

BAB IV

HASIL PENELITIAN

A. Data Penelitian

1. Profil Bank Kalsel Syariah Kedai Martapura

Kantor Cabang Pembantu Syariah Kedai Martapura yang berlokasi di Jln. A. Yani Km 40,55 Martapura diresmikan pada tanggal 1 Februari 2012. Direktur Utama Bank Kalsel, H. Juni Rif'at saat Memberikan Sambutan pada peresmian pembukaan KCP Syariah Kedai Martapura menyampaikan bahwa KCP Syariah Kedai Martapura dibuka demi mengakomodir kebutuhan dan kenyamanan layanan Perbankan Syariah bagi nasabah di wilayah Martapura. Keberadaan Kantor Cabang Pembantu Syariah Kedai Martapura diharapkan dapat terus meningkatkan dan menumbuhkan perekonomian maupun pembangunan di daerah sejalan dengan Visi Bank Kalsel.

a. Visi-Misi Lembaga

Visi: Menjadi Bank yang Ungguk di Daerah dan berperan Dalam mendorong Pertumbuhan Ekonomi.

Misi: a) Penyedia Layanan Jasa Perbankan yang Berkualitas

b) Penggerak Pendorong Ekonomi Daerah

c) Pemegang/Menyimpan Ekonomi Daerah

d) Salah Satu Sumber PAD

- e) Turut Membina Lembaga Perkreditan atau Bank Perkreditan Rakyat Milik Pemerintah Provinsi dan Pemerintah Daerah.
- b. Pilar menuju Bank Kalsel Regional Champion
 - a. Penguatan Ketahanan Kelembagaan
 - b. Peningkatan Kemampuan dan Peran
 - c. Peningkatan Kemampuan Melayani Kebutuhan Masyarakat.
- c. Struktur Organisasi dan Personalialia
 - a. Akhmad Solihin SE (pimpinan Bank Kalsel Syariah Kedai Martapura)
 - b. Raynaldi SE (marketing)
 - c. Dini Wijaya (operasional)
 - d. Ayu Dwi Utami (cs)
 - e. Yuniar SE (teller)

2. Data Responden berdasarkan Karakteristik

Data yang dikumpulkan dalam penelitian ini dilakukan melalui penyebaran kuesioner kepada nasabah Bank Kalsel Syariah Kedai Martapura yang menjadi responden. Kuesioner yang diperoleh dari responden tersebut merupakan suatu yang penting untuk mengetahui karakteristik responden.

Adapun berikut beberapa karakteristik responden yang dimaksud meliputi:

1. Jenis Kelamin Responden

Tabel 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase (%)
1	Laki-laki	34orang	39,54%
2	Perempuan	52orang	60,46%
Total		86 orang	100%

Sumber : Hasil Penelitian tahun 2017 (data diolah)

Berdasarkan tabel 3 di atas, dapat diketahui bahwa mayoritas responden adalah perempuan yaitu sebanyak 52orang atau 60,46%. Sedangkan sisanya adalah responden laki-laki yaitu sebanyak 34% dari 39,54% responden. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar dari nasabah Bank Kalsel Syariah Kedai Martapura yang diambil sebagai responden adalah berjenis kelamin perempuan.

2. Usia Responden

Tabel 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

No	Kelompok Umur	Jumlah Responden	Persentase (%)
1	17 tahun	3 orang	3,49%
2	18-27 tahun	41orang	47,67%
2	28-35 tahun	20orang	23,25%
3	36 ≥ 50tahun	22orang	25,58%
Total		86 orang	100%

Sumber : Hasil Penelitian tahun 2017 (data diolah)

Karakteristik responden berdasarkan umur dikelompokkan menjadi 3 kategori yaitu, 17 tahun 18-27 tahun, 28-35 tahun, 36 ≥ 50 tahun. Data yang diperoleh melalui penyebaran kuesioner memperlihatkan bahwa proporsi yang terbanyak adalah kelompok umur tahun18-27 tahun yaitu sebesar 41

orang atau 47,67% dan yang merupakan proporsi terkecil adalah kelompok umur 17 tahun yaitu sebanyak 3 orang atau sebesar 3,49%

3. Pekerjaan Responden

Tabel 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

No	Jenis Pekerjaan	Frekuensi	Persentase (%)
1	Pegawai Negeri/TNI/POLRI	27	31,39%
2	Pegawai Swasta	29	33,72%
3	Wiraswasta	11	12,79%
4	Mahasiswa/Pelajar	12	13,95%
5	Lainnya	7	8,13%
Total		86	100%

Sumber : Hasil Penelitian tahun 2017 (data diolah)

Berdasarkan tabel 4 dapat dijelaskan bahwa sebagian besar pekerjaan nasabah Bank Kalsel Syariah Kedai Martapura yang diambil responden adalah Pegawai Negeri yaitu sebanyak 27 orang atau 31,39% satu diantaranya merupakan anggota Polri, sedangkan yang berprofesi sebagai pegawai swasta sebanyak 29 orang atau 33,72%. Sementara itu yang berprofesi sebagai wiraswasta sebanyak 11 orang atau 12,79%, sedangkan mahasiswa/pelajar sebanyak 12 orang atau 13,95 % dan lainnya sebanyak 7 orang atau 8,13%. Dapat disimpulkan bahwa mayoritas nasabah yang dijadikan responden berprofesi pegawai swasta.

4. Sudah berapa lama menjadi nasabah Bank Kalsel Syariah Kedai Martapura

Tabel 5 Karakteristik Responden Berdasarkan berapa lama menjadi nasabah

No	Lama Nasabah	Frekuensi	Persentase (%)
1	0 – 1 tahun	15	17,44%
2	1 – 2 tahun	23	26,75%
3	2 – 3 tahun	11	12,79%
4	3 – 4 tahun	27	31,4%
5	Lainnya > 4 tahun	10	11,63%
Total		86	%

Sumber : Hasil Penelitian tahun 2017 (data diolah)

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui mayoritas loyalitas nasabah Bank Kalsel Syariah Kedai Martapura yaitu 4 tahun sebesar 27 orang atau 31,4% dan yang terkecil 1 tahun 15 orang atau 17,44%.

3. Data Tanggapan Responden terhadap Pernyataan Variabel X & Y

1. Variabel Tingkah Laku (X_1)

- a. Indikator adanya mengenai pemahaman dengan baik tentang transaksi (X_{1_1})

Tabel 6 Jawaban responden dari indikator pemahaman dengan baik tentang transaksi

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase %
1	Sangat Setuju	36	41,86%
2	Setuju	46	53,48%
3	Kurang Setuju	4	4,65%
4	Tidak Setuju	0	0%
5	Sangat tidak Setuju	0	0%
Total		86	100%

Sumber: Hasil penelitian 2017 (data diolah)

Berdasarkan tabel 6 diatas dijelaskan bahwa indikator dari pemahaman dengan baik tentang transaksi ($X_{1.1}$) untuk variabel X dapat diketahui bahwa dominannya sebesar 53,48% menyatakan setuju dan hanya terdapat 4,65% yang kurang setuju.

- b. Indikator memberikan kemudahan dalam berkomunikasi (X_{1_2})

Tabel 7 Jawaban responden indikator dari kemudahan dalam berkomunikasi

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase %
1	Sangat Setuju	31	36,04%
2	Setuju	48	55,81 %
3	Kurang Setuju	6	6,97%

4	Tidak Setuju	1	1,16%
5	Sangat tidak Setuju	0	0%
Total		86	100%

Sumber: Hasil penelitian 2017 (data diolah)

Berdasarkan tabel 7 diatas dijelaskan bahwa indikator dari kemudahan dalam berkomunikasi (X_{1_2}) untuk variabel X dapat diketahui bahwa dominannya sebesar 55,81% menyatakan setuju dan hanya terdapat 1,16% yang tidak setuju.

- c. Indikator dari pelayanan yang sesuai dengan keinginan nasabah (X_{1_3})

Tabel 8 Jawaban responden dari indikator Pelayanan sesuai dengan keinginan nasabah

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase %
1	Sangat Setuju	27	31,39%
2	Setuju	51	59,30%
3	Kurang Setuju	6	6,97%
4	Tidak Setuju	2	2,32%
5	Sangat tidak Setuju	0	0%
Total		86	100%

Sumber: Hasil penelitian 2017 (data diolah)

Berdasarkan tabel 8 diatas dijelaskan bahwa indikator dari pelayanan sesuai dengan keinginan nasabah (X_{1_3}) untuk variabel X dapat diketahui bahwa dominannya sebesar 59,30% menyatakan setuju dan hanya terdapat 2,32% yang tidak setuju.

- d. Indikator aman saat melakukan transaksi (X_{1_4})

Tabel 9 Jawaban responden indikator dari aman saat melakukan transaksi

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase %
1	Sangat Setuju	30	34,88%
2	Setuju	47	54,65%
3	Kurang Setuju	9	10,46%

4	Tidak Setuju	0	0%
5	Sangat tidak Setuju	0	0%
Total		86	100%

Sumber: Hasil penelitian 2017 (data diolah)

Berdasarkan tabel 9 diatas dijelaskan bahwa indikator dari aman saat melakukan transaksi (X_{1_4}) untuk variabel X dapat diketahui bahwa dominannya sebesar 54,65% menyatakan setuju dan hanya terdapat 10,46% yang kurang setuju.

Tabel 10 Jumlah dan persentase responden terhadap variabel tingkah laku

No.	Indikator	Alternatif Jawaban										Total	
		SS		S		KS		TS		STS			
		Jlh	(%)	Jlh	(%)	Jlh	(%)	Jlh	(%)	Jlh	(%)	Jlh	(%)
1.	Petugas frontliner memahami dengan baik tentang bagaimana	36	41,86%	46	53,48%	4	4,65%	0	0%	0	0%	86	100%
2.	Petugas frontliner memberikan kemudahan berkomunikasi	31	36,04%	48	55,81%	6	6,97%	1	1,16%	0	0%	86	100%
3.	Pelayanan yang sesuai dengan keinginan nasabah	27	31,39%	51	59,30%	6	6,97%	2	2,32%	0	0%	86	100%
4.	Aman saat melakukan transaksi	30	34,88%	47	54,65%	9	10,46%	0	0%	0	0%	86	100%

Sumber: data penelitian 2017 (data diolah)

2. Variabel Kehandalan (X_2).

a. Indikator dapat menyelesaikan transaksi dengan cepat (X_{2_1})

Tabel 11 Jawaban responden indikator dari dapat menyelesaikan transaksi dengan cepat

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase %
1	Sangat Setuju	27	31,39%
2	Setuju	43	50%
3	Kurang Setuju	16	18,60%
4	Tidak Setuju	0	0%
5	Sangat tidak Setuju	0	0%
Total		86	100%

Sumber: Hasil penelitian 2017 (data diolah)

Berdasarkan tabel 11 diatas dijelaskan bahwa indikator dari dapat menyelesaikan transaksi dengan cepat (X_{2_1}) untuk variabel X dapat diketahui bahwa dominannya sebesar 50% menyatakan setuju dan hanya terdapat 18,60% yang kurang setuju.

b. Indikator cekatan dalam bekerja (X_{2_2})

Tabel 12 Jawaban responden indikator dari cekatan dalam bekerja

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase %
1	Sangat Setuju	33	38,37 %
2	Setuju	45	52,32%
3	Kurang Setuju	5	5,81%
4	Tidak Setuju	3	3,48%
5	Sangat tidak Setuju	0	0%
Total		86	100%

Sumber: Hasil penelitian 2017 (data diolah)

Berdasarkan tabel 12 diatas dijelaskan bahwa indikator dari cekatan dalam bekerja (X_{2_2}) untuk variabel X dapat diketahui bahwa dominannya sebesar 52,32% menyatakan setuju dan hanya terdapat 3,48% yang tidak setuju.

c. Indikator memberikan informasi yang jelas { X_3_3 }

Tabel 13 Jawaban responden indikator dari memberikan informasi yang jelas

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase %
1	Sangat Setuju	43	50 %
2	Setuju	40	46,51%
3	Kurang Setuju	3	3,48%
4	Tidak Setuju	0	0%
5	Sangat tidak Setuju	0	0%
Total		86	100%

Sumber: Hasil penelitian 2017 (data diolah)

Berdasarkan tabel 13 diatas dijelaskan bahwa indikator dari informasi yang jelas (X_2_3) untuk variabel X dapat diketahui bahwa dominannya sebesar 50% menyatakan sangat setuju dan hanya terdapat 3,48% yang kurang setuju.

d. Indikator dari teliti dalam melakukan transaksi (X_2_4)

Tabel 14 Jawaban responden indikator dari teliti dalam melakukan transaksi

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase %
1	Sangat Setuju	38	44,18 %
2	Setuju	45	52,32 %
3	Kurang Setuju	3	3,48%
4	Tidak Setuju	0	0%
5	Sangat tidak Setuju	0	0%
Total		86	100%

Sumber: Hasil penelitian 2017 (data diolah)

Berdasarkan tabel 14 diatas dijelaskan bahwa indikator dari teliti dalam melakukan transaksi (X_2_4) n untuk variabel X dapat diketahui bahwa dominannya sebesar 52,32% menyatakan setuju dan hanya terdapat 3,48% yang kurang setuju.

Tabel 15 Jumlah dan persentase responden terhadap variabel Kehandalan

No.	Indikator	Alternatif Jawaban										Total	
		SS		S		KS		TS		STS			
		Jlh	(%)	Jlh	(%)	Jlh	(%)	Jlh	(%)	Jlh	(%)	Jlh	(%)
1.	penyelesaian transaksi dengan cepat	27	31,39%	43	50%	16	18,60%	0	0%	0	0%	86	100%
2.	Membukakan rekening dengan cepat	33	38,37%	45	52,32%	5	5,81%	3	3,48%	0	0%	86	100%
3.	Memberikan informasi dengan jelas	43	50%	40	46,51%	3	3,48%	0	0%	0	0%	86	100%
4.	Teliti dalam melakukan transaksi	38	44,18%	45	52,32%	3	3,48%	0	0%	0	0%	86	100%

Sumber: data penelitian 2017 (data diolah)

3. Variabel Daya Tanggap (X_3)

a. Indikator dari kecepatan respon (X_{3_1})

Tabel 16 Jawaban responden indikator dari kecepatan respon

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase %
1	Sangat Setuju	26	30,23%
2	Setuju	54	62,79%
3	Kurang Setuju	6	6,97%
4	Tidak Setuju	0	0%
5	Sangat tidak Setuju	0	0%
Total		86	100%

Sumber: Hasil penelitian 2017 (data diolah)

Berdasarkan tabel 16 diatas dijelaskan bahwa indikator dari kecepatan respon (X_{3_1}) untuk variabel X dapat diketahui bahwa dominannya sebesar 62,79% menyatakan setuju dan hanya terdapat 6,97% yang kurang setuju.

b. Indikator penyelesaian masalah dengan baik (X_{3_2})

Tabel 17 Jawaban responden indikator dari penyelesaian masalah dengan baik

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase %
1	Sangat Setuju	40	46,52 %
2	Setuju	37	43%
3	Kurang Setuju	6	6,97%
4	Tidak Setuju	3	3,49%
5	Sangat tidak Setuju	0	0%
Total		86	100%

Sumber: Hasil penelitian 2017 (data diolah)

Berdasarkan tabel 17 diatas dijelaskan bahwa indikator dari penyelesaian masalah dengan baik (X_{3_2}) untuk variabel X dapat diketahui bahwa dominannya sebesar 46,52% menyatakan setuju dan hanya terdapat 3,49% yang tidak setuju.

c. Indikator memberikan solusi yang tepat (X_{3_3})

Tabel 18 Jawaban responden indikator dari memberikan solusi yang tepat

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase %
1	Sangat Setuju	49	56,97%
2	Setuju	24	27%
3	Kurang Setuju	10	11,62%
4	Tidak Setuju	2	2,32%
5	Sangat tidak Setuju	1	1,16%
Total		86	100%

Sumber: Hasil penelitian 2017 (data diolah)

Berdasarkan tabel 18 diatas dijelaskan bahwa indikator dari memberikan solusi yang tepat (X_{3_3}) untuk variabel X dapat diketahui

bahwa dominannya sebesar 56,97% menyatakan sangat setuju dan hanya terdapat 1,16% yang sangat tidak setuju.

d. Indikator dari sabar dan perhatian (X_{3_4})

Tabel 19 Jawaban responden indikator dari sabar dan perhatian

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase %
1	Sangat Setuju	43	50%
2	Setuju	31	36%
3	Kurang Setuju	12	14%
4	Tidak Setuju	0	0%
5	Sangat tidak Setuju	0	0%
Total		86	100%

Sumber: Hasil penelitian 2017 (data diolah)

Berdasarkan tabel 19 diatas dijelaskan bahwa indikator dari sabar dan perhatian (X_{3_4}) untuk variabel X dapat diketahui bahwa dominannya sebesar 50% menyatakan sangat setuju dan hanya terdapat 14% yang kurang setuju.

Tabel 20 Jumlah dan persentase responden terhadap variabel daya tanggap

No.	Indikator	Alternatif Jawaban										Total	
		SS		S		K S		TS		STS			
		Jlh	(%)	Jlh	(%)	Jlh	(%)	Jlh	(%)	Jlh	(%)	Jlh	(%)
1.	Dapat menyelesaikan masalah	26	30,23%	54	62,79%	6	6,97%	0	0%	0	0%	86	100%
2.	Mempunyai kecepatan respon mengenai	40	46,52%	37	43%	6	6,97%	3	3,49%	0	0%	86	100%
3.	Dapat memberikan solusi yang tepat	49	56,97%	24	27%	10	11,62%	2	2,32%	1	1,16%	86	100%
4	Sabar dan perhatian	43	50%	31	36%	12	14%	0	0%	0	0%	86	100%

Sumber: data penelitian 2017 (data diolah)

4. Variabel Bukti Fisik/Nyata (X_4)

a. Indikator dari mengenakan pakaian yang rapi (X_{4_1})

Tabel 21 Jawaban responden indikator dari mengenakan pakaian yang rapi

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase %
1	Sangat Setuju	49	56,97%
2	Setuju	33	38,37%
3	Kurang Setuju	4	4,65%
4	Tidak Setuju	0	0%
5	Sangat tidak Setuju	0	0%
Total		86	100%

Sumber: Hasil penelitian 2017 (data diolah)

Berdasarkan tabel 21 diatas dijelaskan bahwa indikator dari mengenakan pakaian yang rapi (X_{4_1}) untuk variabel X dapat diketahui bahwa dominannya sebesar 56,97% menyatakan sangat setuju dan hanya terdapat 4,65% yang kurang setuju.

b. Indikator dalam posisi siap melayani (X_{4_2})

Tabel 22 Jawaban responden indikator dari posisi siap melayani

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase %
1	Sangat Setuju	31	36%
2	Setuju	48	55,82%
3	Kurang Setuju	5	5,82%
4	Tidak Setuju	2	2,33%
5	Sangat tidak Setuju	0	0%
Total		86	100%

Sumber: Hasil penelitian 2017 (data diolah)

Berdasarkan tabel 22 diatas dijelaskan bahwa indikator dari posisi siap melayani (X_{4_2}) menunjukkan untuk variabel X dapat diketahui bahwa dominannya sebesar 55,82% menyatakan setuju dan hanya terdapat 2,33% yang tidak setuju.

c. Indikator berpenampilan yang rapi dan bersih (X_{4_3})

Tabel 23 Jawaban responden indikator dari bepenampilan yang rapi dan bersih

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase %
1	Sangat Setuju	38	44,19%
2	Setuju	48	55,82%
3	Kurang Setuju	0	0%
4	Tidak Setuju	0	0%
5	Sangat tidak Setuju	0	0%
Total		86	100%

Sumber: Hasil penelitian 2017 (data diolah)

Berdasarkan tabel 23 diatas dijelaskan bahwa indikator dari berpenampilan rapi dan bersih (X_{4_3}) menunjukkan untuk variabel X dapat diketahui bahwa dominannya sebesar 55,82% menyatakan setuju dan hanya terdapat 0% yang tidak setuju dan sangat tidak setuju.

d. Indikator ketersediaan ruang tunggu yang nyaman dan bersih (X_{4_4})

Tabel 24 Jawaban responden indikator dari ketersediaan ruang tunggu yang nyaman dan bersih

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase %
1	Sangat Setuju	41	47,68%
2	Setuju	43	50%
3	Kurang Setuju	2	2,32%
4	Tidak Setuju	0	0%
5	Sangat tidak Setuju	0	0%
Total		86	100%

Sumber: Hasil penelitian 2017 (data diolah)

Berdasarkan tabel 24 diatas dijelaskan bahwa indikator dari ketersediaan ruang tunggu yang nyaman dan bersih (X_{4_4}) untuk variabel X dapat diketahui bahwa dominannya sebesar 50% menyatakan setuju dan hanya terdapat 0% yang tidak setuju dan sangat tidak setuju.

Tabel 25 Jumlah dan persentase responden terhadap variabel bukti fisik/nyata

No.	Indikator	Alternatif Jawaban										Total	
		SS		S		KS		TS		STS			
		Jlh	(%)	Jlh	(%)	Jlh	(%)	Jlh	(%)	Jlh	(%)	Jlh	(%)
1.	Mengenakan pakaian yang rapi	49	56,97%	33	38,37%	4	4,65%	0	0%	0	0%	86	100%
2.	Dalam posisi siap melayani	31	36%	48	55,82%	5	5,82%	2	2,33%	0	0%	86	100%
3.	Meja berpenampilan rapi dan bersih	38	44,19%	48	55,82%	0	0%	0	0%	0	0%	86	100%
4.	Mempunyai ketersediaan ruang tunggu yang nyaman dan bersih	41	47,68%	43	50%	2	2,32%	0	0%	0	0%	86	100%

Sumber: data penelitian 2017 (data diolah)

5. Variabel Loyalitas (Y)

a. Indikator melakukan transaksi secara teratur (Y_1)

Tabel 26 Jawaban responden indikator dari melakukan transaksi secara teratur

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase %
1	Sangat Setuju	31	36%
2	Setuju	36	41,86%
3	Kurang Setuju	10	11,62%
4	Tidak Setuju	9	10,46%
5	Sangat tidak Setuju	0	0%
Total		86	100%

Sumber: Hasil penelitian 2017 (data diolah)

Berdasarkan tabel 26 diatas dijelaskan bahwa indikator dari melakukan transaksi secara teratur (Y-1) untuk variabel Y dapat diketahui bahwa dominannya sebesar 41,86 % menyatakan setuju dan hanya terdapat 10,46% yang tidak setuju dan sangat tidak setuju 0%. Hal ini menunjukkan bahwa Bank Kalsel Syariah Kedai Martapura memiliki tingkat loyalitas yang tinggi dikarenakan nasabah sering melakukan transaksi secara teratur dilihat dari banyaknya responden yang menyatakan setuju.

b. Indikator menggunakan lebih dari satu produk (Y_2)

Tabel 27 Jawaban responden indikator dari menggunakan lebih dari satu produk

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase %
1	Sangat Setuju	22	25,58%
2	Setuju	39	45,34%
3	Kurang Setuju	14	16,27%
4	Tidak Setuju	11	12,79%
5	Sangat tidak Setuju	0	0%
Total		86	100%

Sumber: Hasil penelitian 2017 (data diolah)

Berdasarkan tabel 27 diatas dijelaskan bahwa indikator dari menggunakan lebih dari satu produk (Y-2). untuk variabel Y dapat diketahui bahwa dominannya sebesar 45,34% menyatakan setuju dan hanya terdapat 12,79% yang tidak setuju Hal ini menunjukkan bahwa Bank Kalsel Syariah Kedai Martapura memiliki tingkat loyalitas yang tinggi dikarenakan nasabah menggunakan lebih dari satu produk dilihat dari banyaknya responden yang menyatakan setuju.

- c. Indikator selalu ingin menggunakan produk Bank Kalsel Syariah Kedai Martapura (Y_3)

Tabel 28 Jawaban responden indikator dari selalu ingin menggunakan produk

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase %
1	Sangat Setuju	30	34,89%
2	Setuju	35	40%
3	Kurang Setuju	15	17,45%
4	Tidak Setuju	6	6,97%
5	Sangat tidak Setuju	0	0%
Total		86	100%

Sumber: Hasil penelitian 2017 (data diolah)

Berdasarkan tabel 28 diatas dijelaskan bahwa indikator dari selalu ingin menggunakan produk (Y-3). untuk variabel Y dapat diketahui bahwa dominannya sebesar 40% menyatakan setuju dan hanya terdapat 6,97% yang tidak setuju Hal ini menunjukkan bahwa Bank Kalsel Syariah Kedai Martapura memiliki tingkat loyalitas yang tinggi dikarenakan nasabah sering menggunakan produk dilihat dari banyaknya responden yang menyatakan setuju.

- d. Indikator memiliki kepercayaan terhadap produk Bank Kalsel Syariah Kedai Martapura (Y_4)

Tabel 29 Jawaban responden indikator dari kepercayaan terhadap produk

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase %
1	Sangat Setuju	42	48,84%
2	Setuju	15	17,45%
3	Kurang Setuju	6	6,98%
4	Tidak Setuju	0	0%
5	Sangat tidak Setuju	0	0%
Total		86	100%

Sumber: Hasil penelitian 2017 (data diolah)

Berdasarkan tabel 29 diatas dijelaskan bahwa indikator dari kepercayaan terhadap produk (Y-4) untuk variabel Y dapat diketahui bahwa dominannya sebesar 48,84% menyatakan sangat setuju dan kurang setuju 6,98%. Hal ini menunjukkan bahwa Bank Kalsel Syariah Kedai Martapura memiliki tingkat loyalitas yang tinggi karena kepercayaan nasabah terhadap produk dilihat dari banyaknya responden yang menyatakan sangat setuju.

- e. Indikator dari merekomendasikan produk kepada orang lain untuk menggunakan produk Bank Kalsel Syariah Martapura (Y_5)

Tabel 30 Jawaban responden indikator dari merekomendasikan produk kepada orang lain

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase %
1	Sangat Setuju	20	23,26%
2	Setuju	53	61,63%
3	Kurang Setuju	12	13,96%
4	Tidak Setuju	1	1,17%
5	Sangat tidak Setuju	0	0%
Total		86	100%

Sumber: Hasil penelitian 2017 (data diolah)

Berdasarkan tabel 30 diatas dijelaskan bahwa indikator dari menawarkan kepada orang lain untuk menggunakan produk (Y-5) untuk variabel Y dapat diketahui bahwa dominannya sebesar 61,63 % menyatakan setuju dan tidak setuju 1,17%. Hal ini menunjukkan bahwa Bank Kalsel Syariah Kedai Martapura memiliki tingkat loyalitas yang tinggi karena nasabah merekomendasikan produk keorang lain untuk

menggunakan produk dilihat dari banyaknya responden yang menyatakan setuju.

- f. Indikator tidak melakukan akses dengan bank lain selain Bank Kalsel Syariah Kedai Martapura (Y_6)

Tabel 31 Jawaban responden indikator dari tidak melakukan akses dengan bank lain selain Bank Kalsel Syariah Kedai Martapura

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase %
1	Sangat Setuju	37	43%
2	Setuju	47	54,66%
3	Kurang Setuju	2	2,33%
4	Tidak Setuju	0	0%
5	Sangat tidak Setuju	0	0%
Total		86	100%

Sumber: Hasil penelitian 2017 (data diolah)

Berdasarkan tabel 31 diatas dijelaskan bahwa indikator dari tidak melakukan akses dengan bank lain (Y-6) untuk variabel Y dapat diketahui bahwa dominannya sebesar 54,66% menyatakan kurang setuju 2,33%. Hal ini menunjukkan bahwa Bank Kalsel Syariah Kedai Martapura memiliki tingkat loyalitas yang tinggi karena nasabah tidak melakukan akses dengan bank lain dilihat dari banyaknya responden yang menyatakan setuju.

Tabel 32 Jumlah dan persentase responden terhadap variabel loyalitas

No.	Indikator	Alternatif Jawaban										Total	
		SS		S		KS		TS		STS		Jlh	(%)
		Jlh	(%)	Jlh	(%)	Jlh	(%)	Jlh	(%)	Jlh	(%)		
1.	Selalu melakukan transaksi secara teratur	31	36%	10	11,62%	9	10,46%	0	0%	0	0%	86	100%
2.	Menggunakan lebih dari satu produk	22	25,58%	39	45,34%	14	16,27%	11	12,79%	0	0%	86	100%
3.	Selalu ingin menggunakan produk Bank Kalsel syariah MTP	30	34,89%	35	40%	15	17,45%	6	6,97%	0	0%	86	100%
4.	Memiliki kepercayaan terhadap produk Bank Kalsel Syariah MTP	42	48,84%	15	17,45%	6	6,98%	0	0%	0	0%	86	100%
5.	Merekomendasikan kepada orang lain untuk bergabung ke Bank Kalsel Syariah MTP	20	23,26%	53	61,63%	12	13,96%	1	1,17%	0	0%	86	100%
6.	Tidak melakukan akses dengan bank lain selain Bank Kalsel Syariah Kedai Martapura	37	43%	47	54,66%	2	2,33%	0	0%	0	0%	86	100%

Sumber: data penelitian 2017 (data diolah)

B. Uji Validitas dan Uji Realibilitas

a) Uji Validitas

Dalam penelitian ini diperlukan tes validitas dan realibilitas untuk mengukur tingkat valid dan reliable instrument yang dipakai. Suatu instrument penelitian yang valid dan reliabel mempunyai validitas dan reliabelitas yang tinggi. Validitas untuk tiap item pada instrument ini diolah dengan menggunakan program aplikasi *SPSS 22*.

Tabel 33 Hasil Uji Validitas Data X

Variabel	Item	r-Hitung	r-Tabel	Keterangan
Tingkah Laku	1	0.534	0.2120	Valid
	2	0.717	0,2120	Valid
	3	0.691	0,2120	Valid
	4	0,768	0,2120	Valid
Kehandalan	5	0.717	0,2120	Valid
	6	0.611	0,2120	Valid
	7	0.731	0,2120	Valid
	8	0.693	0,2120	Valid
Daya Tanggap	9	0.607	0,2120	Valid
	10	0.762	0,2120	Valid
	11	0.763	0,2120	Valid
	12	0.806	0,2120	Valid
Bukti Fisik/Nyata	13	0.672	0,2120	Valid
	14	0.891	0,2120	Valid
	15	0.907	0,2120	Valid
	16	0.700	0,2120	Valid
Loyalitas	17	0.770	0,2120	Valid
	18	0.812	0,2120	Valid
	19	0.757	0,2120	Valid
	20	0.566	0,2120	Valid
	21	0.667	0,2120	Valid
	22	0.748	0,2120	Valid

Sumber: Hasil Olah Data SPSS 22

Uji validitas dalam penelitian ini dilakukan dengan cara mengorelasikan skor *item* dengan skor totalnya. Sebuah butir pertanyaan/pernyataan dianggap valid di mana $r\text{-hitung} > r\text{-tabel}$ ($\alpha = 5\%$; $n-2$) dan $n =$ jumlah sampel, atau dalam penelitian ini $df = 86 - 2 = 84$ dengan tingkat signifikansi sebesar 5% maka dari $r\text{-tabel}$ diperoleh nilai $r\text{-tabel}$ sebesar 0,2120. Item pertanyaan semua variabel dalam penelitian ini dikatakan valid karena $r\text{-hitung} > r\text{-tabel}$ sesuai yang disyaratkan.

b) Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui konsistensi alat ukur, apakah alat ukur yang digunakan dapat diandalkan dan tetap konsisten jika pengukuran tersebut diulang. Instrumen penelitian dikatakan reliabel jika nilai Alpha Cronbach's $> 0,60$.

Tabel 34 Uji Realibilitas Variabel Tingkah laku

Cronbach's Alpha	N of Items
.615	4

Tabel 35 Uji Realibilitas Variabel Kehandalan

Cronbach's Alpha	N of Items
.617	4

Tabel 36 Uji Realibilitas Daya Tanggap

Cronbach's Alpha	N of Items
.722	4

Tabel 37 Uji Realibilitas Bukti Fisik/Nyata

Cronbach's Alpha	N of Items
.802	4

Tabel 38 Uji Realibilitas Loyalitas

Cronbach's Alpha	N of Items
.813	6

Sumber: Hasil Olah Data SPSS 22

Berdasarkan tabel 34 Sampai tabel 38 diperoleh nilai Alpha Cronbach's sebesar 0,615 untuk Tingkah Laku, 0,617 untuk Kehandalan, 0,722 untuk Daya Tanggap, 0,802 untuk Bukti fisik/nyata dan 0,813 untuk Loyalitas, maka dapat disimpulkan semua data reliabel.

C. Uji Asumsi Klasik

Karena dalam penelitian ini pengujian hipotesis menggunakan regresi linier berganda, maka sebagai persyaratan untuk regresi linier berganda dilakukan uji asumsi klasik untuk memastikan bahwa data penelitian valid, tidak bias, konsisten, dan penaksiran koefisien regresinya bersifat efisien. Adapun uji asumsi klasik meliputi:

a. Uji Normalitas

Uji normalitas dilakukan untuk melihat apakah dalam model regresi variabel terkait dan variabel bebas keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak. Data yang baik dan layak digunakan dalam penelitian adalah data yang berdistribusi normal. Normalitas data dapat

dilihat dengan menggunakan uji Kolmogorov-Smirnov dan uji Histogram.

1) Uji Kolmogorov-Smirnov

Uji Kolmogorov-Smirnov merupakan pengujian normalitas dengan menggunakan distribusi data (yang akan di uji normalitasnya) dengan distribusi normal baku. Pengambilan keputusan dalam uji normalitas adalah jika nilai $Sig > 0,05$, maka data berdistribusi normal dan jika nilai $Sig < 0,05$ maka data tidak berdistribusi normal.

Tabel 39 Hasil Uji Kolmogorov-Smirnov

Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
.080	86	.200 [*]	.978	86	.140

Sumber: Hasil Olah Data SPSS 22

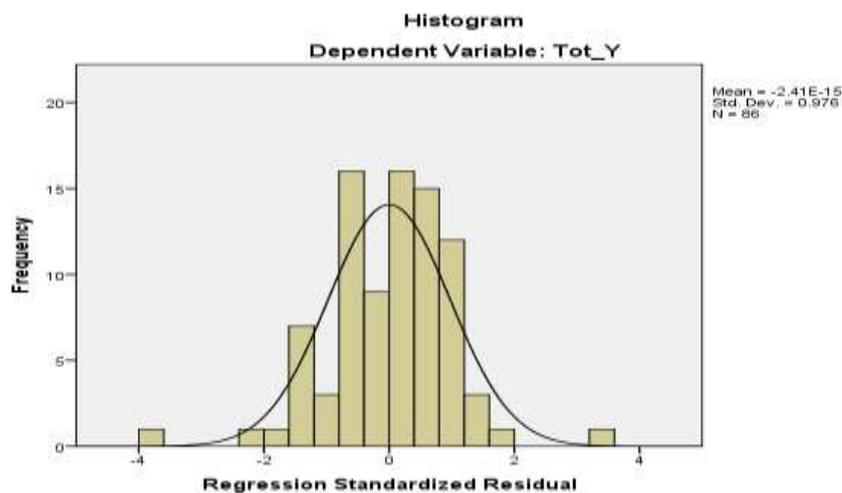
Berdasarkan hasil uji normalitas dengan uji Kolmogorov-Smirnov maka diperoleh nilai sig. sebesar 0,200 yang lebih besar dari 0,05. Maka dapat disimpulkan bahwa dalam penelitian ini data berdistribusi normal.

2) Uji Histogram

Grafik histogram membandingkan antara data observasi dengan distribusi yang mendekati distribusi normal. Dalam uji ini dapat diketahui apakah data berdistribusi secara normal atau tidak berdasarkan kemencongan grafik, baik ke kiri maupun ke kanan. Pada dasarnya uji normalitas dengan grafik histogram dapat dikenali

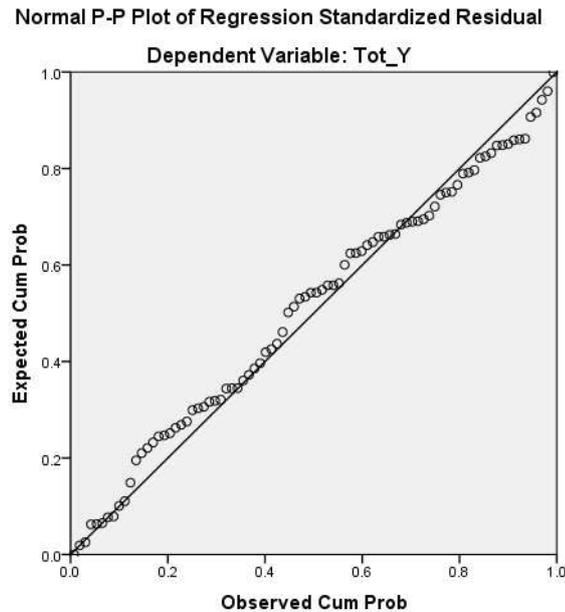
dengan melihat persebaran data (titik) pada sumbu diagonal dari grafik residualnya.

- a) Data dikatakan berdistribusi normal, jika data menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal atau grafik histogramnya.
- b) Sebaliknya dikatakan tidak berdistribusi normal, jika data menyebar jauh atau tidak mengikuti garis diagonal atau grafik histogramnya.



Gambar 2 Hasil Uji Histogram
Sumber: Hasil Olah Data SPSS

Tampilan *output Histogram* di atas menunjukkan pola distribusi mendekati normal, hal ini dikarenakan pola distribusi data yang tidak melenceng ke kiri atau melenceng ke kanan.



Gambar 3 Hasil Uji p plot

Sumber: Hasil Olah Data SPSS

Selanjutnya pada gambar 2 (P.plot) terlihat titik-titik mengikuti dan mendekati garis diagonalnya sehingga dapat disimpulkan dalam penelitian ini bahwa model regresi memenuhi asumsi normalitas.

3) Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas digunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya variabel independen yang memiliki kemiripan antara variabel independen dalam suatu model. Kemiripan antara variabel independen akan mengakibatkan korelasi yang sangat kuat. Selain itu, uji ini juga menghindari kebiasaan dalam proses pengambilan keputusan mengenai pengaruh pada uji parsial masing-masing variabel independen terhadap variabel dependent.

a) Nilai Tolerance

Tidak terjadi multikolinieritas, jika nilai tolerance lebih kecil dari 0,10. Terjadi multikolinieritas, jika nilai tolerance lebih besar atau sama dengan 0,10.

b) Nilai VIF (variance Inflation Factor) Tidak terjadi multikolinieritas, jika nilai VIF lebih kecil dari 10,00. Terjadi multikolinieritas, jika nilai VIF lebih besar atau sama dengan 10,00.

Tabel 40 Hasil Uji Multikolinieritas

Coefficients ^a							
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	6.900	3.590		1.922	.058		
Tot_X1	-.110	.233	-.050	-.471	.639	.620	1.613
Tot_X2	1.401	.225	.788	6.225	.000	.428	2.336
Tot_X3	-.120	.223	-.064	-.540	.591	.487	2.052
Tot_X4	.183	.226	.198	1.867	.419	.473	2.112

a. Dependent Variable: Tot_Y

Sumber: Hasil Olah Data SPSS

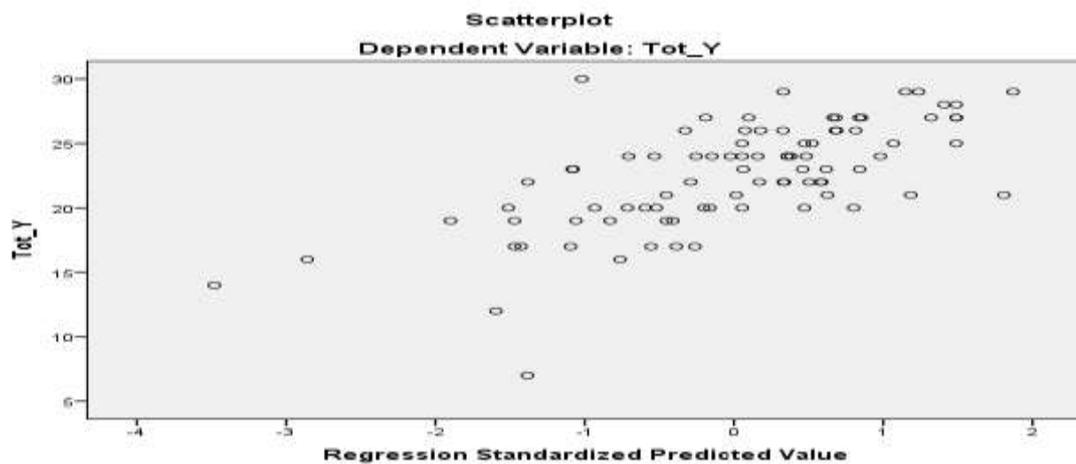
Berdasarkan hasil uji multikolinieritas dalam tabel diatas, diperoleh nilai tolerance sebesar 0,620 untuk tingkah laku, 0,428 untuk kehandalan, 0,487 untuk daya tanggap, dan 0,473 untuk bukti nyata/fisik, berarti lebih besar dari 0,10. Sedangkan VIF diperoleh sebesar 1,613 untuk tingkah laku, 2,336 untuk kehandalan, 2,052 untuk daya tanggap, dan 2,112 untuk bukti fisik/nyata yang

berarti nilainya ≤ 4 . Jadi, dapat disimpulkan dalam penelitian ini bahwa tidak terjadi multikolinieritas artinya tidak terjadi korelasi di antara variabel bebas dan uji multikolinieritas terpenuhi.

4) Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Cara memprediksi ada tidaknya heteroskedastisitas pada suatu model dapat dilihat dengan pola gambar scatterplot.

Gambar 4 Hasil Heteroskedastisitas



Sumber: Hasil Olah Data SPSS

Berdasarkan output heteroskedastisitas dengan grafik Scatterplot diatas, terlihat bahwa titik-titik menyebar dan tidak membentuk pola tertentu yang jelas. Sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi masalah heteroskedastisitas dalam model regresi ini.

5) Uji Autokorelasi

Menguji autokorelasi dalam suatu model bertujuan untuk mengetahui ada tidaknya korelasi antara variabel pengganggu pada periode tertentu dengan variabel sebelumnya. Mendeteksi autokorelasi dengan menggunakan nilai Durbin-Watson dibandingkan dengan tabel Durbin-Watson (dL dan dU). Model pengujian yang sering digunakan adalah dengan uji Durbin-Watson (uji DW) dengan ketentuan:

- 1) Jika $DW < dL$ atau $>$ dari $(4-dL)$, maka hipotesis nol ditolak yang berarti terdapat autokorelasi.
- 2) Jika DW terletak antara dU dan $(4-dU)$, maka hipotesis nol diterima, yang berarti tidak ada autokorelasi.
- 3) Jika DW terletak antara dL dan dU atau di antara $(4-dU)$ dan $(4-dL)$, maka tidak menghasilkan kesimpulan yang pasti.

Tabel 41 Hasil Uji Autokorelasi

Model Summary ^b					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.667 ^a	.445	.417	3.154	2.024

a. Predictors: (Constant), Tot_X4, Tot_X1, Tot_X3, Tot_X2

b. Dependent Variable: Tot_Y

Sumber: Hasil Olah Data SPSS 22

Berdasarkan hasil uji autokorelasi dengan menggunakan Durbin-Watson pada tabel di atas, diperoleh nilai DW sebesar 2,024. Nilai DW tersebut akan dibandingkan dengan nilai tabel signifikansi 5% jumlah sampel (n) 86 dan jumlah variabel independent (k) = 4, maka diperoleh nilai dL sebesar 1,5536 dan nilai dU sebesar 1,7478

sehingga nilai $(4-1,7478)$ sebesar. Maka dalam penelitian ini dapat disimpulkan bahwa $dU = 1,7478 < DW = 2,024 < (4-dU) = 1,7478$ yang artinya tidak terjadi autokorelasi.

D. Analisis Regresi Linier Berganda

Dalam mengetahui pengaruh variabel Tingkah Laku (X_1), Kehandalan (X_2), Daya Tanggap (X_3), dan Bukti Fisik/Nyata (X_4) terhadap Loyalitas nasabah (Y), menggunakan regresi linier berganda dengan persamaan berikut:

$$Y = \alpha + b_1x_1 + b_2x_2 + b_3x_3 + b_4x_4 + e$$

Dimana:

Y : Loyalitas Nasabah

X_1 : Tingkah Laku

X_2 : Kehandalan

X_3 : Daya Tanggap

X_4 : Bukti Fisik/Nyata

α : konstanta

b : koefisien regresi

e : *error*

Tabel 42 Uji Regresi Linier Berganda

Coefficients ^a								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	6.900	3.590		1.922	.058		
	Tot_X1	-.110	.233	-.050	-.471	.639	.620	1.613
	Tot_X2	1.401	.225	.788	6.225	.000	.428	2.336
	Tot_X3	-.120	.223	-.064	-.540	.591	.487	2.052
	Tot_X4	.183	.226	.198	1.867	.419	.473	2.112

a. Dependent Variable: Tot_Y

Sumber: Hasil Olah Data SPSS 22

Dari tabel diatas dengan melihat angka yang ditunjukkan pada kolom B. maka dapat dibuat persamaan regresi linier berganda sebagai berikut :

$$Y = 6,900 - 0,110 X_1 + 1,401 X_2 - 0,120 X_3 + 0,183 X_4$$

a) Konstanta

Nilai konstanta yang diperoleh sebesar 6.900 menyatakan bahwa jika ada perubahan nilai dari variabel tingkah laku (X_1), kehandalan (X_2), daya tanggap (X_3), dan bukti fisik/nyata (X_4) maka loyalitas nasabah (Y) adalah sebesar 6.900.

b) Tingkah Laku (X_1)

Dari tabel diatas nilai koefisien regresi X_1 sebesar -0,110, artinya jika variabel independen lain nilainya tetap dan variabel tingkah laku mengalami penurunan 1%, maka loyalitas nasabah akan mengalami penurunan sebesar 11%. Koefisien bernilai negatif artinya terjadi

hubungan negatif antara variabel tingkah laku dengan loyalitas nasabah, semakin baik variabel tingkah laku maka semakin turun loyalitas nasabah Bank Kalsel Syariah Kedai Martapura.

c) Kehandalan (X_2)

Dari data tabel diatas koefisien regresi X_2 diperoleh sebesar 1,401, artinya jika variabel independen lain nilainya tetap dan variabel kehandalan mengalami kenaikan 1% maka loyalitas nasabah akan mengalami peningkatan sebesar 140,1%, koefisien bernilai positif antara variabel kehandalan dengan loyalitas nasabah, semakin baik variabel kehandalan semakin tinggi loyalitas nasabah Bank Kalsel Syariah Kedai Martapura.

d) Daya Tanggap (X_3)

Dari tabel diatas nilai koefisien regresi X_3 sebesar -0,120 artinya jika variabel independen lain nilainya tetap dan variabel daya tanggap mengalami kenaikan 1% maka loyalitas nasabah akan mengalami penurunan sebesar 12%. Koefisien bernilai negatif artinya terjadi hubungan negatif antara variabel daya tanggap dengan loyalitas nasabah, semakin baik variabel daya tanggap semakin turun loyalitas nasabah Bank Kalsel Syariah Kedai Martapura.

e) Bukti Fisik/Nyata (X_4)

Dari data tabel diatas koefisien regresi X_4 diperoleh sebesar 0,183 dan menunjukkan hubungan yang searah. Nilai 0,183 artinya jika variabel independen lain nilainya tetap dan variabel bukti

fisik/nyata mengalami kenaikan 1% maka loyalitas nasabah akan mengalami peningkatan sebesar 18,3% koefisien bernilai positif antara variabel bukti fisik/nyata dengan loyalitas nasabah, semakin baik variabel bukti fisik/nyata semakin tinggi loyalitas nasabah Bank Kalsel Syariah Kedai Martapura.

E. Uji Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi bertujuan untuk mengukur proporsi variasi data variabel tidak bebas yang dijelaskan oleh regresi. Nilai R^2 berkisar antara 0 sampai 1, jika $R^2 = 0$ berarti tidak ada hubungan yang sempurna.

Sedangkan apabila $R^2 = 1$ maka ada hubungan antara variasi Y dan X atau variasi dari Y dapat diterangkan oleh X secara keseluruhan.

Tabel 43 Uji Koefisien Determinasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.657 ^a	.431	.425	3.135

Sumber Olah Data SPSS

Berdasarkan hasil tabel *Model Summary*, diperoleh nilai R^2 dalam penelitian ini adalah sebesar 0,431 Hal ini menunjukkan bahwa besar pengaruh variable *independent* yaitu tingkah laku, kehandalan, daya tanggap, dan bukti fisik/nyata terhadap loyalitas nasabah yang dapat diterangkan oleh persamaan ini sebesar 43,10% sedangkan sisanya 56,90% ($100\% - 43,10\% = 56,90\%$) dipengaruhi oleh faktor lain diluar penelitian ini.

F. Uji Hipotesis

1) Uji Parsial (uji t)

Uji T digunakan untuk mengetahui apakah dalam model regresi masing-masing variabel bebas kualitas pelayanan *frontliner* yang terdiri dari tingkah laku (X_1), kehandalan (X_2), daya tanggap (X_3), dan bukti fisik/nyata (X_4) berpengaruh secara parsial terhadap variabel terikat (Y) loyalitas nasabah Bank Kalsel Syariah Kedai Martapura. Kriteria pengujian sebagai berikut:

- a. Apabila $t_{hitung} < t_{tabel}$ atau nilai sig nya $< 0,05$, maka H_0 diterima dan H_a ditolak,
- b. Apabila $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau nilai sig nya $> 0,05$, maka H_a ditolak dan H_0 diterima.

Tabel 44 Hasil Uji T

		Coefficients ^a						
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients			Collinearity Statistics	
Model		B	Std. Error	Beta	t	Sig.	Tolerance	VIF
1	(Constant)	6.900	3.590		1.922	.058		
	Tot_X1	-.110	.233	.050	-.471	.639	.620	1.613
	Tot_X2	1.401	.225	.788	6.225	.000	.428	2.336
	Tot_X3	-.120	.223	-.064	-.540	.591	.487	2.052
	Tot_X4	.183	.226	.198	1.867	.419	.473	2.112

a. Dependent Variable: Tot_Y

Sumber: Hasil Olah Data SPSS 22

Tabel 42 menunjukkan hasil uji t yang bertujuan menguji pengaruh variabel *independent*, yaitu tingkah laku, kehandalan, daya tanggap dan bukti fisik/nyata. Diperoleh nilai t-tabel sebesar 1,66388. Berdasarkan hasil uji t di atas, maka ditarik kesimpulan:

a. Tingkah Laku (X_1)

Hasil uji t menunjukkan nilai koefisien bernilai positif dan variabel tingkah laku diperoleh t-hitung sebesar - 0,471 lebih kecil dari t-tabel yang sebesar 1,66388 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,639 yang lebih besar dari 0,05. Maka berdasarkan hal tersebut variabel tingkah laku tidak berpengaruh secara parsial terhadap loyalitas nasabah.

b. Kehandalan (X_2)

Hasil uji t menunjukkan nilai koefisien bernilai positif dan variabel kehandalan diperoleh t-hitung sebesar 6,225 lebih besar dari t-tabel yang bernilai 1,66388 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05. Maka berdasarkan hal tersebut variabel kehandalan berpengaruh secara parsial terhadap loyalitas nasabah.

c. Daya Tanggap

Hasil uji t menunjukkan nilai koefisien bernilai positif dan variabel daya tanggap diperoleh t-hitung sebesar -0,540 lebih kecil dari t-tabel yang sebesar 1,66388 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,591 yang lebih besar dari 0,05. Maka berdasarkan hal tersebut variabel daya tanggap tidak berpengaruh secara parsial terhadap loyalitas nasabah.

d. Bukti Fisik/Nyata

Hasil uji t menunjukkan nilai koefisien bernilai positif dan variabel bukti fisik/nyata diperoleh t-hitung sebesar 1,867 lebih besar dari t-tabel yang bernilai 1,66388 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,419 lebih kecil dari 0,05. Maka berdasarkan hal tersebut variabel bukti fisik/nyata berpengaruh secara parsial terhadap loyalitas nasabah.

2) Uji Simultan (uji f)

Uji F ini digunakan untuk membuktikan apakah variabel bebas yaitu tingkah laku, kehandalan, daya tanggap, dan bukti fisik/nyata berpengaruh secara bersama-sama terhadap variabel terikat yaitu loyalitas nasabah menggunakan pada Bank Kalsel Syariah Kedai Martapura dalam penelitian ini, tingkat kepercayaan yang digunakan adalah 95% atau dengan *level of significancy* (α) sebesar 5% dengan *degree of freedom* (df) = $(k - 1) (n - k)$.

Hipotesis yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Ho = Tidak terdapat pengaruh positif yang signifikan antara seluruh variabel kualitas pelayanan frontliner secara simultan terhadap loyalitas nasabah (Y)

Ha = Ada pengaruh positif yang signifikan antara seluruh variabel kualitas pelayanan secara simultan terhadap loyalitas nasabah (Y)

Tabel 45 Hasil Uji F

ANOVA^a

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	625.889	1	625.889	63.702	.000 ^b
Residual	825.320	84	9.825		
Total	1451.209	85			

a. Dependent Variable: Tot_Y

b. Predictors: (Constant), Tot_X1, Tot_X2, Tot_X3, Tot_X4

Sumber: Hasil Olah Data SPSS 22

Berdasarkan tabel diatas nilai Fhitung diperoleh sebesar 63,702 dimana nilai ini akan dibandingkan dengan nilai pada Ftabel. Melalui perhitungan rumus menentukan nilai Ftabel yaitu df_1 (N1) dan df_2 (N2) dimana untuk $df_1 = k - 1$, (k adalah jumlah variabel (bebas + terikat), sehingga diperoleh $df_1 = 5 - 1 = 4$ sedangkan untuk menentukan $df_2 = n - k$, dimana n adalah jumlah sampel pembentuk regresi, maka diperoleh $df_2 = 86 - 5 = 81$. Sehingga yang digunakan untuk membaca F tabel adalah df_1 (N1) = 4 dan df_2 (N2) = 81, nilai F tabel yang diperoleh adalah sebesar 2,48. Jadi dalam penelitian model ini nilai F hitung > Ftabel ($63,702 > 2,48$). Sedangkan nilai signifikan F sebesar 0,000 yang berarti nilai ini lebih kecil dari nilai α sebesar 0,05 ($0,000 < 0,05$). Hal ini menunjukkan bahwa secara bersama-sama faktor tingkah laku, kehandalan, daya tanggap, dan bukti fisik/nyata berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas nasabah Bank Kalsel Syariah Kedai Martapura.

G. Pengaruh Kualitas Pelayanan Frontliner Bank Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Bank Kalsel Syariah Kedai Martapura

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan dan hasil penyajian analisis data halaman-halaman sebelumnya, dapat dilihat bahwa kualitas pelayanan *frontliner* pada loyalitas nasabah yang dilakukan Bank Kalsel Syariah Kedai Martapura memiliki pengaruh loyalitas nasabah. Kualitas pelayanan yang terdiri dari tingkah laku (X_1), kehandalan (X_2), daya tanggap (X_3), dan bukti fisik/nyata (X_4) berpengaruh terhadap loyalitas nasabah pada Bank Kalsel Syariah Kedai Martapura (Y) sebesar 43,10% dan sisanya dipengaruhi oleh faktor lain sebesar 56,90%. Hal ini menunjukkan bahwa keempat variabel memiliki pengaruh secara simultan terhadap loyalitas nasabah pada Bank Kalsel Syariah Kedai Martapura. Jadi, besarnya loyalitas nasabah terhadap kualitas pelayanan yang diberikan Bank Kalsel Syariah Kedai Martapura hanya 43,10% yang dipengaruhi variabel tingkah laku, kehandalan, daya tanggap, dan bukti fisik/nyata.

Variabel kehandalan dan bukti fisik/nyata terbukti berpengaruh secara parsial terhadap loyalitas nasabah variabel ini perlu diperhatikan sebagai salah satu usaha untuk meningkatkan loyalitas nasabah terhadap perusahaan. Selain itu, berdasarkan hasil penelitian di sini terlihat 56,90% loyalitas nasabah pada Bank Kalsel KCPS Kedai Martapura lebih besar dipengaruhi oleh faktor lain. Misalnya dari faktor pekerjaan, mereka didaftarkan menjadi nasabah langsung oleh atasan mereka sendiri

dikarenakan penggajian mereka ditransfer melalui Bank Kalsel Syariah Kedai Martapura, bukan disebabkan oleh variabel yang penulis teliti.

Penulis tidak menambahkan variabel yang berkaitan dengan syariah karena dengan variabel yang dianalisis, penulis menganggap tidak ada variabel yang bertentangan dengan kesyariahan. Ketika membuat suatu pilihan maka manusia akan menentukan nilai relatif dari suatu produk dan jasa. Konsumsi yang islami merupakan konsumsi yang tidak melanggar, dengan selalu berpedoman pada ajaran Islam.

Hasil dari analisis regresi linear berganda dengan perhitungan menggunakan SPSS 22 *for windows* berdasarkan hasil uji t menunjukkan bahwa di antara empat variabel yang diteliti ternyata dua variabel yang memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah Bank Kalsel Syariah Kedai Martapura. Variabel tersebut ialah Kehandalan (X_2) dan Bukti Fisik/nyata (X_4).

Berarti dengan adanya tingkah laku ,kehandalan, daya tanggap,dan bukti fisik/nyata dari pelayanan *frontliner* berikan kepada nasabah dapat dirangkai sehingga membentuk loyalitas nasabah, maka dari itu akan mempermudah pihak perusahaan (bank) dalam meningkatkan loyalitas nasabah.

Seperti halnya dalam surah mengenai hubungan yang sangat baik antara pengusaha dan pelanggan, dan pada akhirnya loyalitas pelanggan akan terbentuk dengan sendirinya.

Dalam Islam melalui Al- Qur'an surah Ali Imran ayat 159 telah memberikan pedoman kepada orang beriman (pelaku usaha) agar berlemah lembut kepada obyek dakwah (pelanggan).

فبما رحمة من الله لنت لهم ولو كنت فظا غليظ القلب لانفضوا من حولك فاعف عنهم واستغفر لهم
وشاورهم في الأمر فإذا عزمت فتوكل على الله إن الله يحب المتوكلين (١٥٩)

Artinya: “ Maka disebabkan rahmat dari Allah-lah kamu berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu. Karena itu maafkanlah mereka, mohonkanlah ampun bagi mereka, dan bermusyawaratlah dengan mereka dalam urusan itu. Kemudian apabila kamu telah membulatkan tekad, maka bertawakkallah kepada Allah. Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertawakkal kepada-Nya”. (QS Ali Imran ayat 159)¹

Jika seseorang mukmin bersikap keras terhadap sesama manusia (pelanggan) maka mereka akan menjauh sehingga target yang ingin dicapai tidak akan terwujud. Hal ini berarti bahwa perhatian terhadap sesama merupakan suatu anjuran wajib bagi orang beriman untuk mencapai tujuan yang di inginkan.

¹ Mustafa Edwin Nasution, *Pengenalan Eksklusif Ekonomi Islam*, (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2006), hlm. 71