.3.1 adalah yang menjawab sangat setuju sebanyak 70 atau 72,9%, dan setuju sebanyak 26 atau 27,1%. Serta dapat diketahui rata-rata jawaban responden sebanyak 4,73 (dibulatkan 5) cenderung sangat setuju.

8) Produk yang ditawarkan PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri sangat sesuai antara isi dan tampilannya karena adanya prinsip kejujuran (X_2.3.2)

Tabel 4.31
Tabel Frekuensi Jawaban Indikator X_2.3.2

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	Persentase (%)	Total Skor
1	Sangat Setuju (SS)	5	55	57,3%	275
2	Setuju (S)	4	41	42,7%	164
3	Netral (N)	3	0	0%	0
4	Tidak Setuju (TS)	2	0	0%	0
5	Sangat Tidak Setuju (STS)	1	0	0%	0
Total			96	100%	439
Nilai Mean (Rata-rata)					4,57
Nilai Minimum					4
Nilai Maximum					5
Standar Deviasi					0,497

Sumber: Data primer diolah dari SPSS 16.0, 2020

Berdasarkan tabel 4.31 di atas menunjukkan bahwa respon dari 96 responden terhadap variabel X_2.3.2 adalah yang menjawab sangat setuju sebanyak 55 atau 57,3%, dan setuju sebanyak 41 atau 42,7%. Serta dapat diketahui rata-rata jawaban responden sebanyak 4,57 (dibulatkan 5) cenderung sangat setuju.

9) Produk yang dimiliki PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri sesuai dengan standar yang telah

ditetapkan mengikuti perkembangan kebutuhan nasabah (X_2.3.3)

Tabel 4.32
Tabel Frekuensi Jawaban Indikator X_2.3.3

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	Persentase (%)	Total Skor
1	Sangat Setuju (SS)	5	64	66,7%	320
2	Setuju (S)	4	32	33,3%	128
3	Netral (N)	3	0	0%	0
4	Tidak Setuju (TS)	2	0	0%	0
5	Sangat Tidak Setuju (STS)	1	0	0%	0
Total			96	100%	448
Nilai Mean (Rata-rata)					4,67
Nilai Minimum					4
Nilai Maximum					5
Standar Deviasi					0,474

Sumber: Data primer diolah dari SPSS 16.0, 2020

Berdasarkan tabel 4.32 di atas menunjukkan bahwa respon dari 96 responden terhadap variabel X_2.3.3 adalah yang menjawab sangat setuju sebanyak 64 atau 66,7%, dan setuju sebanyak 32 atau 33,3%. Serta dapat diketahui rata-rata jawaban responden sebanyak 4,67 (dibulatkan 5) cenderung sangat setuju.

10) Produk yang ditawarkan PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri bermacam-macam atau bervariasi yang memiliki daya tarik tersendiri (X_2.4.1)

Tabel 4.33
Tabel Frekuensi Jawaban Indikator X_2.4.1

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	Persentase (%)	Total Skor
1	Sangat Setuju (SS)	5	56	58,3%	280
2	Setuju (S)	4	40	41,7%	160
3	Netral (N)	3	0	0%	0
4	Tidak Setuju (TS)	2	0	0%	0
5	Sangat Tidak Setuju (STS)	1	0	0%	0
Total			96	100%	440
Nilai Mean (Rata-rata)					4,58
Nilai Minimum					4
Nilai Maximum					5
Standar Deviasi					0,496

Sumber: Data primer diolah dari SPSS 16.0, 2020

Berdasarkan tabel 4.33 di atas menunjukkan bahwa respon dari 96 responden terhadap variabel X_2.4.1 adalah yang menjawab sangat setuju sebanyak 56 atau 58,3%, dan setuju sebanyak 40 atau 41,7%. Serta dapat diketahui rata-rata jawaban responden sebanyak 4,58 (dibulatkan 5) cenderung sangat setuju.

11) Produk yang ditawarkan PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri sangat bagus karena dipromosikan dengan penampilan yang indah dan elegan (X_2.4.2)

Tabel 4.34
Tabel Frekuensi Jawaban Indikator X_2.4.2

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	Persentase (%)	Total Skor
1	Sangat Setuju (SS)	5	68	70,8%	340
2	Setuju (S)	4	28	29,2%	112
3	Netral (N)	3	0	0%	0
4	Tidak Setuju (TS)	2	0	0%	0
5	Sangat Tidak Setuju (STS)	1	0	0%	0
Total			96	100%	452
Nilai Mean (Rata-rata)					4,71
Nilai Minimum					4
Nilai Maximum					5
Standar Deviasi					0,457

Sumber: Data primer diolah dari SPSS 16.0, 2020

Berdasarkan tabel 4.34 di atas menunjukkan bahwa respon dari 96 responden terhadap variabel X_2.4.2 adalah yang menjawab sangat setuju sebanyak 68 atau 70,8%, dan setuju sebanyak 28 atau 29,2%. Serta dapat diketahui rata-rata jawaban responden sebanyak 4,71 (dibulatkan 5) cenderung sangat setuju.

12) Produk yang ditawarkan PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri memiliki keunikan yang didesain menarik (X_2.4.3)

Tabel 4.35
Tabel Frekuensi Jawaban Indikator X_2.4.3

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	Persentase (%)	Total Skor
1	Sangat Setuju (SS)	5	75	78,1%	375
2	Setuju (S)	4	21	21,9%	84
3	Netral (N)	3	0	0%	0
4	Tidak Setuju (TS)	2	0	0%	0
5	Sangat Tidak Setuju (STS)	1	0	0%	0
Total			96	100%	459
Nilai Mean (Rata-rata)					4,78
Nilai Minimum					4
Nilai Maximum					5
Standar Deviasi					0,416

Sumber: Data primer diolah dari SPSS 16.0, 2020

Berdasarkan tabel 4.35 di atas menunjukkan bahwa respon dari 96 responden terhadap variabel X_2.4.3 adalah yang menjawab sangat setuju sebanyak 75 atau 78,1%, dan setuju sebanyak 21 atau 21,9%. Serta dapat diketahui rata-rata jawaban responden sebanyak 4,78 (dibulatkan 5) cenderung sangat setuju.

13) Banyak keunggulan produk PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri yang ditawarkan kepada nasabah (X_2.5.1)

Tabel 4.36
Tabel Frekuensi Jawaban Indikator X_2.5.1

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	Persentase (%)	Total Skor
1	Sangat Setuju (SS)	5	73	76%	365
2	Setuju (S)	4	23	24%	92
3	Netral (N)	3	0	0%	0
4	Tidak Setuju (TS)	2	0	0%	0
5	Sangat Tidak Setuju (STS)	1	0	0%	0
Total			96	100%	457
Nilai Mean (Rata-rata)					4,76
Nilai Minimum					4
Nilai Maximum					5
Standar Deviasi					0,429

Sumber: Data primer diolah dari SPSS 16.0, 2020

Berdasarkan tabel 4.36 di atas menunjukkan bahwa respon dari 96 responden terhadap variabel X_2.5.1 adalah yang menjawab sangat setuju sebanyak 73 atau 76%, dan setuju sebanyak 23 atau 24%. Serta dapat diketahui rata-rata jawaban responden sebanyak 4,76 (dibulatkan 5) cenderung sangat setuju.

14) Produk yang ditawarkan PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri dapat menimbulkan pesan religius bagi nasabahnya (X_2.5.2)

Tabel 4.37
Tabel Frekuensi Jawaban Indikator X_2.5.2

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	Persentase (%)	Total Skor
1	Sangat Setuju (SS)	5	77	80,2%	385
2	Setuju (S)	4	19	19,8%	76
3	Netral (N)	3	0	0%	0
4	Tidak Setuju (TS)	2	0	0%	0
5	Sangat Tidak Setuju (STS)	1	0	0%	0
Total			96	100%	461
Nilai Mean (Rata-rata)					4,80
Nilai Minimum					4
Nilai Maximum					5
Standar Deviasi					0,401

Sumber: Data primer diolah dari SPSS 16.0, 2020

Berdasarkan tabel 4.37 di atas menunjukkan bahwa respon dari 96 responden terhadap variabel X_2.5.2 adalah yang menjawab sangat setuju sebanyak 77 atau 80,2%, dan setuju sebanyak 19 atau 19,8%. Serta dapat diketahui rata-rata jawaban responden sebanyak 4,80 (dibulatkan 5) cenderung sangat setuju.

15) PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri memiliki citra dan reputasi produk yang berkualitas tinggi (X_2.5.3)

Tabel 4.38
Tabel Frekuensi Jawaban Indikator X_2.5.3

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	Persentase (%)	Total Skor
1	Sangat Setuju (SS)	5	80	83,3%	400
2	Setuju (S)	4	16	16,7%	64
3	Netral (N)	3	0	0%	0
4	Tidak Setuju (TS)	2	0	0%	0
5	Sangat Tidak Setuju (STS)	1	0	0%	0
Total			96	100%	464
Nilai Mean (Rata-rata)					4,83
Nilai Minimum					4
Nilai Maximum					5
Standar Deviasi					0,375

Sumber: Data primer diolah dari SPSS 16.0, 2020

Berdasarkan tabel 4.38 di atas menunjukkan bahwa respon dari 96 responden terhadap variabel X_2.5.3 adalah yang menjawab sangat setuju sebanyak 80 atau 83,3%, dan setuju sebanyak 16 atau 16,7%. Serta dapat diketahui rata-rata jawaban responden sebanyak 4,83 (dibulatkan 5) cenderung sangat setuju.

Berikut terdapat tabel dari rangkuman analisis tabel frekuensi atau data deskripsi variabel Kualitas Produk (X_2) dari 96 responden:

Tabel 4.39
Rangkuman Data Deskripsi Variabel Kualitas Produk (X_2)

Item	SS		S		N		TS		STS	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
$X_{2.1.1}$	56	58,3%	33	34,4%	7	7,3%	0	0%	0	0%
$X_{2.1.2}$	63	65,6%	30	31,2%	3	3,1%	0	0%	0	0%
$X_{2.1.3}$	60	62,5%	34	35,4%	2	2,1%	0	0%	0	0%
$X_{2.2.1}$	65	67,7%	28	29,2%	3	3,1%	0	0%	0	0%
$X_{2.2.2}$	82	85,4%	14	14,6%	0	0%	0	0%	0	0%
$X_{2.2.3}$	66	68,8%	30	31,2%	0	0%	0	0%	0	0%
$X_{2.3.1}$	70	72,9%	26	27,1%	0	0%	0	0%	0	0%
$X_{2.3.2}$	55	57,3%	41	42,7%	0	0%	0	0%	0	0%
$X_{2.3.3}$	64	66,7%	32	33,3%	0	0%	0	0%	0	0%
$X_{2.4.1}$	56	58,3%	40	41,7%	0	0%	0	0%	0	0%
$X_{2.4.2}$	68	70,8%	28	29,2%	0	0%	0	0%	0	0%
$X_{2.4.3}$	75	78,1%	21	21,9%	0	0%	0	0%	0	0%
$X_{2.5.1}$	73	76%	23	24%	0	0%	0	0%	0	0%
$X_{2.5.2}$	77	80,2%	19	19,8%	0	0%	0	0%	0	0%
$X_{2.5.3}$	80	83,3%	16	16,7%	0	0%	0	0%	0	0%

Sumber: Data primer diolah dari SPSS 16.0, 2020

Berdasarkan tabel 4.39 di atas dapat diketahui bahwa hasil rekapitulasi kuesioner dari 96 responden terhadap variabel Kualitas Produk (X_2) adalah yang menjawab sangat setuju paling banyak pada indikator $X_{2.2.2}$ sebanyak 82 atau 85,4%, pendapat setuju paling banyak pada indikator $X_{2.3.2}$ sebanyak 41 atau 42,7%, pendapat netral paling banyak pada indikator $X_{2.1.1}$ sebanyak 7 atau 7,3%. Dari indikator tersebut yang paling dominan ialah jawaban sangat setuju pada indikator $X_{2.2.2}$ yaitu Produk PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri sudah terjamin karena terdapat sertifikat halal dari MUI dan DPS.

Berikut terdapat tabel dari rangkuman analisis statistik deskriptif variabel Kualitas Produk (X_2):

Tabel 4.40
Rangkuman Statistik Deskriptif Variabel Kualitas Produk (X_2)

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
X2.1.1	96	3	5	4.51	.632
X2.1.2	96	3	5	4.62	.548
X2.1.3	96	3	5	4.60	.533
X2.2.1	96	3	5	4.65	.542
X2.2.2	96	4	5	4.85	.355
X2.2.3	96	4	5	4.69	.466
X2.3.1	96	4	5	4.73	.447
X2.3.2	96	4	5	4.57	.497
X2.3.3	96	4	5	4.67	.474
X2.4.1	96	4	5	4.58	.496
X2.4.2	96	4	5	4.71	.457
X2.4.3	96	4	5	4.78	.416
X2.5.1	96	4	5	4.76	.429
X2.5.2	96	4	5	4.80	.401
X2.5.3	96	4	5	4.83	.375
Valid N (listwise)	96				

Sumber: Data primer diolah dari SPSS 16.0, 2020

Berdasarkan tabel 4.40 di atas dapat diketahui bahwa keragaman jawaban terletak pada item $X_{2.1.1}$ (merumuskan peran untuk mencapai tujuan) karena standar deviasinya paling tinggi yaitu 0,632. Pemerataan jawaban terletak pada

item $X_{2.2.2}$ (tidak takut gagal) karena standar deviasinya yang paling kecil yaitu 0,355.

c. Deskripsi variabel X_3 (*Relationship Quality*)

1) PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri menyediakan layanan berkualitas dengan konsisten (X_3.1.1)

Tabel 4.41
Tabel Frekuensi Jawaban Indikator X_3.1.1

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	Persentase (%)	Total Skor
1	Sangat Setuju (SS)	5	53	55,2%	265
2	Setuju (S)	4	39	40,6%	156
3	Netral (N)	3	4	4,2%	12
4	Tidak Setuju (TS)	2	0	0%	0
5	Sangat Tidak Setuju (STS)	1	0	0%	0
Total			96	100%	433
Nilai Mean (Rata-rata)					4,51
Nilai Minimum					3
Nilai Maximum					5
Standar Deviasi					0,580

Sumber: Data primer diolah dari SPSS 16.0, 2020

Berdasarkan tabel 4.41 di atas menunjukkan bahwa respon dari 96 responden terhadap variabel X_3.1.1 adalah yang menjawab sangat setuju sebanyak 53 atau 55,2%, setuju sebanyak 39 atau 40,6%, dan netral sebanyak 4 atau 4,2%. Serta dapat diketahui rata-

rata jawaban responden sebanyak 4,51 (dibulatkan 5) cenderung sangat setuju.

2) PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri memberikan keamanan dalam bertransaksi (X_3.1.2)

Tabel 4.42
Tabel Frekuensi Jawaban Indikator X_3.1.2

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	Persentase (%)	Total Skor
1	Sangat Setuju (SS)	5	85	88,5%	425
2	Setuju (S)	4	11	11,5%	44
3	Netral (N)	3	0	0%	0
4	Tidak Setuju (TS)	2	0	0%	0
5	Sangat Tidak Setuju (STS)	1	0	0%	0
Total			96	100%	469
Nilai Mean (Rata-rata)					4,89
Nilai Minimum					4
Nilai Maximum					5
Standar Deviasi					0,320

Sumber: Data primer diolah dari SPSS 16.0, 2020

Berdasarkan tabel 4.42 di atas menunjukkan bahwa respon dari 96 responden terhadap variabel X_3.1.2 adalah yang menjawab sangat setuju sebanyak 85 atau 88,5%, dan setuju sebanyak 11 atau 11,5%. Serta dapat diketahui rata-rata jawaban responden sebanyak 4,89 (dibulatkan 5) cenderung sangat setuju.

3) PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri mempunyai reputasi yang baik (X_3.1.3)

Tabel 4.43
Tabel Frekuensi Jawaban Indikator X_3.1.3

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	Persentase (%)	Total Skor
1	Sangat Setuju (SS)	5	57	59,4%	285
2	Setuju (S)	4	39	40,6%	156
3	Netral (N)	3	0	0%	0
4	Tidak Setuju (TS)	2	0	0%	0
5	Sangat Tidak Setuju (STS)	1	0	0%	0
Total			96	100%	441
Nilai Mean (Rata-rata)					4,59
Nilai Minimum					4
Nilai Maximum					5
Standar Deviasi					0,494

Sumber: Data primer diolah dari SPSS 16.0, 2020

Berdasarkan tabel 4.43 di atas menunjukkan bahwa respon dari 96 responden terhadap variabel X_3.1.3 adalah yang menjawab sangat setuju sebanyak 57 atau 59,4%, dan setuju sebanyak 39 atau 40,6%. Serta dapat diketahui rata-rata jawaban responden sebanyak 4,59 (dibulatkan 5) cenderung sangat setuju.

4) PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri memiliki teknologi dan fasilitas sesuai dengan harapan nasabah (X_3.2.1)

Tabel 4.44
Tabel Frekuensi Jawaban Indikator X_3.2.1

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	Persentase (%)	Total Skor
1	Sangat Setuju (SS)	5	63	65,6%	315
2	Setuju (S)	4	31	32,3%	124
3	Netral (N)	3	2	2,1%	6
4	Tidak Setuju (TS)	2	0	0%	0
5	Sangat Tidak Setuju (STS)	1	0	0%	0
Total			96	100%	445
Nilai Mean (Rata-rata)					4,64
Nilai Minimum					3
Nilai Maximum					5
Standar Deviasi					0,526

Sumber: Data primer diolah dari SPSS 16.0, 2020

Berdasarkan tabel 4.44 di atas menunjukkan bahwa respon dari 96 responden terhadap variabel X_3.2.1 adalah yang menjawab sangat setuju sebanyak 63 atau 65,6%, setuju sebanyak 31 atau 32,3%, dan netral sebanyak 2 atau 2,1%. Serta dapat diketahui rata-rata jawaban responden sebanyak 4,64 (dibulatkan 5) cenderung sangat setuju.

5) Pegawai PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri melakukan pelayanan kepada nasabah dengan baik dan cepat (X_3.2.2)

Tabel 4.45
Tabel Frekuensi Jawaban Indikator X_3.2.2

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	Persentase (%)	Total Skor
1	Sangat Setuju (SS)	5	56	58,3%	280
2	Setuju (S)	4	39	40,6%	156
3	Netral (N)	3	1	1%	3
4	Tidak Setuju (TS)	2	0	0%	0
5	Sangat Tidak Setuju (STS)	1	0	0%	0
Total			96	100%	439
Nilai Mean (Rata-rata)					4,57
Nilai Minimum					3
Nilai Maximum					5
Standar Deviasi					0,518

Sumber: Data primer diolah dari SPSS 16.0, 2020

Berdasarkan tabel 4.45 di atas menunjukkan bahwa respon dari 96 responden terhadap variabel X_3.2.2 adalah yang menjawab sangat setuju sebanyak 56 atau 58,3%, setuju sebanyak 39 atau 40,6%, dan netral sebanyak 1 atau 1%. Serta dapat diketahui rata-rata jawaban responden sebanyak 4,57 (dibulatkan 5) cenderung sangat setuju.

6) Harga produk dan biaya transaksi PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri lebih sesuai dari bank lain (X_3.2.3)

Tabel 4.46
Tabel Frekuensi Jawaban Indikator X_3.2.3

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	Persentase (%)	Total Skor
1	Sangat Setuju (SS)	5	62	64,6%	310
2	Setuju (S)	4	34	35,4%	136
3	Netral (N)	3	0	0%	0
4	Tidak Setuju (TS)	2	0	0%	0
5	Sangat Tidak Setuju (STS)	1	0	0%	0
Total			96	100%	446
Nilai Mean (Rata-rata)					4,65
Nilai Minimum					4
Nilai Maximum					5
Standar Deviasi					0,481

Sumber: Data primer diolah dari SPSS 16.0, 2020

Berdasarkan tabel 4.46 di atas menunjukkan bahwa respon dari 96 responden terhadap variabel X_3.2.3 adalah yang menjawab sangat setuju sebanyak 62 atau 64,6%, dan setuju sebanyak 34 atau 35,4%. Serta dapat diketahui rata-rata jawaban responden sebanyak 4,65 (dibulatkan 5) cenderung sangat setuju.

7) Pegawai PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri memberikan informasi yang tepat sasaran (X_3.3.1)

Tabel 4.47
Tabel Frekuensi Jawaban Indikator X_3.3.1

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	Persentase (%)	Total Skor
1	Sangat Setuju (SS)	5	53	55,2%	265
2	Setuju (S)	4	43	44,8%	172
3	Netral (N)	3	0	0%	0
4	Tidak Setuju (TS)	2	0	0%	0
5	Sangat Tidak Setuju (STS)	1	0	0%	0
Total			96	100%	437
Nilai Mean (Rata-rata)					4,55
Nilai Minimum					4
Nilai Maximum					5
Standar Deviasi					0,500

Sumber: Data primer diolah dari SPSS 16.0, 2020

Berdasarkan tabel 4.47 di atas menunjukkan bahwa respon dari 96 responden terhadap variabel X_3.3.1 adalah yang menjawab sangat setuju sebanyak 53 atau 55,2%, dan setuju sebanyak 43 atau 44,8%. Serta dapat diketahui rata-rata jawaban responden sebanyak 4,55 (dibulatkan 5) cenderung sangat setuju.

8) Pegawai PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri dalam berkomunikasi menggunakan tutur kata yang lembut dan sopan (X_3.3.2)

Tabel 4.48
Tabel Frekuensi Jawaban Indikator X_3.3.2

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	Persentase (%)	Total Skor
1	Sangat Setuju (SS)	5	60	62,5%	300
2	Setuju (S)	4	36	37,5%	144
3	Netral (N)	3	0	0%	0
4	Tidak Setuju (TS)	2	0	0%	0
5	Sangat Tidak Setuju (STS)	1	0	0%	0
Total			96	100%	444
Nilai Mean (Rata-rata)					4,62
Nilai Minimum					4
Nilai Maximum					5
Standar Deviasi					0,487

Sumber: Data primer diolah dari SPSS 16.0, 2020

Berdasarkan tabel 4.48 di atas menunjukkan bahwa respon dari 96 responden terhadap variabel X_3.3.2 adalah yang menjawab sangat setuju sebanyak 60 atau 62,5%, dan setuju sebanyak 36 atau 37,5%. Serta dapat diketahui rata-rata jawaban responden sebanyak 4,62 (dibulatkan 5) cenderung sangat setuju.

9) Pegawai PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri selalu menanggapi setiap keluhan nasabah mengenai informasi produk (X_3.3.3)

Tabel 4.49
Tabel Frekuensi Jawaban Indikator X_3.3.3

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	Persentase (%)	Total Skor
1	Sangat Setuju (SS)	5	67	69,8%	335
2	Setuju (S)	4	29	30,2%	116
3	Netral (N)	3	0	0%	0
4	Tidak Setuju (TS)	2	0	0%	0
5	Sangat Tidak Setuju (STS)	1	0	0%	0
Total			96	100%	451
Nilai Mean (Rata-rata)					4,70
Nilai Minimum					4
Nilai Maximum					5
Standar Deviasi					0,462

Sumber: Data primer diolah dari SPSS 16.0, 2020

Berdasarkan tabel 4.49 di atas menunjukkan bahwa respon dari 96 responden terhadap variabel X_3.3.3 adalah yang menjawab sangat setuju sebanyak 67 atau 69,8%, dan setuju sebanyak 29 atau 30,2%. Serta dapat diketahui rata-rata jawaban responden sebanyak 4,70 (dibulatkan 5) cenderung sangat setuju.

10) PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri memberikan kebutuhan produk dan jasa sesuai keinginan nasabah (X_3.4.1)

Tabel 4.50
Tabel Frekuensi Jawaban Indikator X_3.4.1

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	Persentase (%)	Total Skor
1	Sangat Setuju (SS)	5	77	80,2%	385
2	Setuju (S)	4	19	19,8%	76
3	Netral (N)	3	0	0%	0
4	Tidak Setuju (TS)	2	0	0%	0
5	Sangat Tidak Setuju (STS)	1	0	0%	0
Total			96	100%	461
Nilai Mean (Rata-rata)					4,80
Nilai Minimum					4
Nilai Maximum					5
Standar Deviasi					0,401

Sumber: Data primer diolah dari SPSS 16.0, 2020

Berdasarkan tabel 4.50 di atas menunjukkan bahwa respon dari 96 responden terhadap variabel X_3.4.1 adalah yang menjawab sangat setuju sebanyak 77 atau 80,2%, dan setuju sebanyak 19 atau 19,8%. Serta dapat diketahui rata-rata jawaban responden sebanyak 4,80 (dibulatkan 5) cenderung sangat setuju.

11) Pegawai PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri melakukan kinerja yang optimal dengan memberikan kenyamanan bagi nasabahnya (X_3.4.2)

Tabel 4.51
Tabel Frekuensi Jawaban Indikator X_3.4.2

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	Persentase (%)	Total Skor
1	Sangat Setuju (SS)	5	80	83,3%	400
2	Setuju (S)	4	16	16,7%	64
3	Netral (N)	3	0	0%	0
4	Tidak Setuju (TS)	2	0	0%	0
5	Sangat Tidak Setuju (STS)	1	0	0%	0
Total			96	100%	464
Nilai Mean (Rata-rata)					4,83
Nilai Minimum					4
Nilai Maximum					5
Standar Deviasi					0,375

Sumber: Data primer diolah dari SPSS 16.0, 2020

Berdasarkan tabel 4.51 di atas menunjukkan bahwa respon dari 96 responden terhadap variabel X_3.4.2 adalah yang menjawab sangat setuju sebanyak 80 atau 83,3%, dan setuju sebanyak 16 atau 16,7%. Serta dapat diketahui rata-rata jawaban responden sebanyak 4,83 (dibulatkan 5) cenderung sangat setuju.

12) PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri memberikan tingkat kualitas produk dan jasa sesuai dengan nilai-nilai Islam (X_3.4.3)

Tabel 4.52
Tabel Frekuensi Jawaban Indikator X_3.4.3

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	Persentase (%)	Total Skor
1	Sangat Setuju (SS)	5	85	88,5%	425
2	Setuju (S)	4	11	11,5%	44
3	Netral (N)	3	0	0%	0
4	Tidak Setuju (TS)	2	0	0%	0
5	Sangat Tidak Setuju (STS)	1	0	0%	0
Total			96	100%	469
Nilai Mean (Rata-rata)					4,89
Nilai Minimum					4
Nilai Maximum					5
Standar Deviasi					0,320

Sumber: Data primer diolah dari SPSS 16.0, 2020

Berdasarkan tabel 4.52 di atas menunjukkan bahwa respon dari 96 responden terhadap variabel X_3.4.3 adalah yang menjawab sangat setuju sebanyak 85 atau 88,5%, dan setuju sebanyak 11 atau 11,5%. Serta dapat diketahui rata-rata jawaban responden sebanyak 4,89 (dibulatkan 5) cenderung sangat setuju.

13) PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri menciptakan hubungan yang harmonis dengan setiap nasabah (X_3.5.1)

Tabel 4.53
Tabel Frekuensi Jawaban Indikator X_3.5.1

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	Persentase (%)	Total Skor
1	Sangat Setuju (SS)	5	85	88,5%	425
2	Setuju (S)	4	11	11,5%	44
3	Netral (N)	3	0	0%	0
4	Tidak Setuju (TS)	2	0	0%	0
5	Sangat Tidak Setuju (STS)	1	0	0%	0
Total			96	100%	469
Nilai Mean (Rata-rata)					4,89
Nilai Minimum					4
Nilai Maximum					5
Standar Deviasi					0,320

Sumber: Data primer diolah dari SPSS 16.0, 2020

Berdasarkan tabel 4.53 di atas menunjukkan bahwa respon dari 96 responden terhadap variabel X_3.5.1 adalah yang menjawab sangat setuju sebanyak 85 atau 88,5%, dan setuju sebanyak 11 atau 11,5%. Serta dapat diketahui rata-rata jawaban responden sebanyak 4,89 (dibulatkan 5) cenderung sangat setuju.

14) Pegawai PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri memberikan interaksi yang baik untuk jangka panjang bagi nasabah yang lama maupun yang baru (X_3.5.2)

Tabel 4.54
Tabel Frekuensi Jawaban Indikator X_3.5.2

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	Persentase (%)	Total Skor
1	Sangat Setuju (SS)	5	84	87,5%	420
2	Setuju (S)	4	12	12,5%	48
3	Netral (N)	3	0	0%	0
4	Tidak Setuju (TS)	2	0	0%	0
5	Sangat Tidak Setuju (STS)	1	0	0%	0
Total			96	100%	468
Nilai Mean (Rata-rata)					4,87
Nilai Minimum					4
Nilai Maximum					5
Standar Deviasi					0,332

Sumber: Data primer diolah dari SPSS 16.0, 2020

Berdasarkan tabel 4.54 di atas menunjukkan bahwa respon dari 96 responden terhadap variabel X_3.5.2 adalah yang menjawab sangat setuju sebanyak 84 atau 87,5%, dan setuju sebanyak 12 atau 12,5%. Serta dapat diketahui rata-rata jawaban responden sebanyak 4,87 (dibulatkan 5) cenderung sangat setuju.

15) PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri menciptakan efisiensi pasar sasaran melalui penanganan setiap masalah yang segera ditanggapi guna kelancaran transaksi dan meningkatkan hubungan silaturahmi (X_3.5.3)

Tabel 4.55
Tabel Frekuensi Jawaban Indikator X_3.5.3

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	Persentase (%)	Total Skor
1	Sangat Setuju (SS)	5	81	84,4%	405
2	Setuju (S)	4	15	15,6%	60
3	Netral (N)	3	0	0%	0
4	Tidak Setuju (TS)	2	0	0%	0
5	Sangat Tidak Setuju (STS)	1	0	0%	0
Total			96	100%	465
Nilai Mean (Rata-rata)					4,84
Nilai Minimum					4
Nilai Maximum					5
Standar Deviasi					0,365

Sumber: Data primer diolah dari SPSS 16.0, 2020

Berdasarkan tabel 4.55 di atas menunjukkan bahwa respon dari 96 responden terhadap variabel X_3.5.3 adalah yang menjawab sangat setuju sebanyak 81 atau 84,4%, dan setuju sebanyak 15 atau 15,6%. Serta dapat diketahui rata-rata jawaban responden sebanyak 4,84 (dibulatkan 5) cenderung sangat setuju.

Berikut terdapat tabel dari rangkuman analisis tabel frekuensi atau data deskripsi variabel *Relationship Quality* (X_3) dari 96 responden:

Tabel 4.56
Rangkuman Data Deskripsi Variabel *Relationship Quality* (X_3)

Item	SS		S		N		TS		STS	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
$X_{3.1.1}$	53	55,2%	39	40,6%	4	4,2%	0	0%	0	0%
$X_{3.1.2}$	85	88,5%	11	11,5%	0	0%	0	0%	0	0%
$X_{3.1.3}$	57	59,4%	39	40,6%	0	0%	0	0%	0	0%
$X_{3.2.1}$	63	65,6%	31	32,3%	2	2,1%	0	0%	0	0%
$X_{3.2.2}$	56	58,3%	39	40,6%	1	1%	0	0%	0	0%
$X_{3.2.3}$	62	64,6%	34	35,4%	0	0%	0	0%	0	0%
$X_{3.3.1}$	53	55,2%	43	44,8%	0	0%	0	0%	0	0%
$X_{3.3.2}$	60	62,5%	36	37,5%	0	0%	0	0%	0	0%
$X_{3.3.3}$	67	69,8%	29	30,2%	0	0%	0	0%	0	0%
$X_{3.4.1}$	77	80,2%	19	19,8%	0	0%	0	0%	0	0%
$X_{3.4.2}$	80	83,3%	16	16,7%	0	0%	0	0%	0	0%
$X_{3.4.3}$	85	88,5%	11	11,5%	0	0%	0	0%	0	0%
$X_{3.5.1}$	85	88,5%	11	11,5%	0	0%	0	0%	0	0%
$X_{3.5.2}$	84	87,5%	12	12,5%	0	0%	0	0%	0	0%
$X_{3.5.3}$	81	84,4%	15	15,6%	0	0%	0	0%	0	0%

Sumber: Data primer diolah SPSS 16.0, 2020

Berdasarkan tabel 4.56 di atas dapat diketahui bahwa hasil rekapitulasi kuesioner dari 96 responden terhadap variabel *Relationship Quality* (X_3) adalah yang menjawab sangat setuju paling banyak pada indikator $X_{3.1.2}$, $X_{3.4.3}$, dan $X_{3.5.1}$ sebanyak 85 atau 88,5%, pendapat setuju paling banyak pada indikator $X_{3.3.1}$ sebanyak 43 atau 44,8%, pendapat netral paling banyak pada indikator $X_{3.1.1}$ sebanyak 4 atau 4,2%. Dari indikator tersebut yang paling dominan ialah jawaban sangat setuju pada indikator $X_{3.1.2}$, $X_{3.4.3}$, dan $X_{3.5.1}$ yaitu PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri memberikan keamanan dalam bertransaksi, PT. Bank Muamalat Indonesia

Tbk. Cabang Kediri memberikan tingkat kualitas produk dan jasa sesuai dengan nilai-nilai Islam, serta PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri menciptakan hubungan yang harmonis dengan setiap nasabah.

Berikut terdapat tabel dari rangkuman analisis statistik deskriptif variabel *Relationship Quality* (X_3):

Tabel 4.57
Rangkuman Statistik Deskriptif *Relationship Quality* (X_3)

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
X3.1.1	96	3	5	4.51	.580
X3.1.2	96	4	5	4.89	.320
X3.1.3	96	4	5	4.59	.494
X3.2.1	96	3	5	4.64	.526
X3.2.2	96	3	5	4.57	.518
X3.2.3	96	4	5	4.65	.481
X3.3.1	96	4	5	4.55	.500
X3.3.2	96	4	5	4.62	.487
X3.3.3	96	4	5	4.70	.462
X3.4.1	96	4	5	4.80	.401
X3.4.2	96	4	5	4.83	.375
X3.4.3	96	4	5	4.89	.320
X3.5.1	96	4	5	4.89	.320
X3.5.2	96	4	5	4.87	.332
X3.5.3	96	4	5	4.84	.365
Valid N (listwise)	96				

Sumber: Data primer diolah SPSS 16.0, 2020

Berdasarkan tabel 4.57 di atas dapat diketahui bahwa keragaman jawaban terletak pada item $X_{3.1.1}$ (merumuskan

peran untuk mencapai tujuan) karena standar deviasinya paling tinggi yaitu 0,580. Pemerataan jawaban terletak pada item $X_{3.1.2}$, $X_{3.4.3}$, dan $X_{3.5.1}$ (tidak takut gagal) karena standar deviasinya yang paling kecil yaitu 0,320.

d. Deskripsi variabel Y (Loyalitas Nasabah)

1) Saya (nasabah) tetap melakukan transaksi di PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri secara rutin dan teratur (Y_1.1)

Tabel 4.58
Tabel Frekuensi Jawaban Indikator Y_1.1

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	Persentase (%)	Total Skor
1	Sangat Setuju (SS)	5	72	75%	360
2	Setuju (S)	4	17	17,7%	68
3	Netral (N)	3	7	7,3%	21
4	Tidak Setuju (TS)	2	0	0%	0
5	Sangat Tidak Setuju (STS)	1	0	0%	0
Total			96	100%	449
Nilai Mean (Rata-rata)					4,68
Nilai Minimum					3
Nilai Maximum					5
Standar Deviasi					0,607

Sumber: Data primer diolah dari SPSS 16.0, 2020

Berdasarkan tabel 4.58 di atas menunjukkan bahwa respon dari 96 responden terhadap variabel Y_1.1 adalah yang menjawab sangat setuju sebanyak 72 atau

75%, setuju sebanyak 17 atau 17,7%, dan netral sebanyak 7 atau 7,3%. Serta dapat diketahui rata-rata jawaban responden sebanyak 4,68 (dibulatkan 5) cenderung sangat setuju.

2) Saya (nasabah) tetap menggunakan produk yang sama di PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri (Y_1.2)

Tabel 4.59
Tabel Frekuensi Jawaban Indikator Y_1.2

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	Persentase (%)	Total Skor
1	Sangat Setuju (SS)	5	70	72,9%	350
2	Setuju (S)	4	17	17,7%	68
3	Netral (N)	3	9	9,4%	27
4	Tidak Setuju (TS)	2	0	0%	0
5	Sangat Tidak Setuju (STS)	1	0	0%	0
Total			96	100%	445
Nilai Mean (Rata-rata)					4,64
Nilai Minimum					3
Nilai Maximum					5
Standar Deviasi					0,651

Sumber: Data primer diolah dari SPSS 16.0, 2020

Berdasarkan tabel 4.59 di atas menunjukkan bahwa respon dari 96 responden terhadap variabel Y_1.2 adalah yang menjawab sangat setuju sebanyak 70 atau 72,9%, setuju sebanyak 17 atau 17,7%, dan netral

sebanyak 9 atau 9,4%. Serta dapat diketahui rata-rata jawaban responden sebanyak 4,64 (dibulatkan 5) cenderung sangat setuju.

3) Saya (nasabah) akan terus mempercayakan dana yang saya miliki dikelola oleh PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri (Y_1.3)

Tabel 4.60
Tabel Frekuensi Jawaban Indikator Y_1.3

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	Persentase (%)	Total Skor
1	Sangat Setuju (SS)	5	76	79,2%	380
2	Setuju (S)	4	11	11,5%	44
3	Netral (N)	3	9	9,4%	27
4	Tidak Setuju (TS)	2	0	0%	0
5	Sangat Tidak Setuju (STS)	1	0	0%	0
Total			96	100%	451
Nilai Mean (Rata-rata)					4,70
Nilai Minimum					3
Nilai Maximum					5
Standar Deviasi					0,634

Sumber: Data primer diolah dari SPSS 16.0, 2020

Berdasarkan tabel 4.60 di atas menunjukkan bahwa respon dari 96 responden terhadap variabel Y_1.3 adalah yang menjawab sangat setuju sebanyak 76 atau 79,2%, setuju sebanyak 11 atau 11,5%, dan netral sebanyak 9 atau 9,4%. Serta dapat diketahui rata-rata

jawaban responden sebanyak 4,70 (dibulatkan 5) cenderung sangat setuju.

4) Saya (nasabah) menggunakan produk lain yang ditawarkan di PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri (Y_2.1)

Tabel 4.61
Tabel Frekuensi Jawaban Indikator Y_2.1

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	Persentase (%)	Total Skor
1	Sangat Setuju (SS)	5	75	78,1%	375
2	Setuju (S)	4	14	14,6%	56
3	Netral (N)	3	7	7,3%	21
4	Tidak Setuju (TS)	2	0	0%	0
5	Sangat Tidak Setuju (STS)	1	0	0%	0
Total			96	100%	452
Nilai Mean (Rata-rata)					4,71
Nilai Minimum					3
Nilai Maximum					5
Standar Deviasi					0,597

Sumber: Data primer diolah dari SPSS 16.0, 2020

Berdasarkan tabel 4.61 di atas menunjukkan bahwa respon dari 96 responden terhadap variabel Y_2.1 adalah yang menjawab sangat setuju sebanyak 75 atau 78,1%, setuju sebanyak 14 atau 14,6%, dan netral sebanyak 7 atau 7,3%. Serta dapat diketahui rata-rata

jawaban responden sebanyak 4,71 (dibulatkan 5) cenderung sangat setuju.

5) Saya (nasabah) memiliki produk lain selain produk atau jasa yang sudah digunakan di PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri (Y_2.2)

Tabel 4.62
Tabel Frekuensi Jawaban Indikator Y_2.2

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	Persentase (%)	Total Skor
1	Sangat Setuju (SS)	5	75	78,1%	375
2	Setuju (S)	4	21	21,9%	84
3	Netral (N)	3	0	0%	0
4	Tidak Setuju (TS)	2	0	0%	0
5	Sangat Tidak Setuju (STS)	1	0	0%	0
Total			96	100%	459
Nilai Mean (Rata-rata)					4,78
Nilai Minimum					4
Nilai Maximum					5
Standar Deviasi					0,416

Sumber: Data primer diolah dari SPSS 16.0, 2020

Berdasarkan tabel 4.62 di atas menunjukkan bahwa respon dari 96 responden terhadap variabel Y_2.2 adalah yang menjawab sangat setuju sebanyak 75 atau 78,1%, dan setuju sebanyak 21 atau 21,9%. Serta dapat diketahui rata-rata jawaban responden sebanyak 4,78 (dibulatkan 5) cenderung sangat setuju.

6) Saya (nasabah) ingin mencoba produk lain yang dimiliki oleh PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri selain produk yang saya gunakan sekarang ini (Y_2.3)

Tabel 4.63
Tabel Frekuensi Jawaban Indikator Y_2.3

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	Persentase (%)	Total Skor
1	Sangat Setuju (SS)	5	76	79,2%	380
2	Setuju (S)	4	18	18,8%	72
3	Netral (N)	3	2	2,1%	6
4	Tidak Setuju (TS)	2	0	0%	0
5	Sangat Tidak Setuju (STS)	1	0	0%	0
Total			96	100%	458
Nilai Mean (Rata-rata)					4,77
Nilai Minimum					3
Nilai Maximum					5
Standar Deviasi					0,470

Sumber: Data primer diolah dari SPSS 16.0, 2020

Berdasarkan tabel 4.63 di atas menunjukkan bahwa respon dari 96 responden terhadap variabel Y_2.3 adalah yang menjawab sangat setuju sebanyak 76 atau 79,2%, setuju sebanyak 18 atau 18,8%, dan netral sebanyak 2 atau 2,1%. Serta dapat diketahui rata-rata jawaban responden sebanyak 4,77 (dibulatkan 5) cenderung sangat setuju.

7) Saya (nasabah) menawarkan produk PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri kepada orang lain (Y_3.1)

Tabel 4.64
Tabel Frekuensi Jawaban Indikator Y_3.1

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	Persentase (%)	Total Skor
1	Sangat Setuju (SS)	5	76	79,2%	380
2	Setuju (S)	4	20	20,8%	80
3	Netral (N)	3	0	0%	0
4	Tidak Setuju (TS)	2	0	0%	0
5	Sangat Tidak Setuju (STS)	1	0	0%	0
Total			96	100%	460
Nilai Mean (Rata-rata)					4,79
Nilai Minimum					4
Nilai Maximum					5
Standar Deviasi					0,408

Sumber: Data primer diolah dari SPSS 16.0, 2020

Berdasarkan tabel 4.64 di atas menunjukkan bahwa respon dari 96 responden terhadap variabel Y_3.1 adalah yang menjawab sangat setuju sebanyak 76 atau 79,2%, dan setuju sebanyak 20 atau 20,8%. Serta dapat diketahui rata-rata jawaban responden sebanyak 4,79 (dibulatkan 5) cenderung sangat setuju.

8) Saya (nasabah) mengajak orang lain untuk mencoba menggunakan jasa yang ada di PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri (Y_3.2)

Tabel 4.65
Tabel Frekuensi Jawaban Indikator Y_3.2

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	Persentase (%)	Total Skor
1	Sangat Setuju (SS)	5	72	75%	360
2	Setuju (S)	4	24	25%	96
3	Netral (N)	3	0	0%	0
4	Tidak Setuju (TS)	2	0	0%	0
5	Sangat Tidak Setuju (STS)	1	0	0%	0
Total			96	100%	456
Nilai Mean (Rata-rata)					4,75
Nilai Minimum					4
Nilai Maximum					5
Standar Deviasi					0,435

Sumber: Data primer diolah dari SPSS 16.0, 2020

Berdasarkan tabel 4.65 di atas menunjukkan bahwa respon dari 96 responden terhadap variabel Y_3.2 adalah yang menjawab sangat setuju sebanyak 72 atau 75%, dan setuju sebanyak 24 atau 25%. Serta dapat diketahui rata-rata jawaban responden sebanyak 4,75 (dibulatkan 5) cenderung sangat setuju.

9) Saya (nasabah) bersedia untuk memberi tahu orang lain bahwa PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri memberikan beragam keuntungan dan kemudahan bertransaksi (Y_3.3)

Tabel 4.66
Tabel Frekuensi Jawaban Indikator Y_3.3

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	Persentase (%)	Total Skor
1	Sangat Setuju (SS)	5	76	79,2%	380
2	Setuju (S)	4	20	20,8%	80
3	Netral (N)	3	0	0%	0
4	Tidak Setuju (TS)	2	0	0%	0
5	Sangat Tidak Setuju (STS)	1	0	0%	0
Total			96	100%	460
Nilai Mean (Rata-rata)					4,79
Nilai Minimum					4
Nilai Maximum					5
Standar Deviasi					0,408

Sumber: Data primer diolah dari SPSS 16.0, 2020

Berdasarkan tabel 4.66 di atas menunjukkan bahwa respon dari 96 responden terhadap variabel Y_3.3 adalah yang menjawab sangat setuju sebanyak 76 atau 79,2%, dan setuju sebanyak 20 atau 20,8%. Serta dapat diketahui rata-rata jawaban responden sebanyak 4,79 (dibulatkan 5) cenderung sangat setuju.

10) Saya (nasabah) selalu merasakan keuntungan menggunakan produk atau jasa PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri dan tidak berfikiran untuk beralih ke lembaga lain (Y_4.1)

Tabel 4.67
Tabel Frekuensi Jawaban Indikator Y_4.1

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	Persentase (%)	Total Skor
1	Sangat Setuju (SS)	5	78	81,2%	390
2	Setuju (S)	4	18	18,8%	72
3	Netral (N)	3	0	0%	0
4	Tidak Setuju (TS)	2	0	0%	0
5	Sangat Tidak Setuju (STS)	1	0	0%	0
Total			96	100%	462
Nilai Mean (Rata-rata)					4,81
Nilai Minimum					4
Nilai Maximum					5
Standar Deviasi					0,392

Sumber: Data primer diolah dari SPSS 16.0, 2020

Berdasarkan tabel 4.67 di atas menunjukkan bahwa respon dari 96 responden terhadap variabel Y_4.1 adalah yang menjawab sangat setuju sebanyak 78 atau 81,2%, dan setuju sebanyak 18 atau 18,8%. Serta dapat diketahui rata-rata jawaban responden sebanyak 4,81 (dibulatkan 5) cenderung sangat setuju.

11) Saya (nasabah) membicarakan hal-hal yang positif mengenai PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri ($Y_4.2$)

Tabel 4.68
Tabel Frekuensi Jawaban Indikator $Y_4.2$

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	Persentase (%)	Total Skor
1	Sangat Setuju (SS)	5	77	80,2%	385
2	Setuju (S)	4	19	19,8%	76
3	Netral (N)	3	0	0%	0
4	Tidak Setuju (TS)	2	0	0%	0
5	Sangat Tidak Setuju (STS)	1	0	0%	0
Total			96	100%	461
Nilai Mean (Rata-rata)					4,80
Nilai Minimum					4
Nilai Maximum					5
Standar Deviasi					0,401

Sumber: Data primer diolah dari SPSS 16.0, 2020

Berdasarkan tabel 4.68 di atas menunjukkan bahwa respon dari 96 responden terhadap variabel $Y_4.2$ adalah yang menjawab sangat setuju sebanyak 77 atau 80,2%, dan setuju sebanyak 19 atau 19,8%. Serta dapat diketahui rata-rata jawaban responden sebanyak 4,80 (dibulatkan 5) cenderung sangat setuju.

12) Saya (nasabah) merasakan kenyamanan dari segala fasilitas dan sumber daya yang dimiliki PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri (Y_4.3)

Tabel 4.69
Tabel Frekuensi Jawaban Indikator Y_4.3

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	Persentase (%)	Total Skor
1	Sangat Setuju (SS)	5	83	86,5%	415
2	Setuju (S)	4	13	13,5%	52
3	Netral (N)	3	0	0%	0
4	Tidak Setuju (TS)	2	0	0%	0
5	Sangat Tidak Setuju (STS)	1	0	0%	0
Total			96	100%	467
Nilai Mean (Rata-rata)					4,86
Nilai Minimum					4
Nilai Maximum					5
Standar Deviasi					0,344

Sumber: Data primer diolah dari SPSS 16.0, 2020

Berdasarkan tabel 4.69 di atas menunjukkan bahwa respon dari 96 responden terhadap variabel Y_4.3 adalah yang menjawab sangat setuju sebanyak 83 atau 86,5%, dan setuju sebanyak 13 atau 13,5%. Serta dapat diketahui rata-rata jawaban responden sebanyak 4,86 (dibulatkan 5) cenderung sangat setuju.

Berikut terdapat tabel dari rangkuman analisis tabel frekuensi atau data deskripsi variabel *Relationship Quality* (X_3) dari 96 responden:

Tabel 4.70
Rangkuman Data Deskripsi Variabel Loyalitas Nasabah (Y)

Item	SS		S		N		TS		STS	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
$Y_{1.1}$	72	75%	17	17,7%	7	7,3%	0	0%	0	0%
$Y_{1.2}$	70	72,9%	17	17,7%	9	9,4%	0	0%	0	0%
$Y_{1.3}$	76	79,2%	11	11,5%	9	9,4%	0	0%	0	0%
$Y_{2.1}$	75	78,1%	14	14,6%	7	7,3%	0	0%	0	0%
$Y_{2.2}$	75	78,1%	21	21,9%	0	0%	0	0%	0	0%
$Y_{2.3}$	76	79,2%	18	18,8%	2	2,1%	0	0%	0	0%
$Y_{3.1}$	76	79,2%	20	20,8%	0	0%	0	0%	0	0%
$Y_{3.2}$	72	75%	24	25%	0	0%	0	0%	0	0%
$Y_{3.3}$	76	79,2%	20	20,8%	0	0%	0	0%	0	0%
$Y_{4.1}$	78	81,2%	18	18,8%	0	0%	0	0%	0	0%
$Y_{4.2}$	77	80,2%	19	19,8%	0	0%	0	0%	0	0%
$Y_{4.3}$	83	86,5%	13	13,5%	0	0%	0	0%	0	0%

Sumber: Data primer diolah SPSS 16.0, 2020

Berdasarkan tabel 4.70 di atas dapat diketahui bahwa hasil rekapitulasi kuesioner dari 96 responden terhadap variabel Loyalitas Nasabah (Y) adalah yang menjawab sangat setuju paling banyak pada indikator $Y_{4.3}$ sebanyak 83 atau 86,5%, pendapat setuju paling banyak pada indikator $Y_{3.2}$ sebanyak 24 atau 25%, pendapat netral paling banyak pada indikator $Y_{1.2}$ dan $Y_{1.3}$ sebanyak 9 atau 9,4%. Dari indikator tersebut yang paling dominan ialah jawaban sangat setuju pada indikator $Y_{4.3}$ yaitu saya (nasabah) merasakan

kenyamanan dari segala fasilitas dan sumber daya yang dimiliki PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri

Berikut terdapat tabel dari rangkuman analisis statistik deskriptif variabel Loyalitas Nasabah (Y):

Tabel 4.71
Rangkuman Statistik Deskriptif Variabel Loyalitas Nasabah (Y)

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Y1.1	96	3	5	4.68	.607
Y1.2	96	3	5	4.64	.651
Y1.3	96	3	5	4.70	.634
Y2.1	96	3	5	4.71	.597
Y2.2	96	4	5	4.78	.416
Y2.3	96	3	5	4.77	.470
Y3.1	96	4	5	4.79	.408
Y3.2	96	4	5	4.75	.435
Y3.3	96	4	5	4.79	.408
Y4.1	96	4	5	4.81	.392
Y4.2	96	4	5	4.80	.401
Y4.3	96	4	5	4.86	.344
Valid N (listwise)	96				

Sumber: Data primer diolah SPSS 16.0, 2020

Berdasarkan tabel 4.71 di atas dapat diketahui bahwa keragaman jawaban terletak pada item $Y_{1.2}$ (merumuskan peran untuk mencapai tujuan) karena standar deviasinya paling tinggi yaitu 0,651. Pemerataan jawaban terletak pada item Y_4.3 (tidak takut gagal) karena standar deviasinya yang paling kecil yaitu 0,344.

C. Analisis Data

Data-data yang diperoleh dalam penelitian ini akan dianalisis dengan hipotesis yang telah dikemukakan pada bab sebelumnya. Pada bagian ini akan dibahas tahap-tahap dan pengolahan data yang kemudian akan dianalisis tentang pengaruh kualitas pelayanan, kualitas produk dan *relationship quality* terhadap loyalitas nasabah. Data yang digunakan adalah data primer yang diperoleh dari penyebaran kuesioner/angket di PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri. Analisa yang dilakukan dalam penelitian ini meliputi analisa variabel-variabel independen (kualitas pelayanan, kualitas produk dan *relationship quality*) terhadap variabel dependen (loyalitas nasabah). Perhitungan variabel-variabel ini dilakukan dengan menggunakan program SPSS 16.0. Berikut ini adalah pengujian data berdasarkan data yang telah diolah dengan menggunakan SPSS versi 16.0:

1. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

   a. Uji Validitas

      Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan sah atau valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner itu. Uji signifikansi dilakukan dengan membandingkan r hitung (nilai *Pearson Correlation*) dengan nilai r tabel untuk *degree freedom* (*df*) = n – 2 (n adalah jumlah sampel). Sampel pada penelitian di

PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri sebanyak 96 responden dengan tingkat signifikansi 0,05. Maka, r tabel pada penelitian ini adalah: r(0,05; 96-2 = 94) = **0,200**.

Berikut ini merupakan hasil pengujian dari Uji Validitas dari masing-masing variabel yaitu:

Tabel 4.72
Tabel Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri

Variabel	Nomor Item	Corrected Item - Total Correlation	R Tabel	Keterangan
Kualitas Pelayanan (X_1)	$X_{1.1.1}$	0,756	0,200	Valid
	$X_{1.1.2}$	0,874	0,200	Valid
	$X_{1.1.3}$	0,873	0,200	Valid
	$X_{1.2.1}$	0,731	0,200	Valid
	$X_{1.2.2}$	0,820	0,200	Valid
	$X_{1.2.3}$	0,825	0,200	Valid
	$X_{1.3.1}$	0,780	0,200	Valid
	$X_{1.3.2}$	0,756	0,200	Valid
	$X_{1.3.3}$	0,784	0,200	Valid
	$X_{1.4.1}$	0,894	0,200	Valid
	$X_{1.4.2}$	0,836	0,200	Valid
	$X_{1.4.3}$	0,854	0,200	Valid
	$X_{1.5.1}$	0,832	0,200	Valid
	$X_{1.5.2}$	0,835	0,200	Valid
	$X_{1.5.3}$	0,799	0,200	Valid

Sumber: Data primer diolah dari SPSS 16.0, 2020

Tabel 4.73
Tabel Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Produk PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri

Variabel	Nomor Item	Corrected Item - Total Correlation	R Tabel	Keterangan
Kualitas Produk (X_2)	$X_{2.1.1}$	0,720	0,200	Valid
	$X_{2.1.2}$	0,734	0,200	Valid
	$X_{2.1.3}$	0,681	0,200	Valid
	$X_{2.2.1}$	0,714	0,200	Valid

	$X_{2.2.2}$	0,781	0,200	Valid
	$X_{2.2.3}$	0,686	0,200	Valid
	$X_{2.3.1}$	0,666	0,200	Valid
	$X_{2.3.2}$	0,639	0,200	Valid
	$X_{2.3.3}$	0,683	0,200	Valid
	$X_{2.4.1}$	0,635	0,200	Valid
	$X_{2.4.2}$	0,673	0,200	Valid
	$X_{2.4.3}$	0,686	0,200	Valid
	$X_{2.5.1}$	0,713	0,200	Valid
	$X_{2.5.2}$	0,697	0,200	Valid
	$X_{2.5.3}$	0,710	0,200	Valid

Sumber: Data primer diolah dari SPSS 16.0, 2020

Tabel 4.74
Tabel Hasil Uji Validitas Variabel *Relationship Quality* PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri

Variabel	Nomor Item	Corrected Item - Total Correlation	R Tabel	Keterangan
Relationship Quality (X_3)	$X_{3.1.1}$	0,730	0,200	Valid
	$X_{3.1.2}$	0,805	0,200	Valid
	$X_{3.1.3}$	0,749	0,200	Valid
	$X_{3.2.1}$	0,786	0,200	Valid
	$X_{3.2.2}$	0,794	0,200	Valid
	$X_{3.2.3}$	0,764	0,200	Valid
	$X_{3.3.1}$	0,796	0,200	Valid
	$X_{3.3.2}$	0,788	0,200	Valid
	$X_{3.3.3}$	0,736	0,200	Valid
	$X_{3.4.1}$	0,742	0,200	Valid
	$X_{3.4.2}$	0,790	0,200	Valid
	$X_{3.4.3}$	0,805	0,200	Valid
	$X_{3.5.1}$	0,805	0,200	Valid
	$X_{3.5.2}$	0,831	0,200	Valid
	$X_{3.5.3}$	0,777	0,200	Valid

Sumber: Data primer diolah dari SPSS 16.0, 2020

Tabel 4.75
Tabel Hasil Uji Validitas Variabel Loyalitas Nasabah PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri

Variabel	Nomor Item	Corrected Item - Total Correlation	R Tabel	Keterangan
Loyalitas Nasabah (Y)	$Y_{1.1}$	0,923	0,200	Valid
	$Y_{1.2}$	0,816	0,200	Valid
	$Y_{1.3}$	0,818	0,200	Valid
	$Y_{2.1}$	0,902	0,200	Valid
	$Y_{2.2}$	0,876	0,200	Valid
	$Y_{2.3}$	0,876	0,200	Valid
	$Y_{3.1}$	0,876	0,200	Valid
	$Y_{3.2}$	0,862	0,200	Valid
	$Y_{3.3}$	0,892	0,200	Valid
	$Y_{4.1}$	0,845	0,200	Valid
	$Y_{4.2}$	0,786	0,200	Valid
	$Y_{4.3}$	0,776	0,200	Valid

Sumber: Data primer diolah dari SPSS 16.0, 2020

Berdasarkan tabel Hasil Uji Validitas variabel kualitas pelayanan, kualitas produk, *relationship quality*, dan loyalitas nasabah PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri dapat diketahui bahwa seluruh item pernyataan dari variabel X_1 (kualitas pelayanan), X_2 (kualitas produk), X_3 (*relationship quality*), dan Y (loyalitas nasabah) adalah valid karena nilai *Corrected Item – Total Correlation* lebih besar dibanding r_{tabel} didapat dari jumlah sampel sebesar 96 responden dengan taraf signifikan sebesar 5% diperoleh nilai r_{tabel} sebesar 0,200.

Maka dapat disimpulkan bahwa setiap faktor masing-masing variabel adalah positif dan besarnya 0,200 ke atas

berarti dapat dikatakan bahwa *construct* di atas merupakan *construct* yang kuat.

b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan terhadap item pertanyaan yang dinyatakan valid. Uji ini digunakan untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Suatu variabel dikatakan reliabel jika memiliki *Cronbach's Alpha* dengan skala 0 sampai dengan 1. Jika skala itu dikelompokkan ke dalam lima kelas dengan reng yang sama, maka ukuran kemantapan *alpha* dapat diinterpretasikan sebagai berikut:

1) Nilai *Cronbach's Alpha* 0,00 s/d 0,20, berarti kurang reliabel;
2) Nilai *Cronbach's Alpha* 0,21 s/d 0,40, berarti agak reliabel;
3) Nilai *Cronbach's Alpha* 0,41 s/d 0,60, berarti cukup reliabel;
4) Nilai *Cronbach's Alpha* 0,61 s/d 0,80, berarti reliabel;
5) Nilai *Cronbach's Alpha* 0,81 s/d 1,00, berarti sangat reliabel;

Berikut ini merupakan hasil pengujian dari Uji Reliabilitas yaitu:

Tabel 4.76
Tabel Hasil Uji Reliabilitas PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri

Variabel	*Cronbach Alpha*	Keterangan
Kualitas Pelayanan (X_1)	0,961	Sangat Reliabel
Kualitas Produk (X_2)	0,920	Sangat Reliabel
Relationship Quality (X_3)	0,948	Sangat Reliabel
Loyalitas Nasabah (Y)	0,961	Sangat Reliabel

Sumber: Data primer diolah dari SPSS 16.0, 2020

Berdasarkan tabel Hasil Uji Reliabilitas PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri dapat diketahui bahwa nilai *Cronbach's Alpha* untuk variabel kualitas pelayanan sebesar 0,961, kualitas produk sebesar 0,920, *relationship quality* sebesar 0,948 dan loyalitas nasabah sebesar 0,961. Mengacu pada kriteria pengujian di atas, maka masing-masing variabel dalam penelitian yaitu variabel kualitas pelayanan (X_1), kualitas produk (X_2), *relationship quality* (X_3), dan loyalitas nasabah (Y) dikategorikan sangat reliabel karena memiliki nilai *Cronbach's Alpha* 0,81 s/d 1,00.

2. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel terikat dan variabel bebas keduanya

mempunyai distribusi normal atau tidak. Uji normalitas data dapat dilakukan dengan menggunakan uji *Kolmogorov-Smirnov* dengan tingkat signifikansi sebesar 5%. Data dikatakan berdistribusi normal jika nilai signifikansinya lebih dari 0,05 dan sebaliknya data dikatakan tidak berdistribusi normal jika nilai signifikansinya kurang dari 0,05.

Tabel 4.77
Tabel Hasil Uji Normalitas PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		96
Normal Parameters[a]	Mean	.0000000
	Std. Deviation	3.66889245
Most Extreme Differences	Absolute	.094
	Positive	.064
	Negative	-.094
Kolmogorov-Smirnov Z		.921
Asymp. Sig. (2-tailed)		.365

a. Test distribution is Normal.

Sumber: Data primer diolah SPSS 16.0, 2020

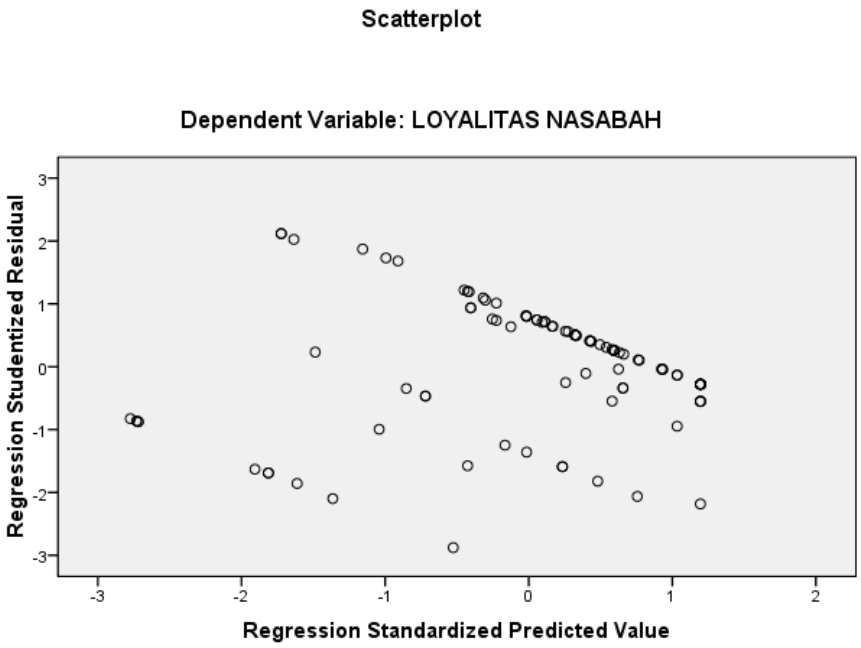
Berdasarkan tabel Hasil Uji Normalitas PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri dapat diketahui bahwa nilai signifikansinya (*Asymp. Sig. (2-tailed)*) sebesar 0,365 lebih besar dari 0,05. Sehingga dapat disimpulkan bahwa seluruh data dalam penelitian ini berdistribusi normal.

b. Uji Heteroskedastisitas

Untuk mendeteksi ada tidaknya heteroskedastisitas pada suatu model dapat dilihat pada pola gambar *Scatterplot* model tersebut. Tidak terdapat heteroskedastisitas apabila:

1) Titik-titik data menyebar di atas dan di bawah atau disekitar angka 0;
2) Titik-titik tidak mengumpul hanya di atas atau di bawah saja;
3) Penyebaran titik tidak berpola.

Gambar 4.2
Hasil Uji Heteroskedastisitas PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri



Sumber: Data primer diolah SPSS 16.0, 2020

Berdasarkan gambar Hasil Uji Heteroskedastisitas PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri dapat diketahui bahwa pola gambar di *Scatterplot* menunjukkan titik-titik menyebar secara acak baik di atas atau di bawah angka 0 pada sumbu Y dan tidak membentuk pola tertentu. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas sehingga model regresi layak untuk dipakai.

c. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas digunakan untuk menguji apakah pada model regresi ditemukan korelasi antar variabel bebas. Pada model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel bebas. Metode untuk menguji adanya multikolinearitas ini dapat dilihat dari *tolerance value* atau *variance inflantion factor* (VIF) dengan kriteria yaitu sebagai berikut:

1) Jika angka *tolerance* di atas 0,1 dan VIF < 10 dikatakan tidak terdapat gejala multikolinearitas.
2) Jika angka *tolerance* di bawah 0,1 dan VIF > 10 dikatakan terdapat gejala multikolinearitas.

Tabel 4.78
Tabel Hasil Uji Multikolinearitas PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	1.117	6.570		.170	.865		
	KUALITAS PELAYANAN	.179	.059	.255	3.044	.003	.855	1.170
	KUALITAS PRODUK	.290	.090	.288	3.213	.002	.748	1.338
	RELATIONSHIP QUALITY	.330	.086	.336	3.854	.000	.788	1.268

a. Dependent Variable: LOYALITAS NASABAH

Sumber: Data primer diolah SPSS 16.0, 2020

Berdasarkan tabel Hasil Uji Multikolinearitas PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri dapat diketahui bahwa variabel jumlah kualitas pelayanan memiliki *tolerance* sebesar 0,855 dan VIF sebesar 1,170. Variabel kualitas produk memiliki *tolerance* sebesar 0,748 dan VIF sebesar 1,338. Variabel *relationship quality* memiliki *tolerance* sebesar 0,788 dan VIF sebesar 1,268. Sehingga, dapat disimpulkan bahwa data pada masing-masing variabel bebas tidak terdapat multikolinearitas karena nilai *tolerance* > 0,1 dan nilai VIF < 10.

3. Uji Regresi Linear Berganda

Uji regresi linear berganda bertujuan untuk melihat pengaruh antara variabel independen dan variabel dependen dengan skala pengukuran atau rasio dalam suatu persamaan linear.

Tabel 4.79
Tabel Hasil Uji Regresi Linear Berganda PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.117	6.570		.170	.865
	KUALITAS PELAYANAN	.179	.059	.255	3.044	.003
	KUALITAS PRODUK	.290	.090	.288	3.213	.002
	RELATIONSHIP QUALITY	.330	.086	.336	3.854	.000

a. Dependent Variable: LOYALITAS NASABAH

Sumber: Data primer diolah SPSS 16.0, 2020

Berdasarkan tabel Hasil Uji Regresi Linear Berganda PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri dapat diketahui persamaan sebagai berikut:

$Y = \alpha_1 + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + e$

$Y = 1{,}117 + 0{,}179X_1 + 0{,}290X_2 + 0{,}330X_3$

Dari persamaan regresi di atas, maka dapat diuraikan sebagai berikut:

a. Nilai konstanta adalah 1,117. Artinya jika kualitas pelayanan (X_1), kualitas produk (X_2), dan *relationship quality* (X_3) dalam keadaan konstan, maka loyalitas nasabah (Y) nilainya positif sebesar 1,117.

b. Nilai koefisien regresi variabel kualitas pelayanan (X_1) bernilai positif, yaitu sebesar 0,179. Artinya bahwa setiap kenaikan kualitas pelayanan sebesar satu satuan, akan meningkatkan loyalitas nasabah sebesar 0,179 satu satuan. Dan sebaliknya, setiap penurunan satu satuan kualitas pelayanan, akan menurunkan loyalitas nasabah sebesar 0,179.

c. Nilai koefisien regresi variabel kualitas produk (X_2) bernilai positif, yaitu sebesar 0,290. Artinya bahwa setiap kenaikan kualitas produk sebesar satu satuan, akan meningkatkan loyalitas nasabah sebesar 0,290 satu satuan. Dan sebaliknya, setiap penurunan satu satuan kualitas produk, akan menurunkan loyalitas nasabah sebesar 0,290.

d. Nilai koefisien regresi variabel *relationship quality* (X_3) bernilai positif, yaitu sebesar 0,330. Artinya bahwa setiap kenaikan *relationship quality* sebesar satu satuan, akan meningkatkan loyalitas nasabah sebesar 0,330 satu satuan. Dan sebaliknya, setiap penurunan satu satuan *relationship quality*, akan menurunkan loyalitas nasabah sebesar 0,330.

4. Uji Hipotesis

a. Uji Parsial (Uji T)

Uji T ini digunakan untuk mengetahui apakah dalam model regresi variabel independen secara individual berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen. Berikut kriterianya:

1) Jika t hitung > t tabel maka H_0 ditolak dan H_a diterima.

2) Jika t hitung < t tabel maka H_0 diterima dan H_a ditolak.

Atau

1) Jika p < 0,05 maka H_0 ditolak dan H_a diterima.

2) Jika p > 0,05 maka H_0 diterima dan H_a ditolak.[9]

Tabel 4.80
Tabel Hasil Uji Parsial (Uji T) PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.117	6.570		.170	.865
	KUALITAS PELAYANAN	.179	.059	.255	3.044	.003
	KUALITAS PRODUK	.290	.090	.288	3.213	.002
	RELATIONSHIP QUALITY	.330	.086	.336	3.854	.000

a. Dependent Variable: LOYALITAS NASABAH

Sumber: Data primer diolah SPSS 16.0, 2020

[9] V. Wiratna Sujarweni, *Metodologi Penelitian Bisnis & Ekonomi*, ..., hal. 229.

Berdasarkan tabel Hasil Uji Parsial (Uji T) maka dapat diketahui bahwa:

1) Pengaruh kualitas pelayanan (X_1) terhadap loyalitas nasabah (Y) pada PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri

Dari tabel *coefficients* menunjukkan bahwa t_{hitung} kualitas pelayanan sebesar 3,044. Sedangkan t_{tabel} bisa dihitung dan dilihat pada tabel t-*test* dengan $\alpha = 0,05$, df = 92 di dapat dari rumus (df = n-k, dimana n adalah jumlah responden dan k adalah jumlah variabel x dan y). Sehingga dengan nilai $\alpha = 0,05$ dan df = 92 maka di dapat nilai t_{tabel} sebesar 1,986.

Variabel kualitas pelayanan memiliki nilai sig. 0,003 < 0,05 artinya kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah. Sedangkan, nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ (3,044 > 1,986). Maka, H_0 ditolak dan H_a diterima. Sehingga, dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh dan signifikan terhadap loyalitas nasabah.

Hal ini sekaligus menunjukkan bahwa hipotesis penelitian yang berbunyi "diduga ada pengaruh positif yang signifikan antara kualitas pelayanan (X_1) terhadap loyalitas nasabah (Y)", dapat diterima.

2) Pengaruh kualitas produk (X_2) terhadap loyalitas nasabah (Y) pada PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri

Dari tabel *coefficients* menunjukkan bahwa t_{hitung} kualitas produk sebesar 3,213. Sedangkan t_{tabel} bisa dihitung dan dilihat pada tabel t-*test* dengan $\alpha = 0,05$, df = 92 di dapat dari rumus (df = n-k, dimana n adalah jumlah responden dan k adalah jumlah variabel x dan y). Sehingga dengan nilai $\alpha = 0,05$ dan df = 92 maka di dapat nilai t_{tabel} sebesar 1,986.

Variabel kualitas produk memiliki nilai sig. 0,002 < 0,05 artinya kualitas produk berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah. Sedangkan, nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ (3,213 > 1,986). Maka, H_0 ditolak dan H_a diterima. Sehingga, dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas produk berpengaruh dan signifikan terhadap loyalitas nasabah.

Hal ini sekaligus menunjukkan bahwa hipotesis penelitian yang berbunyi “diduga ada pengaruh positif yang signifikan antara kualitas produk (X_2) terhadap loyalitas nasabah (Y)”, dapat diterima.

3) Pengaruh *relationship quality* (X_3) terhadap loyalitas nasabah (Y) pada PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri

Dari tabel *coefficients* menunjukkan bahwa t_{hitung} *relationship quality* sebesar 3,854. Sedangkan t_{tabel} bisa dihitung dan dilihat pada tabel t-*test* dengan $\alpha = 0,05$, df = 92 di dapat dari rumus (df = n-k, dimana n adalah jumlah responden dan k adalah jumlah variabel x dan y). Sehingga dengan nilai $\alpha = 0,05$ dan df = 92 maka di dapat nilai t_{tabel} sebesar 1,986.

Variabel *relationship quality* memiliki nilai sig. 0,000 < 0,05 artinya *relationship quality* berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah. Sedangkan, nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ (3,854 > 1,986). Maka, H_0 ditolak dan H_a diterima. Sehingga, dapat disimpulkan bahwa variabel *relationship quality* berpengaruh dan signifikan terhadap loyalitas nasabah.

Hal ini sekaligus menunjukkan bahwa hipotesis penelitian yang berbunyi "diduga ada pengaruh positif yang signifikan antara *relationship quality* (X_3) terhadap loyalitas nasabah (Y)", dapat diterima.

b. Uji Simultan (Uji F)

Uji F dilakukan untuk mengetahui koefisien secara keseluruhan. Uji ini digunakan untuk menguji pengaruh secara simultan/bersama-sama variabel independen terhadap variabel dependen. Berikut kriteria pengujian uji F adalah:[10]

1) Jika F hitung > F tabel, maka H_0 ditolak dan H_a diterima.
2) Jika F hitung < F tabel, maka H_0 diterima dan H_a ditolak.

Atau

1) Jika p < 0,05 maka H_0 ditolak dan H_a diterima.
2) Jika p > 0,05 maka H_0 diterima dan H_a ditolak.

Tabel 4.81
Tabel Hasil Uji Simultan (Uji F) PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri

ANOVA[b]

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1034.560	3	344.853	24.810	.000[a]
	Residual	1278.773	92	13.900		
	Total	2313.333	95			

a. Predictors: (Constant), RELATIONSHIP QUALITY, KUALITAS PELAYANAN, KUALITAS PRODUK

b. Dependent Variable: LOYALITAS NASABAH

Sumber: Data primer diolah SPSS 16.0, 2020

[10] V. Wiratna Sujarweni, *Metodologi Penelitian Bisnis & Ekonomi*, ..., hal. 229.

Berdasarkan tabel Hasil Uji Simultan (Uji F) PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri dapat diketahui bahwa nilai F_{hitung} sebesar 24,810. Dengan tingkat signifikansi sebesar 5% atau 0,05 dengan df1 = k – 1 (4 – 1 = 3), dan df2 = n – k (96 – 4 = 92), maka diperoleh nilai F_{tabel} pada nilai tabel nilai distribusi F sebesar 2,70. Dengan membandingkan antara F_{hitung} dengan F_{tabel} dapat diperoleh kesimpulan bahwa $F_{hitung} > F_{tabel}$ yaitu 24,810 > 2,70 dan nilai sig 0,000 < 0,05. Maka, H_0 ditolak dan H_a diterima. Artinya, secara simultan atau bersama-sama terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan (X_1), kualitas produk (X_2), dan *relationship quality* (X_3) terhadap loyalitas nasabah (Y).

Hal ini sekaligus menunjukkan bahwa hipotesis penelitian yang berbunyi "diduga ada pengaruh positif yang signifikan antara Kualitas Pelayanan (X_1), Kualitas Produk (X_2), dan *Relationship Quality* (X_3) terhadap Loyalitas Nasabah (Y)", dapat diterima.

5. Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi memiliki fungsi untuk mengetahui besarnya variasi independen untuk menerangkan variabel dependen atau sejauh mana kemampuan variabel independen (kualitas pelayanan, kualitas produk, dan *relationship quality*) terhadap

variabel dependen (loyalitas nasabah). Berikut ini merupakan hasil pengujian dari Uji Koefisien Determinasi yaitu:

Tabel 4.82
Tabel Hasil Uji Koefesien Determinasi PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri

Model Summary[b]

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.669[a]	.447	.429	3.728	.699

a. Predictors: (Constant), RELATIONSHIP QUALITY, KUALITAS PELAYANAN, KUALITAS PRODUK

b. Dependent Variable: LOYALITAS NASABAH

Sumber: Data primer diolah SPSS 16.0, 2020

Berdasarkan tabel Hasil Uji Koefisien Determinasi PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri dapat diketahui bahwa besarnya nilai R *Square* adalah 0,447 atau 44,7%. Nilai R *Square* berkisar antara 0 sampai dengan 1. Untuk regresi linier berganda sebaiknya menggunakan R *Square* yang sudah disesuaikan atau tertulis *Adjusted R Square*, karena disesuaikan dengan jumlah variabel bebas yang digunakan (variabel bebas yang lebih dari 2).

Adjusted R Square nilainya sebesar 0,429 atau 42,9%. Ini menunjukkan bahwa persentase variabel independen (kualitas pelayanan, kualitas produk, dan *relationship quality*) terhadap variabel dependen (loyalitas nasabah) sebesar 42,9%. Sedangkan

sisanya (100% – 42,9% = 57,1%) dipengaruhi oleh variabel lain yang belum dimasukkan dalam penelitian ini.