

BAB IV

DESKRIPSI DATA, PEMBUKTIAN HIPOTESIS, DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Data

1. Profil KSPPS BMT NU Jawa Timur Cabang Galis Pamekasan

a. Sejarah Berdirinya KSPPS BMT NU Jawa Timur Cabang Galis Pamekasan

Berdirinya NU pada tahun 1926 salah satunya adalah didasari oleh semangat mengembangkan ekonomi kerakyatan. Hal ini dapat terlihat sebelum secara formal NU berdiri, terlebih dahulu ada kelompok yang bernama nahdlatul tujar (kebangkitan ekonomi). Hal ini tidak lepas dari keinginan untuk mengembangkan perekonomian, agar umat Islam, khususnya warga NU, terlepas dari kemiskinan. Karena Warga Nahdliyin mayoritas dari mereka berada digaris kemiskinan.⁹⁷

Ironisnya, Pada usianya yang ke-84, NU masih seringkali melupakan ekonomi warganya dan masih belum terbebas dari godaan politik praktis. Secara kasat mata NU telah terlibat dalam politik praktis, bukan politik kebangsaan sebagaimana diamanatkan dalam Khittah 1926 dan ditegaskan kembali dalam Mukhtamar 1984. Hal tersebut bukanlah tanpa sebab, melainkan akibat dari ketidakmandirian NU sebagai kelompok masyarakat sipil. Seolah-olah ada kaidah yang mengatakan, jika tidak bermain mata dengan kekuasaan, NU akan terpuruk dalam lumpur kegagalan. Padahal untuk meningkatkan kemandirian NU dapat dilakukan dengan jalan yang lebih terhormat salah satunya melalui Gerakan ekonomi Kerakyatan

⁹⁷ <https://bmtnujatim.com/>. diakses pada tanggal 29 Juni 2019 pukul 20.00.

yang diyakini mampu mengantarkan NU secara kelembagaan menyentuh wilayah kemandirian serta kesejahteraan warganya. Misalnya, program Perekonomian, Jasa keuangan, pertanian dan kelautan yang selama ini merupakan realitas dari basis warga NU hampir tidak disentuh dengan serius. Akhirnya mereka disentuh kelompok lain yang memang mempunyai kapasitas dan modal untuk melakukan itu.

Sejatinya NU dapat menggaungkan kembali semangat nahdlatut tujar ; Warga NU mempunyai potensi yang sangat besar dalam bidang ekonomi. Tetapi mengapa kita masih berada di "pinggiran" dalam peta perekonomian? Salah satu penyebabnya adalah belum adanya kesadaran bersama untuk melakukan gerakan ekonomi secara berjama'ah untuk memaksimalkan potensi warga NU yang besar itu.⁹⁸

Usaha yang selama ini digeluti oleh masyarakat kecil yang notabene warga Nahdliyin telah tercabik-cabik dengan kekuatan para pemodal besar yang senantiasa menghadang langkah mereka. Mereka tertatih melangkah, mempertahankan hidup dan akhirnya kehabisan tenaga saat merengkuh cita-cita. Mereka memang tumbuh, tapi kerap layu hingga sukar berkembang. Kita tak akan paham dengan lakon mereka yang mungkin cuma indah dilantunkan di pentas sinetron. Kita juga tak bisa menuasai getar jiwa mereka yang terkoyak. Sementara rentenir dan tengkulak diam-diam telah melumat mereka. Akhirnya pendar mata mereka hanyalah kegetiran. Semuanya telah diremas. Semua telah dicabut. Pedih menatap sosok mereka. Ya Rasullullah SAW, malu kami mendengar

⁹⁸ <https://bmtnujatim.com/>. diakses pada tanggal 29 Juni 2019 pukul 20.00.

pesanmu, " Bisakah kita tidur nyenyak, sementara tetangga disebelah tengah kelaparan?"

Oleh saat itu, sudah saatnya NU bangun dari tidur panjangnya yang telah lama melupakan gerakan ekonomi kerakyatan dan terlenu dengan politik praktis. NU Sebagai jamâiyah yang memiliki anggota sangat besar, memiliki potensi untuk mengembangkan perekonomian yang memungkinkan terwujudnya collective efficiency sebuah pola pengembangan ekonomi warga dengan model mengembangkan efisiensi bersama mulai dari kegiatan-kegiatan ekonomi yang bercorak jasa keuangan, produksi, perdagangan, sampai konsumsi. Dalam literatur islam kita mengenal dengan istilah Mudlarabah Taâwuniyah.

Model ini dapat dilakukan oleh NU dengan mempertemukan komunitas usaha kecil dan menengah milik warga NU untuk membetuk usaha bersama baik berbentuk Koperasi, Lembaga Usaha, joint venture dan semacamnya. Dengan format ini diharapkan tercipta sebuah sharing dibidang permodalan, tekhnologi dan pemasaran. Dengan model semacam tersebut, maka modal yang kecil akan terkumpul menjadi satu modal yang besar dalam sebuah wadah bersama yang akan mampu mengalahkan modal besar yang hanya dimiliki oleh satu orang.⁹⁹

BMT NU lahir berangkat dari sebuah keprihatinan pengurus MWC Nahdlatul Ulama Gapura atas kondisi masyarakat pada umumnya, masyarakat Kecamatan sumenep pada khususnya, atas semakin merajelelanya praktik rentenir dengan bunga hingga 50% perbulan yang nyata-nyata mencekik usaha mereka sehingga sulit berkembang. Berdirinya KSPPS BMT NU Cabang Galis, tidak terlepas dari peran KSPPS BMT NU Gapura sebagai kantor pusatnya. Maka, berbicara

⁹⁹ <https://bmtnujatim.com/>. diakses pada tanggal 29 Juni 2019 pukul 20.00.

mengenai sejarah berdirinya BMT NU Cabang Galis, tidak jauh berbeda dari sejarah berdirinya KSPPS BMT NU Gapura.

Umat Islam mayoritas dari mereka berada digaris kemiskinan. Mereka memang tumbuh, tapi kerap layu hingga sukar berkembang. Sementara rentenir dan tengkulak diam-diam telah melumat dan mencekik leher mereka.

Sejatinya, umat Islam mempunyai potensi yang sangat besar dalam bidang ekonomi. Tetapi mengapa kita masih berada di "pinggiran" dalam peta perekonomian? Salah satu penyebabnya adalah belum adanya kesadaran bersama untuk melakukan gerakan secara berjama'ah untuk memaksimalkan potensi yang besar itu. Untuk itulah pendirian KSPPS Baitul Maal Wat Tamwil (BMT) oleh MWC NU Gapura menjadi sangat urgen untuk meningkatkan kualitas ummat melalui jalur ekonomi dan sosial yang dikelola berdasarkan syariah Islam.

Serangkaian upaya telah dilakukan oleh Lembaga Perekonomian MWC NU Gapura, diawali dengan pelatihan kewirausahaan (08-10 April 2003), Bincang Bersama Alumni Pelatihan guna merumuskan Model Penguatan Ekonomi Kerakyatan (13 Juni 2003), Temu Usaha (21 Nop. 2003), Lokakarya Tanaman Alternatif selain Tembakau (13 Mei 2004) dan Lokakarya Perencanaan Pembentukan BUMNU (Badan Usaha Milik NU).¹⁰⁰

Dari Lokakarya tersebut akhirnya ditemukan bahwa persoalan yang perlu pertama kali diantaskan adalah penguatan modal bagi usaha umat Islam yang selama ini kurang mendapatkan akses permodalan dan dikuasai oleh para pemodal besar atau praktek rentener yang cenderung mencekik usaha mereka. Setidaknya, kesimpulan tersebut dikuatkan dengan informasi data yang diberikan oleh

¹⁰⁰ <https://bmtnujatim.com/>. diakses pada tanggal 29 Juni 2019 pukul 20.00.

Karyawan salah satu bank harian bahwa jumlah nasabah mereka di Kec. Gapura pada bulan Juli 2004 mencapai 3.311 orang. Akhirnya pada tanggal 01 Juni 2004 Pengurus MWC NU menyepakati untuk mendirikan sebuah usaha simpan pinjam pola syari'ah yang diberi nama BMT (Baitul Maal wa Tamwil).

Pada awal berdirinya, BMT NU memiliki Modal Rp. 400.000,-(Empat Ratus Ribu Rupiah) dengan jumlah Anggota sebanyak 17 (tujuh Belas) orang. Kemudian seiring dengan berjalannya waktu ternyata kehadiran BMT NU sangat membantu masyarakat miskin dalam hal permodalan, sehingga BMT NU semakin berkembang, dan dari perkembangan inilah BMT NU Gapura mulai mendirikan cabang diberbagai tempat seperti halnya di Desa Dungkek, Saronggi, Bluto, Lenteng, Pragaan, Ru-Baruh, Manding, Batu Putih, Batang-Batang dengan tujuan yang sama yaitu membantu masyarakat miskin dalam hal permodalan dan menjauhkan dari kekejaman para rentenir, maka tepat pada tanggal 31 Mei 2015 diresmikan sebuah cabang dari BMT NU Gapura yang berlokasi di Desa Ponteh, yang diberi nama KSPPS BMT NU Cabang Galis, dengan alamat kantor di Jalan Raya Ponteh ,Kec. Galis ,Kab. Pamekasan,Kode Pos 69382, HP.085231908248.¹⁰¹

b. Visi dan Misi KSPPS BMT NU Jawa Timur Cabang Galis Pamekasan

1) Visi

Terwujudnya BMT NU yang jujur, amanah, dan profesional sehingga Mampu MelayaniMelampaui Harapan Anggota serta pada tahun 2018 memiliki Prestasi di tingkat Nasional dengan Aset Rp. 20 milyar menuju kesejahteraan Anggota yang Mardhatillah.

¹⁰¹ <https://bmtnujatim.com/>. diakses pada tanggal 29 Juni 2019 pukul 20.00.

2) Misi

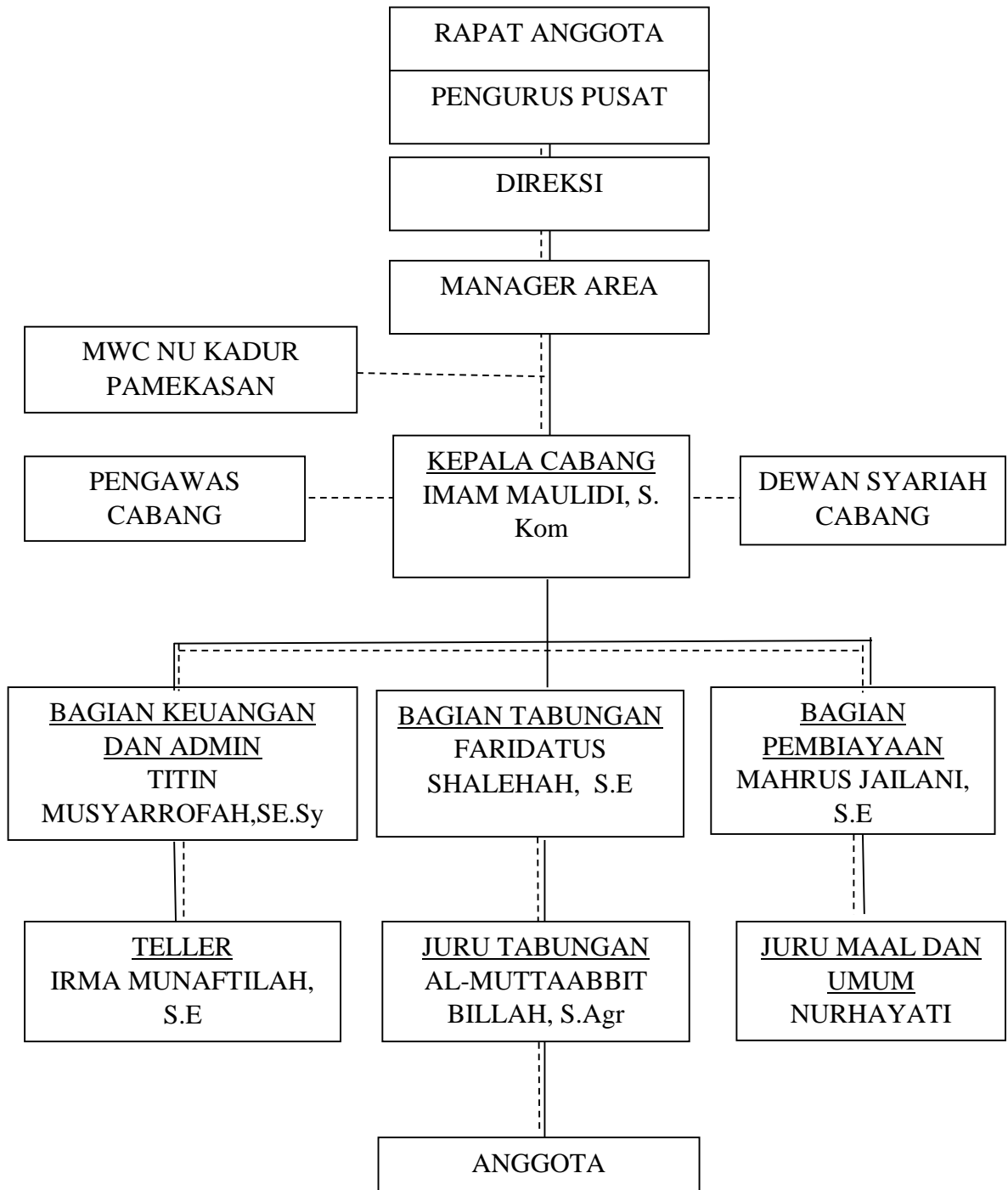
- a) Memberikan layanan prima, bina usaha dan solusi kepada anggota sebagai pilihan utama menerapkan dan mengembangkan nilai-nilai.
- b) Syariah secara murni dan konsekuen sehingga menjadi acuan tata kelola usaha yang profesional dan amanah.
- c) Mewujudkan pertumbuhan dan keuntungan yang berkesinambungan menuju berdirinya 100 kantor cabang pada tahun 2026.
- d) Mengutamakan perhimpunan dana atas dasar Ta'awun dan penyaluran pembiayaan pada segment umkm baik secara perseorangan maupun berbasis jamaah.
- e) Mewujudkan perhimpunan dan penyaluran zakat, infaq, shodaqah, dan waqaf.
- f) Menyiapkan dan mengembangkan Sdi yang berkualitas, profesional dan memiliki integritas tinggi.
- g) Mengembangkan budaya dan lingkungan kerja yang ramah dan sehat serta management yang sesuai prinsip kehati-hatian.
- h) Menciptakan kondisi bagi sdi sebagai tempat kebanggaan dalam mengabdikan tanpa batas dan melayani dengan ikhlas sebagai perwujudan ibadah.
- i) Meningkatkan kepedulian dan tanggung jawab kepada lingkungan dan jamaah.

c. Struktur Organisasi KSPPS BMT NU Jawa Timur Cabang Galis Pamekasan

Struktur organisasi merupakan sarana untuk menggambarkan keadaan formal perusahaan untuk mengetahui tugas dan fungsi serta tanggung jawab para

karyawan. Dengan adanya struktur organisasi tersebut semua orang dapat mengetahui tugas dan tanggung jawab para karyawan perusahaan.

Gambar 4.1
STRUKTUR PENGELOLA
KSP. SYARIAH BMT NU CABANG GALIS



Sumber: Data ini diperoleh dari KSPPS BMT NU Cabang Galis

d. Produk-Produk KSPP BMT NU Cabang Galis**1) Produk Tabungan/Simpanan**

- a) Simpanan Anggota (SIAGA)
- b) Tabungan Mudharabah (TABAH)
- c) Simpanan Berhadiah (SAJADAH)
- d) Simpanan Pendidikan Fathonah (SIDIK Fathonah)
- e) Simpanan Haji Sejahtera (SAHARA)
- f) Tabungan Ukhrawi (TARAWI)
- g) Simpanan Berjangka Mudlarabah (SIBERKAH)
- h) Simpanan Lebaran (SABAR)

2) Produk Pembiayaan

- a) Bai' Bits Tsamani Al-Ajil (BBA)
- b) Murabahah
- c) Mudlarabah
- d) Musyarakah
- e) Al-Qardlul Hasan
- f) Rahn (Gadai) (Sejak Tahun 2008)

3) Produk Jasa

- a. Transfer/ kiriman uang Antar Bank di Indonesia dan Luar Negeri
- b. Pembayaran Rekening PLN, Telephone, Speedy dan Internet
- c. Pembayaran Biaya Pendidikan Perguruan Tinggi
- d. Pendaftaran Haji dan Umrah.

2. Deskripsi Data Penelitian dan Responden

a. Deskripsi Data Penelitian

Data penelitian ini dikumpulkan dengan cara membagikan kuesioner sebanyak 120 kepada nasabah KSPPS BMT NU Jawa Timur Cabang Galis Pamekasan yang loyal. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah *Sampling Insidental*, yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, siapa saja yang secara kebetulan/insidental bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data.

Demikian syarat pengolahan data dengan alat analisis SPSS 20 sampel dapat terpenuhi. Berikut rincian pengumpulan data penelitian dengan kuesioner:

Tabel 4.1
Rincian Penerimaan dan Pengembalian Kuesioner

Kuesioner	Jumlah
Kuesioner yang disebarkan	120
Kuesioner yang tidak kembali	0
Kuesioner yang kembali	120
Kuesioner yang digugurkan	0
Kuesioner yang digunakan	120
Tingkat pengembalian	100%
Tingkat pengembalian yang digunakan	100%

Sumber : Data primer yang diolah, 2020.

Berdasarkan tabel 4.1 dapat diketahui bahwa jumlah kuesioner yang disebarkan adalah 120, kuesioner yang digunakan juga berjumlah 120. Jadi, tingkat pengembalian yang digunakan 100%.

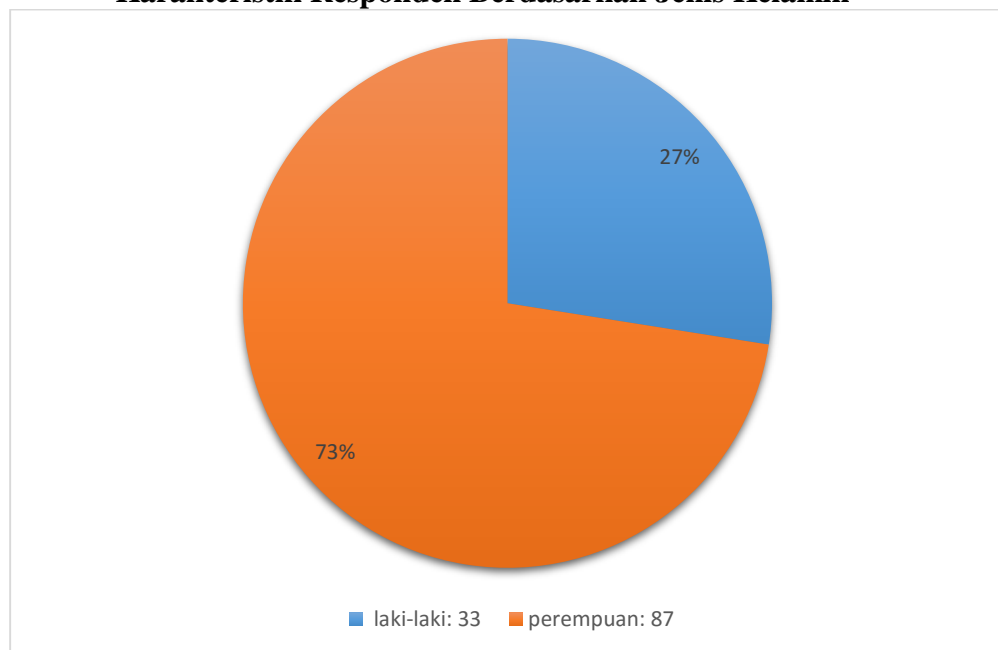
b. Deskripsi Data Responden

Deskripsi data responden yang menggambarkan keadaan atau kondisi responden merupakan informasi tambahan untuk memahami hasil-hasil penelitian. Responden dalam penelitian ini memiliki beberapa karakteristik. Karakteristik penelitian tersebut terdiri atas:

1) Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Data mengenai jenis kelamin nasabah KSPPS BMT NU Jawa Timur Cabang Galis Pamekasan yang menjadi responden pada penelitian ini yaitu sebagai berikut:

Gambar 4.2
Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin



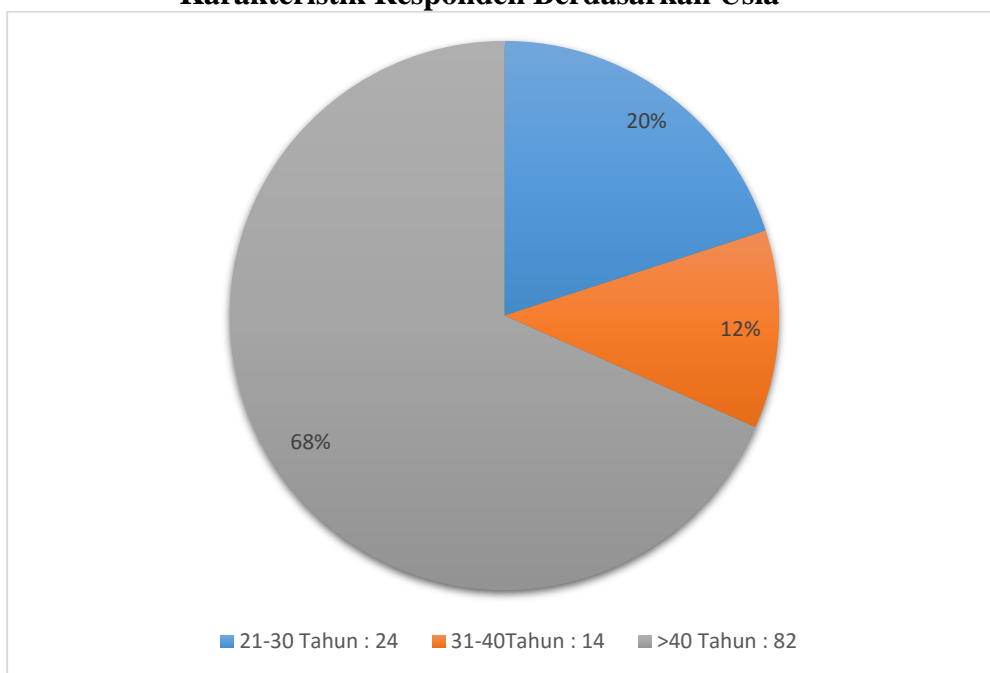
Sumber: Hasil Data Primer Diolah, 2020

Berdasarkan gambar 4.2 dapat diketahui bahwa responden yang berjenis kelamin laki-laki sebanyak 33 (27%), sedangkan responden perempuan sebanyak 87 (73%). Berarti bahwa sebaran responden dari penelitian ini lebih didominasi oleh responden perempuan.

2) Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Data mengenai usia responden dalam penelitian ini, peneliti mengelompokkan kedalam tiga kategori yaitu usia 21-30 tahun, 31-40 tahun dan >40 tahun. Data mengenai usia nasabah KSPPS BMT NU Jawa Timur Cabang Galis Pamekasan yang menjadi responden dalam penelitian ini adalah:

Gambar 4.3
Karakteristik Responden Berdasarkan Usia



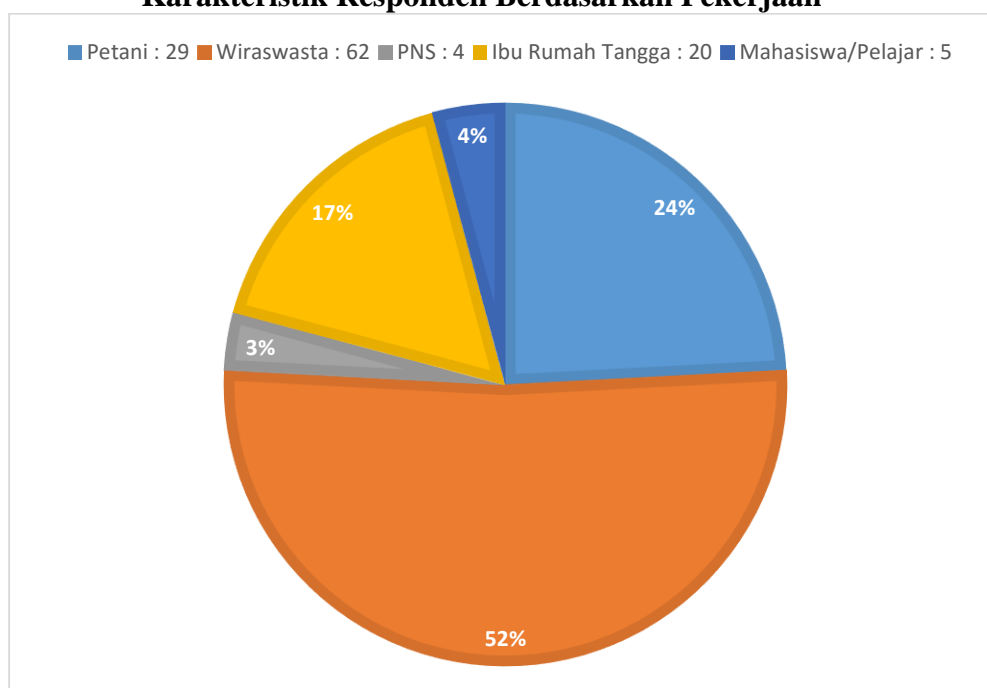
Sumber: Hasil Data Primer Diolah, 2020

Berdasarkan gambar 4.3 dapat diketahui bahwa usia nasabah KSPPS BMT NU Jawa Timur Cabang Galis Pamekasan yang diambil sebagai responden yaitu usia diantara 21-30 tahun sebanyak 24 (11%), usia diantara 31-40 tahun sebanyak 14 (5%), dan usia >40 tahun sebanyak 82 (84%). Hasil ini menunjukkan bahwa sebagian besar nasabah KSPPS BMT NU Jawa Timur Cabang Galis Pamekasan dalam penelitian ini adalah berusia >40 tahun.

3) Karakteristik Responden Berdasarkan pekerjaan

Data pekerjaan responden dalam penelitian ini sebanyak 7 macam pekerjaan yaitu Petani, Wiraswasta, PNS, Ibu Rumah Tangga, Mahasiswa/Pelajar, Bidan dan Guru. Data mengenai pekerjaan nasabah KSPPS BMT NU Jawa Timur Cabang Galis Pamekasan yang menjadi responden dalam penelitian ini adalah:

Gambar 4.4
Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan



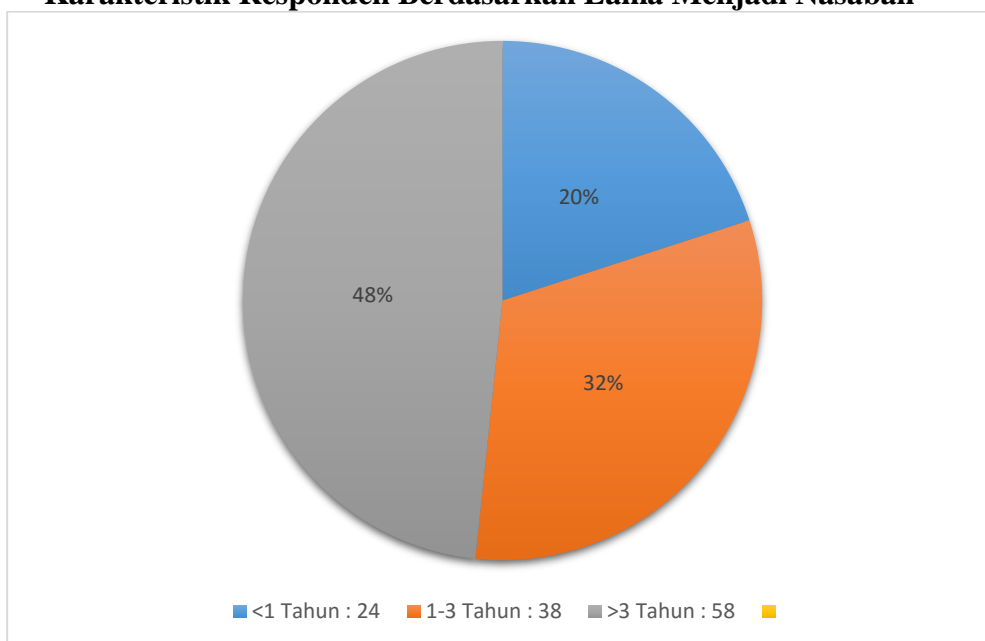
Sumber: Hasil Data Primer Diolah, 2020

Berdasarkan gambar 4.4 dapat diketahui bahwa responden yang bekerja sebagai Petani sebanyak 29 orang (24%), responden yang bekerja sebagai Wiraswasta sebanyak 62 orang (51%), responden yang bekerja sebagai PNS sebanyak 4 orang (3%), responden yang bekerja sebagai Ibu Rumah Tangga sebanyak 20 orang (17%), responden Mahasiswa/Pelajar sebanyak 5 orang (4%). Berarti bahwa sebaran responden dari penelitian ini lebih didominasi oleh responden yang bekerja sebagai Wiraswasta.

4) Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Menjadi Nasabah

Data mengenai lama menjadi nasabah dalam penelitian ini, peneliti mengelompokkan kedalam tiga kategori yaitu <1 tahun, 1-3 tahun dan >3 tahun. Data mengenai lama menjadi nasabah di KSPPS BMT NU Jawa Timur Cabang Galis Pamekasan yang menjadi responden dalam penelitian ini adalah:

Gambar 4.5
Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Menjadi Nasabah



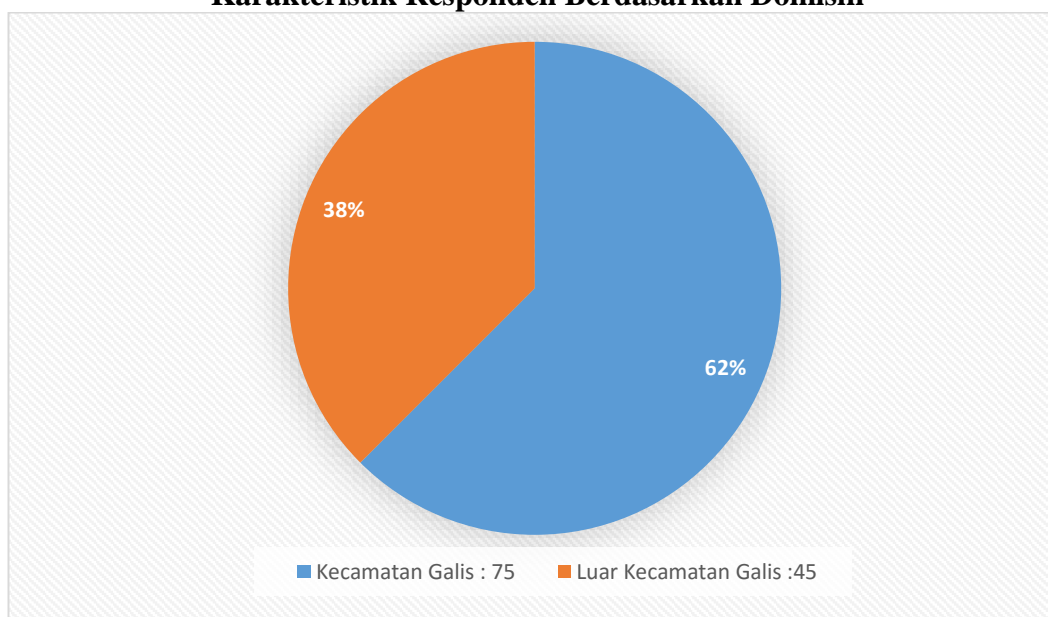
Sumber: Hasil Data Primer Diolah, 2020

Berdasarkan gambar 4.5 dapat diketahui bahwa lama menjadi nasabah di KSPPS BMT NU Jawa Timur Cabang Galis Pamekasan yang diambil sebagai responden yaitu <1 tahun sebanyak 24 (%), diantara 1-3 tahun sebanyak 38 (%), dan >3 tahun sebanyak 58 (%).

5) Karakteristik Responden Berdasarkan Domisili

Data mengenai domisili nasabah KSPPS BMT NU Jawa Timur Cabang Galis Pamekasan yang menjadi responden pada penelitian ini yaitu sebagai berikut:

Gambar 4.6
Karakteristik Responden Berdasarkan Domisili



Sumber: Hasil Data Primer Diolah, 2020

Berdasarkan gambar 4.6 responden yang berasal dari kecamatan galis sebanyak 75 orang (62%) dan responden yang berasal dari luar kecamatan galis sebanyak 45 orang (38%). Berarti bahwa sebaran responden dari penelitian ini lebih didominasi oleh responden yang berasal dari kecamatan galis.

c. Deskripsi Variabel Penelitian

Tanggapan nasabah berpartisipasi pada penelitian ini (responden) mengenai Kualitas Pelayanan, Kepuasan Nasabah dan Citra Perusahaan terhadap Loyalitas Nasabah di KSPPS BMT NU Jawa Timur Cabang Galis Pamekasandapat dijelaskan melalui tanggapan responden. Variabel *Independent* terdiri dari Kualitas Pelayanan (X1) dengan jumlah pernyataan 14 butir, Kepuasan Nasabah (X2) dengan jumlah pernyataan 5 butir dan Citra Perusahaan (X3) dengan jumlah pernyataan 7 butir. Sedangkan *Dependent* yaitu Loyalitas Nasabah (Y) dengan jumlah pernyataan 5 butir.

Tabel 4.2
Daftar Pernyataan Kuesioner

No	Pernyataan	Ket
1	Karyawan menyelesaikan layanannya sesuai dengan waktu yang dijanjikan	X1
2	Karyawan selalu mengupayakan layanan yang meminimalisir dari kesalahan	X1
3	Semua nasabah mendapatkan perlakuan yang sama dalam pelayannya	X1
4	Formulir pembukuan rekening, slip penarikan dan slip setoran yang dibutuhkan nasabah selalu tersedia	X1
5	Ruang pelayanan bersih dan nyaman	X1
6	Meja dan kursi yang disediakan tertata rapi	X1
7	Karyawan selalu berpakaian bersih dan berpenampilan rapi	X1
8	Karyawan selalu merespon keluhan nasabah dengan cepat	X1
9	Karyawan dalam menyampaikan informasi jelas dan mudah dipahami	X1
10	Karyawan bersikap ramah dan sopan kepada nasabah	X1
11	Nasabah merasa aman dalam bertransaksi simpanan maupun pembiayaan	X1
12	Karyawan senantiasa memberikan penjelasan dan berkomunikasi dengan baik kepada nasabah	X1
13	Karyawan selalu memberikan perhatian kepada para nasabah	X1
14	Karyawan memberikan kemudahan dalam melakukan transaksi simpanan maupun pembiayaan	X1
15	Karyawan mampu menerima keluhan dari nasabah	X2
16	Karyawan responsive terhadap usulan dari nasabah	X2
17	Produk yang ditawarkan sudah sesuai dengan keinginan nasabah	X2

18	karyawan melakukan pelayanan yang prima	X2
19	Karyawan menyelesaikan masalah dengan mengambil keputusan yang tepat	X2
20	BMT NU memiliki karyawan yang berkualitas dan mampu mempertahankannya	X3
21	BMT NU memiliki budaya perusahaan yang baik	X3
22	BMT NU memiliki tata kelola perusahaan yang baik	X3
23	BMT NU mempunyai kemampuan dalam memenuhi kebutuhan, harapan maupun kepentingan nasabah	X3
24	BMT NU selalu dipercaya untuk menjaga kepentingan bersama	X3
25	Layanan jasa sesuai dengan yang ditawarkan	X3
26	Adanya dorongan untuk menggunakan jasa yang ditawarkan	X3
27	Saya ingin melakukan transaksi kembali	Y
28	Saya akan menggunakan produk/jasa lain di BMT NU	Y
29	Saya akan mengatakan hal-hal positif kepada orang lain tentang BMT NU	Y
30	Saya akan mendorong orang lain untuk melakukan transaksi di BMT NU	Y
31	Saya cenderung tidak akan menggunakan produk dan jasa keuangan lain meskipun ada tawaran produk dan jasa yang sama	Y

Sumber: Data primer diolah pada 2020

Berdasarkan tabel 4.2 peneliti mendapat jawaban responden sebanyak 120 responden dari variabel X1 yaitu Kualitas Pelayanan, variabel X2 yaitu Kepuasan Nasabah, variabel X3 yaitu Citra Perusahaan dan variabel Y yaitu Loyalitas Nasabah. Hasil jawaban tersebut dikelompokkan dengan menghitung frekuensi dan persentasenya. Penilaian dari setiap butir pernyataan diberi skor 6-5-4-3-2-1 dan hasil dari pengelompokan tersebut adalah sebagai berikut:

1) Kualitas Pelayanan

Sikap responden terkait variabel Kualitas Pelayanan (X_1) dijelaskan oleh item pernyataan berikut ini:

Tabel 4.3
Skor Variabel Kualitas Pelayanan (X_1)

Item	SS		S		AS		KS		TS		STS		Total
	No	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	
1	38	31,7%	69	57,5%	10	8,3%	2	1,7%	1	0,8%	-	-	120
2	24	20%	94	78,3%	1	0,8%	-	-	-	-	1	0,8%	120
3	39	32,5%	78	65%	2	1,7%	1	0,8%	-	-	-	-	120
4	49	40,8%	70	58,3%	1	0,8%	-	-	-	-	-	-	120
5	43	35,8%	75	62,5%	2	1,7%	-	-	-	-	-	-	120
6	52	43,3%	59	49,2%	6	5%	3	2,5%	-	-	-	-	120
7	47	39,2%	66	55%	6	5%	1	0,8%	-	-	-	-	120
8	28	23,3%	88	73,3%	3	2,5%	1	0,8%	-	-	-	-	120
9	47	39,2%	67	55,8%	3	2,5%	3	2,5%	-	-	-	-	120
10	47	39,2%	69	57,5%	3	2,5%	1	0,8%	-	-	-	-	120
11	46	38,3%	73	60,8%	1	0,8%	-	-	-	-	-	-	120
12	33	27,5%	83	69,2%	4	3,3%	-	-	-	-	-	-	120
13	44	36,7%	74	61,7%	2	1,7%	-	-	-	-	-	-	120
14	38	31,7%	78	65%	3	2,5%	1	0,8%	-	-	-	-	120
Jumlah	575		1.070		47		13		1		1		1.680

Sumber: Data primer diolah, 2020

Pernyataan tentang Kualitas Pelayanan (X_1) dapat melihat tabel 4.3 jawaban dari responden tentang pernyataan tersebut memperoleh hasil frekuensi dan presentase berdasarkan tabel 4.3 yaitu:

Item-1 diperoleh sebanyak 38 nasabah yang sangat setuju, kemudian 69 nasabah yang setuju, kemudian 10 nasabah yang agak setuju, kemudian 2 nasabah yang kurang setuju, dan 1 nasabah yang tidak setuju.

Item-2 diperoleh sebanyak 24 nasabah yang sangat setuju, kemudian 94 nasabah yang setuju, kemudian 1 nasabah yang agak setuju, dan 1 nasabah yang sangat tidak setuju.

Item-3 diperoleh sebanyak 39 nasabah yang sangat setuju, kemudian 78 nasabah yang setuju, kemudian 2 nasabah yang agak setuju, dan 1 nasabah yang kurang setuju.

Item-4 diperoleh sebanyak 49 nasabah yang sangat setuju, kemudian 70 nasabah yang setuju, dan 1 nasabah yang agak setuju.

Item-5 diperoleh sebanyak 43 nasabah yang sangat setuju, kemudian 75 nasabah yang setuju, dan 2 nasabah yang agak setuju.

Item-6 diperoleh sebanyak 52 nasabah yang sangat setuju, kemudian 59 nasabah yang setuju, kemudian 6 nasabah yang agak setuju, dan 3 nasabah yang kurang setuju.

Item-7 diperoleh sebanyak 47 nasabah yang sangat setuju, kemudian 66 nasabah yang setuju, kemudian 6 nasabah yang agak setuju, dan 1 nasabah yang kurang setuju.

Item-8 diperoleh sebanyak 28 nasabah yang sangat setuju, kemudian 88 nasabah yang setuju, kemudian 3 nasabah yang agak setuju, dan 1 nasabah yang kurang setuju.

Item-9 diperoleh sebanyak 47 nasabah yang sangat setuju, kemudian 67 nasabah yang setuju, kemudian 3 nasabah yang agak setuju, dan 3 nasabah yang kurang setuju.

Item-10 diperoleh sebanyak 47 nasabah yang sangat setuju, kemudian 69 nasabah yang setuju, kemudian 3 nasabah yang agak setuju, dan 1 nasabah yang kurang setuju.

Item-11 diperoleh sebanyak 46 nasabah yang sangat setuju, kemudian 73 nasabah yang setuju, dan 1 nasabah yang agak setuju.

Item-12 diperoleh sebanyak 33 nasabah yang sangat setuju, kemudian 83 nasabah yang setuju, dan 4 nasabah yang agak setuju.

Item-13 diperoleh sebanyak 44 nasabah yang sangat setuju, kemudian 74 nasabah yang setuju, dan 2 nasabah yang agak setuju.

Item-14 diperoleh sebanyak 38 nasabah yang sangat setuju, kemudian 78 nasabah yang setuju, kemudian 3 nasabah yang agak setuju, dan 1 nasabah yang kurang setuju.

2) Kepuasan Nasabah

Sikap responden terkait variabel Kepuasan Nasabah (X_2) dijelaskan oleh item pernyataan berikut ini:

Tabel 4.4
Skor Variabel Kepuasan Nasabah (X₂)

Item	SS		S		AS		KS		TS		STS		Total
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
1	21	17,5%	96	80%	3	2,5%	-	-	-	-	-	-	120
2	21	17,5%	96	80%	3	2,5%	-	-	-	-	-	-	120
3	37	30,8%	76	63,3%	6	5,0%	1	0,8%	-	-	-	-	120
4	43	35,8%	70	58,3%	4	3,3%	3	2,5%	-	-	-	-	120
5	21	17,5%	96	80%	3	2,5%	-	-	-	-	-	-	120
Jumlah	143		434		19		4		-	-	-	-	600

Sumber: Data primer diolah, 2020

Pernyataan tentang Kepuasan Nasabah (X₂) dapat melihat tabel 4.4 jawaban dari responden tentang pernyataan tersebut memperoleh hasil frekuensi dan presentase berdasarkan tabel 4.4 yaitu:

Item-1 diperoleh sebanyak 21 nasabah yang sangat setuju, kemudian 96 nasabah yang setuju, dan 3 nasabah yang agak setuju.

Item-2 diperoleh sebanyak 21 nasabah yang sangat setuju, kemudian 96 nasabah yang setuju, dan 3 nasabah yang agak setuju.

Item-3 diperoleh sebanyak 37 nasabah yang sangat setuju, kemudian 76 nasabah yang setuju, kemudian 6 nasabah yang agak setuju, dan 1 nasabah yang kurang setuju.

Item-4 diperoleh sebanyak 43 nasabah yang sangat setuju, kemudian 70 nasabah yang setuju, kemudian 4 nasabah yang agak setuju, dan 3 nasabah yang kurang setuju.

Item-5 diperoleh sebanyak 21 nasabah yang sangat setuju, kemudian 96 nasabah yang setuju, dan 3 nasabah yang agak setuju.

3) Citra Perusahaan

Sikap responden terkait variabel Citra Perusahaan (X_3) dijelaskan oleh item pernyataan berikut ini:

Tabel 4.5
Skor Variabel Citra Perusahaan (X_3)

Item	SS		S		AS		KS		TS		STS		Total
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
1	44	36,7%	74	61,7%	2	1,7%	-	-	-	-	-	-	120
2	38	31,7%	78	65%	3	2,5%	1	0,8%	-	-	-	-	120
3	26	21,7%	91	75,8%	3	2,5%	-	-	-	-	-	-	120
4	23	19,2%	94	78,3%	3	2,5%	-	-	-	-	-	-	120
5	31	25,8%	81	67,5%	7	5,8%	1	0,8%	-	-	-	-	120
6	15	12,5%	98	81,7%	4	3,3%	3	2,5%	-	-	-	-	120
7	21	17,5%	96	80%	3	2,5%	-	-	-	-	-	-	120
Jumlah	198		612		25		4						840

Sumber: Data primer diolah, 2020

Pernyataan tentang Citra Perusahaan (X_3) dapat melihat tabel 4.5 jawaban dari responden tentang pernyataan tersebut memperoleh hasil frekuensi dan presentase berdasarkan tabel 4.5 yaitu:

Item-1 diperoleh sebanyak 44 nasabah yang sangat setuju, kemudian 74 nasabah yang setuju, dan 2 nasabah yang agak setuju.

Item-2 diperoleh sebanyak 38 nasabah yang sangat setuju, kemudian 78 nasabah yang setuju, kemudian 3 nasabah yang agak setuju, dan 1 nasabah yang kurang setuju.

Item-3 diperoleh sebanyak 26 nasabah yang sangat setuju, kemudian 91 nasabah yang setuju, dan 3 nasabah yang agak setuju.

Item-4 diperoleh sebanyak 23 nasabah yang sangat setuju, kemudian 94 nasabah yang setuju, dan 3 nasabah yang agak setuju.

Item-5 diperoleh sebanyak 31 nasabah yang sangat setuju, kemudian 81 nasabah yang setuju, kemudian 7 nasabah yang agak setuju, dan 1 nasabah yang kurang setuju.

Item-6 diperoleh sebanyak 15 nasabah yang sangat setuju, kemudian 98 nasabah yang setuju, kemudian 4 nasabah yang agak setuju, dan 3 nasabah yang kurang setuju.

Item-7 diperoleh sebanyak 21 nasabah yang sangat setuju, kemudian 96 nasabah yang setuju, dan 3 nasabah yang agak setuju.

4) Loyalitas Nasabah

Sikap responden terkait variabel Loyalitas Nasabah (Y) dijelaskan oleh item pernyataan berikut ini:

Tabel 4.6
Skor Variabel Loyalitas Nasabah (Y)

Item No	SS		S		AS		KS		TS		STS		Total
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
1	23	19,2%	94	78,3%	3	2,5%	-	-	-	-	-	-	120
2	24	20%	92	76,7%	3	2,5%	1	0,8%	-	-	-	-	120

3	27	22,5%	90	75%	3	2,5%	-	-	-	-	-	-	120
4	32	26,7%	80	66,7%	7	5,8%	1	0,8%	-	-	-	-	120
5	32	26,7%	87	72,5%	1	0,8%	-	-	-	-	-	-	120
Jumlah	138		443		17		2		-		-		600

Sumber: Data primer diolah, 2020

Pernyataan tentang Loyalitas Nasabah (Y) dapat melihat tabel 4.6 jawaban dari responden tentang pernyataan tersebut memperoleh hasil frekuensi dan presentase berdasarkan tabel 4.6 yaitu:

Item-1 diperoleh sebanyak 23 nasabah yang sangat setuju, kemudian 94 nasabah yang setuju, dan 3 nasabah yang agak setuju.

Item-2 diperoleh sebanyak 24 nasabah yang sangat setuju, kemudian 92 nasabah yang setuju, kemudian 3 nasabah yang agak setuju, dan 1 nasabah yang kurang setuju.

Item-3 diperoleh sebanyak 27 nasabah yang sangat setuju, kemudian 90 nasabah yang setuju, dan 3 nasabah yang agak setuju.

Item-4 diperoleh sebanyak 32 nasabah yang sangat setuju, kemudian 80 nasabah yang setuju, kemudian 7 nasabah yang agak setuju, dan 1 nasabah yang kurang setuju.

Item-5 diperoleh sebanyak 32 nasabah yang sangat setuju, kemudian 87 nasabah yang setuju, dan 1 nasabah yang agak setuju.

3. Uji Kualitas Data

Tujuan dari pengujian ini adalah untuk mengetahui apakah setiap item pernyataan yang digunakan dalam penelitian ini layak atau tidak untuk dipakai.

Peneliti mengajukan kuesioner yang berisi 31 butir pernyataan, 14 butir pernyataan untuk variabel Kualitas Pelayanan, 5 butir pernyataan untuk variabel Kepuasan Nasabah, 7 butir pernyataan untuk variabel Citra Perusahaan dan 5 butir pernyataan untuk variabel Loyalitas Nasabah.

a. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk menguji instrumen, yaitu apakah instrumen yang digunakan dapat memberikan hasil yang sesuai dengan tujuan yang hendak dicapai. Hasil ini dapat dilakukan dengan uji signifikan yaitu dengan membandingkan nilai r_{tabel} dengan r_{hitung} untuk *degree of freedom* (df) = $n-2$, dimana n adalah jumlah sampel dan *alpha* 0,05 ($\alpha = 5\%$). Apabila r_{hitung} lebih besar dari r_{tabel} dan nilai r positif, maka butir pernyataan tersebut dapat dikatakan valid, begitupun sebaliknya.

Pada penelitian ini besarnya df adalah = $120-2 = 118$ dan *alpha* 0,05 ($\alpha = 5\%$) sehingga didapat r_{tabel} 0,1793. Selanjutnya hasil perhitungan menggunakan SPSS, diperoleh nilai r_{hitung} lebih besar dari pada r_{tabel} yaitu sebagai berikut:

Tabel 4.7
Hasil Uji Validitas X

Item	Koefisien Korelasi	r_{tabel}	Validitas
Kualitas Pelayanan (X_1)			
X _{1.1}	0,544	0,1793	Valid
X _{1.2}	0,308	0,1793	Valid
X _{1.3}	0,475	0,1793	Valid
X _{1.4}	0,561	0,1793	Valid
X _{1.5}	0,701	0,1793	Valid
X _{1.6}	0,463	0,1793	Valid
X _{1.7}	0,399	0,1793	Valid
X _{1.8}	0,627	0,1793	Valid
X _{1.9}	0,379	0,1793	Valid
X _{1.10}	0,562	0,1793	Valid
X _{1.11}	0,545	0,1793	Valid
X _{1.12}	0,714	0,1793	Valid

X _{1.13}	0,540	0,1793	Valid
X _{1.14}	0,647	0,1793	Valid
Kepuasan Nasabah (X ₂)			
X _{2.1}	0,870	0,1793	Valid
X _{2.2}	0,870	0,1793	Valid
X _{2.3}	0,522	0,1793	Valid
X _{2.4}	0,528	0,1793	Valid
X _{2.5}	0,870	0,1793	Valid
Citra Perusahaan (X ₃)			
X _{3.1}	0,418	0,1793	Valid
X _{3.2}	0,414	0,1793	Valid
X _{3.3}	0,787	0,1793	Valid
X _{3.4}	0,830	0,1793	Valid
X _{3.5}	0,468	0,1793	Valid
X _{3.6}	0,529	0,1793	Valid
X _{3.7}	0,805	0,1793	Valid

Sumber: Data primer yang diolah, 2020

Tabel 4.8
Hasil Uji Validitas Y

Item	Koefisien Korelasi	r _{tabel}	Validitas
Loyalitas Nasabah (Y)			
Y ₁	0,875	0,1793	Valid
Y ₂	0,855	0,1793	Valid
Y ₃	0,882	0,1793	Valid
Y ₄	0,523	0,1793	Valid
Y ₅	0,642	0,1793	Valid

Sumber: Data primer yang diolah, 2020

Tabel 4.7 dan 4.8 menunjukkan hasil nilai r_{hitung} pada kolom koefisien korelasi, jika untuk setiap pernyataan memiliki r_{hitung} yang lebih besar dan positif dari pada nilai r_{tabel} yaitu 0,1793 dengan jumlah sampel 120 responden ($n = 120$) dan α 0,05 maka, indikator dari variabel X yaitu Kualitas Pelayanan (X₁), Kepuasan Nasabah (X₂) dan Citra Perusahaan (X₃) dan indikator dari variabel Loyalitas Nasabah (Y) yaitu valid dan dapat dilakukan pengujian selanjutnya.

b. Uji Reliabilitas

Uji realibilitas dilakukan dengan menggunakan teknik *Alpha Cronbach*. Bila hasil koefisien reliabilitas dari semua variabel menunjukkan positif dan signifikan, maka instrumen tersebut dinyatakan reliabel. Kuesioner dikatakan reliabel jika *Alpha Cronbach* $> 0,600$ dan tidak reliabel jika sama dengan atau di bawah $0,600$. Tabel dibawah ini merupakan hasil uji reabilitas:

Tabel 4.9

Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>	Keterangan
X ₁	0,795 > 0,60	Reliabel
X ₂	0,722 > 0,60	Reliabel
X ₃	0,683 > 0,60	Reliabel
Y	0,795 > 0,60	Reliabel

Sumber: Output SPSS, data primer diolah peneliti, 2020

Berdasarkan keterangan tabel 4.9 menunjukkan bahwa hasil perhitungan uji reliabilitas dari semua total item variabel *independen* (kualitas pelayanan, kepuasan nasabah dan citra perusahaan) dan variabel *dependen* (loyalitas nasabah) nilai *cronbach's alpha* berada diatas $0,60$ sehingga dapat disimpulkan bahwa data tersebut reliabel.

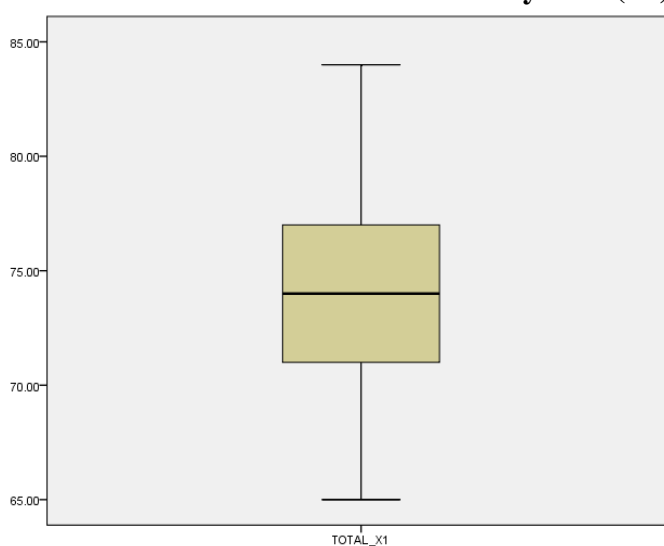
c. Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi kalsik dilakukan untuk menilai baik atau tidaknya nilai regresi yang digunakan dalam penelitian ini. Setelah peneliti melakukan pengujian asumsi klasik

ini, ternyata data tersebut terjadi autokorelasi. Sehingga data tersebut perlu dilakukan cek data *Outlier*. Cek data *Outlier* dilakukan untuk mengidentifikasi data bermasalah dengan harapan data tersebut tidak bermasalah. Sehingga data tersebut bisa memenuhi semua uji asumsi klasik. Adapun gambar dibawah ini merupakan hasil dari cek data *outlier*.

1) Cek Data *Outlier* Kualitas Pelayanan (X_1)

Gambar 4.7
Hasil Cek Data Outlier Kualitas Pelayanan (X_1)

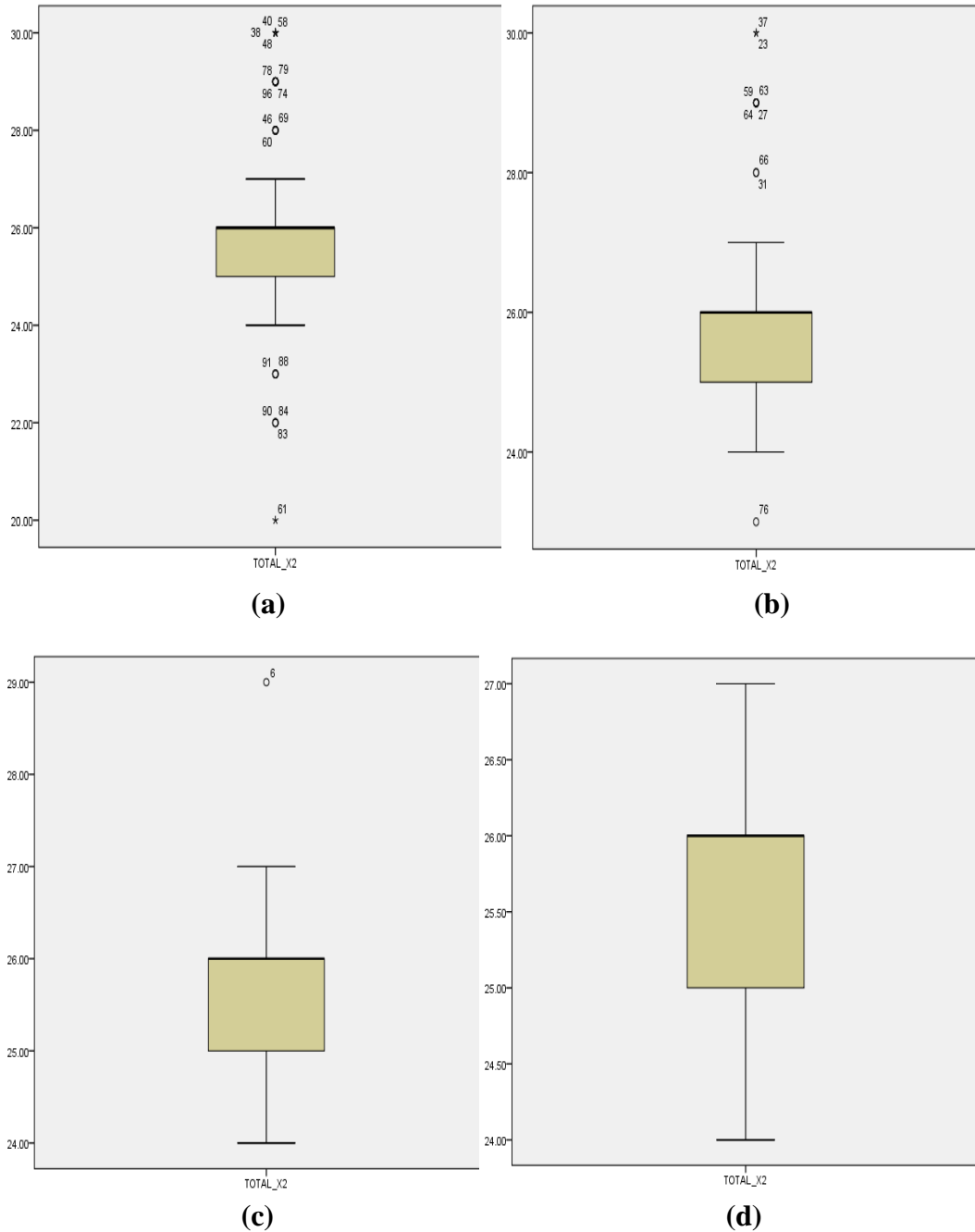


Sumber: Output SPSS, data primer diolah peneliti, 2020

Berdasarkan Gambar 4.7, hasil yang telah dicek dapat diketahui bahwa hasil cek data *outlier* pada instrumen variabel Kualitas Pelayanan (X_1) tidak terdapat data dari responden yang bermasalah, sehingga tidak perlu dihilangkan item responden pada data kuesioner dan dapat dilakukan cek data *outlier* pada instrumen variabel berikutnya.

2) Cek Data *Outlier* Kepuasan Nasabah (X₂)

Gambar 4.8
Hasil Cek Data *Outlier* Kepuasan Nasabah (X₂)



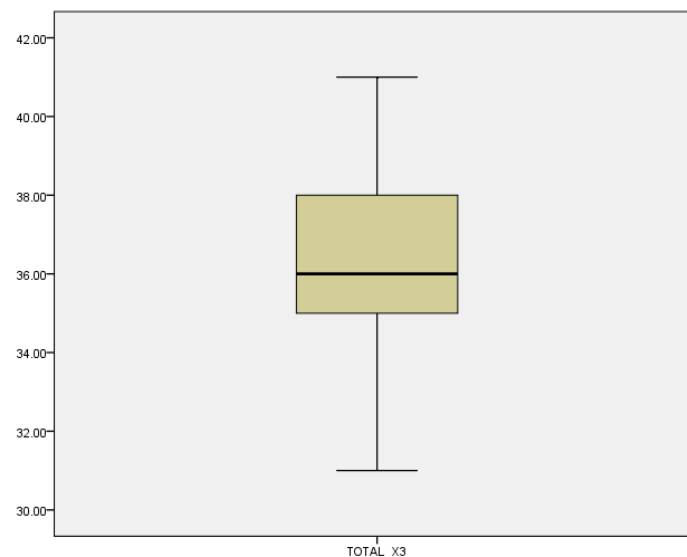
Sumber: Output SPSS, data primer diolah peneliti, 2020

Berdasarkan hasil yang telah dicek dapat diketahui bahwa hasil cek data *outlier* pada Gambar 4.8 (a) terdapat data dari responden yang bermasalah, sehingga dapat dihilangkan 17 item responden pada data kuesioner. Sehingga mengambil 103 data

responden, kemudian berdasarkan hasil yang telah dicek dapat diketahui bahwa hasil cek data *outlier* pada Gambar 4.8 (b) masih terdapat data dari responden yang bermasalah, sehingga dapat dihilangkan 9 item responden pada data kuesioner. Sehingga mengambil 94 data responden, kemudian berdasarkan hasil yang telah dicek dapat diketahui bahwa hasil cek data *outlier* pada Gambar 4.8 (c) masih terdapat data dari responden yang bermasalah, sehingga dapat dihilangkan 1 item responden pada data kuesioner. Sehingga mengambil 93 data responden, dan berdasarkan hasil yang telah dicek dapat diketahui bahwa hasil cek data *outlier* pada Gambar 4.8 (d) sudah tidak terdapat data yang bermasalah dan dapat dilakukan cek data *outlier* pada instrumen variabel berikutnya.

3) Hasil Cek Data *Outlier* Citra Perusahaan (X_3)

Gambar 4.9
Hasil Cek Data *Outlier* Citra Perusahaan (X_3)

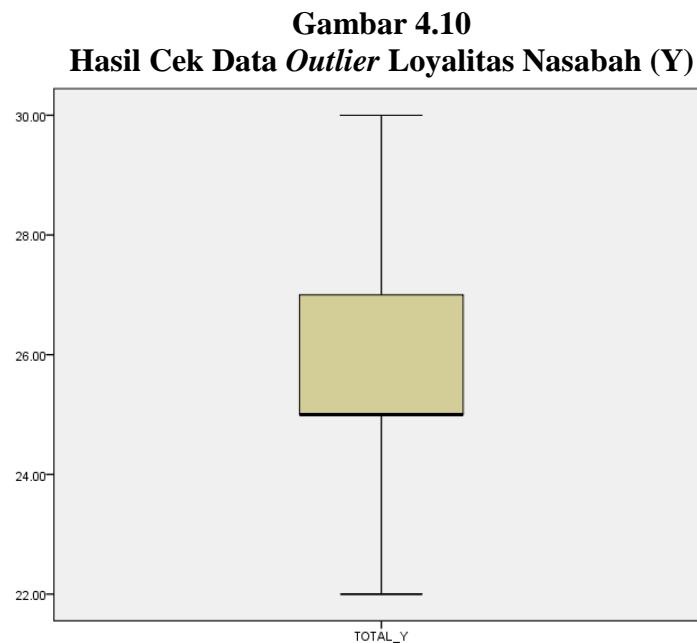


Sumber: Output SPSS, data primer diolah peneliti, 2020

Berdasarkan Gambar 4.9, hasil yang telah dicek dapat diketahui bahwa hasil cek data *outlier* pada instrumen variabel Citra Perusahaan (X_3) tidak terdapat data dari responden yang bermasalah, sehingga tidak perlu dihilangkan item responden pada

data kuesioner dan dapat dilakukan cek data *outlier* pada instrumen variabel berikutnya.

4) Hasil Cek Data *Outlier* Loyalitas Nasabah (Y)



Sumber: Output SPSS, data primer diolah peneliti, 2020

Berdasarkan Gambar 4.10, hasil yang telah dicek dapat diketahui bahwa hasil cek data *outlier* pada instrumen variabel Loyalitas Pelayanan (Y) tidak terdapat data dari responden yang bermasalah, sehingga tidak perlu dihilangkan item responden pada data kuesioner dan dapat dilakukan uji berikutnya.

Setelah melakukan cek data *Outlier* ternyata data tersebut masih terjadi heteroskedastisitas, sehingga peneliti menghilangkan variabel Kepuasan Nasabah (X_2) untuk melakukan uji asumsi klasik. Uji asumsi klasik yang digunakan sebagai berikut:

5) Uji Multikolinearitas

Uji multikolerasi bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan korelasi antar variabel bebas (*independent*). Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi jika terjadi korelasi, maka variabel-variabel tersebut tidak ortogonal. Variabel ortogonal adalah variabel independen sama dengan nol. Ada atau tidaknya multikolinearitas dapat dideteksi dengan beberapa cara, salah satunya dengan melihat nilai *tolerance* dan lawannya serta nilai VIF (*Variant Inflation Factor*). Jika nilai *tolerance* lebih besar dari nilai *tolerance* lebih besar dari 0,10 dan nilai VIF lebih kecil dari 10, maka tidak terjadi multikolinearitas. Hasil pengujian multikolinearitas sebagai berikut:

Tabel 4.10
Hasil Uji Multikolinearitas

Coefficients ^a		
Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
(Constant)		
1 X1	.831	1.204
X3	.831	1.204

a. Dependent Variable: Y

SSumber: Hasil Output SPSS 20, 2020

Berdasarkan tabel 4.10, hasil pengujian multikolinearitas diperoleh nilai *tolerance* variabel bebas Kualitas Pelayanan (X_1) sebesar 0,831 dan Citra Perusahaan (X_3) sebesar 0,831. Hal ini menunjukkan nilai *tolerance* masing-masing yaitu variabel bebas lebih besar dari 0,10 ($> 0,10$). Sedangkan nilai VIF variabel bebas Kualitas Pelayanan (X_1) sebesar 1,204 dan Citra Perusahaan (X_3) sebesar 1,204. Hal ini menunjukkan nilai VIF masing-masing variabel bebas lebih kecil dari

10 (<10). Sehingga dapat disimpulkan bahwa antara variabel bebas tidak terjadi multikolinearitas. Artinya bahwa tidak terjadi korelasi antar variabel bebas.

6) Uji Autokorelasi

Uji autokorelasi muncul karena observasi yang berurutan sepanjang waktu berkaitan satu sama lain. Masalah ini timbul karena residual (kesalahan pangsang) tidak bebas dari satu observasi ke observasi lainnya. Pada uji autokorelasi ini menggunakan uji *Runs Test* dari data yang sudah dilakukan pengujian *Outlier* yaitu n (sampel) sebanyak 93 data. Berikut ini adalah hasil dari pengujian *Runs Test*:

Tabel 4.11
Hasil Uji Run Test setelah *Outlier*

Runs Test	
	Unstandardized Residual
Test Value ^a	-.15346
Cases < Test Value	45
Cases \geq Test Value	48
Total Cases	93
Number of Runs	40
Z	-1.555
Asymp. Sig. (2-tailed)	.120

a. Median

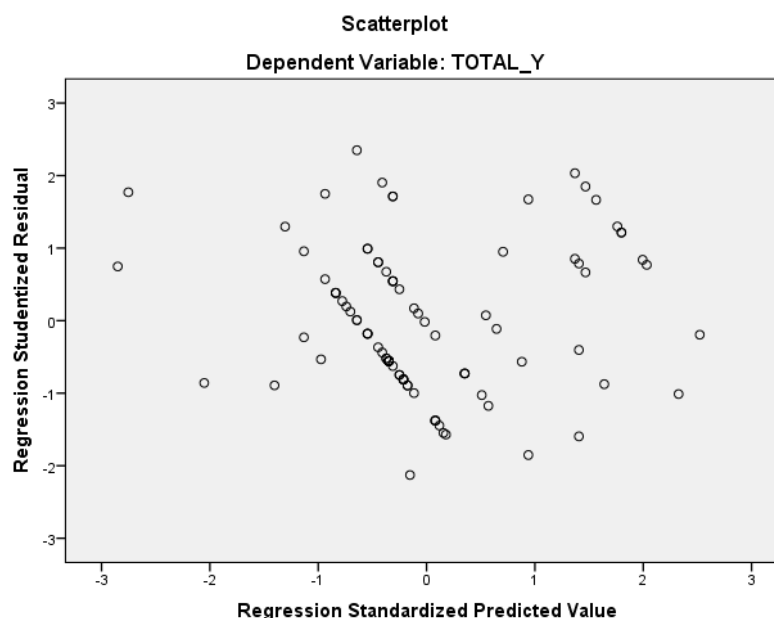
Sumber: Hasil *Output* SPSS 20, 2020

Berdasarkan tabel 4.11 menyatakan bahwa nilai Asymp. Sig (2-tailed) sebesar $0,120 > 0,05$, maka dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat gejala autokorelasi, sehingga analisis regresi linear dapat dilanjutkan.

7) Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas dilakukan untuk menguji apakah model regresi terjadi ketidaknyamanan varian dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Model regresi yang baik adalah yang homokedastisitas atau tidak terjadi heteroskedastisitas. Deteksi ada atau tidaknya heteroskedastisitas salah satunya dengan menggunakan uji grafik *scatterplot* antara SRESID dan ZPRED sumbu Y yaitu Y yang telah diprediksi, dan sumbu X yaitu residual.

Gambar 4.11
Hasil Uji Heteroskedastisitas



Sumber: Hasil Output SPSS 20, 2020

Berdasarkan gambar 4.11 dari hasil output SPSS 20, grafik *Scatterplot* memperlihatkan bahwa titik-titik pada grafik tidak bisa membentuk pola tertentu yang jelas, dimana titik-titik menyebar diatas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y, sehingga grafik tersebut tidak bisa dibaca dengan jelas. Hasil ini memperlihatkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas artinya *variance* dari *residual* satu pengamatan ke pengamatan yang lain tetap.

Untuk lebih memastikan bahwa model regresi memenuhi asumsi heteroskedastisitas, maka dalam penelitian ini juga dilakukan Uji glejser. Berikut hasil uji glejser sebagai berikut:

Tabel 4.12
Hasil Uji Glejser

ANOVA ^a						
Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.	
1	Regression	.716	2	.358	1.684	.191 ^b
	Residual	19.143	90	.213		
	Total	19.859	92			

a. Dependent Variable: abs_res

b. Predictors: (Constant), X3, X1

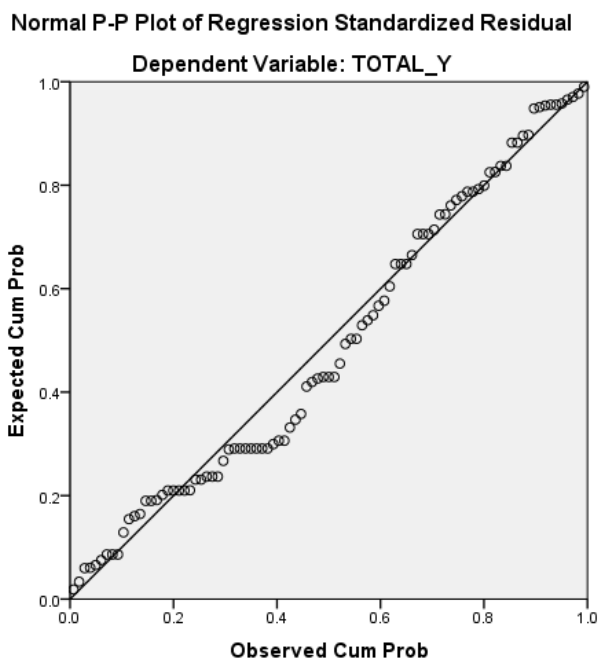
Sumber: Hasil Output SPSS 20, 2020

Berdasarkan tabel 4.12, hasil uji gletser diperoleh taraf signifikan 0,191 lebih besar dari 0,05 ($\text{sig} > 0,05$) ini berarti bahwa data tidak terjadi heteroskedastisitas.

8) Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi variabel bebas dan terikat yang keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak normal. Pengujian normalitas dalam penelitian ini menggunakan *One-Sample Kolmogorov-Smirnov*. Berikut hasil uji normalitas dengan grafik *normal probability plot*:

Gambar 4.12
Hasil Uji Normalitas



Sumber: Hasil Output SPSS 20, 2020

Dari hasil output SPSS pada gambar 4.12, pada grafik *normal probability plot* menunjukkan bahwa data (titik-titik) menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal, maka dapat disimpulkan model regresi memenuhi asumsi normalitas.

Untuk lebih memastikan bahwa model regresi memenuhi asumsi normalitas, maka dalam penelitian ini juga dilakukan *One Sample Kolmogorov-smirnov*. Berikut hasil uji *One Sample Kolmogorov-smirnov* sebagai berikut:

Tabel 4.13
Hasil Uji Normalitas
One Sample Kolmogorov-smirnov Test

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		Unstandardized Residual
N		93
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	0E-7
	Std. Deviation	.85128073
	Absolute	.115
Most Extreme Differences	Positive	.115
	Negative	-.058
Kolmogorov-Smirnov Z		1.110
Asymp. Sig. (2-tailed)		.170

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Sumber: Hasil Output SPSS 20, 2020

Berdasarkan tabel 4.13, hasil uji normalitas dengan uji *One Sample Kolmogorov-smirnov* diatas, diperoleh nilai *Kolmogorov-smirnov Z* sebesar 1,082 dengan signifikan 0,170 lebih dari 0,05 ($\text{sig} > 0,05$) ini berarti bahwa data berdistribusi normal.

B. Pembuktian Hipotesis

a. Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linear beganda digunakan untuk meramalkan nilai pengaruh tiga variabel bebas (Kualitas Pelayanan, Kepuasan Nasabah dan Citar Perusahaan) atau lebih terhadap suatu variabel terikat (Loyalitas Nasabah). Model regresi linear berganda sebagai berikut:

$$y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \epsilon$$

Hasil analisis menggunakan SPSS versi 20 diperoleh sebagai berikut:

Tabel 4.14
Hasil Uji Regresi Linear Berganda

Coefficients ^a						
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	
	B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	6.330	3.745		1.690	.095
	X1	-.160	.028	-.314	-5.789	.000
	X2	.009	.139	.003	.065	.948
	X3	.861	.048	.968	17.933	.000

a. Dependent Variable: Y

Sumber: Hasil Output SPSS 20, 2020

Berdasarkan tabel 4.14, hasil analisis regresi linear berganda diperoleh koefisien variabel *independent* Kualitas Pelayanan (X_1) = -0,160, Kepuasan Nasabah (X_2) = 0,009 dan Citra Perusahaan (X_3) = 0,861. Jadi, model persamaan regresi yang diperoleh dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

$$y = 6,330 - 0,160 X_1 + 0,009 X_2 + 0,861 X_3 + \epsilon$$

- a. Konstanta sebesar 6,330 menyatakan bahwa jika variabel X (*independent*) tidak dipertimbangkan (bernilai 0), maka loyalitas nasabah KSPPS BMT NU Jawa Timur Cabang Galis sebesar 6,330.
- b. $b_1 = -0,160$, nilai koefisien regresi variabel Kualitas Pelayanan (X_1) sebesar -0,160. Jika terjadi peningkatan sebesar 1 skala pada variabel tersebut, maka loyalitas nasabah KSPPS BMT NU Jawa Timur Cabang Galis akan meningkat sebesar -0,160 dengan asumsi variabel-variabel yang lainnya dianggap tetap.
- c. $b_2 = 0,009$, nilai koefisien regresi variabel Kepuasan Nasabah (X_2) sebesar 0,009. Jika terjadi peningkatan sebesar 1 skala pada variabel tersebut, maka loyalitas nasabah KSPPS BMT NU Jawa Timur Cabang Galis akan meningkat sebesar 0,009 dengan asumsi variabel-variabel yang lainnya dianggap tetap.

- d. $b_3 = 0,861$, nilai koefisien regresi variabel Citra Perusahaan (X_3) sebesar 0,861. Jika terjadi peningkatan sebesar 1 skala pada variabel tersebut, maka loyalitas nasabah KSPPS BMT NU Jawa Timur Cabang Galis akan meningkat sebesar 0,861 dengan asumsi variabel-variabel yang lainnya dianggap tetap.

b. Uji Signifikan Simultan (Uji F)

Uji dilakukan untuk mengetahui sejauh mana pengaruh secara simultan (bersama-sama) antara variabel *independent* terhadap variabel *dependent*, dengan $\alpha = 0,05$ dan pengambilan keputusan:

- 1) Jika $F_{hitung} \leq F_{tabel}$, maka variabel bebas tidak berpengaruh pada variabel terikat;
- 2) Jika $F_{hitung} > F_{tabel}$, maka variabel bebas berpengaruh pada variabel terikat.

Berikut hasil uji signifikan secara simultan variabel *independen* sebagai berikut:

Tabel 4.15
Hasil Uji F

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	245.161	3	81.720	109.095	.000 ^b
	Residual	66.667	89	.749		
	Total	311.828	92			

a. Dependent Variable: Y

b. Predictors: (Constant), X3, X2, X1

Sumber: Hasil Output SPSS 20, 2020

Berdasarkan tabel 4.15, hasil uji F tersebut diperoleh nilai F_{hitung} sebesar 109,095 dengan tingkat signifikan sebesar 0,000 (lebih kecil dari signifikan 0,05), sedangkan nilai f_{tabel} sebesar 2,71, berarti nilai $F_{hitung} 109,095 > F_{tabel} 2,71$ dan tingkat signifikan $0,000 < 0,05$, sehingga keputusannya adalah variabel X (Kualitas Pelayanan, Kepuasan Nasabah dan Citra Perusahaan) secara simultan berpengaruh

positif dan signifikan terhadap variabel Y (Loyalitas Nasabah) KSPPS BMT NU Jawa Timur Cabang Galis Pamekasan.

c. Uji Signifikan Parsial (Uji t)

Uji signifikan individual tiga variabel bebas terhadap variabel terikat digunakan untuk mengukur secara terpisah kontribusi yang ditimbulkan dari masing-masing variabel terhadap variabel terikat dengan $\alpha = 0,05$ dan pengambilan keputusan:

- 1) Jika $t_{hitung} \leq t_{tabel}$, maka variabel bebas tidak berpengaruh pada variabel terikat;
- 2) Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$, maka variabel bebas berpengaruh pada variabel terikat.

Berdasarkan Tabel 4.14, hasil analisis uji t di atas pengaruh masing-masing variabel dijelaskan sebagai berikut:

Variabel Kualitas Pelayanan (X_1) diperoleh t_{hitung} sebesar -5,789 dengan taraf signifikan 0,000. Nilai t_{tabel} untuk model regresi tersebut yaitu 1,987. Hasil uji tersebut menunjukkan bahwa nilai signifikan $0,000 < 0,05$ dan nilai $t_{hitung} -5,789 > t_{tabel} 1,987$, dengan demikian dapat disimpulkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan berpengaruh secara negatif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah karena $t_{hitung} > t_{tabel}$ dan taraf signifikan $< 0,05$.

Variabel Kepuasan Nasabah (X_2) diperoleh t_{hitung} sebesar 0,065 dengan taraf signifikan 0,948. Nilai t_{tabel} untuk model regresi tersebut yaitu 1,987. Hasil uji tersebut menunjukkan bahwa nilai signifikan $0,948 > 0,05$ dan nilai $t_{hitung} 0,065 < t_{tabel} 1,987$, dengan demikian dapat disimpulkan bahwa variabel Kepuasan Nasabah tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah karena $t_{hitung} < t_{tabel}$ dan taraf signifikan $> 0,05$.

Variabel Citra Perusahaan (X_3) diperoleh t_{hitung} sebesar 17,933 dengan taraf signifikan 0,000. Nilai t_{tabel} untuk model regresi tersebut yaitu 1,987. Hasil uji tersebut menunjukkan bahwa nilai signifikan $0,000 < 0,05$ dan nilai t_{hitung} $17,933 > t_{tabel}$ 1,987, dengan demikian dapat disimpulkan bahwa variabel Citra Perusahaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah karena $t_{hitung} > t_{tabel}$ dan taraf signifikan $< 0,05$.

d. Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi (R^2) digunakan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen dengan melihat R^2 . Berikut hasil koefisien determinasi:

Tabel 4.16
Hasil Uji R^2

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.887 ^a	.786	.779	.86549

a. Predictors: (Constant), X_3 , X_2 , X_1

b. Dependent Variable: TOTAL_Y

Sumber: Hasil Output SPSS 20, 2020

Berdasarkan tabel 4.16, hasil analisis koefisien determinasi terlihat bahwa besarnya R^2 adalah 0,786 atau 78,6%. Hal ini berarti sebesar 78,6% kemampuan model regresi pada penelitian ini dalam menerangkan variabel dependen. Artinya 78,6% variabel loyalitas nasabah dijelaskan oleh variasi variabel independen Kualitas Pelayanan, Kepuasan Nasabah dan Citra Perusahaan. Sedangkan sisanya ($100\% - 78,6\% = 21,4\%$) dipengaruhi oleh variabel-variabel lainnya yang tidak diteliti dalam analisis penelitian ini.

C. Pembahasan

1. Pengaruh Kualitas Pelayanan (X_1) Terhadap Loyalitas Nasabah di KSPPS BMT NU Jawa Timur Cabang Galis Pamekasan

Pembahasan ini untuk menjawab dan menjelaskan tentang rumusan masalah, pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah di KSPPS BMT NU Jawa Timur Cabang Galis Pamekasan.

Kualitas adalah sesuatu yang diputuskan oleh pelanggan. Artinya, kualitas didasarkan pada pengalaman aktual pelanggan atau konsumen terhadap produk atau jasa yang diukur berdasarkan persyaratan-persyaratan tersebut.¹⁰²

Pelayanan (*Service*) menurut Kotler adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Pelayanan yang diberikan harus berkualitas karena merupakan tingkat mutu yang diharapkan, dan pengendalian keragaman dalam mencapai mutu tersebut untuk memenuhi kebutuhan konsumen. Untuk dapat memberikan kualitas pelayanan yang baik maka perlu dibina hubungan yang erat antar perusahaan, dalam hal ini adalah karyawan dengan pemakai jasa tersebut. Dengan demikian maka kualitas merupakan faktor kunci sukses bagi suatu organisasi atau perusahaan.¹⁰³

Adanya pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah, dapat dilihat dari nilai koefisien regresi variabel Kualitas Pelayanan (X_1) sebesar -0,160. Jika terjadi peningkatan sebesar 1 skala pada variabel tersebut, maka loyalitas nasabah KSPPS BMT NU Jawa Timur Cabang Galis akan meningkat sebesar -0,160 dengan asumsi variabel-variabel yang lainnya dianggap tetap.

¹⁰² Tony Wijaya, *Manajemen Kualitas Jasa* (Jakarta: PT Indeks, 2011), hlm. 11.

¹⁰³ Fajar laksana, *Menejemen Pemasaran*, hlm. 85.

Berdasarkan hasil uji t, variabel Kualitas Pelayanan (X_1) diperoleh t_{hitung} sebesar -5,789 dengan taraf signifikan 0,000. Nilai t_{tabel} untuk model regresi tersebut yaitu 1,987. Hasil uji tersebut menunjukkan bahwa nilai signifikan 0,000 < 0,05 dan nilai t_{hitung} -5,789 > t_{tabel} 1,987, dengan demikian dapat disimpulkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan berpengaruh secara negatif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah KSPPS BMT NU Jawa Timur Cabang Galis Pamekasan. Hal ini berarti bahwa semakin baiknya kualitas pelayanan yang diberikan oleh KSPPS BMT NU Jawa Timur Cabang Galis Pamekasan belum tentu bisa membuat nasabah menjadi loyal kepada KSPPS BMT NU Jawa Timur Cabang Galis Pamekasan. Nasabah merasakan kualitas pelayanan di bank sudah memiliki *Standart Operating Procedures (SOP)* tersendiri dalam melayani nasabahnya, sehingga nasabah merasa kualitas pelayanan yang baik merupakan hal yang wajar dan wajib dimiliki oleh setiap bank. Kondisi ini, mungkin juga disebabkan karena nasabah memerlukan waktu yang cukup untuk menikmati kualitas layanan yang menurut KSPPS BMT NU Jawa Timur Cabang Galis Pamekasan sudah ditingkatkan kualitasnya. Selain itu nasabah KSPPS BMT NU Jawa Timur Cabang Galis Pamekasan hanya akan berurusan dengan KSPPS BMT NU Jawa Timur Cabang Galis Pamekasan berdasarkan kepada tingkat kebutuhannya semata sehingga proses mencari bank dengan layanan terbaik masih terus dilakukan. KSPPS BMT NU Jawa Timur Cabang Galis Pamekasan termasuk lembaga keuangan dengan usia yang relatif muda sehingga nasabah masih memerlukan waktu untuk loyal kepada layanan yang diberikan KSPPS BMT NU Jawa Timur Cabang Galis Pamekasan.¹⁰⁴

¹⁰⁴ Rachmad Hidayat, "Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk dan Nilai Nasabah Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank Mandiri", *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*, 1 Maret 2009, hlm.65.

Penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Rachmad Hidayat dengan judul “Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk dan Nilai Nasabah Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank Mandiri” menunjukkan bahwa variabel kualitas layanan berpengaruh secara negatif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah Bank Mandiri.

2. Pengaruh Kepuasan Nasabah (X_2) Terhadap Loyalitas Nasabah di KSPPS BMT NU Jawa Timur Cabang Galis Pamekasan

Pembahasan ini untuk menjawab dan menjelaskan tentang rumusan masalah, pengaruh kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah di KSPPS BMT NU Jawa Timur Cabang Galis Pamekasan.

Kepuasan pelanggan bergantung kepada persepsi pelanggan. Sesuatu yang dipersepsikan oleh pelanggan berkualitas, maka kualitas itu dapat memberikan dorongan kepada pelanggan untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan perusahaan.¹⁰⁵

Adanya pengaruh Kepuasan Nasabah terhadap loyalitas nasabah, dapat dilihat dari nilai koefisien regresi variabel Kepuasan Nasabah (X_2) sebesar 0,009. Jika terjadi peningkatan sebesar 1 skala pada variabel tersebut, maka loyalitas nasabah KSPPS BMT NU Jawa Timur Cabang Galis akan meningkat sebesar 0,009 dengan asumsi variabel-variabel yang lainnya dianggap tetap.

Berdasarkan hasil uji t, variabel Kepuasan Nasabah (X_2) diperoleh t_{hitung} sebesar 0,065 dengan taraf signifikan 0,948. Nilai t_{tabel} untuk model regresi tersebut yaitu 1,987. Hasil uji tersebut menunjukkan bahwa nilai signifikan 0,948 > 0,05 dan nilai

¹⁰⁵ Ali Hasan, *Marketing Bank Syariah*, hlm. 83.

$t_{hitung} 0,065 < t_{tabel} 1,987$, dengan demikian dapat disimpulkan bahwa variabel Kepuasan Nasabah tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah KSPPS BMT NU Jawa Timur Cabang Galis Pamekasan. Hal ini disebabkan karena pada saat ini, nasabah lebih sulit terpuaskan karena nasabah lebih cerdas, lebih sadar harga, lebih menuntut, kurang memaafkan dan didekati oleh banyak pesaing dengan tawaran yang sama atau lebih baik.¹⁰⁶

Penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Mutmainnah dengan judul “Pengaruh Kualitas Layanan dan Citra perusahaan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah” menunjukkan bahwa variabel kepuasan nasabah tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah tabungan.

3. Pengaruh Citra Perusahaan (X_3) Terhadap Loyalitas Nasabah di KSPPS BMT NU Jawa Timur Cabang Galis Pamekasan

Pembahasan ini untuk menjawab dan menjelaskan tentang rumusan masalah, pengaruh Citra Perusahaan terhadap loyalitas nasabah di KSPPS BMT NU Jawa Timur Cabang Galis Pamekasan.

Citra adalah kesan yang diperoleh seseorang berdasarkan pengetahuan dan pengertiannya tentang fakta-fakta atau kenyataan.¹⁰⁷

Adanya pengaruh Citra Perusahaan terhadap loyalitas nasabah, dapat dilihat dari nilai koefisien regresi variabel Citra Perusahaan (X_3) sebesar 0,861. Jika terjadi peningkatan sebesar 1 skala pada variabel tersebut, maka loyalitas nasabah KSPPS

¹⁰⁶ Dwi Aryani dan Febrina Rosinta, “Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan”, *Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi*, Mei-Agustus 2010, hlm. 125.

¹⁰⁷ Soleh Soemirat & Elvinaro Ardianto, *Dasar-Dasar Public Relation*, hlm. 114.

BMT NU Jawa Timur Cabang Galis Pamekasan akan meningkat sebesar 0,861 dengan asumsi variabel-variabel yang lainnya dianggap tetap.

Berdasarkan hasil uji t, variabel Citra Perusahaan (X_3) diperoleh t_{hitung} sebesar 17,933 dengan taraf signifikan 0,000. Nilai t_{tabel} untuk model regresi tersebut yaitu 1,987. Hasil uji tersebut menunjukkan bahwa nilai signifikan $0,000 < 0,05$ dan nilai $t_{hitung} 17,933 > t_{tabel} 1,987$, dengan demikian dapat disimpulkan bahwa variabel Citra Perusahaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah di KSPPS BMT NU Jawa Timur Cabang Galis Pamekasan. Hal ini dapat dijelaskan bahwa loyalitas nasabah akan meningkat apabila KSPPS BMT NU Jawa Timur Cabang Galis Pamekasan mampu memberikan kesan yang baik melalui pencitraan bukan hanya melalui kualitas pelayanan yang diberikan oleh KSPPS BMT NU Jawa Timur Cabang Galis Pamekasan. Pencitraan yang dilakukan oleh KSPPS BMT NU Jawa Timur Cabang Galis Pamekasan untuk mempertahankan pelanggannya, apabila KSPPS BMT NU Jawa Timur Cabang Galis Pamekasan dapat dipercaya, dimana KSPPS BMT NU Jawa Timur Cabang Galis Pamekasan tetap konsisten dalam menjaga kepercayaan nasabah dengan menjadi bank yang sehat dan selalu menjalankan praktik-praktik perbankan yang bersih. Hal ini sesuai dengan dimensi Citra Perusahaan yaitu kredibilitas. Citra yang positif mengandung arti kredibilitas perusahaan di mata publik adalah baik (kredibel). Kredibilitas mencakup dua hal yaitu kemampuan dan kepercayaan.¹⁰⁸

Penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Evi Okatviani Satriyanti dengan judul “Pengaruh Kualitas Layanan, Kepuasan Nasabah dan Citra perusahaan Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Muamalat di Surabaya”

¹⁰⁸ Rachmat Kriyantono, *Public Relation Writing*, hlm. 10.

menunjukkan bahwa variabel citra perusahaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah Bank Muamalat di Surabaya.

4. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepuasan Nasabah dan Citra Perusahaan Terhadap Loyalitas Nasabah di KSPPS BMT NU Jawa Timur Cabang Galis Pamekasan

Hasil uji F tersebut diperoleh nilai F_{hitung} sebesar 109,095 dengan tingkat signifikan sebesar 0,000 (lebih kecil dari signifikan 0,05), sedangkan nilai f_{tabel} sebesar 2,71, berarti nilai F_{hitung} $109,095 > F_{tabel}$ 2,71 dan tingkat signifikan $0,000 < 0,05$, sehingga keputusannya adalah variabel X (Kualitas Pelayanan, Kepuasan Nasabah dan Citra Perusahaan) secara simultan berpengaruh terhadap variabel Y (Loyalitas Nasabah) KSPPS BMT NU Jawa Timur Cabang Galis Pamekasan. Dapat diketahui juga bahwa hasil analisis koefisien determinasi terlihat bahwa besarnya R^2 adalah 0,779 atau 77,9%. Hal ini berarti sebesar 77,9% kemampuan model regresi pada penelitian ini dalam menerangkan variabel dependen. Artinya 77,9% variabel loyalitas nasabah dijelaskan oleh variasi variabel independen Kualitas Pelayanan, Kepuasan Nasabah dan Citra Perusahaan. Sedangkan sisanya ($100\% - 77,9\% = 22,1\%$) dipengaruhi oleh variabel-variabel lainnya yang tidak diteliti dalam analisis penelitian ini.

Pengaruh antara kualitas pelayanan, kepuasan nasabah dan citra perusahaan terhadap loyalitas nasabah kenyataannya pada setiap nasabah hasilnya adalah berbeda-beda penilaiannya, ada dari mereka yang merasa bahwa kualitas pelayanan dan citra perusahaan BMT NU Cabang Galis sudah baik sehingga dapat

memberikan kepuasan tersendiri kepada nasabah dan pada akhirnya nasabah menjadi loyal.

Dari hasil penelitian ini diharapkan bisa mendorong pimpinan lembaga keuangan dalam hal ini Kepala Cabang KSPPS BMT NU Jawa Timur Cabang Galis Pamekasan, untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan citra perusahaan. Hal ini sangat penting dilakukan mengingat persaingan antar lembaga keuangan yang semakin ketat. Dengan meningkatkan kualitas pelayanan, meningkatkan citra perusahaan, nasabah akan mendapat kepuasan dan pada akhirnya nasabah akan menjadi loyal. Sehingga visi misi KSPPS BMT NU Jawa Timur Cabang Galis Pamekasan dapat tercapai.

5. Variabel yang Paling Dominan Berpengaruh Terhadap Loyalitas Nasabah di KSPPS BMT NU Jawa Timur Cabang Galis Pamekasan

Untuk menentukan variabel independen yang dominan mempengaruhi perubahan variabel dependen dalam suatu model regresi linier, pertama yaitu menentukan signifikan atau tidak variabel tersebut. Kedua yaitu menggunakan hasil nilai koefisien variabel (β). Koefisien variabel (β) dapat bernilai negatif maupun positif. Dengan membandingkan masing-masing koefisien variabel (β) tersebut dapat dipilih koefisien variabel yang terbesar sebagai indikator variabel yang dominan.

Variabel yang paling dominan berpengaruh terhadap loyalitas nasabah di KSPPS BMT NU Jawa Timur Cabang Galis Pamekasan dilihat dari hasil taraf signifikan variabel Kualitas Pelayanan (X_1) yaitu $0,000 < 0,05$ dan nilai koefisien regresi variabel sebesar $-0,160$, taraf signifikan variabel Kepuasan Nasabah (X_2) yaitu

0,948 > 0,05 dan koefisien regresi variabel sebesar 0,009 serta taraf signifikan variabel Citra Perusahaan (X_3) yaitu $0,000 < 0,05$ dan koefisien regresi variabel sebesar 0,861. Dari hasil taraf signifikan dan nilai koefisien regresi variabel dapat disimpulkan bahwa variabel yang paling dominan berpengaruh terhadap loyalitas nasabah KSPPS BMT NU Jawa Timur Cabang Galis Pamekasan yaitu Citra Perusahaan (X_3) dengan taraf signifikan $0,000 < 0,05$ dan koefisien regresi variabel sebesar 0,861. Citra adalah persepsi publik tentang perusahaan menyangkut pelayanannya, kualitas produk, budaya perusahaan, perilaku perusahaan atau perilaku individu-individu dalam perusahaan dan lainnya.¹⁰⁹ Dengan melakukan penelitian citra, perusahaan dapat mengetahui secara pasti sikap publik terhadap organisasi maupun terhadap produk barang atau jasa yang dihasilkan oleh perusahaan yang bersangkutan. Dari penelitian citra ini, perusahaan juga dapat mengetahui apa-apa yang disukai dan tidak disukai publik tentang perusahaan, dengan demikian perusahaan dapat mengambil langkah-langkah yang tepat bagi kebijaksanaan perusahaan selanjutnya.¹¹⁰

¹⁰⁹ Rachmat Kriyantono, *Public Relations Writing: Teknik produksi Media Public Relations dan Publisitas Korporat*, hlm. 9.

¹¹⁰ Soleh Soemirat & Elvinaro Ardianto, *Dasar-Dasar Public Relation*, hlm. 114.