

BAB IV

LAPORAN PENELITIAN

A. Pembahasan

1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

Martapura adalah sebuah wilayah yang menjadi ibu kota Kabupaten Banjar di Provinsi Kalimantan Selatan (Kalsel). Martapura dijuluki sebagai kota para santri, Sebagai Kota Santri, para santri di Kota Martapura terutama dari Pondok Pesantren Darussalam juga berperan dalam kegiatan dakwah dan pembinaan umat. Martapura yang kemudian dikenal sebagai pusat pergerakan pemikiran Islam yang disegani dan basis pendidikan Islam di Kalsel membuatnya memiliki sebutan Serambi Mekkah. Kecamatan Martapura dalam Angka 2021 yang dikeluarkan BPS, letak Martapura secara astronomis berada di antara $3^{\circ}42'23''$ Lintang Selatan dan $114^{\circ}8'7''$ Bujur Timur.

Luas wilayah Kota Martapura adalah 42.03 kilometer persegi dengan tinggi 63.0 mdpl. Batas wilayah Martapura adalah bagian Utara berbatasan dengan Kecamatan Martapura Timur dan Astambul, bagian Selatan berbatasan dengan Kota Banjar Baru, bagian Timur Kecamatan berbatasan dengan Karang Intan, dan bagian Barat berbatasan dengan Kecamatan Martapura Barat. Mengutip rilis BPS dalam publikasi Kecamatan Martapura dalam Angka 2021, jumlah penduduk di tahun 2020 mencapai 121.153 jiwa. (Setyaningrum, 2022)

2. Sejarah Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Martapura

Pada awal berdirinya Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Martapura yang dulu dikenal dengan Bank Syariah Mandiri (BSM) masih berbentuk

Kantor Cabang Pembantu yang beralamatkan di Jl. Ahmad Yani (seberang Pasar Batuah Martapura). Di tahun 2005, Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Martapura berpindah lokasi ke Jl. Ahmad Yani kilometer 40 Nomor 05, Martapura, Kalimantan Selatan. Selanjutnya di tahun 2010, Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Martapura berubah status menjadi Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Martapura sampai dengan Januari 2021, lalu Bank Syariah Mandiri berubah menjadi Bank Syariah Indonesia mulai 1 Februari 2021.

Visi Bank Syariah Indonesia KCP Martapura

“Bank Syariah Terdepan dan Modern”

Misi

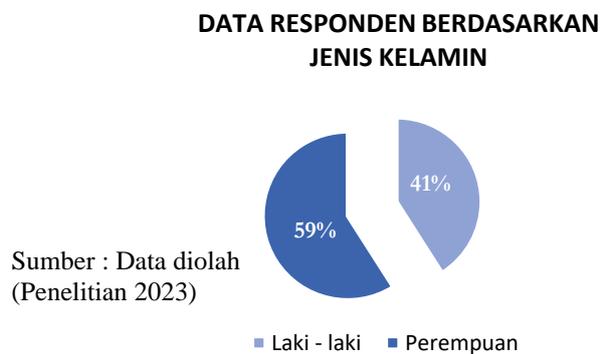
- 1) Mewujudkan pertumbuhan dan keuntungan di atas rata – rata industry yang berkesinambungan
- 2) Mengutamakan penghimpun dana murah dan penyaluran pembiayaan pada segmen UMKM (Usaha Mikro kecil dan menengah)
- 3) Mengembangkan manajemen talenta dan lingkungan kerja yang sehat.
- 4) Meningkatkan kepedulian terhadap masyarakat dan lingkungan.
- 5) Mengembangkan nilai-nilai Syariah universal
- 6) *Share Values ETHIC*
 - a) *Excellence (Imtiyaz) : Prudence, Competence*
 - b) *Teamwork*

B. Penyajian Data

1. Karakteristik Responden

Bagian ini adalah bagian yang menggambarkan keadaan responden. Sebanyak 100 responden yang dijadikan sampel pada penelitian ini. Adapun karakteristik responden dilihat dari jenis kelamin, pekerjaan, dan Usia. Hasil data yang diperoleh menunjukkan gambaran sebagai berikut :

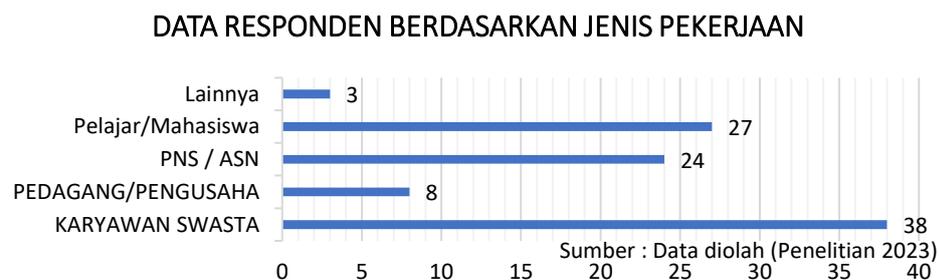
a) Jenis Kelamin Responden



Gambar 4.1 Data karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin

Berdasarkan gambar 4.1, diketahui bahwa terdapat responden jenis kelamin laki – laki berjumlah 41 responden (41%) dan responden dengan jenis kelamin perempuan berjumlah 59 responden (59%) dari total 100 responden yang menjadi sampel penelitian. Hal ini membuktikan responden untuk penelitian ini lebih banyak responden dengan jenis kelamin perempuan daripada laki - laki.

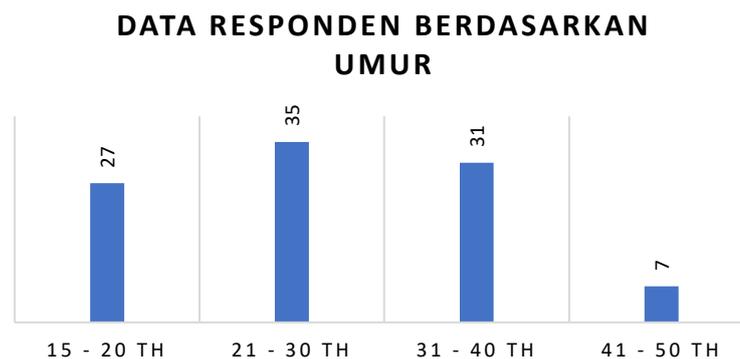
b) Jenis Pekerjaan Responden



Gambar 4.2 Data responden berdasarkan jenis pekerjaan

Berdasarkan gambar 4.2 dapat diketahui bahwa responden yang paling besar dalam penelitian ini berdasarkan jenis pekerjaan adalah Karyawan swasta dengan besaran responden 38 orang dari total 100 responden.

c) Jenis Responden berdasarkan Umur



Sumber : Data diolah (Hasil Penelitian 2023)

Gambar 4.3 Jenis Responden Berdasarkan Umur

Berdasarkan gambar 4.3 diatas, diketahui bahwa partisipan yang dominan dalam penelitian ini berdasarkan jenis umur responden adalah rentang umur 21 – 30 tahun dengan jumlah sebesar 35 responden.

2. Penyajian Deskripsi Variabel

Dari data yang diperoleh dari hasil pembagian angket kepada responden, maka akan dijabarkan deskripsi variabel mengenai pengaruh Kualitas Layanan (X) terhadap Loyalitas Nasabah (Y) dengan Religiusitas (Z) sebagai variabel Moderasi.

a) Kualitas Layanan (X)

Tabel 4.1 Hasil Persentase Kuisisioner Variabel X₁

Layanan *M - Banking, Internet Banking*, dan ATM sangat memudahkan Nasabah untuk melakukan transaksi.

No	Persepsi Responden	F	%
1	Sangat Tidak Setuju	6	6%
2	Tidak Setuju	12	12%
3	Kurang Setuju	8	8%
4	Setuju	58	58%
5	Sangat Setuju	16	16%
Total		100	100%

Sumber : Data diolah (Penelitian 2023)

Dilihat dari tabel 4.1, Berdasarkan hasil angket diperoleh bahwa sebagian besar responden (61%) menyatakan setuju dengan Layanan *M - Banking, Internet Banking*, dan ATM sangat memudahkan Nasabah untuk melakukan transaksi.

Tabel 4.2 Hasil Persentase Kuisisioner Variabel X₂

Kehandalan karyawan/staff yang memberikan pelayanan yang akurat dan memuaskan.

No	Persepsi Responden	F	%
1	Sangat Tidak Setuju	0	0%
2	Tidak Setuju	4	4%
3	Kurang Setuju	24	24%
4	Setuju	59	59%
5	Sangat Setuju	13	13%
Total		100	100%

Sumber : Data diolah (Penelitian 2023)

Dilihat dari tabel 4.2, Berdasarkan hasil angket diperoleh bahwa lebih dari setengah responden (59%) menyatakan setuju bahwa

Kehandalan karyawan/staff yang memberikan pelayanan yang akurat dan memuaskan.

Tabel 4.3 Hasil Persentase Kuisisioner Variabel X₃

Responsive para staff untuk memberikan pelayanan kepada nasabah terbilang cepat

No	Persepsi Responden	F	%
1	Sangat Tidak Setuju	8	8%
2	Tidak Setuju	0	0%
3	Kurang Setuju	2	2%
4	Setuju	56	56%
5	Sangat Setuju	34	34%
Total		100	100%

Sumber : Data diolah (Penelitian 2023)

Dilihat dari tabel 4.3, Berdasarkan hasil angket diperoleh bahwa lebih dari setengah responden (56%) menyatakan setuju bahwa *Responsive* para staff untuk memberikan pelayanan kepada nasabah terbilang cepat.

Tabel 4.4 Hasil Persentase Kuisisioner Variabel X₄

Pengetahuan terhadap produk yang ditawarkan oleh karyawan atau staff kepada nasabah, dapat dipercaya dan memiliki aturan yang jelas

No	Persepsi Responden	F	%
1	Sangat Tidak Setuju	2	2%
2	Tidak Setuju	4	4%
3	Kurang Setuju	6	6%
4	Setuju	23	23%
5	Sangat Setuju	65	65%
Total		100	100%

Sumber : Data diolah (Penelitian 2023)

Dilihat dari tabel 4.4, Berdasarkan hasil angket diperoleh bahwa sebagian besar responden (65%) menyatakan sangat setuju bahwa Pengetahuan terhadap produk yang ditawarkan oleh karyawan atau staff kepada nasabah, dapat dipercaya dan memiliki aturan yang jelas.

Tabel 4.5 Hasil Persentase Kuisisioner Variabel X₅

Pelayanan terhadap nasabah yang komunikatif dan perhatian secara baik Ketika ada kendala atau adanya nasabah yang ingin berkonsultasi

No	Persepsi Responden	F	%
1	Sangat Tidak Setuju	2	2%
2	Tidak Setuju	8	8%
3	Kurang Setuju	13	13%
4	Setuju	54	54%
5	Sangat Setuju	23	23%
Total		100	100%

Sumber : Data diolah (Penelitian 2023)

Dilihat dari tabel 4.5, Berdasarkan hasil angket diperoleh bahwa lebih dari setengah responden (54%) menyatakan setuju bahwa Pelayanan terhadap nasabah yang komunikatif dan perhatian secara baik Ketika ada kendala atau adanya nasabah yang ingin berkonsultasi.

b) Loyalitas Nasabah (Y)

Tabel 4.6 Hasil Persentase Kuisisioner Variabel Y₁

Nasabah / pelanggan selalu melakukan pembayaran terhadap tanggungan premi secara rutin dan berkala

No	Persepsi Responden	F	%
1	Sangat Tidak Setuju	6	6%
2	Tidak Setuju	4	4%
3	Kurang Setuju	15	15%
4	Setuju	56	56%

5	Sangat Setuju	19	19%
Total		100	100%

Sumber : Data diolah (Penelitian 2023)

Dilihat dari tabel 4.6, Berdasarkan hasil angket diperoleh bahwa lebih dari setengah responden (56%) menyatakan setuju bahwa Nasabah / pelanggan selalu melakukan pembayaran terhadap tanggungan premi secara rutin dan berkala.

Tabel 4.7 Hasil Persentase Kuisisioner Variabel Y₂

Nasabah juga memanfaatkan berbagai layanan lainnya yang disediakan oleh Bank Syariah Indonesia (BSI).

No	Persepsi Responden	F	%
1	Sangat Tidak Setuju	0	0%
2	Tidak Setuju	6	6%
3	Kurang Setuju	9	9%
4	Setuju	58	58%
5	Sangat Setuju	27	27%
Total		100	100%

Sumber : Data diolah (Penelitian 2023)

Dilihat dari tabel 4.7, Berdasarkan hasil angket diperoleh bahwa lebih dari setengah responden (58%) menyatakan setuju bahwa Nasabah juga memanfaatkan berbagai layanan lainnya yang disediakan oleh Bank Syariah Indonesia (BSI).

Tabel 4.8 Hasil Persentase Kuisisioner Variabel Y₃

Nasabah / pelanggan menceritakan kepada rekan atau keluarga terhadap produk asuransi syariah yang dia gunakan

No	Persepsi Responden	F	%
1	Sangat Tidak Setuju	6	6%
2	Tidak Setuju	6	6%
3	Kurang Setuju	12	12%
4	Setuju	62	62%
5	Sangat Setuju	14	14%
Total		100	100%

Sumber : Data diolah (Penelitian 2023)

Dilihat dari tabel 4.8, Berdasarkan hasil angket diperoleh bahwa sebagian besar responden (62%) menyatakan setuju bahwa Nasabah / pelanggan menceritakan kepada rekan atau keluarga terhadap produk asuransi syariah yang dia gunakan.

Tabel 4.9 Hasil Persentase Kuisisioner Variabel Y₄

Nasabah / pelanggan berkomitmen untuk tetap menggunakan produk Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Martapura

No	Persepsi Responden	F	%
1	Sangat Tidak Setuju	0	0%
2	Tidak Setuju	7	7%
3	Kurang Setuju	6	6%
4	Setuju	28	28%
5	Sangat Setuju	59	59%
Total		100	100%

Sumber : Data diolah (Penelitian 2023)

Dilihat dari tabel 4.9, Berdasarkan hasil angket diperoleh bahwa lebih dari setengah responden (59%) menyatakan setuju bahwa Nasabah

/ pelanggan berkomitmen untuk tetap menggunakan produk Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Martapura.

c) Religiusitas (Z)

Tabel 4.10 Hasil Persentase Kuisisioner Variabel Z₁

Jika mengerjakan sesuatu, saya selalu berdoa terlebih dahulu

No	Persepsi Responden	F	%
1	Sangat Tidak Setuju	7	7%
2	Tidak Setuju	14	14%
3	Kurang Setuju	7	7%
4	Setuju	58	58%
5	Sangat Setuju	14	14%
Total		100	100%

Sumber : Data diolah (Penelitian 2023)

Dilihat dari tabel 4.10, Berdasarkan hasil angket diperoleh bahwa lebih dari setengah responden (58%) menyatakan setuju bahwa Jika mengerjakan sesuatu, saya selalu berdoa terlebih dahulu.

Tabel 4.11 Hasil Persentase Kuisisioner Variabel Z₂

Ketika mendapatkan kesulitan, saya sering merasa mendapat pertolongan dari Tuhan.

No	Persepsi Responden	F	%
1	Sangat Tidak Setuju	0	0%
2	Tidak Setuju	4	4%
3	Kurang Setuju	26	26%
4	Setuju	58	58%
5	Sangat Setuju	12	12%
Total		100	100%

Sumber : Data diolah (Penelitian 2023)

Dilihat dari tabel 4.11, Berdasarkan hasil angket diperoleh bahwa lebih dari setengah responden (58%) menyatakan setuju bahwa Ketika

mendapatkan kesulitan, saya sering merasa mendapat pertolongan dari Tuhan.

Tabel 4.12 Hasil Persentase Kuisisioner Variabel Z₃

Saya menggunakan Bank Syariah Indonesia (BSI) karena sesuai dengan ajaran Agama Islam

No	Persepsi Responden	F	%
1	Sangat Tidak Setuju	6	6%
2	Tidak Setuju	2	2%
3	Kurang Setuju	2	2%
4	Setuju	54	54%
5	Sangat Setuju	36	36%
Total		100	100%

Sumber : Data diolah (Penelitian 2023)

Dilihat dari tabel 4.12, Berdasarkan hasil angket diperoleh bahwa lebih dari setengah responden (54%) menyatakan sangat setuju bahwa Saya menggunakan Bank Syariah Indonesia (BSI) karena sesuai dengan ajaran Agama Islam.

Tabel 4.13 Hasil Persentase Kuisisioner Variabel Z₄

Bank Syariah Indonesia yang tidak terdapat unsur riba, gharar, dan maisir, menjadi alasan saya untuk terus layanan Banking yang berbasis Syariah.

No	Persepsi Responden	F	%
1	Sangat Tidak Setuju	5	5%
2	Tidak Setuju	2	2%
3	Kurang Setuju	3	3%
4	Setuju	82	82%

5	Sangat Setuju	8	8%
Total		100	100%

Sumber : Data diolah (Penelitian 2023)

Dilihat dari tabel 4.13, Berdasarkan hasil angket diperoleh bahwa pada umumnya responden (82%) menyatakan sangat setuju bahwa Bank Syariah Indonesia yang tidak terdapat unsur riba, gharar, dan maisir, menjadi alasan saya untuk terus layanan Banking yang berbasis Syariah.

C. Analisis Data

1. Uji alat ukur

Uji alat ukur dalam penelitian ini berupa uji validitas dan realibilitas yang digunakan untuk menguji data menggunakan daftar pertanyaan atau kuesioner untuk melihat pertanyaan dalam koesioner yang diisi oleh repsonden tersebut layak atau belum pertanyaan-pertanyaan tersebut digunakan untuk mengambil data.

a) Uji Validitas

Penelitian ini menggunakan korelasi *product moment* dari Karl Person yaitu salah satu rumus yang dapat digunakan untuk melakukan uji data dengan SPSS. Suatu angket dinyatakan valid jika nilai $R_{hitung} > R_{tabel}$ yang digunakan adalah 0,1946. Pengujian validitas selengkapnya dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 4.14 Hasil Uji Validitas

Variabel	Pernyataan	R - hitung	R - Tabel	Keterangan
Kualitas Layanan	X ₁	0.2043	0.1946	Valid
	X ₂	0.1977	0.1946	Valid
	X ₃	0.1987	0.1946	Valid

	X ₄	0.1952	0.1946	Valid
	X ₅	0.2166	0.1946	Valid
Loyalitas Nasabah	Y ₁	0.2001	0.1946	Valid
	Y ₂	0.1956	0.1946	Valid
	Y ₃	0.1992	0.1946	Valid
	Y ₄	0.1978	0.1946	Valid
Religiusitas	Z ₁	0.1970	0.1946	Valid
	Z ₂	0.1964	0.1946	Valid
	Z ₃	0.1983	0.1946	Valid
	Z ₄	0.2404	0.1946	Valid

Sumber : Data diolah 2023, *for spss 26 windows*

Berdasarkan tabel 4.14, maka dapat dilihat bahwa seluruh item pertanyaan dari Variabel memiliki $R_{hitung} > R_{tabel}$, maka dapat disimpulkan bahwa semua item – item pertanyaan dalam penelitian ini dinyatakan valid.

b) Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas item adalah uji statistic yang digunakan untuk menentukan reabilitas terhadap konsistensi alat ukur, apakah alat ukur dapat diandalkan dan tetap konsisten jika pengukuran diulang. Jika Alpha Cronbach's $> 0,6$ maka item pernyataan bisa disimpulkan Reliabel. Adapun realibilitas untuk masing – masing variabel hasilnya disajikan pada tabel berikut :

Tabel 4.15 Hasil Uji Reliabilitas

(for spss 26 windows)

Variabel	Cronbach's Alpha	Kriteria	Keterangan
Kualitas Layanan (X ₁)	0,650	0,6	Reliabel
Loyalitas Nasabah (Y)	0,604	0,6	Reliabel
Religiusitas (Z)	0,621	0,6	Reliabel

Sumber : Data diolah (Penelitian 2023)

Berdasarkan tabel 4.15, maka dapat dilihat bahwa seluruh item pernyataan dari Variabel memiliki Cronbach's Alpha $> 0,6$, maka dapat disimpulkan bahwa semua item – item pernyataan dalam penelitian ini dinyatakan Reliabel.

2. Uji Asumsi Klasik

Menurut Al-Ghazali, uji asumsi klasik dilakukan guna menguji kualitas data penelitian. Uji asumsi klasik yang dilakukan dalam penelitian ini meliputi uji normalitas, uji multikolonieritas, uji autokorelasi, dan uji heteroskedastisitas.

a) Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk menguji apakah variabel independen dan varibel dependen dalam regresi memiliki distribusi yang normal atau tidak. Hasil uji normalitas didukung oleh uji *Kolmogorof-Smirnov Test*. Hasil tersebut dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Tabel 4.16 Uji Normalitas *Kolmogorof-Smirnov*

(for spss 26 windows)

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.69721032
Most Extreme Differences	Absolute	.068
	Positive	.042
	Negative	-.031
Test Statistic		.085
Asymp. Sig. (2-tailed)		0.103 ^{cd}

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

Sumber : Data diolah (Hasil penelitian 2023)

Dapat dilihat dari tabel 4.16 diatas, diketahui bahwa nilai dari *Kolmogorov-smirnov test* (K-S) asymp. Sig. (2-tailed) sebesar 0,103^{cd} . Asymp Sig sebesar 0,103 > 0,05 yang berarti nilai residual berdistribusi normal atau memenuhi asumsi normalitas.

b) Uji Multikoleneartas

Uji multikoleneartas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antara variabel bebas. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi antara variabel bebas. Multikolonieritas dilakukan dengan melihat *variance inflation factor* (VIF) dan *tolerance*. Nilai *cutoff* yang umum dipakai untuk menunjukkan adanya multikolonieritas adalah nilai *tolerance value* kurang dari 0,10 atau sama dengan nilai VIF lebih dari 10. Jika nilai *tolerance* > 0,10 dan VIF < 10 maka tidak terjadi multikolonieritas diantara variabel bebas. Berikut hasil uji multikolinieritas dengan menggunakan SPSS versi 26 *Windows*

Tabel 4.17 Uji Multikolinieritas

(for spss 26 windows)

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
(Constant)	10.321	4.006		2.105	.003		
Kualitas Layanan	.103	.216	.300	2.067	.051	1.000	1.000

a. Dependent Variable: Loyalitas Nasabah

Sumber : Data diolah (Hasil Penelitian 2023)

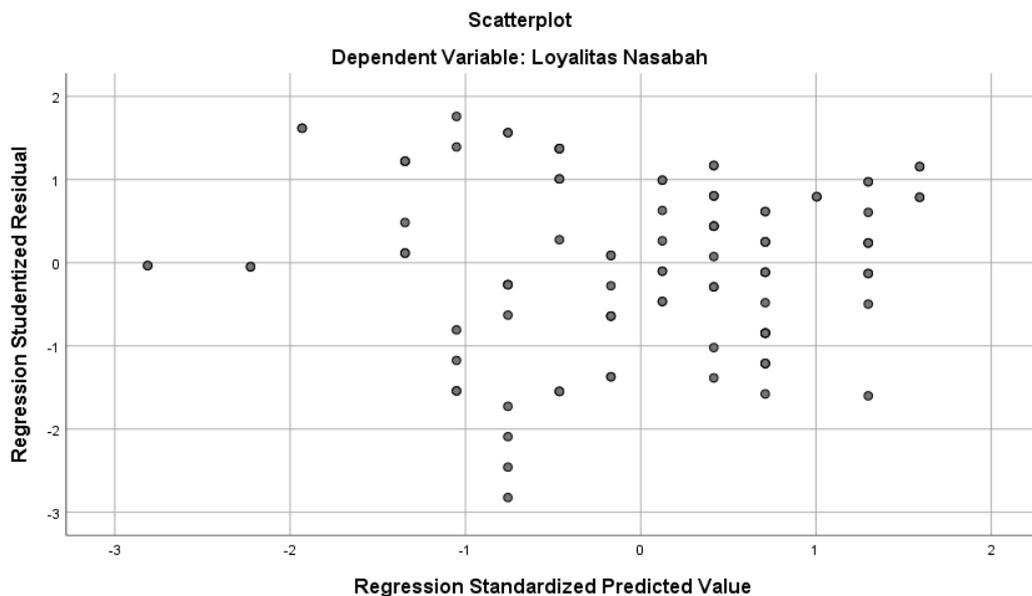
Berdasarkan dari tabel 4.17 tersebut diperoleh nilai *tolerance* > 0,10 dan *VIF* < 10 maka dapat disimpulkan tidak terjadi multikolinieritas diantara variabel bebas.

c) Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual suatu pengamatan yang lain. Model regresi yang baik adalah yang homoskedastisitas atau tidak terjadinya heteroskedastisitas. Berikut hasil heteroskedastisitas dengan uji *scatterplot* sebagai berikut :

Gambar 4.4 Hasil Uji Heteroskedastisitas

For spss 26 windows



Sumber : Data diolah (Hasil Penelitian 2023)

Berdasarkan gambar diatas dapat kita simpulkan bahwa titik – titik yang acak pada gambar, tidak terkumpul hanya diatas 0 atau dibawah 0 maka dapat disimpulkan pengujian tidak terdapat masalah atau penelitian tidak terjadi heteroskedastisitas.

3. Uji Hipotesis

a) Uji Signifikan Parsial (Uji T)

Pengujian T digunakan untuk mengetahui apakah dalam model regresi masing – masing variabel bebas yaitu Kualitas Layanan (X) secara parsial berpengaruh terhadap variabel terikat yaitu Loyalias Nasabah (Y) pada Bank Syariah Indonesia (BSI). Kriteria pengujian :

- Jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ (maka H_{a1} ditolak dan H_{01} diterima). Artinya masing – masing variabel X tidak berpengaruh signifikan terhadap Y.
- Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ (maka H_{a1} diterima dan H_{01} ditolak). Artinya masing – masing variabel X berpengaruh signifikan terhadap Y.

Tabel 4.18 Hasil Uji Signifikan Parsial (Uji T)

(for spss 26 windows)

		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
Model		B	Std. Error	Beta	T	Sig.
1	(Constant)	10.135	1.006		7.850	.000
	Kualitas Layanan	.227	.110	.414	2.095	.042

a. Dependent Variable: Loyalitas Pelanggan

Sumber : Data diolah (Penelitian 2023)

Berdasarkan tabel 4.18 di atas menunjukkan hasil pengujian, nilai t yang bertujuan untuk menguji variabel bebas yaitu Kualitas Layanan, Maka diperoleh nilai t_{tabel} sebesar 1,66023 dengan nilai probabilitas 5% atau 0,05.

Hasil dari pengujian diatas dapat peneliti simpulkan bahwa pada variabel X seperti terdapat pada tabel 4.18 diatas diperoleh t sebesar 2,095 dengan probabilitas sebesar 0.042, yang nilainya dibawah alfa yaitu 0,042 < 0,05. Dengan demikian H_{a1} diterima yang artinya nilai positif atau

variabel Kualitas Layanan berpengaruh terhadap loyalitas nasabah Bank syariah Indonesia (BSI) KCP Martapura.

b) Uji Koefisien Determinan^R

Pengujian koefisien determinan ini dilakukan untuk mengetahui seberapa besarnya pengaruh independen terhadap variabel dependen serta variabel independen yang diteliti. Hasil uji koefisien determinan^R dapat dilihat dibawah ini :

Tabel 4.19 Hasil Uji Koefisien Determinan^R

(for spss 26 windows)

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.541 ^a	.493	.286	2.75683

a. Predictors: (Constant), Kualitas Layanan

Sumber : Data diolah (Penelitian 2023)

Dari hasil penelitian diatas nilai dari koefisien korelasi (R) sebesar 0,541 artinya hubungan antara variabel dependen Y (Loyalitas Pelanggan) dengan variabel X (Kualitas Layanan) sebesar 0,541. Koefisien determinan (R Square) sebesar 0,463 ini berarti kontribusi variabel independen (Kualitas Layanan) mempengaruhi variabel dependen (Loyalitas Nasabah) sebesar 46,3%. Sedangkan sisanya ($100\% - 46,3\% = 53,7\%$) dijelaskan oleh variabel lainnya diluar model yang digunakan dalam penelitian ini.

c) Uji *Moderated Regression Analysis* (MRA)

Hasil pengujian regresi dengan kualitas layanan (X) sebagai variabel independen dan loyalitas nasabah (Y) sebagai variabel dependen serta religiusitas (Z) sebagai pemoderasi disajikan pada tabel berikut :

Tabel 4.20 Hasil Uji Regresi Moderasi

Model Summary^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.642 ^a	.564	.890	1.08438

a. Predictors: (Constant), Religiusitas, Kualitas layanan

b. Dependent Variable: Loyalitas nasabah

Sumber : Data diolah (Penelitian 2023)

Dilihat dari tabel 4.19 sebelumnya, Nilai R Square sebesar 0,463 atau 46,3% sedangkan dilihat dari tabel 4.20 diatas bahwa setelah adanya variabel moderasi (Religiusitas) nilai R square meningkat menjadi 0,564 atau 56,4%. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa H_{a2} diterima. Sehingga dapat dikatakan bahwa keberadaan variabel religiusitas sebagai variabel moderasi akan dapat memperkuat atau meningkatkan pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Martapura.