

## **BAB III**

### **GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN DAN HASIL PENELITIAN**

#### **3.1. Gambaran Umum KJKS Cemerlang Weleri**

Kecamatan Weleri adalah salah satu kecamatan yang berada di Kabupaten Kendal yang produktif. Produktifitas ini bisa dilihat dari keberadaan Perbankan yang sangat banyak jumlahnya. Maka, untuk memberdayakan potensi masyarakat di pandang perlu didirikan koperasi yang bernama Koperasi Simpan Pinjam (Kospin) Cemerlang Weleri.

Sekretariat pada awal pendirian berlokasi di Jalan Raya Baru Desa Penyangkringan Barat Kec. Weleri. Nilai Simpanan Pokok pada awal pendirian tiap anggota sebesar Rp. 2.500.000,- dengan tujuan agar permodalan cukup memadai untuk operasional kegiatan.<sup>1</sup>

- a. Koperasi Cemerlang Weleri berdiri tanggal 8 Mei 2000 dengan jumlah anggota pendiri sebanyak 30 (tiga puluh) orang sebagaimana terlampir dalam Akta Pendirian.
- b. Akta pendirian koperasi tertuang dalam SK Menteri Negara Koperasi dan Pengusaha Kecil Menengah Republik Indonesia dengan Nomor : 0209/BH/KDK-11-2/VIII/2000 tanggal 14 Agustus 2000.

---

<sup>1</sup> Profil kjks cemerlang, 2014

- c. Jumlah anggota pendiri ditambah 5 (lima) orang pada tahun 2000 dan keluar 1 (satu) orang pada bulan Mei 2004 sehingga sejak tanggal 31 Desember 2004 jumlah anggota tetap pendiri menjadi 34 (tiga puluh empat) orang. Pada RAT tahun buku 2011, jumlah anggota menjadi 197 anggota.
- d. Daftar anggota tetap pendiri tercatat dalam Buku Daftar Anggota.

Pada bulan Mei 2005 Kospin Cemerlang pindah ke kantor baru setelah membeli gedung baru di Jalan Raya Barat No. 314 Weleri.

- (1) Dalam pengembangan usaha untuk meningkatkan pelayanan anggota, koperasi menambah jaringan pelayanan simpanan dan pembiayaan yang disebut Kantor Cabang Pembantu. Tepat pada bulan April 2005 di buka Kantor Cabang Pembantu Sukorejo yang beralamat Toko Bunderan Sukorejo Indah No. 3 Sukorejo
- (2) Setelah dibukanya kantor Cabang Pembantu maka kedudukan kantor koperasi di Weleri adalah sebagai KANTOR PUSAT.
- (3) Kantor Cabang Pembantu berfungsi mewakili Kantor Pusat dalam menjalankan kegiatan usaha untuk menghimpun dana dan penyalurannya serta mempunyai wewenang menerima permohonan pembiayaan tetapi tidak mempunyai wewenang untuk memutuskan pemberian pembiayaan.

Dalam berkembangnya anggota yang harus dilayani maka KSP Cemerlang Weleri membuka Cabang pembantu di Kota Kendal dengan

kantor pelayanan di Jalan Taat Pekauman Kendal pada bulan Pebruari tahun 2007.

Sejak tahun 2008 nama Konspin Cemerlang disepakati berubah menjadi Koperasi Jasa Keuangan Syariah Cemerlang Weleri dan ijin perubahan menjadi KJKS Cemerlang Weleri masih dalam proses.

Berdasarkan keputusan Rapat Anggota Tahunan Tahun Buku 2008 Rapat memutuskan untuk memudahkan calon anggota bisa menjadi anggota maka merubah simpanan pokok yang semula Rp. 2.500.000,- menjadi Rp. 100.000,- tiang anggota. Sedangkan selisihnya Rp. 2.400.000,- dimasukkan dalam simpanan bantu modal / simpanan wajib khusus .

Untuk pengembangan wilayah usaha, KJKS Cemerlang Weleri meningkatkan perijinannya ke tingkat propinsi dan pada tanggal 23 Mei 2011 ijin KJKS tingkat propinsi Jawa Tengah disetujui dengan SK. Gubernur : 14/PAD/XIV/V/2011

### **3.2. Struktur Organisasi KJKS Cemerlang**

#### 1. Susunan Pengurus :

Ketua : Drs. Abdul Manaf, M.M

Sekretaris : Isa Anshori, S.Pd

Bendahara : H. Amin Adnan, S.Ag

#### 2. Dewan Syariah : Drs. H. Moh. Khoirudin, M.Si

#### 3. Susunan Pengawas :

- Ketua : Khozin
- Anggota : H. Moch. Jamzuri, Bsc
- Anggota : H. Sofyan Ahmad, Bsc
4. Karyawan : awal berdiri 8 orang, tahun 2011 sebanyak 33 orang
5. Keanggotaan

Anggota Koperasi pada awal berdirinya berjumlah 30 orang dan pada RAT tahun buku 2011 berjumlah 197 anggota.

### **3.3. Motto, Visi, Misi, dan Tujuan KJKS Cemerlang Weleri**

1. Motto

MITRA AMANAH USAHA MASLAHAH

2. Visi

Mewujudkan kehidupan anggota yang amanah dan barokah

3. Misi

- a. Meningkatkan kesejahteraan anggota dengan prinsip syariah.
- b. Membuka jaringan pelayanan simpanan dan pembiayaan anggota dan calon anggota.
- c. Menambah jaringan usaha bersama koperasi dan lembaga keuangan lain.
- d. Meningkatkan kesadaran berkoperasi di kalangan anggota.
- e. Membangun dan mengembangkan potensi dan kemampuan ekonomi anggota

#### 4. Tujuan

- 1) KJKS Cemerlang Weleri bertujuan memajukan kesejahteraan anggota dan masyarakat pada umumnya serta ikut membangun tatanan perekonomian nasional dalam rangka mewujudkan masyarakat yang maju, adil, dan makmur berlandaskan Pancasila dan Undang-Undang Dasar 1945.
- 2) Membangun dan mengembangkan potensi dan kemampuan ekonomi anggota pada khususnya dan masyarakat pada umumnya untuk meningkatkan kesejahteraan ekonomi sosialnya.
- 3) Mempertinggi kualitas kehidupan anggota.
- 4) Memperkokoh perekonomian anggota.
- 5) Mewujudkan dan mengembangkan perekonomian anggota.
- 6) Meningkatkan jalinan silaturahmi anggota agar bisa saling memanfaatkan usaha sesama.

#### **3.4. Produk KJKS Cemerlang Weleri**

Adapun produk-produk yang ada di KJKS Cemerlang Weleri adalah :<sup>2</sup>

##### 1. Simpanan Tabungan Haji

Adalah bentuk simpanan yang disediakan khusus bagi kaum muslimin dan muslimat yang berkeinginan untuk menunaikan ibadah haji. Setiap satu tahun sekali disediakan hadiah ibadah haji gratis dan bonus lainnya.

---

<sup>2</sup> Wawancara dengan bpk. Isa Anshori, S.Pd

## 2. Simpanan Mudharabah

mudharabah adalah bentuk kerja sama dalam bidang perdagangan antar dua belah pihak, yang satu pihak menyediakan modal dan pihak yang lain sebagai pengelola modal sedangkan keuntungan hasil usaha, besarnya disesuaikan dengan kesepakatan pada waktu perjanjian. Pada KJKS Cemerlang simpanan mudharabah dibagi menjadi tiga yaitu simpanan mudharabah harian, bulanan, dan berjangka.

## 3. Simpanan Wadiah ( Titipan )

1). Si Raya Si Raya (Simpanan Hari Raya)

2). Simpanan (Simpanan Masa Depan)

3). Simpanan Qurban

## 4. Pembiayaan Mudharabah (Harian, Mingguan, Bulanan dan Musiman)

1). Pembiayaan Murobahah (jual beli barang dagangan)

2). Pembiayaan Musyarokah (kerjasama antar koperasi/koperasi dengan anggota)

3). Pembiayaan As-Salam (jual beli pesanan barang)

4). Pembiayaan Qordul Hasan (pembiayaan sosial) untuk menolong pengusaha pemula/miskin

## 5. Talangan Haji

### 3.5. Karakteristik Responden

#### 1. Jenis Kelamin

Adapun data mengenai jenis kelamin responden nasabah KJKS Cemerlang Weleri adalah sebagai berikut:

Tabel 3.1

## Jenis Kelamin Responden

Jenis kelamin

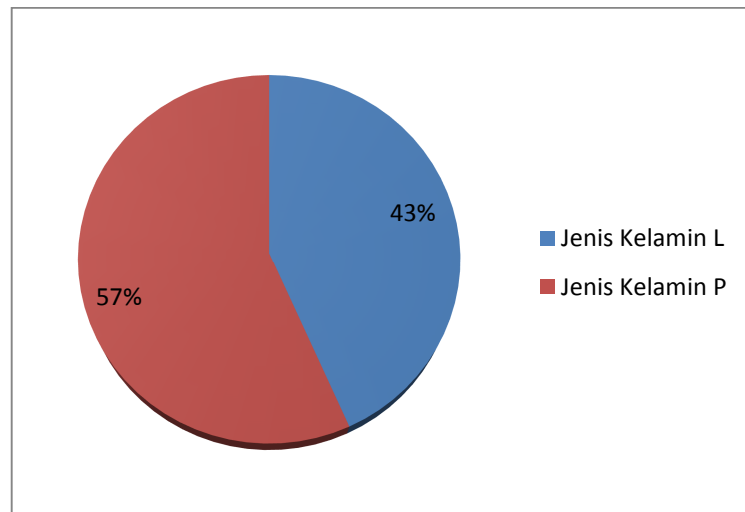
JK					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	L	39	43.3	43.3	43.3
	P	51	56.7	56.7	100.0
	Total	90	100.0	100.0	

*Sumber data primer yang diolah, 2014*

Berdasarkan keterangan pada tabel 3.1 di atas, dapat diketahui tentang jenis kelamin responden nasabah KJKS Cemerlang Weleri, yang menunjukkan bahwa mayoritas responden adalah perempuan, yaitu sebanyak 51 orang (56,7%), sedangkan sisanya adalah responden laki-laki sebanyak 39 orang (43,3%). Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar dari nasabah KJKS Cemerlang Weleri adalah perempuan.

Untuk lebih jelasnya berikut gambar diagram yang menjelaskan jenis kelamin responden yang dapat peneliti peroleh:

Gambar 3.1



## 2. Usia Responden

Adapun data mengenai usia responden nasabah KJKS Cemerlang Weleri adalah sebagai berikut:

Tabel 3.2

### Usia Responden

		Usia			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
<i>um</i> <i>ber</i> :	Valid 16-25	26	28.9	28.9	28.9
	26-35	42	46.7	46.7	75.6
	36-45	22	24.4	24.4	100.0
	Total	90	100.0	100.0	

*data primer yang diolah, 2014*

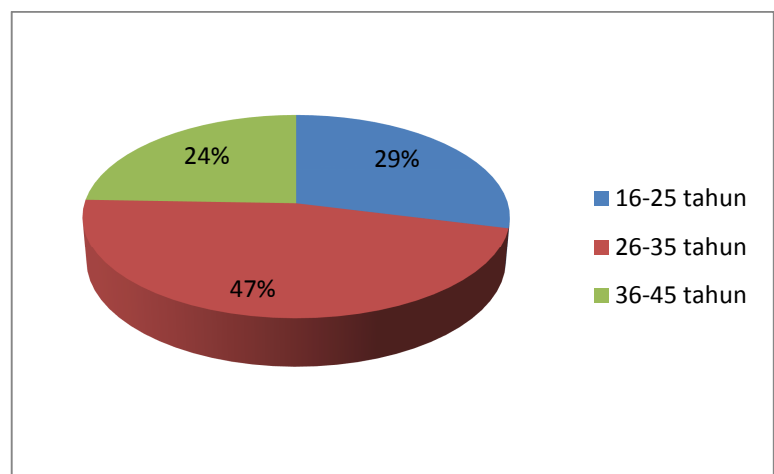
Berdasarkan keterangan pada tabel 3.2 ini memperlihatkan bahwa responden nasabah KJKS Cemerlang Weleri sebagian besar berusia 16 - 45 tahun. Berdasarkan tabel tersebut, memberikan informasi bahwa



mayoritas responden berusia 26 - 35 tahun sebanyak 42 orang (46,7), yang berusia 16 - 25 tahun sebanyak 26 orang (28,9%), yang berusia 36 – 45 sebanyak 22 orang (24,4%).

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

Gambar 3.2



### 3. Pendidikan Terakhir

Adapun data mengenai pendidikan terakhir responden nasabah KJKS Cemerlang Weleri adalah sebagai berikut:

Tabel 3.3

Pendidikan Terakhir Responden

Pendidikan				
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent

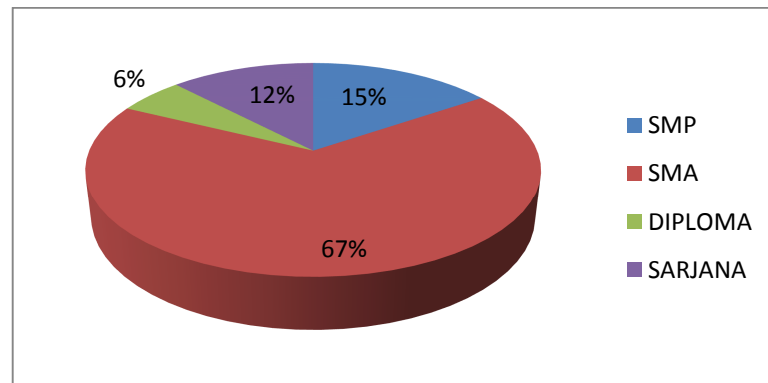
Valid	DIPLOMA	5	5.6	5.6	5.6
	SARJANA	11	12.2	12.2	17.8
	SMA	60	66.7	66.7	84.4
	SMP	14	15.6	15.6	100.0
	Total	90	100.0	100.0	

sumber: *data primer yang diolah, 2014*

Berdasarkan keterangan pada table 3.3 memperlihatkan bahwa nasabah KJKS Cemerlang Weleri sebagian besar berpendidikan terakhir SMA. Berdasarkan tabel tersebut, memberikan informasi bahwa mayoritas responden berpendidikan terakhir SMA sebanyak 60 orang (66,7%), yang berpendidikan terakhir SMP sebanyak 14 orang (15,6%), yang berpendidikan sarjana terakhir sebanyak 11 orang (12,2%), sedangkan sisanya yang berpendidikan terakhir diploma sebanyak 5 orang (5,6%).

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

Gambar 3.3



#### 4. Pekerjaan Responden

Adapun data mengenai pendidikan terakhir responden nasabah KJKS Cemerlang Weleri adalah sebagai berikut:

**Tabel 3.4**

#### **Pekerjaan Responden**

		Pekerjaan			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Lainnya	37	41.1	41.1	41.1
	Mahasiswa	6	6.7	6.7	47.8
	Pedagang	22	24.4	24.4	72.2
	Petani	4	4.4	4.4	76.7
	PNS	9	10.0	10.0	86.7
	Wiraswasta	12	13.3	13.3	100.0
	Total	90	100.0	100.0	

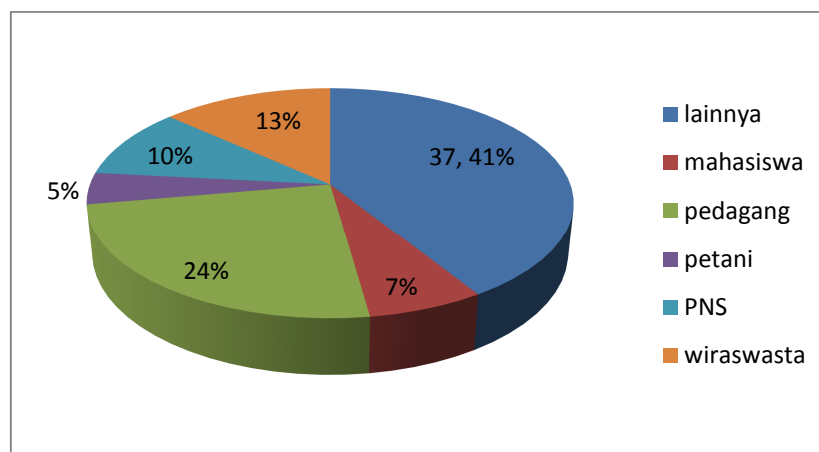
*Sumber: data primer yang diolah*

Berdasarkan keterangan pada tabel 3.4 dapat dijelaskan bahwa sebagian besar dari pekerjaan nasabah KJKS Cemerlang Weleri, responden mempunyai pekerjaan lainnya

yaitu sebanyak 37 orang (41,1%), pedagang sebanyak 22 orang (24,4%), wiraswasta sebanyak 12 orang (13,3%), PNS sebanyak 9 orang (10,0%), mahasiswa sebanyak 6 orang (6,7%), sedangkan petani 4 orang (4,4%).

Untuk lebih jelasnya, berikut gambar diagram yang menjelaskan pekerjaan responden yang dapat peneliti peroleh:

Gambar 3.4



#### 5. Lama menjadi nasabah

Adapun data responden mengenai lama menjadi nasabah KJKS Cemerlang Weleri adalah sebagai berikut:

**Tabel 3.5**  
**Lama Menjadi Nasabah**

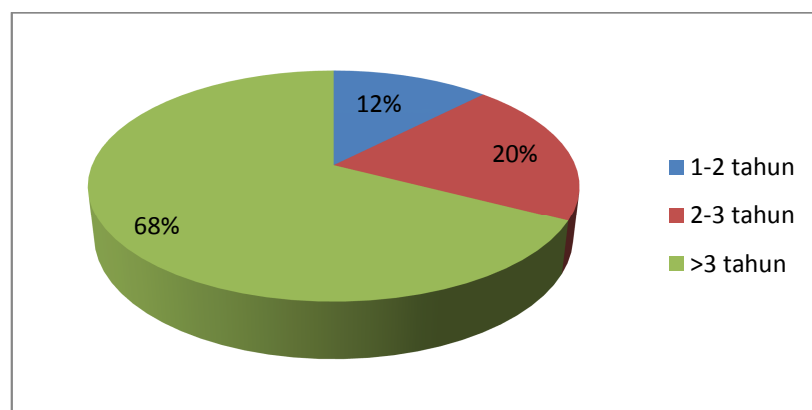
Lama				
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	1.1	1.1	1.1
>3tahun	60	66.7	66.7	67.8
1-2tahun	11	12.2	12.2	80.0
2-3tahun	18	20.0	20.0	100.0
Total	90	100.0	100.0	

*sumber: data primer yang diolah, 2014*

Berdasarkan keterangan pada tabel 3.5 tersebut dapat dijelaskan bahwa sebagian besar responden menjadi nasabah KJKS Cemerlang Weleri selama >3 tahun sebanyak 60 orang (66,7%), 2-3 tahun sebanyak 18 orang (20,0%), 1-2 tahun sebanyak 11 orang (12,2%).

Untuk lebih jelasnya, berikut gambar diagram yang menjelaskan pekerjaan responden yang dapat peneliti peroleh:

Gambar 3.5



### 3.6. Deskripsi Data Penelitian

#### 3.6.1. Relationship Marketing

##### 1. Penilaian Nasabah Tentang Keuntungan Bersama

Tabel 3.6

**kenyamanan dalam bertransaksi**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	S	46	51.1	51.1	51.1
	SS	44	48.9	48.9	100.0
	Total	90	100.0	100.0	

*Sumber: data primer yang diolah, 2014*

Data pada tabel di atas menunjukkan bahwa untuk variabel relationship marketing item pertanyaan 1 sebanyak 51% responden menyatakan setuju atas kenyamanan dalam bertransaksi di KJKS Cemerlang Weleri, sedangkan 48% menyatakan sangat setuju.

Tabel 3.7

**pelayanan yang memuaskan**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	N	1	1.1	1.1	1.1
	S	51	56.7	56.7	57.8
	SS	38	42.2	42.2	100.0
	Total	90	100.0	100.0	

*Sumber : data primer yang diolah, 2014*

Pada item pertanyaan 2 sebanyak 42,2% responden menyatakan sangat setuju atas pelayanan yang memuaskan yang diberikan oleh KJKS Cemerlang Weleri, sedangkan 1% menyatakan ragu-ragu, dan 56,7% menyatakan setuju.

Tabel 3.8

**kerja sama yang dilakukan telah menciptakan hubungan nasabah**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid N	1	1.1	1.1	1.1
S	61	67.8	67.8	68.9
SS	28	31.1	31.1	100.0
Total	90	100.0	100.0	

*Sumber: data primer yang diolah, 2014*

Pada item pertanyaan 3 sebanyak 31,1% responden menyatakan sangat setuju atas kerja sama yang dilakukan antara nasabah dengan karyawan KJKS Cemerlang Weleri yang telah menciptakan hubungan nasabah, 1,1% menyatakan ragu-ragu, sedangkan 70% menyatakan setuju.

Tabel 3.9

**kemampuan dalam mengatasi keluhan nasabah**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid N	1	1.1	1.1	1.1
S	65	72.2	72.2	73.3
SS	24	26.7	26.7	100.0
Total	90	100.0	100.0	

*Sumber : data primer yang diolah, 2014*

Pada item pertanyaan 4 sebanyak 26,7% responden menyatakan sangat setuju atas kemampuan karyawan KJKS Cemerlang Weleri dalam mengatasi keluhan nasabah, sebanyak 1,1% menyatakan ragu-ragu, sedangkan 72,2% menyatakan setuju.

## 2. Penilaian Nasabah Tentang Komitmen

Tabel 3.10

**karyawan KJKS Cemerlang menjamin kerahasiaan nasabah dalam melakukan transaksi**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	N	2	2.2	2.2	2.2
	S	57	63.3	63.3	65.6
	SS	31	34.4	34.4	100.0
	Total	90	100.0	100.0	

*Sumber: data primer yang diolah, 2014*

Data pada tabel di atas menunjukkan bahwa untuk indikator komitmen item pertanyaan 5 sebanyak 34,4% responden menyatakan sangat setuju bahwa karyawan KJKS Cemerlang menjamin kerahasiaan nasabah dalam melakukan transaksi, 2,2% menyatakan ragu-ragu, sedangkan 63,3% menyatakan setuju



Tabel 3.11

**karyawan selalu berpenampilan islami dan suasana kantor yang  
bernuansa syar'i**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	N	3	3.3	3.3	3.3
	S	68	75.6	75.6	78.9
	SS	19	21.1	21.1	100.0
	Total	90	100.0	100.0	

*Sumber: data primer yang diolah, 2014*

Data pada tabel di atas menunjukkan bahwa untuk indikator komitmen item pertanyaan 6 sebanyak 21,1% responden menyatakan sangat setuju bahwa karyawan selalu berpenampilan islami dan suasana kantor yang bernuansa syar'i, 3,3% menyatakan ragu-ragu, sedangkan 75,6% menyatakan setuju.

Tabel 3.12

**Karyawan KJKS Cemerlang dapat menyelesaikan tanggungjawab dengan  
baik**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	N	1	1.1	1.1	1.1
	S	60	66.7	66.7	67.8
	SS	29	32.2	32.2	100.0
	Total	90	100.0	100.0	

*Sumber: data primer yang diolah, 2014*

Data pada tabel di atas menunjukkan bahwa untuk indikator komitmen item pertanyaan 7 sebanyak 32,2% responden menyatakan sangat setuju bahwa karyawan KJKS Cemerlang menjamin kerahasiaan nasabah dalam melakukan transaksi, 1,1% menyatakan ragu-ragu, sedangkan 66,7% menyatakan setuju.

Tabel 3.13

**karyawan selalu mengedepankan akhlak mulia saat melayani nasabah yang sedang bertransaksi**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	N	1	1.1	1.1	1.1
	S	65	72.2	72.2	73.3
	SS	24	26.7	26.7	100.0
	Total	90	100.0	100.0	

*Sumber: data primer yang diolah, 2014*

Data pada tabel di atas menunjukkan bahwa untuk indikator komitmen item pertanyaan 8 sebanyak 26,7% responden menyatakan sangat setuju bahwa karyawan selalu mengedepankan akhlak mulia saat melayani nasabah yang sedang bertransaksi, 1,1% menyatakan ragu-ragu, sedangkan 72,2% menyatakan setuju.

### 3. Penilaian Nasabah Tentang Kebenaran

Tabel 3.14

**Kemampuan KJKS Cemerlang menciptakan produk-produk yang berkualitas**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid S	64	71.1	71.1	71.1
SS	26	28.9	28.9	100.0
Total	90	100.0	100.0	

*Sumber: data primer yang diolah, 2014*

Data pada tabel di atas menunjukkan bahwa untuk indikator komitmen item pertanyaan 9 sebanyak 28,9% responden menyatakan sangat setuju bahwa KJKS Cemerlang mampu menciptakan produk-produk yang berkualitas, sedangkan 71,1% menyatakan setuju

Tabel 3.15

**Produk-produk yang ditawarkan KJKS Cemerlang sesuai dengan prinsip syariah yang selalu mengacu pada Al-qur'an dan hadist**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid N	2	2.2	2.2	2.2
S	50	55.6	55.6	57.8
SS	38	42.2	42.2	100.0
Total	90	100.0	100.0	

*Sumber: data primer yang diolah, 2014*

Data pada tabel di atas menunjukkan bahwa untuk indikator kebenaran item pertanyaan 10 sebanyak 42,2% responden menyatakan sangat setuju bahwa produk-produk yang ditawarkan KJKS Cemerlang Weleri sesuai dengan syariah yang selalu mengacu pada Al-Qur'an dan Hadits, 2,2% menyatakan ragu-ragu, sedangkan 55,6% menyatakan setuju.

Tabel 3.16

**Menanggapi keluhan dengan baik**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	S	67	74.4	74.4	74.4
	SS	23	25.6	25.6	100.0
	Total	90	100.0	100.0	

*Sumber: data primer yang diolah, 2014*

Data pada tabel di atas menunjukkan bahwa untuk indikator komitmen item pertanyaan 11 sebanyak 25,6% responden menyatakan sangat setuju bahwa karyawan KJKS Cemerlang menanggapi keluhan dengan baik, sedangkan 74,4% menyatakan setuju.

Tabel 3.17

**karyawan KJKS Cemerlang mengedepankan nilai-nilai religius, kesalehan, aspek moral, dan kejujuran dalam segala aktifitas pemasarannya**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	S	46	51.1	51.1	51.1
	SS	44	48.9	48.9	100.0
	Total	90	100.0	100.0	

*ber: data primer yang diolah, 2014*

Data pada tabel di atas menunjukkan bahwa untuk indikator komitmen item pertanyaan 12 sebanyak 48,9% responden menyatakan sangat setuju bahwa karyawan KJKS Cemerlang mengedepankan nilai-nilai religius, kesalehan, aspek moral, dan kejujuran dalam segala aktifitas pemasarannya, sedangkan 51,1% menyatakan setuju.

#### 4. Penilaian Nasabah Tentang Komunikasi

Tabel 3.18

**Tanggapan karyawan terhadap keluhan yang dihadapi oleh para nasabah**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	S	71	78.9	78.9	78.9
	SS	19	21.1	21.1	100.0
	Total	90	100.0	100.0	

*Sumber: data primer yang diolah, 2014*

Data pada tabel di atas menunjukkan bahwa untuk indikator komunikasi item pertanyaan 13 sebanyak 21,1% responden menyatakan sangat setuju bahwa karyawan KJKS Cemerlang tanggap dalam menghadapi keluhan nasabah, sedangkan 78,9% menyatakan setuju.

Tabel 3.19

**Karyawan KJKS Cemerlang mampu merasakan kondisi yang dihadapi nasabah**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	N	1	1.1	1.1	1.1
	S	65	72.2	72.2	73.3
	SS	24	26.7	26.7	100.0
	Total	90	100.0	100.0	

*Sumber: data primer yang diolah, 2014*

Data pada tabel di atas menunjukkan bahwa untuk indikator komunikasi item pertanyaan 14 sebanyak 26,7% responden menyatakan sangat setuju bahwa karyawan Karyawan KJKS Cemerlang mampu merasakan kondisi yang dihadapi nasabah, 1% menyatakan ragu-ragu, sedangkan 72,2% menyatakan setuju.

Tabel 3.20

**Karyawan KJKS Cemerlang selalu mendengarkan keluhan yang disampaikan nasabah.**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	N	1	1.1	1.1	1.1
	S	66	73.3	73.3	74.4
	SS	23	25.6	25.6	100.0
	Total	90	100.0	100.0	

*r: data primer yang diolah, 2014*

Data pada tabel di atas menunjukkan bahwa untuk indikator komitmen item pertanyaan 15 sebanyak 25,6% responden menyatakan sangat setuju bahwa karyawan KJKS Cemerlang selalu mendengarkan keluhan yang disampaikan nasabah, 1,1% menyatakan ragu-ragu, sedangkan 73,3% menyatakan setuju.

Tabel 3.21

**Karyawan selalu menindaklanjuti keluhan yang disampaikan nasabah**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	S	64	71.1	71.1	71.1
	SS	26	28.9	28.9	100.0
	Total	90	100.0	100.0	

*Sumber: data primer yang diolah, 2014*

Data pada tabel di atas menunjukkan bahwa untuk indikator komitmen item pertanyaan 16 sebanyak 28,9% responden menyatakan sangat setuju bahwa karyawan KJKS Cemerlang selalu menindaklanjuti keluhan yang disampaikan nasabah, sedangkan 71,1% menyatakan setuju.

### 3.6.2. Loyalitas Nasabah

Tabel 3.22

**Sebagai Nasabah Anda Akan Selalu Melakukan Transaksi pada KJKS Cemerlang Weleri**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	3	3.3	3.3	3.3
	N	6	6.7	6.7	10.0
	S	66	73.3	73.3	83.3
	SS	15	16.7	16.7	100.0
	Total	90	100.0	100.0	

*Sumber: data primer yang diolah, 2014*

Data pada tabel di atas menunjukkan bahwa untuk variabel loyalitas nasabah item pertanyaan 17 sebanyak 16,7% responden menyatakan sangat setuju bahwa sebagai nasabah akan selalu melakukan transaksi pada KJKS Cemerlang Weleri, 3,3% responden menyatakan tidak setuju, 6,7% menyatakan ragu-ragu, sedangkan 73,3% menyatakan setuju.



Tabel 3.23

**Sebagai Nasabah Anda Setia pada KJKS Cemerlang Weleri**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
<i>um</i> <i>ber</i> <i>:</i> <i>dat</i>	Valid TS	4	4.4	4.4	4.4
	N	9	10.0	10.0	14.4
	S	55	61.1	61.1	75.6
	SS	22	24.4	24.4	100.0
	Total	90	100.0	100.0	

*a primer yang diolah, 2014*

Data pada tabel di atas menunjukkan bahwa untuk variabel loyalitas nasabah item pertanyaan 18 sebanyak 24,4% responden menyatakan sangat setuju bahwa sebagai nasabah akan setia pada KJKS Cemerlang Weleri, 4,4% responden menyatakan tidak setuju, 10% menyatakan ragu-ragu, sedangkan 61,1% menyatakan setuju.

Tabel 3.24

**Sebagai Nasabah Anda Akan Selalu Mengatakan Hal yang Positif Tentang KJKS Cemerlang Weleri**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	5	5.6	5.6	5.6
	N	20	22.2	22.2	27.8
	S	46	51.1	51.1	78.9
	SS	19	21.1	21.1	100.0
	Total	90	100.0	100.0	

*Sumber: data primer yang diolah, 2014*

Data pada tabel di atas menunjukkan bahwa untuk variabel loyalitas nasabah item pertanyaan 19 sebanyak 21,1% responden menyatakan sangat setuju bahwa sebagai nasabah akan selalu mengatakan hal yang positif tentang KJKS Cemerlang Weleri, 5,6% menyatakan tidak setuju, 22,2% menyatakan ragu-ragu, sedangkan 51,1% menyatakan setuju.

Tabel 3.25

**Sebagai Nasabah Anda Akan Merekomendasikan KJKS Cemerlang Weleri  
Kepada Orang Lain**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	1	1.1	1.1	1.1
	TS	3	3.3	3.3	4.4
	N	16	17.8	17.8	22.2
	S	51	56.7	56.7	78.9
	SS	19	21.1	21.1	100.0
	Total	90	100.0	100.0	

*Sumber: data primer yang diolah, 2014*

Data pada tabel di atas menunjukkan bahwa untuk variabel loyalitas nasabah item pertanyaan 21,1 sebanyak 22,2% responden menyatakan sangat setuju bahwa sebagai nasabah akan merekomendasikan KJKS Cemerlang Weleri kepada orang lain, 1,1% responden menyatakan sangat tidak setuju, 3,3% menyatakan tidak setuju, 17,8%

menyatakan ragu-ragu, sedangkan 56,7% menyatakan setuju.

Tabel 3.26

**Sebagai Nasabah Anda Akan Merangsangkan atau Melakukan Penggunaan Jasajasa lainnya yang ditawarkan KJKS Cemerlang Weleri**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid TS	3	3.3	3.3	3.3
N	13	14.4	14.4	17.8
S	51	56.7	56.7	74.4
SS	23	25.6	25.6	100.0
Total	90	100.0	100.0	

*Sumber: data primer yang diolah, 2014*

Data pada tabel di atas menunjukkan bahwa untuk variabel loyalitas nasabah item pertanyaan 21 sebanyak 25,6% responden menyatakan sangat setuju bahwa sebagai nasabah akan melakukan penggunaan jasa-jasa lainnya yang ditawarkan KJKS Cemerlang Weleri, 3,3% responden menyatakan tidak setuju, 14,4% menyatakan ragu-ragu, sedangkan 56,7% menyatakan setuju.