

BAB IV

DESKRIPSI DATA, PEMBUKTIAN HIPOTESIS DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Data

1. Profil BPRS Sarana Prima Mandiri Pamekasan

a. Sejarah BPRS Sarana Prima Mandiri Pamekasan

Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) adalah salah satu lembaga keuangan perbankan syariah yang pola operasionalnya mengikuti prinsip-prinsip syariah ataupun muamalah Islam. PT BPRS sarana prima mandiri secara resmi beroperasi pada tanggal 1 Juli 2008 berdasarkan keputusan Gubernur Bank Indonesia NO.10/41/KEP.GBI/2008 Jkt. 19 Juni 2008 yang diresmikan oleh ibu Hj.Siti Fajriyah selaku Deputy Gubernur Bank Indonesia. Awal mula peresmian tersebut memakai nama PT BPRS Sarana Pamekasan membangun dengan kantor pusat beralamat di Jl. KH.Agus Salim NO. 20 Pamekasan.

PT BPRS Sarana Pamekasan Membangun mulai berdiri pada tanggal 3 Maret 2008 berdasarkan akta notaris Ika Ismanijarti, SH di Sedati Sidoarjo NO. 6. Persetujuan Menteri hukum dan HAM RI No. AHU-21132, AH 01.01 Tahun 2008 didaftar sesuai UU No. 40 Tahun 2007 tentang Perseroan Terbatas, Lembaga Negara Tahun 2007 No. 106, Tambahan Lemabaga Negara No. 4756 tentang wajib daftar perusahaan dan UU No. 1 tahun 1995 tentang Perseroan Terbatas No. 13015200728 dan sudah mendapatkan izin operasional oleh Keputusan Gubernur Bank Indonesia No. 10/41 KEP.GBI.2008 Jakarta 19 Juni 2008 ditetapkan di Jakarta.

Seiring dengan dibukanya kantor Cabang Bangkalan pada tahun 2011, maka pada tahun 2012 nama baik mengalami perubahan menjadi PT BPRS Sarana Prima Mandiri. PT BPRS Sarana Prima Mandiri lebih dikenal dengan sebutan Bank Syariah SPM memiliki slogan bersyariah menuju berkah dengan tujuan agar produk-produk yang ada dalam lembaga tersebut bisa memberikan berkah sesuai syariah. Kehadiran Bank Pembiayaan Rakyat Syariah di wilayah Madura yang religious diharapkan mampu memenuhi kebutuhan masyarakat dalam bertransaksi sesuai syariah Islam.

Bank Syariah SPM Pamekasan memiliki 1 kantor cabang di Jl. Trunojoyo NO.56 Bangkalan dan 1 kantor kas di jalan raya Bandaran Pamekasan, yang mengajak kepada para muslimin dan muslimat untuk menabung dan berinvestasi di Bank Syariah SPM melalui produk Tabungan Wadhi'ah, Tabungan Mudharabah dan investasi berupa deposito Mudharabah. Dana tabungan dan investasi nasabah oleh pihak BPRS SPM siap disalurkan kepada ummat yang membutuhkan untuk kebutuhan konsumtif maupun produktif melalui produk pembiayaan prinsip murabahah dengan akad jual beli, prinsip mudharabah dan musyarakah dengan akad bagi hasil dan prinsip Ijarah dengan akad sewa.

Untuk memberikan pelayanan yang baik dan bisa dijangkau oleh nasabah-nasabah BPRS SPM, maka didirikanlah kantor kas BPRS SPM di daerah Larangan. Tujuannya adalah untuk mempermudah nasabah-nasabah di daerah tersebut untuk melakukan transaksi seperti halnya

transaksi yang ada di kantor pusat BPRS SPM Pamekasan tepatnya di Jl. Agus Salim 20 Pamekasan.

b. Visi dan Misi BPRS Sarana Prima Mandiri (SPM) Pamekasan

1) Visi

Menjadi Bank Syariah yang dekat dengan masyarakat dan terpercaya dalam usaha Syariah.

2) Misi

Memberikan pelayanan yang mudah, cepat dan terbaik kepada seluruh nasabah sesuai prinsip kehati-hatian serta senantiasa menjunjung tinggi prinsip-prinsip syariah.

c. Struktur Organisasi BPRS Sarana Prima Mandiri (SPM) Pamekasan

Gambar 4.1

Struktur Organisasi (Terlampir)

Berdasarkan struktur organisasi tersebut tugas masing-masing bagaian yang ada dapat dijelaskan sebagai berikut :

- 1) Rapat Umum Pemegang Saham (RUPS) merupakan organisasi tertinggi dan sangat berkuasa dan memperoleh segala macam keterangan yang diperlukan terkait kepentingan jalannya perseroan.
- 2) Dewan komisaris terdiri dari 2 (dua) orang atau lebih anggota komisaris dan seorang diangkat sebagai komisari utama RUPS untuk memberhentikan sewaktu-waktu. Komisaris melakukan pengawasan dan kebijakan direksi dalam menjalankan perseroan serta memberikan nasihat kepada direksi.

- 3) Direksi bertanggung jawab penuh atas kegiatan pengurusan perseroan (BPRS SPM Pamekasan) untuk kepentingan dan segala tindakan baik didalam maupun diluar pengadilan.
- 4) Dewan Pengawas Syariah (DPS) melakukan penilaian dan pengawasan atas produk yang ditawarkan dalam rangka menghimpun dan menyalurkan dari bank untuk masyarakat agar berjalan sesuai dengan syariah Islam yang dituangkan dalam bentuk keputusan atau fatwa.
- 5) Standar Pengawasan Intern (SPI) membuat laporan audit tahunan minimal 1 tahun sekali, mengaudit incidental yang darurat, mengawasi dari semua operasional dari marketing hingga direksi, memantau kebijakan direksi dan membuat *standar operating procedure*.
- 6) Kabag Marketing memimpin, megawasi dan bertanggung jawab atas terlaksananya kelancaran kerja dibagian pembiayaan dan pendanaan, memasarkan produk bank sesuai dengan syariah Islam kepada nasabah dengan layanan prima, sehingga memungkinkan untuk diperolehnya laba sesuai target dengan memperhatikan kelancaran dan keamanan aset bank, serta menciptakan produk baru yang sesuai dengan syariah Islam.
 - a) AO *Funding* bertugas memasarkan produk pendanaan dan mencari calon nasabah dengan melakukan pendekatan untuk memperoleh sumber dana.

- b) *AO Lending* bertugas memasarkan pembiayaan dan jasa bank, mencari calon nasabah dan memproses pengajuan pembiayaan dari calon nasabah yang meliputi pemeriksaan kelengkapan data dan survey lapangan.
 - c) *Appraisal* bertugas melaksanakan survey kelayakan, memasarkan baik produk pembiayaan dan jasa bank, mencari calon nasabah dan memproses pengajuan pembiayaan dari calon nasabah yang meliputi pemeriksaan kelengkapan data dan survey lapangan, serta menghitung dan selanjutnya menetapkan nilai transaksi jaminan dan bertanggung jawab atas laporannya.
 - d) Penaksiran Emas bertugas melayani nasabah yang memerlukan fasilitas dana pinjaman dengan cara menggadaikan emas dan menaksir plafon dan menentukan besar pembiayaan yang harus dikeluarkan.
 - e) Kolektor/Remedial bertugas menyelesaikan pengambilan pembiayaan yang bermasalah atau pembiayaan yang mengalami keterlambatan lebih dari tiga bulan dan mengatur penagihannya, serta melaporkan hasil penagihan yang telah dilakukan kepada direksi.
- 7) Kabag Operasional memimpin, mengawasi dan bertanggung jawab atas terlaksananya kelancaran kerja dibagian operasional, serta memberikan laporan rutin berkala atas pekerjaannya kepada direksi.

- 8) Customer Service bertugas melaksanakan berbagai pekerjaan yang berhubungan dan mendukung bidang administrasi umum dan pelayanan nasabah bank.
- 9) Teller bertugas membantu dan melayani nasabah dalam hal menerima setoran penarikan uang dan transaksi lainnya yang berhubungan dengan bank yang dilakukan dalam *counter teller*.
- 10) Accounting bertugas membukukan semua transaksi-transaksi usaha bank dengan dilampiri bukti pendukung yang sah dan berkewajiban membuat laporan secara rutin menyangkut laporan keuangan perusahaan baik untuk manajemen maupun pihak ketiga ataupun pemeriksaan BI.
- 11) Admin pembiayaan bertugas melakukan berbagai pekerjaan yang berhubungan dan mendukung segi administrasi pembiayaan.
- 12) Bagian umum melaksanakan pekerjaan yang berhubungan dan mendukung bidang umum dan memelihara gedung kantor, serta barang-barang inventaris milik bank.

d. Produk BPRS Sarana Prima Mandiri (SPM) Pamekasan

Produk yang ditawarkan oleh BPRS SPM Pamekasan adalah sebagai berikut :

- 1) *Funding* (Penghimpun Dana)
 - a) Tabungan Multiguna

Tabungan multiguna ini diperuntukkan untuk masyarakat umum yang mempercayakan penempatan simpanan dananya di

BPRS SPM Pamekasan dan dapat sewaktu-waktu untuk ditarik kembali sesuai dengan kebutuhan nasabah.

b) Tabungan Haji dan Umroh

Diperuntukkan bagi calon jemaah haji reguler dan umroh yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan Biaya Perjalanan Ibadah Haji (BPIH). Nasabah melakukan secara bertahap untuk meningkatkan saldo tabungannya sampai jumlah tertentu untuk biaya pelaksanaan ibadah haji dan umroh.

c) Tabungan Tarbiyah

Tabungan ini diperuntukkan bagi pelajar atau lembaga pendidikan yang pelayanannya atas transaksi penerimaan dan penarikan tabungan dilakukan oleh pihak sekolah.

d) Tabungan Qurban

Diperuntukkan bagi masyarakat yang ingin melaksanakan ibadah qurban melalui pemotongan hewan qurban pada saat idul adha dengan waktu yang sudah ditentukan.

e) Deposito

Deposito merupakan produk investasi berjangka dari Bank Syariah SPM bagi nasabah perorangan maupun perusahaan yang memberikan bagi hasil sebesar nisbah yang disepakati. Terdapat tiga macam deposito yang dapat digunakan yaitu deposito mudharabah berjangka 1 bulan, deposito mudharabah berjangka 3 bulan dan deposito mudharabah berjangka 12 bulan.

2) *Financing* (Pembiayaan Syariah)

a) Tabarok

Tabarok merupakan produk pembiayaan yang sasaran utamanya usaha kecil menengah. Adanya produk ini diharapkan agar nasabah tidak terlibat hutang dengan rentenir. Pembiayaan ini tidak memerlukan jaminan dan nisbah bagi hasil yang ditentukan sebesar 80% untuk nasabah dan 20% untuk bank.

b) Pembelian Kendaraan Bermotor

Pembiayaan ini adalah jual beli atau murabahah, adalah akad jual beli barang dengan menyatakan harga perolehan dan keuntungan (margin) yang disepakati oleh Bank dan nasabah.

c) Gadai Emas iB

Gadai emas iB hadir untuk memberikan solusi memperoleh dana tunai untuk memenuhi kebutuhan dana mendesak ataupun untuk keperluan modal usaha dengan proses cepat, mudah, aman, dan sesuai syariah.

d) Pembiayaan Modal Usaha Syariah

Pembiayaan modal usaha syariah merupakan pembiayaan untuk keperluan produktif seperti tambahan modal usaha dengan menggunakan akad musyarakah yang nisbah bagi hasilnya disepakati oleh nasabah dan bank dengan jangka waktu maksimal 5 tahun.

e) Pembiayaan Multijasa

Pembiayaan multijasa merupakan penyediaan dana dalam rangka pemindahan manfaat atas jasa dalam waktu tertentu

dengan pembayaran sewa (ujroh), seperti untuk biaya berobat, biaya pendidikan dan lain sebagainya.

f) *SPM Payment Point*

SPM Payment Point Online adalah suatu konsep transaksi pembayaran secara online realtime yang terintegrasi dengan pihak *biller provider* secara terpusat serta telah memenuhi standar prosedur transaksi yang ada saat ini. Layanan “Payment Point Online Bank” ini merupakan hasil kerjasama BPRS SPM dengan *biller provider* PT Nusa Satu Inti Artha.

1. Data Responden

Data responden merupakan gambaran terkait keadaan responden yang dapat dijadikan informasi tambahan untuk memahami hasil penelitian yang dilakukan.

Tabel 4.1

Rincian Penerima dan Pengembalian Kuesioner

Kuesioner yang disebar	100
Kuesioner yang tidak kembali	-
Kuesioner yang kembali	100
Kuesioner yang digugurkan	-
Kuesioner yang digunakan	100
Tingkat pengembalian	100%
Tingkat pengembalian yang digunakan	100%

Tabel di atas menunjukkan bahwa kuesioner yang layak dan dapat dianalisis lebih lanjut sebanyak 100 kuesioner dengan tingkat pengembalian sebesar 100%. Presentase pengembalian sangat baik, karena dari 100 kuesioner yang disebar data lengkap.

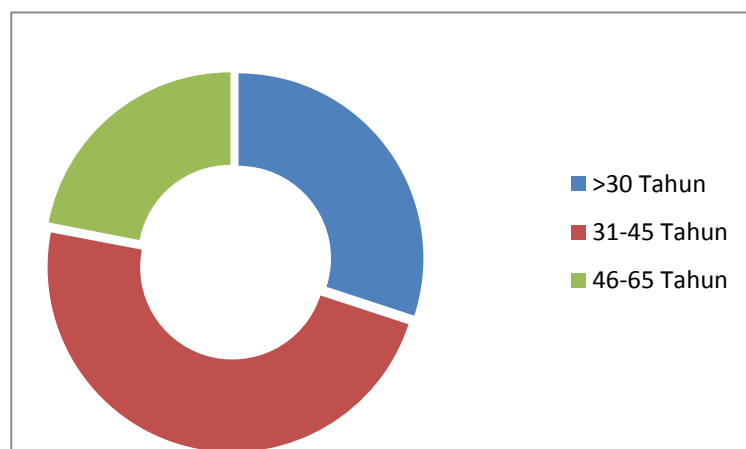
Adapun karakteristik responden pada penelitian meliputi:

a. Karakteristik berdasarkan usia

Karakteristik berdasarkan usia dalam penelitian ini peneliti mengelompokkan usia menjadi tiga kategori, yaitu >30 tahun, 31-45 tahun, dan 46-65 tahun. Kategori usia tersebut merupakan usia nasabah yang diambil sebagai responden pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

Gambar 4.2

Usia Responden



Sumber : Hasil pengisian kuesioner responden

Berdasarkan diagram usia diatas dapat diketahui bahwa nasabah yang dijadikan sebagai responden yaitu > 30 Tahun sebanyak 30 orang dengan persentase 30%, 31-45 Tahun sebanyak 48 orang dengan persentase 48% dan untuk nasabah yang berusia 46-65 Tahun sebanyak 22 orang dengan persentase 22%. Data ini menunjukkan bahwa responden

atau nasabah yang berpartisipasi dalam penelitian ini didominasi oleh nasabah yang berusia 31-45 Tahun.

b. Karakteristik berdasarkan jenis kelamin

Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat dibawah ini sebagai berikut:

Gambar 4.3

Jenis Kelamin Responden



Sumber : Hasil pengisian kuesioner responden

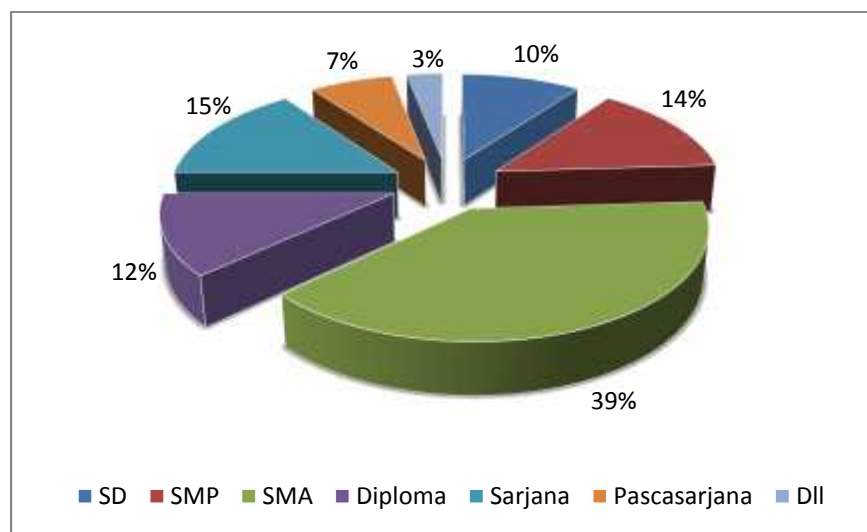
Diagram di atas menunjukkan bahwa karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin yaitu sebanyak 37 nasabah laki-laki dengan presentase (37%), dan sebanyak 63 nasabah wanita dengan presentase (63%) yang menjadi responden dalam penelitian ini. Hasil ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden (nasabah) Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) Sarana Prima Mandiri Pamekasan dalam penelitian ini adalah wanita.

c. Karakteristik berdasarkan pendidikan terakhir

Karakteristik berdasarkan pendidikan terakhir responden peneliti mengelompokkan menjadi enam kategori yang terdiri dari SD, SMP, SMA, Diploma, Sarjana, Pascasarjana, dll. Kategori tersebut yang diambil untuk dijadikan responden dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Gambar 4.4

Pendidikan Terakhir



Sumber : Hasil pengisian kuesioner responden

Berdasarkan keterangan pada gambar 4.4 tersebut, dapat diketahui bahwa pendidikan terakhir responden nasabah BPRS SPM Pamekasan yang diambil sebagai responden yaitu SD berjumlah 10 orang dengan persentase 10%, SMP berjumlah 14 orang dengan persentase 14%, SMA berjumlah 39 orang dengan persentase 39%, Diploma 12 orang dengan persentase 12%, Sarjana 15 orang dengan persentase 15%, sedangkan responden dengan pendidikan terakhir pascasarjana 7 orang dengan persentase 7% dan pendidikan terakhir lain-lain (tidak sekolah) berjumlah 3 dengan persentase 3%.

d. Karakteristik Berdasarkan Tempat Tinggal Responden.

Gambar 4.5

Domisili Responden



Sumber : Hasil pengisian kuesioner responden

Karakteristik berdasarkan domisili responden, peneliti mengelompokkan data responden 100% berdomisili di daerah kabupaten Pamekasan sesuai dengan data yang diperoleh. Peneliti tidak dapat menjelaskan alamat dengan detail karena alamat merupakan rahasia nasabah.

2. Respon Nasabah terkait Kualitas Pelayanan *Customer Service* terhadap Loyalitas Nasabah di BPRS Sarana Prima Mandiri Pamekasan.

Tanggapan nasabah jika dilihat ketika peneliti melakukan penelitian mengenai Kualitas Pelayanan *Customer Service* terhadap loyalitas nasabah di BPRS Sarana Prima Mandiri Pamekasan meliputi variabel independen yang terdiri dari Kualitas Pelayanan *Customer Service* (X) dan variabel dependent yaitu Loyalitas Nasabah (Y).

Instrument yang digunakan dalam penelitian ini adalah penggunaan skala likert yang terdiri dari 10 butir pernyataan untuk variabel X mengenai

Kualitas Pelayanan *Customer Service* (X) dan 8 butir pernyataan untuk variabel Y yaitu Loyalitas Nasabah, sehingga jumlah keseluruhan adalah 18 butir pernyataan.

a. Kualitas Pelayanan *Customer Service* (X)

Sikap responden terkait kualitas pelayanan *Customer Service* dijelaskan oleh item pernyataan sebagai berikut :

Tabel 4.2

Tanggapan Responden terkait Kualitas Pelayanan *Customer Service* (X)

ITEM NO	SS		S		N		TS		STS		TOTAL
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
1	54	54%	33	33%	13	13%	-	-	-	-	100
2	46	46%	41	41%	12	12%	1	1%	-	-	100
3	47	47%	41	41%	12	12%	-	-	-	-	100
4	39	39%	45	45%	12	12%	4	4%	-	-	100
5	55	55%	30	30%	15	15%	-	-	-	-	100
6	48	48%	40	40%	11	11%	1	1%	-	-	100
7	43	43%	43	43%	12	12%	2	2%	-	-	100
8	45	45%	43	43%	8	8%	4	4%	-	-	100
9	42	42%	49	49%	7	7%	2	2%	-	-	100
10	48	48%	43	43%	7	7%	2	2%	-	-	100
JUMLAH	467		408		109		16				1000

Sumber : Hasil responden menjawab pernyataan kuesioner

Berdasarkan tabel 4.2 menunjukkan responden memberikan tanggapan pada item Kualitas Produk (X) pada item nomor 1 dan 2

terkait keandalan (*Reliability*) untuk item nomor 1 responden yang menjawab sangat setuju (SS) sebanyak 54 responden, setuju (S) 33 responden, netral (N) 15 responden, tidak setuju (TS) 1 responden dan tidak terdapat responden yang menjawab sangat tidak setuju (STS). Sedangkan untuk item nomor 2 responden yang menjawab sangat setuju (SS) sebanyak 46 responden, setuju (S) 41 responden, netral (N) 12 responden, tidak setuju (TS) 1 responden dan tidak terdapat responden yang menjawab sangat tidak setuju (STS).

Item nomor 3 dan 4 terkait responsif (*responsiveness*) item nomor 3 responden yang menjawab sangat setuju (SS) sebanyak 47 responden, setuju (S) 41 responden, netral (N) 12 responden tidak terdapat responden yang menjawab tidak setuju (TS) dan sangat tidak setuju (STS). Sedangkan untuk item nomor 4 responden yang menjawab sangat setuju (SS) sebanyak 39 responden, setuju (S) 45 responden, netral (N) 12 responden, tidak setuju (TS) 4 responden dan tidak terdapat responden yang menjawab sangat tidak setuju (STS).

Pada item nomor 5 dan 6 terkait jaminan (*assurance*) pada item nomor 5 responden yang menjawab sangat setuju (SS) sebanyak 55 responden, setuju (S) 30 responden, netral (N) 15 responden, dan tidak terdapat responden yang menjawab tidak setuju (TS) dan sangat tidak setuju (STS). Pada item nomor 6 responden yang menjawab sangat setuju (SS) sebanyak 48 responden, setuju (S) 40 responden, netral (N) 11 responden, tidak setuju (TS) 1 responden serta tidak terdapat responden yang menjawab sangat tidak setuju (STS).

Pada item nomor 7 dan 8 terkait empati pada item nomor 7 responden yang menjawab sangat setuju (SS) sebanyak 43 responden, setuju (S) 43 responden, netral (N) 12 responden, tidak setuju (TS) 2 responden serta tidak terdapat responden yang menjawab sangat tidak setuju (STS). Pada item nomor 8 responden yang menjawab sangat setuju (SS) sebanyak 45 responden, setuju (S) 43 responden, netral (N) 8 responden, tidak setuju (TS) 4 responden serta tidak terdapat responden yang menjawab sangat tidak setuju (STS).

Pada item nomor 9 dan 10 terkait berwujud (*tangible*) pada item nomor 9 responden yang menjawab sangat setuju (SS) sebanyak 42 responden, setuju (S) 49 responden, netral (N) 7 responden, tidak setuju (TS) 2 responden serta tidak terdapat responden yang menjawab sangat tidak setuju (STS). Pada item nomor 10 responden yang menjawab sangat setuju (SS) sebanyak 48 responden, setuju (S) 43 responden, netral (N) 7 responden, tidak setuju (TS) 2 responden serta tidak terdapat responden yang menjawab sangat tidak setuju (STS). Maka total keseluruhan responden yang menjawab sangat setuju (SS) sebanyak 467 responden, setuju (S) 408 responden. Netral (N) 109 responden, tidak setuju (TS) 16 responden.

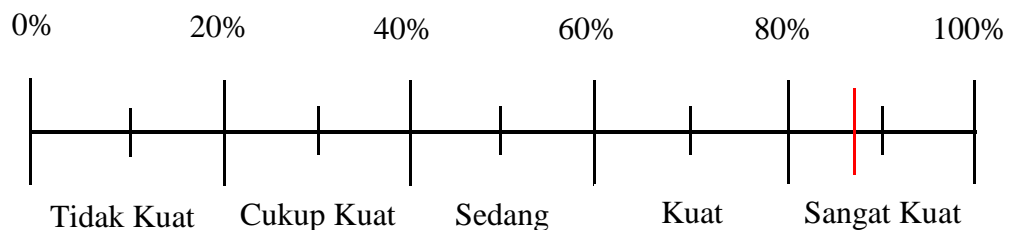
$$\begin{aligned}
 \text{Skor} &= \frac{((\sum \text{SS} \times 5) + (\sum \text{S} \times 4) + (\sum \text{N} \times 3) + (\sum \text{TS} \times 2) + (\sum \text{STS} \times 1))}{(n \times 5 \times 10)} \\
 &= \frac{((467 \times 5) + (408 \times 4) + (109 \times 3) + (16 \times 2) + (0 \times 1))}{(100 \times 5 \times 10)} \\
 &= \frac{2335 + 1632 + 327 + 32 + 0}{5000}
 \end{aligned}$$

$$= \frac{4326}{5000}$$

$$= 0,87 \times 100\%$$

$$= 87\%$$

Jumlah skor kriterium (bila setiap butir menjawab skor tertinggi) = $100 \times 5 \times 10$. Skor tertinggi tiap butir = 5, jumlah pertanyaan = 10, jumlah responden = 100, dan jumlah skor pengumpulan data 4326, berarti Kualitas Pelayanan *Customer Service* berdasarkan Loyalitas Nasabah menurut persepsi 100 responden di BPRS SPM Pamekasan yaitu $4326 : 5000 = 0,87$ atau 87% secara kontinum dapat dibuat kategori sebagai berikut :



Data tersebut menunjukkan nilai 4326 (87%) yang termasuk dalam kategori sangat kuat. Hal ini sesuai dengan tanggapan responden ketika mengisi kuesioner bahwa dalam menangani keluhan nasabah *customer service* mampu dengan cepat mengatasi serta memberikan pelayanan yang sangat ramah. Selain itu juga nasabah merasa dipermudah dalam melakukan transaksi ataupun pembiayaan karena *customer service* sangat tanggap dan memberikan pelayanan yang sangat

cepat sehingga kebutuhan nasabah segera diproses dan permasalahan nasabah cepat teratasi

b. Loyalitas Nasabah (Y)

Sikap responden terkait variabel loyalitas nasabah (Y) dijelaskan oleh item pernyataan sebagai berikut:

Tabel 4.3
Tanggapan Responden terkait Variabel Loyalitas Nasabah (Y)

ITEM NO	SS		S		N		TS		STS		TOTAL
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
1	48	48%	43	43%	7	7%	2	2%	-	-	100
2	46	46%	46	46%	8	8%	-	-	-	-	100
3	42	42%	49	49%	7	7%	2	2%	-	-	100
4	57	57%	28	28%	13	13%	2	2%	-	-	100
5	41	41%	41	41%	18	18%	-	-	-	-	100
6	54	54%	30	30%	16	16%	-	-	-	-	100
7	54	54%	33	33%	13	13%	-	-	-	-	100
8	46	46%	41	41%	12	12%	1	1%	-	-	100
JUMLAH	388		311		94		7				800

Sumber : Hasil responden menjawab pernyataan kuesioner

Berdasarkan tabel 4.3 menunjukkan responden memberikan tanggapan pada item Loyalitas Nasabah (Y) pada item nomor 1 dan 2 terkait kebiasaan transaksi untuk item nomor 1 responden yang menjawab sangat setuju (SS) sebanyak 48 responden, setuju (S) 43

responden, netral (N) 7 responden, tidak setuju (TS) 2 responden dan tidak terdapat responden yang menjawab sangat tidak setuju (STS). Sedangkan untuk item nomor 2 responden yang menjawab sangat setuju (SS) sebanyak 46 responden, setuju (S) 46 responden, netral (N) 8 responden dan tidak terdapat responden yang menjawab tidak setuju (TS) sangat tidak setuju (STS).

Item nomor 3 dan 4 terkait pembelian ulang item nomor 3 responden yang menjawab sangat setuju (SS) sebanyak 46 responden, setuju (S) 46 responden, netral (N) 7 responden, tidak setuju (TS) 2 dan tidak terdapat responden yang menjawab sangat tidak setuju (STS). Sedangkan untuk item nomor 4 responden yang menjawab sangat setuju (SS) sebanyak 57 responden, setuju (S) 28 responden, netral (N) 13 responden, tidak setuju (TS) 2 dan tidak terdapat responden yang menjawab sangat tidak setuju (STS).

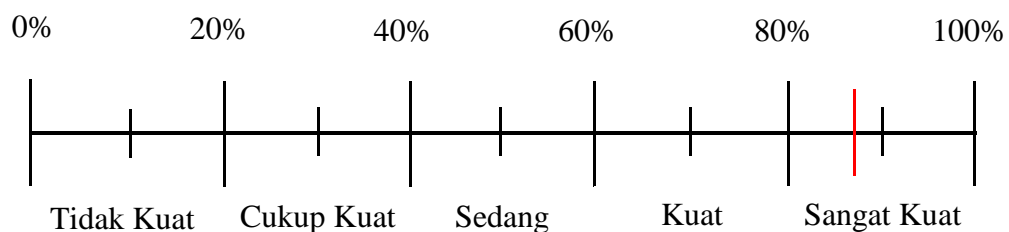
Pada item nomor 5 dan 6 terkait rekomendasi pada item nomor 5 responden yang menjawab sangat setuju (SS) sebanyak 41 responden, setuju (S) 41 responden, netral (N) 18 responden, dan tidak terdapat responden yang menjawab tidak setuju (TS) dan sangat tidak setuju (STS). Pada item nomor 6 responden yang menjawab sangat setuju (SS) sebanyak 54 responden, setuju (S) 38 responden, netral (N) 16 responden, dan tidak terdapat responden yang menjawab tidak setuju (TS) dan sangat tidak setuju (STS).

Pada item nomor 7 dan 8 terkait komitmen pada item nomor 7 responden yang menjawab sangat setuju (SS) sebanyak 46 responden,

setuju (S) 41 responden, netral (N) 12 responden, dan tidak terdapat responden yang menjawab tidak setuju (TS) dan sangat tidak setuju (STS). Pada item nomor 8 responden yang menjawab sangat setuju (SS) sebanyak 46 responden, setuju (S) 41 responden, netral (N) 12 responden, tidak setuju (TS) 1 responden serta tidak terdapat responden yang menjawab sangat tidak setuju (STS). Maka total keseluruhan responden yang menjawab sangat setuju (SS) sebanyak 388 responden, setuju (S) 311 responden. Netral (N) 94 responden, tidak setuju (TS) 7 responden.

$$\begin{aligned}
 \text{Skor} &= \frac{((\sum \text{SS} \times 5) + (\sum \text{S} \times 4) + (\sum \text{N} \times 3) + (\sum \text{TS} \times 2) + (\sum \text{STS} \times 1))}{(n \times 5 \times 8)} \\
 &= \frac{((388 \times 5) + (311 \times 4) + (94 \times 3) + (7 \times 2) + (0 \times 1))}{(100 \times 5 \times 8)} \\
 &= \frac{1940 + 1244 + 282 + 14 + 0}{4000} \\
 &= \frac{3480}{4000} \\
 &= 0,87 \times 100\% \\
 &= 87\%
 \end{aligned}$$

Data tersebut menunjukkan bahwa responden yang telah menjawab pada item pernyataan loyalitas nasabah menunjukkan angka 87% yang termasuk dalam kategori sangat kuat



3. Deskripsi Data

a. Uji Kualitas Data

Tahap ini merupakan lanjutan dari instrument penelitian, dimana data yang dihasilkan di instrumen penelitian dapat dievaluasi melalui uji validitas dan reliabilitas. Tujuan adanya uji tersebut agar mengetahui apakah setiap item pernyataan yang digunakan dalam penelitian layak atau tidak dipakai. Penelitian ini menggunakan analisis *SPSS (Statistical Package for The Social Science)* versi 20, yang dapat dipaparkan sebagai berikut:

1) Uji Validitas

Uji validitas dapat dibuktikan dengan hasil penghitungan menggunakan analisis *SPSS (Statistical Package for The Social Science)* versi 20 dengan membandingkan nilai r_{hitung} dengan r_{tabel} untuk *degree of freedom* (df) = $n - 2$, n merupakan jumlah sampel dan α ($= 5\%$). Jika r_{hitung} lebih besar dari pada r_{tabel} dan nilai r positif, maka setiap pernyataan dikatakan valid begitupun sebaliknya. Penelitian ini memiliki besar $df = 100 - 2$ yaitu 98 dan α ($= 5\%$) hasilnya diperoleh r_{tabel} 0,1654 aka untuk menentukan data dapat dikatakan valid atau tidak dengan membandingkan r_{hitung} yang terdapat pada tabel penghitungan uji validitas menggunakan SPSS dengan hasil r_{tabel} .

Tabel 4.4

Hasil Uji Validitas

Item	Koefisien Korelasi	r_{tabel}	Validitas
Kualitas Pelayanan <i>Customer Service</i> (X)			
X.1	0,544	0,1654	Valid
X.2	0,712	0,1654	Valid
X.3	0,506	0,1654	Valid
X.4	0,672	0,1654	Valid
X.5	0,559	0,1654	Valid
X.6	0,704	0,1654	Valid
X.7	0,316	0,1654	Valid
X.8	0,692	0,1654	Valid
X.9	0,66	0,1654	Valid
X.10	0,751	0,1654	Valid
Loyalitas Nasabah (Y)			
Y.1	0,689	0,1654	Valid
Y.2	0,389	0,1654	Valid
Y.3	0,646	0,1654	Valid
Y.4	0,583	0,1654	Valid
Y.5	0,569	0,1654	Valid
Y.6	0,657	0,1654	Valid
Y.7	0,591	0,1654	Valid
Y.8	0,644	0,1654	Valid

Sumber : Data Primer, penghitungan SPSS 20

Berdasarkan tabel tersebut menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan *customer service* (X) dan variabel loyalitas nasabah (Y) pada setiap butir pernyataan yang ada menunjukkan nilai koefisien korelasi yang lebih besar dari nilai r tabel sebesar 0,1654. Sehingga dapat disimpulkan bahwa keseluruhan item dapat dinyatakan layak untuk dipakai dalam penelitian.

2) Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dalam penelitian dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui konsistensi jawaban responden pada kuesioner yang diberikan. Cara untuk mengetahui data dapat dikatakan reliabel atau tidak yaitu dengan melihat nilai *cronbach's alpha* () suatu variabel $0,60$ dan begitupun sebaliknya apabila nilai *cronbach's alpha* () suatu variabel $< 0,60$ maka data dapat dikatakan tidak reliabel.

Tabel 4.5

Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Nilai	Keterangan
	Cronbach Alpha	
Kualitas Pelayanan <i>Customer Service</i> (X)	0,813 > 0,60	Reliabel
Loyalitas Nasabah (Y)	0,743 > 0,60	Reliabel

Sumber : Data Primer, penghitungan SPSS 20

Dari data tersebut dapat disimpulkan bahwa seluruh variabel dapat dikatakan reliabel karena nilai *cronbach's alpha* () $> 0,60$.

2. Pembuktian Hipotesis

1) Uji Asumsi Klasik

a) Uji Autokorelasi

Uji utokeralasi dilakukan untuk mengetahui apakah terdapat korelasi atau tidak antara kesalahan pengganggu pada period t dengan periode sebelumnya $(t-1)$. Pada uji autokorelasi ini menggunakan metode *Durbin Waston* (DW), dalam penelitian ini diperoleh uji autokorelasi sebagai berikut :

Tabel 4.6

Uji Autokorelasi

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.922 ^a	.850	.848	1.339	1.896

a. Predictors: (Constant), TOTAL_X

b. Dependent Variable: TOTAL_Y

Sumber : Data Primer, penghitungan SPSS 20

Berdasarkan tabel 4.6 nilai output SPSS *Durbin Watson* menunjukkan nilai sebesar 1.896, yang akan dibandingkan dengan nilai r_{tabel} menggunakan derakat 5% dengan jumlah sampel 100 dan variable bebas sebanyak 1. Nilai DW = 1.896 menunjukkan berada diantara $dU = 1.6994$ dan nilai $4-dU = 2.3006$ maka $(dU < DW < 4-dU)$, sehingga regresi yang diajukan tidak terjadi autokorelasi.

b) Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas dilakukan untuk menguji apakah model regresi yang digunakan terjadi ketidaknyamanan varian dari residual satu pengamatan ke pengamatan lainnya. Metode yang digunakan dalam membuktikan terjadi heteroskedastisitas atau tidak peneliti menggunakan metode *glejser*. Model regresi yang baik adalah homokedastisitas atau tidak terjadi heteroskedastisitas. Hal tersebut dapat dideteksi menggunakan uji grafik *scatterplott* antara SRESID dan ZPRED sumbu Y yang telah diprediksi dan sumbu X yaitu residual.

Tabel 4.7

Hasil Uji Heteroskedastisitas

Coefficients^a

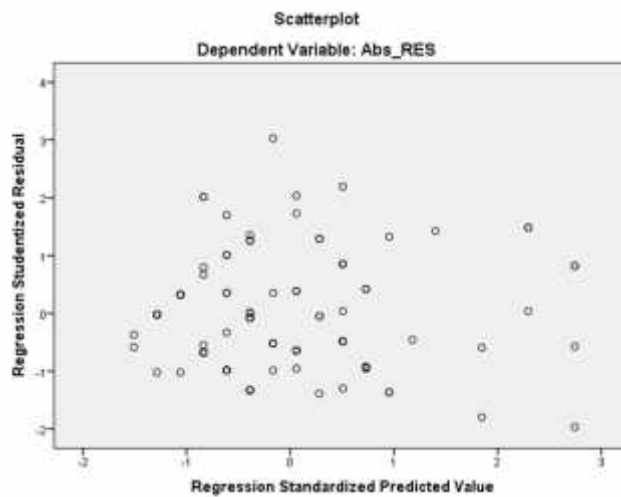
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	2.603	.734		3.547	.001		
TOTAL_X	-.035	.017	-.205	-2.078	.040	1.000	1.000

a. Dependent Variable: Abs_RES

Sumber : Data Primer, penghitungan SPSS 20

Gambar 4.6

Uji Heteroskedastisitas



Berdasarkan gambar 4.6 diatas hasil output SPSS 20, grafik *scatterplot* memoerlihatkan bahwa titik-titik pada grafik tidak bisa membentuk pola dengan jelas, dimana titik-titik menyebar diatas dan dibawah sumbu Y pada angka 0. Sehingga grafik tersebut tidak bisa

dibaca dengan jelas. Hal ini memperlihatkan bahwa hasil penelitian ini tidak terjadi heteroskedastisitas.

c) Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk menguji apakah dalam model regresi variable bebas dan terikat yang keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak, hasil penelitian ini dapat dibuktikan dengan menggunakan grafik normal *probability plot* dan *One-Sample Kolmogorov-smirnov* yang merupakan metode *kolmogrov smirnov*.

Hasil uji normalitas dengan menggunakan *One-Sample Kolmogorov Smirnov* dan grafik normal *probability plot* yaitu :

Tabel 4.8

Hasil Uji Normalitas

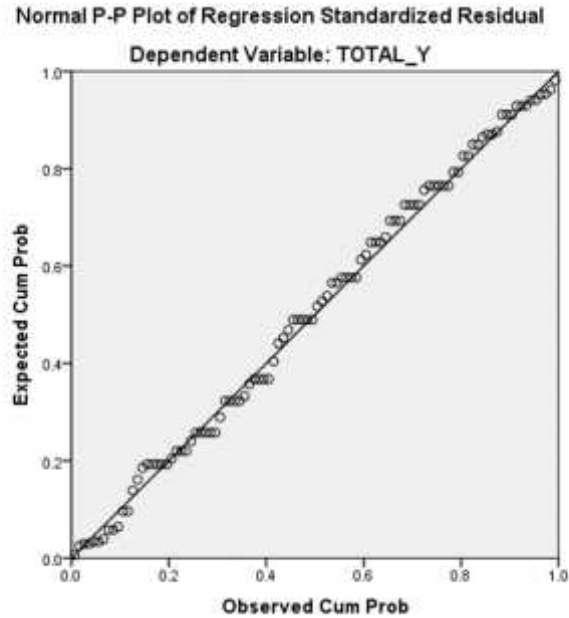
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	0E-7
	Std. Deviation	1.33182234
	Absolute	.047
Most Extreme Differences	Positive	.043
	Negative	-.047
Kolmogorov-Smirnov Z		.467
Asymp. Sig. (2-tailed)		.981

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Gambar 4.7

Hasil Uji Normalitas Menggunakan Grafik Normal P.P Plot



Sumber : Data Primer, penghitungan SPSS 20

Pada table 4.8 menunjukkan bahwa hasil uji normalitas menggunakan metodo *One- Sample Kolmogrov Smirnov* sebesar 0,981 hal tersebut menunjukkan bahwa hasil lebih besar dari 0,5 Sedangkan pada gambar 4.7 menunjukkan bahwa grafik tersebut titik-titik yang tersebar menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal, sehingga dapat disimpulkan bahwa model regresi memenuhi asumsi normalitas.

2) Analisis Regresi Linier Sederhana

Pembuktian hipotesis dilakukan dengan cara melakukan analisis regresi linier sederhana, jenis analisis ini digunakan untuk mengetahui peran variabel bebas yang akan mempengaruhi variabel terikat. Adapun hasil penghitungan yang dilakukan menggunakan program SPSS versi 20 adalah sebagai berikut:

TABEL 4.9

Hasil Regresi Linier Sederhana

Coefficients ^a					
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	Sig.
		B	Std. Error	Beta	
1	(Constant)	4.121	1.309		.002
	TOTAL_X	.709	.030	.922	.000

a. Dependent Variable: TOTAL_Y

Sumber : Data Primer, penghitungan SPSS 20

Berdasarkan data tersebut diperoleh koefisien variabel kualitas pelayanan *customer service* (X) = 0,709 serta konstanta sebesar 4,121 sehingga model persamaan regresi yang diperoleh paada penelitan ini adalah sebagai berikut :

$$Y = 4,121 + 0,709X$$

dapat dijelaskan bahwadari nilai tersebut bahwa :

- a. Konstanta sebesar 4,121 menyatakan bahwa kualitas pelayanan *customer service* tidak dipertimbangkan maka (bernilai 0), loyalitas nasabah BPRS Sarana Prima Mandiri Pamekasan adalah sebesar 4,121.
- b. Pada persamaan tersebut, nilai koefisien regresi untuk variabel kualitas pelayanan *customer service* adalah positif. Sifat pengaruh yang positif menunjukkan bahwa apabila terjadi peningkatan pada variabel independen maka loyalitas nasabah BPRS Sarana Prima Mandiri Pamekasan

c. Nilai koefisien variabel kualitas pelayanan *customer service* sebesar 0,709 berarti bahwa jika terjadi peningkatan sebesar 1% pada variabel tersebut, maka loyalitas nasabah BPRS Sarana Prima Mandiri Pamekasan akan meningkat sebesar 0,709 atau 70% dengan asumsi variabel yang lain dianggap tetap.

3) Uji t

a. H_0 : Tidak terdapat pengaruh yang signifikan kualitas pelayanan *customer service* terhadap loyalitas nasabah

b. H_1 : Ada pengaruh kualitas pelayanan *Customer Service* terhadap loyalitas nasabah.

Rumus mencari $t_{tabel} = (/2; n-k-1)$ dengan tingkat kesalahan yang dipakai = 5% dengan derajat kebebasan (df) = (/2; n-k-1), dimana n adalah jumlah sampel sebanyak 100 dan k adalah jumlah variabel independen yakni sebanyak 1 variabel. Maka $df = (0,05/2 ; 100-1-1) = (0,025 ; 98)$ pada taraf signifikan 5%, dari penghitungan tersebut maka diperoleh t_{tabel} sebesar = 0,1966 dengan pengambilan keputusan sebagai berikut :

1. H_0 diterima jika, $t_{tabel} > t_{hitung} > t_{tabel}$

2. H_a diterima jika, $t_{hitung} > t_{tabel}$

Tabel 4.10

Hasil Uji-t

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		

1	(Constant)	4.121	1.309		3.148	.002
	TOTAL_X	.709	.030	.922	23.558	.000

a. Dependent Variable: TOTAL_Y

Berdasarkan hasil pengujian pada tabel 4.7 melalui penghitungan SPSS dapat dilihat bahwa nilai t_{hitung} adalah 23,558 sedangkan t_{tabel} 0,1966 yang lebih kecil dibandingkan t_{hitung} . Artinya kualitas pelayanan *customer service* berpengaruh positif terhadap loyalitas nasabah dengan kata lain H_a diterima. Sedangkan konstanta sebesar 4,121 artinya jika kualitas pelayanan *customer service* (X) nilainya adalah 0 (nol) maka keputusan nasabah (Y) artinya positif sebesar 4,121.

4) Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi digunakan dengan tujuan melihat seberapa besar pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat dengan melihat *Adjusted R Square*.

Tabel 4.11

Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.922 ^a	.850	.848	1.339

a. Predictors: (Constant), TOTAL_X

b. Dependent Variable: TOTAL_Y

Sumber : Data Primer, penghitungan SPSS 20

Hasil analisis data pada tabel 4.8 diatas dapat diketahui bahwa besarnya *R square* adalah 0,850 atau 85% yang berarti bahwa variabel independen (kualitas pelayanan *customer service*) mampu menjelaskan

variabel dependen (loyalitas nasabah) sebesar 85% sedangkan sisanya (100% - 85% = 15%) yang dipengaruhi oleh variabel-variabel lain yang tidak dijelaskan dalam penelitian ini.

3. PEMBAHASAN

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan *Customer Service* terhadap loyalitas nasabah. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 100 responden yang merupakan nasabah BPRS Sarana Prima Mandiri (SPM) Pamekasan. Pengujian ini menggunakan analisis regresi linier sederhana dengan menggunakan bantuan dengan menggunakan bantuan SPSS 20 berdasarkan hasil penelitian yang telah diuraikan sebelumnya maka pembahasan sebagai berikut:

1. Pengaruh kualitas Pelayanan Customer Service terhadap loyalitas nasabah pada BPRS Sarana Prima Mandiri (SPM) Pamekasan

Pembahasan ini akan menjawab dari rumusan masalah yang pertama yaitu "Apakah kualitas pelayanan *customer service* berpengaruh terhadap loyalitas nasabah BPRS Sarana Prima Mandiri (SPM) Pamekasan", maka dapat dijelaskan sebagai berikut :

Untuk mengetahui apakah variabel X (Kualitas Pelayanan *Customer service*) berpengaruh terhadap variabel Y (Loyalitas Nasabah) dapat dilihat dari nilai koefisien variabel X pada regresi linier sederhana yang diketahui sebesar 0,87 berarti jika terjadi peningkatan sebesar 1% pada variabel tersebut, maka loyalitas nasabah BPRS Sarana Prima Mandiri (SPM) Pamekasan akan meningkat 0,87 atau 87%. Selanjutnya hal yang harus dilakukan untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan *customer service*

berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah BPRS Sarana Prima Mandiri (SPM) Pamekasan dapat dilihat dari hasil uji-t.

Uji-t yang dilakukan diketahui bahwa nilai signifikan dari variabel X (kualitas pelayanan *customer service*) adalah $0,000 < 0,005$, hal ini menunjukkan bahwa loyalitas nasabah BPRS Sarana Prima Mandiri (SPM) Pamekasan dipengaruhi oleh kualitas pelayanan *customer service*.

Hal ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan bahwa pelayanan *customer service* di BPRS Sarana Prima Mandiri (SPM) Pamekasan dapat melayani kebutuhan serta keinginan nasabah dengan baik. *Customer service* dapat memberikan solusi terhadap keluhan nasabah. Pelayanan *customer service* ini dilakukan apabila nasabah datang langsung ke BPRS Sarana Prima Mandiri Pamekasan. Namun setelah nasabah melakukan komunikasi terhadap *customer service* apabila nasabah ingin melakukan transaksi *customer service* akan membantu untuk menghubungkan dengan karyawan yang bertugas agar bisa melayani keluhan nasabah seperti menjemput tabungan, setor serta pembayaran pembiayaan.

1. Seberapa Besar Pengaruh Kualitas Pelayanan *Customer Service* Terhadap Loyalitas Nasabah Pada BPRS Sarana Prima Mandiri Pamekasan

Pembahasan ini menjawab dan menjelaskan tentang rumusan masalah yang kedua, dimana untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan *customer service* terhadap loyalitas nasabah di BPRS Sarana Prima Mandiri Pamekasan. Dari hasil nilai koefisien determinasi (R^2), dimana pada tabel penelitian terlihat pada bagian R Square yaitu 0.850 atau

85%. Hal ini menunjukkan bahwa kontribusi variabel independen (kualitas pelayanan *customer service*) terhadap variabel dependen (loyalitas nasabah) BPRS Sarana Prima Mandiri Pamekasan cukup besar dengan sisa persentase 15% yang kemungkinan dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dijelaskan dalam penelitian ini.

Kualitas pelayanan *customer service* sebesar 85% dapat dikatakan cukup baik, dengan demikian BPRS Sarana Prima Mandiri selalu menjaga kualitas pelayanan yang ada karena dengan adanya pelayanan *customer service* yang baik akan membuat nasabah merasa diperhatikan dan mendapatkan solusi terhadap apa yang menjadi permasalahan sehingga menciptakan loyalitas terhadap BPRS Sarana Prima Mandiri, karena secara tidak langsung yang dihadapi nasabah ketika berkunjung adalah bagian *frontliner* yang meliputi *customer service*.

Pembahasan tersebut terdapat beberapa point yaitu dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan *customer service* berpengaruh penting terhadap loyalitas nasabah BPRS Sarana Prima Mandiri Pamekasan.