

## BAB IV

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### A. Gambaran Umum Obyek Penelitian

##### 1. Sejarah KSPS BMT Logam Mulia Cabang Dawe Kudus

KSPS BMT Logam Mulia berdiri berawal dari adanya musyawarah yang dihadiri oleh sejumlah tokoh masyarakat dan para ulama yang dipelopori oleh Bapak H. Muhammad Mustamir, pada tanggal 10 Agustus 2001. Dalam musyawarah tersebut menggagas suatu lembaga yang berfungsi sebagai simpan pinjam dengan basis syariah. Pada tanggal 23 Agustus 2001, mengadakan musyawarah kembali untuk membentuk pendiri dan nama lembaga, serta daftar anggaran dasar dan anggaran rumah tangga. Untuk nama lembaga dalam hasil musyawarah telah disepakati dengan nama KSPS BMT Logam Mulia. Pada tanggal 25 Agustus 2001 hasil kesepakatan tersebut disampaikan kepada Kepala kantor Koperasi dan UKM Kabupaten Grobogan untuk mendapatkan pengesahan.<sup>1</sup>

Atas kuasa rapat pembentukan dan untuk menindak lanjuti hasil rapat tersebut, pada tanggal 15 September 2001 KSPS BMT Logam Mulia mendapatkan badan hukum No. 112/BH/PAD/KDK. 11-4/IX/2001. Pada tanggal 21 April 2003 terdapat perubahan tentang akte anggaran dasar koperasi KSPS BMT Logam Mulia yaitu No. 06/BH/PAD/KDK/.II/IV/2003.<sup>2</sup>

Dengan perencanaan yang maksimal, memiliki pengalaman dalam bidang tersebut, usaha yang sungguh-sungguh, serta respon positif dan dukungan dari masyarakat, KSPS BMT Logam Mulia memperluas jaringan dalam memasarkan produk-produknya kepada masyarakat,

---

<sup>1</sup> Dokumentasi KSPS BMT Logam Mulia Cabang Dawe Kudus, dikutip tanggal 19 Mei 2017.

<sup>2</sup> Dokumentasi KSPS BMT Logam Mulia Cabang Dawe Kudus, dikutip tanggal 19 Mei 2017.

dengan mendirikan cabang di beberapa wilayah. Adapun perkembangan kantor cabang yang telah didirikan adalah sebagai berikut :

- a. Pada tanggal 12 Februari 2002, KSPS BMT Logam Mulia membuka kantor cabang di kecamatan Grobogan (Jl. P. Puger Nomor 57 Grobogan), dengan jumlah karyawan 6 orang.
- b. Pada tanggal 13 Maret 2002 membuka kantor cabang di Babalan Kalirejo kecamatan Undaan Kudus (Jl. Raya Purwodadi-Kudus), dengan jumlah karyawan 6 orang.
- c. Pada tanggal 13 Mei 2002 KSPS BMT Logam Mulia membuka kantor cabang di kecamatan Undaan (Jl. raya Purwodadi-Kudus Km. 7 kecamatan Undaan kabupaten Kudus), dengan jumlah karyawan 6 orang.
- d. Adanya perubahan akte anggaran dasar pada tahun 2003, maka KSPS BMT Logam Mulia melebarkan sayapnya dengan membuka kantor cabang di wilayah timur kota Kudus, tepatnya di kecamatan Jekulo (Jl. Raya Jekulo No. 211 kecamatan Jekulo Kabupaten Kudus), dengan jumlah karyawan 5 orang.
- e. Pada tanggal 2 Juli 2005 KSPS BMT Logam Mulia membuka kantor cabang di kecamatan Gubug, (Jl. Bhayangkara No. 54 kecamatan Gubug kabupaten Grobogan), dengan jumlah karyawan 5 orang.
- f. Pada tanggal 1 Mei 2011, KSPS BMT Logam Mulia mendirikan cabang di kecamatan Dawe (Jl. Raya Colo-Kudus Km. 12 Lau kecamatan Dawe kabupaten Kudus), dengan jumlah karyawan 4 orang.<sup>3</sup>

---

<sup>3</sup> Dokumentasi KSPS BMT Logam Mulia Cabang Dawe Kudus, dikutip tanggal 19 Mei 2017.

## 2. Filosofi KSPS BMT Logam Mulia Cabang Dawe Kudus

Adapun visi, misi, tujuan, staregi dan budaya kerja dari KSPS BMT Logam Mulia adalah sebagai berikut:<sup>4</sup>

### a. Visi KSPS BMT Logam Mulia

Visi KSPS BMT Logam Mulia yaitu “Membangun Ekonomi Umat”.

### b. Misi KSPS BMT Logam Mulia, yaitu :

- 1) Memperdayakan ekonomi umat melalui usaha simpan pinjam.
- 2) Penghimpunan dan pengelolaan dana masyarakat agar aman sesuai syari’ah.
- 3) Mengembangkan usaha ekonomi produktif baik skala kecil maupun menengah serta meningkatkan kualitas hidup dan kesejahteraan umat.

### c. Strategi KSPS BMT Logam Mulia

Kesadaran akan nasabah sebagai kunci utama kesuksesan pada lembaga jasa keuangan, maka KSPS BMT Logam Mulia menerapkan strategi pelayanan yang maksimal kepada nasabahnya. Oleh karenanya KSPS BMT Logam Mulia menerapkan *tag-line* “Kepercayaan Anda adalah Kepuasan Kami”, dan “Dana Aman Andapun Tenang”. Strategi yang digunakan oleh KSPS BMT Logam Mulia adalah memberi pelayanan dengan cepat, tepat, dan terintegrasi.

### d. Budaya Kerja KSPS BMT Logam Mulia

Budaya kerja KSPS BMT Logam Mulia adalah sebagai berikut :

#### 1) Satu informasi setiap hari

Mendorong seluruh karyawan mencari informasi positif dan membaginya (*sharing*) untuk pengetahuan bersama.

---

<sup>4</sup> Dokumentasi KSPS BMT Logam Mulia Cabang Dawe Kudus, dikutip tanggal 19 Mei 2017.

2) Dua menit sebelum jadwal

Melatih, membiasakan, dan menumbuh kembangkan kedisiplinan karyawan dengan hadir diruang tempat kerja minimal 2 menit sebelum kerja dan atau segala aktivitas *meeting*.

3) Salam, Sapa, Senyum Penuh Kesantunan

Mendorong seluruh karyawan terbiasa memberikan pelayanan terbaik dan bersikap sopan serta santun dengan memberikan salam (*assalamualaikum*), sapa, dan senyum.

4) Rencanakan, Kerjakan, Monitor, dan Tindak Lanjut

Karyawan dalam melaksanakan tugas sehari-hari senantiasa menerapkan etos kerja dan prinsip manajemen lembaga yang baik. Dengan senantiasa membuat perencanaan, mengerjakan hingga tuntas, memantau, mengevaluasi, dan melaporkan hasilnya serta menindak lanjuti untuk membuat perbaikan.

5) Ringkas, Rapi, Resik, Rawat, Rajin

Menumbuh kembangkan kesadaran, keyakinan, dan keperdulian karyawan akan pentingnya penataan ruang kantor dan dokumen kerja yang ringkas, rapi, resik, atau bersih melalui perawatan yang dilakukan secara rutin agar tercipta lingkungan kerja yang nyaman guna meningkatkan etos kerja dan semangat berkarya.

### 3. Produk dan Jasa KSPS BMT Logam Mulia Cabang Dawe Kudus

#### a. *Funding* (Simpanan)

Produk-produk *funding* atau penghimpunan simpanan yang dimiliki oleh KSPS BMT Logam Mulia antara lain :

1) Simpanan Mulia

Yaitu simpanan yang dapat diambil untuk keperluan sehari-hari.

2) Simpanan Berjangka

Yaitu simpanan yang pengambilannya dalam jangka waktu tertentu yang telah disepakati.

- 3) Tabasis  
Yaitu simpanan atau tabungan masyarakat yang diperuntukkan bagi siswa sekolah.
- 4) Tasaqur  
Yaitu simpanan masyarakat yang dipersiapkan untuk qurban.
- 5) Tabungan Haji  
Yaitu simpanan bagi masyarakat yang dipersiapkan untuk ibadah haji.<sup>5</sup>

**b. Lending (Pembiayaan)**

Adapun produk-produk yang termasuk dalam *Lending* (Pembiayaan) antara lain :

- 1) Mudharabah  
Mudharabah adalah salah satu produk pembiayaan yang diberikan oleh KSPS BMT Logam Mulia dalam rangka untuk membiayai modal kerja yang diperlukan oleh anggota atau nasabah, dimana pembagian keuntungannya sesuai dengan kesepakatan.
- 2) Musyarakah  
Musyarakah adalah produk pembiayaan yang dilakukan dengan cara modal investasi atau modal kerja dimana pihak KSPS BMT Logam Mulia dilibatkan dalam proses manajemen pengelolaan usahanya. Pembagian keuntungan produk ini berdasarkan nisbah bagi hasil yang telah disepakati antara kedua belah pihak.
- 3) Ba'I Bitssaman Ajil (BBA)  
Ba'I Bitssaman Ajil (BBA) adalah produk pembiayaan yang digunakan untuk keperluan pembelian barang yang dibutuhkan oleh anggota, dalam proses pembayarannya dapat diangsur sebesar harga pokok ditambah dengan besarnya bagi hasil yang telah disepakati.

---

<sup>5</sup> Dokumentasi KSPS BMT Logam Mulia Cabang Dawe Kudus, dikutip tanggal 19 Mei 2017.

4) Ijarah

Ijarah adalah salah satu produk pembiayaan yang diberikan untuk pembayaran barang sewaan kepada nasabah, nasabah dapat mengambil manfaat dari barang yang disewa sesuai dengan jangka waktu tertentu berdasarkan kesepakatan.

5) Qardhul Hasan

Qardhul Hasan adalah produk pembiayaan dengan memberikan pinjaman lunak kepada nasabah, semata-mata kewajiban sosial dan nasabah tidak dituntut untuk memberikan tambahan bagi hasil, hanya mengembalikan sebesar pokok pinjaman.

6) Dien Bi Nadzar

Dien Bi Nadzar adalah produk pembiayaan yang diberikan kepada nasabah dengan akad perjanjian bahwa nasabah akan memberikan keuntungan pada saat pelunasan dengan besarnya bagi hasil sesuai dengan nadzarnya pada saat akan pembiayaan dan disetujui oleh pihak KSPS BMT Logam Mulia.<sup>6</sup>

**c. Produk Lain**

KSPS BMT Logam Mulia juga memiliki suatu bagian yang secara khusus membidangi pengelolaan dana masyarakat yang berupa zakat, infaq dan shodaqah. Adapun bagian tersebut disebut Baitul Maal, yang meliputi: program pemberian beasiswa, pemberian dana sosial, pemberian kredit qordhul hasan, pemberian santunan yatim piatu, dan pemberian santunan fakir miskin, orang jompo, janda tua dan lain-lain.<sup>7</sup>

---

<sup>6</sup> Dokumentasi KSPS BMT Logam Mulia Cabang Dawe Kudus, dikutip tanggal 19 Mei 2017.

<sup>7</sup> Dokumentasi KSPS BMT Logam Mulia Cabang Dawe Kudus, dikutip tanggal 19 Mei 2017.

## B. Gambaran Umum Responden

Penelitian ini merupakan jenis penelitian lapangan (*field research*), yaitu cara pengambilan informasi atau data-data yang diperlukan peneliti mengenai tanggapan responden melalui angket yang bersifat tertutup. Penyebaran angket dilakukan dengan cara peneliti memberikan angket kepada nasabah yang datang ke kantor KSPS BMT Logam Mulia Cabang Dawe Kudus, selain itu peneliti juga melakukan penyebaran angket dengan mendatangi responden ditempat bekerjanya dengan didampingi oleh manager KSPS BMT Logam Mulia, kemudian menyerahkan angket untuk diisi responden. Jumlah responden atau sampel pada penelitian ini adalah sebanyak 82 nasabah tabungan simpanan mulia, dengan syarat sampel tersebut dapat mewakili populasi yang ada.

Karakteristik responden dalam penelitian ini, antara lain adalah:

### 1. Jenis Kelamin

Adapun data mengenai jenis kelamin responden nasabah tabungan simpanan mulia KSPS BMT Logam Mulia Cabang Dawe Kudus, dapat dilihat pada tabel 4.1 sebagai berikut:

**Tabel 4.1**

**Jenis Kelamin Responden**

Jenis Kelamin	Jumlah	Prosentase(%)
Laki-laki	19	23%
Perempuan	63	77%
Jumlah	82	100%

*Sumber: Data Primer yang Diolah, 2017*

Berdasarkan tabel 4.1 diatas dapat diketahui bahwa dari 82 responden yang berjenis kelamin laki-laki adalah 19 orang (23%), sedangkan yang berjenis kelamin perempuan adalah 63 orang (77%). Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden dalam penelitian ini adalah nasabah tabungan simpanan mulia yang berjenis kelamin perempuan.

## 2. Umur

Adapun data mengenai umur responden nasabah tabungan simpanan mulia KSPS BMT Logam Mulia Cabang Dawe Kudus, dapat dilihat pada tabel 4.2 sebagai berikut:

**Tabel 4.2**  
**Umur Responden**

Umur	Jumlah	Prosentase(%)
21 – 30 Tahun	14	17%
31 – 40 Tahun	29	36%
41 – 50 Tahun	34	42%
>50 Tahun	5	5%
Jumlah	82	100%

*Sumber: Data Primer yang Diolah, 2017*

Berdasarkan tabel 4.2 diatas dapat diketahui bahwa dari 82 responden yang memiliki umur 21 – 30 tahun adalah 14 orang (17%), umur 31 – 40 tahun adalah 29 orang (36%), umur 41 – 50 tahun adalah 34 orang (42%), dan yang usianya > 50 tahun adalah 5 orang (5%). Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden pada penelitian ini adalah nasabah tabungan simpanan mulia yang berumur antara 41 – 50 tahun.

## 3. Pendidikan

Adapun data mengenai pendidikan responden nasabah tabungan simpanan mulia KSPS BMT Logam Mulia Cabang Dawe Kudus, dapat dilihat pada tabel 4.3 sebagai berikut:

**Tabel 4.3**  
**Pendidikan Responden**

Pendidikan	Jumlah	Prosentase(%)
SD	23	28%
SMP	27	33%
SMA	17	21%
Sarjana	15	18%
Jumlah	82	100%

*Sumber: Data Primer yang Diolah, 2017*

Berdasarkan tabel 4.3 diatas dapat diketahui bahwa dari 82 responden yang memiliki pendidikan SD adalah 23 orang (28%), pendidikan SMP adalah 27 orang (33%), pendidikan SMA adalah 17 orang (21%), dan pendidikan Sarjana adalah 15 orang (18%). Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden pada penelitian ini adalah nasabah tabungan simpanan mulia yang berpendidikan SMP.

#### 4. Pekerjaan

Adapun data mengenai pekerjaan responden nasabah tabungan simpanan mulia KSPS BMT Logam Mulia Cabang Dawe Kudus, dapat dilihat pada tabel 4.4 sebagai berikut:

**Tabel 4.4**  
**Pekerjaan Responden**

<b>Pekerjaan</b>	<b>Jumlah</b>	<b>Prosentase(%)</b>
Wiraswasta/Pedagang	48	58%
Ibu Rumah Tangga	15	18%
PNS	7	9%
Petani	12	15%
Jumlah	82	100%

*Sumber: Data Primer yang Diolah, 2017*

Berdasarkan tabel 4.4 diatas dapat diketahui bahwa dari 82 responden yang memiliki pekerjaan wiraswasta/pedagang adalah 48 orang (58%), ibu rumah tangga adalah 15 orang (18%), PNS adalah 7 orang (9%), dan petani adalah 12 orang (15%). Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden pada penelitian ini adalah nasabah tabungan simpanan mulia yang memiliki pekerjaan wiraswasta/pedagang.

#### 5. Lama Menjadi Nasabah

Adapun data responden mengenai lama menjadi nasabah tabungan simpanan mulia di KSPS BMT Logam Mulia Cabang Dawe Kudus, dapat dilihat pada tabel 4.5 sebagai berikut:

**Tabel 4.5**  
**Lama Menjadi Nasabah**

<b>Lama Menjadi Nasabah</b>	<b>Jumlah</b>	<b>Prosentase(%)</b>
<1 Tahun	5	6%
1-2 Tahun	13	16%
2-3 Tahun	19	23%
3-4 Tahun	37	45%
>4 Tahun	8	10%
Jumlah	82	100%

*Sumber: Data Primer yang Diolah, 2017*

Berdasarkan tabel 4.5 diatas dapat diketahui bahwa dari 82 responden yang menjadi nasabah < 1 tahun adalah 5 orang (6%), menjadi nasabah 1-2 tahun adalah 13 orang (16%), menjadi nasabah 2-3 tahun adalah 19 orang (23%), menjadi nasabah 3-4 tahun adalah 37 orang (45%), dan yang menjadi nasabah > 4 tahun adalah 8 orang (10%). Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden pada penelitian ini adalah nasabah tabungan simpanan mulia yang yang sudah menjadi nasabah antara 3-4 tahun.

### **C. Deskripsi Angket**

#### **1. Ikatan ( $X_1$ )**

Ikatan (hubungan) merupakan suatu hal penting bagi KSPS BMT Logam Mulia Cabang Dawe Kudus, karena semakin kuat suatu ikatan antara pihak KSPS BMT Logam Mulia Cabang Dawe Kudus dengan nasabahnya, maka semakin kecil atau semakin sulit kemungkinan ikatan tersebut berakhir.

Indikator dari ikatan adalah membangun hubungan baik dengan pelanggan, menciptakan kepercayaan, menjaga kepercayaan dan kerja sama dengan nasabah. Adapun tanggapan nasabah tabungan simpanan mulia terhadap variabel ikatan dapat dilihat pada tabel 4.6 sebagai berikut:

**Tabel 4.6**  
**Variabel Ikatan ( $X_1$ )**

Butir Pertanyaan	Ikatan ( $X_1$ )					Rata- rata
	STS	TS	R	S	SS	
	1	2	3	4	5	
X1.1	-	-	15	29	38	4,28
X1.2	-	1	22	31	28	4,05
X1.3	-	2	24	27	29	4,01
Total						12,34
Rata-rata (Mean)						4,11
Modus						5

Sumber: Data Primer yang Diolah, 2017

Pada tabel 4.6 diatas menunjukkan bahwa skor rata-rata adalah 4,11 dan skor yang sering muncul adalah 5. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden menjawab sangat setuju (SS) dengan pertanyaan pada variabel ikatan yang telah disediakan oleh peneliti.

## 2. Komunikasi ( $X_2$ )

Komunikasi merupakan proses penyampaian suatu pengertian atau gagasan dari pihak KSPS BMT Logam Mulia Cabang Dawe Kudus dengan nasabah (sebaliknya) yang dapat dilakukan melalui kata-kata atau gaya/mimik wajah sehingga pihak lain dapat menanggapi.

Indikator komunikasi pada penelitian ini adalah memberikan informasi tepat waktu, menyediakan informasi yang terbaru dan memberikan informasi yang akurat. Adapun tanggapan nasabah tabungan simpanan mulia terhadap variabel komunikasi dapat dilihat pada tabel 4.7 sebagai berikut:

**Tabel 4.7**  
**Variabel Komunikasi ( $X_2$ )**

Butir Pertanyaan	Komunikasi ( $X_2$ )					Rata- rata
	STS	TS	R	S	SS	
	1	2	3	4	5	
X2.1	-	1	14	33	34	4,22
X2.2	-	1	27	24	30	4,01
X2.3	-	5	18	31	28	4,00

Total	12,23
Rata-rata (Mean)	4,07
Modus	5

Sumber: Data Primer yang Diolah, 2017

Pada tabel 4.7 diatas menunjukkan bahwa skor rata-rata adalah 4,07 dan skor yang sering muncul adalah 5. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden menjawab sangat setuju (SS) dengan pertanyaan pada variabel komunikasi yang telah disediakan oleh peneliti.

### 3. Komitmen ( $X_3$ )

Komitmen merupakan rasa saling percaya-mempercayai antara pihak KSPS BMT Logam Mulia Cabang Dawe Kudus dengan nasabah, serta saling menjaga agar janji diantara mereka tetap terpelihara.

Indikator yang digunakan pada penelitian ini adalah memberikan jaminan agar produk dan layanan sesuai dengan keperluan nasabah, menawarkan produk dan layanan yang berkualitas serta sanggup memenuhi kebutuhan nasabah yang dituju, fleksibel dalam memberikan pelayanan, dan dapat memenuhi janjinya kepada nasabah. Adapun tanggapan nasabah tabungan simpanan mulia terhadap variabel komitmen dapat dilihat pada tabel 4.8 sebagai berikut:

**Tabel 4.8**  
**Variabel Komitmen ( $X_3$ )**

Butir Pertanyaan	Komitmen ( $X_3$ )					Rata- rata
	STS	TS	R	S	SS	
	1	2	3	4	5	
X3.1	-	3	18	37	24	4,00
X3.2	-	1	25	32	24	3,96
X3.3	-	4	15	40	23	4,00
X3.4	1	4	21	34	22	3,88
Total						15,84
Rata-rata (Mean)						3,96
Modus						4

Sumber: Data Primer yang Diolah, 2017

Pada tabel 4.8 diatas menunjukkan bahwa skor rata-rata adalah 3,96 dan skor yang sering muncul adalah 4. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden menjawab setuju (S) dengan pertanyaan pada variabel komitmen yang telah disediakan oleh peneliti.

#### 4. Penanganan konflik (X<sub>4</sub>)

Penanganan konflik merupakan kemampuan KSPS BMT Logam Mulia untuk menghindari potensi terjadinya konflik, atau menyelesaikan konflik sebelum terciptanya masalah baru, dan mendiskusikan solusi secara terbuka ketika timbul masalah.

Indikator penanganan konflik pada penelitian ini adalah siap menghadapi kemungkinan terjadinya konflik, berusaha menyelesaikan konflik yang terjadi dalam proses pelayanan, memiliki kemampuan untuk mendiskusikan solusi secara terbuka, dan mampu memberikan solusi yang memuaskan atas masalah yang dikeluhkan oleh konsumen. Adapun tanggapan nasabah tabungan simpanan mulia terhadap variabel penanganan konflik dapat dilihat pada tabel 4.9 sebagai berikut:

**Tabel 4.9**

**Variabel Penanganan Konflik (X<sub>4</sub>)**

Butir Pertanyaan	Penanganan Konflik (X <sub>4</sub> )					Rata- rata
	STS	TS	R	S	SS	
	1	2	3	4	5	
X4.1	-	-	17	35	30	4,16
X4.2	-	-	23	33	26	4,04
X4.3	-	1	17	37	27	4,10
X4.4	-	1	20	36	25	4,04
Total						16,34
Rata-rata (Mean)						4,09
Modus						4

Sumber: Data Primer yang Diolah, 2017

Pada tabel 4.9 diatas menunjukkan bahwa skor rata-rata adalah 4,09 dan skor yang sering muncul adalah 4. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden menjawab setuju (S) dengan pertanyaan pada variabel penanganan konflik yang telah disediakan oleh peneliti.

### 5. Kepercayaan ( $X_5$ )

Kepercayaan adalah upaya KSPS BMT Logam Mulia Cabang Dawe Kudus untuk memberikan keyakinan kepada nasabah atas kualitas dan kehandalan jasa yang telah diberikan.

Indikator kepercayaan pada penelitian ini adalah peduli dengan keamanan ketika transaksi, produk dan layanan dapat diandalkan, konsisten dalam memberikan layanan yang berkualitas, karyawan menunjukkan rasa hormat kepada nasabah, dan KSPS BMT Logam Mulia Cabang Dawe Kudus memenuhi kewajibannya kepada konsumen. Adapun tanggapan nasabah tabungan simpanan mulia terhadap variabel kepercayaan dapat dilihat pada tabel 4.10 sebagai berikut:

**Tabel 4.10**  
**Variabel Kepercayaan ( $X_5$ )**

Butir Pertanyaan	Kepercayaan ( $X_5$ )					Rata- rata
	STS	TS	R	S	SS	
	1	2	3	4	5	
X5.1	-	-	11	38	33	4,27
X5.2	-	-	12	37	33	4,26
X5.3	-	-	7	53	22	4,18
X5.4	-	-	12	39	31	4,23
X5.5	-	-	15	38	29	4,17
Total						21,11
Rata-rata (Mean)						4,22
Modus						4

Sumber: Data Primer yang Diolah, 2017

Pada tabel 4.10 diatas menunjukkan bahwa skor rata-rata adalah 4,22 dan skor yang sering muncul adalah 4. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden menjawab setuju (S) dengan pertanyaan pada variabel kepercayaan yang telah disediakan oleh peneliti.

## 6. *Shariah Compliance* ( $X_6$ )

*Shariah compliance* atau kepatuhan syariah, yaitu penerapan prinsip-prinsip syariah Islam dan tradisinya dalam transaksi keuangan KSPS BMT Logam Mulia Cabang Dawe Kudus.

Indikator yang digunakan dalam penelitian ini adalah menjalankan prinsip-prinsip hukum Islam, sesuai dengan produk Islam, tidak mengandung riba, dan bebas bunga. Adapun tanggapan nasabah tabungan simpanan mulia terhadap variabel *shariah compliance* dapat dilihat pada tabel 4.11 sebagai berikut:

**Tabel 4.11**  
**Variabel *Shariah Compliance* ( $X_6$ )**

Butir Pertanyaan	<i>Shariah Compliance</i> ( $X_6$ )					Rata- rata
	STS	TS	R	S	SS	
	1	2	3	4	5	
X6.1	-	-	6	38	38	4,39
X6.2	-	-	6	30	46	4,49
X6.3	-	1	5	35	41	4,41
X6.4	-	1	6	34	41	4,40
Total						17,69
Rata-rata (Mean)						4,42
Modus						5

Sumber: Data Primer yang Diolah, 2017

Pada tabel 4.11 diatas menunjukkan bahwa skor rata-rata adalah 4,42 dan skor yang sering muncul adalah 5. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden menjawab sangat setuju (SS) dengan pertanyaan pada variabel *shariah compliance* yang telah disediakan oleh peneliti.

## 7. *Loyalitas Nasabah* (Y)

Loyalitas nasabah merupakan hasil dari menjalin hubungan baik dalam jangka panjang dengan nasabah.

Indikator yang digunakan dalam penelitian ini adalah melakukan pembelian ulang secara teratur, membeli diluar lini produk atau jasa, menunjukkan kekebalan dari produk sejenis yang ditawarkan pesaing, dan

cenderung menceritakan hal positif kepada orang lain. Adapun tanggapan nasabah tabungan simpanan mulia terhadap variabel loyalitas nasabah dapat dilihat pada tabel 4.12 sebagai berikut:

**Tabel 4.12**  
**Variabel Loyalitas Nasabah (Y)**

Butir Pertanyaan	Loyalitas Nasabah (Y)					Rata- rata
	STS	TS	R	S	SS	
	1	2	3	4	5	
Y.1	-	-	-	14	68	4,83
Y.2	-	-	1	26	55	4,66
Y.3	-	5	11	32	34	4,16
Y.4	-	4	18	36	24	3,98
Y.5	-	-	8	45	29	4,26
Y.6	-	1	8	42	31	4,26
Total						26,15
Rata-rata (Mean)						4,36
Modus						5

Sumber: Data Primer yang Diolah, 2017

Pada tabel 4.12 diatas menunjukkan bahwa skor rata-rata adalah 4,36 dan skor yang sering muncul adalah 5. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden menjawab sangat setuju (SS) dengan pertanyaan pada variabel loyalitas nasabah yang telah disediakan oleh peneliti.

## D. Uji Instrumen

### 1. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu angket. Suatu angket dikatakan valid apabila pertanyaan pada angket mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh angket tersebut.

Keputusan pada sebuah butir pertanyaan dinyatakan valid, yaitu apabila koefisien korelasi product moment  $>$  r-tabel dengan *degree of freedom* (df) = n-k, n adalah jumlah sampel dan k adalah jumlah konstruk.

Pada penelitian ini *degree of freedom* ( $df$ ) =  $30-2$  atau  $df$  28 dengan alpha 0,05, maka didapat  $r$ -tabel 0,374.

Adapun hasil pengujian validitas berdasarkan *pilot test* (non responden) dapat dilihat pada tabel 4.13 sebagai berikut:

**Tabel 4.13**  
**Hasil Uji Validitas Instrumen**

Variabel	Item	<i>Corrected Item Total Correlation</i> ( $r_{hitung}$ )	$r_{tabel}$	Keterangan
Ikatan (X1)	X1.1	0,555	0,374	Valid
	X1.2	0,700	0,374	Valid
	X1.3	0,610	0,374	Valid
Komunikasi (X2)	X2.1	0,515	0,374	Valid
	X2.2	0,491	0,374	Valid
	X2.3	0,605	0,374	Valid
Komitmen (X3)	X3.1	0,599	0,374	Valid
	X3.2	0,571	0,374	Valid
	X3.3	0,738	0,374	Valid
	X3.4	0,705	0,374	Valid
Penanganan Konflik (X4)	X4.1	0,516	0,374	Valid
	X4.2	0,653	0,374	Valid
	X4.3	0,782	0,374	Valid
	X4.4	0,622	0,374	Valid
Kepercayaan (X5)	X5.1	0,545	0,374	Valid
	X5.2	0,466	0,374	Valid
	X5.3	0,672	0,374	Valid
	X5.4	0,589	0,374	Valid
	X5.5	0,477	0,374	Valid
<i>Shariah Compliance</i> (X6)	X6.1	0,646	0,374	Valid
	X6.2	0,820	0,374	Valid
	X6.3	0,616	0,374	Valid
	X6.4	0,667	0,374	Valid
Loyalitas Nasabah (Y)	Y1	0,483	0,374	Valid
	Y2	0,681	0,374	Valid
	Y3	0,621	0,374	Valid
	Y4	0,552	0,374	Valid
	Y5	0,526	0,374	Valid
	Y6	0,502	0,374	Valid

Sumber data: output SPSS yang diolah, 2017

Berdasarkan tabel 4.13 diatas diketahui bahwa nilai r-hitung pada kolom *corrected item total correlation* setiap item-nya memiliki nilai r-hitung lebih besar dari r-tabel dan bernilai positif. Maka dapat disimpulkan bahwa semua indikator variabel ikatan ( $X_1$ ), variabel komunikasi ( $X_2$ ), variabel komitmen ( $X_3$ ), variabel penanganan konflik ( $X_4$ ), variabel kepercayaan ( $X_5$ ), variabel *shariah compliance* ( $X_6$ ) dan variabel loyalitas nasabah ( $Y$ ) adalah Valid.

## 2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk menguji sejauh mana hasil suatu pengukuran dapat dipercaya. Asumsi dapat dikatakan reliabel adalah apabila nilai *cronbach's alpha*  $> 0,60$ .

Adapun hasil pengujian reliabilitas dapat dilihat pada tabel 4.14 sebagai berikut:

**Tabel 4.14**  
**Hasil Uji Reliabilitas Instrumen**

Variabel	Reliability Coefficients	Cronbach's Alpha	Keterangan
Ikatan ( $X_1$ )	3 Item	0,766	Reliabel
Komunikasi ( $X_2$ )	3 Item	0,715	Reliabel
Komitmen ( $X_3$ )	4 Item	0,822	Reliabel
Penanganan Konflik ( $X_4$ )	4 Item	0,815	Reliabel
Kepercayaan ( $X_5$ )	5 Item	0,757	Reliabel
<i>Shariah Compliance</i> ( $X_6$ )	4 Item	0,847	Reliabel
Loyalitas Nasabah ( $Y$ )	6 Item	0,803	Reliabel

Sumber data: output SPSS yang diolah, 2017

Dari tabel 4.14 diatas menunjukkan bahwa masing-masing variabel memiliki *Cronbach's Alpha* > 0,60. Sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel ikatan ( $X_1$ ), variabel komunikasi ( $X_2$ ), variabel komitmen ( $X_3$ ), variabel penanganan konflik ( $X_4$ ), variabel kepercayaan ( $X_5$ ), variabel *shariah compliance* ( $X_6$ ) dan variabel loyalitas nasabah (Y) adalah reliabel.

### E. Uji Asumsi Klasik

Berdasarkan hasil pengujian gejala penyimpangan klasik terhadap data penelitian dapat diuraikan sebagai berikut:

#### 1. Uji Multikolonieritas

Uji multikolonieritas bertujuan untuk menguji ada atau tidaknya hubungan linier antara variabel bebas satu dengan variabel bebas lainnya. Asumsi terjadi multikolonieritas, yaitu apabila nilai *tolerance* < 0,1 dan nilai VIF > 10.

Adapun hasil pengujian multikolonieritas pada SPSS 16.0 diperoleh nilai korelasi antar variabel-variabel bebas sebagai berikut:

**Tabel 4.15**

#### Hasil Uji Multikolonieritas

##### Coefficients<sup>a</sup>

Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
1 Ikatan	.759	1.318
Komunikasi	.777	1.287
Komitmen	.749	1.336
Penanganan Konflik	.764	1.308
Kepercayaan	.795	1.259
Shariah Compliance	.798	1.254

a. Dependent Variable: Loyalitas Nasabah

Sumber data: output SPSS yang diolah, 2017

Berdasarkan tabel 4.15 diatas menunjukkan bahwa tidak ada variabel yang memiliki nilai *tolerance* < 0,1 dan nilai VIF >10. Sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak ada multikolonieritas antar variabel bebas dalam model regresi atau tidak ada korelasi antara variabel ikatan ( $X_1$ ), variabel komunikasi ( $X_2$ ), variabel komitmen ( $X_3$ ), variabel penanganan konflik ( $X_4$ ), variabel kepercayaan ( $X_5$ ), dan variabel *shariah compliance* ( $X_6$ ).

## 2. Uji Autokorelasi

Uji autokorelasi bertujuan untuk menguji apakah pada suatu model regresi linier ada korelasi antara kesalahan pengguna pada periode  $t$  dengan kesalahan pada periode  $t-1$  (sebelumnya). Untuk mengetahui ada atau tidaknya autokorelasi dalam suatu model regresi dapat dilakukan dengan melihat nilai statistik Durbin-Waston. Dapat dikatakan tidak ada autokorelasi, yaitu apabila ( $du < dw < 4-du$ ).

Adapun hasil pengujian autokorelasi pada SPSS 16.0 diperoleh nilai statistik Durbin-Waston sebagai berikut:

**Tabel 4.16**  
**Hasil Uji Autokorelasi**

### Model Summary<sup>b</sup>

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.782 <sup>a</sup>	.612	.580	1.759	1.883

a. Predictors: (Constant), Shariah Compliance, Komitmen, Ikatan, Kepercayaan, Komunikasi, Penanganan Konflik

b. Dependent Variable: Loyalitas Nasabah

*Sumber data: output SPSS yang diolah, 2017*

Dari tabel 4.16 diatas menunjukkan bahwa hasil pengujian Durbin-Waston atas residual persamaan regresi diperoleh nilai  $d$ -hitung sebesar 1,883. Pada tingkat signifikansi 5%, dengan tabel statistik Durbin-Waston diperoleh nilai  $du$  sebesar 1,8008. Dari hasil pengujian  $du < dw <$

4-du ( $1,8008 < 1,883 < 2,1992$ ), maka dapat disimpulkan bahwa data penelitian tidak ada autokorelasi positif untuk tingkat signifikansi 5%.

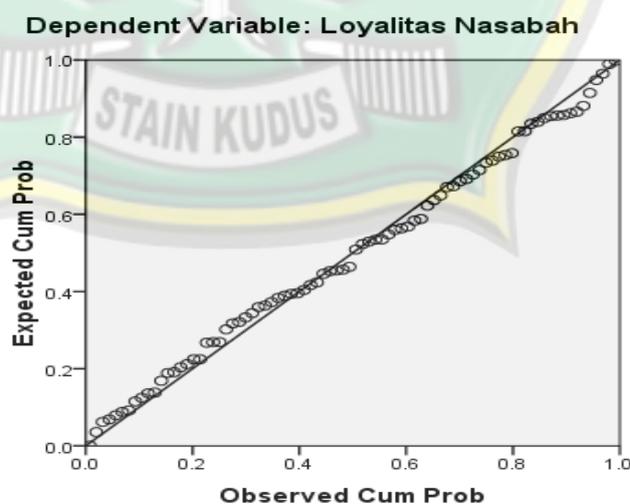
### 3. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah pada model regresi, variabel terikat dan variabel bebas keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak. Cara mengetahui data yang berdistribusi normal adalah dengan melihat grafik *normal probability plot* dan grafik histogram. Asumsi data yang berdistribusi normal yaitu, apabila data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti garis diagonal pada grafik *normal probability plot* atau grafik histogramnya menunjukkan pola distribusi normal.

Adapun hasil pengujian normalitas data dapat dilihat pada gambar 4.1 dan gambar 4.2 sebagai berikut:

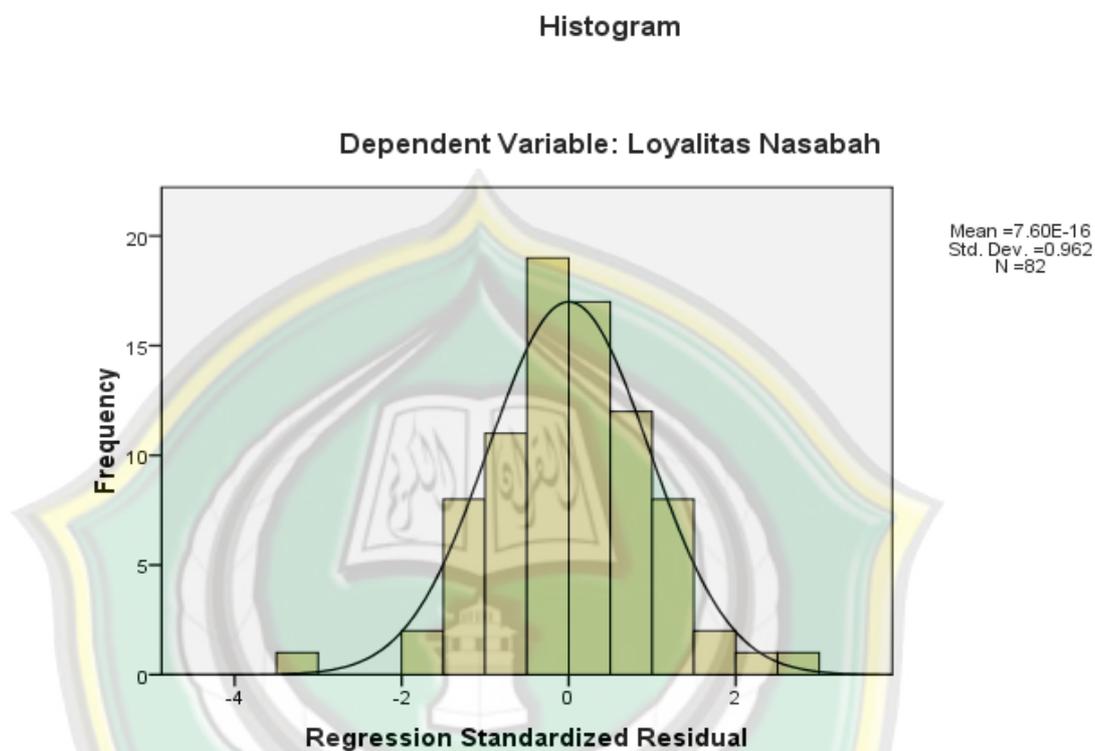
**Gambar 4.1**  
*Normal Probability Plot*

**Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual**



*Sumber data: output SPSS yang diolah, 2017*

**Gambar 4.2**  
**Hasil Uji Normalitas Histogram**



*Sumber data: output SPSS yang diolah, 2017*

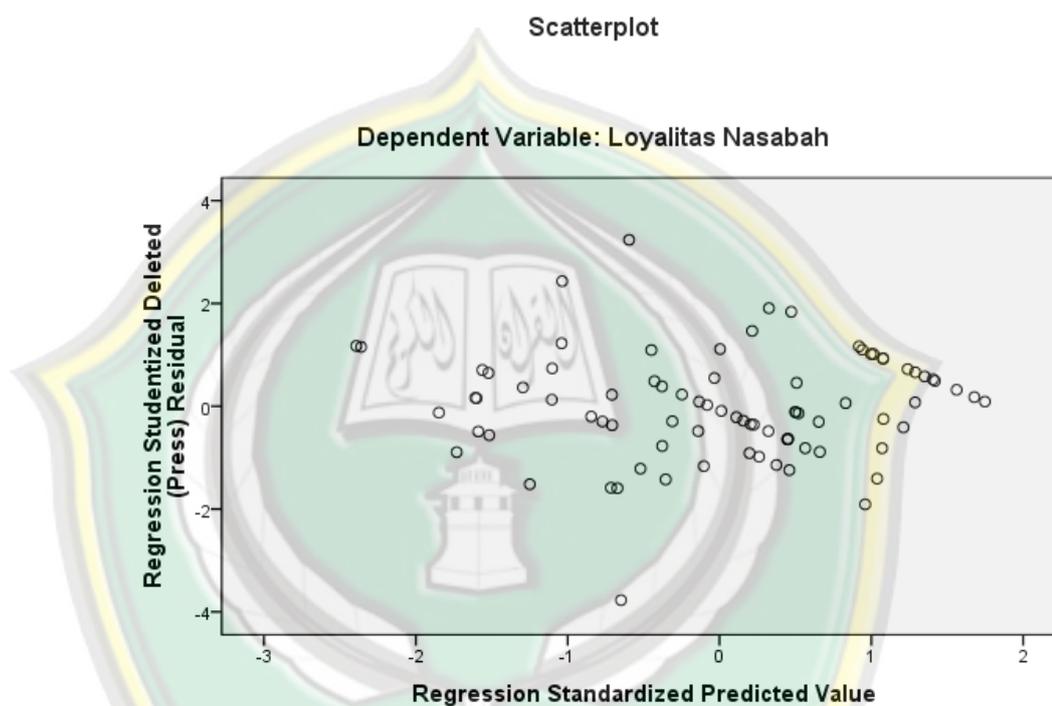
Dari grafik *normal probability plot* diatas dapat diketahui bahwa titik-titik data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti garis diagonal sedangkan pada grafik histogram menunjukkan sebaran datanya membentuk standar distribusi normal, maka dari kedua grafik tersebut dapat disimpulkan bahwa data berdistribusi normal.

#### 4. Uji Heteroskedastitas

Uji heteroskedastitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Asumsi tidak terjadinya heteroskedastisitas adalah apabila titik-titik tidak membentuk pola yang jelas dan menyebar diatas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y.

Adapun hasil uji heteroskedastitas melalui *scatterplot* dapat dilihat pada gambar 4.3 sebagai berikut:

**Gambar 4.3**  
**Hasil Uji Heteroskedastitas Scatterplot**



*Sumber data: output SPSS yang diolah, 2017*

Berdasarkan gambar *scatterplot* diatas menunjukkan bahwa tidak terdapat pola yang jelas, dan titi-titik menyebar diatas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y. Jadi dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas pada model regresi.

## F. Analisis Data

### 1. Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Koefisien determinasi ( $R^2$ ) berguna untuk mengetahui berapa persen kemampuan yang diberikan variabel-variabel bebas secara simultan dalam menjelaskan variasi variabel terikat.

Adapun hasil pengujian koefisien determinasi dapat dilihat pada tabel 4.17 sebagai berikut:

**Tabel 4.17**

#### Hasil Koefisien Determinasi

##### Model Summary<sup>b</sup>

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.782 <sup>a</sup>	.612	.580	1.759

a. Predictors: (Constant), Shariah Compliance, Komitmen, Ikatan, Kepercayaan, Komunikasi, Penanganan Konflik

b. Dependent Variable: Loyalitas Nasabah

*Sumber data: output SPSS yang diolah, 2017*

Dari hasil tabel 4.17 diatas dapat diketahui bahwa nilai *Adjusted R Square* adalah 0,580 atau 58%. Hal ini mengandung arti bahwa sebesar 58% kemampuan model regresi dapat menerangkan variabel loyalitas nasabah. Artinya 58% variabel loyalitas nasabah (Y) dapat dijelaskan oleh variasi *shariah relationship marketing* (X) yang terdiri dari variabel ikatan ( $X_1$ ), variabel komunikasi ( $X_2$ ), variabel komitmen ( $X_3$ ), variabel penanganan konflik ( $X_4$ ), variabel kepercayaan ( $X_5$ ), dan variabel *shariah compliance* ( $X_6$ ).

## 2. Analisis Regresi Linier Ganda

Analisis regresi linier ganda berguna untuk mengukur kekuatan hubungan serta menunjukkan arah hubungan antara variabel-variabel dependen dengan variabel independen. Dalam penelitian ini menggunakan rumus persamaan regresi linier ganda, yaitu:

$$Y = b_0 + b_1 X_1 + b_2 X_2 + b_3 X_3 + b_4 X_4 + b_5 X_5 + b_6 X_6 + \varepsilon$$

Untuk mengetahui hasil persamaan regresi tersebut, dapat diketahui melalui uji regresi linier ganda melalui aplikasi SPSS 16.0 sebagai berikut:

**Tabel 4.18**  
**Hasil Regresi Linier Ganda**  
**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	3.920	2.170		1.806	.075
Ikatan	.248	.101	.203	2.462	.016
Komunikasi	.237	.097	.198	2.431	.017
Komitmen	.196	.077	.213	2.556	.013
Penanganan Konflik	.230	.086	.221	2.685	.009
Kepercayaan	.256	.083	.250	3.102	.003
Shariah Compliance	.224	.102	.178	2.206	.030

a. Dependent Variable: Loyalitas Nasabah

Sumber data: output SPSS yang diolah, 2017

Berdasarkan hasil uji regresi pada tabel diatas diperoleh koefisien untuk *shariah relationship marketing* yang terdiri dari variabel  $X_1 = 0,248$  ,  $X_2 = 0,237$  ,  $X_3 = 0,196$  ,  $X_4 = 0,230$  ,  $X_5 = 0,256$  ,  $X_6 = 0,224$  dan konstanta sebesar 3,920 maka model persamaan regresi yang diperoleh adalah:

$$Y = 3,920 + 0,248 X_1 + 0,237 X_2 + 0,196 X_3 + 0,230 X_4 + 0,256 X_5 + 0,224 X_6$$

Keterangan :

Y : Loyalitas Nasabah

X : *Shariah Relationship Marketing*

X<sub>1</sub> : Ikatan

X<sub>2</sub> : Komunikasi

X<sub>3</sub> : Komitmen

X<sub>4</sub> : Penanganan Konflik

X<sub>5</sub> : Kepercayaan

X<sub>6</sub> : *Shariah Compliance*

- a. Nilai konstanta (Y) sebesar 3,920 artinya tanpa ada pengaruh dari variabel-variabel dependen, maka variabel loyalitas nasabah mempunyai nilai sebesar konstanta tersebut, yaitu 3,920.
- b. Koefisien regresi (X<sub>1</sub>) dari perhitungan linier ganda didapat nilai *coefficients*  $b_1 = 0,248$ . Artinya apabila ikatan meningkat maka loyalitas nasabah juga meningkat sebesar 0,248, dengan anggapan variabel dependen lainnya adalah konstan.
- c. Koefisien regresi (X<sub>2</sub>) dari perhitungan linier ganda didapat nilai *coefficients*  $b_2 = 0,237$ . Artinya apabila komunikasi meningkat maka loyalitas nasabah juga meningkat sebesar 0,237, dengan anggapan variabel dependen lainnya adalah konstan.
- d. Koefisien regresi (X<sub>3</sub>) dari perhitungan linier ganda didapat nilai *coefficients*  $b_3 = 0,196$ . Artinya apabila komitmen meningkat maka loyalitas nasabah juga meningkat sebesar 0,196, dengan anggapan variabel dependen lainnya adalah konstan.
- e. Koefisien regresi (X<sub>4</sub>) dari perhitungan linier ganda didapat nilai *coefficients*  $b_4 = 0,230$ . Artinya apabila penanganan konflik meningkat maka loyalitas nasabah juga meningkat sebesar 0,230, dengan anggapan variabel dependen lainnya adalah konstan.

- f. Koefisien regresi ( $X_5$ ) dari perhitungan linier ganda didapat nilai *coefficients*  $b_5 = 0,256$ . Artinya apabila kepercayaan meningkat maka loyalitas nasabah juga meningkat sebesar 0,256, dengan anggapan variabel dependen lainnya adalah konstan.
- g. Koefisien regresi ( $X_6$ ) dari perhitungan linier ganda didapat nilai *coefficients*  $b_6 = 0,224$ . Artinya apabila *shariah compliance* meningkat maka loyalitas nasabah juga meningkat sebesar 0,224, dengan anggapan variabel dependen lainnya adalah konstan.

### 3. Uji Hipotesis

Uji hipotesis berguna untuk mengetahui adakah pengaruh antara variabel bebas dengan variabel terikatnya. Dari data responden yang diolah dengan program SPSS for windows 16.0, maka diperoleh hasil sebagai berikut:

**Tabel 4.19**  
**Hasil Uji T**

Variabel	B	Std. Error	Beta	T-hitung	Sig.	Keterangan
Ikatan (X1)	.248	.101	.203	2.462	.016	Hipotesis diterima
Komunikasi (X2)	.237	.097	.198	2.431	.017	Hipotesis diterima
Komitmen (X3)	.196	.077	.213	2.556	.013	Hipotesis diterima
Penanganan Konflik (X4)	.230	.086	.221	2.685	.009	Hipotesis diterima
Kepercayaan (X5)	.256	.083	.250	3.102	.003	Hipotesis diterima
<i>Shariah Compliance</i> (X6)	.224	.102	.178	2.206	.030	Hipotesis diterima

Sumber data: output SPSS yang diolah, 2017

**a. Hipotesis pertama: Ikatan berpengaruh terhadap loyalitas nasabah tabungan simpanan mulia KSPS BMT Logam Mulia Cabang Dawe Kudus**

Berdasarkan tabel 4.19 diatas diketahui bahwa uji hipotesis untuk variabel ikatan ( $X_1$ ) memperoleh nilai t-hitung 2,462 dan t-tabel 1,99167. Artinya t-hitung lebih besar dari t-tabel ( $2,462 > 1,99167$ ) dengan tingkat signifikansi 0,016. Nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 ( $0,016 < 0,05$ ). Dengan demikian  $H_a$  diterima dan  $H_0$  ditolak, atau adanya pengaruh yang signifikan antara ikatan terhadap loyalitas nasabah tabungan simpanan mulia KSPS BMT Logam Mulia Cabang Dawe Kudus.

**b. Hipotesis kedua : Komunikasi berpengaruh terhadap loyalitas nasabah tabungan simpanan mulia KSPS BMT Logam Mulia Cabang Dawe Kudus**

Berdasarkan tabel 4.19 diatas diketahui bahwa uji hipotesis untuk variabel komunikasi ( $X_2$ ) memperoleh nilai t-hitung 2,431 dan t-tabel 1,99167. Artinya t-hitung lebih besar dari t-tabel ( $2,431 > 1,99167$ ) dengan tingkat signifikansi 0,017. Nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 ( $0,017 < 0,05$ ). Dengan demikian  $H_a$  diterima dan  $H_0$  ditolak, atau adanya pengaruh yang signifikan antara komunikasi terhadap loyalitas nasabah tabungan simpanan mulia KSPS BMT Logam Mulia Cabang Dawe Kudus.

**c. Hipotesis ketiga : Komitmen berpengaruh terhadap loyalitas nasabah tabungan simpanan mulia KSPS BMT Logam Mulia Cabang Dawe Kudus**

Berdasarkan tabel 4.19 diatas diketahui bahwa uji hipotesis untuk variabel komitmen ( $X_3$ ) memperoleh nilai t-hitung 2,556 dan t-tabel 1,99167. Artinya t-hitung lebih besar dari t-tabel ( $2,556 > 1,99167$ ) dengan tingkat signifikansi 0,013. Nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 ( $0,013 < 0,05$ ). Dengan demikian  $H_a$  diterima dan  $H_0$  ditolak, atau adanya pengaruh yang signifikan antara komitmen

terhadap loyalitas nasabah tabungan simpanan mulia KSPS BMT Logam Mulia Cabang Dawe Kudus.

**d. Hipotesis keempat : Penanganan konflik berpengaruh terhadap loyalitas nasabah tabungan simpanan mulia KSPS BMT Logam Mulia Cabang Dawe Kudus**

Berdasarkan tabel 4.19 diatas diketahui bahwa uji hipotesis untuk variabel penanganan konflik ( $X_4$ ) memperoleh nilai t-hitung 2,685 dan t-tabel 1,99167. Artinya t-hitung lebih besar dari t-tabel ( $2,685 > 1,99167$ ) dengan tingkat signifikansi 0,009. Nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 ( $0,009 < 0,05$ ). Dengan demikian  $H_a$  diterima dan  $H_0$  ditolak, atau adanya pengaruh yang signifikan antara penanganan konflik terhadap loyalitas nasabah tabungan simpanan mulia KSPS BMT Logam Mulia Cabang Dawe Kudus.

**e. Hipotesis kelima : Kepercayaan berpengaruh terhadap loyalitas nasabah tabungan simpanan mulia KSPS BMT Logam Mulia Cabang Dawe Kudus**

Berdasarkan tabel 4.19 diatas diketahui bahwa uji hipotesis untuk variabel kepercayaan ( $X_5$ ) memperoleh nilai t-hitung 3,102 dan t-tabel 1,99167. Artinya t-hitung lebih besar dari t-tabel ( $3,102 > 1,99167$ ) dengan tingkat signifikansi 0,003. Nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 ( $0,003 < 0,05$ ). Dengan demikian  $H_a$  diterima dan  $H_0$  ditolak, atau adanya pengaruh yang signifikan antara kepercayaan terhadap loyalitas nasabah tabungan simpanan mulia KSPS BMT Logam Mulia Cabang Dawe Kudus.

**f. Hipotesis keenam : *Shariah compliance* berpengaruh terhadap loyalitas nasabah tabungan simpanan mulia KSPS BMT Logam Mulia Cabang Dawe Kudus**

Berdasarkan tabel 4.19 diatas diketahui bahwa uji hipotesis untuk variabel *shariah compliance* ( $X_6$ ) memperoleh nilai t-hitung 2,206 dan t-tabel 1,99167. Artinya t-hitung lebih besar dari t-tabel ( $2,206 > 1,99167$ ) dengan tingkat signifikansi 0,030. Nilai

signifikansi lebih kecil dari 0,05 ( $0,030 < 0,05$ ). Dengan demikian  $H_a$  diterima dan  $H_0$  ditolak, atau adanya pengaruh yang signifikan antara *shariah compliance* terhadap loyalitas nasabah tabungan simpanan mulia KSPS BMT Logam Mulia Cabang Dawe Kudus.

- g. **Hipotesis ketujuh : *Shariah relationship marketing* berpengaruh terhadap loyalitas nasabah tabungan simpanan mulia KSPS BMT Logam Mulia Cabang Dawe Kudus**

**Tabel 4.20**

**Hasil Uji Simultan (Uji F)**

Variabel	F-hitung	Sig.	Keterangan
<i>Shariah Relationship Marketing</i>	19,678	.000 <sup>a</sup>	Hipotesis diterima

*Sumber data: output SPSS yang diolah, 2017*

Dari hasil uji F pada tabel 4.19 diatas dapat diketahui bahwa nilai F-hitung adalah sebesar 19,678. Artinya F-hitung lebih besar dari F-tabel ( $19,678 > 2,22$ ) dengan tingkat signifikansi 0,000. Nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 ( $0,000 < 0,05$ ). Dengan demikian  $H_a$  diterima dan  $H_0$  ditolak, atau adanya pengaruh yang signifikan antara *shariah relationship marketing* terhadap loyalitas nasabah tabungan simpanan mulia KSPS BMT Logam Mulia Cabang Dawe Kudus.

## G. Pembahasan

### 1. Pengaruh Ikatan terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan Simpanan Mulia KSPS BMT Logam Mulia Cabang Dawe Kudus

Variabel ikatan ( $X_1$ ) mempunyai pengaruh terhadap loyalitas nasabah tabungan simpanan mulia KSPS BMT Logam Mulia Cabang Dawe Kudus sebesar 0,248. Dan berdasarkan hasil uji T didapatkan ikatan berpengaruh terhadap loyalitas nasabah karena  $t$ -hitung  $>$   $t$ -tabel ( $2,462 > 1,99167$ ) dengan tingkat signifikansi 0,016. Nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 ( $0,016 < 0,05$ ). Artinya  $H_a$  diterima dan  $H_0$  ditolak atau adanya pengaruh yang signifikan antara ikatan terhadap loyalitas nasabah tabungan simpanan mulia KSPS BMT Logam Mulia Cabang Dawe Kudus.

Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Zulkifli yang berjudul *relationship marketing* terhadap *customer retention* dan *customer loyalty* pada nasabah Bank Mega, yang menunjukkan bahwa kepuasan hubungan berpengaruh signifikan secara langsung terhadap *customer retention* dan kepuasan hubungan memiliki pengaruh secara tidak langsung terhadap *customer loyalty*.<sup>8</sup>

Menghadapi konteks persaingan yang sangat ketat, KSPS BMT Logam Mulia Cabang Dawe Kudus selalu membentuk, menjaga dan mempertahankan ikatan baik dengan para nasabahnya. Hal ini bertujuan untuk memenuhi kebutuhan serta keinginan para nasabahnya yang setiap saat selalu berkembang. Para nasabah saat ini masih bertahan pada KSPS BMT Logam Mulia Cabang Dawe Kudus, tetapi mungkin saja dilain waktu mereka akan pindah pada Lembaga Keuangan pesaing, untuk mengatasi hal tersebut KSPS BMT Logam Mulia Cabang Dawe Kudus menggunakan strategi pembentukan ikatan atau hubungan baik dengan nasabah supaya tetap loyal.

---

<sup>8</sup> Zulkifli, *Relationship Marketing terhadap Customer Retention dan Customer Loyalty pada nasabah Bank Mega, Tbk.*, Jurnal Manajemen dan Akuntansi, Vol. 1, No.1, 2012, hlm. 66.

## 2. Pengaruh Komunikasi terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan Simpanan Mulia KSPS BMT Logam Mulia Cabang Dawe Kudus

Variabel Komunikasi ( $X_2$ ) mempunyai pengaruh terhadap loyalitas nasabah tabungan simpanan mulia KSPS BMT Logam Mulia Cabang Dawe Kudus sebesar 0,237. Dan berdasarkan hasil uji T didapatkan komunikasi berpengaruh terhadap loyalitas nasabah karena  $t$ -hitung  $>$   $t$ -tabel ( $2,431 > 1,99167$ ) dengan tingkat signifikansi 0,017. Nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 ( $0,017 < 0,05$ ). Artinya  $H_a$  diterima dan  $H_0$  ditolak atau adanya pengaruh yang signifikan antara komunikasi terhadap loyalitas nasabah tabungan simpanan mulia KSPS BMT Logam Mulia Cabang Dawe Kudus.

Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian Anggita Putri Iriandini yang berjudul pengaruh *customer relationship managemen* terhadap kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan pada pelanggan PT. Gemilang Libra Logistik di Surabaya, yang menunjukkan bahwa komunikasi memiliki pengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan, sehingga perlunya membangun komunikasi yang baik kepada pelanggan.<sup>9</sup>

Kegiatan komunikasi mengandung unsur persuasi atau ajakan agar seseorang bersedia menerima pemahaman dan pengaruh, dengan tujuan melaksanakan bujukan atau perintah tersebut.

Langkah KSPS BMT Logam Mulia Cabang Dawe Kudus untuk memantapkan relasi adalah dengan memelihara komunikasi yang baik untuk memberikan perubahan timbal balik yang saling bernilai bagi kedua belah pihak. KSPS BMT Logam Mulia Cabang Dawe Kudus selalu mengutamakan komunikasi yang baik dengan nasabah, karena dengan berkomunikasi yang baik (tepat waktu, terbaru dan akurat), maka akan mendukung nasabah untuk mengambil keputusan yang baik juga.

---

<sup>9</sup> Anggita Putri Iriandini, dkk, *Pengaruh Customer Relationship Managemen terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan (Survei pada Pelanggan PT. Gemilang Libra Logistics, Kota Surabaya)*, Jurnal Administrasi Bisnis, Vol. 23, No. 2, 2015, hlm. 7.

### 3. Pengaruh Komitmen terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan Simpanan Mulia KSPS BMT Logam Mulia Cabang Dawe Kudus

Variabel komitmen ( $X_3$ ) mempunyai pengaruh terhadap loyalitas nasabah tabungan simpanan mulia KSPS BMT Logam Mulia Cabang Dawe Kudus sebesar 0,196. Dan berdasarkan hasil uji T didapatkan komitmen berpengaruh terhadap loyalitas nasabah karena  $t$ -hitung  $>$   $t$ -tabel ( $2,556 > 1,99167$ ) dengan tingkat signifikansi 0,013. Nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 ( $0,013 < 0,05$ ). Artinya  $H_a$  diterima dan  $H_0$  ditolak atau adanya pengaruh yang signifikan antara komitmen terhadap loyalitas nasabah tabungan simpanan mulia KSPS BMT Logam Mulia Cabang Dawe Kudus.

Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian Anggita Putri Iriandini yang berjudul pengaruh *customer relationship managemen* terhadap kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan pada pelanggan PT. Gemilang Libra Logistik di Surabaya, yang menunjukkan bahwa komitmen memiliki pengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan, sehingga perlunya menjaga komitmen seperti yang sudah disepakati oleh kedua belah pihak, baik perusahaan maupun pelanggan.<sup>10</sup>

Komitmen merupakan orientasi jangka panjang nasabah terhadap hubungan yang didasarkan pada ikatan emosional dan *i'tikad* untuk tetap menjaga hubungan baik agar dapat menghasilkan keuntungan yang lebih tinggi.

Komitmen KSPS BMT Logam Mulia Cabang Dawe Kudus yaitu selalu menciptakan dan memberikan nilai baik kepada nasabah melalui produk handal, pelayanan yang berkualitas, fleksibel dan selalu menepati janjinya agar dapat menumbuhkan, mempertahankan hubungan yang berharga bagi nasabahnya serta dapat memberikan manfaat bagi KSPS BMT Logam Mulia Cabang Dawe Kudus dan nasabah.

---

<sup>10</sup> *Ibid.*, hlm. 7.

#### 4. Pengaruh Penanganan Konflik terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan Simpanan Mulia KSPS BMT Logam Mulia Cabang Dawe Kudus

Variabel penanganan konflik ( $X_4$ ) mempunyai pengaruh terhadap loyalitas nasabah tabungan simpanan mulia KSPS BMT Logam Mulia Cabang Dawe Kudus sebesar 0,230. Dan berdasarkan hasil uji T didapatkan penanganan konflik berpengaruh terhadap loyalitas nasabah karena  $t\text{-hitung} > t\text{-tabel}$  ( $2,685 > 1,99167$ ) dengan tingkat signifikansi 0,009. Nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 ( $0,009 < 0,05$ ). Artinya  $H_a$  diterima dan  $H_0$  ditolak atau adanya pengaruh yang signifikan antara penanganan konflik terhadap loyalitas nasabah tabungan simpanan mulia KSPS BMT Logam Mulia Cabang Dawe Kudus.

Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian Hatane Samuel yang berjudul *customer relationship marketing* pengaruhnya terhadap kepercayaan dan loyalitas Perbankan Nasional, yang menunjukkan bahwa penanganan keluhan memiliki pengaruh secara tidak langsung terhadap loyalitas nasabah, sehingga apabila keluhan/konflik nasabah dapat diselesaikan dengan baik maka akan tumbuh rasa kepercayaan dan membentuk loyalitas nasabah.<sup>11</sup>

Seluruh karyawan KSPS BMT Logam Mulia Cabang Dawe Kudus dalam melaksanakan tugas sehari-hari selalu menerapkan budaya etos kerja dan prinsip manajemen lembaga yang baik. Dengan senantiasa membuat perencanaan, mengerjakan hingga tuntas, memantau, mengevaluasi, dan melaporkan hasilnya serta menindak lanjuti untuk membuat perbaikan. Melalui penerapan budaya tersebut Seluruh karyawan KSPS BMT Logam Mulia Cabang Dawe Kudus dapat meminimalisir terjadinya konflik dan menyelesaikan konflik secara terbuka serta berusaha memberikan kepuasan maksimum kepada nasabahnya.

---

<sup>11</sup> Hatane Samuel, *Customer Relationship Marketing Pengaruhnya Terhadap Kepercayaan Dan Loyalitas Perbankan Nasional*, Jurnal Manajemen Pemasaran, Vol. 7, No. 1, 2012, hlm. 40.

##### 5. Pengaruh Kepercayaan terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan Simpanan Mulia KSPS BMT Logam Mulia Cabang Dawe Kudus

Variabel kepercayaan ( $X_5$ ) mempunyai pengaruh terhadap loyalitas nasabah tabungan simpanan mulia KSPS BMT Logam Mulia Cabang Dawe Kudus sebesar 0,256. Dan berdasarkan hasil uji T didapatkan kepercayaan berpengaruh terhadap loyalitas nasabah karena  $t$ -hitung  $>$   $t$ -tabel ( $3,102 > 1,99167$ ) dengan tingkat signifikansi 0,003. Nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 ( $0,003 < 0,05$ ). Artinya  $H_a$  diterima dan  $H_0$  ditolak atau adanya pengaruh yang signifikan antara kepercayaan terhadap loyalitas nasabah tabungan simpanan mulia KSPS BMT Logam Mulia Cabang Dawe Kudus.

Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian Hatane Samuel yang berjudul *customer relationship marketing* pengaruhnya terhadap kepercayaan dan loyalitas Perbankan Nasional, yang menunjukkan bahwa kepercayaan memiliki pengaruh positif signifikan terhadap loyalitas nasabah, sehingga kepercayaan nasabah terhadap pelayanan bank merupakan faktor penentu untuk seorang nasabah loyal kepada bank.<sup>12</sup>

Perekat yang menjaga kelangsungan hubungan bersama adalah kepercayaan. Kepercayaan merupakan keyakinan salah satu pihak yang didasarkan atas integritas pihak lain untuk memenuhi janjinya. Apabila KSPS BMT Logam Mulia Cabang Dawe Kudus memenuhi komitmennya kepada nasabah, maka kepercayaan akan tumbuh dan memperkuat kesetiaan nasabah.

*Tag-line* dari KSPS BMT Logam Mulia Cabang Dawe Kudus adalah “Kepercayaan Anda adalah Kepuasan Kami” dan “Dana Aman Andapun Tenang”, motivasi dari *Tag-line* tersebut KSPS BMT Logam Mulia Cabang Dawe Kudus dapat merealisasikan terjaminnya keamanan transaksi nasabah, berusaha memenuhi kebutuhan dan keinginan melalui produk dan layanan yang dapat diandalkan serta berkualitas.

---

<sup>12</sup> *Ibid.*, hlm. 39.

## 6. Pengaruh *Shariah Compliance* terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan Simpanan Mulia KSPS BMT Logam Mulia Cabang Dawe Kudus

Variabel *shariah compliance* ( $X_6$ ) mempunyai pengaruh terhadap loyalitas nasabah tabungan simpanan mulia KSPS BMT Logam Mulia Cabang Dawe Kudus sebesar 0,224. Dan berdasarkan hasil uji T didapatkan *shariah compliance* berpengaruh terhadap loyalitas nasabah karena  $t\text{-hitung} > t\text{-tabel}$  ( $2,206 > 1,99167$ ) dengan tingkat signifikansi 0,030. Nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 ( $0,030 < 0,05$ ). Artinya  $H_a$  diterima dan  $H_0$  ditolak atau adanya pengaruh yang signifikan antara *shariah compliance* terhadap loyalitas nasabah tabungan simpanan mulia KSPS BMT Logam Mulia Cabang Dawe Kudus.

Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Intan Purnamasari dan Emile Satya Darma yang berjudul pengaruh implementasi *syariah governance* terhadap loyalitas nasabah pada perbankan syariah di Yogyakarta, yang menunjukkan bahwa *syariah Compliance* berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas nasabah. Hal ini terbukti dengan meningkatkan *syariah Compliance* maka loyalitas nasabah kepada bank syariah akan meningkat.<sup>13</sup>

Adanya kesadaran masyarakat tentang pentingnya penerapan prinsi-prinsip syariah atau *shariah compliance* dalam bertransaksi, membuat KSPS BMT Logam Mulia Cabang Dawe Kudus harus menerapkan *shariah compliance* pada setiap aktivitas dan program usahanya. Melalui ketaatan pada *shariah compliance*, KSPS BMT Logam Mulia Cabang Dawe Kudus mampu mempertahankan dan membuat loyal nasabahnya, karena pada dasarnya nasabah akan bertahan pada lembaga keuangan syariah yang berkaitan dengan masalah keimanan serta keyakinan terhadap pengharaman riba, judi, penipuan dan pemalsuan bagi umat Islam.

---

<sup>13</sup> Intan Purnamasari dan Emile Satya Darma, *Pengaruh Implementasi Syariah Compliance terhadap Loyalitas Nasabah*, Jurnal Akuntansi & Investasi, Vol. 16, No. 1, 2015, hlm. 23.

## 7. Pengaruh *Shariah Relationship Marketing* terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan Simpanan Mulia KSPS BMT Logam Mulia Cabang Dawe Kudus

*Shariah relationship marketing* mempunyai pengaruh terhadap loyalitas nasabah tabungan simpanan mulia KSPS BMT Logam Mulia Cabang Dawe Kudus. Hal ini ditunjukkan dari hasil uji statistik F, hasil perhitungannya  $F_{hitung} = 19,678$  dan  $F_{tabel} = 2,22$ . Artinya F-hitung lebih besar dari F-tabel ( $19,678 > 2,22$ ) dengan tingkat signifikansi 0,000. Nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 ( $0,000 < 0,05$ ). Dengan demikian  $H_a$  diterima dan  $H_0$  ditolak, atau adanya pengaruh yang signifikan antara *shariah relationship marketing* terhadap loyalitas nasabah tabungan simpanan mulia KSPS BMT Logam Mulia Cabang Dawe Kudus.

Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Anita Rahmawaty yang berjudul model *shariah relationship marketing* dalam meningkatkan kepuasan dan loyalitas pada Lembaga Keuangan Mikro Syariah (BMT) se-Kabupaten Demak, yang menunjukkan bahwa *shariah relationship marketing* memiliki pengaruh positif signifikan terhadap kepuasan dan kepuasan berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas nasabah. Dengan demikian variabel *shariah relationship marketing* merupakan variabel penting yang mempengaruhi loyalitas nasabah.<sup>14</sup>

KSPS BMT Logam Mulia Cabang Dawe Kudus membangun *shariah relationship marketing* melalui ikatan, komunikasi, komitmen, penanganan konflik, kepercayaan serta *shariah compliance*.

KSPS BMT Logam Mulia Cabang Dawe Kudus menerapkan strategi *shariah relationship marketing* adalah sebagai upaya untuk mengenal nasabah lebih baik, sehingga dapat memenuhi keinginan serta kebutuhan nasabahnya. Tujuan strategi tersebut adalah untuk

---

<sup>14</sup> Anita Rahmawaty, *Model Syariah Relationship Marketing dalam Meningkatkan Kepuasan dan Loyalitas pada Lembaga Keuangan Mikro Syariah*, Jurnal Ilmu Syari'ah dan Hukum, Vol. 49, No. 2, 2015, hlm. 381.

mengembangkan, mempertahankan dan meningkatkan relasi pelanggan dalam rangka mewujudkan tujuan dari semua pihak yang terlibat.

## H. Implikasi Penelitian

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis penelitian diatas, maka terdapat implikasi penelitian sebagai berikut:

### 1. Teoritis

Implikasi teoritis dari penelitian ini bermanfaat terhadap pengembangan ilmu manajemen pemasaran berbasis syariah, lebih tepatnya pada teori *shariah relationship marketing* yang menunjukkan bahwa untuk meningkatkan loyalitas nasabah perusahaan harus merujuk pada aktifitas pemasaran yang mengarah pada pembentukan, pengembangan serta pemeliharaan hubungan antara perusahaan dengan nasabahnya, yaitu melalui strategi *shariah relationship marketing*.

### 2. Praktis

1. *Shariah relationship marketing* berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah tabungan simpanan mulia KSPS BMT Logam Mulia Cabang Dawe Kudus, implikasinya dari temuan tersebut adalah dapat dijadikan sebagai pertimbangan KSPS BMT Logam Mulia Cabang Dawe Kudus untuk terus menerapkan dan mengembangkan strategi *shariah relationship marketing*, dengan harapan perusahaan tetap *survive* dalam menghadapi persaingan yang sangat ketat serta dapat meningkatkan profitabilitasnya.
2. Strategi *shariah relationship marketing* berpengaruh terhadap loyalitas nasabah tabungan simpanan mulia KSPS BMT Logam Mulia Cabang Dawe Kudus, namun strategi tersebut tidak akan sukses tanpa didukung baik pihak internal KSPS BMT Logam Mulia Cabang Dawe Kudus maupun pihak eksternal (nasabahnya). Oleh karenanya pihak KSPS BMT Logam Mulia Cabang Dawe Kudus harus terus berinovasi dan memberikan pelayanan terbaik guna mendapatkan dan mempertahankan nasabah.