

## **BAB IV**

### **LAPORAN PENELITIAN DAN ANALISIS DATA**

#### **A. Penyajian Data**

##### **1. Gambaran Umum Bank Kalsel Kantor Cabang Syariah Kandangan**

Bank Pembangunan Daerah Kalimantan Selatan didirikan pada tanggal 25 Maret 1964, berdasarkan Peraturan Daerah Tingkat I Kalimantan Selatan Nomor 4 tahun 1964 dan Undang-Undang Nomor 13 Tahun 1962 tentang Ketentuan Pokok Bank Pembangunan Daerah dengan modal dasar sebesar Rp 100.000.000,-. Penyelenggaraan perbankan didasarkan pada izin usaha yang dikeluarkan oleh Menteri Urusan Bank Sentral atau Gubernur Bank Indonesia berdasarkan Keputusan No.26/UBS/65 tanggal 31 Maret 1965.

Krisis ekonomi dan keuangan yang terjadi di Indonesia pada tahun 1997-1998 merupakan pukulan yang kuat bagi sistem perekonomian Indonesia. Selama periode ini banyak lembaga-lembaga keuangan, termasuk bank menghadapi kesulitan keuangan. Sesuai dengan *dual banking system* yang ditetapkan oleh Undang-Undang Perbankan No. 10 Tahun 1998, Bank Pembangunan Daerah Kalimantan Selatan mengubah Peraturan Daerah No. 16 Tahun 2003 yang memuat pembentukan operasional Unit Usaha Syariah.

Pada 13 Agustus 2004 Bank Kalsel Syariah hadir untuk memberikan alternatif layanan perbankan syariah bagi masyarakat Kalimantan Selatan yang mayoritas beragama Islam. Sejak saat itu, Bank Kalsel mendirikan Unit Usaha Syariah dan Cabang Syariah di Banjarmasin yang saat ini berlokasi di

Jalan S. Parman RT. 03 Banjarmasin. Kemudian pada tanggal 4 Desember 2005 dibuka Cabang Syariah Kandangan di Jalan P. Antasari No. 108-109 Kandangan dan hingga saat ini pembukaan jaringan kantor Unit Usaha Syariah telah tersebar hampir diseluruh Kabupaten/Kota di Provinsi Kalimantan Selatan.

Agar menyesuaikan dengan perkembangan terkini, terhitung sejak tanggal 5 februari 2020 dengan Akta Notaris No. 3 telah disahkan dengan Surat Keputusan No. AHU-0011121. AH. 01.02. dari Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia. Pada 8 Februari 2020, maka PD. Bank Pembangunan Daerah Kalimantan Selatan mengubah badan hukumnya menjadi PT. Bank Pembangunan Daerah Kalimantan Selatan dengan sebutan Bank Kalsel dengan modal dasar Rp 5.000.000.000.000,-.

Saat ini, sesuai dengan izin Otoritas Jasa Keuangan Kantor Regional 9 Kalimantan nomor S-30/KR.091/2020 tanggal 26 Agustus 2020, terhitung sejak Senin tanggal 07 September 2020 akan dilakukan pemindahan alamat jaringan kantor Bank Kalsel Kantor Cabang Syariah Kandangan ke Jalan Letjend Soeprapto RT. 11 RW. 005 Kelurahan Kandangan Kota Kecamatan Kandangan Kabupaten Hulu Sungai Selatan Provinsi Kalimantan Selatan, Kandangan (71211) Telp. (0517) 22286, 23339 Fax: (0517) 23768.

Adapun Visi dari Bank Kalsel Syariah adalah "Menjadi bank yang kuat, kompetitif dan berkontribusi untuk mendorong pembangunan ekonomi nasional". Sedangkan Misi Bank Kalsel Syariah adalah sebagai berikut:

- a. Membantu pemerintah dalam pembangunan ekonomi baik di kawasan regional maupun nasional.

- b. Memberikan layanan terpadu melalui produk dan layanan inovatif berbasis digital.
- c. Menempati posisi strategis melalui program kemitraan dengan pemerintah daerah dan masyarakat.
- d. Memberikan kontribusi positif kepada semua *stakeholder* baik pemegang saham, nasabah, karyawan, maupun masyarakat.

## 2. Karakteristik Responden

**Tabel 4.1 Karakteristik Responden**

<b>Umur (Tahun)</b>	<b>n</b>	<b>(%)</b>
16-25	27	27
26-35	39	39
36-45	20	20
46-55	9	9
56-65	5	5
<b>Jenis Kelamin</b>	<b>n</b>	<b>(%)</b>
Laki-laki	42	42
Perempuan	58	58
<b>Pendidikan Terakhir</b>	<b>n</b>	<b>(%)</b>
SD/Sederajat	3	3
SMP/Sederajat	6	6
SMA/Sederajat	28	28
Diploma	33	33
S1	28	28
S2	2	2
S3	0	0
<b>Pekerjaan</b>	<b>n</b>	<b>(%)</b>
Pelajar/Mahasiswa	9	9
Karyawan Swasta	19	19
PNS	22	22
Wiraswasta/Pedagang	24	24
Lainnya	26	26
<b>Lama Menabung (Tahun)</b>	<b>n</b>	<b>(%)</b>
< 1	30	30
1-3	27	27
> 3	43	43

*Sumber: Data diolah oleh Lili Rahmawati, 2023*

Berdasarkan pada tabel 4.1, diketahui responden dalam penelitian ini adalah nasabah produk tabungan IB Al-Barakah di Bank Kalsel Kantor Cabang Syariah Kandungan sebanyak 100 responden. Menurut karakteristik umur, sebagian besar responden berusia antara 26-35 tahun (39%). Menurut karakteristik jenis kelamin, sebagian besar responden berjenis kelamin perempuan (58%). Menurut karakteristik pendidikan terakhir, sebagian besar responden adalah lulusan Diploma (33%). Menurut karakteristik pekerjaan, sebagian besar responden bekerja sebagai wiraswasta/pedagang (24%). Menurut karakteristik lama menabung, sebagian besar responden menabung > 3 tahun (43%).

### **3. Deskriptif Statistik Variabel Penelitian**

#### **a. Deskriptif Statistik Variabel Kualitas Pelayanan ( $X_1$ )**

Kualitas pelayanan adalah jenis penilaian nasabah terhadap tingkat pelayanan yang diterima dengan tingkat pelayanan yang diharapkan, bisa diukur dari bukti fisik, keandalan, ketanggapan, jaminan serta kepedulian (Tjiptono dan Chandra, 2018). Kualitas pelayanan yang dimaksud dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan yang dirasakan oleh nasabah produk tabungan IB Al-Barakah di Bank Kalsel Kantor Cabang Syariah Kandungan. Untuk lebih jelasnya mengenai deskripsi variabel kualitas pelayanan dapat dilihat pada uraian berikut:

**a. Distribusi frekuensi indikator “karyawan yang memberikan pelayanan kepada nasabah berpenampilan rapi”.** Data yang diperoleh

dapat dilihat berdasarkan hasil jawaban responden pada indikator ini, disajikan pada tabel berikut:

Tabel 4.2  
Jawaban responden terhadap pernyataan “karyawan yang memberikan pelayanan kepada nasabah berpenampilan rapi”

No.	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Sangat Setuju	74	74
2.	Setuju	25	25
3.	Netral	1	1
4.	Tidak Setuju	0	0
5.	Sangat Tidak Setuju	0	0
Total		100	100

*Sumber: Data diolah oleh Lili Rahmawati, 2023*

Berdasarkan data jawaban responden pada tabel 4.2 diketahui bahwa jawaban sangat setuju yaitu sebesar 74%, setuju sebesar 25%, netral sebesar 1%, untuk jawaban tidak setuju dan sangat tidak setuju tidak mendapatkan respon.

- b.** Distribusi frekuensi indikator “fasilitas ruang antrian bank nyaman, bersih, dan tenang”. Data yang diperoleh dapat dilihat berdasarkan hasil jawaban responden pada indikator ini, disajikan pada tabel berikut:

Tabel 4.3  
Jawaban responden terhadap pernyataan “fasilitas ruang antrian bank nyaman, bersih, dan tenang”

No.	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Sangat Setuju	64	64
2.	Setuju	29	29
3.	Netral	7	7
4.	Tidak Setuju	0	0
5.	Sangat Tidak Setuju	0	0
Total		100	100

*Sumber: Data diolah oleh Lili Rahmawati, 2023*

Berdasarkan data jawaban responden pada tabel 4.3 diketahui bahwa jawaban sangat setuju yaitu sebesar 64%, setuju sebesar 29%, netral sebesar 7%, untuk jawaban tidak setuju dan sangat tidak setuju tidak mendapatkan respon.

- c. Distribusi frekuensi indikator “petugas bank memberi pelayanan yang sama dan adil kepada nasabah”. Data yang diperoleh dapat dilihat berdasarkan hasil jawaban responden pada indikator ini, disajikan pada tabel berikut:

Tabel 4.4

Jawaban responden terhadap pernyataan “petugas bank memberi pelayanan yang sama dan adil kepada nasabah”

No.	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Sangat Setuju	56	56
2.	Setuju	36	36
3.	Netral	6	6
4.	Tidak Setuju	2	2
5.	Sangat Tidak Setuju	0	0
Total		100	100

Sumber: Data diolah oleh Lili Rahmawati, 2023

Berdasarkan data jawaban responden pada tabel 4.4 diketahui bahwa jawaban sangat setuju yaitu sebesar 56%, setuju sebesar 36%, netral sebesar 6%, tidak setuju 2% dan untuk jawaban sangat tidak setuju tidak mendapatkan respon.

- d. Distribusi frekuensi indikator “petugas bank menanyakan detail data nasabah dengan teliti untuk menghindari kesalahan”. Data yang diperoleh dapat dilihat berdasarkan hasil jawaban responden pada indikator ini, disajikan pada tabel berikut:

Tabel 4.5

Jawaban responden terhadap pernyataan “petugas bank menanyakan detail data nasabah dengan teliti untuk menghindari kesalahan”

No.	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Sangat Setuju	64	64
2.	Setuju	31	31
3.	Netral	5	5
4.	Tidak Setuju	0	0
5.	Sangat Tidak Setuju	0	0
Total		100	100

Sumber: Data diolah oleh Lili Rahmawati, 2023

Berdasarkan data jawaban responden pada tabel 4.5 diketahui bahwa jawaban sangat setuju yaitu sebesar 64%, setuju sebesar 31%, netral sebesar 5%, untuk jawaban tidak setuju dan sangat tidak setuju tidak mendapatkan respon.

- e. Distribusi frekuensi indikator “petugas bank memproses dengan cepat atas transaksi yang dilakukan nasabah”. Data yang diperoleh dapat dilihat berdasarkan hasil jawaban responden pada indikator ini, disajikan pada tabel berikut:

Tabel 4.6

Jawaban responden terhadap pernyataan “petugas bank memproses dengan cepat atas transaksi yang dilakukan nasabah”

No.	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Sangat Setuju	57	57
2.	Setuju	35	35
3.	Netral	6	6
4.	Tidak Setuju	0	0
5.	Sangat Tidak Setuju	0	0
Total		100	100

Sumber: Data diolah oleh Lili Rahmawati, 2023

Berdasarkan data jawaban responden pada tabel 4.6 diketahui bahwa jawaban sangat setuju yaitu sebesar 57%, setuju sebesar 35%, netral sebesar 6%, untuk jawaban tidak setuju dan sangat tidak setuju tidak mendapatkan respon.

- f. Distribusi frekuensi indikator “petugas menyampaikan informasi yang jelas mengenai produk Bank Kalsel Syariah”. Data yang diperoleh dapat dilihat berdasarkan hasil jawaban responden pada indikator ini, disajikan pada tabel berikut:

Tabel 4.7  
Jawaban responden terhadap pernyataan “petugas menyampaikan informasi yang jelas mengenai produk Bank Kalsel Syariah”

No.	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Sangat Setuju	61	61
2.	Setuju	36	36
3.	Netral	3	3
4.	Tidak Setuju	0	0
5.	Sangat Tidak Setuju	0	0
Total		100	100

*Sumber: Data diolah oleh Lili Rahmawati, 2023*

Berdasarkan data jawaban responden pada tabel 4.7 diketahui bahwa jawaban sangat setuju yaitu sebesar 61%, setuju sebesar 36%, netral sebesar 3%, untuk jawaban tidak setuju dan sangat tidak setuju tidak mendapatkan respon.

- g. Distribusi frekuensi indikator “dalam proses transaksi yang sedang dilakukan dengan nasabah, petugas bank selalu berkomunikasi dengan baik kepada saya”. Data yang diperoleh dapat dilihat berdasarkan hasil jawaban responden pada indikator ini, disajikan pada tabel berikut:

Tabel 4.8  
Jawaban responden terhadap pernyataan “dalam proses transaksi yang sedang dilakukan dengan nasabah, petugas bank selalu berkomunikasi dengan baik kepada saya”



No.	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Sangat Setuju	63	63
2.	Setuju	35	35
3.	Netral	2	2
4.	Tidak Setuju	0	0
5.	Sangat Tidak Setuju	0	0
Total		100	100

Sumber: Data diolah oleh Lili Rahmawati, 2023

Berdasarkan data jawaban responden pada tabel 4.8 diketahui bahwa jawaban sangat setuju yaitu sebesar 63%, setuju sebesar 35%, netral sebesar 2%, untuk jawaban tidak setuju dan sangat tidak setuju tidak mendapatkan respon.

- h. Distribusi frekuensi indikator “petugas bank menjamin kerahasiaan data pribadi nasabah”. Data yang diperoleh dapat dilihat berdasarkan hasil jawaban responden pada indikator ini, disajikan pada tabel berikut:

Tabel 4.9

Jawaban responden terhadap pernyataan “petugas bank menjamin kerahasiaan data pribadi nasabah”

No.	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Sangat Setuju	76	76
2.	Setuju	23	23
3.	Netral	1	1
4.	Tidak Setuju	0	0
5.	Sangat Tidak Setuju	0	0
Total		100	100

Sumber: Data diolah oleh Lili Rahmawati, 2023

Berdasarkan data jawaban responden pada tabel 4.9 diketahui bahwa jawaban sangat setuju yaitu sebesar 76%, setuju sebesar 23%, netral sebesar 1%, untuk jawaban tidak setuju dan sangat tidak setuju tidak mendapatkan respon.

- i. Distribusi frekuensi indikator “petugas bank berusaha mengarahkan nasabah untuk memilih produk yang sesuai dengan kebutuhan nasabah”. Data yang diperoleh dapat dilihat berdasarkan hasil jawaban responden pada indikator ini, disajikan pada tabel berikut:

Tabel 4.10  
Jawaban responden terhadap pernyataan “petugas bank berusaha mengarahkan nasabah untuk memilih produk yang sesuai dengan kebutuhan nasabah”

No.	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Sangat Setuju	56	56
2.	Setuju	37	37
3.	Netral	7	7
4.	Tidak Setuju	0	0
5.	Sangat Tidak Setuju	0	0
Total		100	100

Sumber: Data diolah oleh Lili Rahmawati, 2023

Berdasarkan data jawaban responden pada tabel 4.10 diketahui bahwa jawaban sangat setuju yaitu sebesar 56%, setuju sebesar 37%, netral sebesar 7%, untuk jawaban tidak setuju dan sangat tidak setuju tidak mendapatkan respon.

- j. Distribusi frekuensi indikator “petugas bank memberikan solusi yang terbaik terhadap masalah yang dihadapi nasabah”. Data yang diperoleh dapat dilihat berdasarkan hasil jawaban responden pada indikator ini, disajikan pada tabel berikut:

Tabel 4.11  
Jawaban responden terhadap pernyataan “petugas bank memberikan solusi yang terbaik terhadap masalah yang dihadapi nasabah”

No.	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Sangat Setuju	54	54
2.	Setuju	40	40
3.	Netral	6	6
4.	Tidak Setuju	0	0
5.	Sangat Tidak Setuju	0	0
Total		100	100

Sumber: Data diolah oleh Lili Rahmawati, 2023

Berdasarkan data jawaban responden pada tabel 4.11 diketahui bahwa jawaban sangat setuju yaitu sebesar 54%, setuju sebesar 40%, netral sebesar 6%, untuk jawaban tidak setuju dan sangat tidak setuju tidak mendapatkan respon.

b. Deskriptif Statistik Variabel Kepercayaan ( $X_2$ )

Kepercayaan adalah semua informasi yang dimiliki nasabah tentang objek, atribut dan manfaatnya (Mowen & Minor dalam Priansa, 2017). Kepercayaan yang dimaksud dalam penelitian ini adalah kepercayaan nasabah dalam menggunakan produk tabungan IB Al-Barakah di Bank Kalsel Kantor Cabang Syariah Kandungan. Lebih jelasnya mengenai tanggapan responden tentang kepercayaan nasabah dalam menggunakan produk tabungan IB Al-Barakah di Bank Kalsel Kantor Cabang Syariah Kandungan dapat dilihat pada uraian berikut:

a. Distribusi frekuensi indikator “Bank Kalsel KCS Kandungan melayani nasabah dengan baik”. Data yang diperoleh dapat dilihat berdasarkan hasil jawaban responden pada indikator ini, disajikan pada tabel berikut:

Tabel 4.12  
Jawaban responden terhadap pernyataan “Bank Kalsel KCS Kandungan melayani nasabah dengan baik”

No.	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Sangat Setuju	65	65
2.	Setuju	34	34
3.	Netral	1	1
4.	Tidak Setuju	0	0
5.	Sangat Tidak Setuju	0	0
Total		100	100

Sumber: Data diolah oleh Lili Rahmawati, 2023

Berdasarkan data jawaban responden pada tabel 4.12 diketahui bahwa jawaban sangat setuju yaitu sebesar 65%, setuju sebesar 34%, cukup setuju sebesar 1%, untuk jawaban tidak setuju dan sangat tidak setuju tidak mendapatkan respon.

- b. Distribusi frekuensi indikator “Bank Kalsel KCS Kandangan peduli dengan kebutuhan nasabahnya”. Data yang diperoleh dapat dilihat berdasarkan hasil jawaban responden pada indikator ini, disajikan pada tabel berikut:

Tabel 4.13  
Jawaban responden terhadap pernyataan “Bank Kalsel KCS Kandangan peduli dengan kebutuhan nasabahnya”

No.	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Sangat Setuju	50	50
2.	Setuju	36	36
3.	Netral	14	14
4.	Tidak Setuju	0	0
5.	Sangat Tidak Setuju	0	0
Total		100	100

Sumber: Data diolah oleh Lili Rahmawati, 2023

Berdasarkan data jawaban responden pada tabel 4.13 diketahui bahwa jawaban sangat setuju yaitu sebesar 50%, setuju sebesar 36%, netral sebesar 14%, untuk jawaban tidak setuju dan sangat tidak setuju tidak mendapatkan respon.

- c. Distribusi frekuensi indikator “Bank Kalsel KCS Kandangan mampu memberikan rasa aman dan nyaman selama bertransaksi”. Data yang diperoleh dapat dilihat berdasarkan hasil jawaban responden pada indikator ini, disajikan pada tabel berikut:

Tabel 4.14  
Jawaban responden terhadap pernyataan “Bank Kalsel KCS Kandangan mampu memberikan rasa aman dan nyaman selama bertransaksi”

No.	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Sangat Setuju	62	62
2.	Setuju	35	35
3.	Netral	3	3
4.	Tidak Setuju	0	0
5.	Sangat Tidak Setuju	0	0
Total		100	100

Sumber: Data diolah oleh Lili Rahmawati, 2023

Berdasarkan data jawaban responden pada tabel 4.14 diketahui bahwa jawaban sangat setuju yaitu sebesar 62%, setuju sebesar 35%, netral sebesar 3%, untuk jawaban tidak setuju dan sangat tidak setuju tidak mendapatkan respon.

- d. Distribusi frekuensi indikator “Bank Kalsel KCS Kandangan mampu melayani nasabah selama jam kerja”. Data yang diperoleh dapat dilihat berdasarkan hasil jawaban responden pada indikator ini, disajikan pada tabel berikut:

Tabel 4.15  
Jawaban responden terhadap pernyataan “Bank Kalsel KCS Kandangan mampu melayani nasabah selama jam kerja”

No.	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Sangat Setuju	66	66
2.	Setuju	31	31
3.	Netral	3	3
4.	Tidak Setuju	0	0
5.	Sangat Tidak Setuju	0	0
Total		100	100

Sumber: Data diolah oleh Lili Rahmawati, 2023

Berdasarkan data jawaban responden pada tabel 4.15 diketahui bahwa jawaban sangat setuju yaitu sebesar 66%, setuju sebesar 31%, netral sebesar 3%, untuk jawaban tidak setuju dan sangat tidak setuju tidak mendapatkan respon.

- e. Distribusi frekuensi indikator “layanan dan produk Bank Kalsel KCS Kandangan sesuai dengan yang dijanjikan”. Data yang diperoleh dapat dilihat berdasarkan hasil jawaban responden pada indikator ini, disajikan pada tabel berikut:

Tabel 4.16

Jawaban responden terhadap pernyataan “layanan dan produk Bank Kalsel KCS Kandangan sesuai dengan yang dijanjikan”

No.	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Sangat Setuju	43	43
2.	Setuju	47	47
3.	Netral	10	10
4.	Tidak Setuju	0	0
5.	Sangat Tidak Setuju	0	0
Total		100	100

Sumber: Data diolah oleh Lili Rahmawati, 2023

Berdasarkan data jawaban responden pada tabel 4.16 diketahui bahwa jawaban sangat setuju yaitu sebesar 43%, setuju sebesar 47%, netral sebesar 10%, untuk jawaban tidak setuju dan sangat tidak setuju tidak mendapatkan respon.

- f. Distribusi frekuensi indikator “Bank Kalsel KCS Kandangan menjelaskan informasi yang jelas dan benar”. Data yang diperoleh dapat dilihat berdasarkan hasil jawaban responden pada indikator ini, disajikan pada tabel berikut:

Tabel 4.17  
Jawaban responden terhadap pernyataan “Bank Kalsel KCS Kandangan menjelaskan informasi yang jelas dan benar”

No.	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Sangat Setuju	59	59
2.	Setuju	38	38
3.	Netral	3	3
4.	Tidak Setuju	0	0
5.	Sangat Tidak Setuju	0	0
Total		100	100

Sumber: Data diolah oleh Lili Rahmawati, 2023

Berdasarkan data jawaban responden pada tabel 4.17 diketahui bahwa jawaban sangat setuju yaitu sebesar 59%, setuju sebesar 38%, netral sebesar 3%, untuk jawaban tidak setuju dan sangat tidak setuju tidak mendapatkan respon.

- g. Distribusi frekuensi indikator “saya menggantungkan harapan pada Bank Kalsel KCS Kandangan untuk memperoleh manfaat tabungan yang dijanjikan”. Data yang diperoleh dapat dilihat berdasarkan hasil jawaban responden pada indikator ini, disajikan pada tabel berikut:

Tabel 4.18  
Jawaban responden terhadap pernyataan “saya menggantungkan harapan pada Bank Kalsel KCS Kandangan untuk memperoleh manfaat tabungan yang dijanjikan”

No.	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Sangat Setuju	41	41
2.	Setuju	29	29
3.	Netral	27	27
4.	Tidak Setuju	3	3
5.	Sangat Tidak Setuju	0	0
Total		100	100

*Sumber: Data diolah oleh Lili Rahmawati, 2023*

Berdasarkan data jawaban responden pada tabel 4.18 diketahui bahwa jawaban sangat setuju yaitu sebesar 41%, setuju sebesar 29%, netral sebesar 27%, untuk jawaban tidak setuju hanya 3% dan sangat tidak setuju tidak mendapatkan respon.

c. Deskriptif Statistik Variabel Komitmen ( $X_3$ )

Komitmen adalah perasaan emosional di mana nasabah ingin menjalin hubungan jangka panjang dengan bank karena menemukan kepuasan dan kepercayaan terhadap bank (Tjiptono, 2018). Komitmen yang dimaksud dalam penelitian ini adalah penilaian nasabah produk tabungan IB Al-Barakah di Bank Kalsel Kantor Cabang Syariah Kandungan mengenai komitmen nasabah dengan pihak bank, yang diukur melalui ikatan emosional, perasaan memiliki, merasa hubungan penting untuk dipertahankan dan merasa takut kehilangan.

a. Distribusi frekuensi indikator “saya memiliki ikatan emosional tinggi dengan Bank Kalsel KCS Kandungan karena sudah terbangun hubungan yang baik dengan pihak bank”. Data yang diperoleh dapat dilihat berdasarkan hasil jawaban responden pada indikator ini, disajikan pada tabel berikut:



Tabel 4.19

Jawaban responden terhadap pernyataan “saya memiliki ikatan emosional tinggi dengan Bank Kalsel KCS Kandangan karena sudah terbangun hubungan yang baik dengan pihak bank”

No.	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Sangat Setuju	38	38
2.	Setuju	40	40
3.	Netral	16	16
4.	Tidak Setuju	6	6
5.	Sangat Tidak Setuju	0	0
Total		100	100

Sumber: Data diolah oleh Lili Rahmawati, 2023

Berdasarkan data jawaban responden pada tabel 4.19 diketahui bahwa jawaban sangat setuju yaitu sebesar 38%, setuju sebesar 40%, netral sebesar 16%, untuk jawaban tidak setuju hanya 6% dan sangat tidak setuju tidak mendapatkan respon.

- b. Distribusi frekuensi indikator “keramahan karyawan Bank Kalsel KCS Kandangan membuat nasabah menjadi senang”. Data yang diperoleh dapat dilihat berdasarkan hasil jawaban responden pada indikator ini, disajikan pada tabel berikut:

Tabel 4.20

Jawaban responden terhadap pernyataan “keramahan karyawan Bank Kalsel KCS Kandangan membuat nasabah menjadi senang”

No.	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Sangat Setuju	55	55
2.	Setuju	33	33
3.	Netral	12	12
4.	Tidak Setuju	0	0
5.	Sangat Tidak Setuju	0	0
Total		100	100

Sumber: Data diolah oleh Lili Rahmawati, 2023

Berdasarkan data jawaban responden pada tabel 4.20 diketahui bahwa jawaban sangat setuju yaitu sebesar 55%, setuju

sebesar 33%, netral sebesar 12%, untuk jawaban tidak setuju dan sangat tidak setuju tidak mendapatkan respon.

- c. Distribusi frekuensi indikator “saya sangat membutuhkan menabung di Bank Kalsel KCS Kandangan”. Data yang diperoleh dapat dilihat berdasarkan hasil jawaban responden pada indikator ini, disajikan pada tabel berikut:

Tabel 4.21  
Jawaban responden terhadap pernyataan “saya sangat membutuhkan menabung di Bank Kalsel KCS Kandangan”

No.	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Sangat Setuju	43	43
2.	Setuju	30	30
3.	Netral	24	24
4.	Tidak Setuju	3	3
5.	Sangat Tidak Setuju	0	0
Total		100	100

Sumber: Data diolah oleh Lili Rahmawati, 2023

Berdasarkan data jawaban responden pada tabel 4.21 diketahui bahwa jawaban sangat setuju yaitu sebesar 43%, setuju sebesar 30%, cukup setuju sebesar 24%, untuk jawaban tidak setuju hanya 3% dan sangat tidak setuju tidak mendapatkan respon.

- d. Distribusi frekuensi indikator “perasaan saya senang karena manfaat setelah menabung di Bank Kalsel KCS Kandangan telah terpenuhi”. Data yang diperoleh dapat dilihat berdasarkan hasil jawaban responden pada indikator ini, disajikan pada tabel berikut:

Tabel 4.22  
Jawaban responden terhadap pernyataan “perasaan saya senang karena manfaat setelah menabung di Bank Kalsel KCS Kandangan telah terpenuhi”

No.	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Sangat Setuju	38	38
2.	Setuju	44	44
3.	Netral	17	17
4.	Tidak Setuju	1	1
5.	Sangat Tidak Setuju	0	0
Total		100	100

Sumber: Data diolah oleh Lili Rahmawati, 2023

Berdasarkan data jawaban responden pada tabel 4.22 diketahui bahwa jawaban sangat setuju yaitu sebesar 38%, setuju sebesar 44%, netral sebesar 17%, untuk jawaban tidak setuju hanya 1% dan sangat tidak setuju tidak mendapatkan respon.

- e. Distribusi frekuensi indikator “saya merasa hubungan jangka panjang penting untuk dipertahankan karena saling menguntungkan”. Data yang diperoleh dapat dilihat berdasarkan hasil jawaban responden pada indikator ini, disajikan pada tabel berikut:

Tabel 4.23

Jawaban responden terhadap pernyataan “saya merasa hubungan jangka panjang penting untuk dipertahankan karena saling menguntungkan”

No.	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Sangat Setuju	43	43
2.	Setuju	34	34
3.	Netral	21	21
4.	Tidak Setuju	2	2
5.	Sangat Tidak Setuju	0	0
Total		100	100

Sumber: Data diolah oleh Lili Rahmawati, 2023

Berdasarkan data jawaban responden pada tabel 4.23 diketahui bahwa jawaban sangat setuju yaitu sebesar 43%, setuju sebesar 34%, netral sebesar 21%, untuk jawaban tidak setuju hanya

2% dan sangat tidak setuju tidak mendapatkan respon.

- f. Distribusi frekuensi indikator “saya merasa senang saat berkunjung ke Bank Kalsel KCS Kandangan”. Data yang diperoleh dapat dilihat berdasarkan hasil jawaban responden pada indikator ini, disajikan pada tabel berikut:

Tabel 4.24

Jawaban responden terhadap pernyataan “saya merasa senang saat berkunjung ke Bank Kalsel KCS Kandangan”

No.	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Sangat Setuju	38	38
2.	Setuju	48	48
3.	Netral	14	14
4.	Tidak Setuju	0	0
5.	Sangat Tidak Setuju	0	0
Total		100	100

Sumber: Data diolah oleh Lili Rahmawati, 2023

Berdasarkan data jawaban responden pada tabel 4.24 diketahui bahwa jawaban sangat setuju yaitu sebesar 38%, setuju sebesar 48%, netral sebesar 14%, untuk jawaban tidak setuju dan sangat tidak setuju tidak mendapatkan respon.

- g. Distribusi frekuensi indikator “saya merasa takut kehilangan kerjasama dengan Bank Kalsel KCS Kandangan”. Data yang diperoleh dapat dilihat berdasarkan hasil jawaban responden pada indikator ini, disajikan pada tabel berikut:

Tabel 4.25

Jawaban responden terhadap pernyataan “saya merasa takut kehilangan kerjasama dengan Bank Kalsel KCS Kandangan”

No.	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Sangat Setuju	37	37
2.	Setuju	29	29
3.	Netral	28	28
4.	Tidak Setuju	6	6
5.	Sangat Tidak Setuju	0	0
Total		100	100

Sumber: Data diolah oleh Lili Rahmawati, 2023

Berdasarkan data jawaban responden pada tabel 4.25 diketahui bahwa jawaban sangat setuju yaitu sebesar 37%, setuju sebesar 29%, netral sebesar 28%, untuk jawaban tidak setuju hanya 6% dan sangat tidak setuju tidak mendapatkan respon.

- h.** Distribusi frekuensi indikator “berat bagi saya apabila tidak menggunakan produk/jasa di Bank Kalsel KCS Kandangan”. Data yang diperoleh dapat dilihat berdasarkan hasil jawaban responden pada indikator ini, disajikan pada tabel berikut:

Tabel 4.26

Jawaban responden terhadap pernyataan “berat bagi saya apabila tidak menggunakan produk/jasa di Bank Kalsel KCS Kandangan”

No.	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Sangat Setuju	35	35
2.	Setuju	31	31
3.	Netral	27	27
4.	Tidak Setuju	7	7
5.	Sangat Tidak Setuju	0	0
Total		100	100

Sumber: Data diolah oleh Lili Rahmawati, 2023

Berdasarkan data jawaban responden pada tabel 4.26 diketahui bahwa jawaban sangat setuju yaitu sebesar 35%, setuju sebesar 31%, netral sebesar 27%, untuk jawaban tidak setuju hanya 7% dan sangat tidak setuju tidak mendapatkan respon.

b. Deskriptif Statistik Variabel Loyalitas Nasabah (Y)

Loyalitas nasabah adalah “seseorang yang secara teratur dalam jangka waktu yang panjang dan berulang kali, melakukan pembelian dari tempat yang sama untuk memuaskan keinginannya dengan membeli produk atau jasa dan membayar produk tersebut” (Hasan, 2014). Loyalitas nasabah dalam penelitian ini diukur melalui indikator: transaksi berulang, komitmen nasabah terhadap produk/jasa serta rekomendasi dari mulut ke mulut. Loyalitas nasabah yang dimaksud dalam penelitian ini adalah kesetiaan nasabah produk tabungan IB Al-Barakah di Bank Kalsel Kantor Cabang Syariah Kandangan. Lebih jelasnya mengenai loyalitas nasabah produk tabungan IB Al-Barakah di Bank Kalsel Kantor Cabang Syariah Kandangan dapat dilihat pada uraian berikut:

- a. Distribusi frekuensi indikator “saya akan melakukan transaksi ulang produk tabungan IB Al-Barakah di Bank Kalsel KCS Kandangan”. Data yang diperoleh dapat dilihat berdasarkan hasil jawaban responden pada indikator ini, disajikan pada tabel berikut:

Tabel 4.27  
Jawaban responden terhadap pernyataan “saya akan melakukan transaksi ulang produk tabungan IB Al-Barakah di Bank Kalsel KCS Kandangan”

No.	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Sangat Setuju	40	40
2.	Setuju	44	44
3.	Netral	16	16
4.	Tidak Setuju	0	0
5.	Sangat Tidak Setuju	0	0
Total		100	100

Sumber: Data diolah oleh Lili Rahmawati, 2023

Berdasarkan data jawaban responden pada tabel 4.27 diketahui bahwa jawaban sangat setuju yaitu sebesar 40%, setuju sebesar 44%, netral sebesar 16%, untuk jawaban tidak setuju dan sangat tidak setuju tidak mendapatkan respon.

- b.** Distribusi frekuensi indikator “saya akan menggunakan produk tabungan IB Al-Barakah secara terus-menerus”. Data yang diperoleh dapat dilihat berdasarkan hasil jawaban responden pada indikator ini, disajikan pada tabel berikut:

Tabel 4.28

Jawaban responden terhadap pernyataan “saya akan menggunakan produk tabungan IB Al-Barakah secara terus-menerus”

No.	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Sangat Setuju	42	42
2.	Setuju	43	43
3.	Netral	15	15
4.	Tidak Setuju	0	0
5.	Sangat Tidak Setuju	0	0
Total		100	100

*Sumber: Data diolah oleh Lili Rahmawati, 2023*

Berdasarkan data jawaban responden pada tabel 4.28 diketahui bahwa jawaban sangat setuju yaitu sebesar 42%, setuju sebesar 43%, netral sebesar 15%, untuk jawaban tidak setuju dan sangat tidak setuju tidak mendapatkan respon.

- c.** Distribusi frekuensi indikator “saya akan memberi rekomendasi kepada orang lain untuk membuka tabungan IB Al-Barakah di Bank Kalsel KCS Kandangan”. Data yang diperoleh dapat dilihat berdasarkan hasil jawaban responden pada indikator ini, disajikan pada tabel berikut:

Tabel 4.29  
Jawaban responden terhadap pernyataan “saya akan memberi rekomendasi kepada orang lain untuk membuka tabungan IB Al-Barakah di Bank Kalsel KCS Kandangan”

No.	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Sangat Setuju	36	36
2.	Setuju	43	43
3.	Netral	19	19
4.	Tidak Setuju	2	2
5.	Sangat Tidak Setuju	0	0
Total		100	100

Sumber: Data diolah oleh Lili Rahmawati, 2023

Berdasarkan data jawaban responden pada tabel 4.29 diketahui bahwa jawaban sangat setuju yaitu sebesar 36%, setuju sebesar 43%, netral sebesar 19%, untuk jawaban tidak setuju hanya 2% dan sangat tidak setuju tidak mendapatkan respon.

- d. Distribusi frekuensi indikator “saya bersedia untuk memberitahu orang lain bahwa produk tabungan IB Al-Barakah memberikan beragam keuntungan”. Data yang diperoleh dapat dilihat berdasarkan hasil jawaban responden pada indikator ini, disajikan pada tabel berikut:

Tabel 4.30  
Jawaban responden terhadap pernyataan “saya bersedia untuk memberitahu orang lain bahwa produk tabungan IB Al-Barakah memberikan beragam keuntungan”

No.	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Sangat Setuju	28	28
2.	Setuju	44	44
3.	Netral	26	26
4.	Tidak Setuju	2	2
5.	Sangat Tidak Setuju	0	0
Total		100	100

Sumber: Data diolah oleh Lili Rahmawati, 2023



Berdasarkan data jawaban responden pada tabel 4.30 diketahui bahwa jawaban sangat setuju yaitu sebesar 28%, setuju sebesar 44%, netral sebesar 26%, untuk jawaban tidak setuju hanya 2% dan sangat tidak setuju tidak mendapatkan respon.

- e. Distribusi frekuensi indikator “kebijakan Bank Kalsel KCS Kandangan tidak membuat saya berpindah ke bank lain”. Data yang diperoleh dapat dilihat berdasarkan hasil jawaban responden pada indikator ini, disajikan pada tabel berikut:

Tabel 4.31

Jawaban responden terhadap pernyataan “kebijakan Bank Kalsel KCS Kandangan tidak membuat saya berpindah ke bank lain”

No.	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Sangat Setuju	32	32
2.	Setuju	43	43
3.	Netral	23	23
4.	Tidak Setuju	2	2
5.	Sangat Tidak Setuju	0	0
Total		100	100

Sumber: Data diolah oleh Lili Rahmawati, 2023

Berdasarkan data jawaban responden pada tabel 4.31 diketahui bahwa jawaban sangat setuju yaitu sebesar 32%, setuju sebesar 43%, netral sebesar 23%, untuk jawaban tidak setuju hanya 2% dan sangat tidak setuju tidak mendapatkan respon.

- f. Distribusi frekuensi indikator “saya tetap melakukan kegiatan transaksi di Bank Kalsel KCS Kandangan”. Data yang diperoleh dapat dilihat berdasarkan hasil jawaban responden pada indikator ini, disajikan pada tabel berikut:

Tabel 4.32

Jawaban responden terhadap pernyataan “saya tetap melakukan kegiatan transaksi di Bank Kalsel KCS Kandangan”

No.	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Sangat Setuju	49	49
2.	Setuju	39	39
3.	Netral	12	12
4.	Tidak Setuju	0	0
5.	Sangat Tidak Setuju	0	0
Total		100	100

*Sumber: Data diolah oleh Lili Rahmawati, 2023*

Berdasarkan data jawaban responden pada tabel 4.32 diketahui bahwa jawaban sangat setuju yaitu sebesar 49%, setuju sebesar 39%, netral sebesar 12%, untuk jawaban tidak setuju dan sangat tidak setuju tidak mendapatkan respon.

## B. Analisis Data

### 1. Hasil Uji Validitas

Validitas digunakan untuk mengetahui kesesuaian kuesioner yang digunakan oleh peneliti dalam mengukur dan memperoleh data penelitian dari responden. Uji validitas didasarkan pada perbandingan nilai  $r_{hitung}$  dengan  $r_{tabel}$ .

- Jika nilai  $r_{hitung} > r_{tabel} = \text{valid}$
- Jika nilai  $r_{hitung} < r_{tabel} = \text{tidak valid}$

Cara mencari nilai  $r_{tabel}$  dengan  $N=30$  pada signifikansi 5% pada distribusi nilai  $r_{tabel}$  statistik, maka diperoleh nilai  $r_{tabel}$  sebesar 0,361.

Tabel 4.33  
Hasil Uji Validitas

No.	Variabel	No. Item	$r_{hitung}$	$r_{tabel}$	Keterangan
1.	Kualitas Pelayanan (X1)	X1.1	0,757	0,361	Valid
2.		X1.2	0,684	0,361	Valid
3.		X1.3	0,667	0,361	Valid
4.		X1.4	0,761	0,361	Valid
5.		X1.5	0,635	0,361	Valid
6.		X1.6	0,620	0,361	Valid
7.		X1.7	0,691	0,361	Valid
8.		X1.8	0,652	0,361	Valid
9.		X1.9	0,482	0,361	Valid
10.		X1.10	0,757	0,361	Valid
11.	Kepercayaan (X2)	X2.1	0,684	0,361	Valid
12.		X2.2	0,667	0,361	Valid
13.		X2.3	0,757	0,361	Valid
14.		X2.4	0,684	0,361	Valid
15.		X2.5	0,667	0,361	Valid
16.		X2.6	0,757	0,361	Valid
17.		X2.7	0,684	0,361	Valid
18.	Komitmen (X3)	X3.1	0,667	0,361	Valid
19.		X3.2	0,757	0,361	Valid
20.		X3.3	0,684	0,361	Valid
21.		X3.4	0,667	0,361	Valid
22.		X3.5	0,625	0,361	Valid
23.		X3.6	0,514	0,361	Valid
24.		X3.7	0,757	0,361	Valid
25.		X3.8	0,684	0,361	Valid
26.	Loyalitas Nasabah (Y)	Y1	0,757	0,361	Valid
27.		Y2	0,701	0,361	Valid
28.		Y3	0,684	0,361	Valid
29.		Y4	0,667	0,361	Valid
30.		Y5	0,757	0,361	Valid
31.		Y6	0,383	0,361	Valid

Sumber: Hasil Output SPSS, 2022

Berdasarkan tabel 4.38 di atas, dapat diketahui bahwa seluruh item pernyataan yang ada pada kuesioner memiliki nilai  $r_{hitung} > r_{tabel}$ . Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa seluruh item pernyataan dinyatakan “valid”.

## 2. Hasil Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk melihat apakah kuesioner memiliki konsistensi jika pengukuran dilakukan dengan kuesioner tersebut dilakukan secara berulang. Hasil uji reliabilitas dapat dilihat pada *output statistic*, apabila nilai *cronbach's alpha*  $> 0,6$  maka dikatakan reliabel (Priyatno, 2018: 98).

Tabel 4.34  
Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Jumlah Item	<i>Cronbach's Alpha</i>	Keterangan
Kualitas Pelayanan ( $X_1$ )	10	0,865	Reliabel
Kepercayaan ( $X_2$ )	7	0,840	Reliabel
Komitmen ( $X_3$ )	8	0,830	Reliabel
Loyalitas Nasabah (Y)	6	0,743	Reliabel

Sumber: Hasil Output SPSS, 2022

Berdasarkan tabel 4.39 di atas, dapat diketahui bahwa masing-masing variabel memiliki nilai *Cronbach's Alpha*  $> 0,6$ . Maka dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan, kepercayaan, komitmen dan loyalitas nasabah dinyatakan “reliabel”.

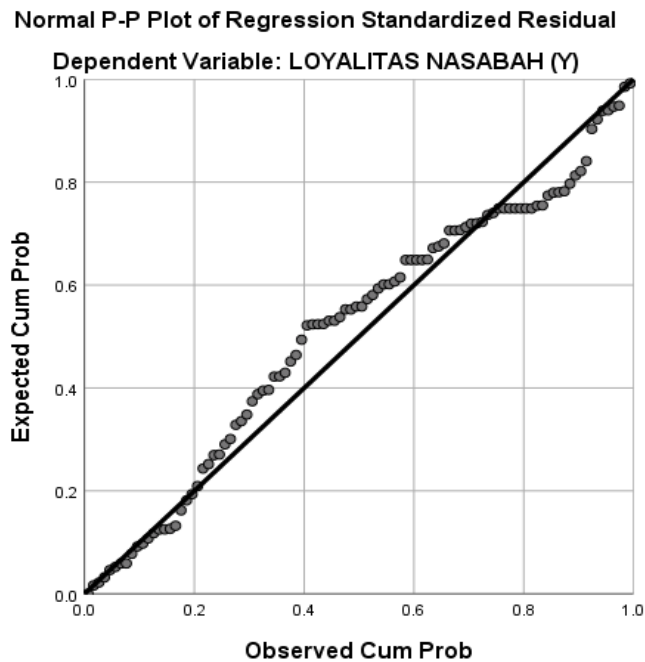
## 3. Hasil Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik dilakukan agar dapat diketahui apakah model regresi yang digunakan merupakan model regresi yang baik atau tidak (Santoso, 2014: 358). Dalam penelitian ini, uji asumsi klasik yang digunakan adalah uji normalitas, uji heteroskedastisitas, uji multikolinieritas dan uji autokorelasi.

a. Uji Normalitas Data

Menurut Ghozali (2018) model regresi dikatakan berdistribusi normal jika data plotting (titik-titik) yang menggambarkan data sesungguhnya mengikuti garis diagonal.

**Gambar 4.1 Hasil Pengujian Normalitas**



*Sumber: Hasil Output SPSS, 2023*

Berdasarkan gambar 4.1 di atas, maka dapat disimpulkan bahwa titik-titik pada gambar mengikuti garis diagonal sehingga data dalam model regresi penelitian ini berdistribusi normal.

b. Uji Multikolinieritas

Menurut Ghozali (2018) tidak terjadi gejala multikolinieritas, jika nilai tolerance  $> 0,100$  dan nilai *Value Inflation Factor* (VIF)  $< 10,00$ . Adapun hasil uji multikolinieritas dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.35  
Hasil Pengujian Multikolinieritas

Variabel	Nilai Tolerance	Nilai VIF	Keterangan
Kualitas Pelayanan (X1)	0,343	2,919	Tidak Terjadi Multikolinieritas
Kepercayaan (X2)	0,249	4,021	Tidak Terjadi Multikolinieritas
Komitmen (X3)	0,354	2,827	Tidak Terjadi Multikolinieritas

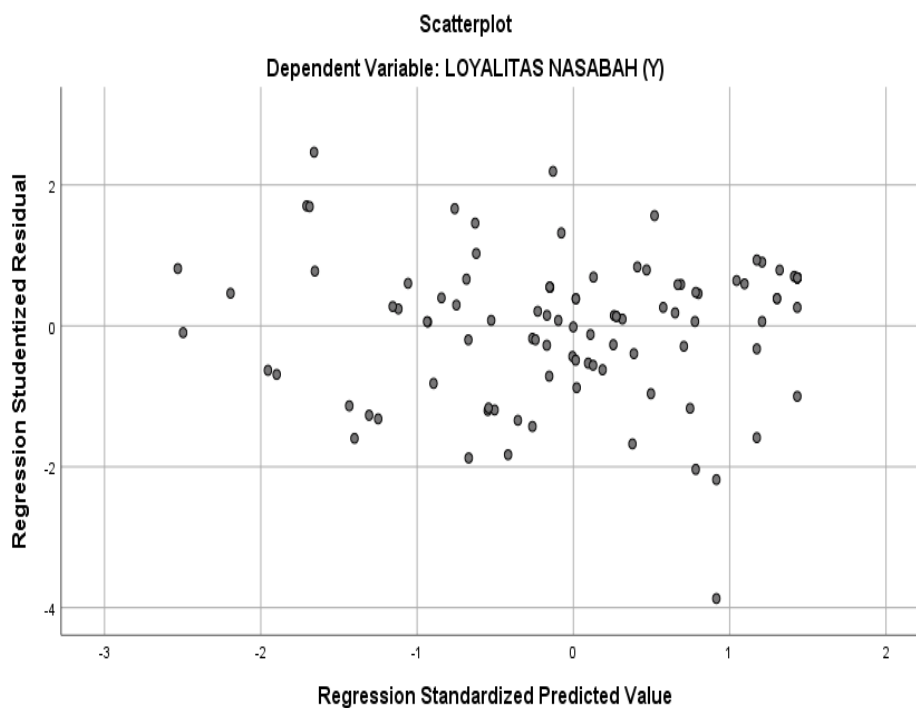
Sumber: Hasil Output SPSS, 2022

Pada tabel 4.40 di atas, untuk mengetahui hasil uji multikolinieritas dapat dilihat pada nilai tolerance dan nilai VIF. kualitas pelayanan memiliki nilai tolerance sebesar 0,343, variabel kepercayaan memiliki nilai tolerance sebesar 0,249 dan variabel komitmen memiliki nilai tolerance sebesar 0,354. Sedangkan nilai VIF kualitas pelayanan sebesar 2,919, variabel kepercayaan memiliki nilai VIF sebesar 4,021 dan variabel komitmen memiliki nilai VIF sebesar 2,827. Maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi multikolinieritas antar variabel independen dalam model regresi.

c. Uji Heteroskedastisitas

Menurut Ghozali (2018) tidak terjadi heteroskedastisitas, jika tidak ada pola yang jelas (bergelombang, melebar kemudian menyempit) pada gambar scatterplot, serta titik-titik menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y.

**Gambar 4.2 Hasil Pengujian Heteroskedastisitas**



*Sumber: Hasil Output SPSS, 2023*

Berdasarkan grafik scatterplot di atas tampak bahwa sebaran data tidak membentuk pola yang jelas atau titik-titik menyebar secara acak, serta tersebar baik di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa tidak ada gejala heteroskedastisitas pada model regresi, sehingga model regresi layak dipakai.

d. Uji Autokorelasi

Menurut Ghazali (2018) tidak ada gejala autokorelasi, jika nilai Durbin Watson terletak antara  $2 - d_u$  sampai dengan  $4 - d_u$ . Model regresi yang baik adalah regresi yang bebas autokorelasi.

Tabel 4.36  
Hasil Pengujian Autokorelasi

Model Summary <sup>b</sup>					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.700 <sup>a</sup>	.490	.474	2.415	1.837

a. Predictors: (Constant), KOMITMEN (X3), KEPERCAYAAN (X2), KUALITAS PELAYANAN (X1)

b. Dependent Variable: LOYALITAS NASABAH (Y)

Sumber: Hasil Output SPSS, 2023

- Nilai  $du$  dicari pada distribusi nilai tabel Durbin Watson berdasarkan  $k$  (3) dan  $N$  (100) dengan signifikansi 5%.
- $du$  (1,7364) < Durbin Watson (1,837) <  $4-du$  (2,2636).

Berdasarkan tabel di atas, maka dapat disimpulkan bahwa nilai Durbin Watson dalam model regresi sebesar 1,837 terletak antara batas atas atau *upper bound* ( $du$ ) dan ( $4-du$ ), maka koefisien autokorelasi sama dengan nol, artinya tidak ada gejala autokorelasi.

#### 4. Hasil Uji Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda bertujuan untuk mengetahui pengaruh dua atau lebih variabel independen terhadap variabel dependen. Model regresi linier berganda dapat disebut sebagai model yang baik (memiliki ketepatan dalam estimasi, tidak bias dan konsisten) jika model tersebut memenuhi asumsi normalitas dan bebas dari asumsi klasik seperti multikolinieritas, heteroskedastisitas dan autokorelasi (data time series). Adapun hasil uji regresi linier berganda mengenai pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan dan Komitmen terhadap Loyalitas Nasabah Bank Kalsel Kantor Cabang Syariah Kandungan sebagai berikut:



Tabel 4.37  
Hasil Pengujian Regresi Linier Berganda

Model	Coefficients <sup>a</sup>						Collinearity Statistics	
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Tolerance	VIF	
	B	Std. Error	Beta					
1 (Constant)	1.618	3.580		.452	.652			
KUALITAS PELAYANAN (X1)	.262	.126	.260	2.089	.039	.343	2.919	
KEPERCAYAAN (X2)	.045	.168	.039	.270	.788	.249	4.021	
KOMITMEN (X3)	.302	.081	.457	3.726	.000	.354	2.827	

a. Dependent Variable: LOYALITAS NASABAH (Y)

Sumber: Hasil Output SPSS, 2023

Berdasarkan tabel di atas dapat diperoleh rumus regresi berganda

sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + e$$

$$Y = 1,618 + 0,262X_1 + 0,045X_2 + 0,302X_3 + e$$

Interpretasi dari regresi linier di atas adalah sebagai berikut:

a. Konstanta (a)

Nilai konstanta (a) adalah 1,618. Hal ini berarti bahwa jika  $X_1$ ,  $X_2$  dan  $X_3$  bernilai 0, maka loyalitas nasabah bernilai 1,618.

b. Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ) terhadap Loyalitas Nasabah (Y)

Nilai koefisien regresi variabel  $X_1$  sebesar 0,262. Hal ini berarti bahwa setiap kenaikan  $X_1$  satu satuan maka variabel Y akan naik sebesar 0,262 dengan asumsi bahwa variabel bebas yang lain dari model regresi adalah tetap.

c. Kepercayaan ( $X_2$ ) terhadap Loyalitas Nasabah (Y)

Nilai koefisien regresi variabel  $X_2$  sebesar 0,045. Hal ini berarti bahwa setiap kenaikan  $X_2$  satu satuan maka variabel Y akan naik sebesar 0,045

dengan asumsi bahwa variabel bebas yang lain dari model regresi adalah tetap.

d. Komitmen ( $X_3$ ) terhadap Loyalitas Nasabah (Y)

Nilai koefisien regresi variabel  $X_3$  sebesar 0,302. Hal ini berarti bahwa setiap kenaikan  $X_3$  satu satuan maka variabel Y akan naik sebesar 0,302 dengan asumsi bahwa variabel bebas yang lain dari model regresi adalah tetap.

## 5. Hasil Uji Hipotesis

a. Uji Hipotesis Pertama (Uji F)

Uji F bertujuan untuk mengetahui ada atau tidaknya pengaruh simultan (bersama-sama) yang diberikan variabel independen terhadap variabel dependen. Menurut Ghazali (2018) jika nilai Sig. < 0,05 maka artinya variabel independen secara simultan berpengaruh terhadap variabel dependen. Menurut V. Wiratna Sujarweni (2014: 154), jika nilai  $F_{hitung} > F_{tabel}$  maka artinya variabel independen secara simultan berpengaruh terhadap variabel dependen.

$$\begin{aligned} \text{Rumus mencari } F_{tabel} &= (k; n-k) \\ &= (3; 100-3) \\ &= (3; 97) \\ &= 2,70 \end{aligned}$$

Tabel 4.38  
Hasil Uji F

		ANOVA <sup>a</sup>					
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F <sub>hitung</sub>	F <sub>tabel</sub>	Sig.
1	Regression	538.088	3	179.363	30.761	2.70	.000 <sup>b</sup>
	Residual	559.752	96	5.831			
	Total	1097.840	99				

a. Dependent Variable: LOYALITAS NASABAH (Y)

b. Predictors: (Constant), KOMITMEN (X3), KEPERCAYAAN (X2), KUALITAS PELAYANAN (X1)

*Sumber: Hasil Output SPSS, 2023*

Berdasarkan hasil perhitungan diperoleh nilai signifikansi F ( $0,000 < 0,05$ ) dengan nilai  $F_{hitung} > F_{tabel}$  ( $30,761 > 2,70$ ). Berdasarkan perhitungan tersebut maka keputusannya adalah secara statistik dapat dibuktikan bahwa semua variabel independen yang terdiri dari kualitas pelayanan, kepercayaan dan komitmen secara bersama-sama (simultan) berpengaruh terhadap loyalitas nasabah produk tabungan IB Al-Barakah di Bank Kalsel Kantor Cabang Syariah Kandangan. Nilai Adjusted R Square adalah sebesar 0,490 yang berarti bahwa 49% loyalitas nasabah di tentukan oleh kualitas pelayanan, kepercayaan dan komitmen. Sedangkan sisanya sebesar 51% dipengaruhi oleh variabel-variabel lain yang tidak dijelaskan dalam penelitian ini.

Hal ini berarti bahwa untuk meningkatkan loyalitas nasabah Bank Kalsel Kantor Cabang Syariah Kandangan, aspek yang perlu diperhatikan adalah kualitas pelayanan yang dimiliki oleh Bank Kalsel Kantor Cabang Syariah Kandangan. Semakin baik pihak bank dalam memberikan pelayanan, maka akan semakin tinggi pula loyalitas nasabah. Begitu pula dengan kepercayaan yang ditawarkan oleh produk

tabungan IB Al-Barakah Bank Kalsel Kantor Cabang Syariah Kandangan, semakin tinggi kepercayaan nasabah maka diharapkan semakin tinggi pula loyalitas nasabah terhadap Bank Kalsel Kantor Cabang Syariah Kandangan. Demikian pula komitmen antara nasabah dan pihak Bank, karena apabila komitmen terjalin dengan kuat maka loyalitas nasabah juga akan meningkat.

Berdasarkan pada hasil uji t dan uji F di atas, maka dapat disimpulkan bahwa hipotesis penelitian yang berbunyi:

Ho1 : Secara simultan kualitas pelayanan, kepercayaan, dan komitmen tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah produk tabungan IB Al-Barakah di Bank Kalsel Kantor Cabang Syariah Kandangan. **(Ditolak)**

Ha1 : Secara simultan kualitas pelayanan, kepercayaan, dan komitmen berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah produk tabungan IB Al-Barakah di Bank Kalsel Kantor Cabang Syariah Kandangan. **(Diterima)**

b. Uji Hipotesis Kedua (Uji t)

Uji t bertujuan untuk mengetahui ada atau tidaknya pengaruh parsial (sendiri) yang diberikan variabel independen terhadap variabel dependen. Menurut Ghozali (2018) jika nilai Sig. < 0,05 maka artinya variabel independen secara parsial berpengaruh terhadap variabel dependen. Menurut V. Wiratna Sujarweni (2014: 155), jika nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  maka artinya variabel independen secara parsial berpengaruh terhadap variabel dependen.

Rumus mencari  $t_{\text{tabel}} = (\alpha/2; n-k-1)$

$$= (0,05/2; 100-3-1)$$

$$= (0,025; 96)$$

$$= 1,988$$

Tabel 4.39  
Hasil Uji t

Variabel	$t_{\text{hitung}}$	$t_{\text{tabel}}$	Sig.
Kualitas Pelayanan (X1)	2,089	1,988	0,039
Kepercayaan (X2)	0,270	1,988	0,788
Komitmen (X3)	3,726	1,988	0,000

Sumber: Hasil Output SPSS, 2023

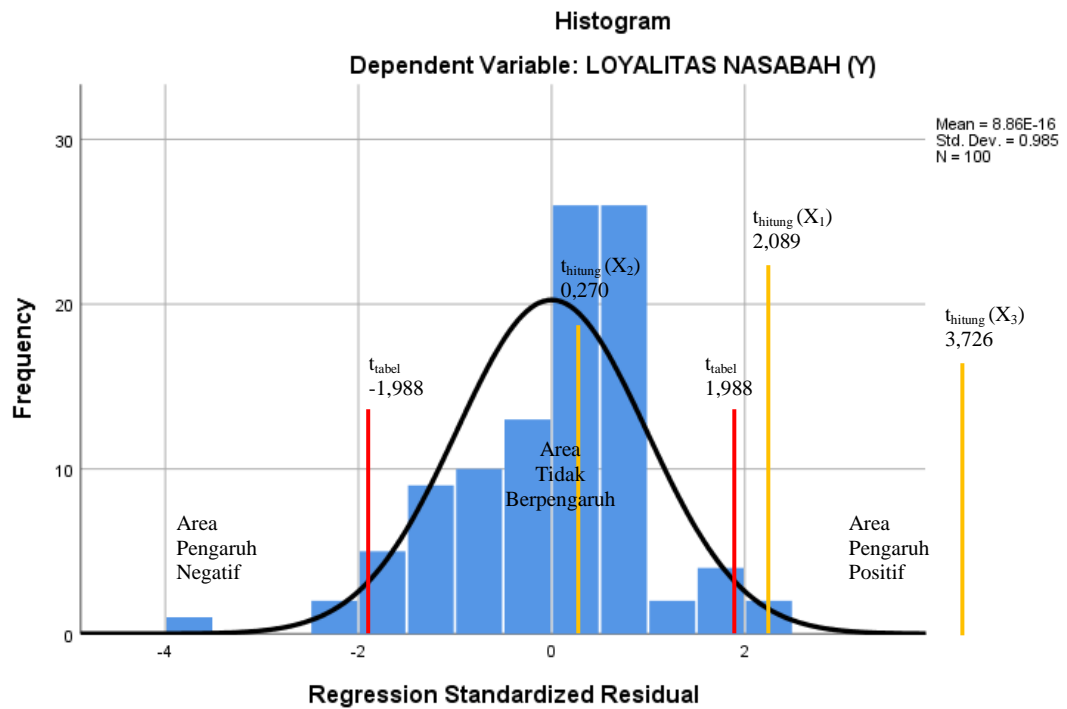
Berdasarkan ketiga variabel independen di atas, menunjukkan nilai signifikansi t untuk masing-masing variabel independen yang dapat diinterpretasikan sebagai berikut:

- 1) Variabel Kualitas Pelayanan, nilai  $t_{\text{hitung}} > t_{\text{tabel}}$  ( $2,089 > 1,988$ ) atau sig t ( $0,039 < 0,05$ ), artinya terdapat pengaruh variabel kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah produk tabungan IB Al-Barakah di Bank Kalsel Kantor Cabang Syariah Kandangan. Hal ini berarti bahwa semakin tinggi kualitas pelayanan maka akan semakin tinggi pula loyalitas yang dirasakan oleh nasabah. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Sutikno (2019) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap loyalitas nasabah. Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah yang telah terbukti kebenarannya dan dapat diterima.

- 2) Variabel Kepercayaan, nilai  $t_{hitung} < t_{tabel}$  ( $0,270 < 1,988$ ) atau sig t ( $0,788 > 0,05$ ), artinya tidak terdapat pengaruh variabel kepercayaan terhadap loyalitas nasabah produk tabungan IB Al-Barakah di Bank Kalsel Kantor Cabang Syariah Kandungan. Secara realistis dan logis bisa terjadi demikian, dan benar-benar nyata bahwa ditempat yang diteliti variabel kepercayaan tidak berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas nasabah. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan Lisa Swandi (2017), di mana hasil penelitian menunjukkan bahwa kepercayaan nasabah tidak mempengaruhi loyalitas nasabah. Artinya kepercayaan tidak berpengaruh nyata terhadap keputusan loyalitas nasabah, semakin tinggi kepercayaan maka tidak meningkatkan loyalitas nasabah secara signifikan.
- 3) Variabel Komitmen, nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $3,726 > 1,988$ ) atau sig t ( $0,000 < 0,05$ ), artinya terdapat pengaruh variabel komitmen terhadap loyalitas nasabah produk tabungan IB Al-Barakah di Bank Kalsel Kantor Cabang Syariah Kandungan. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Anggun Merlynda Dwi Setyaningrum (2019) yang menyatakan bahwa komitmen berpengaruh terhadap loyalitas nasabah. Artinya jika komitmen mengalami peningkatan, maka loyalitas nasabah juga meningkat.

Paling mudah dan paling efektif adalah dengan melihat perbandingan nilai t dengan kurva.

Gambar 4.3 Hasil Uji t



Sumber: Hasil Output SPSS, 2023

Secara statistik dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap loyalitas nasabah produk tabungan IB Al-Barakah di Bank Kalsel Kantor Cabang Syariah Kandangan. Variabel kepercayaan tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah produk tabungan IB Al-Barakah di Bank Kalsel Kantor Cabang Syariah Kandangan. Variabel komitmen berpengaruh positif terhadap loyalitas nasabah produk tabungan IB Al-Barakah di Bank Kalsel Kantor Cabang Syariah Kandangan.

Merujuk pada hasil uji di atas, maka hipotesis penelitian yang berbunyi:

Ho2 : Secara parsial kualitas pelayanan, kepercayaan, dan komitmen tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah produk tabungan IB Al-Barakah di Bank Kalsel Kantor Cabang Syariah Kandungan. **(Ditolak)**

Ha2 : Secara parsial kualitas pelayanan, kepercayaan, dan komitmen berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah produk tabungan IB Al-Barakah di Bank Kalsel Kantor Cabang Syariah Kandungan. **(Diterima)**