

## **BAB IV**

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

#### **A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian**

Galeri Investasi Syariah Bursa Efek Indonesia (BEI) FEBI UIN Antasari terbentuk melalui perjuangan beberapa dosen dimulai dari Bapak Zaki Mubarak, Ph.D (Bapak Zaki) selaku ketua jurusan Ekonomi Syariah yang memiliki ketertarikan terhadap Pasar Modal dengan menyediakan sebuah laboratorium Pasar Modal. Kemudian dilanjutkan oleh Bapak H. Abdul Gafur. MA. (Bapak Gafur), dimana pada masa beliau telah mulai dibicarakan mengenai kepengurusan Galeri Investasi BEI dan Bapak Gafur mulai merekrut para mahasiswa untuk membentuk sebuah kelompok belajar yang berminat dengan pasar modal. Beberapa mahasiswa itu diantaranya Dimas, Firda, Hengki, Fauzan dan teman-teman lainnya. Tetapi pada masa itu pendirian Galeri Investasi BEI masih belum terealisasi karena beberapa kendala dan kegiatan kelompok belajar Pasar Modal pun hanya sebatas mengadakan diskusi ringan seputar Pasar Modal.

Semangat untuk mempelajari Pasar Modal semakin tinggi saat mereka berkenalan dengan salah satu Pegawai Bursa Efek Indonesia yaitu Ibu Yuniar dari Kantor Perwakilan Bursa Efek Indonesia Kalimantan Selatan. Mereka berinisiatif untuk membentuk sebuah organisasi internal yang disebut Kelompok Studi Pasar

Modal (KSPM) namun karena beberapa kendala tidak bisa menjadi organisasi internal tapi disisi lain mereka mendapatkan dukungan dari Ibu Rohana Faridah, SE., MM. (Ibu Rohana) dan Bapak Dr. Syaugi Mubarak Seff, MA. (Bapak Syaugi).

Ketika masa kepemimpinan Bapak Gafur selaku ketua jurusan berakhir dan digantikan Bapak H. Haris Faulidi Asnawi, Lc., MSI. (Bapak Haris), barulah Bursa Efek Indonesia KP Kalimantan Selatan menawarkan dibentuknya Galeri Investasi di IAIN Antasari Banjarmasin dengan beberapa ketentuan yaitu mengenalkan Pasar Modal pada mahasiswa dan masyarakat umum, mengadakan acara pasar modal dan menjadikan mereka investor. Setelah semua kesepakatan disetujui maka dibentuklah Galeri Investasi Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam (FSEI) beserta kepengurusan dengan Bapak Muhammad Noval, SEI, M.Si. (Bapak Noval) sebagai Direktur Galeri Investasi BEI, Ibu Rohana Faridah, SE., MM. (Ibu Rohana) sebagai sekretaris dan anggota KSPM Antasari menjadi anggota pengurus Galeri Investasi BEI lainnya.

Pada saat *launching* Galeri Investasi BEI FSEI bekerjasama dengan Relaince Sekuritas Indonesia namun hanya bertahan satu tahun kemudian kontrak tidak diperpanjang karena banyak kendala yang harus dihadapi seperti keterlambatan dalam pembuatan akun bagi para investor, biaya administrasi yang mahal dan lain sebagainya. Kemudian Bursa Efek Indonesia menawarkan dua perusahaan sekuritas untuk diajak kerjasama yaitu Indo Premier Sekuritas (IPOT Sekuritas) dan Phintraco Sekuritas. Pada awalnya Galeri Investasi BEI mencoba bekerjasama dengan IPOT sekuritas dengan mengadakan sebuah event namun tidak menemukan kesepakatan, kemudian Galeri

Investasi BEI mencoba lagi bekerjasama dengan Phintraco Sekuritas mengadakan Sekolah Pasar Modal (SPM) dan ternyata menemukan kecocokan diantara keduanya ditambah Phintraco Sekuritas yang sangat menghargai dengan patner kerjanya, maka dari itu akhirnya Galeri Investasi BEI FSEI memutuskan menjalin kerjasama dengan Phintraco Sekuritas.

Pada tanggal 27 Maret 2017 *relaunching* Galeri Investasi BEI FSEI diadakan di UIN Antasari Banjarmasin yang dulu masih IAIN Antasari Banjarmasin. Galeri Investasi BEI FSEI masih bekerjasama dengan Phintraco Sekuritas hingga saat ini. Pada saat IAIN Antasari menjadi UIN Antasari, Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam (FSEI) dibagi menjadi Fakultas Syariah dan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Akhirnya, Galeri Investasi berada dibawah naungan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Beberapa waktu lalu, Galeri Investasi BEI FEBI UIN Antasari mengubah namanya menjadi Galeri Investasi Syariah BEI FEBI UIN Antasari sehingga segala kegiatan akan berbasis Syariah contohnya, kegiatan Sekolah Pasar Modal (SPM) menjadi Sekolah Pasar Modal Syariah (SPMS).

Sesuai dengan visinya, Galeri Invetasi BEI merupakan wadah dan pusat informasi, pendidikan, pelatihan serta konsultasi dan investasi di bidang Pasar Modal yang akan bermanfaat bagi dunia pendidikan. Antusias dosen dan mahasiswa UIN Antasari cukup tinggi untuk berinvestasi di Pasar Modal, dilihat dari banyaknya dosen dan mahasiswa yang sukses berinvestasi di Pasar Modal dengan kisaran 5% dari masyarakat kampus UIN Antasari. Kalangan umum atau masyarakat diluar kampus

juga menjadi sasaran Galeri Investasi Syariah BEI FEBI UIN Antasari untuk dijadikan sebagai investor di Pasar Modal ( Tim Penulis GIS BEI FEBI UIN Antasari, 2018, hal. 7-8).

Saat ini sudah ada ratusan mahasiswa yang aktif di Galeri Investasi Syariah BEI FEBI UIN Antasari Banjarmasin, baik yang tergabung dalam kepengurusan Kelompok Studi Pasar Modal atau anggota biasa yang disebut anggota KSPM Antasari. Pengurus KSPM setiap periode kepengurusan memiliki kisaran 37 pengurus (anggota). Mengenai jam buka pelayanan Galeri Investasi Syariah BEI FEBI UIN Antasari ialah dari Senin s/d Kamis pukul 09.00 – 12.00 WITA kemudian istirahat siang dan buka kembali pada pukul 13.30 – 17.00 WITA, terkhusus hari Jumat buka pada pukul 09.00 – 11.30 WITA dan istirahat siang buka kembali pada pukul 14.00 – 17.00 WITA. Lokasi Galeri Investasi Syariah ada di Jl. A. Yani km. 4,5 Banjarmasin Timur lebih tepatnya berada di kampus UIN Antasari bersebelahan dengan Bank Mini dan LEKBIS FEBI UIN Antasari.

## **B. Karakteristik Responden**

Karakteristik responden merupakan gambaran dari keadaan responden. Responden pada penelitian ini adalah Investor Galeri Investasi Syariah BEI FEBI UIN Antasari Banjarmasin. Data deskriptif yang menggambarkan keadaan responden berguna sebagai informasi tambahan dalam memahami hasil penelitian. Karakteristik

responden dalam penelitian ini yaitu pekerjaan dan tahun menjadi investor. Hasil data yang diperoleh menunjukkan gambaran sebagai berikut :

### 1. Deskripsi Jenis Kelamin Responden

Tabel III Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin.

No.	Kategori	Jumlah	Persentase
1	Laki-laki	49	45%
2	Perempuan	59	55%
Jumlah		108	100%

Sumber : Hasil Penelitian 2020 (Data Diolah)

Dari tabel jenis kelamin diatas, dapat dilihat terdapat 49 atau 45% dari responden penelitian ini adalah laki-laki sedangkan perempuan sebanyak 59 atau 55%. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden yang mengisi kuesioner selama proses pengumpulan data oleh peneliti adalah perempuan.

### 2. Deskripsi Usia Responden

Tabel IV Karakteristik Responden berdasarkan Usia.

No.	Kategori	Jumlah	Persentase
1	19 – 20 tahun	19	17.6%
2	21 – 25 tahun	80	74%
3	26 – 30 tahun	3	2.8%
4	31 – 45 tahun	6	5.6%
Jumlah		108	100%

Sumber : Hasil Penelitian 2020 (Data Diolah)

Dari tabel usia responden diatas dapat dilihat bahwa kisaran usia 19–20 tahun berjumlah 19 responden atau 17.6% , sedangkan kisaran usia terbanyak pada penelitian ini 21-25 tahun yaitu berjumlah 80 responden atau 74% dari keseluruhan responden, kemudian untuk kisaran usia 26-30 tahun berjumlah 3 responden atau 2.8% dan kisaran usia 31-45 tahun berjumlah 6 responden atau 5.6%. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar kisaran usia pada penelitian ini adalah 21-25 tahun.

### 3. Deskripsi Agama Responden

Tabel V Karakteristik Responden berdasarkan Agama.

No.	Kategori	Jumlah	Persentase
1	Islam	107	99%
2	Lainnya	1	1%
Jumlah		108	100%

Sumber : Hasil Penelitian 2020 (Data Diolah)

Dari tabel agama diatas dapat diketahui bahwa sepenuhnya responden pada penelitian ini beragama Islam yaitu berjumlah 107 responden atau 99%, dan hanya 1 responden atau 1% yang beragama berbeda. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden pada penelitian ini beragama Islam.

### 4. Deskripsi Pekerjaan Responden

Tabel VI Karakteristik Responden berdasarkan Pekerjaan.

No.	Kategori	Jumlah	Persentase
1	Mahasiswa	87	81%
2	Karyawan Swasta	9	8%
3	Pegawai Negeri/BUMN	7	6%
4	Guru	2	2%
5	Dosen	1	1%
6	IRT	1	1%
7	ASN	1	1%
Jumlah		108	100%

Sumber : Hasil Penelitian 2020 (Data Diolah)

Dari tabel pekerjaan responden di atas, dapat dilihat bahwa 87 responden atau 81% berprofesi sebagai mahasiswa, 9 responden atau 8% berprofesi sebagai Karyawan Swasta, 7 responden atau 6% berprofesi sebagai Pegawai Negeri (BUMN), kemudian 2 responden atau 2% berprofesi sebagai Guru, 1 responden atau 1% berprofesi dosen, 1 responden atau 1% berprofesi sebagai Ibu Rumah Tangga (IRT), dan 1 responden atau 1% berprofesi sebagai Aparat Sipil Negara. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden pada penelitian ini berprofesi sebagai mahasiswa.

##### 5. Deskripsi Tahun Menjadi Investor Responden

Tabel VII Karakteristik Responden Berdasarkan Tahun Menjadi Investor.

No.	Kategori Tahun	Jumlah	Persentase
1	2016	24	22%
2	2017	40	37%
3	2018	38	35%
4	2019	6	6%
Jumlah		108	100%

Sumber: Hasil Penelitian, 2020 (Data Diolah).

Dari table tahun menjadi investor di atas dapat dilihat bahwa 24 responden atau 22% telah menjadi investor sejak tahun 2016, 40 responden atau 37% menjadi investor di tahun 2017, 38 responden atau 35% menjadi investor di tahun 2018, dan 6 responden atau 6% lainnya menjadi Investor di tahun 2019. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden pada penelitian ini telah menjadi investor di tahun 2017.

#### 6. Deskripsi Pengetahuan Umum Responden Mengenai Akun Investasi Syariah di Pasar Modal.

##### a. Tersedianya Akun Investasi Berbasis Syariah

Indikator pengetahuan responden mengenai tersedianya akun investasi berbasis syariah yang terdiri dari dua item, yaitu saya menjadi investor Galeri Investasi Syariah BEI FEBI UIN Antasari karena mengetahui tentang akun syariah yang disediakan dan saya memutuskan untuk menjadi investor GIS karena merasa terjamin bahwa akun berbasis syariah menyediakan saham yang halal bebas dari hal-hal haram. Hasil jawaban dari para responden dapat diketahui pada tabel berikut:



- 1) Saya menjadi investor Galeri Investasi Syariah UIN Antasari Banjarmasin karena mengetahui tentang akun syariah yang disediakan.

Tabel VIII Pengetahuan Responden Mengenai Tersedianya Akun Syariah di GIS BEI FEBI UIN Antasari.

No.	Kategori	Jumlah	Persentase
1	Sangat Setuju	24	22.22%
2	Setuju	47	43.52%
3	Netral	32	29.63%
4	Tidak Setuju	5	4.63%
5	Sangat Tidak Setuju	0	0%
Jumlah		108	100%

Sumber : Hasil Penelitian 2020 (Data Diolah)

Berdasarkan tabel diatas, dapat dilihat dari 108 responden dapat diketahui bahwa jawaban yang paling banyak adalah jawaban setuju yaitu 47 responden atau 43.52% sedangkan jawaban paling sedikit adalah sangat tidak setuju yaitu 0 responden atau 0%.

- 2) Saya memutuskan untuk menjadi investor GIS karena merasa terjamin bahwa akun berbasis sistem syariah menyediakan saham yang halal, bebas dari hal-hal haram.

Tabel IX Pengetahuan Responden Mengenai Tersedianya Saham Halal Di Akun Syariah.

No.	Kategori	Jumlah	Persentase
1	Sangat Setuju	45	41.7%
2	Setuju	43	39.8%
3	Netral	17	15.7%
4	Tidak Setuju	3	2.8%
5	Sangat Tidak Setuju	0	0%
Jumlah		108	100%

Sumber : Hasil Penelitian 2020 (Data Diolah)

Berdasarkan tabel diatas, dapat dilihat dari 108 responden dapat diketahui bahwa jawaban yang paling banyak adalah jawaban sangat setuju yaitu 45 responden atau 41.7% sedangkan jawaban paling sedikit adalah sangat tidak setuju yaitu 0 responden atau 0%.

b. Kelebihan dari Akun Investasi Berbasis Syariah

- 1) Saya merasa aman dari riba karena sistem Syariah yang disediakan melarang adanya hutang saat berinvestasi.

Tabel X Pengetahuan Responden Mengenai Kelebihan Sistem Syariah Terbebas Riba.

No.	Kategori	Jumlah	Persentase
1	Sangat Setuju	42	38.9%
2	Setuju	47	43.5%
3	Netral	17	15.7%
4	Tidak Setuju	2	1.9%
5	Sangat Tidak Setuju	0	0%

Jumlah	108	100%
--------	-----	------

Sumber : Hasil Penelitian 2020 (Data Diolah)

Berdasarkan tabel diatas, dapat dilihat dari 108 responden dapat diketahui bahwa jawaban yang paling banyak adalah jawaban setuju yaitu 47 responden atau 43.5% sedangkan jawaban paling sedikit adalah sangat tidak setuju yaitu 0 responden atau 0%.

- 2) Akun yang berbasis Syariah menjamin bahwa saham yang diperjualbelikan adalah saham-saham Syariah.

Tabel XI Pengetahuan Responden Mengenai Kelebihan Sistem Syariah Hanya Memperjualbelikan Saham Syariah.

No.	Kategori	Jumlah	Persentase
1	Sangat Setuju	50	46%
2	Setuju	41	38%
3	Netral	16	15%
4	Tidak Setuju	1	1%
5	Sangat Tidak Setuju	0	0%
Jumlah		108	100%

Sumber : Hasil Penelitian 2020 (Data Diolah)

Berdasarkan tabel diatas, dapat dilihat dari 108 responden dapat diketahui bahwa jawaban yang paling banyak adalah jawaban sangat setuju yaitu 50 responden atau 46% sedangkan jawaban paling sedikit adalah sangat tidak setuju yaitu 0 responden atau 0%.

- 3) Saya merasa senang karena adanya daftar saham-saham Syariah yang telah disediakan guna mempermudah saat memilih saham Syariah.

Tabel XII Pengetahuan Responden Mengenai Daftar Saham Syariah.

No.	Kategori	Jumlah	Persentase
1	Sangat Setuju	54	50%
2	Setuju	42	39%
3	Netral	10	9%
4	Tidak Setuju	2	2%
5	Sangat Tidak Setuju	0	0%
Jumlah		108	100%

Sumber : Hasil Penelitian 2020 (Data Diolah)

Berdasarkan tabel diatas, dapat dilihat dari 108 responden dapat diketahui bahwa jawaban yang paling banyak adalah jawaban sangat setuju yaitu 54 responden atau 50% sedangkan jawaban paling sedikit adalah sangat tidak setuju yaitu 0 responden atau 0%.

### C. Analisis Deskripsi Variabel Penelitian

Berdasarkan hasil pengumpulan data dari pembagian kuesioner via online kepada seluruh responden maka gambaran yang berkaitan dengan Pengaruh Pengalaman Investor, Nilai Investor, dan Kepuasan Investor Terhadap Loyalitas

Investor Galeri Investasi Syariah BEI FEBI UIN Antasari Banjarmasin, dilihat dari variable Pengalaman Investor (X1), Nilai Investor (X2), dan Kepuasan Investor (X3) dengan total responden 108 orang. Data deskriptif dapat diuraikan sebagai berikut:

1. Variabel Pengalaman Investor

a. Sense (Panca Indera)

Indikator sense atau panca indera terdiri dari satu item pernyataan, yaitu Tempat untuk setiap kegiatan Pasar Modal terlihat rapi dan bersih. Hasil jawaban dari seluruh responden penelitian dapat diketahui pada tabel berikut:

Tabel XIII Kerapian dan Kebersihan Tempat Kegiatan.

No.	Kategori	Jumlah	Persentase
1	Sangat Setuju	15	14%
2	Setuju	63	58%
3	Netral	28	26%
4	Tidak Setuju	2	2%
5	sangat Tidak Setuju	0	0%
Jumlah X1.1		108	100%

Sumber : Hasil Penelitian, 2020 (Data Diolah)

Berdasarkan tabel diatas, dapat diketahui dari 108 responden jawaban yang paling banyak adalah setuju yaitu 63 responden atau 58% sedangkan jawaban yang paling sedikit adalah sangat tidak setuju yaitu 0 responden atau 0%.

b. Feel (Perasaan)

Indikator feel atau perasaan terdiri dari satu item pernyataan, yaitu kebersihan yang dijaga pada kegiatan membuat ruang kegiatan terasa nyaman. Hasil jawaban dari para responden dapat diketahui pada tabel berikut:

Tabel XIV Kenyamanan Ruang Kegiatan

No.	Kategori	Jumlah	Persentase
1	Sangat setuju	22	20%
2	Setuju	63	58%
3	Netral	20	19%
4	Tidak setuju	3	3%
5	Sangat tidak setuju	0	0%
Jumlah X1.2		108	100%

Sumber : Hasil Penelitian, 2020 (Data Diolah).

Berdasarkan tabel diatas, dapat diketahui dari 108 responden jawaban yang paling banyak adalah setuju yaitu 63 responden atau 58% sedangkan jawaban yang paling sedikit adalah sangat tidak setuju yaitu 0 responden atau 0%.

c. Think (Berpikir)

Indikator think atau berpikir terdiri dari satu item pernyataan, yaitu saya percaya Galeri Investasi Syariah BEI FEBI UIN Antasari tidak ada unsur penipuan dalam berinvestasi. Hasil jawaban dari para responden dapat diketahui pada tabel berikut:

Tabel XV Bebas Unsur Penipuan

No.	Kategori	Jumlah	Persentase
1	Sangat setuju	50	46%
2	Setuju	44	41%
3	Netral	12	11%
4	Tidak setuju	1	1%
5	Sangat tidak setuju	1	1%
Jumlah X1.3		108	100%

Sumber : Hasil Penelitian, 2020 (Data Diolah)

Berdasarkan tabel diatas, dapat diketahui dari 108 responden jawaban yang paling banyak adalah sangat setuju yaitu 50 responden atau 46% sedangkan jawaban yang paling sedikit adalah tidak setuju dan sangat tidak setuju dimana masing-masing hanya berjumlah 1 responden atau 1%.

d. Act (Tindakan)

Indikator Act atau tindakan terdiri dari satu item pernyataan, yaitu saya pernah berkunjung ke Galeri Investasi Syariah BEI FEBI UIN Antasari. Hasil jawaban dari para responden dapat diketahui pada tabel berikut:

Tabel XVI Kunjungan Ke Galeri Investasi Syariah BEI FEBI UIN Antasari

No.	Kategori	Jumlah	Persentase
1	Sangat setuju	62	57%
2	Setuju	25	23%
3	Netral	12	11%
4	Tidak setuju	5	5%
5	Sangat tidak setuju	4	4%
Jumlah X1.4		108	100%

Sumber : Hasil Penelitian, 2020 (Data Diolah)

Berdasarkan tabel diatas, dapat diketahui dari 108 responden jawaban yang paling banyak adalah sangat setuju yaitu 62 responden atau 57% sedangkan jawaban yang paling sedikit adalah sangat tidak setuju yaitu 4 responden atau 4%.

e. *Relate* (Hubungan)

Indikator *relate* atau hubungan terdiri dari satu item pernyataan, yaitu Galeri Investasi Syariah menjadi tempat yang saya datangi untuk diskusi mengenai Pasar Modal. Hasil jawaban dari responden dapat diketahui pada tabel berikut:

Tabel XVII Tempat Diskusi Pasar Modal

No.	Kategori	Jumlah	Persentase
1	Sangat setuju	31	29%
2	Setuju	39	36%
3	Netral	27	25%
4	Tidak setuju	9	8%
5	Sangat tidak setuju	2	2%



Jumlah X1.5	108	100%
-------------	-----	------

Sumber : Hasil Penelitian, 2020 (Data Diolah)

Berdasarkan tabel diatas, dapat diketahui dari 108 responden jawaban yang paling banyak adalah setuju yaitu 39 responden atau 36% sedangkan jawaban yang paling sedikit adalah sangat tidak setuju yaitu 2 responden atau 2%.

## 2. Variabel Nilai Investor

### a. Emotional Value

Indikator emotional value terdiri dari satu item pernyataan, yaitu menjadi investor Phintraco Sekuritas melalui Galeri Investasi Syariah saya merasa terjamin keamanannya. Hasil jawaban dari para responden dapat diketahui pada tabel berikut:

Tabel XVIII Jaminan Keamanan.

No.	Kategori	Jumlah	Persentase
1	Sangat setuju	25	23%
2	Setuju	58	54%
3	Netral	23	21%
4	Tidak setuju	2	2%
5	Sangat tidak setuju	0	0%
Jumlah X2.1		108	100%

Sumber : Hasil Penelitian, 2020 (Data Diolah)

Berdasarkan tabel diatas, dapat diketahui dari 108 responden jawaban yang paling banyak adalah setuju yaitu 58 responden atau 54% sedangkan jawaban yang paling sedikit adalah sangat tidak setuju yaitu 0 responden atau 0%.

### b. Social Value

Indikator social value terdiri dari satu item pernyataan, yaitu saya bangga menjadi investor Galeri Investasi Syariah. Hasil jawaban dari para responden dapat diketahui pada tabel berikut:

Tabel XIX Kebanggaan

No.	Kategori	Jumlah	Persentase
1	Sangat setuju	44	41%
2	setuju	48	44%
3	Netral	15	14%
4	Tidak setuju	1	1%
5	Sangat tidak setuju	0	0%
Jumlah X2.2		108	100%

Sumber : Hasil Penelitian, 2020 (Data Diolah)

Berdasarkan tabel diatas, dapat diketahui dari 108 responden jawaban yang paling banyak adalah setuju yaitu 48 responden atau 44% sedangkan jawaban yang paling sedikit adalah sangat tidak setuju yaitu 0 responden atau 0%.

### c. Quality / Performance Value

Indikator quality / performance value terdiri dari satu item, yaitu jasa atau pelayanan yang diberikan dari Galeri Investasi Syariah dan Phintraco Sekuritas sesuai harapan saya. Hasil jawaban dari para responden dapat diketahui pada tabel berikut:

Tabel XX Harapan Investor mengenai Pelayanan.

No.	Kategori	Jumlah	Persentase
1	Sangat setuju	23	21%
2	Setuju	59	55%
3	Netral	23	21%
4	Tidak setuju	3	3%
5	Sangat tidak setuju	0	0%
Jumlah X2.3		108	100%

Sumber : Hasil Penelitian, 2020 (Data Diolah)

Berdasarkan tabel diatas, dapat diketahui dari 108 responden jawaban yang paling banyak adalah setuju yaitu 59 responden atau 55% sedangkan jawaban yang paling sedikit adalah sangat tidak setuju yaitu 0 responden atau 0%.

#### d. Price / Value Of Money

Indikator price / value of money terdiri dari satu item pernyataan, yaitu biaya yang saya keluarkan untuk mendaftar menjadi investor sangat terjangkau. Hasil jawaban dari para responden dapat diketahui pada tabel berikut:

Tabel XXI Biaya Pendaftaran.

No.	Kategori	Jumlah	Persentase
1	Sangat setuju	58	53.70%
2	Setuju	32	29.63%
3	Netral	17	15.74%
4	Tidak setuju	1	0.93%
5	Sangat tidak setuju	0	0%

Jumlah X2.4	108	100%
-------------	-----	------

Sumber: Hasil Penelitian, 2020 (Data Diolah)

Berdasarkan tabel diatas, dapat diketahui dari 108 responden jawaban yang paling banyak adalah sangat setuju yaitu 58 responden atau 53.70% sedangkan jawaban yang paling sedikit adalah sangat tidak setuju yaitu 0 responden atau 0%.

### 3. Variabel Kepuasan Investor

#### a. Kepuasan Pelanggan Secara Keseluruhan

Indikator kepuasan pelanggan secara keseluruhan terdiri dari satu item pernyataan, yaitu saya merasa terkesan dan puas dengan keseluruhan pelayanan yang diberikan saat mendaftar jadi investor Galeri Investasi Syariah. Hasil jawaban dari para responden dapat diketahui pada tabel berikut:

Tabel XXII Kepuasan Pelayanan.

No.	Kategori	Jumlah	Persentase
1	Sangat setuju	19	18%
2	setuju	66	61%
3	Netral	21	19%
4	Tidak setuju	2	2%
5	Sangat tidak setuju	0	0%
Jumlah X3.1		108	100%

Sumber: Hasil Penelitian, 2020 (Data Diolah)

Berdasarkan tabel diatas, dapat diketahui dari 108 responden jawaban yang paling banyak adalah setuju yaitu 66 responden atau 61% sedangkan jawaban yang paling sedikit adalah sangat tidak setuju yaitu 0 responden atau 0%.

#### b. Konfirmasi Harapan

Indikator konfirmasi harapan terdiri dari satu item pernyataan, yaitu pengurus memberikan pelayanan yang cepat tanggap, ramah dan fasilitas yang memuaskan. Hasil jawaban dari para responden dapat diketahui pada tabel berikut:

Tabel XXIII Cepat Tanggap, Ramah, dan Fasilitas yang Memuaskan.

No.	Kategori	Jumlah	Persentase
1	Sangat setuju	28	26%
2	Setuju	54	50%
3	Netral	24	22%
4	Tidak setuju	2	2%
5	Sangat tidak setuju	0	0%
Jumlah X3.2		108	100%

Sumber : Hasil Penelitian, 2020 (Data Diolah)

Berdasarkan tabel diatas, dapat diketahui dari 108 responden jawaban yang paling banyak adalah setuju yaitu 54 responden atau 50% sedangkan jawaban yang paling sedikit adalah sangat tidak setuju yaitu 0 responden atau 0%.

#### c. Kepuasan Pelanggan

Indikator kepuasan pelanggan terdiri dari satu item pernyataan, yaitu pelayanan Galeri Investasi Syariah dan Phintraco Sekuritas sesuai dengan harapan saya. Hasil jawaban dari para responden dapat diketahui pada tabel berikut:

Tabel XXIV Harapan Investor

No.	Kategori	Jumlah	Persentase
1	Sangat setuju	19	17.6%
2	setuju	58	53.7%
3	Netral	27	25.0%
4	Tidak setuju	4	3.7%
5	Sangat tidak setuju	0	0%
Jumlah X3.3		108	100%

Sumber : Hasil Penelitian, 2020 (Data Diolah)

Berdasarkan tabel diatas, dapat diketahui dari 108 responden jawaban yang paling banyak adalah setuju yaitu 58 responden atau 53.7% sedangkan jawaban yang paling sedikit adalah sangat tidak setuju yaitu 0 responden atau 0%.

#### d. Minat Beli Ulang

Indikator minat beli ulang terdiri dari satu item pernyataan, yaitu saya akan terus menggunakan akun dari Phintraco Sekuritas saat berinvestasi di Pasar Modal. Hasil jawaban dari para responden dapat diketahui pada tabel berikut:

Tabel XXV Penggunaan Akun Investasi

No.	Kategori	Jumlah	Persentase
1	Sangat setuju	23	21%
2	Setuju	52	48%
3	Netral	31	29%
4	Tidak setuju	2	2%
5	Sangat tidak setuju	0	0%
Jumlah X3.4		108	100%

Sumber : Hasil Penelitian, 2020 (Data Diolah)

Berdasarkan tabel diatas, dapat diketahui dari 108 responden jawaban yang paling banyak adalah setuju yaitu 52 responden atau 48% sedangkan jawaban yang paling sedikit adalah sangat tidak setuju yaitu 0 responden atau 0%.

e. Kesiediaan Untuk Merekomendasikan

Indikator kesiediaan untuk merekomendasikan terdiri dari satu item pernyataan, yaitu saya merekomendasikan orang terdekat saya untuk menjadi investor di Galeri Investasi Syariah. Hasil jawaban dari para responden dapat diketahui pada tabel berikut:

Tabel XXVI Memberikan Rekomendasi

No.	Kategori	Jumlah	Persentase
1	Sangat setuju	20	19%
2	Setuju	53	49%
3	Netral	28	26%
4	Tidak setuju	6	6%

5	Sangat tidak setuju	1	1%
Jumlah X3.5		108	100%

Sumber : Hasil Penelitian, 2020 (Data Diolah)

Berdasarkan tabel diatas, dapat diketahui dari 108 responden jawaban yang paling banyak adalah setuju yaitu 53 responden atau 49% sedangkan jawaban yang paling sedikit adalah sangat tidak setuju yaitu 1 responden atau 1%.

#### f. Ketidakpuasan Pelanggan

Indikator ketidakpuasan pelanggan terdiri dari satu item pernyataan, yaitu saya tidak pernah mengalami masalah atau keluhan dengan pelayanan Galeri Investasi Syariah. Hasil jawaban dari para responden dapat diketahui pada tabel berikut:

Tabel XXVII Masalah dan Keluhan.

No.	Kategori	Jumlah	Persentase
1	Sangat setuju	12	11%
2	Setuju	44	41%
3	Netral	39	36%
4	Tidak setuju	12	11%
5	Sangat tidak setuju	1	1%
Jumlah X3.6		108	100%

Sumber : Hasil Penelitian, 2020 (Data Diolah)

Berdasarkan tabel diatas, dapat diketahui dari 108 responden jawaban yang paling banyak adalah setuju yaitu 44 responden atau 41% sedangkan jawaban yang paling sedikit adalah sangat tidak setuju yaitu 1 responden atau 1%.



#### 4. Variabel Loyalitas Investor

##### a. Say Positive Thing

Indikator say positive thing terdiri dari dua item pernyataan, yaitu saya berbagi pengalaman kepada orang terdekat tentang baiknya untuk berinvestasi dan menjadi investor di Galeri Investasi Syariah dan saya selalu membagikan hal positif yang saya dapat dari menjadi investor di Galeri Investasi Syariah. Hasil jawaban dari para responden dapat diketahui pada tabel berikut:

- 1) Saya berbagi pengalaman kepada orang terdekat tentang baiknya untuk berinvestasi dan menjadi investor di Galeri Investasi Syariah.

Tabel XXVIII Berbagi Pengalaman.

No.	Kategori	Jumlah	Persentase
1	Sangat setuju	24	22%
2	Setuju	54	50%
3	Netral	24	22%
4	Tidak setuju	6	6%
5	Sangat tidak setuju	0	0%
Jumlah Y1		108	100%

Sumber : Hasil Penelitian, 2020 (Data Diolah)

Berdasarkan tabel diatas, dapat diketahui dari 108 responden jawaban yang paling banyak adalah setuju yaitu 54 responden atau 50% sedangkan jawaban yang paling sedikit adalah sangat tidak setuju yaitu 0 responden atau 0%.

- 2) Saya selalu membagikan hal positif yang saya dapat dari menjadi investor di Galeri Investasi Syariah.

Tabel XXIX Membagikan Hal Positif.

No.	Kategori	Jumlah	Persentase
1	Sangat setuju	27	25%
2	Setuju	48	44%
3	Netral	28	26%
4	Tidak setuju	4	4%
5	Sangat tidak setuju	1	1%
Jumlah Y2		108	100%

Sumber : Hasil Penelitian, 2020 (Data Diolah).

Berdasarkan tabel diatas, dapat diketahui dari 108 responden jawaban yang paling banyak adalah setuju yaitu 48 responden atau 44% sedangkan jawaban yang paling sedikit adalah sangat tidak setuju yaitu 1 responden atau 1%.

#### b. Recommend Friends

Indikator recommend friends terdiri dari dua item pernyataan, yaitu merekomendasikan kepada teman-teman dan keluarga saya untuk menjadi investor Galeri Investasi Syariah dan saya tidak akan merekomendasikan kepada teman saya jika mengetahui keburukkan dari berinvestasi atau menjadi investor Galeri Investasi Syariah. Hasil jawaban dari para responden dapat diketahui pada tabel berikut :

- 1) Merekomendasikan kepada teman-teman dan keluarga saya untuk menjadi investor Galeri Investasi Syariah.

Tabel XXX Memberi Rekomendasi Menjadi Investor Galeri Investasi Syariah.

No.	Kategori	Jumlah	Persentase
1	Sangat setuju	21	19.4%
2	Setuju	53	49.1%
3	Netral	27	25.0%
4	Tidak setuju	7	6.5%
5	Sangat tidak setuju	0	0.0%
Jumlah Y3		108	100%

Sumber : Hasil Penelitian, 2020 (Data Diolah)

Berdasarkan tabel diatas, dapat diketahui dari 108 responden jawaban yang paling banyak adalah setuju yaitu 53 responden atau 49.1% sedangkan jawaban yang paling sedikit adalah sangat tidak setuju yaitu 0 responden atau 0%.

- 2) Saya tidak akan merekomendasikan kepada teman saya jika mengetahui keburukkan dari berinvestasi atau menjadi investor Galeri Investasi Syariah.

Tabel XXXI Tidak Memberi Rekomendasi Jika Mengetahui Keburukan Dari Investasi.

No.	Kategori	Jumlah	Persentase
1	Sangat setuju	22	20.4%
2	Setuju	41	38%
3	Netral	36	33.3%
4	Tidak setuju	7	6.5%
5	Sangat tidak setuju	2	1.8%
Jumlah Y4		108	100%

Sumber : Hasil Penelitian, 2020 (Data Diolah)

Berdasarkan tabel diatas, dapat diketahui dari 108 responden jawaban yang paling banyak adalah setuju yaitu 41 responden atau % sedangkan jawaban yang paling sedikit adalah sangat tidak setuju yaitu 2 responden atau 2%.

c. Continue Purchasing

Indikator continue purchasing terdiri dari dua item pernyataan, yaitu akan tetap menjadi investor di Galeri Investasi Syariah dan Meskipun saya menambah akun di perusahaan sekuritas lain, saya akan tetap menjadi investor di Perusahaan Phintraco Sekuritas. Hasil jawaban dari para responden dapat diketahui pada tabel berikut:

1) Akan tetap menjadi investor di Galeri Investasi Syariah.

Tabel XXXII Menjadi Investor Setia.

No.	Kategori	Jumlah	Persentase
1	Sangat setuju	25	23%
2	Setuju	57	53%
3	Netral	25	23%
4	Tidak setuju	0	0%
5	Sangat tidak setuju	1	1%
Jumlah Y5		108	100%

Sumber : Hasil Penelitian, 2020 (Data Diolah)

Berdasarkan tabel diatas, dapat diketahui dari 108 responden jawaban yang paling banyak adalah setuju yaitu 57 responden atau 53% sedangkan jawaban yang paling sedikit adalah sangat tidak setuju yaitu 1 responden atau 1%.

- 2) Meskipun saya menambah akun di perusahaan sekuritas lain, saya akan tetap menjadi investor di Perusahaan Phintraco Sekuritas.

Tabel XXXIII Tidak Akan Berpindah Akun Investasi.

No.	Kategori	Jumlah	Persentase
1	Sangat setuju	18	16.67%
2	Setuju	56	51.85%
3	Netral	32	29.63%
4	Tidak setuju	2	1.85%
5	Sangat tidak setuju	0	0%
Jumlah Y6		108	100%

Sumber : Hasil Penelitian, 2020 (Data Diolah)

Berdasarkan tabel diatas, dapat diketahui dari 108 responden jawaban yang paling banyak adalah setuju yaitu 56 responden atau 51.85% sedangkan jawaban yang paling sedikit adalah sangat tidak setuju yaitu 0 responden atau 0%.

#### **D. Analisis Data**

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

Data penelitian yang sudah terkumpul yang berasal dari kuesioner yang telah diisi oleh responden harus dilakukan uji validitas dan reliabilitas terlebih dahulu. Jadi walaupun kuesioner sudah pernah digunakan jika akan digunakan lagi untuk penelitian tetap saja harus dilakukan uji validitas dan reliabilitas. Alasannya agar data yang

diperoleh tersebut benar-benar andal, sehingga hasil penelitian dapat dipertanggungjawabkan (Sujarweni, 2018, hal. 130).

a. Uji Validitas

Pengujian validitas tiap butir digunakan analisis item, yaitu mengkorelasikan skor tiap butir dengan skor total yang merupakan jumlah tiap skor butir. Uji ini digunakan untuk mengetahui apakah angket atau kuesioner yang digunakan telah valid atau tidak sebelum digunakan pada uji-uji yang lainnya (Sugiyono & Susanto, 2015, hal. 377). Pada uji ini menggunakan aplikasi SPSS 24. Hasil dari uji ini dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel XXXIV Hasil Uji Validitas

Variabel	Item	r hitung	r tabel	Keterangan
Pengalaman Investor (X1)	X1.1	0,567	0,1891	Valid
	X1.2	0,605	0,1891	Valid
	X1.3	0,601	0,1891	Valid
	X1.4	0,607	0,1891	Valid
	X1.5	0,514	0,1891	Valid
Nilai Investor (X2)	X2.1	0,691	0,1891	Valid
	X2.2	0,672	0,1891	Valid
	X2.3	0,698	0,1891	Valid
	X2.4	0,585	0,1891	Valid

Kepuasan Investor (X3)	X3.1	0,664	0,1891	Valid
	X3.2	0,661	0,1891	Valid
	X3.3	0,747	0,1891	Valid
	X3.4	0,574	0,1891	Valid
	X3.5	0,744	0,1891	Valid
	X3.6	0,594	0,1891	Valid
Loyalitas Investor (Y)	Y1	0,710	0,1891	Valid
	Y2	0,714	0,1891	Valid
	Y3	0,687	0,1891	Valid
	Y4	0,455	0,1891	Valid
	Y5	0,708	0,1891	Valid
	Y6	0,660	0,1891	Valid

Sumber: Data Diolah, Radiah Hastinah, 2020.

Sebuah butir pernyataan dinyatakan valid jika koefisien *product moment* atau *pearson correlation* ( $r$  hitung  $>$   $r$  tabel) dengan  $\alpha = 0,5$  ;  $df$  (*degree of freedom*). Pada penelitian ini,  $df = 108-2 = 106$  dengan  $\alpha = 5\%$  maka didapat nilai  $r$  tabel sebesar 0,1891 . Item pernyataan semua variabel bisa dikatakan valid karena  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel seperti yang disyaratkan.

### b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah mengetahui konsistensi atau keteraturan hasil pengukuran suatu instrument apabila instrument tersebut digunakan lagi sebagai alat ukur suatu objek atau responden. Hasil uji reliabilitas dapat mencerminkan dapat dipercaya atau setidaknya suatu instrument penelitian berdasarkan tingkat pemantapan dan ketepatan suatu alat ukur dalam pengertian bahwa hasil pengukuran yang didapatkan merupakan ukuran yang benar dari suatu yang diukur (Supriyadi, 2014, hal. 29). Uji reliabilitas pada penelitian ini dilakukan melalui uji *Alpha Cronbach*. Berikut hasil uji reliabilitas menggunakan SPSS 24.

Tabel XXXV Hasil Uji Reliabilitas

Cronbach' Alpha	N Of Items
0,925	21

Sumber: Hasil Olah Data SPSS 24, 2020.

Tabel XXXVI Hasil Item-Total Statistics

	Scale Mean If Item Deleted	Scale Variance If Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X1.1	78.94	105.650	0.522	0.923
X1.2	78.81	104.676	0.560	0.922
X1.3	78.47	103.952	0.551	0.922



X1.4	78.52	100.626	0.537	0.923
X1.5	78.98	103.345	0.440	0.925
X2.1	78.80	103.192	0.653	0.920
X2.2	78.53	103.467	0.632	0.921
X2.3	78.83	102.944	0.660	0.920
X2.4	78.40	104.317	0.534	0.922
X3.1	78.83	104.327	0.626	0.921
X3.2	78.78	103.333	0.619	0.921
X3.3	78.93	101.994	0.714	0.919
X3.4	78.89	104.679	0.524	0.923
X3.5	78.99	100.663	0.706	0.919
X3.6	79.28	103.062	0.538	0.922
Y1	78.89	101.688	0.669	0.920
Y2	78.89	101.016	0.671	0.920
Y3	78.96	101.961	0.643	0.920
Y4	79.09	105.150	0.381	0.926
Y5	78.81	102.681	0.670	0.920
Y6	78.94	103.754	0.619	0.921

Sumber: Hasil Olah Data SPSS 24, 2020.

Uji reliabilitas dapat dilakukan secara bersama-sama terhadap seluruh butir pernyataan. Jika nilai Alpha  $> 0,60$  maka reliable (Sujarweni, 2018, hal. 134). Berdasarkan tabel 35 nilai *Alpha Cronbach* sebesar dari 21 pernyataan dan nilai tersebut  $> 0,60$  maka dapat dinyatakan bahwa data tersebut telah reliable dan dapat ditindak lanjuti pada uji-uji berikutnya. Kolom *corrected* item menunjukkan korelasi total tiap item. Nilai tersebut tidak boleh  $< 0,2$  (Sugiyono & Susanto, 2015, hal. 388). Jika ditemukan nilainya  $< 0,2$  maka item bersangkutan harus dihapus. Pada penelitian ini semua item di bagian *corrected* item-total correlation di atas 0,2 sehingga tak perlu lagi ada item yang dihapus.

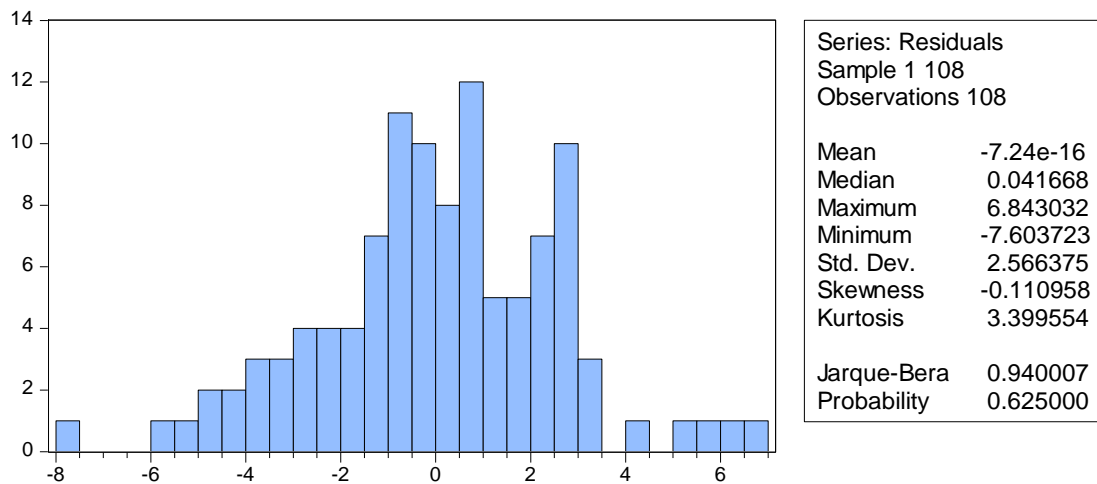
## 2. Uji Asumsi Klasik

Setelah data dinyatakan valid dan reliable dari uji validitas dan reliabilitas, maka data akan diuji dengan uji asumsi klasik. Uji asumsi klasik digunakan untuk mengetahui pola dan varian serta kelinieritas dari suatu populasi (data). Apakah data berdistribusi secara normal atau tidak, mempunyai varian yang atau tidak dan lain-lain. Dalam perangkat lunak Eviews, uji asumsi klasik sangat cocok untuk digunakan pada prosedur regresi linear sederhana maupun berganda dengan menggunakan data silang (*cross-seccion*), data runtun waktu (*time series*) atau data panel yang merupakan gabungan data silang dan runtun waktu. Pada penelitian ini, uji asumsi klasik dilakukan dengan bantuan dari aplikasi *E-views* 9. Uji asumsi klasik yang akan dilakukan yaitu uji normalitas, multikolinieritas dan heteroskidastisitas (Sarwono, 2016, hal. 161-163).

### a. Uji Normalitas

Pada penelitian ini, untuk menguji apakah distribusi data normal atau tidak dapat dilakukan dengan menggunakan uji Jarque-Berra (uji JB). Pada penelitian ini berikut hasil uji tersebut:

Grafik I Hasil Uji Normalitas



Sumber: Hasil Olah Data *E-views-9*, 2020.

Hipotesis yang diuji ialah  $H_0$  (*error term / disturbance* berdistribusi normal) dan  $H_1$  (*error term / disturbance* tidak berdistribusi normal). Jika nilai probabilitas  $p$  dari statistic JB besar atau jika nilai statistic dari JB ini tidak signifikan maka kita gagal menolak hipotesis tersebut. Data berdistribusi normal jika nilai *probability* hasil hitung  $> 0,05$  (Widarjono, 2017, hal. 49-50). Berdasarkan uji statistic J-B di atas, dapat diketahui bahwa nilai  $p$ -value sebesar 0,6250 (62,50%)  $> 0,05$  (5%) maka artinya data berdistribusi secara normal.

#### b. Multikolinieritas

Asumsi yang diperlukan tak ada hubungan yang kuat antara independen variabel dalam model (Supriyadi, 2014, hal. 83). Ini adalah asumsi yang diperlukan untuk regresi linear berganda. Salah satunya dengan menggunakan metode *Variance Inflation Factor* (VIF). Berikut hasil uji pada penelitian ini:

Tabel XXXVII Hasil Uji Multikolinieritas

Variance Inflation Factors

Date: 01/01/21 Time: 01:13

Sample: 1 108

Included observations: 108

Variable	Coefficient Variance	Uncentered VIF	Centered VIF
C	3.937847	62.76128	NA
X1	0.012628	83.69436	1.843020
X2	0.023239	103.5343	2.018788
X3	0.011952	102.7545	2.231002

Sumber: Hasil Olah Data *E-views-9*, 2020.

Jika nilai VIF > 10 maka dikatakan ada multikolinieritas karena nilai VIF >  $R^2$  melebihi dari 0,90 (Widarjono, 2017, hal. 108). Pada tabel 37 multikolinieritas dapat dideteksi dengan melihat di bagian *centered* VIF. Nilai korelasi antar semua variabel, yaitu variabel pengalaman investor (1,843020), nilai investor (2,018788), kepuasan

investor (2,231002) tidak ada  $> 10$  artinya data dapat dinyatakan bebas dari multikolinieritas.

c. Autokorelasi

Uji autokorelasi berguna untuk mengetahui ada tidaknya korelasi antara variabel pengganggu pada periode tertentu dengan variabel sebelumnya. Salah satu metode yang dapat digunakan untuk mendeteksi autokorelasi dalam perangkat lunak *Eviews-10* adalah metode *Durbin-Watson* (DW). Berikut hasil dari ujinya:

Tabel XXXVIII Hasil Uji Autokorelasi

Breusch-Godfrey Serial Correlation LM Test:

F-statistic	0.117099	Prob. F(2,102)	0.8896
Obs*R-squared	0.247407	Prob. Chi-Square(2)	0.8836

Test Equation:

Dependent Variable: RESID

Method: Least Squares

Date: 01/01/21 Time: 01:37

Sample: 1 108

Included observations: 108

Presample missing value lagged residuals set to zero.

Variable	Coefficient	Std. Error	t-Statistic	Prob.
C	0.121613	2.017395	0.060282	0.9520
X1	2.47E-05	0.113401	0.000218	0.9998
X2	-0.010811	0.155609	-0.069477	0.9447
X3	0.002493	0.110687	0.022527	0.9821

RESID(-1)	0.037165	0.100299	0.370540	0.7117
RESID(-2)	-0.032544	0.099492	-0.327102	0.7443
R-squared	0.002291	Mean dependent var		-7.24E-16
Adjusted R-squared	-0.046617	S.D. dependent var		2.566375
S.E. of regression	2.625512	Akaike info criterion		4.822381
Sum squared resid	703.1179	Schwarz criterion		4.971389
Log likelihood	-254.4086	Hannan-Quinn criter.		4.882799
F-statistic	0.046840	Durbin-Watson stat		1.995955
Prob(F-statistic)	0.998658			

Sumber : Hasil Olah Data *E-views-9*, 2020.

Data dinyatakan terbebas dari autokorelasi jika nilai  $du < d < 4-du$  dengan jumlah sampel ( $n$ ) dan jumlah variabel independen tertentu tidak termasuk konstanta, kita cari nilai kritis  $dl$  dan  $du$  di statistik DW. Pada penelitian ini, nilai  $d$  dapat dilihat pada tabel 48 di bagian *Durbin-Watson Stat*, yaitu 1,995955. Nilai  $dl$  dan  $du$  dapat diketahui pada DW tabel dengan nilai  $n = 108$  dan  $k = 3$ , yaitu  $dl = 1,6297$  dan  $du = 1,7437$  serta  $4-du = 4-1,7437 = 2,2563$ . Maka dapat disimpulkan bahwa nilainya sesuai dengan  $du < d < 4-du$ , yaitu  $1,7437 < 1,995955 < 2,2563$ . Sehingga dapat disimpulkan bahwa data tidak terdapat autokorelasi.

#### d. Heteroskidastisitas

Asumsi yang melandasi model regresi linear yang klasik adalah varian komponen eror yaitu bersifat homogen (tidak memiliki varian yang sama) atau lebih dikenal dengan istilah homoskadastik (Supriyadi, 2014, hal. 75). Salah satu metode

yang dapat digunakan untuk mendeteksi heteroskedastisitas adalah dengan metode *White*.

Berikut hasil uji pada penelitian ini

Tabel XXXIX Hasil Uji Heteroskedastisitas

Heteroskedasticity Test: White

F-statistic	1.084427	Prob. F(9,98)	0.3812
Obs*R-squared	9.781592	Prob. Chi-Square(9)	0.3685
Scaled explained SS	10.88251	Prob. Chi-Square(9)	0.2838

Test Equation:

Dependent Variable: RESID<sup>2</sup>

Method: Least Squares

Date: 01/01/21 Time: 01:16

Sample: 1 108

Included observations: 108

Variable	Coefficient	Std. Error	t-Statistic	Prob.
C	-26.57776	32.58872	-0.815551	0.4167
X1 <sup>2</sup>	0.204398	0.186982	1.093143	0.2770
X1*X2	-0.194833	0.299343	-0.650869	0.5167
X1*X3	0.036025	0.224266	0.160635	0.8727
X1	-6.376905	4.251420	-1.499947	0.1368
X2 <sup>2</sup>	-0.363855	0.285460	-1.274627	0.2055
X2*X3	0.051553	0.287647	0.179222	0.8581
X2	15.75145	6.861010	2.295792	0.0238
X3 <sup>2</sup>	0.006413	0.144571	0.044356	0.9647
X3	-2.471203	3.847155	-0.642346	0.5221

R-squared	0.090570	Mean dependent var	6.525299
Adjusted R-squared	0.007051	S.D. dependent var	10.15513
S.E. of regression	10.11927	Akaike info criterion	7.554781
Sum squared resid	10035.16	Schwarz criterion	7.803127
Log likelihood	-397.9582	Hannan-Quinn criter.	7.655476

F-statistic	1.084427	Durbin-Watson stat	2.011038
Prob(F-statistic)	0.381215		

Sumber: Hasil Olah Data *E-views-9*, 2020.

Berdasarkan hasil pengolahan data, jika nilai *obs\*r-squared* atau hitung lebih besar dari  $\alpha = 5\%$ , maka dapat disimpulkan bahwa tidak ada masalah heteroskedastisitas (Widarjono, 2017, hal. 126) atau jika nilai probabilitas  $X^2 > \alpha=5\%$ , maka tidak ada heteroskedastisitas (Ansofino & dkk, 2016, hal. 56) . Hipotesis yang diuji akan terbebas dari heteroskedastisitas jika H0 (tidak terjadi heteroskedastisitas pada sebaran data) dan H1 (terjadi heteroskedastisitas pada sebaran data) dengan p-value > 0,05. Pada tabel 39 dapat diketahui nilai probabilitas *chi squares* tanpa *cross terms* pada *obs\*r-squared* senilai 0,3685 atau 36,85% . Nilai tersebut > 0,05 (5%) dan nilai prob p-value semua variabel, yaitu pengalaman investor (0,2770), nilai investor (0,2055), kepuasan investor (0,9647) sehingga dapat disimpulkan bahwa data tidak terdapat heteroskedastisitas. Sehingga dapat disimpulkan bahwa data tidak terdapat heteroskedastisitas.

### 3. Analisis Regresi Linier Berganda dan Koefisien Determinansi $R^2$

Model regresi yang terdiri dari lebih dari satu variabel independen disebut regresi berganda. Pada penelitian ini, analisis regresi linier berganda berguna untuk mengetahui pengaruh variabel independen pengalaman investor, nilai investor, kepuasan investor terhadap variabel dependen loyalitas investor. Model regresi



berganda dengan empat variabel independen dapat ditulis sebagai berikut (Widarjono, 2017, hal. 59) :

$$Y_i = \beta_0 + \beta_1 X_{1i} + \beta_2 X_{2i} + \beta_3 X_{3i} + e_i$$

Keterangan:

Y : Loyalitas Investor

$X_1$  : Pengalaman Investor

$X_2$  : Nilai Investor

$X_3$  : Kepuasan Investor

Subskrip I : Menunjukkan Observasi ke-I untuk data *cross section*

$\beta_0$  : Interesep atau Konstanta

$\beta_1 / \beta_2 / \beta_3$  : Koefisien Regresi Parsial

$e_i$  : Variabel Gangguan (*error*)

Koefisien determinasi ( $R^2$ ) untuk menjelaskan proporsi variasi variabel dependen dijelaskan oleh variabel independen dan untuk mengukur seberapa baik garis regresi yang kita punya (Widarjono, 2017, hal. 69-70). Analisis regresi linear berganda dan nilai koefisien determinasi yang disesuaikan dapat diketahui dari hasil estimasi regresi. Hal tersebut dapat dilihat pada tabel berikut

Tabel XL Hasil Estimasi Regresi

Dependent Variable: Y

Method: Least Squares

Date: 01/01/21 Time: 01:44

Sample: 1 108

Included observations: 108

Variable	Coefficient	Std. Error	t-Statistic	Prob.
C	2.869001	1.984401	1.445777	0.1512
X1	0.067598	0.112373	0.601550	0.5488
X2	0.485646	0.152443	3.185767	0.0019
X3	0.470610	0.109324	4.304740	0.0000
R-squared	0.521323	Mean dependent var		23.08333
Adjusted R-squared	0.507515	S.D. dependent var		3.709359
S.E. of regression	2.603127	Akaike info criterion		4.787638
Sum squared resid	704.7323	Schwarz criterion		4.886976
Log likelihood	-254.5324	Hannan-Quinn criter.		4.827916
F-statistic	37.75516	Durbin-Watson stat		1.923613
Prob(F-statistic)	0.000000			

Sumber: Hasil Olah Data *E-views-9*, 2020.

Berdasarkan tabel 40 di atas, hasil uji regresi linear berganda dapat disusun ke dalam sebuah model regresi linear berganda sebagai berikut:

$$Y_i = 2,869001 + 0,067598X_{1i} + 0,485646X_{2i} + 0,470610X_{3i} + e_i$$

a. Konstanta ( C )

Nilai konstanta sebesar menyatakan bahwa jika tidak ada perubahan nilai dari variabel pengalaman investor (X1), nilai investor (X2), dan kepuasan investor (X3) maka nilai tingkat loyalitas investor GIS BEI FEBI UIN Antasari (Y) sebesar 2,869001.

b. Pengalaman Investor (X1)

Nilai koefisien X1 sebesar dan tanda positif (+) tersebut menunjukkan bahwa memiliki pengaruh positif signifikan terhadap Y. Hal ini berarti bahwa setiap kenaikan nilai pengalaman investor (X1) satu satuan maka loyalitas investor (Y) akan naik sebesar 0,067598.

c. Nilai Investor (X2)

Nilai koefisien X2 sebesar dan tanda positif (+) tersebut menunjukkan bahwa memiliki pengaruh positif signifikan terhadap Y. Hal ini berarti bahwa setiap kenaikan nilai investor (X2) satu satuan maka loyalitas investor (Y) akan naik sebesar 0,485646.

d. Kepuasan Investor (X3)

Nilai koefisien X3 sebesar dan tanda positif (+) tersebut menunjukkan bahwa memiliki pengaruh positif signifikan terhadap Y. Hal ini berarti bahwa setiap kenaikan

nilai kepuasan investor (X3) satu satuan maka loyalitas investor (Y) akan naik sebesar 0,470610.

Pada tabel 40 di atas, nilai R squared dalam penelitian ini sebesar 0,521323 atau 52,13 %. Hal ini menunjukkan bahwa besar pengaruh variabel independen pengalaman investor (X1), nilai investor (X2), dan kepuasan investor (X3) terhadap variabel dependen loyalitas investor (Y) yang dapat diterangkan oleh model tersebut adalah sebesar 0,521323 atau 52,13%, sedangkan sisanya dipengaruhi oleh factor lain diluar penelitian. Nilai *Adjusted R-squared* sebesar 0,507515 merupakan penyesuaian dari nilai *R-squared* yang mempertimbangkan jumlah variabel bebas. Nilai ini selalu lebih kecil dari nilai *R-squared* dan nilai tersebut dapat menggambarkan nilai kelayakan dari model regresi pada penelitian ini (Sarwono, 2016, hal. 43-44).

#### 4. Uji Kelayakan (Uji f) dan Uji Koefisien Regresi secara Parsial (Uji t)

##### a. Uji Kelayakan (Uji f)

Uji f digunakan untuk mengetahui kelayakan data dan menguji data secara simultan dengan cara membandingkan nilai F hitung  $>$  F tabel dimana F tabel dapat diperoleh dengan ketentuan nilai alpha sebesar 0,1 numerator: k-1 dan denominator: n-k. Probability untuk F hitung (p-value)  $<$  0,1, hal ini mempunyai makna bahwa model regresi sudah benar dan nilai tersebut juga dapat digunakan sebagai alternative untuk pengujian hipotesis simultan. Jika kedua ketentuan dapat dipenuhi maka H<sub>0</sub> (tidak ada pengaruh antara variabel X dan variabel Y ) ditolak dan H<sub>a</sub> (ada pengaruh antara variabel X dan variabel Y) diterima (Sarwono, 2016, hal. 45-46). Pada penelitian ini, dapat diketahui hasilnya pada tabel berikut:

Tabel XLI Hasil Uji Kelayakan (Uji F)

Dependent Variable: Y  
 Method: Least Squares  
 Date: 01/01/21 Time: 01:44  
 Sample: 1 108  
 Included observations: 108

Variable	Coefficient	Std. Error	t-Statistic	Prob.
C	2.869001	1.984401	1.445777	0.1512
X1	0.067598	0.112373	0.601550	0.5488
X2	0.485646	0.152443	3.185767	0.0019
X3	0.470610	0.109324	4.304740	0.0000
R-squared	0.521323	Mean dependent var		23.08333
Adjusted R-squared	0.507515	S.D. dependent var		3.709359
S.E. of regression	2.603127	Akaike info criterion		4.787638
Sum squared resid	704.7323	Schwarz criterion		4.886976
Log likelihood	-254.5324	Hannan-Quinn criter.		4.827916
F-statistic	37.75516	Durbin-Watson stat		1.923613
Prob(F-statistic)	0.000000			

Sumber: Hasil Olah Data *Eviews-9*, 2020.

Pada tabel 41 diatas kita dapat mengidentifikasi uji F secara simultan, yaitu nilai F hitung variabel independen pengalaman investor, nilai investor, dan kepuasan investor (F-statistic) sebesar 37,75516 sedangkan nilai F tabel ( $\alpha = 0,05$  : numerator  $(k-1) = 3-1 = 2$  dan denominator  $(n-k) 108-3 = 105$ ) sebesar 3,08 artinya nilai F hitung  $> F$  tabel ( $37,75516 > 3,08$ ). Nilai probability (F-statistic) sebesar 0,000000 artinya nilai p-value  $< 0,05$ ). Jadi ada di daerah  $H_0$  ditolak sehingga secara bersama-sama variabel pengalaman investor, nilai investor dan kepuasan investor berpengaruh secara simultan terhadap loyalitas investor.

Hal ini sejalan dan mendukung dengan hasil penelitian terdahulu yang menyatakan bahwa variabel pengalaman, nilai, dan kepuasan memiliki pengaruh secara

simultan atau secara bersama-sama terhadap loyalitas, Pembahasan tentang ini akan dibahas lebih lanjut pada bagian pembahasan penelitian dibawah.

b. Uji Koefisien Regresi secara Parsial (Uji t)

Uji t merupakan pengujian koefisien regresi parsial individual yang digunakan untuk mengetahui apakah variabel independen secara individual mempengaruhi variabel dependen. Pengujian ini dilakukan dengan cara membandingkan antara nilai t hitung dengan t tabel dengan menggunakan ketentuan, yaitu jika nilai t hitung  $>$  t tabel dengan tingkat signifikansi tertentu maka  $H_0$  (tidak ada pengaruh antara variabel X dan variabel Y) ditolak dan  $H_a$  (ada pengaruh antara variabel X dan variabel Y) diterima. Perbedaan uji t regresi linear berganda dan regresi linear sederhana terletak pada besarnya derajat *degree freedom* (df) dimana regresi linear sederhana df-nya sebesar  $n-2$  sedangkan regresi linear berganda df-nya sebesar  $n-k$  (Widarjono, 2017, hal. 64-65). Nilai probabilitas (p-value) bagian koefisien regresi digunakan untuk alternative pengujian hipotesis parsial dengan ketentuan jika nilai p-value hasil perhitungan  $<$  nilai alpha (0,05) maka  $H_0$  (tidak ada pengaruh antara variabel X dan variabel Y) ditolak dan  $H_a$  (ada pengaruh antara variabel X dan variabel Y) diterima (Sarwono, 2016, hal. 50). Pada penelitian ini, dapat diketahui hasilnya pada tabel berikut:

Tabel XLII Hasil Uji Koefisien Regresi Secara Parsial (Uji t)

Dependent Variable: Y  
 Method: Least Squares  
 Date: 01/01/21 Time: 01:44  
 Sample: 1 108  
 Included observations: 108

---

Variable	Coefficient	Std. Error	t-Statistic	Prob.
C	2.869001	1.984401	1.445777	0.1512
X1	0.067598	0.112373	0.601550	0.5488
X2	0.485646	0.152443	3.185767	0.0019
X3	0.470610	0.109324	4.304740	0.0000
R-squared	0.521323	Mean dependent var		23.08333
Adjusted R-squared	0.507515	S.D. dependent var		3.709359
S.E. of regression	2.603127	Akaike info criterion		4.787638
Sum squared resid	704.7323	Schwarz criterion		4.886976
Log likelihood	-254.5324	Hannan-Quinn criter.		4.827916
F-statistic	37.75516	Durbin-Watson stat		1.923613
Prob(F-statistic)	0.000000			

Sumber: Hasil Olah Data *Eviews-9*, 2020.

Pada tabel 42 diatas kita dapat mengidentifikasi uji t secara parsial atau satu persatu sebagai berikut:

1) Pengujian Hipotesis Variabel Pengalaman Investor (X1)

Hipotesis :

H<sub>0</sub> : X1 tidak berpengaruh secara signifikan terhadap Y

H<sub>a</sub> : X1 berpengaruh secara signifikan terhadap Y

Dengan kriteria untuk pengujian hipotesis sebagai berikut :

Jika nilai t hitung > t tabel dengan nilai *p-value* < 0,05, maka H<sub>0</sub> ditolak dan H<sub>a</sub> diterima.

Jika nilai t hitung < t tabel dan nilai *p-value* > 0,05 maka H<sub>0</sub> diterima dan H<sub>a</sub> ditolak. Berdasarkan tabel 42 dapat diketahui bahwa nilai t hitung variabel pengalaman investor (t-statistic/X1) sebesar 0,601550 sedangkan nilai t tabel (df = 108-3 = 105)

sebesar 1,98282 artinya nilai  $t$  hitung  $<$   $t$  tabel ( $0,601550 < 1,98282$ ) nilai  $p$ -value (Prob/X1) sebesar 0,5488 artinya nilai  $p$ -value  $>$  0,05 ( $0,5488 > 0,05$ ). Jadi ada di daerah  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak sehingga secara parsial tidak terdapat pengaruh antara pengalaman investor terhadap loyalitas investor.

Berdasarkan hasil penelitian diatas didapatkan hasil penelitian dimana tidak terdapat pengaruh antar variabel pengalaman investor terhadap loyalitas investor. Dimana berdasarkan olah data didapatkan hasil penelitian nilai  $t$  hitung lebih kecil dari  $t$  tabel, yang menjadikan hipotesis pertama diterima dan hipotesis kedua ditolak yang artinya tidak terdapat pengaruh antar variabel pengalaman investor terhadap variabel loyalitas investor. Hal ini sesuai dengan kriteria hipotesis yang tertera di atas.

Mendukung hasil penelitian di atas, didapatkan juga hasil penelitian  $p$ -value 0,5488 nilai ini berada diatas standar dimana sebuah variabel dinyatakan berpengaruh jika kurang dari 0,05 dan tidak berpengaruh jika lebih dari 0,05 yaitu 5% sebagai taraf signifikan uji koefisien regresi secara parsial (uji  $t$ ).

Hal ini bisa disebabkan oleh beberapa faktor, mulai dari subjek penelitian, lokasi penelitian atau kriteria pemilihan responden dalam menentukan jangka waktu minimal investor. Hasil pada penelitian ini menolak hasil penelitian terdahulu yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh pada variabel pengalaman pelanggan terhadap loyalitas pelanggan, namun juga mendukung penelitian lain yang memiliki hasil penelitian serupa dimana tidak terdapat pengaruh antar variabel pengalaman terhadap variabel loyalitas. Pembahasan tentang ini akan dibahas lebih lanjut pada bagian pembahasan penelitian dibawah.



## 2) Pengujian Hipotesis Variabel Nilai Investor (X2)

Hipotesis :

Ho : X2 tidak berpengaruh secara signifikan terhadap Y

Ha : X2 berpengaruh secara signifikan terhadap Y

Dengan kriteria untuk pengujian hipotesis sebagai berikut :

Jika nilai t hitung  $>$  t tabel dengan nilai p-value  $<$  0,05, maka H0 ditolak dan Ha diterima.

Jika nilai t hitung  $<$  t tabel dan nilai p-value  $>$  0,05 maka Ho diterima dan Ha ditolak. Berdasarkan tabel 42, dapat diketahui bahwa nilai t hitung variabel nilai investor (t-statistic/X1) sebesar 3,185767 sedangkan nilai t tabel (df = 108-3 = 105) sebesar 1,98282 artinya nilai t hitung  $<$  t tabel (3,185767  $>$  1,98282) nilai p-value (Prob/X1) sebesar 0,0019 artinya nilai p-value  $<$  0,05 (0,0019  $<$  0,05). Jadi ada di daerah H0 ditolak dan Ha diterima sehingga secara parsial terdapat pengaruh antara nilai investor terhadap loyalitas investor.

Berdasarkan hasil penelitian diatas didapatkan hasil yang memuaskan dimana terdapat pengaruh antar variabel nilai investor terhadap loyalitas investor. Dimana berdasarkan olah data didapatkan hasil penelitian t hitung lebih besar dari t tabel, yang menjadikan hipotesis pertama ditolak sedangkan hipotesis kedua diterima yang artinya ada pengaruh antar variabel nilai investor terhadap variabel loyalitas investor. Hal ini sesuai dengan kriteria hipotesis yang tertera di atas.

Mendukung hasil penelitian di atas, didapatkan juga hasil penelitian p-value 0,0019 nilai ini berada dibawah standar dimana sebuah variabel dinyatakan

berpengaruh jika kurang dari 0,05 yaitu 5% sebagai taraf signifikan uji koefisien regresi secara parsial (uji t).

Hal ini sejalan dan dapat mendukung pada penelitian terdahulu yang juga menyatakan bahwa nilai pelanggan berpengaruh dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan, untuk pembahasan lebih lengkap akan dibahas di bagian pembahasan penelitian dibawah.

### 3) Pengujian Hipotesis Variabel Kepuasan Investor (X3)

Hipotesis :

H<sub>0</sub> : X3 tidak berpengaruh secara signifikan terhadap Y

H<sub>a</sub> : X3 berpengaruh secara signifikan terhadap Y

Dengan kriteria untuk pengujian hipotesis sebagai berikut :

Jika nilai t hitung > t tabel dengan nilai p-value < 0,05, maka H<sub>0</sub> ditolak dan H<sub>a</sub> diterima.

Jika nilai t hitung < t tabel dan nilai p-value > 0,05 maka H<sub>0</sub> diterima dan H<sub>a</sub> ditolak. Berdasarkan tabel 42, dapat diketahui bahwa nilai t hitung variabel kepuasan investor (t-statistic/X1) sebesar 4,304740 sedangkan nilai t tabel (df = 108-3 = 105) sebesar 1,98282 artinya nilai t hitung < t tabel (4,304740 > 1,98282) nilai p-value (Prob/X1) sebesar 0,0000 artinya nilai p-value < 0,05 (0,0000 < 0,05). Jadi ada di daerah H<sub>0</sub> ditolak dan H<sub>a</sub> diterima sehingga secara parsial terdapat pengaruh antara kepuasan investor terhadap loyalitas investor.

Berdasarkan hasil penelitian diatas didapatkan hasil yang memuaskan dimana terdapat pengaruh antar variabel kepuasan investor terhadap loyalitas investor. Dimana berdasarkan olah data didapatkan hasil penelitian t hitung lebih besar dari t tabel, yang menjadikan hipotesis pertama ditolak sedangkan hipotesis kedua diterima yang artinya ada pengaruh antar variabel kepuasan investor terhadap variabel loyalitas investor. Hal ini sesuai dengan kriteria hipotesis yang tertera di atas.

Mendukung hasil penelitian di atas, didapatkan juga hasil penelitian p-value 0,0000 nilai ini berada dibawah standar dimana sebuah variabel dinyatakan berpengaruh jika kurang dari 0,05 yaitu 5% sebagai taraf signifikan uji koefisien regresi secara parsial (uji t).

Hal ini sejalan dan dapat mendukung pada penelitian terdahulu yang juga menyatakan bahwa nilai pelanggan berpengaruh dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan, untuk pembahasan lebih lengkap akan dibahas di bagian pembahasan penelitian dibawah.

#### **E. Pembahasan Hasil Penelitian**

Penelitian yang berjudul pengaruh pengalaman investor, nilai investor dan kepuasan investor terhadap loyalitas investor Galeri Investasi Syariah BEI FEBI UIN Antasari Banjarmasin mempunyai variabel independen yaitu pengalaman investor, nilai investor, dan kepuasan investor.

Berdasar hasil analisis regresi linier berganda kita dapat mengetahui pengaruh dan seberapa besar pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Pada

penelitian ini, diketahui bahwa pengalaman investor, nilai investor, dan kepuasan investor menunjukkan tanda positif searah. Variabel independen tersebut mempunyai pengaruh  $R\text{-squared} = 0,521323$  atau 52,13% terhadap loyalitas investor (Y) di GIS BEI FEBI UIN Antasari sedangkan sisanya 47,87% dipengaruhi oleh factor lain diluar penelitian. Nilai *Adjusted R-squared* ialah sebesar 0,507515 yang merupakan penyesuaian dari nilai R-squared yang mempertimbangkan jumlah variabel independen. Diasumsikan bahwa nilai bertambah besar jika terjadi penambahan jumlah variabel independennya. Nilai tersebut juga menunjukkan bahwa penelitian ini juga mempunyai model regresi yang layak dan baik.

Sedangkan berdasarkan hasil analisis kelayakan (uji F) dan uji koefisien regresi secara parsial (Uji t) dapat dijelaskan sebagai berikut:

**1. Pengaruh secara simultan pengalaman investor (X1), nilai investor (X3), dan Kepuasan investor (X3) terhadap loyalitas investor Galeri Investasi Syariah BEI FEBI UIN Antasari.**

Berdasarkan hasil analisis kelayakan (uji F), model penelitian ini secara simultan mempunyai pengaruh signifikan. Hal ini dapat dilihat dari nilai f hitung sebesar 37,75516 sedangkan nilai F tabel ( $\alpha = 0,05$  : numerator  $(k-1) = 3-1 = 2$  dan denominator  $(n-k) 108-3 = 105$ ) sebesar 3,08 artinya nilai F hitung  $> F$  tabel ( 37,75516  $> 3,08$  ), artinya nilai tersebut sesuai dengan ketentuan dalam uji F. Nilai probability sebesar  $0,000000 < \text{nilai alpha sebesar } 0,05$ . Dari data tersebut dapat diketahui bahwa  $H_0$  (tidak ada pengaruh antar variabel X dan variabel Y) berada di daerah penolakan dan  $H_a$  (ada pengaruh antar variabel X dan variabel Y) diterima. Maka pengalaman

investor (X1), nilai investor (X2), dan Kepuasan Investor (X3) secara bersama-sama berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas investor Galeri Investasi Syariah BEI FEBI UIN Antasari.

Hasil penelitian ini mendukung dengan penelitian skripsi terdahulu yang berjudul “Pengaruh Customer Experience, Customer Value, dan Customer Satisfaction terhadap Customer Loyalty pada Komunitas Sepeda Motor Yamaha Tipe NMAX Medan” yang diteliti oleh Maulana Ikroma Harahap Universitas Sumatera Utara, pada tahun 2018. Pada penelitian tersebut diketahui bahwa customer experience (pengalaman pelanggan), customer value (nilai pelanggan), dan customer satisfaction (kepuasan pelanggan) memiliki pengaruh secara simultan terhadap customer loyalty (loyalitas pelanggan).

## **2. Pengaruh secara parsial variabel pengalaman investor (X1) terhadap loyalitas investor Galeri Investasi Syariah BEI FEBI UIN Antasari.**

Menurut Hermawan (2006) bahwa untuk menciptakan loyalitas yang luar biasa ada dua hal yang harus diperhatikan. Pertama, membuat preposisi janji pengalaman pelanggan yang menarik sehingga pelanggan mau. Kedua, adalah menghadirkan realitas pengalaman pelanggan sesuai janji. Jika keduanya cocok, barulah kepuasan pelanggan akan muncul dan akan menyebabkan kesetiaan jangka panjang. . Teori ini bertolak belakang dengan hasil pada penelitian ini, dimana terdapat ketidaksesuaian pada hasil penelitian dengan teori tersebut. Berikut penjelasan lebih lengkap mengenai hasil penelitian.

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis untuk variabel pengalaman investor yang telah dilakukan dengan menggunakan indikator penelitian diatas, maka didapat hasil uji t variabel pengalaman investor diperoleh nilai koefisien negative terhadap loyalitas investor (Y) Galeri Investasi Syariah BEI FEBI UIN Antasari karena nilai t hitung sebesar 0,601550 sedangkan t tabel sebesar 1,98282 dengan df  $(n-k) = 108-3 = 105$  pada  $\alpha = 5\%$ . Sehingga  $t \text{ hitung} < t \text{ tabel}$  dan tingkat signifikan (*p-value*) adalah 0,5488 juga lebih besar dari 0,05. Sehingga variabel pengalaman investor (X1) tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas investor.

Hal ini bertolak belakang dengan penelitian lain yang menggunakan indikator penelitian yang sama seperti pada penelitian “Pengaruh Pengalaman Terhadap Loyalitas Konsumen di Alfamart Langsa” yang diteliti oleh Muhammad Rizki Zati dan Muhammad Iqbal pada tahun 2017, dan jurnal “Pengaruh *Customer Experience* dan *Customer Value* terhadap *Customer Loyalty* melalui *Customer Satisfaction*” yang diteliti oleh Risalatin Hijjah dan Anindya Ardiansari pada tahun 2015, kemudian ada juga dalam penelitian skripsi yang memiliki persamaan variabel penelitian yaitu “Pengaruh *Customer Experience*, *Customer Expectation*, dan *Customer Satisfaction* Terhadap *Customer Loyalty* (Survei pada pelanggan Olive Chicken di Purworejo)” yang diteliti oleh Tri Setiyawati pada tahun 2015. Ketiga Penelitian diatas dapat membuktikan dalam hasil penelitian mereka bahwa pengalaman pelanggan atau *customer experience* memiliki pengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan atau *customer loyalty* dan berperan penting untuk mewujudkan loyalitas. Namun perbedaan wilayah, budaya, tempat, dan subjek penelitian menjadi salah satu faktor pendorong

perbedaan tidak berpengaruhnya pengalaman investor pada loyalitas investor dalam penelitian ini, contoh dalam penelitian Muhammad Rizki Zati dan Muhammad Iqbal yang berjudul Pengaruh Pengalaman Terhadap Loyalitas Konsumen di Alfamart Langsa, meskipun memiliki indikator penelitian yang sama dalam meneliti pengalaman pelanggan namun terdapat perbedaan pada tempat penelitian serta subjek yang diteliti dimana pada penelitiannya meneliti konsumen Alfamart sedangkan dalam penelitian ini meneliti investor Galeri Investasi Syariah. Perbedaan juga bisa dilihat pada barang atau jasa yang ditransaksikan, dalam penelitiannya selain pelayanan jasa juga ada barang atau produk yang bisa dijadikan pengukuran oleh konsumen dalam menilai pengalaman pembelian sedangkan dalam penelitian ini hanya berfokus pada pelayanan jasa yang diberikan oleh Galeri Investasi Syariah hal ini memungkinkan terjadinya perbedaan pada hasil penelitian.

Faktor lain adalah jangka waktu minimal yang ditetapkan peneliti cukup singkat yaitu satu tahun untuk mengukur sebuah loyalitas, hal ini disebabkan responden penelitian yang terbatas pada tempat penelitian ini yaitu Galeri Investasi Syariah BEI FEBI UIN Antasari. Berbeda dengan penelitian skripsi yang berjudul “Pengaruh Pengalaman Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah Melalui Kepuasan (Studi Pada Bank Rakyat Indonesia Unit Ambarukmo Cabang Adisucipto) yang diteliti oleh Desia Indriastuti dari Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Islam Indonesia pada tahun 2020. Hasil Penelitian di atas menunjukkan bahwa pengalaman pelayanan terhadap loyalitas adalah berpengaruh. Penelitian ini

menggunakan kriteria nasabah dengan minimal jangka waktu adalah 2 tahun. Hal ini menjadi salah satu faktor yang mendukung hasil penelitian tersebut.

Namun hasil penelitian ini mendukung hasil penelitian terdahulu yang berjudul “Pengaruh Kepuasan Kerja dan Pengalaman Kerja Terhadap Loyalitas Karyawan (Studi Kasus Pada PT. Dong Young Tress Indonesia), yang diteliti oleh Adhitya Yudhi Sasongko Universitas Sanata Dharma Yogyakarta pada tahun 2018, dimana pada hasil penelitian tersebut menyatakan bahwa tidak terdapat pengaruh antar variabel pengalaman terhadap variabel loyalitas.

### **3. Pengaruh secara parsial variabel nilai investor (X2) terhadap loyalitas investor Galeri Investasi Syariah BEI FEBI UIN Antasari.**

Menurut Sirdeshmukh (2002), nilai pelanggan mengatur niat perilaku pelanggan untuk menjadi loyal terhadap penyedia layanan dengan memberikan pertukaran nilai superior bagi pelanggan itu sendiri. Teori ini sesuai dengan hasil pada penelitian ini, mengenai keterkaitan antar nilai pelanggan terhadap loyalitas. Berikut penjelasan lebih lengkap mengenai hasil penelitian.

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis untuk variabel nilai investor yang telah dilakukan, hasil uji t menunjukkan nilai koefisien positif terhadap loyalitas investor (Y) Galeri Investasi Syariah BEI FEBI UIN Antasari dan diperoleh nilai t hitung sebesar 3,185767 dan t tabel sebesar 1,98282 dengan  $df (n-k) = 108-3 = 105$  pada  $\alpha = 5\%$ . Sehingga  $t \text{ hitung} > t \text{ tabel}$  dan tingkat signifikan (*p-value*) adalah 0,0019 lebih



kecil dari 0,05. Sehingga variabel nilai investor (X2) berpengaruh signifikan terhadap loyalitas investor.

Hal ini sejalan dengan penelitian terdahulu yang juga meneliti tentang nilai pelanggan dimana terdapat pengaruh nilai pelanggan terhadap loyalitas pelanggan contoh pada penelitian skripsi “Pengaruh Nilai Pelanggan, Kepuasan Pelanggan, Kualitas Pelayanan dan *Relationship Marketing* terhadap Loyalitas Nasabah (Studi kasus pada Nasabah Bank Jabar Banten Syariah Kcp. Ciputat) yang diteliti oleh Muhammad Nur Fauzi Amir pada tahun 2018, dan penelitian skripsi “Pengaruh Customer Experience dan Customer Value Terhadap Customer Loyalty Melalui Customer Satisfaction” yang diteliti oleh Risalati Hijjah dan Anindya Ardiansari pada tahun 2015, kemudian penelitian “Pengaruh Customer Experience, Customer Value, dan Customer Satisfaction terhadap Customer Loyalty pada Komunitas Sepeda Motor Yamaha Tipe Nmax Medan” yang diteliti oleh Harahap dan Maulana Ikroma pada tahun 2018.

Pada penelitian di atas meski berbeda-beda subjek dan tempat penelitian namun hasil penelitian menunjukkan nilai pelanggan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Contoh pada penelitian skripsi Muhammad Nur Fauzi Amir ditahun 2018 yang berjudul “Pengaruh Nilai Pelanggan, Kepuasan Pelanggan, Kualitas Pelayanan dan *Relationship Marketing* terhadap Loyalitas Nasabah (Studi kasus pada Nasabah Bank Jabar Banten Syariah Kcp. Ciputat)”. Bisa dilihat subjek yang menjadi responden pada penelitian ini adalah nasabah di Bank Jabar Banten Syariah sedangkan pada

penelitian ini yang menjadi responden penelitian adalah investor Galeri Investasi Syariah BEI FEBI UIN Antasari, kemudian perbedaan juga terjadi pada lokasi penelitian pada penelitian di atas lokasi penelitian berada di Ciputat sedangkan lokasi pada penelitian di Kota Banjarmasin. Perbedaan diatas tidak menyebabkan adanya perbedaan pada hasil penelitian tentang nilai investor.

Maka dapat disimpulkan bahwa hasil penelitian ini sejalan dan mendukung pada hasil penelitian terdahulu dimana variabel nilai investor berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas investor Galeri Syariah BEI FEBI UIN Antasari.

#### **4. Pengaruh secara parsial variabel kepuasan investor (X3) terhadap loyalitas investor Galeri Investasi Syariah BEI FEBI UIN Antasari.**

Menurut Kotler (2002), mengatakan bahwa pelanggan yang sangat puas umumnya tetap loyal lebih lama, akan lebih sering melakukan pembelian ketika perusahaan memperkenalkan produk baru dan meng upgrade produk yang sudah ada, pelanggan akan berbicara hal yang positif tentang perusahaan dan produknya, tidak memperhatikan pesaing, dan tidak sensitif terhadap harga, dan menawarkan produk atau jasa ide untuk perusahaan. Teori ini sesuai dengan hasil pada penelitian ini, mengenai keterkaitan antar kepuasan pelanggan terhadap loyalitas. Berikut penjelasan lebih lengkap mengenai hasil penelitian.

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis untuk variabel kepuasan investor yang telah dilakukan, hasil uji t menunjukkan nilai koefisien positif terhadap loyalitas investor (Y) Galeri Investasi Syariah BEI FEBI UIN Antasari dan diperoleh nilai t

hitung sebesar 4,304740 dan t tabel sebesar 1,98282 dengan df  $(n-k) = 108-3 = 105$  pada  $\alpha = 5\%$ . Sehingga t hitung  $>$  t tabel dan tingkat signifikan (*p-value*) adalah 0,0000 lebih kecil dari 0,05. Sehingga variabel kepuasan investor (X3) berpengaruh signifikan terhadap loyalitas investor.

Pada penelitian skripsi “Pengaruh *Customer Experience*, *Customer Expectation*, dan *Customer Satisfaction* terhadap *Customer Loyalty* (Survie pada Pelanggan Olive Chicken di Purworejo) yang diteliti oleh Tri Setiyawati pada tahun 2015, dan Penelitian skripsi “Pengaruh *Customer Experience*, *Customer Value*, dan *Customer Satisfaction* terhadap *Customer Loyalty* Pada Komunitas Sepeda Motor Yamaha Nmax di Medan” yang diteliti oleh Harahap dan Maulina Ikroma pada tahun 2018, kemudian penelitian “Pengaruh Nilai Pelanggan, Kepuasan Pelanggan, Kualitas Pelayanan dan Relationship Marketing Terhadap Loyalitas Nasabah (Studi Kasus pada Nasabah Bank Jabar Banten Syariah Kcp. Ciputat)” yang diteliti oleh Muhammad Nur Fauzi Amir pada tahun 2018. Tiga penelitian terdahulu diatas menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan.

Hal ini sejalan dengan hasil penelitian ini dimana Kepuasan Investor berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Investor. Maka berdasarkan hasil penelitian ini mendukung penelitian sebelumnya bahwa Kepuasan pelanggan memiliki pengaruh terhadap loyalitas pelanggan.