

BAB IV

HASIL PENELITIAN

A. Data Penelitian

1. Karakteristik Responden

Data yang dikumpulkan dalam penelitian ini dilakukan melalui penyebaran kuesioner kepada para nasabah PT. Bank Syariah Mandiri KCP Banjarmasin A. Yani yang menjadi responden. Kuesioner yang diperoleh dari responden merupakan sesuatu yang penting untuk mengetahui karakteristik responden yang menjadi sampel dalam penelitian ini.

Karakteristik responden yang dimaksud meliputi:

a. Umur Responden

Tabel 4.1
Karakteristik Responden berdasarkan Umur

No.	Kelompok Umur	Frekuensi	Persentase
1.	16 - 25 tahun	5	5,21 %
2.	26 - 35 tahun	35	36,45 %
3.	36 - 45 tahun	40	41,67 %
4.	> 45 tahun	16	16,67 %
	Total	96	100%

Sumber: hasil penelitian 2018 (data diolah)

Berdasarkan tabel 4.1 di atas, data yang diperoleh melalui penyebaran kuesioner memperlihatkan bahwa proporsi terbanyak responden adalah pada kelompok umur 36-45 tahun yaitu sebesar 41,67%. Kelompok umur 26-35 tahun 36,45%, kelompok umur > 45 tahun 16,67% dan kelompok umur 16-25 tahun 5,21%.

b. Jenis Kelamin Responden

Tabel 4.2
Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin

No.	Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase %
1.	Laki-laki	30	31,25%
2.	Perempuan	66	68,75%
	Total	96	100%

Sumber: hasil penelitian 2018 (data diolah)

Berdasarkan tabel di atas, data yang diperoleh melalui penyebaran kuesioner diketahui responden terbanyak adalah perempuan yaitu sebesar 68,75%, dan responden berjenis kelamin laki-laki sebesar 31,25%

c. Tingkat Pendidikan Responden

Tabel 4.3
Karakteristik Responden berdasarkan Tingkat Pendidikan

No.	Tingkat Pendidikan	Frekuensi	Persentase %
1.	SMP/MTs	4	4,17%
2.	SMA/MA	53	55,21%
3.	Perguruan Tinggi	39	40,62%
	Total	96	100%

Sumber: hasil penelitian 2018 (data diolah)

Berdasarkan tabel di atas memperlihatkan bahwa proporsi responden pada tingkat pendidikan SMP/MTs sebanyak 4,17%, SMA/MA sebanyak 55,21%, dan Perguruan Tinggi sebanyak 40,62% .

d. Jenis Pekerjaan Responden

Tabel 4.4
Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Pekerjaan

No.	Jenis Pekerjaan	Frekuensi	Persentase
1.	Pelajar/Mahasiswa	20	20,83%
2.	Wirasawasta	24	25%
3.	PNS	31	32,30%
4.	Lainnya	21	21,87%
	Total	96	100%

Sumber: hasil penelitian 2018 (data diolah)

Berdasarkan tabel 4.4 di atas, data menunjukkan bahwa responden dengan status PNS memiliki proporsi paling banyak yaitu 32,30%, kemudian disusul wiraswasta sebesar 25%. Penulis menemukan beberapa responden dengan jenis pekerjaan yang lainnya yaitu sebesar 21,87%. Responden dengan status pelajar/mahasiswa sebesar 20,83%.

2. Karakteristik Informan

Informan merupakan pihak yang dianggap penulis dapat membantu memberikan keterangan dan tambahan informasi yang diberikan berkaitan dengan penelitian sehingga data penulis lengkap. Adapun informan yang dimaksud dalam penelitian ini adalah *customer service*.

Nama: Maulidia Novianti

Umur: 25 Tahun

Jenis Kelamin: Perempuan

Pendidikan Terakhir: Perguruan Tinggi

Pekerjaan: PNS

Berdasarkan karakteristik informan di atas yang memberikan keterangan dan tambahan informasi berkaitan dengan penelitian, data yang didapatkan dari informan meliputi jumlah nasabah pendanaan yaitu 5.900 orang, jumlah nasabah tabungan BSM yaitu 2.716 orang, serta produk yang sekarang sudah tidak lagi mereka pasarkan yaitu produk TabunganKu dan tabungan cendekia. Hal ini dikarenakan menurut pihak bank tidak terlalu memberikan keuntungan bagi mereka sehingga mereka tidak memasarkannya.

3. Analisis Deskripsi Variabel

Dari data yang diperoleh dari hasil pembagian kuesioner kepada responden, maka gambaran mengenai pengaruh kualitas pelayanan tabungan BSM terhadap loyalitas nasabah PT. Bank Syariah Mandiri KCP Banjarmasin A. Yani dapat diuraikan sebagai berikut:

a. *Reliability* / kehandalan (X_1)

1) Ketepatan waktu jam pelayanan

Tabel 4.5

No.	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase %
1.	Sangat Tidak setuju	0	0%
2.	Tidak Setuju	0	0%
3.	Kurang Setuju	22	22,90%
4.	Setuju	55	57,30%
5.	Sangat Setuju	19	19,80%
	Total	96	100%

Sumber: Hasil penelitian 2018 (data diolah)

Berdasarkan tabel 4.5 di atas, dapat diketahui bahwa jawaban responden yang tertinggi adalah memilih setuju yaitu sebesar 57,30%, kemudian responden yang memilih jawaban kurang setuju 22,90%. Reponden yang memilih jawaban sangat setuju hanya sebesar 19,80%, tidak setuju dan setuju 0%.

2) Kecepatan, akurat, dan teliti melayani nasabah

Tabel 4.6

No.	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase %
1.	Sangat Tidak setuju	0	0%
2.	Tidak Setuju	0	0%
3.	Kurang Setuju	19	19,80%
4.	Setuju	55	57,30% %
5.	Sangat Setuju	22	22,90%
	Total	96	100%

Sumber: Hasil penelitian 2018 (data diolah)

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa proporsi jawaban paling banyak yaitu 57,30% responden memilih jawaban setuju, sangat setuju 22,90%, yang kurang setuju 19,80%, sedangkan tidak setuju dan sangat tidak setuju 0%. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden setuju dengan kecepatan, akurat dan teliti karyawan bank dalam melayani nasabah.

3) Pemberian informasi dengan jelas

Tabel 4.7

No.	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase %
1.	Sangat Tidak setuju	0	0%
2.	Tidak Setuju	0	0%
3.	Kurang Setuju	4	4,17%
4.	Setuju	74	77,08%
5.	Sangat Setuju	18	18,75%
	Total	96	100%

Sumber: Hasil penelitian 2018 (data diolah)

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui proporsi paling banyak memilih setuju yaitu sebesar 77,08%, kemudian sangat setuju sebesar 18,75%, kurang setuju 4,17%, tidak setuju dan sangat tidak setuju 0%. Berdasarkan penjelasan di atas, berikut tabel rekapitulasi variabel *reliability/kehandalan* (X_1):

Tabel 4.8

Jumlah dan Persentase Jawaban responden terhadap variabel *reliability/kehandalan* (X_1)

No	Indikator	Alternatif Jawaban									
		Sangat Setuju		Setuju		Kurang Setuju		Tidak setuju		Sangat tidak setuju	
		Jlh	%	Jlh	%	Jlh	%	Jlh	%	Jlh	%
1	Ketepatan waktu jam pelayanan	19	19,80	55	57,30	22	22,90	0	0	0	0

2	Kecepatan, akurat, dan teliti melayani nasabah	22	22,90	55	57,30	19	19,80	0	0	0	0
3	Pemberian informasi dengan jelas	18	18,75	74	77,08	4	4,17	0	0	0	0

Sumber: Hasil penelitian berdasarkan kuesioner (2018)

b. *Responsiveness*/daya tanggap (X_2)

1) Kemudahan dalam pengaduan

Tabel 4.9

No.	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase %
1.	Sangat Tidak setuju	0	0%
2.	Tidak Setuju	0	0%
3.	Kurang Setuju	21	21,88%
4.	Setuju	64	66,67%
5.	Sangat Setuju	11	11,45%
	Total	96	100%

Sumber: Hasil penelitian 2018 (data diolah)

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan bahwa yang mempunyai proporsi jawaban paling banyak yaitu setuju sebesar 66,67%, kemudian 21,88% memilih kurang setuju, 11,45% sangat setuju, tidak setuju dan sangat tidak setuju 0%.

2) Respon positif

Tabel 4.10

No.	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase %
1.	Sangat Tidak setuju	0	0%
2.	Tidak Setuju	2	2,08%
3.	Kurang Setuju	15	15,63%
4.	Setuju	54	56,25%
5.	Sangat Setuju	25	26,04%
	Total	96	100%

Sumber: Hasil penelitian 2018 (data diolah)

Berdasarkan tabel di atas untuk indikator dari respon positif, dapat diketahui bahwa jawaban yang mempunyai proporsi paling

banyak adalah setuju sebesar 56,25%. Kemudian disusul sangat setuju sebesar 26,04%, kurang setuju 15,63%, tidak setuju 2,08% dan sangat tidak setuju 0%.

3) Membantu kesulitan (memberikan informasi)

Tabel 4.11

No.	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase %
1.	Sangat Tidak setuju	0	0%
2.	Tidak Setuju	2	2,08%
3.	Kurang Setuju	15	15,63%
4.	Setuju	56	58,33%
5.	Sangat Setuju	23	23,96%
	Total	96	100%

Sumber: Hasil penelitian 2018 (data diolah)

Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa jawaban yang mempunyai proporsi paling banyak adalah jawaban setuju sebesar 58,33%. Kemudian sangat setuju 23,96%, kurang setuju 15,63%, tidak setuju 2,08% dan sangat tidak setuju 0%. Dari penjelasan di atas, berikut ini tabel rekapitulasi variabel *responsiveness*/daya tanggap (X_2):

Tabel 4.12

Jumlah dan Persentase Jawaban responden terhadap variabel *responsiveness*/daya tanggap (X_2)

No	Indikator	Alternatif Jawaban									
		Sangat Setuju		Setuju		Kurang Setuju		Tidak setuju		Sangat tidak setuju	
		Jlh	%	Jlh	%	Jlh	%	Jlh	%	Jlh	%
1	Kemudahan dalam pengaduan	11	11,45	66	66,67	21	21,88	0	0	0	0
2	Respon positif	25	26,04	54	56,25	15	15,63	2	2,08	0	0
3	Membantu kesulitan (memberikan informasi)	23	23,96	56	58,33	15	15,63	2	2,08	0	0

Sumber: Hasil penelitian berdasarkan kuesioner (2018)

c. Assurance/jaminan (X_3)

1) Sopan santun dan keramahan

Tabel 4.13

No.	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase %
1.	Sangat Tidak setuju	0	0%
2.	Tidak Setuju	0	0%
3.	Kurang Setuju	20	20,83%%
4.	Setuju	57	59,37%
5.	Sangat Setuju	19	19,80%
	Total	96	100%

Sumber: Hasil penelitian 2018 (data diolah)

Dari tabel diatas dapat kita diketahui bahwa jawaban yang mempunyai proporsi paling banyak adalah jawaban setuju sebesar 59,37%, kemudian disusul jawaban kurang setuju sebesar 20,83%, sangat setuju 19,80%, tidak setuju dan sangat tidak setuju 0%.

2) Keamanan bertransaksi

Tabel 4.14

No.	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase %
1.	Sangat Tidak setuju	0	0%
2.	Tidak Setuju	0	0%
3.	Kurang Setuju	23	23,96%
4.	Setuju	58	60,42%
5.	Sangat Setuju	15	15,62%
	Total	96	100%

Sumber: Hasil penelitian 2018 (data diolah)

Dari tabel 4.14 di atas dapat dilihat jawaban yang mempunyai proporsi paling banyak yaitu jawaban setuju sebesar 60,42%. Jawaban kurang setuju sebesar 23,96%, sangat setuju 15,62%. Jawaban tidak setuju dan sangat tidak setuju 0%.

3) Mampu meyakinkan nasabah

Tabel 4.15

No.	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase %
1.	Sangat Tidak setuju	0	0%
2.	Tidak Setuju	4	4,17%
3.	Kurang Setuju	12	12,5%
4.	Setuju	53	55,20%
5.	Sangat Setuju	27	28,13%
	Total	96	100%

Sumber: Hasil penelitian 2018 (data diolah)

Dari data di atas dapat diketahui proporsi jawaban yang paling banyak yaitu setuju sebesar 55,20%. Jawaban sangat setuju 28,13%, kurang setuju 12,5%, tidak setuju 4,17% dan sangat tidak setuju 0%. Berdasarkan penjelasan di atas, berikut tabel rekapitulasi variabel *assurance/jaminan* (X_3):

Tabel 4.16

Jumlah dan Persentase Jawaban responden terhadap variabel *assurance/jaminan* (X_3)

No	Indikator	Alternatif Jawaban									
		Sangat Setuju		Setuju		Kurang Setuju		Tidak setuju		Sangat tidak setuju	
		Jlh	%	Jlh	%	Jlh	%	Jlh	%	Jlh	%
1	Sopan santun dan keramahan	19	19,80	57	59,37	20	20,83	0	0	0	0
2	Keamanan bertansaksi	15	15,62	58	60,42	23	23,96	0	0	0	0
3	Mampu meyakinkan nasabah	27	28,13	53	55,20	12	12,5	4	4,17	0	0

Sumber: Hasil penelitian berdasarkan kuesioner (2018)

d. *Empathy*/perhatian (X_4)

1) Keterbukaan karyawan

Tabel 4.17

No.	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase %
1.	Sangat Tidak setuju	0	0%
2.	Tidak Setuju	0	0%
3.	Kurang Setuju	22	22,92%
4.	Setuju	57	59,38%
5.	Sangat Setuju	17	17,70%
	Total	96	100%

Sumber: Hasil penelitian 2018 (data diolah)

Dari tabel di atas, dalam hal keterbukaan karyawan responden memilih jawaban setuju yaitu sebesar 59,38%. Kemudian kurang setuju 22,92%, sangat setuju 17,70%, tidak setuju dan sangat tidak setuju 0%.

2) Pemberian salam

Tabel 4.18

No.	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase %
1.	Sangat Tidak setuju	0	0%
2.	Tidak Setuju	2	2,08%
3.	Kurang Setuju	14	14,58%
4.	Setuju	50	52,08%
5.	Sangat Setuju	30	31,26%
	Total	96	100%

Sumber: Hasil penelitian 2018 (data diolah)

Dari tabel 4.15 di atas dalam hal pemberian salam, responden yang menjawab setuju sebesar 52,08%, kemudian disusul jawaban sangat setuju sebesar 31,26%, kurang setuju 14,58%, tidak setuju 2,08% dan sangat tidak setuju 0%.

3) Kepedulian karyawan

Tabel 4.19

No.	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase %
1.	Sangat Tidak setuju	0	0%
2.	Tidak Setuju	2	2,08%
3.	Kurang Setuju	14	14,58%
4.	Setuju	56	58,34%
5.	Sangat Setuju	24	25%
	Total	96	100%

Sumber: Hasil penelitian 2018 (data diolah)

Dari data di atas, dalam hal kepedulian karyawan responden yang memilih jawaban setuju mempunyai proporsi yang paling banyak yaitu sebesar 58,34%. Responden yang memilih menjawab sangat setuju sebesar 25%, kurang setuju 14,58%, tidak setuju 2,08% dan sangat tidak setuju 0%. Berdasarkan penjelasan di atas, berikut tabel rekapitulasi variabel *empathy*/perhatian (X_4):

Tabel 4.20

Jumlah dan Persentase Jawaban responden terhadap variabel *Empathy*/perhatian (X_4)

No	Indikator	Alternatif Jawaban									
		Sangat Setuju		Setuju		Kurang Setuju		Tidak Setuju		Sangat tidak setuju	
		Jlh	%	Jlh	%	Jlh	%	Jlh	%	Jlh	%
1	Keterbukaan karyawan	17	17,70	57	59,38	22	22,92	0	0	0	0
2	Pemberian salam	30	31,28	50	52,08	14	14,58	2	2,08	0	0
3	Kepedulian karyawan	24	25	56	58,34	14	14,58	2	2,08	0	0

Sumber: Hasil penelitian berdasarkan kuesioner (2018)

e. *Tangible*/bukti langsung (X_5)

1) Penampilan Karyawan

Tabel 4.21

No.	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase %
1.	Sangat Tidak setuju	0	0%
2.	Tidak Setuju	0	0%
3.	Kurang Setuju	14	14,60%
4.	Setuju	65	67,70%
5.	Sangat Setuju	17	17,70%
	Total	96	100%

Sumber: Hasil penelitian 2018 (data diolah)

Dalam hal penampilan karyawan, dari tabel 4.21 di atas responden yang memilih jawaban setuju memiliki proporsi paling banyak yaitu sebesar 67,70%. Responden yang memilih jawaban sangat setuju 17,70%, kurang setuju 14,60%, tidak setuju dan sangat tidak setuju 0%.

2) Perlengkapan dan Peralatan (teknologi)

Tabel 4.22

No.	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase %
1.	Sangat Tidak setuju	0	0%
2.	Tidak Setuju	2	2,08%
3.	Kurang Setuju	12	12,5%
4.	Setuju	60	62,5%
5.	Sangat Setuju	22	22,92%
	Total	96	100%

Sumber: Hasil penelitian 2018 (data diolah)

Berdasarkan tabel 4.22 di atas dalam hal perlengkapan dan peralatan (teknologi) dapat diketahui bahwa yang memiliki proporsi jawaban terbanyak adalah setuju sebesar 62,5%. Responden yang memilih sangat setuju sebesar 22,92%, kurang setuju 12,5%, tidak setuju 2,08% dan sangat tidak setuju 0%.

3) Kemudahan Bertransaksi

Tabel 4.23

No.	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase %
1.	Sangat Tidak setuju	0	0%
2.	Tidak Setuju	0	0%
3.	Kurang Setuju	17	17,71%
4.	Setuju	61	63,54%
5.	Sangat Setuju	18	18,75%
	Total	96	100%

Sumber: Hasil penelitian 2018 (data diolah)

Berdasarkan tabel 4.23 di atas, dapat diketahui bahwa jawaban setuju memiliki proporsi terbanyak yaitu sebesar 63,54%. Kemudian disusul sangat setuju sebesar 18,75%, kurang setuju 17,71%, tidak setuju dan sangat tidak setuju 0%. Berdasarkan penjelasan di atas, berikut tabel rekapitulasi dari variabel *tangible*/bukti langsung (X_5):

Tabel 4.24

Jumlah dan Persentase Jawaban responden terhadap variabel *tangible*/bukti langsung (X_5)

No	Indikator	Alternatif Jawaban									
		Sangat Setuju		Setuju		Kurang Setuju		Tidak setuju		Sangat tidak setuju	
		Jlh	%	Jlh	%	Jlh	%	Jlh	%	Jlh	%
1	Penampilan karyawan	17	17,70	65	67,70	14	14,60	0	0	0	0
2	Perlengkapan dan peralatan (teknologi)	22	22,92	60	62,5	12	12,5	2	2,08	0	0
3	Kemudahan bertransaksi	18	18,75	61	63,54	17	17,71	0	0	0	0

Sumber: Hasil penelitian berdasarkan kuesioner (2018)

f. Loyalitas Nasabah (Y)

1) Pembelian Berulang

Tabel 4.25

No.	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase %
1.	Sangat Tidak setuju	0	0%
2.	Tidak Setuju	2	2,08%
3.	Kurang Setuju	14	14,58%
4.	Setuju	52	54,17%
5.	Sangat Setuju	28	29,17%
	Total	96	100%

Sumber: Penelitian 2018 (data diolah)

Berdasarkan tabel 4.25 diatas, dalam hal pembelian berulang dapat diketahui responden memilih setuju sebesar 54,17%, sangat setuju 29,17%, kurang setuju 14,58%, tidak setuju 2,08% dan sangat tidak setuju 0%.

2) Kebiasaan Mengonsumsi Merk Tersebut

Tabel 4.26

No.	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase %
1.	Sangat Tidak setuju	0	0%
2.	Tidak Setuju	4	4,17% %
3.	Kurang Setuju	11	11,46%
4.	Setuju	56	58,33%
5.	Sangat Setuju	25	26,04%
	Total	96	100%

Sumber: Penelitian 2018 (data diolah)

Berdasarkan tabel 4.26 di atas dapat diketahui proporsi jawaban yang paling banyak adalah setuju sebesar 58,33%, kemudian disusul jawaban responden sangat setuju sebesar 26,04%, kurang setuju 11,46%, tidak setuju 4,17% dan sangat tidak setuju 0%.

3) Selalu menyukai merk tersebut (mengatakan hal positif)

Tabel 4.27

No.	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase %
1.	Sangat Tidak setuju	0	0%
2.	Tidak Setuju	1	1,04%
3.	Kurang Setuju	11	11,46%
4.	Setuju	69	71,87%
5.	Sangat Setuju	15	15,63%
	Total	96	100%

Sumber: Penelitian 2018 (data diolah)

Dari tabel 4.27 di atas, dapat diketahui bahwa proporsi jawaban yang paling banyak dipilih responden adalah setuju sebesar 71,87%. Responden memilih sangat setuju sebesar 15,63%, kurang setuju 11,46%, tidak setuju 1,04% dan sangat tidak setuju 0%.

4) Tetap memilih merk tersebut

Tabel 4.28

No.	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase %
1.	Sangat Tidak setuju	0	0%
2.	Tidak Setuju	0	0%
3.	Kurang Setuju	23	23,96%
4.	Setuju	52	54,17%
5.	Sangat Setuju	21	21,87%
	Total	96	100%

Sumber: Penelitian 2018 (data diolah)

Dari tabel 4.28 di atas, dapat diketahui jawaban setuju memiliki proporsi paling banyak yang dipilih responden yaitu sebesar 54,17%. Jawaban kurang setuju memiliki proporsi sebesar 23,96%, sangat setuju 21,87%, tidak setuju dan sangat tidak setuju 0%.

5) Memiliki keyakinan bahwa merk tersebut yang terbaik

Tabel 4.29

No.	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase %
1.	Sangat Tidak setuju	0	0%
2.	Tidak Setuju	3	3,12%
3.	Kurang Setuju	14	14,58%
4.	Setuju	60	62,5%
5.	Sangat Setuju	19	19,80%
	Total	96	100%

Sumber: Penelitian 2018 (data diolah)

Berdasarkan tabel 4.29 di atas, dapat diketahui jawaban setuju memiliki proporsi paling banyak yang dipilih responden yaitu sebesar 62,5%, yang kemudian disusul jawaban sangat setuju sebesar 19,80%, kurang setuju 14,58%, tidak setuju dan sangat tidak setuju 0%.

6) Merekomendasikan merek tersebut pada orang lain

Tabel 4.30

No.	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase %
1.	Sangat Tidak setuju	0	0%
2.	Tidak Setuju	0	0%
3.	Kurang Setuju	23	23,96%
4.	Setuju	56	58,33%
5.	Sangat Setuju	17	17,71%
	Total	96	100%

Sumber: Penelitian 2018 (data diolah)

Berdasarkan tabel 4.30 di atas dalam hal merekomendasikan merek tersebut pada orang lain, jawaban setuju memiliki proporsi paling banyak yang dipilih responden yaitu sebesar 58,33%, jawaban kurang setuju sebesar 23,96%, sangat setuju 17,71%, tidak setuju dan sangat tidak setuju 0%. Dari penjelasan di atas, berikut tabel rekapitulasi variabel loyalitas nasabah (Y):

Tabel 4.31

**Jumlah dan Persentase Jawaban responden terhadap variabel
Loyalitas nasabah (Y)**

No	Indikator	Alternatif Jawaban									
		Sangat Setuju		Setuju		Kurang Setuju		Tidak setuju		Sangat tidak setuju	
		Jlh	%	Jlh	%	Jlh	%	Jlh	%	Jlh	%
1	Pembelian berulang	28	29,17	52	54,17	14	14,58	2	2,08	0	0
2	Kebiasaan mengonsumsi merek tersebut	25	26,04	56	58,33	11	11,46	4	4,17	0	0
3	Selalu menyukai merek tersebut (mengatakan hal positif)	15	15,63	69	71,87	11	11,46	1	1,04	0	0
4	Tetap memilih merek tersebut	21	21,87	52	54,17	23	23,96	0	0	0	0
5	Memiliki keyakinan bahwa merek tersebut yang terbaik	19	19,80	60	62,5	14	14,58	3	3,12	0	0
6	Merekomendasikan merek tersebut pada orang lain	17	17,71	56	58,33	23	23,96	0	0	0	0

Sumber: Hasil penelitian berdasarkan kuesioner (2018)

4. Hasil Uji Instrumen Data

a. Uji Validitas

Uji validitas ini dilakukan guna mengetahui tingkat kesahihan data penelitian yang diisi oleh responden atau dengan kata lain uji yang dilakukan untuk mengetahui valid atau tidaknya suatu pertanyaan kuesioner yang digunakan dalam suatu penelitian. Langkah pengujian validitas instrumen ini terlebih dahulu dengan memecah variabel penelitian menjadi indikator kemudian dipecah kembali menjadi item

pertanyaan dengan bentuk skala *likert*. Setelah terbentuk beberapa item pertanyaan lalu angket yang telah dibuat diujikan kepada 96 responden.

Uji validitas ini dilakukan dengan cara mengkorelasikan jumlah skor indikator dengan skor total. Valid tidaknya butir item pertanyaan variabel dapat dilihat dengan menkonsultasikan nilai r hitung $>$ r tabel. Dari tabel r (dilihat pada lampiran), untuk $df = n-2$, dalam penelitian ini $df = 96 - 2 = 94$ dengan tingkat signifikansi 5% diperoleh angka 0,169. Jika r hasil positif, serta r hasil $>$ r tabel maka butir item valid. Sebaliknya jika r hasil $<$ r tabel maka butir item tidak valid. Berikut ini hasil dari uji validitas penelitian ini dengan bantuan SPSS 19 *for windows* dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 4.32
Hasil uji validitas variabel X dan Y

Variabel	No. Item	Nilai r- hitung	Nilai r- tabel	Keterangan
<i>Reliability</i> /Kehandalan (X ₁)	1	0,576	0,169	Valid
	2	0,483	0,169	Valid
	3	0,203	0,169	Valid
<i>Responsiveness</i> /Daya tanggap (X ₂)	4	0,452	0,169	Valid
	5	0,730	0,169	Valid
	6	0,669	0,169	Valid
<i>Assurance</i> /Jaminan (X ₃)	7	0,554	0,169	Valid
	8	0,630	0,169	Valid
	9	0,741	0,169	Valid
<i>Empathy</i> /perhatian(X ₄)	10	0,621	0,169	Valid
	11	0,741	0,169	Valid
	12	0,561	0,169	Valid
<i>Tangible</i> /bukti langsung (X ₅)	13	0,568	0,169	Valid
	14	0,566	0,169	Valid
	15	0,589	0,169	Valid

Loyalitas Nasabah (Y)	16	0,716	0,169	Valid
	17	0,727	0,169	Valid
	18	0,535	0,169	Valid
	19	0,584	0,169	Valid
	20	0,629	0,169	Valid
	21	0,549	0,169	Valid

Sumber : Hasil Olah Data SPSS 19 (2018)

Berdasarkan tabel 4.32 di atas, nilai r hitung dari semua item lebih besar dari 0,169 ($\alpha=0,05$; n-2), ini berarti semua item tersebut dapat dinyatakan valid dan bisa digunakan sebagai alat ukur pengaruh kualitas pelayanan tabungan BSM terhadap loyalitas nasabah pada PT. Bank Syariah Mandiri KCP Banjarmasin A. Yani.

b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui keandalan suatu instrumen dalam kuesioner. Instrumen yang reliabel akan menunjukkan bahwa instrumen tersebut akan mampu mengungkapkan data yang dapat dipercaya (dapat diandalkan). Hasil uji reliabilitas penelitian ini dengan bantuan SPSS 19 *for windows* dapat dilihat pada tabel 4.33 di bawah ini:

Tabel 4.33

Variabel	Nilai Cronbach's Alpha	Keterangan
<i>Reliability/Kehandalan</i> (X ₁)	0,926	Reliabel
	0,928	Reliabel
	0,932	Reliabel
<i>Responsiveness/</i> Daya tanggap (X ₂)	0,929	Reliabel
	0,923	Reliabel
	0,925	Reliabel
<i>Assurance/Jaminan</i> (X ₃)	0,927	Reliabel
	0,926	Reliabel
	0,923	Reliabel
<i>Empathy/perhatian</i> (X ₄)	0,926	Reliabel
	0,923	Reliabel
	0,927	Reliabel

<i>Tangible/</i> bukti langsung (X ₅)	0,927	Reliabel
	0,927	Reliabel
	0,926	Reliabel
Loyalitas Nasabah (Y)	0,924	Reliabel
	0,923	Reliabel
	0,927	Reliabel
	0,926	Reliabel
	0,925	Reliabel
	0,927	Reliabel

Sumber : Hasil Olah Data SPSS 19 (data diolah 2018)

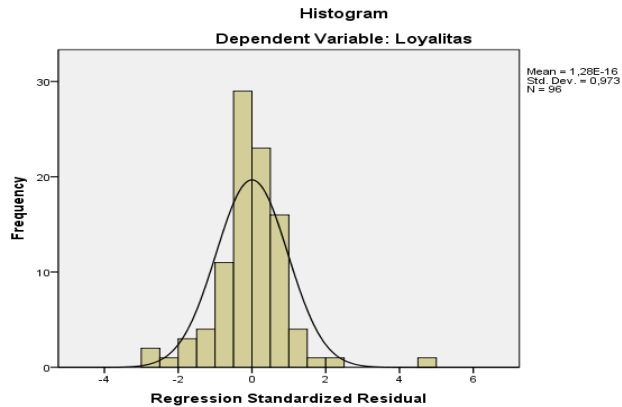
Dengan melihat nilai output *Cronbach's Alpha* pada tabel di atas, maka pada data terlihat bahwa semua nilai *r Alpha* positif dan $> 0,80$. Dengan demikian semua butir pernyataan pada kuesioner penelitian sudah reliabel.

c. Uji Asumsi Klasik

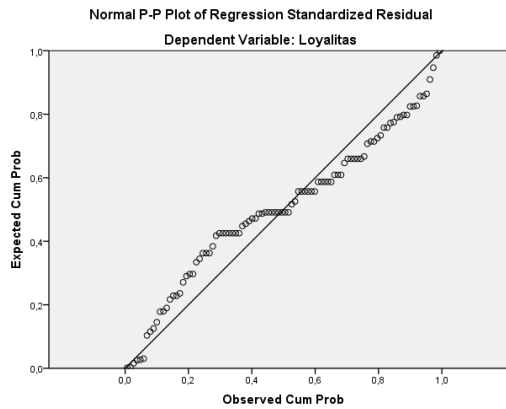
Uji asumsi klasik ini digunakan untuk mengukur tingkat asosiasi (keeratan) hubungan/pengaruh antara variabel bebas melalui besaran koefisien korelasi (*r*).

1) Uji Normalitas

Dalam penelitian ini, uji normalitas dilakukan dengan menggunakan *Histogram Regression Residual* serta melihat diagram normal *P-P Plot Regression Standardized* dengan bantuan SPSS 19 *for windows* yang dihasilkan gambar sebagai berikut:



Gambar 4.1 Histogram Regresi Residual



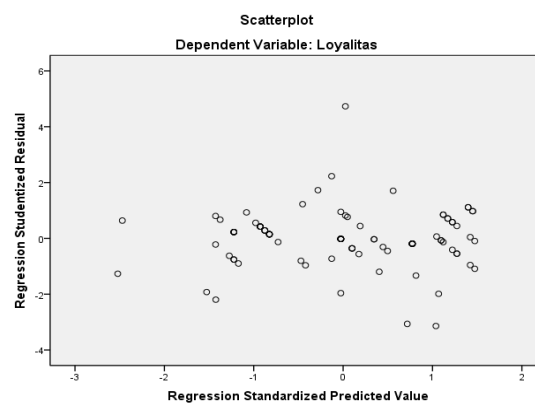
Gambar 4.2 Diagram Normal P-P Plot

Dengan melihat dari histogram di atas menunjukkan bahwa gambar 4.1 berbentuk lonceng dan juga melihat gambar 4.2 yang menunjukkan bahwa pada grafik tersebut terlihat titik-titik menyebar di sekitar garis diagonal serta penyebarannya mengikuti arah garis diagonal. Dalam penelitian ini, dapat disimpulkan bahwa model regresi layak dipakai karena memenuhi asumsi normalitas.

2) Uji Heterokedastisitas

Heterokedastisitas menunjukkan bahwa varian variabel tidak sama untuk semua pengamatan/observasi. Jika varian residual satu

pengamatan ke pengamatan yang lain tetap maka disebut homokedastisitas. Model regresi yang baik adalah terjadi homokedastisitas atau dengan perkataan lain tidak terjadi heterokedastisitas. Ada beberapa cara untuk mendeteksi ada tidaknya heterokedastisitas, yaitu dengan melihat *scatterplot* serta melalui uji gletjer, uji Park, dan uji White. Apabila dalam hasil uji tersebut menghasilkan titik-titik menyebar secara acak, baik di bagian atas angka 0 dari sumbu vertikal atau sumbu Y maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heterokedastisitas.



Gambar 4.3 Grafik *Scatterplot*

Dari tampilan grafik di atas, maka dapat dilihat sebaran titik-titik yang acak, baik di atas maupun di bawah angka 0 dari sumbu Y. Jadi dapat disimpulkan tidak terjadi indikasi heterokedastisitas dalam model regresi ini.

3) Uji Multikorelasi

Untuk mengetahui ada tidaknya multikolinearitas antar variabel, salah satu caranya adalah dengan melihat dari nilai *Variance Inflation*

Factor (VIF) dari masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikatnya. Jika nilai $VIF < 10$, maka model tidak terdapat multikolinearitas.

Tabel 4.34

		Coefficients ^a						
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients			Collinearity Statistics	
Model		B	Std. Error	Beta	T	Sig.	Tolerance	VIF
1	(Constant)	2,886	1,206		2,392	,019		
	Reliability	-,139	,109	-,070	-1,279	,204	,454	2,201
	Responsiveness	,341	,157	,177	2,179	,032	,203	4,925
	Assurance	,827	,209	,430	3,954	,000	,114	8,797
	Emphaty	1,010	,151	,548	6,681	,000	,200	5,004
	Tangibles	-,278	,169	-,131	-1,640	,105	,211	4,728

a. Dependent Variable: Loyalitas

Sumber : Hasil Olah Data SPSS 19 (data diolah 2018)

Berdasarkan *output Coefficients* di atas dapat dilihat bahwa nilai *Variance Inflation Factor (VIF)* dari semua variabel bebas adalah kurang dari 10. Dengan demikian dapat disimpulkan tidak terjadi multikolinearitas pada model uji regresi ini.

d. Regresi Linear Berganda

Perhitungan regresi linear berganda dilakukan dengan menggunakan program *SPSS 19 for windows*. Analisis ini bertujuan untuk meramalkan nilai pengaruh dua variabel bebas atau lebih terhadap satu variabel terikat untuk membuktikan ada tidaknya hubungan fungsional atau hubungan kausal antara dua atau lebih variabel bebas X_1, X_2, \dots, X_i terhadap suatu variabel terikat

Y. Berikut adalah rumus regresi linear berganda (dengan lima variabel bebas):

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + b_5X_5$$

Keterangan:

Y = loyalitas nasabah

a = konstanta

$b_1b_2b_3b_4b_5$ = koefisien regresi

X_1 = *reliability*

X_2 = *responsiveness*

X_3 = *empathy*

X_4 = *assurance*

X_5 = *tangibles*

Penjelasan dari hasil pengolahan SPSS akan ditunjukkan pada tabel dibawah ini:

Tabel 4.35

		Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	2,886	1,206		2,392	,019		
	Reliability	-,139	,109	-,070	-1,279	,204	,454	2,201
	Responsiveness	,341	,157	,177	2,179	,032	,203	4,925
	Assurance	,827	,209	,430	3,954	,000	,114	8,797
	Emphaty	1,010	,151	,548	6,681	,000	,200	5,004
	Tangibles	-,278	,169	-,131	-1,640	,105	,211	4,728

a. Dependent Variable: Loyalitas

Persamaan regresinya sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + b_5X_5$$

$$Y = 2,886 + (-0,139)X_1 + 0,341X_2 + 0,827X_3 + 1,010X_4 + (-0,278)X_5$$

$$Y = 2,886 - 0,139X_1 + 0,341X_2 + 0,827X_3 + 1,010X_4 - 0,278X_5$$

Dari persamaan regresi di atas dapat dijelaskan sebagai berikut:

- 1) Konstanta sebesar 2,886; artinya jika kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti langsung nilainya adalah 0, maka nilai loyalitas nasabah adalah positif sebesar 2,886.
- 2) Koefisien regresi variabel kehandalan (X_1) sebesar -0,139 artinya jika kehandalan mengalami kenaikan satu satuan, maka loyalitas nasabah mengalami penurunan sebesar -0,139 satuan dengan asumsi variabel independen lain nilainya tetap.
- 3) Koefisien regresi variabel daya tanggap (X_2) sebesar 0,341 artinya jika daya tanggap mengalami kenaikan satu satuan maka loyalitas nasabahnya mengalami kenaikan sebesar 0,341 dengan asumsi variabel independen lain nilainya tetap.
- 4) Koefisien regresi variabel jaminan (X_3) sebesar 0,827 artinya jika jaminan mengalami kenaikan satu satuan maka loyalitas nasabah akan mengalami kenaikan sebesar 0,827 satuan dengan asumsi variabel independen lain nilainya tetap.
- 5) Koefisien regresi variabel empati (X_4) sebesar 1,010 artinya jika empati mengalami kenaikan satu satuan, maka loyalitas nasabah akan mengalami

kenaikan sebesar 1,010 satuan dengan asumsi variabel independen lain nilainya tetap.

- 6) Koefisien regresi variabel bukti langsung (X_5) sebesar -0,278 artinya jika bukti langsung mengalami kenaikan satu satuan, maka loyalitas nasabah akan mengalami penurunan sebesar 0,278 satuan dengan asumsi variabel independen lain nilainya tetap.

e. Koefisien determinasi (R^2)

Tabel 4.36

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,937 ^a	,879	,872	1,03666	1,778

a. Predictors: (Constant), Tangibles, Reliability, Emphaty, Responsiveness, Assurance

b. Dependent Variable: Loyalitas

Sumber: Hasil Olah Data SPSS 19 (data diolah 2018)

Pada tabel 4.36 dapat dilihat bahwa koefisien korelasi R antara kualitas pelayanan tabungan BSM (*tangible, reliability, assurance, responsiveness, dan emphaty*) sebesar 0,937 dengan koefisien determinasi R^2 adalah sebesar 0,879. Hal ini berarti loyalitas nasabah (Y) dipengaruhi oleh variabel *tangible, reliability, assurance, responsiveness, dan emphaty* sebesar 87,9%, sisanya 12,1% loyalitas nasabah dipengaruhi oleh variabel lain yang belum diteliti dalam penelitian ini.

Koefisien determinasi R^2 sebesar 0,879 (87,9%) mengandung arti bahwa nasabah tabungan BSM sangat loyal terhadap pelayanan yang diberikan oleh PT. Bank Syariah Mandiri KCP Banjarmasin A. Yani.

B. Pengujian Hipotesis

1. Uji koefisien regresi secara simultan (uji F)

Hasil uji F dapat dilihat pada output ANOVA dari hasil regresi linier berganda. Dalam penelitian ini digunakan 0,05 ($\alpha=5\%$). Dengan menggunakan tingkat keyakinan 95%, $\alpha= 5\%$, df 1 (jumlah variabel-1) atau $6-1 = 5$, df 2 (n-k-1) atau $96-5-1 = 90$ (n adalah jumlah responden dan k adalah jumlah variabel bebas), maka bisa didapat nilai F tabel adalah sebesar 2,32. Untuk menguji hipotesis apakah diterima atau ditolak adalah dengan membandingkan nilai F hitung dengan F tabel. Jika F hitung < F tabel, maka H_0 diterima, dan jika F hitung > F tabel maka H_0 ditolak.

Tabel 4.37

ANOVA ^b						
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	701,437	5	140,287	130,542	,000 ^a
	Residual	96,719	90	1,075		
	Total	798,156	95			

a. Predictors: (Constant), Tangibles, Reliability, Emphaty, Responsiveness, Assurance

b. Dependent Variable: Loyalitas

Sumber : Hasil Olah Data SPSS 19 (2018)

Berdasarkan output ANOVA di atas dapat dilihat bahwa nilai F adalah 130,542. Ini berarti F hitung > F tabel ($130,542 > 2,32$), maka H_0 ditolak. Kesimpulannya, karena H_0 ditolak artinya kelima variabel bebas dalam

penelitian ini yang terdiri dari kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti langsung secara simultan mempengaruhi loyalitas nasabah pada PT. Bank Syariah Mandiri KCP Banjarmasin A. Yani.

2. Uji koefisien regresi secara parsial (uji t)

Hasil uji t dapat dilihat pada *output coefficients* dari hasil analisis regresi linier berganda. Dalam penelitian ini digunakan tingkat signifikansi 0,05 ($\alpha = 5\%$). Tabel distribusi t dicari pada $\alpha = 5\% : 2 = 2,5\%$ (uji 2 sisi) dengan derajat kebebasan (df) $n - k - 1$ atau $96 - 5 - 1 = 90$ (n adalah jumlah responden dan k adalah jumlah variabel bebas), maka bisa didapat nilai untuk t tabel adalah sebesar 1,6620.

Untuk menguji hipotesis apakah diterima atau ditolak adalah dengan membandingkan nilai t hitung dengan t tabel. Jika t hitung $<$ t tabel, maka H_0 diterima, namun jika t hitung $>$ t tabel, maka H_0 ditolak.

Tabel 4.38

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	2,886	1,206		2,392	,019		
	Reliability	-,139	,109	-,070	-1,279	,204	,454	2,201
	Responsiveness	,341	,157	,177	2,179	,032	,203	4,925
	Assurance	,827	,209	,430	3,954	,000	,114	8,797
	Emphaty	1,010	,151	,548	6,681	,000	,200	5,004
	Tangibles	-,278	,169	-,131	-1,640	,105	,211	4,728

a. Dependent Variable: Loyalitas

Sumber: Hasil Olah Data SPSS 19 (data diolah 2018)

a. Pengujian hipotesis variabel kehandalan (X_1)

Berdasarkan *output coefficients* di atas dapat dilihat bahwa nilai t untuk variabel kehandalan sebesar -1,279. Ini berarti nilai t hitung < t tabel ($-1,279 < 1,6620$) maka H_0 diterima. Kesimpulannya, karena H_0 diterima maka dalam penelitian ini variabel kehandalan (X_1) secara parsial tidak berpengaruh terhadap loyalitas nasabah.

b. Pengujian hipotesis variabel daya tanggap (X_2)

Berdasarkan *output coefficients* di atas dapat dilihat bahwa nilai t untuk variabel daya tanggap sebesar 2,179 yang berarti nilai t hitung > t tabel ($2,179 > 1,6620$), maka H_0 ditolak. Jika H_0 ditolak berarti dalam penelitian ini variabel daya tanggap berpengaruh secara parsial terhadap loyalitas nasabah tabungan BSM.

c. Pengujian hipotesis variabel jaminan (X_3)

Berdasarkan *output coefficients* di atas dapat dilihat bahwa nilai t untuk variabel jaminan sebesar 3,954 yang berarti nilai t hitung > t tabel ($3,945 > 1,6620$), maka H_0 ditolak. Jika H_0 ditolak berarti dalam penelitian ini variabel jaminan secara parsial berpengaruh terhadap loyalitas nasabah.

d. Pengujian hipotesis variabel empati (X_4)

Berdasarkan *output coefficients* di atas dapat dilihat bahwa nilai t untuk variabel empati yaitu sebesar 6,681 yang berarti nilai t hitung > t tabel ($6,681 > 1,6620$), maka H_0 ditolak. Apabila H_0 ditolak maka dalam penelitian ini variabel empati secara parsial berpengaruh terhadap loyalitas nasabah.

e. Pengujian hipotesis variabel bukti langsung (X_5)

Berdasarkan *output coefficients* di atas dapat dilihat bahwa nilai t untuk variabel bukti langsung yaitu $-1,640$ yang berarti t hitung $<$ t tabel ($-1,640 < 1,6620$) artinya H_0 diterima. Apabila H_0 diterima, berarti dalam penelitian ini variabel bukti langsung tidak berpengaruh secara parsial terhadap loyalitas nasabah.

Dari hasil pengujian hipotesis, diketahui kualitas pelayanan tabungan BSM secara simultan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah, sedangkan secara parsial diketahui terdapat tiga variabel yang berpengaruh terhadap loyalitas nasabah yaitu variabel daya tanggap (X_2) sebesar $2,179$, jaminan (X_3) sebesar $3,954$, dan empati (X_4) yaitu sebesar $6,681$ karena nilai t hitung dari ketiga variabel tersebut lebih besar dari nilai t tabel. Sedangkan dua variabel lainnya yang secara parsial tidak berpengaruh terhadap loyalitas nasabah yaitu variabel kehandalan (X_1) sebesar $-1,279$ dan bukti langsung (X_5) yaitu sebesar $-1,640$ dikarenakan nilai t hitung yang dihasilkan $<$ nilai t tabel.

Adanya variabel yang tidak berpengaruh terhadap loyalitas nasabah ini menunjukkan bahwa masih terdapat kekurangan yaitu kurangnya kehandalan dan bukti langsung dalam hal melayani transaksi nasabah dengan cepat dan akurat, dan kurangnya pengetahuan nasabah terhadap layanan penunjang transaksi melalui fasilitas *e-banking* (*mobile banking* dan *internet banking*) yang dapat memudahkan dalam bertransaksi. Oleh karena itu perusahaan perlu lebih giat lagi dalam membangun loyalitas nasabahnya dengan cara

meningkatkan pelayanan yang berkualitas sehingga dapat memberikan kepuasan terhadap nasabahnya serta membentuk citra dari perusahaan tersebut.

Adapun variabel yang paling dominan memberikan pengaruh terhadap loyalitas nasabah adalah variabel *empathy*/perhatian (X_4), hal ini dapat dilihat dari koefisien *unstandardized beta* sebesar 1,010. Maka hipotesis kedua yang diajukan dalam penelitian ini H_0 diterima yaitu dalam penelitian ini variabel *realibility*/kehandalan bukan merupakan variabel paling dominan yang mempengaruhi loyalitas nasabah, tetapi variabel *empathy*/perhatian lah yang mempunyai pengaruh paling dominan yang mempengaruhi loyalitas nasabah PT. Bank Syariah Mandiri KCP Banjarmasin A. Yani.

Secara umum nasabah tabungan BSM sangat loyal dan mereka menilai unsur pelayanan yang paling baik adalah dalam bentuk empati, ini karena adanya keterbukaan dari pihak bank yang peduli kepada para nasabah seperti dalam hal penanganan komplain dan mampu memberikan pelayanan tanpa membedakan kondisi ekonomi nasabah. Hal ini pun sejalan dengan sifat Rasulullah saw. dalam melakukan sebuah pelayanan, yang mana beliau selalu bermurah hati serta tidak membodohi para pelanggannya. Beliau juga tidak sekedar menjual produk demi mengeruk keuntungan finansial tetapi lebih pada kenyamanan dalam bertransaksi.