







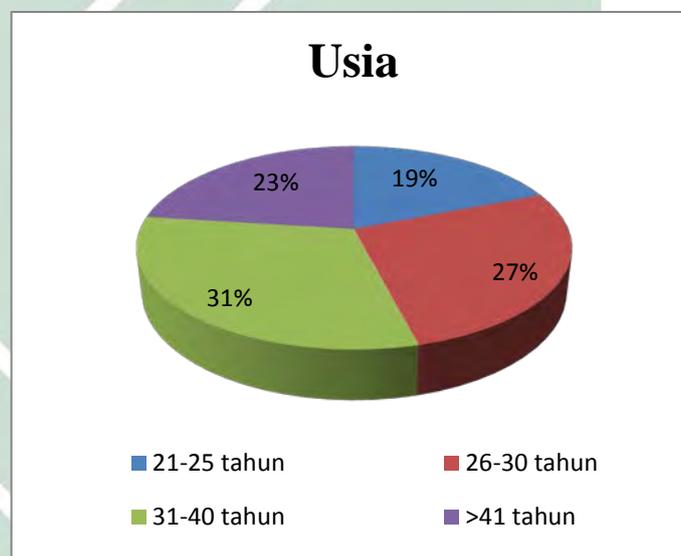
Tabel 4.2

## Klasifikasi Responden Berdasarkan Usia

No	Usia	Jumlah
1.	21-25 tahun	19
2.	26-30 tahun	27
3.	31-40 tahun	31
4.	>41 tahun	23
	Total	100

Gambar 4.2

## Klasifikasi responden berdasarkan usia



Berdasarkan tabel dan gambar di atas, dapat dilihat bahwa yang menjadi nasabah di Pegadaian Syariah Cabang Blauran Surabaya yang berusia 21-25 tahun berjumlah 19 orang dengan prosentase sebesar 19%, kemudian yang berusia 26-30 tahun berjumlah 27 orang dengan jumlah prosentase sebesar 27% sedangkan yang berusia 31-40 tahun berjumlah 31 orang dengan jumlah prosentase sebesar 31% yang berusia >41 tahun berjumlah 23 orang dengan prosentase sebesar 23%. Total dari keseluruhan responden adalah sebanyak 100 orang. Dari keterangan tersebut menunjukkan bahwa rata-rata nasabah di Pegadaian Syariah Cabang

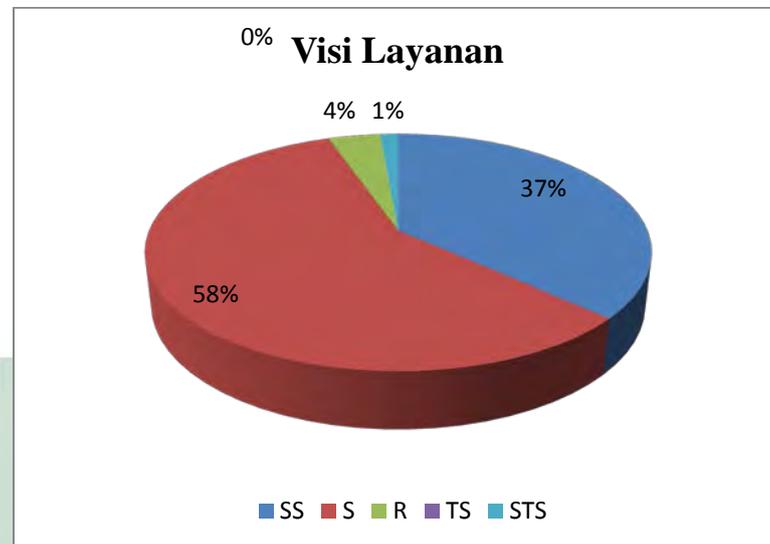






Gambar 4.5

## Tanggapan Responden Terhadap Variabel Visi Layanan



Berdasarkan tabel dan gambar di atas, masing-masing responden yang berjumlah 100 orang memberikan jawabannya pada tiga butir item yang disediakan. Dapat di jelaskanpula bahwa nasabah di PT. Pegadaian (persero) Cabang Syariah Blauran Surabaya yang memberikan jawabannya pada masing-masing butir item yang di sediakan untuk mengukur variable visi layanan, di antaranya: yang memberikan jawaban sangat setuju (SS) pada variabel visi layanan berjumlah 37 jawaban,dengan prosentase sebesar 37%, yang memberikan jawaban setuju (S) berjumlah58 jawaban dengan prosentase sebesar 58%, yang memberikan jawaban ragu-ragu (R) sebanyak 4 jawaban dengan prosentase sebesar 4%, yang memberikan jawaban tidak setuju (TS) berjumlah 0 jawaban dengan prosentase sebesar 0%. dan kemudian yang memberikan jawaban sangat tidak setuju (STS) sebanyak 1 jawaban dengan prosentase sebesar 1%. Total jawaban yang terkumpul berjumlah 300 jawaban, jumlah jawaban itu diperoleh dari penghitungan 3

item yang di gunakan untuk mengukur variablevisi layanan yang di berikan dan di jawab oleh 100 responden. Dari keterangan tersebut menunjukkan bahwa rata-rata nasabah di PT. Pegadaian (persero) Cabang Syariah Blauran Surabaya memberikan jawaban setuju (S) dengan prosentase sebesar 58%.

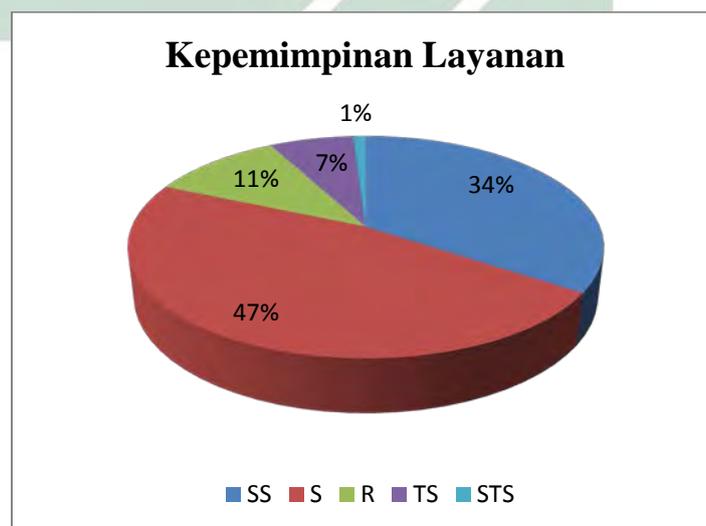
Tabel 4.6

## Tanggapan Responden Terhadap Variable Kepemimpinan Layanan

No	Alternatif Jawaban	Item 1	Item 2	Item 3	Item 4	Item 5	Item 6	Jumlah item
1	SS	21	41	33	45	37	29	206
2	S	60	45	45	34	48	51	283
3	R	16	7	14	7	8	12	64
4	TS	2	5	6	13	7	8	41
5	STS	1	2	2	1	0	0	6
	Total	100	100	100	100	100	100	600

Gambar 4.6

## Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kepemimpinan Layanan



Berdasarkan tabel dan gambar di atas, masing-masing responden yang berjumlah 100 orang memberikan jawabannya pada enam butir item yang disediakan. Dapat di jelaskanpula bahwa nasabah di PT. Pegadaian (persero) Cabang Syariah Blauran Surabaya yang memberikan jawabannya pada masing-masing butir item yang di sediakan untuk mengukur variable kepemimpinan layanan, di antaranya: yang memberikan jawaban sangat setuju (SS) pada variabel kepemimpinan layanan berjumlah 34 jawaban, dengan prosentase sebesar 34%, yang memberikan jawaban setuju (S) berjumlah 47 jawaban dengan prosentase sebesar 47%, yang memberikan jawaban ragu-ragu (R) berjumlah 11 jawaban dengan prosentase sebesar 11%, yang memberikan jawaban tidak setuju (TS) sebanyak 7 jawaban dengan prosentase sebesar 7%. dan kemudian yang memberikan jawaban sangat tidak setuju (STS) berjumlah 1 jawaban dengan prosentase sebesar 1%. Total jawaban yang terkumpul berjumlah 600 jawaban, jumlah jawaban itu di peroleh dari penghitungan 6 item yang di gunakan untuk mengukur variable kepemimpinan layanan yang di berikan dan di jawab oleh 100 responden. Dari keterangan tersebut menunjukkan bahwa rata-rata nasabah di PT. Pegadaian (persero) Cabang Syariah Blauran Surabaya memberikan jawaban setuju (S) dengan prosentase sebesar 47%.

Tabel 4.7

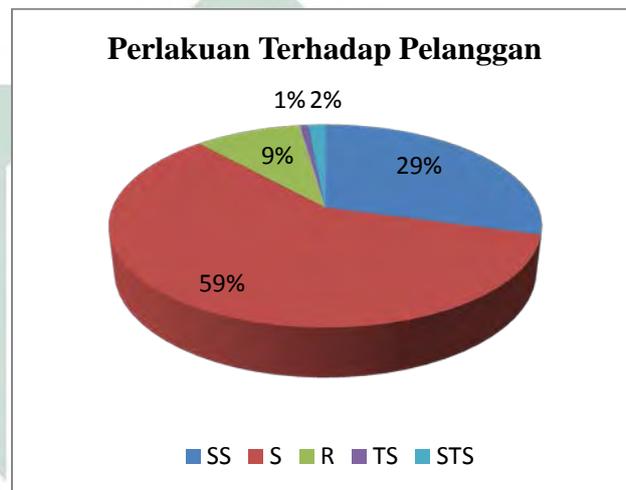
## Tanggapan Responden Terhadap Perlakuan Terhadap Pelanggan

NO	Alternatif Jawaban	Item 1	Item 2	Item 3	Item 4	Jumlah item
1	SS	25	26	27	39	117
2	S	62	63	65	46	236

3	R	10	8	8	12	38
4	TS	2	0	0	1	3
5	STS	1	3	0	2	6
	Total	100	100	100	100	400

Gambar 4.7

## Tanggapan Responden Terhadap Perlakuan Terhadap Pelanggan



Berdasarkan tabel dan gambar di atas, masing-masing responden yang berjumlah 100 orang memberikan jawabannya pada empat butir item yang disediakan. Dapat di jelaskanpula bahwa nasabah di PT. Pegadaian (persero) Cabang Syariah Blauran Surabaya yang memberikan jawabannya pada masing-masing butir item yang di sediakan untuk mengukur variable perlakuan terhadap pelanggan, di antaranya: yang memberikan jawaban sangat setuju (SS) pada variabel perlakuan terhadap pelanggan berjumlah 29 jawaban, dengan prosentase sebesar 29%, yang memberikan jawaban setuju (S) berjumlah 59 dengan prosentase sebesar 59%, yang memberikan jawaban ragu-ragu (R) berjumlah 9 jawaban dengan prosentase sebesar 9%, yang memberikan jawaban tidak setuju (TS) berjumlah 1 jawaban dengan

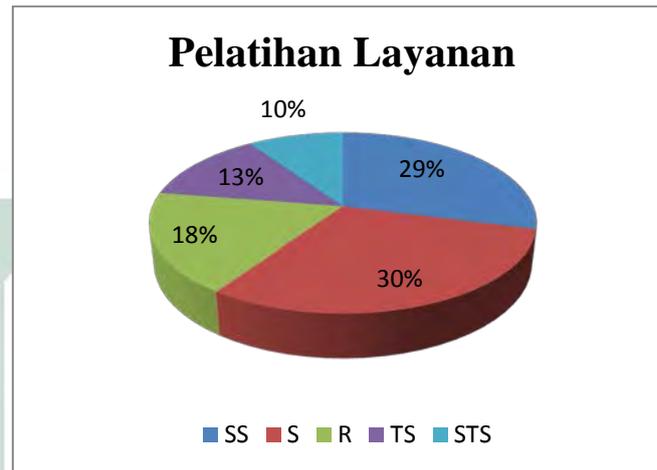




4	TS	5	21	26
5	STS	15	4	19
	Total	100	100	200

Gambar 4.9

## Tanggapan Responden Terhadap Pelatihan Layanan



Berdasarkan tabel dan gambar di atas, masing-masing responden yang berjumlah 100 orang memberikan jawabannya pada dua butir item yang disediakan. Dapat di jelaskanpula bahwa nasabah di PT. Pegadaian (persero) Cabang Syariah Blauran Surabaya yang memberikan jawabannya pada masing-masing butir item yang di sediakan untuk mengukur variabel pelatihan layanan, di antaranya: yang memberikan jawaban sangat setuju (SS) pada variabel factor jaminan kerja berjumlah 29 jawaban,dengan prosentase sebesar 29%, yang memberikan jawaban setuju (S) berjumlah30 dengan prosentase sebesar 30%, yang memberikan jawaban ragu-ragu (R) berjumlah 18 jawaban dengan prosentase sebesar 18%, yang memberikan jawaban tidak setuju (TS) berjumlah 13 jawaban dengan prosentase sebesar 13%. dan kemudian yang memberikan jawaban sangat tidak setuju (STS) sebanyak 10 jawaban dengan prosentase sebesar 10%. Total jawaban yang



Berdasarkan tabel dan gambar di atas, masing-masing responden yang berjumlah 100 orang memberikan jawabannya pada empat butir item yang disediakan. Dapat di jelaskanpula bahwa nasabah di PT. Pegadaian (persero) Cabang Syariah Blauran Surabaya yang memberikan jawabannya pada masing-masing butir item yang di sediakan untuk mengukur variabel retensi pelanggan, di antaranya: yang memberikan jawaban sangat setuju (SS) pada variabel retensi pelanggan berjumlah 45 jawaban,dengan prosentase sebesar 45%, yang memberikan jawaban setuju (S) berjumlah47 dengan prosentase sebesar 47%, yang memberikan jawaban ragu-ragu (R) sebanyak 5 jawaban dengan prosentase sebesar 5%, yang memberikan jawaban tidak setuju (TS) berjumlah 1 jawaban dengan prosentase sebesar 1%. dan kemudian yang memberikan jawaban sangat tidak setuju (STS) berjumlah 2 jawaban dengan prosentase sebesar 2%. Total jawaban yang terkumpul berjumlah400 jawaban, jumlah jawaban itu di peroleh dari penghitungan 4 item yang di gunakan untuk mengukur variabel retensi pelanggan, yang di berikan dan di jawab oleh 100 responden. Dari keterangan tersebut menunjukkan bahwa rata-rata nasabah di PT. Pegadaian (persero) Cabang Syariah Blauran Surabaya memberikan jawaban setuju (S) dengan prosentase sebesar 47%.









#### b. Hasil Uji Multikolinearitas

Multikolinieritas berarti adanya hubungan yang kuat di antara beberapa atau semua variabel bebas pada model regresi. Jika terdapat Multikolinieritas maka koefisien regresi menjadi tidak tentu, tingkat kesalahannya menjadi sangat besar dan biasanya ditandai dengan nilai koefisien determinasi yang sangat besar tetapi pada pengujian parsial koefisien regresi, tidak ada ataupun kalau ada sangat sedikit sekali koefisien regresi yang signifikan. Pada penelitian ini digunakan nilai variance inflation factors (VIF) sebagai indikator ada tidaknya multikolinieritas diantara variabel bebas nilai VIF harus lebih kecil dari 10 dan nilai tolerance semua variabel independen lebih besar dari 0,10

Berdasarkan uji multikolinearitas lihat (lampiran 6) tersebut menunjukkan bahwa semua nilai tolerance variabel visi layanan 0.608, kepemimpinan layanan 0.626, perlakuan terhadap pelanggan 0.777, teknologi layanan 0.919 dan variabel pelatihan layanan 0.815 lebih besar dari pada 0,1 sementara itu nilai VIF variabel visi layanan 1.645, kepemimpinan layanan 1.599, perlakuan terhadap pelanggan 1.287, teknologi layanan 1.088 dan pelatihan layanan 1.227 lebih kecil dari 10. Berdasarkan hasil pengujian ini dapat disimpulkan bahwa tidak ada multikolinieritas antara variabel independen yang digunakan dalam penelitian

#### c. Hasil Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas dapat diketahui dengan melihat grafik *scatterplot* pada output SPSS. Jika ada pola tertentu pada grafik













Dari hasil analisis regresi, dapat dilihat melalui *output* tabel *coefficients* sebagai berikut.

Tabel 4.16

## Hasil Uji T (Parsial)

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	7.342	1.285		5.712	.000
	VISI LAYANAN	.059	.042	.142	1.420	.159
	KEPEMIMPINAN	.245	.099	.244	2.472	.015
	PERLAKUAN TERHADAP PELANGGAN	.208	.082	.225	2.540	.013
	TEKNOLOGI LAYANAN	.081	.032	.207	2.538	.013
	PELATIHAN LAYANAN	.114	.062	.161	1.853	.067

Berdasarkan tabel 4.18 tersebut dapat dilakukan perbandingan  $t$  hitung dengan  $t$  tabel serta nilai Sig. untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikat yaitu sebagai berikut.

- a. Pada variabel visi layanan diperoleh nilai  $t_{hitung}$  sebesar 1.420 dan nilai  $t_{tabel}$  sebesar 1.985 dengan nilai partial sebesar 0.145. kemudian berdasarkan uji signifikansi di peroleh nilai signifikansi sebesar 0.159. Karena  $t_{hitung} < t_{tabel}$  dan juga karena signifikansi = 0.159 > 0,05 namun bertanda positif maka  $H_0$  diterima dan  $H_1$  ditolak yang berarti bahwa secara parsial tidak ada pengaruh signifikan antara visi layanan dengan retensi pelanggan. Maka dalam penelitian ini dapat dikatakan

bahwa secara parsial visi layanan berpengaruh positif tapi tidak signifikan terhadap retensi pelanggan di PT. Pegadaian (persero) Cabang Syariah Blauran Surabaya.

- b. Pada variabel kepemimpinan layanan diperoleh nilai  $t_{hitung}$  sebesar 2.472 dan nilai  $t_{tabel}$  sebesar 1.985 dengan nilai partial sebesar 0.247. kemudian berdasarkan uji signifikansi di peroleh nilai signifikansi sebesar 0,015. Karena  $t_{hitung} > t_{tabel}$  dan juga karena signifikansi = 0,015 < 0,05 serta bertanda positif maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima yang berarti bahwa secara parsial terdapat pengaruh signifikan antara kepemimpinan layanan dengan retensi pelanggan. Maka dalam penelitian ini dapat dikatakan bahwa secara parsial kepemimpinan layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap retensi pelanggan di PT. Pegadaian (persero) Cabang Syariah Blauran Surabaya.
- c. Pada variabel perlakuan terhadap pelanggan diperoleh nilai  $t_{hitung}$  sebesar 2.540 dan nilai  $t_{tabel}$  sebesar 1.985 dengan nilai partial sebesar 0.259. kemudian berdasarkan uji signifikansi di peroleh nilai signifikansi sebesar 0.013. Karena  $t_{hitung} > t_{tabel}$  dan juga karena signifikansi = 0,013 < 0,05 serta bertanda positif maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima yang berarti bahwa secara parsial terdapat pengaruh signifikan antara perlakuan terhadap pelanggan dengan retensi pelanggan. Maka dalam penelitian ini dapat dikatakan bahwa secara parsial perlakuan terhadap pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap retensi pelanggan di PT. Pegadaian (persero) Cabang Syariah Blauran Surabaya.





- d. Koefisien regresi perlakuan terhadap pelanggan ( $X_3$ ) sebesar  $b_3 = 3.547$  menunjukkan tanda positif yang artinya apabila variabel perlakuan terhadap pelanggan naik satu satuan maka retensi pelanggan akan meningkat sebesar 3.547 dengan asumsi bahwa variabel bebas lainnya yaitu visi layanan, kepemimpinan layanan, teknologi layanan, dan pelatihan layanan (tetap) atau tidak ada perubahan.
- e. Koefisien regresi teknologi layanan ( $X_4$ ) sebesar  $b_3 = 0.362$  menunjukkan tanda positif yang artinya apabila variabel teknologi layanan naik satu satuan maka retensi pelanggan akan meningkat sebesar 0.362 dengan asumsi bahwa variabel bebas lainnya yaitu visi layanan, kepemimpinan layanan, perlakuan terhadap pelanggan, dan pelatihan layanan (tetap) atau tidak ada perubahan.
- f. Koefisien regresi pelatihan layanan ( $X_5$ ) sebesar  $b_3 = -2.941$  menunjukkan tanda positif yang artinya apabila variabel pelatihan layanan naik satu satuan maka retensi pelanggan akan meningkat sebesar -2.941 dengan asumsi bahwa variabel bebas lainnya yaitu visi layanan, kepemimpinan layanan, perlakuan terhadap pelanggan, dan teknologi layanan (tetap) atau tidak ada perubahan.