

BAB IV

ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Objek Penelitian

1. Sejarah BRISyariah

Berawal dari akuisisi PT.Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk., terhadap Bank Jasa Arta pada 19 Desember 2007 dan setelah mendapatkan izin dari Bank Indonesia pada 16 Oktober 2008 melalui suratnya 0.10/67/KEP.GBI/DpG/2008, maka pada tanggal 17 November 2008 PT.BRISyariah Tbk secara resmi beroperasi. Kemudian PT.BRISyariah Tbk., merubah kegiatan usaha yang semula beroperasi secara konvensional, kemudian diubah menjadi kegiatan perbankan berdasarkan prinsip syariah Islam.

Dua tahun lebih PT.BRISyariah Tbk., hadir mempersembahkan sebuah bank ritel modern terkemuka dengan layanan finansial sesuai kebutuhan nasabah dengan jangkauan termudah untuk kehidupan lebih bermakna. Melayani nasabah dengan pelayanan prima (service excellence) dan menawarkan beragam produk yang sesuai harapan nasabah dengan prinsip syariah.

Kehadiran PT.BRISyariah Tbk di tengah-tengah industri perbankan nasional dipertegas oleh makna pendar cahaya yang mengikuti logo perusahaan. Logo ini menggambarkan keinginan dan tuntutan masyarakat terhadap sebuah bank modern sekelas PT.BRISyariah Tbk., yang mampu melayani masyarakat dalam kehidupan modern. Kombinasi

warna yang digunakan merupakan turunan dari warna biru dan putih sebagai benang merah dengan brand PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk.

Aktivitas PT.BRISyariah Tbk., semakin kokoh setelah pada 19 Desember 2008 ditandatangani akta pemisahan UUS pada PT.Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk., untuk melebur ke dalam PT.BRISyariah Tbk., (proses spin off) yang berlaku efektif pada tanggal 1 Januari 2009. Penandatanganan dilakukan oleh Bapak Sofyan Basir selaku Direktur Utama PT.Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk., dan Bapak Ventje Rahardjo selaku Direktur Utama PT Bank BRISyariah Tbk.

Saat ini PT.BRISyariah Tbk., menjadi bank Syariah ketiga terbesar berdasarkan aset. PT.BRISyariah Tbk., tumbuh dengan pesat baik dari sisi aset, jumlah pembiayaan dan perolehan dana pihak ketiga. Dengan berfokus pada segmen menengah ke bawah, PT.BRISyariah Tbk menargetkan menjadi bank ritel modern terkemuka dengan berbagai ragam produk dan layanan perbankan. Sesuai dengan visinya, saat ini PT.BRISyariah Tbk., merintis sinergi dengan PT.Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk., dengan memanfaatkan jaringan kerja. PT.Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk., juga sebagai kantor layanan Syariah dalam mengembangkan bisnis yang berfokus pada kegiatan penghimpunan dana masyarakat dan kegiatan konsumen yang berdasarkan prinsip Syariah.

([http://repository.uin-suska.ac.id/6647/3/BAB%20II. pdf](http://repository.uin-suska.ac.id/6647/3/BAB%20II.pdf), diakses pada 05 Maret 2019).

2. Profil Bank Rakyat Indonesia Syariah Kudus

a. Nama : Kantor Cabang Pembantu Bank Rakyat Indonesia

b. Alamat Syariah (KCP BRISyariah) Kudus

: Jln. A. Yani 125B-3, B-4, Ruko Kereta Api Indonesia

Kudus 59311

Telp : (0291) 439 474

Fax : (0291) 439 475

3. Produk – Produk BRISyariah Kudus

a. Produk Simpanan

Beberapa produk simpanan dari BRISyariah antara lain:

1) Tabungan Faedah

Produk simpanan dari BRI Syariah untuk nasabah perorangan yang menginginkan kemudahan transaksi keuangan sehari-hari. Tabungan ini menggunakan akad Wadi'ah yad dhamanah .

Fasilitas / Keunggulan

a) Ringan setoran awal Rp. 100.000,-

b) Gratis biaya administrasi bulanan

c) Biaya transfer dan tarik tunai lebih ringan di seluruh jaringan ATM BRI, Bersama & Prima

d) Biaya Cek Saldo di jaringan ATM BRI, Bersama & Prima lebih ringan

Syarat dan Ketentuan

- a) Melampirkan fotokopi KTP (Kartu Tanda Penduduk)
- b) Melampirkan fotokopi NPWP (Nomor Pokok Wajib Pajak)

2) Tabungan impian

Produk simpanan berjangka dari BRISyariah untuk nasabah perorangan yang dirancang untuk mewujudkan impian nasabahnya (kurban, pendidikan, liburan, belanja) dengan terencana memakai mekanisme autodebet setoran rutin-bulanan. Tabungan Impian menggunakan akad Mudharabah Muthlaqah.

Fasilitas/Keunggulan

- a) Mendapatkan buku tabungan dan sertifikat asuransi
- b) Gratis asuransi hingga Rp.750 juta

Syarat dan Ketentuan

- a) Melampirkan fotokopi KTP (Kartu Tanda Penduduk)
- b) Melampirkan fotokopi NPWP (Nomor Pokok Wajib Pajak)
- c) Memiliki produk Tabungan Faedah BRISyariah iB sebagai rekening induk.

3) Tabungan Haji

Merupakan produk simpanan yang menggunakan akad bagi hasil sesuai prinsip syariah khusus bagi calon Haji yang

bertujuan untuk memenuhi kebutuhan Biaya Perjalanan Ibadah Haji (BPIH). Pada produk tabungan haji menggunakan Akad *Mudharabah Muthlaqah*.

Fasilitas / Keunggulan

- a) Setoran awal yang RINGAN
- b) Gratis biaya administrasi bulanan
- c) Gratis asuransi jiwa dan kecelakaan
- d) Online dengan SISKOHAT (Sistem Komputerisasi Haji Terpadu) untuk kepastian porsi keberangkatan haji
- e) Dapat bertransaksi di seluruh jaringan KCP BRISyariah secara online
- f) Pemotongan zakat secara otomatis dari bagi hasil yang anda dapatkan
- g) Dapat dibukakan untuk anak-anak
- h) Tersedia pilihan ibadah Haji Reguler dan Haji Khusus

Syarat dan Ketentuan

- a) Melampirkan fotokopi KTP (Kartu Tanda Penduduk)
- b) Melampirkan fotokopi NPWP (Nomor Pokok Wajib Pajak)
- c) Melampirkan fotokopi Kartu Keluarga (untuk pembukaan bagi anak-anak)

4) Deposito

Merupakan produk simpanan berjangka menggunakan akad bagi hasil sesuai prinsip syariah bagi nasabah perorangan maupun perusahaan yang memberikan keuntungan optimal deposito ini menggunakan akad *Mudharabah Muthlaqah*.

Fasilitas Keunggulan

- a) Bagi Hasil yang kompetitif
- b) Pemindahbukuan otomatis setiap bulan dari bagi hasil yang didapat ke rekening Tabungan atau Giro di BRI Syariah
- c) Dapat diperpanjang secara otomatis dengan nisbah bagi hasil sesuai yang berlaku pada saat diperpanjang
- d) Dapat dijadikan sebagai jaminan pembiayaan

Syarat & Ketentuan

- a) Untuk nasabah perorangan;
 - melampirkan fotokopi KTP (Kartu Tanda Penduduk)
 - melampirkan NPWP (Nomor Pokok Wajib Pajak)
- b) Untuk nasabah non-perorangan, melampirkan dokumen sesuai dengan ketentuan yang berlaku di BRI Syariah
- c) Memiliki produk Tabungan Faedah BRI Syariah iB/Giro BRI Syariah IB

5) Giro Faedah

Giro Faedah merupakan simpanan investasi dana nasabah pada BRISyariah dengan menggunakan akad *Mudharabah Mutlaqah* yang penarikannya dapat dilakukan sesuai kesepakatan dengan menggunakan cek, bilyet giro, sarana perintah pembayaran lainnya, atau dengan pemindahbukuan.

Fasilitas / Keunggulan :

- a) Dapat bertransaksi diseluruh jaringan KCP BRISyariah secara online
- b) Buku cek dan bilyet giro sebagai media penarikan
- c) Dapat diberikan layanan e-channel berupa Cash Management System (CMS).

b. Produk Pembiayaan

1) Kredit Pembiayaan Mikro

Jenis pembiayaan mikro BRI Syari'ah :

- a) Mikro 25 iB
- b) Mikro 75 iB
- c) Mikro 200 iB
- d) KUR

Skema pembiayaan mikro BRISyariah menggunakan akad *Murabahah* (jual beli), dengan tujuan pembiayaan untuk modal kerja, investasi dan konsumsi (setinggi-tingginya 50% dari tujuan produktif nasabah).

Pembiayaan ini diberikan kepada calon nasabah dengan rentang umur minimal 21 tahun atau telah menikah untuk usia lebih besar atau sama dengan 18 tahun. Maksimal 65 tahun pada saat akhir jangka waktu Pembiayaan.

Dokumen Identitas (Copy)

- a) E-KTP calon Nasabah dan pasangan (suami/istri)
- b) Kartu Keluarga dan akta nikah.
- c) Akta cerai/ surat kematian (untuk janda/duda)
- d) Surat ijin usaha / Surat Keterangan usaha (SKU Asli)
- e) NPWP wajib ada limit pembiayaan > 50 juta.

Aplikasi Pengajuan Pembiayaan

- a) Formulir aplikasi pengajuan pembiayaan wajib dilengkapi dan ditandatangani oleh nasabah
- b) Catatan keuangan yang dibuat oleh nasabah atau nota-nota penjualan
- c) SPPT PBB bukti lunas PBB tahun terakhir (Wajib untuk jaminan Tanah & Bangunan) (SPPT & STTS asli)
- d) FC agunan dan IMB jika ada
- e) Bukti Riwayat pembiayaan di Bank

2) Qardh Beragun Emas BRISyariah

Pembiayaan dengan agunan berupa emas, dimana emas yang diagunkan disimpan dan dipelihara oleh BRISyariah selama

jangka waktu tertentu dengan membayar biaya penyimpanan dan pemeliharaan atas emas.

Manfaat Pembiayaan

- a) Membiayai keperluan dana jangka pendek/kebutuhan mendesak, serta tidak dimaksudkan untuk tujuan investasi.

Objek Gadai

- a) Emas batangan bersertifikat Antam/Non Antam
- b) Emas Perhiasan minimal 16 Karat
- c) Berat Emas baik batangan atau perhiasan minimal 2 gram

Fitur Pembiayaan Gadai

- a) Perhiasan dan Emas Batangan : maksimal 90% dari nilai taksir perhiasan BRISyariah (Standar Taksiran Logam Emas/STLE). Maksimal total pembiayaan Rp.250.000.000 per nasabah/CIF.
- b) Jika nasabah memiliki Pembiayaan Kepemilikan Emas (PKE) maka maksimal total gabungan pembiayaan sebesar Rp.250.000.000.
- c) Jangka waktu pinjaman gadai maksimal 120 hari (4 bulan), dapat diperpanjang berkali-kali
- d) Dapat dilunasi kapan saja dalam jangka waktu gadai.

Persyaratan Nasabah

- a) Perorangan
- b) Usia Minimal 21 tahun
- c) WNI (Warga Negara Indonesia)
- d) Fotocopy KTP (Kartu Tanda Penduduk)
- e) NPWP untuk Pembiayaan di atas Rp 100.000.000
- f) Membawa emas yang akan digadaikan
- g) Emas sudah menjadi milik nasabah

4. Filosofi BRISyariah

BRISyariah memiliki filosofi yang digambarkan dalam bentuk visi dan misi.

Visi : Menjadi bank ritel modern terkemuka dengan ragam layanan finansial sesuai kebutuhan nasabah dengan jangkauan termudah untuk kehidupan lebih bermakna.

Misi : Memahami keragaman individu dan mengakomodasi beragam kebutuhan finansial nasabah.

- Menyediakan produk dan layanan yang mengedepankan etika sesuai dengan prinsip-prinsip syariah.

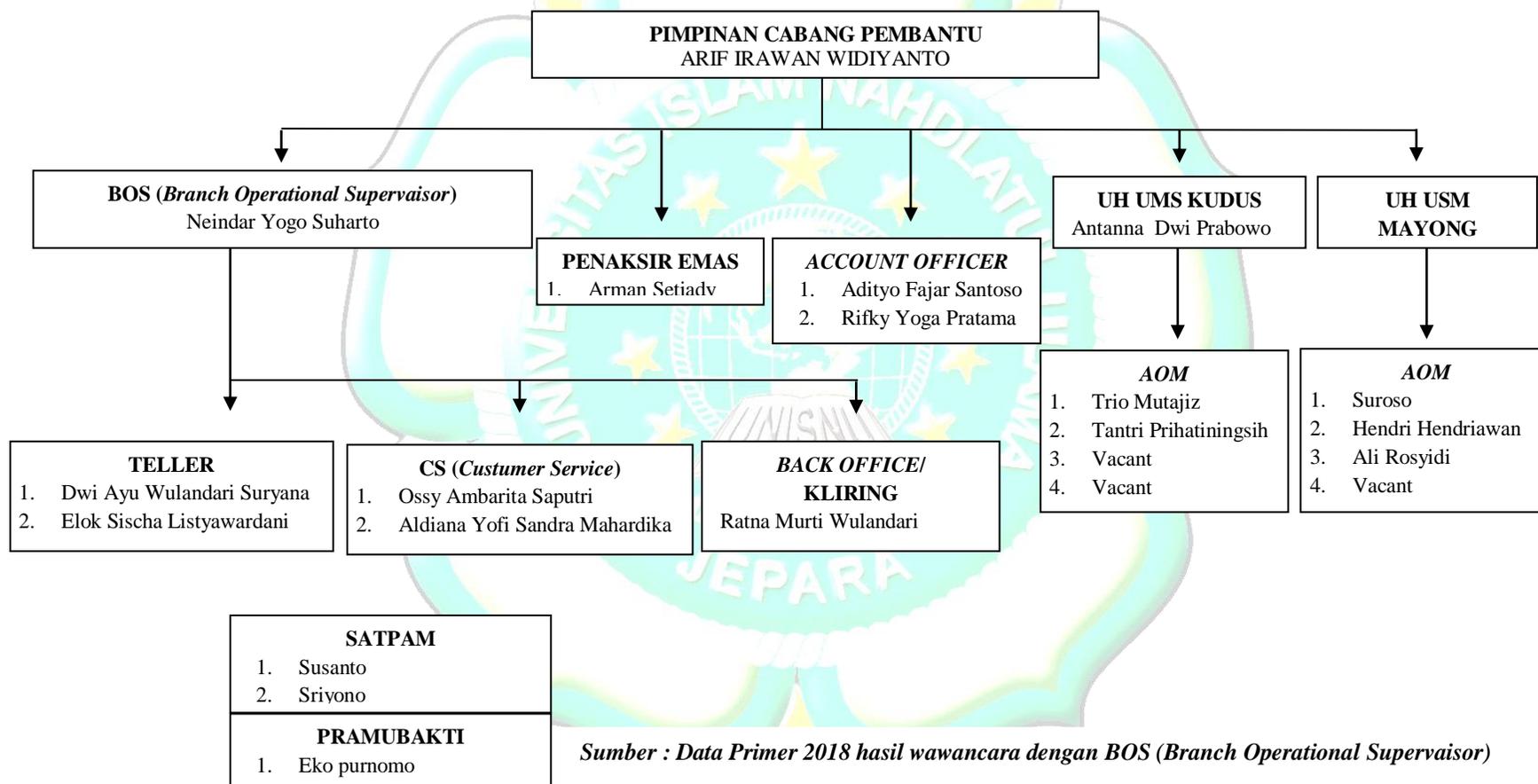
- Menyediakan akses ternyaman melalui berbagai sarana kapan pun dan dimana pun.

- Memungkinkan setiap individu untuk meningkatkan kualitas hidup dan menghadirkan ketenteraman pikiran

5. Struktur Kepegawaian BRISyariah KCP Kudus

GAMBAR IV.1

Struktur Kepegawaian



Sumber : Data Primer 2018 hasil wawancara dengan BOS (Branch Operational Supervisor)

B. Deskripsi Responden

1. Deskripsi berdasarkan Usia

Berdasarkan usia, karakteristik nasabah BRISyariah KCP Kudus yang menjadi responden ini dibagi menjadi 4 kelompok. Berikut data nasabah BRISyariah KCP Kudus berdasarkan usia :

TABEL IV.1

Jumlah Responden Berdasarkan Usia

No	Usia	Jumlah	Presentase
1	17-25	22	29%
2	25-30	20	26%
3	30-45	23	30%
4	>45	11	14%
Total		76	100%

Sumber: Data primer yang diolah 2019

Berdasarkan tabel IV.1 dapat diketahui bahwa 29% responden berusia 17-25 tahun, 26% responden berusia 25-30 tahun, 30% responden berusia 30-45 tahun, 14% responden berusia diatas 45 tahun. Dari data diatas dapat diketahui bahwa mayoritas responden berusia antara 30-45 tahun.

2. Deskripsi responden berdasarkan jenis kelamin

Berdasarkan jenis kelamin, karakteristik nasabah yang menjadi responden dalam penelitian ini sebagai berikut:

TABEL IV.2

Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Presentase
1	Pria	35	46%
2	Wanita	41	54%
Total		76	100%

Sumber: Data primer yang diolah 2019

Berdasarkan tabel IV.2 dapat diketahui bahwa 46% responden pria dan 54% responden wanita. Dari data pada tabel tersebut dapat diketahui bahwa responden wanita lebih besar 54% dari responden laki-laki.

3. Deskripsi responden berdasarkan pekerjaan

Berdasarkan pekerjaan, karakteristik nasabah yang menjadi responden dalam penelitian ini sebagai berikut :

TABEL IV.3

Jumlah Responden Berdasarkan Pekerjaan

No	Keterangan	Jumlah	Presentase
1	Buruh	15	20%
2	Pelajar	12	16%
3	Pedagang	16	21%
4	PNS	13	17%
5	Wiraswasta	20	26%
Jumlah		76	100%

Sumber: Data primer yang diolah 2019

Berdasarkan tabel IV.3 dapat diketahui pekerjaan responden nasabah BRISyariah Kudus yang bekerja sebagai buruh 20%, sebagai pelajar 16%, yang bekerja sebagai pedagang 21%, yang bekerja sebagai PNS 17%, yang bekerja sebagai wiraswasta 26%. Dari data pada tabel tersebut dapat diketahui bahwa responden yang paling banyak bekerja sebagai wiraswasta sebesar 26% lebih besar dari responden pekerja lainnya.

4. Deskripsi Responden berdasarkan lama menjadi anggota

Adapun data mengenai lamanya responden menjadi nasabah BRISyariah Kudus dapat dilihat pada tabel berikut :

TABEL IV.4

Jumlah Responden Yang Lama Menjadi Nasabah

No	Keterangan	Jumlah	Presentase
1	1-5 tahun	51	67%
2	6-10 tahun	18	24%
3	>10 tahun	7	9 %
Jumlah		76	100%

Sumber: Data primer yang diolah 2019

Berdasarkan tabel IV.4 dapat diketahui nasabah BRISyariah Kudus yang sudah lama menggunakan jasa BRISyariah yaitu 1-5 tahun sebanyak 67%, sedangkan 6-10 tahun sebanyak 24%, yang >10 tahun sebanyak 9%. Dari data pada tabel tersebut dapat diketahui bahwa yang menggunakan jasa

BRISyariah yaitu 1-5 tahun yang sebesar 67% dari pengguna jasa BRISyariah lainnya.

C. Analisis deskriptif variable

Definisi Operasional Penelitian merupakan suatu devinisi mengenai variabel yang dirumuskan berdasarkan karakteristik karakteristik variabel tersebut yang dapat diamati. Untuk menghindari terjadinya perbedaan presepsi dalam menginterpretasikan pengertian masing masing menurut konteks penelitian ini dibatasi sebagai berikut :

1. Variabel bukti *tangible*

Hasil dari jawaban kuesioner responden variabel *tangible* adalah sebagai berikut:

TABEL IV.5

Hasil Jawaban Kuesioner Responden *Tangible*

Variabel	Item	Total	%	Total	%	Total	%	Total	%	Total	%
		SS		S		N		TS		STS	
<i>Tangible</i>	T1	41	54%	24	32%	11	14%	0	0%	0	0%
	T2	34	45%	29	38%	13	17%	0	0%	0	0%
	T3	23	30%	40	53%	13	17%	0	0%	0	0%
	T4	34	45%	27	36%	15	20%	0	0%	0	0%

Sumber : Data primer yang diolah 2019

Berdasarkan keterangan dari olah data diatas dapat diketahui tanggapan responden terhadap instrumen-instrumen variabel *tangible*. Dan penjelasannya sebagai berikut :

- a. Pada item 1, 54% responden menjawab sangat setuju, 32% menjawab setuju, 14% menjawab netral dan sisanya 0% responden tidak setuju dan sangat tidak setuju. Maka dapat disimpulkan bahwa petugas *frontline* di BRISyariah Kudus berpenampilan rapih dan sopan.
- b. Pada item 2, 45% responden menjawab sangat setuju, 38% menjawab setuju, 17% menjawab netral dan sisanya 0% responden tidak setuju dan sangat tidak setuju. Maka dapat disimpulkan bahwa nasabah merasa puas dengan ketersediaan pelayanan yang diberikan di BRISyariah Kudus sangat baik.
- c. Pada item 3, 30% responden menjawab sangat setuju, 53% menjawab setuju, 17% menjawab netral dan sisanya 0% responden tidak setuju dan sangat tidak setuju. Maka dapat disimpulkan bahwa nasabah merasa puas dengan kondisi, sarana dan prasarana yang diberikan di BRISyariah Kudus sangat layak.
- d. Pada item 4. 45% responden menjawab sangat setuju, 36% menjawab setuju, 20% responden menjawab netral, dan 0% menjawab tidak setuju, sangat tidak setuju. Maka dapat disimpulkan bahwa nasabah tidak merasa kekurangan dengan fasilitas yang ada di BRISyariah Kudus.

2. Variabel *reliability*

Hasil dari jawaban kuesioner responden variabel *reliability* adalah sebagai berikut:

TABEL IV.6

Hasil Jawaban Kuesioner Responden *Reliability*

Variabel	Item	Total	%	Total	%	Total	%	Total	%	Total	%
		SS		S		N		TS		STS	
<i>Reliability</i>	RL1	34	45%	35	46%	7	9%	0	0%	0	0%
	RL2	44	58%	28	37%	4	5%	0	0%	0	0%
	RL3	50	66%	21	28%	5	7%	0	0%	0	0%
	RL4	57	75%	17	22%	2	3%	0	0%	0	0%

Sumber : Data primer yang diolah 2019

Berdasarkan keterangan dari olah data diatas dapat diketahui tanggapan responden terhadap instrumen-instrumen variabel *Reliability*.

Dan penjelasannya sebagai berikut :

- Pada item 1, 45% responden menjawab sangat setuju, 46% menjawab setuju, 9% menjawab netral dan sisanya 0% responden tidak setuju dan sangat tidak setuju. Maka dapat disimpulkan bahwa nasabah merasa puas dengan pelayanan petugas *frontline* di BRISyariah Kudus.
- Pada item 2, 58% responden menjawab sangat setuju, 37% menjawab setuju, 5% menjawab netral dan sisanya 0% responden tidak setuju dan sangat tidak setuju. Maka dapat disimpulkan bahwa nasabah merasa puas

dengan kemampuan pelayanan *customer service* yang diberikan di BRISyariah Kudus.

- c. Pada item 3, 66% responden menjawab sangat setuju, 28% menjawab setuju, 7% menjawab netral dan sisanya 0% responden tidak setuju dan sangat tidak setuju. Maka dapat disimpulkan bahwa nasabah merasa puas dengan kemampuan pelayanan *teller* yang diberikan di BRISyariah Kudus.
- d. Pada item 4, 75% responden menjawab sangat setuju, 22% menjawab setuju, 3% responden menjawab netral, 0% menjawab tidak setuju dan sangat tidak setuju. Maka dapat disimpulkan bahwa nasabah merasa puas dengan kemampuan pelayanan satpan yang diberikan di BRISyariah Kudus.

3. Variabel *Responsiveness*

Hasil dari jawaban kuesioner responden variabel *Responsiveness* adalah sebagai berikut:

TABEL IV.7

Hasil Jawaban Kuesioner Responden *Responsiveness*

Variabel	Item	Total SS	%	Total S	%	Total N	%	Total TS	%	Total STS	%
<i>Responsiveness</i>	RS1	39	51%	26	34%	11	14%	0	0%	0	0%
	RS2	24	32%	37	49%	15	20%	0	0%	0	0%
	RS3	17	22%	41	54%	18	24%	0	0%	0	0%
	RS4	21	28%	28	37%	27	36%	0	0%	0	0%

Sumber : Data primer yang diolah 2019

Berdasarkan keterangan dari olah data diatas dapat diketahui tanggapan responden terhadap instrumen-instrumen variabel *Responsiveness*. Dan penjelasannya sebagai berikut :

- a. Pada item 1, 51% responden menjawab sangat setuju, 34% menjawab setuju, 14% menjawab netral, 0% responden menjawab tidak setuju dan sangat tidak setuju. Maka dapat disimpulkan bahwa nasabah merasa puas dengan pelayanan cepat dan tepat yang diberikan petugas *frontline* di BRISyariah Kudus.
- b. Pada item 2, 32% responden menjawab sangat setuju, 49% menjawab setuju, 20% menjawab netral dan sisanya 0% responden tidak setuju dan sangat tidak setuju. Maka dapat disimpulkan bahwa nasabah merasa puas dengan kemampuan pelayanan *frontline* yang diberikan di BRISyariah Kudus.
- c. Pada item 3, 22% responden menjawab sangat setuju, 54% menjawab setuju, 24% menjawab netral dan sisanya 0% responden tidak setuju dan sangat tidak setuju. Maka dapat disimpulkan bahwa nasabah merasa puas dengan kemampuan pelayanan yang diberikan *frontlinr* (satpan) dalam membantu nasabah di BRISyariah Kudus.
- d. Pada item 4. 28% responden menjawab sangat setuju, 37% menjawab setuju, 36% responden menjawab netral, 0% menjawab tidak setuju dan sangat tidak setuju. Maka dapat disimpulkan bahwa nasabah merasa puas dengan pelayanan yang cepat dan mudah di akses di BRISyariah Kudus.

4. Variabel Assurance

Hasil dari jawaban kuesioner responden variabel Assurance adalah sebagai berikut:

TABEL IV.8

Hasil Jawaban Kuesioner Responden Assurance

Variabel	Item	Total SS	%	Total S	%	Total N	%	Total TS	%	Total STS	%
Assurance	A1	39	39%	32	42%	14	18%	0	0%	0	0%
	A2	49	64%	11	14%	16	21%	0	0%	0	0%
	A3	58	76%	2	3%	16	21%	0	0%	0	0%
	A4	18	24%	43	57%	15	20%	0	0%	0	0%

Sumber : Data primer yang diolah 2019

Berdasarkan keterangan dari olah data diatas dapat diketahui tanggapan responden terhadap instrumen-instrumen variabel Assurance.

Dan penjelasannya sebagai berikut :

- a. Pada item 1, 39% responden menjawab sangat setuju, 42% menjawab setuju, 18% menjawab netral, 0% responden menjawab tidak setuju dan sangat tidak setuju. Maka dapat disimpulkan bahwa nasabah merasa terjamin dan percaya sepenuhnya dengan pelayanan yang diberikan petugas *frontline* di BRISyariah Kudus.
- b. Pada item 2, 64% responden menjawab sangat setuju, 14% menjawab setuju, 21% responden menjawab netral, dan sisanya 0% responden menjawab tidak setuju dan sangat tidak setuju. Maka dapat disimpulkan

bahwa nasabah merasa aman dengan pelayanan *frontline* dan aman bertransaksi di BRISyariah Kudus.

- c. Pada item 3, 76% responden menjawab sangat setuju, 3% menjawab setuju, 21% responden menjawab netral, dan sisanya 0% responden menjawab tidak setuju dan sangat tidak setuju. Maka dapat disimpulkan bahwa nasabah merasa puas dengan kemampuan pelayanan yang profesional yang diberikan *frontlinr* di BRISyariah Kudus.
- d. Pada item 4. 24% responden menjawab sangat setuju, 57% menjawab setuju, 20% responden menjawab netral, 0% menjawab tidak setuju dan sangat tidak setuju. Maka dapat disimpulkan bahwa nasabah merasa aman menggunakan jasa pelayanan telepon yang diberikan BRISyariah Kudus.

5. Variabel *Empathy*

Hasil dari jawaban kuesioner responden variabel *Empathy* adalah sebagai berikut:

TABEL IV.9

Hasil Jawaban Kuesioner Responden *Empathy*

Variabel	Item	Total SS	%	Total S	%	Total N	%	Total TS	%	Total STS	%
<i>Empathy</i>	E1	17	22%	40	53%	19	25%	0	0%	0	0%
	E2	39	51%	21	28%	16	21%	0	0%	0	0%
	E3	45	59%	15	20%	16	21%	0	0%	0	0%
	E4	27	36%	38	50%	11	14%	0	0%	0	0%

Sumber : Data primer yang diolah 2019

Berdasarkan keterangan dari olah data diatas dapat diketahui tanggapan responden terhadap instrumen-instrumen variabel *Empathy*. Dan penjelasannya sebagai berikut :

- a. Pada item 1, 22% responden menjawab sangat setuju, 53% menjawab setuju, 25% menjawab netral, 0% responden menjawab tidak setuju dan sangat tidak setuju. Maka dapat disimpulkan bahwa nasabah merasa puas dengan pelayanan *frontline* karena selalu memberikan informasi terbaru tentang produk dan pelayanan yang ada di BRISyariah Kudus.
- b. Pada item 2, 51% responden menjawab sangat setuju, 28% menjawab setuju, 21% responden menjawab netral, dan sisanya 0% menjawab tidak setuju dan sangat tidak setuju. Maka dapat disimpulkan bahwa nasabah merasa puas dengan pelayanan *frontline* yang memperlakukan nasabah secara penuh perhatian di BRISyariah Kudus.
- c. Pada item 3, 59% responden menjawab sangat setuju, 20% menjawab setuju, 21% menjawab netral, dan sisanya 0% responden menjawab tidak setuju dan sangat tidak setuju. Maka dapat disimpulkan bahwa nasabah merasa puas dengan pelayanan yang diberikan *frontline* dengan memberikan perhatian secara individual di BRISyariah Kudus.
- d. Pada item 4. 36% responden menjawab sangat setuju, 50% menjawab setuju, 14% responden menjawab netral, dan sisanya 0% responden menjawab tidak setuju dan sangat tidak setuju. Maka dapat disimpulkan bahwa nasabah merasa puas dengan jam pelayanan yang diberikan oleh BRISyariah Kudus yang sesuai dengan harapan dan kebutuhan nasabah.

6. Variabel Loyalitas nasabah

Hasil dari jawaban kuesioner responden variabel loyalitas nasabah adalah sebagai berikut:

TABEL IV.10

Hasil Jawaban Kuesioner Responden Loyalitas Nasabah

Variabel	Item	Total SS	%	Total S	%	Total N	%	Total TS	%	Total STS	%
loyalitas nasabah	L1	31	41%	40	53%	5	7%	0	0%	0	0%
	L2	38	50%	34	45%	4	5%	0	0%	0	0%
	L3	29	38%	42	55%	5	7%	0	0%	0	0%

Sumber : Data primer yang diolah 2019

Berdasarkan keterangan dari olah data diatas dapat diketahui tanggapan responden terhadap instrumen-instrumen variabel loyalitas nasabah. Dan penjelasannya sebagai berikut :

- a. Pada item 1, 41% responden menjawab sangat setuju, 53% responden menjawab setuju, 7% responden menjawab netral dan sisanya 0% responden menjawab tidak setuju, sangat tidak setuju. Maka dapat disimpulkan bahwa nasabah akan merekomendasikan kepada teman dan kerabat lainnya untuk menggunakan produk dan jasa BRISyariah Kudus .
- b. Pada item 2, 50% responden menjawab sangat setuju, 45% menjawab setuju, 5% responden menjawab netral dan sisanya 0% responden

menjawab tidak setuju, sangat tidak setuju. Maka dapat disimpulkan bahwa nasabah tidak akan pindah ke bank lain.

- c. Pada item 3, 38% responden menjawab sangat setuju, 55% menjawab setuju, 7% responden menjawab netral dan sisanya 0% responden menjawab tidak setuju, sangat tidak setuju akan menggunakan jasa BRISyariah Kudus meskipun tempat lain menawarkan hal yang sama.

D. Validitas dan Reliabilitas Instrumen

1. Uji Validitas instrumen

Untuk menguji validitas instrumen, peneliti menggunakan analisis dengan SPSS 23,0. Dalam penelitian ini yang menjadi non responden adalah mahasiswa UNISNU Jepara sebanyak 30 mahasiswa. Hasil dalam uji validitas, kriteria suatu nilai dikatakan valid apabila nilai tersebut lebih besar dari r_{tabel} . Untuk mengetahui nilai r_{tabel} dapat dilakukan dengan rumus $r_{tabel} = (a, n-2)$ dari tabel product moment. Pada uji validitas ini diketahui n adalah 30, dan $a=0,01\%$, maka: $r_{tabel} (0,01\%, 30-2) = 0,462$. Setiap item pertanyaan dapat dikatakan valid jika lebih besar dari 0,462. Adapun uji validitas dari hasil dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

TABEL IV.11

Hasil Uji Validitas Instrumen

Variabel	Item	Koefisien correlatio (r_{hitung})	(r_{tabel})	Keterangan
Penilaian	T1	0,729	0,462	Valid

<i>Tangibles (X₁)</i>	T2	0,593	0,462	Valid
	T3	0,795	0,462	Valid
	T4	0,695	0,462	Valid
Penilaian <i>Reliability (X₂)</i>	R1	0,778	0,462	Valid
	R2	0,789	0,462	Valid
	R3	0,853	0,462	Valid
	R4	0,745	0,462	Valid
Penilaian <i>Responsiveness (X₃)</i>	RE1	0,835	0,462	Valid
	RE2	0,775	0,462	Valid
	RE3	0,652	0,462	Valid
	RE4	0,719	0,462	Valid
Penilaian <i>Assurance (X₄)</i>	A1	0,725	0,462	Valid
	A2	0,705	0,462	Valid
	A3	0,861	0,462	Valid
	A4	0,844	0,462	Valid
Penilaian <i>Empathy (X₅)</i>	E1	0,618	0,462	Valid
	E2	0,706	0,462	Valid
	E3	0,687	0,462	Valid
	E4	0,789	0,462	Valid
Penilaian Loyalitas nasabah (Y)	L1	0,648	0,462	Valid
	L2	0,908	0,462	Valid
	L3	0,842	0,462	Valid

Sumber : Hasil olah data SPSS 23,0

Dari tabel diatas, dapat diketahui bahwa masing-masing item pertanyaan yang memiliki $r_{hitung} > r_{tabel}$ (0,462). Artinya item pertanyaan dari variabel diatas benar-benar mengukur variabel yang dimaksud.

2. Uji Reliabilitas Instrumen

Uji reliabilitas dilakukan dengan menggunakan *Cronbach's Alpha*.

Uji reliabilitas dengan *Cronbach's Alpha* dilakukan untuk mengukur konsisten tidaknya jawaban mengenai sikap atau perilaku seseorang terhadap item-item pertanyaan didalam sebuah kuesioner. Dalam uji reliabilitas, nilai yang dikatana reliabel jika r_{hitung} lebih besar dari r_{tabel} . Adapun untuk menguji reliabilitas, peneliti menggunakan analisis statistik SPSS 23,0. Berikut hasil pengujian reliabilitas instrumen :

TABEL IV.12
Hasil Uji Reliabilitas Instrumen

Variabel	Reliability koesioner	<i>Cronbach's Alpha</i>	<i>Alpha</i>	Keterangan
Penilaian <i>Tangibles</i> (X_1)	4 Item	0,665	0,6	<i>Reliabel</i>
Penilaian <i>Reliability</i> (X_2)	4 Item	0,801	0,6	<i>Reliabel</i>
Penilaian <i>Responsiveness</i> (X_3)	4 Item	0,754	0,6	<i>Reliabel</i>
Penilaian <i>Assurance</i> (X_4)	4 Item	0,791	0,6	<i>Reliabel</i>
Penilaian <i>Empathy</i> (X_5)	4 Item	0,655	0,6	<i>Reliabel</i>
Penilaian Loyalitas nasabah (Y)	3 Item	0,719	0,6	<i>Reliabel</i>

Sumber : Hasil olah data SPSS 23,0

Dari data diatas dapat diketahui bahwa masing-masing variabel memiliki nilai diatas *Cronbach's Alpha*(α) > 0,60 yang artinya bahwa semua X_1, X_2, X_3, X_4, X_5 dan Y dapat dikatakan konsisten/reliabel.

E. Uji asumsi klasik

Untuk mengetahui apakah suatu data dapat dianalisis lebih lanjut diperlukan suatu uji asumsi klasik regresi agar hasil dan analisis nantinya efisien. Adapun kriteria pengujian tersebut sebagai berikut :

1. Uji Multikolinieritas.

Uji multikolinieritas bertujuan untuk mengetahui apakah hubungan antara variabel bebas memiliki masalah multikorelasi atau tidak. Untuk mengetahui ada tidaknya multikolinieritas didalam model regresi dapat dilihat *variance inflation factor* (VIF). Uji multikolinieritas diuji menggunakan SPSS 23.0, nilai *cutoff* yang umum dipakai untuk menunjukkan adanya multikolinieritas adalah nilai tolerance < 0,10 atau sama dengan nilai VIF >10. Pengujian multikolinieritas dapat dilihat dalam tabel sebagai berikut :

TABEL IV.13

Hasil Uji Multikolinieritas

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	6,351	1,909		3,326	,001		

Tangible	,177	,065	,340	2,700	,009	,605	1,653
Reliability	,308	,075	,435	4,123	,000	,859	1,164
Responsiveness	,035	,079	,046	,439	,662	,889	1,125
Assurance	,032	,063	,067	,506	,614	,552	1,811
Empathy	-,177	,071	-,335	-2,492	,015	,531	1,885

Sumber : Hasil olah data SPSS 23,0

Hasil dari perhitungan pada tabel IV.13 diatas menunjukkan bahwa pengujian multikolinieritas dapat diketahui melalui nilai dari tolerance (nilai tolerance variabel *tangible* sebesar 0,605, variabel *reliabel* sebesar 0,859, variabel *responsiveness* sebesar 0,889, variabel *assurance* sebesar 0,552, dan variabel *empathy* sebesar 0,531) dan output masing-masing VIF sebesar (VIF *tangible* sebesar 1,653, VIF *reliabel* sebesar 1,164, VIF *responsiveness* sebesar 1,125, VIF *assurance* sebesar 1,811, dan *empathy* sebesar 1,885). Hal ini menunjukkan bahwa tidak ada variabel bebas yang memiliki nilai tolerance kurang dari 0,10 dan tidak ada variabel bebas yang memiliki VIF lebih dari 10. Dari hasil uji tersebut maka dapat disimpulkan bahwa antar variabel bebas tidak terjadi multikolinieritas. Artinya tidak terjadi masalah multikolinieritas diantara variabel yang ada.

2. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam sebuah regresi terjadi ketidaksamaan varians residual dari satu pengamatan ke pengamatan lain. Model regresi yang baik adalah apabila terjadi homoskedastisitas dalam modelnya. Berikut adalah hasil uji heteroskedastisitas yang diperoleh penulis :

TABEL IV.14

Hasil Uji Heteroskedastisitas

			Unstandar dized Residual	Tangi ble	Relia bility	Responsi veness	Assur ance	Empa thy
Spear man's rho	Unstandar dized Residual	Correlation Coefficient Sig. (2-tailed) N	1,000 .076	-,031 ,791 76	-,037 ,751 76	-,031 ,788 76	,047 ,687 76	,051 ,662 76
	Tangible	Correlation Coefficient Sig. (2-tailed) N	-,031 ,791 76	1,000 .076	,247* ,031 76	,249* ,030 76	,483** ,000 76	,499** ,000 76
	Reliability	Correlation Coefficient Sig. (2-tailed) N	-,037 ,751 76	,247* ,031 76	1,000 .076	-,106 ,363 76	,223 ,053 76	,231* ,045 76
Responsiv eness	Correlation Coefficient Sig. (2-tailed) N	-,031 ,788 76	,249* ,030 76	-,106 ,363 76	1,000 .076	,174 ,133 76	,121 ,298 76	
Assurance	Correlation Coefficient Sig. (2-tailed) N	,047 ,687 76	,483** ,000 76	,223 ,053 76	,174 ,133 76	1,000 .076	,615** ,000 76	
Empathy	Correlation Coefficient Sig. (2-tailed) N	,051 ,662 76	,499** ,000 76	,231* ,045 76	,121 ,298 76	,615** ,000 76	1,000 .076	

Sumber : Hasil olah data SPSS 23,0

Dari hasil tabel IV.14 diatas dapat diketahui bahwa korelasi *tangible* dengan *Unstandardized Residual* menghasilkan nilai signifikansi 0,791 korelasi *reliabel* dengan *Unstandardized Residual* menghasilkan nilai signifikansi 0,751 korelasi *responsiveness* dengan *Unstandardized Residual* menghasilkan nilai signifikansi 0,788 korelasi *assurance* dengan *Unstandardized Residual* menghasilkan nilai signifikansi 0,687 dan korelasi *empathy* dengan *Unstandardized Residual* menghasilkan nilai signifikansi 0,662.

Karena nilai signifikansi korelasi lebih besar dari 0,01, maka dapat disimpulkan bahwa pada model regresi tidak ditemukan adanya masalah heteroskedastisitas.

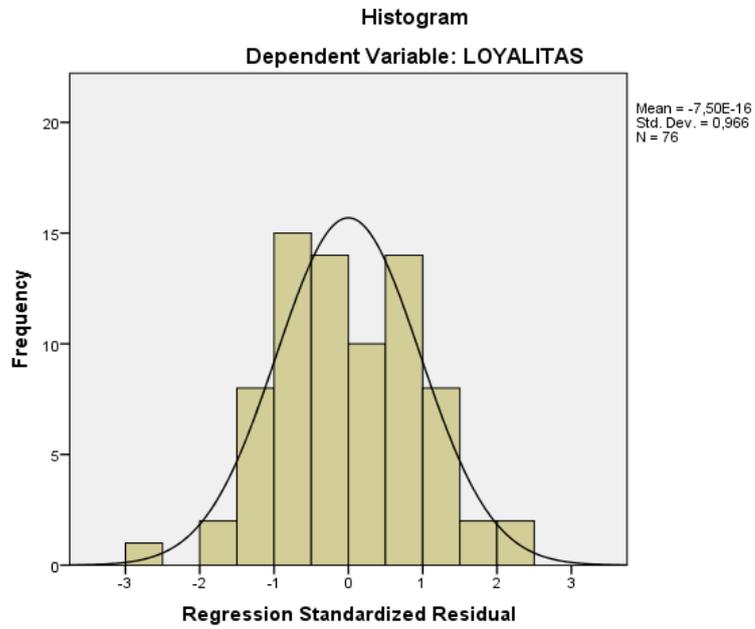
3. Uji Normalitas

Tujuan dilakukannya uji normalitas terhadap serangkaian data adalah untuk mengetahui apakah data terdistribusi secara normal atau tidak normal, yakni distribusi data yang berbentuk lonceng (*bell shaped*). Dan dapat dilakukan dengan melihat *normal probability plot* yang membandingkan distribusi komulatif dari distribusi normal. Jika garis yang menggambarkan data sesungguhnya mengikuti garis diagonalnya, berarti data tersebut terdistribusi normal.

Untuk itu uji normalitas diuji menggunakan SPSS 23,0 yang dapat dilihat dari gambar berikut:

GAMBAR IV.2

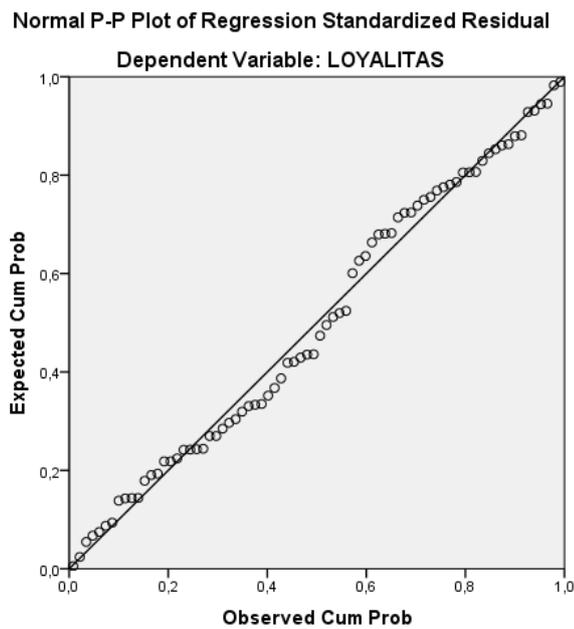
Hasil Uji Normalitas dengan Histogram



Sumber : Hasil olah data SPSS 23,0.

GAMBAR IV.3

Uji Normalitas dengan P-P Plot



Dari grafik histogram diatas pada gambar IV.2 residual data telah menunjukkan kurva normal yang membentuk lonceng sempurna. Dan pada gambar IV.3 diatas terlihat titik-titik menyebar disekitas garis diagonal, serta penyebaran mengikuti garis diagonalnya. Dengan demikian, data yang digunakan telah memenuhi asumsi klasik dan dapat dikatakan terdistribusi normal.

F. Analisis data

1. Analisis regresi linier berganda

Analisis ini digunakan untuk mengetahui pengaruh (1) variabel independen yaitu bukti fisik/*tangibles*, reliabiliti/*reliability*, daya tanggap/*responsiveness*, jaminan/*assurance*, empati/*empathy* terhadap (2) variabel dependen yaitu loyalitas nasabah. Berikut hasil uji regresi linier berganda melalui pengolahan data SPSS 23,0.

TABEL IV.15

Hasil Uji Analisis Regresi Berganda

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	6,351	1,909		3,326	,001		
Tangible	,177	,065	,340	2,700	,009	,605	1,653

Reliability	,308	,075	,435	4,123	,000	,859	1,164
Responsiveness	,035	,079	,046	,439	,662	,889	1,125
Assurance	,032	,063	,067	,506	,614	,552	1,811
Empathy	-,177	,071	-,335	-2,492	,015	,531	1,885

Sumber : Hasil olah data SPSS 23,0

Dari hasil perhitungan tabel diatas, maka dapat dibentuk persamaan regresi berganda sebagai berikut :

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

$$Y = 6,351 + 0,177 + 0,308 + 0,035 + 0,032 - 0,177 + e$$

Dimana :

Y = Loyalitas Nasabah

X₁ = *Tangible*

X₂ = *Reliability*

X₃ = *Responsiveness*

X₄ = *Assurance*

X₅ = *Emphaty*

a = Nilai Konstanta

b = Koefisien Regresi antara *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *emphaty* terhadap loyalitas nasabah.

e : faktor error/ faktor lain diluar penelitian.

Berdasarkan nilai koefisien regresi dengan tingkat signifikansi 0,01 dari tabel diatas maka dapat disimpulkan :

- a. Nilai sebesar 6,351 merupakan konstanta, yang artinya tanpa adanya pengaruh dari kelima variabel independen faktor lain maka variabel loyalitas nasabah (Y) mempunyai nilai konstanta sebesar 6,531.
- b. Koefisien regresi *tangible* (X_1) 0,177 menyatakan bahwa setiap terjadi kenaikan *tangible* sebesar 100% maka loyalitas nasabah juga meningkat 17,7 %.
- c. Koefisien regresi *reliability* (X_2) 0,308 menyatakan bahwa setiap terjadi kenaikan *reliability* sebesar 100% maka loyalitas nasabah juga meningkat 30,8 %.
- d. Koefisien regresi *responsiveness* (X_3) 0,035 menyatakan bahwa setiap terjadi kenaikan *responsiveness* sebesar 100% maka loyalitas nasabah juga meningkat 3,5 %.
- e. Koefisien regresi *assurance* (X_4) 0,32 menyatakan bahwa setiap terjadi kenaikan *assurance* sebesar 100% maka loyalitas nasabah juga meningkat 3,2 %.
- f. Koefisien regresi *empathy* (X_5) -0,177 menyatakan bahwa tidak ada kenaikan dalam meningkatkan loyalitas nasabah.
- g. Koefisien *e* atau error menunjukkan bahwa terdapat variabel lain yang mempengaruhi loyalitas nasabah yang tidak dimasukkan dalam penelitian ini.

h. Implikasi penelitian yang bisa diambil bahwa loyalitas nasabah dipengaruhi oleh *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*, namun yang memiliki pengaruh yang lebih besar adalah *reliability* (kehandalan), sehingga diharapkan pihak KCP BRISyariah Kudus agar mampu meningkatkan dan mempertahankan kualitas *tangible*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* sehingga masyarakat menjadi loyal dan tetap menggunakan produk dan jasa BRISyariah KCP Kudus.

2. Analisis Koefisien Determinasi (R²)

Koefisien Determinasi (R²) pada intinya adalah untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel terkait (dependen). Dari hasil perhitungan melalui alat ukur statistik SPSS 23,0 maka didapatkan nilai koefisien determinan sebagai berikut:

TABEL IV.16

Hasil Koefisien Determinasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,574 ^a	,330	,282	,778

Sumber : Hasil olah data SPSS 23,0

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa nilai koefisien determinasi yang dijelaskan pada angka *Adjusted R Square* adalah 0,282. Ini artinya

sumbangan pengaruh variabel *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy* terhadap loyalitas nasabah dipengaruhui sebesar 28,2%. Jadi besarnya pengaruh *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy* terhadap loyalitas nasabah di KCP BRISyariah Kudus sebesar 28,2% sedangkan 71,8% dipengaruhui oleh variabel lain diluar penelitian variabel promosi, marketing, bagi hasil dan lainnya.

3. Analisis Uji t Persial (Uji t)

Uji t dilakukan untuk mengetahui tingkat signifikansi atau setidaknya pengaruh dari masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen. Tabel distribusi t dicari pada derajat kebebasan (df) = $n-k-1$ (n adalah jumlah sampel dan k adalah jumlah variabel independen). Sehingga t_{tabel} diperoleh dari $df = 76-5-1 = 70$ dengan taraf signifikansi 0,01% : 2 = 0,005 (uji 2 sisi) adalah 2,647. Apabila nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima, sebaliknya apabila $t_{hitung} < t_{tabel}$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak. Dari hasil pengujian hipotesis secara persial dapat dilihat pada tabel berikut ini :

TABEL IV.17

Hasil Uji Persial (Uji t)

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	6,351	1,909		3,326	,001

Tangible	,177	,065	,340	2,700	,009
Reliability	,308	,075	,435	4,123	,000
Responsiveness	,035	,079	,046	,439	,662
Assurance	,032	,063	,067	,506	,614
Empathy	-,177	,071	-,335	-2,492	,015

Sumber : Hasil olah data SPSS 23,0

G. Uji Hipotesis

1. Pengaruh bukti fisik/*tangibles* terhadap loyalitas nasabah di KCP BRISyariah Kudus.

Berdasarkan hasil pengujian variabel bukti fisik/*tangibles*, tabel diatas dapat diketahui bahwa t_{tabel} dalam penelitian ini untuk derajat kebebasan $df=76-5-1 = 70$ dengan taraf signifikasi $1\% : 2 = 0,5\%$ (uji 2 sisi) adalah 2,647. Berdasarkan pengujian seperti tabel diatas untuk variabel *tangible* diperoleh $t_{hitung} = 2,700$ dengan taraf signifikasi 0,009 (kurang dari 0,01). Dengan demikian diperoleh $t_{hitung} (2,700) > t_{tabel} (2,647)$ sehingga H_0 ditolak dan H_a diterima.

Dapat disimpulkan hipotesis yang menyatakan bahwa bukti fisik/*tangibles* berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah di KCP BRISyariah Kudus.

2. Pengaruh kehandalan/*reliability* terhadap loyalitas nasabah di KCP BRISyariah Kudus.

Berdasarkan hasil pengujian variabel kehandalan/*reliability*, tabel diatas dapat diketahui bahwa t_{tabel} dalam penelitian ini untuk

derajat kebebasan $df=76-5-1 = 70$ dengan taraf signifikansi $1\% : 2 = 0,5\%$ (uji 2 sisi) adalah 2,647. Berdasarkan pengujian seperti tabel diatas untuk variabel *reliability* diperoleh $t_{hitung} = 4,123$ dengan taraf signifikansi 0,000 (kurang dari 0,01). Dengan demikian diperoleh $t_{hitung} (4,123) > t_{tabel} (2,647)$ sehingga H_0 ditolak dan H_a diterima. Dapat disimpulkan hipotesis yang menyatakan bahwa variabel *reliability* berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah di KCP BRISyariah Kudus.

3. Pengaruh *responsiveness* terhadap loyalitas nasabah di KCP BRISyariah Kudus.

Berdasarkan hasil pengujian variabel *responsiveness*, tabel diatas dapat diketahui bahwa t_{tabel} dalam penelitian ini untuk derajat kebebasan $df=76-5-1 = 70$ dengan taraf signifikansi $1\% : 2 = 0,5\%$ (uji 2 sisi) adalah 2,647. Berdasarkan pengujian seperti tabel diatas untuk variabel *responsiveness* diperoleh $t_{hitung} = 0,439$ dengan taraf signifikansi 0,662 (lebih dari 0,01). Dengan demikian diperoleh $t_{hitung} (0,439) < t_{tabel} (2,647)$ sehingga H_0 diterima dan H_a ditolak. Dapat disimpulkan hipotesis yang menyatakan bahwa variabel *responsiveness* tidak berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas nasabah di KCP BRISyariah Kudus.

4. Pengaruh *assurance* terhadap loyalitas nasabah di KCP BRISyariah Kudus.

Berdasarkan hasil pengujian variabel *assurance*, tabel diatas dapat diketahui bahwa t_{tabel} dalam penelitian ini untuk derajat kebebasan $df=76-5-1 = 70$ dengan taraf signifikansi $1\% : 2 = 0,5\%$ (uji 2 sisi) adalah 2,647. Berdasarkan pengujian seperti tabel diatas untuk variabel *assurance* diperoleh $t_{hitung} = 0,506$ dengan taraf signifikansi 0,614 (lebih dari 0,01). Dengan demikian diperoleh $t_{hitung} (0,506) < t_{tabel} (2,647)$ sehingga H_0 diterima dan H_a ditolak. Dapat disimpulkan hipotesis yang menyatakan bahwa variabel *assurance* tidak berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas nasabah di KCP BRISyariah Kudus.

5. Pengaruh *empathy* terhadap loyalitas nasabah di KCP BRISyariah Kudus.

Berdasarkan hasil pengujian variabel *empathy*, tabel diatas dapat diketahui bahwa t_{tabel} dalam penelitian ini untuk derajat kebebasan $df=76-5-1 = 70$ dengan taraf signifikansi $1\% : 2 = 0,5\%$ (uji 2 sisi) adalah 2,647. Berdasarkan pengujian seperti tabel diatas untuk variabel *empathy* diperoleh $t_{hitung} = -2,492$ dengan taraf signifikansi 0,15 (lebih dari 0,01). Dengan demikian diperoleh $t_{hitung} (-2,492) < t_{tabel} (2,647)$ sehingga H_0 diterima dan H_a ditolak. Dapat disimpulkan hipotesis yang menyatakan bahwa variabel *empathy* tidak berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas nasabah di KCP BRISyariah Kudus.

6. Pengaruh *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy* terhadap loyalitas nasabah di KCP BRISyariah Kudus.

Uji F digunakan untuk menguji signifikansi *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy* terhadap loyalitas nasabah di KCP BRISyariah Kudus. Uji simultan dalam hasil perhitungan ditunjukkan dengan F hitung. Uji F dijelaskan pada tabel berikut :

TABEL IV.18

Hasil Uji Simultan (Uji F)

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	20,838	5	4,168	6,894	,000 ^b
	Residual	42,319	70	,605		
	Total	63,158	75			

Sumber : Hasil olah data SPSS 23,0

Dari uji F diperoleh $F_{\text{tabel}} df2 = (76-5-1) = 70$ dengan taraf signifikansi $1\% : 2 = 0,5\%$ (uji 2 sisi) adalah 3,290. Dengan demikian nilai $F_{\text{hitung}} (6,894) > F_{\text{tabel}} (3,290)$ dengan nilai signifikansi 0,000. Ini menunjukkan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima, artinya bahwa variabel independen (*tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy*) secara simultan atau bersama-sama berpengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen (loyalitas nasabah) di KCP BRISyariah Kudus.

H. Pembahasan

Responden terdiri dari nasabah KCP BRISyariah Kudus, untuk memperoleh data penelitian dilakukan dengan melakukan penyebaran kuesioner ke nasabah yang menggunakan pelayanan *frontline* di KCP BRISyariah Kudus. Teknik yang digunakan peneliti dalam penyebaran kuesioner yaitu peneliti langsung mendatangi nasabah yang menggunakan produk dan jasa BRISyariah Kudus dan membagikan kepada nasabah yang ditemui secara kebetulan (*incidental sample*).

1. Pengaruh *tangible* terhadap loyalitas nasabah di KCP BRISyariah Kudus.

Berdasarkan keterangan pada tabel IV.5 diatas dapat diketahui bahwa tanggapan responden terhadap instrumen-instrumen variabel *tangible*. Data tersebut dijelaskan pada item 1. 54% responden menjawab sangat setuju, 32% menjawab setuju, 14% menjawab netral dan sisanya 0% responden tidak setuju dan sangat tidak setuju. Maka dapat disimpulkan bahwa petugas *frontline* di BRISyariah Kudus berpenampilan rapih dan sopan.

Pada item 2. 45% responden menjawab sangat setuju, 38% menjawab setuju, 17% menjawab netral dan sisanya 0% responden tidak setuju dan sangat tidak setuju. Maka dapat disimpulkan bahwa nasabah merasa puas dengan ketersediaan pelayanan yang diberikan di BRISyariah Kudus sangat baik.

Pada item 3. 30% responden menjawab sangat setuju, 53% menjawab setuju, 17% menjawab netral dan sisanya 0% responden tidak setuju dan sangat tidak setuju. Maka dapat disimpulkan bahwa nasabah merasa puas dengan kondisi, sarana dan prasarana yang diberikan di BRISyariah Kudus sangat layak.

Pada item 4. 45% responden menjawab sangat setuju, 36% menjawab setuju, 20% responden menjawab netral, dan 0% menjawab tidak setuju, sangat tidak setuju. Maka dapat disimpulkan bahwa nasabah tidak merasa kekurangan dengan fasilitas yang ada di BRISyariah Kudus.

Dan dari hasil uji t menunjukkan bahwa variabel bukti fisik/*tangible* diatas dapat diketahui bahwa t_{tabel} dalam penelitian ini untuk derajat kebebasan $df=76-5-1 = 70$ dengan taraf signifikansi $1\%:2 = 0,5\%$ (uji 2 sisi) adalah 2,647. Berdasarkan pengujian seperti tabel diatas untuk variabel *tangible* diperoleh $t_{hitung} = 2,700$ dengan taraf signifikansi 0,009 (kurang dari 0,01). Dengan demikian diperoleh $t_{hitung} (2,700) > t_{tabel} (2,647)$ sehingga H_0 ditolak dan H_a diterima. Dapat disimpulkan hipotesis yang menyatakan bahwa bukti fisik/*tangible* berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah di KCP BRISyariah Kudus.

Hasil ini diperkuat peneliti terdahulu Fery Sujarwo (2016) mengenai bukti fisik (*tangible*) yang menunjukkan bahwa kehandalan parsial berpengaruh terhadap variabel kepuasan nasabah dan pada

penelitian ini *tangible (frontline)* berpengaruh terhadap loyalitas nasabah, apabila *tangible* semakin baik maka kepuasan nasabah juga akan meningkat. Kesimpulannya hipotesis peneliti diterima.

2. Pengaruh *reliability* terhadap loyalitas nasabah di KCP BRISyariah Kudus.

Berdasarkan keterangan pada tabel IV.6 diatas dapat diketahui bahwa tanggapan responden terhadap instrumen-instrumen variabel *reliability*. Data tersebut dijelaskan pada item 1. 45% responden menjawab sangat setuju, 46% menjawab setuju, 9% menjawab netral dan sisanya 0% responden tidak setuju dan sangat tidak setuju. Maka dapat disimpulkan bahwa nasabah merasa puas dengan pelayanan petugas *frontline* di BRISyariah Kudus.

Pada item 2. 58% responden menjawab sangat setuju, 37% menjawab setuju, 5% menjawab netral dan sisanya 0% responden tidak setuju dan sangat tidak setuju. Maka dapat disimpulkan bahwa nasabah merasa puas dengan kemampuan pelayanan *customer service* yang diberikan di BRISyariah Kudus.

Pada item 3. 66% responden menjawab sangat setuju, 28% menjawab setuju, 7% menjawab netral dan sisanya 0% responden tidak setuju dan sangat tidak setuju. Maka dapat disimpulkan bahwa nasabah merasa puas dengan kemampuan pelayanan *teller* yang diberikan di BRISyariah Kudus.

Pada item 4. 75% responden menjawab sangat setuju, 22% menjawab setuju, 3% responden menjawab netral, 0% menjawab tidak setuju dan sangat tidak setuju. Maka dapat disimpulkan bahwa nasabah merasa puas dengan kemampuan pelayanan satpan yang diberikan di BRISyariah Kudus.

Berdasarkan hasil pengujian variabel kehandalan/*reliability*, tabel diatas dapat diketahui bahwa t_{tabel} dalam penelitian ini untuk derajat kebebasan $df=76-5-1 = 70$ dengan taraf signifikasi $1\% : 2 = 0,5\%$ (uji 2 sisi) adalah 2,647. Berdasarkan pengujian seperti tabel diatas untuk variabel *reliability* diperoleh $t_{hitung} = 4,123$ dengan taraf signifikasi 0,000 (kurang dari 0,01). Dengan demikian diperoleh $t_{hitung} (4,123) > t_{tabel} (2,647)$ sehingga H_0 ditolak dan H_a diterima. Dapat disimpulkan hipotesis yang menyatakan bahwa variabel *reliability* berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah di KCP BRISyariah Kudus. Arah koefisien nilai kehandalan secara positif mampu meningkatkan loyalitas nasabah. Artinya semakin baik kehandalan *frontline* yang diberikan, maka loyalitas nasabah BRISyariah KCP Kudus juga akan semakin meningkat. Dengan demikian hipotesis keduanya menyatakan bahwa variabel *reliability (frontline)* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas nasabah.

Hasil penelitian ini diperkuat dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Wiwik (2017), mengenai variabel *reliability*, secara parsial menunjukkan bahwa *reliability* mempunyai nilai secara

signifikan terhadap loyalitas nasabah. Kesimpulannya hipotesis peneliti diterima.

3. Pengaruh *responsiveness* terhadap loyalitas nasabah di KCP BRISyariah Kudus.

Berdasarkan keterangan pada tabel IV.7 item 1. 51% responden menjawab sangat setuju, 34% menjawab setuju, 14% menjawab netral, 0% responden menjawab tidak setuju dan sangat tidak setuju. Maka dapat disimpulkan bahwa nasabah merasa puas dengan pelayanan cepat dan tepat yang diberikan petugas *frontline* di BRISyariah Kudus.

Pada item 2. 32% responden menjawab sangat setuju, 49% menjawab setuju, 20% menjawab netral dan sisanya 0% responden tidak setuju dan sangat tidak setuju. Maka dapat disimpulkan bahwa nasabah belum merasa puas dengan kemampuan pelayanan *frontline* (satpam) yang diberikan di BRISyariah Kudus.

Pada item 3. 22% responden menjawab sangat setuju, 54% menjawab setuju, 24% menjawab netral dan sisanya 0% responden tidak setuju dan sangat tidak setuju. Maka dapat disimpulkan bahwa nasabah merasa puas dengan kemampuan pelayanan yang diberikan *frontline* dalam membantu nasabah di BRISyariah Kudus.

Pada item 4. 28% responden menjawab sangat setuju, 37% menjawab setuju, 36% responden menjawab netral, 0% menjawab tidak setuju dan sangat tidak setuju. Maka dapat disimpulkan bahwa nasabah

merasa puas dengan pelayanan yang cepat dan mudah diakses di BRISyariah Kudus

Berdasarkan hasil pengujian variabel *responsiveness*, tabel diatas dapat diketahui bahwa t_{tabel} dalam penelitian ini untuk derajat kebebasan $df=76-5-1 = 70$ dengan taraf signifikansi $1\% : 2 = 0,5\%$ (uji 2 sisi) adalah 2,647. Berdasarkan pengujian seperti tabel diatas untuk variabel *responsiveness* diperoleh $t_{hitung} = 0,439$ dengan taraf signifikansi 0,662 (lebih dari 0,01). Dengan demikian diperoleh $t_{hitung} (0,439) < t_{tabel} (2,647)$ sehingga H_0 diterima dan H_a ditolak. Dapat disimpulkan hipotesis yang menyatakan bahwa variabel *responsiveness* secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah di KCP BRISyariah Kudus.

Hasil penelitian ini diperkuat dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Rina Masatul Mukaromah (2018), mengenai variabel *responsiveness*, menunjukkan bahwa *responsiveness* secara parsial tidak mempunyai pengaruh secara signifikan terhadap loyalitas nasabah. Kesimpulannya hipotesis peneliti ditolak.

4. Pengaruh *assurance* terhadap loyalitas nasabah di KCP BRISyariah Kudus.

Berdasarkan keterangan pada tabel IV.8 item 1. 39% responden menjawab sangat setuju, 42% menjawab setuju, 18% menjawab netral, 0% responden menjawab tidak setuju dan sangat tidak setuju. Maka

dapat disimpulkan bahwa nasabah merasa terjamin dan percaya sepenuhnya dengan pelayanan yang diberikan petugas *frontline* di BRISyariah Kudus.

Pada item 2. 64% responden menjawab sangat setuju, 14% menjawab setuju, 21% responden menjawab netral, dan sisanya 0% responden menjawab tidak setuju dan sangat tidak setuju. Maka dapat disimpulkan bahwa nasabah merasa aman dengan pelayanan *frontline* dan aman bertransaksi di BRISyariah Kudus.

Pada item 3. 76% responden menjawab sangat setuju, 3% menjawab setuju, 21% responden menjawab netral, dan sisanya 0% responden menjawab tidak setuju dan sangat tidak setuju. Maka dapat disimpulkan bahwa nasabah merasa puas dengan kemampuan pelayanan yang profesional yang diberikan *frontlinr* di BRISyariah Kudus.

Pada item 4. 24% responden menjawab sangat setuju, 57% menjawab setuju, 20% responden menjawab netral, 0% menjawab tidak setuju dan sangat tidak setuju. Maka dapat disimpulkan bahwa nasabah merasa belum aman menggunakan jasa pelayanan telepon yang diberikan BRISyariah Kudus.

Berdasarkan hasil pengujian variabel *assurance*, tabel diatas dapat diketahui bahwa t_{tabel} dalam penelitian ini untuk derajat kebebasan $df=76-5-1 = 70$ dengan taraf signifikasi $1\% : 2 = 0,5\%$ (uji 2 sisi)

adalah 2,647. Berdasarkan pengujian seperti tabel diatas untuk variabel *assurance* diperoleh $t_{hitung} = 0,506$ dengan taraf signifikasi 0,614 (lebih dari 0,01). Dengan demikian diperoleh $t_{hitung} (0,506) < t_{tabel} (2,647)$ sehingga H_0 diterima dan H_a ditolak. Dapat disimpulkan hipotesis yang menyatakan bahwa variabel *assurance* secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah di KCP BRISyariah Kudus.

Persamaan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Putri Zuliani (2017) adalah sama-sama menggunakan variabel independen *assurance* dan dependen loyalitas nasabah tetapi perbedaan penelitian terdahulu yang dilakukan Zuliani yang meneliti *assurance* secara parsial berpengaruh terhadap loyalitas nasabah sedangkan penelitian menunjukkan bahwa *assurance* tidak berpengaruh terhadap loyalitas nasabah. Kesimpulannya hipotesis peneliti ditolak.

5. Pengaruh *assurance* terhadap loyalitas nasabah di KCP BRISyariah Kudus.

Berdasarkan keterangan pada tabel IV.9 Pada item 1. 22% responden menjawab sangat setuju, 53% menjawab setuju, 25% menjawab netral, 0% responden menjawab tidak setuju dan sangat tidak setuju. Maka dapat disimpulkan bahwa nasabah merasa belum puas dengan pelayanan *frontline* karena selalu memberikan informasi terbaru tentang produk dan pelayanan yang ada di BRISyariah Kudus.

Pada item 2. 51% responden menjawab sangat setuju, 28% menjawab setuju, 21% responden menjawab netral, dan sisanya 0% menjawab tidak setuju dan sangat tidak setuju. Maka dapat disimpulkan bahwa nasabah merasa puas dengan pelayanan *frontline* yang memperlakukan nasabah secara penuh perhatian di BRISyariah Kudus.

Pada item 3. 59% responden menjawab sangat setuju, 20% menjawab setuju, 21% menjawab netral, dan sisanya 0% responden menjawab tidak setuju dan sangat tidak setuju. Maka dapat disimpulkan bahwa nasabah merasa puas dengan pelayanan yang diberikan *frontline* dengan memberikan perhatian secara individual di BRISyariah Kudus.

Pada item 4. 36% responden menjawab sangat setuju, 50% menjawab setuju, 14% responden menjawab netral, dan sisanya 0% responden menjawab tidak setuju dan sangat tidak setuju. Maka dapat disimpulkan bahwa nasabah merasa puas dengan jam pelayanan yang diberikan oleh BRISyariah Kudus yang sesuai dengan harapan dan kebutuhan nasabah.

Berdasarkan hasil pengujian variabel *empathy*, tabel diatas dapat diketahui bahwa t_{tabel} dalam penelitian ini untuk derajat kebebasan $df=76-5-1 = 70$ dengan taraf signifikansi $1\% : 2 = 0,5\%$ (uji 2 sisi) adalah 2,647. Berdasarkan pengujian seperti tabel diatas untuk variabel *empathy* diperoleh $t_{hitung} = -2,492$ dengan taraf signifikansi 0,15 (lebih dari 0,01). Dengan demikian diperoleh $t_{hitung} (-2,492) < t_{tabel} (2,647)$ sehingga H_0 diterima dan H_a ditolak. Dapat disimpulkan hipotesis yang

menyatakan bahwa variabel *empathy* tidak berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas nasabah di KCP BRISyariah Kudus.

Hasil penelitian ini diperkuat dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Rina Masatul Mukaromah (2018), mengenai variabel *empathy*, menunjukkan bahwa *empathy* secara parsial tidak mempunyai pengaruh secara signifikan terhadap loyalitas nasabah. Kesimpulannya hipotesis peneliti ditolak.

6. Pengaruh *tangible, reliability, responsiveness, assurance* dan *empathy* terhadap loyalitas nasabah di KCP BRISyariah Kudus.

Terdapat pengaruh yang signifikan antara *tangible, reliability, responsiveness, assurance* dan *empathy* secara simultan terhadap loyalitas nasabah dibuktikan dengan data-data yang telah ada sebagai berikut :

Dari hasil uji simultan (uji F) diperoleh $F_{tabel} df2 = (76-5-1) = 70$ dengan taraf signifikansi $1\% : 2 = 0,5\%$ (uji 2 sisi) adalah 3,290. Dengan demikian nilai $F_{hitung} (6,894) > F_{tabel} (3,290)$ dengan nilai signifikansi 0,000. Ini menunjukkan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima, artinya bahwa variabel independen (*tangible, reliability, responsiveness, assurance* dan *empathy*) secara simultan atau bersama-sama berpengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen (loyalitas nasabah) di KCP BRISyariah Kudus. Kesimpulannya hipotesis peneliti ditolak.