

BAB IV

LAPORAN PENELITIAN DAN ANALISIS DATA

A. Penyajian Data

1. Gambaran Umum Bank BTN Syariah Banjarmasin

Bank Tabungan Negara (BTN) syariah merupakan strategis business unit (SBU) dari bank BTN yang menjalankan bisnis dengan prinsip syariah, mulai beroperasi pada tanggal 14 Maret 2005 melalui pembukaan kantor cabang syariah pertama di Jakarta, sampai dengan Desember 2009 telah dibuka 20 kantor cabang syariah di beberapa kota di Indonesia, termasuk kantor cabang syariah yang didirikan tanggal 25 Mei 2008 di Banjarmasin jalan Jendral A. Yani km 5 Kompleks Kencana No. 1 Banjarmasin dan merupakan cabang yang ke 15.

Tujuan Pendirian BTN Syariah adalah :

- a. Untuk memenuhi bank dalam memberikan pelayanan jasa keuangan syariah.
- b. Mendukung sasaran laba usaha bank.
- c. Meningkatkan ketahaanaan bank dalam menghadapi perubahan lingkungan usaha.
- d. Memberikan keseimbangan dalam memenuhi kepentingan segenap nasabah dan pegawai.

Visi BTN syariah adalah menjadi bank terkemuka dalam pembiayaan perumahan dan mengutamakan kepuasan nasabah.

Misi BTN syariah adalah :

- a. Memberikan pelayanan unggul dalam pembiayaan perumahan dan industri yang terkait, serta menyediakan produk dan jasa perbankan lainnya.
- b. Menyiapkan dan mengembangkan sumber daya manusia yang berkualitas dan professional serta integrasi yang tinggi.
- c. Meningkatkan keunggulan kompetitif melalui inovasi berkelanjutan sesuai dengan kebutuhan nasabah.
- d. Melaksanakan manajemen perbankan yang sehat sesuai dengan prinsip kehati-hatian dan good corporate governance untuk meningkatkan stakeholder value.
- e. Memperdulikan kepentingan masyarakat dan lingkungan

Produk BTN Syariah adalah :

- a. Produk penghimpun dana
 - 1) Giro Batara iB adalah produk penyimpanan dana dengan akad titipan (wadiah), yang diperuntukan bagi nasabah perorangan atau perusahaan atau lembaga untuk menunjang kelancaran lalu lintas pembayaran dengan perantara cek, bilyet giro, atau media perintah pembayaran lainnya .
 - 2) Giro Investa batara iB adalah giro yang bersifat investasi atau berjangka dengan akad mudharabah yang penarikannya hanya dapat dilakukan menurut syarat-syarat tertentu melalui perantara cek dan bilyet giro untuk mendukung kemudahan transaksi.

- 3) Deposito Batara iB adalah produk penyimpanan dana dalam bentuk deposito dengan akad mudharabah, untuk tujuan investasi dalam jangka waktu sesuai kebutuhan nasabah.
 - 4) Tabungan Batara iB adalah produk tabungan dengan akad titipan (wadi'ah), sebagai media penyimpanan dana untuk keperluan transaksi dan pembayaran rutin serta keperluan lainnya.
 - 5) Tabungan Investa Batara iB adalah produk penyimpanan dana berupa tabungan dengan akad mudharabah, yang ditujukan untuk keperluan investasi, dan bersifat fleksibel dalam jangka waktu penyimpanan dan penarikan.
 - 6) Tabungan Baitullah Batara iB adalah produk tabungan haji BTN syariah, sebagai sarana penyimpanan dana untuk perjalanan ibadah haji.
- b. Produk Penyaluran Dana
- 1) KPR BTN iB adalah produk pembiayaan BTN syariah yang ditujukan bagi perorangan, untuk pembelian rumah, ruko, apartemen, baik baru maupun lama, akad yang digunakan adalah akad murabahah (jual beli) dimana nasabah bebas memiliki obyek KPR, sesuai dengan kebutuhan dan pertimbangan nasabah sendiri dari aspek lokasi maupun harga.
 - 2) KPR BTN indensya iB adalah fasilitas pembiayaan KPR berdasarkan akad isthisna (pesanan), diperuntukkan bagi pemohon perorangan yang akan membeli rumah dari bank, yang dibangun oleh bank, pengembang sesuai dengan pesanan dari nasabah.

- 3) Multiguna BTN iB adalah fasilitas pembiayaan berdasarkan akad murabahah (jual beli), dalam rangka membeli kendaraan bermotor bagi nasabah perorangan.
- 4) Swagriya BTN iB adalah fasilitas pembiayaan dengan akad murabahah (jual beli) yang diperuntukan bagi pemohon yang memenuhi persyaratan yang ditentukan oleh bank, untuk membiayai pembangunan atau renovasi rumah, ruko, atau bangunan lainnya diatas tanah yang sudah dimiliki oleh pemohon, baik untuk dipakai sendiri atau untuk disewakan.
- 5) Modal kerja BTN iB adalah fasilitas pembiayaan dengan akad mudharabah, berupa penyediaan dana oleh bank BTN syariah untuk memenuhi kebutuhan modal kerja usaha nasabah, baik perorangan, perusahaan/lembaga, maupun koperasi.
- 6) Pembiayaan Gadai BTN iB adalah pinjaman kepada nasabah dengan prinsip qard yang diberikan oleh bank kepada nasabah berdasarkan kesepakatan, yang disertakan dengan surat gadai sebagai penyertaan barang jaminan (mahrun) untuk jaminan pengembalian barang, jaminan pengembalian seluruh atau sebagian utang nasabah kepada bank.
- 7) Pembiayaan Multi jasa BTN iB adalah pembiayaan yang dapat digunakan untuk membiayai berbagai kebutuhan layanan jasa bagi nasabah seperti biaya pendidikan, biaya pernikahan, biaya traveling (perjalanan wisata), biaya kesehatan, biaya jasa lainnya yang sesuai dengan prinsip syariah.

8) Pembiayaan Multimanfaat BTN iB adalah pembiayaan konsumtif perorangan yang ditujukan khusus bagi para pegawai dan para pensiunan yang manfaat pensiunnya dibayarkan melalui jasa payroll BTN batara dengan dapat juga digunakan untuk keperluan pembelian berbagai jenis barang halal yang dibutuhkan oleh nasabah sepanjang tidak bertentangan dengan hukum yang berlaku, seperti barang elektronik, furniture dan perlengkapan rumah tangga, dan barang halal lainnya, dengan menggunakan akad murabahah dengan jangka waktu pembiayaan maksimal 36 bulan.

2. Karakteristik Responden

Responden pada penelitian ini sebanyak 98 orang nasabah Bank BTN Syariah Banjarmasin. Berdasarkan hasil pembagian kuesioner maka diperoleh karakteristik responden sebagai berikut.

a. Usia Responden

Berdasarkan hasil pembagian kuesioner, komposisi usia responden yang merupakan Bank BTN Syariah Banjarmasin dapat dilihat pada tabel berikut ini.

Tabel 4. 1.
Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

No.	Usia (Tahun)	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
1.	21 – 25	12	12,24
2.	26 – 30	19	19,39
3.	31 – 35	40	40,82
4.	36 – 40	8	8,16
5.	41 – 45	10	10,20
6.	46 – 50	4	4,08
7.	51 – 56	5	5,10
Jumlah		98	100

Sumber: Hasil Pengolahan Data Kuesioner, 2023

Berdasarkan tabel 4.1 diketahui bahwa sebagian besar Bank BTN Syariah Banjarmasin yang menjadi responden dalam penelitian ini adalah berusia antara 31 - 35 tahun (40%). Namun jika dilihat dari sebaran usia nasabah, maka bisa disimpulkan bahwa umumnya Nasabah Bank BTN Syariah Banjarmasin adalah orang-orang yang sudah masuk kategori dewasa yang sudah mampu membuat keputusan sendiri.

b. Jenis Kelamin Responden

Berdasarkan hasil pembagian kuesioner, jenis kelamin Nasabah Bank BTN Syariah Banjarmasin yang terpilih menjadi responden diuraikan sebagai berikut:

Tabel 4. 2.
Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No.	Jenis Kelamin	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
1.	Perempuan	58	59,18
2.	Laki-laki	40	40,82
Jumlah		98	100

Sumber: Hasil Pengolahan Data Kuesioner, 2023

Berdasarkan tabel 4.2 di atas dapat diketahui bahwa sebagian besar Nasabah Bank BTN Syariah Banjarmasin adalah perempuan (56,3%).

c. Pekerjaan

Berikut ini disajikan tabel mengenai karakteristik responden berdasarkan jenis pekerjaan responden yang dikategorikan ke dalam 6 (enam) kategori yaitu:

Tabel 4. 3.
Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan

No.	Pekerjaan	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
1.	PNS	28	28,57
2.	Karyawan Swasta	24	24,49
3.	Karyawan BUMN/BUMD	15	15,31
4.	TNI / Polri	10	10,20
5.	Mahasiswa / Pelajar	5	5,10
6.	Lain-Lain	16	16,33
Jumlah		98	100

Sumber: Hasil Pengolahan Data Kuesioner, 2023.

Berdasarkan pada tabel 4.3 di atas dapat diketahui bahwa sebagian besar responden bekerja sebagai PNS yaitu 28,57%. Hal ini berarti bahwa sebagian besar Nasabah Bank BTN Syariah Banjarmasin adalah berstatus sebagai Pegawai Negeri Sipil (PNS) yang memiliki penghasilan tetap.

d. Pendidikan Terakhir

Berikut ini pendidikan terakhir Nasabah Bank BTN Syariah Banjarmasin:

Tabel 4. 4.
Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

No.	Pendidikan Terakhir	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
1.	SD	5	5,10
2.	SMP	9	9,18
3.	SMA	15	15,31
4.	Diploma	16	16,33
5.	S1	44	44,90
6.	S2	9	9,18
7.	S3	0	0,0
Jumlah		98	100

Sumber: Hasil Pengolahan Data Kuesioner, 2023.

Berdasarkan pada tabel 4.4 di atas dapat diketahui bahwa sebagian besar responden memiliki tingkat pendidikan S1 yaitu, 44,9%. Hal ini berarti bahwa sebagian besar Nasabah Bank BTN Syariah Banjarmasin

adalah orang-orang yang memiliki latar belakang pendidikan sebagai sarjana S1 dan tergolong berpendidikan tinggi.

B. Analisis Data

1. Hasil Uji Instrumen Penelitian

a. Hasil Uji Validitas

Uji validitas instrumen dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan korelasi *product moment* yang operasionalnya menggunakan bantuan aplikasi *SPSS for windows* versi 26. Item pernyataan dalam penelitian ini dinyatakan valid apabila memiliki nilai r hitung lebih besar dibandingkan dengan r tabel. Adapun r tabel yang ditentukan dalam uji validitas penelitian ini adalah sebesar 0,198. Adapun hasil uji validitas instrumen penelitian dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 4. 5
Hasil Uji Validitas Instrumen Penelitian

No.	Variabel	No. Item	r hitung	r tabel	Keterangan
1.	Ikatan emosi (X1)	x1.1	0,621	0,198	Valid
2.		x1.2	0,765	0,198	Valid
3.		x1.3	0,471	0,198	Valid
4.		x1.4	0,536	0,198	Valid
5.		x1.5	0,654	0,198	Valid
6.		x1.6	0,733	0,198	Valid
7.	Kepercayaan (X2)	x2.1	0,912	0,198	Valid
8.		x2.2	0,571	0,198	Valid
9.		x2.3	0,575	0,198	Valid
10.		x2.4	0,888	0,198	Valid
11.		x2.5	0,919	0,198	Valid
12.		x2.6	0,531	0,198	Valid
13.		x2.7	0,902	0,198	Valid
14.		x2.8	0,560	0,198	Valid

No.	Variabel	No. Item	r hitung	r tabel	Keterangan
15.	Kepuasan Nasabah (X3)	x3.1	0,715	0,198	Valid
16.		x3.2	0,394	0,198	Valid
17.		x3.3	0,565	0,198	Valid
18.		x3.4	0,338	0,198	Valid
19.		x3.5	0,203	0,198	Valid
20.		x3.6	0,718	0,198	Valid
21.		x3.7	0,621	0,198	Valid
22.		x3.8	0,572	0,198	Valid
23.		x3.9	0,670	0,198	Valid
24.		x3.10	0,772	0,198	Valid
25.		x3.11	0,416	0,198	Valid
26.	Loyalitas Nasabah (Y)	y.1	0,430	0,198	Valid
27.		y.2	0,509	0,198	Valid
28.		y.3	0,331	0,198	Valid
29.		y.4	0,283	0,198	Valid
30.		y.5	0,745	0,198	Valid
31.		y.6	0,373	0,198	Valid
32.		y.7	0,730	0,198	Valid
33.		y.8	0,689	0,198	Valid
34.		y.9	0,208	0,198	Valid

Sumber: Hasil Output SPSS, 2023

Berdasarkan pada tabel di atas, dapat diketahui bahwa seluruh item pernyataan yang ada pada kuesioner memiliki nilai r_{hitung} yang lebih besar daripada nilai r_{tabel} . Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa seluruh item pernyataan dinyatakan valid.

b. Hasil Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas item terhadap variabel penelitian dilakukan untuk mengetahui kemampuan instrument atau tes untuk menghasilkan skor yang mendekati sama dari setiap individu dan kapan saja apabila dilakukan pengujian ulang. Reliabilitas berarti ketepatan atau dapat dipercaya. Pengujian reliabilitas instrumen dilakukan dengan program SPSS

menggunakan menu analisis *Scale*. Butir pertanyaan yang ada pada instrumen angket diuji reliabilitasnya agar mendapatkan skala pengukuran instrumen yang baik. Untuk pengujian biasanya menggunakan batasan tertentu seperti reliabilitas kurang dari 0,6 adalah kurang baik, sedangkan 0,7 dapat diterima dan di atas 0,8 adalah baik. Hasil uji reliabilitas dapat dilihat pada *output statistic*, apabila nilai *cronbach alpha* di atas 0,6 maka dapat disimpulkan bahwa alat ukur tersebut reliabel (Priyatno D. , 2017, hal. 98). Berikut ini merupakan hasil uji reliabilitas instrumen penelitian:

Tabel 4. 6
Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Penelitian

No.	Variabel	Nilai <i>Cronbach Alpha</i>	Keterangan
1.	Ikatan emosi (X1)	0,817	Reliabel
2.	Kepercayaan (X2)	0,883	Reliabel
3.	Kepuasan Nasabah (X3)	0,875	Reliabel
4.	Loyalitas Nasabah (Y)	0,945	Reliabel

Sumber: Hasil Output SPSS, 2023.

Berdasarkan pada tabel 4. dapat dilihat bahwa seluruh variabel memiliki nilai *Cronbach Alpha* di atas 0,6 dimana untuk variabel Ikatan emosi (X1) memiliki nilai *Cronbach Alpha* sebesar 0,817, variabel Kepercayaan (X2) memiliki nilai *Cronbach Alpha* sebesar 0,883, variabel Kepuasan Nasabah (X3) memiliki nilai *Cronbach Alpha* sebesar 0,875 dan variabel Loyalitas Nasabah (Y) memiliki nilai *Cronbach Alpha* sebesar 0,945. Dengan demikian dapat disimpulkan, bahwa seluruh variabel dalam penelitian ini dinyatakan reliabel dan dapat digunakan untuk mengukur ikatan emosi, kepercayaan dan kepuasan nasabah dan Loyalitas Nasabah Bank BTN Syariah Banjarmasin.

2. Deskriptif Statistik Variabel Penelitian

e. Deskriptif Statistik Variabel Ikatan Emosi

Ikatan emosi merupakan hubungan emosional yang mengakibatkan munculnya kecintaan atau kedekatan pada penyedia produk atau jasa (Ferrinadewi, 2018, hlm. 135). Ikatan emosi yang dimaksud dalam penelitian ini adalah penilaian nasabah Bank BTN Syariah Banjarmasin mengenai ikatan emosi nasabah dengan bank, yang dikur melalui rasa suka, kebanggaan dan rasa percaya. Untuk lebih jelasnya mengenai deskripsi variabel ikatan emosi dapat dilihat pada uraian berikut:

- 1) Distribusi frekuensi indikator “Saya suka bertransaksi di Bank BTN Syariah baik *online* atau *offline*”. Data yang diperoleh dapat dilihat berdasarkan hasil jawaban responden pada indikator ini, disajikan pada tabel berikut:

Tabel 4. 7
Rekapitulasi Tanggapan Responden atas Item ” Saya suka bertransaksi di Bank BTN Syariah baik *online* atau *offline*”

No.	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentasi (%)
1.	Sangat Setuju	18	18,4
2.	Setuju	75	76,5
3.	Cukup Setuju	5	5,1
4.	Tidak Setuju	0	0
5.	Sangat Tidak Setuju	0	0
Total		98	100

Sumber: Hasil Pengolahan Data Kuesioner, 2023.

Berdasarkan data jawaban responden pada tabel 4.7 diketahui bahwa jawaban sangat setuju yaitu sebesar 18,4%, setuju sebesar 76,5%, cukup setuju sebesar 5,1%, untuk jawaban tidak setuju dan sangat tidak setuju tidak mendapatkan respon.

- 2) Distribusi frekuensi indikator “Pelayanan yang saya terima dari Bank BTN Syariah selalu memuaskan”. Data yang diperoleh dapat dilihat berdasarkan hasil jawaban responden pada indikator ini, disajikan pada tabel berikut:

Tabel 4. 8
Rekapitulasi Tanggapan Responden atas Item “Pelayanan yang saya terima dari Bank BTN Syariah selalu memuaskan”

No.	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentasi (%)
1.	Sangat Setuju	29	29,6
2.	Setuju	57	58,2
3.	Cukup Setuju	12	12,2
4.	Tidak Setuju	0	0
5.	Sangat Tidak Setuju	0	0
Total		98	100

Sumber: Hasil Pengolahan Data Kuesioner, 2023.

Berdasarkan data jawaban responden pada tabel 4.8 diketahui bahwa jawaban sangat setuju yaitu sebesar 29,6%, setuju sebesar 58,2%, cukup setuju sebesar 12,2%, untuk jawaban tidak setuju dan sangat tidak setuju tidak mendapatkan respon.

- 3) Distribusi frekuensi indikator “Saya bangga menjadi nasabah Bank BTN Syariah”. Data yang diperoleh dapat dilihat berdasarkan hasil jawaban responden pada indikator ini, disajikan pada tabel berikut:

Tabel 4. 9
Rekapitulasi Tanggapan Responden atas Item “Saya bangga
menjadi nasabah Bank BTN Syariah”

No.	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentasi (%)
1.	Sangat Setuju	14	14,3
2.	Setuju	75	76,5
3.	Cukup Setuju	9	9,2
4.	Tidak Setuju	0	0
5.	Sangat Tidak Setuju	0	0
Total		98	100

Sumber: Hasil Pengolahan Data Kuesioner, 2023.

Berdasarkan data jawaban responden pada tabel 4.9 diketahui bahwa jawaban sangat setuju yaitu sebesar 14,3%, setuju sebesar 76,5%, cukup setuju sebesar 9,2%, untuk jawaban tidak setuju dan sangat tidak setuju tidak mendapatkan respon.

- 4) Distribusi frekuensi indikator “Bank BTN Syariah selalu memberikan pelayanan yang berkualitas”. Data yang diperoleh dapat dilihat berdasarkan hasil jawaban responden pada indikator ini, disajikan pada tabel berikut:

Tabel 4. 10
Rekapitulasi Tanggapan Responden atas Item “Bank BTN
Syariah selalu memberikan pelayanan yang berkualitas”

No.	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentasi (%)
1.	Sangat Setuju	18	18,4
2.	Setuju	26	26,5
3.	Cukup Setuju	54	18,4
4.	Tidak Setuju	0	0
5.	Sangat Tidak Setuju	0	0
Total		98	100

Sumber: Hasil Pengolahan Data Kuesioner, 2023.

Berdasarkan data jawaban responden pada tabel 4.10 diketahui bahwa jawaban sangat setuju yaitu sebesar 18,4%,

setuju sebesar 26,5%, cukup setuju sebesar 55,1%, untuk jawaban tidak setuju dan sangat tidak setuju tidak mendapatkan mendapatkan respon.

- 5) Distribusi frekuensi indikator “Saya percaya dengan Bank BTN Syariah”. Data yang diperoleh dapat dilihat berdasarkan hasil jawaban responden pada indikator ini, disajikan pada tabel berikut:

Tabel 4. 11
Rekapitulasi Tanggapan Responden atas Item “Saya percaya dengan Bank BTN Syariah”

No.	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentasi (%)
1.	Sangat Setuju	29	29,6
2.	Setuju	67	68,4
3.	Cukup Setuju	2	2,0
4.	Tidak Setuju	0	0
5.	Sangat Tidak Setuju	0	0
Total		98	100

Sumber: Hasil Pengolahan Data Kuesioner, 2023.

Berdasarkan data jawaban responden pada tabel 4.11 diketahui bahwa jawaban sangat setuju yaitu sebesar 29,6%, setuju sebesar 68,4%, cukup setuju sebesar 2%, untuk jawaban tidak setuju dan sangat tidak setuju tidak mendapatkan mendapatkan respon.

- 6) Distribusi frekuensi indikator “Bank BTN Syariah tidak pernah memberikan pelayanan yang mengecewakan”. Data yang diperoleh dapat dilihat berdasarkan hasil jawaban responden pada indikator ini, disajikan pada tabel berikut:

Tabel 4. 12
Rekapitulasi Tanggapan Responden atas Item “Bank BTN
Syariah tidak pernah memberikan pelayanan yang
mengecewakan”

No.	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentasi (%)
1.	Sangat Setuju	30	30,6
2.	Setuju	56	57,1
3.	Cukup Setuju	12	12,2
4.	Tidak Setuju	0	0
5.	Sangat Tidak Setuju	0	0
Total		98	100

Sumber: Hasil Pengolahan Data Kuesioner, 2023.

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

f. Deskriptif Statistik Variabel Kepercayaan

Kepercayaan adalah sejumlah keyakinan spesifik terhadap integritas (kejujuran partner dan kemampuan menepati janji), *benevolence* (perhatian dan motivasi yang dipercaya untuk bertindak sesuai dengan kepentingan yang mempercayai mereka), *competency* (kemampuan pihak partner untuk melaksanakan kebutuhan yang mempercayai) dan *predictability* (konsistensi perilaku pihak yang dipercaya) (Mowen & Minor, 2018, hlm. 312). *Kepercayaan* dalam penelitian ini adalah kepercayaan nasabah Bank BTN Syariah Banjarmasin. Untuk lebih jelasnya mengenai deskripsi variabel kepercayaan dapat dilihat pada uraian berikut:

- 1) Distribusi frekuensi indikator “Bank BTN Syariah mampu memenuhi semua kebutuhan nasabah”. Data yang diperoleh

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

Tabel 4. 13
Rekapitulasi Tanggapan Responden atas Item “Bank BTN Syariah mampu memenuhi semua kebutuhan nasabah”

No.	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Sangat Setuju	29	29,6
2.	Setuju	55	56,1
3.	Cukup Setuju	14	14,3
4.	Tidak Setuju	0	0
5.	Sangat Tidak Setuju	0	0
Total		98	100

Sumber: Hasil Pengolahan Data Kuesioner, 2023.

Berdasarkan data jawaban responden pada tabel 4.13 diketahui bahwa jawaban sangat setuju yaitu sebesar 29,6%, setuju sebesar 56,1%, cukup setuju sebesar 14,3%, untuk jawaban tidak setuju dan sangat tidak setuju tidak mendapatkan respon.

- 2) Distribusi frekuensi indikator “Bank BTN Syariah memberikan jaminan keamanan transaksi pembayaran”. Data yang diperoleh dapat dilihat berdasarkan hasil jawaban responden pada indikator ini, disajikan pada tabel berikut:

Tabel 4. 14
Rekapitulasi Tanggapan Responden atas Item “Bank BTN Syariah memberikan jaminan keamanan transaksi pembayaran”

No.	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Sangat Setuju	30	30,6
2.	Setuju	52	53,1
3.	Cukup Setuju	16	16,3
4.	Tidak Setuju	0	0
5.	Sangat Tidak Setuju	0	0
Total		98	100

Sumber: Hasil Pengolahan Data Kuesioner, 2023.

Berdasarkan data jawaban responden pada tabel 4.14 diketahui bahwa jawaban sangat setuju yaitu sebesar 29,6%, setuju sebesar 56,1%, cukup setuju sebesar 14,1%, untuk jawaban tidak setuju dan sangat tidak setuju tidak mendapatkan respon.

- 3) Distribusi frekuensi indikator “Bank BTN Syariah mampu memberikan rasa nyaman bertransaksi bagi nasabah”. Data yang diperoleh dapat dilihat berdasarkan hasil jawaban responden pada indikator ini, disajikan pada tabel berikut:

Tabel 4. 15
Rekapitulasi Tanggapan Responden atas Item “Bank BTN Syariah mampu memberikan rasa nyaman bertransaksi bagi nasabah”

No.	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentasi (%)
1.	Sangat Setuju	30	30,6
2.	Setuju	52	53,1
3.	Cukup Setuju	16	16,3
4.	Tidak Setuju	0	0
5.	Sangat Tidak Setuju	0	0
Total		98	100

Sumber: Hasil Pengolahan Data Kuesioner, 2023.

Berdasarkan data jawaban responden pada tabel 4.15 diketahui bahwa jawaban sangat setuju yaitu sebesar 30,6%, setuju sebesar 53,1%, cukup setuju sebesar 16,3%, untuk jawaban tidak setuju dan sangat tidak setuju tidak mendapatkan respon.

- 4) Distribusi frekuensi indikator “Bank BTN Syariah selalu menjaga hubungan baik dengan nasabah”. Data yang diperoleh

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

Tabel 4. 16
Rekapitulasi Tanggapan Responden atas Item “Bank BTN Syariah selalu menjaga hubungan baik dengan nasabah”

No.	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Sangat Setuju	30	30,6
2.	Setuju	44	44,9
3.	Cukup Setuju	23	23,5
4.	Tidak Setuju	1	1,0
5.	Sangat Tidak Setuju	0	0
Total		98	100

Sumber: Hasil Pengolahan Data Kuesioner, 2023.

Berdasarkan data jawaban responden pada tabel 4.16 diketahui bahwa jawaban sangat setuju yaitu sebesar 30,6%, setuju sebesar 44,9%, cukup setuju sebesar 23,5%, untuk jawaban tidak setuju hanya 1% dan sangat tidak setuju tidak mendapatkan respon.

- 5) Distribusi frekuensi indikator “Bank BTN Syariah memiliki perhatian yang besar dalam mewujudkan keinginan nasabah”. Data yang diperoleh dapat dilihat berdasarkan hasil jawaban responden pada indikator ini, disajikan pada tabel berikut:

Tabel 4. 17
Rekapitulasi Tanggapan Responden atas Item “Bank BTN Syariah memiliki perhatian yang besar dalam mewujudkan keinginan nasabah”

No.	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Sangat Setuju	32	32,7
2.	Setuju	44	44,9
3.	Cukup Setuju	22	22,4
4.	Tidak Setuju	0	0
5.	Sangat Tidak Setuju	0	0
Total		98	100

Sumber: Hasil Pengolahan Data Kuesioner, 2023.

Berdasarkan data jawaban responden pada tabel 4.17 diketahui bahwa jawaban sangat setuju yaitu sebesar 32,7%, setuju sebesar 44,9%, cukup setuju sebesar 22,4%, untuk jawaban tidak setuju dan sangat tidak setuju tidak mendapatkan respon.

- 6) Distribusi frekuensi indikator “Bank BTN Syariah sering memberikan promo kepada nasabah”. Data yang diperoleh dapat dilihat berdasarkan hasil jawaban responden pada indikator ini, disajikan pada tabel berikut:

Tabel 4. 18
Rekapitulasi Tanggapan Responden atas Item “Bank BTN Syariah sering memberikan promo kepada nasabah”

No.	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentasi (%)
1.	Sangat Setuju	38	38,8
2.	Setuju	48	49,0
3.	Cukup Setuju	12	12,2
4.	Tidak Setuju	0	0
5.	Sangat Tidak Setuju	0	0
Total		98	100

Sumber: Hasil Pengolahan Data Kuesioner, 2023.

Berdasarkan data jawaban responden pada tabel 4.18 diketahui bahwa jawaban sangat setuju yaitu sebesar 38,8%, setuju sebesar 49%, cukup setuju sebesar 12,2%, untuk jawaban tidak setuju dan sangat tidak setuju tidak mendapatkan respon.

- 7) Distribusi frekuensi indikator “Bank BTN Syariah selalu jujur dalam menyampaikan informasi mengenai produk”. Data yang diperoleh dapat dilihat berdasarkan hasil jawaban responden pada indikator ini, disajikan pada tabel berikut:

Tabel 4. 19
Rekapitulasi Tanggapan Responden atas Item “Bank BTN Syariah selalu jujur dalam menyampaikan informasi mengenai produk”

No.	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentasi (%)
1.	Sangat Setuju	33	33,7
2.	Setuju	43	43,9
3.	Cukup Setuju	22	22,4
4.	Tidak Setuju	0	0
5.	Sangat Tidak Setuju	0	0
Total		98	100

Sumber: Hasil Pengolahan Data Kuesioner, 2023.

Berdasarkan data jawaban responden pada tabel 4.19 diketahui bahwa jawaban sangat setuju yaitu sebesar 33,7%, setuju sebesar 43,9%, cukup setuju sebesar 22,4%, untuk jawaban tidak setuju dan sangat tidak setuju tidak mendapatkan respon.

- 8) Distribusi frekuensi indikator “Kualitas produk dan layanan Bank BTN Syariah dapat dipercaya”. Data yang diperoleh dapat dilihat berdasarkan hasil jawaban responden pada indikator ini, disajikan pada tabel berikut:

Tabel 4. 20
Rekapitulasi Tanggapan Responden atas Item “Kualitas produk dan layanan Bank BTN Syariah dapat dipercaya”

No.	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentasi (%)
1.	Sangat Setuju	25	25,5
2.	Setuju	58	59,2
3.	Cukup Setuju	15	15,3
4.	Tidak Setuju	0	0
5.	Sangat Tidak Setuju	0	0
Total		98	100

Sumber: Hasil Pengolahan Data Kuesioner, 2023.

Berdasarkan data jawaban responden pada tabel 4.20 diketahui bahwa jawaban sangat setuju yaitu sebesar 25,5%, setuju sebesar 59,2%, cukup setuju sebesar 15,3%, untuk jawaban tidak setuju dan sangat tidak setuju tidak mendapatkan respon.

g. Deskriptif Statistik Variabel Kepuasan Nasabah

Kepuasan adalah suatu kondisi dimana kebutuhan, keinginan, dan harapan nasabah terhadap sebuah produk dan jasa, sesuai atau terpenuhi dengan penampilan dari produk dan jasa. Nasabah yang puas akan mengkonsumsi produk tersebut secara terus-menerus, mendorong nasabah untuk loyal terhadap produk atau jasa tersebut dengan senang hati mempromosikan produk dan jasa tersebut kepada orang lain dari mulut ke mulut (Sudaryono, 2016). Kepuasan yang dimaksud dalam penelitian ini adalah kepuasan dari Nasabah Bank BTN Syariah Banjarmasin yang dilihat dari indikator kepuasan yang berkaitan dengan atribut dari produk, kepuasan yang berkaitan dengan pelayanan, dan kepuasan yang berkaitan dengan atribut dari keputusan nasabah untuk menggunakan produk dan jasa Bank BTN Syariah Banjarmasin. Untuk lebih jelasnya mengenai deskripsi variabel kepuasan nasabah dapat dilihat pada uraian berikut:

- 1) Distribusi frekuensi indikator “Bank BTN Syariah menawarkan produk dan layanan dengan beragam keuntungan”. Data yang diperoleh dapat dilihat berdasarkan hasil jawaban responden pada indikator ini, disajikan pada tabel berikut:

Tabel 4. 21
Rekapitulasi Tanggapan Responden atas Item “Bank BTN Syariah menawarkan produk dan layanan dengan beragam keuntungan”

No.	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentasi (%)
1.	Sangat Setuju	31	31,6
2.	Setuju	60	61,2
3.	Cukup Setuju	7	7,1
4.	Tidak Setuju	0	0
5.	Sangat Tidak Setuju	0	0
Total		98	100

Sumber: Hasil Pengolahan Data Kuesioner, 2023.

Berdasarkan data jawaban responden pada tabel 4.21 diketahui bahwa jawaban sangat setuju yaitu sebesar 31,6%, setuju sebesar 61,2%, cukup setuju sebesar 7,1%, untuk jawaban tidak setuju dan sangat tidak setuju tidak mendapatkan respon.

- 2) Distribusi frekuensi indikator “Bank BTN Syariah menawarkan produk yang sesuai dengan kualitasnya”. Data yang diperoleh dapat dilihat berdasarkan hasil jawaban responden pada indikator ini, disajikan pada tabel berikut:

Tabel 4. 22
Rekapitulasi Tanggapan Responden atas Item “Bank BTN Syariah menawarkan produk yang sesuai dengan kualitasnya”

No.	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentasi (%)
1.	Sangat Setuju	28	28,6
2.	Setuju	47	48,0
3.	Cukup Setuju	23	23,5
4.	Tidak Setuju	0	0
5.	Sangat Tidak Setuju	0	0
Total		98	100

Sumber: Hasil Pengolahan Data Kuesioner, 2023.

Berdasarkan data jawaban responden pada tabel 4.22 diketahui bahwa jawaban sangat setuju yaitu sebesar 28,6%, setuju sebesar 48%, cukup setuju sebesar 23,5%, untuk jawaban tidak setuju dan sangat tidak setuju tidak mendapatkan respon.

- 3) Distribusi frekuensi indikator “Kualitas produk sesuai dengan harapan nasabah”. Data yang diperoleh dapat dilihat berdasarkan hasil jawaban responden pada indikator ini, disajikan pada tabel berikut:

Tabel 4. 23
Rekapitulasi Tanggapan Responden atas Item “Kualitas produk sesuai dengan harapan nasabah”

No.	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentasi (%)
1.	Sangat Setuju	41	41,8
2.	Setuju	43	43,9
3.	Cukup Setuju	14	14,3
4.	Tidak Setuju	0	0
5.	Sangat Tidak Setuju	0	0
Total		98	100

Sumber: Hasil Pengolahan Data Kuesioner, 2023.

Berdasarkan data jawaban responden pada tabel 4.23 diketahui bahwa jawaban sangat setuju yaitu sebesar 41,8%, setuju sebesar 43,9%, cukup setuju sebesar 14,3%, untuk jawaban tidak setuju dan sangat tidak setuju tidak mendapatkan respon.

- 4) Distribusi frekuensi indikator “Bank BTN Syariah menawarkan produk layanan yang sesuai dengan perkembangan perbankan”. Data yang diperoleh dapat dilihat berdasarkan hasil jawaban responden pada indikator ini, disajikan pada tabel berikut:

Tabel 4. 24
Rekapitulasi Tanggapan Responden atas Item “Bank BTN Syariah menawarkan produk layanan yang sesuai dengan perkembangan perbankan”

No.	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentasi (%)
1.	Sangat Setuju	45	45,9
2.	Setuju	45	45,9
3.	Cukup Setuju	8	8,2
4.	Tidak Setuju	0	0
5.	Sangat Tidak Setuju	0	0
Total		98	100

Sumber: Hasil Pengolahan Data Kuesioner, 2023.

Berdasarkan data jawaban responden pada tabel 4.24 diketahui bahwa jawaban sangat setuju yaitu sebesar 45,9%, setuju sebesar 45,9%, cukup setuju sebesar 8,2%, untuk jawaban tidak setuju dan sangat tidak setuju tidak mendapatkan respon.

- 5) Distribusi frekuensi indikator “Bank BTN Syariah bersedia menerima nasabah yang ingin mengajukan keluhan”. Data yang diperoleh dapat dilihat berdasarkan hasil jawaban responden pada indikator ini, disajikan pada tabel berikut:

Tabel 4. 25
Rekapitulasi Tanggapan Responden atas Item “Bank BTN Syariah bersedia menerima nasabah yang ingin mengajukan keluhan”

No.	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentasi (%)
1.	Sangat Setuju	41	41,8
2.	Setuju	42	42,9
3.	Cukup Setuju	15	15,3
4.	Tidak Setuju	0	0
5.	Sangat Tidak Setuju	0	0
Total		98	100

Sumber: Hasil Pengolahan Data Kuesioner, 2023.

Berdasarkan data jawaban responden pada tabel 4.25 diketahui bahwa jawaban sangat setuju yaitu sebesar 41,8%, setuju sebesar 42,9%, cukup setuju sebesar 15,3%, untuk jawaban tidak setuju dan sangat tidak setuju tidak mendapatkan respon.

- 6) Distribusi frekuensi indikator “Bank BTN Syariah memberikan pelayanan transaksi secara *online* dan *offline*”. Data yang diperoleh dapat dilihat berdasarkan hasil jawaban responden pada indikator ini, disajikan pada tabel berikut:

Tabel 4. 26
Rekapitulasi Tanggapan Responden atas Item “Bank BTN Syariah memberikan pelayanan transaksi secara online dan offline”

No.	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentasi (%)
1.	Sangat Setuju	31	31,6
2.	Setuju	55	56,1
3.	Cukup Setuju	11	11,2
4.	Tidak Setuju	1	1,0
5.	Sangat Tidak Setuju	0	0
Total		98	100

Sumber: Hasil Pengolahan Data Kuesioner, 2023.

Berdasarkan data jawaban responden pada tabel 4.26 diketahui bahwa jawaban sangat setuju yaitu sebesar 31,6%, setuju sebesar 56,1%, cukup setuju sebesar 11,2 %, untuk jawaban tidak setuju hanya 1% dan sangat tidak setuju tidak mendapatkan respon.

- 7) Distribusi frekuensi indikator “Bank BTN Syariah selalu memberikan pelayanan dengan cepat”. Data yang diperoleh

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

Tabel 4. 27
Rekapitulasi Tanggapan Responden atas Item “Bank BTN Syariah selalu memberikan pelayanan dengan cepat”

No.	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentasi (%)
1.	Sangat Setuju	28	28,6
2.	Setuju	64	65,3
3.	Cukup Setuju	5	5,1
4.	Tidak Setuju	1	1,0
5.	Sangat Tidak Setuju	0	0
Total		98	100

Sumber: Hasil Pengolahan Data Kuesioner, 2023.

Berdasarkan data jawaban responden pada tabel 4.27 diketahui bahwa jawaban sangat setuju yaitu sebesar 28,6%, setuju sebesar 65,3%, cukup setuju sebesar 5,1%, untuk jawaban tidak setuju hanya 1% dan sangat tidak setuju tidak mendapatkan respon.

- 8) Distribusi frekuensi indikator “Bank BTN Syariah dengan cepat merespon keluhan nasabah”. Data yang diperoleh dapat dilihat berdasarkan hasil jawaban responden pada indikator ini, disajikan pada tabel berikut:

Tabel 4. 28
Rekapitulasi Tanggapan Responden atas Item “Bank BTN Syariah dengan cepat merespon keluhan nasabah”

No.	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentasi (%)
1.	Sangat Setuju	44	44,9
2.	Setuju	42	42,9
3.	Cukup Setuju	12	12,2
4.	Tidak Setuju	0	0
5.	Sangat Tidak Setuju	0	0
Total		98	100

Sumber: Hasil Pengolahan Data Kuesioner, 2023.

Berdasarkan data jawaban responden pada tabel 4.28 diketahui bahwa jawaban sangat setuju yaitu sebesar 44,9%, setuju sebesar 42,9%, cukup setuju sebesar 12,2%, untuk jawaban tidak setuju dan sangat tidak setuju tidak mendapatkan respon.

- 9) Distribusi frekuensi indikator “Karyawan Bank BTN syariah selalu bersikap sopan kepada setiap nasabah”. Data yang diperoleh dapat dilihat berdasarkan hasil jawaban responden pada indikator ini, disajikan pada tabel berikut:

Tabel 4. 29
Rekapitulasi Tanggapan Responden atas Item “Karyawan Bank BTN syariah selalu bersikap sopan kepada setiap nasabah”

No.	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentasi (%)
1.	Sangat Setuju	31	31,6
2.	Setuju	63	64,3
3.	Cukup Setuju	4	4,1
4.	Tidak Setuju	0	0
5.	Sangat Tidak Setuju	0	0
Total		98	100

Sumber: Hasil Pengolahan Data Kuesioner, 2023.

Berdasarkan data jawaban responden pada tabel 4.29 diketahui bahwa jawaban sangat setuju yaitu sebesar 31,6%, setuju sebesar 64,3%, cukup setuju sebesar 4,1%, untuk jawaban tidak setuju dan sangat tidak setuju tidak mendapatkan respon.

- 10) Distribusi frekuensi indikator “Bank BTN Syariah terkenal sebagai bank dengan produk berbasis syariah”. Data yang diperoleh dapat dilihat berdasarkan hasil jawaban responden pada indikator ini, disajikan pada tabel berikut:

Tabel 4. 30

Rekapitulasi Tanggapan Responden atas Item “Bank BTN Syariah terkenal sebagai bank dengan produk berbasis syariah”

No.	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentasi (%)
1.	Sangat Setuju	33	33,7
2.	Setuju	56	57,1
3.	Cukup Setuju	9	9,2
4.	Tidak Setuju	0	0
5.	Sangat Tidak Setuju	0	0
Total		98	100

Sumber: Hasil Pengolahan Data Kuesioner, 2023.

Berdasarkan data jawaban responden pada tabel 4.30 diketahui bahwa jawaban sangat setuju yaitu sebesar 33,7%, setuju sebesar 57,1%, cukup setuju sebesar 9,2%, untuk jawaban tidak setuju dan sangat tidak setuju tidak mendapatkan respon.

- 11) Distribusi frekuensi indikator “Bank BTN Syariah terkenal sebagai bank yang melayani transaksi perumahan”. Data yang diperoleh dapat dilihat berdasarkan hasil jawaban responden pada indikator ini, disajikan pada tabel berikut:

Tabel 4. 31

Rekapitulasi Tanggapan Responden atas Item “Bank BTN Syariah terkenal sebagai bank yang melayani transaksi perumahan”

No.	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentasi (%)
1.	Sangat Setuju	34	15,3
2.	Setuju	49	50,0
3.	Cukup Setuju	15	15,3
4.	Tidak Setuju	0	0
5.	Sangat Tidak Setuju	0	0
Total		98	100

Sumber: Hasil Pengolahan Data Kuesioner, 2023.

Berdasarkan data jawaban responden pada tabel 4.31 diketahui bahwa jawaban sangat setuju yaitu sebesar 34,7%, setuju sebesar 50%, cukup setuju sebesar 15,3%, untuk jawaban tidak setuju dan sangat tidak setuju tidak mendapatkan respon.

h. Deskriptif Statistik Variabel Loyalitas Nasabah

Loyalitas nasabah ialah komitmen yang kuat untuk melakukan banyak pembelian berulang dari produk yang dipilih atau menggunakan layanan secara konsisten di masa depan (Cheng & Rashid, 2013, hlm. 102). Loyalitas nasabah dalam penelitian ini adalah loyalitas nasabah Bank BTN Syariah Banjamasin yang diukur melalui indikator: kesetiaan terhadap pembelian produk, ketahanan terhadap pengaruh negatif mengenai perusahaan, dan mereferensikan secara total eksistensi perusahaan. Untuk lebih jelasnya mengenai deskripsi variabel loyalitas nasabah dapat dilihat pada uraian berikut:

- 1) Distribusi frekuensi indikator “Selain menjadi nasabah bank BTN Syariah juga menjadi nasabah di Bank lain”. Data yang diperoleh dapat dilihat berdasarkan hasil jawaban responden pada indikator ini, disajikan pada tabel berikut:

Tabel 4. 32
Rekapitulasi Tanggapan Responden atas Item “Selain menjadi nasabah bank BTN Syariah juga menjadi nasabah di Bank lain”

No.	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentasi (%)
1.	Sangat Setuju	33	33,7
2.	Setuju	60	61,2
3.	Cukup Setuju	5	5,1
4.	Tidak Setuju	0	0
5.	Sangat Tidak Setuju	0	0
Total		98	100

Sumber: Hasil Pengolahan Data Kuesioner, 2023.

Berdasarkan data jawaban responden pada tabel 4.32 diketahui bahwa jawaban sangat setuju yaitu sebesar 33,7%, setuju sebesar 61,2%, cukup setuju sebesar 5,1%, untuk jawaban tidak setuju dan sangat tidak setuju tidak mendapatkan respon.

- 2) Distribusi frekuensi indikator “Sudah lama menjadi nasabah Bank BTN Syariah”. Data yang diperoleh dapat dilihat berdasarkan hasil jawaban responden pada indikator ini, disajikan pada tabel berikut:

Tabel 4. 33
Rekapitulasi Tanggapan Responden atas Item “Sudah lama menjadi nasabah Bank BTN Syariah”

No.	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentasi (%)
1.	Sangat Setuju	33	33,7
2.	Setuju	44	44,9
3.	Cukup Setuju	21	21,4
4.	Tidak Setuju	0	0
5.	Sangat Tidak Setuju	0	0
Total		98	100

Sumber: Hasil Pengolahan Data Kuesioner, 2023.

Berdasarkan data jawaban responden pada tabel 4.33 diketahui bahwa jawaban sangat setuju yaitu sebesar 33,7%,

setuju sebesar 44,9%, cukup setuju sebesar 21,4%, untuk jawaban tidak setuju dan sangat tidak setuju tidak mendapatkan respon.

- 3) Distribusi frekuensi indikator “Mengutamakan bertransaksi melalui Bank BTN Syariah”. Data yang diperoleh dapat dilihat berdasarkan hasil jawaban responden pada indikator ini, disajikan pada tabel berikut:

Tabel 4. 34
Rekapitulasi Tanggapan Responden atas Item “Mengutamakan bertransaksi melalui Bank BTN Syariah”

No.	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentasi (%)
1.	Sangat Setuju	40	40,8
2.	Setuju	44	44,9
3.	Cukup Setuju	14	14,3
4.	Tidak Setuju	0	0
5.	Sangat Tidak Setuju	0	0
Total		98	100

Sumber: Hasil Pengolahan Data Kuesioner, 2023.

Berdasarkan data jawaban responden pada tabel 4.34 diketahui bahwa jawaban sangat setuju yaitu sebesar 40,8%, setuju sebesar 44,9%, cukup setuju sebesar 14,3%, untuk jawaban tidak setuju dan sangat tidak setuju tidak mendapatkan respon.

- 4) Distribusi frekuensi indikator “Meskipun pernah mendapatkan tawaran dari Bank lain, tetap selalu memilih bertransaksi di Bank BTN Syariah”. Data yang diperoleh dapat dilihat berdasarkan hasil jawaban responden pada indikator ini, disajikan pada tabel berikut:

Tabel 4. 35
Rekapitulasi Tanggapan Responden atas Item “Meskipun pernah
mendapatkan tawaran dari Bank lain, tetap selalu memilih
bertransaksi di Bank BTN Syariah”

No.	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentasi (%)
1.	Sangat Setuju	33	33,7
2.	Setuju	60	61,2
3.	Cukup Setuju	5	5,1
4.	Tidak Setuju	0	0
5.	Sangat Tidak Setuju	0	0
Total		98	100

Sumber: Hasil Pengolahan Data Kuesioner, 2023.

Berdasarkan data jawaban responden pada tabel 4.35 diketahui bahwa jawaban sangat setuju yaitu sebesar 33,7%, setuju sebesar 61,2%, cukup setuju sebesar 5,1%, untuk jawaban tidak setuju dan sangat tidak setuju tidak mendapatkan mendapatkan respon.

- 5) Distribusi frekuensi indikator “Meskipun Bank lain menawarkan promo, tetap memilih bertransaksi dan menggunakan layanan Bank BTN Syariah”. Data yang diperoleh dapat dilihat berdasarkan hasil jawaban responden pada indikator ini, disajikan pada tabel berikut:

Tabel 4. 36
Rekapitulasi Tanggapan Responden atas Item “Meskipun Bank
lain menawarkan promo, tetap memilih bertransaksi dan
menggunakan layanan Bank BTN Syariah”

No.	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentasi (%)
1.	Sangat Setuju	23	23,5
2.	Setuju	58	59,2
3.	Cukup Setuju	17	17,3
4.	Tidak Setuju	0	0
5.	Sangat Tidak Setuju	0	0
Total		98	100

Sumber: Hasil Pengolahan Data Kuesioner, 2023.

Berdasarkan data jawaban responden pada tabel 4.36 diketahui bahwa jawaban sangat setuju yaitu sebesar 23,5%, setuju sebesar 59,2%, cukup setuju sebesar 17,3%, untuk jawaban tidak setuju dan sangat tidak setuju tidak mendapatkan respon.

- 6) Distribusi frekuensi indikator “Tidak pernah berniat menjadi nasabah Bank lain”. Data yang diperoleh dapat dilihat berdasarkan hasil jawaban responden pada indikator ini, disajikan pada tabel berikut:

Tabel 4. 37
Rekapitulasi Tanggapan Responden atas Item “Tidak pernah berniat menjadi nasabah Bank lain”

No.	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentasi (%)
1.	Sangat Setuju	22	22,4
2.	Setuju	55	56,1
3.	Cukup Setuju	21	21,4
4.	Tidak Setuju	0	0
5.	Sangat Tidak Setuju	0	0
Total		98	100

Sumber: Hasil Pengolahan Data Kuesioner, 2023.

Berdasarkan data jawaban responden pada tabel 4.37 diketahui bahwa jawaban sangat setuju yaitu sebesar 22,4%, setuju sebesar 56,1%, cukup setuju sebesar 21,4%, untuk jawaban tidak setuju dan sangat tidak setuju tidak mendapatkan respon.

- 7) Distribusi frekuensi indikator “Mereferensikan kepada kerabat untuk menjadi nasabah Bank BTN Syariah”. Data yang diperoleh dapat dilihat berdasarkan hasil jawaban responden pada indikator ini, disajikan pada tabel berikut:

Tabel 4. 38
Rekapitulasi Tanggapan Responden atas Item “Mereferensikan kepada kerabat untuk menjadi nasabah Bank BTN Syariah”

No.	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentasi (%)
1.	Sangat Setuju	25	25,5
2.	Setuju	58	59,2
3.	Cukup Setuju	15	15,3
4.	Tidak Setuju	0	0
5.	Sangat Tidak Setuju	0	0
Total		98	100

Sumber: Hasil Pengolahan Data Kuesioner, 2023.

Berdasarkan data jawaban responden pada tabel 4.38 diketahui bahwa jawaban sangat setuju yaitu sebesar 25,5%, setuju sebesar 59,2%, cukup setuju sebesar 15,3%, untuk jawaban tidak setuju dan sangat tidak setuju tidak mendapatkan respon.

- 8) Distribusi frekuensi indikator “Mereferensikan kepada kerabat bahwa Bank BTN Syariah pelayanan dan produk berkualitas”. Data yang diperoleh dapat dilihat berdasarkan hasil jawaban responden pada indikator ini, disajikan pada tabel berikut:

Tabel 4. 39
Rekapitulasi Tanggapan Responden atas Item “Mereferensikan kepada kerabat bahwa Bank BTN Syariah pelayanan dan produk berkualitas”

No.	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentasi (%)
1.	Sangat Setuju	36	36,7
2.	Setuju	47	48,0
3.	Cukup Setuju	15	15,3
4.	Tidak Setuju	0	0
5.	Sangat Tidak Setuju	0	0
Total		98	100

Sumber: Hasil Pengolahan Data Kuesioner, 2023.

Berdasarkan data jawaban responden pada tabel 4.39 diketahui bahwa jawaban sangat setuju yaitu sebesar 36,7%,

setuju sebesar 48%, cukup setuju sebesar 15,3%, untuk jawaban tidak setuju dan sangat tidak setuju tidak mendapatkan respon.

- 9) Distribusi frekuensi indikator “Mereferensikan kepada kerabat bahwa Bank BTN Syariah sesuai dengan kebutuhan umat muslim”. Data yang diperoleh dapat dilihat berdasarkan hasil jawaban responden pada indikator ini, disajikan pada tabel berikut:

Tabel 4. 40
Rekapitulasi Tanggapan Responden atas Item “Mereferensikan kepada kerabat bahwa Bank BTN Syariah sesuai dengan kebutuhan umat muslim”

No.	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentasi (%)
1.	Sangat Setuju	13	13,3
2.	Setuju	76	77,6
3.	Cukup Setuju	9	9,2
4.	Tidak Setuju	0	0
5.	Sangat Tidak Setuju	0	0
Total		98	100

Sumber: Hasil Pengolahan Data Kuesioner, 2023.

Berdasarkan data jawaban responden pada tabel 4.40 diketahui bahwa jawaban sangat setuju yaitu sebesar 13,3%, setuju sebesar 77,6%, cukup setuju sebesar 9,2%, untuk jawaban tidak setuju dan sangat tidak setuju tidak mendapatkan respon.

3. Hasil Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik terhadap model regresi yang digunakan, dilakukan agar dapat diketahui apakah model regresi tersebut merupakan model regresi yang baik atau tidak (Santoso, 2014, hlm. 358). Dalam penelitian ini uji asumsi

klasik yang digunakan adalah uji normalitas, uji heteroskedastisitas dan uji multikolinieritas dan uji Autokorelasi.

a. Uji Normalitas Data

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel dependen dan independen keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak. Uji normalitas data dalam penelitian ini dengan metode One sample *Kolmogorov-Smirnov* untuk mengambil keputusan apakah data normal atau tidak maka cukup membaca pada nilai signifikansi (Asymp Sig 2-tailed). Jika signifikansi kurang dari 0,05 maka kesimpulannya data tidak berdistribusi normal. Jika signifikansi lebih dari 0,05 maka data berdistribusi normal. Hasil uji normalitas dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 4. 41
Hasil Uji Normalitas

No.	Variabel	<i>Asymp. Sig (2 tailed)</i>	Keterangan
1.	Ikatan Emosi (X1)	0,127	Normal
2.	Kepercayaan (X2)	0,140	Normal
3.	Kepuasan Nasabah (X3)	0,232	Normal
4.	Loyalitas Nasabah (Y)	0,140	Normal

Sumber: Hasil Pengolahan Data, 2023

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa nilai signifikansi (Asymp Sig 2-Tailed) untuk variabel Ikatan emosi (X1) sebesar 0,127. Ini artinya nilai *sig* lebih dari 0,05 maka dapat dapat simpulkan data berdistribusi normal. Nilai signifikansi (Asymp Sig 2-Tailed) untuk variabel Kepercayaan (X2) sebesar 0,140. Ini artinya nilai *sig* lebih dari 0,05 maka dapat dapat simpulkan data berdistribusi normal. Nilai signifikansi (Asymp Sig 2-Tailed) untuk variabel Kepuasan Nasabah (X3)

sebesar 0,232. Ini artinya nilai sig lebih dari 0,05 maka dapat dapat simpulkan data berdistribusi normal. Nilai signifikansi (Asymp Sig 2-Tailed) untuk variabel Loyalitas Nasabah (Y) sebesar 0,140. Ini artinya nilai sig lebih dari 0,05 maka dapat dapat simpulkan data berdistribusi normal.

b. Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah dalam suatu model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas penelitin. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel bebas. Ada tidaknya korelasi antar variabel tersebut dapat dideteksi dengan melihat nilai *Value Inflation Factor* (VIF). Apabila nilai VIF > 10 , terjadi multikolinieritas. Sebaliknya, jika VIF < 10 , tidak terjadi multikolinieritas. Adapun hasil uji multikolinieritas dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

Tabel 4. 42
Hasil Pengujian Multikolinieritas

Variabel	Nilai VIF	Keterangan
Ikatan emosi (X1)	1.033	Tidak Terjadi Multikolinieritas
Kepercayaan (X2)	1,006	Tidak Terjadi Multikolinieritas
Kepuasan Nasabah (X3)	1,037	Tidak Terjadi Multikolinieritas

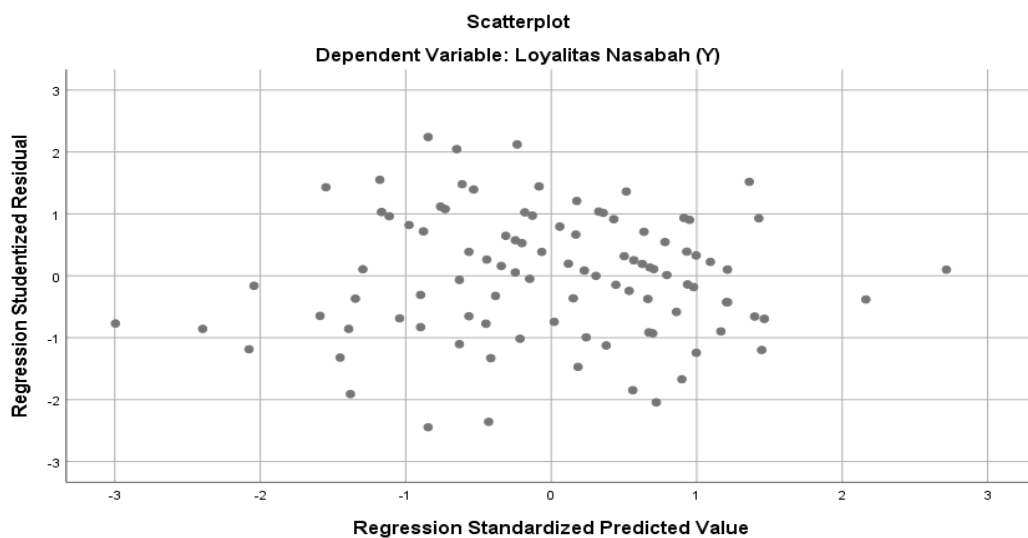
Sumber: Hasil Pengolahan Data, 2023

Pada tabel 4.42, untuk mengetahui hasil uji multikolinieritas dapat dilihat pada *Variance Inflation Factor* (VIF) yaitu Ikatan emosi (X1) memiliki nilai VIP sebesar 1,033 dan Variabel Kepercayaan (X2) memiliki nilai VIF sebesar 1,006 dan Variabel Kepuasan Nasabah (X3) memiliki nilai VIF sebesar 1,037. Menurut Ghazali apabila nilai VIF < 10 maka

dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi atau tidak terdapat multikolinieritas antar variabel independen dalam model regresi (Ghozali, 2017, hlm. 92).

c. Uji Heteroskedastisitas

Pengujian heteroskedastisitas dimaksudkan untuk mengetahui kesamaan masing-masing variabel Ikatan emosi (X1) dan Kepercayaan (X2) dan Kepuasan (X3) terhadap Loyalitas Nasabah (Y) Bank BTN Syariah Banjarmasin. Pengujian homogenitas terhadap variabel penelitian digunakan uji heteroskedastisitas. Deteksi terhadap masalah heteroskedastisitas dilakukan dengan melihat grafik sebaran nilai residual. Uji heteroskedastisitas menggunakan metode grafik plot *Regression Standardized Predicted Value* dengan *Regression Studentized Residual*. Hasil pengujian dapat dilihat pada gambar sebagai berikut:



Gambar 4. 1
Hasil Uji Heteroskedastisitas

Sumber: Output Statistik 27, 2023

Berdasarkan grafik *scatterplot* di atas tampak bahwa sebaran data tidak membentuk pola yang jelas, titik-titik data menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa pada model regresi tidak terjadi heteroskedastisitas, dengan kata lain pada model regresi terjadi kesamaan varians dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Dengan demikian dapat disimpulkan model regresi ini telah memenuhi asumsi heteroskedastisitas, hal ini menunjukkan bahwa variasi data homogen.

4. Analisis Regresi Linier Berganda

Pengaruh variabel bebas yaitu Ikatan emosi (X1), Kepercayaan (X2) dan Kepuasan Nasabah (X3) terhadap Loyalitas Nasabah (Y) Bank BTN Syariah Banjarmasin dapat diketahui dengan melakukan pengujian menggunakan analisis regresi berganda dengan bantuan SPSS versi 27. Adapun hasil uji regresi linier berganda mengenai pengaruh Ikatan emosi (X1), Kepercayaan (X2) dan Kepuasan Nasabah (X3) terhadap Loyalitas Nasabah (Y) Bank BTN Syariah Banjarmasin adalah sebagai berikut:

Tabel 4. 43
Hasil Uji Regresi Linier Berganda

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	R	R Square	Adjusted R Square	F	Sig
		B	Std. Error	Beta							
1	(Constant)	7.093	3.308		2.144	.035	0,723	0,523	0,508	34,360	0,000
	Ikatan Emosi (X1)	.300	.091	.239	3.301	.001					
	Kepercayaan (X2)	.365	.047	.550	7.698	.000					
	Kepuasan Pelanggan (X3)	.234	.053	.321	4.425	.000					

Sumber: Hasil Output SPSS, 2023.

Berdasarkan pada Tabel 4.43 di atas dapat diketahui bahwa Loyalitas Nasabah Bank BTN Syariah Banjarmasin dipegaruhi oleh literasi keuangan

Syariah, promosi dan pendapatan. Masing-masing variabel bebas yang terdiri dari ikatan emosi, kepercayaan, dan kepuasan nasabah tersebut memberikan pengaruh yang bervariasi terhadap loyalitas nasabah Bank BTN Syariah Banjarmasin.

Berdasarkan tabel di atas, dapat diperoleh persamaan analisis regresi berganda sebagai berikut:

$$Y = 7,093 + 0,300 X_1 + 0,365 X_2 + 0,234 X_3$$

Angka 7,093 pada persamaan regresi berganda di atas berarti bahwa tanpa adanya ikatan emosi, kepercayaan, dan kepuasan nasabah, maka loyalitas nasabah Bank BTN Syariah Banjarmasin adalah hanya sebesar 7,093.

Koefisien regresi variabel ikatan emosi positif, berarti ada hubungan searah antara ikatan emosi dengan loyalitas nasabah Bank BTN Syariah Banjarmasin. Artinya apabila ikatan emosi masyarakat meningkat, maka loyalitas nasabah Bank BTN Syariah Banjarmasin juga akan mengalami peningkatan.

Koefisien regresi variabel kepercayaan bernilai positif, berarti ada hubungan searah antara kepercayaan dengan loyalitas nasabah Bank BTN Syariah Banjarmasin. Artinya apabila kepercayaan meningkat, maka loyalitas nasabah Bank BTN Syariah Banjarmasin juga akan mengalami peningkatan.

Koefisien regresi variabel kepuasan nasabah bernilai positif, berarti ada hubungan searah antara kepuasan nasabah dengan loyalitas nasabah Bank BTN Syariah Banjarmasin. Artinya apabila kepuasan nasabah meningkat, maka loyalitas nasabah Bank BTN Syariah Banjarmasin juga akan mengalami peningkatan.

Sedangkan untuk pengaruh variabel ikatan emosi, kepercayaan, dan kepuasan nasabah secara simultan terhadap loyalitas nasabah Bank BTN Syariah Banjarmasin dapat dilihat pada tabel 4.43 di atas. Berdasarkan pada tabel 4.81 di atas khususnya pada kolom *Adjusted R Square* dapat diketahui bahwa variabel bebas yang terdiri dari ikatan emosi, kepercayaan, dan kepuasan nasabah secara bersama-sama memberikan pengaruh yang positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah Bank BTN Syariah Banjarmasin yaitu sebesar 50,8% dengan tingkat signifikansi 0,000. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa ikatan emosi, kepercayaan, dan kepuasan nasabah memberikan pengaruh yang positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah Bank BTN Syariah Banjarmasin.

5. Uji Hipotesis

a. Uji Hipotesis Pertama (Uji t)

Uji Hipotesis Pertama dilakukan dengan Uji t. Pengujian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh ikatan emosi, kepercayaan, dan kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah Bank BTN Syariah Banjarmasin yaitu dengan membandingkan nilai t_{hitung} dengan t_{tabel} dengan signifikansi 95% ($\alpha=0,05$), jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka H_0 ditolak dan sebaliknya jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ maka H_0 diterima. Hasil uji t dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 4. 44
Hasil Uji t

No.	Variabel	t_{hitung}	t_{tabel}	Sig
1.	Ikatan emosi (X1)	3,301	1,661	0,001
2.	Kepercayaan (X2)	7,698	1,661	0,000
3.	Kepuasan Nasabah (X3)	4,425	1,661	0,000

Sumber: Hasil Output SPSS, 2023.

Pada tabel 4.44 menunjukkan nilai signifikansi t untuk masing-masing variabel independen yang dapat diinterpretasikan sebagai berikut:

- 1) Variabel Ikatan emosi (X1), nilai t_{hitung} sebesar 3,301 sedangkan t_{tabel} sebesar 1,661 dengan signifikansi sebesar 0,001. Karena $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($3,301 > 1,661$) atau $sig\ t < 5\%$ ($0,001 < 0,05$), artinya terdapat pengaruh variabel Ikatan emosi (X1) terhadap loyalitas nasabah (Y) Bank BTN Syariah Banjarmasin.
- 2) Variabel kepercayaan (X2), nilai t_{hitung} sebesar 7,698 sedangkan t_{tabel} sebesar 1,661 dengan signifikansi sebesar 0,000. Karena $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($7,698 > 1,661$) atau $sig\ t < 5\%$ ($0,000 < 0,05$), artinya terdapat pengaruh variabel kepercayaan (X2) terhadap Loyalitas Nasabah (Y) Bank BTN Syariah Banjarmasin.
- 3) Variabel Kepuasan nasabah (X3), nilai t_{hitung} sebesar 4,425 sedangkan t_{tabel} sebesar 1,661 dengan signifikansi sebesar 0,000. Karena $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($4,425 > 1,661$) atau $sig\ t < 5\%$ ($0,000 < 0,05$), artinya terdapat pengaruh variabel kepuasan nasabah (X3) terhadap Loyalitas Nasabah (Y) Bank BTN Syariah Banjarmasin.

Dengan demikian, maka hipotesis penelitian yaitu H1 yang berbunyi:

H₀₁ : Ikatan emosi, kepercayaan dan kepuasan nasabah secara parsial tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap

kepuasan dan loyalitas nasabah pada Bank BTN Syariah Banjarmasin. **(Ditolak)**

H_{a1} : Ikatan emosi, kepercayaan dan kepuasan nasabah secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan dan loyalitas nasabah pada Bank BTN Syariah Banjarmasin. **(Diterima)**

b. Uji Hipotesis Kedua (Uji F)

Pengujian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh semua variabel bebas yaitu ikatan emosi, kepercayaan dan kepuasan nasabah secara bersama-sama (simultan) terhadap variabel terikat yaitu Loyalitas Nasabah Bank BTN Syariah Banjarmasin. Pengujian ini dilakukan dengan uji F, dengan tingkat signifikansi sebesar 95% ($\alpha = 0,05$). Hasil uji F dapat dilihat pada Tabel 4.45.

Tabel 4. 45
Hasil Uji F

<i>R</i>	<i>R Square</i>	<i>Adjusted R Square</i>	<i>F_{hitung}</i>	<i>F_{tabel}</i>	<i>Sig</i>
0,723	0,523	0,508	34,360	2,70	0,000

Sumber: Hasil Pengolahan Data, 2023

Berdasarkan hasil perhitungan diperoleh nilai signifikansi F (0,000) < Signifikansi α (0,05), yaitu (0,000 < 0,05) atau dengan membandingkan F_{hitung} dengan F_{tabel} . Dimana dari hasil perhitungan diperoleh nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$ (34,360 > 2,70). Berdasarkan perhitungan tersebut maka keputusannya adalah secara statistik dapat dibuktikan bahwa semua variabel independen yang terdiri dari ikatan emosi,

kepercayaan dan kepuasan nasabah secara bersama-sama (simultan) berpengaruh terhadap Loyalitas Nasabah Bank BTN Syariah Banjarmasin. Dari hasil pengujian tersebut disimpulkan bahwa terdapat pengaruh signifikan secara simultan antara variabel ikatan emosi, kepercayaan dan kepuasan nasabah terhadap Loyalitas Nasabah Bank BTN Syariah Banjarmasin.

Berdasarkan pada hasil uji t dan uji F di atas, maka dapat disimpulkan bahwa Loyalitas Nasabah Bank BTN Syariah Banjarmasin dipengaruhi oleh ikatan emosi, kepercayaan dan kepuasan nasabah, baik secara parsial maupun secara simultan.

C. Pembahasan

1. Pengaruh Ikatan Emosi, Kepercayaan dan Kepuasan Nasabah secara parsial terhadap Loyalitas Nabah pada Bank BTN Syariah Banjarmasin

Loyalitas nasabah ialah komitmen yang kuat untuk melakukan banyak pembelian berulang dari produk yang dipilih atau menggunakan layanan secara konsisten di masa depan (Cheng & Rashid, 2013, hlm. 102). Loyalitas nasabah diukur melalui indikator: kesetiaan terhadap pembelian produk, ketahanan terhadap pengaruh negatif mengenai perusahaan, dan mereferensikan secara total eksistensi perusahaan.

Ikatan emosi dibentuk oleh rasa suka, kebanggaan dan rasa percaya dari seorang nasabah terhadap sebuah lembaga keuangan yang dalam penelitian ini adalah Bank BTN Syariah Banjarmasin. Rasa suka yang ada diri seorang nasabah akan diaktualisasikan melalui intensitas nasabah bersangkutan dalam

bertransaksi di Bank BTN Syariah baik secara online maupun offline. Selain itu rasa suka juga bisa dibentuk dari apa yang dirasakan oleh nasabah sehubungan dengan pelayanan yang diterimanya. Kebanggaan lebih cenderung kepada rasa bangga menjadi nasabah Bank BTN Syariah Banjarmasin sebab Bank BTN Syariah Banjarmasin memiliki pelayanan yang berkualitas. Sementara rasa percaya sendiri merupakan aktualisasi dari rasa percaya nasabah pada Bank BTN Syariah Banjarmasin karena tidak pernah mengecewakan nasabah.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial masing-masing variabel bebas memberikan pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas nasabah Bank BTN Syariah Banjarmasin. Ikatan emosi memberikan pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas nasabah Bank BTN Syariah Banjarmasin dengan nilai koefisien regresi sebesar 0,300. Koefisien regresi variabel ikatan emosi positif, berarti ada hubungan searah antara ikatan emosi dengan loyalitas nasabah Bank BTN Syariah Banjarmasin. Artinya apabila ikatan emosi masyarakat meningkat, maka loyalitas nasabah Bank BTN Syariah Banjarmasin juga akan mengalami peningkatan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan Sukoco & Hartawan (2011) yang menyatakan bahwa ikatan emosi berpengaruh pada loyalitas seseorang. Semikian pula Herlina (2017) yang menyatakan bahwa ikatan emosi berpengaruh pada loyalitas nasabah.

Faktor lain yang juga terbukti berpengaruh terhadap loyalitas nasabah adalah kepercayaan. Kepercayaan adalah sejumlah keyakinan spesifik terhadap integritas (kejujuran partner dan kemampuan menepati janji), *benevolence*

(perhatian dan motivasi yang dipercaya untuk bertindak sesuai dengan kepentingan yang mempercayai mereka), *competency* (kemampuan pihak partner untuk melaksanakan kebutuhan yang mempercayai) dan *predictability* (konsistensi perilaku pihak yang dipercaya).

Kepercayaan memberikan pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas nasabah Bank BTN Syariah Banjarmasin dengan nilai koefisien regresi sebesar 0,365. Koefisien regresi variabel kepercayaan positif, berarti ada hubungan searah antara kepercayaan dengan loyalitas nasabah Bank BTN Syariah Banjarmasin. Artinya apabila kepercayaan masyarakat meningkat, maka loyalitas nasabah Bank BTN Syariah Banjarmasin juga akan mengalami peningkatan. Hasil penelitian juga mengungkapkan bahwa kepercayaan memberikan pengaruh paling besar atau dominan terhadap loyalitas nasabah Bank BTN Syariah Banjarmasin.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Nidyatantri et al., (2016) yang menyatakan bahwa kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah. Didukung pula oleh penelitian Herlina (2017) yang membuktikan bahwa kepercayaan berpengaruh terhadap loyalitas nasabah.

Hasil penelitian juga mengungkapkan bahwa kepuasan nasabah juga merupakan variabel yang berpengaruh dominan terhadap loyalitas nasabah pada Bank BTN Syariah Banjarmasin. Kepuasan adalah suatu kondisi dimana kebutuhan, keinginan, dan harapan nasabah terhadap sebuah produk dan jasa, sesuai atau terpenuhi dengan penampilan dari produk dan jasa. Nasabah yang puas akan mengkonsumsi produk tersebut secara terus-menerus, mendorong nasabah untuk loyal terhadap produk atau jasa tersebut dengan senang hati

mempromosikan produk dan jasa tersebut kepada orang lain dari mulut ke mulut (Sudaryono, 2016). Temuan penelitian membuktikan bahwa kepuasan nasabah memberikan pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas nasabah Bank BTN Syariah Banjarmasin dengan nilai koefisien regresi sebesar 0,234. Koefisien regresi variabel kepuasan nasabah positif, berarti ada hubungan searah antara kepuasan nasabah dengan loyalitas nasabah Bank BTN Syariah Banjarmasin. Artinya apabila kepuasan nasabah meningkat, maka loyalitas nasabah Bank BTN Syariah Banjarmasin juga akan mengalami peningkatan.

Temuan penelitian ini relevan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Ishak & Luthfi (2019) yang menyatakan bahwa kepuasan mempengaruhi loyalitas baik secara langsung maupun tidak langsung.

2. Pengaruh Ikatan Emosi, Kepercayaan dan Kepuasan Nasabah secara simultan terhadap Loyalitas Nasabah pada Bank BTN Syariah Banjarmasin.

Temuan penelitian mengungkapkan bahwa secara simultan ikatan emosi, kepercayaan, dan kepuasan nasabah berpengaruh terhadap loyalitas nasabah Bank BTN Syariah Banjarmasin dapat dilihat pada tabel 4.81 pada kolom *Adjusted R Square* dapat diketahui bahwa variabel bebas yang terdiri dari ikatan emosi, kepercayaan, dan kepuasan nasabah secara bersama-sama memberikan pengaruh yang positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah Bank BTN Syariah Banjarmasin yaitu sebesar 50,8% dengan tingkat signifikansi 0,000. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa ikatan emosi, kepercayaan, dan kepuasan nasabah memberikan pengaruh yang positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah Bank BTN Syariah Banjarmasin.

Temuan penelitian ini sejalan dengan teori yang dikemukakan Gaffar (2017, hlm. 89) yang menyatakan bahwa diantara faktor yang mempengaruhi loyalitas nasabah adalah kepuasan, ikatan emosi dan kepercayaan. Temuan penelitian ini juga memperkuat beragam penelitian terdahulu berkenaan dengan faktor yang berpengaruh pada loyalitas nasabah. . Utami (2015, hlm. 638) menyatakan bahwa loyalitas pelanggan dipengaruhi oleh kepercayaan. Nidyatantri et al., (2016, hlm. 1) menyatakan bahwa loyalitas pelanggan dipengaruhi oleh kepuasan pelanggan dan kepercayaan. Bricci et al., (2016, hlm. 173) menyatakan bahwa loyalitas pelanggan dipengaruhi oleh kepercayaan dan kepuasan pelanggan. Leninkumar (2017, hlm. 450) menyatakan bahwa terdapat hubungan langsung dan tak langsung antara kepercayaan, kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan. Minta (2018, hlm. 25) menyatakan bahwa kepuasan memiliki hubungan yang positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan peran kepercayaan yang tidak signifikan dan juga pengaruh negatif dari komitmen pada hubungan antara kepuasan dan loyalitas pelanggan. Nurdini & Oktini (2019, hlm. 1112) menyatakan bahwa loyalitas pelanggan dipengaruhi oleh kepuasan dan kepercayaan pelanggan baik secara parsial maupun secara simultan. Ishak & Luthfi (2019, hlm. 55) menyatakan bahwa Kepuasan Konsumen dan Kepercayaan Konsumen mempengaruhi Loyalitas Konsumen baik secara langsung maupun tidak langsung.