

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Hasil Penelitian

Dalam penelitian ini populasinya adalah nasabah Bank BTN KCPS Parepare dan metode yang digunakan adalah metode kuesioner atau angket dengan memberikan kuesioner atau angket kepada nasabah khususnya nasabah produk KPR di Bank BTN KCPS Parepare.

Tabel 4.1
Sampel Nasabah

| No. | Nama | Usia (Tahun) | Jenis Kelamin | Pendidikan Terakhir | Pekerjaan |
|-----|----------------------------------|--------------|---------------|---------------------|------------|
| 1 | Sriyani | 27 | Perempuan | S1 | Karyawan |
| 2 | Husnul Maulana | 23 | Laki-laki | SMA | Mahasiswa |
| 3 | Muhammad Ali Bestari, S.H., M.H. | 35 | Laki-laki | S2 | Karyawan |
| 4 | Muh. Rasyidin, S.P. | 24 | Laki-laki | S1 | Karyawan |
| 5 | Renaldy Saputra | 26 | Laki-laki | SMA | Karyawan |
| 6 | Harmina | 29 | Perempuan | D-IV Kebidanan | Karyawan |
| 7 | Andi Ishak | 43 | Laki-laki | SMK | Wiraswasta |
| 8 | Yamin Rusdi | 39 | Laki-laki | SMA | Wiraswasta |
| 9 | Iskandar Kaupa | 24 | Laki-laki | S1 | Karyawan |
| 10 | Gusti Randa | 25 | Perempuan | SMA | Wiraswasta |
| 11 | Hanisa | 25 | Perempuan | SMA | Wiraswasta |
| 12 | Marwah | 27 | Perempuan | S1 | Wiraswasta |
| 13 | Zulkifli | 26 | Laki-laki | S1 | Wiraswasta |
| 14 | Megawati | 30 | Perempuan | SMA | Wiraswasta |
| 15 | Muqasifah | 25 | Perempuan | SMA | IRT |
| 16 | Jafar | 35 | Laki-laki | S1 | Karyawan |
| 17 | Muh.Nur | 35 | Laki-laki | SMA | Wiraswasta |
| 18 | Subaedah | 30 | Perempuan | SMA | Wiraswasta |
| 19 | Makmur Darwis | 60 | Laki-laki | SMA | Wiraswasta |
| 20 | Acis Iskandar | 24 | Laki-laki | S1 | Notaris |
| 21 | Muliyani | 33 | Perempuan | S1 | PNS |

| | | | | | |
|----|------------------|----|-----------|-----|------------|
| 22 | Putri Rabwia | 27 | Perempuan | S1 | Karyawan |
| 23 | Aulia | 27 | Perempuan | S1 | IRT |
| 24 | Yuliana | 32 | Perempuan | SMA | IRT |
| 25 | Kurniawan | 38 | Perempuan | SMA | IRT |
| 26 | Andi Agus S | 31 | Laki-laki | S1 | Karyawan |
| 27 | Nur Husni T | 28 | Perempuan | SMK | Karyawan |
| 28 | Muh. Hendra S | 23 | Laki-laki | SMA | Karyawan |
| 29 | agussalim Sutri | 27 | Laki-laki | SMA | Wirausaha |
| 30 | Hendra | 35 | Laki-laki | S1 | Karyawan |
| 31 | Nawawi | 35 | Laki-laki | SMA | Wirausaha |
| 32 | Ernawati | 28 | Perempuan | SMA | Karyawan |
| 33 | Suarni | 40 | Perempuan | SMA | Wirausaha |
| 34 | Syarifuddin | 30 | Laki-laki | S1 | Karyawan |
| 35 | Suluani | 29 | Perempuan | SMA | Wirausaha |
| 36 | Eny Qadryani | 30 | Perempuan | S1 | Karyawan |
| 37 | Lindahsari | 28 | Perempuan | SMA | Karyawan |
| 38 | Andi Nurul I | 28 | Perempuan | S1 | Karyawan |
| 39 | Anthy | 28 | Perempuan | S1 | Karyawan |
| 40 | Titi Sugiarti | 30 | Perempuan | SMA | Karyawan |
| 41 | Andira Ayu P | 30 | Perempuan | S1 | Karyawan |
| 42 | Annisa Bira | 36 | Perempuan | S1 | Karyawan |
| 43 | Sari Bulan | 43 | Perempuan | SMK | Karyawan |
| 44 | Salehati | 28 | Perempuan | S1 | Karyawan |
| 45 | Risnasari | 28 | Perempuan | S1 | Karyawan |
| 46 | Hariana | 35 | Perempuan | S1 | Karyawan |
| 47 | Sarina | 28 | Perempuan | SMA | Karyawan |
| 48 | Fatimah Ashara | 36 | Perempuan | SMA | IRT |
| 49 | Rosdiana | 35 | Perempuan | S1 | Karyawan |
| 50 | Barlian | 34 | Perempuan | SMA | Wiraswasta |
| 51 | Sangnga | 39 | Laki-laki | SMA | Petani |
| 52 | Muslimin | 41 | Laki-laki | SMA | Pedagang |
| 53 | Sri Mulayani | 33 | Perempuan | SMA | IRT |
| 54 | Jurais | 34 | Laki-laki | SMA | Pelaut |
| 55 | Nandita Maharani | 34 | Perempuan | S1 | Notaris |
| 56 | Hj. Murni | 40 | Perempuan | SMA | Pedagang |
| 57 | Irawati | 24 | Perempuan | SMA | IRT |

| | | | | | |
|----|-------------------------|----|-----------|-----|------------|
| 58 | Erni | 33 | Perempuan | SMA | IRT |
| 59 | Agung | 29 | Laki-laki | SMA | Pelaut |
| 60 | Arif Rasya | 34 | Laki-laki | SMA | Pelaut |
| 61 | Anggit Kurnia | 27 | Perempuan | S1 | Karyawan |
| 62 | Aulia | 29 | Perempuan | SMA | IRT |
| 63 | Hidayatullah | 34 | Laki-laki | SMA | Petani |
| 64 | Sumarni Sineng | 40 | Perempuan | SMA | Pedagang |
| 65 | Nurharianza | 35 | Perempuan | SMA | Pedagang |
| 66 | Nona Lestari | 31 | Perempuan | S1 | Karyawan |
| 67 | Edisong | 38 | Laki-laki | S1 | Karyawan |
| 68 | Wynda Sthevani Silvyia | 24 | Perempuan | SMA | Pedagang |
| 69 | Untung Surya | 34 | Laki-laki | S1 | Guru |
| 70 | Marwan | 37 | Laki-laki | SMA | Pedagang |
| 71 | Rohani | 36 | Perempuan | SMA | Pedagang |
| 72 | Muhammad Jalil | 33 | Laki-laki | S1 | Karyawan |
| 73 | Aulia Wahyuni | 29 | Perempuan | S1 | Wiraswasta |
| 74 | Suleman | 38 | Laki-laki | S1 | Karyawan |
| 75 | Dikky Arsyad | 35 | Laki-laki | S1 | Karyawan |
| 76 | Rosmiati | 39 | Perempuan | S1 | Guru |
| 77 | Jumrana Dewi | 33 | Perempuan | S1 | Karyawan |
| 78 | Indah Sari | 38 | Perempuan | S1 | Karyawan |
| 79 | Agung Pramuji | 27 | Laki-laki | SMA | Wiraswasta |
| 80 | Hatta Madi | 36 | Laki-laki | SMA | Pedagang |
| 81 | Ricky Dua Lembang | 35 | Laki-laki | S1 | Karyawan |
| 82 | Enita | 25 | Perempuan | SMA | Pedagang |
| 83 | Adly Zulfadly Abduh | 29 | Laki-laki | S1 | Karyawan |
| 84 | Rahmayanti | 32 | Perempuan | SMA | Pedagang |
| 85 | Sisyaman Waris | 39 | Perempuan | S1 | Karyawan |
| 86 | Dewi Putri | 33 | Perempuan | S1 | Wiraswasta |
| 87 | Sari Bulan | 28 | Perempuan | S1 | Wiraswasta |
| 88 | Jumriadi | 33 | Perempuan | S1 | karyawan |
| 89 | Ika Sasmita Yusran Said | 27 | Laki-laki | SMA | Pedagang |
| 90 | Andi Agus Saputra | 35 | Laki-laki | S1 | Karyawan |
| 91 | Khadijah | 36 | Perempuan | SMA | Pedagang |
| 92 | Harianto | 33 | Laki-laki | S1 | Karyawan |
| 93 | Muh. Rusli | 35 | Laki-laki | S1 | Karyawan |

| | | | | | |
|----|---------------------|----|-----------|----|----------|
| 94 | Jusman. R | 31 | Laki-laki | S1 | Karyawan |
| 95 | Nasma | 28 | Perempuan | S1 | Karyawan |
| 96 | Antonia Rante Pemba | 39 | Laki-laki | S1 | Karyawan |

Sumber Data : Sampel Nasabah Bank BTN KCPS Parepare

1. Karakteristik Responden

Dari seluruh responden yang diteliti, maka responden-responden tersebut dapat dikategorikan karakteristiknya menurut kategori berikut :

a. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Data terkait jenis kelamin responden yang menjawab kuesioner dalam penelitian ini pada nasabah Bank BTN KCPS Parepare dikelompokkan menjadi dua. Yang dijelaskan dalam Tabel 4.2 sebagai berikut:

Tabel 4.2
Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-----------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | Laki-laki | 40 | 41,7 | 41,7 | 41,7 |
| | Perempuan | 56 | 58,3 | 58,3 | 100,0 |
| | Total | 96 | 100,0 | 100,0 | |

Sumber Data : Diolah menggunakan SPSS

Berdasarkan keterangan Tabel 4.2, dapat diketahui tentang jenis kelamin responden nasabah Bank BTN KCPS Parepare yang diambil sebagai responden menunjukkan bahwa laki-laki sebanyak 40 orang dengan persentase 41,7% dan perempuan sebanyak 56 orang dengan persentase 58,3%.

b. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Data terkait usia responden yang menjawab pernyataan kuesioner dalam penelitian ini dikelompokkan menjadi empat kategori. Yang dijelaskan pada Tabel 4.3 sebagai berikut:

Tabel 4.3
Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

| Usia | | | | |
|-------------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
| Valid 21-30 tahun | 43 | 44,8 | 44,8 | 44,8 |
| 31-40 tahun | 49 | 51,0 | 51,0 | 95,8 |
| 41-50 tahun | 3 | 3,1 | 3,1 | 99,0 |
| >51 tahun | 1 | 1,0 | 1,0 | 100,0 |
| Total | 96 | 100,0 | 100,0 | |

Sumber Data : Diolah menggunakan SPSS

Berdasarkan keterangan Tabel 4.3 dapat diambil kesimpulan bahwa usia responden nasabah Bank BTN KCPS Parepare yang paling banyak pada usia 31-40 tahun sebesar 51% yaitu 49 orang, pada usia 21-30 tahun sebesar 44,8% yaitu 43 orang, pada usia 41-50 tahun sebesar 3,1% yaitu 3 orang dan yang terakhir usia >51 tahun sebesar 1% yaitu 1 orang.

c. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Data terkait pekerjaan responden yang menjawab pernyataan kuesioner dalam penelitian ini dikelompokkan menjadi enam kategori. Yang dijelaskan pada Tabel 4.4 sebagai berikut:

Tabel 4.4
Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

| | | Pekerjaan | | | |
|-------|------------|------------------|---------|---------------|--------------------|
| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
| Valid | Karyawan | 50 | 52,1 | 52,1 | 52,1 |
| | wiraswasta | 12 | 12,5 | 12,5 | 64,6 |
| | pedagang | 12 | 12,5 | 12,5 | 77,1 |
| | wirausaha | 7 | 7,3 | 7,3 | 84,4 |
| | IRT | 10 | 10,4 | 10,4 | 94,8 |
| | Lainnya | 5 | 5,2 | 5,2 | 100,0 |
| | Total | 96 | 100,0 | 100,0 | |

Sumber Data : Diolah menggunakan SPSS

Berdasarkan Tabel 4.4 dapat diambil kesimpulan bahwa pekerjaan responden nasabah Bank BTN KCPS Parepare yang paling banyak adalah Karyawan yaitu sebesar 52,1% yaitu sebanyak 50 orang, wiraswasta dan pedagang masing-masing sebesar 12,5% atau sebanyak 12 orang, IRT sebesar 10,4% atau sebanyak 10 orang, wirausaha sebesar 7,3% atau sebanyak 7 orang, dan yang terakhir lainnya sebesar 5,5% atau sebesar 5 orang.

d. **Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir**

Data terkait pendidikan terakhir responden yang menjawab pernyataan kuesioner dalam penelitian ini dikelompokkan menjadi tiga kategori. Yang dijelaskan pada Tabel 4.5 sebagai berikut:

Tabel 4.5
Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

| Pendidikan Terakhir | | | | |
|----------------------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
| | | | | |

| | | | | | |
|-------|---------|----|-------|-------|-------|
| | SMA-SMK | 48 | 50,0 | 50,0 | 50,0 |
| Valid | S1 | 47 | 49,0 | 49,0 | 99,0 |
| | S2 | 1 | 1,0 | 1,0 | 100,0 |
| | Total | 96 | 100,0 | 100,0 | |

Sumber Data : Diolah menggunakan SPSS

Berdasarkan Tabel 4.5 dapat diambil kesimpulan bahwa pendidikan terakhir responden nasabah Bank BTN KCPS Parepare yang paling banyak adalah SMA/SMK yaitu sebesar 50% atau sebanyak 48 orang, kemudian S1 sebesar 49% atau sebanyak 47 orang, dan yang terakhir S2 sebesar 1% atau 1 orang.

2. Deskripsi Jawaban Responden

- a. Jawaban Responden Terhadap Pernyataan Pembiayaan KPR (Kredit Kepemilikan Rumah) (X_1)

Tabel 4.6
Jawaban Responden Terhadap Pernyataan Pembiayaan KPR (Kredit Kepemilikan Rumah) (X_1)

| No. Responden | Pembiayaan KPR (X_1) | | | | | Total X_1 |
|---------------|--------------------------|------|------|------|------|-------------|
| | X1.1 | X1.2 | X1.3 | X1.4 | X1.5 | |
| 1 | 3 | 4 | 3 | 5 | 4 | 19 |
| 2 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 25 |
| 3 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 23 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 |
| 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 24 |
| 6 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 25 |
| 7 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 21 |
| 8 | 3 | 3 | 5 | 5 | 4 | 20 |
| 9 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 23 |
| 10 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 24 |
| 11 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 24 |
| 12 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 23 |

| | | | | | | |
|----|---|---|---|---|---|----|
| 13 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 21 |
| 14 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 22 |
| 15 | 3 | 4 | 5 | 5 | 4 | 21 |
| 16 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 23 |
| 17 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 22 |
| 18 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 23 |
| 19 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 22 |
| 20 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 24 |
| 21 | 3 | 5 | 5 | 5 | 4 | 22 |
| 22 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 22 |
| 23 | 4 | 3 | 4 | 5 | 5 | 21 |
| 24 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 23 |
| 25 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 21 |
| 26 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 23 |
| 27 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 23 |
| 28 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 23 |
| 29 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 23 |
| 30 | 3 | 5 | 3 | 4 | 4 | 19 |
| 31 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 22 |
| 32 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 22 |
| 33 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 23 |
| 34 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 22 |
| 35 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 22 |
| 36 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 23 |
| 37 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 22 |
| 38 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 21 |
| 39 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 23 |
| 40 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 22 |
| 41 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 24 |
| 42 | 3 | 5 | 5 | 4 | 5 | 22 |
| 43 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 24 |
| 44 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 25 |
| 45 | 4 | 3 | 5 | 5 | 4 | 21 |
| 46 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 23 |
| 47 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 23 |
| 48 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 | 20 |

| | | | | | | |
|----|---|---|---|---|---|----|
| 49 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 23 |
| 50 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 21 |
| 51 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 25 |
| 52 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 23 |
| 53 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 22 |
| 54 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 21 |
| 55 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 23 |
| 56 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 24 |
| 57 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 23 |
| 58 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 | 20 |
| 59 | 4 | 3 | 5 | 5 | 4 | 21 |
| 60 | 3 | 4 | 5 | 5 | 4 | 21 |
| 61 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 21 |
| 62 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 23 |
| 63 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 25 |
| 64 | 3 | 4 | 5 | 5 | 4 | 21 |
| 65 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 22 |
| 66 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 24 |
| 67 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 22 |
| 68 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 23 |
| 69 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 21 |
| 70 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 23 |
| 71 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 22 |
| 72 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 22 |
| 73 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 24 |
| 74 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 22 |
| 75 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 23 |
| 76 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 23 |
| 77 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 21 |
| 78 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 23 |
| 79 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 22 |
| 80 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 23 |
| 81 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 23 |
| 82 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 23 |
| 83 | 3 | 3 | 4 | 5 | 5 | 20 |
| 84 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 22 |

| | | | | | | |
|-------|---|---|---|---|---|---------|
| 85 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 22 |
| 86 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 23 |
| 87 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 23 |
| 88 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 24 |
| 89 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 23 |
| 90 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 24 |
| 91 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 20 |
| 92 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 22 |
| 93 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 22 |
| 94 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 23 |
| 95 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 22 |
| 96 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 24 |
| Total | | | | | | 2150 |
| Mean | | | | | | 22,3958 |

Sumber Data : Jawaban Kuesioner Responden

Dari tabel 4.6 maka dapat dilihat bahwa seluruh responden untuk variabel X_1 mengenai Pembiayaan KPR (Kredit Kepemilikan Rumah) terhadap Loyalitas Nasabah hasil perhitungannya dari 96 responden berdasarkan kuesioner atau angket yang diberikan yaitu sejumlah 2150 untuk variabel X_1 dan rata-ratanya sebesar 22,39.

b. Jawaban Responden Terhadap Pernyataan Biaya Administrasi (X_2)

Tabel 4.7

Jawaban Responden Terhadap Pernyataan Biaya Administrasi (X_2)

| No. Responden | Biaya Administrasi (X_2) | | | | | Total X_2 |
|------------------|------------------------------|------|------|------|------|-------------|
| | X2.1 | X2.2 | X2.3 | X2.4 | X2.5 | |
| 1 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 24 |
| 2 | 5 | 5 | 4 | 5 | 3 | 22 |
| 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 19 |
| 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 3 | 21 |
| 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 22 |
| 6 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 25 |
| 7 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 18 |
| 8 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 24 |

| | | | | | | |
|----|---|---|---|---|---|----|
| 9 | 5 | 5 | 4 | 3 | 4 | 21 |
| 10 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 24 |
| 11 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 21 |
| 12 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 24 |
| 13 | 5 | 4 | 5 | 4 | 3 | 21 |
| 14 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 23 |
| 15 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 24 |
| 16 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 24 |
| 17 | 5 | 5 | 5 | 3 | 4 | 22 |
| 18 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 21 |
| 19 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 23 |
| 20 | 5 | 5 | 4 | 5 | 3 | 22 |
| 21 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 20 |
| 22 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 23 |
| 23 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 22 |
| 24 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 22 |
| 25 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 22 |
| 26 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 24 |
| 27 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 23 |
| 28 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 23 |
| 29 | 5 | 4 | 5 | 3 | 4 | 21 |
| 30 | 4 | 5 | 4 | 3 | 5 | 21 |
| 31 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 21 |
| 32 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 23 |
| 33 | 5 | 4 | 5 | 3 | 4 | 21 |
| 34 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 23 |
| 35 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 23 |
| 36 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 20 |
| 37 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 25 |
| 38 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 23 |
| 39 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 22 |
| 40 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 25 |
| 41 | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | 20 |
| 42 | 5 | 4 | 4 | 3 | 5 | 21 |
| 43 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 22 |
| 44 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 24 |

| | | | | | | |
|----|---|---|---|---|---|----|
| 45 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 25 |
| 46 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 22 |
| 47 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 23 |
| 48 | 5 | 4 | 3 | 3 | 4 | 19 |
| 49 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 21 |
| 50 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 23 |
| 51 | 5 | 5 | 4 | 5 | 3 | 22 |
| 52 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 23 |
| 53 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 23 |
| 54 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 23 |
| 55 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 24 |
| 56 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 23 |
| 57 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 20 |
| 58 | 5 | 4 | 3 | 5 | 5 | 22 |
| 59 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 24 |
| 60 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 23 |
| 61 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 20 |
| 62 | 5 | 4 | 4 | 5 | 3 | 21 |
| 63 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 21 |
| 64 | 5 | 4 | 3 | 5 | 5 | 22 |
| 65 | 5 | 5 | 4 | 3 | 4 | 21 |
| 66 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 24 |
| 67 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 21 |
| 68 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 22 |
| 69 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 24 |
| 70 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 21 |
| 71 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 24 |
| 72 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 23 |
| 73 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 22 |
| 74 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 24 |
| 75 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 23 |
| 76 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 23 |
| 77 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 23 |
| 78 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 23 |
| 79 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 24 |
| 80 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 22 |

| | | | | | | |
|-------|---|---|---|---|---|---------|
| 81 | 5 | 4 | 5 | 3 | 3 | 20 |
| 82 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 24 |
| 83 | 4 | 5 | 3 | 3 | 5 | 20 |
| 84 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 23 |
| 85 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 24 |
| 86 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 24 |
| 87 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 22 |
| 88 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 24 |
| 89 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 24 |
| 90 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 |
| 91 | 5 | 5 | 3 | 5 | 4 | 22 |
| 92 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 24 |
| 93 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 23 |
| 94 | 5 | 5 | 5 | 3 | 4 | 22 |
| 95 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 23 |
| 96 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 21 |
| Total | | | | | | 2147 |
| Mean | | | | | | 22,3646 |

Sumber Data : Jawaban Kuesioner Responden

Dari Tabel 4.7 maka dapat dilihat bahwa seluruh responden untuk variabel X_2 mengenai Biaya Administrasi terhadap Loyalitas nasabah hasil perhitungannya dari 96 responden berdasarkan kuesioner atau angket yang diberikan yaitu sejumlah 2147 untuk variabel X_2 dan rata-ratanya sebesar 22,36.

c. Jawaban Responden Terhadap Pernyataan Loyalitas Nasabah (Y)

Tabel 4.8

Jawaban Responden Terhadap Pernyataan Loyalitas Nasabah (Y)

| No. Responden | Loyalitas Nasabah (Y) | | | | | Total Y |
|------------------|-----------------------|-----|-----|-----|-----|---------|
| | Y.1 | Y.2 | Y.3 | Y.4 | Y.5 | |
| 1 | 2 | 3 | 5 | 5 | 3 | 18 |
| 2 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 23 |
| 3 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 23 |
| 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 22 |
| 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 |
| 6 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 25 |

| | | | | | | |
|----|---|---|---|---|---|----|
| 7 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 |
| 8 | 3 | 5 | 5 | 3 | 3 | 19 |
| 9 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 22 |
| 10 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 22 |
| 11 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 23 |
| 12 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 21 |
| 13 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 | 20 |
| 14 | 4 | 5 | 5 | 3 | 3 | 20 |
| 15 | 3 | 3 | 5 | 5 | 4 | 20 |
| 16 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 22 |
| 17 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 22 |
| 18 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 24 |
| 19 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 22 |
| 20 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 19 |
| 21 | 5 | 4 | 5 | 5 | 3 | 22 |
| 22 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 22 |
| 23 | 3 | 5 | 5 | 4 | 3 | 20 |
| 24 | 4 | 5 | 5 | 3 | 4 | 21 |
| 25 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 22 |
| 26 | 3 | 5 | 5 | 5 | 3 | 21 |
| 27 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 21 |
| 28 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 22 |
| 29 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 24 |
| 30 | 4 | 5 | 4 | 3 | 5 | 21 |
| 31 | 3 | 5 | 5 | 4 | 4 | 21 |
| 32 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 23 |
| 33 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 22 |
| 34 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 22 |
| 35 | 3 | 4 | 5 | 5 | 3 | 20 |
| 36 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 23 |
| 37 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 23 |
| 38 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 22 |
| 39 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 22 |
| 40 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 24 |
| 41 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 22 |
| 42 | 3 | 4 | 5 | 3 | 3 | 18 |

| | | | | | | |
|----|---|---|---|---|---|----|
| 43 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 22 |
| 44 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 22 |
| 45 | 3 | 4 | 5 | 3 | 5 | 20 |
| 46 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 21 |
| 47 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 24 |
| 48 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 24 |
| 49 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 23 |
| 50 | 3 | 4 | 5 | 5 | 4 | 21 |
| 51 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 22 |
| 52 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 20 |
| 53 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 23 |
| 54 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 22 |
| 55 | 4 | 3 | 5 | 5 | 4 | 21 |
| 56 | 3 | 3 | 4 | 5 | 4 | 19 |
| 57 | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | 20 |
| 58 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 23 |
| 59 | 4 | 4 | 5 | 5 | 3 | 21 |
| 60 | 3 | 5 | 4 | 5 | 4 | 21 |
| 61 | 4 | 4 | 5 | 3 | 3 | 19 |
| 62 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 21 |
| 63 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 24 |
| 64 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 23 |
| 65 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 20 |
| 66 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 23 |
| 67 | 3 | 4 | 5 | 4 | 5 | 21 |
| 68 | 3 | 3 | 5 | 5 | 4 | 20 |
| 69 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 22 |
| 70 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 23 |
| 71 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 22 |
| 72 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 21 |
| 73 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 24 |
| 74 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 22 |
| 75 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 22 |
| 76 | 3 | 4 | 5 | 4 | 5 | 21 |
| 77 | 4 | 4 | 5 | 5 | 3 | 21 |
| 78 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 22 |

| | | | | | | |
|-------|---|---|---|---|---|---------|
| 79 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 22 |
| 80 | 3 | 5 | 5 | 4 | 5 | 22 |
| 81 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 23 |
| 82 | 4 | 4 | 5 | 3 | 5 | 21 |
| 83 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 20 |
| 84 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 22 |
| 85 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 21 |
| 86 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 24 |
| 87 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 22 |
| 88 | 3 | 5 | 5 | 4 | 3 | 20 |
| 89 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 23 |
| 90 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 |
| 91 | 4 | 3 | 5 | 5 | 5 | 22 |
| 92 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 22 |
| 93 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 24 |
| 94 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 20 |
| 95 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 22 |
| 96 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 23 |
| Total | | | | | | 2078 |
| Mean | | | | | | 21,6458 |

Sumber Data : Jawaban Kuesioner Responden

Dari Tabel 4.8 maka dapat dilihat bahwa seluruh responden untuk variabel Y mengenai Loyalitas Nasabah hasil perhitungannya dari 96 responden berdasarkan kuesioner atau angket yang diberikan yaitu sejumlah 2078 untuk variabel Y dan rata-ratanya sebesar 21,64.

B. Pengujian Persyaratan Analisis Data

1. Uji Validitas

Uji validitas dilakukan untuk mengetahui apakah setiap butir item dalam instrumen itu valid atau tidak, dengan cara mengkorelasikan antara skor butir dengan skor total menggunakan program computer yaitu SPSS. Apabila korelasi tiap item pernyataan positif dan besarnya 0,30 keatas ($r_{hitung} \leq r_{tabel}$) maka butir item tersebut

valid, dan jika korelasi dibawah 0,30 keatas ($r_{hitung} < r_{tabel}$), maka butir item tersebut tidak valid, sehingga harus diperbaiki.

Adapun hasil uji validitas dari setiap item pernyataan variabel dalam penelitian ini, dapat dilihat pada Tabel 4.9.

Tabel 4.9

Descriptive Statistics

| | Mean | Std. Deviation | N |
|-------------------------|-------|----------------|----|
| Loyalitas nasabah (Y) | 21,65 | 1,444 | 96 |
| Pembiayaan KPR (X1) | 22,40 | 1,326 | 96 |
| Biaya Administrasi (X2) | 22,36 | 1,502 | 96 |

Sumber Data : Diolah menggunakan SPSS

Tabel 4.10

Hasil Uji Validitas

Correlations

| | | Loyalitas nasabah (Y) | Pembiayaan KPR (X1) | Biaya Administrasi (X2) |
|---------------------|-------------------------|-----------------------|---------------------|-------------------------|
| Pearson Correlation | Loyalitas nasabah (Y) | 1,000 | ,272 | ,021 |
| | Pembiayaan KPR (X1) | ,272 | 1,000 | ,017 |
| | Biaya Administrasi (X2) | ,021 | ,017 | 1,000 |
| Sig. (1-tailed) | Loyalitas nasabah (Y) | . | ,004 | ,418 |
| | Pembiayaan KPR (X1) | ,004 | . | ,436 |
| | Biaya Administrasi (X2) | ,418 | ,436 | . |
| N | Loyalitas nasabah (Y) | 96 | 96 | 96 |
| | Pembiayaan KPR (X1) | 96 | 96 | 96 |
| | Biaya Administrasi (X2) | 96 | 96 | 96 |

Sumber Data : Diolah Menggunakan SPSS

Dasar pengambilan keputusan dalam uji validitas adalah:

Jika $r_{hitung} > r_{tabel} = \text{Valid}$

Jika $r_{hitung} < r_{tabel} = \text{Tidak Valid}$

Tabel *descriptive statistic* diatas dapat dianalisis bahwa yang menjadi sampel ada 96 orang. Rata-rata jawaban skor pernyataan Pembiayaan KPR (Kredit Kepemilikan Rumah) (X1) sebesar 22,40, pernyataan Biaya Administrasi (X2) sebesar 22,36, pernyataan Loyalitas Nasabah (Y) sebesar 21,65.

Hasil uji validitas dari ke lima pernyataan variabel Pembiayaan KPR (X1) diperoleh *Corrolations significant* $r_{hitung} (0,839) > r_{tabel} (0,1986)$, hal ini berarti setiap butir pernyataan dari variabel Pembiayaan KPR(X1) yang digunakan dalam penelitian ini adalah valid (sah).¹

Hasil uji validitas dari ke lima pernyataan variabel Biaya Administrasi (X2) diperoleh *Corrolations significant* $r_{hitung} (0,845) > r_{tabel} (0,1986)$, hal ini berarti setiap butir pernyataan dari variabel Biaya Administrasi(X2) yang digunakan dalam penelitian ini adalah valid (sah).

Hasil penelitian ini dari ke lima butir pernyataan variabel Loyalitas Nasabah (Y) diperoleh *Corrolations significant* $r_{hitung} (0,816) > r_{tabel} (0,1986)$, hal ini berarti setiap butir pernyataan dari variabel Loyalitas Nasabah (Y) yang digunakan dalam penelitian ini adalah valid (sah).

2. Uji Reliabilitas

Reliabilitas merupakan ukuran suatu kestabilan dan konsisten responden dalam menjawab hal yang berkaitan dengan konstruk-konstruk pernyataan yang

¹Sofian Siregar, *Statistik Parametrik untuk Penelitian Kuantitatif dilengkapi dengan Perhitungan Manual dan Aplikasi SPSS Versi 17*(Jakarta: Bumi Aksara,2012), h. 87.

merupakan dimensi suatu variabel dan disusun dalam suatu bentuk kuesioner.

Adapun dasar pengambilan keputusan pada uji reliabilitas adalah:

Jika $\alpha > r_{tabel}$ maka dikatakan konsisten (reliabel).

Jika $\alpha < r_{tabel}$ maka dikatakan tidak konsisten (tidak reliabel).

Tabel 4.11

**Hasil Uji Reliabilitas
Reliability Statistics**

| Cronbach's Alpha | N of Items |
|------------------|------------|
| ,247 | 3 |

Sumber Data : Diolah Menggunakan SPSS

Berdasarkan tabel diatas, uji reliabilitas dari setiap item instrument terhadap semua variabel diperoleh nilai *Cronbach's Alphas_{hitung}* $0,247 > r_{tabel}$ $0,1986$ pada tingkat signifikan $\alpha = 5\%$, maka instrument pernyataan memiliki reliabel yang tinggi. Jadi, uji instrument data pada semua variabel sudah valid dan reliable untuk seluruh butir instrumennya, maka dapat digunakan untuk pengukuran data.

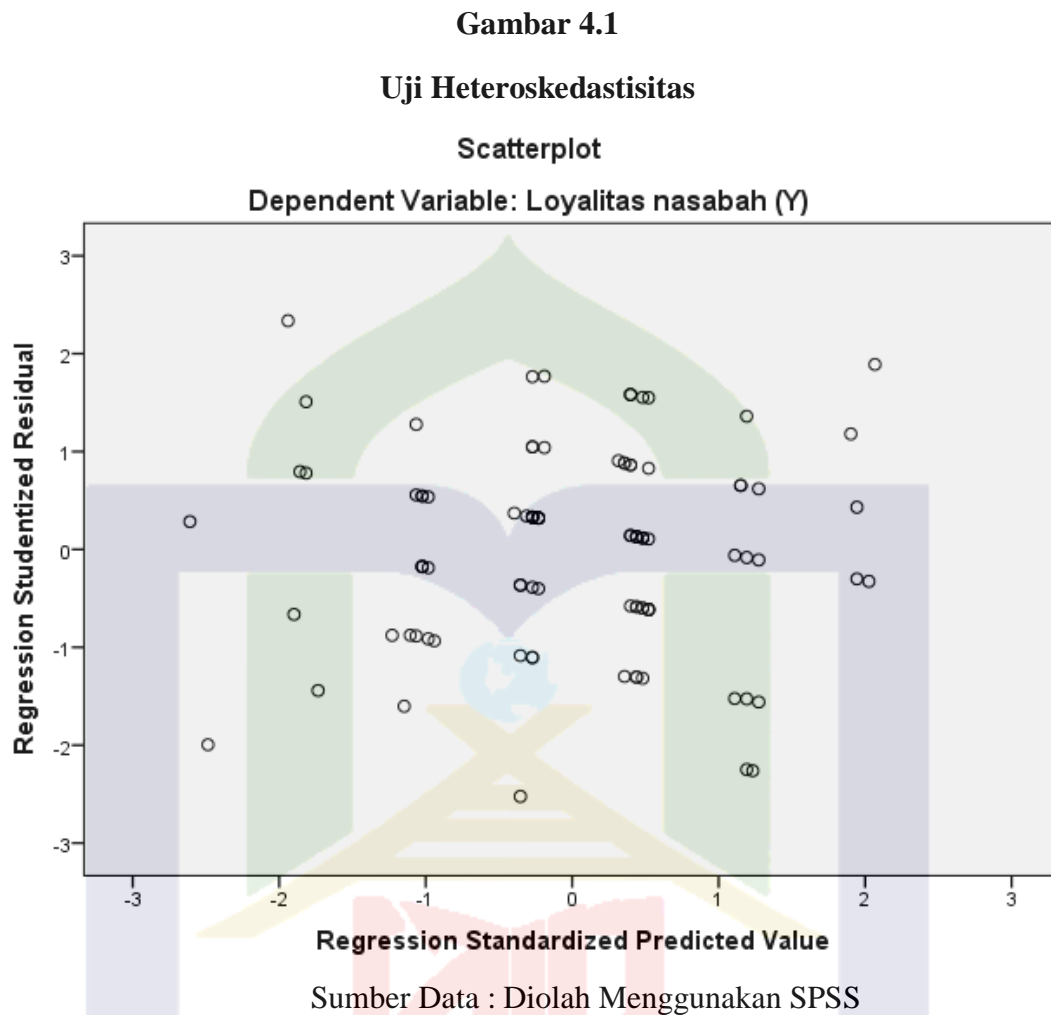
3. Uji Heteroskedastisitas

Uji Heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variasi dari nilai residual satu pengamatan ke pengamatan lain. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi gejala heteroskedastisitas.

Dasar pengambilan keputusan:

Jika nilai sig $> 0,05$, maka kesimpulannya adalah tidak terjadi gejala Heteroskedastisitas dalam model regresi.

Jika nilai sig $> 0,05$, maka kesimpulannya adalah terjadi gejala Heteroskedastisitas dalam model regresi.



Berdasarkan output Uji Heteroskedastisitas dengan Scatterplots, dapat diketahui bahwa:

- a. Titik-titik data penyebaran di atas dan di bawah atau di sekitar angka 0.
- b. Titik-titik dapat mengumpul hanya di atas atau di bawah saja.
- c. Penyebaran titik-titik data tidak membentuk pola bergelombang, melebar kemudian menyempit dan melebar kembali.
- d. Penyebaran titik-titik data tidak berpola.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi masalah Heteroskedastisitas, hingga model regresi yang baik dan ideal dapat terpenuhi.

4. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas dilakukan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (independen). Dengan demikian uji ini dilakukan agar data yang ada harus terbebas dari gangguan multikolinearitas.

Dasar pengambilan keputusan:

Jika nilai *Tolerance* > 0,10 maka artinya tidak terjadi multikolinearitas dalam model regresi.

Jika nilai *Tolerance* < 0,10 maka artinya terjadi multikolinearitas dalam model regresi.

Tabel 4.12
Hasil Uji Multikolinearitas

| Model | | Coefficients ^a | | | | | | |
|-------|-------------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|-------------------------|-------|
| | | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | T | Sig. | Collinearity Statistics | |
| | | B | Std. Error | Beta | | | Tolerance | VIF |
| 1 | (Constant) | 14,657 | 3,220 | | 4,551 | ,000 | | |
| | Pembiayaan KPR (X1) | ,296 | ,109 | ,272 | 2,724 | ,008 | 1,000 | 1,000 |
| | Biaya Administrasi (X2) | ,016 | ,096 | ,017 | ,169 | ,866 | 1,000 | 1,000 |

a. Dependent Variable: Loyalitas nasabah (Y)

Sumber Data : Diolah Menggunakan SPSS

Dari hasil SPSS di atas maka, diketahui bahwa nilai 1,000 > 0,10 maka artinya tidak terjadi multikolinearitas dalam model regresi. Sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat korelasi (hubungan) antara variabel bebasnya.

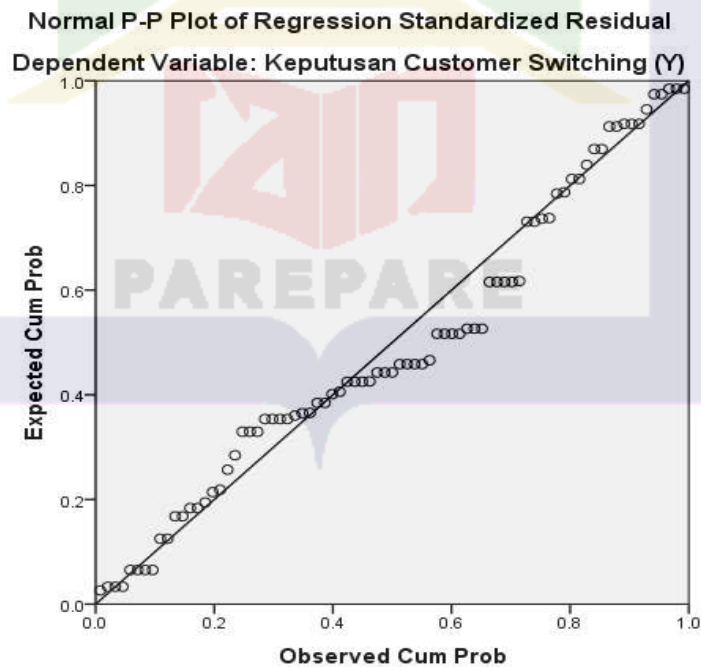
5. Uji Normalitas

Uji normalitas dilaksanakan untuk mengetahui apakah sebuah data berdistribusi normal atau tidak. Kenormalan distribusi sebuah data merupakan suatu keharusan yang mesti terpenuhi ketika kita hendak melakukan analisis statistik parametrik (dalam hal ini adalah analisis regresi linear sederhana maupun berganda). Uji normalitas merupakan bagian dari uji asumsi klasik (uji prasyarat) dalam analisis regresi. Teknik dalam uji normalitas pada penelitian ini menggunakan uji P-Plot.

Dasar pengambilan keputusan:

Data dikatakan terdistribusi normal, jika data atau titik menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal. Sebaliknya data dikatakan tidak terdistribusi normal, jika data atau titik menyebar jauh dari garis atau tidak mengikuti diagonal.

Gambar 4.2
Uji Normalitas



Sumber Data : Diolah Menggunakan SPSS

Hasil di atas menunjukkan bahwa sebaran titik berada sepanjang garis diagonal dan mengikuti arus garis diagonal. Pengujian distribusi data yang dilakukan dengan metode grafis ini menunjukkan hasil yang dapat disimpulkan bahwa model regresi layak digunakan untuk mengukur Pengaruh Pembiayaan KPR (Kredit Kepemilikan Rumah) dan Biaya Administrasi Terhadap Loyalitas Nasabah karena telah memenuhi asumsi normalitas.

C. Pengujian Hipotesis

1. Uji *One Sample T Test*

Untuk mengetahui seberapa baik Pembiayaan KPR (Kredit Kepemilikan Rumah), Biaya Administrasi dan seberapa besar Loyalitas Nasabah di Bank BTN KCPS Parepare.

a. Pembiayaan KPR (Kredit Kepemilikan Rumah) (X_1)

Pengambilan keputusan sebagai berikut:

Jika H_0 lebih kecil atau sama dengan 70% dari skor ideal, dan H_a lebih besar dari 70% dari skor ideal.

$$H_0 = \mu < 70\%$$

$$H_a = \mu > 70\%$$

Tabel 4.13

Hasil Uji *One Sample T Test* Variabel Pembiayaan KPR (Kredit Kepemilikan Rumah)

One-Sample Test

| Test Value = 96 | | | | | |
|-----------------|----|-----------------|-----------------|---|-------|
| T | Df | Sig. (2-tailed) | Mean Difference | 95% Confidence Interval of the Difference | |
| | | | | Lower | Upper |
| | | | | | |

| | | | | | | |
|---------------------|----------|----|------|---------|--------|--------|
| Pembiayaan KPR (X1) | -543,996 | 95 | ,000 | -73,604 | -73,87 | -73,34 |
|---------------------|----------|----|------|---------|--------|--------|

Sumber Data : Diolah Menggunakan SPSS

Dari hasil t test diatas diperoleh nilai t_{hitung} sebesar -543,996 jika dibandingkan dengan nilai t_{tabel} dengan $dk = n - 1$ ($96 - 1 = 95$) dengan taraf signifikan $\alpha = 5\%$ (0,05) diperoleh nilai t_{tabel} sebesar 1,664. Nilai t_{hitung} ($-543,996$) $<$ t_{tabel} (1,661), maka H_0 diterima dan H_a ditolak, dengan demikian bahwa Pembiayaan KPR (Kredit Kepemilikan Rumah) “paling tinggi 70% dari nilai ideal” tidak dapat diterima atau terdapat perbedaan antara yang diduga di dalam populasi dengan data yang terkumpul dari sampel.

b. Biaya Administrasi (X_2)

Pengambilan keputusan sebagai berikut:

Jika H_0 lebih kecil atau sama dengan 70% dari skor ideal, dan H_a lebih besar dari 70% dari skor ideal.

$$H_0 = \mu < 70\%$$

$$H_a = \mu > 70\%$$

Tabel 4.14
Hasil Uji One Sample T Test Variabel Biaya Administrasi

| | Test Value = 96 | | | | | |
|------------------------|-----------------|----|-----------------|-----------------|---|--------|
| | T | Df | Sig. (2-tailed) | Mean Difference | 95% Confidence Interval of the Difference | |
| | | | | | Lower | Upper |
| Biaya Adminstrasi (X2) | -480,435 | 95 | ,000 | -73,635 | -73,94 | -73,33 |

Sumber Data : Diolah Menggunakan SPSS

Dari hasil t test di atas diperoleh nilai t_{hitung} sebesar -480,435 jika dibandingkan dengan nilai t_{tabel} dengan $dk = n - 1 = (96 - 1 = 95)$ dengan taraf signifikansi $\alpha = 5\%$ (0,05) diperoleh nilai t_{tabel} sebesar 1,661. Nilai $t_{hitung} (-480,435) < t_{tabel} (1,661)$, maka H_0 diterima dan H_a ditolak. Dengan demikian bahwa Biaya Administrasi “paling tinggi 70% dari nilai ideal” tidak dapat diterima atau terdapat perbedaan antara yang diduga di dalam populasi dengan data yang terkumpul dari sampel.

c. Loyalitas Nasabah (Y)

Pengambilan keputusan sebagai berikut:

Jika H_0 lebih kecil atau sama dengan 70% dari skor ideal, dan H_a lebih besar dari 70% dari skor ideal.

$$H_0 = \mu < 70\%$$

$$H_a = \mu > 70\%$$

Tabel 4.15
Hasil Uji One Sample T Test Variabel Loyalitas Nasabah
One-Sample Test

| | Test Value = 96 | | | | | |
|-----------------------|-----------------|----|-----------------|-----------------|---|--------|
| | T | Df | Sig. (2-tailed) | Mean Difference | 95% Confidence Interval of the Difference | |
| | | | | | Lower | Upper |
| Loyalitas Nasabah (Y) | -504,680 | 95 | ,000 | -74,354 | -74,65 | -74,06 |

Sumber Data : Diolah Menggunakan SPSS

Dari hasil t test di atas diperoleh nilai t_{hitung} sebesar -504,680 jika dibandingkan dengan nilai t_{tabel} dengan $dk = n - 1 = (96 - 1 = 95)$ dengan taraf signifikansi $\alpha = 5\%$ (0,05) diperoleh nilai t_{tabel} sebesar 1,661. Nilai $t_{hitung} (-504,680) < t_{tabel} (1,661)$, maka H_0 diterima dan H_a ditolak. Dengan demikian bahwa Loyalitas Nasabah “paling

tinggi 70% dari nilai ideal” tidak dapat diterima atau terdapat perbedaan antara yang diduga di dalam populasi dengan data yang terkumpul dari sampel.

2. Korelasi *Pearson Product Moment*

Dasar pengambilan keputusan, pengambilan keputusan dalam analisis korelasi yakni dengan melihat nilai signifikansi. Berdasarkan nilai signifikansi jika nilai signifikansi $< 0,05$ maka terdapat korelasi, sebaliknya jika nilai signifikansi $> 0,05$ maka tidak terdapat korelasi.

Tabel 4.16
Hasil Korelasi Secara Parsial

| | | Pembiayaan KPR (X1) | Biaya Administrasi (X2) | Loyalitas nasabah (Y) |
|-------------------------|---------------------|---------------------|-------------------------|-----------------------|
| Pembiayaan KPR (X1) | Pearson Correlation | 1 | ,017 | ,272** |
| | Sig. (2-tailed) | | ,872 | ,007 |
| | N | 96 | 96 | 96 |
| Biaya Administrasi (X2) | Pearson Correlation | ,017 | 1 | ,021 |
| | Sig. (2-tailed) | ,872 | | ,836 |
| | N | 96 | 96 | 96 |
| Loyalitas nasabah (Y) | Pearson Correlation | ,272** | ,021 | 1 |
| | Sig. (2-tailed) | ,007 | ,836 | |
| | N | 96 | 96 | 96 |

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

Sumber Data : Diolah Menggunakan SPSS

Tabel untuk memberikan interpretasi korelasi nilai r adalah sebagai berikut:²

Tabel 4.17
Interpretasi Koefisien Nilai r

| Interval Koefisien | Tingkat Hubungan |
|--------------------|------------------|
| 0,80 - 1,00 | Sangat Kuat |
| 0,60 - 0,799 | Kuat |
| 0,40 - 0,599 | Sedang |
| 0,20 - 0,399 | Lemah |
| 0,00 - 0,199 | Sangat Rendah |

Berdasarkan nilai signifikan (sig) dari tabel korelasi dapat diketahui antara Pembiayaan KPR (Kredit Kepemilikan Rumah) (X_1) dengan Loyalitas Nasabah (Y) nilai signifikansi $0,007 < 0,05$ yang berarti terdapat korelasi yang positif dan signifikan antara X_1 dan Y . Kemudian jika melihat tabel tingkat korelasi atau kekuatan hubungan, disimpulkan bahwa nilai korelasi X_1 terhadap Y yaitu 0,272 yang artinya tingkat korelasinya lemah.

Selanjutnya antara Biaya Administrasi (X_2) dengan Loyalitas Nasabah (Y) nilai signifikan $0,836 > 0,05$ yang berarti tidak terdapat korelasi dan signifikan antara variabel Biaya Administrasi (X_2) dengan variabel Loyalitas Nasabah (Y). Kemudian jika melihat tabel tingkat korelasi atau kekuatan hubungan, disimpulkan bahwa nilai korelasi X_2 terhadap Y yaitu 0,021 yang artinya tingkat korelasinya sangat rendah.

Terakhir antara variabel X_1 dengan variabel X_2 nilai signifikansi adalah $0,872 > 0,05$ yang berarti bahwa tidak terdapat korelasi antara X_1 dengan X_2 . Kemudian jika melihat tabel tingkat korelasi atau kekuatan hubungan, disimpulkan bahwa nilai korelasi X_1 terhadap X_2 yaitu 0,017 yang artinya tingkat korelasinya sangat rendah.

²Ridwan dan Akdon, *Rumus dan Data dalam Analisis Statistika* (Bandung: Alfabeta, 2015), h. 124.

Tabel 4.18
Hasil Korelasi Secara Simultan

Model Summary

| Model | R | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate | Change Statistics | | | | |
|-------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|-------------------|----------|-----|-----|---------------|
| | | | | | R Square Change | F Change | df1 | df2 | Sig. F Change |
| 1 | ,273 ^a | ,074 | ,054 | 1,404 | ,074 | 3,732 | 2 | 93 | ,028 |

a. Predictors: (Constant), Biaya Administrasi (X₂), Pembiayaan KPR (X₁)

Sumber Data : Diolah Menggunakan SPSS

Setelah sebelumnya telah dijelaskan hubungan antara masing-masing variabel secara parsial terhadap Loyalitas Nasabah. Maka tabel 4.18 diatas menggambarkan hubungan variabel X secara bersama-sama (simultan) terhadap variabel Y.

Dasar pengambilan keputusan yaitu:

Jika *Sig f change* < 0,05, maka berkorelasi

Jika *Sig f change* > 0,05, maka tidak berkorelasi

Melihat tabel diatas, maka dapat disimpulkan bahwa nilai *Sig f change* adalah 0,028 < 0,05 artinya ada hubungan yang positif dan signifikan antara Pembiayaan KPR (Kredit Kepemilikan Rumah) (X₁) dan Biaya Administrasi (X₂) secara bersama-sama (simultan) terhadap Loyalitas Nasabah (Y). Kemudian jika melihat tabel tingkat korelasi atau kekuatan hubungan, disimpulkan bahwa nilai korelasi X₁ dan X₂ secara bersama-sama terhadap Y yaitu 0,273 yang artinya korelasinya lemah.

3. Uji t (Parsial)

Uji t digunakan untuk mengetahui bagaimana hubungan variabel independen secara individu (parsial) mempengaruhi variabel independen ini berarti menjelaskan Pembiayaan KPR (Kredit kepemilikan Rumah) dan Biaya Administrasi secara terpisah dapat mempengaruhi Loyalitas Nasabah di Bank BTN KCPS Parepare.

Uji t yang dilakukan dengan menggunakan IBM SPSS *Statistic* versi 20 dapat dilihat pada tabel *Coefficients* hubungan dari masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen dapat dilihat nilai *p-value*. Nilai *p-value* yang memenuhi standar jika lebih kecil dari nilai *level of significant* yaitu 0,05.

Dasar pengambilan keputusan:

$P\text{-value} < \text{level of significant}$, maka H_a diterima.

$P\text{-value} > \text{level of significant}$, maka H_o ditolak.

Tabel 4.19

**Tabel Hasil Uji t
Coefficients^a**

| Model | | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | T | Sig. |
|-------|-------------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|
| | | B | Std. Error | Beta | | |
| 1 | (Constant) | 14,657 | 3,220 | | 4,551 | ,000 |
| | Pembiayaan KPR (X1) | ,296 | ,109 | ,272 | 2,724 | ,008 |
| | Biaya Administrasi (X2) | ,016 | ,096 | ,017 | ,169 | ,866 |

a. Dependent Variable: Loyalitas nasabah (Y)

Sumber Data : Diolah Menggunakan SPSS

Hasil Uji t telah dilakukan pada variabel Pembiayaan KPR (Kredit Kepemilikan Rumah) diketahui bahwa $p\text{-value} < \text{level of significant}$ dimana $0,008 < 0,05$ ini berarti Pembiayaan KPR (Kredit Kepemilikan Rumah) berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Nasabah secara parsial.

Sedangkan pada variabel Biaya Administrasi diketahui $p\text{-value} > \text{level of significant}$ dimana $0,866 > 0,05$. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa Biaya Administrasitidak berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Nasabah secara parsial.

4. Uji F (Simultan)

Uji F digunakan untuk menunjukkan apakah semua variabel bebas (independen) yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel terikat (dependen).

Hasil yang diperoleh dari Uji f yang dilakukan dengan menggunakan IBM SPSS *Statistic* versi 20 dapat dilihat pada tabel ANOVA.

Tabel 4.20
Tabel Hasil Uji F
ANOVA^a

| Model | | Sum of Squares | Df | Mean Square | F | Sig. |
|-------|------------|----------------|----|-------------|-------|-------------------|
| 1 | Regression | 14,707 | 2 | 7,354 | 3,732 | ,028 ^b |
| | Residual | 183,251 | 93 | 1,970 | | |
| | Total | 197,958 | 95 | | | |

a. Dependent Variable: Loyalitas nasabah (Y)

b. Predictors: (Constant), Biaya Administrasi (X2), Pembiayaan KPR (X1)

Sumber Data : Diolah Menggunakan SPSS

Hasil Uji diatas, menunjukkan bahwa *p-value* tersebut lebih besar dari *level of significant* yang telah ditentukan sebesar 0,05. Berarti Pembiayaan KPR (Kredit Kepemilikan Rumah) dan Biaya Administrasi berpengaruh signifikan terhadap Keputusan Loyalitas Nasabah di Bank BTN KCPS Parepare secara simultan, karena $0,028 < 0,05$.

5. Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Uji koefisien determinasi bertujuan untuk mengetahui seberapa besar variabel independen dapat menjelaskan variabel dependen. Uji determinasi dapat dilihat melalui R square, nilai R square dikatakan baik jika diatas 0,05.³

Tabel 4.21
Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)

| Model Summary | | | | |
|---------------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|
| Model | R | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
| 1 | ,273 ^a | ,074 | ,054 | 1,404 |

a. Predictors: (Constant), Biaya Administrasi (X2), Pembiayaan KPR (X1)

Sumber Data : Diolah Menggunakan SPSS

Berdasarkan hasil uji diatas diketahui bahwa nilai koefisien determinasi sebesar 0,074 artinya bahwa 7.4% Loyalitas Nasabah di Bank BTN KCPS Parepare dipengaruhi oleh faktor Pembiayaan KPR (Kredit Kepemilikan Rumah) dan Biaya Administrasi. Sedangkan sisanya 92.6% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini.

6. Analisis Regresi Linear Berganda

Untuk mengetahui ada atau tidaknya pengaruh variabel Pembiayaan KPR (Kredit Kepemilikan Rumah) dan Biaya Administrasiterhadap Loyalitas Nasabah di Bank BTN KCPS Parepare, digunakan regresi linear berganda. Berdasarkan hasil olahan data yang telah diuji menggunakan program komputer aplikasi SPSS versi 20 maka diperoleh hasil regresi berganda yaitu sebagai berikut:

³Nurmilasari, "Pengaruh Pelatihan dan Kompendansi Terhadap Kinerja Karyawan di Bank Mandiri Parepare (Analisis Manajemen Syariah)" Skripsi Sarjana; Jurusan Perbankan Syariah: Parepare 2019), h. 37.

Tabel 4.22
Hasil Analisis Regresi Linear Berganda

Coefficients^a

| Model | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | T | Sig. |
|-------------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|
| | B | Std. Error | Beta | | |
| 1 (Constant) | 14,657 | 3,220 | | 4,551 | ,000 |
| Pembiayaan KPR (X1) | ,296 | ,109 | ,272 | 2,724 | ,008 |
| Biaya Administrasi (X2) | ,016 | ,096 | ,017 | ,169 | ,866 |

a. Dependent Variable: Loyalitas nasabah (Y)

Sumber Data : Diolah Menggunakan SPSS

Berdasarkan hasil tersebut, diperoleh regresi linear berganda sebagai berikut:

$$Y = a + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + e$$

$$Y = 14,657 + 0,296X_1 + 0,016X_2$$

Keterangan:

Y = Loyalitas Nasabah

a = Konstanta

$\beta_1 \beta_2$ = Koefisien Regresi

X_1 = Variabel Pembiayaan KPR (Kredit Kepemilikan Rumah)

X_2 = Variabel Biaya Administrasi

e = Standar Error

Berdasarkan persamaan regresi di atas, maka interpretasi dari koefisien masing-masing variabel sebagai berikut:

a. Nilai Konstanta (a)

Nilai konstanta sebesar 14,657 berarti Loyalitas Nasabah di Bank BTN KCPS Parepare sebesar 14,657 poin apabila variabel Pembiayaan KPR (Kredit Kepemilikan Rumah) dan Biaya Administrasi dengan nol atau tidak ada.

b. $\beta_1 X_1$ (Pembiayaan KPR (Kredit Kepemilikan Rumah))

Koefisien regresi $X_1 \beta_1$ sebesar 0,296 merupakan penaksiran parameter variabel Pembiayaan KPR (Kredit Kepemilikan Rumah) dari pihak Bank BTN KCPS Parepare terhadap Loyalitas Nasabah meningkat 1 poin, maka Loyalitas Nasabah di Bank BTN KCPS Parepare akan meningkat sebesar 0,296 dengan catatan tidak ada faktor lain yang mempengaruhi atau variabel lain konstan.

c. $\beta_2 X_2$ (Biaya Administrasi)

Koefisien regresi $\beta_2 X_2$ sebesar 0,016 merupakan penaksiran parameter variabel Biaya Administrasidari nasabah terhadap Loyalitas Nasabah di Bank BTN KCPS Parepare. Nilai ini menunjukkan apabila Biaya Administrasi terhadap Loyalitas Nasabah di Bank BTN KCPS Parepare meningkat 1 poin, maka Loyalitas Nasabah di Bank Muamlat KCPS Parepare akan meningkat sebesar 0,016 dengan catatan tidak ada faktor lain yang mempengaruhi atau variabel lain konstan.

Berdasarkan dasar pengambilan keputusan yang membuktikan bahwa variabel variabel yang memiliki nilai Koefisien Regresi (X_n, β_n) tertinggi dengan nilai yang menjauhi angka nol makanya variabel tersebut merupakan variabel yang paling dominan berpengaruh dibandingkan variabel yang lainnya.

Jadi variabel Pembiayaan KPR (Kredit Kepemilikan Rumah) merupakan yang paling dominan berpengaruh terhadap Loyalitas nasabah, dimana nilai koefisiennya sebesar 0,296 dibandingkan dengan variabel Biaya Administrasi yang nilai

koefisiennya hanya sebesar 0,016. Karena X_1 (β_1 = Pembiayaan KPR (Kredit Kepemilikan Rumah)) $> X_2$ (β_2 = Biaya Administrasi) dimana $0,296 > 0,016$, sehingga dapat disimpulkan bahwa yang paling dominan berpengaruh adalah variabel Pembiayaan KPR (Kredit Kepemilikan Rumah).

Keterangan diatas bahwa variabel Pembiayaan KPR (Kredit Kepemilikan Rumah) berpengaruh positif terhadap Loyalitas Nasabah, dan variabel Biaya Administrasi berpengaruh positif terhadap Loyalitas Nasabah dan variabel Pembiayaan KPR (Kredit Kepemilikan Rumah) yang paling dominan berpengaruh secara simultan terhadap Loyalitas Nasabah.

D. Pembahasan Hasil Penelitian

1. Pengaruh Pembiayaan KPR (Kredit Kepemilikan Rumah) Terhadap Loyalitas Nasabah di Bank BTN KCPS Parepare

Berdasarkan hasil penelitian yang diambil sesuai dengan dasar pengambilan keputusan, jika nilai signifikansi (Sig.) $<$ probabilitas 0,05 maka ada pengaruh variabel X_1 terhadap Y atau hipotesis diterima. Dengan melakukan pengujian secara parsial atau uji t menunjukkan bahwa variabel pembiayaan KPR (Kredit Kepemilikan Rumah) memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah dan juga didukung oleh pendapat nasabah yang menyatakan bahwa mereka puas dengan operasional dan pelayanan dari Bank BTN KCPS Parepare, diketahui bahwa P -value $<$ level of significant dimana $0,008 < 0,05$, hal ini dapat disimpulkan bahwa pembiayaan KPR (Kredit Kepemilikan Rumah) berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah secara parsial, maka dapat disimpulkan bahwa H_1 diterima. Dikarenakan hal ini ditemukan adanya hubungan yang searah antara pembiayaan KPR (Kredit Kepemilikan Rumah) dengan loyalitas nasabah.

Dari hasil penelitian maka dapat ditarik kesimpulan bahwa nasabah Bank BTN KCPS Parepare puas dengan adanya pembiayaan KPR (Kredit Kepemilikan Rumah) yang didukung oleh operasional dan proses transaksi yang mudah, selain itu nasabah juga dapat memilih jenis hunian yang sesuai dengan kriteria yang mereka inginkan dan sesuai prinsip syariah, nasabah juga mengambil produk tabungan, dan dilaksanakan oleh karyawan yang ramah dan maksimal dalam melayani. Sehingga berbagai hal dalam proses transaksi yang meningkatkan kepuasan nasabah, juga dapat mengakibatkan loyalitas nasabah meningkat.

2. Pengaruh Biaya Administrasi Terhadap Loyalitas Nasabah di Bank BTN KCPS Parepare

Berdasarkan hasil penelitian yang diambil sesuai dengan dasar pengambilan keputusan dimana Jika nilai signifikansi (Sig) < probabilitas 0,05 maka ada pengaruh variabel X2 terhadap variabel Y atau hipotesis diterima, sedangkan jika nilai signifikansi (Sig) > probabilitas 0,05 maka tidak ada pengaruh variabel X2 terhadap variabel Y atau hipotesis ditolak. Dari 96 responden yang merupakan nasabah Bank BTN KCPS Parepare mendapatkan hasil pengujian secara parsial atau uji t menunjukkan bahwa biaya administrasi tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah karena diketahui *p-value* > *level of significant* yang dimana hasilnya adalah $0,866 > 0,05$ ini berarti bahwa biaya administrasi tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah secara parsial, maka H2 ditolak. Maka dapat ditarik kesimpulan bahwa tidak ada hubungan yang searah antara biaya administrasi dengan loyalitas nasabah.

Dari hasil penelitian yang menunjukkan bahwa tidak ada pengaruh antara biaya administrasi terhadap loyalitas nasabah. Hal ini dilihat pada hasil penelitian

yang berupa angket yang dibagikan kepada 96 responden. Pada angket tersebut beberapa nasabah yang menjadi responden mengaku biasa-biasa saja mengenai biaya administrasi pada Bank BTN KCPS Parepare. Nasabah menganggap bahwa biaya administrasi yang ada pada Bank BTN KCPS Parepare sama saja atau tidak berbeda dengan biaya administrasi yang diberlakukan pada bank lain. Hal tersebut menjadikan biaya administrasi tidak berpengaruh dalam hal meningkat atau menurunnya loyalitas nasabah. Nasabah di Bank BTN KCPS Parepare tidak bisa menjadi loyal jika hanya mengandalkan biaya administrasi saja.

3. Variabel yang paling Berpengaruh Antara Pembiayaan KPR (Kredit Kepemilikan Rumah) dan Biaya Administrasi Terhadap Loyalitas Nasabah di Bank BTN KCPS Parepare.

Dari hasil penelitian yang menggunakan perhitungan regresi linier berganda, $Y = 14,657 + 0,296X_1 + 0,016X_2$, dimana nilai koefisien dari pembiayaan KPR (Kredit Kepemilikan Rumah) sebesar 0,296 lebih besar jika dibandingkan dengan variabel biaya administrasi yang nilai koefisiennya hanya sebesar 0,016. Karena X_1 ($\beta_1 = \text{Pembiayaan KPR (Kredit Kepemilikan Rumah)}$) $> X_2$ ($\beta_2 = \text{Biaya Administrasi}$) dimana $0,296 > 0,016$, sehingga dari hasil perhitungan regresi linier berganda di atas maka dapat disimpulkan bahwa yang paling dominan berpengaruh adalah variabel Pembiayaan KPR (Kredit Kepemilikan Rumah).

Pernyataan di atas menjelaskan bahwa variabel Pembiayaan KPR (Kredit Kepemilikan Rumah) berpengaruh positif terhadap Loyalitas Nasabah, dan variabel Biaya Administrasi berpengaruh positif terhadap Loyalitas Nasabah dan variabel Pembiayaan KPR (Kredit Kepemilikan Rumah) yang paling dominan berpengaruh secara simultan terhadap Loyalitas Nasabah, hal ini juga disebabkan oleh rasa

nyaman nasabah dalam mengambil produk pembiayaan KPR (Kredit Kepemilikan Rumah) di Bank BTN KCPS Parepare yang didukung dalam kemudahan bertransaksi, dan nasabah juga cenderung menyarankan pembiayaan KPR (Kredit Kepemilikan Rumah) ini kepada orang terdekatnya.

Dapat disimpulkan bahwa nasabah percaya Bank BTN KCPS Parepare dalam menerapkan produk pembiayaan KPR (Kredit Kepemilikan Rumah) sesuai dengan prinsip syariah karena juga didukung oleh karyawan yang bersikap ramah dalam melayani nasabah sehingga nasabah yang mengambil produk pembiayaan KPR (Kredit Kepemilikan Rumah) juga memanfaatkan produk yang lain pada Bank BTN KCPS Parepare. Maka dapat disimpulkan bahwa pembiayaan KPR (Kredit Kepemilikan Rumah) merupakan variabel yang paling dominan berpengaruh terhadap loyalitas nasabah dibandingkan variabel biaya administrasi. Pembiayaan KPR (Kredit Kepemilikan Rumah) juga lebih mempengaruhi loyalitas nasabah di Bank BTN KCPS Parepare dibuktikan dari mayoritas nasabah yang ada disana merupakan nasabah produk KPR (Kredit Kepemilikan Rumah).