

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum BPRS Asad Alif

4.1.1 Sejarah Singkat BPRS Asad Alif

PT BPR Syari'ah Asad Alif Sukerejo ini pada awalnya bernama Balai Usaha Mandiri Terpadu (BMT) "Arga Putra Kencana" yang operasionalnya berdasarkan sertifikat operasional sementara No. 02001/PINBUK JATENG- 00011/III/1998 tanggal 19 maret 1998 dan anggaran dasar kelompok swadaya masyarakat yang telah beroperasi sejak tanggal 2 februari 1996. Kemudian berdasarkan akte notaris Mustari Sawilin, SH nomer 18 tanggal 22 september 1997 berubah menjadi PT Bank Perkreditan Rakyat Syari'ah Asad Alif.

Asad alif merupakan nama yang diberikan kepada BPRS, dengan artian Asad yaitu macan dan alif yang diartikan yang pertama. Jadi nama asad alif dimaksudkan sebagai macan yang pertama, dalam artiannya PT. BPRS Asad Alif dimaksudkan untuk menjadi macan yang pertama dalam dunia perbankan, yang menjadi pembanding dengan BPRS-BPRS lainnya. Macan adalah penguasa hutan, maka BPRS ini diharapkan dapat menguasai pangsa pasar perbankan di wilayahnya dan menjadi nomer satu dikalangannya.

Data-data yang berkaitan dengan PT. BPRS Asad Alif adalah sebagai berikut:

a. Data perusahaan

Nama perusahaan : PT. BPRS Asad Alif

Alamat : jl. Sudagarman No. Sukorejo Kendal

No telpon : (0298) 4515593

No. Faks : (0298) 451819

No. NPWP : 1.830.715. 7. 503

No. TDP : 111818000098

Akte Pendirian : 22 september 1997

No/tanggal ijin prinsip : No. S-767/MK17/1997, 15 September 1997

No/tanggal ijin usaha: No. 31/2DIR/UPBR/Rahasia, 29 Juli 1998

Persetujuan menteri kehakiman: No. C211431. HT. 01.01.TH.97,
tanggal 5 November 1997.

b. Kepengurusan

1. Dewan Komisaris

Komisaris Utama : H. Sohardjo

Komisaris : Hj. Sri Mardikaningsih

Komisaris : Ir. Hermawan Mardiyanto

2. Dewan pengurus Syari'ah

Ketua : Drs. KH. Asnawi Usman

Anggota : KH. A. Sudiyono

Anggota : K. Ma'as

3. Direksi

Direksi Utama : Sugeng Supriyadi

Direktur : M. Asmi Munif, Amd

BPRS Asad Alif ini didirikan karena perlu adanya lembaga keuangan syari'ah dan didirikan pertama kali di Sukorejo karena melihat peluang disana lebih besar dan pada saat itu belum ada lembaga keuangan syari'ah yang didirikan di sukorejo. Kini BPRS Asad Alif mulai dikembangkan dengan mendirikan beberapa kantor kas, antara lain didirikan di daerah Boja, Temanggung, Semarang, Ungaran.

4.1.2 Sejarah BPRS ASAD ALIF Kantor Kas Bergas

BPRS Asad Alif kantor kas Bergas didirikan pada tanggal 18 Maret 2008, karena pihak bank melihat peluang yang besar di daerah itu dan tempatnya juga strategis, tepatnya terletak di jl. Raya Semarang–Bawen Km 25 Kabupaten Semarang yang berada di lingkungan SPBU Lemah Abang.

Adapun letak geografis BPRS Asad Alif Kantor Kas Bergas adalah:

Sebelah barat : Desa Sitrun dan Mujil

Sebelah timur : Desa Lemah Abang

Sebelah selatan : Desa Karang Jati

Sebelah utara : Desa Langen Sari

Adapun kepengurusan BPRS Asad Alif kantor kas Bergas sebagai berikut:

1. Direksi Utama : Sugeng Supriyadi, SE.
2. Kepala kantor Kas : Nunu' Nadifatun Nisa'
3. Teller : Sumiasih
4. Costumer Servis : Faris Setiawan
5. Actuating Organising : Dwi Sukma

4.1.3 Visi dan Misi BPRS Asad Alif Kantor Kas Bergas

a. Visi

Menjadikan BPRS Asad Alif sebagai lembaga keuangan syari'ah yang baik dan terpercaya.

b. Misi

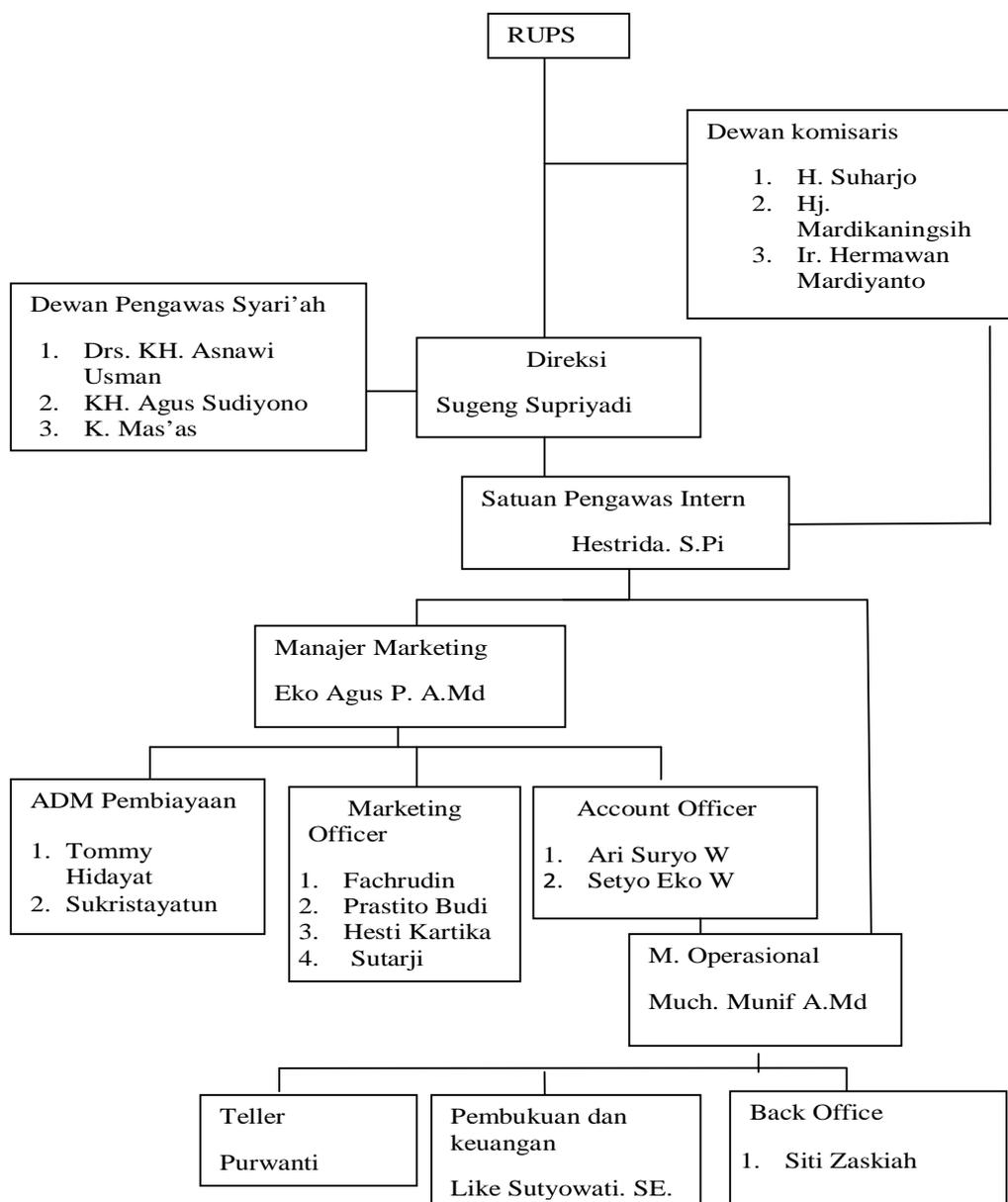
1. Mengembangkan dan memajukan usaha bank dengan konsep syari'ah.
2. Menjalin hubungan kemitraan dengan nasabah dengan prinsip bagi hasil yang saling menguntungkan.
3. Memberikan kenyamanan, kemudahan dan keamanan kepada pengguna jasa perbankan.
4. Memberikan kesejahteraan kepada seluruh pengurus, pengelola, dan pemilik secara layak dalam kerangka norma moral islam.

4.1.4 Struktur Organisasi BPRS Asad Alif

Dalam menjalankan perusahaan untuk mencapai tujuan yang diharapkan maka diperlukan struktur organisasi yang baik dan jelas, sehingga dapat diketahui tugas masing-masing dan kesimpangsiuran dalam menjalani tugas dapat dihindari.

Adapun struktur organisasi BPRS Asad Alif adalah sebagai berikut:

Gambar 4.1 : Struktur Organisasi



4.1.5 Marketing Mix di BPRS Asad Alif Kantor Kas Bergas

Marketing mix merupakan serangkaian dari variabel pemasaran yang dapat dikuasai oleh perusahaan dan digunakan untuk mencapai tujuan dalam pasar sasaran. Adapun marketing mix yang dilakukan oleh BPRS Asad Alif Kantor Kas Bergas antara lain:¹

1. Produk

Adapun produk yang ada di BPRS Asad alif antara lain:

a. Produk Penghimpun Dana

Produk penghimpun dana di BPRS Asad Alif Kantor Kas Bergas berbentuk tabungan dan deposito. Prinsip operasional syari'ah yang diterapkan dalam penghimpun dana masyarakat adalah menggunakan prinsip mudharabah. Adapun akad-akadnya sebagai berikut:

1. Tabungan ummat, merupakan simpanan pihak ketiga di BPRS Asad Alif Kantor kas bergas bagi masyarakat umum yang penarikannya dapat dilakukan kapanpun tanpa ada jangka waktu tertentu. Setoran awal minimal Rp 10.000,-.
2. Tabungan Idul Fitri, merupakan simpanan pihak ketiga di BPRS Asad Alif Kantor kas bergas bagi masyarakat umum yang penarikannya dapat dilakukan pada saat Idul Fitri atau pada

¹ Wawancara dengan Nunu' Nadifatun Nisa' sebagai kepala bagian di BPRS Asad Alif Kantor Kas Bergas.

saat kondisi-kondisi tertentu sesuai dengan perjanjian antara pihak bank dan nasabah. Setoran awal minimal Rp 20.000,-.

3. Tabungan Remaja Muslim, merupakan simpanan dengan memperoleh bagi hasil yang menguntungkan yang diperuntukkan bagi remaja muslim agar gemar menabung.

4. Depositi Mudharabah adalah simpanan uang di bank dengan pengambilan kembali ditentukan jangka waktunya sesuai yang telah disepakati dan mendapatkan bagi hasil atas keuntungan bank. Deposito minimal Rp 1.000.000,- dengan nisbah bagi hasil sebagai berikut:

- Deposito 1 bulan 45:55 (nasabah:bank)
- Deposito 3 bulan 45:55 (nasabah:bank)
- Deposito 6 bulan 50:50 (nasabah:bank)
- Deposito 12 bulan 50:50 (nasabah:bank)

b. Produk Penyaluran Dana

Adalah fasilitas penyediaan atau talangan dana dari bank untuk memenuhi kebutuhan umat baik yang bersifat produktif (modal kerja dan investasi) maupun konsumtif. Dalam penyaluran dana bank harus berpedoman kepada prinsip kehati-hatian. Sehubungan hal ini bank diwajibkan untuk meneliti secara seksama calon nasabah penerima dan berdasarkan azas

pembiayaan yang sehat. Ketentuan-ketentuan lain yang berkaitan dengan penyaluran dana perbankan tetap berlaku sepanjang tidak bertentangan dengan prinsip syari'ah.

Produk pembiayaan di BPRS Asad Alif menggunakan akad murabahah, yaitu akad jual beli di mana bank menentukan margin di depan dan sesuai kesepakatan bersama antara bank dan nasabah. Akad murabahah diberlakukan baik itu untuk pembiayaan yang bersifat produktif maupun konsumtif berupa barang maupun jasa.

2. Harga

Bagi hasil yang ada di BPRS Asad Alif merupakan bagi hasil dari produk penghimpun dana yang berupa tabungan dan deposito, dan pembiayaan yang di salurkan kepada masyarakat.

3. Lokasi

BPRS Asad Alif Kantor Kas Bergas letak geografisnya sangat strategis karena dekat dengan pasar Karang Jati, SPBU Lemah Abang dan beberapa Pabrik (kawasan industri di Ungaran Kab. Semarang). Sehingga mudah dijangkau dari berbagai arah.

4. Promosi

Promosi disini menggunakan brosur, baliho dan spanduk yang dipasang di jalan-jalan. Promosi yang digunakan disini menggunakan prinsip syari'ah karena dari pihak bank mempromosikan sesuai

dengan apa yang ada di BPRS Asad Alif Kantor Kas Bergas.

5. Orang

Orang disini meliputi karyawan, karyawan disini harus dituntut untuk bisa mencerminkan syari'ah, jadi tidak hanya lembaga yang syari'ah tetapi juga karyawannya sesuai dengan syari'ah. Adapun karakteristik marketing syari'ah antara lain:

1. Ketuhanan

Karyawan disini harus meyakini bahwa hukum-hukum syari'at yang bersifat ketuhanan merupakan hukum yang paling adil, sehingga akan mematuhi dalam setiap aktivitas yang dilakukan.

2. Etis (Akhlaqiyyah)

Karyawan disini harus mengedepankan masalah akhlak (moral, etika) dalam seluruh aspek kegiatannya.

3. Realistis (al waqi'iyyah)

Karyawan disini harus berpenampilan yang bersih, rapi, bersahaja dan harus fleksibel, luwes dalam bersikap dan bergaul.

4. Humanistis (insaniyyah)

Disini karyawan tidak boleh membeda-bedakan nasabah, apakah dia dari kalangan menengah kebawah ataupun kalangan menengah keatas, dan tidak boleh membeda-bedakan ras, warna kulit, kebangsaan dan status.

6. Bukti Fisik

Bukti fisik yang ada di BPRS Asad Alif kantor kas bergas antara lain:

1. Karyawan selalu berpakaian yang sopan, kalau perempuan harus menggunakan jilbab dan pakaiannya tidak boleh ketat.
2. Ruangannya didesain seaman mungkin untuk nasabah, kalau sedang berada di dalam ruangan supaya nyaman kalau ada antrian.

7. Proses

Proses disini lebih condong ke proses nasabah dalam melakukan transaksi baik transaksi menabung atau membayar angsuran. Karena disini pihak bank lebih memudahkan nasabah sebab sistem yang digunakan sistem jempot bola.

4.2 Karakteristik Responden

4.2.1 Jenis kelamin responden

Adapun data mengenai jenis kelamin responden nasabah BPRS Asad Alif Kantor Kas Bergas adalah sebagai berikut:

Tabel 4.1
Jenis Kelamin Responden
Jenis Kelamin

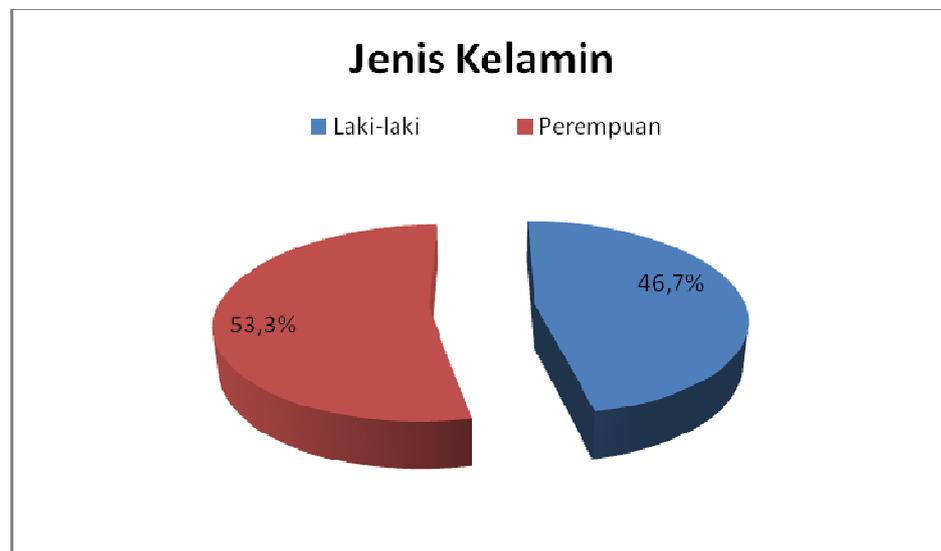
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid laki-laki	35	46.7	46.7	46.7
Perempuan	40	53.3	53.3	100.0
Total	75	100.0	100.0	

Sumber: Data Primer yang diolah, 2010

Berdasarkan keterangan pada tabel 4.1 diatas, dapat diketahui tentang jenis kelamin responden nasabah BPRS Asad Alif Kantor Kas Bergas yang diambil sebagai responden, yang menunjukkan bahwa mayoritas responden adalah perempuan, yaitu sebanyak 40 orang, sedangkan sisanya adalah responden laki-laki sebanyak 35 orang. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar dari nasabah BPRS Asad Alif Kantor Kas Bergas yang diambil sebagai responden adalah perempuan.

Untuk lebih jelasnya berikut gambar jenis kelamin responden yang dapat peneliti peroleh.

Gambar 4.2



Sumber: Data Primer yang diolah, 2010

4.2.2 Usia Responden

Adapun data mengenai usia responden nasabah BPRS Asad Alif Kantor Kas Bergas adalah sebagai berikut:

Tabel 4.2
Usia Responden

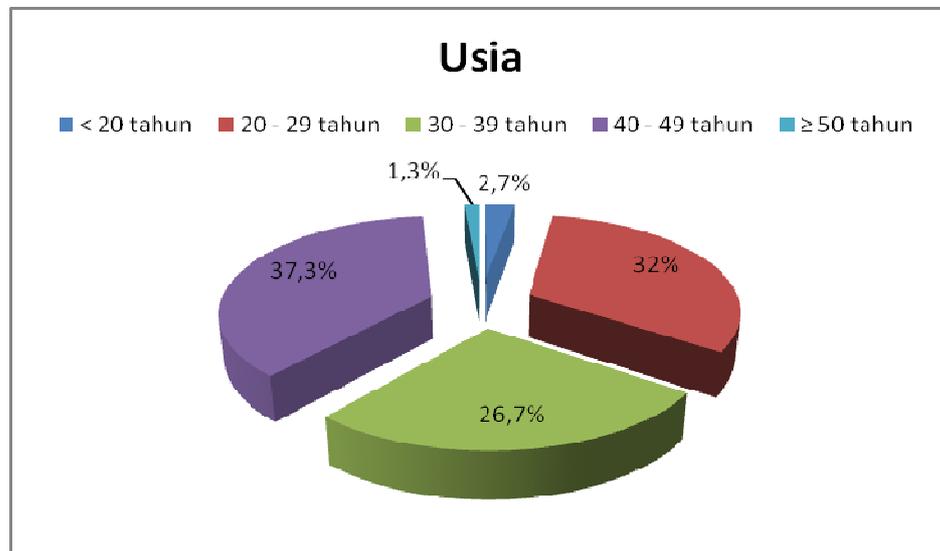
		Usia			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	< 20 tahun	2	2.7	2.7	2.7
	20 - 29 tahun	24	32.0	32.0	34.7
	30 - 39 tahun	20	26.7	26.7	61.3
	40 - 49 tahun	28	37.3	37.3	98.7
	> 50 tahun	1	1.3	1.3	100.0
	Total	75	100.0	100.0	

Sumber: Data primer yang diolah, 2010

Berdasarkan keterangan pada tabel 4.2 ini memperlihatkan bahwa nasabah BPRS Asad Alif Kantor Kas Bergas yang diambil sebagai responden sebagian besar berusia 20-49 tahun. Berdasarkan tabel tersebut, memberikan informasi bahwa mayoritas responden berusia 40-49 tahun sebanyak 28 orang, sedangkan yang berusia 20-29 tahun sebanyak 24 orang dan yang berusia 30-39 tahun sebanyak 20 orang.

Untuk lebih jelasnya, berikut gambar usia responden yang dapat peneliti peroleh:

Gambar 4.3



Sumber: Data Primer yang diolah, 2010

4.2.3 Pendidikan Responden

Adapun data mengenai pendidikan nasabah BPRS Asad Alif Kantor Kas Bergas adalah sebagai berikut:

Tabel 4.3
Pendidikan Responden

Pendidikan

Pendidikan	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid SMP	25	33.3	33.3	33.3
SMA	32	42.7	42.7	76.0
Sarjana	18	24.0	24.0	100.0
Total	75	100.0	100.0	

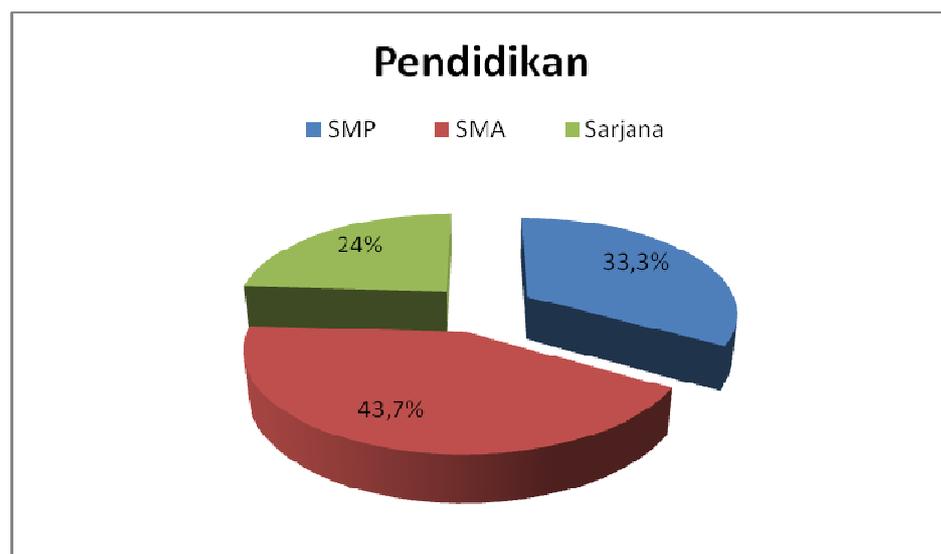
Sumber: Data primer yang diolah, 2010

Berdasarkan keterangan pada tabel 4.4 memperlihatkan bahwa nasabah BPRS Asad Alif Kantor Kas Bergas yang diambil sebagai

responden sebagian besar berpendidikan SMA. Berdasarkan tabel tersebut, memberikan informasi bahwa mayoritas responden berpendidikan SMA sebanyak 32 orang, sedangkan yang berpendidikan SMP sebanyak 25 orang dan yang berpendidikan sarjana sebanyak 18 orang.

Untuk lebih jelasnya, berikut gambar pendidikan responden yang dapat peneliti peroleh:

Gambar 4.4



Sumber: Data Primer yang diolah 2010

4.2.4 Pekerjaan atau Profesi Responden

Adapun data mengenai pekerjaan atau profesi responden BPRS Asad Alif Kantor Kas Bergas adalah sebagai berikut:

Tabel 4.4
Pekerjaan atau Profesi Responden

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	PNS	5	6.7	6.7	6.7
	Pegawai Swasta	14	18.7	18.7	25.3
	Wiraswasta/pedagang	36	48.0	48.0	73.3
	lain-lain	20	26.7	26.7	100.0
	Total	75	100.0	100.0	

Sumber: Data Primer yang diolah, 2010

Berdasarkan keterangan pada tabel 4.4 dapat dijelaskan bahwa sebagian besar dari pekerjaan nasabah BPRS Asad Alif Kantor Kas Bergas yang diambil sebagai responden adalah wiraswasta atau pedagang yaitu sebanyak 36 orang, pegawai swasta 14 orang PNS sebanyak 5 orang, dan lain-lain sebanyak 20 orang.

Untuk lebih jelasnya, berikut gambar pekerjaan atau profesi responden yang dapat peneliti peroleh:

Gambar 4.5



Sumber: Data Primer yang diolah 2010

4.3 Deskripsi Data Penelitian

Variabel dalam penelitian ini terdiri dari produk, harga, lokasi, promosi, people, physical evidence, dan process sebagai variabel bebas (Independen) dan loyalitas nasabah sebagai variabel terikat (Dependen). Data variabel-variabel tersebut di peroleh dari hasil angket yang telah di sebar, untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel 4.5 berikut ini:

Tabel 4.5

Hasil Skor Kuesioner Regresi

Variabel	Item pertanyaan	Total SS	%	Total S	%	Total N	%	Total TS	%	Total TST	%
Produk (X ₁)	Produk 1	19	25,3	29	38,7	22	29,3	5	6,7	0	0
	Produk 2	26	34,7	42	56	6	8	1	1,3	0	0
	Produk 3	20	26,7	46	61,3	8	10,7	1	1,3	0	0

	Produk 4	15	20,0	18	24,0	38	50,7	4	5,3	0	0
Harga (X ₂)	Harga 1	23	30,7	31	41,3	10	13,3	11	14,7	0	0
	Harga 2	34	45,3	29	38,7	9	12,0	3	4,0	0	0
	Harga 3	15	20,0	29	38,7	16	21,3	15	20,0	0	0
	Harga 4	21	28	41	54,7	11	14,7	2	2,7	0	0
Lokasi (X ₃)	Lokasi 1	28	37,3	34	45,3	8	10,7	4	5,3	1	1,3
	Lokasi 2	32	42,7	34	45,3	8	10,7	1	1,3	0	0
	Lokasi 3	15	20	53	70,7	5	6,7	2	2,7	0	0
	Lokasi 4	22	29,3	40	53,3	9	12	4	5,3	0	0
Promosi (X ₄)	Promosi 1	9	12	44	58,7	15	20	7	9,3	0	0
	Promosi 2	19	25,3	47	62,7	6	8	3	4	0	0
	Promosi 3	17	22,7	23	30,7	33	44	2	2,7	0	0
	Promosi 4	24	32	42	56	8	10,7	1	1,3	0	0
People (X ₅)	People 1	26	34,7	37	49,3	4	5,3	7	9,3	1	1,3
	People 2	22	29,3	42	56	8	10,7	3	4	0	0
	People 3	18	24	48	64	9	12	0	0	0	0
	People 4	14	18,7	41	54,7	20	26,7	0	0	0	0
Physical Evidence (X ₆)	Physical Evidence 1	35	46,7	33	44	2	2,7	5	6,7	0	0
	Physical Evidence 2	6	8	38	50,7	17	22,7	14	18,7	0	0
	Physical Evidence 3	8	10,3	26	34,7	37	49,3	4	5,3	0	0
	Physical Evidence 4	10	13,3	24	32	38	50,7	1	1,3	2	2,7
Process (X ₇)	Process 1	22	29,3	35	46,7	9	12	9	12	0	0
	Process 2	22	29,3	37	49,3	12	16	4	5,3	0	0
	Process 3	35	46,7	32	42,7	5	6,7	3	4	0	0
Loyalitas Nasabah (Y)	Loyalitas Nasabah 1	11	14,7	49	65,3	7	9,3	8	10,7	0	0
	Loyalitas Nasabah 2	8	10,7	54	72	10	13,3	3	4	0	0
	Loyalitas Nasabah 3	5	6,7	34	45,3	27	36	9	12	0	0
	Loyalitas Nasabah 4	22	29,3	29	38,7	12	16	12	16	0	0

Sumber: Data Primer yang diolah 2010

4.3.1 Produk

Data pada tabel di atas menunjukkan untuk variabel produk, item pertanyaan produk 1, 38,7% responden menyatakan setuju memilih tabungan di BPRS Asad Alif Kantor Kas Bergas karena mempunyai kualitas yang baik, sedangkan sisanya sebanyak 25,3% menyatakan sangat setuju. Pada item pertanyaan produk 2, 56% responden menyatakan setuju bahwa jenis tabungan di BPRS Asad Alif Kantor Kas Bergas merupakan solusi bagi masyarakat yang ingin bermitra secara syari'ah, sedangkan sisanya sebanyak 34,7% menyatakan sangat setuju. Pada item pertanyaan pertanyaan produk 3, 61,3% responden menyatakan setuju bahwa produk yang ditawarkan BPRS ASAD ALIF Kantor Kas Bergas sangat bermacam-macam tetapi sesuai dengan kebutuhan nasabah, sedangkan sisanya sebanyak 26,7% menyatakan sangat setuju. Pada item pertanyaan produk 4, 24% responden menyatakan setuju bahwa produk-produk yang ada di BPRS Asad Alif Kantor Kas Bergas mempunyai banyak keunggulan dibandingkan dengan perbankan yang lain, sedangkan sisanya sebanyak 20% menyatakan sangat setuju.

4.3.2 Harga

Untuk variabel harga, item pertanyaan harga 1, 41,3% responden menyatakan setuju jika bagi hasil di BPRS Asad Alif Kantor Kas Bergas sangat sesuai dengan prosedur yang ada, sedangkan sisanya sebanyak 30,7% menyatakan sangat setuju. Pada item pertanyaan harga 2, 38,7% responden menyatakan setuju bahwa biaya yang dikeluarkan nasabah untuk membuka

rekening di BPRS Asad Alif Kantor Kas Bergas sangat terjangkau, sedangkan sisanya sebanyak 45,3% menyatakan sangat setuju. Pada item pertanyaan pertanyaan harga 3,38,7% responden menyatakan setuju bahwa adanya hadiah yang dibagikan kepada nasabah untuk meningkatkan kepuasan nasabah, sedangkan sisanya sebanyak 20% menyatakan sangat setuju. Pada item pertanyaan harga 4,54,7% responden menyatakan setuju bahwa nasabah yang mengajukan pembiayaan di BPRS Asad Alif nisbahnya sangat sesuai dengan ekonomi masyarakat yang bermitra, sedangkan sisanya sebanyak 28% menyatakan sangat setuju.

4.3.3 Lokasi

Untuk variabel lokasi, item pertanyaan lokasi 1,45,3% responden menyatakan setuju jika lokasi yang strategis sehingga saya termotivasi untuk menabung di BPRS Alif Asad Kantor Kas Bergas, sedangkan sisanya sebanyak 37,3% menyatakan sangat setuju. Pada item pertanyaan lokasi 2, 45.3% responden menyatakan setuju bahwa menabung di BPRS Asad Alif Kantor Kas Bergas sangat menyenangkan karena nasabah yang lokasinya jauh, ada petugas yang datang untuk membantunya, sedangkan sisanya sebanyak 42,7% menyatakan sangat setuju. Pada item pertanyaan lokasi 3,70,7% responden menyatakan setuju bahwa nasabah sangat diuntungkan oleh bank karena BPRS Asad Alif dalam mendistribusikan dananya kepada masyarakat sangat efisien (tepat) sehingga saya merasa aman dan nyaman, sedangkan sisanya sebanyak 20% menyatakan sangat setuju. Pada item

pertanyaan lokasi 4,53,3% responden menyatakan setuju bahwa tingkat kemudahan transportasi dan sarana jalan untuk menuju BPRS Asad Alif sangat mudah dilalui, sedangkan sisanya sebanyak 29,3% menyatakan sangat setuju.

4.3.4 Promosi

Untuk variabel promosi, item pertanyaan promosi 1,58,7% responden menyatakan setuju jika BPRS Asad Alif Kantor Kas Bergas dalam memberikan informasi selalu berkenan dihati nasabah, sedangkan sisanya sebanyak 12% menyatakan sangat setuju. Pada item pertanyaan promosi 2, 62,7% responden menyatakan setuju bahwa dalam memberikan penawaran baik tabungan atau pembiayaan BPRS Asad Alif selalu menggunakan prinsip kejujuran, sedangkan sisanya sebanyak 25,3% menyatakan sangat setuju. Pada item pertanyaan promosi 3,30,7% responden menyatakan setuju bahwa BPRS Asad Alif Kantor Kas Bergas dalam melakukan publisitas baik tabungan atau pembiayaan sudah menjangkau sebagian besar lapisan masyarakat, sedangkan sisanya sebanyak 22,7% menyatakan sangat setuju. Pada item pertanyaan promosi 4,56% responden menyatakan setuju bahwa komunikasi karyawan BPRS Asad Alif Kantor Kas Bergas dengan nasabah yang bermitra berjalan dengan baik, sedangkan sisanya sebanyak 32% menyatakan sangat setuju.

4.3.5 People

Untuk variabel people, item pertanyaan people 1,49,3% responden menyatakan setuju jika karyawan selalu cekatan apabila ada nasabah yang

datang di BPRS Asad Alif Kantor Kas Bergas, sedangkan sisanya sebanyak 34,7% menyatakan sangat setuju. Pada item pertanyaan people 2,56% responden menyatakan setuju bahwa karyawan selalu memberikan arahan kepada nasabah yang datang di BPRS Asad Alif Kantor Kas Bergas, sedangkan sisanya sebanyak 29,3% menyatakan sangat setuju. Pada item pertanyaan people 3,64% responden menyatakan setuju bahwa Karyawan selalu bersikap ramah kepada nasabah yang datang di BPRS Asad Alif Kantor Kas Bergas, sedangkan sisanya sebanyak 24% menyatakan sangat setuju. Pada item pertanyaan people 4,54,7% responden menyatakan setuju bahwa karyawan selalu memberikan penjelasan kepada nasabah apabila terjadi perubahan didalam menerima bagi hasil, sedangkan sisanya sebanyak 18,7% menyatakan sangat setuju.

4.3.6 Physical Evidence

Untuk variabel physical evidence, item pertanyaan physical evidence 1,44% responden menyatakan setuju jika karyawan selalu berpakaian seragam setiap jam kerja, sedangkan sisanya sebanyak 46,7% menyatakan sangat setuju. Pada item pertanyaan physical evidence 2,50,7% responden menyatakan setuju bahwa fasilitas yang ada di BPRS sudah sesuai dengan kebutuhan nasabah, sedangkan sisanya sebanyak 8% menyatakan sangat setuju. Pada item pertanyaan physical evidence 3,34,7% responden menyatakan setuju apabila ada logo atau simbol di ruangan BPRS Asad Alif Kantor Kas Bergas, sedangkan sisanya sebanyak 10,7% menyatakan sangat

setuju. Pada item pertanyaan physical evidence 4,32% responden menyatakan setuju apabila moto perusahaan di pasang di dalam Kantor BPRS Asad Alif Kantor Kas Bergas, sedangkan sisanya sebanyak 13,3% menyatakan sangat setuju.

4.3.7 Process

Untuk variabel process item pertanyaan process 1,46,7% responden menyatakan setuju jika pelayanan yang diberikan kepada nasabah sangat memuaskan, sedangkan sisanya sebanyak 29,3% menyatakan sangat setuju. Pada item pertanyaan process 2,49,3% responden menyatakan setuju bahwa pelayanan yang diberikan kepada nasabah saat bertransaksi sangat cepat dan tepat, sedangkan sisanya sebanyak 29,3% menyatakan sangat setuju. Pada item pertanyaan Process 3,42,7% responden menyatakan setuju bahwa Prosedur yang digunakan BPRS Asad Alif untuk membuka rekening sangat mudah, sedangkan sisanya sebanyak 46,7% menyatakan sangat setuju.

4.3.8 Loyalitas Nasabah

Untuk Variabel loyalitas nasabah, item pertanyaan loyalitas nasabah 1, 65,3% responden menyatakan setuju jika nasabah akan menceritakan keunggulan produk yang ada di BPRS Asad Alif kepada teman, saudara, dan orang lain, sedangkan sisanya sebanyak 14,7% menyatakan sangat setuju. Pada item pertanyaan loyalitas nasabah 2,72% responden menyatakan setuju bahwa nasabah akan menyarankan teman, saudara untuk menggunakan produk BPRS Asad Alif, sedangkan sisanya sebanyak 10,7% menyatakan

sangat setuju. Pada item pertanyaan loyalitas nasabah 3,45,3% responden menyatakan setuju bahwa nasabah ingin selalu bertransaksi di BPRS Asad Alif, sedangkan sisanya sebanyak 6,7% menyatakan sangat setuju. Pada item pertanyaan loyalitas nasabah 4,38,7% responden menyatakan setuju jika nasabah tetap memilih produk dan jasa BPRS Asad Alif meskipun muncul produk dan jasa lain, sedangkan sisanya sebanyak 29,3% menyatakan sangat setuju.

4.4 Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen

Untuk menguji validitas dan reliabilitas instrumen, penulis menggunakan analisis dengan SPSS. Berikut hasil pengujian validitas.

4.4.1 Uji Validitas

Untuk tingkat validitas dilakukan uji signifikansi dengan membandingkan nilai r hitung dengan nilai r tabel. Untuk *degree of freedom* (df) = $n-k$ dalam hal ini n adalah jumlah sampel dan k adalah jumlah konstruk. Pada kasus ini besarnya df dapat dihitung $75-2$ atau $df = 73$ dengan $\alpha 0,05$ didapat r tabel 0,227, jika r hitung (untuk tiap-tiap butir pertanyaan dapat dilihat pada kolom corrected item pertanyaan total correlation) lebih besar dari r tabel dan nilai r positif, maka butir pertanyaan tersebut dikatakan valid.

Tabel 4.6
Hasil Uji Validitas Instrumen

Variabel	Item pertanyaan	Corrected Item pertanyaan Total Correlation	r table	Ket.
Produk (X1)	Produk 1	0,770	0.227	Valid
	Produk 2	0,262	0.227	Valid
	Produk 3	0,471	0.227	Valid
	Produk 4	0,821	0.227	Valid
Harga (X2)	Harga 1	0,563	0.227	Valid
	Harga 2	0,624	0.227	Valid
	Harga 3	0,519	0.227	Valid
	Harga 4	0,551	0.227	Valid
Lokasi (X3)	Lokasi 1	0,805	0.227	Valid
	Lokasi 2	0,701	0.227	Valid
	Lokasi 3	0,660	0.227	Valid
	Lokasi 4	0,770	0.227	Valid
Promosi (X4)	Promosi 1	0,777	0.227	Valid
	Promosi 2	0,656	0.227	Valid
	Promosi 3	0,622	0.227	Valid
	Promosi 4	0,450	0.227	Valid
People (X5)	People 1	0,713	0.227	Valid
	People 2	0,844	0.227	Valid
	People 3	0,802	0.227	Valid
	People 4	0,615	0.227	Valid
Physical Evidence (X6)	Physical Evidence 1	0,267	0.227	Valid
	Physical Evidence 2	0,745	0.227	Valid
	Physical Evidence 3	0,769	0.227	Valid
	Physical Evidence 4	0,621	0.227	Valid
Process	Process 1	0,892	0.227	Valid

(X7)	Process 2	0,885	0,227	Valid
	Process 3	0,716	0,227	Valid
Loyalitas Nasabah (Y)	Loyalitas Nasabah 1	0,760	0,227	Valid
	Loyalitas Nasabah 2	0,730	0,227	Valid
	Loyalitas Nasabah 3	0,723	0,227	Valid
	Loyalitas Nasabah 4	0,769	0,227	Valid

Sumber: Data Primer yang diolah, 2010

4.4.2 Uji Reliabilitas

Dari tabel-tabel di atas dapat diketahui bahwa masing-masing item pertanyaan memiliki r hitung $>$ dari r tabel (0,227) dan bernilai positif. Dengan demikian butir pertanyaan tersebut dinyatakan valid.

Tabel 4.7
Hasil Uji Reliabilitas Instrumen

Variabel	Reliabilitas Coefficient	Alpha	Keterangan
X1	4 Item pertanyaan	0,725	Reliabel
X2	4 Item pertanyaan	0,685	Reliabel
X3	4 Item pertanyaan	0,793	Reliabel
X4	4 Item pertanyaan	0,740	Reliabel
X5	4 Item pertanyaan	0,791	Reliabel
X6	4 Item pertanyaan	0,720	Reliabel
X7	3 Item pertanyaan	0,840	Reliabel
Y	4 Item pertanyaan	0,784	Reliabel

Sumber: Data Primer yang diolah, 2010

Dari keterangan tabel di atas dapat diketahui bahwa masing-masing variabel memiliki Cronbach Alpha $>$ 0,60. dengan demikian variabel (produk, harga, lokasi, promosi, people, physical evidence, process, dan loyalitas nasabah) dapat dikatakan reliabel.

4.5 Hasil Analisis Data

4.5.1 Uji Asumsi Klasik

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

a. Uji Multikolinearitas

Uji Multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah dalam suatu model regresi ditemukan adanya korelasi antara variabel independen.

Tabel 4.8
Uji Multikolinieritas
Coefficients^a

Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
1 (Constant)		
Produk (X1)	.726	1.377
Harga (X2)	.758	1.320
Lokasi (X3)	.423	2.363
Promosi (X4)	.524	1.907
People (X5)	.792	1.262
Physical Evidence (X6)	.661	1.513
Process (X7)	.505	1.978

a. Dependent Variable: Loyalitas Nasabah (Y)

Sumber: Data Primer yang diolah, 2010

Dari hasil pengujian multikolinearitas yang dilakukan diketahui bahwa nilai *variance inflation factor* (VIF) ketujuh variabel, yaitu lebih kecil dari 10, sehingga bisa diduga bahwa antar variabel independen tidak terjadi persoalan multikolinieritas.

b. Uji Autokorelasi

Pengujian ini dilakukan untuk menguji suatu model apakah

antara variabel pengganggu masing-masing variabel bebas saling mempengaruhi. Adapun hasil pengujian autokorelasi adalah sebagai berikut:

Tabel 4.9
Uji Autokorelasi

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.643 ^a	.413	.352	1.902	1.518

a. Predictors: (Constant), Process (X7), Physical Evidence (X6), Harga (X2), People (X5), Produk (X1), Promosi (X4), Lokasi (X3)

b. Dependent Variable: Loyalitas Nasabah (Y)

Sumber: Data Primer yang diolah, 2010

Dari hasil pengujian dengan menggunakan uji *Durbin-Watson* atas residual persamaan regresi diperoleh angka d-hitung sebesar 1,518. Sebagai pedoman umum (S. Uyanto, 2006) *Durbin-Watson* berkisar 0 dan 4. jika nilai uji statistik *Durbin-Watson* lebih kecil dari satu atau lebih besar dari tiga, maka residuals atau eror dari model regresi berganda tidak bersifat independen atau terjadi *autocorrelation*.²

Jadi berdasarkan nilai uji statistik *Durbin-Watson* dalam penelitian ini berada diatas satu dan dibawah tiga (1,518) sehingga tidak terjadi *autocorrelation*.

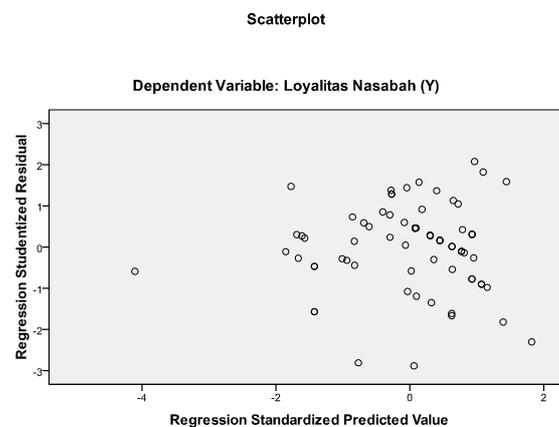
c. Uji Heteroskedastisitas

Uji Heterokedasitas bertujuan untuk menguji apakah dalam

² S. Uyanto, *Pedoman Analisis Data dengan SPSS*, Yogyakarta: Graha Ilmu, 2006, h. 248

model regresi terjadi ketidaksamaan varians. Adapun hasil uji statistik Heterokedasitas yang diperoleh dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Gambar 4.6
Uji Penyimpangan Heteroskedastisitas



Sumber: Data Primer yang diolah, 2010

Berdasarkan grafik scatterplot menunjukkan bahwa terdapat pola yang jelas serta titik yang menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y. Jadi dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas pada model regresi.

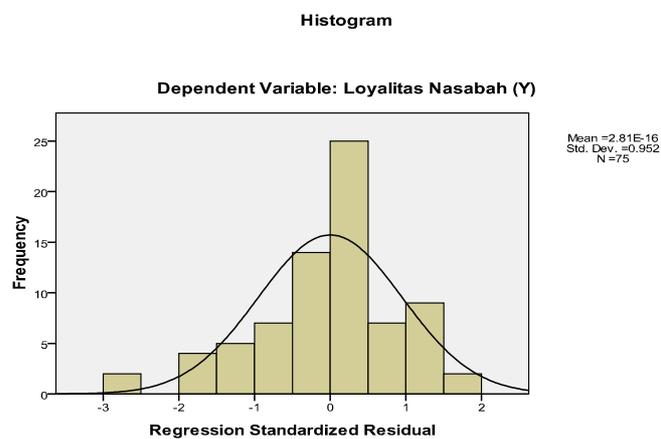
d. Uji Normalitas

Uji Normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi variabel terikat dan variabel bebas keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak. Cara yang bisa ditempuh untuk menguji kenormalan data adalah dengan menggunakan Grafik Normal P-P Plot

dengan cara melihat penyebaran datanya. Jika pada grafik tersebut penyebaran datanya mengikuti pola garis lurus, maka datanya normal. Jika pada tabel test of normality dengan menggunakan Kolmogorov-Smirnov nilai sig > 0.05, maka data berdistribusi normal.

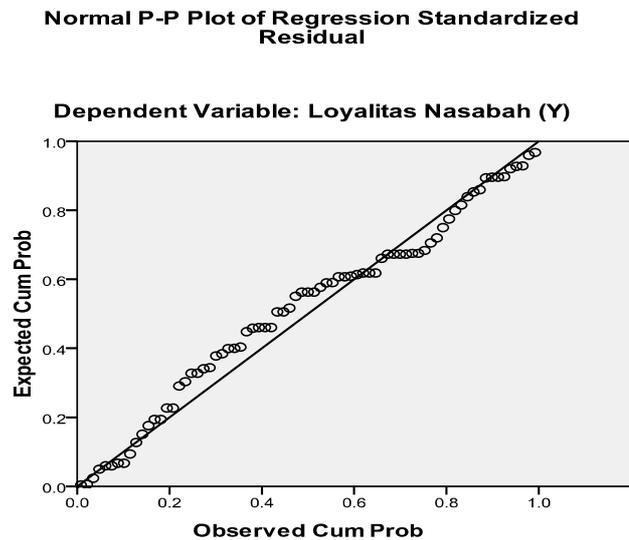
Adapun Uji Normalitas dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Gambar 4.7
Grafik Histogram



Sumber Data Primer yang diolah, 2010

Gambar 4.8
Normal Probability Plot



Sumber: Data Primer yang diolah, 2010

Tabel 4.10. Nilai Uji Normalitas Kolmogorov-Smirnov Untuk Produk, Harga, Lokasi, Promosi, People, Physical Evidence, Process, Terhadap Loyalitas Nasabah

Uji kolmogorov-smirnov	Unstandarize Residual
Nilai kolmogorov-smirnov	0,754
Sig	0,620

Sumber: Data Primer yang diolah, 2010

Berdasarkan pada grafik histogram didapat kurva yang membentuk lonceng sempurna yang menunjukkan residual data telah mengikuti distribusi normal. Pada grafik normal P-P Plot juga menunjukkan penyebaran data mengikuti garis normal (garis lurus) dan hal yang sama itu pun ditunjukkan pada tabel 4.10, pada uji *Kolomorov Smirnov* menunjukkan bahwa data yang didapat tersebut

mengikuti distribusi normal, berdasarkan hasil output menunjukkan nilai *Kolmogorov-Smirnov* signifikan pada $0,620 > 0,05$. Dengan demikian, residual data berdistribusi normal dan model regresi telah memenuhi asumsi normalitas.

4.5.2 Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi yang memiliki fungsi untuk menjelaskan sejauh mana kemampuan variabel independen (produk, harga, lokasi, promosi, people, physical evidence, dan process) terhadap variabel dependen (loyalitas nasabah). Hasil olahan statistik yang dibantu program SPSS 17.0 for windows menunjukkan bahwa variabel independen mampu menjelaskan variabel dependen sebesar 41,3%, sedang yang 58,7% sisanya dijelaskan variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model ini (tidak diteliti).

Table 4.11
Uji Pengaruh Secara Simultan
Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.643 ^a	.413	.352	1.902	1.518

a. Predictors: (Constant), Process (X7), Physical Evidence (X6), Harga (X2), People (X5), Produk (X1), Promosi (X4), Lokasi (X3)

b. Dependent Variable: Loyalitas Nasabah (Y)

Sumber: Data Primer yang diolah, 2010

Hasil uji koefisien determinasi tersebut memberikan makna, bahwa masih terdapat variabel independen lain yang mempengaruhi loyalitas nasabah.

4.5.3 Uji Hipotesis

4.5.3.1 Uji Simultan dan Uji Partial

Untuk itu perlu pengembangan penelitian lebih lanjut, terkait dengan topik ini.

1. Uji Simultan

Sebelum membahas secara parsial pengaruh antara variabel independen terhadap variabel dependen, terlebih dahulu dilakukan pengujian secara simultan. Uji simultan ini, bertujuan untuk menguji atau mengkonfirmasi hipotesis yang menjelaskan “Produk, harga, lokasi, promosi, orang, bukti fisik, proses berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah dalam menabung di BPRS Asad Alif Kantor Kas Bergas”.

Uji simultan, ditunjukkan dengan hasil perhitungan F test yang menunjukkan nilai 6,742 dengan tingkat probabilitas 0,000 yang jauh di bawah alpha 5%. Hal itu berarti bahwa secara bersama-sama variabel independen produk, harga, lokasi, promosi, orang, bukti fisik, proses berpengaruh terhadap loyalitas nasabah. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa hipotesis nol yang menyatakan “ada pengaruh secara simultan antara produk, harga, lokasi, promosi, orang, bukti fisik, proses berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah dalam menabung di BPRS Asad Alif Kantor Kas Bergas” tidak

sanggup diterima yang berarti menerima hipotesis alternatif yang berbunyi “Secara simultan ada pengaruh yang signifikan antara variabel produk, harga, lokasi, promosi, orang, bukti fisik, proses berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah dalam menabung di BPRS Asad Alif Kantor Kas Bergas”.

Tabel 4.12

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	170.677	7	24.382	6.742	.000 ^a
	Residual	242.310	67	3.617		
	Total	412.987	74			

a. Predictors: (Constant), Process (X7), Physical Evidence (X6), Harga (X2), People (X5), Produk (X1), Promosi (X4), Lokasi (X3)

b. Dependent Variable: Loyalitas Nasabah (Y)

Sumber: Data Primer yang diolah, 2010

2. Uji Partial

Uji partial ini memiliki tujuan untuk menguji atau mengkonfirmasi hipotesis secara individual. Uji partial ini, dalam hasil perhitungan statistik *Ordinary Least Square* (OLS) ditunjukkan dengan t hitung. Secara terperinci hasil t hitung dijelaskan dalam tabel berikut:

Tabel 4.13

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3.435	3.070		1.119	.267
	Produk (X1)	-.217	.138	-.172	-1.569	.121
	Harga (X2)	.257	.126	.220	2.042	.045
	Lokasi (X3)	-.161	.152	-.153	-1.062	.292
	Promosi (X4)	.129	.160	.104	.804	.424
	People (X5)	.039	.113	.036	.343	.733
	Physical Evidence (X6)	.165	.137	.139	1.210	.231
	Process (X7)	.693	.146	.624	4.743	.000

a. Dependent Variable: Loyalitas Nasabah (Y)

Sumber: Data Primer yang diolah, 2010

4.5.4 Analisis Regresi Berganda

Dari tabel 5.3 diatas, dapat diketahui hasil analisis regresi diperoleh koefisien untuk variabel produk sebesar -0,217 ; untuk variabel harga sebesar 0,257 ; untuk variabel lokasi sebesar -0,161 ; untuk variabel promosi sebesar 0,129 ; untuk variabel people sebesar 0,039 ; untuk variabel physical evidence sebesar 0,165 dan variabel process sebesar 0,693 dengan konstanta sebesar 3,435 sehingga model persamaan regresi yang diperoleh adalah sebagai berikut:

$$Y = 3,435 + -0,217X_1 + 0,257X_2 + -0,161X_3 + 0,129X_4 + 0,039X_5 + 0,165X_6 + 0,693X_7$$

Hasil analisis dengan menggunakan bantuan program SPSS versi 17.0 diperoleh hasil sebagai berikut.

a) Pengaruh Produk Terhadap Loyalitas Nasabah

Hasil uji empiris pengaruh antara produk terhadap

loyalitas, menunjukkan nilai t hitung -1,569 dan p value (Sig) sebesar 0.121 yang di atas alpha 5%. Artinya bahwa produk tidak berpengaruh terhadap loyalitas nasabah dalam menabung di BPRS Asad Alif Kantor Kas Bergas. Hasil penelitian dapat menolak hipotesis yang menyatakan “produk berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah dalam menabung di BPRS Asad Alif Kantor Kas Bergas”.

Nilai beta dalam *Unstandardized Coefficients* variabel produk menunjukkan angka sebesar -0,217, yang artinya adalah besaran koefisien produk terhadap loyalitas nasabah adalah sebesar -21,7%.

b) Pengaruh Harga Terhadap Loyalitas Nasabah

Hasil uji empiris pengaruh antara harga terhadap loyalitas, menunjukkan nilai t hitung 2,042 dan p value (Sig) sebesar 0.045 yang di bawah alpha 5%. Artinya bahwa harga berpengaruh terhadap loyalitas nasabah dalam menabung di BPRS Asad Alif Kantor Kas Bergas. Hasil penelitian tidak dapat menolak hipotesis yang menyatakan “harga berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah dalam menabung di BPRS Asad Alif Kantor Kas Bergas”.

Nilai beta dalam *Unstandardized Coefficients* variabel harga menunjukkan angka sebesar 0,257, yang artinya adalah

besaran koefisien harga terhadap loyalitas nasabah adalah sebesar 25,7%.

c) Pengaruh Lokasi Terhadap Loyalitas Nasabah

Hasil uji empiris pengaruh antara lokasi terhadap loyalitas, menunjukkan nilai t hitung -1,062 dan p value (Sig) sebesar 0.292 yang di atas alpha 5%. Artinya bahwa lokasi tidak berpengaruh terhadap loyalitas nasabah dalam menabung di BPRS Asad Alif Kantor Kas Bergas. Hasil penelitian dapat menolak hipotesis yang menyatakan “lokasi berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah dalam menabung di BPRS Asad Alif Kantor Kas Bergas”.

Nilai beta dalam *Unstandardized Coefficients* variabel lokasi menunjukkan angka sebesar -0,161, yang artinya adalah besaran koefisien lokasi terhadap loyalitas nasabah adalah sebesar -16,1%.

d) Pengaruh Promosi Terhadap Loyalitas Nasabah

Hasil uji empiris pengaruh antara promosi terhadap loyalitas, menunjukkan nilai t hitung 0,804 dan p value (Sig) sebesar 0.424 yang di bawah alpha 5%. Artinya bahwa promosi tidak berpengaruh terhadap loyalitas nasabah dalam menabung BPRS Asad Alif Kantor Kas Bergas. Hasil penelitian dapat menolak hipotesis yang menyatakan “promosi berpengaruh

signifikan terhadap loyalitas nasabah dalam menabung di BPRS Asad Alif Kantor Kas Bergas”.

Nilai beta dalam *Unstandardized Coefficients* variabel promosi menunjukkan angka sebesar 0,129, yang artinya adalah besaran koefisien promosi terhadap loyalitas nasabah adalah sebesar 12,9%.

e) Pengaruh People Terhadap Loyalitas Nasabah

Hasil uji empiris pengaruh antara people terhadap loyalitas, menunjukkan nilai t hitung 0,343 dan p value (Sig) sebesar 0.733 yang di atas alpha 5%. Artinya bahwa people tidak berpengaruh terhadap loyalitas nasabah dalam menabung di BPRS Asad Alif Kantor Kas Bergas. Hasil penelitian dapat menolak hipotesis yang menyatakan “people berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah dalam menabung di BPRS Asad Alif Kantor Kas Bergas”.

Nilai beta dalam *Unstandardized Coefficients* variabel people menunjukkan angka sebesar 0,039, yang artinya adalah besaran koefisien people terhadap loyalitas nasabah adalah sebesar 3,9%.

f) Pengaruh Physical Evidence Terhadap Loyalitas Nasabah

Hasil uji empiris pengaruh antara physical evidence terhadap loyalitas, menunjukkan nilai t hitung 1,201 dan p value

(Sig) sebesar 0,231 yang di atas alpha 5%. Artinya bahwa physical evidence tidak berpengaruh terhadap loyalitas nasabah dalam menabung di BPRS Asad Alif Kantor Kas Bergas. Hasil penelitian dapat menolak hipotesis yang menyatakan “physical evidence berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah dalam menabung di BPRS Asad Alif Kantor Kas Bergas”.

Nilai beta dalam *Unstandardized Coefficients* variabel physical evidence menunjukkan angka sebesar 0,165, yang artinya adalah besaran koefisien physical evidence terhadap loyalitas nasabah adalah sebesar 16,5%.

g) Pengaruh Process Terhadap Loyalitas Nasabah

Hasil uji empiris pengaruh antara process terhadap loyalitas, menunjukkan nilai t hitung 4,743 dan p value (Sig) sebesar 0.000 yang di bawah alpha 5%. Artinya bahwa process berpengaruh terhadap loyalitas nasabah dalam menabung di BPRS Asad Alif Kantor Kas Bergas. Hasil penelitian tidak dapat menolak hipotesis yang menyatakan “process berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah dalam menabung di BPRS Asad Alif Kantor Kas Bergas”.

Nilai beta dalam *Unstandardized Coefficients* variabel process menunjukkan angka sebesar 0,693, yang artinya adalah besaran koefisien process terhadap loyalitas nasabah adalah

sebesar 69,3%.

Koefisien regresi sebesar 3,435 menyatakan bahwa setiap penambahan (karena memiliki tanda +) 1% pada mix marketing, maka akan meningkatkan minat nasabah sebesar 343,5%, demikian pula jika terjadi sebaliknya. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa harga dan proses merupakan variabel bebas yang secara signifikan berpengaruh terhadap loyalitas nasabah.

4.6 Pembahasan

Pengaruh masing-masing variabel independen (produk, harga, lokasi, promosi, orang, bukti fisik, dan proses) dan variabel dependen (loyalitas nasabah) dapat dijelaskan sebagai berikut .

Dari hasil pengujian yang dilakukan terbukti bahwa produk memiliki pengaruh yang tidak signifikan terhadap loyalitas nasabah dalam menabung di BPRS Asad Alif Kantor Kas Bergas ($P \text{ value} > 0.05$). Produk merupakan faktor yang tidak terlalu diperhitungkan dalam menjaga loyalitas nasabah. Dari hasil pengujian yang dilakukan terbukti produk mempunyai pengaruh yang tidak signifikan terhadap loyalitas nasabah dalam menabung di BPRS Asad Alif Kantor Kas Bergas. Ini ditunjukkan dengan hasil jawaban responden pada masing-masing item pertanyaan.

Pada item pertanyaan produk 1,38,7% responden menyatakan setuju memilih tabungan BPRS Asad Alif Kantor Kas Bergas karena mempunyai kualitas yang baik, sedangkan sisanya sebanyak 25,3% menyatakan sangat

setuju. Pada item pertanyaan produk 2,56% responden menyatakan setuju bahwa jenis tabungan di BPRS Asad Alif Kantor Kas Bergas merupakan solusi bagi masyarakat yang ingin bermitra secara syari'ah, sedangkan sisanya sebanyak 34,7% menyatakan sangat setuju. Pada item pertanyaan produk 3,61,3% responden menyatakan setuju bahwa produk yang ditawarkan BPRS Asad Alif Kantor Kas Bergas sangat bermacam-macam tetapi sesuai dengan kebutuhan nasabah, sedangkan sisanya sebanyak 26,7% menyatakan sangat setuju. Pada item pertanyaan produk 4,24% responden menyatakan setuju bahwa produk-produk yang ada di BPRS Asad Alif Kantor Kas Bergas mempunyai banyak keunggulan dibandingkan dengan perbankan yang lain, sedangkan sisanya sebanyak 20% menyatakan sangat setuju.

Dari uraian di atas dapat diketahui bahwa pada variabel produk masing-masing item pertanyaan dijawab sangat setuju dan setuju dengan persentase yang tidak terlalu besar. Hal ini tidak sejalan dengan pengujian H_1 yang menyatakan bahwa ada pengaruh signifikan antara produk dengan loyalitas nasabah dengan ditunjukkan P value 0.267 yang lebih besar dari signifikansi 5%, sehingga pada akhirnya produk mempunyai pengaruh yang tidak signifikan terhadap loyalitas nasabah untuk menabung di BPRS Asad Alif Kantor Kas Bergas.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa berdasarkan pengujian terhadap 75 responden yang tercatat di BPRS Asad Alif Kantor Kas Bergas adanya bukti untuk menerima H_0 bahwa produk tidak mempunyai pengaruh terhadap loyalitas nasabah. Dan menolak H_1 bahwa tidak ada pengaruh yang

signifikan variabel produk terhadap variabel loyalitas nasabah untuk menabung di BPRS Asad Alif Kantor Kas Bergas.

Hasil penelitian uji pengaruh variabel harga terhadap loyalitas nasabah dalam menabung di BPRS Asad Alif Kantor Kas Bergas tercermin dalam jawaban responden mengenai item pertanyaan harga 1 sampai dengan pertanyaan 4 yang telah dijawab. Pada pertanyaan item pertanyaan harga 1, 41,3% responden menyatakan setuju jika bagi hasil di BPRS Asad Alif Kantor Kas Bergas sangat sesuai dengan prosedur yang ada, sedangkan sisanya sebanyak 30,7% menyatakan sangat setuju. Pada item pertanyaan harga 2, 38,7% responden menyatakan setuju bahwa biaya yang dikeluarkan nasabah untuk membuka rekening di BPRS Asad Alif Kantor Kas Bergas sangat terjangkau, sedangkan sisanya sebanyak 45,3% menyatakan sangat setuju. Pada item pertanyaan harga 3, 38,7% responden menyatakan setuju bahwa adanya hadiah yang dibagikan kepada nasabah untuk meningkatkan kepuasan nasabah, sedangkan sisanya sebanyak 20% menyatakan sangat setuju. Pada item pertanyaan harga 4, 54,7% responden menyatakan setuju bahwa nasabah yang mengajukan pembiayaan di BPRS Asad Alif nisbahnya sangat sesuai dengan ekonomi masyarakat yang bermitra, sedangkan sisanya sebanyak 28% menyatakan sangat setuju.

Dari uraian di atas dapat diketahui bahwa pada variabel harga masing-masing item pertanyaan dijawab sangat setuju dan setuju dengan persentase yang cukup besar. Hal ini sejalan dengan pengujian H_2 yang menyatakan bahwa ada pengaruh signifikan antara harga dengan loyalitas nasabah dengan ditunjukkan P

value 0.045 yang lebih kecil dari signifikansi 5%, sehingga pada akhirnya harga mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas nasabah dalam menabung di BPRS Asad Alif Kantor Kas Bergas.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa berdasarkan pengujian terhadap 75 responden yang tercatat di BPRS Asad Alif Kantor Kas Bergas adanya bukti untuk menolak H_0 bahwa harga tidak mempunyai pengaruh terhadap loyalitas nasabah. Dan menerima H_2 bahwa ada pengaruh yang signifikan variabel harga terhadap variabel loyalitas nasabah dalam menabung di BPRS Asad Alif Kantor Kas Bergas.

Hasil penelitian uji pengaruh variabel lokasi terhadap loyalitas nasabah dalam menabung di BPRS Asad Alif Kantor Kas Bergas tercermin dalam jawaban responden mengenai item pertanyaan lokasi 1 sampai dengan pertanyaan 4 yang telah dijawab. Pada pertanyaan item pertanyaan lokasi 1, 45,3% responden menyatakan setuju jika lokasi yang strategis sehingga saya termotivasi dalam bermitra dengan BPRS Alif Asad Kantor Kas Bergas, sedangkan sisanya sebanyak 37,3% menyatakan sangat setuju. Pada item pertanyaan lokasi 2, 45,3% responden menyatakan setuju bahwa bermitra dengan BPRS Asad Alif Kantor Kas Bergas sangat menyenangkan karena nasabah yang lokasinya jauh, ada petugas yang datang untuk membantunya, sedangkan sisanya sebanyak 42,7% menyatakan sangat setuju. Pada item pertanyaan lokasi 3, 70,7% responden menyatakan setuju bahwa nasabah sangat diuntungkan oleh bank karena BPRS Asad Alif dalam mendistribusikan dananya kepada masyarakat

sangat efisien (tepat) sehingga saya merasa aman dan nyaman, sedangkan sisanya sebanyak 20% menyatakan sangat setuju. Pada item pertanyaan lokasi 4,53,3% responden menyatakan setuju bahwa tingkat kemudahan transportasi dan sarana jalan untuk menuju BPRS Asad Alif sangat mudah dilalui, sedangkan sisanya sebanyak 29,3% menyatakan sangat setuju.

Dari uraian di atas dapat diketahui bahwa pada variabel lokasi masing-masing item pertanyaan dijawab sangat setuju dan setuju dengan persentase yang cukup besar. Hal ini tidak sejalan dengan pengujian hipotesa tiga yang menyatakan bahwa ada pengaruh signifikan antara lokasi dengan loyalitas nasabah dengan ditunjukkan P value 0.292 yang lebih besar dari signifikansi 5%, sehingga pada akhirnya lokasi mempunyai pengaruh yang tidak signifikan terhadap loyalitas nasabah dalam menabung di BPRS Asad Alif Kantor Kas Bergas.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa berdasarkan pengujian terhadap 75 responden yang tercatat di BPRS Asad Alif Kantor Kas Bergas adanya bukti untuk menerima H_0 bahwa lokasi tidak mempunyai pengaruh terhadap loyalitas nasabah. Dan menolak H_3 bahwa ada pengaruh yang signifikan variabel lokasi terhadap variabel loyalitas nasabah dalam menabung di BPRS Asad Alif Kantor Kas Bergas.

Hasil penelitian uji pengaruh variabel promosi terhadap loyalitas nasabah di BPRS Asad Alif Kantor Kas Bergas tercermin dalam jawaban responden mengenai item pertanyaan promosi 1 sampai dengan pertanyaan 4

yang telah dijawab. Pada pertanyaan item pertanyaan promosi 1,58,7% responden menyatakan setuju jika BPRS Asad Alif Kantor Kas Bergas dalam memberikan informasi selalu berkenan dihati nasabah, sedangkan sisanya sebanyak 12% menyatakan sangat setuju. Pada item pertanyaan promosi 2, 62,7% responden menyatakan setuju bahwa dalam memberikan penawaran baik tabungan BPRS Asad Alif selalu menggunakan prinsip kejujuran, sedangkan sisanya sebanyak 25,3% menyatakan sangat setuju. Pada item pertanyaan pertanyaan promosi 3,30,7% responden menyatakan setuju bahwa BPRS Asad Alif Kantor Kas Bergas dalam melakukan publisitas tabungan sudah menjangkau sebagian besar lapisan masyarakat, sedangkan sisanya sebanyak 22,7% menyatakan sangat setuju. Pada item pertanyaan promosi 4,56% responden menyatakan setuju bahwa komunikasi karyawan BPRS Asad Alif Kantor Kas Bergas dengan nasabah berjalan dengan baik, sedangkan sisanya sebanyak 32% menyatakan sangat setuju.

Dari uraian di atas dapat diketahui bahwa pada variabel promosi masing-masing item pertanyaan dijawab sangat setuju dan setuju dengan persentase yang cukup besar. Hal ini tidak sejalan dengan pengujian H_4 yang menyatakan bahwa ada pengaruh signifikan antara promosi dengan loyalitas nasabah dengan ditunjukkan P value 0,804 yang lebih besar dari signifikansi 5%, sehingga pada akhirnya promosi mempunyai pengaruh yang tidak signifikan terhadap loyalitas nasabah dalam menabung di BPRS Asad Alif Kantor Kas Bergas.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa berdasarkan pengujian terhadap 75 responden yang tercatat di BPRS Asad Alif Kantor Kas Bergas adanya bukti untuk menerima H_0 bahwa promosi tidak mempunyai pengaruh terhadap loyalitas nasabah. Dan menolak H_4 bahwa ada pengaruh yang signifikan variabel promosi terhadap variabel loyalitas nasabah dalam menabung di BPRS Asad Alif Kantor Kas Bergas.

Hasil penelitian uji pengaruh variabel people terhadap loyalitas nasabah dalam menabung di BPRS Asad Alif Kantor Kas Bergas tercermin dalam jawaban responden mengenai item pertanyaan people 1 sampai dengan pertanyaan 4 yang telah dijawab. Pada pertanyaan item pertanyaan people 1,49,3% responden menyatakan setuju jika karyawan selalu cekatan apabila ada nasabah yang datang di BPRS Asad Alif Kantor Kas Bergas, sedangkan sisanya sebanyak 34,7% menyatakan sangat setuju. Pada item pertanyaan people 2,56% responden menyatakan setuju bahwa karyawan selalu memberikan arahan kepada nasabah yang datang di BPRS Asad Alif Kantor Kas Bergas, sedangkan sisanya sebanyak 29,3% menyatakan sangat setuju. Pada item pertanyaan pertanyaan people 3,64% responden menyatakan setuju bahwa Karyawan selalu bersikap ramah kepada nasabah yang datang di BPRS Asad Alif Kantor Kas Bergas, sedangkan sisanya sebanyak 24% menyatakan sangat setuju. Pada item pertanyaan people 4,54,7% responden menyatakan setuju bahwa karyawan selalu memberikan penjelasan kepada nasabah apabila terjadi perubahan didalam menerima bagi hasil, sedangkan sisanya sebanyak 18,7% menyatakan sangat

setuju.

Dari uraian di atas dapat diketahui bahwa pada variabel *people* masing-masing item pertanyaan dijawab sangat setuju dan setuju dengan persentase yang cukup besar. Hal ini tidak sejalan dengan pengujian hipotesa lima yang menyatakan bahwa ada pengaruh signifikan antara *people* dengan loyalitas nasabah dengan ditunjukkan *P* value 0,733 yang lebih besar dari signifikansi 5%, sehingga pada akhirnya *people* mempunyai pengaruh yang tidak signifikan terhadap loyalitas nasabah dalam menabung di BPRS Asad Alif Kantor Kas Bergas.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa berdasarkan pengujian terhadap 75 responden yang tercatat di BPRS Asad Alif Kantor Kas Bergas adanya bukti untuk menerima H_0 bahwa *people* tidak mempunyai pengaruh terhadap loyalitas nasabah untuk menabung. Dan menolak H_5 bahwa ada pengaruh yang signifikan variabel *people* terhadap variabel loyalitas nasabah dalam menabung di BPRS Asad Alif Kantor Kas Bergas.

Hasil penelitian uji pengaruh variabel *physical evidence* terhadap loyalitas nasabah dalam menabung di BPRS Asad Alif Kantor Kas Bergas tercermin dalam jawaban responden mengenai item pertanyaan *physical evidence* 1 sampai dengan pertanyaan 4 yang telah dijawab. Pada item pertanyaan *physical evidence* 1,44% responden menyatakan setuju jika karyawan selalu berpakaian seragam setiap jam kerja, sedangkan sisanya sebanyak 46,7% menyatakan sangat setuju. Pada item pertanyaan *physical evidence* 2,50,7% responden menyatakan

setuju bahwa fasilitas yang ada di BPRS sudah sesuai dengan kebutuhan nasabah, sedangkan sisanya sebanyak 8% menyatakan sangat setuju. Pada item pertanyaan pertanyaan physical evidence 3,34,7% responden menyatakan setuju apabila ada logo atau simbol di ruangan BPRS Asad Alif Kantor Kas Bergas, sedangkan sisanya sebanyak 10,7% menyatakan sangat setuju. Pada item pertanyaan physical evidence 4,32% responden menyatakan setuju apabila motto perusahaan di pasang di dalam Kantor BPRS Asad Alif Kantor Kas Bergas, sedangkan sisanya sebanyak 13,3% menyatakan sangat setuju.

Dari uraian di atas dapat diketahui bahwa pada variabel physical evidence masing-masing item pertanyaan dijawab sangat setuju dan setuju dengan persentase yang cukup besar. Hal ini tidak sejalan dengan pengujian H_6 yang menyatakan bahwa ada pengaruh signifikan antara physical evidence dengan loyalitas nasabah dengan ditunjukkan P value 0,231 yang lebih besar dari signifikansi 5%, sehingga pada akhirnya physical evidence mempunyai pengaruh yang tidak signifikan terhadap loyalitas nasabah untuk menabung di BPRS Asad Alif Kantor Kas Bergas.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa berdasarkan pengujian terhadap 75 responden yang tercatat di BPRS Asad Alif Kantor Kas Bergas adanya bukti untuk menerima H_0 bahwa physical evidence tidak mempunyai pengaruh terhadap loyalitas nasabah dalam menabung. Dan menolak H_6 bahwa ada pengaruh yang signifikan variabel physical evidence terhadap variabel loyalitas nasabah dalam menabung di BPRS Asad Alif Kantor Kas Bergas.

Hasil penelitian uji pengaruh variabel process terhadap loyalitas nasabah dalam menabung di BPRS Asad Alif Kantor Kas Bergas tercermin dalam jawaban responden mengenai item pertanyaan process 1 sampai dengan pertanyaan 4 yang telah dijawab. Pada pertanyaan item pertanyaan process 1, 46,7% responden menyatakan setuju jika pelayanan yang diberikan kepada nasabah sangat memuaskan, sedangkan sisanya sebanyak 29,3% menyatakan sangat setuju. Pada item pertanyaan process 2, 49,3% responden menyatakan setuju bahwa pelayanan yang diberikan kepada nasabah saat bertransaksi sangat cepat dan tepat, sedangkan sisanya sebanyak 29,3% menyatakan sangat setuju. Pada item pertanyaan pertanyaan process 3, 42,7% responden menyatakan setuju bahwa prosedur yang digunakan BPRS Asad Alif untuk membuka rekening sangat mudah, sedangkan sisanya sebanyak 46,7% menyatakan sangat setuju.

Dari uraian di atas dapat diketahui bahwa pada variabel process masing-masing item pertanyaan dijawab sangat setuju dan setuju dengan persentase yang cukup besar. Hal ini sejalan dengan pengujian H_7 yang menyatakan bahwa ada pengaruh signifikan antara process dengan loyalitas nasabah dengan ditunjukkan P value 0,000 yang lebih kecil dari signifikansi 5%, sehingga pada akhirnya process mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas nasabah dalam menabung di BPRS Asad Alif Kantor Kas Bergas.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa berdasarkan pengujian terhadap 75 responden yang tercatat di BPRS Asad Alif Kantor Kas Bergas adanya bukti untuk menolak H_0 bahwa process tidak mempunyai pengaruh

terhadap loyalitas nasabah dalam menabung. Dan menerima H_7 bahwa ada pengaruh yang signifikan variabel process terhadap variabel loyalitas nasabah dalam menabung di BPRS Asad Alif Kantor Kas Bergas.

Sedangkan hasil pengujian pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen secara bersama-sama dapat dijelaskan oleh nilai P Value sebesar 0.000 dimana lebih kecil dari taraf signifikansi 0.05 ini artinya variabel produk, harga, lokasi, promosi, orang, bukti fisik, proses berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah dalam menabung di BPRS Asad Alif Kantor Kas Bergas. Dan ini sekaligus menjawab bahwa hipotesa delapan (H_8) yang berbunyi secara simultan terdapat pengaruh yang signifikan antara produk, harga, lokasi, promosi, orang, bukti fisik, proses berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah dalam menabung di BPRS Asad Alif Kantor Kas Bergas.