

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Responden

Dalam gambaran umum mengenai responden ini akan disajikan data yang telah diperoleh dari penelitian yang telah dilakukan pada 95 orang responden. Pengumpulan data dari penelitian pengaruh Prinsip – prinsip Corporate Governance (GCG) terhadap Kepercayaan Nasabah Bank Muamalat Kendal, dilakukan dengan cara kuisisioner dan wawancara secara langsung untuk memperoleh data primer maupun informasi yang relevan dengan permasalahannya. Dalam laporan ini akan disajikan data mengenai profil responden yang terdiri atas jenis kelamin, umur, pendidikan dan jenis pekerjaan.

4.1.1 Pengelompokan responden menurut jenis kelamin.

Tabel 4.1.1
Pengelompokan responden menurut jenis kelamin.

No.	Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase %
1	Laki-laki	53	55,7
2	Perempuan	42	44,2
	Jumlah	95	100

Sumber : Data primer yang diolah tahun 2011.¹

³³. Data Bank Muamalat primer yang diolah tahun 2011

Dari tabel tersebut dilihat bahwa dari 95 responden yang diteliti ternyata 55,7 % adalah laki – laki dan 44,2 % merupakan perempuan dan sesuai dengan tabel tersebut responden terbanyak adalah laki – laki.

4.1.2 Pengelompokan responden menurut tingkat umur

Tabel 4.1.2
Pengelompokan responden menurut tingkat umur.

No.	Umur responden	Jumlah	Persentase
1	Kurang 15 tahun	8	8,4
2	16-29 tahun	49	51,5
3	30-50 tahun	32	33,6
4	Di atas 50 tahun	6	6,3
	Jumlah	95	100

Sumber: Data primer yang diolah tahun 2011.²

Dari data tabel tersebut dapat diketahui bahwa komposisi umur responden yang jumlahnya paling banyak adalah responden yang umurnya berkisar antara kurang dari 15 tahun berjumlah 8 orang atau 8,4 %, responden yang berumur 16 sampai dengan 29 tahun berjumlah 49 orang atau 51,5 %, responden yang berumur 30 sampai dengan 50 tahun berjumlah 32 orang atau 33,6 %, responden yang berumur diatas 50 tahun tahun berjumlah 6 orang atau 6,3 %.

Dari data tabel diatas dapat kita lihat responden menurut umur yang paling banyak adalah responden dengan usia 16 sampai dengan 29 tahun.

² *Ibid*

4.1.3 Pengelompokan responden menurut tingkat pendidikan.

Latar belakang pendidikan seseorang akan mempengaruhi dalam kehidupannya di masyarakat. Di samping itu latar belakang pendidikan akan menjadi dasar berpikir dan mengungkapkan pendapat dalam mengambil keputusan termasuk di dalamnya menjadi nasabah. Tabel di bawah ini disajikan data responden berdasarkan tingkat pendidikan.

Tabel 4.1.3

Pengelompokan responden menurut Tingkat Pendidikan.

No.	Tingkat pendidikan	Jumlah	Persentase
1	SD	13	13,6
2	SLTP	34	35,7
3	SLTA	41	43,1
4	PT	7	7,3
	Jumlah	95	100

Sumber: Data primer yang diolah tahun 2011.³

Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa responden yang mempunyai latar belakang pendidikan SD berjumlah 13 orang atau 13,6 %, latar pendidikan SLTP berjumlah 34 atau 35,7 %, latar pendidikan SLTA berjumlah 41 atau 43,1 %, latar pendidikan Perguruan Tinggi berjumlah 7 orang atau 7,3 %. Latar belakang SLTA merupakan responden yang terbesar, yakni sebanyak 41 orang atau 43,1% dan responden terkecil mempunyai latar belakang pendidikan perguruan tinggi, sebanyak 7 orang atau 7,3%.

³ *Ibid*

4.1.4 Pengelompokan responden menurut pekerjaan.

Faktor ini berkaitan dengan status ekonomi seseorang yang menjadi dasar keputusan dalam memilih tempat menjadi nasabah di Bank Muamalat Kendal. Pada tabel di bawah ini disajikan data mengenai responden menurut pekerjaan.

Tabel 4.1.4
Pengelompokan responden menurut pekerjaan

No.	Jenis Pekerjaan	Jumlah	Persentase
1	Pelajar/Mahasiswa	5	5,5
2	Pegawai Swasta	36	37,8
3	Pegawai Negeri/PNS	4	4,2
4	Ibu Rumah Tangga	12	12,6
5	Pengusaha/Pedagang	29	30,5
6	TNI/Polri	3	3,15
7	Lain-lain.	6	6,3
	Jumlah	95	100

Sumber: Data primer yang diolah tahun 2011.⁴

Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa sebagian besar responden bekerja sebagai pegawai swasta, yaitu sebanyak 36 orang atau 37,8% , sedangkan responden terkecil adalah TNI/polri sebanyak 3 orang atau 3,15% dari total 95 orang responden yang diteliti. Dengan perincian data sebagai berikut responden bekerja sebagai pelajar/mahasiswa berjumlah 5 orang atau 5,5%, pegawai swasta 36 orang atau 37,8%, yang bekerja sebagai Pegawai Negeri Sipil berjumlah 4 orang atau 4,2%, yang bekerja sebagai Ibu rumah tangga berjumlah 12 orang atau 12,6%, yang bekerja sebagai Pengusaha/Pedagang berjumlah

⁴ Ibid

29 orang atau 30,5%, yang bekerja sebagai TNI/Polri berjumlah 3 orang atau 3,15%, dan 6 orang atau 6,3% bekerja lain – lain.

4.1.5 Pengelompokan responden menurut Lama Menjadi Nasabah

Tabel 4.1.5
Pengelompokan responden menurut lama menjadi Nasabah

No.	Lama menjadi Nasabah	Jumlah	Tahun
1	Pelajar/Mahasiswa	10	3
2	Pegawai Swasta	20	7
3	Pegawai Negeri/PNS	30	10
4	Ibu Rumah Tangga	10	11
5	Pengusaha/Pedagang	10	14
6	TNI/Polri	10	9
7	Lain-lain.	5	5 – 13
	Jumlah	95	

Sumber: Data primer yang diolah tahun 2011.⁵

Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa yang menjadi nasabah terlama mayoritas adalah Pedagang sekitar 10 orang dari 95 responden yakni berkisar 14 tahun dan yang baru menjadi nasabah adalah para pelajar/mahasiswa sekitar 3 tahun dikarenakan mereka banyak yang belum bekerja jadi menabung hanya ketika mereka masih sekolah/kuliah selebihnya sekitar 5 – 13 tahun.

4.2 Deskripsi Variabel penelitian.

Pada diskripsi variabel penelitian akan dibahas tentang tanggapan responden terhadap pertanyaan-pertanyaan yang berkaitan dengan variabel yang digunakan dalam penelitian , yaitu : Transparansi,

⁵ *Ibid*

Kemandirian, Profesional, Akuntabilitas, Pertanggungjawaban, Kewajaran, Sikap Kepedulian dan Kepercayaan Nasabah Bank Muamalat Kendal.

4.2.1 Tanggapan nasabah tentang Bank Muamalat Kendal

Tanggapan nasabah tentang Bank Muamalat dapat dilihat dari sudut keterbukaan terhadap semua informasi, transparan terhadap semua program – program baru dan transparan terhadap semua pelaporan pertanggungjawaban perusahaan, bisa dilihat dari tabel berikut :

Tabel 4.2.1.1

Tanggapan responden terhadap Transparansi

No.	Keterangan	Jumlah	Persentase
1	Sangat setuju	58	61,0
2	Setuju	35	37,0
3	Cukup Setuju	2	2,1
4	Tidak Setuju	0	0
5	Sangat Tidak Setuju	0	0
	Jumlah	95	100

Sumber: data primer yang diolah tahun 2011.⁶

Berdasarkan tabel 4.2.1.1 tersebut dapat disimpulkan secara umum Transparansi di kantor Bank Muamalat Kendal dapat dikatakan sangat puas terhadap transparansi, karena yang menjawab setuju dan sangat setuju sebanyak 97,9 % atau sejumlah 93 responden.

⁶ *Ibid*

Tanggapan responden terhadap transparansi terbuka terhadap semua informasi, transparan terhadap program – program baru, dan terhadap pelaporan pertanggungjawaban perusahaan kepada nasabah Bank Muamalat Kendal, dan dapat dilihat pada data responden dibawah ini :

Tabel 4.2.1.2

**Tanggapan responden terhadap Kemandirian di Bank Muamalat
Kendal Dalam Melayani Nasabah**

No.	Keterangan	Jumlah	Persentase
1	Sangat setuju	31	32,6
2	Setuju	63	66,3
3	Cukup Setuju	1	1,0
4	Tidak Setuju	0	0
5	Sangat Tidak Setuju	0	0
	Jumlah	95	100

Sumber: data primer yang diolah tahun 2011.⁷

Berdasarkan tabel tersebut dapat disimpulkan secara umum bahwa Kemandirian di Bank Muamalat Kendal sangat tidak tergantung oleh Bank atau perusahaan lain. Ini terlihat banyaknya responden yang menjawab setuju dan sangat setuju sebanyak 98,95 % atau sebanyak 99 responden.

Tanggapan responden terhadap Profesional di Bank Muamalat Kendal dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 4.2.1.3

Tanggapan responden terhadap Profesional

⁷ Ibid

No.	Keterangan	Jumlah	Persentase
1	Sangat setuju	3	3,2
2	Setuju	77	81,0
3	Cukup Setuju	15	15,8
4	Tidak Setuju	0	0
5	Sangat Tidak Setuju	0	0
	Jumlah	95	100

Sumber: data primer yang diolah tahun 2011.⁸

Berdasarkan tabel tersebut dapat disimpulkan secara umum bahwa Profesional di Bank Muamalat Kendal sangat berkompetensi unggul, ini terlihat dari banyaknya responden yang menjawab setuju dan sangat setuju di Bank Muamalat Kendal sebanyak 84,2 % atau 80 terhadap kinerja para karyawan responden bertindak obyektif terhadap nasabah.

Tanggapan responden terhadap Akuntabilitas Bank Muamalat Kendal dalam melayani nasabah dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 4.2.1.4

Tanggapan responden terhadap Akuntabilitas

No.	Keterangan	Jumlah	Persentase
1	Sangat setuju	2	2,1
2	Setuju	48	50,5
3	Cukup Setuju	40	42,1
4	Tidak Setuju	5	5,3
5	Sangat Tidak Setuju	0	0
	Jumlah	95	100

Sumber: data primer yang diolah tahun 2011

Berdasarkan tabel tersebut dapat disimpulkan secara umum bahwa responden sebanyak 52,6 % atau 50 responden menyatakan

⁸ *Ibid*

bahwa Akuntabilitas Bank Muamalat Kendal bertanggungjawab atas kinerjanya, sedangkan sebanyak 42,1 % atau sebanyak 40 responden menyatakan melaksanakan kode etik dan deskripsi tugas kepada semua anggota perusahaan dan bersifat amanah terhadap semua kepercayaan yang telah diberikan.

Tanggapan responden terhadap Pertanggungjawaban kepada nasabah dalam melayani nasabah agar dapat mempengaruhi keputusan menjadi nasabah di Bank Muamalat Kendal dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 4.2.1.5

**Tanggapan responden terhadap
Pertanggungjawaban**

No.	Keterangan	Jumlah	Persentase
1	Sangat setuju	12	12,6
2	Setuju	72	75,8
3	Cukup Setuju	11	11,6
4	Tidak Setuju	0	0
5	Sangat Tidak Setuju	0	0
	Jumlah	95	100

Sumber: data primer yang diolah tahun 2011

Berdasarkan tabel tersebut di atas dapat disimpulkan secara umum bahwa responden sebanyak 88,1 % atau 84 responden menyatakan bahwa pertanggungjawaban yang dilakukan karyawan Bank Muamalat Kendal dinilai sudah melaksanakan tugas serta kewajibannya serta sudah mematuhi peraturan perundang – undangan dan melaksanakan tanggungjawab terhadap masyarakat dan lingkungan

sehingga dapat terpelihara kesinambungan usaha. Hal ini diharapkan akan mendukung terjadinya keputusan dan tindakan yang diambil adalah berdasarkan informasi yang memadai dan lengkap.

Tanggapan responden terhadap Kewajaran agar dapat mempengaruhi keputusan menjadi nasabah di Bank Muamalat Weleri dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 4.2.1.6

Tanggapan responden terhadap Kewajaran

No.	Keterangan	Jumlah	Persentase
1	Sangat setuju	77	81,0
2	Setuju	18	19,0
3	Cukup Setuju	0	0
4	Tidak Setuju	0	0
5	Sangat Tidak Setuju	0	0
	Jumlah	95	100

Sumber: data primer yang diolah tahun 2011

Berdasarkan tabel tersebut di atas dapat disimpulkan secara umum bahwa responden sebanyak 100 % atau 95 responden menyatakan bahwa kewajaran Bank Muamalat kendal dinilai sangat andil dalam memberikan hak – hak pemegang saham atau nasabah, melaksanakan kesetaraan sesuai perjanjian dan perundang – undangan yang berlaku serta memperhatikan kepentingan – kepentingan pemegang saham dan pemangku kepentingan lainnya.

Tanggapan responden terhadap Sikap Kepedulian dalam melayani nasabah agar dapat mempengaruhi nasabah dalam berinteraksi

dengan karyawan Bank Muamalat Kendal dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 4.2.1.7

Tanggapan responden terhadap Sikap Kepedulian

No.	Keterangan	Jumlah	Persentase
1	Sangat setuju	66	69,5
2	Setuju	28	29,5
3	Cukup Setuju	1	1
4	Tidak Setuju	0	0
5	Sangat Tidak Setuju	0	0
	Jumlah	95	100

Sumber: data primer yang diolah tahun 2011

Berdasarkan tabel tersebut di atas dapat disimpulkan secara umum bahwa responden sebanyak 99 % atau 94 responden menyatakan bahwa karyawan Bank Muamalat Kendal dinilai mempunyai Sikap Kepedulian yang tinggi dalam melayani nasabah. Hal ini dimungkinkan terjadi karena keikutsertaan dalam kegiatan amal dilingkungan sekitar dan ikut andil dalam pesta rakyat sekitar serta ikut serta dalam kegiatan sosial dilingkungan sekitar, terlihat nasabah yang tidak setuju dan sangat tidak setuju bisa dibilang tidak ada atau nol (0) orang.

Tanggapan responden terhadap Kepercayaan Nasabah Bank Muamalat Kendal dalam melayani nasabah dapat mempengaruhi nasabah di dalam BMT Muamalat Weleri dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 4.2.1.8

**Tanggapan responden terhadap
Kepercayaan Nasabah Bank Muamalat Kendal**

No.	Keterangan	Jumlah	Persentase
1	Sangat setuju	45	47,5
2	Setuju	48	50,5
3	Cukup Setuju	2	2,0
4	Tidak Setuju	0	0
5	Sangat Tidak Setuju	0	0
	Jumlah	95	100

Sumber: data primer yang diolah tahun 2011

Dari tabel di atas menunjukkan bahwa responden memberikan penilaian terhadap Kepercayaan Nasabah Bank Muamalat Kendal dalam melayani nasabah sangat sopan. Hal ini ditunjukkan sebesar 98% atau sebanyak 93 responden menyatakan di antara sangat setuju dan setuju. Ini terlihat Bank Muamalat Kendal sudah melakukan kerjasama dengan nasabah, serta melaksanakan amanah yang diberikan kepada nasabah sehingga nasabah antusias untuk menabung di Bank Muamalat Kendal.

4.3. Analisis Data

Ada dua macam uji yang akan dilakukan berhubungan dengan data yang diperoleh dari responden, yaitu Uji validitas dan uji reliabilitas.

4.3.1 Uji Validitas

Sebuah kuesioner dikatakan valid apabila koefisien korelasi antara skor item kuesioner dengan total dari sebuah variabel lebih besar dari koefisien korelasi yang ada dalam tabel distribusi korelasi ($r_{hitung} > r_{tabel}$), atau dalam out print out komputer yang menggunakan program SPSS versi 16,00, korelasi tersebut signifikan pada $\alpha = 0,05$ (nilai signifikan $< 0,05$). Hasil pengujian validitas indicator dilihat pada tabel berikut:

1. Transparansi

Tabel 4.3.1.1

Correlations		QT 1	QT 2	QT 3	Transparansi
QT 1	Pearson Correlation	1	-0.180	0.032	0.375*
	Sig. (2-tailed)		0.341	0.868	0.041
	N	30	30	30	30
QT 2	Pearson Correlation	-0.180	1	-0.263	0.417*
	Sig. (2-tailed)	0.341		0.161	0.022
	N	30	30	30	30
QT 3	Pearson Correlation	0.032	-0.263	1	0.641**
	Sig. (2-tailed)	0.868	0.161		0.000
	N	30	30	30	30
Transparansi	Pearson Correlation	0.375*	0.417*	0.641**	1
	Sig. (2-tailed)	0.041	0.022	0.000	
	N	30	30	30	30

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

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

Keterangan : $r_{hitung} > r_{tabel}$ maka dikatakan valid

2. Kemandirian

Tabel 4.3.1.2

		Correlations			
		QKM1	QKM2	QKM3	Kemandirian
QKM 1	Pearson Correlation	1	-0.071	0.047	0.488**
	Sig. (2-tailed)		0.710	0.807	0.006
	N	30	30	30	30
QKM 2	Pearson Correlation	-0.071	1	0.150	0.724**
	Sig. (2-tailed)	0.710		0.429	0.000
	N	30	30	30	30
QKM 3	Pearson Correlation	0.047	0.150	1	0.562**
	Sig. (2-tailed)	0.807	0.429		.001
	N	30	30	30	30
Kemandirian	Pearson Correlation	0.488**	0.724**	0.562**	1
	Sig. (2-tailed)	.006	.000	.001	
	N	30	30	30	30

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

Keterangan: $r_{hitung} > r_{tabel}$ maka dikatakan valid

3. Profesional

Tabel 4.3.1.3

		Correlations			
		QP1	QP2	QP3	Profesional
QP1	Pearson Correlation	1	-0.179	0.000	0.684**
	Sig. (2-tailed)		0.343	1.000	0.000
	N	30	30	30	30
QP2	Pearson Correlation	-0.179	1	-0.106	0.475**
	Sig. (2-tailed)	0.343		0.576	0.008
	N	30	30	30	30
QP3	Pearson Correlation	0.000	-0.106	1	0.336
	Sig. (2-tailed)	1.000	0.576		0.069
	N	30	30	30	30
Profesional	Pearson Correlation	0.684**	0.475**	0.336	1
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.008	0.069	
	N	30	30	30	30

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

Keterangan : $r_{hitung} > r_{tabel}$ maka bisa dikatakan valid

2. Akuntabilitas

Tabel 4.3.1.4

Correlations

		QA1	QA2	QA3	Akuntabilitas
QA1	Pearson Correlation	1	0.062	-0.477**	0.439*
	Sig. (2-tailed)		0.744	0.008	0.015
	N	30	30	30	30
QA2	Pearson Correlation	0.062	1	-0.123	0.614**
	Sig. (2-tailed)	0.744		0.517	0.000
	N	30	30	30	30
QA3	Pearson Correlation	-0.477**	-0.123	1	0.330
	Sig. (2-tailed)	0.008	0.517		0.075
	N	30	30	30	30
Akuntabilitas	Pearson Correlation	0.439*	0.614**	0.330	1
	Sig. (2-tailed)	0.015	0.000	0.075	
	N	30	30	30	30

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

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

Keterangan : $r_{hitung} > r_{tabel}$ maka bisa dikatakan valid

3. Pertanggungjawaban

Tabel 4.3.1.5

Correlations

		QPJ 1	QPJ 2	QPJ 3	Pertanggung jawaban
QPJ 1	Pearson Correlation	1	-0.056	-0.237	0.548**
	Sig. (2-tailed)		0.767	0.207	0.002
	N	30	30	30	30
QPJ 2	Pearson Correlation	-0.056	1	-0.363*	0.300
	Sig. (2-tailed)	0.767		0.049	0.107
	N	30	30	30	30
QPJ 3	Pearson Correlation	-0.237	-0.363*	1	0.433*
	Sig. (2-tailed)	0.207	0.049		0.017
	N	30	30	30	30
Pertanggungjawaban	Pearson Correlation	0.548**	0.300	0.433*	1
	Sig. (2-tailed)	0.002	0.107	0.017	
	N	30	30	30	30

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

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

Keterangan: $r_{hitung} > r_{tabel}$ maka bisa dikatakan valid

4. Kewajaran

Tabel 4.3.1.6

		Correlations			
		QKW1	QKW2	QKW3	Kewajaran
QKW1	Pearson Correlation	1	-0.071	-0.172	0.470**
	Sig. (2-tailed)		0.710	0.364	0.009
	N	30	30	30	30
QKW2	Pearson Correlation	-0.071	1	-0.225	0.453*
	Sig. (2-tailed)	0.710		0.232	0.012
	N	30	30	30	30
QKW3	Pearson Correlation	-0.172	-0.225	1	0.439*
	Sig. (2-tailed)	0.364	0.232		0.015
	N	30	30	30	30
Kewajaran	Pearson Correlation	0.470**	0.453*	0.439*	1
	Sig. (2-tailed)	0.009	0.012	0.015	
	N	30	30	30	30

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

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

Keterangan: $r_{hitung} > r_{tabel}$ maka bisa dikatakan valid

5. Sikap kepedulian

Tabel 4.3.1.7

		Correlations			
		QSK1	QSK2	QSK3	Sikap Kepedulian
QSK1	Pearson Correlation	1	-0.179	0.000	0.684**
	Sig. (2-tailed)		0.343	1.000	0.000
	N	30	30	30	30
QSK2	Pearson Correlation	-0.179	1	-0.106	0.475**
	Sig. (2-tailed)	0.343		0.576	0.008
	N	30	30	30	30
QSK3	Pearson Correlation	0.000	-0.106	1	0.336
	Sig. (2-tailed)	1.000	0.576		0.069
	N	30	30	30	30
Sikap Kepedulian	Pearson Correlation	0.684**	0.475**	0.336	1
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.008	0.069	
	N	30	30	30	30

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

Keterangan : $r_{hitung} > r_{tabel}$ maka bisa dikatakan valid

6. Kepercayaan Nasabah Bank Muamalat

Tabel 4.3.1.8

Correlations		Q1	Q2	Q3	Kepercayaan Nasabah
QKN 1	Pearson Correlation	1	-0.179	0.000	0.684**
	Sig. (2-tailed)		0.343	1.000	0.000
	N	30	30	30	30
QKN 2	Pearson Correlation	-0.179	1	-0.106	0.475**
	Sig. (2-tailed)	0.343		0.576	0.008
	N	30	30	30	30
QKN 3	Pearson Correlation	0.000	-0.106	1	0.336
	Sig. (2-tailed)	1.000	0.576		0.069
	N	30	30	30	30
Kepercayaan Nasabah	Pearson Correlation	0.684**	0.475**	0.336	1
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.008	0.069	
	N	30	30	30	30

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

Keterangan : $r_{hitung} > r_{tabel}$ maka bisa dikatakan valid

Tabel 4.3.1.9

Uji Validitas

Variabel	Indikator	r hitung	r tabel	keterangan
Transparansi	QT1	0,375	0,212	Valid
	QT2	0,417	0,212	Valid
	QT3	0,641	0,212	Valid
Kemandirian	QKm1	0,488	0,212	Valid
	QKm2	0,724	0,212	Valid
	QKm3	0,562	0,212	Valid
Profesional	QP1	0,684	0,212	Valid
	QP2	0,475	0,212	Valid
	QP3	0,336	0,212	Valid
Akuntabilitas	QA1	0,439	0,212	Valid
	QA2	0,614	0,212	Valid
	QA3	0,330	0,212	Valid
Pertanggungjawaban	QPj1	0,548	0,212	Valid
	QPj2	0,300	0,212	Valid
	QPj3	0,433	0,212	Valid
Kewajaran	QKw1	0,470	0,212	Valid
	QKw2	0,453	0,212	Valid
	QKw3	0,439	0,212	Valid
Sikap Kepedulian	QS1	0,684	0,212	Valid
	QS2	0,475	0,212	Valid
	QS3	0,336	0,212	Valid
Kepercayaan Nasabah	QKN1	0,684	0,212	Valid
	QKN2	0,475	0,212	Valid
	QKN3	0,336	0,212	Valid

Berdasarkan tabel di atas ternyata semua indikator adalah valid, artinya dapat digunakan untuk mengukur variabel masing-masing.

4.3.2 Uji Reliabilitas

Sebuah kuesioner dikatakan reliabel apabila koefisien Cronbach's Alpha lebih besar dari 0,6.

Hasil pengujian reliabilitas terhadap kuisisioner menghasilkan koefisien Cronbach's Alpha sebagai berikut :

Tabel 4.3.2.1

Case Processing Summary		
		N
		%
Cases	Valid	95
	Excluded ^a	0
	Total	95
		100.0
		.0
		100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Tabel 4.3.2.2

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
0.620	24

Berdasarkan nilai cronbach's alpha di atas $0.620 > 0.600$, maka semua indikator yang digunakan dalam penelitian reliable.

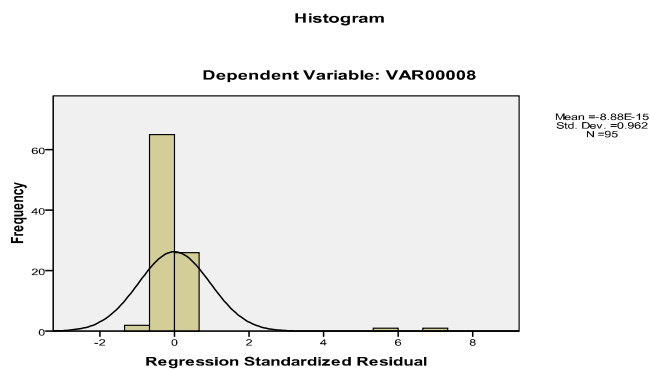
4.4 Uji Asumsi Klasik

Dalam melakukan uji asumsi klasik disertai dengan uji-uji yang berhubungan dengan masalah regresi berganda yang terdiri dari uji Normalitas, Uji Heteroskedastisitas, Uji Autokorelasi dan Uji Multikolinieritas.

1. Uji Normalitas

Uji Normalitas ini dimaksudkan untuk menguji apakah dalam model regresi berganda variabel pengganggu atau residual terdistribusi secara normal atau tidak, karena hal ini merupakan persyaratan untuk melakukan Uji t dan Uji F. Cara yang digunakan untuk melihat normalitas residual dalam penelitian ini adalah dengan melihat grafik histogram.

Tabel 4.4.1.1



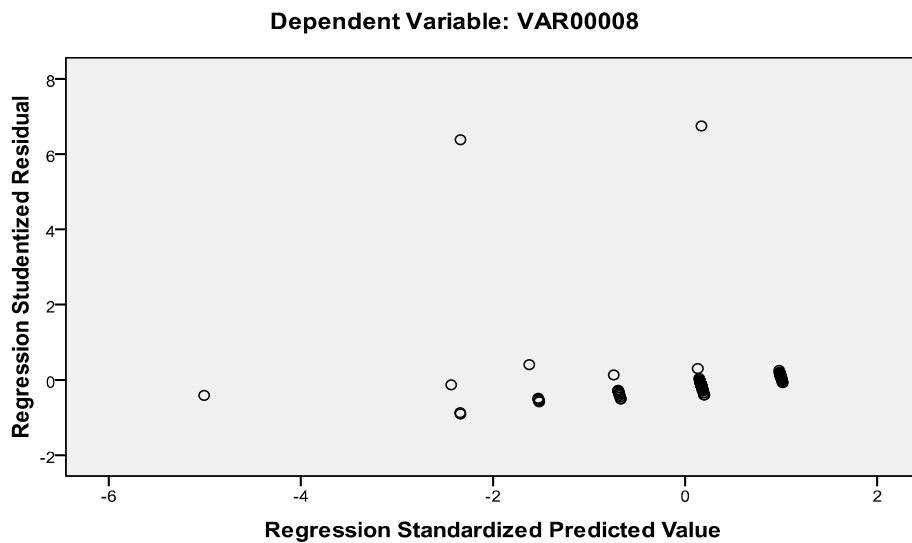
Ket: berdasarkan garis di atas
Mean = $-8,88^{-15}$, mendekati 0
Standar Dev = 0,962 mendekati 1
Maka uji normalitas terpenuhi.

2. Uji Heteroskedastisitas

Uji Heteroskedstisitas dimaksudkan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Cara yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan melihat grafik plot antara lain sebagai berikut :

Tabel 4.4.2.1

Scatterplot



Ket: dengan melihat gambar di atas terlihat bahwa plot menyebar secara acak dan tidak membentuk pola tertentu, maka uji heterokedastisnya terpenuhi, tidak terjadi heterokedastis pada model

1. Uji Autokorelasi

Uji Autokorelasi dimaksudkan untuk menguji apakah dalam model regresi linier ada korelasi antar kesalahan pengganggu pada periode t dengan periode $(t-1)$ atau sebelumnya. Hal ini terjadi biasanya dalam data yang berbentuk runtut waktu (time series). Dalam penelitian ini data bukan dalam bentuk runtut waktu, jadi kemungkinan tidak terjadi autokorelasi, namun dalam penelitian ini dapat ditunjukkan bukti untuk melihat tidak terjadinya autokorelasi dengan menggunakan Uji Durbin Watson (DW test).

Tabel 4.4.3.1

Model Summary ^b										
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics					Durbin-Watson
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change	
1	0.993	0.986	0.985	0.04814	0.986	860.146	7	87	0.000	1.975

Berdasarkan table model summary dapat dilihat nilai Durbin Waston , $DW=1.975 \approx 2$, DW lebih dari nol ($0 < DW$) maka hipotesa nol ditolak. Jadi uji autokorelasinya terpenuhi.

Kesimpulan :tidak ada autokorelasi antara variable independen

4. Uji Multikolinieritas

Uji Multikolinieritas dimaksudkan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (independen). Cara yang digunakan untuk menguji tidak terjadinya multikolinieritas adalah menganalisis matrik korelasi antar variabel independen dan perhitungan Tolerance dan VIF.

Tabel 4.4.4.1

Coefficients ^a							
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	0.164	0.138		1.190	0.237		
Transparansi	0.009	0.013	0.009	0.720	0.474	0.944	1.060
Kemandirian	0.003	0.014	0.003	0.226	0.822	0.944	1.060
Profesional	0.067	0.061	0.061	1.092	0.278	0.052	8.254
Akuntabilitas	0.063	0.111	0.064	0.567	0.572	0.013	8.071
Prtnngngjwbn	0.047	0.118	0.045	0.394	0.695	0.012	7.803
Kewajaran	0.013	0.042	0.012	0.307	0.760	0.101	9.923
Skp kpdlian	1.035	0.056	1.048	18.553	0.000	0.051	9.490

Berdasarkan nilai VIF pada table Coeffisien dapat disimpulkan asumsi nonmultikolinieritas terpenuhi karena semua nilai VIF lebih kecil dari 10, $VIF < 10$

4.5 Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis Regresi Linier Berganda adalah analisis dengan menggunakan sebuah variabel terikat dihubungkan dengan dua atau lebih variabel bebas. Yang digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel terikat secara simultan terhadap variabel bebas yang dinyatakan dengan persamaan linier sebagai berikut :

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + b_5X_5 + b_6X_6 + b_7X_7 + e$$

Keterangan :

Y	= Kepercayaan pada Bank Muamalat
a	= Konstanta
e	= Standar eror
$b_1, b_2, b_3, b_4, b_5, b_6, b_7$	= Koefisien Regresi
X_1	= Transparansi
X_2	= Kemandirian
X_3	= Profesional
X_4	= Akuntabilitas
X_5	= Pertanggungjawaban
X_6	= Kewajaran
X_7	= Sikap kepedulian

1. Model

Tabel 4.5.1

Coefficients ^a							
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	0.164	0.138		1.190	0.237		
Transparansi	0.009	0.013	0.009	0.720	0.474	0.944	1.060
Kemandirian	0.003	0.014	0.003	0.226	0.822	0.944	1.060
Profesional	0.067	0.061	0.061	1.092	0.278	0.052	8.254
Akuntabilitas	0.063	0.111	0.064	0.567	0.572	0.013	8.071
Prtngngngjwbn	0.047	0.118	0.045	0.394	0.695	0.012	7.803
Kewajaran	0.013	0.042	0.012	0.307	0.760	0.101	9.923
Skp kpdlian	1.035	0.056	1.048	18.553	0.000	0.051	9.490

a. Dependent Variable: Kepercayaan

2. R square

Tabel 4.5.2

Model Summary ^b										
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics					Durbin-Watson
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change	
1	0.993	0.986	0.985	0.04814	0.986	860.146	7	87	0.000	1.975

a. Predictors: (Constant), Transparansi, Kemandirian, Profesional, Akuntabilitas, Pertanggungjawaban, Kewajaran, Sikap Kepedulian.

b. Dependent Variable: Kepercayaan

Nilai R Square = 0,986

Berdasarkan pada hasil perhitungan pada SPSS diketahui nilai dari t hitung , F hitung, koefisien determinasi dan koefisien regresi sebagai berikut :

Nilai	Koefesion Beta	t Hitung (Sig)	f Hitung (Sig)	Koefesion Determinan
Transparansi (X1)	0,009	0,720 (0,474)	860,146 (0,000)	0,986
Kemandirian (X2)	0,003	0,226 (0,822)		
Profesional (X3)	0,067	1,092 (0,278)		
Akuntabilitas (X4)	0,063	0,567 (0,572)		
Pertanggung Jawan (X5)	0,047	0,394 (0,695)		
Kewajaran (X6)	0,013	0,307 (0,760)		
Sikap Kepedulian (X7)	1,035	18,553 (0,000)		
Konstanta (a)	0,164	1,190 (0,237)		

Dari hasil perhitungan pada SPSS tabel Coefisien menunjukkan dengan persamaan sebagai berikut :

$$Y = 0,164 + 0,009 X_1 + 0,003 X_2 + 0,067 X_3 + 0,063 X_4 + 0,047 X_5 + 0,013 X_6 + 1,035 X_7$$

variabel transparansi (X_1), kemandirian (X_2), profesional (X_3), akuntabilitas (X_4), pertanggungjawaban (X_5), kewajaran (X_6), dan sikap kepedulian (X_7), saling berkaitan mempengaruhi kepercayaan terhadap nasabah Y secara bersama – sama sebesar 98,6% dan sisanya 1,4% dipengaruhi faktor lain.

Analisis Koefisien Determinasi.

Angka R Square adalah 0,986 Hal ini berarti 98,6 % variasi yang ada pada variabel Kepercayaan pada nasabah Bank Muamalat dapat dijelaskan oleh variasi yang ada pada variabel transparansi (X_1), kemandirian (X_2), profesional (X_3), akuntabilitas (X_4), pertanggungjawaban (X_5), kewajaran (X_6), dan sikap kepedulian (X_7), sedangkan sisanya ($100\% - 98,6\% = 1,4\%$) , dipengaruhi faktor lain.

4.5.1 Pengujian Hipotesis untuk Uji t.

Uji t hitung ini digunakan untuk menguji pengaruh variabel transparansi (X_1), kemandirian (X_2), profesional (X_3), akuntabilitas (X_4), pertanggungjawaban (X_5), kewajaran (X_6), dan sikap kepedulian (X_7) terhadap Kepercayaan Nasabah Bank Muamalat (Y).

Uji masing-masing variabel independen terhadap model

Uji Transparansi (X_1)

Berdasarkan hasil perhitungan dengan menggunakan program SPSS sebagai berikut :

- Hipotesis

$H_0 : B_1=0$ (variabel X_1 tidak berpengaruh pada model)

$H_1 : B_1 \neq 0$ (variabel X_1 berpengaruh pada model)

- Taraf signifikansi $\alpha = 5\% = 0.05$
- Statistic uji Sig t hitung =0.474

- kriteria penolakan: H_0 ditolak jika $\text{Sig} < \alpha$
- Kesimpulan dilihat dari signifikansi t di tabel koefisien $\text{Sig}=0.474 > 0.05$, maka H_0 diterima sehingga variable transparansi (X_1) tidak berpengaruh terhadap model, dan ada pengaruh yang signifikan antara Transparansi (X_1) terhadap Kepercayaan nasabah Bank Muamalat(Y).

Uji Kemandirian (X_2)

Berdasarkan hasil perhitungan dengan menggunakan program SPSS sebagai berikut :

- Hipotesis
 $H_0 : B_1=0$ (variabel X_2 tidak berpengaruh pada model)
 $H_1 : B_1 \neq 0$ (variabel X_2 berpengaruh pada model)
- Taraf signifikansi $\alpha = 5\% = 0.05$
- Statistic uji $\text{Sig} = 0.822$
- kriteria penolakan: H_0 ditolak jika $\text{Sig} < \alpha$
- Kesimpulan dilihat dari signifikansi t di tabel koefisien $\text{Sig}=0.822 > 0.05$, maka H_0 diterima sehingga variabel kemandirian (X_2) tidak berpengaruh terhadap model, dan ada pengaruh yang signifikan antara Kemandirian (X_2) terhadap Kepercayaan nasabah Bank Muamalat(Y).

Uji Profesional (X_3)

Berdasarkan hasil perhitungan dengan menggunakan program SPSS sebagai berikut :

- Hipotesis
 $H_0 : B_1=0$ (variabel X_3 tidak berpengaruh pada model)
 $H_1 : B_1 \neq 0$ (variabel X_3 berpengaruh pada model)
- Taraf signifikansi $\alpha = 5\% = 0.05$
- Statistic uji Sig =0.278
- kriteria penolakan: H_0 ditolak jika $\text{Sig} < \alpha$
- Kesimpulan dilihat dari signifikansi t di tabel koefisien Sig=0.278 > 0.05, maka H_0 diterima sehingga variabel professional (X_3) tidak berpengaruh terhadap model, dan ada pengaruh yang signifikan antara Profesional (X_3) terhadap Kepercayaan nasabah Bank Muamalat(Y).

Uji Akuntabilitas (X_4)

Berdasarkan hasil perhitungan dengan menggunakan program SPSS sebagai berikut :

- Hipotesis
 $H_0 : B_1=0$ (variabel X_4 tidak berpengaruh pada model)
 $H_1 : B_1 \neq 0$ (variabel X_4 berpengaruh pada model)
- Taraf signifikansi $\alpha = 5\% = 0.05$
- Statistic uji Sig =0.572

- kriteria penolakan: H_0 ditolak jika $\text{Sig} < \alpha$
- Kesimpulan dilihat dari signifikansi t di tabel koefisien $\text{Sig}=0.572 > 0.05$, maka H_0 diterima sehingga variabel akuntabilitas (X_4) tidak berpengaruh terhadap model, dan ada pengaruh yang signifikan antara Akuntabilitas (X_4) terhadap Kepercayaan nasabah Bank Muamalat(Y).

Uji Pertanggungjawaban (X_5)

Berdasarkan hasil perhitungan dengan menggunakan program SPSS sebagai berikut :

- Hipotesis
 $H_0 : B_1=0$ (variabel X_5 tidak berpengaruh pada model)
 $H_1 : B_1 \neq 0$ (variabel X_5 berpengaruh pada model)
- Taraf signifikansi $\alpha = 5\% = 0.05$
- Statistic uji $\text{Sig} = 0.695$
- kriteria penolakan: H_0 ditolak jika $\text{Sig} < \alpha$
- Kesimpulan dilihat dari signifikansi t di tabel koefisien $\text{Sig}=0.695 > 0.05$, maka H_0 diterima sehingga variabel pertanggungjawaban (X_5) tidak berpengaruh terhadap model, dan ada pengaruh yang signifikan antara Pertanggungjawaban (X_5) terhadap Kepercayaan nasabah Bank Muamalat(Y).

Uji Kewajaran (X_6)

Berdasarkan hasil perhitungan dengan menggunakan program SPSS sebagai berikut :

- Hipotesis
 $H_0 : B_1=0$ (variabel X_6 tidak berpengaruh pada model)
 $H_1 : B_1 \neq 0$ (variabel X_6 berpengaruh pada model)
- Taraf signifikansi $\alpha = 5\% = 0.05$
- Statistic uji Sig =0.760
- kriteria penolakan: H_0 ditolak jika $\text{Sig} < \alpha$
- Kesimpulan dilihat dari signifikansi t di tabel koefisien Sig=0.760 > 0.05, maka H_0 diterima sehingga variable kewajaran (X_6) tidak berpengaruh terhadap model, dan ada pengaruh yang signifikan antara Kewajaran (X_6) terhadap Kepercayaan nasabah Bank Muamalat(Y).

Uji Sikap Kepedulian (X_7)

Berdasarkan hasil perhitungan dengan menggunakan program SPSS sebagai berikut :

- Hipotesis
 $H_0 : B_1=0$ (variabel X_7 tidak berpengaruh pada model)
 $H_1 : B_1 \neq 0$ (variabel X_7 berpengaruh pada model)
- Taraf signifikansi $\alpha = 5\% = 0.05$
- Statistic uji Sig =0.000

- kriteria penolakan: H_0 ditolak jika $\text{Sig} < \alpha$
- Kesimpulan dilihat dari signifikansi t di tabel koefisien $\text{Sig}=0.000 < 0.05$, maka H_0 ditolak sehingga variable sikap kepedulian (X_7) berpengaruh terhadap model, dan ada pengaruh yang signifikan antara Sikap Kepedulian (X_7) terhadap Kepercayaan nasabah Bank Muamalat(Y).

4.5.2 Pengujian Hipotesis untuk Uji F

Uji F ini digunakan untuk menguji pengaruh variabel transparansi (X_1), kemandirian (X_2), profesional (X_3), akuntabilitas (X_4), pertanggungjawaban (X_5), kewajaran (X_6), dan sikap kepedulian (X_7) secara bersama – sama terhadap Kepercayaan Nasabah Bank Muamalat (Y)

Tabel 4.5.2.1

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	13.953	7	1.993	860.146	.000 ^a
	Residual	.202	87	.002		
	Total	14.155	94			

a. Predictors: (Constant), , Transparansi, Kemandirian, Profesional, Akuntabilitas, Pertanggungjawaban, Kewajaran, Sikap Kepedulian

b. Dependent Variable: Kepercayaan

Hipotesis : $H_0 : B_1 = B_2 = B_3 = B_4 = B_5 = B_6 = B_7 = 0$ (model tidak cocok)

H_1 : minimal ada satu $B_i \neq 0$ (model cocok) Taraf signifikansi $\alpha = 5\% = 0,05$, Statistic uji : Sig = 0.000

Berdasarkan hasil perhitungan dengan menggunakan program SPSS diperoleh F hitung = 860.146 sedangkan F tabel dengan $\alpha = 0,05$ dan d.f=k.1 dan k(n-2) maka diperoleh F tabel = 0,989

Oleh karena F hitung > F tabel ($860.146 > 0,989$), maka H_1 diterima dan H_0 ditolak artinya ada pengaruh yang signifikan antara transparansi (X_1), kemandirian (X_2), profesional (X_3), akuntabilitas (X_4), pertanggungjawaban (X_5), kewajaran (X_6), dan sikap kepedulian (X_7) secara simultan terhadap Kepercayaan Nasabah Bank Muamalat (Y), atau dengan membandingkan signifikasi F(0,000) dengan α (0,05), ternyata signifikasi $F < \alpha$, maka ada pengaruh yang signifikan antara transparansi (X_1), kemandirian (X_2), profesional (X_3), akuntabilitas (X_4), pertanggungjawaban (X_5), kewajaran (X_6), dan sikap kepedulian (X_7) terhadap Kepercayaan Nasabah Bank Muamalat (Y). Dengan demikian hipotesisnya yang berbunyi ada pengaruh positif dan signifikan antara variabel transparansi (X_1), kemandirian (X_2), profesional (X_3), akuntabilitas (X_4), pertanggungjawaban (X_5), kewajaran (X_6), dan sikap kepedulian (X_7) secara bersama – sama terhadap Kepercayaan Nasabah Bank Muamalat (Y), terbukti nyata atau menyebabkan kepercayaan nasabah meningkat.

4.6 Pembahasan Hasil Penelitian.

Hasil penelitian menunjukkan transparansi, kemandirian, profesional, akuntabilitas, pertanggungjawaban, kewajaran, sikap kepedulian berpengaruh positif terhadap kepercayaan pada nasabah dan didukung signifikasi (probabilitas 0,000). Hal ini sesuai dengan pengertian dari *Transparansi*, yaitu keterbukaan dalam melaksanakan proses pengambilan keputusan dan keterbukaan dalam mengemukakan informasi materiil dan relevan mengenai perusahaan.

Hasil penelitian menunjukkan transparansi, kemandirian, profesional, akuntabilitas, pertanggungjawaban, kewajaran, sikap kepedulian berpengaruh positif terhadap kepercayaan pada nasabah dan didukung signifikasi (probabilitas 0,000). Hal ini sesuai dengan pengertian dari *Kemandirian*, yaitu suatu keadaan dimana perusahaan dikelola secara professional dan independen, tanpa benturan kepentingan dan pengaruh / tekanan dari manapun yang tidak sesuai peraturan perundangan yang berlaku dan prinsip-prinsip korporasi yang sehat.

Hasil penelitian menunjukkan transparansi, kemandirian, profesional, akuntabilitas, pertanggungjawaban, kewajaran, sikap kepedulian berpengaruh positif terhadap kepercayaan pada nasabah dan didukung signifikasi (probabilitas 0,000). Hal ini sesuai dengan pengertian dari *Profesional* (Professional), yaitu memiliki kompetensi, mampu bertindak obyektif, dan bebas dari pengaruh/tekanan dari pihak

manapun serta memiliki komitmen yang tinggi untuk mengembangkan institusi tersebut⁹.

Hasil penelitian menunjukkan transparansi, kemandirian, profesional, akuntabilitas, pertanggungjawaban, kewajaran, sikap kepedulian berpengaruh positif terhadap kepercayaan pada nasabah dan didukung signifikasi (probabilitas 0,000). Hal ini sesuai dengan pengertian dari *Akuntabilitas* (Accountability), yaitu kejelasan fungsi, pelaksanaan dan pertanggungjawaban organ sehingga pengelolaan perusahaan secara efektif.

Hasil penelitian menunjukkan transparansi, kemandirian, profesional, akuntabilitas, pertanggungjawaban, kewajaran, sikap kepedulian berpengaruh positif terhadap kepercayaan pada nasabah dan didukung signifikasi (probabilitas 0,000). Hal ini sesuai dengan pengertian dari *Pertanggungjawaban* (Responsibility), yaitu kesesuaian di dalam pengelolaan perusahaan terhadap peraturan perundangan yang berlaku dan prinsip-prinsip korporasi yang sehat.

Hasil penelitian menunjukkan transparansi, kemandirian, profesional, akuntabilitas, pertanggungjawaban, kewajaran, sikap kepedulian berpengaruh positif terhadap kepercayaan pada nasabah dan didukung signifikasi (probabilitas 0,000). Hal ini sesuai dengan pengertian dari *Kewajaran* (fairness), yaitu keadilan dan kesetaraan

⁹ www.BankMuamalat.com “*Pelaksanaan Tata Kelola Perusahaan (GCG)*”, 2010

dalam memenuhi hak-hak stakeholder yang timbul berdasarkan perjanjian dan perundangan yang berlaku.

Hasil penelitian menunjukkan transparansi, kemandirian, profesional, akuntabilitas, pertanggungjawaban, kewajaran, sikap kepedulian berpengaruh positif terhadap kepercayaan pada nasabah dan didukung signifikasi (probabilitas 0,000). Hal ini sesuai dengan pengertian dari *Sikap Kepedulian* (social Awareness), yaitu rasa peduli kepada masyarakat dan lingkungan sekitar, sebagai wujud dari pertanggungjawaban sosial institusi kepada masyarakat¹⁰.

Karena semua nasabah ingin kejelasan tentang keterbukaan bank tersebut mengenai informasi yang sepatutnya nasabah ketahui, juga mengenai kemandirian bank tanpa tekanan dari pihak manapun, bank juga bekerja secara profesional untuk menjaga amanah dari nasabah dan selalu bertanggungjawab terhadap keputusannya, bank juga berlaku adil kepada semua nasabah dan selalu peduli terhadap lingkungan sekitar, sehingga membuat nasabah percaya dan termotifasi untuk menabung di Bank Muamalat Kendal.

¹⁰ www.BankMuamalat.com “Pelaksanaan Tata Kelola Perusahaan (GCG)”, 2010