

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Lahirnya Bank Syariah pertama di Indonesia yang merupakan hasil kerja tim perbankan Majelis Ulama Indonesia (MUI) dengan dibentuknya PT. Bank Muamalat Indonesia (BMI) yang akte pendiriannya ditanda tangani tanggal 1 November 1991. Saat ini BMI sudah memiliki puluhan cabang yang tersebar di beberapa kota besar seperti Jakarta, Surabaya, Bandung Makasar, dan kota-kota lainnya.

Di samping BMI, saat ini juga telah lahir bank syariah milik pemerintah seperti Bank Syariah Mandiri (BSM). Berikutnya berdiri bank syariah sebagai cabang dari bank konvensional yang sudah ada, seperti Bank BNI, Bank IFI, Bank BPD Jabar. Bank-bank syariah lain yang direncanakan akan membuka cabang adalah Bank BRI, Bank Niaga, dan Bank Bukopin.¹

Menurut sejarah, awal mula kegiatan Bank Syariah yang pertama kali dilakukan adalah di Pakistan dan Malaysia pada 1940-an. Di Kairo pada tahun 1963 berdiri Islamic Rural Bank di desa Mit Ghamr. Bank ini beroperasi di pedesaan Mesir dan masih berskala kecil.

DI Uni Emirat Arab, baru tahun 1975 dengan berdiri Dubai Islamic Bank. Kemudian di Kuwait pada tahun 1977 berdiri Kuwait Finance House yang

¹ Kasmir, *Dasar-Dasar Perbankan*, (Jakarta:PT.Raja Grafindo Persada,2012).h.244

beroperasi tanpa bunga. Selanjutnya kembali di Mesir pada tahun 1978 berdiri Bank Syariah yang diberi nama Faisal Islamic Bank. Langkah ini kemudian diikuti oleh Islamic International Bank for Investment and Development Bank.²

Pakistan merupakan Negara pelopor utama dalam melaksanakan sistem perbankan syariah secara nasional. Pemerintah Pakistan mengkonversi seluruh sistem perbankan di negaranya pada tahun 1985 menjadi sistem perbankan syariah. Sebelumnya pada 1979 beberapa institusi keuangan terbesar di Pakistan telah menghapus sistem bunga dan mulai tahun itu juga pemerintah Pakistan mensosialisasikan pinjaman tanpa bunga, terutama kepada petani dan nelayan.³

Kegiatan perbankan yang dilakukan oleh bank konvensional tidak sesuai dengan syariah Islam dikarenakan adanya praktek riba dan praktek terlarang lainnya. Sehingga para ulama termotivasi untuk mendirikan perbankan syariah di Indonesia berdasarkan firman Allah SWT pada Surah Al-Baqarah(2): 275, sebagai berikut :

الَّذِينَ يَأْكُلُونَ الرِّبَا لَا يَقُومُونَ إِلَّا كَمَا يَقُومُ الَّذِي يَتَخَبَّطُهُ
الشَّيْطَانُ مِنَ الْمَسِّ ذَٰلِكَ بِأَنَّهُمْ قَالُوا إِنَّمَا الْبَيْعُ مِثْلُ الرِّبَا وَأَحَلَّ اللَّهُ
الْبَيْعَ وَحَرَّمَ الرِّبَا فَمَنْ جَاءَهُ مَوْعِظَةٌ مِّن رَّبِّهِ فَانْتَهَىٰ فَلَهُ مَا سَلَفَ وَأَمْرُهُ
إِلَى اللَّهِ وَمَنْ عَادَ فَأُولَٰئِكَ أَصْحَابُ النَّارِ هُمْ فِيهَا خَالِدُونَ ﴿٢٧٥﴾

Artinya : “Orang-orang yang makan (mengambil) riba tidak dapat berdiri melainkan seperti berdirinya orang yang kemasukan syaitan lantaran (tekanan)

² Kasmir. Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya,(Jakarta:PT. Raja Grafindo Persada,2008).h.187-188

³ Kasmir,*Dasar-Dasar Perbankan....*h.245-246

penyakit gila, keadaan mereka yang demikian itu, adalah disebabkan mereka berkata (berpendapat), sesungguhnya jual beli itu sama dengan riba, padahal Allah telah menghalalkan jual beli dan mengharamkan riba. Orang-orang yang telah sampai kepadanya larangan dari Tuhannya, lalu terus berhenti (dari mengambil riba), maka baginya apa yang telah diambilnya dahulu (sebelum datang larangan); dan urusannya (terserah) kepada Allah. Orang yang kembali (mengambil riba), maka orang itu adalah penghuni-penghuni neraka; mereka kekal di dalamnya.”⁴

Dengan mengacu kepada petunjuk Al-Qur'an di atas yang intinya Allah SWT telah menghalalkan jual beli dan mengharamkan riba, maka setiap transaksi kelembagaan ekonomi islami harus selalu dilandasi atas dasar sistem bagi hasil.⁵

Krisis ekonomi dan moneter yang terjadi di Indonesia pada kurun waktu 1997-1998 merupakan pukulan yang sangat berat bagi sistem perekonomian Indonesia. Dalam periode tersebut banyak lembaga-lembaga keuangan, termasuk perbankan mengalami kesulitan keuangan.

Seiring dengan diberlakukannya *dual banking system* oleh Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 Tentang Perbankan, maka untuk menjawab tantangan tersebut, Bank Pembangunan Daerah Kalimantan Selatan telah melakukan perubahan dengan Perda Nomor 16 Tahun 2003 yang memuat pembentukan operasional unit usaha syariah.

Pada tanggal 13 Agustus 2004 Bank BPD Kalsel Syariah hadir dalam rangka memberikan alternatif pelayanan perbankan kepada masyarakat Kalimantan Selatan yang mayoritas beragama Islam. Mulai saat itu Bank BPD Kalsel Syariah memulai periode baru operasional berbasis syariah dengan

⁴ Al – Qur'an Surah Al – Baqarah (2) : 275

⁵ Wirdyaningsih, et al, *Bank dan Asuransi Islam di Indonesia*, (Jakarta: Kencana, 2005), h.16

membuka Kantor Cabang Syariah Banjarmasin yang berkantor di Jalan Brigjend. H. Hasan Basry Nomor 8 Telepon (0511) 3304201,3303827 faximile (0511) 3304111.

Pada tanggal 4 Desember 2005 telah dibuka Kantor Cabang Syariah Kandangan yang berkantor di Jalan Jend. Sudirman RT.4 Tibung Raya Kandangan Telepon (0517) 2228, faximile (0517) 23768 , dan Insya Allah akandisusul oleh Kantor-kantor Cabang Syariah lainnya di Kalimantan Selatan.

Dalam mengawasi, menilai dan memastikan operasional bank agar tetap konsisten dalam penghimpunan dana dan penyaluran dana serta pelayanan jasa berdasarkan prinsip syariah serta dalam pengembangan produk baru bank agar sesuai dengan fatwa Dewan Syariah Nasional - Majelis Ulama Indonesia, Bank Kalsel Syariah memiliki Dewan Pengawas Syariah yang melakukan pengawasan terhadap kegiatan bank.⁶ Sehingga sampai sekarang Bank Kalsel terus berkembang yang salah satunya terdapat di IAIN Antasari Banjarmasin yang beralamat Jl. A.Yani Km. 4.5 Kampus IAIN Antasari Banjarmasin yaitu Bank Kalsel Kedai Syariah IAIN Antasari Banjarmasin.

Pada dasarnya salah satu tujuan pelayanan perbankan adalah mempermudah nasabah dalam melakukan transaksi. Pihak bank berusaha meningkatkan jasa pelayanan guna mempertahankan dan meningkatkan nasabahnya. Bagi nasabah, pelayanan merupakan suatu alasan yang paling penting bagi mereka. Nasabah dapat mempercayai suatu bank karena pelayanan yang

⁶ <http://www.bankkalsel.co.id/index.php/seputar-kami/profil>.24 mei 15/11:30

diberikan bank terhadap mereka, dimana masing-masing nasabah memiliki alasan yang berbeda-beda dalam hal pelayanan.

Dalam menjalankan aktivitas perbankan, kinerja yang baik dari seorang karyawan sangat diperlukan terutama dalam hal pelayanan terhadap nasabah. Kunci sukses sering terletak pada peningkatan pelayanan dan mutu. Perbedaan pelayanan utama adalah penyerahan, instalasi pelatihan pelanggan, jasa konsultasi, perbaikan dan lain-lain.⁷ Peranan manusia sebagai sumber daya dalam organisasi semakin diyakini nilai pentingnya, sehingga makin mendorong perkembangan ilmu tentang cara mendayagunakan sumber daya manusia tersebut agar mencapai kondisi yang optimal.⁸

Sehingga apakah dalam pelayanan bank tersebut apakah sudah optimal atau belum terhitung dari jumlah mahasiswa(i) yang semakin bertambah dari tahun ke tahun. Seiring rencana perubahan IAIN Antasari menjadi Universitas Islam Negeri (UIN) Antasari dan semakin bertambahnya mahasiswa maka semakin banyak pula keperluan mahasiswa untuk menggunakan jasa bank kalsel kedai syariah IAIN Antasari dalam hal melakukan setiap pembayaran-pembayaran yang dilakukan setiap semesterya seperti pembayaran slip pembayaran perkuliahan (SPP), kuliah kerja nyata (KKN), praktikum dan lain-lain.

Oleh karena itu penulis ingin mengetahui bagaimana persepsi mahasiswa(i) , tentang pelayanan Bank Kalsel Kedai Syariah IAIN Antasari

⁷ Philip Kotler, *manajemen pemasaran : Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian* (diterjemahkan oleh Ancella Anitawati Hermawan), (Jakarta: Salemba Empat. 1995). H.59.

⁸ Bambang Wahyudi, *Manajemen Sumber Daya Manusia 1*, (Bandung: CV.Sulita, 1996).H.1.

Banjarmasin. Penulis membulatkan mengangkat judul penelitian “*Pengaruh Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Kalsel Kedai Syariah IAIN Antasari Banjarmasin.*”

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana Pengaruh Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Kalsel Kedai Syariah IAIN Antasari Banjarmasin ?
2. Apa faktor–faktor yang mempengaruhi mahasiswa (i) dalam menggunakan jasa pelayanan Bank Kalsel Kedai Syariah IAIN Antasari Banjarmasin ?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui Pengaruh Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Kalsel Kedai Syariah IAIN Antasari Banjarmasin
2. Untuk mengetahui faktor – faktor yang mempengaruhi mahasiswa (i) dalam menggunakan jasa pelayanan Bank Kalsel Kedai Syariah IAIN Antasari Banjarmasin.

D. Signifikasi Penelitian

Dari hasil penelitian diharapkan dapat bermanfaat sebagai :

1. Bahan informasi kepada IAIN Antasari semoga bermanfaat dalam meningkatkan perkembangan Mahasiswa (i) seiring perubahan IAIN Antasari menjadi UIN Antasari.

2. Bahan pengembangan informasi dan kajian bagi peneliti selanjutnya yang ingin melakukan penelitian dibidang yang sama khususnya di bidang perbankan syariah
3. Sebagai khazanah perpustakaan IAIN Antasari pada umumnya dan Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam pada khususnya, serta pihak – pihak yang berkepentingan dalam penelitian ini.

E. Definisi Operasional

Agar penelitian ini mudah dipahami dan terhindar dari kesalahpahaman maka penulis perlu menjelaskan tentang istilah yang digunakan dalam penelitian ini, yaitu sebagai berikut :

1. Pelayanan pada dasarnya adalah kegiatan yang ditawarkan oleh organisasi atau perorangan kepada konsumen yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki. Jadi pelayanan adalah bagaimana pelayanan yang dilakukan Bank Kalsel Kedai Syariah IAIN Antasari Banjarmasin terhadap para mahasiswa (i).
2. loyalitas (*loyalty*) adalah Komitmen yang dipegang secara mendalam untuk membeli atau mendukung kembali produk atau jasa yang disukai di masa depan meski pengaruh situasi dan usaha pemasaran berpotensi menyebabkan pelanggan beralih. Jadi loyalitas adalah bagaimana komitmen nasabah dalam menggunakan pelayanan jasa Bank Kalsel Kedai Syariah IAIN Antasari Banjarmasin.

F. Kajian Pustaka

Untuk menghindari kesalahpahaman dan memperjelas permasalahan yang penulis angkat, maka diperlukan kajian pustaka untuk membedakan penelitian ini dengan penelitian yang telah ada. Penelitian yang dimaksud yaitu :

1. “Korelasi Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Nasabah Pada Bank Kalsel Syariah IAIN Antasari Banjarmasin Oleh Masnah (0301155805) mahasiswa IAIN Antasari Banjarmasin Jurusan Perbankan Syariah, jenis penelitian yaitu penelitian lapangan dengan pendekatan kuantitatif. Latar belakang penelitian ini adalah karena adanya keluhan nasabah yang tidak diberikan penjelasan mengenai produk yang digunakan serta sistem bagi hasil yang diterapkan oleh Bank Kalsel Kediri IAIN Antasari Banjarmasin.
2. Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Gas Elpiji (Studi Kasus PT. Citra Karunia Illahi Banjarmasin) oleh Siti Rahimah (0801159022) mahasiswa IAIN Antasari Banjarmasin Jurusan Ekonomi Islam, jenis penelitian yaitu penelitian lapangan dengan pendekatan kuantitatif. Latar belakang penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah pelayanan berpengaruh pada kepuasan pelanggan elpiji, dan untuk mengetahui dimensi pelayanan yang paling dominan terhadap kepuasan pelanggan.
3. Minat Mahasiswa Iain Antasari Banjarmasin Terhadap Manfaat Kartu ATM (*Automatic Teller Machine*) Sekaligus Kartu Tanda Mahasiswa (KTM) oleh Ahmad Akbar Aji Hatma (1101160260) Mahasiswa IAIN Antasari

Banjarmasin Jurusan Perbankan Syariah, jenis penelitian yaitu penelitian lapangan dengan pendekatan kuantitatif. Latar belakang penelitian yaitu agar lebih mempermudah mahasiswa selain sebagai tanda mahasiswa sekaligus sebagai alat untuk bertransaksi.

Berkaitan dengan hal tersebut diatas permasalahan yang akan penulis lakukan dalam penelitian ini adalah lebih menitikberatkan pada Pengaruh Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Kalsel Kedai Syariah IAIN Antasari Banjarmasin. Dengan demikian terdapat permasalahan yang berbeda antara beberapa penelitian yang telah penulis kemukakan diatas dengan persoalan yang akan penulis teliti.

G. Kerangka Pemikiran.

Kerangka berfikir adalah model konseptual bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor yang telah didefinisikan sebagai hal yang penting. Dalam penelitian ini dapat dibuat suatu kerangka pikir yang dapat menjadi pedoman dalam penulisan yang pada akhirnya dapat diketahui variabel mana yang dominan untuk mempertahankan loyalitas nasabah terhadap penggunaan jasa pada Bank Kalsel Kedai Syariah IAIN Antasari Banjarmasin. dalam teori ini terdapat empat konstruk kerangka pemikiran yaitu tingkah laku (*Action*, disingkat ACT), kehandalan (*Reliability*, disingkat REL), daya tanggap (*Responsiveness*, disingkat RES), bukti fisik / nyata (*Tangibles*, disingkat TAN) yang mempengaruhi loyalitas (*Loyalty*, disingkat

LOY) dalam menggunakan jasa pelayanan Bank Kalsel Kedai Syariah IAIN Antasari Banjarmasin.



Gambar 1.1
Kerangka pemikiran

H. Anggapan Dasar dan Hipotesis

Hipotesis dapat diartikan sebagai suatu jawaban yang bersifat sementara terhadap permasalahan penelitian sampai terbukti melalui data yang terkumpul.

Berdasarkan pada kerangka pemikiran di atas. Maka hipotesis yang diajukan sebagai berikut:

Hipotesis 1 : Faktor tingkah laku (ACT) berhubungan negatif dengan loyalitas (LOY) Nasabah / Mahasiswa untuk menggunakan jasa Bank Kalsel Kedai Syariah IAIN Antasari Banjarmasin.

- Hipotesis 2 : Faktor kehandalan (REL) berhubungan negatif dengan loyalitas (LOY) Nasabah / Mahasiswa untuk menggunakan jasa Bank Kalsel Kedai Syariah IAIN Antasari Banjarmasin.
- Hipotesis 3 : Faktor daya tanggap (RES) berhubungan positif dengan loyalitas (LOY) Nasabah / Mahasiswa untuk menggunakan jasa Bank Kalsel Kedai Syariah IAIN Antasari Banjarmasin.
- Hipotesis 4 : Faktor bukti fisik/nyata (TAN) berhubungan positif dengan loyalitas (LOY) Nasabah / Mahasiswa untuk menggunakan jasa Bank Kalsel Kedai Syariah IAIN Antasari Banjarmasin.

I. Sistematika Penulisan

Dalam penelitian ini sistematika penulisan ditulis dalam 5 (lima) bab yang disusun secara sistematis sesuai dengan pola penulisan karya ilmiah yang terdiri dari beberapa bab, yaitu:

Bab I merupakan, pendahuluan, memuat latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, signifikansi penelitian, definisi istilah/operasional, kajian Pustaka, kerangka pemikiran, anggapan dasar dan hipotesis, sistematika penulisan. Bab II berisi landasan teoritis, berisi tentang pengertian-pengertian yang terkait dengan masalah yang diteliti. Bab III menyajikan metode penelitian, mencakup tentang jenis dan lokasi penelitian, subjek dan objek penelitian, populasi dan sampel, data dan sumber data, metode dan teknik pengumpulan data, analisis data, tahap penelitian. Bab IV merupakan bagian laporan hasil penelitian, berisi gambaran umum

lokasi penelitian, penyajian data, analisis data. Bab V. Penutup, berisi kesimpulan dan saran-saran sebagai solusi dari permasalahan yang ditemukan dari hasil penelitian.

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Pelayanan.

1. Etika Pelayanan

Kata “*ethics*” berasal dari bahasa Yunani “*ethos*” yang berarti karakter atau kebiasaan atau adat istiadat. Menurut Profesor Robert C. Solomon, *ethics* adalah karakter atau sikap atau kebiasaan seseorang atau kelompok.⁹

Etika adalah ilmu tentang apa yang baik dan apa yang buruk yang dianut oleh masyarakat. Ada yang merupakan etiket artinya kumpulan tata cara dalam pergaulan. Kata etiket berasal dari bahasa Perancis (*etiquette*) yang berarti kartu undangan. Akhirnya perkataan *etiquette* diartikan sebagai ketentuan yang mengatur tindak dan gerak manusia dalam pergaulan di masyarakat, seperti penampilan, cara berbicara, cara berpakaian, sopan santun dan lain-lain. Jadi dalam hal ini *etiket* dapatlah kita artikan sebagai kumpulan cara-cara dan sikap yang baik dalam pergaulan antar manusia yang beradab. *Etiket* juga diterjemahkan dengan tatakrama, sopan santun lainnya¹⁰

2. Pengertian Pelayanan Prima

Berkaitan dengan pelayanan, ada dua istilah yang perlu diketahui, yaitu melayani dan pelayanan. Menurut *Kamus Besar Bahasa Indonesia* pengertian

⁹ M. Nur Rianto Al Arif, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank syariah*, (Bandung : Alfabeta, 2010) cet.pertama,h.208.

¹⁰ Simorangkir, *Etiket Perbankan*, (Jakarta : IND-HILL Co, 1983) h. 1.

melayani adalah membantu menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan seseorang. Sedangkan pengertian pelayanan adalah usaha melayani kebutuhan orang lain.

Pelayanan diberikan sebagai tindakan atau perbuatan seseorang atau perusahaan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan. Tindakan tersebut dapat dilakukan melalui cara langsung melayani pelanggan.¹¹

Pelayanan pada dasarnya adalah kegiatan yang ditawarkan oleh organisasi atau perorangan kepada konsumen yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki. Adapun karakteristik tentang pelayanan agar menjadi dasar bagaimana memberikan pelayanan yang terbaik, yaitu :

1. Pelayanan bersifat tidak dapat diraba, pelayanan sangat berlawanan sifatnya dengan barang jadi.
2. Pelayanan itu kenyataannya terdiri dari tindakan nyata dan merupakan pengaruh yang sifatnya adalah tindakan sosial.
3. Produksi dan konsumsi dari pelayanan tidak dapat dipisahkan secara nyata, karena pada umumnya kejadiannya bersamaan dan terjadi ditempat yang sama.

Sementara pelayanan prima merupakan terjemahan dari istilah *excellent service* yang secara harfiah berarti pelayanan yang sangat baik dan atau pelayanan yang terbaik. Disebut sangat baik atau terbaik, karena sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku atau dimiliki oleh instansi yang memberikan pelayanan serta memuaskan pelanggan. instansi pelayanan harus

¹¹ Kasmir, *Etika Customer Service*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2006), h.7

memiliki standar pelayanan yang dapat menjadi ukuran dalam memuaskan pelanggan. Pelayanan disebut sangat baik atau terbaik akan menjadi prima, manakala dapat atau mampu memuaskan pihak yang dilayani (pelanggan), jadi pelayanan prima dalam hal ini sesuai dengan harapan pelanggan.¹²

Atep Adya Brata menyatakan bahwa *service* adalah singkatan yang mempunyai arti sebagai berikut :

- | | |
|-----------------------------|---|
| S (<i>Self awareness</i>) | : Menanamkan kesadaran diri sehingga dapat memahami posisi, agar memberikan pelayanan dengan cepat, benar dan akurat. |
| E (<i>enuthusiasm</i>) | : Melaksanakan pelayanan penuh gairah. |
| R (<i>reform</i>) | : Memperbaiki kinerja pelayanan dari waktu ke waktu. |
| V (<i>value</i>) | : memberikan pelayanan yang mempunyai nilai tambah. |
| I (<i>impressive</i>) | : menampilkan diri secara menarik tetapi tidak berlebihan. |
| C (<i>care</i>) | : memberikan perhatian atau kepedulian kepada pelanggan (nasabah) secara optimal. |
| E (<i>evaluation</i>) | : Mengevaluasi pelaksanaan layanan yang sudah diberikan. |

Salah satu kualitas pelayanan prima yang banyak dijadikan acuan dalam riset pemasaran adalah modal *serqual* (*service quality*). *Service quality* adalah perbandingan antara kenyataan dan harapan pelanggan / nasabah, jika kenyataan yang diterima lebih dari yang diharapkan, maka layanan dapat

¹² M. Nur Rianto Al Arif, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank syariah...*h.212

dikatakan bermutu dan nasabah akan puas ; sebaliknya jika kenyataan kurang dari yang diharapkan, maka layanan dikatakan tidak bermutu. Maka dapatlah disimpulkan bahwa pelayanan pelanggan merupakan aktivitas pelayanan yang diberikan kepada konsumen/nasabah, baik sebelum transaksi, saat transaksi dan sesudah transaksi. Pelayanan dapat dibedakan menjadi tiga kelompok, yaitu :

1. *Core Service*, adalah pelayanan yang ditawarkan kepada pelanggan yang merupakan produk utamanya. Misalnya perbankan produk utamanya adalah sebagai sarana penyimpanan dana masyarakat.
2. *Facilitating service*, adalah fasilitas pelayanan tambahan kepada pelanggan. *Facilitating service* ini merupakan pelayanan tambahan tetapi sifatnya wajib. Sementara pelayanan tambahannya adalah adanya bagi hasil yang diberikan kepada nasabah penabung.
3. *Supporting service* merupakan pelayanan tambahan(pendukung) untuk meningkatkan nilai pelayanan atau untuk membedakan dengan pelayanan – pelayanan dari pihak “pesaingnya”. Misalkan fasilitas *mobil-banking* dan *internet banking*.¹³

4. Tujuan Pelayanan

Tujuan pelayanan prima adalah memberikan pelayanan yang dapat memenuhi dan memuaskan pelanggan atau masyarakat serta memberikan fokus pelayanan kepada pelanggan. Pelayanan pada sektor swasta tentunya pelayanan selalu bertujuan atau berorientasi keuntungan perusahaan.

¹³ M. Nur Rianto Al Arif, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank syariah...*,h. 209-213

Pelayanan prima akan bermanfaat bagi upaya peningkatan kualitas pelayanan perusahaan kepada masyarakat sebagai pelanggan dan acuan untuk mengembangkan standar pelayanan.¹⁴

Ciri – ciri pelayanan perbankan yang prima adalah :

a. Memiliki personil yang profesional dan bermoral

Para manajer dan petugas bank harus memiliki kemampuan keterampilan tentang aspek–aspek bisnis perbankan. Khususnya petugas yang bertugas melayani nasabah (*customer servis*) menguasai manfaat produk, mampu membuat nasabah mengerti dan tertarik untuk membelinya. Petugas bank harus pandai memikat, cepat tanggap, sehingga nasabah semakin tertarik, yang tak kalah pentingnya meyenangkan nasabah. Di samping karyawan memiliki profesionalisme tinggi, juga harus bermoral dalam arti beriman dan jujur, serta mengetahui dan mengamalkan mana yang benar dan mana yang salah.

b. Memiliki sarana dan prasarana yang meyakinkan

Untuk memberikan pelayanan yang prima kepada nasabah, disamping faktor manusianya hendaklah harus didukung oleh sarana fisik tertentu dan segala perlengkapannya.

c. *Responsive* (Tanggap)

Petugas bank harus mau dan mampu melayani dengan tanggap dan cepat tanpa iming–iming tertentu. Karyawan harus tanggap menghadapi keadaan atau keluhan nasabah, mempunyai kepedulian atas kesulitan nasabah. Cepat artinya

¹⁴ *Ibid.,h. 215*

melayani nasabah dalam waktu yang singkat, tidak bertele–tele. Misalkan nasabah yang kelihatan kesulitan dalam menulis slip transaksi, maka petugas bank harus tanggap untuk membantunya.¹⁵

d. Komunikatif

Dalam memberikan penjelasan dapat dimengerti oleh nasabah. Bicaralah yang jelas, lugas, mudah dipahami dan menyenangkan nasabah. Tanpa diminta petugas bank harus siap berkomunikasi dengan nasabah.

e. Memiliki perilaku dan penampilan simpatik

Perilaku simpatik yang harus ditunjukkan oleh petugas bank antara lain, tidak saling menyalahkan nasabah tidak suka berdebat, tidak cepat jengkel atau emosi dan memperhatikan air muka yang jernih dan tidak suka bicara kasar. Petugas bank harus mampu mempunyai tutur kata yang santun, sekalipun nasabah yang dihadapi adalah nasabah yang terlalu banyak permintaan atau terlalu banyak bertanya.

f. Memiliki penampilan dan bicara yang meyakinkan

Penampilan karyawan dengan sopan santunnya berbicara dan dapat dipercaya. Sedikit kepercayaan adalah modal utama dalam menciptakan kepuasan nasabah. Cara berpakaian merupakan salah satu aspek penampilan yang dapat menimbulkan kepercayaan dari nasabah.¹⁶

¹⁵ M. Nur Rianto Al Arif, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank syariah...*,h. 209-210

¹⁶ M. Nur Rianto Al Arif, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank syariah...*,h. 210-211

5. Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan

Dalam praktiknya pemberian pelayanan yang baik kepada pelanggan bukan suatu hal yang mudah mengingat banyak kendala yang bakal dihadapi baik dalam perusahaan maupun dari luar perusahaan. Upaya memberikan pelayanan yang optimal kepada pelanggan harus dilakukan sungguh – sungguh dengan memperhatikan faktor utama dan pendukungnya.¹⁷

Faktor utama yang berpengaruh adalah kesiapan sumber daya manusia dalam melayani pelanggan atau calon pelanggan. Oleh karena itu, sumber daya manusia perlu dipersiapkan secara matang sebelumnya sehingga mampu memberikan pelayanan yang optimal kepada calon pelinggannya.¹⁸

Kedua, faktor tersedianya sarana dan prasarana (fisik) yang dimiliki perusahaan. Seperti kenyamanan ruangan yaitu ruangan yang lebar, pendingin udara yang cukup, penyusunan meja kursi yang rapi dan artistic, serta musik yang merdu yang dapat membuat suasana nyaman.¹⁹

Ketiga adalah kualitas produk yang disajikan seperti ragam produk atau jenis produk yang dijual lengkap sehingga pelanggan/nasabah tidak perlu lagi berbelanja ditempat lain. Mutu atau isi dari produk berkualitas tinggi, harga yang relative lebih murah atau kalau memang segmennya kelas tinggi harus disesuaikan.²⁰

¹⁷ Kasmir, *Etika Customer Service*, (Jakarta: PT.Raja Grafindo Persada, 2006), edisi. 1, h.3

¹⁸ *Ibid.*,h. 4

¹⁹ *Ibid.*,h. 6

²⁰ *Ibid.*,h. 7

B. PERSEPSI

1. Pengertian Persepsi

Persepsi yaitu kemampuan untuk membedakan, mengelompokan, memfokuskan, dan mengorganisasikan pengamatan.²¹

Persepsi adalah proses internal yang memungkinkan kita memilih, mengorganisasikan, dan menafsirkan rangsangan dari lingkungan kita, dan proses tersebut mempengaruhi perilaku kita.²²

Persepsi merupakan proses akhir dari pengamatan yang diawali oleh proses pengindraan, yaitu proses diterimnya stimulus oleh alat indra, lalu diteruskan ke otak, dan baru kemudian individu menyadari tentang sesuatu yang dipersepsikan.

Berbagai ahli telah memberikan definisi yang beragam tentang persepsi, walaupun pada prinsipnya mengandung makna yang sama. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, persepsi adalah tanggapan (penerimaan) langsung dari sesuatu. Proses seseorang mengetahui beberapa hal melalui panca inderanya.

Sugihartono, mengemukakan bahwa persepsi adalah kemampuan otak dalam menerjemahkan stimulus atau proses untuk menerjemahkan stimulus yang masuk ke dalam alat indera manusia. Persepsi manusia terdapat perbedaan sudut pandang dalam penginderaan. Ada yang mempersepsikan

²¹ Sarlito Wirawan Sarwono, *Pengantar Umum Psikologi*, (Jakarta: Bulan Bintang, 1975), h44

²² Deddy Mulyana, *Ilmu komunikasi*, (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2008) h.179

sesuatu itu baik atau persepsi yang positif maupun persepsi negatif yang akan mempengaruhi tindakan manusia yang tampak atau nyata.

Bimo Walgito mengungkapkan bahwa persepsi merupakan suatu proses pengorganisasian, penginterpretasian terhadap stimulus yang diterima oleh organisme atau individu sehingga menjadi sesuatu yang berarti, dan merupakan aktivitas yang *integrated* dalam diri individu. Respon sebagai akibat dari persepsi dapat diambil oleh individu dengan berbagai macam bentuk.

2. Syarat Terjadi Persepsi

Syarat-syarat terjadinya persepsi adalah sebagai berikut:

- a. Adanya objek yang dipersepsi
- b. Adanya perhatian yang merupakan langkah pertama sebagai suatu persiapan dalam mengadakan persepsi.
- c. Adanya alat indera/reseptor yaitu alat untuk menerima stimulus

Saraf sensoris sebagai alat untuk meneruskan stimulus ke otak, yang kemudian sebagai alat untuk mengadakan respon.²³

3. Proses Terjadi Persepsi

- a. Proses menerima rangsangan

Proses pertama dalam persepsi ialah menerima rangsangan atau data dari berbagai sumber. Kebanyakan data diterima melalui panca indera. Kita melihat sesuatu, mendengar, mencium, merasakan, atau menyentuhnya sehingga kita mempelajari segi-segi lain dari sesuatu itu.

²³ <http://eprints.uny.ac.id/9686/3/bab%202.pdf.04/04/15.10:28>

b. Proses menyeleksi rangsangan

Setelah diterima, rangsangan atau data diseleksi rangsangan-rangsangan itu disaring dan diseleksi untuk diproses lebih lanjut. Dua kumpulan factor menentukan seleksi rangsangan itu, yaitu faktor *intern* dan faktor *ekstern*:

1. Faktor *intern*

Dalam menyeleksi berbagai gejala untuk persepsi, factor-faktor intern berkaitan dengan diri sendiri, yakni sebagai berikut:

a) Kebutuhan psikologis

Kebutuhan psikologis seseorang memengaruhi persepsinya. Kadang-kadang, ada hal yang “kelihatan” (sebenarnya tidak ada), karena kebutuhan psikologis.²⁴

b) Latar belakang

Latar belakang memengaruhi hal-hal yang dipilih dalam persepsi. Orang – orang dengan latar belakang tertentu mencari orang-orang dengan latar belakang yang sama.

c) Pengalaman

Yang seupa dengan latar belakannng ialah faktor pengalaman. Pengalaman mempersiapkan seseorang untuk mencari orang-orang, hal-hal, dan gejala-gejala yang mungkin serupa dengan pengalaman pribadinya.

d) Kepribadian

²⁴ Alex Sobur, *Psikologi Umum*, (Bandung : Pustaka setia, 2013). h.451-452

Kepribadian juga memengaruhi persepsi. Seseorang yang introvert mungkin akan tertarik dengan seseorang yang serupa atau sama sekali berbeda. Berbagai faktor dalam kepribadian memengaruhi seleksi dalam persepsi.

e) Sikap dan kepercayaan umum

Orang – orang yang mempunyai sikap tertentu terhadap karyawan wanita atau karyawan yang termasuk kelompok bahasa tertentu, besar kemungkinan akan melihat berbagai hal kecil yang tidak diperhatikan oleh orang lain.²⁵

f) Penerimaan diri

Penerimaan diri merupakan sifat penting yang memengaruhi persepsi. Beberapa telah menunjukkan bahwa mereka yang lebih ikhlas menerima kenyataan diri akan lebih tepat menyerap sesuatu daripada mereka yang kurang ikhlas menerima realitas dirinya.

2. Factor *ekstern*

a) Intesitas

Pada umumnya rangsangan yang lebih intensif, mendapatkan lebih banyak tanggapan daripada rangsangan yang kurang intens. Iklan memanfaatkan faktor ini dengan sangat baik.

b) Ukuran

Pada umumnya, benda-benda yang lebih yang lebih besar lebih menarik perhatian.

²⁵ *Ibid.*,h.453

c) Kontras

Biasanya hal-hal lain dari yang biasa kita lihat akan cepat menarik perhatian.

Jika orang biasa mendengar suara tertentu dan sekonyong-konyong ada perubahan ada perubahan dalam suara itu, hal itu akan menarik perhatian.²⁶

d) Gerakan

Hal – hal yang bergerak akan lebih menarik perhatian daripada hal-hal yang diam.

e) Ulangan

Biasanya hal-hal yang berulang akan lebih menarik perhatian.

f) Keakraban

Hal-hal yang akrab atau dikenal lebih menarik perhatian. Hal ini terutama jika hal tertentu tidak diharapkan dalam rangka tertentu

g) Sesuatu yang baru

Faktor ini kedengarannya bertentangan dengan faktor keakraban. Akan tetapi, hal-hal baru juga juga menarik perhatian jika sudah biasa dengan dengan kerangka yang sudah dikenal.²⁷

²⁶ *Ibid.*,h.454

²⁷ *Ibid.*,. h.455

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis, Sifat dan Lokasi Penelitian

1. Jenis dan Lokasi Penelitian

Jenis Penelitian yang dilakukan adalah penelitian lapangan (*field research*) dan bersifat kuantitatif. Metode penelitian kuantitatif dapat diartikan sebagai Penelitian ini bersifat kuantitatif, yaitu menekankan analisisnya pada data-data numerikal (angka) yang diolah dengan statistika.²⁸ Pendekatan yang digunakan adalah teknik *probalibility sampling* yaitu teknik sampling yang memberikan peluang yang sama bagi seluruh anggota populasi untuk di pilih menjadi anggota sampel..

2. Lokasi Penelitian

Lokasi Penelitian yaitu lingkungan Kampus IAIN Antasari Banjarmasin.

B. Subjek dan Objek Penelitian

1. Subjek Penelitian.

Istilah “Subjek Penelitian” menunjuk pada orang/individu atau kelompok yang dijadikan unit atau satuan (kasus) yang diteliti.²⁹ yang

²⁸ M. Burhan Bungin, *Metode Penelitian Kuantitatif: Komunikasi, Ekonomi, dan Kebijakan Publik Serta Ilmu-Ilmu Sosial lainnya*, (Jakarta: Kencana, 2006), cet. 2, h.38.

²⁹Sanapiah Faisal, *Format-Format Penelitian Sosial*, (Jakarta:PT. Raja Grafindo, 2005), h. 109

menjadi subjek dalam penelitian ini adalah Mahasiswa (i) IAIN Antasari Banjarmasin.

2. Objek Penelitian.

Objek penelitian merupakan variabel penelitian, sebagaimana yang dijelaskan oleh Suharsimi Arikunto, variabel adalah objek penelitian, atau apa yang menjadi titik perhatian suatu penelitian.³⁰ Objek yang diteliti adalah faktor-faktor yang mempengaruhi mahasiswa (i) dalam menggunakan jasa pelayanan Bank Kalsel Kedai Syariah IAIN Antasari Banjarmasin.

C. Data dan Sumber Data

1. Data.

Data merupakan catatan atas kumpulan fakta. Kata data berasal dari datum yang berarti materi atau kumpulan fakta yang dipakai untuk keperluan suatu analisa, diskusi, presentasi ilmiah, atau tes statistik. Data yang dimaksud yaitu :

- a. Data yang tersedia pada berupa sejarah berdiri, visi dan misi, dan data jumlah mahasiswa IAIN Antasari Banjarmasin.
- b. Identitas responden meliputi: nama, jenis kelamin, usia, tahun angkatan, semester dan fakultas.
- c. Hubungan variabel tingkah laku, kehandalan, daya tanggap, bukti fisik/nyata, dan loyalitas

³⁰Suharsimi, Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, (Jakarta:Rineka Cipta, 1993), h. 9

2. Sumber Data.

Sumber data dalam penelitian ini adalah :

- a) Responden yaitu Mahasiswa(i) IAIN Antasari Banjarmasin.
- b) Informan yaitu pihak-pihak yang dianggap penulis dapat memberikan keterangan dan tambahan informasi yang berkaitan dengan penelitian sehingga data penulis lengkap.
- c) Dokumentasi yaitu seluruh dokumen yang berkaitan dengan penelitian hal ini bertujuan untuk melengkapi data penelitian.

D. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi adalah keseluruhan objek penelitian berupa manusia, gejala-gejala, benda-benda, pola sikap, tingkah laku dan sebagainya yang menjadi objek penelitian.³¹ Populasi dalam penelitian ini adalah semua Mahasiswa(i) IAIN Antasari Banjarmasin sebanyak 5.559 mahasiswa(i) terhitung aktif pada semester genap tahun akademik 2014/2015.

2. Sampel

Sampel (contoh) ialah sebagian anggota populasi yang diambil dengan sampling ada dua cara, yaitu:

³¹Sapari Imam Asyiari, *Suatu Petunjuk Praktis Metodologi Penelitian Sosial*, (Surabaya : Usaha Nasional,1981), h. 69

Sampling random (*probability sampling*), yaitu pengambilan contoh secara acak (*random*) yang dilakukan dengan cara undian , ordinal, tabel bilangan random, atau dengan komputer.³²

Sampel penelitian ini diambil secara acak sesuai dengan keperluan penelitian karena jumlah populasi yang terbilang besar. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini berjumlah 278 orang dengan melakukan penyebaran kuesioner kepada responden sebanyak 278 eksemplar kepada mahasiswa (i) IAIN Antasari Banjarmasin.

E. Teknik Sampling

Teknik sampling merupakan metode atau cara menentukan sampel dan dasar sampel. Untuk teknik pemilihan sampel dalam penulisan ini menggunakan teknik *probalibility sampling* merupakan teknik sampling yang memberikan peluang yang sama bagi seluruh anggota populasi untuk di pilih menjadi anggota sampel.³³ Diketahui sesuai data mahasiswa untuk keseluruhan adalah 5.559 mahasiswa IAIN Antasari Banjarmasin, Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam 1.530 mahasiswa (i), Fakultas Tarbiyah dan Keguruan 3.312 mahasiswa (i), Fakultas Dakwah dan Komunikasi 254 mahasiswa (i), sedangkan Fakultas Ushuluddin dan Humaniora 463 mahasiswa (i), dengan pengambilan sampel diklafikasikan sesuai per fakultas sebanyak 5%. jadi untuk sampel penelitian ini sebagai berikut :

³² Ibid h. 43

³³ Nanang Martono, *metode penelitian kuantitatif Analisis Isi dan Anasilisi Data Sekunder*, (Jakarta : PT RajaGrafindo Persada, 2010), h 68

Tabel 3.1

Sampel Responden

| No | Fakultas | Sampel |
|--------|------------------------------------|---------------------------|
| 1 | Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam | 1530 x 5 % = 76 mahasiswa |
| 2 | Fakultas Tarbiyah dan Keguruan | 3312 x 5% = 166 mahasiswa |
| 3 | Fakultas Dakwah dan Komunikasi | 254 x 5% = 13 mahasiswa |
| 4 | Fakultas Ushuluddin dan Humaniora | 463 x 5% = 23 mahasiswa |
| Jumlah | | 278 Mahasiswa |

Sumber: hasil penelitian 2015 (Data diolah)

Maka dalam penelitian ini dilakukan penyebaran kuisioner ke pada responden sebanyak 278 eksemplar yang dibagikan kepada mahasiswa(i) yang menggunakan pelayanan Bank Kalsel Kedai Syariah IAIN Antasari Banjarmasin. Untuk memberi kemudahan karena di IAIN Antasari Banjarmasin ada empat fakultas : Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam, Fakultas Tarbiyah dan Keguruan, Fakultas Ushuluddin dan Humaniora, dan Fakultas Dakwah dan Komunikasi. Kuesioner disebar sesuai persentasi jumlah mahasiswa(i) di setiap fakultas.

F. Teknik Pengolahan

Jenis data yang diperlukan dalam penelitian ini adalah data primer yang pengolahan dilakukan melalui:

Kuisioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pernyataan atau pertanyaan penulis tertulis kepada responden untuk dijawabkan

Setelah data terkumpul, dilakukan proses *editing* dalam dua tahap, yaitu: tahap pertama pada kuisioner sebelum datanya di masukan untuk

dianalisis dengan terlebih dahulu diberikan skor setiap item jawaban pertanyaan kuisioner dengan skala likert. Skala Likert adalah skala yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang terhadap suatu kejadian atau keadaan sosial, dimana variabel yang diukur dijabarkan menjadi indikator variabel kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun komponen pertanyaan.³⁴ yaitu dengan menggunakan lima angka penilai: 1. Sangat setuju, 2 setuju; 3. Netral; 4 tidak setuju; dan 5. Sengat tidak setuju. Adapun tahapan kedua editing dilakukan sesudah di masukan. Editing data ini dimaksud sifat keanekargaman (*heterogenity*), sehingga pada akhirnya dapat dengan mudah dalam pengolaannya. Untuk selanjutnya, setelah ditemukan kepastian dan kebenaran data, maka dilakukan proses tabulasi dengan menggunakan program yang sesuai dengan teknik analisis *First order konstruk reflektif*. Proses analisis data dilakukan menggunakan komputer dengan aplikasi SmartPLS (*Partial Least Square*)

G. Instrumen Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang dilakukan oleh peneliti adalah melalui angket/kuesioner kepada responden yaitu memberikan pertanyaan tertulis dengan responden yang jawaban-jawabannya dicantumkan (angket tertutup) untuk memudahkan responden menjawab dengan cepat, dan juga memudahkan peneliti dalam melakukan analisis data terhadap seluruh

³⁴ Haryadi Sarjono dan Winda Julianita, *SPSS vs Lisrel, Sebuah Pengantar Apilikasi untuk Riset*, (Jakarta: Salemba Empat, 2011), h. 6

angket yang telah terkumpul kuesioner atau angket tersebut digunakan untuk memperoleh data dari responden.

Variabel-variabel yang berhubungan dengan pengaruh pelayanan terhadap loyalitas nasabah bank kalsel kedai syariah IAIN Antasari Banjarmasin, antara lain.

| Variabel | Indikator | Item |
|---|----------------------------------|-------------|
| Tingkah Laku (<i>Actions</i>) (ACT) | Menjaga Kesopanan (ACT 1) | 1 |
| | Ramah (ACT 2) | 2 |
| | Memperhatikan nasabah (ACT 3) | 3 |
| | Sabar (ACT 4) | 4 |
| | Berpenampilan rapi dan menarik | 5 |
| Kehandalan (<i>Reliability</i>) (REL) | (ACT 5) | 6 |
| | Menylesaikan urusan. (REL 1) | 7 |
| | Sesuai jadwal (REL 2) | 8 |
| | Tidak hanya pada jadwal (REL 3) | 9 |
| | Tidak tepat pada jadwal. (REL 4) | 10 |
| Daya | Bukti Print. (REL 5) | 11 |
| Tanggap(<i>Responsiveness</i>) (RES) | Cepat. (RES 1) | 12 |
| | Tanggapan. (RES 2) | 13 |
| | Memberikan Informasi. (RES 3) | 14 |
| Bukti Fisik/Nyata (<i>Tangibles</i>) (TAN) | Membantu Kesulitan. (RES 4) | 15 |
| | Tata Ruang. (TAN 1) | 16 |
| | Jumlah Counter CS. (TAN 2) | 17 |

| | | |
|---------------------------------------|---|----|
| | Banyak prosedur. (TAN 3) | 18 |
| | Sumber Daya Manusia(SDM). (TAN4) | 19 |
| | Teknologi. (TAN 5) | |
| Loyalitas (<i>Loyalty</i>) (LOY) | Merasa Nyaman atas pelayanan. (LOY1) | 20 |
| | Mudah untuk melakukan. (LOY2) | 21 |

Memberikan nilai 1 sampai dengan 5 tingkat *skala likert* tersebut pada kedua variabel. Karakteristik sebagai berikut:

- a. Sangat Setuju (SS) : nilai 5
- b. Setuju (S) : nilai 4
- c. Netral (N) : nilai 3
- d. Tidak Setuju (TS) : nilai 2
- e. Sangat Tidak Setuju (STS) : nilai 1

1. Uji Validitas Konstruk

Validitas konstruk menunjukkan seberapa baik hasil yang diperoleh dari penggunaan suatu pengukuran sesuai teori – teori yang digunakan untuk mendefinisikan suatu konstruk. Korelasi yang kuat antara konstruk dan item – item pertanyaannya dan hubungan yang lemah dengan variable lainnya merupakan salah satu cara untuk menguji validitas konstruk (*konstruk validity*). Validitas konstruk terdiri atas :

a. Uji Validitas konvergen

Validitas konvergen berhubungan dengan prinsip bahwa pengukur-pengukur dari suatu konstruk seharusnya berkorelasi tinggi. Validitas konvergen terjadi jika skor yang diperoleh dari dua instrumen yang berbeda yang mengukur konstruk yang sama mempunyai korelasi tinggi Uji validitas konvergen dalam *partial least square* (PLS) dengan indikator reflektif dinilai berdasarkan loading factor (korelasi antara skor item/skor komponen dengan skor konstruk) indikator-indikator yang mengukur konstruk tersebut.³⁵

b. Uji Validitas Diskriminan

Uji Validitas Diskriminan berhubungan dengan prinsip bahwa pengukur-pengukur konstruk yang berbeda seharusnya tidak berkorelasi dengan tinggi. Validitas Diskriminan terjadi jika dua instrumen yang berbeda yang mengukur dua konstruk yang diprediksi tidak berkorelasi menghasilkan skor yang memang tidak berkorelasi. Uji validitas Diskriminan dinilai berdasarkan *cross loading* pengukuran dengan konstruknya.³⁶

³⁵ Jogiyanto, Willy Abdillah, *Konsep dan Aplikasi PLS (Partial Least Square) Untuk Penelitian Empiris*, (Yogyakarta : BPFY-Yogyakarta, 2009), h.60

³⁶ *Ibid.*, 61

2. Uji Realiabilitas

Uji realiabilitas untuk mengukur konsistensi internal alat ukur. Realiabilitas menunjukkan akurasi, konsistensi dan ketepatan suatu alat ukur dalam melakukan pengukuran. Uji realiabilitas dalam PLS dapat menggunakan dua metode, yaitu *Cronbach's alpha* dan *Composite reliability*.

Cronbach's alpha mengukur batas bawah nilai realiabilitas suatu konstruk sedangkan *Composite reliability* mengukur nilai sesungguhnya realiabilitas suatu konstruk.

3. Evaluasi Model Struktural

Model struktural dalam PLS dievaluasi dengan menggunakan R^2 untuk konstruk dependen, nilai koefisien *path* atau *t-values* tiap *path* untuk uji signifikansi antar konstruk dalam model struktural. Nilai R^2 digunakan untuk mengukur tingkat variasi perubahan variabel independen terhadap variabel dependen.³⁷

4. Alat Analisis Data

Penelitian ini akan menggunakan alat analisis *Partial Least Square* (PLS), yakni teknik *Structural Equation Modeling* (SEM) berbasis varian yang secara simultan dapat melakukan pengujian model pengukuran sekaligus pengujian model struktural. Sebagai lawan dari metoda SEM berbasis kovarian (misalnya AMOS dan LISREL), PLS menempatkan

³⁷ *Ibid.*,62

tuntutan yang minimal pada skala pengukuran, ukuran sampel, distribusi variabel, dan distribusi residual.

H. Tahapan Penelitian

Agar penelitian ini tersusun secara sistematis di tempuh tahapan-tahapan sebagai berikut:

1. Tahapan Pendahuluan

Tahapan ini penulis mengamati secara garis besar terhadap permasalahan yang akan diteliti untuk mendapatkan gambaran umum, kemudian mengkonsultkannya pada dosen penasehat dan ketua jurusan perbankan dalam rangka penyusunan proposal, setelah proposal, kemudian diajukan kepada Dekan Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam melalui Jurusan Perbankan Syariah untuk disidangkan dan ditetapkan tanggal 23 Desember 2014 sebagai rancangan proposal penelitian, kemudian menyusun desain operasional dan di seminarkan Kamis, 13 Februari 2015.

2. Tahapan Pengumpulan Data

Pada tahapan ini penulis melakukan penelitian sesuai dengan lokasi penelitian yang ada yaitu IAIN Antasari Banjarmasin. Kemudian penulis berusaha mengumpulkan semua data yang diperlukan dengan menggunakan teknik angket selama 2 minggu terhitung dari tanggal 18 Maret 2015 sampai 27 Maret 2015.

3. Tahapan Pengolahan dan Analisis Data

Setelah data terkumpul kemudian data akan diolah dan dianalisis dengan menggunakan teknik yang telah ditentukan untuk mendapatkan kesimpulan akhir dari penelitian ini

4. Tahapan Penyusunan Akhir (penyempurnaan)

Pada tahapan ini penulis melaporkan hasil penelitian yang telah diolah dan dianalisis dengan terlebih dahulu mendapatkan persetujuan oleh dosen pembimbing. Selanjutnya disusun dalam bentuk skripsi dan siap di munaqasahkan di depan tim penguji skripsi Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam IAIN Antasari Banjarmasin.

BAB IV

LAPORAN HASIL PENELITIAN DAN ANALISIS DATA

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

1. Sejarah singkat IAIN Antasari Banjarmasin

Adanya Peraturan Presiden Nomor II Tahun 1960 Tentang IAIN Al Jami'ah al Islamiyah al Hukumiyah), dan Penetapan Menteri Agama Nomor 35 tahun 1960 Tentang Pembukaan resmi Al Jami'ah Al Islamiyah Al Hukumiyah serta Penetapan Menteri Agama Nomor 43 Tahun 1960 Tentang Penyelenggraan IAIN disatu sisi, kemudian dipihak lain berdirinya UNISAN Tahun 1961 serta adanya Fakultas Syariah cabang Al Jami'ah Yogyakarta, menjadi modal utama para tokoh masyarakat dan pemerintah daerah untuk mendirikan satu IAIN yang berdiri sendiri di Kalimantan Selatan³⁸

Perkembangan yang sangat pesat dari beberapa lembaga pendidikan tinggi didaerah ini seperti Madrasah Darussalam, *Arabische School*, *Sekolah Islam Kandangan* dan *Sekolah Islam Pandai* dan lain-lain sejalan dengan kebijaksanaan pemerintah tentang penyelenggaraan pendidikan tinggi agama melalui institut melalui Institu Agama Islam Negeri seperti yang sudah didirikan beberapa buah didaerah lain di Indonesia.

³⁸ Henry dan ani Cahyadi, *Kompilasi Kodifikasi Sejarah IAIN Antasari :Dwi Wndu,Catur Wndu, dan 40 Tahun IAIN Antasari 1964-2004*, (2013: Antasari Press, 2013), h.19

Dengan kebijaksanaan pemerintah pusat melalui Keputusan Menteri Agama RI tertanggal 20 November 1964 diresmikanlah berdirinya Institut Agama Islam Negeri Antasari yang berpusat di Banjarmasin sekaligus menetapkan pimpinan-pimpinan fakultasnya masing-masing.

- a. Fakultas Syariah di Banjarmasin Dekan H. Abdurrahman Ismail MA.
- b. Fakultas Syariah Kandungan Dekan H. Usman
- c. Fakultas Tarbiyah Barabai Dekan H.M.As'ad.
- d. Fakultas Ushuludin di Amuntai Dekan H. Abdul Wahab Sya'rani³⁹

Rektor pertama IAIN Antasari ialah Zafri Zamzam.

Demikianlah gambaran singkat tentang pertumbuhan dan perkembangan beberapa lembaga pendidikan agama di Kalimantan Selatan ini setelah melalui masa yang sangat panjang, mengalami pasang surut, dan memperlihatkan grafik yang tidak selalu menaik. Akhirnya IAIN Antasari bukanlah secara kebetulan melainkan merupakan suatu perjuangan yang merupakan rangkaian usaha-usaha gigih dan tak henti-hentinya dari cita-cita yang tak pernah pada.

Dengan berdirinya sebuah IAIN Antasari maka tercapailah salah satu aspirasi dari rakyat dan umat Islam di Kalimantan Selatan yang selalu mengingatkan berdirinya sebuah pendidikan tinggi agama islam, sebagai satu pusat untuk memperdalam pengetahuan-pengetahuan

³⁹ *Ibid.*, h.34.

kenegaraan pada umumnya sesuai dengan tujuan didirikannya IAIN sendiri.⁴⁰

2. Visi, Misi dan Tujuan IAIN Antasari Banjarmasin

1. Visi

- a. Kompetitif
- b. Unggul
- c. Berakhlak

2. Misi

Menyelenggarakan pendidikan ilmu-ilmu keislaman, yang memiliki keunggulan dan daya saing internasional; Mengembangkan riset ilmu-ilmu keislaman; yang relevan dengan kebutuhan masyarakat; dan Mengembangkan pola pemberdayaan masyarakat muslim.

3. Tujuan

Menyiapkan mahasiswa agar menjadi anggota masyarakat yang memiliki akhlak alkarimah, kemampuan akademik dan/atau profesional yang dapat menerapkan, mengembangkan, dan/atau menciptakan ilmu-ilmu keislaman dan seni yang dijiwai oleh nilai-nilai keislaman; dan menyebarkan ilmu-ilmu keislaman dan seni yang dijiwai oleh nilai-nilai keislaman, serta mengupayakan penggunaannya untuk meningkatkan taraf kehidupan masyarakat dan memperkaya kebudayaan nasional.⁴¹

⁴⁰ *Ibid.*,h.36.

⁴¹ <http://www.iain-antasari.ac.id/.13/04/15.10:15>

B. Gambaran Umum Responden

Pengumpulan data kuantitatif dilakukan dengan menyebarkan kuesioner penelitian pada masing–masing fakultas yang terdapat di Institut Agama Islam Negeri Antasari Banjarmasin. Penyerahan kuesioner tersebut dilakukan mulai tanggal 18 Maret 2015. Pengumpulan kuesioner yang telah terisi diakhiri tanggal 27 Maret 2015. Kemudian, hasil jawaban kuesioner dirangkum dan dianalisis dengan *software* SmartPLS.

Profil responden secara umum meliputi; umur, jenis kelamin, tahun angkatan, semester dan fakultas:

a. Jenis kelamin

Tabel 4.1

Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

| Jenis Kelamin | Frekuensi | Persen | Valid Persen |
|---------------|-----------|-----------|--------------|
| Perempuan | 176 | 63,309353 | 63.31 |
| Laki-laki | 102 | 36,690647 | 36.69 |
| Jumlah | 278 | | 100 |

Sumber: hasil penelitian 2015 (Data diolah)

Dari tabel 4.1 dapat dikatakan bahwa dalam penelitian ini yang menjadi subjek atau responden terdiri dari jenis kelamin perempuan sebanyak 176 mahasiswi, dan laki-laki sebanyak 102 mahasiswa. sehingga dapat ditarik kesimpulan kebanyakan responden berjenis kelamin perempuan lebih dominan yaitu sebanyak 176 responden.

b. Usia

Tabel 4.2

Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

| Usia | Frekuensi | Persen | Valid persen |
|-------------|------------------|---------------|---------------------|
| 18 tahun | 70 | 25,179856 | 25.18 |
| 19 tahun | 97 | 34,892086 | 34.89 |
| 20 tahun | 68 | 24,460432 | 24.46 |
| 21 tahun | 25 | 8,9928058 | 9 |
| >21 tahun | 18 | 6,4748201 | 6.48 |
| Jumlah | 278 | | 100 |

Sumber: hasil penelitian 2015 (Data diolah)

Dari tabel 4.2 dapat dikatakan bahwa dalam penelitian ini yang menjadi subjek atau responden terdiri dari usia 18 tahun sebanyak 70 mahasiswa, usia 19 tahun sebanyak 97 mahasiswa, usia 20 tahun sebanyak 68 mahasiswa, usia 21 tahun sebanyak 25 mahasiswa, dan usia > 21 tahun sebanyak 18 mahasiswa. Sehingga dapat ditarik kesimpulan kebanyakan responden berusia 19 tahun yaitu sebanyak 97 mahasiswa.

c. Tahun Angkatan

Tabel 4.3

Karakteristik Responden Berdasarkan Tahun Angkatan

| Tahun Angkatan | Frekuensi | Persen | Valid Persen |
|-----------------------|------------------|---------------|---------------------|
| 2011 | 16 | 5,7553957 | 5.76 |
| 2012 | 22 | 7,9136691 | 7.91 |
| 2013 | 100 | 35,971223 | 35.97 |
| 2014 | 140 | 50,359712 | 50.36 |
| Jumlah | 278 | | 100 |

Sumber: hasil penelitian 2015 (Data diolah)

Dari tabel 4.3 dapat dikatakan bahwa dalam penelitian ini yang menjadi subjek atau responden terdiri dari tahun angkatan, tahun angkatan 2011 sebanyak 16 mahasiswa, tahun angkatan 2012 sebanyak

22 mahasiswa, tahun angkatan 2013 sebanyak 100 mahasiswa dan tahun angkatan 2014 sebanyak 140 mahasiswa. Sehingga dapat ditarik kesimpulan kebanyakan responden tahun angkatan 2014 sebanyak 140 mahasiswa.

d. Semester

Tabel 4.4

Karakteristik Responden Berdasarkan Semester

| Semester | Frekuensi | Persen | Valid persen |
|----------|-----------|-----------|--------------|
| 2 | 140 | 50,359712 | 50.36 |
| 4 | 99 | 35,611511 | 35.61 |
| 6 | 23 | 8,2733813 | 8.27 |
| 8 | 16 | 5,7553957 | 5.76 |
| Jumlah | 278 | | 100 |

Sumber: hasil penelitian 2015 (Data diolah)

Dari tabel 4.4 dapat dikatakan bahwa dalam penelitian ini yang menjadi subjek atau responden terdiri dari Semester, semester 2 sebanyak 140 mahasiswa, semester 4 sebanyak 99 mahasiswa, semester 6 sebanyak 23 mahasiswa dan semester 8 sebanyak 16 mahasiswa. Sehingga dapat ditarik kesimpulan kebanyakan responden semester 2 sebanyak 140 mahasiswa.

e. Fakultas

Tabel 4.5

Karakteristik Responden Berdasarkan Fakultas

| Fakultas | Frekuensi | Persen | Valid persen |
|-----------------------------|-----------|-----------|--------------|
| Syariah dan Ekonomi syariah | 76 | 27,338129 | 27.34 |
| Tarbiyah dan Keguruan | 166 | 59,71223 | 59.71 |
| Dakwah dan Komunikasi | 13 | 4,676259 | 4.68 |
| Ushuluddin dan Humaniora | 23 | 8,2733813 | 8.27 |
| Jumlah | 279 | | 100 |

Sumber: hasil penelitian 2015 (Data diolah)

Dari tabel 4.5 dapat dikatakan bahwa dalam penelitian ini yang menjadi subjek atau responden adalah masing-masing fakultas: Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam sebanyak 76 orang, Fakultas Tarbiyah dan Keguruan sebanyak 166 orang, Fakultas Dakwah dan Komunikasi sebanyak 13 orang dan Fakultas Ushuluddin dan Humaniora sebanyak 24 orang, maka dapat ditarik kesimpulan kebanyakan mahasiswa Fakultas Tarbiyah dan Keguruan sebanyak 166.

C. Analisi Data

Proses analisis data yang telah dikumpulkan dilakukan dengan menggunakan SmartPLS. Adapun prosedur analisis yang dilalui adalah sebagai berikut:

1. Modifikasi Kuesioner

Sebelum peneliti menganalisis data, peneliti terlebih dahulu memodifikasi bentuk kuesioner yang berhubungan dengan variabel, yang tersebar dilapangan dengan model yang sama hanya ada beberapa pertanyaan yang dibuang. Karena dikuesioner awal yang tersebar dilapangan terdapat indikator pertanyaan peneliti dan jawaban responden yang mengakibatkan penelitian tidak valid atau tidak dapat diteruskan ke tahap hipotesis.

Tabel 4.6

Kuesioner Awal

| Variabel | Indikator | Item |
|---|----------------------------------|-------------|
| Tingkah Laku (<i>Actions</i>) | Menjaga Kesopanan (ACT 1) | 1 |
| (ACT) | Ramah (ACT 2) | 2 |
| | Memperhatikan nasabah (ACT 3) | 3 |
| | Sabar (ACT 4) | 4 |
| | Berpenampilan rapi dan menarik | 5 |
| Kehandalan (<i>Reliability</i>) | (ACT 5) | 6 |
| (REL) | Menyelesaikan urusan. (REL 1) | 7 |
| | Sesuai jadwal (REL 2) | 8 |
| | Tidak hanya pada jadwal (REL 3) | 9 |
| | Tidak tepat pada jadwal. (REL 4) | 10 |
| Daya | Bukti Print. (REL 5) | 11 |
| Tanggap(<i>Responsiveness</i>) | Cepat. (RES 1) | 12 |
| (RES) | Tanggapan. (RES 2) | 13 |
| | Memberikan Informasi. (RES 3) | 14 |
| Bukti Fisik/Nyata (<i>Tangibles</i>) (TAN) | Membantu Kesulitan. (RES 4) | 15 |
| | Tata Ruang. (TAN 1) | 16 |
| | Jumlah Counter CS. (TAN 2) | 17 |
| | Banyak prosedur. (TAN 3) | 18 |
| | Sumber Daya Manusia(SDM). | 19 |
| | (TAN4) | |

| | | |
|------------------------------|-------------------------------|----|
| | Teknologi. (TAN 5) | |
| Loyalitas (<i>Loyalty</i>) | Merasa Nyaman atas pelayanan. | 20 |
| (LOY) | (LOY1) | 21 |
| | Mudah untuk melakukan. (LOY2) | |

Tabel 4.6 merupakan kuesioner yang tersebar di lapangan sebelum dilakukan analisis, indikator variabel pada kuesioner yang tersebar di lapangan tersebut memiliki beberapa pertanyaan yang tidak valid sehingga harus dimodifikasi/dirubah agar indikator variabel tersebut dapat dianalisis dan dilanjutkan ke tahap hipotesis.

Tabel di bawah ini adalah tabel perubahan kuesioner setelah dilakukan pengujian kevalidan yang dilakukan oleh peneliti.

Tabel 4.7
Perubahan Kuesioner

| Variabel | Indikator | Item |
|--|-------------------------------|------|
| Tingkah Laku (<i>Actions</i>) (ACT) | Menjaga Kesopanan (ACT 1) | 1 |
| | Ramah (ACT 2) | 2 |
| | Memperhatikan nasabah (ACT 3) | 3 |
| | Sabar (ACT 4) | 4 |
| Kehandalan (<i>Reliability</i>) (REL) | Menylesaikan urusan. (REL 1) | 5 |
| | Sesuai jadwal (REL 2) | 6 |
| Daya | Cepat. (RES 1) | 7 |

| | | |
|---|---|----|
| Tanggap(<i>Responsiveness</i>) (RES) | Tanggapan. (RES 2) | 8 |
| | Memberikan Informasi. (RES 3) | 9 |
| | Membantu Kesulitan. (RES 4) | 10 |
| Bukti Fisik/Nyata (<i>Tangibles</i>) (TAN) | Tata Ruang. (TAN 1) | 11 |
| | Jumlah Counter CS. (TAN 2) | 12 |
| | Banyak prosedur. (TAN 3) | 13 |
| Loyalitas (<i>Loyalty</i>) (LOY) | Merasa Nyaman atas pelayanan. (LOY1) | 14 |
| | Mudah untuk melakukan. (LOY2) | 15 |

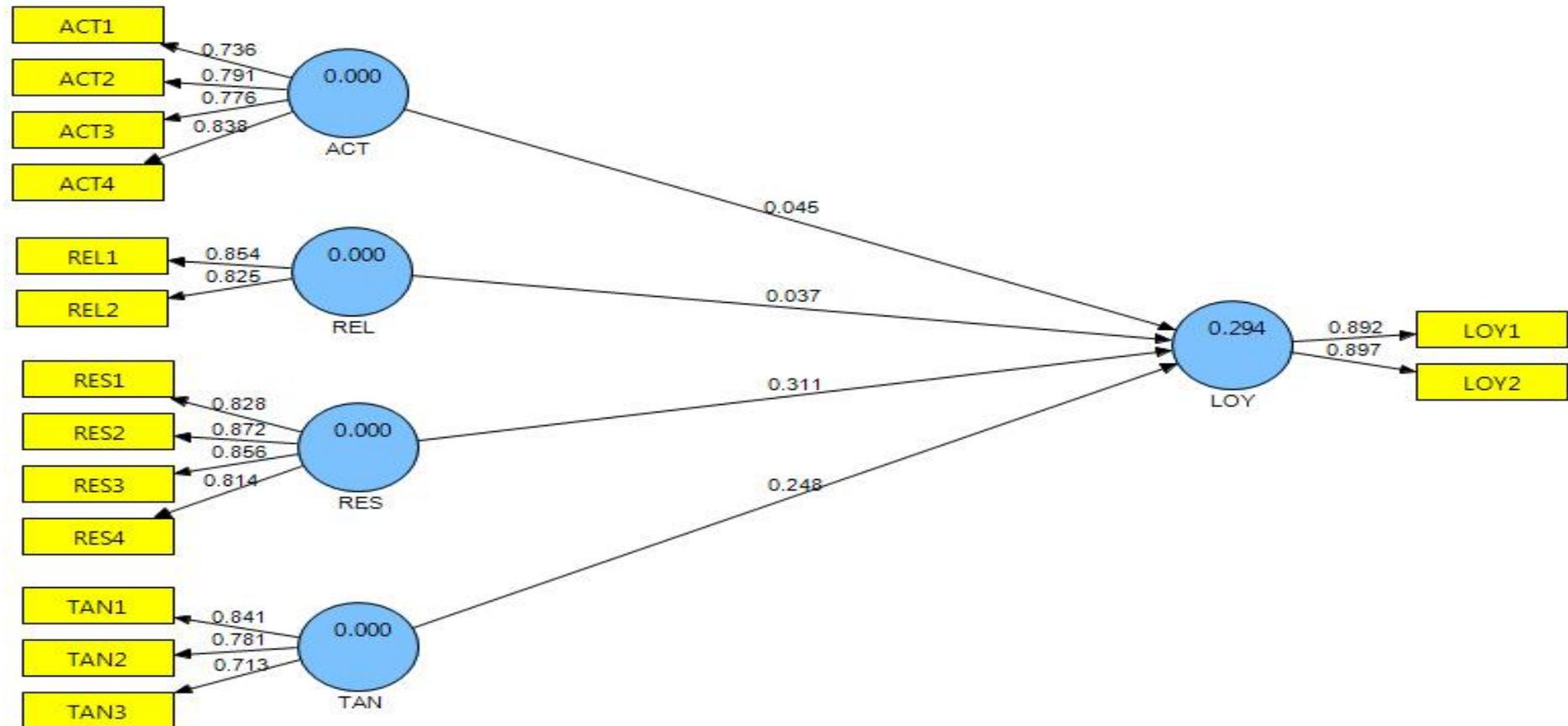
Dari tabel 4.7 dapat dilihat ada beberapa pertanyaan yang dibuang selama melakukan analisis data menggunakan smartPLS. Jika skor *loading* < 0,5, indikator ini dapat dihapus dari konstraknya karena indikator ini tidak termuat (*load*) ke konstruk yang mewakilinya atau dapat dikatakan tidak valid. Karena pertanyaan-pertanyaan yang dibuang tersebut merupakan indikator pertanyaan yang tidak valid sehingga mengakibatkan penelitian tidak dapat dilanjutkan ke tahap hipotesis. Setelah dilakukan perubahan kuesioner, maka penelitian dapat dilanjutkan ke tahap hipotesis dengan bentuk analisis yang akan dijelaskan di BAB IV ini.

2. Merancang Model Struktural

Dalam model struktural ini menggunakan analisis *first order konstruk reflektif*, pengujian dilakukan untuk memprediksi hubungan kausal antar

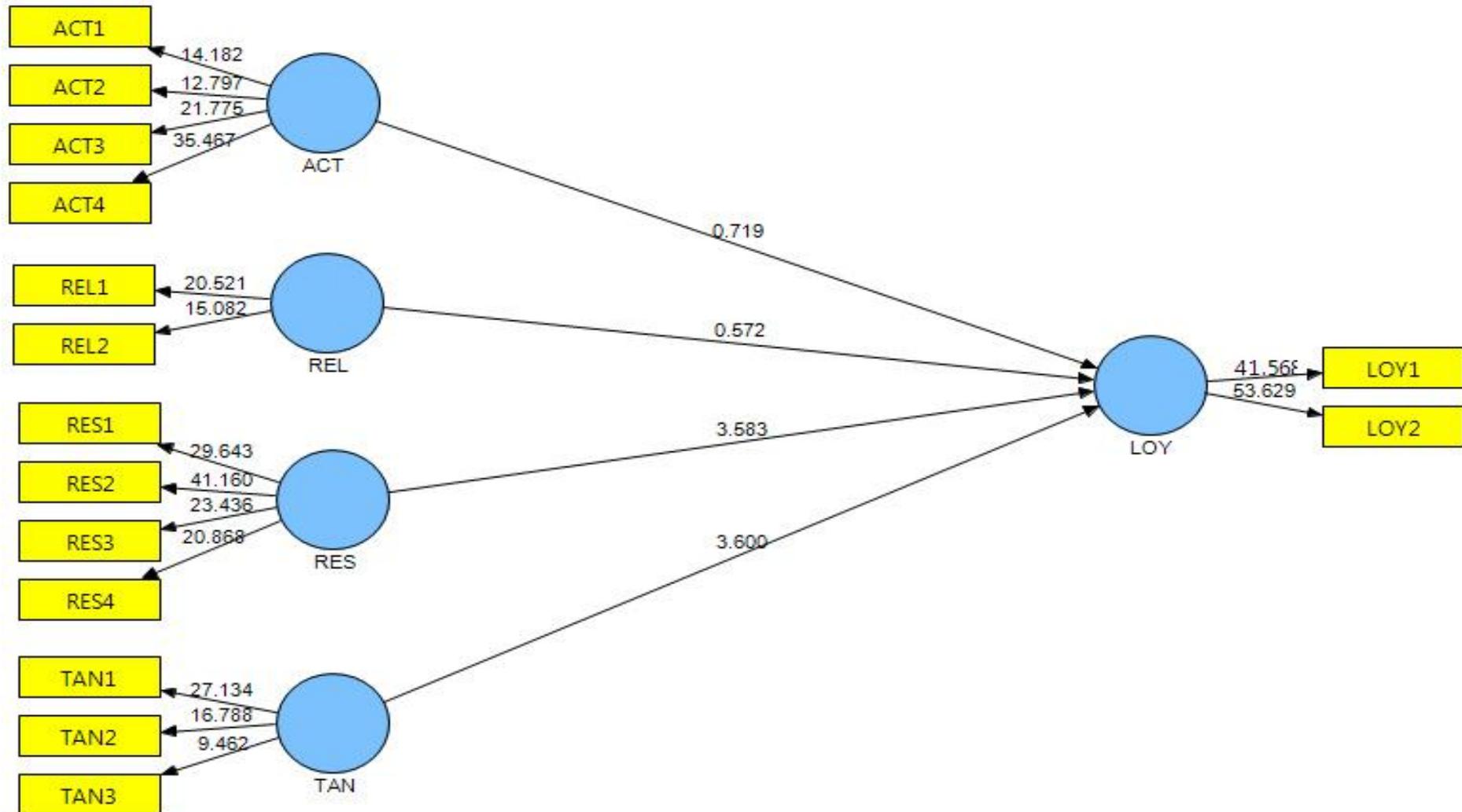
variabel terdapat 5 konstruk, menjelaskan tentang tingkah laku(ACT), kehandalan (REL), daya tanggap(RES) dan bukti fisik/nyata yang masing-masing merupakan konstruk reflektif terhadap loyalitas(LOY) untuk menggunakan jasa Bank Kalsel Kedai Syariah IAIN Antasari Banjarmasin. Ada dua model pengukuran yang terdapat pada *first order konstruk reflektif* smartPLS: yang pertama model pengukuran alogaritma; dan model pengukuran bootstrapping dapat dilihat dari gambar 4.1 dan 4.2.

Gambar 4.1
PLS ALGORITME



Sumber: Hasil Penelitian 2015 (data diolah)

Gambar 4.2
PLS BOOTSTRAPPING



Sumber: Hasil Penelitian 2015 (data diolah)

Model pengukuran seperti gambar di atas disebut konstruk unidimensional, menjelaskan pengaruh konstruk tingkah laku (ACT), kehandalan (REL), daya tanggap (RES) dan bukti fisik/nyata (TAN) yang masing-masing merupakan konstruk reflektif terhadap loyalitas (LOY) menggunakan jasa pelayanan Bank Kalsel Kedai Syariah IAIN Antasari Banjarmasin.

Angka-angka yang terdapat pada model pengukuran algoritma akan menghasilkan data-data berupa *quality criteria* dan *cross loading* dapat dilihat dari tabel 4.8 dan 4.9.

Tabel 4.8
Quality Criteria

| Var | AVE | Composite Reliability | R Square | Cronbachs Alpha | Communality | Redundancy |
|-----|----------|-----------------------|----------|-----------------|-------------|------------|
| ACT | 0.618086 | 0.865942 | | 0.796131 | 0.618086 | |
| REL | 0.705078 | 0.826991 | | 0.582303 | 0.705078 | |
| RES | 0.710601 | 0.907534 | | 0.864278 | 0.710602 | |
| TAN | 0.608600 | 0.822808 | | 0.675649 | 0.608600 | |
| LOY | 0.799592 | 0.888636 | 0.293860 | 0.749395 | 0.799592 | 0.022299 |

Sumber: Hasil penelitian 2015 (data diolah)

Tabel 4.9
Croos Loading

| | ACT | REL | RES | TAN | LOY |
|------|----------|----------|----------|----------|----------|
| ACT1 | 0.735763 | 0.261988 | 0.397939 | 0.237470 | 0.200091 |
| ACT2 | 0.791073 | 0.220832 | 0.424212 | 0.285737 | 0.250878 |
| ACT3 | 0.776156 | 0.369786 | 0.410816 | 0.309041 | 0.242075 |
| ACT4 | 0.838321 | 0.467234 | 0.525792 | 0.325767 | 0.320634 |
| REL1 | 0.407628 | 0.854026 | 0.474573 | 0.326145 | 0.268469 |
| REL2 | 0.315582 | 0.825103 | 0.408226 | 0.262282 | 0.247207 |
| RES1 | 0.432016 | 0.477425 | 0.828381 | 0.511095 | 0.455272 |
| RES2 | 0.535964 | 0.472393 | 0.871768 | 0.481344 | 0.429882 |
| RES3 | 0.488514 | 0.398565 | 0.856171 | 0.480088 | 0.405097 |
| RES4 | 0.452514 | 0.421653 | 0.814361 | 0.447323 | 0.379869 |
| TAN1 | 0.365263 | 0.357352 | 0.568796 | 0.841246 | 0.387617 |
| TAN2 | 0.309086 | 0.341125 | 0.415334 | 0.781276 | 0.332782 |
| TAN3 | 0.187735 | 0.116431 | 0.336540 | 0.712540 | 0.341864 |
| LOY1 | 0.276396 | 0.253185 | 0.429049 | 0.420916 | 0.891541 |
| LOY2 | 0.312480 | 0.296101 | 0.460281 | 0.393933 | 0.896849 |

Sumber: Hasil penelitian 2015 (data diolah)

Skor-skor konstruk tingkah laku (ACT), kehandalan (REL), daya tanggap (RES), bukti fisik/nyata (TAN), dan loyalitas (LOY) yang ada pada quality criteria dan croos loading tersebut akan dipergunakan untuk memvalidasi model penelitian yang dibangun. Dua parameter utama yang dibangun adalah pengujian validitas konstruk (validitas konvergen dan

validitas diskriminasi) dan pengujian konsistensi internal (realiabilitas) konstruk. Skor tersebut merupakan syarat untuk melanjutkan penelitian ke tahap hipotesis yang memiliki persyaratan varian yang berbeda-beda untuk mengetahui validasi model penelitian.

Angka-angka yang terdapat pada model pengukuran bootstrapping akan menghasilkan data-data *path coefficients* (mean, STDEV, T-Values) yang dapat dilihat pada tabel 4.10.

Tabel 4.10
Path Coefficients (Mean, STDEV, T-Values)

| | Original Sample (O) | Sample Mean (M) | Standard Deviation (STDEV) | Standard Error (STERR) | T Statistics (O/STERR) |
|------------|---------------------|-----------------|----------------------------|------------------------|--------------------------|
| ACT -> LOY | 0.045481 | 0.049604 | 0.063226 | 0.063226 | 0.719342 |
| REL -> LOY | 0.036709 | 0.044452 | 0.064207 | 0.064207 | 0.571722 |
| RES -> LOY | 0.310646 | 0.303721 | 0.086690 | 0.086690 | 3.583421 |
| TAN -> LOY | 0.248228 | 0.250683 | 0.068947 | 0.068947 | 3.600287 |

Sumber: Hasil penelitian 2015 (data diolah)

Skor konstruk hubungan variabel tingkah laku (ACT), kehandalan (REL), daya tanggap (RES) dan bukti fisik/nyata (TAN) yang masing-masing merupakan konstruk reflektif terhadap loyalitas (LOY) menggunakan jasa pelayanan Bank Kalsel Kedai Syariah IAIN Antasari Banjarmasin yang digunakan untuk memprediksi hubungan antar variabel atau pengujian hipotesis yang dalam smartPLS disebut pengujian model struktural yang merupakan hasil akhir penelitian apakah variabel tersebut berarah positif (+) atau sebaliknya negatif (-).

3. Merancang Model Pengukuran

Model pengukuran untuk analisis dalam bentuk *report* yang menampilkan *output* data yang lebih rinci, dapat disimak pada bagian lampiran hasil analisis data. berikut.

4. Evaluasi Model Pengukuran

Hasil dari evaluasi model pengukuran atau analisis iterasi algoritma PLS dapat dilihat pada tabel 4.11 dan tabel 4.12.

2. Uji validitas konstruk

Uji validitas konstruk secara umum dapat diukur dengan parameter *skor loading* di model penelitian (*rule of thumbs* $> 0,7$) dan menggunakan parameter AVE, *communality*, R^2 dan *Redudancy*. Skor AVE harus $> 0,5$, *communality* $> 0,5$ dan *redundancy* mendekati 1. Jika skor *loading* $> 0,5$, indikator ini dapat dihapus dari konstruksya karena indikaor ini tidak termuat (*load*) ke konstruk yang mewakilinya.⁴² Valididtaas konstruk terdiri atas :

a. Uji Validitas Konvergen

Parameter uji validitas konvergen dilihat dari skor AVE⁴³ dan *Communality*⁴⁴, masing – masing harus bernilai di atas 0,5. Artinya, profabilitas indikator di suatu konstruk masuk ke variable lain lebih

⁴² Jogiyanto, Willy Abdillah, *Konsep dan Aplikasi PLS (Partial Least Square) Untuk Penelitian Empiris*, (Yogyakarta : BPFE-Yogyakarta, 2009), h.80

⁴³ AVE (*Avarage Variance Extracted*) adalah rerata persentase varian yang diekstraksikan dari seperangkat variabel laten yang diestimasi melalui *loading standardize* indikatornya dalam proses iterasi algoritma dalam PLS. Atau AVE adalah rerata akar *loading* faktor ($AVE > 0,5$).

⁴⁴ *Communality* adalah ukuran kualitas model pengukuran pada tiap blok variabel laten yang dihasilkan dalam proses terasi algoritma PLS ($Communality > 0,5$).

rendah(kurang 0,5) sehingga profabilitas indikator tersebut konvergen dan masuk di konstruk yang dimaksud lebih besar, yaitu diatas 50 %.⁴⁵

Tabel 4.11
Validitas Konvergen

| Var | AVE | Composite Reliability | R Square | Cronbachs Alpha | Communality | Redundancy |
|-----|----------|-----------------------|----------|-----------------|-------------|------------|
| ACT | 0.618086 | 0.865942 | | 0.796131 | 0.618086 | |
| REL | 0.705078 | 0.826991 | | 0.582303 | 0.705078 | |
| RES | 0.710601 | 0.907534 | | 0.864278 | 0.710602 | |
| TAN | 0.608600 | 0.822808 | | 0.675649 | 0.608600 | |
| LOY | 0.799592 | 0.888636 | 0.293860 | 0.749395 | 0.799592 | 0.022299 |

Sumber: Hasil penelitian 2015 (data diolah)

Dari tabel 4.11 skor variabel tingkah laku (ACT) untuk AVE = 0.618086 dan *communality* = 0.618086 yang memiliki skor > 0,5. Sehingga dapat dikatakan bahwa variabel tingkah laku memiliki probabilitas indikator yang konvergen dengan rerata skor AVE dan *communality* di atas 50% yaitu AVE dan *communality* = 62%.

Skor variabel kehandalan (REL) untuk AVE = 0.705078 dan *communality* = 0.705078 yang memiliki skor > 0,5. Sehingga dapat dikatakan bahwa variabel kehandalan memiliki probabilitas indikator yang tidak konvergen dengan rerata skor AVE dan *communality* di bawah 50% yaitu AVE dan *communality* = 71%.

⁴⁵ Jogiyanto, Willy Abdillah, Konsep dan Aplikasi PLS(Partial Least Square) Untuk Penelitian Empiris....h.80

Skor variabel daya tanggap (RES) untuk $AVE = 0,710601$ dan $communality = 0,710601$ yang memiliki skor $> 0,5$. Sehingga dapat dikatakan bahwa variabel pemahaman memiliki probabilitas indikator yang konvergen dengan rerata skor AVE dan $communality$ di atas 50% yaitu AVE dan $communality = 71\%$.

Skor variabel bukti fisik/nyata (TAN) untuk $AVE = 0.608600$ dan $communality = 0.608600$ yang memiliki skor $> 0,5$. Sehingga dapat dikatakan bahwa variabel bukti fisik/nyata memiliki probabilitas indikator yang tidak konvergen dengan rerata skor AVE dan $communality$ di bawah 50% yaitu AVE dan $communality = 61\%$.

Skor variabel loyalitas (LOY) untuk $AVE = 0,7995892$ dan $communality = 0,799592$ yang memiliki skor $> 0,5$. Sehingga dapat dikatakan bahwa variabel loyalitas memiliki probabilitas indikator yang konvergen dengan rerata skor AVE dan $communality$ di atas 50% yaitu AVE dan $communality = 80\%$.

Dari hasil analisis uji validitas konvergen di atas, maka dapat dikatakan semua variabel dalam penelitian ini valid karena memiliki skor $> 0,5$ yang menjadi syarat validasi suatu penelitian, sehingga penelitian ini dapat dilanjutkan ke tahap selanjutnya.

b. Uji Validitas Diskriminan

Uji validitas diskriminan, parameter yang diukur adalah dengan membandingkan akar dari AVE suatu konstruk harus lebih tinggi

dibandingkan dengan korelasi antar variable laten tersebut, atau dengan melihat skor *cross loading*. Pada tabel skor loading terlihat bahwa masing – masing indikator di suatu konstruk akan berbeda dengan indikator di konstruk lain dan mengumpul pada konstruk yang dimaksud dengan skor $> 0,6$.⁴⁶

⁴⁶ Jogiyanto, Willy Abdillah, Konsep dan Aplikasi PLS (Partial Least Square) Untuk Penelitian Empiris...h.80

Tabel 4.12
Validitas Diskriminan

| | ACT | REL | RES | TAN | LOY |
|------|----------|----------|----------|----------|----------|
| ACT1 | 0.735763 | 0.261988 | 0.397939 | 0.237470 | 0.200091 |
| ACT2 | 0.791073 | 0.220832 | 0.424212 | 0.285737 | 0.250878 |
| ACT3 | 0.776156 | 0.369786 | 0.410816 | 0.309041 | 0.242075 |
| ACT4 | 0.838321 | 0.467234 | 0.525792 | 0.325767 | 0.320634 |
| REL1 | 0.407628 | 0.854026 | 0.474573 | 0.326145 | 0.268469 |
| REL2 | 0.315582 | 0.825103 | 0.408226 | 0.262282 | 0.247207 |
| RES1 | 0.432016 | 0.477425 | 0.828381 | 0.511095 | 0.455272 |
| RES2 | 0.535964 | 0.472393 | 0.871768 | 0.481344 | 0.429882 |
| RES3 | 0.488514 | 0.398565 | 0.856171 | 0.480088 | 0.405097 |
| RES4 | 0.452514 | 0.421653 | 0.814361 | 0.447323 | 0.379869 |
| TAN1 | 0.365263 | 0.357352 | 0.568796 | 0.841246 | 0.387617 |
| TAN2 | 0.309086 | 0.341125 | 0.415334 | 0.781276 | 0.332782 |
| TAN3 | 0.187735 | 0.116431 | 0.336540 | 0.712540 | 0.341864 |
| LOY1 | 0.276396 | 0.253185 | 0.429049 | 0.420916 | 0.891541 |
| LOY2 | 0.312480 | 0.296101 | 0.460281 | 0.393933 | 0.896849 |

sumber: Hasil penelitian 2015 (data diolah)

Pada tabel 4.12 terlihat bahwa masing-masing indikator di suatu konstruk berbeda dengan indikator di konstruk lain dan mengumpul pada konstruk yang dimaksud.

Untuk variabel tingkah laku (ACT), tiap-tiap indikator tingkah laku memiliki skor yang lebih tinggi dibanding skor indikator variabel yang lain yaitu: (ACT1) = 0.735763, (ACT2) = 0.791073, (ACT3) = 0.776156, dan (ACT4) = 0.838321 dibanding dengan (REL1) = 0,407628, (REL2) = 0,315582 ; (RES1) = 0.432016, (RES2) = 0.535964, (RES3) = 0.488514,

(RES4) = 0. 452514 ; (TAN1) = 0. 365263, (TAN2) = 0. 309086, (TAN3) = -
0. 187735 ; (LOY1) = 0. 276396, (LOY2) = 0. 312480.

Variabel kehandalan (REL), tiap-tiap indikator kehandalan memiliki skor yang lebih tinggi dibanding skor indikator variabel yang lain yaitu: (REL1) = 0. 854026 dan (REL2) = 0. 825103 dibanding dengan (ACT1) = 0. 261988, (ACT2) = 0. 220832, (ACT3) = 0. 369786, (ACT4) = 0. 467234; (RES1) = 0. 477425, (RES2) = 0. 472393, (RES3) = 0. 398565, (RES4) = 0. 421653; (TAN1) = 0. 357352, (TAN2) = 0. 341125, (TAN3) = 0. 116431, ; (LOY1) = 0. 253185, (LOY2) = 0. 296101.

Variabel daya tanggap (RES), tiap-tiap indikator daya tanggap memiliki skor yang lebih tinggi dibanding skor indikator variabel yang lain yaitu: (RES1) = 0. 828381, (RES2) = 0. 871768, (RES3) = 0. 856171, dan (RES4) = 0. 814361 dibanding dengan (ACT1) = 0. 397939, (ACT2) = 0. 424212, (ACT3) = 0. 410816, (ACT4) = 0. 525792; (REL1) = 0. 474573, (REL2) = 0. 408226; (TAN1) = 0. 568796, (TAN2) = 0. 415334, (TAN3) = 0. 336540; (LOY1) = 0. 429049, (LOY2) = 0. 460281.

Variabel bukti fisik/nyata (TAN), tiap-tiap indikator bukti fisik/nyata memiliki skor yang lebih tinggi dibanding skor indikator variabel yang lain yaitu: (TAN1) = 0. 841246, (TAN2) = 0. 781276, dan (TAN3) = 0. 712540, dibanding dengan (ACT1) = 0. 237470, (ACT2) = 0. 285737, (ACT3) = 0. 309041, (ACT4) = 0. 325767; (REL1) = 0. 326145, (REL2) = 0. 262282;

(RES1) = 0. 511095, (RES2) = 0. 481344, (RES3) = 0. 480088, (RES4) = 0. 447323; (LOY1) = 0. 420916, (LOY2) = 0. 393933.

Variabel loyalitas (LOY), tiap-tiap indikator loyalitas memiliki skor yang lebih tinggi dibanding skor indikator variabel yang lain yaitu: (LOY1) = 0. 891541, (LOY2) = 0. 896849 dibanding dengan (ACT1) = 0. 200091, (ACT2) = 0. 250878, (ACT3) = 0. 242075, (ACT4) = 0. 320634; (REL1) = 0. 268469, (REL2) = 0. 247207; (RES1) = 0. 455272, (RES2) = 0. 429882, (RES3) = 0. 405097, (RES4) = 0. 379869; (TAN1) = 0. 387617, (TAN2) = 0. 332782, (TAN3) = 0. 341864.

Dari hasil analisis di atas, indikator tiap-tiap konstruk memiliki skor yang lebih tinggi dibanding skor indikator tiap-tiap konstruk yang lain. Artinya variabel tingkah laku, kehandalan, daya tanggap, bukyi fisik/nyata, dan loyalitas memiliki indikator yang valid menurut hasil analisis uji validitas di atas.

3. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dapat dilihat dari nilai *cronbach,s alpha*⁴⁷ dan nilai *composite reliability*⁴⁸. Untuk dapat dikatakan suatu konstruk *reliable*,

⁴⁷ *Cronbach Alpha* adalah teknik statiska yang digunakan untuk mengukur konsistensi internal dalam uji reliabilitas instrumen atau data psikometrik (*CrombachAlpha*> 0,6)

⁴⁸ *Composite Reliability* adalah teknik statiska untuk uji reliabilitas yang sama dengan *Crombach Alpha*. Namun, *Composite Reliability* mengukur nilai reliabilitas sesungguhnya dari suatu variabel sedangkan *Crombach Alpha* mengukur nilai terendah (*lowder bound*) reliabilitas suatu variabel sehingga nilai *CompositeReliability*selalu lebih tinggi dibandingkan nilai *CrombachAlpha* (*CompositeReliability*> 0,7)

maka nilai *cronbach's alpha* harus $> 0,6$ dan nilai *composite reliability* harus $> 0,7$.⁴⁹

Tabel 4.13
Reliabilitas

| Var | AVE | Composite Reliability | R Square | Cronbachs Alpha | Communality | Redundancy |
|-----|----------|-----------------------|----------|-----------------|-------------|------------|
| ACT | 0.618086 | 0.865942 | | 0.796131 | 0.618086 | |
| REL | 0.705078 | 0.826991 | | 0.582303 | 0.705078 | |
| RES | 0.710601 | 0.907534 | | 0.864278 | 0.710602 | |
| TAN | 0.608600 | 0.822808 | | 0.675649 | 0.608600 | |
| LOY | 0.799592 | 0.888636 | 0.293860 | 0.749395 | 0.799592 | 0.022299 |

Sumber: Hasil penelitian 2015 (data diolah)

Pada tabel 4.13 dapat dilihat bahwa skor variabel tingkah laku (ACT) memiliki skor *cronbach alpa* = $0,796131 > 0,6$ dan *composite reliability* = $0,865942 > 0,7$. Sehingga dapat dikatakan bahwa variabel tingkah laku merupakan konstruk yang reliable dengan rerata skor *cronbachs alpa* 80% dan *commposite reliability* 87%.

Variabel kehandalan (REL) memiliki skor *cronbach alpa* = $0,582303 < 0,6$ dan *composite reliability* = $0,826991 > 0,7$. Sehingga dapat dikatakan bahwa variabel kehandalan merupakan konstruk yang tidak reliable dengan rerata skor *cronbachs alpa* 58% dan *commposite reliability* 83%.

Variabel daya tanggap (RES) memiliki skor *cronbach alpa* = $0,864278 > 0,6$ dan *composite reliability* = $0,907534 > 0,7$. Sehingga dapat

⁴⁹ Jogiyanto, Willy Abdillah, Konsep dan Aplikasi PLS (Partial Least Square) Untuk Penelitian Empiris...h.81

dikatakan bahwa variabel daya tanggap merupakan konstruk yang reliable dengan rerata skor *cronbachs alpa* 86% dan *commposite reliability* 91%.

Variabel bukti fisik/nyata (TAN) memiliki skor *cronbach alpa* = 0,675649 > 0,6 dan *composite reliability* = 0,822808 > 0,7. Sehingga dapat dikatakan bahwa variabel bukti fisik/nyata merupakan konstruk yang reliable dengan rerata skor *cronbachs alpa* 68% dan *commposite reliability* 82%.

Variabel loyalitas (LOY) memiliki skor *cronbach alpa* = 0,749395 > 0,6 dan *composite reliability* = 0,888636 > 0,7. Sehingga dapat dikatakan bahwa variabel loyalitas merupakan konstruk yang reliable dengan rerata skor *cronbachs alpa* 75% dan *commposite reliability* 89%.

Dari uji reliabilitas di atas dapat dikatakan bahwa variabel dalam penelitian ini merupakan konstruk yang reliable, karena semua skor *cronbachs alpa* dan *composite reliability* memenuhi syarat yang ditentukan oleh aplikasi smartPLS yakni *cronbachs alpa* > 0,6 dan *composite reliability* > 0,7, walaupun ada terdapat satu variabel yang masih dibawah ketentuan.

Dengan demikian, konstruk-konstruk penelitian, dinyatakan reliabel, atau dengan kata lain, secara umum dapat disimpulkan bahwa instrumen penelitian, merupakan konstruk yang valid karena telah memenuhi kriteria validitas konvergen dan diskriminan serta dapat diandalkan (reliabel), sehingga layak digunakan untuk pengujian hipotesis.

5. Evaluasi Model Struktural

Model struktural dievaluasi dengan menggunakan R^2 (*R-Square*) untuk konstruk dependen. Dari tabel 4.11 nilai R^2 untuk konstruk loyalitas (LOY) adalah sebesar 29,38%. Nilai tersebut bermakna bahwa model penelitian yang diajukan dapat menjelaskan variabel konstruk loyalitas (LOY) adalah sebesar 29,38%. Sedangkan sisanya dijelaskan oleh variabel lain di luar model yang diajukan. Semakin tinggi nilai R^2 , maka akan semakin baik model prediksi dari model penelitian yang diajukan.

D. Pengujian Hipotesis

Untuk mengukur keterdukungan hipotesis yang diajukan, maka dilakukan pengujian model struktural dengan memakai fungsi *Bootstraping* untuk pengujian hipotesis dalam aplikasi SmartPLS disebut uji model struktural konstruk reflektif. Pengujian model struktural dilakukan untuk memprediksi hubungan kausal antar variabel atau pengujian hipotesis

Adapun pengujian hipotesis dalam SmartPLS menggunakan model pengukuran boopstrapping dari data-data Plath coefficients yang mengambil skor dari *T-statistics*⁵⁰ yang dibandingkan dengan nilai *T-table*, yaitu jika nilai *T-statistics* lebih tinggi dibandingkan nilai *T-table* berarti hipotesis terdukung. Untuk nilai *T-table* untuk hipotesis satu ekor (*one-tailed*) adalah 1,64.

⁵⁰*T-statistics* adalah parameter signifikansi efek prediksi antar variabel laten yang diukur berdasarkan *rule of thumb* jenis hipotesis, yaitu 1,96 untuk hipotesis *Two-tailed* dan 1,64 untuk hipotesis *One-tailed*.

1. Analisis Pengaruh Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Kalsel Kedai Syariah IAIN Antasari Banjarmasin

Tabel 4.14
Hipotesis

| | Original Sample (O) | Sample Mean (M) | Standard Deviation (STDEV) | Standard Error (STERR) | T Statistics (O/STERR) |
|------------|---------------------|-----------------|----------------------------|------------------------|--------------------------|
| ACT -> LOY | 0.045481 | 0.049604 | 0.063226 | 0.063226 | 0.719342 |
| REL -> LOY | 0.036709 | 0.044452 | 0.064207 | 0.064207 | 0.571722 |
| RES -> LOY | 0.310646 | 0.303721 | 0.086690 | 0.086690 | 3.583421 |
| TAN -> LOY | 0.248228 | 0.250683 | 0.068947 | 0.068947 | 3.600287 |

Sumber: Hasil penelitian 2015 (data diolah)

Dari tabel 4.14 dapat dilihat bahwa hubungan antara tingkah laku dengan loyalitas nasabah ditunjukkan dengan nilai koefisien jalur (1) 0, 04548 1 yang berarah negatif sesuai hipotesis. Namun, nilai *T-statistics* sebesar 0, 719342 tidak memenuhi syarat, yakni 1,64 (*T-table*). Dengan demikian, H1 pada penelitian ini **tidak terdukung** secara empirik (**tidak dapat diterima**). Hal ini karena mahasiswa (i) berpendapat tidak setuju bahwa pegawai bank memberikan pelayanan dengan ramah, sopan dan memperhatikan apa yang diinginkan nasabah di dalam melakukan pelayanan.

Dari tabel 4.14 dapat dilihat bahwa hubungan antara kehandalan dengan loyalitas nasabah ditunjukkan dengan nilai koefisien jalur (2) 0, 036709 yang berarah negatif sesuai hipotesis. Namun, nilai *T-statistics* sebesar 0, 571722 tidak memenuhi syarat, yakni 1,64 (*T-table*). Dengan demikian, H2 pada penelitian

ini **tidak terdukung** secara empirik (**tidak dapat diterima**). Hal ini karena mahasiswa (i) berpendapat tidak setuju bahwa pegawai bank menyelesaikan urusan nasabah secara tepat waktu dan karyawan menyediakan layanan sesuai jadwal pembayaran.

Dari tabel 4.14 dapat dilihat bahwa hubungan antara daya tanggap dengan loyalitas nasabah ditunjukkan dengan nilai koefisien jalur (2) 0. 310646 yang berarah positif sesuai hipotesis. Selain itu, nilai *T-statistics* sebesar 3. 583421 memenuhi syarat, yakni 1,64 (*T-table*). Dengan demikian, H3 pada penelitian ini **terdukung** secara empirik (**dapat diterima**). Hal ini berarti mahasiswa berpendapat setuju bahwa nasabah mendapatkan tanggapan yang baik dari pegawai bank, memberikan informasi yang jelas kepada nasabah.

Dari tabel 4.14 dapat dilihat bahwa hubungan antara bukti fisik / nyata dengan loyalitas nasabah ditunjukkan dengan nilai koefisien jalur (4) 0. 248228 yang berarah positif sesuai hipotesis. Selain itu, nilai *T-statistics* sebesar 3. 600287 memenuhi syarat, yakni 1,64 (*T-table*). Dengan demikian, H4 pada penelitian ini **terdukung** secara empirik (**dapat diterima**). Hal ini berarti mahasiswa berpendapat setuju bahwa mahasiswa terlalu lama mengantri dalam melakukan pembayaran karena kurangnya jumlah dari Counter Customer Servis dari bank dan tata ruang an bank sudah memudahkan mahasiswa dalam bertransaksi.

2. Analisis Faktor – faktor yang mempengaruhi mahasiswa (i) dalam menggunakan jasa pelayanan Bank Kalsel Kedai Syariah IAIN Antasari Banjarmasin

Skor konstruk tingkah laku (ACT), kehandalan (REL), daya tanggap (RES) dan bukti fisik/nyata (TAN) terhadap loyalitas (loyalitas) digunakan untuk memprediksi hubungan antar variabel yang merupakan hasil akhir penelitian terhadap variabel tersebut berarah positif (+) atau sebaliknya negatif (-).

Tabel 4.15

Faktor – faktor yang mempengaruhi mahasiswa (i) dalam menggunakan jasa pelayanan Bank Kalsel Kediri Syariah IAIN Antasari Banjarmasin

| Hipotesis | Hubungan | Arah | Koefisien | T Statistics | Hasil |
|-----------|------------|------|-----------|--------------|-----------------|
| H1 | ACT -> LOY | - | 0.045481 | 0.719342 | Tidak Terdukung |
| H2 | REL -> LOY | - | 0.036709 | 0.571722 | Tidak Terdukung |
| H3 | RES -> LOY | + | 0.310646 | 3.583421 | Terdukung |
| H4 | TAN -> LOY | + | 0.248228 | 3.600287 | Terdukung |

Tabel 4.15 merupakan ringkasan dari tabel 4.14 yang merupakan data yang akan peneliti gunakan untuk menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi mahasiswa (i) dalam menggunakan jasa pelayanan Bank Kalsel Kediri Syariah IAIN Antasari Banjarmasin.

hal ini dapat dikatakan 2 dari 4 variabel yang diajukan peneliti merupakan konstruk formatif atau faktor yang mahasiswa (i) dalam menggunakan jasa pelayanan Bank Kalsel Kediri Syariah IAIN Antasari Banjarmasin, hal ini karena 2 variabel yang diajukan peneliti membuat mahasiswa (i) memahami pelayanan secara daya tanggap dan bukti fisik/nyata meski tidak mamahami pelayanan dari segi tingkah laku dan

kehandalan. Sebenarnya tingkah laku dan kehandalan merupakan salah satu unsure yang penting dalam pelayanan, karena dari sanalah dapat menarik ketertarikan dari seseorang.

Dari hasil hipotesis di atas, dapat disimpulkan bahwa dua dari empat variabel independen yang diajukan peneliti berpengaruh positif yaitu (daya tanggap dan bukti fisik / nyata) terhadap variabel dependen (loyalitas) yang diajukan peneliti dalam menggunakan jasa pelayanan Bank Kalsel Kedai Syariah IAIN Antasari Banjarmasin. dua dari empat variabel independen tidak berpengaruh yaitu (tingkah laku dan kehandalan) terhadap variabel dependen (loyalitas).

Hasil analisis tentang faktor yang mempengaruhi mahasiswa (i) dalam menggunakan jasa pelayanan Bank Kalsel Kedai Syariah IAIN Antasari Banjarmasin dengan menggunakan konsep dan aplikasi SmartPLS (*PartialLeast Square*).

Demikian hasil pengujian semua analisis hipotesis penelitian dengan samartPLS.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data di BAB IV yang dilakukan peneliti mengenai *Pengaruh Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Kalsel Kedai Syariah IAIN Antasari Banjarmasin*, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Pengaruh Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Kalsel Kedai Syariah IAIN Antasari Banjarmasin.
 - a. Variabel tingkah laku tidak berpengaruh terhadap loyalitas, karena dari hasil uji hipotesis dengan nilai 0,719342 menunjukkan bahwa menurut persepsi mahasiswa bahwa pegawai bank tidak memberikan pelayanan dengan ramah dan sopan serta tidak memperhatikan apa yang diinginkan nasabah di dalam melakukan pelayanan, sehingga hipotesis I tidak diterima.
 - b. Variabel kehandalan tidak berpengaruh terhadap loyalitas, karena dari hasil uji hipotesis dengan nilai 0,572271 menunjukkan bahwa menurut persepsi mahasiswa bahwa pegawai bank tidak menyelesaikan urusan nasabah secara tepat waktu dan karyawan menyediakan layanan sesuai jadwal pembayaran, sehingga hipotesis II tidak diterima.
 - c. Variabel daya tanggap berpengaruh terhadap loyalitas, hal itu ditunjukkan dari hasil uji hipotesis dengan nilai 3,583421 yang berarti

bahwa menurut persepsi mahasiswa nasabah mendapatkan tanggapan yang baik dari pegawai bank serta memberikan informasi yang jelas kepada nasabah, sehingga hipotesis III diterima.

- d. Variabel bukti fisik berpengaruh terhadap loyalitas, hal ini ditunjukkan dari hasil uji hipotesis dengan nilai 3,600287 yang berarti menurut persepsi mahasiswa, mahasiswa terlalu lama mengantri dalam melakukan pembayaran karena kurangnya jumlah dari Counter Customer Servis dari bank dan tata ruangan bank sudah memudahkan mahasiswa dalam bertransaksi, sehingga hipotesis IV diterima.
2. Faktor – faktor yang mempengaruhi mahasiswa (i) dalam menggunakan jasa pelayanan Bank Kalsel Kedai Syariah IAIN Antasari Banjarmasin, yaitu :
 - a. Daya tanggap
 - b. Bukti fisik / nyata

B. Saran

Berdasarkan hasil dan pembahasan mengenai *pelayanan Bank Kalsel Kedai Syariah IAIN Antasari Banjarmasin*, maka peneliti mengemukakan beberapa saran sebagai berikut:

1. Dari semua variabel yang diajukan peneliti, terdapat dua variabel yang negatif atau tidak terdukung, yaitu tingkah laku dan kehandalan yang merupakan hal penting dalam segi pelayanan, maka peneliti menyarankan agar kepada pegawai bank agar memeperhatikan tingkah lakunya seperti menjaga keramahan yang selalu tersenyum dalam

memberikan pelayanan, dan kehandalan pegawai bank agar tepat waktu dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa (i) IAIN Antasari Banjarmasin sehingga tidak terlalu banyak antrian yang terjadi. Sehingga mahasiswa (i) merasa nyaman dan ingin mencoba produk lain dari bank tersebut dan tidak berpindah ke kedai atau cabang dari Bank Kalsel lainnya.

2. Melihat dari keadaan yang setiap tahun selalu banyak antrian dalam melakukan pembayaran, maka peneliti menyarankan untuk menambah dari segi sumber daya manusia (SDM) agar lebih cepat dalam melakukan pelayanan pembayaran dan lebih baik lagi menambahkan dari pada *mobil banking* agar nasabah/mahasiswa (i) tidak terlalu menumpuk saat melakukan pembayaran dan juga nasabah/mahasiswa (i) dapat melakukan pembayaran dengan sistem ATM sehingga lebih mempermudah lagi untuk melakukan pembayaran dimana saja.
3. Untuk calon peneliti selanjutnya semoga bisa menjadi pertimbangan apabila menggunakan model yang sama dengan penelitian ini, dan agar mempertimbangkan indikator pertanyaan yang diajukan agar tidak terjadi kesalahan dalam uji kevalidan pertanyaan. Jika perlu peneliti selanjutnya menambah jumlah kuesioner yang disebarkan atau data yang didapat lebih banyak untuk diteliti sehingga memungkinkan memberikan kesimpulan hasil yang lebih baik.

DAFTAR PUSTAKA

Buku :

- Alex Sobur, Psikologi Umum, (Bandung : Pustaka setia, 2013).
- Bambang Wahyudi, Manajemen Sumber Daya Manusia 1, (Bandung: CV.Sulita, 1996)
- Deddy Mulyana, Ilmu komunikasi, (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2008)
- E.Pino dan T.Wattermans, Kamus inggris Indonesia, (Jakarta: Praduya Paramita, 1974), Cet XI
- Haryadi Sarjono dan Winda Julianita, SPSS vs Lisrel, Sebuah Pengantar Aplikasi untuk Riset, (Jakarta: Salemba Empat, 2011)
- Henry dan ani Cahyadi, Kompilasi Kodifikasi Sejarah IAIN Antasari : Dwi Wndu, Catur Windu, dan 40 Tahun IAIN Antasari 1964-2004, (2013: Antasari Press, 2013)
- Jogiyanto, Willy Abdillah, Konsep dan Aplikasi PLS (Partial Least Square) Untuk Penelitian Empiris, (Yogyakarta : BPFE- Yogyakarta, 2009)
- Jogiyanto, Willy Abdillah, Konsep dan Aplikasi PLS (Partial Least Square) Untuk Penelitian Empiris, (Yogyakarta : BPFE- Yogyakarta, 2009)
- Kasmir, Etika Customer Service, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2006)
- Kasmir, Etika Customer Service, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2006)
- Kasmir, Dasar-Dasar Perbankan, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2012)
- Kasmir. Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2008)
- M. Burhan Bungin, Metode Penelitian Kuantitatif: Komunikasi, Ekonomi, dan Kebijakan Publik Serta Ilmu-Ilmu Sosial lainnya, (Jakarta: Kencana, 2006), cet. 2
- M. Nur Rianto Al Arif, Dasar-Dasar Pemasaran Bank syariah, (Bandung : Alfabeta, 2010) cet.pertama
- Nanang Martono, metode penelitian kuantitatif Analisis Isi dan Analisis Data Sekunder, (Jakarta : PT Raja Grafindo Persada, 2010)
- O.p Simorangkir, Etiket Perbankan, (Jakarta : IND-HILL Co, 1983)

Philip Kotler, manajemen pemasaran : Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian (diterjemahkan oleh Ancella Anitawati Hermawan), (Jakarta: Salemba Empat. 1995)

Sanapiah Faisal, Format-Format Penelitian Sosial, (Jakarta:PT. Raja Grafindo, 2005)

Sapari Imam Asyari, Suatu Petunjuk Praktis Metodologi Penelitian Sosial, (Surabaya : Usaha Nasional,1981)

Sarlito Wirawan Sarwono, Pengantar Umum Psikologi, (Jakarta: Bulan Bintang, 1975)

Suharsimi, Arikunto,Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek, (Jakarta:Rineka Cipta, 1993)

Wirdyaningsih,et al, Bank dan Asuransi Islam di Indonesia, (Jakarta: Kencana, 2005)

Internet :

<http://eprints.uny.ac.id/9686/3/bab%202.pdf>.

<http://www.bankkalsel.co.id/index.php/seputar-kami/profil>.

<http://www.iain-antasari.ac.id/>.