

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

1. Gambaran Umum Objek Penelitian

a. Profil PT BPR Syariah Artha Mas Abadi

PT. BPR Syariah Artha Mas Abadi merupakan salah satu unit usaha dari Pesantren Maslakul Huda yang didirikan oleh Alm. KH. MA Sahal Mahfudh. Dalam hal ini, sistem keuangan syariah di lingkungan Pesantren Maslakul Huda dirintis melalui Unit Simpan Pinjam Syariah (USPS) Koperasi Eka Serba Abadi sejak Februari 2002.¹

Di tanggal 28 Juni 2006, nama Unit Simpan Pinjam Syariah (USPS) berubah menjadi PT BPR Syariah Artha Mas Abadi yang sampai saat ini berdiri dan telah mendapatkan ijin operasional dari Bank Indonesia serta dibawah pengawasan Otoritas Jasa Keuangan (OJK).

Persetujuan prinsip pendirian PT. BPR Syariah Artha Mas Abadi ini dapat dilihat melalui Surat Keputusan Direktorat Perbankan Syariah Bank Indonesia Nomor 7/1776/DPbS pada tanggal 14 November 2005. Sedangkan terkait dengan perihal pemberian izin usaha PT. BPR Syariah Mas Abadi dapat dilihat pada Surat Keputusan Gubernur Bank Indonesia Nomor 8/46/KEP.GBI/2006 di tanggal 1 Juni 2006 dan membuka diri melayani masyarakat luas sejak tanggal 28 Juni 2006.

Dalam hal ini, letak geografis PT. BPR Syariah Artha Mas Abadi yaitu di Jl. Raya Pati – Tayu Km. 19 Waturoyo Margoyoso Pati. Ada beberapa jaringan kantor dari PT. BPR Syariah Artha Mas Abadi, diantaranya:²

¹ Muhtarul Jamil, Wawancara oleh Penulis, 9 Agustus 2021, Pukul 11.00 WIB, Wawancara Informan, Transkrip.

² PT BPRS ARTHA MAS ABADI-Ramah Amanah Berkah, diakses pada 11 Agustus 2021 pukul 14.00 WIB, <https://bprsama.wordpress.com/>

- 1) Kantor Pusat, yaitu terletak di Jl. Raya Pati – Tayu Km. 19 Waturoyo Margoyoso Pati.
- 2) Kantor Kas Winong, yaitu terletak di Jl. Raya Winong – Pucakwangi Km. 01 Pekalongan Winong, Pati.
- 3) Kantor Kas Cluwak, yaitu terletak di Jl. Raya Tayu – Jeparo Km. 07 Ngablak Cluwak Pati.
- 4) Kantor Kas Pati, yaitu terletak di Jl. Mr. Iskandar No. 1 C Kalianyar Pati.
- 5)

b. Visi dan Misi PT BPR Syariah Artha Mas Abadi

Untuk lebih jelasnya, berikut merupakan visi dan misi dari PT BPR Syariah Mas Abadi:³

Visi:

“Membentuk lembaga keuangan makro berbasis syariah yang sehat dan tangguh sebagai wujud kepedulian Pesantren Maslakul Huda terhadap masyarakat dan sebagai contoh bagi pesantren-pesantren yang lain”.

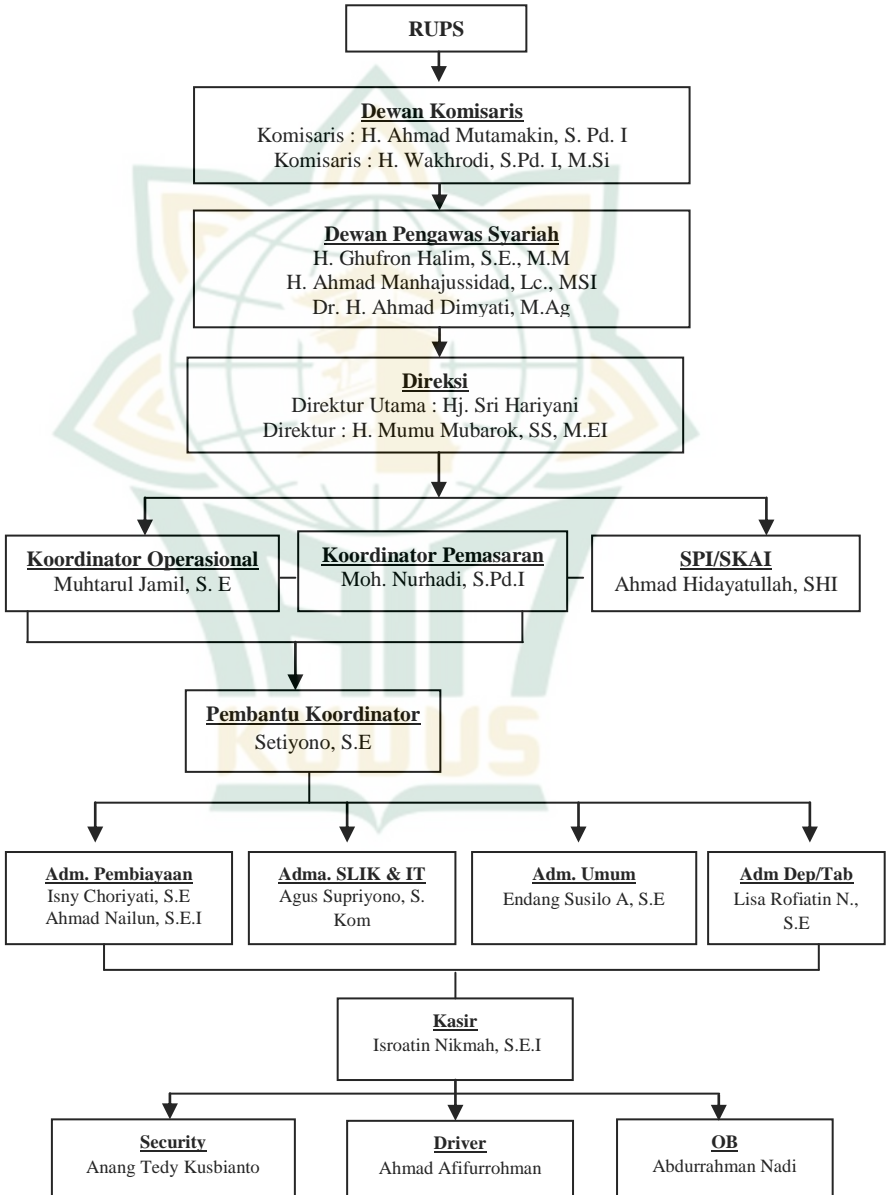
Misi:

- 1) Memberikan jasa penyimpanan dana masyarakat di wilayah operasional PT. BPR Syariah Artha Mas Abadi.
- 2) Memberikan jasa pembiayaan bagi usaha kecil di wilayah operasional PT. BPR Syariah Mas Abadi.

³ PT BPRS ARTHA MAS ABADI-Ramah Amanah Berkah, diakses pada 11 Agustus 2021 pukul 14.00 WIB, <https://bprsama.wordpress.com/>

c. Struktur Organisasi PT BPR Syariah Artha Mas Abadi

Gambar 4.1 Struktur Organisasi PT BPR Syariah Artha Mas Abadi



d. Keunggulan PT BPR Syariah Artha Mas Abadi

Ada beberapa keunggulan yang bisa didapatkan apabila masyarakat melakukan pembiayaan di BPR Syariah Artha Mas Abadi, diantaranya yaitu:⁴

- 1) Proses pembiayaannya sangat cepat dan tentunya sangat mudah.
- 2) Sistem operasionalnya berjalan sesuai dengan prinsip syariah.
- 3) Menjadi salah satu alternatif untuk membantu usaha lebih berkembang dan maju.
- 4) Dengan mengajukan pembiayaan di BPR Syariah Artha Mas Abadi ini akan menjadi salah satu alternatif untuk mengatasi persoalan keuangan masyarakat.
- 5) Pelayanan di BPR Syariah Artha Mas Abadi sangat baik dan mempunyai fasilitas yang nyaman.
- 6) Akan menjadi mitra usaha yang ramah, amanah dan barakah.

e. Produk-Produk PT BPR Syariah Artha Mas Abadi

Seperti halnya dengan bank-bank syariah lain, PT BPR Syariah Artha Mas Abadi mempunyai beberapa produk, baik itu produk simpanan dan produk pembiayaan. Untuk lebih jelasnya, berikut merupakan penjelasannya:⁵

1) Simpanan

Di PT BPR Syariah Artha Mas Abadi ada beberapa produk simpanan, diantaranya yaitu:

a) Tabungan iB *Wadiah*

Sama seperti halnya tabungan lain, tabungan iB *wadiah* merupakan tabungan yang dikelola secara *wadiah* (titipan). Kriteria tabungan iB *wadiah* ini yaitu:

- 1) Bonus tabungan yang kompetitif.
- 2) Setoran awal minimum Rp 25.000

⁴ Muhtarul Jamil, Wawancara oleh Penulis, 10 Juni, 2021, Pukul 12.00 WIB, Wawancara Informan, Transkrip.

⁵ Muhtarul Jamil, Wawancara oleh Penulis, 10 Juni, 2021, Pukul 13.00 WIB, Wawancara Informan, Transkrip.

- 3) Setoran minimum berikutnya yaitu Rp 5.000
- 4) Saldo minimumnya yaitu Rp 10.000
- 5) Biaya tutup rekening sebesar Rp 5.000

Ada beberapa manfaat yang dapat diperoleh apabila nasabah menggunakan produk tabungan iB *wadiah*, diantaranya:

- 1) Sesuai dengan prinsip syariah sehingga aman bagi umat muslim.
- 2) Dijamin oleh Lembaga Penjamin Simpanan (LPS).
- 3) Pelayanannya dengan sistem jemput bola. Artinya, antar jemput setoran penarikan khusus untuk nasabah pembiayaan.

Dalam menggunakan produk tabungan iB *wadiah* ini, ada beberapa persyaratan yang harus diperhatikan dan dipenuhi, diantaranya:

- 1) Warga Negara Indonesia (WNI) yang mempunyai KTP/SIM/Paspor dan NPWP.
- 2) Warga Negara Asing (WNA) yang mempunyai paspor dan Kartu Izin Menetap Sementara (KIM/KITAS).

b) Tabungan iB *Mudharabah*

Tabungan iB *Mudharabah* yaitu tabungan yang dikelola dengan prinsip bagi hasil. Jadi, ada kesepakatan antara nasabah dan pihak bank dalam hal pembagian keuntungan.⁶

1) Tabungan iB Pendidikan

Tabungan iB pendidikan ini akan membantu dalam merencanakan biaya pendidikan anak. Ketentuan dari tabungan iB pendidikan ini yaitu: Setoran awal minimal Rp 100.000; Setoran selanjutnya minimal Rp 50.000; Nisbah bagi hasil ditetapkan sesuai dengan akad perjanjian;

⁶ PT BPRS ARTHA MAS ABADI-Ramah Amanah Berkah, diakses pada 7 Juni 2021 pukul 13.18 WIB, <https://bprsama.wordpress.com/tabungan-ib-mudharabah/>

dan jangka waktu menyesuaikan dengan jenjang pendidikan anak.

2) Tabungan iB Haji

Tabungan iB Haji ini akan membantu mewujudkan niat nasabah beribadah haji agar lebih mudah dan terencana. Ada beberapa ketentuan dalam tabungan iB haji ini, diantaranya: Setoran awal minimal Rp 100.000; Setoran minimum selanjutnya adalah Rp.100.000; Nisbah bagi hasil ditentukan sesuai dengan akad perjanjian; Pengambilan tabungan hanya dapat dilakukan untuk pembayaran ongkos naik haji.

3) Tabungan iB Masa Depan

Tabungan iB Masa Depan ini bertujuan untuk membantu nasabah dalam merencanakan masa depan (rencana pernikahan, hari tua ataupun persalinan).

Ketentuan tabungan iB masa depan ini yaitu: Setoran awal minimal Rp 100.000; Setoran selanjutnya minimal Rp. 100.000; Nisbah bagi hasil ditetapkan sesuai dengan akad perjanjian; dan Jangka waktu minimal 3 tahun.

4) Tabungan iB Qurban

Tabungan iB ini merupakan solusi bagi anda yang ingin melaksanakan ibadah qurban. Dalam hal ini, tabungan iB qurban akan membantu merencanakan dan mewujudkan niat nasabah untuk melaksanakan ibadah qurban.

Ketentuan tabungan iB qurban ini yaitu: Setoran awal minimal Rp 50.000; Setoran selanjutnya minimal Rp 50.000; Nisbah bagi hasil ditetapkan sesuai dengan akad perjanjian; Penarikan tabungan dapat dilakukan pada awal bulan Dzulhijjah atau jika pengendapan sudah sampai satu tahun.

c) Deposito iB *Mudharabah*

Deposito iB *Mudharabah* merupakan layanan investasi berjangka yang dikelola dengan sistem bagi hasil (*mudharabah*). Ketentuan dalam deposito iB *mudharabah* ini yaitu:⁷

- 1) Setoran minimal Rp 1.000.000.
- 2) Jangka waktu 3, 6 dan 12 bulan.
- 3) Nisbah bagi hasil ditetapkan sesuai dengan akad perjanjian.
- 4) Pencairan dapat dilakukan pada saat jatuh tempo.

Ada beberapa keunggulan dari deposito iB *mudharabah* ini, yaitu:

- 1) Dikelola sesuai dengan prinsip syariah.
- 2) Dijamin oleh Lembaga Penjamin Simpanan (LPS) sampai dengan 2 milyar rupiah.
- 3) Bagi hasil yang sangat kompetitif.
- 4) Bebas biaya administrasi bulanan.
- 5) Mendapatkan souvenir menarik.
- 6) Deposito ini dapat dijadikan sebagai agunan pembiayaan.

2) Pembiayaan

Di PT BPR Syariah Artha Mas Abadi ada beberapa produk pembiayaan, diantaranya yaitu:

a) Pembiayaan iB *Murabahah*

Pembiayaan iB *Murabahah* adalah salah satu jenis pembiayaan yang menggunakan prinsip jual beli. Karakteristik dari pembiayaan iB *Murabahah*, yaitu:

- 1) Melayani kebutuhan kepemilikan barang yang dibutuhkan dengan prinsip jual beli.
- 2) Fleksibel untuk memenuhi kebutuhan investasi maupun konsumtif.
- 3) Pembayaran angsuran secara bulanan.

⁷ PT BPRS ARTHA MAS ABADI-Ramah Amanah Berkah, diakses pada 7 Juni 2021 pukul 13.18 WIB, <https://bprsama.wordpress.com/tabungan-ib-mudharabah/>

- 4) Agunan dapat berupa tanah atau kendaraan bermotor.
- 5) Margin keuntungan kompetitif.
- 6) Jangka waktu mulai 10 sampai dengan 60 bulan.

b) Pembiayaan iB *Musyarakah*

Pembiayaan iB *Musyarakah* adalah suatu jenis pembiayaan yang menggunakan prinsip bagi hasil. Karakteristik dari pembiayaan iB *Musyarakah*, diantaranya:⁸

- 1) Melayani kebutuhan tambahan modal kerja bagi pelaku usaha musiman.
- 2) Cocok untuk usaha pertanian, perkebunan, peternakan, perikanan maupun konstruksi.
- 3) Agunan dapat berupa tanah atau kendaraan bermotor.
- 4) Pembayaran modal dan bagi hasil dilakukan pada saat jatuh tempo.
- 5) Jangka waktu 4, 5, 6 dan 9 bulan.

c) Pembiayaan iB *Multijasa*

Pembiayaan iB *Multijasa* adalah jenis pembiayaan yang menggunakan akad ijarah. Karakteristik dari pembiayaan ini yaitu:

- 1) Menjadi solusi persoalan keuangan umat di bidang ibadah haji dan umroh, pendidikan, kesehatan, hajatan (khitan dan pernikahan).
- 2) Agunan dapat berupa tanah atau kendaraan bermotor,
- 3) Jangka waktu 10 sampai dengan 60 bulan.
- 4) Ujroh atau *fee* yang kompetitif.

d) Pembiayaan iB *Gadai Emas*

Pembiayaan gadai emas adalah pembiayaan yang didalamnya menggunakan prinsip *qardh*, *ijarah* dan *rahn*. Karakteristik dari pembiayaan iB gadai emas, yaitu:

⁸ PT BPRS ARTHA MAS ABADI-Ramah Amanah Berkah, diakses pada 7 Juni 2021 pukul 13.18 WIB, <https://bprsama.wordpress.com/tabungan-ib-mudharabah/>

- a) Solusi permasalahan keuangan umat tanpa harus kehilangan perhiasan.
- b) Biaya penyimpanan kompetitif.
- c) Jangka waktu 4 bulan.

f. Keunggulan Produk Penghimpunan Dana

Ada beberapa keunggulan produk penghimpunan dana yang ada di BPR Syariah Artha Mas Abadi, diantaranya sebagai berikut:

- 1) Dikelola sesuai dengan prinsip syariah.
- 2) Bagi hasil atau bonus yang kompetitif.
- 3) Bebas biaya administrasi bulanan.
- 4) Dijamin oleh LPS (Lembaga Penjamin Simpanan) sampai dengan 2 miliar.
- 5) Menjadi salah satu alternative untuk merencanakan masa depan yang lebih baik.
- 6) Menjadi salah satu alternative investasi yang aman dan terpercaya.
- 7) Mendapatkan pelayanan dan fasilitas yang nyaman.
- 8) Mendapatkan souvenir menarik langsung pada saat pembukaan rekening.
- 9) Dapat dijadikan sebagai agunan pembiayaan.
- 10) Mendapatkan bingkisan berupa perlengkapan sekolah untuk tabungan pendidikan.

g. Syarat Pembukaan Rekening

Adapun syarat-syarat pembukaan rekening di BPR Syariah Artha Mas Abadi, diantaranya:

- 1) Mengisi formulir pembukaan rekening tabungan/deposito.
- 2) Melampirkan fotokopi identitas diri berupa KTP/SIM/Kartu Pelajar.
- 3) Melampirkan fotokopi Akta Kelahiran (untuk tabungan pendidikan).

2. Analisis Data

Hasil Pengujian Instrumen Penelitian

1) Uji Validitas

Uji validitas merupakan uji untuk menunjukkan ketepatan/kevalidan suatu instrumen dalam hal ini adalah item pertanyaan. Instrumen dikatakan valid

bila instrumen tersebut mampu mengukur apa yang diinginkan dan dapat mengungkapkan variabel yang diteliti dengan tepat.⁹ Instrumen bisa dikatakan valid apabila $r_{hitung} > r_{tabel}$ dengan tingkat taraf signifikan sebesar 5%, dan sebaliknya jika instrumen dikatakan tidak valid apabila nilai $r_{hitung} < r_{tabel}$.

$df = n - 2$

Keterangan :
 df = derajat kebebasan
 n = sampel

Dalam penelitian ini sampelnya yaitu 34 responden, dan nilai df dapat dihitung:

$$\begin{aligned} df &= n - 2 \\ &= 34 - 2 \\ &= 32 \end{aligned}$$

Sehingga, nilai df sebesar 32 dengan tingkat signifikansi 5% diperoleh nilai r_{tabel} sebesar 0,3388.

Untuk mengetahui alid tidaknya suatu instrumen, maka dapat diketahui berdasarkan besar kecilnya nilai *Pearson Correlation* (r_{hitung}) yang dibandingkan dengan r_{tabel} . Berikut ini merupakan hasil uji validitas pada variabel kualitas pelayanan, kualitas produk, kepuasan nasabah dan loyalitas nasabah:

a) Variabel Kualitas Pelayanan

Tabel 4.1 Hasil Validitas Instrumen Kualitas Pelayanan

Item Pertanyaan	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
P1	0,924	0,3388	Valid
P2	0,926	0,3388	Valid
P3	0,919	0,3388	Valid

⁹ Imam Machali, *Metode Penelitian Kuantitatif* (Yogyakarta: Program Studi Manajemen Pendidikan Islam (MPI), 2016), 69.

P4	0,89 9	0,338 8	Valid
P5	0,93 7	0,338 8	Valid

Berdasarkan tabel 4.1, dapat diketahui bahwa peneliti mengajukan 5 item pertanyaan dalam kuesioner. Setelah dilakukan uji validitas pada variabel kualitas pelayanan, 5 item pertanyaan yang diajukan dalam kuesioner dinyatakan valid. Hal ini dibuktikan bahwa hasil $r_{hitung} > r_{tabel}$. Karena ke-5 item pertanyaan dinyatakan valid, maka variabel kualitas pelayanan dalam penelitian ini sah untuk diteliti lebih lanjut.

b) Variabel Kualitas Produk

**Tabel 4.2 Hasil Validitas Instrumen
Kualitas Produk**

Item Pertanyaan	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
Q1	0,82 3	0,338 8	Valid
Q2	0,75 9	0,338 8	Valid
Q3	0,87 0	0,338 8	Valid
Q4	0,86 0	0,338 8	Valid
Q5	0,50 1	0,338 8	Valid

Berdasarkan tabel 4.2, dapat diketahui bahwa peneliti mengajukan 5 item pertanyaan dalam kuesioner. Setelah dilakukan uji validitas pada variabel kualitas produk, 5 item pertanyaan yang diajukan dalam kuesioner dinyatakan valid. Hal ini dibuktikan bahwa hasil $r_{hitung} > r_{tabel}$. Karena ke-5 item pertanyaan

dinyatakan valid, maka variabel kualitas produk dalam penelitian ini sah untuk diteliti lebih lanjut.

c) Variabel Kepuasan Nasabah

**Tabel 4.3 Hasil Validitas Instrumen
Kepuasan Nasabah**

Item Pertanyaan	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
R1	0,677	0,3388	Valid
R2	0,583	0,3388	Valid
R3	0,795	0,3388	Valid
R4	0,671	0,3388	Valid
R5	0,678	0,3388	Valid

Berdasarkan tabel 4.3, dapat diketahui bahwa peneliti mengajukan 5 item pertanyaan dalam kuesioner. Setelah dilakukan uji validitas pada variabel kepuasan nasabah, 5 item pertanyaan yang diajukan dalam kuesioner dinyatakan valid. Hal ini dibuktikan bahwa hasil $r_{hitung} > r_{tabel}$. Karena ke-5 item pertanyaan dinyatakan valid, maka variabel kepuasan nasabah dalam penelitian ini sah untuk diteliti lebih lanjut.

d) Variabel Loyalitas Nasabah

**Tabel 4.4 Hasil Validitas Instrumen
Loyalitas Nasabah**

Item Pertanyaan	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
S1	0,622	0,3388	Valid
S2	0,763	0,3388	Valid
S3	0,658	0,3388	Valid
S4	0,730	0,3388	Valid
S5	0,709	0,3388	Valid

Berdasarkan tabel 4.4, dapat diketahui bahwa peneliti mengajukan 5 item pertanyaan dalam kuesioner. Setelah dilakukan uji validitas pada variabel loyalitas nasabah, 5 item pertanyaan yang diajukan dalam kuesioner

dinyatakan valid. Hal ini dibuktikan bahwa hasil $r_{hitung} > r_{tabel}$. Karena ke-5 item pertanyaan dinyatakan valid, maka variabel loyalitas nasabah dalam penelitian ini sah untuk diteliti lebih lanjut.

2) Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas merupakan uji instrumen untuk mengetahui kekonsistenan alat ukur yang digunakan oleh peneliti. Instrumen dikatakan reliabel apabila nilai *cronbach's alpha* $> 0,6$ dan sebaliknya jika nilai dari *cronbach's alpha* $< 0,6$ maka instrumen tersebut dikatakan tidak reliabel.

Berikut merupakan hasil olah data uji reliabilitas masing-masing variabel:

Tabel 4.5 Hasil Uji Reliabilitas Instrumen

Variabel	Cronbach's Alpha	Keterangan
Kualitas Pelayanan	0,954	Reliabel
Kualitas Produk	0,821	Reliabel
Kepuasan Nasabah	0,709	Reliabel
Loyalitas Nasabah	0,704	Reliabel

Berdasarkan tabel 4.5, menunjukkan bahwa item pertanyaan pada variabel kualitas pelayanan, kualitas produk, kepuasan nasabah dan loyalitas nasabah dinyatakan reliabel, hal ini dikarenakan bahwa *Cronbach's Alfa* pada variabel tingkat kualitas pelayanan, kualitas produk dan kepuasan nasabah lebih besar dari 0,60. Sehingga, penelitian ini sah untuk diteliti lebih lanjut.

3. Hasil Pengujian Asumsi Klasik

1) Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk mengetahui variabel *dependent* serta variabel *independent* keduanya memiliki distribusi normal/wajar ataupun tidak. Dalam hal ini, uji normalitas dapat diuji

menggunakan metode *Kolmogorov-Smirnov Z* dengan taraf signifikan 5%.

Jika nilai signifikansi $> 0,05$, maka dapat dikatakan bahwa variabelnya berdistribusi normal. Jika nilai nilai *Asym Significant* $> 0,05$. Berikut ini merupakan hasil olah data uji normalitas pada penelitian ini:

Tabel 4.6 Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Predicted Value
N		34
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	20.5882353
	Std. Deviation	2.60422754
Most Extreme Differences	Absolute	.127
	Positive	.092
	Negative	-.127
Test Statistic		.127
Asymp. Sig. (2-tailed)		.183 ^c
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		
c. Lilliefors Significance Correction.		

Berdasarkan hasil pengujian pada tabel 4.6, dapat diketahui bahwa nilai residual dari variabel *dependent* dan variabel *independent* mempunyai nilai *sig.* sebesar $0,183 > 0,05$. Sehingga dapat disimpulkan kalau data tersebut dapat terdistribusi dengan normal.

2) Uji Linearitas

Uji linearitas digunakan untuk melihat hubungan variabel *independent* dengan variabel *dependent* yang akan diteliti, apakah terdapat hubungan yang linear dan signifikan ataupun tidak. Uji linearitas ini dapat dilihat melalui *Deviation from Linearity Significant*. Apabila nilai dari *Deviation from Linearity Significant* $> 0,05$ maka hal ini dapat dikatakan bahwa

terdapat hubungan linear antara variabel *independent* dan variabel *dependent*.

Tabel 4.7 Hasil Uji Linearitas Variabel Kualitas Pelayanan

Variabel	Sig	Hasil
Kualitas Pelayanan * Loyalitas Nasabah	0,557	Linear

Pada tabel 4.7, menunjukkan hasil dimana terdapat hubungan yang *linear* antara variabel kualitas pelayanan terhadap variabel loyalitas nasabah. Hal ini dapat dibuktikan bahwa nilai *Significant Deviation from Linearity* dari hasil olah data sebesar $0,557 > 0,05$.

Tabel 4.8 Hasil Uji Linearitas Variabel Kualitas Produk

Variabel	Sig	Hasil
Kualitas Produk * Loyalitas Nasabah	0,224	Linear

Pada tabel 4.8, dapat dilihat bahwa ada hubungan yang *linear* antara variabel kualitas produk dengan variabel loyalitas nasabah. Hal ini bisa dibuktikan dengan adanya nilai signifikansi *Deviation from Linearity* sebesar $0,060 > 0,224$.

Tabel 4.9 Hasil Uji Linearitas Variabel Kepuasan Nasabah

Variabel	Sig	Hasil
Kepuasan Nasabah * Loyalitas Nasabah	0,104	Linear

Pada tabel 4.9, dapat diketahui bahwa ada hubungan *linear* antara variabel kepuasan nasabah dengan variabel loyalitas nasabah. Hal ini bisa diketahui bahwa nilai signifikansi *Deviation from Linearity* dari hasil olah data tersebut sebesar $0,104 > 0,05$.

3) Uji Multikolinearitas

Uji multikolonieritas ini dilakukan untuk menguji apakah model regresi menemukan korelasi antara variabel *independent* satu dengan variabel *independent* lainnya. Jika terdapat korelasi antara variabel bebas maka hubungan antara variabel bebas dengan variabel terikat akan terganggu.

Jika nilai *tolerance* > 0,10 maka tidak terjadi gejala multikolinearitas, dan sebaliknya. Apabila nilai dari VIF < 10,00 maka tidak akan terjadi gejala multikolinieritas dan jika nilai VIF > 10,00 maka terjadi gejala multikolinearitas antar variabel *independent*.

Tabel 4.10 Hasil Uji Multikolinearitas

Coefficients ^a								
Mo del	Unstandardi zed Coefficients		Standardi zed Coefficie nts	T	Sig.	Collinearity Statistics		
	B	Std. Error	Beta			Tolera nce	VIF	
(Constant)	- 4.36 7	3.138			- 1.39 2	.174		
Kualitas Pelayanan	.497	.104	.523	4.75 3	.000	.840	1.19 1	
Kualitas Produk	.265	.119	.245	2.22 0	.034	.837	1.19 4	
Kepuasan Nasabah	.375	.089	.431	4.23 5	.000	.982	1.01 9	

a. Dependent Variable: Loyalitas Nasabah

Dilihat pada tabel 4.10, nilai *Tolerance* pada variabel kualitas pelayanan sebesar 0,840, variabel kualitas produk sebesar 0,837, dan variabel kepuasan nasabah sebesar 0,982. Dapat diketahui dengan jelas bahwa nilai toleransi ketiga variabel *independent* tersebut lebih besar dari 0,10. Lalu, nilai VIF pada variabel kualitas pelayanan, kualitas produk dan

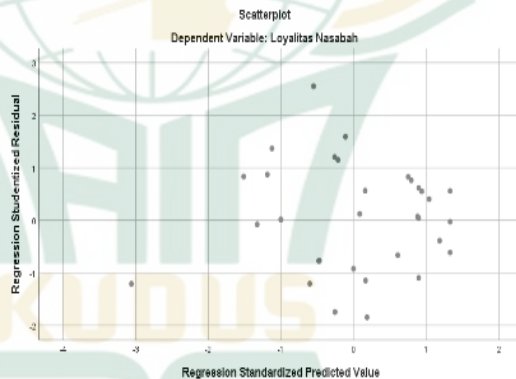
kepuasan nasabah lebih kecil dari 10,00. Sehingga, dapat dilihat bahwa dalam *output* tersebut tidak terjadi gejala multikolinearitas dalam model regresi.

4) Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas adalah uji yang digunakan untuk mengetahui ada/tidaknya ketidaksamaan varian dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Untuk mengetahui uji heteroskedastisitas yaitu bisa menggunakan uji scatter plot.

Dalam pengujian metode *Scatter Plot* yang menyatakan bahwa tidak ada gejala heteroskedastisitas, itu terjadi apabila titik-titik pada gambar tidak memiliki bentuk yang jelas dan menyebar diatas ataupun dibawah angka 0 sumbu Y. Berikut merupakan hasil uji heteroskedastisitas dalam penelitian ini:

Gambar 4.2 Hasil Uji Heteroskedastisitas



Pada gambar diatas, dapat diketahui tidak ada gejala heteroskedastisitas. Hal ini dikarenakan bahwa pada output tersebut mempunyai titik-titik yang tidak memiliki bentuk yang jelas dan menyebar diatas ataupun dibawah angka 0 sumbu Y.

4. Hasil Pengujian Hipotesis

1) Uji-t

Uji t merupakan uji yang digunakan untuk mengetahui apakah secara parsial variabel independent berpengaruh signifikan terhadap variabel *dependent*

ataukah tidak. Jika nilai dari $sign < 0,05$, dan $t_{hitung} >$ nilai t_{tabel} , maka dapat disimpulkan bahwa variabel *independent* berpengaruh signifikan terhadap variabel *dependent*.¹⁰

Sebelum menghitung t_{hitung} , berikut ini merupakan langkah-langkah untuk memperoleh nilai t_{tabel} dalam penelitian:

$$\begin{aligned}
 t_{tabel} &= t(a/2 ; n - k - 1) \\
 &= t(0,05/2 ; 34 - 3 - 1) \\
 &= (0,025 ; 30) \\
 &= 2,04227
 \end{aligned}$$

Table 4.11 T Table

Pr	0.25	0.10	0.05	0.025	0.01
df	0.50	0.20	0.10	0.050	0.02
30	0,68276	1.31042	1.69726	2.04227	2.45726

Tabel 4.12 Hasil Uji-t

Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	-4.367	3.138		-1.392	.174
Kualitas Pelayanan	.497	.104	.523	4.753	.000
Kualitas Produk	.265	.119	.245	2.220	.034
Kepuasan Nasabah	.375	.089	.431	4.235	.000

a. Dependent Variable: Loyalitas Nasabah

¹⁰ Duwi Prayitno, *Paham Analisa Statistik Data dengan SPSS* (Yogyakarta: MediaKom, 2010), 68-69.

Berikut ini merupakan hasil kesimpulan dari uji t pada variabel kualitas pelayanan, variabel kualitas produk dan variabel kepuasan nasabah:

- 1) Pada variabel kualitas pelayanan, nilai t_{hitung} sebesar $4,753 > t_{tabel}$ sebesar $2,04227$ dan nilai signifikansi dari variabel kualitas pelayanan sebesar $0,000 < 0,05$, maka variabel kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas nasabah penghimpun dana BPR Syariah Artha Mas Abadi.
 - 2) Pada variabel kualitas produk, nilai t_{hitung} sebesar $2,220 > t_{tabel}$ sebesar $2,04227$ dan nilai signifikansi dari variabel kualitas produk sebesar $0,034 < 0,05$, maka variabel kualitas produk berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas nasabah penghimpun dana BPR Syariah Artha Mas Abadi.
 - 3) Pada variabel kepuasan nasabah, nilai t_{hitung} sebesar $4,235 > t_{tabel}$ sebesar $2,04227$ dan nilai signifikansi dari variabel kepuasan nasabah sebesar $0,000 < 0,05$, maka variabel kepuasan nasabah berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas nasabah penghimpun dana BPR Syariah Artha Mas Abadi.
- 2) Uji-f

Uji-f bertujuan untuk mengetahui apakah variabel *independent* secara simultan berpengaruh secara signifikan pada variabel *dependent*. Untuk mencari f_{tabel} nya, berikut merupakan rumusnya:

$$f_{tabel} = f(k ; n - k)$$

Keterangan :

k = jumlah variabel bebas

n = jumlah responden

$$\begin{aligned} f_{tabel} &= f(k ; n - k) \\ &= f(3 ; 34 - 3) \\ &= f(3 ; 31) \end{aligned}$$

$$f_{tabel} = 2,91$$

Tabel 4.13 F Table

Df untuk penyebut	Df untuk pembilang (N1)							
(N2)	1	2	3	4	5	6	7	8
31	4.16	3.30	2.91	2.68	2.52	2.41	2.32	2.25

Tabel 4.14 Hasil Uji-f

ANOVA ^a					
Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
Regression	223.806	3	74.602	22.738	.000 ^b
Residual	98.429	30	3.281		
Total	322.235	33			
a. Dependent Variable: Loyalitas Nasabah					
b. Predictors: (Constant), Kepuasan Nasabah, Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk					

Berdasarkan perhitungan dari tabel 4.14, diperoleh nilai f_{hitung} sebesar 22,738 > dari nilai f_{tabel} 2,91. Dan diketahui bahwa nilai signifikansi dari *output* tersebut sebesar 0,000 < dari 0,05. Sehingga, variabel kualitas pelayanan, variabel kualitas produk dan variabel kepuasan nasabah berpengaruh secara bersama-sama terhadap variabel loyalitas nasabah.

3) Koefisien Determinansi

Koefisien determinasi pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variabel-variabel terikat.¹¹ Koefisien determinasi dirancang untuk melihat berapa persen pengaruh yang diberikan variabel independen secara bersama-sama pada variabel dependen. Jika nilai $R^2=1$, maka pengaruh yang diberi oleh variabel independen untuk variabel dependen adalah sempurna, yang artinya

¹¹ Mudrajad Kuncoro, *Metode Kuantitatif: Teori dan Aplikasi Untuk Bisnis dan Ekonomi* (Yogyakarta: Percetakan AMP YKPN, 2001), 98.

variabel *independent* dapat menjelaskan 100% variasi variabel dependen.

Tabel 4.15 Hasil Uji Koef. Determinansi

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.833 ^a	.695	.664	1.811
a. Predictors: (Constant), Kepuasan Nasabah, Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk				
b. Dependent Variable: Loyalitas Nasabah				

Berdasarkan pada tabel diatas, nilai koef. determinansi ini diperoleh sebesar $0,695 \times 100\%$, yaitu sebesar 69,5%. Sehingga, hal ini menunjukkan bahwa 69,5% variasi variabel loyalitas nasabah dapat dipengaruhi variabel kualitas pelayanan, variabel kualitas produk dan variabel kepuasan nasabah. Sementara selebihnya, yaitu 30,5% dipengaruhi oleh variabel yang tidak ada di dalam model regresi ini.

B. Pembahasan

1. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Penabung BPR Syariah Artha Mas Abadi

Kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan dari pelayanan yang dapat memenuhi kepuasan atau keinginan konsumen yang diberikan oleh perusahaan. Agar pelayanan dalam sebuah perusahaan dapat dianggap baik maka dari pihak perusahaan harus memperhatikan berbagai dimensi yang dapat meningkatkan kualitas pelayanan.

Hasil regresi menunjukkan bahwa signifikansi yang dihasilkan sebesar $0,000 < 0,05$ dan nilai t_{hitung} sebesar $4,753 > t_{tabel}$ 2,04227. Hal ini menunjukkan jika secara parsial, variabel kualitas pelayanan bank syariah mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel loyalitas nasabah penabung BPR Syariah Artha Mas Abadi. Oleh karena itu, H_a diterima dan H_0 di tolak.

Hasil penelitian ini diperkuat dengan hasil penelitian oleh Rahmat Yuli Setiawan (2015) dengan judul "Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk dan

Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah (Studi Pada KJKS BMT Barokah Tegalrejo)”. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara variabel kualitas pelayanan dengan variabel loyalitas nasabah. Selain itu, hasil penelitian ini juga sejalan dengan penelitian Dedi Setiawan dan Erni Masdupi dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Taplus BNI Cabang Solok” yang menunjukkan pengaruh yang signifikan variabel kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah. Semakin baik kualitas pelayanan tentunya akan semakin baik juga pengaruhnya terhadap loyalitas nasabah.

2. Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Terhadap Loyalitas Nasabah Penabung BPR Syariah Artha Mas Abadi

Kualitas produk dapat diartikan sebagai kualitas dari sesuatu yang dapat ditawarkan kepada suatu pangsa pasar guna memenuhi keinginan dan kebutuhan pelanggan (nasabah). Dalam hal ini, nasabah akan merasa puas apabila kualitas dari produk yang ditawarkan benar-benar sesuai dengan apa yang diinginkannya. Hasil regresi menunjukkan bahwa signifikansi yang dihasilkan sebesar $0,034 < 0,05$ dan nilai $t_{hitung} 2,220 > t_{tabel}$ sebesar 2,04227. Hal ini menunjukkan jika secara parsial, variabel kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel loyalitas nasabah penabung BPR Syariah Artha Mas Abadi. Oleh karena itu, H_a diterima dan H_0 di tolak.

Hasil penelitian ini sejalan oleh penelitian Rizal Zulkarnain, HER Taufik, Agus David Ramdanyah (2020) dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Nasabah dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variable Intervening (Studi Kasus Pada Bank Syariah Mu’amalah Cilegon)”, menunjukkan bahwa kualitas produk berpengaruh positif terhadap loyalitas nasabah. Selain itu, penelitian oleh Nanda Ayu Wardani dengan judul “Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Pembiayaan pada PT. BPRS Bumi Artha Sampang Kantor Kas Cimangu” juga menunjukkan bahwa

variabel kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah pembiayaan.

3. Pengaruh Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Penabung BPR Syariah Artha Mas Abadi

Kepuasan pelanggan menurut Kotler and Keller (2016) ditentukan oleh pelayanan yang diterima oleh nasabah dibandingkan dengan harapannya. Maksudnya, apabila pelayanan yang diterima oleh seorang nasabah itu melampaui harapannya maka itu bisa dikatakan nasabah merasa puas. Kepuasan dari pelanggan itu sangat ditentukan adanya kualitas layanan yang diberikan. Hasil regresi menunjukkan bahwa signifikansi yang dihasilkan sebesar $0,000 < 0,05$ dan nilai $t_{hitung} 4,235 > t_{tabel}$ sebesar 2,04841. Hal ini menunjukkan jika secara parsial, variabel kepuasan nasabah mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel loyalitas nasabah penabung BPR Syariah Artha Mas Abadi.

Hasil penelitian oleh peneliti sejalan dengan penelitian oleh Teuku Reza Kurniawan “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah pada Bank Central Asia Kantor Cabang Pembantu Duri”. Tetapi, hasil penelitian ini bertentangan dengan hasil penelitian yang telah diteliti oleh Nanda Ayu Wardani dengan judul “Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Pembiayaan pada PT. BPRS Bumi Artha Sampang Kantor Kas Cimangu” yang menunjukkan bahwa kepuasan nasabah tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah. Dengan adanya perbedaan hasil penelitian ini, maka hal ini bisa dijadikan peluang untuk peneliti selanjutnya untuk mengetahui apakah kepuasan nasabah itu berpengaruh secara signifikan ataukah tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah di bank syariah.

4. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Penabung BPR Syariah Artha Mas Abadi

Untuk mengetahui ada/tidak adaya pengaruh yang signifikan antara variabel *independent* dengan variabel *dependent*, langkah selanjutnya adalah pengujian secara simultan dengan uji f. Uji simultan ini melalui uji f, dimana uji ini dilakukan untuk mengetahui ada/tidak adanya pengaruh variabel Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Kepuasan Nasabah terhadap Loyalitas Nasabah penabung BPR Syariah Artha Mas Abadi secara simultan (bersama-sama). Hasil regresi menunjukkan bahwa nilai f_{hitung} sebesar $22,738 >$ dari nilai f_{tabel} 2,91. Dan diketahui bahwa nilai signifikansi dari *output* tersebut sebesar $0,000 <$ dari 0,05. Hal ini menunjukkan jika secara simultan, variabel kualitas pelayanan, kualitas produk dan kepuasan nasabah mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel loyalitas nasabah penabung BPR Syariah Artha Mas Abadi Pati.