

BAB IV

PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS

A. Penyajian Data

1. Gambaran Umum Objek Penelitian

a. Sejarah singkat perusahaan

Krisis ekonomi dan moneter yang terjadi di Indonesia pada kurun waktu 1997-1998 merupakan pukulan yang sangat berat bagi sistem perekonomian Indonesia. Dalam periode tersebut banyak lembaga-lembaga keuangan termasuk perbankan mengalami kesulitan keuangan.

Seiring dengan diberlakukannya dual banking system oleh undang-undang nomor 10 tahun 1998 Tentang Perbankan, maka untuk menjawab tantangan tersebut, Bank Pembangunan Daerah Kalimantan Selatan telah melakukan perubahan dengan Perda Nomor 16 Tahun 2003 yang memuat pembentukan operasional Unit Usaha Syariah.

Pada tanggal 13 Agustus 2004 Bank BPD Kalsel Syariah hadir dalam rangka memberikan alternatif pelayanan perbankan kepada masyarakat kalimantan selatan yang mayoritas beragama Islam. Mulai saat itu bank BPD Kalsel Syariah memulai periode baru operasional berbasis syariah dengan membuka kantor cabang syariah Banjarmasin yang berkantor di Jl. Brigjen H. Hasan Basri No. 8 Tlp.(0511) 3304201, 3303827 faximile (0511) 3304111.

Dan pada tanggal 4 Desember 2005 telah dibuka kantor cabang syariahandangan yang berkantor di Jl. Jend. Sudirman RT. 4 Tibung Raya Kandangan

Tlp. (0517) 2228 faximile (0517) 23768, dan insyaallah akan disusul oleh kantor-kantor cabang syariah lainnya di Kalimantan Selatan.

Dalam mengawasi, menilai dan memastikan operasional bank agar tetap konsisten dalam penghimpunan dana dan penyaluran dana serta pelayanan jasa berdasarkan prinsip syariah serta dalam pengembangan produk baru bank agar sesuai dengan fatwa Dewan syariah nasional– Majelis Ulama Indonesia, Bank Kalsel Syariah memiliki Dewan Pengawas Syariah yang melakukan pengawasan terhadap kegiatan bank.

Relokasi Kedai Syariah Bank Kalsel dari IAIN Antasari ke Gatot Subroto diharapkan mampu meningkatkan layanan kepada nasabahnya. Setelah tujuh tahun berdiri sejak 2009, Kedai Syariah Bank Kalsel yang berada di lingkungan IAIN Antasari melakukan relokasi ke jalan Gatot Subroto Banjarmasin, namun layanan payment bagi mahasiswa tetap dipertahankan dilingkungan kampus.

b. Visi dan misi bank kalsel kedai syariah gatot subroto

Visi Bank Kalsel Kedai Syariah Gatot Subroto :

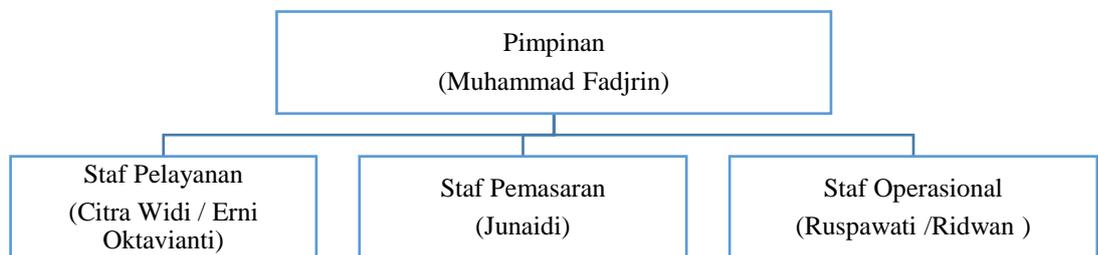
“Menjadi bank yang unggul di daerah dan berperan dalam mendorong pertumbuhan ekonomi”.

Misi Bank Kalsel Kedai Syariah Gatot Subroto :

- 1) Penyedia layanan jasa perbankan yang berkualitas.
- 2) Penggerak pendorong ekonomi daerah.
- 3) Pemegang/menyimpan dana kas daerah.
- 4) Salah satu sumber Pendapatan Asli Daerah (PAD).
- 5) Turut membina lembaga pengkreditan atau Bank Pengkreditan Rakyat milik Pemerintah Provinsi atau Pemerintah Daerah.

c. Struktur organisasi

Struktur organisasi Bank Kalsel Kedai Syariah Gatot Subroto



d. Job Description

a. Pimpinan

Tugas Pokok:

1. Terlaksananya aktivitas seluruh tugas dan wewenang kedai syariah secara efisien, efektif, akurat dan tepat waktu, serta memenuhi service level agreement (SLA) yang telah disepakati.
2. Terealisasi dan tercapainya rencana bisnis (KPI, target & inisiatif), dan rencana anggaran kedai syariah mengacu pada feasibility study Bank Kalsel Kedai Syariah Gatot Subroto.
3. Terjaminnya keakuratan dan keotentikan seluruh pencatatan transaksi finansial pada kedai syariah.

4. Terkendalinya seluruh aspek risiko pada setiap kegiatan oprasional kedai syariah.
5. Tercapainya kepuasan nasabah atas pelayanan kedai syariah.
6. Tercapainya target pertumbuhan dana dan pembiayaan kedai syariah
7. Terjaganya kualitas portofolio pembiayaan kedai syariah.
8. Terkendalinya administrasi dan pelaporan pada kedai syariah.

Tugas Lainnya:

1. Melaksanakan tugas dan kewenangan lain yang diberikan oleh pemimpin cabang syariah banjarmasin.
2. Mengkoordinasikan setiap aktivitas staf bagian dalam hal keterkaitan pekerjaan apabila diperlukan.

Tanggung jawab:

1. Bertanggung jawab kepada pemimpin cabang syariah banjarmasin atas progress oprasional Bank Kalsel Kedai Syariah Gatot Subroto dan kebenaran data serta fakta yang disajikan.
2. Memegang teguh rahasia jabatan dan rahasia bank.
3. Bertanggung jawab atas keselamatan semua dokumen, arsip serta perlengkapan inventaris yang ada dilingkungan kerja, serta bertanggung jawab atas kerugian bank yang diakibatkan kelalaiannya.
4. bertanggung jawab terhadap terbinanya hubungan kerja yang lebih dengan semua pihak, intern dan ekstern, yang dapat menunjang

kelancaran tugas bank dan mengamankan seluruh kepentingan Bank Kalsel Kedai Syariah Gatot Subroto.

b. Pemasar

Tugas Pokok:

1. Memasarkan produk dana & pembiayaan serta jasa bank.
2. Meningkatkan penghimpun dana.
3. Ekspansi pembiayaan sesuai RKAT Bank Kalsel Kedai Syariah Gatot Subroto .
4. Meningkatkan laba sesuai RKAT Bank Kalsel Kedai Syariah Gatot Subroto .
5. Berkontribusi terhadap pendapatan sesuai RKAT Bank Kalsel Kedai Syariah Gatot Subroto.
6. Meningkatkan aset sesuai RKAT Bank Kalsel Kedai Syariah Gatot Subroto .

Tugas lainnya:

1. Melaksanakan tugas dan wewenang lain yang diberikan oleh pimpinan.
2. Membantu staf seksi lain dalam hal keterkaitan pekerjaan apabila diperlukan.

Tanggung jawab:

1. Bertanggung jawab kepada pemimpin kedai.
2. Memegang teguh rahasia bank.
3. Ikut bertanggung jawab atas keselamatan semua dokumen, arsip dan lain lain.

4. Bertanggung jawab terhadap terbinanya hubungan kerja yang baik dengan semua pihak.

c. Operasional

Tugas Pokok:

1. Membuat dan mempersiapkan akad pembiayaan beserta asesornya serta melakukan realisasi pada system terdata.
2. Melakukan atau menjalankan transaksi RTGS dan kliring tepat waktu.
3. Melakukan input dan menjamin validitas atas transaksi pemindahbukuan.
4. Memastikan bahwa lalu lintas transaksi oprasional telah berkesesuaian.
5. Mengelola dan mengadministrasikan file-file kantor dan debitur.
6. Mengelola dan mengadministrasikan agunan debitur.

Tugas lainnya:

1. Melaksanakan tugas dan kewenangan lain yang diberikan oleh pemimpin Bank Kalsel Kedai Syariah Gatot Subroto
2. Membantu staf seksi lainnya dalam hal keterkaitan pekerjaan apabila diperlukan.

Tanggung jawab:

1. Bertanggung jawab kepada pemimpin kedai syariah atas pelaksanaan tugas-tugasnya dan kebenaran data serta fakta yang disajikan.
2. Memegang teguh kerahasiaan bank.
3. Ikut bertanggung jawab atas keselamatan semua dokumen, arsip serta perlengkapan inventaris yang ada dilingkungan kerja, serta bertanggung jawab atas kerugian bank yang diakibatkan kelalaiannya.
4. Bertanggung jawab terhadap terbinannya hubungan kerja yang baik dengan semua pihak, intern dan ekstern yang dapat menunjang kelancaran tugas bank dan mengamankan seluruh kepentingan Bank Kalsel Kedai Syariah Gatot Subroto .

d. Teller:

Tugas Pokok

1. Menerima dan melayani transaksi setoran, penarikan, transfer dan pembayaran baik secara tunai maupun nontunai.
2. Menangani dan mengelola rekening giro, tabungan dan deposito dengan baik dan benar.
3. Mengelola dan mengadministrasikan file dan data rekening nasabah.
4. Mengelola ketersediaan formulir aplikasi pembukaan rekening, buku tabungan, cek dan bilyet giro serta deposito.
5. Memastikan validitas dan kebenaran dari setiap data nasabah.
6. Membuat dan menyampaikan laporan-laporan kepada pihak terkait yang berhubungan dengan pelayanan nasabah.

7. Memastikan validitas dan kebenaran dari setiap transaksi yang dilaksanakan.
8. Turut memasarkan produk dana dan jasa bank kalsel syariah serta menjaga hubungan baik dengan nasabah.

Tugas lainnya:

1. Melaksanakan tugas dan kewenangan lain yang diberikan oleh pemimpin Bank Kalsel Kedai Syariah Gatot Subroto.
2. Membantu staf seksi lainnya dalam hal keterkaitan pekerjaan apabila diperlukan.

Tanggung jawab:

1. Bertanggung jawab kepada pemimpin kedai syariah atas pelaksanaan tugas-tugasnya dan kebenaran data serta fakta yang disajikan.
2. Memegang teguh rahasia bank.
3. Ikut bertanggung jawab atas keselamatan semua dokumen, arsip serta perlengkapan inventaris yang ada dilingkungan kerja, serta bertanggung jawab atas kerugian bank yang diakibatkan kelalaiannya.
4. Bertanggung jawab terhadap terbinannya hubungan kerja yang baik dengan semua pihak, intern dan ekstern yang dapat menunjang kelancaran tugas bank dan mengamankan seluruh kepentingan Bank Kalsel Kedai Syariah Gatot Subroto.

e. Customer service

Tugas pokok:

1. Menangani dan mengelola rekening giro, tabungan dan deposito dengan baik dan benar.
2. Mengelola dan mengadministrasikan file dan data rekening nasabah, serta mengelola dan mengadministrasikan persediaan cek, bilyet giro dan buku tabungan.
3. Mengelola ketersediaan formulir aplikasi pembukaan rekening buku tabungan, cek dan bilyet giro serta deposito.
4. Memastikan validitas dan kebenaran dari setiap data nasabah.
5. Membuat dan menyampaikan laporan-laporan kepada pihak terkait yang berhubungan dengan pelayanan nasabah.
6. Memastikan validitas dan kebenaran dari setiap transaksi yang dilaksanakan.
7. Turut memasarkan produk dana dan jasa bank kalsel syariah serta menjaga hubungan baik dengan nasabah.
8. Turut membantu menerima dan pembayaran baik secara tunai maupun non-tunai jika diperlukan.

Tugas lainnya:

1. Melaksanakan tugas dan kewenangan lain yang diberikan oleh pemimpin Bank Kalsel Kedai Syariah Gatot Subroto .
2. Membantu staf seksi lainnya dalam hal keterkaitan pekerjaan apabila diperlukan.

Tanggung jawab:

1. Bertanggung jawab kepada pemimpin kedai syariah atas pelaksanaan tugas-tugasnya dan kebenaran data serta fakta yang disajikan.
2. Memegang teguh rahasia bank.
3. Ikut bertanggung jawab atas keselamatan semua dokumen, arsip serta perlengkapan inventaris yang ada dilingkungan kerja, serta bertanggung jawab atas kerugian bank yang diakibatkan kelalaiannya.
4. Bertanggung jawab terhadap terbinanya hubungan kerja yang baik dengan semua pihak, intern dan ekstern yang dapat menunjang kelancaran tugas bank dan mengamankan seluruh kepentingan Bank Kalsel Kedai Syariah Gatot Subroto

e. Produk dan Layanan Bank Kalsel Syariah Gatot Subroto

Produk dan jasa pada Bank Kalsel Kedai Syariah Gatot Subroto terbagi menjadi tiga, yaitu:

1. Pendanaan
2. Pembiayaan
3. Jasa
 - a. Pendanaan
 - 1) Giro iB
 - a) Giro iB Al-Amanah
 - 2) Tabungan
 - a) Tabungan iB Al-Barakah
 - b) Tabungan iB Pelajar
 - c) Tabungan iB Haji Ar-Rahman
 - d) TabunganKu iB
 - 3) Deposito
 - a) Deposito iB Mudharabah
 - b. Pembiayaan
 - 1) Murabahah
 - a) Murabahah Konsumtif
 - b) Murabahah Investasi
 - c) Murabahah Modal Kerja

- 2) Kerja Sama Usaha
 - a) Mudharabah
 - b) Musyarakah
 - 3) Talangan Haji iB
 - 4) Qardh Beragunan Emas iB
 - 5) Kepemilikan Emas iB Ar-Rahman
 - 6) Al-Qardhul Hasan
- c. Layanan
- 1) Jasa
 - a) SKB & SDB
 - b) Garansi Bank iB
 - c) Kiriman Uang iB
 - d) Sharf iB Ar-Rahman

 - 2) Transaksi
 - a) SMS Banking
 - b) M-ATM Banking
 - c) BPD Net Online

2. Karakteristik Responden

Data yang dikumpulkan dalam penelitian ini dilakukan melalui penyebaran kuesioner kepada nasabah Bank Kalsel Kedai Syariah Gatot Subroto yang menjadi responden. Kuesioner yang diperoleh dari responden tersebut merupakan suatu yang penting untuk mengetahui karakteristik responden.

Adapun karakteristik responden yang dimaksud meliputi :

a. Jenis Kelamin

Sampel penelitian berjumlah 100 orang adalah nasabah PT. Bank Kalsel Kedai Syariah gatot Subroto. Responden dalam penelitian ini digambarkan dalam jenis kelamin dan umur. Berdasarkan data yang diperoleh dari kuesioner yang diberikan kepada 100 orang nasabah, dapat diketahui jenis kelamin laki-laki lebih besar dari pada perempuan. Dari hasil kuesioner yang dibagikan dapat diketahui bahwa

jumlah responden laki-laki sebesar 61 orang atau 61% dan sisanya sebanyak 39% adalah responden perempuan.

Tabel 4.1
Jenis Kelamin Responden

Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase (%)
Laki-Laki	61	61%
Perempuan	39	39%
Jumlah	100	100%

b. Umur

Dari tabel 4.2 di bawah ini dapat diketahui bahwa sebesar 39% responden berusia antara 30 tahun hingga 39 tahun, sebanyak 21% nasabah berusia antara 50 tahun hingga 59 tahun dan responden berusia 20 tahun hingga 29 tahun serta 40 tahun hingga 49 tahun masing-masing sebanyak 20%. Persentase nasabah dengan kategori usia 30 tahun hingga 39 tahun merupakan responden dengan persentase terbesar di antara responden dengan kategori usia lainnya.

Tabel 4.2

Usia Responden

Usia (Tahun)	Jumlah	Persentase (%)
20-29	20	20%
30-39	39	39%
40-49	20	20%
50-59	21	21%
Total	100	100%

c. Pekerjaan

Tabel 4.3

Pekerjaan

Pekerjaan	Jumlah	Persentase
Pelajar/Mahasiswa	23	23%
Karyawan Swasta	26	26%
Pns	31	31%
Wiraswasta Dan Lain- Lain	20	20%
Total	100 Orang	100%

Berdasarkan karakteristik pekerjaan pada tabel 4.3 di atas tersebut menunjukkan bahwa responden dengan pekerjaan sebagai pelajar atau mahasiswa sebanyak 23 orang dengan persentase 23%, karyawan swasta sebanyak 26 orang dengan persentase sebesar 26%, pegawai negeri sipil (PNS) sebanyak 31 orang dengan persentase

sebesar 31%, wiraswasta dan lain-lain sebanyak 20 orang dengan persentase 20%. Berdasarkan karakteristik pekerjaan responden sebagian besar responden adalah pegawai negeri sipil (PNS) yaitu sebesar 31%. Hal tersebut dikarenakan lokasi yang menjadi studi kasus adalah Bank Kalsel Kedai Syariah Gatot Subroto Banjarmasin, sehingga sebagian besar responden adalah pegawai negeri sipil.

3. Deskripsi Jawaban Responden

a. Tata Letak/ *layout ruangan*

Tabel 4.4
Mean responden Tata letak /*layout ruangan*

		Statistics			
		x1.1	x1.2	x1.3	x1.4
N	Valid	100	100	100	100
	Missing	0	0	0	0
Mean		4,4600	4,1500	4,5800	4,1500
Median		4,0000	4,0000	5,0000	4,0000
Mode		4,00	4,00	5,00	4,00
Std. Deviation		,50091	,68718	,51601	,67232
Variance		,251	,472	,266	,452
Skewness		,163	-,202	-,553	-,186
Std. Error of Skewness		,241	,241	,241	,241
Kurtosis		-2,014	-,857	-1,187	-,772
Std. Error of Kurtosis		,478	,478	,478	,478
Minimum		4,00	3,00	3,00	3,00
Maximum		5,00	5,00	5,00	5,00
Sum		446,00	415,00	458,00	415,00
Percentiles	25	4,0000	4,0000	4,0000	4,0000
	50	4,0000	4,0000	5,0000	4,0000
	75	5,0000	5,0000	5,0000	5,0000

Dari tabel 4.4 dapat dilihat bahwa hasil penelitian ini menunjukkan bahwa tata letak/*layout ruangan* terhadap loyalitas nasabah akan meningkat. Hal ini dapat diketahui dari rata-rata skor yang dihasilkan 4,15 s/d 4,58.

Berdasarkan hasil pengolahan data dari hasil jawaban responden sebanyak 100 orang nasabah Bank Kalsel Kedai Syariah Gatot Subroto, secara terperinci dapat dijelaskan bahwa sebagian besar responden memberikan jawaban Sangat Setuju (SS) sehingga dapat diartikan bahwa tata letak / *layout ruangan* yang didesain oleh Bank Kalsel Kedai Syariah Gatot Subroto salam kategori sangat baik. Artinya nasabah Bank Kalsel Kedai Syariah Gatot Subroto sangat puas terhadap desain ruangan yang membuat nasabah betah untuk selalu bertransaksi di Bank Kalsel Syariah Kedai Gatot Subroto Banjarmasin.

b. Tata letak / *layout gedung*

Tabel 4.5

Mean responden tentang tata letak / *Layout gedung*

		Statistics			
		x2.1	x2.2	x3.3	x4.4
N	Valid	100	100	100	100
	Missing	0	0	0	0
Mean		4,2400	4,1600	4,2400	4,4500
Median		4,0000	4,0000	4,0000	4,0000
Mode		4,00	4,00	4,00	4,00
Std. Deviation		,58810	,67749	,57066	,50000
Variance		,346	,459	,326	,250
Skewness		-,103	-,206	-,033	,204
Std. Error of Skewness		,241	,241	,241	,241
Kurtosis		-,420	-,804	-,351	-1,999
Std. Error of Kurtosis		,478	,478	,478	,478
Minimum		3,00	3,00	3,00	4,00
Maximum		5,00	5,00	5,00	5,00
Sum		424,00	416,00	424,00	445,00
Percentiles	25	4,0000	4,0000	4,0000	4,0000
	50	4,0000	4,0000	4,0000	4,0000
	75	5,0000	5,0000	5,0000	5,0000

Dari tabel 4.5 dapat dilihat bahwa hasil penelitian ini menunjukkan bahwa tata letak/*layout gedung* terhadap loyalitas nasabah akan meningkat. Hal ini dapat diketahui dari rata-rata skor yang dihasilkan 4,16 s/d 4,45.

Berdasarkan hasil pengolahan data dari hasil jawaban responden sebanyak 100 orang nasabah Bank Kalsel Kedai Syariah Gatot Subroto, secara terperinci dapat dijelaskan bahwa sebagian besar responden memberikan jawaban Sangat Setuju (SS) sehingga dapat diartikan bahwa tata letak / *layout gedung* yang didesain oleh Bank Kalsel Kedai Syariah Gatot Subroto salam kategori sangat baik. Artinya nasabah Bank Kalsel Kedai Syariah Gatot Subroto sangat puas terhadap desain gedung yang membuat nasabah mudah bertransaksi di Bank Kalsel Syariah Kedai Gatot Subroto Banjarmasin karena letak gedung yang strategis di pusat kota serta letak dengan perkantoran.

c. Loyalitas nasabah

Tabel 4.6
Mean responden loyalitas nasabah

		Statistics				
		y1.1	y1.2	y1.3	y1.4	y1.5
N	Valid	100	100	100	100	100
	Missing	0	0	0	0	0
Mean		4,5000	4,4300	4,4400	4,5500	4,4300
Median		4,5000	4,0000	4,0000	5,0000	4,0000
Mode		4,00 ^a	4,00	4,00	5,00	4,00
Std. Deviation		,50252	,55514	,51874	,50000	,51747
Variance		,253	,308	,269	,250	,268
Skewness		,000	-,260	,023	-,204	,063
Std. Error of Skewness		,241	,241	,241	,241	,241
Kurtosis		-2,041	-,930	-1,500	-1,999	-1,491
Std. Error of Kurtosis		,478	,478	,478	,478	,478
Minimum		4,00	3,00	3,00	4,00	3,00
Maximum		5,00	5,00	5,00	5,00	5,00
Sum		450,00	443,00	444,00	455,00	443,00
Percentiles	25	4,0000	4,0000	4,0000	4,0000	4,0000

50	4,5000	4,0000	4,0000	5,0000	4,0000
75	5,0000	5,0000	5,0000	5,0000	5,0000

a. Multiple modes exist. The smallest value is shown

Dari tabel 4.6 dapat dilihat bahwa hasil penelitian ini menunjukkan bahwa loyalitas nasabah terhadap Bank Kalsel Kedai Syariah Gatot Subroto tergolong tinggi. Hal ini dapat diketahui dari rata-rata skor yang dihasilkan 4,43 s/d 4,55..

Berdasarkan hasil pengolahan data dari hasil jawaban responden sebanyak 100 orang nasabah Bank Kalsel Kedai Syariah Gatot Subroto, secara terperinci dapat dijelaskan bahwa sebagian besar responden memberikan jawaban Sangat Setuju (SS) sehingga dapat diartikan bahwa loyalitas nasabah Bank Kalsel Syariah Kedai Gatot Subroto Banjarmasin dalam kategori sangat baik, ditinjau dari segi tata letak / *layout ruangan* dan *layout gedung* yang strategis dan juga nyaman.

B. Analisis Data

1. Instrumen Penelitian

a. Uji Validitas

Validitas merupakan derajat ketepatan antara data yang sesungguhnya terjadi pada objek penelitian dengan data yang dapat dilaporkan oleh peneliti. Uji validitas di sini dilakukan dengan cara mengkolerasikan skor pada item dengan skor total itemnya. Skor item dianggap nilai X sedangkan skor total dianggap Y. Apabila item tersebut dapat digunakan sebagai indikator untuk mengukur variabel tersebut. Uji signifikansi dilakukan dengan membandingkan nilai r_{hitung}

dengan r_{tabel} untuk *degree of freedom* (df) = n-2, dalam hal ini n adalah sampel.

Uji coba penelitian ini menggunakan jumlah sampel (n) = 100 dan besarnya df dapat dihitung $100-2= 50$, didapat r tabel = 0,17. Berikut hasil uji validitas dengan menggunakan *SPSS 22 FOR WINDOWS*:

Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas

Variabel	Item	R-Hitung	R-Tabel	Keterangan
	1	0,566	0,17	Valid
	2	0,58	0,17	Valid
	3	0,511	0,17	Valid
	4	0,592	0,17	Valid
	5	0,353	0,17	Valid
	6	0,582	0,17	Valid
	7	0,359	0,17	Valid
	8	0,572	0,17	Valid
	9	0,543	0,17	Valid
	10	0,567	0,17	Valid
	11	0,526	0,17	Valid
	12	0,506	0,17	Valid
	13	0,547	0,17	Valid

b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas item adalah uji yang digunakan guna menentukan reliabilitas serangkaian item pertanyaan dalam keandalannya mengukur suatu variabel.¹ Suatu kuesioner dikatakan reliabel jika nilai *Croanbach's Alpha* > 0,60. Berikut hasil uji reliabilitas dengan menggunakan SPSS 22 for windows

Tabel 4.8

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,858	13

Berdasarkan hasil yang diperoleh dari poengujian reliabilitas instrumen penelitian, jika nilai reliabilitas > 0,60, maka suatu item pernyataan dikatakan reliabel. Nilai Croanbach's Alpha adalah 0,858 jadi >0,60, maka hasilnya adalah reliabel.

2. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Uji Normalitas adalah untuk melihat apakah nilai residual terdistribusi normal atau tidak. Uji ini bertujuan untuk mengetahui normal atau tidaknya suatu distribusi data. Dalam uji normalitas, jika data yang diuji lebih kecil daripada 50 maka menggunakan sig. dibagian Shapiro-wilk. Apabila data yang diuji lebih besar dari 50 maka menggunakan sig. dibagian Kolmogorov-smirnov^{a,2}.

Tabel 4.9

Tests of Normality	
Kolmogorov-Smirnov ^a	Shapiro-Wilk

¹Abuzar, dkk, *Metode Penelitian Survei* (Bogor: In Media,2014), hlm.143.

²Haryadi Sarjono dan Winda Julianita, *SPSS vs LISREL* (Jakarta: Salemba Empat, 2011), hlm.53

	Statistic	Df	Sig.	Statistic	df	Sig.
Loyalitas	,103	100	,350	,970	100	,023

a. Lilliefors Significance Correction

Jika Sig > 0,05 maka data berdistribusi normal.

Jika Sig < 0,05 maka data tidak berdistribusi normal.

Interprestasi dari hasil dengan cara ini (dilihat dari nilai residual) data memiliki distribusi normal, karena nilai Sig > 0,05 yaitu 0,23

b. Uji Multikolineritas

Uji ini digunakan untuk mengetahui apakah ada tidaknya korelasi antara variabel independen. Untuk mengetahui adanya multikolineritas antara variabel, dapat dilihat dari *variance inflation factor* (VIF).³ Uji multikolineritas dalam penelitian adalah untuk menghindari kebiasaan dalam proses pengambilan keputusan mengenai pengaruh pada uji parsial masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen

Tabel 4.10

Coefficients^a

Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
1 x1	,512	1,955
x2	,512	1,955

a. Dependent Variable: y

Jika nilai VIF < 10 maka tidak terjadi gejala multikolineritas

Jika nilai VIF > 10 maka terjadi gejala multikolineritas

³Duwi Priyatno, *Paham Analisis Statistik dengan SPSS* (Yogyakarta: Mediakom, 2010), hlm.91.

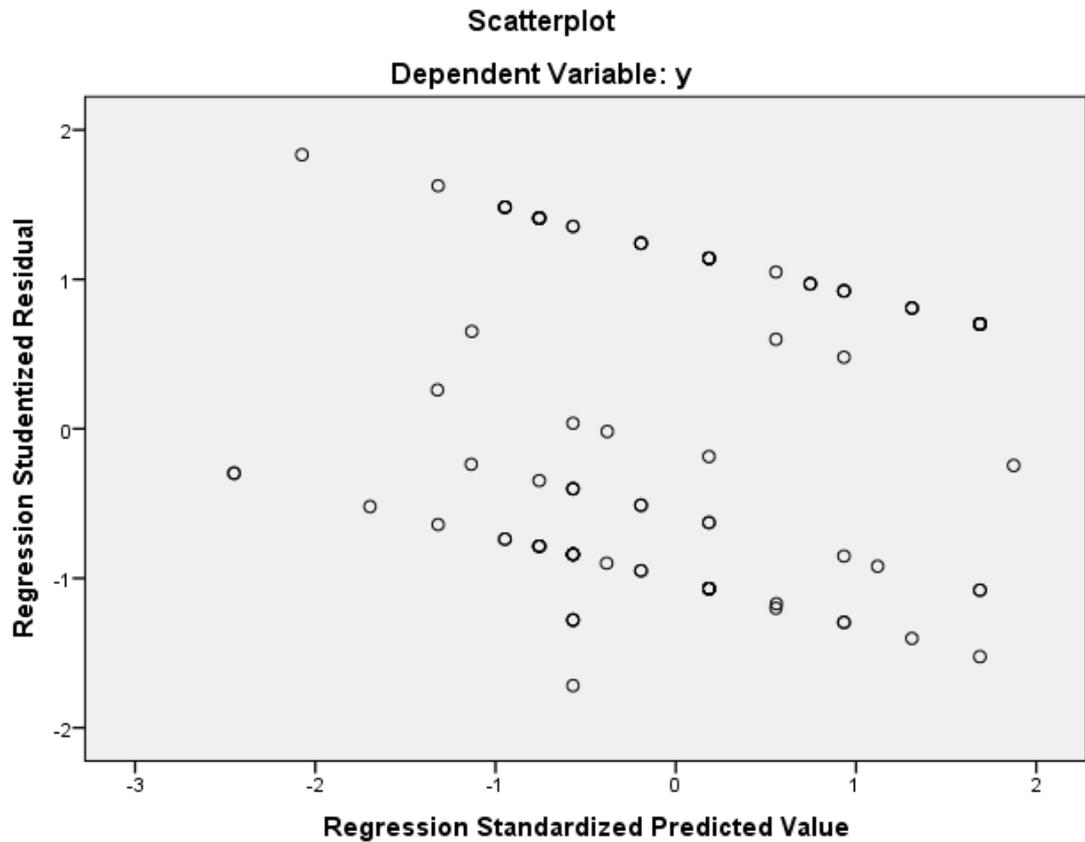
Berdasarkan hasil uji multikoleniritas yang diperoleh dengan menggunakan SPSS 22 *for windows*, dapat diketahui bahwa nilai VIF=1,955. Artinya nilai VIF ini lebih kecil daripada 10 ($1,955 < 10$). Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi gejala multikoleniritas.

c. Uji Heterokedastisita

Uji heterokedastisitas bertujuan menguji apakah dalam model regresi ketidaksamaan *variance* dari satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Jika varians dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain tetap maka disebut homokedastisitas.⁴ Salah satu untuk memprediksi ada atau tidaknya heterokedastisitas pada suatu model dapat dilihat dengan pola gambar *scatterplot*.

Gambar 4.1

⁴Haryadi Sarjono dan Winda Julianita, *op.cit.*, hlm.66.



Berdasarkan output hasil uji heterokedastisitas dengan pola *scatterplot* di atas, terlihat bahwa titik menyebar dan tidak membentuk pola tertentu yang jelas. Sehingga dapat disimpulkan tidak terjadi gejala heterokedastisitas dalam model regresi ini.

3. Analisis Regresi Berganda

Analisis regresi berganda adalah suatu perluasan dari teknik regresi apabila terdapat lebih dari satu variabel bebas untuk mengadakan prediksi terhadap variabel terikat. Analisis regresi digunakan untuk menguji kebenaran hipotesis yang diajukan dalam penelitian, dengan rumus:

$$Y = a + b_1x_1 + b_2x_2 + e$$

Keterangan:

- Y : loyalitas nasabah
- X1 : Tata letak/*layout* ruangan
- X2 : Tata letak/*layout* gedung
- a : Nilai Konstanta
- b1 : Koefisien Tata letak/*layout* ruangan
- b2 : Koefisien Tata letak/*layout* gedung
- e : Error

Tabel 4.11

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3,174	,497		6,389	,000
	x1	-,100	,128	-,107	-,781	,437
	x2	,402	,160	,347	2,521	,013

a. Dependent Variable: y

Persamaan regresi :

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2$$

$$Y = 3,174 + (-0,100)X_1 + 0,402 X_2$$

$$Y = 3,174 - 0,100X_1 + 0,402X_2$$

Keterangan :

- Y : Loyalitas Nasabah
- X1 : Tata letak/*layout* ruangan
- X2 : Tata letak/*layout* gedung
- a : Nilai Konstanta
- b1 : Koefisien Tata letak/*layout* ruangan

b2 : Koefisien Tata letak/*layout* gedung

e : Error

Persamaan regresi di atas, konstanta adalah sebesar 3,174 hal ini berarti jika tidak ada perubahan variabel X1 (tata letak / *layout ruangan*), X2 (tata letak / *layout gedung*) yang mempengaruhi *layout* gedung 3,714.

Variabel X1 (tata letak / *layout ruangan*) merupakan variabel yang diduga berpengaruh terhadap loyalitas nasabah Bank Kalsel Kedai Syariah Gatot Subroto. Pengaruhnya sebesar -0,100 atau -10%, hal ini menunjukkan apabila variabel tata letak / *layout ruangan* ditingkatkan 1% maka loyalitas nasabah akan menurun sebesar 10%, X1 bernilai negatif artinya tata letak / *layout ruangan* berhubungan negatif dengan loyalitas nasabah.

Variabel X2 (tata letak / *layout gedung*) merupakan variabel yang diduga berpengaruh terhadap loyalitas nasabah Bank Kalsel Kedai Syariah Gatot Subroto. Pengaruhnya sebesar 0,402 atau 40,2%, hal ini menunjukkan apabila variabel tata letak / *layout gedung* ditingkatkan sebesar 1% maka loyalitas nasabah akan meningkat sebesar 40,2% sebaliknya apabila variabel tata letak / *layout gedung* diturunkan 1% maka akan diikuti menurunnya loyalitas nasabah sebesar 40,2% dengan asumsi bahwa variabel lain konstan.

4. Pengujian Hipotesis

a. Pengujian Secara Parsial (Uji T)

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	3,174	,497		6,389	,000

x1	-,100	,128	-,107	-,781	,437
x2	,402	,160	,347	2,521	,013

a. Dependent Variable: y

Dari kolom signifikansi dapat diperoleh informasi bahwa variabel X1 memberikan hasil yang signifikan ($0,437 > 0,05$), variabel X2 memberikan hasil yang tidak signifikan ($0,013 < 0,05$). Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa loyalitas nasabah dipengaruhi oleh tata letak / *layout ruangan* (X1)

Uji t digunakan untuk mengetahui apakah variabel independen secara parsial berpengaruh terhadap variabel dependen.

1) Pengujian koefisien regresi Tata letak / *layout ruangan*

i. Menentukan hipotesis

H_0 = Tata letak / *layout ruangan* secara parsial berpengaruh terhadap loyalitas nasabah

H_a = Tata letak / *layout ruangan* secara parsial tidak berpengaruh terhadap loyalitas nasabah

ii. Menentukan t hitung

Berdasarkan *output* di atas diperoleh t hitung sebesar -0,781

iii. Menentukan t tabel

Tabel distribusi t dicari pada $\alpha = 5\% : 2 = 2,5\%$ (uji 2 sisi) dengan derajat kebebasan (df) $n-k$ atau $100-2-1=97$ (n adalah jumlah data, k adalah jumlah variabel independen). Dengan pengujian 2 sisi (signifikansi = 0,025) hasil diperoleh t tabel sebesar +2,276 atau -2,276

iv. Kriteria pengujian

H_0 diterima jika $-t_{\text{tabel}} \leq t_{\text{hitung}}$

H_0 ditolak jika $-t_{\text{hitung}} < -t_{\text{tabel}}$ atau $t_{\text{hitung}} > t_{\text{tabel}}$

v. Membandingkan t hitung dengan t tabel

Nilai t hitung -0,781 maka H_0 ditolak

vi. Kesimpulan

Karena nilai t hitung -0,781 maka H_0 ditolak, artinya bahwa tata letak / *layout ruangan* secara parsial tidak berpengaruh terhadap loyalitas nasabah. Nilai t hitung negatif, artinya tata letak / *layout ruangan* berpengaruh negatif terhadap loyalitas nasabah.

2) Pengujian koefisien regresi tata letak / *layout gedung*

i. Menentukan hipotesis

H_0 = tata letak / *layout gedung* secara parsial tidak berpengaruh terhadap loyalitas nasabah

H_a = tata letak / *layout gedung* secara parsial berpengaruh terhadap loyalitas nasabah

ii. Menentukan t hitung

Berdasarkan *output* di atas diperoleh t hitung sebesar -2,521

iii. Menentukan t tabel

Tabel distribusi t dicari pada $\alpha = 5\% : 2 = 2,5\%$ (uji 2 sisi) dengan derajat kebebasan (df) $n-k$ atau $100-2-1=97$ (n adalah jumlah data, k adalah jumlah variabel

independen). Dengan pengujian 2 sisi (signifikansi = 0,025) hasil diperoleh t tabel sebesar +2,276 atau - 2,276

iv. Kriteria pengujian

H_0 diterima jika $-t \text{ tabel} \leq t \text{ hitung} \leq t \text{ tabel}$

H_0 ditolak jika $- t \text{ hitung} < - t \text{ tabel}$ atau $t \text{ hitung} > t \text{ tabel}$

v. Membandingkan t hitung dengan t tabel

Nilai t hitung 2,521 maka H_0 ditolak

vi. Kesimpulan

Karena nilai t hitung 2,521 maka H_0 ditolak, artinya bahwa tata letak / *layout gedung* secara parsial berpengaruh terhadap loyalitas nasabah. Nilai t hitung positif, artinya semakin strategis tata letak / *layout gedung* maka loyalitas nasabah akan meningkat.

b. Pengujian Regresi Secara Simultan (Uji F)

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1,737	2	,868	4,117	,019 ^b
	Residual	20,040	95	,211		
	Total	21,777	97			

a. Dependent Variable: y

b. Predictors: (Constant), x2, x1

Uji F digunakan untuk menguji apakah variabel independen secara simultan berpengaruh terhadap variabel dependen. Dari tabel ANOVA diatas dapat dilakukan tahap-tahap uji F sebagai berikut :

a) Merumuskan hipotesis

H_0 = tata letak / *layout ruangan* dan *layout gedung* secara simultan tidak berpengaruh terhadap loyalitas nasabah

H_a = tata letak / *layout ruangan* dan *layout gedung* secara simultan berpengaruh terhadap loyalitas nasabah

b) Menentukan F hitung

Berdasarkan tabel ANOVA di atas, diperoleh F hitung sebesar 4,117

c) Menentukan F tabel

Dengan menggunakan tingkat keyakinan 95%, $\alpha = 5\%$, df1 (jumlah variabel - 1) atau $3-1 = 2$ dan df2 ($n - k - 1$) = $100 - 2 - 1 = 97$ (n adalah jumlah data dan k adalah jumlah variabel independen).

Hasil diperoleh untuk F tabel sebesar 3,090

d) Kriteria pengujian

H_0 diterima bila F hitung \leq F tabel

H_0 ditolak bila F hitung $>$ F tabel

e) Membandingkan F hitung dengan F tabel

Nilai F hitung $>$ F tabel ($4,117 > 3,090$), maka H_0 ditolak

f) Kesimpulan

Karena F hitung $>$ F tabel ($4,117 > 3,090$), maka H_0 ditolak.

Artinya tata letak / *layout ruangan* dan *layout gedung* secara simultan berpengaruh terhadap loyalitas nasabah.

c. Koefisien Determinasi (R^2)

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
-------	---	----------	-------------------	----------------------------

1	,282 ^a	,080	,060	,45929
---	-------------------	------	------	--------

a. Predictors: (Constant), x2, x1

b. Dependent Variable: y

Analisis determinasi digunakan untuk mengetahui persentase sumbangan pengaruh variabel independen secara bersama-sama terhadap variabel dependen. Hasil analisis determinasi dapat dilihat pada *output Model Summary* dari hasil analisis regresi linier berganda di atas.

Berdasarkan *output* diperoleh angka *R Square* sebesar 0,080 atau 8%. Hal ini menunjukkan bahwa persentase sumbangan pengaruh variabel independen, yaitu tata letak/ *layout ruangan* dan *layout gedung* terhadap variabel loyalitas nasabah sebesar 8% atau variasi variabel bebas yang digunakan dalam model mampu menjelaskan sebesar 8% variasi variabel dependen. Sedangkan sisanya (100% - 8% = 92%) dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model penelitian ini.

C. Pembahasan

Penetapan tata letak/*layout* gedung dan ruangan merupakan salah satu strategi dalam pemasaran bank. Dalam pemasaran bank, faktor penting yang perlu diperhatikan yaitu penentuan tata letak/*layout* dimana bank akan beroperasi. Dalam persaingan yang ketat penentuan tata letak/*layout* mempunyai pengaruh yang cukup signifikan dalam aktivitas menghimpun dana dari masyarakat serta menyalurkan pembiayaan kembali kepada masyarakat. Dengan penetapan tata letak/*layout* suatu bank yang tepat, maka target pencapaian suatu bank akan dapat diraih. Dalam agama Islam mengajarkan bahwa tujuan dalam bisnis bukan semata untuk memaksimalkan

keuntungan, melainkan masalah atau manfaat yang diberikan. Misalnya dalam penempatan tata letak/*layout* bank tersebut tidak merusak lingkungan sekitar. Allah berfirman dalam Q.S Al-Qashash/28: 77 sebagai berikut:

وَأَتَّبِعْ فِي مَآءِ آتَاكَ اللَّهُ الدَّارَ الْآخِرَةَ ۗ وَلَا تَنْسَ نَصِيبَكَ مِنَ

الدُّنْيَا ۗ وَأَحْسِن ۗ كَمَا أَحْسَنَ اللَّهُ إِلَيْكَ ۗ وَلَا تَبْغِ الْفَسَادَ فِي

الْأَرْضِ ۗ إِنَّ اللَّهَ لَا يُحِبُّ الْمُفْسِدِينَ ۗ

Artinya : Dan carilah (pahala) negeri akhirat dengan apa yang telah dianugerahkan Allah kepadamu, tetapi janganlah kamu lupakan bagianmu di dunia dan berbuat baiklah (kepada orang lain) sebagaimana Allah telah berbuat baik kepadamu, dan janganlah kamu berbuat kerusakan di bumi. Sungguh, Allah tidak menyukai orang yang berbuat kerusakan.

Penetapan tata letak/*layout* yang baik dan benar akan menambah kenyamanan nasabah dalam berhubungan dengan bank. Hal-hal yang berkaitan dengan perencanaan tata letak/*layout* gedung, pada umumnya yaitu mengenai bentuk bangunan, tersedianya lokasi parkir yang luas dan aman, tersedianya fasilitas seperti tempat ibadah dan fasilitas toilet yang bersih dan nyaman. Sedangkan hal-hal yang berkaitan dengan perencanaan tata letak/*layout* ruangan yaitu tata letak kursi dan meja yang tersusun rapi, adanya hiasan dalam ruangan serta tersedia sarana hiburan.

Perencanaan tata letak/*layout* gedung dan tata letak/*layout* ruangan yang rapi, indah dan bersih akan menimbulkan nilai estetika tersendiri bagi yang melihatnya. Selain itu juga akan menambah kenyamanan dan keamanan nasabah dalam berhubungan dengan bank. Berikut firman Allah yang berkaitan dengan keindahan dalam Q.S. At-Taubah/9: 108

لَا تُقَمَّرُ فِيهِ أَبَدًا ۚ لَمَسْجِدٍ أُسِّسَ عَلَى التَّقْوَىٰ مِنْ أَوَّلِ يَوْمٍ أَحَقُّ أَنْ تَقُومَ

فِيهِ ۚ فِيهِ رِجَالٌ يُحِبُّونَ أَنْ يَتَطَهَّرُوا ۚ وَاللَّهُ يُحِبُّ الْمُطَهَّرِينَ ﴿١٨﴾

Artinya : Di dalamnya ada orang-orang yang ingin membersihkan diri. Allah menyukai orang-orang yang bersih.