

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Bank Muamalat Dan Karakteristik Responden

4.1.1 Gambaran Umum Perusahaan

4.1.1.1 Sejarah Singkat Bank Muamalat

PT Bank Muamalat Indonesia Tbk didirikan pada 24 Rabiul Tsani 1412 H atau 1 Nopember 1991, diprakarsai oleh Majelis Ulama Indonesia (MUI) dan Pemerintah Indonesia, dan memulai kegiatan operasinya pada 27 Syawwal 1412 H atau 1 Mei 1992. Dengan dukungan nyata dari eksponen Ikatan Cendekiawan Muslim se-Indonesia (ICMI) dan beberapa pengusaha Muslim, pendirian Bank Muamalat juga menerima dukungan masyarakat, terbukti dari komitmen pembelian saham Perseroan senilai Rp 84 miliar pada saat penandatanganan akta pendirian Perseroan. Selanjutnya, pada acara silaturahmi peringatan pendirian tersebut di Istana Bogor, diperoleh tambahan komitmen dari masyarakat Jawa Barat yang turut menanam modal senilai Rp 106 miliar.

Pada tanggal 27 Oktober 1994, hanya dua tahun setelah didirikan, Bank Muamalat berhasil menyandang predikat sebagai Bank Devisa. Pengakuan ini semakin memperkokoh posisi Perseroan sebagai bank syariah pertama dan terkemuka di

Indonesia dengan beragam jasa maupun produk yang terus dikembangkan.

Pada akhir tahun 90, Indonesia dilanda krisis moneter yang memporakporandakan sebagian besar perekonomian Asia Tenggara. Sektor perbankan nasional tergulung oleh kredit macet di segmen korporasi. Bank Muamalat pun terimbas dampak krisis. Di tahun 1998, rasio pembiayaan macet (NPF) mencapai lebih dari 60%. Perseroan mencatat rugi sebesar Rp 105 miliar. Ekuitas mencapai titik terendah, yaitu Rp 39,3 miliar, kurang dari sepertiga modal setor awal.

Dalam upaya memperkuat permodalannya, Bank Muamalat mencari pemodal yang potensial, dan ditanggapi secara positif oleh Islamic Development Bank (IDB) yang berkedudukan di Jeddah, Arab Saudi. Pada RUPS tanggal 21 Juni 1999 IDB secara resmi menjadi salah satu pemegang saham Bank Muamalat. Oleh karenanya, kurun waktu antara tahun 1999 dan 2002 merupakan masa-masa yang penuh tantangan sekaligus keberhasilan bagi Bank Muamalat. Dalam kurun waktu tersebut, Bank Muamalat berhasil membalikkan kondisi dari rugi menjadi laba berkat upaya dan dedikasi setiap Kru Muamalat, ditunjang oleh kepemimpinan yang kuat, strategi pengembangan usaha yang tepat, serta ketaatan terhadap pelaksanaan perbankan syariah secara murni.

Melalui masa-masa sulit ini, Bank Muamalat berhasil bangkit dari keterpurukan. Diawali dari pengangkatan kepengurusan baru dimana seluruh anggota Direksi diangkat dari dalam tubuh Muamalat, Bank Muamalat kemudian menggelar rencana kerja lima tahun dengan penekanan pada (i) tidak mengandalkan setoran modal tambahan dari para pemegang saham, (ii) tidak melakukan PHK satu pun terhadap sumber daya insani yang ada, dan dalam hal pemangkasan biaya, tidak memotong hak Kru Muamalat sedikitpun, (iii) pemulihan kepercayaan dan rasa percaya diri Kru Muamalat menjadi prioritas utama di tahun pertama kepengurusan Direksi baru, (iv) peletakan landasan usaha baru dengan menegakkan disiplin kerja Muamalat menjadi agenda utama di tahun kedua, dan (v) pembangunan tonggak-tonggak usaha dengan menciptakan serta menumbuhkan peluang usaha menjadi sasaran Bank Muamalat pada tahun ketiga dan seterusnya, yang akhirnya membawa Bank Muamalat pada pertumbuhan baru memasuki tahun 2004 dan seterusnya.

Saat ini Bank Muamalat memberikan layanan bagi lebih dari 2,5 juta nasabah melalui 275 gerai yang tersebar di 33 provinsi di Indonesia. Jaringan BMI didukung pula oleh aliansi melalui lebih dari 4000 Kantor Pos Online/SOPP di seluruh Indonesia, 32.000 ATM, serta 95.000 merchant debit. BMI saat ini juga merupakan satu-satunya bank syariah yang telah membuka cabang luar negeri,

yaitu di Kuala Lumpur, Malaysia. Untuk meningkatkan aksesibilitas nasabah di Malaysia, kerjasama dijalankan dengan jaringan Malaysia Electronic Payment System (MEPS) sehingga layanan BMI dapat diakses di lebih dari 2000 ATM di Malaysia. Sebagai Bank Pertama Murni Syariah, bank muamalat berkomitmen untuk menghadirkan layanan perbankan yang kompetitif dan aksesibel bagi masyarakat hingga pelosok nusantara. Komitmen tersebut diapresiasi oleh pemerintah, media massa, lembaga nasional dan internasional serta masyarakat luas melalui lebih dari 70 award bergengsi yang diterima oleh BMI dalam 5 tahun Terakhir. Penghargaan yang diterima antara lain sebagai Best Islamic Bank in Indonesia 2009 oleh Islamic Finance News (Kuala Lumpur), sebagai Best Islamic Financial Institution in Indonesia 2009 oleh Global Finance (New York) serta sebagai The Best Islamic Finance House in Indonesia 2009 oleh Alpha South East Asia (Hong Kong).

4.1.1.2 Visi Misi dan Bank Muamalat

Visi

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

Misi

Menjadi ROLE MODEL Lembaga Keuangan Syariah dunia dengan penekanan pada semangat kewirausahaan, keunggulan

manajemen dan orientasi investasi yang inovatif untuk memaksimalkan nilai bagi *stakeholder* .

4.1.1.3 Struktur Organisasi Bank Muamalat

Struktur organisasi merupakan gambaran tentang hubungan dan kerjasama dalam organisasi tersebut. Struktur Organisasi ini berguna sebagai pedoman pendelegasian wewenang dan hubungan antar bagian yang ada dalam suatu perusahaan. Struktur organisasi Bank Muamalat Cabang Semarang sebagaimana terlampir.

4.1.1.4 Penghargaan yang telah diraih Bank Muamalat

Beberapa penghargaan yang diraih Bank Muamalat diantaranya adalah sebagai berikut:

Tabel 4.1

No	Nama Penghargaan	Prestasi	Waktu penganugerahan
1	Islamic Finance News Award	Best Islamic Bank in Indonesia	Tahun 2009
2	Indonesia Bank Loyalty Award	The Best Of "Indonesian Bank Loyalty Champion", Category Saving Account, Islamic Banking.	Tahun 2010

3	Info Bank Golden Trophy	Peringkat Sangat Bagus Atas Kinerja Keuangan 2004-2008	2009
4	ABFI Banking Award	BMI Best Performance Bank Kategori Bank Umum Syariah & UUS	2009
5	IBLA 2009, Indonesia Bank Loyalty Award	BMI as The Best Of Indonesian Bank Loyalty Champion, Category Sharia Banking.	2009

4.1.1.5 Produk Bank Muamalat

4.1.1.5.1 Funding

1. Tabungan Ummat

Merupakan sarana investasi murni sesuai syariah dalam mata uang Rupiah yang memungkinkan nasabah melakukan penyetoran dan penarikan tunai dengan sangat mudah.

2. Tabungan Shar-e

Shar-e merupakan produk khusus yang dihadirkan bank Muamalat, dengan jargon easy, everywhere, extraordinary. Karena dengan beberapa kemudahannya antara lain: dapat datang langsung ke bank Muamalat terdekat atau kantor pos terdekat, menyerahkan fotocopy KTP yang masih berlaku dan mengisi formulir pembelian.

Beli paket perdana Shar-e seharga Rp. 125.000,00.(sudah termasuk setoran awal Rp. 100.000,00.). Everywhere/ ada di mana-mana karena dapat menembah saldo melalui counter Bank Muamalat dan kantor pos on-line tanpa dikenakan biaya, atau melalui transfer dari bank lain. Penarikan tunai dapat dilakukan melalui ATM Muamalat, ATM BCA, dan anggota ATM bersama. Dapat digunakan untuk pembayaran berbelanja di toko/ merchant debit BCA di seluruh Indonesia. Pindahbukuan antar rekening dapat dilakukan dengan fasilitas Salamuamalat dengan beban pulsa lokal. Extraordinary/ luar biasa karena dana yang tersimpan dikelola secara Islami untuk usaha yang halal dan disalurkan dengan cara yang halal, dengan memiliki Shar-e berarti turut meningkatkan perekonomian umat. merupakan inovasi baru cara berbagi hasil. Serta pertama di Indonesia dan Dunia.

3. Tabungan Haji Arafah

Merupakan tabungan yang ditujukan kepada orang yang merencanakan naik haji. Beberapa keunggulan Tabungan Haji Arafah antara lain Online dengan Sistem Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) dengan Kementerian Agama sehingga menjamin kepastian mendapat porsi keberangkatan Haji.

4. DPLK (Dana Pensiun Lembaga Keuangan)

Merupakan program yang menjanjikan sejumlah uang yang pembayarannya secara berkala dan dikaitkan dengan pencapaian usia tertentu. DPLK dapat diikuti oleh perorangan maupun perusahaan untuk karyawannya.

5. Deposito Mudharabah

Merupakan pilihan investasi dalam mata uang Rupiah maupun USD dengan jangka waktu 1,3,6 dan 12 bulan yang ditujukan bagi nasabah yang ingin berinvestasi secara halal, murni sesuai syariah. dana deposito ini akan diinvestasikan untuk membiayai berbagai macam usaha produktif.

6. Deposito Fulinves

Merupakan pilihan investasi dalam Rupiah atau USD dengan jangka waktu 6 dan 12 bulan yang ditujukan untuk nasabah yang ingin berinvestasi secara syariah. Deposito ini dilengkapi dengan asuransi jiwa

7. Giro Wadiah

Jenis simpanan yang dapat diambil dengan cek, berdasarkan prinsip ini, bank tidak berkewajiban memberi bonus tetapi diperbolehkan.

8. Tabunganku

Merupakan tabungan untuk perorangan dengan persyaratan mudah dan ringan yang diterbitkan secara bersama oleh bank-bank di Indonesia untuk menumbuhkan budaya menabung serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

4.1.1.5.2 Landing

Beberapa produk landing bank Muamalat antara

lain:

1. Talangan Haji Bank Muamalat

Merupakan program pembiayaan dari bank Muamalat untuk memberikan talangan biaya haji kepada nasabah.

2. Pembiayaan Ritel/ Multi Guna

Merupakan pembiayaan yang disalurkan bank Muamalat untuk beberapa kebutuhan diantaranya renovasi rumah, pembelian mobil, pengembangan usaha, dll. Akad yang digunakan adalah akad Murabahah.

3. KPRS

Merupakan pembiayaan yang ditujukan untuk kepemilikan rumah.

4.1.1.5.2 Jasa

Beberapa jasa yang ditawarkan bank Muamalat kepada nasabah antara lain adalah sebagai berikut:

1. Transfer (Hawalah)

Merupakan jasa yang ditawarkan bank Muamalat kepada nasabah dalam pengiriman uang secara cepat baik melalui pemindahbukuan melalui ATM maupun secara cash.

2. L/C

Merupakan pengambilalihan tanggung jawab pembayaran oleh pihak lain (dalam hal ini diambil alih oleh bank) atas dasar permintaan pihak yang dijamin untuk melakukan pembayaran kepada pihak penerima jaminan berdasarkan syarat dan kondisi yang telah disepakati.

3. Bank Garansi

Jaminan pembayaran yang diberikan oleh bank atas permintaan nasabahnya, kepada pihak penerima jaminan dalam hal nasabah dijamin tidak memenuhi kewajibannya kepada pihak penerima jaminan.

4.1.2 Karakteristik Responden

Sebelum dilakukan analisis, terlebih dahulu penulis akan menjelaskan mengenai data-data responden yang digunakan sebagai sampel yang diambil dari nasabah Shar-e Bank Muamalat Semarang berikut ini:

a. Jenis kelamin responden

Adapun data mengenai jenis kelamin responden nasabah Shar-e Bank Muamalat Semarang adalah sebagai berikut:

Tabel 4.2

Jenis Kelamin Responden

No	Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase
1	Laki-laki	41	58,6
2	Perempuan	29	41,4
3	Jumlah	70	100

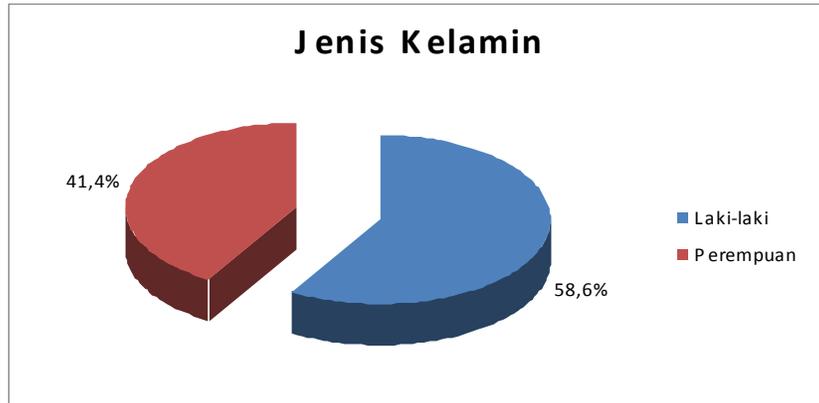
Sumber: Data Primer yang diolah, 2010

Berdasarkan keterangan pada tabel 4.2 diatas, dapat diketahui tentang jenis kelamin responden nasabah Shar-e Bank Muamalat Semarang yang diambil sebagai responden, yang menunjukkan bahwa mayoritas responden adalah laki-laki, yaitu sebanyak 41 orang, sedangkan sisanya adalah responden perempuan sebanyak 29 orang. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar dari nasabah Shar-e Bank Muamalat Semarang yang diambil sebagai responden adalah laki-laki.

Untuk lebih jelasnya berikut gambar jenis kelamin responden

yang dapat peneliti peroleh:

Gambar 4.1



Sumber: Data Primer yang diolah, 2010

b. Umur Responden

Adapun data mengenai usia responden nasabah Shar-e Bank Muamalat Semarang adalah sebagai berikut:

Tabel 4.3

Umur Responden

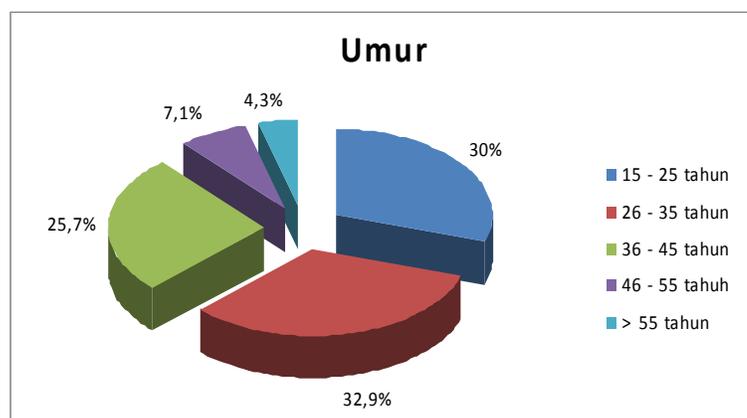
NO	Rentang Usia	Frekuensi	Persentase
1	15 – 25 tahun	21	30
2	26 – 35 tahun	23	32,9
3	36 – 45 tahun	18	25,7
4	46 – 55 tahun	5	7,1
5	> 55 tahun	3	4,3
5	Jumlah	70	100

Sumber: Data primer yang diolah, 2010

Berdasarkan keterangan pada tabel 4.3 ini memperlihatkan bahwa nasabah Shar-e Bank Muamalat Semarang yang diambil sebagai responden sebagian besar berusia 15-45 tahun. Berdasarkan tabel tersebut, memberikan informasi bahwa mayoritas responden berusia 26-35 tahun sebanyak 23 orang, sedangkan yang berusia 15-25 tahun sebanyak 21 orang dan yang berusia 36-45 tahun sebanyak 18 orang.

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

Gambar 4.2



Sumber: Data Primer yang diolah, 2010

c. Pendidikan Responden

Adapun data mengenai pendidikan nasabah Shar-e Bank Muamalat Semarang adalah sebagai berikut:

Tabel 4.4

Pendidikan Responden

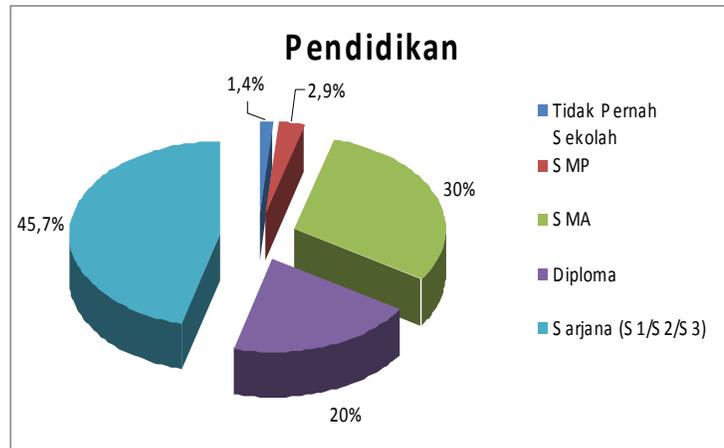
NO	Tingkat Pendidikan	Frekuensi	Persentase
1	Tidak sekolah	1	1,4
2	SMP	2	2,9
3	SMA	21	30,.
4	Diploma/ Akademi	14	20,0
5	Sarjana	32	45,7
6	Jumlah	70	100

Sumber: Data primer yang diolah, 2010

Berdasarkan keterangan pada tabel 4.4 memperlihatkan bahwa nasabah Shar-e Bank Muamalat Semarang yang diambil sebagai responden sebagian besar berpendidikan sarjana. Berdasarkan tabel tersebut, memberikan informasi bahwa mayoritas responden berpendidikan sarjana sebanyak 32 orang, sedangkan yang berpendidikan diploma/akademi sebanyak 14 orang dan SMA sebanyak 21 orang.

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

Gambar 4.3



Sumber: Data Primer yang diolah 2010

d. Pekerjaan Responden

Adapun data mengenai pekerjaan nasabah Shar-e Bank Muamalat Semarang adalah sebagai berikut:

Tabel 4.5

Pekerjaan Responden

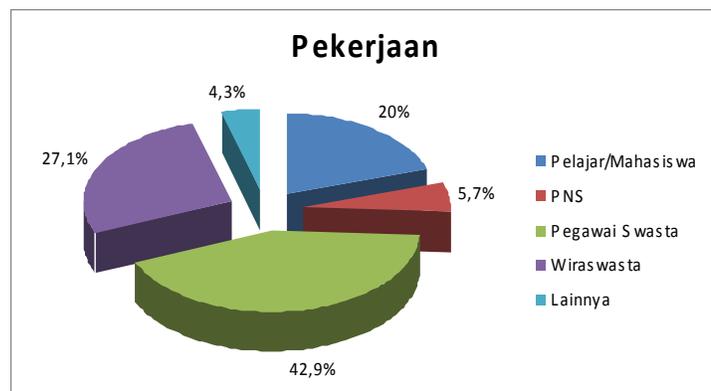
NO	Jenis Pekerjaan	Frekuensi	Persentase
1	Pelajar/ Mahasiswa	14	20
2	PNS	4	5,7
3	Pegawai Swasta	30	42,9
4	Wiraswasta	19	27,1
5	Lainnya	3	4,3
6	Jumlah	70	100

Sumber: Data Primer yang diolah, 2010

Berdasarkan keterangan pada tabel 4.5 dapat dijelaskan bahwa sebagian besar dari pekerjaan nasabah Shar-e Bank Muamalat Semarang yang diambil sebagai responden adalah pegawai swasta yaitu sebanyak 30 orang, wiraswasta sebanyak 19 orang, dan pelajar/mahasiswa sebanyak 14 orang

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

Gambar 4.4



Sumber: Data Primer yang diolah 2010

e. Pendapatan Per Bulan Responden

Adapun data mengenai pendapatan per bulan nasabah Shar-e Bank Muamalat Semarang adalah sebagai berikut:

Tabel 4.6

Pendapatan Per Bulan Responden

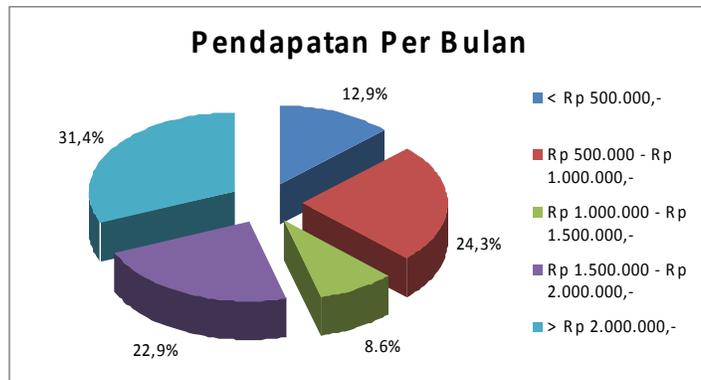
NO	Jumlah pendapatan	Frekuensi	Persentase
1	< Rp 500.000,-	9	12.9
2	Rp 500.000 - Rp 1.000.000,-	17	24.3
3	Rp 1.000.000 – Rp 1.500.000,-	6	8.6
4	Rp 1.500.000 – Rp 2.000.000,-	16	22.9
5	> Rp 2.000.000	22	31.4
6	Jumlah	70	100.0

Sumber: Data Primer yang diolah, 2010

Berdasarkan keterangan pada tabel 4.6 dapat dijelaskan bahwa sebagian besar dari pendapatan per bulan nasabah Shar-e Bank Muamalat Semarang yang diambil sebagai responden adalah lebih dari Rp 2.000.000,- yaitu sebanyak 22 orang, Rp 500.000 - Rp 1.000.000,- sebanyak 17 orang, dan Rp 1.500.000 - Rp 2.000.000,- sebanyak 16 orang.

Untuk lebih jelasnya, berikut gambar pendapatan per bulan responden yang dapat peneliti peroleh:

Gambar 4.5



Sumber: Data Primer yang diolah 2010

f. Lama Menjadi Nasabah Responden

Adapun data mengenai lama menjadi nasabah nasabah Shar-e Bank Muamalat Semarang adalah sebagai berikut:

Tabel 4.7

Lama Menjadi Nasabah

NO	Lama menjadi nasabah	Frekuensi	Persentase
1	< 1 tahun	18	25.7
2	1 - 4 tahun	32	45.7
3	5 - 9 tahun	16	22.9
4	10 -14 tahun	3	4.3
5	> 14 tahun	1	1.4
6	Jumlah	70	100.0

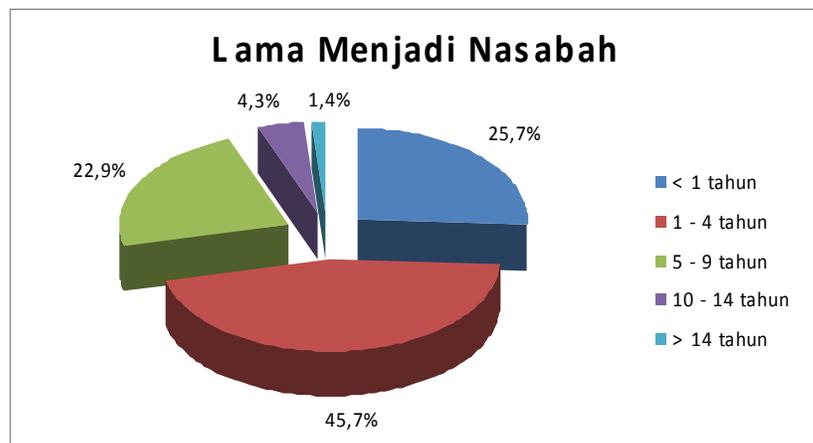
Sumber: Data Primer yang diolah, 2010

Berdasarkan keterangan pada tabel 4.7 dapat dijelaskan bahwa sebagian besar lama menjadi nasabah nasabah Shar-e Bank Muamalat

Semarang yang diambil sebagai responden adalah 1-4 tahun yaitu sebanyak 32 orang, kurang dari 1 tahun sebanyak 18 orang, dan 5-9 tahun sebanyak 16 orang

Untuk lebih jelasnya, berikut gambar lama menjadi nasabah responden yang dapat peneliti peroleh:

Gambar 4.6



Sumber: Data Primer yang diolah 2010

g. Intensitas Transaksi 6 Bulan Terakhir Responden

Adapun data mengenai intensitas transaksi 6 bulan terakhir nasabah Shar-e Bank Muamalat Semarang adalah sebagai berikut:

Tabel 4.8

Intensitas Transaksi 6 Bulan Terakhir Responden

NO	Intensitas	Frekuensi	Persentase
1	Tidak Pernah	11	15.7
2	1 - 5 kali	23	32.9
3	6 - 10 kali	21	30.0

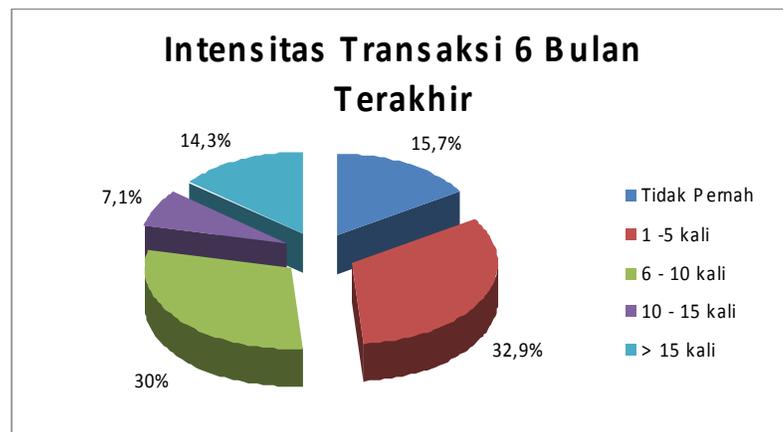
4	10 - 15 kali	5	7.1
5	> 15 kali	10	14.3
6	Jumlah	70	100.0

Sumber: Data Primer yang diolah, 2010

Berdasarkan keterangan pada tabel 4.8 dapat dijelaskan bahwa sebagian besar dari intensitas transaksi 6 bulan terakhir nasabah Shar-e Bank Muamalat Semarang yang diambil sebagai responden adalah 1-5 kali yaitu sebanyak 23 orang, 6-10 kali yaitu sebanyak 21 orang, dan lebih dari 15 kali sebanyak 10 orang

Untuk lebih jelasnya, berikut gambar intensitas transaksi 6 bulan terakhir responden yang dapat peneliti peroleh:

Gambar 4.7



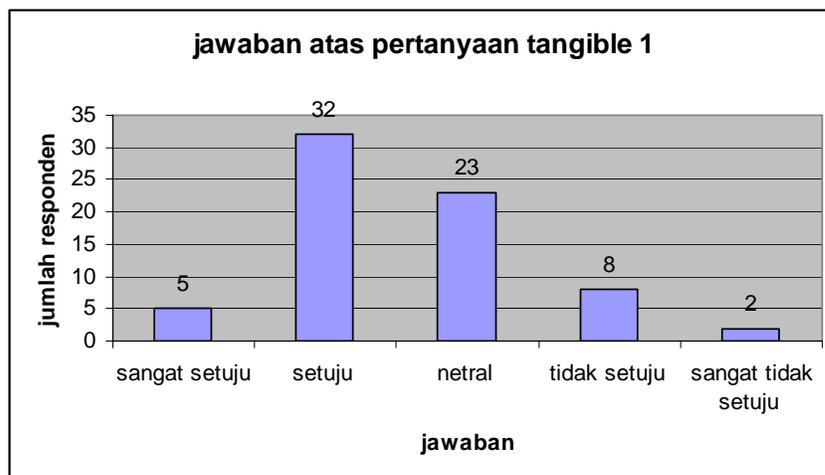
Sumber: Data Primer yang diolah 2010

4.2 Deskripsi Data Penelitian

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan dua variabel *independen* (bebas) dan satu variabel *dependen* (terikat). Sebagai variabel

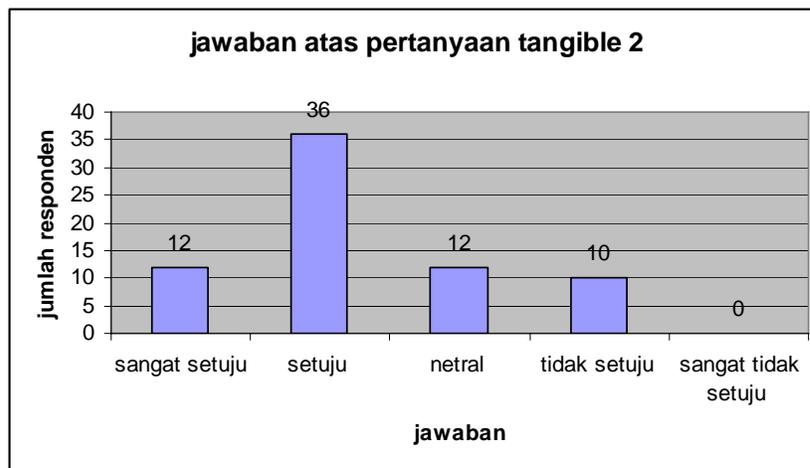
bebasnya yaitu kualitas jasa dan atribut produk, sedangkan sebagai variabel terikat adalah loyalitas. Untuk mengukur ketiga variabel tersebut digunakan indikator yang berbeda pada masing-masing variabel. Sebagai indikator dalam variabel kualitas jasa adalah bukti langsung (*tangible*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*Assurance*), empati (*emphaty*). Dalam variabel atribut produk indikatornya adalah tingkat bagi hasil, biaya administrasi, dan fasilitas. Sedangkan untuk variabel terikat yaitu loyalitas, indikator yang digunakan adalah affektif, kognitif dan behavior. Pada setiap indikator terdiri atas beberapa pertanyaan. Berdasarkan hasil kuesioner yang disebar kepada responden menunjukkan bahwa jawaban responden terhadap pertanyaan-pertanyaan yang diajukan oleh peneliti sangat bervariasi. Di bawah ini adalah gambaran atas jawaban responden terhadap setiap butir pertanyaan yang peneliti ajukan:

Gambar 4.8



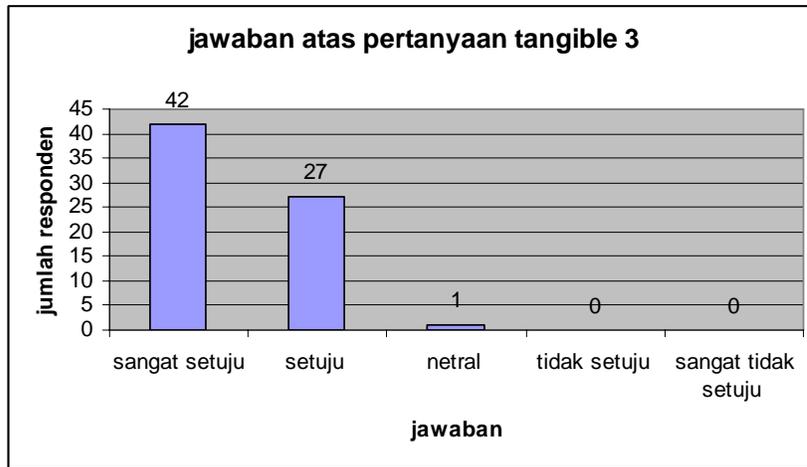
Berdasarkan gambar diagram diatas, mayoritas responden menjawab setuju terhadap pernyataan pada indikator tangible 1 yaitu tentang pengaruh penampilan gedung yang menarik terhadap penggunaan produk Shar-e. jumlah responden yang menjawab setuju adalah 32 atau sebesar 45,7%, netral 23, tidak setuju 8, sangat setuju 5 dan sisanya menjawab sangat tidak setuju

Gambar 4.9



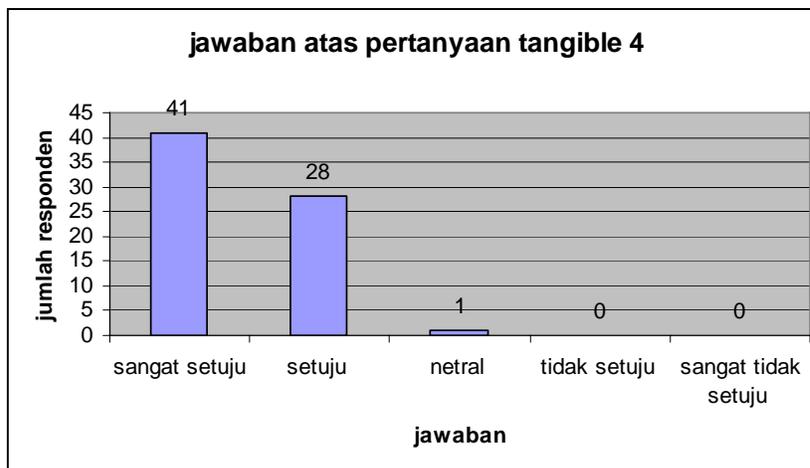
Atas pernyataan tangible 2 yaitu benk memiliki semua fasilitas dan perlengkapan yang dibutuhkan dalam melayani nasabah tidak ada responden yang menjawab sangat tidak setuju, 51,4% atau sebanyak 36 responden menjawab setuju, 17,1% atau masing-masing 12 responden menjawab sangat setuju dan netral, sedangkan 10 responden menjawab tidak setuju.

Gambar 4.10



Pada pernyataan tentang penampilan “pegawai bank rapi dan sopan” mayoritas responden menjawab sangat setuju yaitu sebesar 60% atau sebanyak 42 responden, 27 responden menjawab setuju dan hanya 1 responden yang menjawab netral.

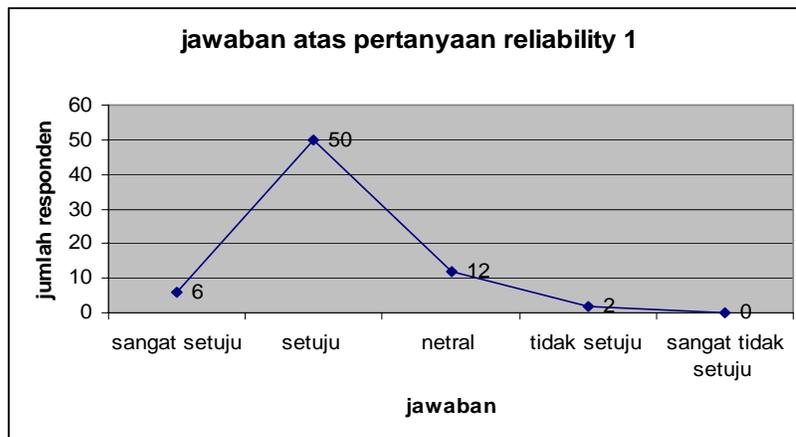
Gambar 4.11



41 responden atau sebesar 58,6 menjawab sangat setuju terhadap pernyataan tangible 4 yaitu ”karyawan bank ramah dan murah senyum

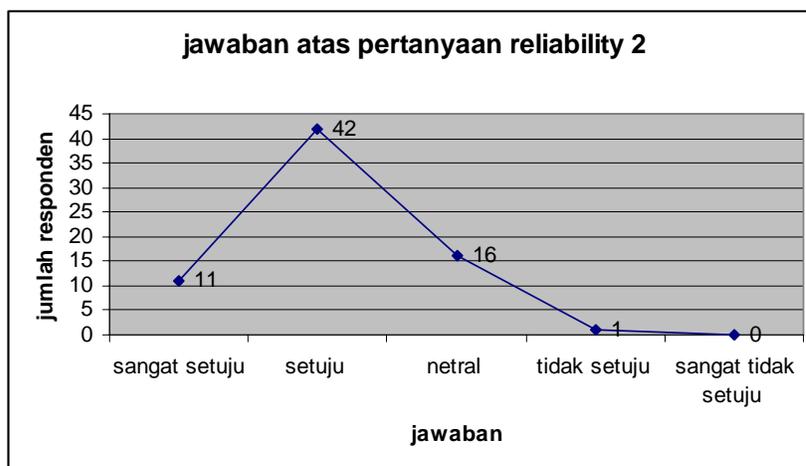
dalam melayani nasabah”, 28 menjawab setuju, dan sisanya menjawab netral.

Gambar 4.12



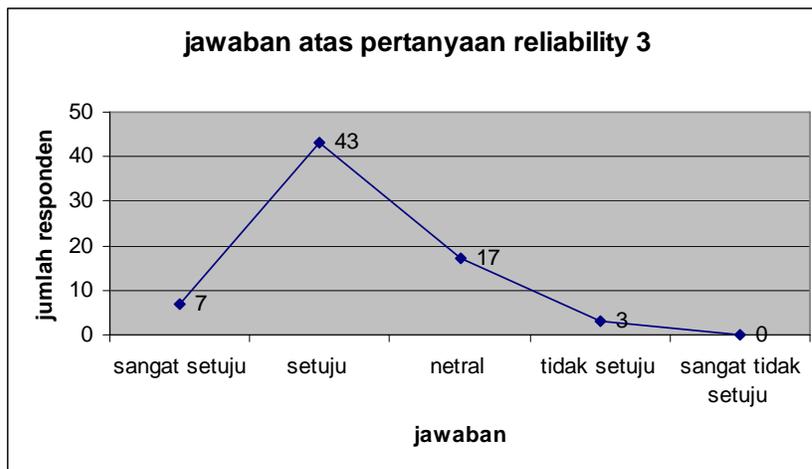
Untuk pertanyaan mengenai kehandalan yaitu ”setujukah anda bahwa bank handal dalam melayani berbagai keperluan terkait Shar-e?” 71,4% atau sebanyak 50 responden nasabah menjawab setuju, sebagaimana terlihat dalam grafik diatas.

Gambar 4.13



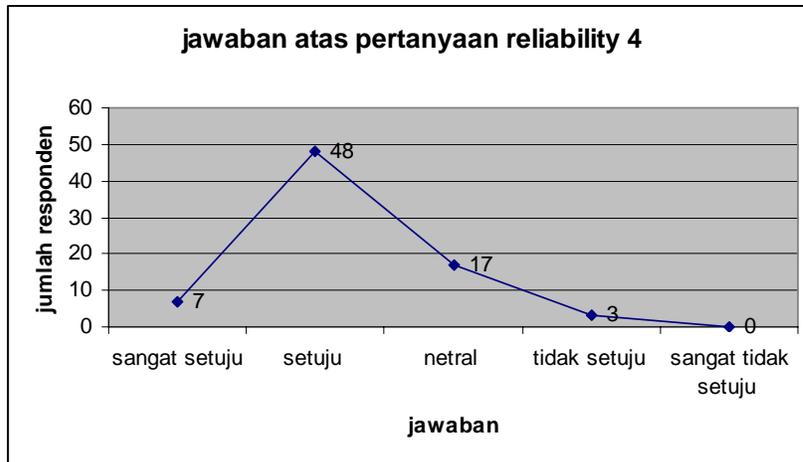
42 responden atau sebesar 60% menjawab setuju atas pertanyaan "setujukah anda bahwa bank selalu tepat memenuhi kewajiban terhadap nasabah Shar-e?". sedangkan sisanya memberikan jawaban yang berbeda sebagaimana terlihat dalam grafik diatas.

Gambar 4.14



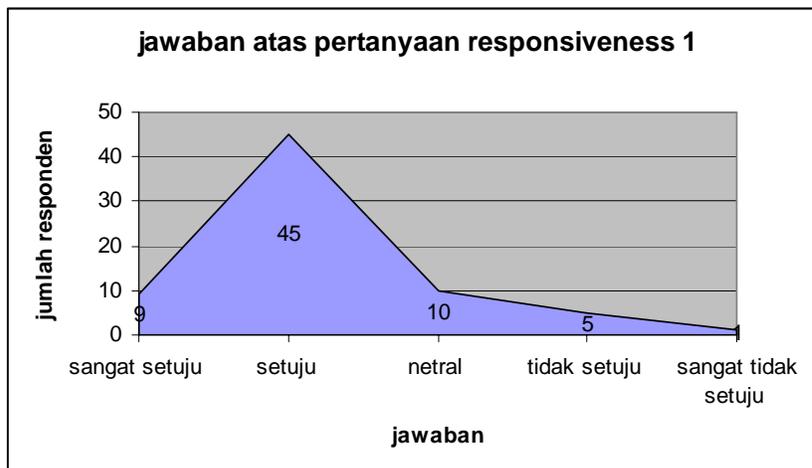
Terhadap pernyataan "transaksi selalu akurat dan tidak pernah salah catatan" mayoritas responden menjawab setuju yaitu sebesar 61,4%, 24,3% netral, 10% sangat setuju, 4,3% tidak setuju dan tidak ada yang menjawab sangat tidak setuju.

Gambar 4.15



Lebih dari 50% responden memberikan jawaban setuju atas pernyataan ”pegawai menguasai permasalahan dan memberi solusi cepat terhadap nasabah Shar-e, yaitu sebesar 68,6% dan sisanya sebagaimana dalam grafik diatas.

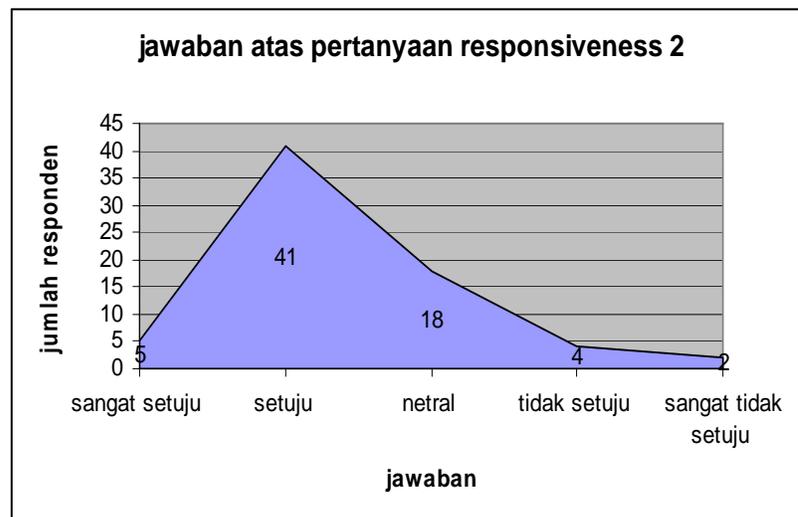
Gambar 4.16



Sehubungan dengan indikator daya tanggap pada variable kualitas jasa, peneliti mengajukan tiga pernyataan. Pada pernyataan pertama yaitu

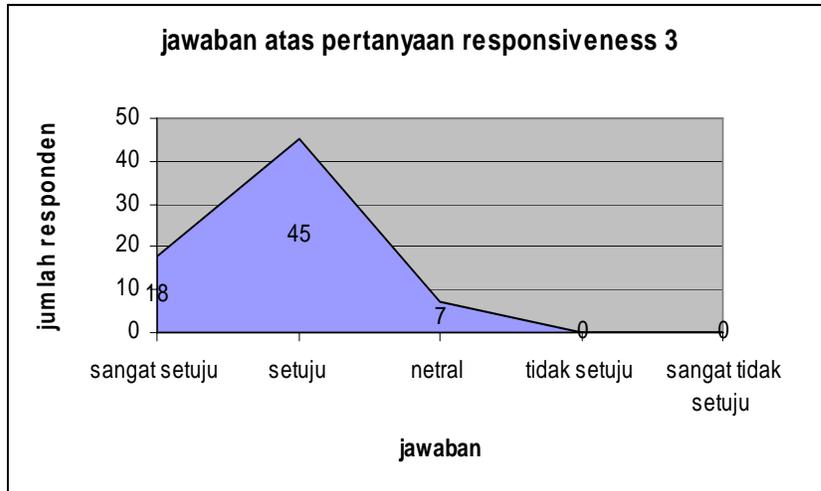
”saya tidak harus menunggu lama untuk mendapat pelayanan Shar-e” hanya ada 1 responden yang memberikan jawaban sangat tidak setuju, sedangkan mayoritas responden menjawab setuju yaitu sebesar 64,3% atau sebanyak 45 responden.

Gambar 4.17



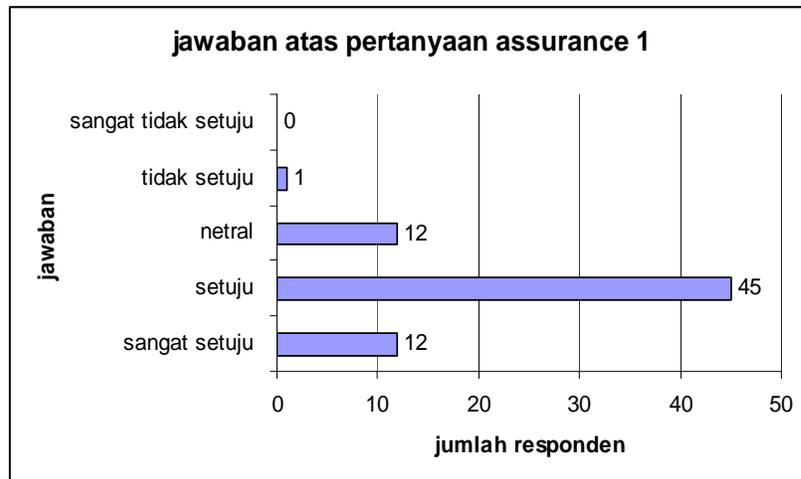
Pada pernyataan responsiveness 2, “saya datang, saya langsung dilayani responden yang menjawab setuju masih mendominasi yaitu sebesar 58,6%. Sedangkan yang menjawab sangat tidak setuju merupakan minoritas, karena hanya sebesar 2,9%.

Gambar 4.18



Jumlah responden yang menjawab sangat setuju pada pertanyaan “setujukah anda bahwa karyawan bank sungguh-sungguh melayani anda sebagai nasabah Shar-e?” sebesar 25,7%, setuju 64,3%, netral 10%, dan tidak ada nasabah yang menjawab tidak setuju maupun sangat tidak setuju.

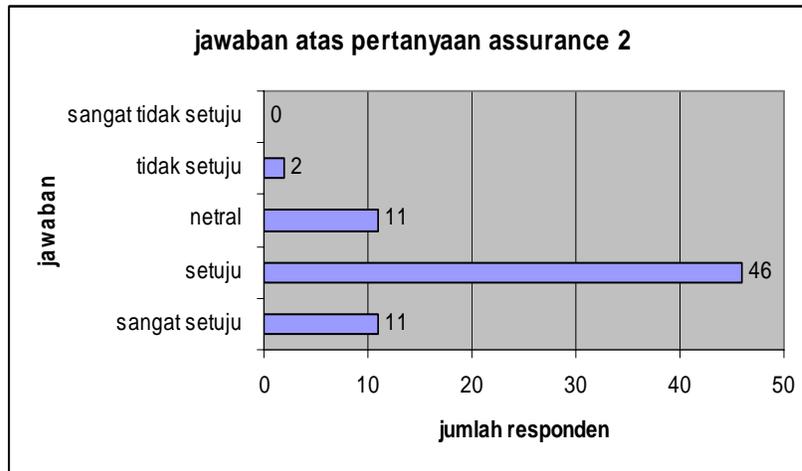
Gambar 4.19



Pada indikator jaminan peneliti mengajukan tiga pernyataan, pada pernyataan yang pertama yaitu “setujukah anda bahwa karyawan bank

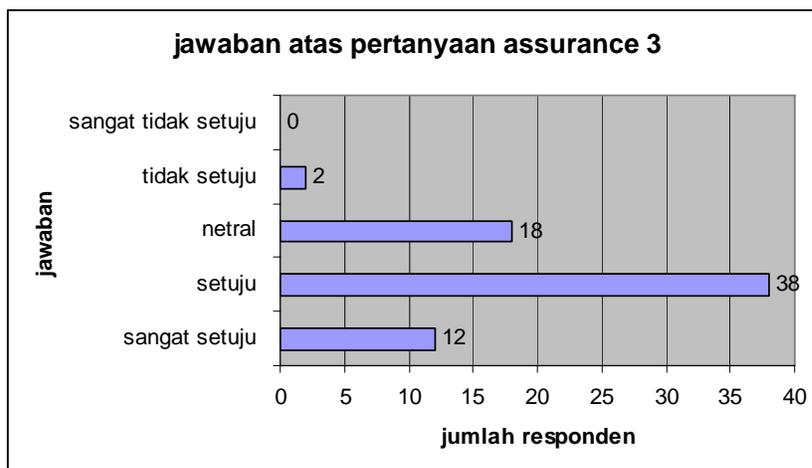
menguasai tentang produk Shar-e” 45 responden atau sebesar 64,3% menjawab setuju, sedangkan sisanya tampak sebagaimana diagram batang diatas.

Gambar 4.20



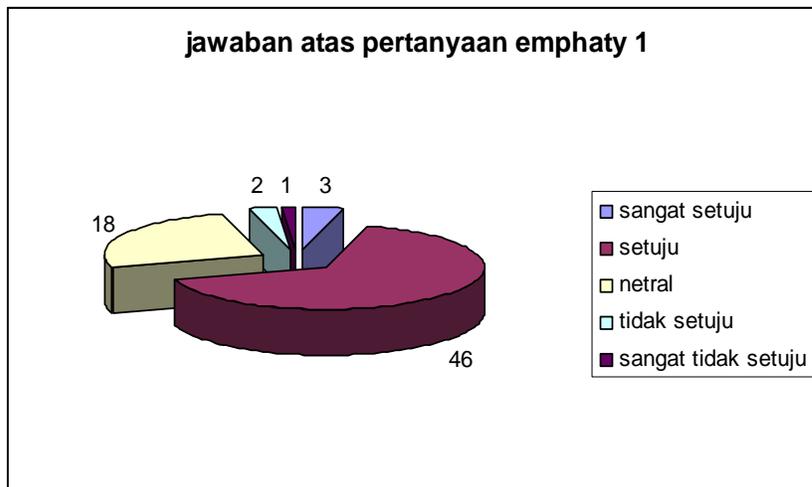
Sebagaimana pada pernyataan indilator jaminan 1, pada pernyataan kedua ini mayoritas responden juga menjawab setuju yaitu sebesar 65,7% atau sebanyak 46 responden sebagaimana diagram diatas.

Gambar 4.21



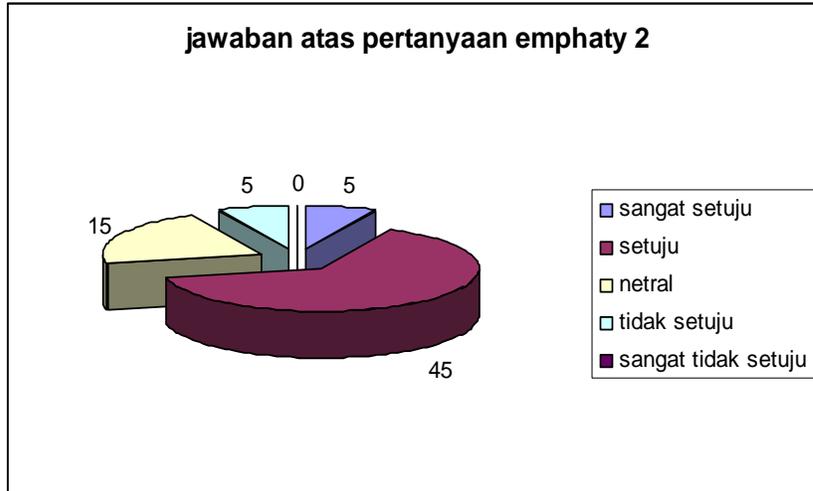
Pada pertanyaan indikator jaminan yang ketiga sebagaimana pertama dan kedua mayoritas responden juga menjawab setuju atas pernyataan “Shar-e merupakan tabungan yng aman dan bebas resiko” sebesar 54,2% atau sebanyak 38 responden dan sisanya dapat dilihat dalam diagram diatas.

Gambar 4.22



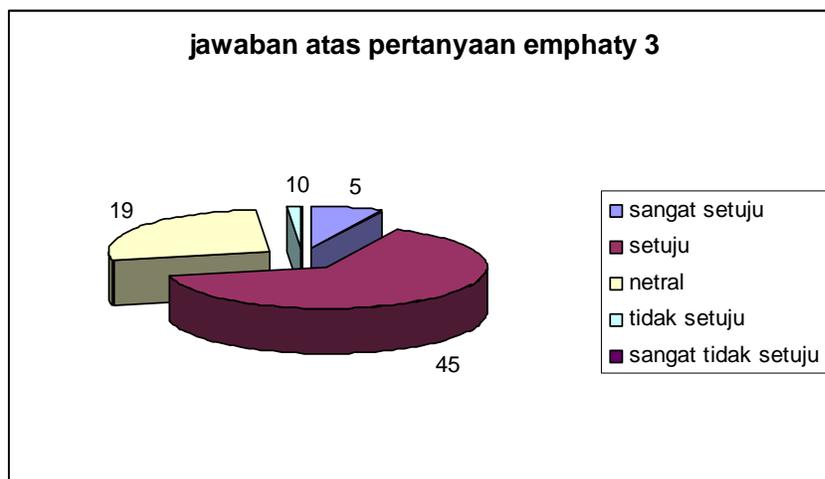
Untuk pernyataan “saya mudah melakukan hubungan dengan bank terkait Shar-e” ada 1,4% responden yang menjawab sangat tidak setuju. Akan tetapi yang menjawab setuju masih mendominasi yaitu sebesar 65,7%, sedangkan sisanya dapat dilihat dalam diagram lingkaran diatas.

Gambar 4.23



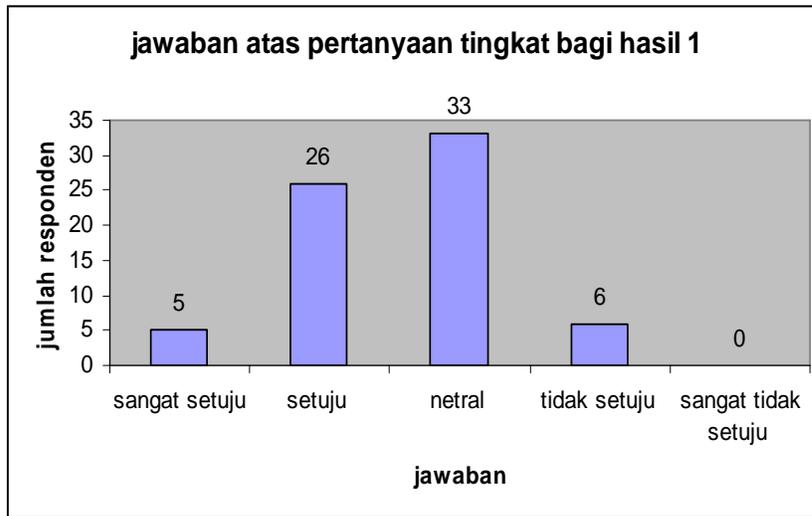
Sebagaimana pernyataan-pernyataan yang lain, pada pernyataan “karyawan bank memberikan perhatian pribadi ketika saya meminta informasi maupun melakukan transaksi Shar-e” jawaban setuju terhadap pernyataan tersebut merupakan jawaban yang paling banyak yaitu sebesar 64,3% atau sebanyak 45, 21,4% menjawab netral, dan masing-masing 7,1% menjawab sangat setuju dan tidak setuju.

Gambar 4.24



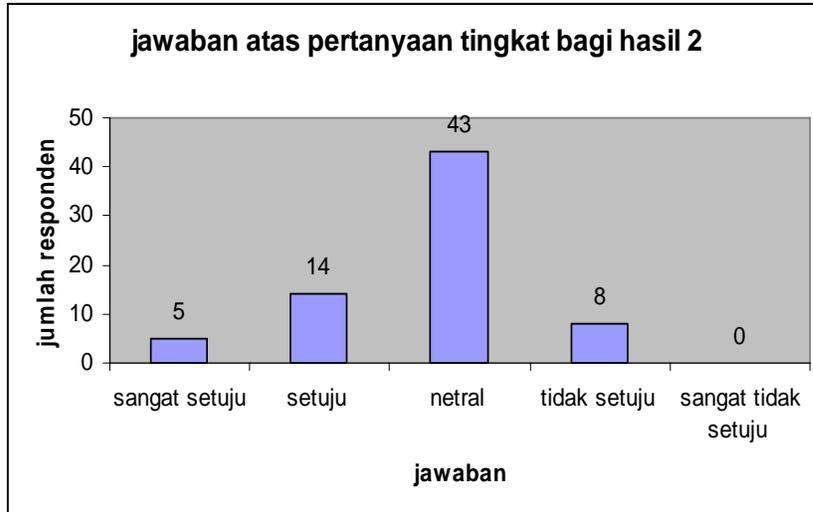
45 responden juga menjawab setuju pada pernyataan ketiga dalam indikator empati sebagaimana pernyataan diatas. Netral merupakan jawaban terbanyak yang dijawab oleh 19 responden, sangat setuju 5 responden dan tidak setuju 1 responden

Gambar 4.25



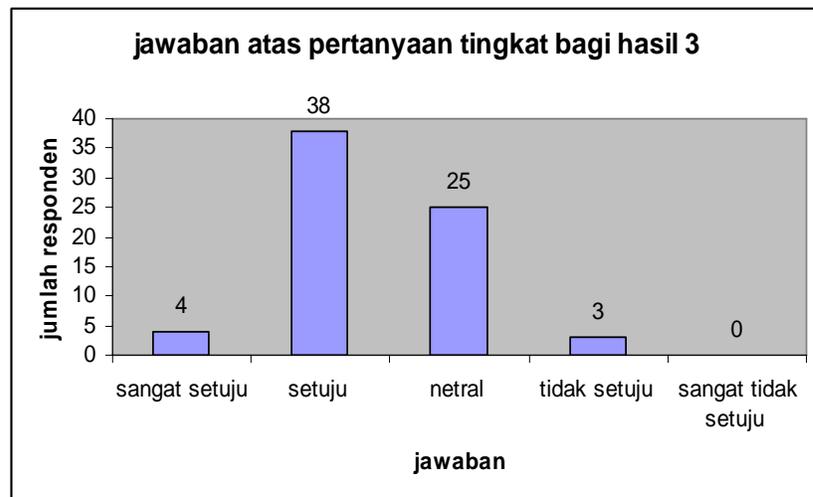
Pada variabel atribut produk peneliti menggunakan tiga variabel. Variabel yang pertama adalah tingkat bagi hasil. Pada pertanyaan "bagaimana tanggapan anda terhadap tingkat bagi hasil yang diberikan kepada nasabah Shar-e sangat memuaskan?", mayoritas responden menjawab netral sebanyak 33 responden atau sebesar 74,1% akan tetapi tidak ada satupun responden yang menjawab sangat tidak setuju.

Gambar 4.26



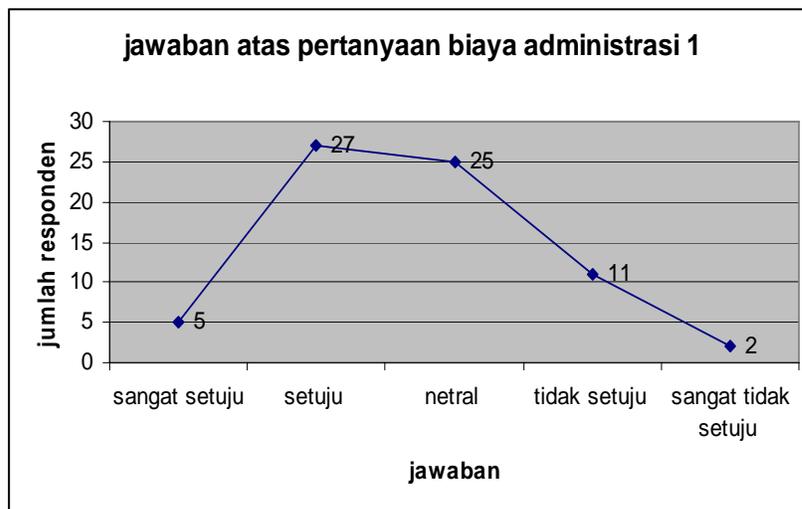
Sebagaimana pernyataan diatas, pernyataan “saya sebagai nasabah merasa nisbah bagi hasil Shar-e yang diberikan sudah cukup tinggi” juga mendapatkan jawaban netral sebagai jawaban terbanyak dengan persentase 61,4%.

Gambar 4.27



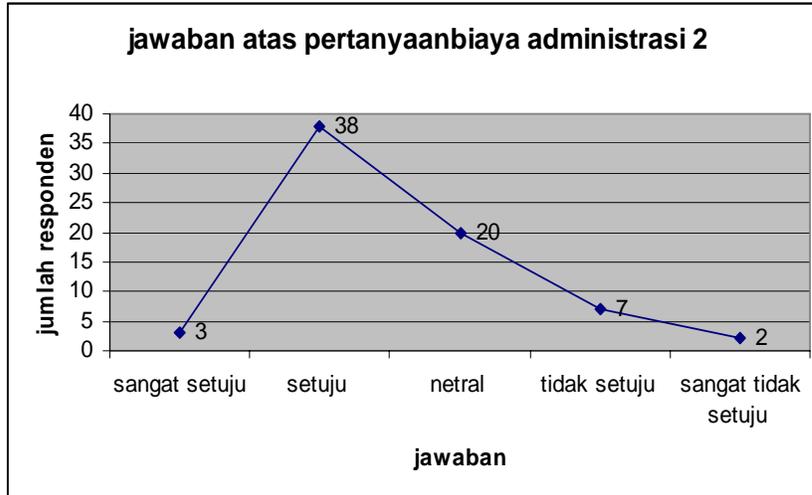
Pada pernyataan "saya tidak kebertan dengan tingkat bagi hasil Shar-e yang ditentukan oleh bank" sebesar 54,3% responden menjawab setuju, 35% menjawab netral dan sisanya menjawab sangat setuju dan tidak setuju.

Gambar 4.28



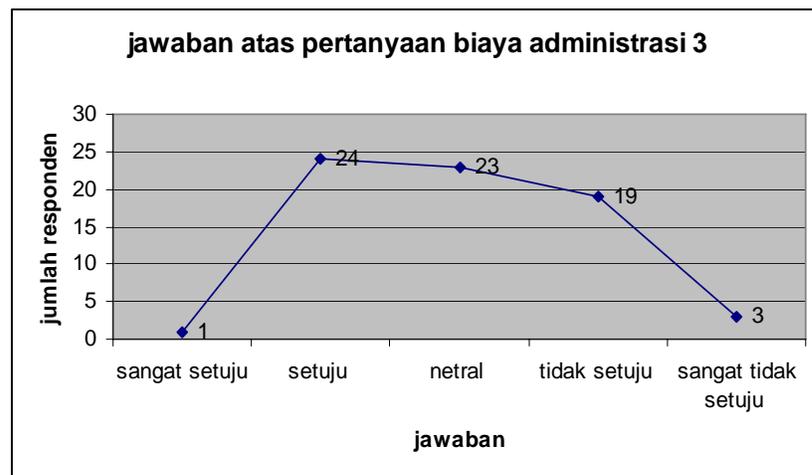
Sehubungan dengan indikator biaya administrasi, peneliti mengajukan empat pernyataan. Pada pernyataan pertama "biaya administrasi Shar-e sangat murah", jumlah responden yang menjawab setuju dan netral adalah paling banyak, yaitu sebesar masing-masing 38,6% dan 35,7%. 15,7% menjawab tidak setuju, 7,1% menjawab setuju dan 2,9% menjawab sangat tidak setuju.

Gambar 4.29



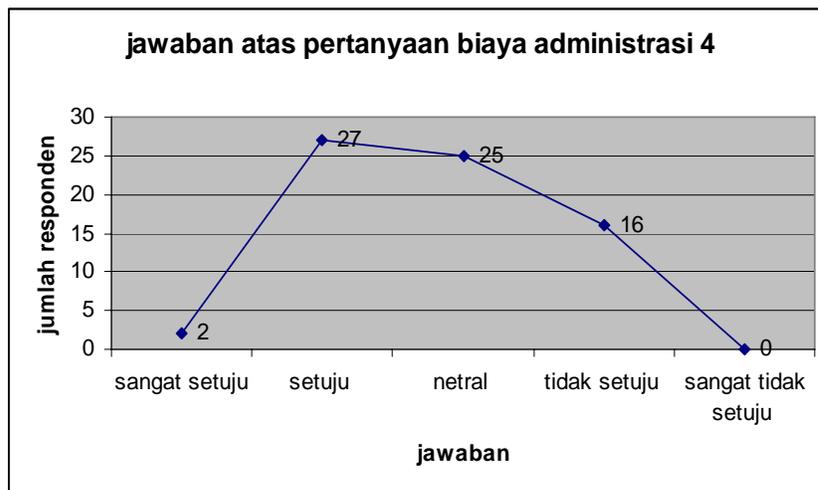
Sebesar 54,3% responden memberikan jawaban setuju pada pernyataan “biaya administrasi Shar-e terjangkau dan kompetitif”, responden yang menjawab netral berada pada urutan kedua dengan persentase 28,6. sebesar 10% menjawab tidak setuju, 4,3% menjawab sangat setuju dan 2,9% memberikan jawaban sangat tidak setuju.

Gambar 4.30



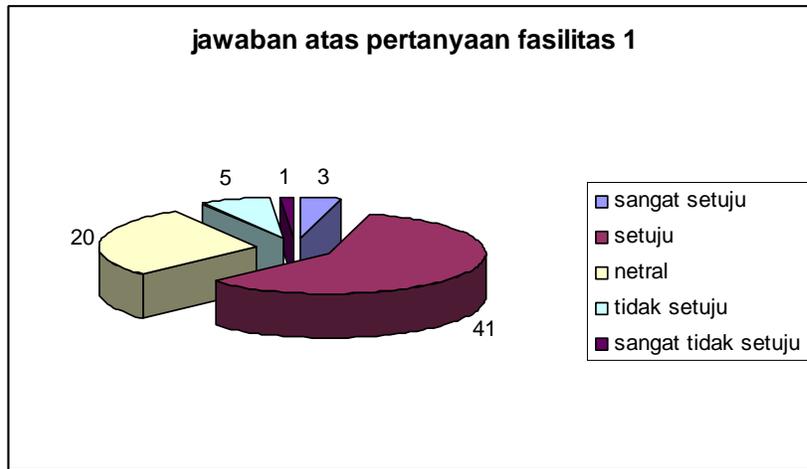
“Saya tidak keberatan dengan biaya administrasi Shar-e yang mencapai Rp.7.500,00” mendapatkan jawaban setuju sebesar 34,3% dan 32,9% netral, sedangkan sisanya sebesar 27,1% menjawab tidak setuju, 4,3% menjawab sangat tidak setuju dan 1,4% menjawab sangat setuju.

Gambar 4.31



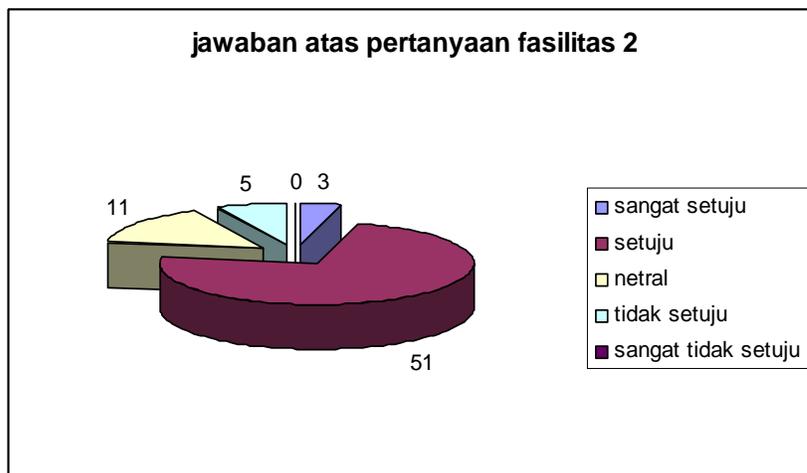
Tidak ada responden yang menjawab sangat tidak setuju pada pernyataan “jumlah tabungan saya tidak berkurang oleh biaya administrasi” sedangkan jawaban yang mendominasi adalah setuju sebesar 38,6% atau sebanyak 27 dari 70 responden.

Gambar 4.32



58,6% responden menjawab setuju pada pernyataan “fasilitas dari tabungan Shar-e sangat memuaskan”. Sedangkan 28,6% menjawab netral, 7,1% menjawab tidak setuju, dan sisanya menjawab sangat tidak setuju dan sangat setuju.

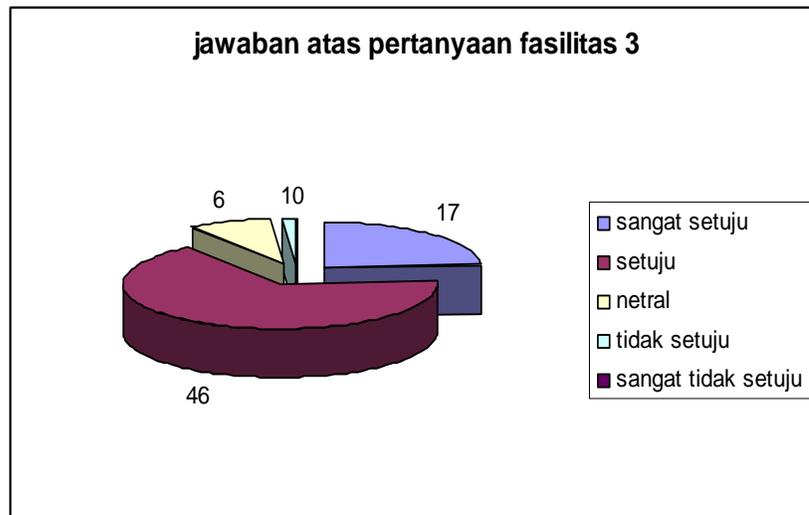
Gambar 4.33



Dalam indikator fasilitas dengan pernyataan “fasilitas Shar-e memudahkan saya dalam melakukan berbagai transaksi” lebih dari 70%

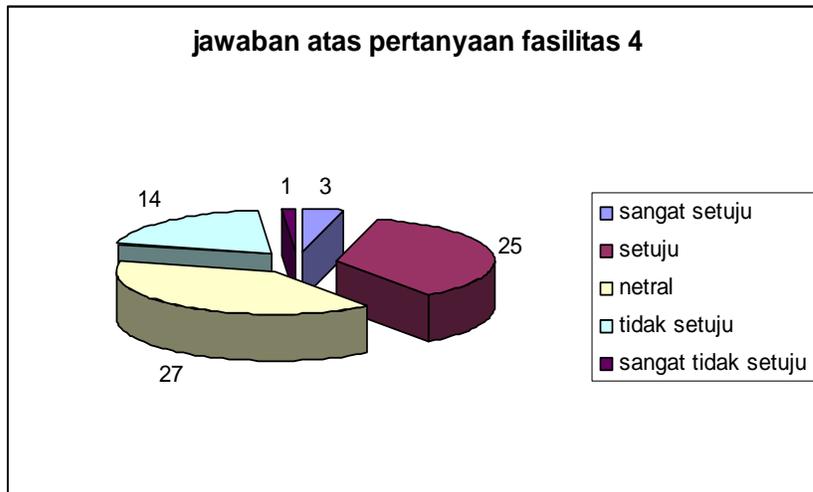
menjawab setuju yaitu sebanyak 51 responden. Sisanya menjawab netral dan sangat setuju, 7,1% menjawab tidak setuju terhadap pernyataan tersebut.

Gambar 4.34



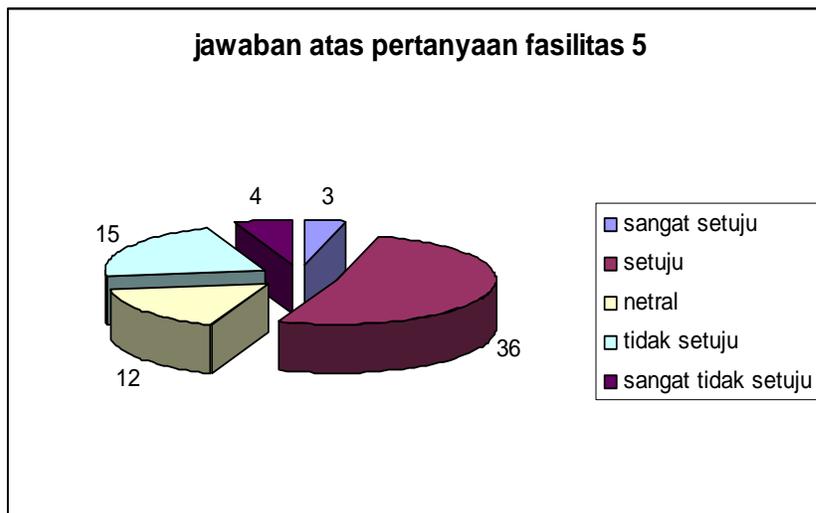
Sehubungan dengan fasilitas ATM, sebesar 65,7% responden menjawab setuju terhadap pernyataan “adanya ATM Shar-e memudahkan saya untuk melakukan tarik tunai maupun transfer kapanpun dimanapun karena dapat bertransaksi di ATM manapun yang berlogo ATM bersama” dan 24,3% menjawab sangat setuju. Sisanya menjawab netral 8,6% dan tidak setuju sebesar 1,4%.

Gambar 4.35



“Menurut saya tidak ada fasilitas yang kurang dari produk Shar-e” hanya mendapatkan jawaban setuju sebesar 35,7%. Jawaban yang mendominasi adalah netral sebesar 38,6%.

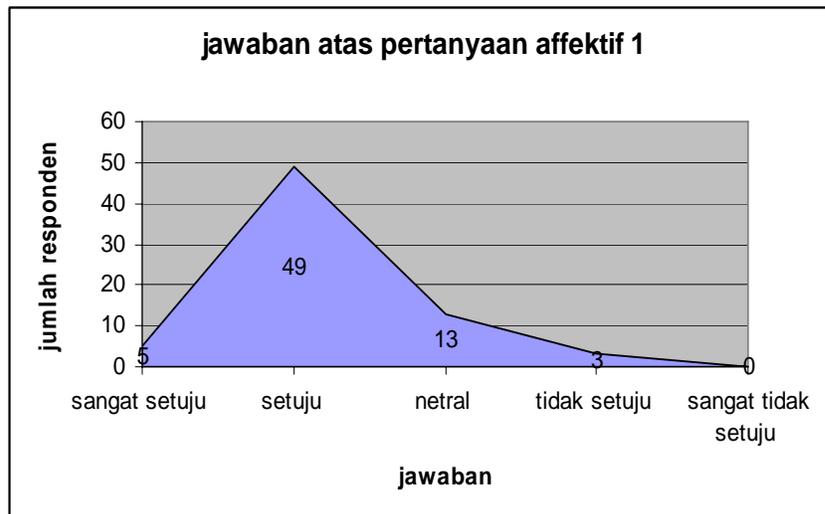
Gambar 4.36



Terhadap pernyataan sehubungan dengan tidak adanya buku tabungan 51,4 responden menjawab setuju. Sedangkan yang menjawab

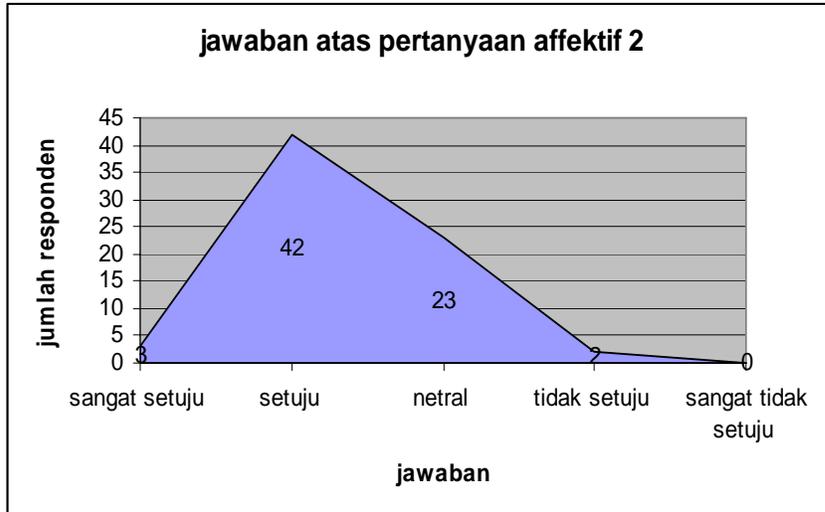
sangat setuju merupakan minoritas karena hanya dijawab oleh 3 responden atau sebesar 4,3%.

Gambar 4.37



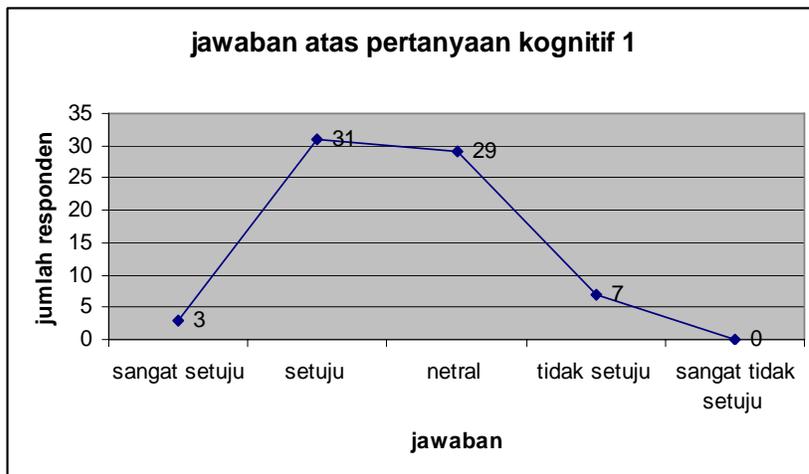
Untuk mengukur loyalitas nasabah, peneliti menggunakan tiga indikator, masing-masing indikator terdiri dari dua pertanyaan. Pada pertanyaan “saya merasa bahwa Shar-e memberikan yang terbaik kepada nasabah” 70% responden menjawab setuju dan tidak ada responden yang menjawab sangat tidak setuju

Gambar 4.38



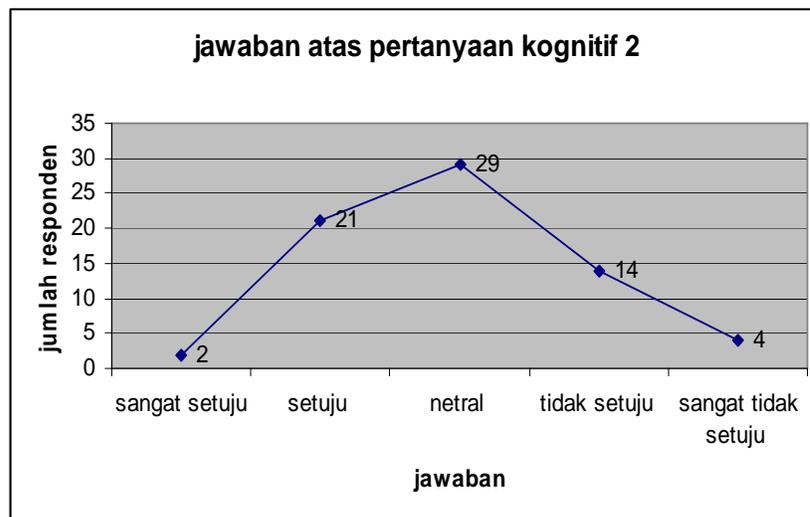
Sebagaimana pernyataan diatas, pernyataan “saya merasa bahwa dengan Shar-e banyak keuntungan yang saya dapatkan” mendapatkan jawaban setuju dengan persentase terbesar yaitu 60%. 32,9% menjawab netral, 4,3% sangat setuju, dan 2,9% menjawab tidak setuju.

Gambar 4.39



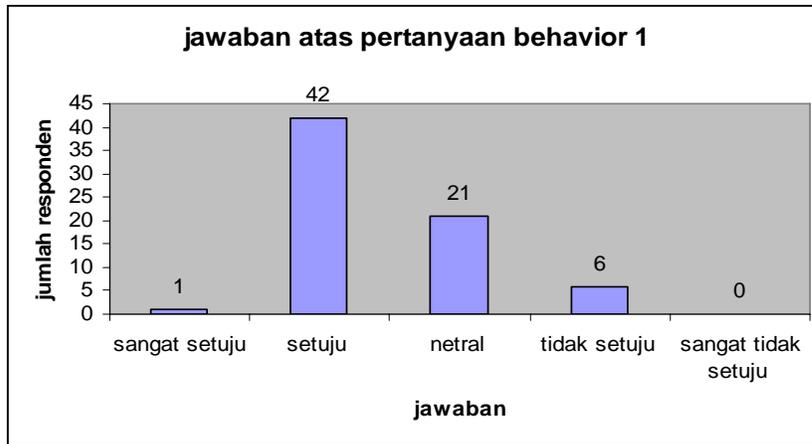
Pada spek kognitif jawaban atas pernyataan “karena hampir semua tabungan mempunyai kelebihan masing-masing, saya pikir Shar-e masih yang terbaik” mendapatkan jawaban setuju sebesar 44,3% dan netral 41,4%.

Gambar 4.40



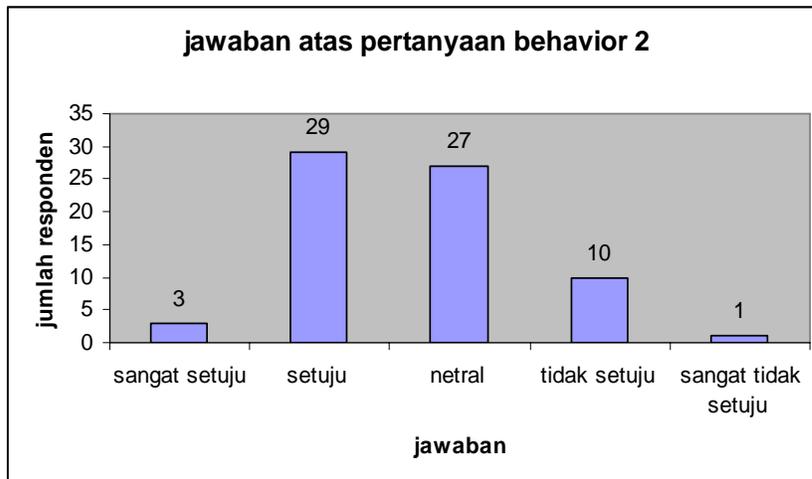
Sedangkan pada pernyataan kedua dalam aspek kognitif yaitu “saya berfikir bahwa naiknya biaya administrasi Shar-e merupakan hal yang wajar, dan masih terjangkau serta tidak merugikan nasabah” mayoritas responden justru menjawab netral yaitu sebesar 41,4%.

Gambar 4.41



Pada pernyataan tentang behavior 1 yaitu “saya masih menggunakan Shar-e dan tidak beralih pada yang lain“ dijawab oleh responden sebesar 60% dengan jawaban setuju, 30% dengan jawaban netral, 8,6% dengan jawaban tidak setuju dan 1,4% dengan jawaban sangat setuju.

Gambar 4.42



Sedangkan dalam pernyataan terakhir yang penelliti ajukan kepada responden yaitu”saya tidak menutup rekening saya apapun yang terjadi” juga mendapat jawaban setuju sebagai jawaban yang paling banyak dengan persentase sebesar 41,4%, dan jawaban sangat tidak setuju sebagai jawaban minoritas yaitu sebesar 1,4%.

Data variabel-variabel tersebut di peroleh dari hasil angket yang telah di sebar, untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel 4.6 berikut ini:

Tabel 4.9

Hasil Skor Kuesioner Penelitian

Variabel	Item pertanyaan	Total SS	%	Total S	%	Total N	%	Total TS	%	Total STS	%
Kualitas Jasa (X ₁)	Tangible1	5	7,1	32	45,7	23	32,9	8	11	2	2,9
	Tangible2	12	17,1	36	51,4	12	17,1	10	14,3	0	0
	Tangible3	42	60	27	38,6	1	1,4	0	0	0	0
	Tangible4	41	58,6	28	40	1	1,4	0	0	0	0
	Reliabilty1	6	8,6	50	71,4	12	17,1	2	2,9	0	0
	Reliabilty2	11	15,7	42	60	16	22,9	1	1,4	0	0
	Reliabilty3	7	10	43	61,4	17	24,3	3	4,3	0	0
	Reliabilty4	7	10	48	68,6	13	18,6	2	2,9	0	0
	Responsiveness1	9	12,9	45	64,3	10	14,3	5	7,1	1	1,4
	Responsiveness 2	5	7,1	41	58,6	18	25,7	4	5,7	2	2,9
	Responsiveness 3	18	25,7	45	64,3	7	10	0	0	0	0
	Assurance1	12	17,1	45	64,3	12	17,1	1	1,4	0	0
	Assurance 2	11	15,7	46	65,7	11	15,7	2	2,9	0	0
	Assurance 3	12	17,1	38	54,2	18	25,7	2	2,9	0	0
	Emphaty1	3	4,3	46	65,7	18	25,7	2	2,9	1	1,4
Emphaty2	5	7,1	45	64,3	15	21,4	5	7,1	0	0	

	Emphaty3	5	7,1	45	64,3	19	27,1	1	1,4	0	0
Atribut Jasa (X ₂)	TingkatBagiHasil1	5	7,1	26	37,1	33	47,1	6	8,6	0	0
	TingkatBagiHasil 2	5	7,1	14	20	43	61,4	8	11,4	0	0
	TingkatBagiHasil 3	4	5,7	38	54,3	25	35,	3	4,3	0	0
	BiayaAdministrasi1	5	7,1	27	38,6	25	35,7	11	15,7	2	2,9
	BiayaAdministrasi2	3	4,3	38	54,3	20	28,6	7	10	2	2,9
	BiayaAdministrasi 3	1	1,4	24	34,3	23	32,9	19	27,1	3	4,3
	BiayaAdministrasi 4	2	2,9	27	38,6	25	35,7	16	22,9	0	0
	Fasilitas1	3	4,3	41	58,6	20	28,6	5	7,1	1	1,4
	Fasilitas 2	3	4,3	51	72,9	11	15,7	5	7,1	0	0
	Fasilitas 3	17	24,3	46	65,7	6	8,6	1	1,4	0	0
	Fasilitas 4	3	4,3	25	35,7	27	38,6	14	20	1	1,4
	Fasilitas 5	3	4,3	36	51,4	12	17,1	15	21,4	4	5,7
Loyalitas (Y)	Affektif1	5	7,1	49	70	13	18,6	3	4,3	0	0
	Affektif2	3	4,3	42	60	23	32,9	2	2,9	0	0
	Kognitif1	3	4,3	31	44,3	29	41,4	7	10	0	0
	Kognitif2	2	2,9	21	30	29	41,4	14	20	4	5,7
	Behavior1	1	1,4	42	60	21	30	6	8,6	0	0
	Behavior 2	3	4,3	29	41,4	27	38,6	10	14,3	1	1,4

Sumber: Data Primer yang diolah 2010

4.3 Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen

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

Uji validitas digunakan untuk menunjukkan sejauh mana ketepatan dan kecermatan suatu alat ukur (kuesioner). Uji validitas dalam penelitian ini dihitung dengan menggunakan bantuan program SPSS. Kriteria pengukuran yang digunakan adalah :

- Apabila r hitung $>$ r tabel dengan $df = n-2$, maka kesimpulannya item kuesioner tersebut valid.
- Apabila r hitung $<$ r tabel dengan $df = n-2$, maka kesimpulannya item kuesioner tersebut tidak valid.

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 $70-2$ atau df 68 dengan α 0,05 didapat r tabel 0.2352, 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.

Pengujian validitas dalam penelitian ini dihitung dengan menggunakan bantuan komputer program SPSS ver.16. Dari perhitungan diperoleh hasil sebagai berikut :

Tabel 4.10

Hasil Uji Validitas Instrumen

Variabel	Item pertanyaan	r	r tabel	kesimpulan
Kualits Jasa (X ₁)	Tangible1	0,694	0,2352	Valid
	Tangible2	0,714	0,2352	Valid
	Tangible3	0,669	0,2352	Valid
	Tangible4	0,729	0,2352	Valid
	Reliabilty1	0,750	0,2352	Valid
	Reliabilty2	0,811	0,2352	Valid

	Reliabilty3	0,624	0,2352	Valid
	Reliabilty4	0,795	0,2352	Valid
	Responsiveness1	0,807	0,2352	Valid
	Responsiveness 2	0,746	0,2352	Valid
	Responsiveness 3	0,685	0,2352	Valid
	Assurance1	0,790	0,2352	Valid
	Assurance 2	0,759	0,2352	Valid
	Assurance 3	0,706	0,2352	Valid
	Emphaty1	0,786	0,2352	Valid
	Emphaty2	0,846	0,2352	Valid
	Emphaty3	0,827	0,2352	Valid
Atribut Jasa (X ₂)	TingkatBagiHasil1	0,887	0,2352	Valid
	TingkatBagiHasil 2	0,831	0,2352	Valid
	TingkatBagiHasil 3	0,832	0,2352	Valid
	BiayaAdministrasi1	0,872	0,2352	Valid
	BiayaAdministrasi2	0,827	0,2352	Valid
	BiayaAdministrasi 3	0,709	0,2352	Valid
	BiayaAdministrasi 4	0,697	0,2352	Valid
	Fasilitas1	0,671	0,2352	Valid
	Fasilitas 2	0,621	0,2352	Valid
	Fasilitas 3	0,595	0,2352	Valid
	Fasilitas 4	0,746	0,2352	Valid
	Fasilitas 5	0,553	0,2352	Valid
Loyalitas (Y)	Affektif1	0,848	0,2352	Valid
	Affektif2	0,839	0,2352	Valid
	Kognitif1	0,742	0,2352	Valid
	Kognitif2	0,847	0,2352	Valid

	Behavior1	0,759	0,2352	Valid
	Behavior 2	0,848	0,2352	Valid

Sumber: Data Primer yang diolah, 2010

Dari tabel-tabel di atas dapat diketahui bahwa masing-masing item pertanyaan memiliki r hitung $>$ dari r tabel (0,2352) dan bernilai positif. Dengan demikian butir pertanyaan tersebut dinyatakan valid.

Tabel 4.11

Hasil Uji Reliabilitas Instrumen

Variabel	Reliabilitas Coefficient	Alpha	Keterangan
X1	17 Item pertanyaan	0,747	Reliabel
X2	12 Item pertanyaan	0,745	Reliabel
Y	6 Item pertanyaan	0,766	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 (kualitas jasa, atribut produk dan loyalitas) dapat dikatakan reliabel.

4.4 Uji Asumsi Klasik

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

4.4.1 Uji Multikolinearitas

Uji Multikolieritas bertujuan untuk menguji apakah dalam suatu model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel independen.

Tabel 4.12

Uji Multikolinieritas

Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
1 (Constant)		
Rt_X1	.636	1.573
Rt_X2	.636	1.573

a. Dependent Variable: Rt_Y

Sumber: Data Primer yang diolah, 2010

Dari hasil pengujian multikolinearitas yang dilakukan diketahui bahwa nilai *variance inflation factor* (VIF) kedua variabel, yaitu kualitas jasa dan atribut produk adalah 1,573 lebih kecil dari 10, sehingga bisa diduga bahwa antar variabel independen tidak terjadi persoalan multikolinieritas.

4.4.2 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 4.13

Uji Autokorelasi

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.640 ^a	.409	.391	.38590	2.028

a. Predictors: (Constant), Rt_X2, Rt_X1

b. Dependent Variable: Rt_Y

Sumber: Data Primer yang diolah, 2010

Uji autokorelasi bertujuan untuk mengetahui apakah dalam model regresi linier ada korelasi antara kesalahan pengganggu pada periode t dengan pengganggu pada periode $t-1$ (sebelumnya). Jika terjadi korelasi maka dikatakan ada problem autokorelasi. (Ghozali, 2005).

Dari hasil pengujian dengan menggunakan uji *Durbin-Watson* atas residual persamaan regresi diperoleh, diperoleh nilai Durbin Watson 2.028 dengan jumlah variable bebas (k) = 2, sample (n) = 70 dan $dl = 1.554$, $du = 1.672$. Maka $du < dw < 4-du$, Sehingga dapat disimpulkan tidak terjadi *autocorrelation*.⁷⁹

4.4.3 Uji Heteroskedastisitas

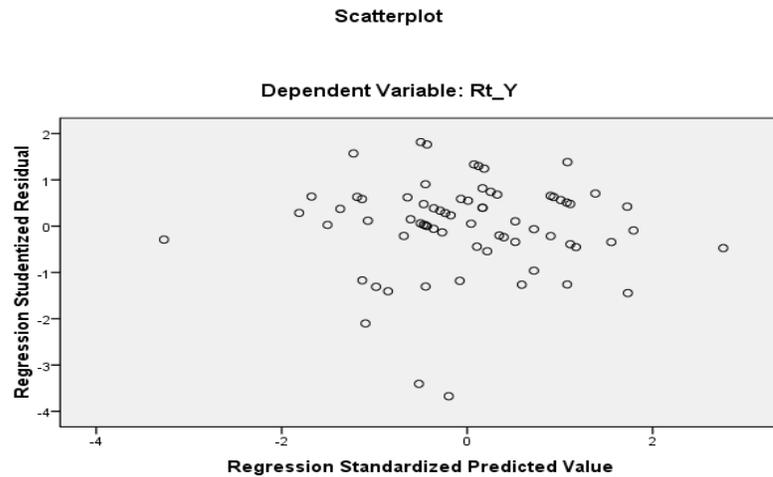
Uji Heterokedasitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varians. Adapun hasil uji statistik Heterokedasitas yang diperoleh dalam penelitian ini adalah sebagai

⁷⁹ Ghozali, Imam, *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*, Semarang: Bandan Penerbit Universitas Diponegoro, 2006, 95

berikut:

Gambar 4.43

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.

4.4.4 Uji Normalitas

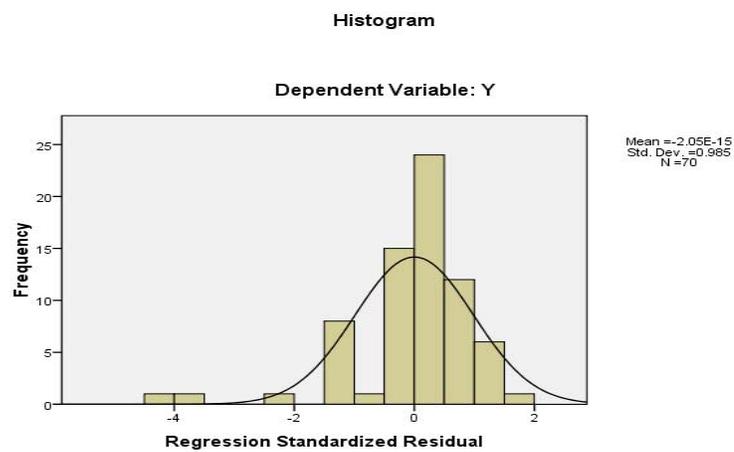
Uji Normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi variabel terikat dan variabel bebas keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak. Cara yang bisa ditempuh untuk menguji kenormalan data adalah dengan menggunakan Grafik Normal P-P Plot dengan cara melihat penyebaran datanya. Jika pada 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 4.44

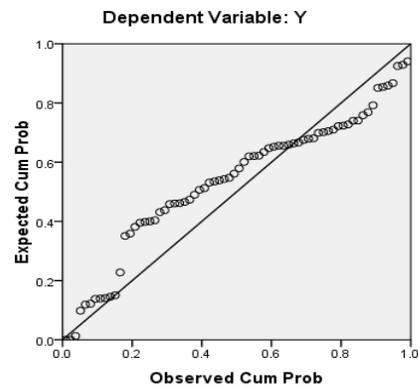
Grafik Histogram



Sumber Data Primer yang diolah, 2010

Gambar 4.45

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



Sumber: Data Primer yang diolah, 2010

Tabel 4.14

Nilai Uji Normalitas Kolmogorov-Smirnov Untuk Pengaruh Kualitas
Jasa dan Atribut produk Terhadap Loyalitas Nasabah

Uji kolmogorov-smirnov	Unstandarize Residual
Nilai kolmogorov-smirnov	1,181
Sig	0.123

Sumber: Data Primer yang diolah, 2010

Berdasarkan pada grafik normal P-P Plot penyebaran data berada pada sekitar garis normal (garis lurus), dan pada tabel 4.9. tetapi hal tersebut masih meragukan, maka digunakan uji *Kolomorov Smirnov* untuk lebih meyakinkan bahwa data yang didapat tersebut mengikuti distribusi normal. yang berdasarkan hasil output menunjukkan nilai *Kolmogorov-Smirnov* signifikan pada $0.123 > 0.05$. Dengan demikian, data berdistribusi normal dan model regresi telah memenuhi asumsi normalitas.

4.5 Pengujian Hipotesis

4.5.1 Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi yang memiliki fungsi untuk menjelaskan sejauh mana kemampuan variabel independen (kualitas jasa dan atribut jasa) terhadap variabel dependen (loyalitas). Hasil olahan statistik yang dibantu program SPSS 16.0 for windows menunjukkan bahwa variabel independen hanya mampu menjelaskan variabel dependen sebesar 40,9%, sedang yang 59,1 % sisanya dijelaskan variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model ini (tidak diteliti).

Table 4.15

Uji Pengaruh Secara Simultan

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.640 ^a	.409	.391	.38590	2.028

a. Predictors: (Constant), Rt_X2, Rt_X1

b. Dependent Variable: Rt_Y

Sumber: Data Primer yang diolah, 2010

Hasil uji koefisien determinasi tersebut memberikan makna, bahwa masih terdapat variabel independen lain yang mempengaruhi loyalitas nasabah. Untuk itu perlu pengembangan penelitian lebih lanjut, terkait dengan topik ini.

4.5.2 Uji Simultan (Uji F)

Sebelum membahas secara partial pengaruh antara variabel independen terhadap variabel dependen, terlebih dahulu dilakukan pengujian secara simultan. Uji simultan ini, bertujuan untuk menguji atau mengkonfirmasi hipotesis yang menjelaskan “terdapat pengaruh antara kualitas jasa dan atribut produk terhadap loyalitas nasabah”.

Uji simultan, ditunjukkan dengan hasil perhitungan F test yang menunjukkan nilai 19.841 dengan tingkat probabilitas 0,000 yang jauh di bawah alpha 5%.

Tabel 4.16

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	.645	2	.323	19.841	.000 ^a
	Residual	1.089	67	.016		
	Total	1.735	69			

a. Predictors: (Constant), X2, X1

b. Dependent Variable: Y

Sumber: Data Primer yang diolah, 2010

Hal itu berarti bahwa secara bersama-sama variabel independen kualitas jasa dan atribut produk berpengaruh terhadap loyalitas nasabah. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa hipotesis nol yang menyatakan “tidak ada pengaruh secara simultan antara variabel kualitas jasa dan atribut produk terhadap loyalitas nasabah Bank Muamalat Semarang” tidak sanggup diterima yang berarti menerima hipotesis alternatif yang berbunyi “Secara simultan ada pengaruh yang signifikan antara variabel kualitas jasa dan atribut produk terhadap loyalitas nasabah Bank Muamalat Semarang”.

4.5.3 Uji Partial (Uji t)

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 4.17

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.095	.202		.470	.640
	X1	.468	.185	.305	2.528	.014
	X2	.411	.131	.377	3.132	.003

a. Dependent Variable: Y

Sumber: Data Primer yang diolah, 2010

Dari tabel 5.3 diatas, dapat diketahui hasil analisis regresi diperoleh koefisien untuk variabel kualitas jasa sebesar 0,468 dan variabel atribut produk sebesar 0,411 dengan konstanta sebesar 0,095 sehingga model persamaan regresi yang diperoleh adalah sebagai berikut:

$$Y = 0,095 + 0,468X_1 + 0,411X_2$$

Hasil analisis dengan menggunakan bantuan program SPSS versi 16.0 diperoleh hasil sebagai berikut.

a) Pengaruh Kualitas Jasa Terhadap Loyalitas Nasabah

Hasil uji empiris pengaruh antara kualitas jasa terhadap loyalitas nasabah, menunjukkan nilai t hitung 2.528 dan p value (Sig) sebesar 0.014 yang di bawah alpha 5%. Artinya bahwa kualitas jasa terhadap loyalitas nasabah Shar-e Bank Muamalat

Semarang. Hasil penelitian tidak dapat menolak hipotesis yang menyatakan “Variabel kualitas jasa berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah Shar-e Bank Muamalat Semarang”.

Nilai beta dalam *Unstandardized Coefficients* variabel kualitas jasa menunjukkan angka sebesar 0.468, yang artinya adalah besaran pengaruh kualitas jasa terhadap loyalitas nasabah adalah sebesar 46,8%.

b) Pengaruh Atribut produk Terhadap Loyalitas Nasabah

Hasil perhitungan statistik dengan data yang diperoleh dari responden, yang dibantu dengan program SPSS variabel strategi atribut produk (X_2) menunjukkan nilai *t* hitung 3.132 dan *p value* (Sig.) 0.003, dengan menggunakan tingkat *alpha* 5%, maka posisi nilai probabilitas berada di bawah *alpha*-nya. Hal ini berarti bahwa, terdapat pengaruh yang signifikan antara atribut produk terhadap loyalitas nasabah.

Koefisien regresi sebesar 0.411 menyatakan bahwa setiap penambahan (karena memiliki tanda +) 1% pada atribut produk, maka akan meningkatkan loyalitas nasabah sebesar 41,1 %, demikian pula jika terjadi sebaliknya. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa atribut produk merupakan variabel bebas yang secara signifikan berpengaruh terhadap loyalitas nasabah.

4.6 Pembahasan

Pengaruh masing-masing variabel independen (kualitas jasa dan atribut produk) dan variabel dependen (loyalitas) dapat dijelaskan sebagai berikut .

Dari hasil pengujian yang dilakukan terbukti bahwa kualitas jasa memiliki pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas nasabah Shar-e Bank Muamalat Semarang dengan (P value < 0.05). Kualitas jasa merupakan faktor yang perlu diperhitungkan dalam menjaga loyalitas nasabah. Semakin baik kualitas jasa yang diberikan, nasabah akan semakin menunjukkan sikap loyal kepada Bank Muamalat. Dari hasil pengujian yang dilakukan terbukti kualitas jasa mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas nasabah Shar-e Bank Muamalat Semarang. Ini ditunjukkan dengan hasil jawaban responden pada masing-masing item pertanyaan.

Pada Item pertanyaan tangible 1, 45,7% responden menyatakan setuju atas penampilan gedung bank menarik sehingga membuat saya tetap menggunakan jasa Shar-e, sedangkan hanya sebanyak 7,1% memilih sangat setuju. Pada item pertanyaan tangible 2, 51,4% responden menyatakan setuju atas bank memiliki semua fasilitas dan perlengkapan yang dibutuhkan dalam melayani nasabah, sedangkan sisanya sebanyak 17,1% menyatakan setuju. Pada item pertanyaan tangible 3, 60% responden menyatakan sangat setuju bahwa penampilan pegawai bank rapi dan sopan, sedangkan sisanya sebanyak, 38,6% menyatakan setuju. Pada item pertanyaan tangible 4, 58,6% responden menyatakan sangat setuju bahwa karyawan bank ramah dan murha senyum dalam melayani nasabah Shar-e, sedangkan sisanya sebanyak 40% menyatakan

setuju. Pada item pertanyaan reliability 1, 71,4% responden menyatakan setuju atas bank handal dalam melayani berbagai keperluan terkait Shar-e sedangkan sisanya sebanyak 8,6% menyatakan sangat setuju. Pada item pertanyaan reliability 2, 60% responden menyatakan setuju atas Bank selalu tepat memenuhi kewajiban terhadap nasabah, sedangkan sisanya sebanyak 15,7% menyatakan sangat setuju. Pada item pertanyaan reliability 3, 61,4% responden menyatakan setuju bahwa transaksi Shar-e selalu akurat dan tidak pernah salah catatan, sedangkan sisanya sebanyak 10% menyatakan sangat setuju. Pada item pertanyaan reliability 4, 68,6% responden menyatakan setuju bahwa pegawai menguasai permasalahan dan memberi solusi cepat terhadap nasabah, sedangkan sisanya sebanyak, 10% menyatakan sangat setuju. Pada item pertanyaan responsiveness 1, 64,3% responden menyatakan setuju atas tidak harus menunggu lama untuk mendapatkan pelayanan Shar-e, sedangkan sisanya sebanyak 12,9% menyatakan sangat setuju. Pada item pertanyaan responsiveness 2, 58,6% responden menyatakan setuju atas saat datang dan langsung dilayani, sedangkan sisanya sebanyak 7,1% menyatakan sangat setuju. Pada item pertanyaan responsiveness 3, 64,3% responden menyatakan setuju atas karyawan bank sungguh-sungguh melayani anda sebagai nasabah Shar-e, sedangkan sisanya sebanyak 25,7% menyatakan sangat setuju. Pada item pertanyaan assurance 1, 64,3% responden menyatakan setuju atas karyawan bank menguasai tentang jasa Shar-e, sedangkan sisanya sebanyak 17,1% menyatakan sangat setuju. Pada item pertanyaan assurance 2, 65,7% responden menyatakan setuju atas karyawan bank selalu memberikan informasi yang saya

butuhkan dengan tepat tentang jasa Shar-e, sedangkan sisanya sebanyak 15,7% menyatakan sangat setuju. Pada item pertanyaan assurance 3, 54,2% responden menyatakan setuju atas Shar-e merupakan tabungan yang aman dan bebas resiko, sedangkan sisanya sebanyak 17,1% menyatakan sangat setuju. Pada item pertanyaan empathy 1, 65,7% responden menyatakan setuju atas mudah melakukan hubungan dengan bank terkait Shar-e, sedangkan sisanya sebanyak 4,3% menyatakan sangat setuju. Pada item pertanyaan empathy 2, 64,3% responden menyatakan setuju atas karyawan bank memberikan perhatian pribadi ketika saya meminta informasi maupun melakukan transaksi Shar-e, sedangkan sisanya sebanyak 7,1% menyatakan sangat setuju. Pada item pertanyaan empathy 3, 64,3% responden menyatakan setuju atas karyawan memahami kebutuhan pelanggan Shar-e, sedangkan sisanya sebanyak 7,1% menyatakan sangat setuju.

Dari uraian di atas dapat diketahui bahwa pada variabel kualitas jasa masing-masing item pertanyaan sebagian besar dijawab setuju. Hal ini sejalan dengan pengujian hipotesa satu yang menyatakan bahwa ada pengaruh signifikan antara kualitas jasa dengan loyalitas nasabah dengan ditunjukkan P value 0.014 yang lebih kecil dari signifikansi 5%, sehingga pada akhirnya kualitas jasa mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas nasabah Shar-e Bank Muamalat Semarang.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa berdasarkan pengujian terhadap 70 responden yang tercatat di Bank Muamalat Semarang adanya bukti untuk menolak H_0 bahwa kualitas jasa tidak mempunyai pengaruh terhadap

loyalitas nasabah Shar-e Bank Muamalat Semarang. Dan menerima H1 bahwa ada pengaruh yang signifikan variabel kualitas jasa terhadap loyalitas nasabah Shar-e Bank Muamalat Semarang.

Hasil penelitian uji pengaruh variabel atribut produk terhadap loyalitas nasabah Shar-e Bank Muamalat Semarang tercermin dalam jawaban responden mengenai item pertanyaan tingkat bagi hasil 1, 37,3% responden menyatakan setuju jika bagi hasil yang diberikan kepada nasabah Shar-e sangat memuaskan, sedangkan sisanya sebanyak 7,1% menyatakan sangat setuju. Pada item pertanyaan tingkat bagi hasil 2, 20% responden menyatakan setuju bahwa Saya sebagai nasabah merasa nisbah bagi hasil Shar-e yang diberikan sudah cukup tinggi, sedangkan sisanya sebanyak, 7,1% menyatakan sangat setuju. Pada item pertanyaan tingkat bagi hasil 3, 54,3% responden menyatakan setuju bahwa tidak keberatan dengan tingkat bagi hasil Shar-e yang ditentukan oleh bank, sedangkan sisanya sebanyak 5,7% menyatakan sangat setuju. Pada item pertanyaan biaya administrasi 1, 38,6% responden menyatakan setuju atas biaya administrasi Shar-e sangat murah, sedangkan sisanya sebanyak 7,1% menyatakan sangat setuju. Pada item pertanyaan biaya administrasi 2, 54,3% responden menyatakan setuju bahwa biaya administrasi Shar-e terjangkau dan kompetitif, sedangkan sisanya sebanyak 4,3% menyatakan sangat setuju. Pada item pertanyaan biaya administrasi 3, 34,3% responden menyatakan setuju jika tidak keberatan dengan biaya administrasi Shar-e yang mencapai Rp 7.500,00, sedangkan sisanya sebanyak 1,4% menyatakan setuju. Pada item pertanyaan biaya administrasi 4, 38,6% responden menyatakan setuju jika jumlah tabungan

Shar-e nasabah tidak berkurang oleh biaya administasi, sedangkan sisanya sebanyak 2,9% menyatakan setuju. Pada item pertanyaan fasilitas 1, 58,6 % responden menyatakan setuju jika fasilitas dari tabungan Shar-e sangat memuaskan, sedangkan sisanya sebanyak 4,3% menyatakan sangat setuju. Pada item pertanyaan fasilitas 2, 72,9% responden menyatakan setuju atas fasilitas Shar-e memudahkan saya dalam melakukan berbagai transaksi, sedangkan sisanya sebanyak 4,3% menyatakan sangat setuju. Pada item pertanyaan fasilitas 3, 65,7% responden menyatakan setuju atas adanya ATM Shar-e memudahkan saya untuk melakukan tarik tunai maupun transfer kapanpun dimanapun karena dapat bertransaksi di ATM manapun yang berlogo ATM bersama, sedangkan sisanya sebanyak 24,3% menyatakan sangat setuju. Pada item pertanyaan fasilitas 4, 35,7% responden menyatakan setuju atas tidak ada fasilitas yang kurang dari jasa Shar-e, sedangkan sisanya sebanyak 4,3% menyatakan sangat setuju. Pada item pertanyaan fasilitas 5, 51,4% responden menyatakan setuju atas tidak adanya buku tabungan bukan merupakan masalah bagi saya, karena saya tetap dapat melakukan print transaksi kapan saja saya mau, sedangkan sisanya sebanyak 4,3% menyatakan sangat setuju.

Dari uraian di atas dapat diketahui bahwa pada variabel atribut produk masing-masing item pertanyaan sebagian besar dijawab setuju. Hal ini dikarenakan melihat dari segi bagi hasil, dilihat dari segi tingkat bagi hasil dimana bagi hasil yang diberikan kepada nasabah Shar-e sangat memuaskan, nasabah merasa nisbah bagi hasil Shar-e yang diberikan sudah cukup tinggi, dan tidak keberatan dengan tingkat bagi hasil Shar-e yang ditentukan oleh bank.

Nasabah Bank Muamalat menyatakan bahwa biaya administrasi Shar-e sangat murah, biaya administrasi Shar-e terjangkau dan kompetitif, tidak keberatan dengan biaya administrasi Shar-e yang mencapai Rp 7.500,00, dan jumlah tabungan Shar-e nasabah tidak berkurang oleh biaya administasi. Hal tersebut juga dinyatakan fasilitas dari tabungan Shar-e sangat memuaskan, fasilitas Shar-e memudahkan saya dalam melakukan berbagai transaksi, adanya ATM Shar-e memudahkan saya untuk melakukan tarik tunai maupun transfer kapanpun dimanapun karena dapat bertransaksi di ATM manapun yang berlogo ATM bersama, tidak ada fasilitas yang kurang dari jasa Shar-e, dan tidak adanya buku tabungan bukan merupakan masalah bagi nasabah, karena nasabah tetap dapat melakukan print transaksi kapan saja nasabah mau.

Hal ini sejalan dengan pengujian hipotesa satu yang menyatakan bahwa ada pengaruh signifikan antara atribut produk dengan loyalitas nasabah dengan ditunjukkan P value 0.003 yang jauh lebih kecil dari signifikansi 5%, sehingga pada akhirnya atribut produk mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas nasabah Shar-e Bank Muamalat Semarang.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa berdasarkan pengujian terhadap 70 responden yang tercatat di Bank Muamalat Semarang adanya bukti untuk menolak H_0 bahwa atribut produk tidak mempunyai pengaruh terhadap loyalitas nasabah. Dan menerima H_2 bahwa ada pengaruh yang signifikan variabel atribut produk terhadap variabel loyalitas nasabah Shar-e Bank Muamalat Semarang.

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 kualitas jasa dan atribut produk secara bersama-sama berpengaruh terhadap loyalitas nasabah Shar-e Bank Muamalat Semarang. Dan ini sekaligus menjawab bahwa hipotesa tiga (H_3) yang berbunyi secara simultan terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas jasa dan atribut produk terhadap loyalitas nasabah Shar-e Bank Muamalat Semarang.

Berdasarkan hasil dari jawaban atas pertanyaan terbuka yang peneliti ajukan kepada responden sehubungan dengan alasan mereka menggunakan tabungan Shar-e 62,85% responden atau sebanyak 44 dari 70 responden mengemukakan bahwa alasan mereka karena unsur syariah diantaranya bebas riba, sesuai dengan syariat islam, serta dijamin kehalalannya. 41,42% atau sebanyak 29 responden menjawab karena fasilitas diantaranya bebas saldo mengendap, kemudahan menabung di berbagai kantor pos, aman karena bank Muamalat sebagai bank pesrta LPS, kemudahan bertransaksi di berbagai ATM, serta biaya administrasi yang relatif rendah. Sedangkan responden yang menjawab karena alasan trust atau unsur kepercayaan sebanyak 4,28% atau 3 responden dan karena alasan lain (dekat dengan lokasi kerja, keharusan bertransaksi karena membayar pinjaman pada bank Muamalat, payroll gaji dari kantor sebanyak 4 responden atau sebesar 5,71% sebagaimana dalam tabel berikut ini:

Tabel 4.18

Jawaban Responden Atas Pertanyaan Terbuka

NO	Alasan menggunakan Shar-e	Frekuensi	Persentase
1	Unsur syariah	44	62,85%
2	Fasilitas	29	41,42%
3	Trust	3	4,28%
4	Lain-lain	4	5,71%