

BAB IV

PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS

A. Data Penelitian

1. Gambaran Umum Perusahaan

a. Sejarah Singkat Bank BRI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin

Sejarah BRI Syariah berawal pada tanggal 19 Desember 2007 Bank Rakyat Indonesia (persero) Tbk, menguasai Bank Jasa Arta. Setelah mendapatkan izin dari Bank Indonesia pada tanggal 16 Oktober 2008 melalui surat No. 10/76/KEP.GBI/2008, PT. Bank BRI Syariah kemudian secara resmi menjalankan kegiatan perbankan berdasarkan prinsip Syariah pada tanggal 17 November 2008. Setelah sebelumnya sempat menjalankan kegiatan usaha Bank secara Konvensional.

Kegiatan usaha BRI Syariah semakin kokoh setelah di tandatanganinya Akta Pemisahan Unit Usaha Syariah PT Bank Rakyat Indonesia (persero) Tbk. untuk melebur kedalam PT Bank BRI Syariah pada tanggal 19 Desember 2008 yang berlaku efektif pada tanggal 1 Januari 2009 penandatanganan yang bernilai strategis sebagai bentuk dukungan nyata induk perusahaan kepada kegiatan Operasional Bank BRI Syariah.

Kehadiran BRI Syariah turut meramaikan pasar Perbankan Syariah di Indonesia melalui layanan Perbankan Syariah di Indonesia berkonsep ritel modern yang menyediakan berbagai layanan finansial untuk memenuhi kebutuhan Nasabah dan membantu dalam mewujudkan

kehidupan yang lebih bermakna. Kehidupan BRISyariah dengan ragam produk menarik yang mengedepankan prinsip-prinsip syariah serta didukung pelayanan prima (*service excellence*) menjadikan kehadiran cepat diterima masyarakat.

Dengan kinerja yang terus membaik, saat ini, hanya dalam waktu sekitar empat tahun sejak pendiriannya, BRI Syariah merupakan Bank Syariah ketiga terbesar di Indonesia dari sisi aset. Peluang untuk terus tumbuh makin besar dan maju terbuka lebar dengan telah dirintisnya kinerja dengan PT. Bank Rakyat Indonesia (persero) Tbk, melalui pemanfaatan jaringan kerja PT. Bank Rakyat Indonesia (persero) Tbk, sebagai Kantor layanan Syariah untuk pengembangan bisnis yang akan fokus menggarap penghimpunan dana masyarakat dan kegiatan konsumen dengan tetap berlandaskan prinsip-prinsip Syariah.

Setelah melalui berbagai fase pertumbuhan dan pengembangan sejak tahun 2008, kini BRI Syariah makin siap berkompetisi dengan memperluas jaringan, menyiapkan SDM tangguh serta didukung sistem teknologi informasi yang handal sehingga mampu memberikan kemudahan akses, menguasai pasar dan menjadi pemenang.

Salah satunya adalah kantor cabang BRISyariah yang sekarang beralamat di Jl. A. Yani Km. 3. Kelurahan Kebun Bunga Banjarmasin. Pendirian kantor cabang tersebut berdasarkan Surat Keputusan Direksi BRI NoKep: 75-DIR/PPP/12/2001 tanggal 27 Desember 2001 tentang Struktur Organisasi Kantor Cabang dan Kantor Cabang Pembantu Syariah PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), juga persetujuan Direktur

Utama dan Direktur Bisnis Mikro dan Ritel BRI pada nota dinas Unit Usaha Syariah No. B. 1329-UUS/PRN/10/2002 tanggal 21 Oktober 2002 tentang usulan lokasi Kantor Cabang BRISyariah dan penyusunan Studi Kelayakan tahun 2003.

Pada hari kamis, tanggal 15 Januari 2004 merupakan hari pertama beroperasi kantor cabang BRISyariah Banjarmasin. Bank BRISyariah didirikan berdasarkan suatu keyakinan bahwa operasi perbankan yang berlandaskan prinsip bagi hasil dan pengambilan margin keuntungan dapat mendorong terciptanya stabilitas perekonomian.

Nama BRISyariah dipilih untuk menggambarkan secara langsung hubungan Bank dengan PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk, selanjutnya disebut Bank Rakyat Indonesia, yang merupakan salah satu bank terbesar di Indonesia. BRISyariah merupakan anak perusahaan dari Bank Rakyat Indonesia yang akan melayani kebutuhan perbankan masyarakat Indonesia dengan menggunakan prinsip-prinsip syariah.

Pada tanggal 19 Desember 2008, telah ditanda tangani akta pemisahan unit usaha syariah. Penandatanganan akta pemisahan telah dilakukan oleh Bp. Sofyan Basir selaku Direktur Utama Bank Rakyat Indonesia dan Bp. Vetje Rahardjo selaku Direktur Utama BRISyariah, sebagaimana akta pemisahan No. 27 tanggal 19 Desember 2008 dibuat di hadapan notaris Fathiah Helmi, SH di Jakarta. Peleburan unit usaha syariah Bank Rakyat Indonesia kedalam BRISyariah ini berlaku efektif

tanggal 1 Januari 2009. Setelah peleburan total asset BRISyariah mencapai Rp. 1.466.664.279.742.

Sebagai bagian dari keluarga besar Bank Rakyat Indonesia, BRISyariah mendapat dukungan penuh dari Bank Rakyat Indonesia sebagai pemegang saham sebagaimana tercermin dari penambahan modal disetor dilakukan sebanyak dua kali di tahun 2008, sehingga saat ini BRISyariah menjadi salah satu bank syariah dengan struktur permodalan yang kuat.

Didukung oleh \pm 60 cabang , \pm 1000 karyawan dan pemegang saham yang solid, BRISyariah siap memberikan warna lain bagi masyarakat Indonesia, khususnya masyarakat menengah ke bawah yang menjadi sasaran utamanya, dan Grand Launching BRISyariah ini dilakukan pada tanggal 1 Juli 2009 yang diadakan di Jakarta Hotel Mulia yang dibuka oleh Menteri BUMN sendiri.

b. Visi - Misi Bank BRISyariah

Visi:

Menjadi bank ritel modern terkemuka dengan ragam layanan finansial sesuai kebutuhan nasabah dengan jangkauan termudah untuk kehidupan lebih bermakna.

Misi:

- a. Memahami keragaman individu dan mengakomodasi beragam kebutuhan finansial nasabah.

- b. Menyediakan produk dan layanan yang mengedepankan etika sesuai dengan prinsip-prinsip syariah.
- c. Menyediakan akses ternyaman melalui berbagai sarana kapan pun dan dimana pun.
- d. Memungkinkan setiap individu untuk meningkatkan kualitas hidup dan menghadirkan ketenteraman pikiran.

c. Budaya Kerja Bank BRISyariah

Bank BRISyariah memiliki budaya kerja yang terdiri dari 7 nilai – nilai dasar dan 49 perilaku utama yang diterapkan terhadap setiap pegawai untuk mencapai visi dan misi dalam perwujudan **Pasti Oke** tersebut sebagai berikut:



a. Profesional



Definisi:

Kesungguhan dalam melakukan tugas sesuai dengan standar teknis dan etika yang telah ditentukan.

Perilaku Kunci Nilai Profesional:

Yang harus dilakukan:

- 1) Bekerja dengan standar praktek terbaik
- 2) Mampu menjaga kerahasiaan perusahaan
- 3) Bekerja dengan fokus dan sepenuh hati, dengan disiplin tinggi
- 4) Mampu mengambil keputusan
- 5) Kesiapan untuk meningkatkan pengetahuan dan keterampilan diri secara berkelanjutan
- 6) Menghargai potensi dan kompetensi atasan, rekan kerja dan bawahan
- 7) Menemukan dan mengembangkan gagasan-gagasan baru agar perusahaan selalu memiliki daya saing yang tinggi

Yang tidak Boleh Dilakukan:

- 1) Bekerja tanpa arah
- 2) Teledor
- 3) Bekerja tanpa standar yang jelas
- 4) Peragu
- 5) Mudah puas diri dengan pengetahuan dan keterampilan yang dimiliki
- 6) Merendahkan dan mendispendbiayakan orang lain
- 7) Menolak ide-ide baru yang diperlukan bagi kemajuan.

b. Antusias



Definisi:

Semangat atau dorongan untuk berperan aktif dan mendalam pada setiap aktivitas kerja.

Perilaku Kunci Nilai Antusias:

Yang harus dilakukan:

- 1) Bersemangat tinggi dalam menyelesaikan tugas
- 2) Selalu menunjukkan semangat dan gairah kerja dalam kondisi apapun demi menghasilkan kinerja terbaik
- 3) Bergairah dan berdedikasi tinggi, menggunakan berbagai cara, dimanapun, kapanpun, dengan siapapun, demi pencapaian hasil terbaik perusahaan
- 4) Menyikapi teguran sebagai bagian dari proses pembelajaran untuk menjadi lebih baik
- 5) Menyelesaikan tugas dengan mengutamakan produktivitas, efektivitas dan efisiensi
- 6) Bergairah untuk secara berkesinambungan meningkatkan kemampuan diri
- 7) Mendayagunakan semaksimal mungkin sarana dan prasarana yang ada untuk mencapai optimal bagi perusahaan

Yang tidak Boleh Dilakukan:

- 1) Menunda pekerjaan

- 2) Mudah kehilangan semangat saat menghadapi kesulitan dalam pelaksanaan tugas
- 3) Bersikap secara tidak acuh dan asal-asalan
- 4) Kecewa dan putus asa pada saat menerima teguran
- 5) Menyepelekan kualitas kerja
- 6) Santai dan apa adanya
- 7) Menggunakan seadanya dan menelantarkan sarana dan prasarana perusahaan

c. Penghargaan SDM



Definisi:

Menempatkan dan menghargai karyawan sebagai modal utama perusahaan dengan menjalankan upaya-upaya yang optimal mulai dari perencanaan, perekrutan, pengembangan dan pemberdayaan SDM yang berkualitas serta memperlakukannya baik sebagai individu maupun kelompok berdasarkan saling percaya, terbuka, adil dan menghargai.

Perilaku Kunci Nilai Penghargaan SDM:

Yang harus dilakukan:

- 1) Kinerja baik mendapat penghargaan (Reward), kinerja buruk mendapat hukuman (punishment)
- 2) Mengembangkan kemampuan dan kepemimpinan diri yang berkualitas, baik sebagai anggota kelompok, maupun pemimpin kelompok
- 3) Menjalankan program pengembangan SDM berdasarkan sistem pengembangan kompetensi dan karir yang terbuka dan adil
- 4) Menciptakan lingkungan kerja yang menyetatkan, bermartabat serta memudahkan tercapainya kinerja optimum individual dan kelompok

- 5) Memiliki komitmen untuk mencapai sasaran kerja individual dan kelompok berdasarkan kerjasama dan rasa memiliki
- 6) Mendorong peningkatan kesejahteraan SDM secara berkelanjutan
- 7) Berlaku adil dan setara dalam rekrutmen dan seleksi

Yang tidak Boleh Dilakukan:

- 1) Kinerja baik atau buruk tidak memiliki konsekuensi apapun
- 2) Mengabaikan pengembangan kemampuan dan kepemimpinan
- 3) Menjalankan program pengembangan SDM tanpa arah
- 4) Lingkungan kerja tidak mendukung pencapaian kinerja optimum
- 5) Tanpa komitmen terhadap pencapaian sasaran kerja
- 6) Kurang peduli
- 7) Pilih kasih dan diskriminatif dalam melakukan seleksi rekrutmen

d. **Tawakal**



Definisi:

Optimisme yang diawali dengan doa yang sungguh-sungguh, dimanifestasikan dengan upaya yang sungguh-sungguh dan diakhiri dengan keikhlasan atas hasil yang dicapai.

Perilaku Kunci Nilai Tawakal:

Yang harus dilakukan:

- 1) Mengawali setiap kegiatan dengan berdo'a
- 2) Bersyukur atas hasil kerja yang dicapai
- 3) Bekerja dengan rencana kerja yang jelas, sistematis dan terukur

- 4) Memiliki semangat dan dorongan untuk belajar dan meningkatkan kemampuan menjadi lebih baik
- 5) Senang berbagi dan membantu atasan, bawahan dan rekan sekerja untuk mencapai tujuan bersama
- 6) Bekerja dengan teliti dan memperhatikan aspek detail
- 7) Memiliki ketangguhan dan kegigihan untuk mengatasi semua hambatan kerja

Yang tidak Boleh dilakukan:

- 1) Lupa berdo'a
- 2) Suka pamer, senang mengeluh
- 3) Bekerja tanpa rencana dengan pertimbangan yang dangkal
- 4) Malas belajar
- 5) Pelit dan kikir untuk membantu rekan kerja yang kesulitan
- 6) Ceroboh dan memandang remeh permasalahan
- 7) Mudah menyerah

e. **Integritas**



Definisi:

Kesesuaian antara kata dan perbuatan dalam menerapkan etika kerja, nilai-nilai, kebijakan dan peraturan organisasi secara konsisten sehingga dapat dipercaya dan senantiasa memegang teguh etika profesi dan bisnis, meskipun dalam keadaan yang sulit untuk melakukannya.

Perilaku Kunci Nilai Integritas:

Yang Harus dilakukan:

- 1) Berprilaku penuh kejujuran

- 2) Handal dan dapat dipercaya
- 3) Memegang teguh dan selalu menepati janji
- 4) Tetap dapat bekerja baik walau dengan pengawasan minimal
- 5) Berani menyampaikan kebenaran secara etis didasarkan pada nilai yang diyakininya
- 6) Berani mengakui kekurangan diri
- 7) Mematuhi dan menjalankan aturan, regulasi, etika profesi, dan etika bisnis

Yang tidak Boleh dilakukan:

- 1) Berbohong dan berbuat kecurangan
- 2) Lemah dan meragukan
- 3) Ingkar janji
- 4) Menyalahgunakan wewenang dan kepercayaan yang diberikan
- 5) Menghindar untuk menyampaikan kebenaran demi keselamatan pribadi
- 6) Keras kepala dan mencari-cari alasan untuk menutupi kekurangan diri
- 7) Bertindak tanpa aturan dan etika

f. BerOrientasi Bisnis



Definisi:

Tanggap terhadap perubahan dan peluang, selalu berpikir dan berbuat untuk menghasilkan nilai tambah dalam pekerjaannya.

Perilaku Kunci Nilai Berorientasi Bisnis:

Yang Harus dilakukan:

- 1) Berorientasi kepada keuntungan perusahaan berlandaskan etika bisnis

- 2) Menguasai Product Knowledge
- 3) Kreatif dan inovatif dalam mengembangkan bisnis perusahaan
- 4) Menerapkan prudential banking dan manajemen risiko yang sehat
- 5) Menyatu dengan pasar
- 6) Produktif untuk meningkatkan kinerja perusahaan
- 7) Sadar biaya

Yang tidak Boleh dilakukan:

- 1) Berbisnis tanpa perhitungan
- 2) Tidak menguasai Product Knowledge
- 3) Enggan berinovasi
- 4) Mengabaikan prudential banking dan prinsip-prinsip manajemen risiko
- 5) “jago kandang”
- 6) Apatis
- 7) Boros

g. **KEpuasan Pelanggan**



Definisi:

Memiliki kesadaran sikap serta tindakan yang bertujuan memuaskan pelanggan eksternal dan internal di lingkungan perusahaan.

Perilaku Kunci Nilai Kepuasan Pelanggan:

Yang Harus dilakukan:

- 1) Memperlakukan pelanggan dengan penuh keramahan dan kesopanan santunan

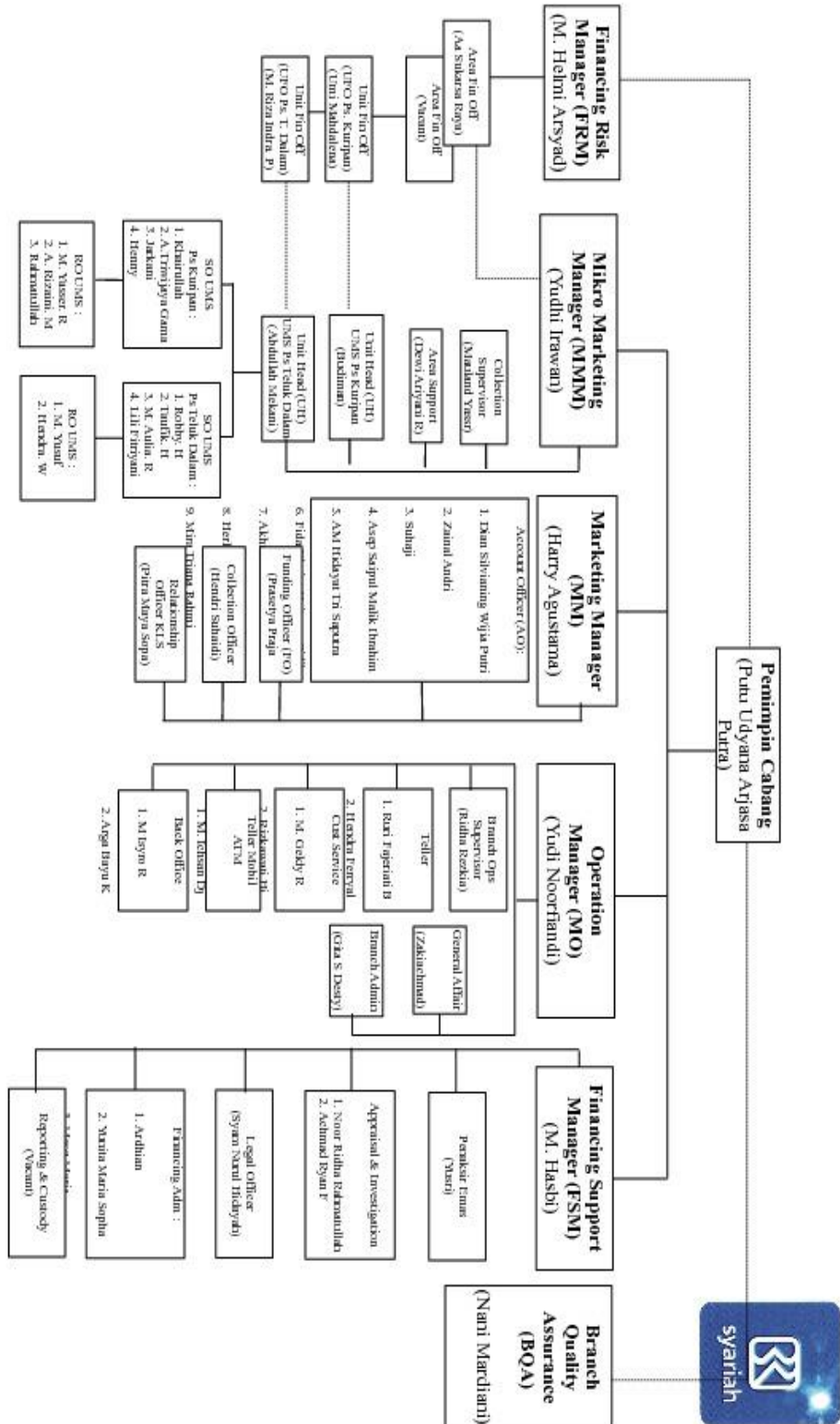
- 2) Menjaga kebersihan dan kerapian diseluruh kantor
- 3) Memberikan pelayanan dengan cepat dan cermat melebihi harapan
- 4) Mudah dihubungi dan tanggap
- 5) Menjadi pendengar yang baik untuk memahami kebutuhan pelanggan
- 6) Berprilaku menyenangkan hingga mampu menciptakan suasana yang nyaman di lingkungan perusahaan
- 7) Memenuhi komitmen

Yang tidak Boleh dilakukan:

- 1) Berlaku tidak ramah dan tidak sopan kepada pelanggan
- 2) Tidak teratur
- 3) Melayani biasa-biasa saja
- 4) Kurang tanggap
- 5) Tidak acuh
- 6) Kurang perhatian
- 7) Ingkar janji¹

¹BRISyariah diakses <http://www.brisyariah.co.id> (12 Februari 2018)

d. Struktur Organisasi BRISyariah KC Banjarmasin



2. Karakteristik Responden

Data yang dikumpulkan dalam penelitian ini dilakukan melalui penyebaran kuesioner kepada Nasabah Bank BRISyariah Kota Banjarmasin yang menjadi responden Kuesioner yang diperoleh dari responden tersebut merupakan suatu yang penting untuk mengetahui karakteristik responden. Adapun berikut beberapa deskripsi karakteristik responden yang dimaksud meliputi :

a. Jenis Kelamin

Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No.	Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase(%)
1	Laki-Laki	45	47%
2	Perempuan	51	53%
	Total	96	100%

Sumber: Data olah SPSS

Berdasarkan data yang diperoleh melalui kuesioner, memperlihatkan bahwa jenis kelamin responden yang dijadikan sampel dalam penelitian ini sebanyak 53% Perempuan sebagai responden yang mendominasi dan 47% Laki-laki.

b. Umur

Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur

No	Kelompok Umur	Frekuensi	Persentase(%)
1	< 20 Tahun	34	37,5%
2	21-30 Tahun	36	35,4%
3	31-40 Tahun	25	26,0%
4	>40 Tahun	1	1,0%
	Total	96	100%

Sumber: Data olah SPSS

Adapun karakteristik responden berdasarkan umur dikelompokkan menjadi empat kategori, yaitu <20 tahun sebanyak 36

responden, 21-30 Tahun sebanyak 34 responden, 31-40 Tahun sebanyak 25 responden dan >40 Tahun hanya 1 orang responden. Melalui penyebaran kuesioner memperlihatkan bahwa proporsi responden yang terbanyak yaitu berumur 21-30 Tahun yaitu sebanyak 36 orang.

c. Pendidikan Terakhir

Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

No	Jenjang Pendidikan	Frekuensi	Persentase (%)
1	SMP	2	2,1%
2	SMA	48	50%
3	Perguruan Tinggi	46	47,9%
	Total	96	100%

Sumber: Data olah SPSS

Data yang diperoleh dari penyebaran kuesioner terhadap responden berdasarkan pendidikan terakhir ini dimana memiliki proporsi terbanyak pada jenjang SMA sebanyak 50%, Perguruan Tinggi sebanyak 47,9%, dan SMP sebanyak 2,1%

d. Jenis Pekerjaan

Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan

No	Jenis Pekerjaan	Frekuensi	Persentase(%)
1	Mahasiswa	28	29,2%
2	PNS	4	4,2%
3	Pegawai Swasta	43	44,8%
4	Pengusaha	10	10,4%
5	Lainnya	11	11,5%
	Total	96	100%

Sumber: Data olah SPSS

Dari data responden yang diperoleh, berdasarkan Jenis pekerjaan yang dikelompokkan menjadi lima kategori yaitu, Mahasiswa sebesar 29,2% yang berjumlah 28 orang, PNS sebesar 4% berjumlah 4 orang, Pengusaha sebesar 10,4%, yang berjumlah 10 orang, dan yang mendominasi yaitu Pegawai swasta sebesar 44,8% yang berjumlah 43, dan pekerjaan lainnya sebesar 11,5%

e. Penghasilan Rata-Rata

Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan Rata-Rata

No	Tingkat Pendapatan	Frekuensi	Persentase(%)
1	>Rp. 1000.000	26	27,1%
2	Rp.1000.000-2000.000	12	12,5%
3	Rp.2000.000-5000.000	55	57,3%
4	Rp.>5000.000	3	3,1%
	Total	96	100%

Sumber: Data olah SPSS

Berdasarkan data diatas, tingkat rata-rata pendapatan responden terbanyak yaitu yang memiliki pendapatan dengan kisaran Rp 2.000.000 – 5.000.000 yaitu mencapai 57,3% atau berjumlah 55 orang.

3. Deskripsi Jawaban Responden

Data yang diperoleh dari hasil kuesioner kepada responden menghasilkan jawaban jawaban mengenai pengaruh citra bank terhadap loyalitas nasabah menabung di BRISyariah KC Banjarmasin yang diuraikan sebagai berikut.

a. Penjelasan Responden Terhadap Variabel Kepribadian (X1)

- 1) Indikator petugas bank sudah memahami mengenai kebutuhan nasabah. Data yang diperoleh berdasarkan hasil jawaban responden pada indikator ini, dapat dilihat pada tabel:

Tabel 4.6 Jawaban Responden Terhadap Pernyataan Pemahaman Petugas Bank Terhadap Kebutuhan Nasabah

No	Alternatif jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat setuju	39	40,6%
2	Setuju	38	39,6%
3	Kurang setuju	19	19,8%
4	Tidak setuju	0	0%
5	Sangat tidak setuju	0	0%
Total		96	100%

Sumber: Data olah SPSS

Dari data diatas menunjukkan bahwa jawaban tertinggi adalah sangat setuju dengan persentase 40,6%. Hal ini menunjukkan bahwa responden sangat setuju dengan pernyataan bahwa petugas bank sudah memahami mengenai kebutuhan nasabah, di susul dengan jawaban setuju dengan 38 responden, 19 responden yang menjawab kurang setuju, dan tidak ada jawaban untuk jawaban tidak setuju dan sangat tidak setuju.

2) Indikator petugas bank menanggapi cepat terhadap permintaan nasabah. Data yang diperoleh berdasarkan hasil uji jawaban pada indikator petugas bank menanggapi cepat terhadap permintaan nasabah, dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 4.7 Jawaban Responden Terhadap Pernyataan Petugas Bank Menanggapi Cepat Terhadap Permintaan Nasabah

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat setuju	41	42,7%
2	Setuju	49	51%
3	Kurang setuju	6	6,3%
4	Tidak setuju	0	0%
5	Sangat tidak setuju	0	0%
Total		96	100%

Sumber: Data olah SPSS

Dari data diatas dapat diketahui jawaban setuju memiliki proporsi tertinggi dengan jumlah 51 % dan sebanyak 42,7% responden yang menjawab sangat setuju. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden setuju petugas bank menanggapi cepat terhadap permintaan nasabah, jawaban responden yang menjawab kurang setuju 6,3% dan jawaban tidak setuju juga sangat tidak setuju tidak ada.

3) Indikator petugas bank ramah tamah terhadap nasabah. Data yang diperoleh berdasarkan hasil jawaban responden pada pernyataan petugas bank ramah tamah terhadap nasabah, data dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

Tabel 4.8 Jawaban Responden Terhadap Petugas Bank Ramah Tamah Terhadap Nasabah

No	Alternatif jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat setuju	35	36,5%
2	Setuju	50	52,1%
3	Kurang setuju	11	11,5%
4	Tidak setuju	0	0%
5	Sangat tidak setuju	0	0%
Total		100	100%

Sumber: Data olah SPSS

Dari data diatas dapat diketahui bahwa jawaban tertinggi adalah setuju dengan jumlah responden 52,1%, di susul dengan jawaban sangat setuju dengan responden 36,5% . Untuk jawaban tidak setuju dan sangat tidak setuju 0%

- 4) Indikator petugas bank responsif terhadap keluhan nasabah. Data yang diperoleh berdasarkan hasil jawaban responden pada pernyataan petugas bank responsif terhadap keluhan nasabah, dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

Tabel 4.9 Jawaban Responden Terhadap Pernyataan Petugas Bank Responsif Terhadap Keluhan Nasabah

No	Alternatif jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat setuju	26	27,1%
2	Setuju	64	66,7%
3	Kurang setuju	6	6,3%
4	Tidak setuju	0	0%
5	Sangat tidak setuju	0	0%
Total		96	100%

Sumber: Data olah SPSS

Dari data diatas dapat diketahui bahwa jawaban tertinggi adalah setuju dengan jumlah responden 66,7%, di susul dengan jawaban sangat setuju dengan responden 27,1%, dan yang kurang

setuju sebanyak 6,3%. Untuk jawaban tidak setuju dan sangat tidak setuju 0%

- 5) Indikator petugas bank berkomunikasi dengan baik. Data yang diperoleh berdasarkan hasil uji jawaban pada indikator petugas bank berkomunikasi dengan baik, dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

Tabel 4.10 Jawaban Responden Terhadap Pernyataan Petugas Bank Berkomunikasi dengan Baik

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat setuju	30	31,3%
2	Setuju	48	50%
3	Kurang setuju	17	17,7%
4	Tidak setuju	1	1,0%
5	Sangat tidak setuju	0	0%
Total		96	100%

Sumber: Data olah SPSS

Dari data diatas dapat diketahui jawaban setuju memiliki proporsi tertinggi dengan jumlah 50% dan sebanyak 31,3% responden yang menjawab sangat setuju dan sebesar 17,7% yang kurang setuju. Hanya 1 responden yang menjawab tidak setuju dan tidak ada responden yang sangat tidak setuju. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden setuju petugas bank berkomunikasi dengan baik

Berdasarkan penjelasan diatas, berikut kesimpulan jawaban responden terhadap variabel Kepribadian(X_1):

Tabel 4.11 Rekapitulasi Persentase Jawaban Responden Terhadap variabel Kepribadian(X_1)

No	Indikator	Alternatif Jawaban									
		Sangat Setuju		Setuju		Kurang Setuju		Tidak Setuju		Sangat Tidak Setuju	
		Jlh	%	Jlh	%	Jlh	%	Jlh	%	Jlh	%
1	Petugas bank memahami kebutuhan nasabah	39	40,6	38	39,6	19	19,8	0	0	0	0
2	Petugas bank menanggapi cepat terhadap permintaan	41	42,7	49	51	6	6,3	0	0	0	0
3	Petugas bank ramah tamah terhadap nasabah	35	36,5	50	52,1	11	11,5	0	0	0	0
4	Petugas bank responsif terhadap keluhan nasabah	26	27,1	64	66,7	6	6,3	0	0	0	0
5	Petugas bank berkomunikasi dengan baik	30	31,3	48	50	17	17,7	1	1	0	0

b. Penjelasan Responden Terhadap Variabel Reputasi(X_2)

- 1) Indikator sistem bagi hasil dalam penerapan BRISyariah sudah sesuai. Data yang diperoleh berdasarkan hasil jawaban responden pada pernyataan sistem bagi hasil penerapan BRISyariah sudah sesuai, dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 4.12 Jawaban Responden Terhadap Pernyataan Sistem Bagi Hasil dalam Penerapan BRISyariah Sudah Sesuai

No	Alternatif jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat setuju	34	35,4%
2	Setuju	45	46,9%
3	Kurang setuju	8	8,3%
4	Tidak setuju	8	8,3%
5	Sangat tidak setuju	1	1,0%
Total		96	100%

Sumber: Data olah SPSS

Dari data diatas dapat diketahui jawaban tertinggi adalah setuju yaitu 45% responden dan di susul sangat setuju dengan 34% responden. Hal ini menunjukkan bahwa responden setuju dengan kesesuaian sistem bagi hasil pada penerapan BRISyariah. 8,3% untuk jawaban kurang setuju dan tidak setuju dan 1% untuk jawaban sangat tidak setuju.

- 2) Indikator sistem *jobdesc* dalam pelaksanaan tugas masing-masing petugas bank sudah sesuai. Data yang diperoleh berdasarkan hasil jawaban responden pada indikator sistem *jobdesc* dalam pelaksanaan tugas masing-masing petugas bank sudah sesuai, dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 4.13 Jawaban Responden Terhadap Pernyataan Sistem *Jobdesc* dalam Pelaksanaan Tugas Masing-masing Petugas Bank Sudah Sesuai

No	Alternatif jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat setuju	25	26%
2	Setuju	59	61,5%
3	Kurang setuju	11	11,5%
4	Tidak setuju	1	1,0%
5	Sangat tidak setuju	0	0%
Total		96	100%

Sumber: Data olah SPSS

Dari data diatas dapat diketahui bahwa jawaban tertinggi adalah setuju dengan jumlah responden 61,5% responden disusul dengan jawaban sangat setuju dengan 25 responden, 11,5% responden dengan jawaban kurang setuju, 1% untuk jawaban tidak setuju, dan tidak ada jawaban untuk sangat tidak setuju.

3) Indikator pemasaran produk BRISyariah sangat menarik perhatian.

Data dapat dilihat dari tabel berikut:

Tabel 4.14 Jawaban Responden Terhadap Pernyataan Pemasaran Produk BRISyariah Sangat Menarik Perhatian.

No	Alternatif jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat setuju	31	32,3%
2	Setuju	38	39,6%
3	Kurang setuju	26	27,1%
4	Tidak setuju	1	1,0%
5	Sangat tidak setuju	0	0%
Total		96	100%

Sumber: Data olah SPSS

Dari data diatas dapat diketahui bahwa jawaban tertinggi adalah setuju dengan 39,6% responden dan disusul jawaban sangat setuju dengan 32,3% responden. 27,1% untuk jawaban kurang setuju, 1% untuk jawaban tidak setuju dan 0% untuk jawaban sangat tidak setuju.

4) Indikator evaluasi terhadap kinerja petugas bank sudah diterapkan dengan baik. Data yang diperoleh berdasarkan hasil jawaban responden pada indikator ini, dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.15 Jawaban Responden Terhadap Pernyataan Evaluasi Terhadap Kinerja Petugas Bank Sudah di Terapkan dengan Baik

No	Alternatif jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat setuju	23	24,0%
2	Setuju	55	57,3%
3	Kurang setuju	17	17,7%
4	Tidak setuju	1	1,0%
5	Sangat tidak setuju	0	0%
Total		96	100%

Sumber: Data olah SPSS

Dari data diatas dapat diketahui bahwa jawaban tertinggi adalah setuju dengan 57,3% responden dan disusul jawaban sangat setuju dengan 24,0% responden. Hal ini menunjukkan bahwa responden setuju evaluasi terhadap kinerja petugas bank sudah diterapkan dengan baik.. 17,7% responden menjawab kurang setuju, 1% responden menjawab tidak setuju, dan 0% responden menjawab sangat tidak setuju.

Berdasarkan penjelasan diatas, berikut kesimpulan jawaban responden terhadap variabel Reputasi(X_2)

Tabel 4.16 Rekapitulasi Persentase Jawaban Responden Terhadap Variabel Reputasi(X_2)

No	Indikator	Alternatif Jawaban									
		Sangat Setuju		Setuju		Kurang Setuju		Tidak Setuju		Sangat Tidak Setuju	
		Jlh	%	Jlh	%	Jlh	%	Jlh	%	Jlh	%
6	Sistem bagi hasil dalam penerapan BRISyariah sudah sesuai	34	35,4	45	46,9	8	8,3	8	8,3	1	1,0

7	Sistem jobdisk dalam pelaksanaan tugas masing-masing petugas bank sudah sesuai	25	26	59	61,5	11	6,3	0	0	0	0
8	Pemasaran produk BRISyariah sangat menarik perhatian	31	32	38	39,6	26	27,1	1	1,0	0	0
9	Evaluasi terhadap kinerja petugas bank sudah diterapkan dengan baik	23	24	55	57,3	17	17,7	1	1,0	0	0

c. Penjelasan Responden Terhadap Variabel Etika (X_3)

- 1) Indikator petugas bank membangun kerja sama yang baik dengan semua rekan kerja. Data yang diperoleh berdasarkan hasil jawaban responden pada indikator ini dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.17 Jawaban Responden Terhadap Pernyataan Petugas Bank Membangun Kerja Sama Yang Baik dengan Semua Rekan Kerja.

No	Alternatif jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat setuju	32	33,3%
2	Setuju	56	58,3%
3	Kurang setuju	8	8,3%
4	Tidak setuju	0	0%
5	Sangat tidak setuju	0	0%
Total		96	100%

Sumber: Data olah SPSS

Dari data diatas dapat dilihat jawaban tertinggi adalah setuju dengan responden 58,3%, sangat setuju sebesar 33,3% dan disusul

kurang setuju dengan 8,3% responden. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian responden setuju petugas bank membangun kerja sama yang baik dengan semua rekan kerja. 0% responden menjawab tidak setuju dan menjawab sangat tidak setuju.

- 2) Indikator pernyataan petugas bank sangat berinisiatif dalam melakukan pekerjaan. Data yang diperoleh berdasarkan hasil jawaban responden pada indikator ini dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 4.18 Jawaban Responden Terhadap Pernyataan Petugas Bank Sangat Berinisiatif dalam Melakukan Pekerjaan.

No	Alternatif jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat setuju	28	29,2%
2	Setuju	60	62,5%
3	Kurang setuju	8	8,3%
4	Tidak setuju	0	0%
5	Sangat tidak setuju	0	0%
Total		96	100%

Sumber: Data olah SPSS

Dari data di atas dapat diketahui jawaban tertinggi adalah setuju dengan sebanyak 62,5% responden dan disusul jawaban setuju sebanyak 29,2% responden. 8,3% responden menjawab kurang setuju, 0% responden menjawab tidak setuju dan sangat tidak setuju.

- 3) Indikator petugas bank mematuhi aturan dan dapat dipercaya. Data yang diperoleh berdasarkan hasil jawaban responden pada indikator ini dapat dilihat pada tabel berikut:

	mematuhi aturan dan dapat dipercaya	39	40,6	52	54,2	5	5,2	0	0	0	0
--	-------------------------------------	----	------	----	------	---	-----	---	---	---	---

d. Jawaban Responden Terhadap Variabel Identitas Perusahaan (X_4)

- 1) Indikator pernyataan kesesuaian slogan dengan penerapan dalam aktivitas BRISyariah. Data yang diperoleh dapat dilihat berdasarkan hasil jawaban responden pada indikator ini, data dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 4.21 Jawaban Responden Terhadap Pernyataan Kesesuaian Slogan dengan Penerapan dalam Aktivitas BRISyariah

No	Alternatif jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat setuju	35	36,5%
2	Setuju	54	56,3%
3	Kurang setuju	7	7,3%
4	Tidak setuju	0	0%
5	Sangat tidak setuju	0	0%
Total		96	100%

Sumber: Data olah SPSS

Dari data di atas dapat diketahui jawaban tertinggi adalah setuju dengan sebanyak 56,3% responden dan disusul jawaban sangat setuju sebanyak 36,5% responden. 7,3% responden menjawab kurang setuju, 0% responden menjawab tidak setuju dan sangat tidak setuju.

- 2) Indikator pernyataan kesesuaian produk-produk yang ditawarkan dengan kebutuhan nasabah. Data yang diperoleh dapat dilihat berdasarkan hasil jawaban responden pada indikator ini, pada tabel berikut :

Tabel 4.22 Jawaban Responden Terhadap Pernyataan Kesesuaian Produk-produk yang di Tawarkan dengan Kebutuhan Nasabah

No	Alternatif jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat setuju	32	33,3%
2	Setuju	59	61,5%
3	Kurang setuju	4	4,2%
4	Tidak setuju	1	1,0%
5	Sangat tidak setuju	0	0%
Total		96	100%

Dari data di atas dapat diketahui jawaban tertinggi adalah setuju dengan sebanyak 61,5% responden dan disusul jawaban sangat setuju sebanyak 33,3% responden. 4,2% responden menjawab kurang setuju, 1 responden menjawab tidak setuju dan sangat tidak setuju 0%.

- 3) Indikator pernyataan kesesuaian seragam karyawan dengan ciri khas BRISyariah. Data yang diperoleh dapat dilihat berdasarkan hasil jawaban responden pada indikator ini, pada tabel berikut:

Tabel 4.23 Jawaban Responden Terhadap Pernyataan Kesesuaian Seragam Karyawan dengan Ciri Khas BRISyariah.

No	Alternatif jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat setuju	30	31,3%
2	Setuju	61	63,5%
3	Kurang setuju	5	5,2%
4	Tidak setuju	0	0%
5	Sangat tidak setuju	0	0%
Total		96	100%

Sumber: Data olah SPSS

Dari data di atas dapat diketahui jawaban tertinggi adalah setuju dengan sebanyak 63,5% responden dan disusul jawaban sangat setuju sebanyak 31,3% responden. 5,2% responden menjawab kurang setuju, 0% responden menjawab tidak setuju dan sangat tidak setuju.

- 4) Indikator pernyataan penggunaan brosur dan pamflet sebagai media promosi BRISyariah. Data yang diperoleh dapat dilihat berdasarkan hasil jawaban responden pada indikator ini, dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.24 Jawaban Responden Terhadap Pernyataan Penggunaan Brosur dan Pamflet Sebagai Media Promosi BRISyariah.

No	Alternatif jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat setuju	29	30,2%
2	Setuju	64	66,7%
3	Kurang setuju	3	3,1%
4	Tidak setuju	0	0%
5	Sangat tidak setuju	0	0%
Total		96	100%

Sumber: Data olah SPSS

Dari data di atas dapat diketahui jawaban tertinggi adalah setuju dengan sebanyak 66,7% responden dan disusul jawaban sangat setuju sebanyak 30,2% responden. 3,1% responden menjawab kurang setuju, 0% responden menjawab tidak setuju dan sangat tidak setuju

Berdasarkan penjelasan diatas, berikut kesimpulan jawaban responden terhadap variabel Identitas Perusahaan(X_4)

Tabel 4.25 Rekapitulasi Persentase Jawaban Responden Terhadap Variabel Identitas Perusahaan(X_4)

No	Indikator	Alternatif Jawaban									
		Sangat Setuju		Setuju		Kurang Setuju		Tidak Setuju		Sangat Tidak Setuju	
		Jlh	%	Jlh	%	Jlh	%	Jlh	%	Jlh	%
13	Kesesuaian slogan dengan penerapan dalam	35	36,5	54	56,3	7	7,3	0	0	0	0

	aktivitas BRISyariah										
14	Kesesuaian produk-produk yang ditawarkan dengan kebutuhan nasabah	32	33,3	59	61,5	4	4,2	1	1,0	0	0
15	Kesesuaian seragam karyawan dengan ciri khas BRISyariah.	30	31,3	61	63,5	5	5,2	0	0	0	0
16	Penggunaan brosur dan pamflet sebagai media promosi BRISyariah	29	30,2	64	66,7	3	3,1	0	0	0	0

e. Jawaban Responden Terhadap Variabel Loyalitas Nasabah (Y)

- 1) Indikator menggunakan produk-produk BRISyariah selain produk tabungan. Data yang diperoleh dapat dilihat berdasarkan hasil jawaban responden pada indikator ini, dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.26 Jawaban Responden Terhadap Pernyataan Menggunakan Produk-produk BRISyariah Selain Produk Tabungan.

No	Alternatif jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat setuju	30	31,3%
2	Setuju	41	42,7%
3	Kurang setuju	23	24%
4	Tidak setuju	2	2,1%
5	Sangat tidak setuju	0	0%
Total		96	100%

Sumber: Data olah SPSS

Dari data di atas dapat diketahui jawaban tertinggi adalah setuju dengan sebanyak 42,7% responden dan disusul jawaban sangat setuju sebanyak 31,3% responden. Sebanyak 24% responden menjawab kurang setuju, 2,1% responden menjawab tidak setuju dan 0% untuk jawaban sangat tidak setuju.

- 2) Indikator rutin menabung di BRISyariah. Data yang diperoleh dapat dilihat berdasarkan hasil jawaban responden pada indikator ini, data dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 4.27 Jawaban Responden Terhadap Pernyataan Rutin Menabung di BRISyariah

No	Alternatif jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat setuju	31	32,3%
2	Setuju	60	62,5%
3	Kurang setuju	5	5,2%
4	Tidak setuju	0	0%
5	Sangat tidak setuju	0	0%
Total		96	100%

Sumber: Data olah SPSS

Dari data di atas dapat diketahui jawaban tertinggi adalah setuju dengan sebanyak 62,5% responden dan disusul jawaban sangat setuju sebanyak 32,3% responden. 5,2% responden menjawab kurang setuju, 0 responden menjawab tidak setuju dan sangat tidak setuju

- 3) Indikator menyarankan dan mengajak orang lain untuk menabung di BRISyariah. Data yang diperoleh dapat dilihat berdasarkan hasil jawaban responden pada indikator ini, pada tabel berikut:

Tabel 4.28 Jawaban Responden Terhadap Pernyataan Menyarankan dan Mengajak Orang Lain untuk Menabung di BRISyariah.

No	Alternatif jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat setuju	28	29,2%
2	Setuju	61	63,5%
3	Kurang setuju	6	6,3%
4	Tidak setuju	1	1,0%
5	Sangat tidak setuju	0	0%
Total		96	100%

Sumber: Data olah SPSS

Dari data di atas dapat diketahui jawaban tertinggi adalah setuju dengan sebanyak 63,5% responden dan disusul jawaban sangat setuju sebanyak 29,2% responden. 6,3% responden menjawab kurang setuju, 1 responden menjawab tidak setuju dan sangat tidak setuju 0%.

- 4) Indikator tidak menggunakan produk tabungan di bank lain selain di BRISyariah. Data yang diperoleh dapat dilihat berdasarkan hasil jawaban responden pada indikator ini, pada tabel berikut:

Tabel 4.29 Jawaban Responden Terhadap Pernyataan Tidak Menggunakan Produk Tabungan di Bank Lain Selain di BRISyariah

No	Alternatif jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat setuju	29	30,2%
2	Setuju	28	29,2%
3	Kurang setuju	22	22,9%
4	Tidak setuju	15	15,6%
5	Sangat tidak setuju	2	2,1%
Total		96	100%

Sumber: Data olah SPSS

Dari data di atas dapat diketahui jawaban tertinggi adalah sangat setuju sebanyak 30,2% responden dan disusul jawaban setuju sebanyak 29,2% responden. 22,9% responden menjawab kurang setuju, 15,6%

responden menjawab tidak setuju dan 2 responden menjawab sangat tidak setuju.

Berdasarkan penjelasan diatas, berikut kesimpulan jawaban responden terhadap variabel Loyalitas Nasabah (Y)

Tabel 4.30 Rekapitulasi Persentase Jawaban Responden Terhadap Variabel Loyalitas Nasabah (Y)

No	Indikator	Alternatif Jawaban									
		Sangat Setuju		Setuju		Kurang Setuju		Tidak Setuju		Sangat Tidak Setuju	
		Jlh	%	Jlh	%	Jlh	%	Jlh	%	Jlh	%
17	Menggunakan produk-produk BRISyariah selain produk tabungan.	30	31,3	41	42,7	23	24	2	2,1	0	0
18	Rutin menabung di BRISyariah.	31	32,3	60	62,5	5	5,2	1	1,0	0	0
19	Menyarankan dan mengajak orang lain untuk menabung di BRISyariah.	28	29,2	61	63,5	6	6,3	1	1,0	0	0
20	Tidak menggunakan produk tabungan di bank lain selain di BRISyariah.	29	30,2	28	29,2	22	22,9	15	15,6	2	2,1

4. Analisis Data

a. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

1) Hasil Uji Validitas

Uji validitas umumnya digunakan untuk mengetahui apakah kuesioner yang digunakan benar-benar valid untuk mengukur variabel yang diteliti.

Uji coba penelitian ini menggunakan jumlah sampel item (n)= 20 dan besarnya df dapat dihitung $20-2=18$, dengan $df=18$ dan $\text{Alpha}= 0,05$ didapat r tabel= 0,4438. jika r hitung lebih besar dari r tabel maka butir pertanyaan dinyatakan valid. Adapun data hasil uji validitas dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 4.31 Hasil Uji Validitas

Variabel	Item	r-Hitung	r-Tabel	Keterangan
X1	1	0,794	0,4683	Valid
	2	0,562	0,4683	Valid
	3	0,717	0,4683	Valid
	4	0,633	0,4683	Valid
	5	0,701	0,4683	Valid
X2	6	0,744	0,4683	Valid
	7	0,664	0,4683	Valid
	8	0,790	0,4683	Valid
	9	0,683	0,4683	Valid
X3	10	0,715	0,4683	Valid
	11	0,608	0,4683	Valid
	12	0,673	0,4683	Valid
X4	13	0,649	0,4683	Valid
	14	0,681	0,4683	Valid
	15	0,650	0,4683	Valid
	16	0,594	0,4683	Valid
Y	17	0,753	0,4683	Valid
	18	0,641	0,4683	Valid
	19	0,535	0,4683	Valid
	20	0,685	0,4683	Valid

Sumber: Data olah SPSS

2) Hasil Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas digunakan untuk mengetahui konsistensi alat ukur, apakah alat ukur yang digunakan dapat diandalkan dan tetap konsisten jika pengukuran tersebut diulang.

Uji reliabilitas dapat dilakukan secara bersama-sama terhadap seluruh butir pertanyaan. Jika *Cronbach's Alpha* > 0,60 maka reliabel.

Tabel 4.32 Hasil Uji Reliabilitas

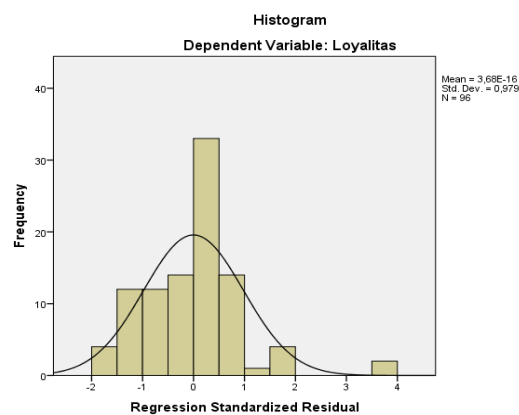
Variabel	Item	<i>Cronbach's Alpha</i>	r-Tabel	Keterangan
X1	1	0,941	0,4683	Reliabel
	2	0,945	0,4683	Reliabel
	3	0,942	0,4683	Reliabel
	4	0,944	0,4683	Reliabel
	5	0,942	0,4683	Reliabel
X2	6	0,942	0,4683	Reliabel
	7	0,943	0,4683	Reliabel
	8	0,941	0,4683	Reliabel
	9	0,943	0,4683	Reliabel
X3	10	0,942	0,4683	Reliabel
	11	0,944	0,4683	Reliabel
	12	0,943	0,4683	Reliabel
X4	13	0,943	0,4683	Reliabel
	14	0,943	0,4683	Reliabel
	15	0,943	0,4683	Reliabel
	16	0,944	0,4683	Reliabel
Y	17	0,941	0,4683	Reliabel
	18	0,944	0,4683	Reliabel
	19	0,945	0,4683	Reliabel
	20	0,945	0,4683	Reliabel

Sumber: Data olah SPSS

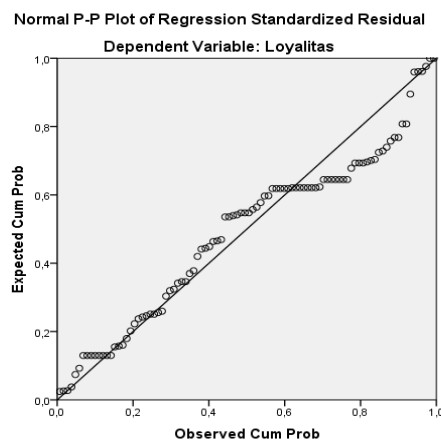
b. Uji Asumsi Klasik

1) Uji Normalitas

Dalam penelitian ini, uji normalitas dilakukan dengan menggunakan *Histogram regression residual* serta melihat diagram *normal P-P plot regression standardized* dengan bantuan SPSS 22 *for windows* yang dihasilkan gambar sebagai berikut:



Gambar 4.1 Histogram Regresi Residual



Gambar 4.2 Diagram Normal P-P Plot

Dengan melihat gambar 4.1 diatas menunjukkan bahwa grafik histogram memberikan pola distribusi tidak melenceng ke kiri atau ke kanan yang berarti data berdistribusi normal.

Pada gambar 4.2, yang menunjukkan bahwa pada grafik P-plot tersebut terlihat titik-titik mengikuti dan mendekati sekitar garis diagonalnya. Dalam penelitian ini, dapat disimpulkan bahwa model regresi layak dipakai karena memenuhi asumsi normalitas.

2) Uji Multikolinieritas

Untuk mengetahui ada tidaknya multikolinearitas antar variabel, salah satu caranya adalah dengan melihat dari nilai *Variance Inflation Factor* (VIF) dari masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikatnya. Menurut Algifari (2000), jika nilai VIF tidak lebih dari 5, maka model tidak terdapat multikolinearitas. Hal ini menunjukkan tidak terjadinya gejala multikolinearitas artinya tidak adanya hubungan antar variabel bebas.

Setelah melalui perhitungan SPSS 22 for windows, nilai VIF dapat dilihat dari tabel sebagai berikut:

Tabel 4.33 Hasil Uji Multikolinieritas

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
(Constant)	-,091	1,682		-,054	,957		
Kepribadian	,322	,110	,332	2,917	,004	,339	2,952
Reputasi	,337	,122	,340	2,764	,007	,291	3,434
Etika	,148	,176	,092	,843	,402	,370	2,704
Identitasperusahaan	,124	,141	,091	,881	,381	,414	2,417

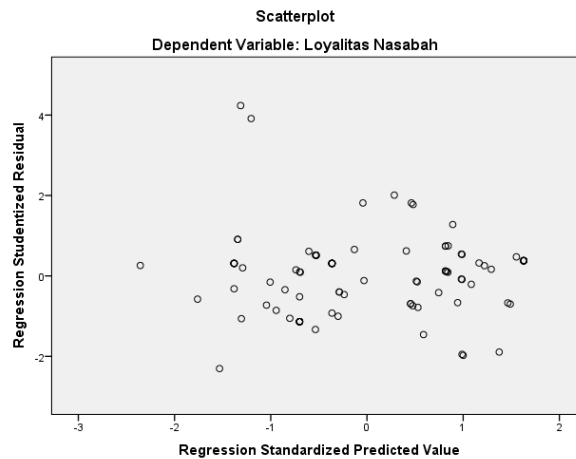
a. Dependent Variable: Loyalitاسnasabah

Sumber: Data olah SPSS

Berdasarkan hasil uji multikolinieritas pada tabel diatas, diperoleh nilai VIF sebesar 2,952 untuk variabel Kepribadian, 3,434 untuk variabel Reputasi, 2,704 untuk variabel Etika, dan 2,417 untuk variabel Identitas Perusahaan. Karena semua nilai VIF tidak lebih dari 5. Jadi dapat di simpulkan bahwa dalam penelitian ini model tidak terdapat multikolinieritas.

3) Uji Heteroskedastisitas

Salah satu cara untuk memprediksi ada tidaknya heteroskedastisitas pada suatu model dapat dilihat dengan pola gambar *scatterplot*.



Gambar 4.3 Hasil Uji Heteroskedastisitas

Berdasarkan output uji heteroskedastisitas dengan grafik *scatterplot* diatas, terlihat bahwa titik menyebar dan tidak membentuk pola tertentu yang jelas. Sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas dalam model regresi ini.

c. Analisis Regresi Linier Berganda

Untuk mengetahui pengaruh variabel Kepribadian (X1), Reputasi (X2), Etika (X3), dan Identitas Perusahaan (X4), terhadap pengaruh Loyalitas Nasabah Menabung (Y), Maka digunakan analisis regresi linier berganda dengan persamaan berikut :

$$Y = \alpha + b_1x_1 + b_2x_2 + b_3x_3 + e$$

Keterangan:

Y : Loyalitas nasabah menabung

X1 : Kepribadian

- X2 : Reputasi
 X3 : Etika
 X4 : Identitas Perusahaan
 'α : konstanta
 'b : koefisien regresi
 'e : error

Berdasarkan data yang diperoleh maka dapat dilakukan perhitungan dengan analisis regresi linier berganda menggunakan SPSS 22 *for window*.

Berikut hasil analisis regresi linier berganda pada tabel berikut:

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
(Constant)	-,091	1,682		-,054	,957		
Kepribadian	,322	,110	,332	2,917	,004	,339	2,952
Reputasi	,337	,122	,340	2,764	,007	,291	3,434
Etika	,148	,176	,092	,843	,402	,370	2,704
Identitasperusahaan	,124	,141	,091	,881	,381	,414	2,417

a. Dependent Variable: Loyalitاسabah

Tabel 4.34 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda

Dari tabel diatas dengan melihat angka yang ditunjukkan pada kolom B atau koefisien regresi, maka dapat dibuat persamaan regresi linier berganda sebagai berikut :

$$Y = 0,091 + 0,322X_1 + 0,337X_2 + 0,148X_3 + 0,124X_4 + e$$

Persama regresi diatas dapat dijelaskan sebagai berikut :

1. konstanta

Nilai konstanta yang diperoleh sebesar 0,091 menyatakan bahwa ada perubahan nilai dari variabel Kepribadian X1, Reputasi X2, Etika X3, dan Identitas Perusahaan X4, maka nasabah yang loyalitas dalam menabung (Y) sebesar adalah 0,091.

2. Kepribadian (X1)

Nilai koefisien regresi X1, sebesar 0,322 dan tanda positif tersebut menunjukkan hubungan yang searah. Hal ini berarti bahwa semakin bagus kepribadian yang ditunjukkan oleh bank maka loyalitas nasabah akan meningkat 32,2% untuk menabung dengan asumsi bahwa variabel bebas lainnya dari model regresi tetap.

3. Reputasi (X2)

Nilai koefisien regresi X2, sebesar 0,146 dan tanda positif tersebut menunjukkan hubungan yang searah. Hal ini berarti bahwa setiap kenaikan nilai reputasi maka loyalitas nasabah menabung akan naik sebesar 0,146 dengan asumsi bahwa variabel bebas lainnya dari model regresi tetap.

4. Etika (X₃)

Koefisien regresi X3 sebesar 0,148 dan tanda positif menunjukkan adanya hubungan searah. Hubungan antara etika dan loyalitas nasabah keduanya bersifat positif, jika variabel Etika naik sebesar 14,8%, maka akan selalu diikuti dengan kenaikan loyalitas nasabah sebesar 14,8%. Semakin tinggi etika yang dijalankan oleh perusahaan, maka semakin tinggi pula loyalitas nasabah.

5. Identitas Perusahaan (X4)

Nilai koefisien regresi X4, sebesar 0,124 dan tanda positif tersebut menunjukkan hubungan searah, artinya jika variabel independen lainnya tetap dan variabel dependen lainnya mengalami kenaikan 12,4%, maka loyalitas nasabah menabung (Y) akan mengalami penurunan sebesar 12,4%.

5. Pengujian Hipotesis

Untuk mengetahui pengaruh antar variabel-variabel tersebut terhadap variabel terikatnya maka dilakukan pengujian, yaitu uji F (uji simultan), uji T (uji parsial).

1. Secara Simultan (uji F)

Uji ini digunakan untuk membuktikan apakah variabel bebas kepribadian, reputasi, etika dan identitas perusahaan berpengaruh secara bersama-sama terhadap variabel terikat loyalitas nasabah menabung.

Hipotesis yang diajukan adalah sebagai berikut :

H_0 = Tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel Kepribadian (X1), Reputasi (X2), Etika (X3), dan Identitas Perusahaan (X4) terhadap variabel Y (Loyalitas nasabah menabung).

H_a = Terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel Kepribadian (X1), Reputasi (X2), Etika (X3), dan Identitas Perusahaan (X4) terhadap variabel Y (Loyalitas nasabah menabung).

Dengan ketentuan:

Ho diterima dan Ha ditolak, jika $F_{hitung} \leq F_{tabel}$ atau $Sig. > 0,05$,
Ha diterima dan Ho ditolak, jika $F_{hitung} > F_{tabel}$ atau $Sig < 0,05$

Berikut data hasil uji F dengan bantuan SPSS :

Tabel 4.35 Pengujian Hipotesis (Uji F)

ANOVA^a

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	363,437	4	90,859	34,110	,000 ^b
1 Residual	242,397	91	2,664		
Total	605,833	95			

a. Dependent Variable: Loyalitas Nasabah

b. Predictors: (Constant), Identitas Perusahaan, Reputasi, Etika, Kepribadian

Sumber: Data olah SPSS

Berdasarkan *output ANOVA* pada tabel dapat dilihat bahwa nilai F adalah 34,110 , Nilai tersebut lebih besar dari nilai F_{tabel}

yang sebesar 2,275. dan nilai tersebut lebih kecil dari tingkat signifikansi yang telah ditentukan yaitu 0,05., maka H_0 ditolak, artinya terdapat pengaruh yang signifikan dari citra bank yang terdiri dari variabel bebas kepribadian, reputasi, etika dan identitas perusahaan secara bersama sama terhadap loyalitas nasabah menabung.

2. Secara Parsial (uji T)

Uji ini digunakan untuk mengetahui apakah dalam model regresi, masing-masing variabel independen secara parsial berpengaruh terhadap variabel dependen

Dalam penelitian ini digunakan signifikansi 0,05. Tabel distribusi t dicari pada $\alpha = 5\% : 2 = 2,5\%$ dengan derajat kebebasan (df) $n-k-1$ atau $96 - 4 - 1 = 91$ (n adalah jumlah responden dan k adalah jumlah variabel bebas), maka bisa didapat nilai untuk t_{tabel} adalah sebesar 2,275.

Untuk menguji hipotesis apakah diterima atau ditolak adalah dengan membandingkan nilai t_{hitung} dengan tabel. Jika $t_{hitung} < t_{tabel}$, maka H_0 diterima, dan jika $t_{hitung} > t_{tabel}$, maka H_0 ditolak. Hasil pengujian dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Tabel 4.36 Pengujian Hipotesis (Uji T)

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	-,091	1,682		-,054	,957
1 Kepribadian	,322	,110	,332	2,917	,004
Reputasi	,337	,122	,340	2,764	,007
Etika	,148	,176	,092	,843	,402
Identitas Perusahaan	,124	,141	,091	,881	,381

a. Dependent Variable: Loyalitas Nasabah

Sumber: Data olah SPSS

Tabel diatas menunjukkan hasil uji t yang bertujuan menguji pengaruh variabel bebas, yaitu kepribadian, reputasi, etika dan identitas perusahaan. Diperoleh nilai t_{tabel} sebesar 2,275.

Berdasarkan hasil uji t diatas maka ditarik kesimpulan berdasarkan hipotesis :

a. Kepribadian (X1)

H_0 = Tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel Kepribadian (X1) terhadap variabel Y (Loyalitas nasabah menabung).

H_a = Terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel Kepribadian (X1), terhadap variabel Y (Loyalitas nasabah menabung).

Hasil uji t menunjukkan nilai koefisien bernilai positif dan variabel kepribadian diperoleh t_{hitung} sebesar 2,917 lebih besar dari t_{tabel} yang bernilai 2,275. Maka berdasarkan hal tersebut variabel kepribadian

berpengaruh secara parsial sebesar 2,917 terhadap loyalitas nasabah menabung.

b. Reputasi (X2)

H_0 = Tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel Reputasi (X2) terhadap variabel Y (Loyalitas nasabah menabung).

H_a = Terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel Reputasi (X2) terhadap variabel Y (Loyalitas nasabah menabung).

Hasil uji t menunjukkan nilai koefisien bernilai positif dan variabel reputasi diperoleh t_{hitung} sebesar 2,764 lebih besar dari t_{tabel} 2,275 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,007 yang lebih kecil dari 0,05 maka berdasarkan hal tersebut variabel reputasi juga berpengaruh secara parsial sebesar 2,746 terhadap loyalitas nasabah menabung.

c. Etika (X3)

H_0 = Tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel Etika (X3) terhadap variabel Y (Loyalitas nasabah menabung).

H_a = Terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel Etika (X3) terhadap variabel Y (Loyalitas nasabah menabung).

Hasil uji t menunjukkan nilai koefisien bernilai positif dan variabel reputasi diperoleh t_{hitung} sebesar 0,843 lebih kecil dari t_{tabel} yang sebesar 2,275 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,402 yang lebih besar dari 0,05

maka berdasarkan hal tersebut variabel etika tidak mempengaruhi secara parsial terhadap loyalitas nasabah menabung.

d. Identitas Perusahaan (X4)

H_0 = Tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel Identitas Perusahaan (X2) terhadap variabel Y (Loyalitas nasabah menabung).

H_a = Terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel Identitas Perusahaan (X2) terhadap variabel Y (Loyalitas nasabah menabung).

Hasil uji t menunjukkan nilai koefisien bernilai positif dan variabel reputasi diperoleh t_{hitung} sebesar 0,881 lebih kecil dari t_{tabel} 2,275 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,381 yang lebih besar dari 0,05 maka berdasarkan hal tersebut variabel identitas perusahaan tidak berpengaruh secara parsial terhadap loyalitas nasabah menabung.

Tabel 4.37. Kesimpulan Hasil Uji Hipotesis Secara Parsial (Uji T)

	Hipotesis	Kesimpulan
X1	Variabel kepribadian mempunyai pengaruh positif yang signifikan terhadap loyalitas nasabah menabung.	Diterima
X2	Variabel reputasi mempunyai pengaruh positif yang signifikan terhadap loyalitas nasabah menabung	Diterima
X3	Variabel etika mempunyai pengaruh positif yang signifikan terhadap loyalitas nasabah menabung	Ditolak
X4	Variabel identitas perusahaan mempunyai pengaruh positif yang signifikan terhadap loyalitas nasabah menabung	Ditolak

Berdasarkan hasil uji t yang dilakukan, maka variabel variabel yang memiliki pengaruh secara parsial terhadap variabel terikat adalah

variabel Kepribadian (X_1) dan Reputasi (X_2) yang berpengaruh terhadap loyalitas nasabah menabung di BRISyariah.

3. Koefisien Determinasi (*Adjusted R²*)

Koefisien determinasi menjelaskan variasi pengaruh variabel-variabel bebas terhadap variabel terikatnya, atau dapat pula dikatakan sebagai proporsi pengaruh seluruh variabel bebas terhadap variabel bebas terhadap variabel terikat.

Adapun hasil analisis koefisien determinasi, dalam tabel berikut:

Tabel 4.38. Analisis Koefisien Determinasi

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,775 ^a	,600	,582	1,632	2,043

a. Predictors: (Constant), Identitas Perusahaan, Reputasi, Etika, Kepribadian

b. Dependent Variable: Loyalitas Nasabah

Jika dilihat dari nilai *Adjusted R-Square* yang besarnya 0,582 menunjukkan bahwa proporsi pengaruh variabel X_1, X_2, X_3 dan X_4 terhadap variabel Y sebesar 58,2%. Artinya, kepribadian, reputasi, etika dan identitas perusahaan memiliki proporsi pengaruh terhadap loyalitas nasabah menabung sebesar 58,2% sedangkan sisanya 41,8% (100% - 58,2%) dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak ada didalam model regresi linier berganda pada penelitian ini.

6. Pembahasan

a. Analisis Pengaruh Citra Bank Terhadap Loyalitas Nasabah Menabung

Berdasarkan hasil dari penelitian yang sudah penulis lakukan terbukti bahwa citra bank BRISyariah berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas nasabahnya menabung, maka hipotesis “Terdapat pengaruh yang signifikan antara citra bank terhadap loyalitas nasabah menabung.” Dapat diterima.

Dalam membuat keputusan untuk memilih tempat menabung yang dirasakan bermanfaat baginya, nasabah memutuskan bahwa tempat itu harus memiliki pelayanan dari sumber daya manusia yang berkualitas, produk yang memiliki reputasi baik, bermanfaat, dan adanya kenyamanan dalam melakukan transaksi.

Hal ini sesuai dengan yang dikemukakan Shirley Harrison, bahwa citra perusahaan yang berkualitas dapat diwujudkan melalui adanya kualitas dari kepribadian, reputasi, etika, dan identitas perusahaan yang dimiliki bank tersebut.

Jika dilihat dari hasil analisis koefisien determinasi bahwa proposi variabel - variabel bebas yang termasuk dalam citra bank mempunyai pengaruh terhadap variabel terikat sebesar 58,2%, yang artinya citra bank memiliki proposi pengaruh terhadap loyalitas menabung di BRISyariah sedangkan sisanya 41,8% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak ada didalam penelitian ini.

b. Analisis Loyalitas Nasabah Menabung di BRISyariah

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan bahwa variabel yang paling mempengaruhi loyalitas nasabah dalam menabung yaitu variabel kepribadian, dimana indikator dalam variabel ini memiliki jumlah persentasi terbanyak pada pernyataan Petugas bank menanggapi cepat terhadap permintaan nasabah. Hal ini sesuai dengan yang dikemukakan Kotler bahwa citra yang baik (positif) semakin penting bagi sesuatu khususnya sebuah perusahaan. Kotler mengatakan bahwa sikap dan tindakan seseorang terhadap suatu objek sangat dikondisikan oleh citra objek tersebut”.

Hal ini juga sejalan dengan teori Shirley Harrison yang mengemukakan bahwa kepribadian (personality), yakni keseluruhan karakteristik perusahaan yang dipahami oleh lingkungan diluar perusahaan, misalnya keyakinan pada perusahaan dari faktor internal maupun eksternal dan tingkat tanggung jawab. Karakteristik disini meliputi daya tangkap, cepat tanggap, keramah tamah, sikap responsif dan komunikatif seseorang.

Berdasarkan jawaban para nasabah terhadap loyalitas nasabah menabung bahwa indikator yang paling memiliki presentasi terbanyak yaitu terhadap pernyataan nasabah “Rutin menabung di BRISyariah dan Menyarankan serta mengajak orang lain untuk menabung di BRISyariah. Pernyataan ini sejalan dengan yang dikemukakan oleh Kotler & Keller bahwa terciptanya sebuah loyalitas pelanggan, yaitu :

- a. Transaksi berulang
- b. Merekomendasikan kepada orang lain

- c. Menggunakan jasa lain yang ditawarkan
- d. Tidak terpengaruh tawaran dari pesaing atau perusahaan lain