

**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI LOYALITAS NASABAH
BANK WAKAF MIKRO (BWM) PANDANARAN DI KABUPATEN SLEMAN**

*Factors Determining The Loyalty Of Customers Of Micro Waqf Bank (BWM)
Pandanaran In Sleman Regency*

Skripsi

Diajukan untuk memenuhi Sebagian persyaratan
guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi dari
Program Studi Ekonomi Islam



Oleh: Muhammad Fathur Rohim

15423056

**PROGRAM STUDI EKONOMI ISLAM
JURUSAN STUDI ISLAM
FAKULTAS ILMU AGAMA ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA
2021**

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Muhammad Fathur Rohim
NIM : 15423056
Program Studi : Ekonomi Islam
Fakultas : Ilmu Agama Islam
Judul Skripsi : Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Loyalitas
Nasabah Bank Wakaf Mikro (BWM) Pandanaran di
Kabupaten Sleman

Dengan ini menyatakan bahwa hasil penulisan Skripsi ini merupakan hasil karya sendiri dan benar keasliannya. Apabila ternyata di kemudian hari penulisan Skripsi ini merupakan hasil plagiat atau penjiplakan terhadap karya orang lain, maka saya bersedia mempertanggungjawabkan sekaligus bersedia menerima sanksi berdasarkan aturan tata tertib yang berlaku di Universitas Islam Indonesia.

Demikian, pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya dan tidak dipaksakan.

Yogyakarta, 2 Agustus 2021



Muhammad Fathur Rohim



UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA
FAKULTAS ILMU AGAMA ISLAM


REKOMENDASI PEMBIMBING

Yang bertanda tangan di bawah ini, Dosen Pembimbing Skripsi:

Nama Mahasiswa : Muhammad Fathur Rohim
NIM : 15423056
Judul Skripsi : Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Loyalitas
Nasabah Bank Wakaf Mikro (BWM) Pandanaran di
Kabupaten Sleman

menyatakan bahwa, berdasarkan proses dan hasil bimbingan selama ini, serta dilakukan perbaikan, maka yang bersangkutan dapat mendaftarkan diri untuk mengikuti munaqasah skripsi pada Program Studi Ekonomi Islam Fakultas Ilmu Agama Islam Universitas Islam Indonesia Yogyakarta.

Yogyakarta, 2 Agustus 2021



Muhammad Adi Wicaksono, S. E., M. E. I.

NOTA DINAS

Hal : Skripsi
Kepada : Yth. Dekan Fakultas Ilmu Agama Islam
Universitas Islam Indonesia
di Yogyakarta

Assalamualaikum wr. wb.

Berdasarkan penunjukkan Dekan Fakultas Ilmu Agama Islam Universitas Islam Indonesia dengan surat nomor: 112/Dek/60/DAATI/FIAI/I/2021 pada tanggal 23 Januari 2021 atas tugas kami sebagai pembimbing Skripsi Saudara:

Nama : Muhammad Fathur Rohim
NIM : 15423056
Program Studi : Ekonomi Islam
Fakultas : Ilmu Agama Islam
Judul Skripsi : Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Nasabah Bank Wakaf Mikro (BWM) Pandanaran di Kabupaten Sleman

Setelah kami teliti dan kami adakan perbaikan seperlunya, akhirnya kami berketetapan bahwa Skripsi Saudara tersebut diatas memenuhi syarat untuk diajukan ke Sidang Munaqasah Fakultas Ilmu Agama Islam Universitas Islam Indonesia.

Demikian, kami ucapkan terima kasih.

Wassalamualaikum wr. wb.

Dosen Pembimbing



Muhammad Adi Wicaksono, S.E., M. E. I.

LEMBAR PENGESAHAN



FAKULTAS
ILMU AGAMA ISLAM

Gedung K.H. Wahid Hasyim
Kampus Terpadu Universitas Islam Indonesia
Jl. Kaliurang km 14,5 Yogyakarta 55584
T. (0274) 898444 ext. 4511 / (0274) 898462
F. (0274) 898463
E. fiail@uii.ac.id
W. fiail.uii.ac.id

PENGESAHAN

Skripsi ini telah dimunaqasyahkan dalam Sidang Panitia Ujian Program Sarjana Strata Satu (S1) Fakultas Ilmu Agama Islam Universitas Islam Indonesia Program Studi Ekonomi Islam yang dilaksanakan pada:


Hari : Kamis
Tanggal : 26 Agustus 2021
Nama : MUHAMMAD FATHUR ROHIM
Nomor Mahasiswa : 15423056
Judul Skripsi : Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Nasabah Bank Wakaf Mikro (BWM) Pandanaran di Kabupaten Sleman

Sehingga dapat diterima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Strata Satu (S1) Ekonomi Islam pada Fakultas Ilmu Agama Islam Universitas Islam Indonesia Yogyakarta

TIM PENGUJI:


Ketua

Tulasmi, SEI, MEI

(.....)

Penguji I

Muhammad Iqbal, SEI, MSI

(.....)

Penguji II

Fajar Fandi Atmaja, Lc., M.S.I.

(.....)

Pembimbing

Muhammad Adi Wicaksono, SE, M.E.I

(.....)

Yogyakarta, 26 Agustus 2021

Dekan,




Dr. H. Tamyiz Mukharrom, MA,

HALAMAN PERSEMBAHAN

Puji syukur atas kehadiran Allah SWT dan shalawat serta salam tercurah kepada Nabi Muhammad SAW.

Skripsi ini saya persembahkan untuk:

Kedua orang tua saya, Bapak Surahman dan Ibu Purwani yang tidak lelah untuk terus mendoakan kelancaran dalam proses pembuatan skripsi ini

Kedua saudara kandung saya Putri Novitasari dan Muhammad Danang Pamungkas yang turut serta memberikan keceriaan selama saya mengerjakan skripsi

Serta teman-teman saya yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu, terima kasih atas segala bantuan, dukungan, dan doanya hingga skripsi ini bisa selesai



Muhammad Fathur Rohim

MOTTO

“Kamu sekali-kali tidak sampai kepada kebajikan (yang sempurna), sebelum kamu menafkahkan seahagian harta yang kamu cintai. Dan apa saja yang kamu nafkahkan maka sesungguhnya Allah mengetahuinya.”

(Ali Imron : 92)

“Barang siapa yang keluar dalam menuntut ilmu, maka ia seperti berperang di jalan Allah SWT hingga pulang.”

(H. R. Tirmidzi)

“Hidup Sekali Hiduplah yang Berarti”

(KH. Imam Zarkasyi)

الجمعة الإسلامية الأندلسية

ABSTRAK

FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI LOYALITAS NASABAH BANK WAKAF MIKRO (BWM) PANDANARAN DI KABUPATEN SLEMAN

MUHAMMAD FATHUR ROHIM
15423056

Loyalitas atau kesetiaan didefinisikan sebagai komitmen yang dipegang kuat untuk membeli atau berlangganan lagi produk atau jasa tertentu di masa depan meskipun ada pengaruh situasi dan usaha pemasaran yang berpotensi menyebabkan perubahan perilaku. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Persepsi Religiositas, Persepsi Kepuasan dan Persepsi Standard Hidup terhadap Loyalitas Nasabah Bank Wakaf Mikro Pandanaran.

Sampel yang diambil sebanyak 60 responden yang merupakan nasabah Bank Wakaf Mikro Pandanaran di wilayah Kabupaten Sleman. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah *probability sampling* dan dianalisis menggunakan regresi linier berganda SPSS 17.

Penelitian ini mampu mengungkapkan nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 72% variasi variabel dependen. Sedangkan 28% lainnya dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam penelitian ini. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel Persepsi Religiositas dan variabel Persepsi Kepuasan Berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Nasabah Bank Wakaf Mikro Pandanaran. Sedangkan variabel Persepsi Standard Hidup tidak berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Nasabah Bank Wakaf Mikro Pandanaran. Secara simultan semua variabel independen memiliki pengaruh secara signifikan terhadap Loyalitas Nasabah Bank Wakaf Mikro Pandanaran.

Kata kunci: *loyalitas, religiositas, kepuasan, standard hidup, bank wakaf mikro*

ABSTRACT

FACTORS DETERMINING THE LOYALTY OF CUSTOMERS OF MICRO WAQF BANK (BWM) PANDANARAN IN SLEMAN REGENCY

MUHAMMAD FATHUR ROHIM

15423056

Loyalty is defined as a strongly held commitment to buy or subscribe to a particular product or service in future though there are the impacts of situation and marketing efforts that are potential to lead to behavior change. This study aims to determine the effect of Perception of Religiosity, Perception of Satisfaction and Perception of Living Standard on the Loyalty of Customers in Micro Waqf Bank Pandanaran.

The sample taken is 60 respondents as the customers of Micro Waqf Bank Pandanaran in Sleman Regency areas. This study used the probability sampling as the method in which it was then analyzed using the Double Linear Regression of SPSS 17.

This study was able to reveal the determination coefficient value (R^2) of 72% of the variation in the dependent variable. While other 28% were explained by other variables excluded in this study. The results of the study showed that the Perceived Religiosity variable and the Satisfaction Perception variable had a significant effect on Customer Loyalty of Micro Waqf Bank Pandanaran. Meanwhile, the Perception of Living Standard variable showed no significant effects on Customer Loyalty of Micro Waqf Bank Pandanaran. Simultaneously, all independent variables had a significant effect on Customer Loyalty of Micro Waqf Bank Pandanaran.

Keywords: *loyalty, religiosity, satisfaction, living standard, bank wakaf mikro*

August 31, 2021

TRANSLATOR STATEMENT

The information appearing herein has been translated
by a Center for International Language and Cultural Studies of
Islamic University of Indonesia
CILACS UII JI. DEMANGAN BARU NO 24
YOGYAKARTA, INDONESIA.
Phone/Fax: 0274 540 255

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ
السَّلَامُ عَلَيْكُمْ وَرَحْمَةُ اللَّهِ وَبَرَكَاتُهُ

Segala puji dan syukur saya panjatkan atas kehadiran Allah SWT karena dengan rahmat, hidayah, dan inayah-Nya saya dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini. Sholawat serta salam senantiasa kita haturkan kepada Nabi Agung Muhammad SAW, yang telah membimbing kita dari jalan kebodohan menuju jalan pencerahan berpikir dan memberi inspirasi kepada saya untuk selalu semangat dalam belajar dan berkarya.

Penelitian ini merupakan tugas akhir program studi Ekonomi Islam dengan konsentrasi Perbankan dan Keuangan Syariah di Fakultas Ilmu Agama Islam Universitas Islam Indonesia guna memenuhi sebagian syarat memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Islam.

Dalam penyusunan Tugas Akhir ini saya telah berusaha dengan semaksimal mungkin dan segala upaya untuk menyelesaikannya. Namun, tanpa bantuan dari berbagai pihak penyusunan ini tidak dapat terwujud. Untuk itu saya mengucapkan banyak terima kasih kepada mereka yang telah banyak memberi sumbangan kepada saya dalam rangka menulis laporan ini. Mereka adalah:

1. Bapak Prof. Fathul Wahid, S.T., M.Sc., Ph.D, selaku Rektor Universitas Islam Indonesia.
2. Bapak Dr. H. M. Tamyiz Mukharam, MA. selaku Dekan Fakultas Ilmu Agama Islam Universitas Islam Indonesia.
3. Ibu Soya Sobaya, S. E. I, M. M. selaku Ketua Program Studi Ekonomi Islam Fakultas Ilmu Agama Islam Universitas Islam Indonesia.
4. Bapak Muhammad Adi Wicaksono, S.E., M.E. I. selaku dosen pembimbing skripsi yang telah sabar dan berkenan memberi bimbingan dan arahan sejak penyusunan proposal skripsi hingga tugas akhir sehingga tercapai dengan baik.
5. Segenap Dosen Program Studi Ekonomi Islam yang telah memberi bekal ilmu kepada saya.

6. Kedua orang tua saya, Bapak Surahman dan Ibu Purwani yang tidak lelah untuk terus mendoakan kelancaran dalam proses pembuatan skripsi ini.
7. Kedua saudara kandung saya Putri Novitasari dan Muhammad Danang Pamungkas yang turut serta memberikan keceriaan selama saya mengerjakan skripsi.
8. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah membantu

Semoga Allah SWT memberikan barakah atas kebaikan dan jasa mereka semua dengan rahmat dan kebaikan yang terbaik dariNya. Dengan kerendahan hati, saya selaku penulis laporan ini memohon maaf kepada seluruh pihak atas kesalahan saya yang disengaja maupun tidak. Semoga tugas akhir ini dapat bermanfaat bagi yang membaca dan mempelajarinya.

Yogyakarta, 2 Agustus 2019



Muhammad Fathur Rohim

DAFTAR ISI

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN	i
REKOMENDASI PEMBIMBING	ii
NOTA DINAS	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
MOTTO	vi
ABSTRAK.....	vii
<i>ABSTRACT</i>	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR TABEL.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	5
C. Tujuan Penelitian	5
D. Manfaat Penelitian	5
E. Sistematika Pembahasan.....	6
BAB II TELAAH PUSTAKA DAN KERANGKA TEORI.....	9
A. Telaah Pustaka	9
B. Kerangka Teori	14
C. Kerangka Berfikir	21
BAB III METODE PENELITIAN	20
A. Desain Penelitian.....	20
B. Lokasi Penelitian.....	20
C. Populasi dan Sampel	21
D. Sumber Data.....	21
E. Devinisi Konseptual Variabel.....	22
F. Teknik Pengumpulan Data.....	23
G. Teknik Analisis Data.....	24
BAB IV	31

ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN	31
A. Karakteristik Demografi	31
B. Statistik Deskriptif.....	36
C. Uji Kualitas Data.....	43
E. Uji Asumsi Klasik	46
F. Analisis Regresi Linier Berganda	50
G. Hasil Uji Hipotesis.....	54
I. Pembahasan Hasil Penelitian.....	55
BAB V	58
PENUTUP	58
A. Kesimpulan	58
B. Saran	59
DAFTAR PUSTAKA	60



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Berfikir.....	21
Gambar 4. 1 Gambaran Umum Usia Responden.....	31
Gambar 4. 2 Gambaran Umum Jenis Kelamin Responden.....	32
Gambar 4. 3 Gambaran Umum Pendidikan Terakhir Responden	33
Gambar 4. 4 Gambaran Umum Penghasilan Responden.....	36
Gambar 4. 5 Uji Normalitas.....	47



DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Konseptual Variabel.....	22
Tabel 4. 1 Usia Responden.....	32
Tabel 4. 2 Jenis Kelamin Responden	33
Tabel 4. 3 Pendidikan Terakhir Responden	34
Tabel 4. 4 Jenis Usaha Responden.....	35
Tabel 4. 5 Statistik Deskriptif	37
Tabel 4. 6 Tanggapan Responden terhadap Persepsi Religiositas	39
Tabel 4. 7 Tanggapan Responden terhadap kepuasan	41
Tabel 4. 8 Tanggapan Responden terhadap Standar Hidup	42
Tabel 4. 9 Tanggapan responden terhadap aspek loyalitas	43
Tabel 4. 10 Uji Validitas	44
Tabel 4. 11 Uji Reliabilitas	46
Tabel 4. 12 Uji Normalitas.....	47
Tabel 4. 13 Uji Multikolinearitas	48
Tabel 4. 14 Uji Heteroskedastisitas	50
Tabel 4. 15 Uji Heteroskedastisitas	50
Tabel 4. 16 Analisis Regresi Linier Berganda	51
Tabel 4. 17 Uji Parsial (uji t).....	52
Tabel 4. 18 Uji Simultan (Uji f).....	53
Tabel 4. 19 Koefisien Determinasi (R ²)	53
Tabel 4. 20 Uji Hipotesis	54

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Lembaga keuangan mikro mengalami perkembangan yang cukup pesat di Indonesia. Hal ini dapat dilihat dari banyaknya usaha lembaga keuangan yang hadir di berbagai daerah. Lembaga keuangan mikro melakukan kegiatan di bidang jasa pengembangan usaha dan pemberdayaan masyarakat. Baik melalui pinjaman atau pembiayaan dalam usaha skala mikro kepada anggota dan masyarakat, pengelolaan simpanan maupun pemberian jasa konsultasi pengembangan usaha.

Pembiayaan diperlukan untuk mengurangi angka kemiskinan di Indonesia mengingat kemiskinan dan ketimpangan adalah permasalahan bangsa yang telah berlangsung selama bertahun-tahun. Indonesia adalah negara dengan tingkat ketimpangan nomor 4 di dunia, dimana menurut *Credit Suisse* (2016) disebutkan bahwa 1% orang Indonesia menguasai 49,3% kekayaan nasional. Selain itu, berdasarkan BPS (2020) per Maret 2019, jumlah penduduk miskin di Indonesia sebanyak 25,41 Juta jiwa atau sekitar 9,41% dari keseluruhan penduduk di Indonesia.

Salah satu lembaga keuangan mikro adalah Bank Wakaf Mikro (BWM) yang merupakan Lembaga Keuangan Mikro Syariah yang terdaftar dan diawasi oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK) yang bertujuan menyediakan akses permodalan bagi masyarakat kecil yang belum memiliki akses pada lembaga keuangan formal. Bank Wakaf Mikro berperan untuk memberdayakan komunitas di sekitar pondok pesantren dengan mendorong pengembangan bisnis mereka melalui pemberian dana pinjaman untuk kelompok-kelompok bisnis masyarakat yang produktif.

Dalam upaya mendorong pemberdayaan masyarakat, khususnya masyarakat berpenghasilan menengah ke bawah dan usaha mikro, kecil, dan menengah (UMKM) diperlukan dukungan yang komprehensif dari lembaga keuangan. Selama ini UMKM terkendala akses pendanaan ke lembaga keuangan formal. Untuk mengatasi kendala tersebut, di masyarakat telah tumbuh dan berkembang banyak lembaga keuangan non-bank yang melakukan kegiatan usaha jasa pengembangan usaha dan pemberdayaan masyarakat, baik yang didirikan pemerintah atau masyarakat. Lembaga-lembaga tersebut dikenal dengan sebutan lembaga keuangan mikro (LKM). Tetapi LKM tersebut banyak yang belum berbadan hukum dan memiliki izin usaha. Dalam rangka memberikan landasan hukum yang kuat atas operasionalisasi LKM, pada 8 Januari 2013 telah diundangkan Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2013 tentang Lembaga Keuangan Mikro (Disemadi, 2019).

Terlebih lagi, tingkat inklusi dan keuangan syariah masih rendah jika dibandingkan dengan keuangan umum, hanya 11,06% berbanding 67.82% di tahun 2016. Menurut UU Nomor 21 tahun 2011, sejalan dengan salah satu tugas dan kewajiban OJK, yaitu meningkatkan inklusi keuangan yang salah satu tujuan inklusi keuangan dimaksud adalah untuk meningkatkan akses keuangan bagi masyarakat luas, dalam rangka mendukung program pemerintah untuk mengatasi masalah kemiskinan dan ketimpangan pendapatan, maka dari itu OJK memfasilitasi salah satunya pendirian Bank Wakaf Mikro dengan platform Lembaga Keuangan Mikro Syariah.

Salah satu elemen masyarakat yang memiliki fungsi strategis dalam pendampingan untuk mendorong perekonomian masyarakat adalah Pesantren. Pendampingan dapat dilakukan oleh tenaga pengajar, santri, dan alumni Pesantren dengan menjalin kerjasama bersama pemerintah setempat ataupun tenaga teknis pendamping, serta pemimpin daerah yang memiliki pengaruh dan tergolong sebagai opinion leader. Dengan potensi 28.194 pesantren tercatat

pada data Kementerian Agama Republik Indonesia, pesantren sebagai lembaga pendidikan yang berbasis agama ini memiliki potensi yang besar untuk memberdayakan umat dan berperan dalam mengikis kesenjangan ekonomi dan mengentaskan kemiskinan, khususnya masyarakat di sekitar Pesantren. OJK melihat adanya kebutuhan untuk mempertemukan antara pihak yang memiliki kelebihan dana untuk didonasikan kepada masyarakat dengan masyarakat yang membutuhkan pembiayaan untuk usaha dengan imbal hasil yang sangat rendah (Fuadi, 2018).

BWM berbadan hukum koperasi di masing-masing pesantren. Koperasi ini berfungsi sebagai lembaga keuangan mikro syariah yang menyalurkan dana sebagai pinjaman kepada anggotanya (nasabah) tanpa memerlukan agunan. Selain itu, pinjaman yang didistribusikan oleh BWM juga tidak memerlukan jaminan dari peminjam, dan margin ditetapkan pada tingkat yang sangat rendah, yaitu 3% per tahun. Pengembalian rendah yang diperoleh ini akan digunakan untuk menutupi modal kerja yang dibutuhkan untuk operasional BWM. Konsep pengembalian rendah didukung oleh hasil endowment BWM yang diinvestasikan pada bank Syariah (Medias, 2015).

Namun demikian upaya untuk meningkatkan nasabah BWM masih perlu usaha yang lebih. Berdasarkan data yang diperoleh dari OJK (2019). Jumlah pembiayaan yang telah disalurkan oleh BWM adalah sebanyak Rp. 29,325 Milyar dari 53 BWM yang telah terbentuk. Berdasarkan itu, jumlah total nasabah BWM adalah sebanyak 22.668 nasabah yang telah bergabung dengan BWM sehingga terbentuk 2.875 Kelompok Usaha Masyarakat Sekitar Pesantren Indonesia (KUMPI). Jumlah tersebut masih jauh dari potensi pengembangan BWM mengingat jumlah pesantren di Indonesia ada sebanyak 28.194 pesantren yang tercatat pada data Kementerian Agama Republik Indonesia.

Loyalitas nasabah terkait lembaga keuangan syariah dapat

mempengaruhi keberadaan BWM di suatu daerah. Nasabah yang puas dan setia tidak akan ragu untuk menyebarkan berita dan hal-hal yang positif mengenai produk perbankan yang dimanfaatkannya. Apabila nasabah merasa bahwa kualitas layanan yang diterimanya baik atau sesuai harapan, maka akan merasa puas, percaya dan mempunyai komitmen menjadi nasabah yang loyal. Nasabah yang puas, percaya dan berkomitmen terhadap pembelian barang dan jasa, serta semakin loyal terhadap barang dan jasa tersebut. Di samping itu, loyalitas nasabah terhadap BWM dapat menimbulkan hubungan jangka panjang antara nasabah dengan BWM itu sendiri (Fuadi, 2018).

Bank Wakaf Mikro (BWM) Pandanaran merupakan salah satu unit Bank Wakaf Mikro yang berada di Yogyakarta. Pada tahun 2020 jumlah nasabah kumulatif Bank Wakaf Mikro (BWM) Pandanaran adalah sebanyak 511 nasabah dengan jumlah Kelompok Usaha Masyarakat Sekitar Pesantren Indonesia (Kumpi) sebanyak 65 Kumpi dan total dana yang disalurkan adalah sebanyak Rp. 593.000.000 (Lkmsbwm, 2020).

Pondok Pesantren yang merupakan pusat dari keilmuan agama islam akan terus menjaga tradisi keagamaan yang telah menjadi identitas agama islam. Bank Wakaf Mikro Pandanaran yang terletak di Komplek Pondok Pesantren Pandanaran mengindikasikan bahwa Bank Wakaf Mikro Pandanaran memiliki semangat religiositas cukup tinggi dibandingkan dengan Bank Wakaf Mikro lainnya.

Oleh karena itu peneliti perlu melakukan penelitian terkait faktor-faktor yang mempengaruhi loyalitas nasabah Bank Wakaf Mikro (BWM) Pandanaran untuk mengetahui bagaimana pengaruh religiositas, kepuasan dan standar hidup nasabah Bank Wakaf Mikro (BWM) Pandanaran terhadap loyalitas.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka dapat diambil pertanyaan atau rumusan masalah penelitian sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh religiositas nasabah Bank Wakaf Mikro (BWM) Pandanaran terhadap Loyalitas?
2. Bagaimana pengaruh Kepuasan nasabah Bank Wakaf Mikro (BWM) Pandanaran terhadap Loyalitas?
3. Bagaimana pengaruh Standar Hidup nasabah Bank Wakaf Mikro (BWM) Pandanaran terhadap Loyalitas?
4. Bagaimana pengaruh religiositas, Kepuasan dan Standar Hidup nasabah Bank Wakaf Mikro (BWM) Pandanaran terhadap Loyalitas?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas dapat dirumuskan bahwa penelitian ini memiliki tujuan untuk:

1. Menganalisis pengaruh religiositas nasabah Bank Wakaf Mikro (BWM) Pandanaran terhadap Loyalitas.
2. Menganalisis pengaruh Kepuasan nasabah Bank Wakaf Mikro (BWM) Pandanaran terhadap Loyalitas.
3. Menganalisis pengaruh Standar Hidup nasabah Bank Wakaf Mikro (BWM) Pandanaran terhadap Loyalitas.
4. Menganalisis pengaruh religiositas, Kepuasan dan Standar Hidup nasabah Bank Wakaf Mikro (BWM) Pandanaran terhadap Loyalitas.

D. Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini antara lain:

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan teori mengenai pengaruh religiositas, kepuasan dan standar hidup nasabah Bank Wakaf Mikro (BWM) Pandanaran terhadap loyalitas.

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi institusi, penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan kepada pihak pengelola wakaf baik itu dari lembaga sosial maupun lembaga keuangan untuk mengoptimalkan pengelolaan wakaf.
- b. Bagi akademisi, penelitian ini dapat membantu dalam menambah wawasan dan referensi keilmuan mengenai pemberdayaan masyarakat.
- c. Bagi penulis, menambah wawasan berfikir, terutama dalam pemecahan masalah pemberdayaan masyarakat. Selain itu penulis dapat menerapkan teori-teori dan wacana yang dipelajari di bangku kuliah dengan kenyataan yang ada dalam suatu lembaga atau masyarakat.

E. Sistematika Pembahasan

Sistematika penulisan merupakan suatu urutan dari apa yang akan dibahas dalam laporan. Sistematika terdiri dari beberapa bab yang kemudian setiap bab mengandung sub bab. Berikut sistematika penulisan:

1. Halama Sampul

Halaman sampul merupakan awal dari suatu penelitian atau biasa disebut cover. Pada halaman sampul memuat judul skripsi, logo universitas, identitas penulis dan nama program studi, fakultas, perguruan tinggi, serta tahun kapan penulis membuat skripsitersebut.

2. Daftar Isi

Daftar isi berisikan setiap halaman dengan menggunakan penomoran sehingga memudahkan pembaca untuk menemukan bagian-bagian yang ingin dicari pada proposal skripsi.

3. Bab I

Berisi tentang latar belakang mengapa penulis menggunakan topik tersebut. Dalam menjelaskan latar belakang biasanya penulis mencari permasalahan- permasalahan yang telah terjadi. Setelah itu baru dibuat rumusan masalah dari latar belakang tersebut. Selain itu juga mencantumkan tujuan dari penelitian tersebut, yang biasanya merupakan

jawaban dari rumusan masalah. Manfaat penelitian juga dicantumkan untuk memberikan informasi atau pengetahuan bagi pembaca yang berkaitan dengan topic penelitian.

4. Bab II

Pada bab ini berisikan landasan teori yang didalamnya mencantumkan beberapa penelitian terdahulu. Kemudian hasil dari penelitian terdahulu dibandingkan dengan penelitian yang akan dilakukan oleh penulis. Dalam bab ini juga telaah pustaka dan kerangka teori yang akan digunakan oleh penulis.

5. Bab III

Pada bab ini berisikan tentang metode penelitian yang akan digunakan oleh penulis. Dimulai dari desain penelitian, lokasi penelitian, waktu pelaksanaan penelitian, objek penelitian, sumber data, teknik pengumpulan data, instrumen penelitian dan teknik analisis data.

6. Bab IV

Pada bab ini berisikan hasil dan pembahasan dari penelitian yang dilakukan oleh penulis. Peneliti mendeskripsikan hasil data-data yang diperoleh dari hasil pengumpulan data. Selain itu juga penulis membahas hasil penelitian tersebut dengan teori-teori yang sesuai dengan topik yang diangkat.

7. Bab V

Pada bab ini berisikan kesimpulan dan saran. merupakan jawaban singkat atas pokok masalah dari penelitian yang akan dilakukan, jadi penulis menyimpulkan seluruh hasil dari pembahasan yang sudah dilakukan dan ditarik menjadi sebuah kesimpulan. Selain itu penulis juga bisa memberikan saran terhadap penelitian yang sudah dilakukannya. Saran adalah masukan yang diberikan kepada pihak yang terkait dan berkepentingan.

BAB II

TELAAH PUSTAKA DAN KERANGKA TEORI

A. Telaah Pustaka

Pertama. Penelitian yang dilakukan oleh Muhammad Alan Nur, Rais Sani Muharram dan Mohammad Rahmawan arifin pada tahun 2019 tentang “Peranan Bank Wakaf Mikro dalam Pemberdayaan Usaha Kecil Pada Lingkungan Pesantren” adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh dari pembiayaan qardh hasan yang disalurkan melalui bank wakaf mikro terhadap pemberdayaan usaha mikro.

Penelitian ini menggunakan pendekatan metode kualitatif. Populasi penelitian ini adalah seluruh nasabah pembiayaan qardh Bank Wakaf Mikro Aa Pansa yang berjumlah 40 orang pada periode tiga bulan setelah berdirinya Bank Wakaf Mikro Al-Pansa (periode November 2017-Desember 2017) yang mana seluruh nasabah tersebut adalah pelaku usaha mikro di lingkungan pesantren PONPES Al Muttaqin Pansalia Sakt, Dusun Sumberejo, Kelurahan Troso, Kecamatan Karanganyar, Kabupaten Klaten, Provinsi Jawa Tengah. Penelitian ini mengambil 8 nasabah sebagai sampel yang merupakan para ketua kumpi. dari total populasi 40 nasabah yang mengajukan pembiayaan qardh dalam periode November 2017-Januari 2018. Dalam penelitian ini, analisis data yang dipergunakan menggunakan analisis data model Miles dan Huberman yang terdiri dari pengumpulan data (data collection), reduksi data (data reduction), penyajian data (data display) dan kesimpulan (conclusion).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pembiayaan yang diberikan oleh Bank Wakaf Mikro al-Pansa kepada para nasabahnya dipergunakan sebagai modal usaha dalam rangka mengembangkan usaha mikro para nasabah. Selain itu, Bank

Wakaf Mikro al-Pansa selain melakukan pendampingan usaha, juga melakukan pendampingan spiritualitas dan religiositas dari para nasabah. Pembiayaan dan pendampingan tersebut berpengaruh terhadap Pembiayaan dan pendampingan tersebut berpengaruh terhadap adanya peningkatan jumlah produksi penjualan, pendapatan usaha, dan laba usaha. Peningkatan jumlah produksi dan penjualan tersebut, mendorong terjadinya peningkatan kondisi perekonomian dari nasabah (Muhammad Alan Nur, 2019).

Kedua. Penelitian yang dilakukan oleh Ahmad Dahlan Malik pada tahun 2017 tentang “Analisa Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Minat Masyarakat Berinvestasi Di Pasar Modal Syariah Melalui Bursa Galeri Investasi Uisi”. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisa faktor – faktor yang mempengaruhi minat investor melalui bursa galeri investasi UISI berupa faktor risiko, level pendapatan, motivasi, pengetahuan, persepsi, dan belajar dalam berinvestasi di pasar modal syariah. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif.

Penelitian kuantitatif adalah penelitian yang berkonsentrasi dalam pengujian teori – teori melalui variable penelitian dalam bentuk angka dan kemudian melakukan analisa data dengan proses statistika baik manual maupun dengan peranti lunak computer. Hasil penelitian menunjukan Dari hasil penelitian yang dilakukan menghasilkan model $Y = 0,011 + 0,386 X1 + 0,380 X2 + 0,290 X3 - 0,016 X4 - 0,045 X5 - 0,005 X6$. Dari model tersebut yang menjadi peran signifikan adalah dari variabel risiko, pendapatan dan motivasi yang penting untuk diperhatikan terhadap responden atau investor di BGIU (Bursa Galeri Investasi UISI) dibanding yang lain karena variabel tersebut berregresi positif. (Malik, 2017).

Ketiga. Penelitian yang dilakukan oleh Hari Sutra Disemadi dan Kholis Roisah pada tahun 2019 tentang "Kebijakan Model Bisnis Bank Wakaf Mikro Sebagai Solusi Pemberdayaan Ekonomi Masyarakat". Tujuan penelitian ini dimaksudkan untuk memberikan gambaran mengenai kebijakan (regulasi)

mekanisme kerja BWM sebagai solusi pemberdayaan ekonomi masyarakat. Penelitian ini merupakan penelitian doktrinal, yaitu penelitian yang menggunakan metode penelitian hukum normatif (normative legal research).

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa pendirian BWM saat ini masih berdasarkan Undang-Undang tentang Lembaga Keuangan Mikro dengan menerapkan prinsip syariah dalam pengoperasiannya. Hadirnya kebijakan terkait BWM bertujuan untuk memberikan landasan hukum dalam pengoperasionalisasinya. Kehadiran BWM merupakan dukungan yang komprehensif dalam upaya” mendorong pemberdayaan ekonomi masyarakat dan UMKM yang terkendala akses pendanaan ke lembaga keuangan formal. (Roisah, 2019).

Keempat. Penelitian yang dilakukan oleh Yulia Hamdani Putri dan Ahmad Syathiri pada tahun 2016 tentang “Pengaruh Persepsi Dan Minat Terhadap Keberadaan Baitul Mal Wattamwil (Bmt) Di Kota Palembang”. Tujuan Penelitian adalah untuk mengetahui persepsi masyarakat terhadap keberadaan BMT di Kota Palembang, mengetahui minat masyarakat terhadap BMT dan untuk mengetahui pengaruh persepsi dan minat masyarakat terhadap BMT. Metode pengumpulan data menggunakan kuesioner dengan skala likert. Variabel yang digunakan adalah variabel persepsi nilai keutamaan, persepsi nilai etika, persepsi nilai spiritualitas, variabel minat dan variabel keberadaan BMT. Teknik analisis menggunakan regresi linear berganda.

Hasil temuan menunjukkan bahwa pertama, masyarakat memandang BMT dapat membantu usaha kecil, membantu mereka terbebas dari rentenir, dan produk yang ditawarkan sesuai dengan kebutuhan. Namun, persepsi nilai etika dan persepsi nilai spiritual tidak memberikan pengaruh terhadap keberadaan BMT, BMT yang juga sebagai jasa keuangan syariah justru sebagian besar masyarakat tidak mengenal (kesadaran merek belum terbangun). Kedua, minat masyarakat berpengaruh secara signifikan terhadap keberadaan BMT, mereka bersedia

memberikan rekomendasi dan informasi kepada teman sejawat dan keluarga untuk bergabung menjadi bagian dari mitra BMT. Ketiga variabel persepsi nilai keutamaan dan variabel minat secara bersama-sama memiliki pengaruh signifikan terhadap keberadaan BMT (Syathiri, 2016).

Kelima. penelitian yang dilakukan oleh Siska Lis Sulistiani, Muhammad Yunus dan Eva Misfah Bayuni pada tahun 2019 tentang “Peran dan Legalitas Bank Wakaf Mikro dalam Pengentasan Kemiskinan Berbasis Pesantren di Indonesia” Penelitian ini menggunakan metode penelitian yuridis normative dengan menggunakan data sekunder dengan menggunakan analisis deskriptif kualitatif. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Istilah Bank wakaf mikro dipilih karena pihak pemerintah mengharapkan agar inti dari dana yang disebar ke masyarakat tetap terjaga intinya tanpa mengurangi manfaatnya, selain itu dinamai Bank Wakaf Mikro dikarenakan operasi BWM ini berada di lingkungan pesantren. Selama perkembangannya BWM ini, menggunakan istilah bank wakaf mikro dalam penamaan lembaganya akan tetapi dari dasar hukum dan bentuk dari badan hukumnya justru sangat jauh dari penamaannya. Badan hukum dari BWM ini adalah Koperasi, sedangkan izin usaha BWM adalah lembaga keuangan mikro syariah sehingga pengawasannya berada di bawah Otoritas Jasa Keuangan (OJK) (Siska Lis Sulistiani, 2019).

Keenam. Penelitian yang dilakukan oleh Wizna Gania Balqis dan Tulus Sartono pada tahun 2019 tentang “Bank Wakaf Mikro Sebagai Sarana Pemberdayaan Pada Usaha Mikro, Kecil Dan Menengah”. Tujuan penelitian ini adalah untuk menjelaskan tentang mekanisme kerja Bank Wakaf Mikro dalam pemberdayaan pada UMKM dan akad yang digunakan pada Bank Wakaf Mikro di lingkungan pondok pesantren. Penelitian ini menggunakan penelitian hukum empiris dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa mekanisme pembiayaannya Bank Wakaf Mikro berbasis kelompok dan imbal hasil yang didapat sebesar 3% tanpa agunan. Transaksi dalam

lembaga keuangan syariah harus menggunakan akad yang sesuai dengan nilai-nilai syariah (Wizna Gania Balqis, 2019).

Ketujuh. Penelitian yang dilakukan oleh Gusva Havita, Kartika Arum Sayekti, Silvia Ranny Wafiroh. “Model Bank Wakaf Di Indonesia Dalam Potensinya Untuk Mengembangkan Wakaf Uang Dan Mengatasi Kemiskinan”. Tujuan dari penulisan ini adalah untuk menguraikan model bank wakaf yang paling tepat untuk diterapkan di Indonesia, menguraikan peran bank wakaf dalam pengembangan wakaf uang dan mengatasi kemiskinan di Indonesia, mengetahui langkah strategis implementasi bank wakaf di Indonesia, mengetahui peluang dan tantangan dalam implementasi model dan terakhir memberikan masukan kepada pemerintah mengenai model bank wakaf di Indonesia. Metode penulisan yang penulis gunakan adalah metode kajian pustaka dimana penulis mencari berbagai sumber-sumber literatur seperti buku, internet, jurnal dan lainnya untuk mencari suatu permasalahan dan menyusun pemecahan masalahnya.

Gagasan yang diajukan Pengelolaan wakaf uang di Indonesia berdasarkan UU No. 41/2004 menentukan bahwa “ada tiga pihak yang terkait dalam pengelolaan wakaf uang, yakni BWI sebagai pihak yang melakukan pengelolaan dan pengembangan, Lembaga Keuangan Syariah (LKS) sebagai lembaga penghimpun dan penyalur dana dan nazhir sebagai pengelola dana wakaf uang. Pada kenyataannya, melalui mekanisme pengelolaan yang belum dilakukan di bawah satu payung lembaga seperti ini potensi wakaf uang di Indonesia ini belum optimal sehingga menimbulkan kurang efektifnya pengelolaan wakaf uang selama ini.

Maka dari itu dengan adanya bank wakaf maka semua kegiatan penerimaan, pengelolaan dan penyaluran wakaf uang terkordinasi dibawah satu lembaga. Teknik Implementasi Teknik-teknik implementasi dari model bank wakaf ini antara lain adalah membuat kerangka yuridis berupa peraturan perundangundangan (Undang- Undang, Peraturan Pemerintah, Peraturan Badan

Wakaf Indonesia dan peraturan lain) sebagai dasar keabsahan penerapan model bank wakaf ini di Indonesia. Tidak lupa juga melaksanakan rapat koordinasi khusus dalam pembentukan struktur organisasi dan pengisian jabatan bank wakaf” (Winarti, 2019).

Kemudian tidak kalah pentingnya adalah mempercepat kinerja bank wakaf dalam memaksimalkan potensi wakaf uang di Indonesia. Prediksi Hasil Apabila model bank wakaf ini benar-benar dapat diterapkan di Indonesia, maka secara optimis kami dapat memprediksikan bahwa potensi pemasukan dana wakaf uang (minimal) sebesar 3 triliun rupiah dapat dicapai. Juga dengan pengelolaan wakaf uang secara profesional di bawah bank wakaf, pemasukan dana sebesar 3 triliun tersebut dapat dikelola dalam berbagai bentuk pelayanan social, pendidikan, kesehatan dan lain-lain sehingga menjadi tonggak pemberantasan kemiskinan di Indonesia.

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui faktor-yang mempengaruhi loyalitas nasabah terhadap BWM Pandanaran Yogyakarta dengan demikian terdapat perbedaan- perbedaan dan persamaan yang mendasar pada penelitian ini dan penelitian penelitian terdahulu. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian-penelitian terdahulu adalah pada variabel dan tujuan penelitian yang digunakan, dimana pada penelitian terdahulu lebih fokus pada peran BWM terhadap pemberdayaan masyarakat dan pengentasan kemiskinan, sedangkan pada penelitian ini lebih kepada loyalitas nasabah terhadap BWM atau minat untuk menjadi nasabah BWM sehingga terbentuk hubungan jangka panjang antara nasabah dan BWM itu sendiri. Sedangkan persamaan penelitian ini dengan penelitian terdahulu adalah pada obyek kajian penelitian yaitu Bank Wakaf Mikro (BWM) (Winarti, 2019).

B. Kerangka Teori

1. Bank Wakaf Mikro

Bank wakaf terdiri dari dua kata, pengertian dari bank sendiri merujuk

pada Undang-undang Pasal 1 Nomor 10 tahun 1998 tentang perbankan “bank merupakan sebuah badan usaha yang bertugas menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan kemudian menyalurkannya kembali kepada masyarakat dalam bentuk pembiayaan atau kredit dan bentuk-bentuk lainnya guna meningkatkan taraf hidup masyarakat”.

Namun, dalam beberapa istilah lain, bank juga dianggap sebagai perusahaan yang terletak pada keuntungan finansial. Ditinjau dari bank yang terletak kemaslahatan, inilah yang membedakannya dari bank wakaf. Arti bank wakaf di mana tidak ada pendapatan, tidak menciptakan manfaat, dan bank sosial di mana modal berkomitmen untuk bantuan sosial pemerintah, memberikan keuangan mikro dan perbaikan keuangan kepada masyarakat menengah ke bawah (Riswandi, 2015).

Subsidi yang dilakukan pada bank wakaf dapat muncul dari wakaf uang yang berfungsi sebagai mata air pembiayaan bagi program-program *social venture* yang kemudian diawasi oleh bank syariah, dengan tujuan berubah menjadi bank wakaf. Rencana teoritis bank wakaf ini sebagian besar adalah berpegang pada prinsip wakaf, yaitu memegang kepala dan menebar manfaat. Dalam hal biasanya cadangan wakaf digunakan untuk membeli barang dagangan atau sumber daya yang bermanfaat dan manfaatnya dapat dirasakan oleh daerah setempat, maka pada saat itu bank wakaf ini dijalankan dengan cadangan wakaf yang telah dikumpulkan dan diedarkan secara langsung kepada orang-orang yang membutuhkan (Muhammad Alan Nur, 2019).

Dalam pengelolaan bank wakaf ini jadi bukan nadzir yang berperan memproduktifkan dana wakaf akan tetapi masyarakat langsung guna memenuhi kebutuhan hidupnya (Sahada, 2016). Otoritas Jasa Keuangan (OJK) pada tahun 2017 memiliki program sebagai piloting project yang disebut dengan Bank Wakaf Mikro (BWM). Keberasaan BWM ini berlandaskan Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2013 mengenai lembaga Keuangan Mikro yang kemudian

menjadi dasar hukum pengoprasian keuangan mikro. BWM ini merupakan bentuk upaya dari OJK guna meningkatkan inklusi keuangan dan pengembangan keuangan mikro di masyarakat melalui pendekatan lembaga keagamaan berupa pesantren. BWM merupakan lembaga keuangan non Bank. Adanya BWM ini sebagai penyedia akses keuangan atau permodalan bagi masyarakat dan juga sebagai bentuk untuk mendukung program pemerintah dalam masa pengentasan kemiskinan dan ketimpangan yang ada dimasyarakat melalui LKMS berbasis pesantren. Dalam ijin oprasioanalnya di bawah OJK dengan dasar hukum pendirian koperasi pada Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2013 mengenai Lembaga Keuangan Mikro pasal 5 ayat 1 dan peraturan OJK Nomor 12 tahun 2014 (Otoritas Jasa Keuangan, 2017). Lembaga Keuangan Mikro Syariah yang dikembangkan berbasis keagamaan melalui lembaga pondok pesantren, terdapat 7 prinsip nilai-nilai dalam pengoprasian program tersebut yaitu, (Otoritas Jasa Keuangan, 2017):

- a. Pemberdayaan masyarkat miskin
- b. Pendampingan berlandaskan prinsip syariah
- c. Pembiayaan dalam bentuk kelompok
- d. Kemudahan
- e. Amanah
- f. Program sustainable
- g. Keberkahan

Bank wakaf mikro memiliki model bisnis yang sudah ditentukan oleh Otoritas Jasa Keuangan, yaitu (Otoritas Jasa Keuangan, 2018):

- a. Berbadan hukum koperasi jasa dengan izin usaha lembaga keuangan mikro syariah
- b. Menyediakan pembiayaan dengan prinsip syariah
- c. Tidak menghimpun dana
- d. Imbal hasil rendah setara 3% per tahun
- e. Tanpa agunan

- f. Diberikan pelatihan dan pendampingan
- g. Diawasi oleh OJK berkoordinasi dengan Kementerian Koperasi, Pesantren, dan tokoh masyarakat.

2. Loyalitas

Loyalitas atau kesetiaan didefinisikan sebagai komitmen yang dipegang kuat untuk membeli atau berlangganan lagi produk atau jasa tertentu di masa depan meskipun ada pengaruh situasi dan usaha pemasaran yang berpotensi menyebabkan perubahan perilaku (Kotler K. L., 2016). Sedangkan menurut Griffin “Customer loyalty adalah suatu perilaku yang ditunjukkan dengan pembelian rutin, didasarkan pada unit pengambilan keputusan”. Menurut Jill Griffin “terdapat empat indikator dalam mengukur loyalitas nasabah yaitu: 1) Melakukan pembelian secara berulang dan menunjukkan kekebalan terhadap tarikan dari pesaing 2) Mereferensikan kepada orang lain 3) Membicarakan hal-hal yang positif kepada orang lain 4) Menunjukkan kekebalan terhadap tarikan dari pesaing” (Pureklolong, 2017).

Menurut Brown dalam Hasan 2009, “loyalitas konsumen berdasarkan pola pembeliannya dapat dibagi menjadi 4 (empat) golongan yaitu loyalitas tak terpisahkan (*undivided loyalty*), loyalitas terpisahkan (*divided loyalty*), loyalitas yang tidak stabil (*unstable loyalty*), dan tanpa loyalitas (*no loyalty*)” (Ali, 2014)

Tjiptono dalam sebuah bukunya yang berjudul strategi pemasaran mengemukakan bahwa terdapat enam indikator yang dapat digunakan untuk mengukur loyalitas pelanggan yaitu: 1) Pembelian secara berulang, 2) adanya kebiasaan menggunakan produk, 3) Adanya ketertarikan terhadap produk tersebut, 4) Tetap memilih merek tersebut, 5) Meyakini bahwa produk tersebut adalah yang terbaik, 6) Merekomendasikan produk tersebut kepada pihak lain. (Tjiptono, 2015).

3. Religiositas

Religiositas adalah hubungan pribadi dengan pribadi ilahi Yang Maha Kuasa, Maha Pengasih dan Maha Penyayang (Tuhan) yang berkonsekuensi hasrat untuk berkenan kepada pribadi yang ilahi itu dengan melaksanakan kehendak-Nya dan menjauhi yang tidak dikehendakinya (Basri, 2014).

Sesuatu yang membuahkan perlakuan yang baik kepada sesama sebagai tanggapan kasih dan kepatuhannya kepada pribadi yang ilahi itu, yang sejak awal mengasihi dan menyayangi umat ciptaan-Nya. Hubungan pribadi yang baik dengan pribadi yang ilahi ini menurut Suhardiyanto memungkinkan orang untuk melihat kebaikan Tuhan dalam sesama, suatu sikap yang setelah tumbuh dan berkembang dalam diri seseorang akan membuahkan cinta tidak hanya pada Tuhan saja tetapi juga pada sesama ciptaan Tuhan, baik itu manusia maupun alam ciptaan lain sehingga dalam hidup sehari-hari sebagai buahnya bagi manusia akan tumbuh atau muncul sikap saling menghargai, saling mencintai, dan muncul rasa sayang pada alam lingkungannya, sehingga “kesejahteraan bersama, lahir batin” dapat terwujud. Dalam pandangan Suhardiyanto, Religiositas itu adalah kesatuan antara Iman yang otentik dan Ketaqwaan (Wahyudin D. , 2018).

Menurut Glock & Stark seperti ditulis oleh Ancok “konsep religiositas adalah rumusan brilian. Konsep tersebut mencoba melihat keberagaman seseorang bukan hanya dari satu atau dua dimensi, tetapi mencoba memperhatikan segala dimensi. Keberagaman dalam islam bukan hanya diwujudkan dalam bentuk ibadah ritual saja, tapi juga dalam aktivitas- aktivitas lainnya. Sebagai suatu sistem yang menyeluruh, islam mendorong pemeluknya untuk beragama secara menyeluruh pula. Ada lima dimensi keberagaman seseorang yang dapat diukur untuk mengetahui apakah seseorang tersebut religius atau tidak, yaitu, dimensi keyakinan, dimensi praktek agama (ritual dan ketaatan), dimensi pengalaman, dimensi pengetahuan agama, dimensi

pengalaman atau konsekuensi” (Ancok, 2011).

Persepsi religiusitas dalam beberapa penelitian telah dijadikan sebagai variable pengukur yang dapat mempengaruhi variabel dependent. Persepsi religiusitas seseorang terhadap sesuatu produk ataupun tempat dapat menentukan perilaku seseorang tersebut terhadap produk ataupun tempat yang menjadi objek. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Fatmah (2012) menunjukkan bahwa terdapat hubungan positif dan signifikan antara persepsi religiusitas terhadap loyalitas. Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa yang menyebabkan nasabah tetap loyal pada bank syariah adalah ketaatan mereka terhadap syariah (*religious motive*).

4. Kepuasan

Menurut Kotler “secara umum mendefinisikan kepuasan konsumen sebagai perasaan senang atau kecewa seseorang yang telah muncul setelah membandingkan antara kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (hasil) yang diharapkan. Jika kinerja berada di bawah harapan, konsumen tidak akan puas. Jika kinerja memenuhi harapan, konsumen akan puas. Jika kinerja melebihi harapan, konsumen amat puas atau senang. Konsumen yang puas cenderung akan memberikan referensi yang baik terhadap produk atau jasa kepada orang lain” (Kotler P. , 2019).

Menurut Supranto mengatakan bahwa aspek kepuasan konsumen adalah ketanggapan pelayanan (*responsiveness of service*), kecepatan transaksi (*speed of transaction*), keberadaan pelayanan (*availability of service*), profesionalisme (*profesionalisme*), kepuasan menyeluruh dengan jasa atau pelayanan (*over all satisfaction with service*). Adapun Lupiyoadi (2014) menyebutkan lima faktor utama yang perlu diperhatikan dalam kaitannya dengan kepuasan konsumen, antara lain kualitas produk, kualitas pelayanan, emosional, harga dan biaya (Lupiyoadi, 2014).

Kepuasan konsumen adalah sejauh mana manfaat sebuah produk

dirasakan (*perceived*) sesuai dengan apa yang diharapkan pelanggan. Kotler mengatakan bahwa kepuasan konsumen merupakan tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan antara kinerja produk yang ia rasakan dengan harapannya. (Kotler P. , 2019)

5. Standar Hidup

Setiap individu memiliki kebutuhannya masing-masing, dan di setiap kebutuhan terdapat keinginan untuk memenuhi hasrat dari individu itu sendiri. Didalam pemenuhan keinginan serta kebutuhan tersebut terdapat syarat yang harus dipenuhi dan syarat itulah yang disebut standar hidup manusia.

Standar hidup atau taraf hidup (*living standard*) pada prinsipnya adalah kemampuan ekonomi untuk menghasilkan barang dan jasa yang digunakan konsumen untuk memenuhi keinginan dan kebutuhan mereka. Dalam prakteknya, standar hidup adalah rata-rata produk domestik bruto riil per orang (PDB riil per kapita).

Standar hidup juga dapat diartikan cukup untuk membiayai keperluan hidup seperti makanan, pakaian, perumahan, rekreasi, pendidikan dan perlindungan asuransi. Dalam rangka untuk memenuhi kebutuhan tersebut, hal yang terpenting yang harus dimiliki dari setiap individu adalah pemasukan, dimana pemasukan tersebut diperoleh dari adanya pekerjaan yang menghasilkan gaji, upah, ataupun kompensasi (Turmudi, 2017).

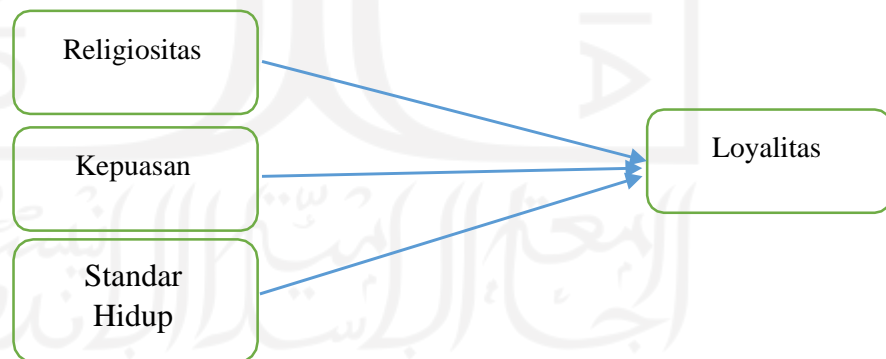
Menurut Hasibuan “kompensasi adalah semua pendapatan yang berbentuk uang, barang, langsung atau tidak langsung yang diterima karyawan sebagai imbalan atas jasa yang diberikan kepada perusahaan” (Hasibuan, 2014). Upah menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, (2021) merupakan uang dan sebagainya yang dibayarkan sebagai pembalas jasa atau sebagai pembayar tenaga yang sudah dikeluarkan untuk mengerjakan sesuatu, gaji, imbalan, hasil akibat dari suatu perbuatan, dan resiko (KBBI, 2021).

Sedangkan gaji juga sering disebut upah, dimana perbedaan gaji dan upah hanya terletak pada kuatnya ikatan kerja dan jangka waktu. Seseorang menerima gaji apabila ikatannya kerjanya kuat, sedangkan seseorang yang menerima upah apabila ikatan kerjanya kurang kuat (KBBI, 2021).

Sebagaimana telah disebutkan terdahulu, pembangunan masyarakat pada dasarnya adalah proses perubahan menuju pada suatu kondisi yang lebih baik. Kondisi kehidupan yang lebih baik tersebut secara lebih konkret sering disebut juga dengan peningkatan standard hidup masyarakat atau peningkatan kesejahteraan masyarakat. Standard hidup seseorang dapat menjadi factor yang mempengaruhi polapikir dan bahkan perilaku seseorang untuk menentukan pilihan dalam kehidupan. Peneitian ini menganalisis korelasi dan pengaruh standar hidup terhadap lotyalitas seseorang.

C. Kerangka Berfikir

Gambar 2. 1Kerangka Berfikir



BAB III METODE PENELITIAN

Penelitian ini mendeskripsikan tentang faktor-faktor yang mempengaruhi loyalitas nasabah Bank Wakaf Mikro (BWM) pandanaran kabupaten sleman. Metode penulisan ini membahas beberapa hal antara lain:

A. Desain Penelitian

Dalam menyusun skripsi ini, penyusun bermaksud menggunakan desain penelitian deskriptif kuantitatif. Penelitian kuantitatif adalah penelitian yang bekerja dengan angka yang datanya terwujud bilangan (skor atau yang dianalisis menggunakan statistik) untuk menjawab pertanyaan atau hipotesis penelitian yang bersifat spesifik dan untuk melakukan prediksi bahwa suatu variabel mempengaruhi variabel yang lain. Pendekatan kuantitatif digunakan untuk melihat apakah ada atau tidaknya hubungan antara variabel independen dan variabel dependen, yaitu persepsi kualitas layanan, persepsi margin, dan persepsi religiulitas terhadap minat nasabah menggunakan pembiayaan murabahah (Bungin, 2017).

Selain itu penulis juga menggunakan penelitian kepustakaan (library research). Penelitian kepustakaan merupakan penelitian dimana data yang diperoleh dari dokumen- dokumen yang beisi data yang telah teruji validistasnya. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif, yaitu penelitian yang menggunakan angka pada hasil penelitiannya.

B. Lokasi Penelitian

Sesuai jadwal yang telah diajukan, penelitian ini akan dilaksanakan mulai tanggal yang telah ditentukan sampai selesainya penelitian ini. Penelitian ini akan dilakukan di Bank Wakaf Mikro (BWM) Pandaran.

C. Populasi dan Sampel

Populasi adalah jumlah total dari semua unit atau elemen yang ingin diteliti oleh peneliti (Silalahi, 2015) Populasi data dalam penelitian ini adalah seluruh nasabah BWM Pandanaran.

Sampel adalah bagian tertentu yang dipilih dari populasi yang ada (Silalahi, 2015) Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebanyak 60 responden yang merupakan nasabah BWM Pandanaran.

D. Sumber Data

Data adalah seluruh informasi yang didapatkan oleh penulis dan berkaitan dengan semua hal tentang penelitian yang dilakukan. Dalam penelitian ini, penulis mengambil dua jenis data, yaitu: (Nawawi, 2019). Untuk menghasilkan suatu hasil penelitian yang obyektif, dibutuhkan data yang valid dan representatif. Maka untuk memperkaya data-data yang bisa dijadikan sebagai dasar, penulis mengambil dua jenis data:

a. Data primer

Data primer didapatkan melalui penyebaran angket atau kuisioner tentang faktor-faktor yang mempengaruhi loyalitas nasabah terhadap BWM Pandanaran sebanyak 60 responden yang dipilih secara acak dari seluruh nasabah BWM Pandanaran.

b. Data sekunder

Data sekunder didapat dari berbagai literatur yang ada yang mana berupa dokumen, buku, jurnal, website, dll. Yang sesuai dengan masalah yang diangkat oleh penulis.

E. Devinisi Konseptual Variabel

Tabel 3. 1 Konseptual Variabel

No	Variabel	Indikator	Referensi
1	Loyalitas (Y)	<ul style="list-style-type: none"> a. pengajuan pembiayaan berulang secara teratur. b. Membicarakan hal-hal positif terhadap pihak lain. c. Mereferensikan kepada orang lain. d. Tidak mudah dipengaruhi oleh produk dari pesaing. 	<p>Tjiptono (2015) Jill Griffin (2016)</p>
2	Religiositas (X1)	<ul style="list-style-type: none"> a. Kepatuhan agama. b. Menunaikan sholat sunah dan sholat wajib. c. Gemar membaca Al-Quran. d. Menunaikan puasa ramadhan e. Aktif dalam Majelis Taklim. f. Rasa syukur. g. Sedekah. 	<p>Ancok (2011)</p>

3	Kepuasan (X2)	<ul style="list-style-type: none"> a. Pelayanan yang baik. b. Sarana dan prasarana yang baik c. Terpenuhinya harapan Nasabah. d. Terpenuhinya keinginan nasabah 	Kotler (2016)
4	Standar Hidup (X3)	<ul style="list-style-type: none"> a. Kesehatan Dasar. b. Pendidikan dasar. c. Rumah layak Huni. d. Perabot Rumah Tangga. 	Turmudi (2017)

F. Teknik Pengumpulan Data

Agar memperoleh hasil yang valid dalam suatu penelitian, dibutuhkan data- data yang dapat dipertanggung jawabkan kebenarannya. Dengan demikian informasi yang diperoleh tersebut diharapkan dapat memberikan gambaran, keterangan dan fakta yang akurat mengenai suatu kondisi tertentu. Olehkarena itu, perlu dipilih suatu teknik pengumpulan data yang tepat dan sesuai dengan karakteristik dari pengamatan yang akan diungkapkan guna memperoleh data yang valid. Untuk mendukung penelitian secara lengkap maka teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini antara lain:

1. Observasi

Peneliti menggunakan teknik observasi non partisipan yaitu peneliti tidak ikut terlibat dalam aktivitas objek yang sedang diamati. Jadi peneliti hanya mengamati apa saja yang dilakukan oleh subyek yang diteliti.

2. Metode Kuesioner (Angket)

Metode angket atau kuesioner yaitu metode utama menggali dalam

penelitian ini. Angket merupakan metode yang menggunakan sejumlah daftar pertanyaan tertulis yang harus di isi oleh responden. Angket yang digunakan dalam penelitian ini adalah angket tertutup, yaitu angket yang disusun dengan menyediakan alternatif jawaban sehingga memudahkan responden dalam memberi jawaban dan memudahkan peneliti dalam menganalisa.

3. Dokumentasi

Mengumpulkan data melalui peninggalan penulis melalui beberapa arsip-arsip dan juga termasuk buku-buku tentang teori pendapat, dalil atau hukum-hukum dan sebagainya yang berhubungan dengan masalah penyelidikan. Dalam hal ini peneliti mengumpulkan data berupa catatan arsip dan sebagainya yang berhubungan dengan hal-hal yang berkaitan dengan faktor-faktor yang mempengaruhi loyalitas Bank Wakaf Mikro.

G. Teknik Analisis Data

1. Validitas

Validitas merupakan suatu ukuran yang menunjukkan tingkat kebenaran dalam suatu instrumen. Dalam penelitian ini uji validitas dilakukan dengan menggunakan program dari Software SPSS 17.0. Dalam melakukan uji validasi, proses yang dilakukan akan menggunakan uji korelasi *pearson product moment* yakni dengan melihat korelasi antara skor total setiap variabel dengan skor item pertanyaan kuesioner.

Setelah melakukan korelasi selanjutnya membandingkan dengan r tabel ketentuannya seperti berikut ini (Bandur, 2018) :

- Korelasi lebih besar dari ($>$) r tabel maka alat ukur penelitian yang digunakan adalah valid
- Korelasi lebih kecil dari ($<$) r tabel maka alat ukur penelitian tidak valid

2. Reliabilitas

Reliabilitas merupakan suatu alat ukur tentang derajat yang bersifat mutlak atau, suatu instrumen yang dikatakan dapat memsajayai tingkat keandalan yang tinggi apabila instrumen tersebut dapat memberikan hasil dalam setiap pengukuran. Selanjutnya dalam menguji reliabilitas ini menggunakan teknik *Alpha Cronbach*, yang diperoleh dari hasil perhitungan menggunakan Software SPSS 17.0. Maka dari hasil perhitungan tersebut dapat diperoleh hasil koefisien reliabilitas instrumen yang dikatakan reliabel apabila nilai *Cronbach Alpha* $\geq 0,6$. Beberapa ketentuan reliabel dan tidak reliabel instrumen tersebut yakni (Bandur, 2018):

- a. Jika nilai *Cronbach Alpha* lebih besar dari ($>$) 0,6 maka, instrumen dinyatakan reliabel.
- b. Jika nilai *Cronbach Alpha* lebih kecil dari ($<$) 0,6 maka, instrumen dinyatakan tidak reliabel.

3. Uji Asumsi Klasik

Penelitian yang menggunakan alat analisa regresi dan korelasi berganda harus mengenali asumsi-asumsi yang mendasarinya. Apabila asumsi- asumsi dimaksud tidak terpenuhi, maka hasil analisis mungkin berbeda dari kenyataan biasa.

a. Pengujian Normalitas Data

Menurut Ghazali uji normalitas akan menguji data variabel bebas dan data variabel terikat pada pemasaran regresi yang dihasilkan berdistribusi normal atau berdistribusi tidak normal. Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah suatu model regresi variabel dependen, variabel independen, atau keduanya memiliki distribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik ialah yang memiliki distribusi data yang normal atau mendekati normal. Adapun cara untuk mendeteksi apakah residual berdistribusi normal atau tidak yaitu dengan (Ghozali, 2016):

a) Analisis Grafik

Metode yang digunakan dalam analisis grafik adalah dengan normal probability plot yang membandingkan distribusi kumulatif dari distribusi normal. Untuk mengetahui apakah suatu model regresi berdistribusi normal atau tidak, dapat dideteksi dengan melihat penyebaran data (titik) pada sumbu diagonal dari grafik. Adapun dasar pengambilan keputusan adalah sebagai berikut:

- Jika data menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal atau grafik histogramnya menunjukkan pola distribusi normal maka model regresi tersebut memenuhi asumsi normalitas.
- Jika data menyebar jauh dari garis diagonal atau tidak mengikuti garis diagonal atau grafik histogram tidak menunjukkan pola distribusi normal maka model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas.

b) Analisis Statistik

Uji normalitas dengan menggunakan analisis grafik dapat menyesatkan apabila tidak dinilai dengan hati-hati secara visual. Maka dari itu, dalam penelitian ini uji normalitas yang dipilih adalah dengan menggunakan analisis statistik Kolmogorov-Smirnov dengan bantuan program SPSS. Adapun dasar pengambilan keputusan dalam uji Kolmogorov-Smirnov adalah sebagai berikut:

- Dengan membandingkan K-Shitung dengan K-Stabel:
 - Jika $K\text{-Shitung} < K\text{-Stabel}$, maka H_0 ditolak.
 - Jika $K\text{-Shitung} > K\text{-Stabel}$, maka H_0 diterima.
- Dengan melihat angka probabilitas dengan ketentuan:

- Probabilitas $> 0,05$, maka H_0 ditolak.
- Probabilitas $< 0,05$, maka H_0 diterima.

b. Pengujian Multikolinieritas

Menurut Sugiyono “Uji multikolinieritas untuk mengetahui apakah pada model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel independen. Jika terjadi korelasi, terdapat masalah multikolinieritas yang harus diatasi”. Uji multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya hubungan yang kuat diantara variabel independen. Pada model regresi yang baik seharusnya tidak ditemukan korelasi antar variabel independen. Hair et al. (1998) mengemukakan cara untuk mengetahui ada tidaknya multikolinieritas, yaitu dengan melihat besarnya nilai toleransi value atau Variance Inflation Factor (VIF). Besarnya VIF dapat dinilai dengan bantuan program SPSS. Apabila nilai VIF lebih kecil dari 0,10 atau lebih besar dari 10 maka terjadi multikolinieritas, sebaliknya tidak terjadi multikolinieritas antar variabel independen apabila nilai VIF berada pada kisaran 0,10 sampai 10 (Sugiyono, 2019).

c. Pengujian Heteroskedastisitas

Menurut Ghozali “Heteroskedastisitas muncul apabila kesalahan atau residual dari model yang diamati tidak memiliki varian yang konstan dari satu observasi ke observasi lainnya. Menurut Ghozali (2016), tujuan dari pengujian heteroskedastisitas adalah untuk mengetahui apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual satu ke pengamatan yang lain. Jika variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain tetap, maka disebut homoskedastisitas, dan jika berbeda disebut heteroskedastisitas. Uji heteroskedastisitas dilakukan dengan menggunakan uji Glejser, yang dilakukan dengan meregresikan nilai

absolut residual yang diperoleh dari model regresi sebagai variabel dependen terhadap semua variabel independen dalam model regresi. Apabila nilai koefisien regresi dari masing-masing variabel bebas dalam model regresi ini tidak signifikan secara statistik, maka dapat disimpulkan tidak terjadi heteroskedastisitas” (Ghozali, 2016)

4. Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi berganda dipakai untuk mengetahui besarnya pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat. Peneliti menggunakan analisa regresi linier berganda. Regresi linear berganda adalah metode analisis yang tepat ketika penelitian melibatkan satu variabel terikat yang diperkirakan berhubungan dengan satu atau lebih variabel bebas. Model analisis regresi linear berganda yang digunakan untuk menguji hipotesis adalah sebagai berikut (Ghozali, 2016):

$$Y = b_0 + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + e$$

Dimana:

b_0 : Konstanta

β_1 : Koefisien regresi untuk X_1

β_2 : Koefisien regresi untuk X_2

β_3 : Koefisien regresi untuk X_3

e : Standar error

Y : Loyalitas

X_1 : Religiositas

X_2 : Kepuasan

X_3 : Standar Hidup

a. Pengujian Hipotesis

Menurut Ghozali “Pengujian hipotesis adalah suatu prosedur yang didasarkan pada bukti sampel dan teori probabilitas yang digunakan untuk menentukan apakah suatu hipotesis adalah pernyataan yang

beralasan atau tidak beralasan”. Dalam penelitian ini pengujian hipotesis dilakukan dengan menggunakan uji Product moment untuk melihat sejauh mana pengaruh (signifikan atau tidak signifikan) variabel bebas terhadap variabel terikat (Ghozali, 2016). Pengujian hipotesis dapat dinyatakan sebagai berikut:

- apabila $\text{sig} > 0,05$ maka H_0 signifikan
- apabila $\text{sig} < 0,05$ maka H_0 tidak signifikan

b. Uji F (Uji Simultan)

Menurut Ghozali “Uji F dilakukan untuk mengetahui pengaruh antar variabel independen terhadap variabel dependen secara bersama-sama. Uji F atau uji model dilakukan untuk mengetahui apakah semua variabel independen yang dimasukkan dalam suatu model mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel dependen” (Ghozali, 2016).

c. Uji t (Uji Parsial)

Uji t digunakan untuk menguji koefisien regresi secara parsial dan variabel bebas terhadap variabel terikat. Uji t dapat digunakan untuk menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel independen secara individual dalam menerangkan variabel dependen” (Ghozali, 2016).

d. Koefisien Determinasi (R^2)

Ghozali mengungkapkan bahwa “Koefisien determinasi (R^2) digunakan untuk mengetahui tingkat ketepatan yang paling baik dalam analisa regresi, hal ini ditunjukkan oleh besarnya koefisien determinasi (R^2) antara 0 (nol) sampai dengan 1 (satu). Koefisien determinasi (R^2) digunakan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. R^2 dinyatakan dalam persentase yang nilainya berkisar antara 0 dan 1 ($0 < R^2 < 1$). Jika nilai R^2 semakin mendekati 0 berarti

kemampuan variabel-variabel independen (X) dalam menjelaskan variasi variabel dependen (Y) semakin terbatas. Akan tetapi, jika nilai R² semakin mendekati 1 berarti variabel-variabel independen (X) memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen” (Ghozali, 2016).



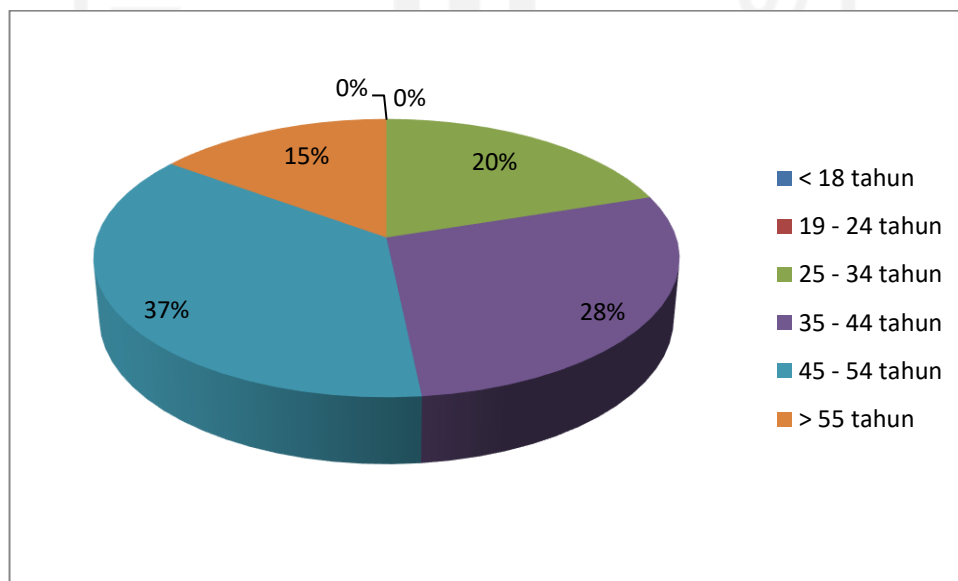
BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

Sebelum melakukan analisis dalam penelitian, penulis terlebih dahulu mengemukakan gambaran karakteristik responden yang dijadikan sampel dalam penelitian ini. Karakteristik responden dalam penelitian ini meliputi, usia, jenis kelamin, pendidikan terakhir, jenis usaha, tempat usaha, rata-rata penghasilan per bulan, nilai aset, status rumah, kondisi rumah, anggota keluarga. Berdasarkan tanggapan responden dari data kuesioner yang terkumpul, maka hasil dari identifikasi karakteristik responden sebagai berikut:

A. Karakteristik Demografi

1. Gambaran umum usia responden

Gambar 4. 1 Gambaran Umum Usia Responden



Grafik Responden

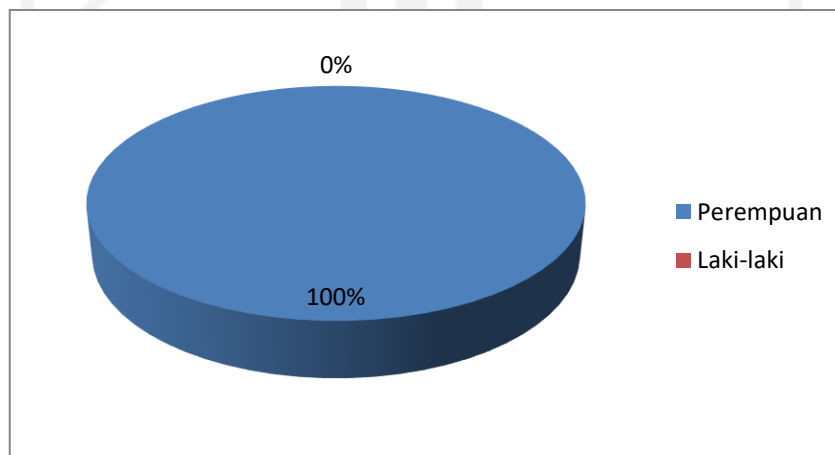
Dilihat dari karakteristik usia responden tidak terdapat responden berusia dibawah 18 tahun, tidak terdapat responden berusia 19-24 tahun, 12 responden atau 20,0% berusia 25-34 tahun, 17 responden atau 28,3% berusia 35-44 tahun, 22 responden atau 36,7% berusia 45-54 tahun dan 9 responden atau 15,0% berusia di atas 55 tahun.

Tabel 4. 1 Usia Responden

Usia	Nominal	%
< 18 tahun	0	0%
19 - 24 tahun	0	0%
25 - 34 tahun	12	20,0%
35 - 44 tahun	17	28,3%
45 - 54 tahun	22	36,7%
> 55 tahun	9	15,0%
Total	60	100%

2. Gambaran umum jenis kelamin responden

Gambar 4. 2 Gambaran Umum Jenis Kelamin Responden



Grafik Jenis Kelamin Responden

Data penelitian diperoleh dari hasil kuesioner yang diberikan kepada seluruh responden yang berjumlah 60 orang dapat dilihat tidak terdapat jenis

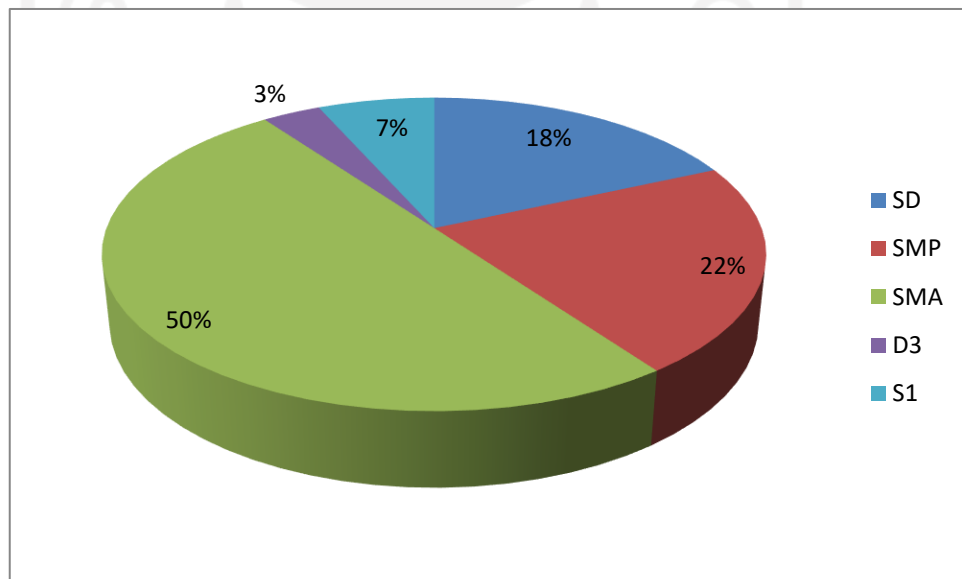
kelamin responden laki-laki dan jumlah responden perempuan 60 orang atau 100%, artinya seluruh responden berjenis kelamin perempuan.

Tabel 4. 2 Jenis Kelamin Responden

Jenis Kelamin	Nominal	%
Pria	0	0%
Wanita	60	100%
Total	60	100%

3. Gambaran umum pendidikan terakhir responden

Gambar 4. 3 Gambaran Umum Pendidikan Terakhir Responden



Grafik Pendidikan Terakhir Responden

Dilihat dari tingkat pendidikan terakhir responden, terdapat 11 responden atau 18,3% berasal dari lulusan Sekolah Dasar, 13 responden atau 21,7% berasal dari lulusan Sekolah Menengah Pertama, 30 responden atau 50,0% berasal dari lulusan Sekolah Menengah Akhir, 2 responden atau 3,3% berasal dari lulusan Diploma Tiga dan 4 responden atau 6,7% dari lulusan Strata Satu.

Data menunjukkan bahwa responden masih didominasi oleh nasabah yang berlatar belakang pendidikan Sekolah Menengah Akhir. Kemudian disusul dengan responden berlatar belakang pendidikan Sekolah Menengah Pertama diikuti dengan responden berlatar belakang pendidikan Sekolah Dasar. Selanjutnya diikuti untuk jenjang kuliah Strata Satu dan Diploma Tiga

Tabel 4. 3 Pendidikan Terakhir Responden

Pendidikan Terakhir	Nominal	%
SD	11	18,3%
SMP	13	21,7%
SMA	30	50,0%
D3	2	3,3%
S1	4	6,7%
Total	60	100%

4. Gambaran umum jenis usaha responden

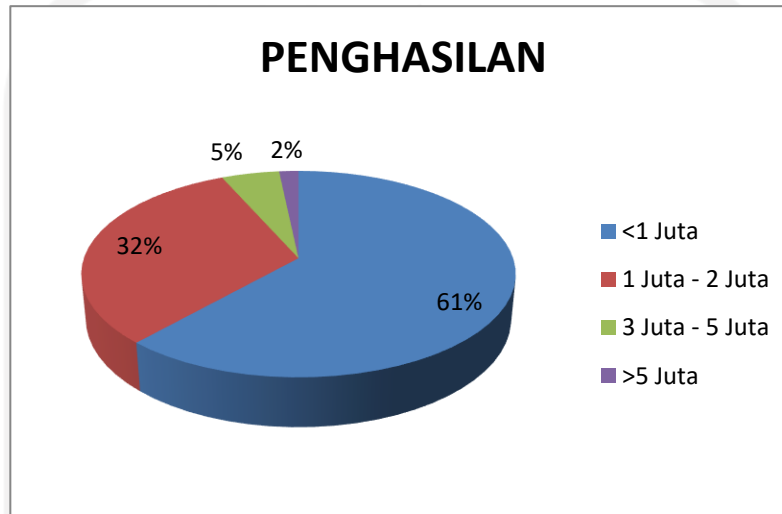
Dilihat dari jenis usaha yang dilakukan oleh responden ada 31 jenis usaha yang dilakukan oleh responden. Jenis usaha yang paling banyak dilakukan oleh responden adalah dagang dengan persentase 21,70%, diposisi kedua ada penjahit dengan persentase 7%, diikuti dengan jual snak, kelontong dan laundry dengan persentase masing-masing 5 %. Diposisi selanjutnya ada angkringan, jual beras dan jual online dengan persentase masing-masing 2%, sedangkan sisanya masing-masing memiliki persentase 1,70%. Adapun rincian jenis usaha responden adalah sebagai berikut.

Tabel 4. 4 Jenis Usaha Responden

Jenis Usaha Responden	Nominal	%
ANGKRINGAN	2	3,30%
BENGGEL SEPEDA	1	1,70%
BUTIK	1	1,70%
DAGANG	13	21,70%
JAHIT	7	11,70%
JAJANAN ANAK	1	1,70%
JAJANAN PASAR	1	1,70%
JUAL ARENG	1	1,70%
JUAL BERAS	2	3,30%
JUAL ES CAMPUR	1	1,70%
JUAL GORENGAN	1	1,70%
JUAL IKAN HIAS	1	1,70%
JUAL KRUPUK	1	1,70%
JUAL KUE	1	1,70%
JUAL LELE KONSUMSI	1	1,70%
JUAL ONLINE	2	3,30%
JUAL PLASTIK	1	1,70%
JUAL ROTI	1	1,70%
JUAL SAYUR	1	1,7
JUAL SNACK	3	5%
JUAL TEMPURA	1	1,70%
JUALAN & JAHIT	1	1,70%
JUALAN POKIS	1	1,70%
KELONTONG	3	5%
KONVEKS IHIJAB	1	1,70%
KULINER	1	1,70%
LAUNDRY	5	8,30%
MAKANAN RINGAN	1	1,70%
TERNAK BURUNG	1	1,70%
TOKO PLASTIK	1	1,70%
WARUNG NASI KUNING	1	1,70%
Total	60	100%

5. Gambaran Umum Penghasilan Responden

Gambar 4. 4 Gambaran Umum Penghasilan Responden



Berdasarkan data yang diperoleh dari 60 nasabah Bank Wakaf Mikro Pandanaran, ada 37 nasabah yang berpenghasilan dibawah 1 juta. Kemudian nasabah yang berpenghasilan 1-2 juta berjumlah 19 nasabah, diikuti dengan 3 nasabah yang berpenghasilan 3-5 juta. Selanjutnya untuk nasabah yang berpenghasilan diatas 5 juta hanya ada 1 nasabah

B. Statistik Deskriptif

Statistik deskriptif digunakan dalam penelitian ini untuk memberikan gambaran umum tentang tanggapan responden pada setiap variabel-variabel penelitian. Berikut adalah pembahasan statistik deskriptif masing-masing variabel.

Tabel 4. 5 Statistik Deskriptif

	N	Rang e	Minimu m	Maxim um	Mean		Std. Deviation	Varian ce	Skewness	
	Statisti c	Statis tic	Statistic	Statistic	Statist ic	Std. Error	Statistic	Statisti c	Statisti c	Std. Error
X1_R	60	22	13	35	31.45	.498	3.860	14.896	-1.980	.309
X2_K	60	16	4	20	17.75	.333	2.582	6.665	-2.624	.309
X3_SH	60	64	21	85	71.57	1.272	9.856	97.131	-2.094	.309
Y_T	60	16	9	25	21.07	.371	2.875	8.267	-1.127	.309
Valid N (listwise)	60									

Berdasarkan hasil analisis yang tertuang pada tabel dapat diketahui bahwa nilai minimum dan nilai maximum menunjukkan nilai terendah dan nilai tertinggi pada setiap variabel penelitian. Pada variabel X1(Religiositas) mendapatkan nilai minimum 13 dan nilai maximum 35 artinya dalam penelitian ini persepsi religiositas mendapat nilai terkecil sebesar 13 dari responden dan mendapatkan nilai terbesar sebesar 35 dari responden, variabel X2(Kepuasan) mendapatkan nilai minimum 4 dan nilai maximum 20 artinya dalam penelitian ini persepsi kualitas pelayanan mendapatkan nilai terkecil sebesar 4 dari responden dan mendapatkan nilai terbesar sebesar 20 dari responden, variabel X3(Standar Hidup) mendapatkan nilai minimum 21 dan nilai maximum 85, artinya dalam penelitian ini persepsi margin murabahah mendapatkan nilai terkecil sebesar 21

dari responden dan mendapatkan nilai terbesar sebesar 85 dari responden. Sedangkan pada variabel Y (Loyalitas) mendapatkan nilai minimum 9 dan nilai maximum 25 artinya bahwa dalam penelitian ini minat nasabah murabahah mendapatkan nilai terkecil sebesar 9 dari responden dan mendapatkan nilai terbesar sebesar 25 dari responden.

Kemudian pada kolom kedua terdapat range yang berarti adalah selisih dari nilai maksimal dan jumlah minimal di setiap variabel. Pada variabel X1(Religiositas) nilai selisih antara jumlah maksimal 35 dan jumlah minimal 13 adalah 22, variabel X2(Kepuasan) selisih nilai antara jumlah maksimal 20 dan jumlah minimal 4 adalah 16, variabel X3(Standar Hidup) selisih nilai antara jumlah maksimal 85 dan jumlah minimal 21 adalah 64 dan untuk variabel Y(Loyalitas) selisih nilai antara jumlah maksimal 25 dan jumlah minimal 9 adalah 16.

Mean merupakan jumlah rata-rata dari setiap variabel dalam penelitian. Variabel X1(Religiositas) mendapatkan jumlah rata-rata sebesar 31,45, variabel X2(Kepuasan) mendapatkan jumlah rata-rata sebesar 17,75, variabel X3(Standar Hidup) mendapatkan jumlah rata-rata sebesar 71,57 dan variabel Y(Loyalitas) mendapatkan rata-rata sebesar 21,07.

Standar deviasi menunjukkan keheterogenan yang terjadi dalam data yang sedang diteliti atau dapat dikatakan sebagai jumlah rata-rata variabilitas di dalam satu set data pengamatan dimana didapatkan standar deviasi pada variabel X1(Religiositas) adalah 3,860. Untuk standar deviasi pada variabel X2(Kepuasan) adalah 2,582, kemudian standar deviasi pada variabel X3(Standar Hidup) adalah 9,856, standar deviasi untuk variabel Y(Loyalitas) adalah sebesar 2,875. Semakin besar nilai dari standar deviasi, maka semakin besar jarak rata-rata setiap unit data terhadap rata-rata hitung (mean).

Adapun hasil distribusi kuesioner adalah sebagai berikut:

1. Tanggapan responden pada aspek religiositas

Setelah analisis deskriptif dilakukan dengan menggunakan SPSS

versi 17 diperoleh hasil yang menjelaskan berkaitan dengan tanggapan responden terhadap variabel Persepsi Risiko Operasional.

$$\text{Skor maksimum} = 35,00$$

$$\text{Skor minimum} = 13,00$$

$$\begin{aligned} \text{Mean ideal} &= \frac{1}{2}(\text{Skor maksimum} + \text{skor minimum}) \\ &= \frac{1}{2}(35,00 + 13,00) = \frac{1}{2}(48,00) = 24,00 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} \text{Nilai SD ideal} &= \frac{1}{6}(\text{Skor maksimum} - \text{skor minimum}) \\ &= \frac{1}{6}(35,00 - 13,00) = \frac{1}{6}(22,00) = 3,66 \end{aligned}$$

Dengan klasifikasi

$$\begin{aligned} \text{Rendah} &= X < [M_i - 1(SD_i)] \\ &= X < [24,00 - 3,66] \\ &= X < 20,34 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} \text{Sedang} &= [M_i - 1(SD_i)] \leq X < [M_i + 1(SD_i)] \\ &= [24,00 - 3,66] \leq X < [24,00 + 3,66] \\ &= 20,34 \leq X < 27,66 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} \text{Tinggi} &= [M_i + 1(SD_i)] \leq X \\ &= [24,00 + 3,66 + 2,33] \leq X \\ &= 27,66 \leq X \end{aligned}$$

Tabel 4. 6 Tanggapan Responden terhadap Persepsi Religiositas

Tanggapan	Jumlah	Presentase
Rendah	1	2%
Sedang	7	12%
Tinggi	52	87%
Total	60	100%

Dari tabel 4.6 dapat diketahui bahwa tanggapan responden terhadap variabel Persepsi Religiositas pada kategori tinggi sebanyak 52 responden atau 87%. Diikuti kategori sedang sebanyak 7 responden atau 12%, dan yang terakhir merupakan kategori rendah sebanyak 1 responden atau 2%. Berdasarkan hal tersebut, tanggapan responden terhadap variabel Religiositas termasuk kategori **tinggi**.

2. Tanggapan responden pada aspek kepuasan

Setelah analisis deskriptif dilakukan dengan menggunakan SPSS versi 17 diperoleh hasil yang menjelaskan berkaitan dengan tanggapan responden terhadap variabel Kepuasan.

Skor maksimum = 20,00

Skor minimum = 4,00

$$\begin{aligned} \text{Mean ideal} &= \frac{1}{2} (\text{Skor maksimum} + \text{skor minimum}) \\ &= \frac{1}{2} (20,00 + 4,00) = \frac{1}{2} (24,00) = 12,00 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} \text{Nilai SD ideal} &= \frac{1}{6} (\text{Skor maksimum} - \text{skor minimum}) \\ &= \frac{1}{6} (20,00 - 4,00) = \frac{1}{6} (16,00) = 2,66 \end{aligned}$$

Dengan klasifikasi

$$\text{Rendah} = X < [M_i - 1(SD_i)]$$

$$= X < [12,00 - 2,66]$$

$$= X < 9,34$$

$$\text{Sedang} = [M_i - 1(SD_i)] \leq X < [M_i + 1(SD_i)]$$

$$= [12,00 - 2,66] \leq X < [12,00 + 2,66]$$

$$= 9,34 \leq X < 14,66$$

$$\text{Tinggi} = [M_i + 1(SD_i)] \leq X$$

$$= [12,00 + 2,66] \leq X$$

$$= 14,66 \leq X$$

Tabel 4. 7 Tanggapan Responden terhadap kepuasan

Tanggapan	Jumlah	Presentase
Rendah	1	2%
Sedang	2	3%
Tinggi	57	95%
Total	60	100%

Dari tabel 4.7 dapat diketahui bahwa tanggapan responden terhadap variabel kepuasan pada kategori tinggi sebanyak 57 responden atau 95%. Diikuti kategori sedang sebanyak 2 responden atau 3% dan yang terakhir merupakan kategori rendah sebanyak 1 responden atau 2%. Berdasarkan hal tersebut, tanggapan responden terhadap variabel kepuasan termasuk kategori **tinggi**.

3. Tanggapan responden pada aspek Standar Hidup

Setelah analisis deskriptif dilakukan dengan menggunakan SPSS versi 17 diperoleh hasil yang menjelaskan berkaitan dengan tanggapan responden terhadap variabel standar hidup.

Skor maksimum = 85,00

Skor minimum = 21,00

$$\begin{aligned} \text{Mean ideal} &= \frac{1}{2} (\text{Skor maksimum} + \text{skor minimum}) \\ &= \frac{1}{2} (85,00 + 21,00) = \frac{1}{2} (106,00) = 53,00 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} \text{Nilai SD ideal} &= \frac{1}{6} (\text{Skor maksimum} - \text{skor minimum}) \\ &= \frac{1}{6} (85,00 - 21,00) = \frac{1}{6} (64,00) = 10,66 \end{aligned}$$

Dengan klasifikasi

$$\begin{aligned} \text{Rendah} &= X < [M_i - 1(SD_i)] \\ &= X < [52,00 - 10,66] \end{aligned}$$

$$= X < 41,34$$

$$\begin{aligned} \text{Sedang} &= [M_i - 1(SD_i)] \leq X < [M_i + 1(SD_i)] \\ &= [52,00 - 10,66] \leq X < [52,00 + 10,66] \\ &= 41,34 \leq X < 62,66 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} \text{Tinggi} &= [M_i + 1(SD_i)] \leq X \\ &= [52,00 + 10,66] \leq X \\ &= 62,66 \leq X \end{aligned}$$

Tabel 4. 8 Tanggapan Responden terhadap Standar Hidup

Tanggapan	Jumlah	Presentase
Rendah	1	2%
Sedang	3	5%
Tinggi	56	93%
Total	60	100%

Dari tabel 4.8 dapat diketahui bahwa tanggapan responden terhadap variabel standar hidup pada kategori tinggi sebanyak 56 responden atau 93%. Diikuti kategori sedang sebanyak 3 responden atau 5% dan yang terakhir merupakan kategori rendah sebanyak 1 responden atau 2%. Berdasarkan hal tersebut, tanggapan responden terhadap variabel standar hidup termasuk kategori **tinggi**.

4. Tanggapan responden pada aspek loyalitas

Setelah analisis deskriptif dilakukan dengan menggunakan SPSS versi 17 diperoleh hasil yang menjelaskan berkaitan dengan tanggapan responden terhadap variabel loyalitas.

Skor maksimum = 25,00

Skor minimum = 9,00

$$\begin{aligned} \text{Mean ideal} &= \frac{1}{2} (\text{Skor maksimum} + \text{skor minimum}) \\ &= \frac{1}{2} (25,00 + 9,00) = \frac{1}{2} (34,00) = 17,00 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned}\text{Nilai SD ideal} &= \frac{1}{6}(\text{Skor maksimum} - \text{skor minimum}) \\ &= \frac{1}{6}(25,00 - 9,00) = \frac{1}{6}(16,00) = 2,66\end{aligned}$$

Dengan klasifikasi

$$\begin{aligned}\text{Rendah} &= X < [M_i - 1(SD_i)] \\ &= X < [17,00 - 2,66] \\ &= X < 14,34\end{aligned}$$

$$\begin{aligned}\text{Sedang} &= [M_i - 1(SD_i)] \leq X < [M_i + 1(SD_i)] \\ &= [17,00 - 2,66] \leq X < [17,00 + 2,66] \\ &= 14,34 \leq X < 19,66\end{aligned}$$

$$\begin{aligned}\text{Tinggi} &= [M_i + 1(SD_i)] \leq X \\ &= [17,00 + 2,66] \leq X \\ &= 19,66 \leq X\end{aligned}$$

Tabel 4. 9 Tanggapan responden terhadap aspek loyalitas

Tanggapan	Jumlah	Presentase
Rendah	1	2%
Sedang	13	22%
Tinggi	46	76%
Total	60	100%

Dari tabel 4.9 dapat diketahui bahwa tanggapan responden terhadap variabel Loyalitas pada kategori tinggi sebanyak 46 responden atau 76%. Diikuti kategori sedang sebanyak 13 responden atau 22% dan yang terakhir merupakan kategori rendah sebanyak 1 responden atau 2%. Berdasarkan hal tersebut, tanggapan responden terhadap variabel loyalitas termasuk kategori **tinggi**.

C. Uji Kualitas Data

1. Uji Validitas

Uji validitas bertujuan untuk mengetahui apakah suatu skala

pengukuran dikatakan valid apabila skala tersebut digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur dan inferensi yang dihasilkan mendekati kebenaran (Gudono, 2015).

Dalam penelitian ini maka uji validitas dilakukan menggunakan nilai r table untuk $N = 60$ yaitu $df = (N-2) = 58$. Nilai $df = 49$ adalah 0.2144. Jika r hitung lebih besar dari sama dengan r tabel maka instrument atau item-item pertanyaan berkorelasi signifikan terhadap skor total dan dinyatakan valid

Tabel 4. 10 Uji Validitas

Pernyataan	r hitung	r table	Keterangan
Religiositas (X 1)			
X1.1	0.872	0.2144	Valid
X1.2	0.897	0.2144	Valid
X1.3	0.690	0.2144	Valid
X1.4	0.904	0.2144	Valid
X1.5	0.732	0.2144	Valid
X1.6	0.814	0.2144	valid
X1.7	0.829	0.2144	Valid
Kepuasan (X2)			
X2.1	0.911	0.2144	Valid
X2.2	0.880	0.2144	Valid
X2.3	0.887	0.2144	Valid
X2.4	0.908	0.2144	Valid
Standar Hidup (X3)			
X3.1	0.765	0.2144	Valid
X3.2	0.755	0.2144	Valid

Pernyataan	r hitung	r table	Keterangan
X3.3	0.699	0.2144	Valid
X3.4	0.715	0.2144	Valid
X3.5	0.842	0.2144	Valid
X3.6	0.849	0.2144	Valid
X3.7	0.538	0.2144	Valid
X3.8	0.5	0.2144	Valid
X3.9	0.635	0.2144	Valid
X3.10	0.391	0.2144	Valid
X3.11	0.858	0.2144	Valid
X3.12	0.726	0.2144	Valid
X3.13	0.684	0.2144	Valid
X3.14	0.876	0.2144	Valid
X3.15	0.747	0.2144	Valid
X3.16	0.867	0.2144	Valid
X3.17	0.856	0.2144	Valid
Loyalitas (Y)			
Y.1	0.774	0.2144	Valid
Y.2	0.869	0.2144	Valid
Y.3	0.799	0.2144	Valid
Y.4	0.852	0.2144	Valid
Y.5	0.534	0.2144	Valid

Tabel 4.10 menunjukkan bahwa ada 33 butir pernyataan yang diberikan kepada 60 responden. Dari 33 butir pernyataan yang diberikan kepada 60 responden semuanya memiliki r hitung yang lebih besar dari pada r tabel, maka dengan demikian semua pertanyaan merupakan pernyataan yang valid.

2. Uji Reliabilitas

Uji reabilitas bertujuan untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Suatu variabel dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Jika nilai *cronbach's alpha* lebih besar dari r tabel maka kuesioner dinyatakan reliabel atau konsisten.

Tabel 4. 11 Uji Reliabilitas

	Cronbach's Alpha	r table	N of item	Keterangan
Religiositas (X1)	0.920	0.666	7	Reliabel
Kepuasan (X2)	0.918	0.666	4	Reliabel
Standar Hidup (X3)	0.930	0.666	17	Reliabel
Loyalitas (Y)	0.825	0.666	5	Reliabel

Dari hasil analisis didapatkan bahwa seluruh nilai *cronbach's alpha* penelitian lebih dari nilai r tabel 0,666 sehingga dapat disimpulkan bahwa semua instrumen penelitian reliabel.

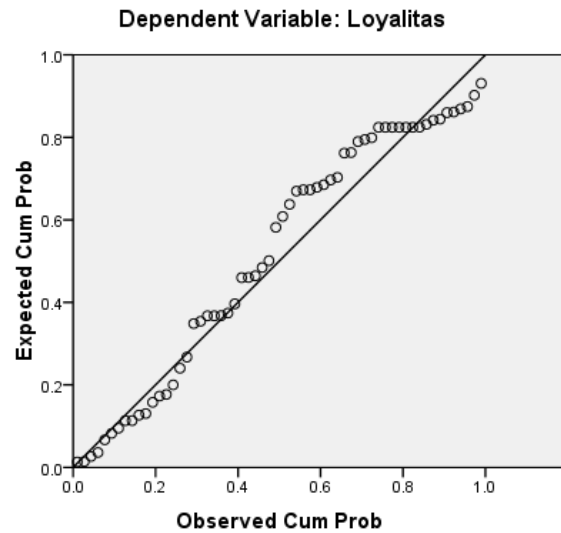
E. Uji Asumsi Klasik

1. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal. Seperti diketahui bahwa uji t dan uji F mengasumsikan bahwa nilai residual mengikuti distribusi normal. Jika asumsi ini dilanggar maka uji statistik menjadi tidak valid untuk jumlah sampel kecil.

Gambar 4. 5 Uji Normalitas

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



Tabel 4. 12 Uji Normalitas

Runs Test

	Unstandardized Residual
Test Value ^a	.36626
Cases < Test Value	30
Cases >= Test Value	30
Total Cases	60
Number of Runs	35
Z	1.042
Asymp. Sig. (2-tailed)	.298

a. Median

Pada gambar 4.5 menunjukkan bahwa trend bergerak mengikuti garis yang miring pada gambar. Artinya bahwa data dalam penelitian ini terdistribusi normal. Selain itu pada tabel 4.12 diperoleh hasil output uji normalitas dengan nilai Sig. 0,298 lebih besar dari 0,05. Hasil tersebut selaras dengan temuan sebelumnya yang menunjukkan bahwa data terdistribusi normal.

2. Uji Multikoleniaritas

Uji multikolinearitas bertujuan untuk mengetahui apakah terdapat korelasi yang signifikan antarvariabel independen (Sarwono, 2014). Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi di antara variabel independen. Apabila antarvariabel independen saling berkorelasi, maka variabel-variabel ini tidak ortogonal. Variabel ortogonal adalah variabel independen yang nilai korelasi antar sesama variabel independennya sama dengan nol.

Tabel 4. 13 Uji Multikolinearitas

Variabel	Tolerance		VIF		Keterangan
Persepsi Religiositas (X1)	0,1	0,396	10,00	2,528	Tidak terjadi multikolinearitas
Persepsi Kepuasan (X2)	0,1	0,323	10,00	3,091	Tidak terjadi multikolinearitas
Persepsi Standar Hidup (X3)	0,1	0,382	10,00	2,619	Tidak terjadi multikolinearitas

Untuk mengetahui apakah data atau model terjadi gejala Multikolinearitas atau tidak, maka dapat diketahui dengan melihat pada kolom VIF atau Tolerance. Tidak terjadi gejala Multikolinearitas, jika

nilai VIF lebih kecil 10.00 atau nilai Tolerance lebih besar 0,10. Pada tabel 4. 13 menunjukkan bahwa semua variabel bebas atau independen mempunyai nilai tolerance lebih dari 0,1 dan VIF kurang dari 10. Sehingga dapat disimpulkan bahwa pada penelitian ini tidak terdapat multikolinearita kuat antara variabel bebas.

3. Uji Heteroskedastisitas

Uji Heteroskedastisitas adalah pengujian yang bertujuan untuk menguji apakah ada ketidaksamaan varian dalam suatu model regresi penelitian seta residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Apabila varians dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain tetap, maka terjadi homoskedastisitas dan apabila terjadi perbedaan maka disebut heteroskedastisitas. Suatu model regresi yang baik adalah model regresi yang tidak terjadi heteroskedastisitas, artinya regresi tersebut homoskedastisitas (Ghozali, 2016).

Pengujian heteroskedastisitas dilakukan melalui uji glejser yang dilakukan dengan meregresikan nilai absolut residual yang diperoleh dari model regresi variabel dependen terhadap semua variabel independen dalam suatu model regresi. Jika nilai koefisien regresi dari masing-masing variabel bebas dalam model regresi ini tidak signifikan secara statistik, artinya hasil disimpulkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas (Ghozali, 2016).

Tabel 4. 14 Uji Heteroskedastisitas**Coefficients^a**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	1.378	.865		1.594	.117
Religiositas	-.043	.042	-.217	-1.030	.307
Kepuasan	.051	.069	.169	.729	.469
Standar Hidup	.005	.017	.061	.283	.778

a. Dependent Variable: RES_2

Tabel 4. 15 Uji Heteroskedastisitas

Variabel	Sig.	Keterangan
Religiositas (X1)	0,307	Tidak terjadi heteroskedastisitas
Kepuasan (X2)	0,469	Tidak terjadi heteroskedastisitas
Standar Hidup (X3)	0,778	Tidak terjadi heteroskedastisitas

Pada tabel diatas menunjukkan bahwa semua variabel bebas mempunyai nilai signifikansi lebih besar dari 0,05 sehingga dapat disimpulkan bahwa model regresi pada penelitian ini tidak terjadi ketidaksamaan varian dari residual untuk semua pengamatan model regresi.

F. Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda terdiri dari uji simultan (uji f), koefisien determinasi, dan uji parsial (uji t). Adapun model regresi dalam penelitian ini sebagai berikut:

$$Y = 0,646 + 0,429X_1 + 0,285X_2 + 0,026X_3 + e$$

Hasil analisis regresi linier berganda menggunakan SPSS 17 disajikan dalam tabel berikut:

Tabel 4. 16 Analisis Regresi Linier Berganda

Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	.646	1.682		.384	.703
Religiositas	.429	.082	.576	5.255	.000
Kepuasan	.285	.135	.256	2.116	.039
Standar Hidup	.026	.033	.090	.804	.425

a. Dependent Variable: Loyalitas

Dari persamaan regresi linier berganda diatas dapat diartikan sebagai berikut:

- a. Nilai konstanta dari persamaan regresi diatas diperoleh nilai sebesar 0,646. Artinya jika variabel Loyalitas (Y) tidak dipengaruhi oleh ketiga variabel bebasnya yaitu Religiositas (X1), kepuasan (X2), standar hidup (X3) bernilai nol, maka besarnya loyalitas nasabah adalah 0,646.
- b. Nilai koefisien regresi Religiositas (X1) adalah 0,429 bernilai positif yang artinya setiap kenaikan Religiositas sebesar 1 satuan maka loyalitas nasabah akan mengalami kenaikan sebesar 0,429 dengan asumsi variabel independen lainnya tetap.
- c. Nilai koefisien regresi kepuasan (X2) adalah 0,285 bernilai positif yang artinya setiap kenaikan kepuasan sebesar 1 satuan maka loyalitas nasabah akan mengalami kenaikan sebesar 0,285 dengan asumsi variabel independen lainnya tetap.

- d. Nilai koefisien regresi standar hidup (X3) adalah 0,026 bernilai positif yang artinya setiap kenaikan standar hidup sebesar 1 satuan maka loyalitas akan mengalami kenaikan sebesar 0,026 dengan asumsi variabel independen lainnya tetap.

1. Uji Parsial (Uji t)

Tabel 4. 17 Uji Parsial (uji t)

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.646	1.682		.384	.703
	Religiositas	.429	.082	.576	5.255	.000
	Kepuasan	.285	.135	.256	2.116	.039
	Standar Hidup	.026	.033	.090	.804	.425

a. Dependent Variable: Loyalitas

Dari tabel 4.17 dapat dilihat bahwa diperoleh nilai t hitung untuk masing-masing variabel, dimana bagi nilai t hitung yang dibandingkan lebih besar dari nilai t tabel menunjukkan variabel independen tersebut memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen.

Untuk variabel religiositas nilai t hitung mutlak sebesar 5,255 dengan sig. 0,000 lebih kecil dari 0,05 artinya religiositas memiliki pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas nasabah. Variabel kedua yaitu variabel kepuasan memiliki nilai t hitung mutlak sebesar 2,116 dengan sig. 0,039 lebih kecil dari 0,05 artinya kepuasan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas nasabah. Selanjutnya variabel ketiga yaitu variabel standar hidup nilai t hitung mutlak sebesar 0,804 dengan sig. 0,425 lebih besar dari 0,05

artinya standar hidup tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas nasabah.

2. Uji Simultan (Uji f)

Tabel 4. 18 Uji Simultan (Uji f)

ANOVA ^b						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	358.131	3	119.377	51.582	.000 ^a
	Residual	129.602	56	2.314		
	Total	487.733	59			

a. Predictors: (Constant), Standar Hidup, Religiositas, Kepuasan

b. Dependent Variable: Loyalitas

Apabila uji F digunakan untuk melihat signifikansi model atau variabel secara bersama-sama, maka uji *t* dapat digunakan untuk melihat signifikansi setiap variabel. Nilai uji F dalam analisis regresi linier berganda ini sebesar 51,582 dengan nilai sign 0,000 lebih kecil dari 0,05 (signifikan). Hal ini menunjukkan bahwa variabel religiositas, kepuasan, dan standar hidup secara bersama-sama berpengaruh terhadap loyalitas nasabah. Maka untuk hipotesis pengujian masing-masing variabel bebas berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat secara simultan berhasil **diterima**.

3. Koefisien Determinasi (R²)

Tabel 4. 19 Koefisien Determinasi (R²)

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.857 ^a	.734	.720	1.521

a. Predictors: (Constant), Standar Hidup, Religiositas, Kepuasan

Model regresi Linier berganda selain menginterpretasikan uji F, selanjutnya dapat melihat besaran koefisien determinasi (R^2) yang berfungsi untuk melihat besarnya proporsi penurunan variabilitas dari variabel dependen sebagai akibat dari variabel independen yang ada. Namun mengingat penelitian ini merupakan penelitian loyalitas maka nilai yang digunakan merupakan nilai R^2 yang telah disesuaikan atau biasa disebut dengan Adjusted R Square. Hasil dari Adjusted R Square dalam pengaruh variabel religiositas, kepuasan, standar hidup secara bersama-sama berpengaruh terhadap loyalitas nasabah sebesar 72% sedangkan 28% sisanya dipengaruhi oleh variabel lain di luar model.

G. Hasil Uji Hipotesis

Penelitian ini terdapat tiga hipotesis yang akan diuji dengan analisis regresi linier berganda yaitu dengan melihat tingkat signifikansi dari masing-masing variabel independent terhadap variabel dependent, sehingga dapat diketahui bahwa hipotesis diterima atau hipotesis ditolak. Berikut adalah hasil hipotesis dari penelitian disajikan dalam tabel:

Tabel 4. 20 Uji Hipotesis

Hipotesis	t hitung	p-value	Kesimpulan
H1 = Persepsi Religiositas berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Nasabah	5.255	.000	diterima
H2 = Persepsi Kepuasan berpengaruh	2.116	.039	diterima

Hipotesis	t hitung	p-value	Kesimpulan
positif dan signifikan terhadap Loyalitas Nasabah			
H3 = Persepsi Standar Hidup berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Nasabah	.804	.425	ditolak

Pengujian pada 3 hipotesis dapat dilihat melalui *standardized coefficient* pada p-value (sig. t) dari setiap variabel independen. Jika arah nilai koefisien regresi sesuai dan p-value lebih kecil dari tingkat alpha yang digunakan maka hipotesis berhasil diterima. Tingkat keyakinan (*confidence interval*) yang digunakan dalam penelitian ini adalah 95% ($\alpha = 5\%$) yang berarti mentoleransi tingkat penyimpangan maksimal 5%. Untuk pengujian tersebut menggunakan *software* SPSS 17.

I. Pembahasan Hasil Penelitian

1. Persepsi Religiositas berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Nasabah

Berdasarkan tabel nilai t hitung variabel Persepsi Religiositas sebesar 5.255 dan nilai p-value sebesar 0,000. Artinya nilai p-value 0,000 lebih kecil dari 0,05 dan nilai t hitung 5.255 lebih besar dari pada t tabel (1,671) maka variabel Persepsi Religiositas berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Nasabah.. Maka hipotesis pertama yang menduga Persepsi Religiositas berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Nasabah adalah **diterima**.

Hasil ini menunjukkan bahwa persepsi religiositas nasabah mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah pada Bank Wakaf Mikro Pandanaran. Hasil ini juga mengindikasikan bahwa masyarakat yang menjadi nasabah pada Bank wakaf mikro merupakan nasabah yang selalu ingin memperbaiki kualitas keagamaanya secara berkala dan terusmenerus.

Hasil hipotesis ini senada dengan penelitian yang dilakukan oleh Faisal Indra Setiawan dan Ananda Sabil Hussein pada tahun 2016 menunjukkan bahwa persepsi religiositas mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah (Husein, 2016).

2. Persepsi Kepuasan Nasabah berpengaruh terhadap Loyalitas Nasabah

Berdasarkan tabel nilai t hitung variabel Persepsi Kepuasan Nasabah sebesar 2.116 dan nilai p-value sebesar 0,035. Artinya nilai p-value 0.035 lebih kecil dari 0,05 dan nilai t hitung 2.116 lebih besar dari nilai t tabel (1,671) maka variabel Persepsi Kepuasan Nasabah berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Nasabah. Maka hipotesis pertama yang menduga Persepsi Kepuasan Nasabah berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Nasabah adalah **diterima.**

Hasil ini menunjukkan bahwa adanya pengaruh yang signifikan dan positif dari variabel persepsi kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah pada bank wakaf mikro. Adanya pengaruh yang signifikan ini menandakan bahwa persepsi kepuasan nasabah menjadi salah satu alasan yang mendasar nasabah Bank Wakaf Mikro Pandanaran menjadi loyal.

Hasil penelitian ini senada dengan penelitian yang telah dilakukan oleh saudara Faisal Indra Setiawan dan Ananda Sabil Hussein yang menunjukkan bahwa persepsi kepuasan nasabah mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah. Selain itu penelitian ini

juga mendukung penelitian yang telah dilakukan oleh saudara Tri Yuni Prabawati yang menunjukkan bahwa adanya pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah (Prabawati, 2016).

3. Persepsi Standar Hidup tidak berpengaruh terhadap Loyalitas Nasabah

Berdasarkan tabel nilai t hitung variabel Persepsi Standar Hidup sebesar 0.804 dan nilai p-value sebesar 0.425. Artinya nilai p-value 0.425 lebih besar dari 0,05 dan nilai t hitung 0.804 lebih kecil dari nilai t tabel (1,671) maka variabel Persepsi Standar Hidup Nasabah tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Nasabah. Maka hipotesis pertama yang menduga Persepsi Standar Hidup Nasabah berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Nasabah adalah **ditolak**.

Hasil tersebut menunjukkan bahwa persepsi standar hidup nasabah tidak berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas nasabah pada Bank Wakaf Mikro Pandanaran. Meski begitu persepsi standar hidup mempunyai korelasi yang positif terhadap loyalitas nasabah Bank Wakaf Mikro Pandanaran. Hal ini dibuktikan dengan besarnya nilai koefisien variabel standar hidup terhadap loyalitas nasabah sebesar 0.026 yang berarti bahwa setiap kenaikan 1 satuan pada standar hidup nasabah maka loyalitas nasabah akan meningkat sebesar 0.026.

Temuan ini tidak selaras dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Winda Agnes pada tahun 2017. Hasil ini menunjukkan bahwa adanya indikasi pengaruh yang tidak secara langsung dari variabel standar hidup terhadap loyalitas nasabah Bank Wakaf Mikro Pandanaran.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan analisis data dan pembahasan pada bab IV dapat disimpulkan bahwa persepsi religiositas, kepuasan nasabah dan standard hidup nasabah secara simultan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah Bank Wakaf Mikro Pandanaran. Sedangkan secara parsial hanya variabel persepsi standard hidup nasabah tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah Bank Wkaf Mikro Pandanaran. Dengan kata lain, secara parsial terdapat variebel yang mendukung hiposis secara signifikan dan ada juga yang tidak berpengaruh sebagai berikut:

1. Variabel Persepsi Religiositas berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Nasabah Bank Wakaf Mikro Pandanaran dengan korelasi positif. Artinya ketika persepsi religiositas mengalami kenaikan maka loyalitas nasabah Bank Wakaf Mikro Pandanaran akan mengalami kenaikan selaraas dengan kenaikan religiositas. Temuan ini mendukung penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Faisal Indra Setiawan dan Ananda Sabil Hussein pada tahun 2016 menunjukkan bahwa persepsi religiositas mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah.
2. Variabel Persepsi Kepuasan Nasabah berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah Bank Wakaf Mikro Pandanaran. Artinya ketika kepuasan nasabah meningkat maka loyalitas nasabah akan meningkat selaras dengan peningkatan kepuasan nababah. Kepuasan nasabah dapat muncul dari berbagai aspek. Aspek utama yang mampu meeningkatkan kepuasan nasabah Bank Wakaf Mikro Pandanaran adalah aspek pelayanan. Temuan ini mendukung penelitian terdahulu yang dilakukan oleh saudara Faisal Indra Setiawan dan Ananda Sabil Hussein yang menunjukkan bahwa persepsi kepuasan nasabah mempunyai

pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah.

3. Variabel Persepsi Standar Hidup Nasabah memiliki korelasi positif yang tidak signifikan terhadap Loyalitas Nasabah Bank Wakaf Mikro Pandanaran. Temuan ini tidak selaras dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Winda Agnes pada tahun 2017. Hasil ini menunjukkan bahwa adanya indikasi pengaruh yang tidak secara langsung dari variabel standar hidup terhadap loyalitas nasabah Bank Wakaf Mikro Pandanaran.

B. Saran

Pada akhir tulisan ini penulis memberikan beberapa saran agar selanjutnya penelitian-penelitian sejenis dapat memberikan hasil yang lebih baik lagi dan lebih komprehensif dibandingkan dengan penelitian yang telah dilakukan sebelumnya. Beberapa saran yang dapat diberikan untuk penelitian selanjutnya adalah :

1. Responden dalam penelitian ini adalah nasabah Bank Wakaf Mikro Pandanaran di Sleman Yogyakarta, untuk penelitian selanjutnya bisa menggunakan objek dan responden dilain tempat dengan perbedaan kultur dan budaya.
2. Dalam penelitian ini terdapat satu variabel yaitu persepsi standar hidup yang tidak signifikan terhadap loyalitas nasabah, sehingga penulis menyarankan untuk penelitian selanjutnya mampu mengungkapkan penyebab tidak signifikannya persepsi standar hidup terhadap loyalitas nasabah.

DAFTAR PUSTAKA

- Ali, H. (2014). *Marketing dan Kasus-kasus Pilihan Edisi Cet Kedua*. Yogyakarta: Yogyakarta CAPS.
- Ancok, D. &. (2011). *Psikologi Islami cetakan ke 8*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Arikunto. (2016). *Manajemen Penelitian Edisi Cet 13*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Bandur, D. B. (2018). *Validitas dan Reliabilitas Penelitian*. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Basri, A. S. (2014). Kecenderungan Internet Addiction Disorder Mahasiswa Fakultas Dakwah dan komunikasi Ditinjau dari Religiositas. *Dakwah*.
- Bungin, B. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif Edisi Kedua*. Jakarta: Kencana.
- Disemadi, R. K. (2019). Kontrak Build Operate Transfer Sebagai Sarana Mewujudkan Kesejahteraan Rakyat. *Jurnal Komunikasi Hukum*.
- Fuadi, N. (2018). Wakaf Sebagai Instrumen Ekonomi Pembangunan Islam . *Jurnal Ekonomi Islam* .
- Ghozali, I. (2016). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS Edisi Ke 8*. Semarang : Universitas Diponegoro.
- Giffrin, J. (2016). *Customer Loyalty: Menumbuhkan & Mempertahankan edisi revisi*. Jakarta: Erlangga.
- Gudono, P. (2015). *Analisis Data Multivariat Edisi ke Empat*. Yogyakarta: BPFE.
- Hasibuan, M. (2014). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Husein, F. I. (2016). Pengaruh Persepsi Religiusitas terhadap Loyalitas nasabah Bank

- Muamalat kota Cirebon Dengan Kepuasan Nasabah sebagai Variabel Intervening . *Jurnal Ilmiah Mahasiswa FEB*.
- Indrawan, R. (2017). *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan Campuran* . Bandung : Refika Aditama.
- KBBI. (2021). *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta.
- Kotler, K. L. (2016). *Marketing Management 15th Edition*. Essex: Pearson Education.
- Kotler, P. (2019). *Managemen Pemasaran edisi ke 13*. Jakarta: Gramedia.
- Lkmsbwm. (2020).
- Lupiyoadi, R. (2014). *Manajemen Pemasaran Jasa Edisi 3*. Jakarta: Salemba Empat.
- Malik, A. D. (2017). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Masyarakat Berinvestasi di PASar Modal Syariah Melalui Bursa Galeri Investasi Uisi.
- Medias, F. (2015). Bank Wakaf : Solusi Pemberdayaan Sosial Ekonomi Indonesia. *Indonesian Journal Of Islamic Literature and Muslim Society*.
- Muhammad Alan Nur, D. (2019). Peranan Bank Wakaf Mikro dalam Pemberdayaan Usaha Kecil pada Lingkungan Pesantren. *Journal of Finance and Islamic Bank* .
- Nawawi, H. (2019). *Metode Penelitian Bidang Sosial Edisi Cet ke lima belas*. Yogyakarta: UGM Press.
- Otoritas Jasa Keuangan. (2017).
- Ph.d, D. D. (2018). *Validitas dan Reliabilitas Penelitian* . Jakarta: Mitra Wacana Media.

- Prabawati, T. Y. (2016). Pengaruh Persepsi Kualitas Pelayanan Bank Terhadap Loyalitas Nasabah dalam Menabung. *UMM*.
- Pureklolong, F. (2017). Pengaruh Kepuasan terhadap Loyalitas Konsumen.
- Riswandi, D. (2015). Pembiayaan Qardul Hasan Di Bank Syariah Mandiri Kota Mataram. *Istinbath*.
- Roisah, H. S. (2019). Kebijakan Model Bisnis bank Wakaf Mikro sebagai Solusi Pemberdayaan Masyarakat. *Law Reform*.
- Sahada, G. &. (2016). Bank wakaf sebagai lembaga intermediasi sosial. *Research Gate*.
- Sarwono, J. (2014). *Riset Skripsi dan Tesis dengan SPSS*. Jakarta: Elex Media KOMputindo.
- Silalahi, U. (2015). *Metode Penelitian Sosial Kuantitatif*. Bandung: Refika Aditama.
- Siska Lis Sulistiani, D. (2019). Peran dan Legalitas Bank Wakaf Mikro dalam. *Bimas Islam*.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D Edisi Ke 2*. Bandung : Alfabeta.
- Syathiri, Y. H. (2016). Pengaruh Persepsi dan Minat Terhadap Keberadaan Baitul Maal. *Manajemen dan Bisnis Sriwijaya*.
- Tjiptono, F. (2015). *Strategi Pemasaran Edisi 4*. Yogyakarta: ANDI.
- Turmudi, M. (2017). Produksi dalam Perspektif Ekonomi Islam. *Islamadina*, 37-56.
- Wahyudin, D. (2018). Dimensi Religiusitas dan Pengaruhnya Terhadap Organizational Citizenship Behaviour. *Ekonomi Bisnis dan Akuntansi (JEBA)*.

Winarti. (2019). Sistem Pengoperasian Bank Wakaf Mikro (BWM) Menurut UU No 1 Tahun 2013 Tentang Lembaga Keuangan Mikro dan UU No 41 Tahun 2004 Tentang Wakaf. *AHKAM*.

Wizna Gania Balqis, T. S. (2019). Bank Wakaf Sebagai Sarana Pemberdayaan pada Usaha Mikro Kecil dan Menengah. *Yurisdiction*.







LAMPIRAN – LAMPIRAN

الجامعة الإسلامية
الاستدراكية

Data Penelitian

RELIGIUSITAS(X1)							X1
X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	
5	4	4	5	5	5	5	33
5	4	5	5	5	5	4	33
5	5	5	5	5	5	4	34
5	5	4	5	5	5	5	34
4	4	4	4	4	4	4	28
5	5	4	5	5	5	4	33
5	5	5	5	5	5	5	35
5	5	5	5	5	5	5	35
5	5	5	5	5	5	5	35
5	5	5	5	5	5	5	35
5	5	5	5	5	5	5	35
5	5	5	5	5	5	5	35
5	5	5	5	5	5	5	35
5	5	5	4	5	4	4	32
5	5	5	5	5	4	4	33
5	5	5	5	5	5	5	35
5	5	5	5	5	5	5	35
4	4	4	4	5	4	4	29
4	4	4	4	4	5	4	29
4	5	5	5	5	4	5	33
4	4	4	4	4	5	4	29
5	5	5	5	5	5	5	35
5	5	5	5	5	5	5	35
5	5	5	5	5	5	5	35
5	4	4	5	5	5	5	33
5	4	4	4	4	5	4	30
4	4	4	4	4	4	4	28
4	4	3	4	4	4	4	27
4	4	3	4	4	4	4	27
1	1	4	1	4	1	1	13
5	5	5	5	4	5	4	33
5	4	4	4	4	4	4	29
4	5	4	4	4	5	4	30
4	5	5	5	5	4	4	32
5	5	4	5	5	5	5	34

4	5	5	5	5	5	4	33
4	5	5	4	5	5	5	33
5	5	5	5	5	5	5	35
5	5	5	5	5	5	5	35
5	5	5	5	5	5	5	35
4	4	3	4	3	4	4	26
5	4	4	4	5	5	4	31
4	4	3	4	4	4	4	27
5	4	4	5	4	5	4	31
5	5	5	5	5	5	5	35
5	4	4	5	5	5	5	33
5	4	4	5	5	5	4	32
4	4	4	3	3	4	5	27
4	3	3	3	4	5	4	26
4	4	4	5	3	4	4	28
4	4	4	4	4	4	4	28
5	4	4	4	4	5	4	30
5	5	4	5	5	5	5	34
5	4	4	4	4	5	5	31
4	4	4	4	4	4	4	28
4	4	4	4	4	5	4	29
5	5	5	5	5	5	5	35
4	4	4	4	4	4	4	28
5	5	5	5	5	5	5	35
5	5	5	5	5	5	4	34
5	5	5	5	5	5	5	35
4	4	4	3	4	4	4	27

الجمهورية الإسلامية الأندلسية

KEPUASAN(X2)				X2
X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	
5	5	5	5	20
5	5	5	5	20
5	5	5	5	20
5	5	4	5	19
4	4	4	4	16
5	5	5	5	20
5	5	5	5	20
5	5	5	5	20
5	5	5	5	20
5	5	5	5	20
5	5	5	5	20
5	5	5	4	19
5	5	5	4	19
5	5	5	5	20
5	5	5	5	20
4	3	3	4	14
4	3	4	4	15
4	5	4	5	18
5	5	4	4	18
5	5	5	5	20
4	4	5	4	17
5	5	4	5	19
5	5	5	5	20
4	5	5	4	18
4	4	4	4	16
4	4	4	4	16
4	4	4	4	16
1	1	1	1	4
5	5	5	5	20
4	4	4	4	16
4	4	5	5	18
4	4	4	4	16
4	4	5	5	18
5	5	4	5	19
4	4	4	5	17
5	5	5	5	20

5	5	5	5	20
5	4	4	4	17
4	4	4	4	16
4	4	3	4	15
4	4	4	4	16
4	5	4	4	17
4	4	4	4	16
5	5	5	5	20
5	5	5	5	20
5	3	4	4	16
3	5	3	3	14
4	4	5	4	17
5	5	4	4	18
5	5	4	4	18
5	5	4	4	18
4	4	4	4	16
5	5	5	5	20
4	4	4	4	16
4	4	4	4	16
4	4	5	4	17
5	5	5	5	20
5	5	4	4	18
4	4	4	4	16
5	5	5	5	20

الجامعة الإسلامية
الاستدراكية

5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	85
5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	3	5	5	5	5	5	79
4	4	4	4	4	4	3	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	74
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	68
4	4	4	4	4	4	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75
4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	65
4	4	4	4	4	4	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	62
4	4	4	4	4	4	4	2	5	4	4	4	4	4	4	4	4	67
4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	4	4	4	4	4	4	4	64
4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	3	4	63
4	5	3	5	5	4	4	4	3	1	4	4	4	1	3	3	3	60
4	4	2	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	72
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	67
3	4	3	3	3	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	62
5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	78
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	68
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	68
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	68
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	64
4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	74
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	68
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	85
4	4	4	4	4	4	4	2	3	4	4	3	4	4	4	4	4	64
4	4	4	4	4	4	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	62
3	4	4	3	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	77

الجامعة الإسلامية
الاستاذ الدكتور

LOYALITAS(Y)					Y
Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	
5	5	4	4	4	22
5	5	5	4	4	23
5	5	4	4	4	22
5	5	4	5	5	24
4	4	4	4	4	20
5	5	4	5	5	24
5	5	5	5	5	25
5	5	5	5	5	25
5	5	4	5	4	23
5	5	5	4	5	24
5	5	5	5	5	25
5	5	4	3	4	21
4	4	4	4	4	20
5	5	5	5	5	25
5	5	5	4	5	24
4	4	4	4	4	20
4	4	4	4	4	20
3	4	4	4	4	19
4	4	4	4	4	20
5	5	5	5	5	25
3	5	5	5	5	23
5	4	2	5	5	21
4	4	4	5	5	22
3	4	4	4	4	19
3	4	4	3	4	18
4	4	4	4	4	20
3	4	4	3	4	18
1	1	1	1	5	9
5	4	4	4	4	21
4	4	4	4	4	20
3	4	4	4	4	19
4	4	3	4	4	19
5	5	4	5	5	24
3	4	4	4	4	19
5	5	4	4	4	22
4	5	5	5	5	24

5	5	5	5	5	25
5	4	4	4	5	22
4	4	4	4	4	20
4	4	3	5	4	20
4	4	4	4	4	20
5	5	4	4	2	20
4	4	4	4	4	20
4	5	5	5	5	24
4	5	5	5	5	24
3	4	3	3	4	17
4	4	4	4	3	19
4	3	3	3	3	16
5	4	4	4	4	21
5	4	4	4	4	21
4	4	4	5	5	22
4	4	3	2	5	18
4	4	4	4	4	20
4	4	4	4	4	20
5	4	4	4	5	22
4	4	4	3	3	18
5	5	5	5	5	25
5	4	5	5	5	24
4	4	4	4	4	20
3	4	4	3	3	17

الجامعة الإسلامية
الاستدراكية

X1.5	Pearson Correlation	,521**	,577**	,667**	,612**	1	,434**	,460**	,732**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.001	.000	.000
	N	60	60	60	60	60	60	60	60
X1.6	Pearson Correlation	,815**	,654**	,324*	,705**	,434**	1	,718**	,814**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.012	.000	.001		.000	.000
	N	60	60	60	60	60	60	60	60
X1.7	Pearson Correlation	,730**	,732**	,406**	,691**	,460**	,718**	1	,829**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.001	.000	.000	.000		.000
	N	60	60	60	60	60	60	60	60
TOTALX1	Pearson Correlation	,872**	,897**	,690**	,904**	,732**	,814**	,829**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	60	60	60	60	60	60	60	60

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Correlations

		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	TOTALX2
X2.1	Pearson Correlation	1	,776**	,717**	,781**	,911**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000
	N	60	60	60	60	60
X2.2	Pearson Correlation	,776**	1	,672**	,699**	,880**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000
	N	60	60	60	60	60

	tailed)																		
X3.17	N	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60
	Pears on Correlation	,655**	,655**	,562**	,511**	,753**	,742**	,282*	.251	,418**	,308*	,890**	,682**	,641**	,888**	,721**	,873**	1	,856**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.029	.054	.001	.017	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
TOTAL X3	N	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60
	Pears on Correlation	,765**	,755**	,699**	,715**	,842**	,849**	,538**	,500**	,635**	,391**	,858**	,726**	,684**	,876**	,747**	,867**	,856**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.002	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Correlations

		Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	TOTALY
Y1	Pearson Correlation	1	,681**	,462**	,556**	.207	,774**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.113	.000
	N	60	60	60	60	60	60
Y2	Pearson Correlation	,681**	1	,756**	,662**	.235	,869**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.071	.000
	N	60	60	60	60	60	60
Y3	Pearson Correlation	,462**	,756**	1	,599**	,255*	,799**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.049	.000
	N	60	60	60	60	60	60
Y4	Pearson Correlation	,556**	,662**	,599**	1	,423**	,852**

	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.001	.000
	N	60	60	60	60	60	60
Y5	Pearson Correlation	.207	.235	,255*	,423**	1	,534**
	Sig. (2-tailed)	.113	.071	.049	.001		.000
	N	60	60	60	60	60	60
TOTALY	Pearson Correlation	,774**	,869**	,799**	,852**	,534**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	60	60	60	60	60	60

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Uji Reliabilitas

X1

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.920	7

X2

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.918	4

X3

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.930	17

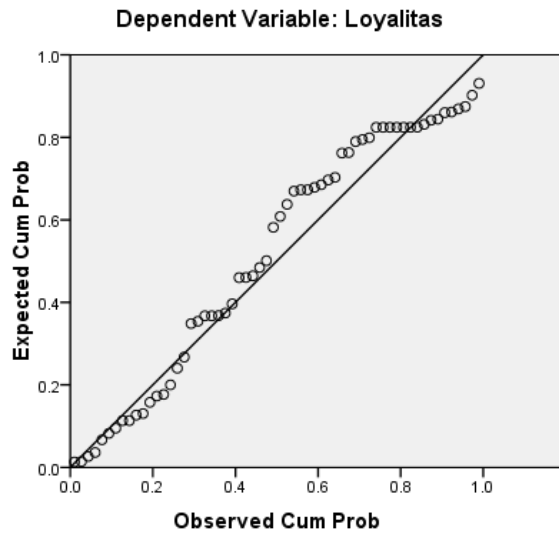
Y

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.825	5

Uji Normalitas

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



Runs Test

	Unstandardized Residual
Test Value ^a	.36626
Cases < Test Value	30
Cases \geq Test Value	30
Total Cases	60
Number of Runs	35
Z	1.042
Asymp. Sig. (2-tailed)	.298

a. Median

Runs Test

	Unstandardized Residual
Test Value ^a	.36626
Cases < Test Value	30
Cases >= Test Value	30
Total Cases	60
Number of Runs	35
Z	1.042
Asymp. Sig. (2-tailed)	.298

Uji Heteroskedastisitas

Coefficientsa

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	1.378	.865		1.594	.117
Religiositas	-.043	.042	-.217	-1.030	.307
Kepuasan	.051	.069	.169	.729	.469
Standar Hidup	.005	.017	.061	.283	.778

a. Dependent Variable: RES_2

الجامعة الإسلامية

Uji Parsial Uji t

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	.646	1.682		.384	.703
Religiositas	.429	.082	.576	5.255	.000
Kepuasan	.285	.135	.256	2.116	.039
Standar Hidup	.026	.033	.090	.804	.425

a. Dependent Variable: Loyalitas

Uji Simultan Uji F

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	358.131	3	119.377	51.582	.000 ^a
	Residual	129.602	56	2.314		
	Total	487.733	59			

a. Predictors: (Constant), Standar Hidup, Religiositas, Kepuasan

b. Dependent Variable: Loyalitas

Uji R Square

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.857 ^a	.734	.720	1.521

a. Predictors: (Constant), Standar Hidup, Religiositas, Kepuasan

BIOGRAFI PENULIS

Penulis bernama Muhammad Fathur Rohim, biasa dipanggil Fathur. Alamat rumah Fathur terletak di Bogem Caturharjo Pandak Bantul Yogyakarta. Ia lahir di Bantul, 20 Mei 1997, dan merupakan anak kedua dari tiga bersaudara, ayahnya bernama Surahman dan ibunya bernama Purwani. Ayahnya adalah seorang Pegawai swasta dan Ibu nya adalah Pegawai Negeri. Fathur mempunyai kakak perempuan bernama Putri Novitasari dan adik saya laki laki bernama Muhammad Danang Pamungkas. Pada saat berumur 5 tahun Fathur memulai pendidikan di jenjang TK PKK 8 Mangir yang berada di kabupaten Bantul, dan setelah ia tamat di bangku di TK , kemudian melanjutkan di SD N Glagahan yang berada di kabupaten Bantul. Fathur selesai pada tahun 2011 jenjang SD dan mendapat ijazah. Fathur melanjutkan ke jenjang selanjutnya di SMP, saat SMP Fathur bersekolah di SMP N 2 Pandak yang berada di kabupaten Bantul. Di SMP Fathur menimba ilmu selama 3 tahun, setelah 3 tahun tepatnya pada tahun 2013 Fathur menyelesaikan pendidikan di SMP dan Fathur mendapatkan ijazah SMP. Kemudian di lanjutkan kejenjang berikutnya yaitu di SMA. Fathur bersekolah di SMA N 1 Pajangan yang berada di kabupaten Bantul jurusan IPS selama 3 tahun, setelah 3 tahun tepatnya tahun 2015 Fathur menyelesaikan pendidikan SMA dan mendapatkan ijazah SMA. Setelah lulus SMA Fathur melanjutkan kuliah di salah satu perguruan tinggi swasta di Yogyakarta yaitu Universitas Islam Indonesia, Fathur mengambil jurusan S1 Ekonomi Islam hingga sekarang. Para pembaca bisa memnghubungi di email: mfathur355@gmail.com atau wa : 085705650447