

## **BAB IV**

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

#### **A. Data Penelitian**

##### **1. Sejarah Singkat Bank Syariah Indonesia KCP Barabai**

Penggabungan bank Syariah oleh Menteri BUMN tahun 2019-2024 yakni bapak Erick Thohir, B.A., M.B.A., didasari pada keinginan beliau untuk memberitahu kepada seluruh dunia bahwa Indonesia menjadi penganut muslim terbesar di dunia. Dengan berlandaskan pula kepada saat dimana covid-19 melanda, beliau berpikiran bahwa bank syariah dapat bertahan dalam krisis ekonomi yang terjadi saat itu. Maka dari itu, bapak Erick mengusulkan untuk menggabungkan 3 bank syariah di Indonesia agar dapat memajukan kembali akibat dari krisis ekonomi, dengan memergerkan bank syariah mandiri, BRISyariah dan BNISyariah.

Bank Syariah Mandiri Barabai berdiri semenjak November 2009, dengan kantor cabang pertama berada di depan Jl. Ir. P.H.M. Noor, Barabai Timur, berseberangan dengan kantor beras bulog. Tercatat berikut adalah nama-nama beliau yang pernah memimpin bank syariah mandiri dan bank syariah Indonesia yaitu :

- Pimpinan pertama bernama Ronny Ciptadi Muiz (2 tahun)

- Pimpinan kedua bernama Ahyar Junaedi (3 tahun)
- Pimpinan ketiga bernama Safran (1 tahun menjabat-tutup usia)
- Pimpinan keempat bernama Afrizal Maswir (3 tahun)

Setelah pimpinan keempat, kantor berpindah tempat ke Jl. Ir P.H.M. Noor, berdekatan dengan pasar keramat Barabai di tahun 2016-an masih dengan nama bank syariah mandiri (BSM). Setelah melewati masa virus covid-19, di tahun 2021 seluruh bank konvensional berbasis syariah, termasuk didalamnya seperti BRI Syariah, BNI Syariah, BSM, semuanya dimergerkan menjadi bank Syariah Indonesia (BSI) pada tanggal 1 Februari 2021. Semasa itu, pimpinan merger BSM menjadi BSI KCP Barabai yakni :

- Okie Setiawan (1 tahun).
- Tajuddin Noor (1 tahun)
- Yuliza Rahman (3 tahun)

Selama di akhir masa kepemimpinan bapak Riza di BSI dekat pasar keramat tahun 2023, kantor BSI dipindahkan ke Jl. Murakata No.71, RT.06/RW.02, Kel. Bukat, berdekatan dengan kantor pengadilan agama negeri Barabai. Dan sekarang (2024), BSI KCP Barabai dipimpin kembali oleh bapak Tajuddin Noor, yang awalnya beliau pindah tugas ke KCP Amuntai, dan sekarang kembali lagi menjadi *branch manager* di KCP Barabai.

## 2. Visi dan Misi Bank Syariah Indonesia KCP Barabai

### a. Visi

Visi adalah arah atau sasaran jauh ke depan. Visi dari BSI KCP Barabai yakni *Top 10 Global Islamic Bank*. Yang mana hal tersebut tertuang berdasarkan dalam Surah Al-Qur'an sebagaimana yakni :

- QS. Al-Baqarah ayat 201

وَمِنْهُمْ مَّنْ يَقُولُ رَبَّنَا آتِنَا فِي الدُّنْيَا حَسَنَةً وَفِي الْآخِرَةِ حَسَنَةً وَقِنَا عَذَابَ النَّارِ

Artinya : “Dan di antara mereka ada orang yang berdoa: "Ya Tuhan kami, berilah kami kebaikan di dunia dan kebaikan di akhirat dan peliharalah kami dari siksa neraka” (Q.S. Al-Baqarah : 201)

- QS. Al-Qasas ayat 77

وَابْتَغِ فِيمَا آتَاكَ اللَّهُ الدَّارَ الْآخِرَةَ وَلَا تَنْسَ نَصِيبَكَ مِنَ الدُّنْيَا وَأَحْسِنَ كَمَا أَحْسَنَ اللَّهُ إِلَيْكَ وَلَا تَبْغِ الْفُسَادَ فِي الْأَرْضِ إِنَّ اللَّهَ لَا يُحِبُّ الْمُفْسِدِينَ

Artinya: “Dan carilah pada apa yang telah dianugerahkan Allah kepadamu (kebahagiaan) negeri akhirat, dan janganlah kamu melupakan bahagianmu dari (kenikmatan) duniawi dan berbuat baiklah (kepada orang lain) sebagaimana Allah telah berbuat baik, kepadamu, dan janganlah kamu berbuat kerusakan di (muka) bumi. Sesungguhnya Allah tidak menyukai orang-orang yang berbuat kerusakan” (Q.S. Al-Qasas : 77)

- QS. Al-Hijr ayat 27-30

وَالْجَانَّ خَلَقْنَاهُ مِنْ قَبْلُ مِنْ نَارِ السَّمُومِ  
وَإِذْ قَالَ رَبُّكَ لِلْمَلِكَةِ إِنِّي خَالِقٌ بَشَرًا مِنْ صَلْصَالٍ مِنْ حَمَإٍ مَسْنُونٍ

فَإِذَا سَوَّيْتُهُ وَنَفَخْتُ فِيهِ مِنْ رُوحِي فَقَعُوا لَهُ سَاجِدِينَ  
فَسَجَدَ الْمَلَائِكَةُ كُلُّهُمْ أَجْمَعُونَ

Artinya :

*“Dan Kami telah menciptakan jin sebelum (Adam) dari api yang sangat panas”*

(Q.S. Al-Hijr : 27)

*“Dan (ingatlah), ketika Tuhanmu berfirman kepada para malaikat: Sungguh, Aku akan menciptakan seorang manusia dari tanah liat kering dari lumpur hitam yang diberi bentuk”* (Q.S. Al-Hijr :28)

*“Maka apabila Aku telah menyempurnakan (kejadian)nya, dan Aku telah meniupkan roh (ciptaan)-Ku ke dalamnya, maka tunduklah kamu kepadanya dengan bersujud”* (Q.S. Al-Hijr : 29)

*“Maka bersujudlah para malaikat itu semuanya bersama-sama”* (Q.S. Al-Hijr : 30)

#### b. Misi

Misi yakni strategi berupa langkah riil/konkret yang ditempuh untuk mewujudkan visi. Misi dari BSI KCP Barabai yaitu :

##### 1) Memberikan akses solusi keuangan syariah di Indonesia

(Melayani >20 juta nasabah dan menjadi top 5 bank berdasarkan aset (500+T) dan nilai buku 50 T pada tahun 2025)

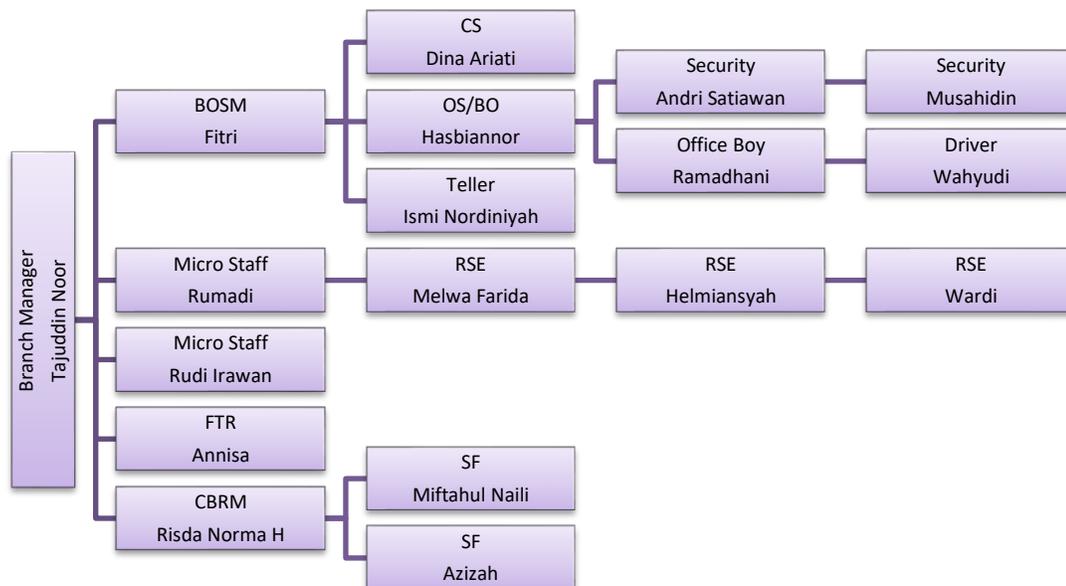
2) Menjadi bank besar yang memberikan nilai terbaik bagi para pemegang saham

(Top 5 bank yang paling menguntungkan di Indonesia (ROE 18%) dan valuasi kuat (PB>2)

3) Menjadi perusahaan pilihan dan kebanggaan para talenta terbaik (Perusahaan Indonesia dengan nilai yang kuat dan memberdayakan masyarakat serta berkomitmen pada pengembangan karyawan dengan budaya berbasis kerja).

### 3. Struktur Organisasi dan Tugas Karyawan Bank Syariah Indonesia KCP Barabai

**Bagan 4.1**  
**Struktur Organisasi BSI KCP Barabai**



## Tugas-tugas Karyawan Bank Syariah Indonesia KCP Barabai

- a) Kepala cabang/*Branch Manager* (BM)
  - Memonitor serta mengawasi seluruh kegiatan operasional di kantor cabang,
  - Kegiatan operasional yang berada di kantor cabang diawasi oleh BM sehingga target yang telah ditentukan kantor tercapai,
  - SOP (Prosedur Operasional) karyawan dipantau serta dikembangkan oleh BM sehingga kegiatan operasional berjalan sebagaimana mestinya.
- b) *Branch Office Service Manager* (BOSM)
  - Sebagai penanggung jawab penuh dengan legalisasi atau otorisasi terhadap transaksi baik yang dilakukan oleh *teller* maupun *customer service*,
  - Mempunyai wewenang dalam pembatalan dan penolakan transaksi di dengan nasabah maupun didalam kantor bank apabila tidak memenuhi syarat yang telah ditentukan,
  - Dalam suatu bank, BOSM sebagai orang kedua yang diberi kewajiban penuh terhadap akses yang berhubungan langsung ke kantor pusat serta sebagai frontliner dari jajaran dibawah back office.
- c) *Micro Staff*
  - Sebagai orang yang mengimplementasi strategi pengembangan mikro,
  - Sebagai jembatan dari calon nasabah untuk merekomendasikan pembiayaan,
  - Sebagai pencapai target pembiayaan mikro dapat dipastikan terlaksana.
- d) *Consumer Banking Relationship Manager* (CBRM)
  - Pengkoordinasi ketentuan yang berlaku dalam produk pembiayaan ritel,

- Pemberi masukan pengembangan produk pemasaran kepada direksi,
- Pemantau penagihan pinjaman yang dilakukan oleh SF.

a) *Customer Service (CS)*

- Pemberi informasi produk dan layanan nasabah,
- Pemberi tanggapan atas keluhan serta kebutuhan nasabah,
- Mempertahankan kepuasan nasabah dalam bertransaksi.

b) *Back Office (BO)*

- Sebagai pengelola dan pembuat laporan keuangan secara mendetail,
- Sebagai pengecek dan pengontrol invoice pemesanan berbagai divisi,
- Melakukan monitoring stok dan pengecekan khusus terhadap berkas pengembalian.

c) *Teller*

- Pelayanan nasabah dalam menyetorkan atau penarikan uang tunai, transfer, dan transaksi perbankan lainnya,
- Pemberi layanan yang paling baik terhadap nasabah,
- Pengelola uang di bank secara teliti, agar tidak kurang maupun juga tidak lebih.

d) *Security*

- Pengamanan terhadap karyawan, nasabah, tenant baik didalam maupun diluar bank,
- Patroli rutin dalam mencegah tindak kriminal yang kemungkinan terjadi,
- Memeriksa identitas setiap orang yang masuk ke area bank serta menangani

segala keadaan darurat juga mendesak.

e) *Office Boy (OB)*

Memenuhi kebutuhan kantor secara umum dan non-spesifiknon-spesifik berupa kebutuhan seperti persiapan rapat, pengiriman-distribusi dan sebagainya yang berhubungan dengan kepentingan kantor lainnya.

f) *Driver*

Sebagai pengemudi mobil kantor yang Ketika ada pegawai maupun pimpinan hendak bepergian baik didalam maupun luar kota. Serta memastikan keselamatan dan keamanan seluruh karyawan Ketika dalam perjalanan maupun kunjungan.

g) *Retail Sales Executive (RSE)*

- Mempertanggungjawabkan serta mempromosikan penjualan produk,
- Penyusun rencana kerja seperti penjualan, proyeksi pencapaian dan rencana produktivitas,
- Nasabah yang membutuhkan modal kerja dan produk mikro di fasilitasi dan ditawarkan oleh RSE.

h) *Sales Force (SF)*

Sebagai penjual atau yang memasarkan produk atau jasa bank syariah dengan penuh tanggungjawab.

#### 4. Produk dan Jasa Bank Syariah Indonesia KCP Barabai

##### a. Tabungan

- Easy Wadhiah;

Wadhiah artinya penitipan dana dari pemilik kepada penyimpan dana yang mana barang tersebut sewaktu-waktu bisa diambil oleh pemilik dana yang bersangkutan.

- Tabungan Bisnis: Tabungan Valas; Tabungan Simpanan Pelajar;
- Tabungan Junior; Tabungan Efek Syariah dan Tabungan Haji Muda

##### b. Pembiayaan

- BSI Griya Mabrur; BSI KPR Sejahtera FLPP dan BSI OTO

##### c. Jasa Keuangan

- Layanan transfer; Kliring; Inkaso; Payroll; Bank Garansi

##### d. Layanan Konsultasi

- Layanan Konsultasi ZISWAF & Waris
- Perhitungan & penyaluran ZISWAF

ZISWAF yakni singkatan dari zakat, infaq, shadaqah dan wakaf. Zakat secara pendekatan etis dan pemikiran rasional ekonomis berarti mengurangi dampak sosial dengan diangkatnya derajat orang-orang miskin dengan bantuan dari orang yang berada. Zakat dapat disimpulkan dengan perintah Al-Qur'an dan juga hadist dalam mengeluarkan harta kekayaan karena itu amanat dari Allah SWT serta berfungsi sosial. Zakat ditujukan untuk mempersempit ketimpangan sosial ekonomi dalam masyarakat seminimal

mungkin.

Wakaf menurut terminologi yakni mewujudkan potensi harta benda yang zatnya kekal untuk diambil manfaatnya agar tercipta kepentingan ibadah dan kesejahteraan umum. Harta benda yang bisa diwakafkan yakni uang, logam, kendaraan, surat berharga, hak sewa dan lain sebagainya.

e. Wali Amanat

f. BSI JadiBerkah.id

g. *Bancassurance* = Asuransi

h. *Overseas Education Assistance* (Konsultasi pendidikan luar negeri untuk anak-anak)

i. *Priority Family* (Tambahan kartu BSI debit prioritas untuk salah satu anggota keluarga kesayangan)

j. TAX Report

k. Kustodian

j. Byond By BSI

## **B. Karakteristik Responden**

Penyebaran kuesioner secara langsung kelapangan dan secara online melalui google form di dalam penelitian ini dilakukan guna mendapat data dari para responden. Nasabah BSI KCP Barabai menjadi responden dalam penelitian ini sebanyak 100 orang. Jenis kelamin, umur serta alamat yakni ciri yang diamati oleh peneliti. Hasil datanya yakni sebagai berikut :

## 1. Jenis Kelamin

**Tabel 4.2**

### **Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
Laki-laki	42	42%
Perempuan	58	58%
<b>Total Keseluruhan</b>	100	100%

*Sumber: Data Primer (Data diolah 2024)*

Data tersebut menyajikan karakteristik responden yang dikategorikan berdasarkan jenis kelamin, seperti tergambar pada tabel diatas. Sebanyak 42 individu yang berjenis kelamin laki-laki dengan persentase 42%. Serta sebanyak 58 individu yang berjenis kelamin perempuan dengan persentase 58%.

## 2. Usia

**Tabel 4.3**

### **Responden Berdasarkan Usia**

Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
Remaja (13-19 tahun)	35	35%
Dewasa (20-40 tahun)	65	65%
<b>Total Keseluruhan</b>	100	100%

*Sumber: Data Primer (Data diolah 2024)*

Data tersebut menyajikan karakteristik responden yang dikategorikan berdasarkan usia, seperti tergambar pada tabel diatas. Sebanyak 35 individu yang berusia 13-19 tahun yang di kategorikan sebagai remaja dengan persentase 35%. Serta sebanyak 65 individu yang berusia 20-40 tahun yang dikategorikan sebagai dewasa dengan persentase 65%.

### 3. Alamat Domisili

**Tabel 4.4**

**Responden Berdasarkan Alamat Domisili**

Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
Area Perkotaan	64	64%
Pelosok Desa	36	36%
<b>Total Keseluruhan</b>	100	100%

*Sumber: Data Primer (Data diolah 2024)*

Data tersebut menyajikan karakteristik responden yang dikategorikan berdasarkan alamat domisili, seperti tergambar pada tabel diatas. Sebanyak 64 individu yang beralamat di area perkotaan, maksudnya yang berdomisili di kecamatan Barabai yang terdiri dari 6 kelurahan dan 11 desa dengan persentase 64%.

Sedangkan 36 individu yang beralamat di pelosok desa, maksudnya mereka yang berdomisili di kecamatan Batang Alai Selatan (BAS) 1 kelurahan dan 12

desa; kecamatan Batang Alai Timur (BAT) 3 desa; kecamatan Hantakan 6 desa dengan persentase 36%.

### C. Data Kuesioner Responden

#### 1. Variabel Kualitas Pelayanan (X1)

**Tabel 4.5**

**Kuesioner Responden Variabel Kualitas Pelayanan (X1)**

No.	Item	Jumlah					Persentase				
		SS	S	N	TS	STS	SS	S	N	TS	STS
1.	X1.1	30	40	15	10	5	30%	40%	15%	10%	5%
2.	X1.2	46	38	5	9	2	46%	38%	5%	9%	2%
3.	X1.3	35	48	11	4	2	35%	48%	11%	4%	2%
<b>TOTAL</b>	X1.1	100					100%				
	X1.2	100					100%				
	X1.3	100					100%				

Berdasarkan tabel di atas, item X1.1 diketahui bahwa responden paling banyak menanggapi jawaban setuju yang berjumlah 40 orang dengan persentase 40%. Hal ini menunjukkan, bahwa *reliability* dalam kualitas pelayanan, membuat nasabah sangat setuju bahwa outlet BSI KCP Barabai mampu beroperasi secara tepat waktu sesuai dengan jam operasional yang telah ditentukan dimulai dari 08.30-16.00 WITA. Serta BSI KCP Barabai mampu beroperasi secara akurat dan pasti dalam menyampaikan produk atau jasa di dalamnya

Berdasarkan tabel di atas, item X1.2 diketahui bahwa responden paling banyak menanggapi jawaban sangat setuju yang berjumlah 46 orang dengan persentase 46%. Hal ini menunjukkan, bahwa *procedure* dalam kualitas pelayanan, membuat nasabah sangat setuju bahwa BSI KCP Barabai mampu menjamin penanganan transaksi nasabah yang berulang-ulang serta mampu menghimpun dan menyalurkan dana nasabah.

Berdasarkan tabel di atas, item X1.3 diketahui bahwa responden paling banyak menanggapi jawaban setuju yang berjumlah 48 orang dengan persentase 48%. Hal ini menunjukkan, bahwa *responsiveness* dalam kualitas pelayanan karyawan BSI KCP Barabai mampu menolong setiap masalah nasabah serta tidak bertele-tele dalam pelayanannya.

## 2. Variabel Kepuasan Nasabah (X2)

**Tabel 4.6**

**Kuesioner Responden Variabel Kepuasan Nasabah (X2)**

No.	Item	Jumlah				Persentase					
		SS	S	N	TS	STS	SS	S	N	TS	STS
1.	X2.1	29	44	20	5	2	29%	44%	20%	5%	2%
2.	X2.2	34	46	13	5	2	34%	46%	13%	5%	2%
3.	X2.3	35	39	20	6	0	35%	39%	20%	2%	0%
<b>TOTAL</b>	X2.1	100				100%					
	X2.2	100				100%					
	X2.3	100				100%					

Berdasarkan tabel di atas, item X2.1 diketahui bahwa responden paling banyak menanggapi jawaban setuju yang berjumlah 44 orang dengan persentase 44%. Hal ini menunjukkan, bahwa kualitas produk yang ditawarkan pegawai BSI KCP Barabai kepada nasabah, membuat mereka berpikiran bahwa tidak rugi mereka melakukan transaksi di BSI KCP Barabai yang esensinya berbasis kesyariahan serta memberi akses lebih luwes bagi nasabah yang muslim Ketika ingin bertransaksi.

Berdasarkan tabel di atas, item X2.2 diketahui bahwa responden paling banyak menanggapi jawaban setuju yang berjumlah 46 orang dengan persentase 46%. Hal ini menunjukkan, bahwa harga produk BSI KCP Barabai dapat dijangkau oleh nasabah, serta murah tidak minim kualitas, sehingga nasabah membandingkan produk antar bank syariah satu dengan yang lainnya.

Berdasarkan tabel di atas, item X2.3 diketahui bahwa responden paling banyak menanggapi jawaban setuju yang berjumlah 39 orang dengan persentase 39%. Hal ini menunjukkan, bahwa emosional atau apa yang dirasakan nasabah membuat mereka bangga dan yakin produk atau jasa tersebut berbasis syariah sehingga dipercaya tidak mengandung unsur riba.

### 3. Variabel Citra Bank (X3)

**Tabel 4.7**

**Kuesioner Responden Variabel Citra Bank (X3)**

No.	Item	Jumlah				Persentase					
		SS	S	N	TS	STS	SS	S	N	TS	STS
1.	X3.1	37	34	24	4	1	37%	34%	24%	4%	1%
2.	X3.2	28	41	22	8	1	28%	41%	22%	8%	1%
3.	X3.3	33	37	19	10	1	33%	37%	19%	10%	1%
<b>TOTAL</b>	X3.1	100				100%					
	X3.2	100				100%					
	X3.3	100				100%					

Berdasarkan tabel di atas, item X3.1 diketahui bahwa responden paling banyak menanggapi jawaban sangat setuju yang berjumlah 37 orang dengan persentase 37%. Hal ini menunjukkan, bahwa *reputation* BSI KCP Barabai memiliki jaminan keamanan dalam sistem kinerja untuk melayani nasabah dimata mereka. Serta seluruh pegawai BSI KCP Barabai memiliki akhlak yang sopan dan attitude yang ramah.

Berdasarkan tabel di atas, item X3.2 diketahui bahwa responden paling banyak menanggapi jawaban setuju yang berjumlah 41 orang dengan persentase 41%. Hal ini menunjukkan, bahwa *value* BSI KCP Barabai mampu menerapkan respon manajemen yang memperdulikan nasabah serta mampu menerapkan sikap cepat tanggap terhadap permintaan maupun keluhan yang dialami nasabah.

Berdasarkan tabel di atas, item X3.3 diketahui bahwa responden paling banyak menanggapi jawaban setuju yang berjumlah 37 orang dengan persentase 37%. Hal ini menunjukkan, bahwa *corporate identity* berupa adanya logo, warna dan slogan menjadi pembeda bagi BSI sendiri dari bank syariah lainnya.

#### 4. Variabel Loyalitas Nasabah (Y)

**Tabel 4.8**

**Kuesioner Responden Variabel Loyalitas Nasabah (Y)**

No.	Item	Jumlah					Persentase				
		SS	S	N	TS	STS	SS	S	N	TS	STS
1.	Y1	37	42	12	8	1	37%	42%	12%	8%	1%
2.	Y2	40	32	18	8	2	40%	32%	18%	8%	2%
3.	Y3	39	42	12	5	2	39%	42%	12%	5%	2%
<b>TOTAL</b>	Y1	100					100%				
	Y2	100					100%				
	Y3	100					100%				

Berdasarkan tabel di atas, item Y1 diketahui bahwa responden paling banyak menanggapi jawaban setuju yang berjumlah 42 orang dengan persentase 42%. Hal ini menunjukkan, bahwa *trust* telah terbangun dalam diri nasabah untuk bertransaksi di BSI KCP Barabai serta adanya komunikasi yang jelas dan terbuka, dan berujung pada membangun hubungan jangka panjang antara nasabah dengan bank.

Berdasarkan tabel di atas, item Y2 diketahui bahwa responden paling banyak menanggapi jawaban sangat setuju yang berjumlah 40 orang dengan persentase 40%.

Hal ini menunjukkan, bahwa *emotion commitment* membuat nasabah ingin melanjutkan terus-menerus hubungan kekerabatan yang telah terjalin dengan bank serta membuat nasabah merasa terlibat dalam pengembangan BSI KCP Barabai.

Berdasarkan tabel di atas, item Y3 diketahui bahwa responden paling banyak menanggapi jawaban setuju yang berjumlah 42 orang dengan persentase 42%. Hal ini menunjukkan, bahwa *retention* BSI KCP Barabai mampu menjaga hubungan baik dengan nasabah serta membuat nasabah tidak terpengaruh daya Tarik bank selain daripada produk ataupun jasa di BSI.

#### **D. Pengujian dan Hasil Analisis Data**

##### **1. Uji Validitas dan Reliabilitas**

###### **a. Uji Validitas**

Uji validitas diperlukan untuk mengukur valid atau tidaknya angket kuesioner yang dibagikan ke responden. Maksudnya, apakah kuesioner itu akan menjawab atau tidak semua pertanyaan yang menjadi rumusan masalah dari suatu penelitian. Suatu instrumen dikatakan valid (Krismanto, 2009:68)

:

- Apabila  $p\text{-value} < 0,05$ , maka dinyatakan valid,
- Apabila  $p\text{-value} > 0,05$ , maka dinyatakan tidak valid.

**Tabel 4.9**

**Hasil Uji Validitas Variabel X1**

			Pearson's r	p
Variabel X1.1	-	Variabel X1.2	0.999	< .001
Variabel X1.1	-	Variabel X1.3	0.999	< .001
Variabel X1.2	-	Variabel X1.3	1.000	< .001

**Tabel 4.10**

**Hasil Uji Validitas Variabel X2**

<i>Pearson's Correlations</i>				
			Pearson's r	P
Variabel X2.1	-	Variabel X2.2	0.999	< .001
Variabel X2.1	-	Variabel X2.3	1.000	< .001
Variabel X2.2	-	Variabel X2.3	1.000	< .001

**Tabel 4.11**

**Hasil Uji Validitas Variabel X3**

<i>Pearson's Correlations</i>				
			Pearson's r	p
Variabel X3.1	-	Variabel X3.2	0.999	< .001
Variabel X3.1	-	Variabel X3.3	0.999	< .001
Variabel X3.2	-	Variabel X3.3	0.999	< .001

**Tabel 4.12**  
**Hasil Uji Validitas Variabel Y**

<i>Pearson's Correlations</i>				
			<b>Pearson's r</b>	<b>p</b>
<b>Variabel Y1</b>	-	<b>Variabel Y2</b>	<b>0.999</b>	<b>&lt; .001</b>
<b>Variabel Y1</b>	-	<b>Variabel Y3</b>	<b>1.000</b>	<b>&lt; .001</b>
<b>Variabel Y2</b>	-	<b>Variabel Y3</b>	<b>0.999</b>	<b>&lt; .001</b>

Berdasarkan pada beberapa tabel diatas, dapat ditarik kesimpulan bahwa semua indikator dari item variabel X1, X2, X3 dan Y dinyatakan valid karena p-value bernilai sama-sama keseluruhannya kurang dari 0,01. Menandakan bahwa p-value kurang dari 0,05.

**b. Uji Reliabilitas**

Uji reliabilitas atau yang sering disebut dengan uji kehandalan, digunakan untuk membuktikan konsistensi dan ketepatan jawaban responden yang telah di isi menggunakan kuesioner apakah akan stabil dari waktu ke waktu nantinya (Mardatillah, 2021:45). Uji reliabilitas ditandai dengan adanya koefisien *cronbach's alpha* dengan nilai lebih besar dari 0,70 ( $\alpha > 0,70$ ) (Krismanto, 2009:69).

**Tabel 4.13**  
**Hasil Uji Reliabilitas**

Item	If item dropped
	Cronbach's $\alpha$
Variabel X1.1	0.800
Variabel X1.2	0.800
Variabel X1.3	0.800
Variabel X2.1	0.800
Variabel X2.2	0.800
Variabel X2.3	0.800
Variabel X3.1	0.800
Variabel X3.2	0.800
Variabel X3.3	0.800
ariabel Y1	0.800
Variabel Y2	0.800
Variabel Y3	0.800

Berdasarkan pada tabel diatas, dapat ditarik kesimpulan bahwa semua indikator dari item variabel X1, X2, X3 dan Y dinyatakan reliabel dan layak digunakan sebagai alat ukur karena cronbach's alpha semuanya sama-sama bernilai 0,80. Hal ini menandakan bahwa 0,80 lebih besar dari 0,70.

## 2. Uji Asumsi Klasik

### a. Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk mengetahui apakah variabel

independen, variabel dependen ataupun kedua variabel ini berdistribusi secara normal/mendekati normal/tidak normal. Cara mengetahui atau mendeteksi variabelnya yakni dengan menggunakan uji normalitas shapiro-wilk dengan pengambilan keputusan yakni (Mardatillah, 2021:46) :

- Apabila nilai sig > 0,05 maka data berdistribusi normal,
- Apabila nilai sig < 0,05 maka data tidak berdistribusi normal.

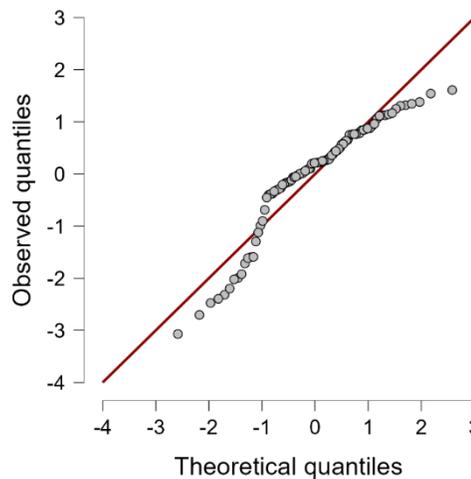
**Tabel 4.14**  
**Hasil Uji Normalitas**

	Valid	Missing	Shapiro-Wilk	P-value of Shapiro-Wilk
Variabel X1.1	100	0	0.091	< .001
Variabel X1.2	100	0	0.086	< .001
Variabel X1.3	100	0	0.086	< .001
Variabel X2.1	100	0	0.087	< .001
Variabel X2.2	100	0	0.087	< .001
Variabel X2.3	100	0	0.086	< .001
Variabel X3.1	100	0	0.087	< .001
Variabel X3.2	100	0	0.088	< .001
Variabel X3.3	100	0	0.088	< .001
Variabel Y1	100	0	0.087	< .001
Variabel Y2	100	0	0.088	< .001
Variabel Y3	100	0	0.087	< .001

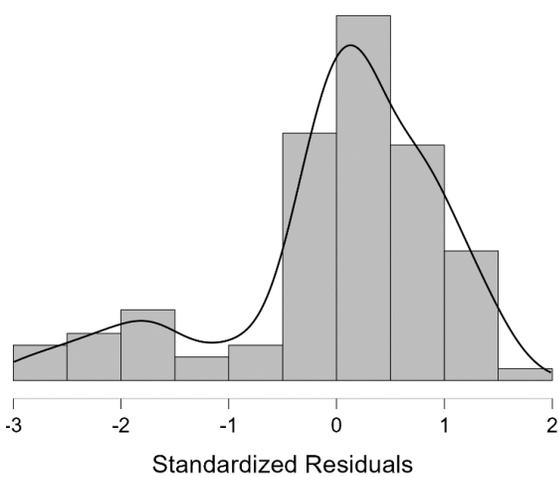
Berdasarkan pada tabel diatas, dapat ditarik kesimpulan bahwa semua indikator dari item variabel X1, X2, X3 dan Y dinyatakan berdistribusi secara normal karena hasil uji normalitas shapiro-wilk menunjukkan signifikasi angka lebih besar dari 0.05.

## b. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas adalah uji yang digunakan untuk mengetahui apakah terjadi ketidaksamaan varians dari residual antara satu pengamatan ke pengamatan yang lainnya dalam model regresi (Iqbal, 2019:58)



**Gambar 4.2**



**Gambar 4.3**

### Hasil Uji Heteroskedastisitas

Berdasarkan pada gambar diatas, dapat ditarik kesimpulan bahwa semua indikator dari item variabel X1, X2, X3 dan Y dinyatakan linear mendekati garis antar variabel keseluruhan. Hal ini menunjukkan tidak terjadinya gejala heterokedastisitas. Secara *standardized residual histogram*, *skewed/skewness*/kemiringan data yang condong ke kiri menyatakan bahwa nilai rata-rata dari variabel kurang dari nilai mediannya.

## c. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas digunakan untuk mengetahui apakah ditemukan adanya

kolerasi antar variabel bebas (independen) dalam model regresi. Cara uji multikolinearitas ditandai dengan pengambilan keputusan yakni sebagai berikut (Mardatillah, 2021:47) :

- Apabila nilai *tolerance value* > 0,10 dan nilai *variance inflation factor* (VIF) < 10,00, maka terjadi gejala multikolinearitas,
- Apabila nilai *tolerance value* < 0,10 dan nilai *variance inflation factor* (VIF) > dari 10,00, maka tidak terjadi gejala multikolinearitas.

**Tabel 4.15**

**Hasil Uji Multikolinearitas**

	Unstandardized	Standard Error	Standardized	T	p	Tolerance	VIF
(Intercept)	7.926	3.923		2.020	0.046		
(Intercept)	8.449×10 <sup>-4</sup>	0.096		0.009	0.993		
Variabel X1.1	0.128	0.088	0.118	1.450	0.150	0.001	1163.547
Variabel X1.2	0.100	0.119	0.104	0.843	0.401	0.000	2658.374
Variabel X1.3	-0.088	0.128	-0.089	0.684	0.496	0.000	2987.007
Variabel X2.1	0.002	0.105	0.002	0.017	0.986	0.001	1828.123
Variabel X2.2	0.019	0.096	0.019	0.202	0.841	0.001	1590.963
Variabel X2.3	0.106	0.104	0.105	1.018	0.311	0.001	1877.613
Variabel X3.1	0.169	0.099	0.167	1.711	0.091	0.001	1683.296
Variabel X3.2	0.046	0.099	0.044	0.465	0.643	0.001	1577.409
Variabel X3.3	0.105	0.097	0.102	1.080	0.283	0.001	1556.630
Variabel Y2	0.069	0.090	0.068	0.760	0.449	0.001	1402.139
Variabel Y3	0.356	0.098	0.361	3.630	< .001	0.001	1740.139

Berdasarkan pada tabel diatas, dapat ditarik kesimpulan bahwa semua indikator dari item variabel X1, X2, X3 dan Y dinyatakan tidak terjadi gejala multikolinearitas karena nilai t-value kurang dari 0,10 seluruh nilai VIF lebih dari 10,00.

d. Uji Autokorelasi

Uji autokorelasi digunakan untuk mengetahui apakah antar data dari variabel penelitian ada hubungan yang kuat baik positif maupun negatif dalam model regresi linear. Cara uji autokorelasi ditandai dengan pengambilan keputusan uji Durbin-Watson (*DW test*) yakni sebagai berikut (Mardatillah, 2021:48) :

- Apabila nilai D-W diatas minus  $- 2$ , berarti autokorelasi positif,
- Apabila nilai D-W dibawah plus  $+ 2$ , berarti autokorelasi negatif,
- Apabila nilai D-W di antara  $- 2$  sampai dengan  $+ 2$ , berarti tidak berautokorelasi.

**Tabel 4.16**  
**Hasil Uji Autokorelasi**

Model	R	R <sup>2</sup>	Adjusted R <sup>2</sup>	RMSE	Durbin-Watson		
					Autocorrelation	Statistic	p
M <sub>0</sub>	0.000	0.000	0.000	39.619	-0.017	2.033	0.867
M <sub>1</sub>	1.000	0.999	0.999	0.949	-0.061	2.109	0.565

Berdasarkan pada tabel diatas, dapat ditarik kesimpulan bahwa semua indikator dari item variabel X1, X2, X3 dan Y menunjukkan nilai -0,017 dan -0,061 yang

menandakan bahwa nilai tersebut terletak diantara -2 dan +2, artinya tidak berautokolerasi.

### 3. Uji Statistik

#### a. Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif menggambarkan keadaan saat dimana data statistik digambarkan secara umum yang meliputi diantaranya seperti distribusi frekuensi, pengukuran tendensi pusat dan pengukuran variabilitas (Mardatillah, 2021:45). Analisis ini terdiri dari mean, median, modus, simpangan baku dan variansi. Analisis statistik dalam penelitian ini menggunakan pengolahan data melalui kuesioner yang di analisis dengan skala likert.

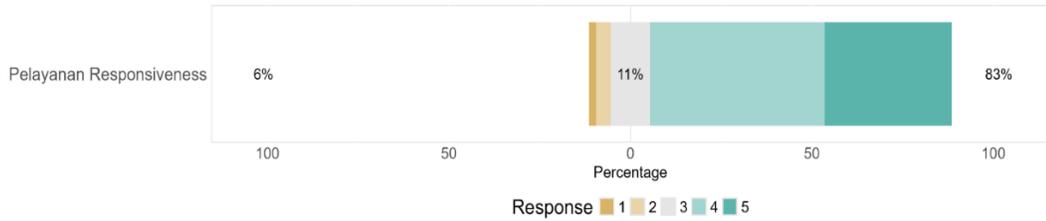
**Tabel 4.17**  
**Analisis Deskriptif**

	Jenis Kelamin	Usia	Alamat	Variabel X1	Variabel X2	Variabel X3	Variabel Y
Valid	100	100	100	100	100	100	100
Missing	0	0	0	0	0	0	0
Median		25.000		4.000	4.000	4.000	4.000
Mean		25.270		4.100	3.930	4.020	4.060
Std. Deviation		8.679		0.893	0.935	0.932	0.952
Variance		75.330		0.798	0.874	0.868	0.905
Range		27.000		4.000	4.000	4.000	4.000
Minimum		13.000		1.000	1.000	1.000	1.000
Maximum		40.000		5.000	5.000	5.000	5.000

**Likert Plots**

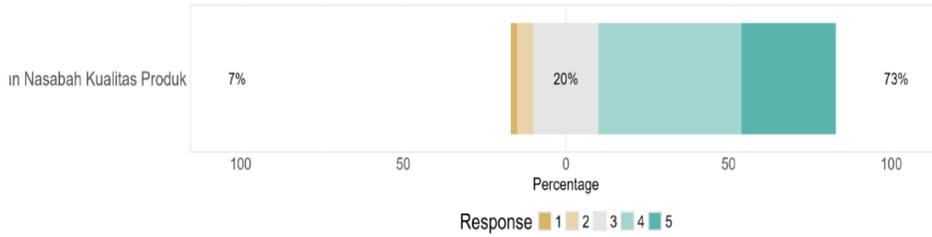
- Variabel X1 Kualitas Pelayanan

**Gambar 4.4**



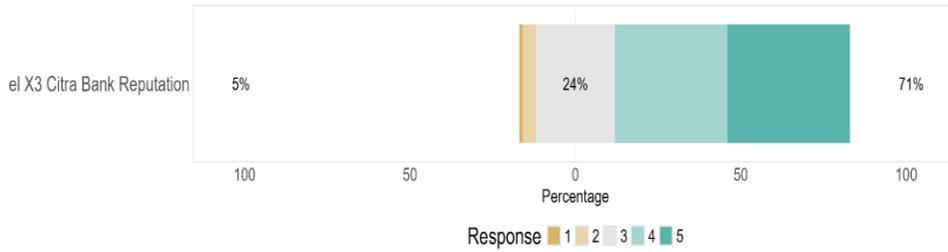
- Variabel X2 Kepuasan Nasabah

**Gambar 4.5**



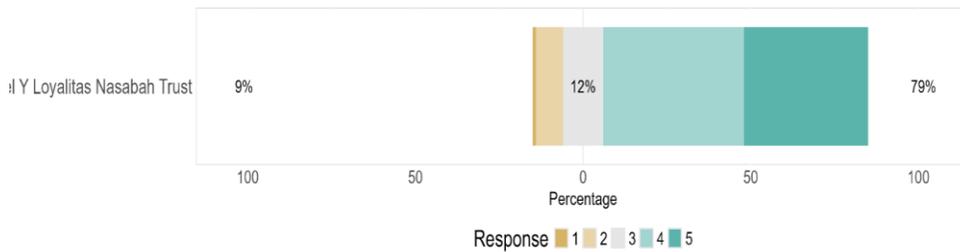
- Variabel X3 Citra Bank

**Gambar 4.6**



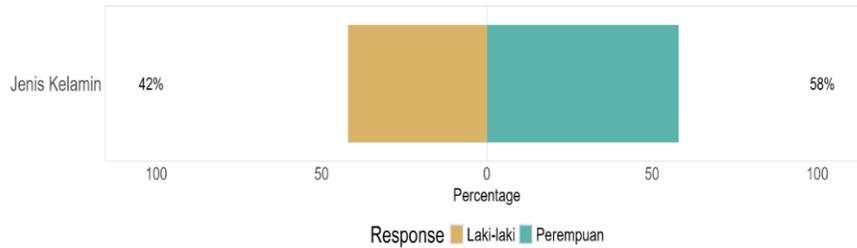
- Variabel Y Loyalitas Nasabah

**Gambar 4.7**



▪ Jenis Kelamin

**Gambar 4.8**



▪ Alamat

**Gambar 4.9**



b. Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linear berganda menggambarkan keadaan ketika apakah variabel satu berhubungan dengan variabel yang lainnya, apakah dua atau lebih variabel independen berpengaruh terhadap variabel dependen. Dalam penelitian ini, apakah variabel independen yakni kualitas pelayanan, kepuasan nasabah dan citra bank berpengaruh terhadap variabel dependennya yakni loyalitas nasabah. Analisis regresi linear berganda ditulis dalam bentuk rumus yakni sebagai berikut (Mardatillah, 2021:49) :

$$Y = b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + C$$

Keterangan :

Y : Variabel loyalitas nasabah

C : Konstanta

$b_1, b_2, b_3$  : Koefisien regresi dari setiap variabel X

$X_1$  : Variabel Kualitas Pelayanan

$X_2$  : Variabel Kepuasan Nasabah

$X_3$  : Variabel Citra Bank

**Tabel 4.18**  
**Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda**

Model	R	R <sup>2</sup>	Adjusted R <sup>2</sup>	RMSE
H <sub>0</sub>	0.000	0.000	0.000	0.952
H <sub>1</sub>	0.179	0.032	0.002	0.951

Note. H<sub>1</sub> includes Variabel X1, Variabel X2, Variabel X3

**Tabel 4.19**  
**Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda (ANOVA)**

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	p
H <sub>1</sub>	Regression	2.882	3	0.961	1.063	0.369
	Residual	86.758	96	0.904		
	Total	89.640	99			

Note. H<sub>1</sub> includes Variabel X1, Variabel X2, Variabel X3

Note. The intercept model is omitted, as no meaningful information can be shown.

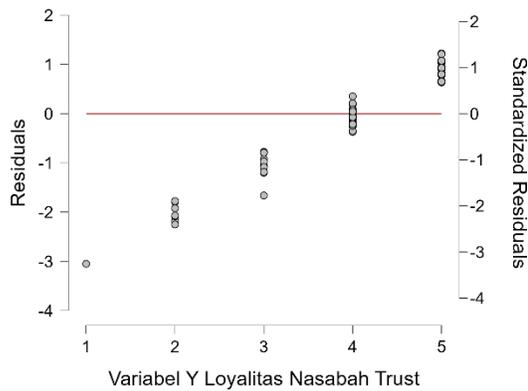
**Tabel 4.20**  
**Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda (Coefficient)**

Model		Unstandardized	Standard Error	Standardized	t	P
H <sub>0</sub>	(Intercept)	4.060	0.095		42.667	< .001
H <sub>1</sub>	(Intercept)	4.215	0.736		5.724	< .001
	Variabel X1	0.149	0.108	0.140	1.387	0.169
	Variabel X2	0.015	0.103	0.015	0.151	0.881
	Variabel X3	0.129	0.103	0.126	1.247	0.215

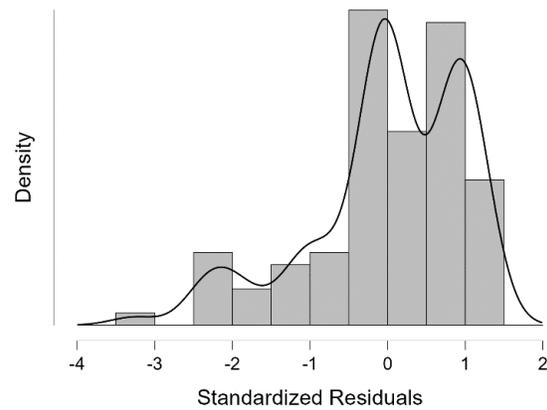
**Tabel 4.21**  
**Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda (*Descriptives*)**

	N	Mean	SD	SE
Variabel Y	100	4.060	0.952	0.095
Variabel X1	100	4.100	0.893	0.089
Variabel X2	100	3.930	0.935	0.093
Variabel X3	100	4.020	0.932	0.093

**Gambar 4.10**  
*Residuals vs Dependent*

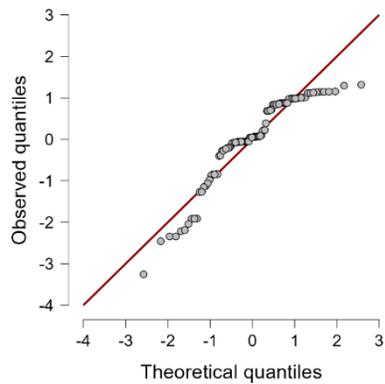


**Gambar 4.11**  
*Standardized Residuals Histogram*



**Gambar 4.12**

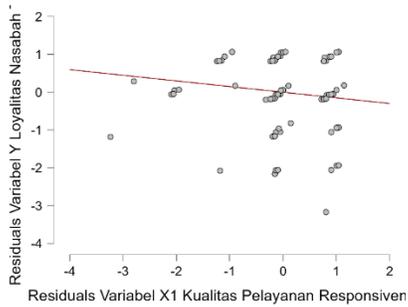
*Q-Q Plot Standardized Residuals*



## Partial Regression Plots

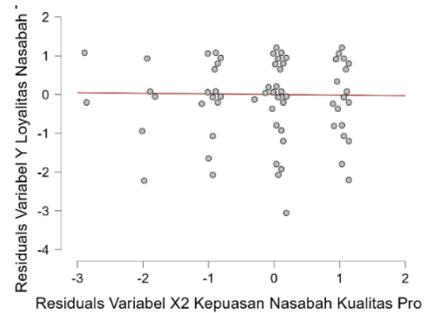
**Gambar 4.13**

**Variabel Y vs Variabel X1**



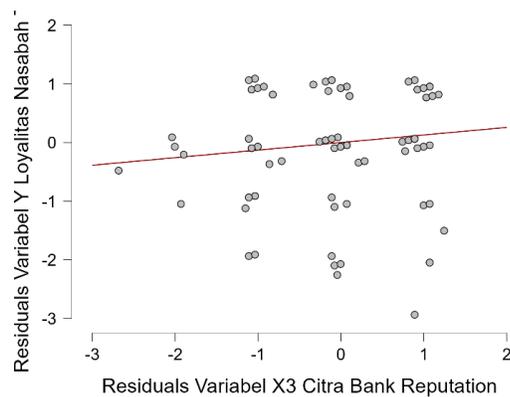
**Gambar 4.14**

**Variabel Y vs Variabel X2**



**Gambar 4.15**

**Variabel Y vs Variabel X3**



Berdasarkan pada tabel *coefficient* diatas, didapat keterangan bahwa :

- C (konstanta) diasumsikan dari variabel dependen berupa variabel Y loyalitas nasabah sebesar 4,215.
- Koefisien regresi didapat dari nilai *unstandardized*.

Sehingga koefisien regresi variabel independen X1 kualitas pelayanan bernilai 0,149 yang mana dengan satuan tersebut akan meningkatkan loyalitas nasabah.

- Koefisien regresi variabel independen X2 kepuasan nasabah bernilai 0,015 yang mana dengan satuan tersebut akan meningkatkan loyalitas nasabah.
- Koefisien regresi variabel independen X3 citra bank bernilai 0,129 yang mana dengan satuan tersebut akan meningkatkan loyalitas nasabah.

Persamaan regresi linear berganda berupa  $Y = b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + C$

Y : Variabel loyalitas nasabah

C : 4,215

$b_1, b_2, b_3$  : [0,149], [0,015], [0,129]

$X_1$  : Variabel Kualitas Pelayanan

$X_2$  : Variabel Kepuasan Nasabah

$X_3$  : Variabel Citra Bank

Sehingga didapatkan persamaan menjadi :

$$Y = 0,149X_1 + 0,015X_2 + 0,129X_3 + 4,215$$

*Varians explain* atau kontribusi efektif variabel independen terhadap variabel dependen disimbolkan dengan  $R^2$ . Varians yang bisa dijelaskan oleh kualitas pelayanan, kepuasan nasabah dan citra bank terhadap loyalitas nasabah adalah sebesar 0,032 atau sebesar 32%. Kontribusi efektif didapatkan dari nilai *standardized x zeroorder* sehingga didapat nilai ;

$$X_1 [0,140 \times 0,999 = 0,16 \text{ atau } 16\%]$$

$$X_2 [0,015 \times 0,999 = 0,016 \text{ atau } 1,6\%]$$

$$X_3 [0,126 \times 0,999 = 0,14 \text{ atau } 14\%]$$

$$X_1 + X_2 + X_3 = 0,316 \text{ dibulatkan menjadi } 0,32 \text{ hasilnya sama dengan } \textit{variens}$$

*explain.* Artinya kualitas pelayanan 16% berpengaruh terhadap loyalitas nasabah; kepuasan nasabah 1,6% berpengaruh terhadap loyalitas nasabah; citra bank 14% berpengaruh terhadap loyalitas nasabah. 68% dari 100% adalah hal-hal lain yang mungkin tidak dijelaskan di dalam metode pengolahan data JASP.

### c. Koefisien Korelasi (R) & Determinasi ( $R^2$ )

Koefisien korelasi digunakan untuk mengetahui apakah ada hubungan antara dua atau lebih variabel bebas/independen terhadap variabel terikat/dependen secara serentak. Cara mengetahui koefisien korelasi ditandai dengan pengambilan keputusan yakni (Mardatillah, 2021:50) :

- Nilai 0,00 - 0,20 berarti korelasi sangat lemah,
- Nilai 0,21 - 0,40 berarti korelasi lemah,
- Nilai 0,41 - 0,70 berarti korelasi kuat,
- Nilai 0,71 - 0,90 berarti korelasi sangat kuat,
- Nilai 0,91 - 0,99 berarti korelasi kuat sekali,
- Nilai 1 berarti korelasi sempurna.

Koefisien Determinasi digunakan untuk mengetahui apakah variasi menerangkan kemampuan model variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah antara nol dan satu. Cara mengetahui koefisien korelasi ditandai dengan pengambilan keputusan yakni sebagai berikut (Iqbal, 2019:63):

- Apabila nilai  $R^2$  kecil, berarti kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen adalah terbatas.,

- Apabila nilai  $R^2$  besar, berarti kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen adalah keseluruhan/universal.

**Tabel 4.22**  
**Hasil Uji Koefisien Korelasi & Determinasi**

Model	R	R <sup>2</sup>	Adjusted R <sup>2</sup>	RMSE
H <sub>0</sub>	0.000	0.000	0.000	0.952
H <sub>1</sub>	0.179	0.032	0.002	0.951

*Note.* M<sub>1</sub> includes Variabel X1, Variabel X2, Variabel X3

Berdasarkan pada tabel diatas, dapat ditarik kesimpulan bahwa semua indikator dari item variabel X1, X2, X3 dan Y memiliki nilai kolerasi 0,719 yang kolerasinya sangat kuat dan nilai R<sup>2</sup> lebih besar dari nilai R, yang menandakan bahwa variabel kualitas pelayanan, kepuasan nasabah dan citra bank sebagai variabel independen menjelaskan variabel loyalitas nasabah sebagai variabel dependen secara universal.

#### 4. Pengujian Hipotesis

##### a. Uji T (Uji Parsial)

Uji parsial digunakan untuk mengetahui apakah masing-masing dari variabel independen berpengaruh terhadap variabel dependen. Cara melakukan uji t dijabarkan seperti yang berikut :

##### 1) Merumuskan hipotesis,

H<sub>0</sub> = Secara parsial tidak berpengaruh signifikan antara variabel independen kualitas pelayanan, kepuasan nasabah, citra bank terhadap variabel dependen loyalitas nasabah BSI KCP Barabai

H<sub>a</sub> = Secara parsial berpengaruh signifikan antara variabel independen

kualitas kualitas pelayanan, kepuasan nasabah, citra bank terhadap variabel dependen loyalitas nasabah BSI KCP Barabai

- 2) Menentukan tingkat signifikansi ( $\alpha = 5\%$  atau 0,05),
- 3) Menentukan T tabel dengan rumus  $df = n-k$

DF = derajat bebas, n = jumlah responden, k = jumlah variabel

DF = 100-4 adalah 96. DF 96 adalah 1,985.

- 4) Dasar pengambilan keputusan untuk uji T yakni sebagai berikut (Mardatillah, 2021:54) :

(+) T hitung > atau < T tabel, maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima

(-) T hitung > atau < T tabel, maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak

**Tabel 4.23**  
**Hasil Uji T Parsial (*One Sample T-Test*)**

	T	df	P	Mean Difference	Cohen's d	SE Cohen's d
Variabel X1.1	0.194	101	0.846	0.701	0.019	0.099
Variabel X1.2	0.045	101	0.964	0.181	0.004	0.099
Variabel X1.3	0.011	101	0.991	0.043	0.001	0.099
Variabel X2.1	0.076	101	0.939	0.290	0.008	0.099
Variabel X2.2	0.045	101	0.964	0.173	0.004	0.099
Variabel X2.3	0.035	101	0.972	0.135	0.003	0.099
Variabel X3.1	0.045	101	0.964	-0.173	-0.004	0.099
Variabel X3.2	0.109	101	0.913	-0.410	-0.011	0.099
Variabel X3.3	0.087	101	0.931	-0.329	-0.009	0.099

Note. For the Student t-test, the alternative hypothesis specifies that the mean is different from 8.  
Note. Student's t-test.

Berdasarkan pada tabel diatas, dapat ditarik kesimpulan bahwa variabel independen kualitas pelayanan kepuasan nasabah dan citra bank terdapat pengaruh secara parsial terhadap variabel dependen loyalitas nasabah, karena t

tabel variabel keseluruhan bernilai positif, yang menandakan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima dalam penelitian ini.

b. Uji F (Uji Simultan)

Uji simultan digunakan untuk mengetahui apakah variabel independen secara bersama-sama atau keseluruhan mempengaruhi variabel dependen. Cara melakukan uji f dijabarkan seperti yang berikut :

1) Merumuskan hipotesis,

$H_0$  = Secara simultan tidak ada pengaruh signifikan antara variabel independen kualitas pelayanan, kepuasan nasabah, citra bank terhadap variabel dependen loyalitas nasabah BSI KCP Barabai

$H_a$  = Secara simultan ada pengaruh signifikan antara variabel independen kualitas pelayanan, kepuasan nasabah, citra bank terhadap variabel dependen loyalitas nasabah BSI KCP Barabai

2) Menentukan tingkat signifikansi ( $\alpha = 5\%$  atau 0,05),

3) Menentukan DF tabel 96 yakni 2,466

4) Dasar pengambilan keputusan untuk uji F yakni sebagai berikut (Mardatillah, 2021:55) :

- Apabila nilai signifikan F tabel  $>$  F hitung, maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima.
- Apabila nilai signifikan F tabel  $<$  F hitung, maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak.

**Tabel 4.24**  
**Hasil Uji F Simultan (Model Summary - Variabel Y)**

Model	R	R <sup>2</sup>	Adjusted R <sup>2</sup>	RMSE	F Change	df1	df2	P
M <sub>0</sub>	0.000	0.000	0.000	0.952		0	99	
M <sub>1</sub>	0.179	0.032	0.002	0.951	1.063	3	96	0.369

*Note.* M<sub>1</sub> includes Variabel X1, Variabel X2, Variabel X3

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	P
H <sub>1</sub>	Regression	2.882	3	0.961	1.063	0.369
	Residual	86.758	96	0.904		
	Total	89.640	99			

*Note.* H<sub>1</sub> includes Variabel X1, Variabel X2, Variabel X3

Berdasarkan pada tabel diatas, dapat ditarik kesimpulan bahwa variabel independen kualitas pelayanan, kepuasan nasabah dan citra bank memiliki nilai F lebih besar dari 2,466 yakni 1,063 ( $1,063 > 2,466$ ), hal ini menandakan bahwa H<sub>0</sub> ditolak dan H<sub>a</sub> diterima. Dengan demikian, terdapat adanya pengaruh secara simultan/bersama-sama terhadap variabel dependen loyalitas nasabah.

## E. Pembahasan Penelitian

Berdasarkan hasil analisis di atas, maka akan dilakukan pembahasan terperinci yang memberikan beberapa informasi tentang hasil penelitian serta bagaimana pengaruh masing-masing variabel terhadap variabel lainnya. Variabel independen dalam penelitian ini yaitu Kualitas Pelayanan (X1), Kepuasan Nasabah (X2), dan Citra Bank (X3). Sedangkan variabel dependennya adalah Loyalitas Nasabah (Y). Pengujian hipotesis antar variabel independen dan variabel dependen dilakukan melalui hasil analisis JASP.

**1. Pengaruh Secara Parsial Variabel Kualitas Pelayanan (X1) terhadap Variabel Loyalitas Nasabah (Y) di BSI KCP Barabai**

**Tabel 4.25**  
**Pengaruh Parsial Variabel Kualitas Pelayanan (*One Sample T-Test*)**

	t	Df	P	Mean Difference	Cohen's d	SE Cohen's d
Variabel X1.1	0.194	101	0.846	0.701	0.019	0.099
Variabel X1.2	0.045	101	0.964	0.181	0.004	0.099
Variabel X1.3	0.011	101	0.991	0.043	0.001	0.099

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, variabel kualitas pelayanan menunjukkan nilai yakni :

- Variabel kualitas pelayanan *reliability* (X1.1) t hitung 0,194 < t tabel sebesar 1,985
- Variabel kualitas pelayanan *procedure* (X1.2) t hitung 0,045 < t tabel sebesar 1,985
- Variabel kualitas pelayanan *responsiveness* (X1.3) t hitung 0,011 < t tabel sebesar 1,985

hal ini menunjukkan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Dengan nilai positif, menunjukkan bahwa adanya hubungan/pengaruh antara kualitas pelayanan dengan loyalitas nasabah. Dengan penjabaran, bahwa ketika bank akurat dalam menyampaikan produk ataupun jasa di bank; ketika bank dapat menghimpun dan menyalurkan dana nasabah; dan ketika bank mampu menolong nasabah saat mendapati permasalahan dalam bertransaksi, maka nasabah akan loyal di bank BSI KCP Barabai.

**2. Pengaruh Secara Parsial Variabel Kepuasan Nasabah (X2) terhadap Variabel Loyalitas Nasabah (Y) di BSI KCP Barabai**

**Table 4.26**  
**Pengaruh Parsial Variabel Kualitas Pelayanan**  
*(One Sample T-Test)*

	T	Df	P	Mean Difference	Cohen's d	SE Cohen's d
Variabel X2.1	0.076	101	0.939	0.290	0.008	0.099
Variabel X2.2	0.045	101	0.964	0.173	0.004	0.099
Variabel X2.3	0.035	101	0.972	0.135	0.003	0.099

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, variabel kualitas pelayanan menunjukkan nilai yakni :

- Variabel kepuasan nasabah kualitas produk (X2.1) t hitung 0,076 < t tabel sebesar 1,985
- Variabel kepuasan nasabah harga (X2.2) t hitung 0,045 < t tabel sebesar 1,985
- Variabel kepuasan nasabah emosional (X2.3) t hitung 0,035 < t tabel sebesar 1,985

hal ini menunjukkan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Dengan nilai positif, menunjukkan bahwa adanya hubungan/pengaruh antara kepuasan nasabah dengan loyalitas nasabah. Dengan penjabaran, bahwa ketika produk/jasa di bank berkualitas halal; ketika nasabah memberi tau nasabah lain tentang bagus atau tidaknya produk di BSI; ketika nasabah kagum ada nasabah lain yang hijrah ke BSI dari bank konvensional, maka hal demikian akan nasabah akan

loyal di bank BSI KCP Barabai.

### 3. Pengaruh Secara Parsial Variabel Citra Bank (X3) terhadap Variabel Loyalitas Nasabah (Y) di BSI KCP Barabai

**Table 4.27**  
**Pengaruh Parsial Variabel Citra Bank (*One Sample T-Test*)**

	t	Df	P	Mean Difference	Cohen's d	SE Cohen's d
Variabel X3.1	0.045	101	0.964	-0.173	-0.004	0.099
Variabel X3.2	0.109	101	0.913	-0.410	-0.011	0.099
Variabel X3.3	0.087	101	0.931	-0.329	-0.009	0.099

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, variabel kualitas pelayanan menunjukkan nilai yakni :

- Variabel citra bank *reputation* (X3.1) t hitung 0,045 < t tabel sebesar 1,985
- Variabel citra bank *value* (X3.2) t hitung 0,109 < t tabel sebesar 1,985
- Variabel citra bank *corporate identity* (X3.3) t hitung 0,087 < t tabel sebesar 1,985

hal ini menunjukkan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Dengan nilai positif, menunjukkan bahwa adanya hubungan/pengaruh antara citra bank dengan loyalitas nasabah. Dengan penjabaran, bahwa ketika BSI dapat membranding perusahaan dengan baik serta nilai-nilai kesyariahan yang ditanamkan dalam bank konsisten; ketika identitas pengenalan bank dikenalkan pada khalayak banyak, maka hal yang demikian akan membuat nasabah loyal di bank BSI KCP Barabai.

#### **4. Pengaruh Secara Simultan Variabel Kualitas Pelayanan (X1), Variabel Kepuasan Nasabah (X2), Variabel Citra Bank (X3) terhadap Variabel Loyalitas Nasabah (Y) di BSI KCP Barabai**

Pengaruh faktor independen (kualitas pelayanan, kepuasan nasabah dan citra bank) terhadap variabel dependen (loyalitas nasabah) didasarkan pada temuan pengujian. Seperti yang terlihat dimana  $F_{hitung} 1,063 > F_{tabel} 2,466$ , yang menandakan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan, kepuasan nasabah dan citra bank memiliki pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas nasabah. Artinya peningkatan variabel independen (kualitas pelayanan, kepuasan nasabah dan citra bank) akan diikuti bersama-sama dengan variabel dependen loyalitas nasabah secara positif.