

BAB IV

ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Objek Penelitian

1. Profil Bank Sumsel Babel Cabang Syariah Palembang



Bank Sumsel Babel Cabang Syariah Palembang

Alamat : Jl.Letkol Iskandar No.537, 24 Ilir, Kec. Bukit Kecil

Jenis Usaha : Jasa keuangan, Publik, Badan usaha milik daerah

Tokoh Kunci : Achmad Syamsudin (Direktur Utama)

Situs Web : www.banksumselbabel.com

PT Bank Pembanguna Daerah Sumatera Selatan dan Bangka Belitung Unit Usaha Syariah didirikan dan mulai operasional pada tanggal 2 Januari 2006, berdasarkan surat Bank Indonesia No. 7/110/DPIP/PRz/Pg tanggal 5 Agustus 2005 tentang Persetujuan Prinsip Syariah Bank Saudara yang menyatakan hal-hal sebagai berikut :

- a. Persetujuan prinsip pembukaan Kantor Cabang Syariah Palembang
- b. Pengangkatan : - Anggota Dewan Pengawas Syariah atas nama Sdr. Drs. H. Abd Muhaimin, LC,

Sdr. Dr. H. Cholildi Zinuddin MA dan

Sdr. Drs. H. Romli SA, M.Ag

- Pemimpin Unit Usaha Syariah atasnama

Sdr. Oktiandi;

- Pemimpin Cabang Syariah Palembang

atas nama Sdr. H. Saekan Noer, SH, MM

Berdasarkan Pernyataan Keputusan Pemegang Saham di Luar Rapat PT Bank Pembangunan Daerah Sumatera Selatan Nomor 2 tanggal 3 November 2009 dan Pengesahan Menteri Hukum dan Hak Azasi Manusia Republik Indonesia Nomor AHU-56914.AH.01.02. Tahun 2009 tanggal 20 November 2009, maka Bank Sumselberubahmenjadi Bank Sumsel Babel dan penyebutan Bank Sumsel Syariah menjadi Bank Sumsel Babel Syariah.

2. Visi dan Misi Perusahaan

a. Visi yang dimiliki oleh Bank Sumsel Babel Syariah adalah:

“Menjadi Bank Tekemuka dan Terpercaya dengan kinerja unggulan”

b. Misi yang dimiliki oleh Bank Sumsel Babel Syariah adalah:

- 1) Membantu Mengembangkan potensi daerah dan meningkatkan pertumbuhan perekonomian daerah.
- 2) Menumbuhkembangkan *Retail Banking, Corporate Banking, dan International Banking*.
- 3) Mengembangkan *Human Capital* yang profesional dan tata kelola perusahaan yang baik.

B. Deskripsi Data Responden

Karakteristik responden yang didapat dari hasil pengumpulan data yang digunakan peneliti adalah kuisioner yang disebarkan kepada nasabah Bank Sumsel Babel Cabang Syariah Palembang sebanyak 95 orang yaitu sebagai berikut:

1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Adapun data jenis kelamin nasabah Bank Sumsel Babel Cabang Syariah Palembang adalah sebagai berikut :

Tabel 4.1

Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

	F requency	Percent	Valid Percent	Comulative Percent
Valid Perempuan	83	87,4	87,4	87,4
Laki-Laki	12	12,6	12,6	100,0
Total	95	100,0	100,0	

Sumber : Data primer yang diolah, 2021

Berdasarkan Tabel 4.1 dapat diketahui bahwa jenis kelamin responden nasabah Bank Sumsel Babel Cabang

Syariah Palembang menunjukkan bahwa responden perempuan yang lebih banyak yaitu 83 orang atau 87,4 % sedangkan jumlah responden laki-laki sebanyak 12 orang atau 12,6%. Hal tersebut dapat disimpulkan bahwa nasabah Bank Sumsel Babel Cabng Syariah Palembang yang menjadi responden lebih banyak perempuan dari pada laki-laki.

2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Adapun data penelitian mengenai usia nasabah dapat dilihat pada tabel sebagai berikut :

Tabel 4.2

Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

	Frequency	Percent	Valid Percent	Comulative Percent
Valid				
< 20 Tahun	18	18,9	18,9	18,9
20-29 Tahun	70	73,7	73,7	92,6
30-39 Tahun	2	2,1	2,1	94,7
40-49 Tahun	1	1,1	1,1	95,8
>50 Tahun	4	4,2	4,2	100,0
Total	95	100,0	100,0	

Sumber : Data primer yang diolah, 2021

Berdasarkan Tabel 4.2 dapat kita lihat bahwa responden Bank Sumsel Babel Cabang Syariah Palembang yang berusia <20 tahun berjumlah 18 orang atau 18,9%, untuk responden berusia 20-29 tahun berjumlah 70 orang

atau 73,7%, untuk responden berusia 30-39 tahun berjumlah 2 orang atau 2,1%, untuk responden berusia 40-49 tahun berjumlah 1 orang atau 1,1%, dan untuk responden berusia >50 tahun berjumlah 4 orang atau 4,2%. Hal tersebut dapat disimpulkan bahwa penelitian ini didominasi oleh responden berusia 20-29 tahun.

3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Adapun data penelitian tentang pendidikan terakhir responden dapat dilihat dalam tabel sebagai berikut:

Tabel 4.3
Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

	Frequency	Percent	Valid Percent	Comulative Percent
Valid				
SMA	65	68,4	68,4	68,4
Diploma	2	2,1	2,1	89,4
S1	24	25,3	25,3	95,8
S2	4	4,2	4,2	100
Total	95	100	100	

Sumber : Data primer yang diolah, 2021

Berdasarkan pada tabel 4.3 dapat diketahui bahwa jumlah responden Bank Sumsel Babel Cabang Palembang yang pendidikan terakhirnya SMA berjumlah 65 orang atau 68,4%, untuk responden yang pendidikan terakhirnya Diploma berjumlah 2 orang atau 2,1% kemudian untuk

responden dengan pendidikan terakhirnya Strata-1 (S1) berjumlah 24 orang atau 25,3%, dan untuk responden dengan pendidikan Strata-2 (S2) berjumlah 4 orang atau 4,2%. Hal ini dapat disimpulkan bahwa responden dalam penelitian ini didominasi oleh responden yang riwayat pendidikan terakhirnya adalah SMA.

4. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Adapun data penelitian tentang pekerjaan responden dapat dilihat dalam tabel sebagai berikut:

Tabel 4.4
Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Comulative Percent
Valid				
PNS	7	7,4	7,4	7,4
Pegawai Swasta	8	8,4	8,4	15,8
Wirausaha	1	1,1	1,1	16,9
Ibu Rumah Tangga	1	1,1	1,1	18
Mahasiswa/Pelajar	73	76,8	76,8	94,8
Lainnya	5	5,2	5,2	100,0
Total		100,0	100,0	

Sumber : Data primer yang diolah, 2021

Berdasarkan tabel 4.4 dapat diketahui bahwa jumlah responden dalam penelitian ini yang bekerja sebagai Pegawai Negeri Sipil berjumlah 7 orang atau 7,4%, untuk responden

yang bekerja sebagai Pegawai Swasta berjumlah 8 orang atau 8,4%, untuk responden yang memiliki pekerjaan sebagai Wirausaha berjumlah 1 orang atau 1,1%, untuk Ibu Rumah Tangga berjumlah 1 orang atau 1,1% sedangkan untuk Mahasiswa/Pelajar berjumlah 73 orang atau 76,8%, dan untuk responden yang mengisi lainnya berjumlah 5 orang atau 5,2%. Hal tersebut dapat disimpulkan bahwa responden dalam penelitian ini didominasi oleh Mahasiswa/Pelajar.

5. Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Menjadi Nasabah

Adapun data penelitian tentang seberapa lama responden menjadi nasabah Bank Sumsel Babel Cabang Syariah Palembang dapat dilihat dalam tabel sebagai berikut:

Tabel 4.5

Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Menjadi Nasabah

	Frequency	Percent	Valid Percent	Comulative Percent
Valid				
<2 Tahun	28	29,5	29,5	29,5
2-4 Tahun	57	60,0	60,0	89,5
4-6 Tahun	5	5,3	5,3	94,8
6-8 Tahun	0	0,0	0,0	94,8
>8 Tahun	5	5,3	5,3	100,00
Total		100,0	100,0	

Sumber : Data primer yang diolah, 2021

Berdasarkan Tabel 4.5 dapat diketahui bahwa jumlah responden dalam penelitian ini yang sudah menjadi nasabah selama <2 tahun berjumlah 28 orang atau 29,5%, untuk responden yang menjadi nasabah selama 2-4 berjumlah 57 orang atau 60,0%, untuk responden yang menjadi nasabah selama 4-6 tahun berjumlah 5 orang atau 5,3%, untuk responden yang menjadi nasabah selama 6-8 tahun tidak ada, dan untuk responden yang menjadi nasabah selama >8 tahun berjumlah 5 orang atau 5,4%. Hal tersebut dapat disimpulkan bahwa responden pada penelitian ini di dominasi oleh responden yang telah menjadi nasabah 2-4 tahun.

6.Karakteristik Responden Berdasarkan Seberapa Sering ke Bank

Adapun data penelitian tentang seberapa sering responden datang ke Bank Sumsel Babel Cabang Syariah Palembang dapat dilihat dalam tabel sebagai berikut:

Tabel 4.6
Karakteristik Responden Berdasarkan Seberapa Sering ke Bank

	Frequency	Percent	Valid Percent	Comulative Percent
Valid				
Sering sekali	13	13,7	13,7	13,7
Tidak pernah	15	15,8	15,8	29,5
Sekali sebulan	53	55,8	55,8	85,3
Sekali seminggu	3	3,1	3,1	88,4
Lainnya	11	11,6	11,6	100,0
Total	95	100,0	100,0	

Sumber : Data primer yang diolah, 2021

Berdasarkan tabel 4.5 dapat diketahui seberapa sering responden pada penelitian berkunjung ke Bank Sumsel Babel Cabang Syariah Palembang, yaitu responden yang sering sekali berkunjung ke bank berjumlah 13 atau 13,7%, untuk responden yang tidak pernah ke bank berjumlah 15 atau 15,8%, untuk responden yang sekali dalam sebulan berkunjung ke bank berjumlah 53 orang atau 55,8%, untuk responden yang sekali dalam seminggu berkunjung ke bank berjumlah 3 orang atau 3,1%, dan untuk responden yang menjawab lainnya berjumlah 11 orang atau 11,6%. Hal tersebut dapat disimpulkan bahwa responden dalam penelitian ini di dominasi dengan nasabah yang berkunjung ke bank sekali dalam sebulan.

C. Deskripsi Data Penelitian

Variabel dalam penelitian ini terdiri dari variabel Kualitas Pelayanan dan variabel Kepatuhan Syariah sebagai variabel independen dan, variabel Kepuasan Nasabah dan variabel Loyalitas Nasabah sebagai variabel dependen. Data variabel-variabel tersebut di dapat dari hasil kuisisioner yang disebarkan kepada nasabah Bank Sumsel Babel Cabang Syariah Palembang. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel di bawah ini :

Tabel 4.7
Skor Kuisisioner Kualitas Pelayanan

Variabel	Item Pertanyaan	Skor									
		SS	%	S	%	N	%	TS	%	STS	%
Kualitas Pelayanan (X1)	KualitasPelayanan 1	48	50,5	24	25,3	16	16,8	1	1,1	6	6,3
	KualitasPelayanan 2	45	47,4	42	44,2	6	6,3	2	2,1	0	0,0
	KualitasPelayanan 3	59	62,1	30	31,6	6	6,3	0	0,0	0	0,0
	KualitasPelayanan 4	60	63,2	27	28,4	8	8,4	0	0,0	0	0,0
	KualitasPelayanan 5	51	53,7	38	40,0	5	5,3	0	0,0	0	0,0
	KualitasPelayanan 6	39	41,1	46	48,4	8	8,4	0	0,0	0	0,0
	KualitasPelayanan 7	44	46,3	37	38,9	13	13,7	0	0,0	1	1,1
	KualitasPelayanan 8	28	29,5	35	36,8	28	29,5	2	2,1	2	2,1
	KualitasPelayanan 9	47	49,5	38	40,0	8	8,4	2	2,1	1	1,1
	KualitasPelayanan 10	49	51,6	31	32,6	14	14,7	1	1,1	1	1,1
	KualitasPelayanan 11	48	50,5	42	44,2	5	5,3	0	0,0	0	0,0
	KualitasPelayanan 12	48	50,5	39	41,1	8	8,4	0	0,0	0	0,0

Sumber : Data primer yang diolah, 2021

Berdasarkan tabel 4.7 diatas dapat dijelaskan bahwa tanggapan responden tentang kuisisioner kualitas pelayanan 4 mengenai *Assurance* (jaminan) yang memiliki skor sangat setuju paling tinggi sebanyak 60. Dimana nasabah merasa aman dalam bertransaksi di Bank Sumsel Babel Cabang Syariah Palembang. Pada item pertanyaan Kualitas Pelayanan 8 mengenai *Tangibles* (bukti langsung) yaitu bahwa Bank Sumsel Babel Cabang Syariah Palembang menyediakan parkir yang luas memiliki skor sangat setuju paling sedikit yaitu 28.

Tabel 4.8
Skor Kuisisioner Kepatuhan Syariah

Variabel	Item Pertanyaan	Skor									
		SS	%	S	%	N	%	TS	%	STS	%
Kepatuhan Syariah (X2)	Kepatuhan Syariah 1	36	37,9	32	33,7	25	26,3	2	2,1	0	0,0
	Kepatuhan Syariah 2	42	44,2	41	43,2	12	12,6	0	0,0	0	0,0
	Kepatuhan Syariah 3	42	44,2	28	29,5	22	23,2	2	2,1	1	1,1
	Kepatuhan Syariah 4	30	31,6	44	46,3	20	21,1	1	1,1	0	0,0
	Kepatuhan Syariah 5	38	40,0	40	42,1	18	18,9	0	0,0	0	0,0
	Kepatuhan Syariah 6	44	46,3	34	35,8	16	16,8	1	1,1	0	0,0

Sumber : Data primer yang diolah, 2021

Berdasarkan tabel 4.8 diatas dapat dijelaskan bahwa tanggapan responden tentang kuisisioner kepatuhan syariah 6 mengenai menjalankan sistem bagi hasil yang memiliki skor sangat setuju paling tinggi sebanyak 44. Dimana nasabah merasa puas menggunakan dana dari Bank Sumsel Babel Cabang Syariah Palembang karena menerapkan sistem bagi hasil. Pada item pertanyaan kepatuhan syariah 4 mengenai produk dan layanan sesuai dengan syariat Islam yaitu bahwa hubungan antara Bank Sumsel Babel Cabang Syariah Palembang dan nasabahnya menganut prinsip *ta'awun* memiliki skor sangat setuju paling sedikit yaitu 30.

Tabel 4.9
Skor Kuisioner Kepuasan Nasabah

Variabel	Item Pertanyaan	Skor									
		SS	%	S	%	N	%	TS	%	STS	%
Kepuasan Nasabah (Y1)	Kepuasan Nasabah 1	44	46,3	38	40,0	12	12,6	1	1,1	0	0,0
	Kepuasan Nasabah 2	46	48,4	37	38,9	12	12,6	0	0,0	0	0,0
	Kepuasan Nasabah 3	35	36,8	32	33,7	25	26,3	2	2,1	1	1,1
	Kepuasan Nasabah 4	35	36,8	35	36,8	23	24,2	1	1,1	1	1,1
	Kepuasan Nasabah 5	35	36,8	36	37,9	21	22,1	1	1,1	2	2,1
	Kepuasan Nasabah 6	36	37,9	31	32,6	24	25,3	2	2,1	2	2,1

Sumber : Data primer yang diolah, 2021

Berdasarkan tabel 4.9 diatas dapat dijelaskan bahwat anggapan responden tentang kuisioner kepuasan nasabah 2 mengenai kepuasan pelanggan keseluruhan yang memiliki skor sangat setuju paling tinggi sebanyak 46, dimana nasabah merasa puas atas tanggapan yang diberikan dalam setiap kesulitan ataupun kekeliruan dalam bertransaksi di Bank Sumsel Babel Cabang Syariah Palembang. Pada item pertanyaan kepuasan nasabah 3,4, dan 5 mengenai kesesuaian harapan, produk dan fasilitas yang diberikan oleh Bank Sumsel Babel Cabang Syariah Palembang sangat lengkap sehingga bersedia menggunakan jasanya kembali, serta nasabah bersedia merekomendasikan Bank Sumsel Babel Cabang Syariah Palembang kepada orang lain, memiliki skor sangat setuju paling sedikit yaitu 35.

Tabel 4.10
Skor Kuisisioner Loyalitas Nasabah

Variabel	Item Pertanyaan	Skor									
		SS	%	S	%	N	%	TS	%	STS	%
Loyalitas Nasabah (Y2)	Loyalitas Nasabah 1	32	33,7	34	35,8	24	25,3	4	4,2	1	1,1
	Loyalitas Nasabah 2	33	34,7	32	33,7	25	26,3	4	4,2	1	1,1
	Loyalitas Nasabah 3	32	33,7	38	40,0	22	23,2	2	2,1	1	1,1
	Loyalitas Nasabah 4	32	33,7	40	42,1	21	22,1	1	1,1	1	1,1
	Loyalitas Nasabah 5	29	30,5	32	33,7	30	31,6	2	2,1	2	2,1
	Loyalitas Nasabah 6	36	37,9	31	32,6	25	26,3	1	1,1	2	2,1
	Loyalitas Nasabah 7	23	24,2	36	37,9	28	29,5	6	6,3	2	2,1
	Loyalitas Nasabah 8	21	22,1	25	26,3	39	41,1	8	8,4	2	2,1

Sumber : Data primer yang diolah, 2021

Berdasarkan tabel 4.10 diatas dapat dijelaskan bahwa tanggapan responden tentang kuisisioner Loyalitas Nasabah 6 mengenai kelanjutan hubungan memiliki skor sangat setuju paling tinggi sebanyak 36. Dimana nasabah merasa yakin menjadi nasabah Bank Sumsel Babel Cabang Syariah Palembang adalah pilihan terbaik. Pada item pertanyaan Loyalitas Nasabah 8 mengenai komitmen yaitu nasabah tidak akann terbujuk oleh promosi maupun tawaran dari bank lain memiliki skor sangat setuju paling sedikit yaitu 21.

D. Instrumen Penelitian

1. Uji Validitas

Uji validitas dalam penelitian ini menggunakan *pearson correlation* dengan taraf signifikan 5% atau 0,05. Uji validitas

dilakukan pada setiap pertanyaan dengan melakukan perbandingan antara nilai rhitung > rtabel didapatkan dengan menentukan *degree of freedom* (df), yaitu n-2 (n adalah jumlah sampel). Pada penelitian ini besar-besarnya rhitung dengan tingkat signifikan 5% dengan jumlah responden yang berjumlah 95 orang, maka (df) = 95-2 atau df = 93, sehingga diperoleh rtabel sebesar 0.1698. jika rhitung > rtabel maka itu artinya instrumen penelitian valid.

Tabel 4.11
Hasil Uji Validitas Variabel X1 X2 Y1 Y2

Variabel	Item Pertanyaan	Pearson Correlation	Rtabel (a = 5%)	Keterangan
Kepatuhan Syariah (X1)	X1.1	0,667	0,1698	Valid
	X1.2	0,608	0,1698	Valid
	X1.3	0,605	0,1698	Valid
	X1.4	0,692	0,1698	Valid
	X1.5	0,731	0,1698	Valid
	X1.6	0,686	0,1698	Valid
	X1.7	0,602	0,1698	Valid
	X1.8	0,734	0,1698	Valid
	X1.9	0,773	0,1698	Valid
	X1.10	0,704	0,1698	Valid
	X1.11	0,751	0,1698	Valid
	X1.12	0,698	0,1698	Valid
Kepatuhan Syariah (X2)	X2.1	0,815	0,1698	Valid
	X2.2	0,660	0,1698	Valid
	X2.3	0,842	0,1698	Valid
	X2.4	0,849	0,1698	Valid
	X2.5	0,809	0,1698	Valid
	X2.6	0,802	0,1698	Valid

Kepuasan Nasabah (Y1)	Y1.1	0,752	0,1698	Valid
	Y1.2	0,795	0,1698	Valid
	Y1.3	0,880	0,1698	Valid
	Y1.4	0,918	0,1698	Valid
	Y1.5	0,901	0,1698	Valid
	Y1.6	0,886	0,1698	Valid
Loyalitas Nasabah (Y2)	Y2.1	0,898	0,1698	Valid
	Y2.2	0,893	0,1698	Valid
	Y2.3	0,893	0,1698	Valid
	Y2.4	0,799	0,1698	Valid
	Y2.5	0,908	0,1698	Valid
	Y2.6	0,940	0,1698	Valid
	Y2.7	0,901	0,1698	Valid
	Y2.8	0,855	0,1698	Valid

Sumber : Data primer yang diolah, 2021

Berdasarkan tabel 4.11 dapat diketahui bahwa seluruh item pertanyaan yang ada pada kolom *Pearson Correlation* memiliki nilai r hitung > r tabel dan bernilai positif. Maka dengan demikian pernyataan pada seluruh variabel dapat dinyatakan valid.

2. Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas digunakan untuk melihat sejauh mana hasil suatu pengukuran dapat dipercaya jika secara berulang. Untuk mengukur masing-masing variabel ini dikatakan reliabel apabila nilai *cronbach's alpha* > 0,60.

Tabel 4.12
Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>	Nilai <i>Alpha</i>	Hasil Reliabilitas
Kepatuhan Syariah (X1)	0,892	0,60	Reliabel
Kepatuhan Syariah (X2)	0,926	0,60	Reliabel
Kepuasan Nasabah (Y1)	0,927	0,60	Reliabel
Loyalitas Nasabah (Y2)	0,960	0,60	Reliabel

Sumber : Data primer yang diolah, 2021

Berdasarkan tabel 4.12 dapat diketahui bahwa masing-masing variabel memiliki nilai *cronbach's alpha* yang lebih besar *alpha* yaitu 0,60. Maka dengan demikian dinyatakan bahwa seluruh variabel dalam penelitian ini reliabel.

E. Hasil Analisis Data

1. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Uji Normalitas digunakan untuk melihat apakah apakah penyebaran data berdistribusi secara normal atau tidak. Penentuan kenormalan suatu distribusi data dapat dilakukan dengan melakukan pengujian *Kolmogorov-Smirnov* dengan taraf signifikan (α) sebesar 5% atau 0,05. Pada pengujian *Kolmogorov-Smirnov* data dikatakan normal apabila nilai signifikan $> 0,05$. Hasil uji normalitas ini menggunakan SPSS 21.0 dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 4.13
Hasil Uji Normalitas Model 1

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		95
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.81957970
Most Extreme Differences	Absolute	.132
	Positive	.132
	Negative	-.108
Kolmogorov-Smirnov z		1.290
Asymp. Sig. (2-tailed)		.072
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		
Sumber : Data primer yang diolah, 2021		

Tabel 4.14

Hasil Uji Normalitas Model 2

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		95
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	4.77206728
Most Extreme Differences	Absolute	.107
	Positive	.107
	Negative	-.082
Kolmogorov-Smirnov Z		1.045
Asymp. Sig. (2-tailed)		.225

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Sumber : Data primer yang diolah, 2021

Berdasarkan tabel 4.13 dan tabel 4.14 dapat diketahui bahwa hasil uji *Kolmogorov-Smirnov* pada penelitian ini menunjukkan nilai signifikan 0,072 dan 0,225 yang lebih besar 0,05 yang berarti data terdistribusi secara normal.

b. Uji Multikolinieritas

Uji Multikolinieritas digunakan untuk mengetahui apakah terjadi multikolinieritas diantara variabel bebas dalam suatu model regresi. Dalam penelitian ini dilakukan dengan melihat nilai VIF (*Variance Inflation Factor*) dan nilai *Tolerance*. Jika nilai *tolerance* > 0,1 dan nilai VIF < 10 maka dapat diartikan bahwa tidak terjadi gejala multikolinieritas.

Tabel 4.15
Hasil Uji Multikolinieritas Model 1

Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
1 (constant)		1.716
Kualitas Pelayanan (X1)	.583	1.716
Kepatuhan Syariah (X2)	.583	

a. Dependent Variabel : Kepuasan Nasabah (Y1)

Sumber : Data primer yang diolah, 2021

Tabel 4.16
Hasil Uji Multikolinieritas Model 2

Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
1 (constant)		1.886
Kualitas Pelayanan (X1)	.530	2.476
Kepatuhan Syariah (X2)	.404	2.394
Kepuasan Nasabah (Y1)	.418	

a. Dependent Variabel : Loyalitas Nasabah (Y2)

Sumber : Data primer yang diolah, 2021

Berdasarkan tabel 4.15 dan tabel 4.16 di atas menunjukkan bahwa nilai *tolerance* dari seluruh variabel independen memiliki nilai *tolerance* > 0,1 dan nilai VIF < 10. Maka dapat disimpulkan bahwa tidak ada multikolinieritas antara variabel bebas dalam model regresi.

c. Uji Linieritas

Uji linieritas digunakan untuk mengetahui apakah data yang dianalisis berhubungan secara linier atau tidak. Uji linieritas dapat dilihat dari nilai Signifikan *Linearity* jika nilai Sig. < 0,05 maka model regresi berhubungan secara linier.

Tabel 4.17
Hasil Uji Linieritas Model 1

		F	Sig.
Kepuasan Nasabah* Kepatuhan Syariah	(Combined)	4.270	.000
	Linierity	65.949	.000
	Deviation from Linierty	1.333	.184
Loyalitas Nasabah* Kepatuhan Syariah	(Combined)	2.682	.001
	Linierity	40.659	.000
	Deviation from Linierty	.874	.623

sumber : Data primer yang diolah, 2021

Berdasarkan tabel 4.17 di dapatkan nilai signifikan *Linierity* masing-masing sebesar 0,000, yang 0,000 <

0,05. Maka dapat dinyatakan bahwa antara variabel Kepuasan Nasabah dan Kepatuhan Syariah terdapat hubungan yang linier, begitu juga dengan variabel Loyalitas Nasabah dan variabel Kepatuhan Syariah juga memiliki hubungan yang linier.

Tabel 4.18
Hasil Uji Linieritas Model 2

		F	Sig.
Kepuasan Nasabah* Kepatuhan Syariah	(Combined)	10.817	.000
	Linierity	119.885	.000
	Deviation from Linierty	1.728	.076
Loyalitas Nasabah* Kepatuhan Syariah	(Combined)	7.933	.000
	Linierity	81.959	.000
	Deviation from Linierty	1.764	.068

sumber : Data primer yang diolah, 202

Berdasarkan tabel 4.18 di dapatkan nilai signifikan *Linierity* masing-masing sebesar 0,000, yang $0,000 < 0,05$. Maka dapat dinyatakan bahwa antara variabel Kepuasan Nasabah dan Kepatuhan Syariah terdapat hubungan yang linier, begitu juga dengan variabel Loyalitas Nasabah dan variabel Kepatuhan Syariah juga memiliki hubungan yang linier.

d. Uji Heterokedastisitas

Uji Heterokedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan *variance*

residual dari satu pengamatan ke pengamatan lainnya. Model regresi yang baik adalah homokedastisitas atau tidak terjadi heterokedastisitas. Dalam penelitian ini menggunakan uji BPG (*Breusch Pagan Godfery*) untuk model 1, yaitu dikatakan tidak terjadi heterokedastisitas apabila nilai (X^2) *chi square* hitung $<$ (X^2) *chi square* tabel. Kemudian untuk model 2 menggunakan uji Glejser dengan tingkat signikan 5% atau 0,05, dimana dikatakan tidak heterokedastisitas apabila nilai signifikansi $>$ 0,05.

Gambar 4.2
Hasil Uji Heterokedastisitas Model 1 dengan Uji BPG

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.316 ^a	.100	.080	14.12150

a. Predictors: (Constant), KEPATUHAN SYARIAH, KUALITAS PELAYANAN

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	2035.222	2	1017.611	5.103	.008 ^b
	Residual	18346.331	92	199.417		
	Total	20381.553	94			

a. Dependent Variable: PI

b. Predictors: (Constant), KEPATUHAN SYARIAH, KUALITAS PELAYANAN

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	43.290	12.515		3.459	.001
	KUALITAS PELAYANAN	-.209	.307	-.088	-.679	.499
	KEPATUHAN SYARIAH	-.981	.504	-.252	-1.944	.055

a. Dependent Variable: PI

Sumber : data primer yang diolah, 2021

Berdasarkan gambar 4.2 diatas dapat kita lihat beberapa data yang akan digunakan untuk mencari nilai (X^2) *chi square* hitung, dimana rumus untuk mendapatkan (X^2) *chi square* adalah sebagai berikut :

$$(X^2) \text{ Hitung} = \text{ESS} : 2$$

$$\text{ESS} = R^2 \times \text{TSS}$$

Keterangan :

ESS = *Explained Sum of Squar e*

R^2 = Nilai R^2 (0,100)

TSS = *Total Sum Of Square* (20381,553)

Dimana,

$$\begin{aligned} \text{ESS} &= 0,100 \times 20381,553 \\ &= 2.038,1553 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} (X^2) \text{ Hitung} &= 2.038,1553 : 2 \\ &= \mathbf{1.019,07765} \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} (X^2) \text{ Tabel} &= k-2 \text{ dalam } 0,05 \\ &= 2-1 = 1 \text{ dalam } 0,05 \\ &= \mathbf{3.84146} \end{aligned}$$

Berdasarkan hasil perhitungan diatas dengan menggunakan uji BPG (*Breusch Pagan Godfery*) dapat diketahui bahwa nilai (X^2) *chi square* hitung yaitu 1.019,07765, yang dimana nilai tersebut lebih kecil dari

nilai (X^2) *chi square* tabel yaitu 3.84146. Maka dapat dinyatakan bahwa tidak terjadi gejala heterokedastisitas untuk persamaan model1.

Tabel 4.19
Uji Heterokedastisitas Model 2 dengan Uji Glejser

Model	Sig.
1 (Constant)	.000
Kualitas Pelayanan	.445
Kepatuhan Syariah	.773
Kepuasan Nasabah	.922

a. Dependent Variable : Abs_Res

Sumber : Data primeryang diolah, 2021

Berdasarkan tabel 4.19 diatas dapat diketahui bahwa nilai signifikan variabel kepatuhan syariah sebesar 0,445 dan nilai signifikan, nilai signifikan variabel kepatuhan syariah sebesar 0,773, dan nilai signifikan variabel kepuasan nasabah sebesar 0,992. Dengan demikian dapat diketahui bahwa seluruh variabel independen memiliki nilai signifikan $> 0,05$, yang dapat dinyatakan bahwa tidak terjadi gejala heterokedastisitas.

e. Analisis Regresi Linier Berganda

1) Analisis Regresi Linier Berganda Model 1

Untuk mencari pengaruh variabel kualitas pelayanan (X_1) dan variabel kepatuhan syariah (X_2) terhadap

kepuasan nasabah (Y1) dan untuk mencari pengaruh variabel kualitas pelayanan (X1) dan variabel kepatuhan syariah (X2) terhadap variabel loyalitas nasabah (Y2) maka menggunakan analisis statistik yaitu model regresi berganda. Dari hasil perhitungan komputer dengan dibantu program SPSS. Adapun hasil analisis regresi dapat dilihat dari tabel berikut:

Tabel 4.20
Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda Model 1

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std.Error	Beta		
1 (constants)	-1.182	2.526		-4.68	.641
Kualitas Pelayanan	.187	.062	.267	3.019	.003
Kepatuhan Syariah	.650	.102	.563	6.382	.000

a. Dependent Variable : Kepuasan Nasabah

Sumber : Data primer yang diolah, 2021

Berdasarkan tabel 4.20 diatas pada kolom B terdapat nilai constant (a) adalah yaitu sebesar -1,182 sedangkan untuk variabel Kepatuhan Syariah (b1) adalah sebesar 0,187 dan variabel kepatuhan syariah (b2) adalah sebesar 0,650, maka dapat dijelaskan dengan persamaan regresinya sebagai berikut:

$$Y1 = -1,182 + 0,187 (X1) + 0,650 (X2)$$

Berdasarkan persamaan regresi diatas maka dapat diinterpretasikan sebagai berikut :

- a) Nilai konstanta (a) = -1,182. Artinya adalah jika kualitas pelayanan (X1) dan kepatuhan syariah (X2) nilainya adalah 0 maka tingkat kepuasan nasabah (Y1) nilainya sebesar -1,043.
- b) Nilai koefisien variabel kualitas layanan (b1) bernilai sebesar 0,187. Artinya bahwa setiap peningkatan kualitas pelayanan sebesar satu satuan maka tingkat kepuasan nasabah juga akan meningkat sebesar 0,187 dengan asumsi variabel independen lain lainnya tetap.
- c) Nilai koefisien variabel kepatuhan syariah (b2) bernilai sebesar 0,650. Artinya bahwa setiap peningkatan kepatuhan syariah sebesar satu satuan maka tingkat kepuasan nasabah juga akan meningkat sebesar 0,650 dengan asumsi variabel independen lain lainnya tetap.

Berdasarkan persamaan regresi diatas dapat dinyatakan bahwa faktor yang mendominasi variabel kepuasan nasabah adalah variabel kepatuhan syariah yang ditunjukkan oleh nilai koefisien regresi paling besar

dibandingkan dengan variabel Kepatuhan Syariah yaitu sebesar 0,563.

2) Analisis Regresi Linier Berganda Model 2

Untuk mencari pengaruh variabel kepatuhan syariah (X1) dan variabel kepatuhan syariah (X2) terhadap loyalitas nasabah (Y2) maka menggunakan analisis statistik yaitu model regresi berganda. Dari hasil perhitungan komputer dengan dibantu program SPSS. Adapun hasil analisis regresi dapat dilihat dari tabel berikut:

Tabel 4.21
Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda Model 2

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std.Error	Beta		
1 (constants)	-3.611	4.275		-.854	.400
Kualitas Pelayanan	.229	.105	.216	2.181	.032
Kepatuhan Syariah	.616	.172	.572	5.316	.000

a. Dependent Variable : Loyalitas Nasabah
Sumber : Data primer yang diolah, 2021

Berdasarkan tabel 4.21 diatas pada kolom B terdapat nilai constant (a) adalah yaitu sebesar -3.611 sedangkan untuk variabel Kepatuhan Syariah (b3) adalah sebesar 0,229 dan variabel kepatuhan syariah (b4) adalah sebesar 0,616, maka dapat dijelaskan dengan persamaan regresinya sebagai berikut:

$$Y_2 = -3,611 + 0,229 (X_1) + 0,616 (X_2)$$

Berdasarkan persamaan regresi diatas maka dapat diinterpretasikan sebagai berikut :

- a) Nilai konstanta (a) = -3,611. Artinya adalah jika kualitas pelayanan (X1) dan kepatuhan syariah (X2) nilainya adalah 0 maka tingkat loyalitas nasabah (Y2) nilainya sebesar -3,611.
- b) Nilai koefisien variabel kualitas layanan (b3) bernilai sebesar 0,229. Artinya bahwa setiap peningkatan kepatuhan syariah sebesar satu satuan maka tingkat loyalitas nasabah juga akan meningkat sebesar 0,229 dengan asumsi variabel independen lain lainnya tetap.
- c) Nilai koefisien variabel kepatuhan syariah (b4) bernilai sebesar 0,616. Artinya bahwa setiap peningkatan kepatuhan syariah sebesar satu satuan maka tingkat loyalitas nasabah juga akan meningkat sebesar 0,616 dengan asumsi variabel independen lain lainnya tetap.

Berdasarkan persamaan regresi diatas dapat dinyatakan bahwa faktor yang mendominasi variabel loyalitas nasabah adalah variabel kepatuhan syariah yang ditunjukkan oleh nilai koefisien regresi paling

besar dibandingkan dengan variabel kepatuhan syariah yaitu sebesar 0,572.

f. Analisis Regresi Linier Sederhana

Untuk mencari pengaruh antara variabel kepuasan nasababah (Y1) dan variabel loyalitas nasabah (Y2) maka menggunakan analisis statistik yaitu model regresi sederhana, dari hasil perhitungan komputer dengan dibantu program SPSS. Dalam analisis ini kepuasan nasabah (Y1) akan berperan sebagai variabel indepernden (X). Adapun hasil analisis regresi dapat dilihat dari tabel berikut.

Tabel 4.22
Hasil Uji Analisis Regresi Linier Sederhana

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std.Error	Beta		
1 (constants)	-1.895	1.836	.886	-1.038	.302
	1.334	.072		18.445	.000
Kepuasan Nasabah					

a. Dependent Variable : Loyalitas Nasabah
Sumber : Data primer yang diolah, 2021

Berdasarkan tabel 4.22 diatas pada kolom B terdapat nilai constant (a) yaitu sebesar -1,895, sedangkan untuk variabel kepuasan nasabah (b5) yaitu

sebesar 1,334, maka dapat dijelaskan dengan persamaan regresinya sebagai berikut:

$$Y = -1,895 + 1,334X$$

- a) Nilai konstanta (a) = -1,895. Artinya adalah jika kepuasan nasabah (Y_1) nilainya adalah 0 maka tingkat loyalitas nasabah (Y_2) nilainya sebesar -1,895.
- b) Nilai koefisien variabel kepuasan nasabah (b_5) bernilai sebesar 1,334. Artinya bahwa setiap peningkatan kepuasan nasabah sebesar satu satuan maka tingkat kepuasan nasabah juga akan meningkat sebesar 1,334 dengan asumsi variabel lain lainnya tetap.

2. Uji Hipotesis

a. Uji Parsial (Uji t)

Uji t digunakan untuk melihat hubungan antar variabel secara signifikan dengan melakukan perbandingan antara nilai thitung > ttabel dan tingkat signifikan < 0,05, dengan ketentuan yaitu $dk = n-2$ atau $95-2 = 93$, dengan nilai signifikan (α) = 0,05 maka didapatkan nilai sebesar 1.985.

1) Uji t Model 1

Adapun hasil pengujian hipotesis Model 1 sebagai berikut:

Tabel 4.23
Pengujian Hipotesis Model 1

Model	Standardized Coefficients	T	Sig.
	Beta		
1 (constants)		-4.68	.641
Kualitas Pelayanan	.267	3.019	.003
Kepatuhan Syariah	.563	6.382	.000

a. Dependent Variable : Kepuasan Nasabah
Sumber : Data primer yang diolah, 2021

Berdasarkan tabel 4.23 hasil uji t sebagai berikut :

1. Pengujian H1 : Variabel Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel Kepuasan Nasabah.

Berdasarkan tabel diatas pada variabel Kualitas Pelayanan thitung memiliki nilai positif yaitu 3.019 thitung > ttabel 1.985 dan nilai signifikan 0,003 < 0,05 maka dapat dinyatakan bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel kepuasan nasabah. Hal ini berarti apabila kualitas pelayanan semakin meningkat maka kepuasan nasabah akan semakin meningkat. Maka hipotesis yang menyatakan bahwa variabel

kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel kepuasan nasabah diterima.

2. Pengujian H2 : Variabel Kepatuhan Syariah berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel Kepuasan Nasabah.

Berdasarkan tabel diatas pada variabel kepatuhan syariah thitung memiliki nilai positif yaitu $6.382 > t_{tabel} 1.985$ dan nilai signifikan $0,000 < 0,05$ maka dapat dinyatakan bahwa variabel kepatuhan syariah berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel kepuasan nasabah. Hal ini berarti apabila kepatuhan syariah semakin meningkat maka kepuasan nasabah akan semakin meningkat, maka hipotesis yang menyatakan bahwa variabel kepatuhan syariah berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel Kepuasan Nasabah diterima.

2) Uji t Model 2

Adapun hasil pengujian hipotesis Model 2 sebagai berikut:

Tabel 4.24
Pengujian Hipotesis Model 2

Model	Standardized Coefficients	T	Sig.
	Beta		
1 (constants)		-.854	.400
Kualitas Pelayanan	.216	2.181	.032
Kepatuhan Syariah	.572	5.316	.000

a. Dependent Variable : Loyalitas Nasabah
Sumber : Data primer yang diolah, 2021

Berdasarkan tabel 4.24 hasil uji t sebagai berikut :

1. Pengujian H3 : Variabel Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel Loyalitas Nasabah.

Berdasarkan tabel diatas pada variabel Kualitas Pelayanan thitung memiliki nilai positif yaitu 2.181 thitung > ttabel 1.985 dan nilai signifikan 0,032 < 0,05 maka dapat dinyatakan bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah. Hal ini berarti apabila kualitas pelayanan semakin meningkat maka loyalitas nasabah akan semakin meningkat, maka hipotesis yang

menyatakan bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel loyalitas nasabah diterima.

2. Pengujian H4 : Variabel Kepatuhan Syariah berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel Loyalitas Nasabah.

Berdasarkan tabel diatas pada variabel kepatuhan syariah thitung memiliki nilai positif yaitu 5.316 thitung $>$ ttabel 1.985 dan nilai signifikan $0,000 < 0,05$ maka dapat dinyatakan bahwa variabel kepatuhan syariah berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel loyalitas nasabah. Hal ini berarti apabila kepatuhan syariah semakin meningkat maka loyalitas nasabah akan semakin meningkat. Maka hipotesis yang menyatakan bahwa variabel kepatuhan syariah berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel loyalitas nasabah diterima.

3) Uji t Model 3

Adapun hasil pengujian hipotesis Model 3 sebagai berikut:

Tabel 4.25
Pengujian Hipotesis Model 3

Model	Standardized Coefficients	T	Sig.
	Beta		
1 (constants)		-1.038	.302
Kepuasan Nasabah	.886	18.445	.000

a. Dependent Variable : Loyalitas Nasabah

Sumber : Data primer yang diolah, 2021

Berdasarkan tabel 4.25 hasil uji t sebagai berikut :

1. Pengujian H5 : Variabel Kepuasan Nasabah berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel Loyalitas Nasabah.

Berdasarkan tabel diatas pada variabel kepuasan nasabah thitung memiliki nilai positif yaitu 18.445 thitung > ttabel 1.985 dan nilai signifikan 0,000 < 0,05 maka dapat dinyatakan bahwa variabel kepuasan nasabah berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel loyalitas nasabah. Hal ini berarti apabila kepuasan nasabah semakin meningkat maka loyalitas nasabah akan semakin meningkat. Maka hipotesis yang menyatakan bahwa variabel

kepuasan nasabah berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel loyalitas nasabah diterima.

b. Koefisien Determinasi

Uji koefisien determinasi digunakan untuk melihat persentase pengaruh variabel independen (Kepatuhan Syariah dan Kepatuhan Syariah) mempengaruhi variabel dependen (Kepuasan Nasabah dan Loyalitas Nasabah). Semakin besar koefisien determinasi maka semakin baik pula variabel independen mempengaruhi variabel dependen.

1) Koefisien Determinasi Model 1

Tabel 4.26
Koefisien determinasi Model 1
Model Summary

a Model a	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
.1	.763 ^a	.582	.573	2.850

a. Predictors : (constant), kualitas Pelayanan , Kepatuhan Syariah

b. Dependent Variable : Kepuasan Nasabah

Sumber : Data primer yang diolah, 2021

Berdasarkan tabel 4.26 menunjukkan hasil uji koefisien determinasi diperoleh nilai *R Square* sebesar 0,582 yang berarti bahwa variabel kepuasan

nasabah dapat dijelaskan oleh variabel kualitas pelayanan dan variabel kepatuhan syariah sebesar 58,2% sedangkan sisanya 41,8% dijelaskan oleh variabel lain diluar model yang diteliti.

2) Koefisien Determinasi Model 2

Tabel 4.27
Koefisien determinasi Model 2
Model Summary

a Model P	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.687 ^a	.472	.461	4.824

Predictors : (constant), Kualitas Pelayanan, Kepatuhan Syariah

b. Dependent Variable : Loyalitas Nasabah

Sumber : Data primer yang diolah, 2021

Berdasarkan tabel 4.27 menunjukkan hasil uji koefisien determinasi diperoleh nilai *R Square* sebesar 0,472 yang berarti bahwa variabel loyalitas nasabah dapat dijelaskan oleh variabel kepatuhan syariah dan variabel kepatuhan syariah sebesar 47,2% sedangkan sisanya 52,8% dijelaskan oleh variabel lain diluar model yang diteliti.

3) Koefisien Determinasi Model 3

Tabel 4.28
Koefisien determinasi Model 3
Model Summary

a Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.886 ^a	.785	.783	3.060

Predictors : (constant), Kepuasan Nasabah

b. Dependent Variable : Loyalti Nasabah

Sumber : Data primeryang diolah, 2021

Berdasarkan tabel 4.28 menunjukkan hasil uji koefisien determinasi diperoleh nilai *R Square* sebesar 0,785 yang berarti bahwa variabel loyalitas nasabah dapat dijelaskan oleh variabel kepuasan nasabah sebesar 78,5% sedangkan sisanya 21,5% dijelaskan oleh variabel lain diluar model yang diteliti.

3. Pembahasan

Berdasarkan hasil dari penelitian yang dilakukan terhadap 95 orang responden, maka dapat diketahui bagaimana tanggapan responden terhadap variabel-variabel yang diajukan dalam kuisisioner.

a. Pengaruh Variabel Kualitas Pelayanan Terhadap Variabel Kepuasan Nasabah

Kualitas pelayanan dapat diwujudkan dengan cara pemenuhan keinginan nasabah dan ketepatan penyampaian untuk mengimbangnya dengan harapan nasabah. Menurut Tjiptotno dan Chandra kualitas pelayanan merupakan bentuk suatu ukuran seberapa baik tingkat layanan yang diberikan dapat sesuai dengan dugaan atau harapan pelanggan.¹

Berdasarkan hasil analisis data yang diuji pada uji parsial (uji t) menunjukkan bahwa nilai thitung sebesar $3,019 > 1,986$ ttabel dan nilai signifikan $0,003 < 0,05$, maka H1 diterima dan dapat diketahui bahwa variabel Kualitas Pelayan berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel Kepuasan Nasabah Bank Sumsel Babel Cabang Syariah Palembang.

Kualitas pelayanan yang diberikan oleh Bank Sumsel Babel Cabang Syariah Palembang merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan para nasabahnya. Hal ini mendukung teori Dukta dalam melinda apabila *service* atau pelayanan merupakan salah

¹Fandy Tjiptono and Gregorius Chandra. 2007. "Service, Quality Satisfaction". Andi Ofset. Yogyakarta. Hal- 157

satu faktor untuk mengukur kepuasan nasabah.² Kemudian hal ini sesuai dengan firman Allah yang tertulis dalam Al-Quran surah Ali-Imran ayat 159, yang dimana Allah memerintahkan untuk bersikap lemah lembut terhadap sesama yang dalam hal ini salah satunya yaitu nasabah. Karena dengan didapatnya pelayanan yang baik maka nasabah akan merasa puas.

Dengan terbuktinya penelitian tersebut, maka upaya Bank Sumsel Babel Cabang Syariah Palembang dalam meningkatkan kualitas pelayanan dengan semakin tanggap dan siapnya petugas dalam melayani para nasabahnya, kemudian memberikan fasilitas yang nyaman dan menyenangkan, hal tersebut tentu dapat memberikan rasa puas kepada para nasabah yang secara tidak langsung akan menciptakan rasa loyalitas dari para nasabah.

Hasil penelitian mendukung hasil penelitian yang telah dilakukan oleh Fony Pangandanheng³, Restu Khaliq⁴, dan Siskawati Rahman⁵ yang menyatakan

² Cahyono, Melinda. 2008. "Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Brown Salon Di Tunjangan Plaza Surabaya (Studi Kasus 100 Konsumen)". Skripsi. Surabaya: Universitas Kristen Petra. Hal-11

³Fony Pangandanheng," Pengaruh Kualitas Layanan dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Dampaknya Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada PT. Hadji Kalla Palu"e-Jurnal Katalogis, Volume 3 Nomor 2, Pebruari 2015 hlm 51-67

⁴Restu Khaliq, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Mandiri di Banjarmasin Kalimantan Selatan" RELEVANCE: Journal of Management and Bussines ▪ Vol. 2 ▪ No.1 ▪ Page. 174-188▪Juni 2019.

⁵Siskawati Rahman. 2019. "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Inovasi Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. PLN Area Manado" Jurnal EMBA,Vol.7 No.1 Januari 2019, Hal. 301 – 310

bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara variabel kualitas pelayanan dan variabel kepuasan nasabah.

b. Pengaruh Variabel Kepatuhan Syariah Terhadap Variabel Kepuasan Nasabah

Menurut Othman dan Owen kepatuhan syariah (*compliance with Islamic law*) merupakan salah satu faktor untuk mengukur suatu kualitas jasa. Dimana kualitas jasa merupakan faktor penting dalam menimbulkan rasa puas dan membentuk sikap loyalitas bagi para nasabah.⁶ Berdasarkan hasil analisis data yang diuji pada uji parsial (uji t) menunjukkan bahwa nilai thitung sebesar $6,382 > 1,986$ ttabel dan nilai signifikan $0,000 < 0,05$, maka H2 diterima dan dapat diketahui bahwa variabel kepatuhan syariah berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel kepuasan nasabah Bank Sumsel Babel Cabang Syariah Palembang. Hal tersebut menunjukkan bahwa nasabah Bank Sumsel Babel Cabang Syariah Palembang percaya pada penerapan prinsip syariah dalam kegiatan operasional dan produk Bank Sumsel Babel Cabang Syariah Palembang, sehingga menimbulkan rasa puas bagi para nasabah

⁶Abdul QawiOthman dan Lynn Owen. "Banyak Model CARTER untuk Mengukur Kualitas Layanan Pelanggan (SQ) di Perbankan Islam (Kuwait Home Economics Training)". Jurnal Internasional Bantuan Keuangan Islam. Vol. 3, tidak. 4. 2001. Hal-3

dalam menggunakan jasa Bank Sumsel Babel Cabang Syariah Palembang. Hal ini sejalan dengan teori Othman dan Owen yang mengatakan bahwa kepatuhan syariah (*compliance with Islamic law*) merupakan salah satu faktor untuk mengukur suatu kualitas jasa. Dimana kualitas jasa merupakan faktor penting dalam menimbulkan rasa puas dan membentuk sikap loyalitas bagi para nasabah.⁷ Kemudian hal ini juga sejalan dengan firman Allah yang tertulis dalam Al-Quran surah An-nisa ayat 29 yang mengatakan untuk tidak melakukan perniagaan dengan hal yang bathil, dimana pada penelitian ini terbukti bahwa kepatuhan syariah berpengaruh terhadap kepuasan nasabah, yang berarti nasabah Bank Sumsel Babel Cabang Syariah Palembang merasa puas dengan kepatuhan syariah di Bank Sumsel Babel Cabang Syariah Palembang.

Kepuasan nasabah Bank Sumsel Babel Cabang Syariah Palembang dipengaruhi oleh beberapa prinsip syariah dalam kegiatan operasional dan produknya, sebagaimana hal tersebut merupakan salah satu faktor penting bagi nasabah dalam memilih bank

⁷Abdul QawiOthman dan Lynn Owen. "The Multi Dimensionality of CARTER Model to Measure Customer Kualitas pelayanan (SQ) in Islamic Banking Industry (A Study in Kuwait Finance House)". International Journal of Islamic Financial Service. Vol. 3, No. 4. 2001. Hal-3

syariah seperti dalam penelitian Laila et al.⁸ Hasil penelitian mendukung hasil penelitian yang telah dilakukan oleh Qismatun Dzliha⁹, Orin Verawati Ramadani dkk¹⁰, Lisa Aprin Riati¹¹ yang menyatakan bahwa kepatuhan syariah berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah.

c. Pengaruh Variabel Kualitas Pelayanan Terhadap Variabel Loyalitas Nasabah

Sikap loyal dari para nasabah dapat timbul dari hasil merasa puas, dimana untuk merasa puas tersebut banyak hal yang perlu diperhatikan, salah satunya kualitas pelayanan yang baik. Menurut Tjiptotno dan Chandra kualitas pelayanan merupakan bentuk suatu ukuran seberapa baik tingkat layanan yang diberikan dapat sesuai dengan dugaan atau harapan pelanggan.¹²

Berdasarkan hasil analisis data yang diuji pada uji parsial (uji t) menunjukkan bahwa nilai thitung sebesar 2,181 >

⁸Laila Martasari dan Sebi Sepky Mardian. "Persepsi Masyarakat terhadap Penerapan Kepatuhan syariah Pada Bank Syariah di Kecamatan Barabai". Jurnal Dinamika Akuntansi dan Bisnis: Vol. 2, No. 1, Maret 2015. Hal. 48

⁹Qisman Dzliha, "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepatuhan Syariah, Nilai Nasabah, Kepercayaan, Citra Perusahaan, dan Penanganan Keluhan Terhadap Kepuasan Nasabah", 2018.

¹⁰Orin Verawati Ramadani, et al. "Analisis Pengaruh Syariah Compliance dan Assurance terhadap Kepuasan Nasabah BMT Barokatul Umah di Kabupaten Merauke" *Economica: Jurnal Ekonomi Islam* – Volume 9, Nomor 2 2018.

¹¹Lisa Aprin Riati. Skripsi "Pengaruh Service Quality dan Sharia Compliance Terhadap Customer Satisfaction Pembentuk Customer Loyalty Studi Kasus Pada Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Al Salaam" 2018.

¹²Fandy Tjiptono and Gregorius Chandra. 2007. "Service, Quality Satisfaction". Andi Offset. Yogyakarta. Hal- 157

1,986 t tabel dan nilai signifikan $0,032 < 0,05$, maka H3 diterima dan dapat diketahui bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel loyalitas nasabah Bank Sumsel Babel Cabang Syariah Palembang.

Kualitas pelayanan merupakan segala bentuk usaha yang diberikan oleh perusahaan dalam rangka memenuhi kebutuhan dan harapan konsumen. Upaya peningkatan kualitas pelayanan dapat diterapkan melalui indikator kualitas pelayanan, yaitu bukti fisik, kehandalan, ketanggapan, jaminan dan kepedulian. Maka dapat diartikan apabila kualitas pelayanan di Bank Sumsel Babel Cabang Syariah Palembang baik hal tersebut akan berpengaruh terhadap sikap nasabah Bank Sumsel Babel Cabang Syariah Palembang. Hal tersebut juga sejalan dengan teori yang nyatakan oleh Tjiptono pada tahun 2008 yang mana kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi loyalitas nasabah.¹³ Kemudian hal ini juga sejalan dengan firman Allah yang tertulis dalam Al-Quran surah Al-Baqarah ayat 267, yang mana dapat disimpulkan dari ayat tersebut bahwa pentingnya melakukan memberikan hal-hal atau pelayanan yang

¹³Fandy Tjiptono. 2008. "Pemasaran Jasa"(Malang: Bayumedia Publishing), hlm.95

baik dan berkualitas. Sehingga nasabah akan merasa puas dan sikap loyalitas akan terbentuk dengan sendirinya.

Hasil penelitian ini juga sejalan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Inka Janita Sembiring dkk¹⁴, Heri Setiawan¹⁵, Shary Shartykarini dkk¹⁶ yang menyatakan bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel loyalitas nasabah.

d. Pengaruh Variabel Kepatuhan Syariah Terhadap Variabel Loyalitas Nasabah

Menurut Othman dan Owen kepatuhan syariah (*compliance with Islamic law*) merupakan salah satu faktor untuk mengukur suatu kualitas jasa. Dimana kualitas jasa merupakan faktor penting dalam menimbulkan rasa puas dan membentuk sikap loyalitas bagi para nasabah.¹⁷ Berdasarkan hasil analisis data yang diuji pada uji parsial (uji t) menunjukkan bahwa nilai thitung sebesar 5,316 > 1,986 ttabel dan nilai

¹⁴Inka Janita Sembiring, et al, "Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan (Studi pada Pelanggan McDonald's MT.Haryono Malang)"Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)|Vol. 15 No. 1 Oktober 2014

¹⁵Heri Setiawan, "Pengaruh Kualitas Layanan, Persepsi Nilai dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pengguna Layanan Mobile Banking" Jurnal Keuangan dan Perbankan, Vol.20, No.3 September 2016, hlm. 518–528

¹⁶Shary Shartykarini dan Riza Firdaus, Rusniati, "Pengaruh Harga, Kualitas Produk dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan (Studi Pengunjung Cafe di Banjarbaru)" Jurnal Wawasan Manajemen, Vol. 4, Nomor 1, Februari 2016

¹⁷Abdul QawiOthman dan Lynn Owen. "Banyak Model CARTER untuk Mengukur Kualitas Layanan Pelanggan (SQ) di Perbankan Islam (Kuwait Home Economics Training)". Jurnal Internasional Bantuan Keuangan Islam. Vol. 3, tidak. 4. 2001. Hal-3

signifikan $0,000 < 0,05$, maka H4 diterima dan dapat diketahui bahwa variabel Kepatuhan Syariah berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel Loyalitas Nasabah Bank Sumsel Babel Cabang Syariah Palembang.

Hal ini sejalan dengan teori Abdul Qawi Othman dan Lynn Owen, dimana Kepatuhan syariah dibentuk menjadi 3 indikator, yaitu sesuai dengan prinsip dan hukum Islam, tidak adanya bunga atau *riba*, dan menerapkan sistem bagi hasil.¹⁸ Kemudian hal ini juga sejalan dengan firman Allah yang tertulis di dalam Al-Quran surah surah Al-Baqarah ayat 267, dan surah An-nisa ayat 29 dimana kedua ayat tersebut menyatakan untuk memberikan hal yang baik dan janganlah memberikan hal yang bathil kepada sesama, yang dimana kepatuhan syariah merupakan hal baik dan diharuskan dalam bertransaksi.

Dengan melihat hasil penelitian dapat dikatakan bahwa nasabah Bank Sumsel Babel Cabang Syariah Palembang meyakini dan mempercayai bahwa Bank Sumsel Babel Cabang Syariah Palembang benar menerapkan prinsip syariah, hal tersebut membuat

¹⁸ Abdul Qawi Othman dan Lynn Owen. Op. Cit.

nasabah merasa puas sehingga menimbulkan sikap loyal dari para nasabah.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh M. Galih Bagas Riadi¹⁹, Faradina Nuraini²⁰, dan Muhammad Faqih Hidayat²¹ yang menyatakan bahwa variabel Kepatuhan Syariah berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel Loyalitas Nasabah.

e. Pengaruh Variabel Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah

Mendapatkan pelanggan setia bukanlah tugas yang mudah, sehingga membutuhkan banyak kepercayaan dan perhatian dari pelaku bisnis dengan demikian kepuasan sebagai hal penting dalam memebangun sikap loyal para nasabah perlu mendapatkan sorotan lebih. Menurut Kotler, loyalitas pelanggan merupakan bentuk dan kelanjutan dari kepuasan pelanggan dalam menggunakan fasilitas dan

¹⁹M. Galih Bagas Riadi. Skripsi, “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, Shariah Compliance dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah BPRS Suriyah Salatiga” 2018.

²⁰Faradina Nuraini. Skripsi, “ Pengaruh Kepercayaan , Komitmen dan Sharia Compliance Terhadap LoyalitasNasabah Bank Syariah Mandiri KCP. Boyolali Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening”, 2019.

²¹Muhammad Faqih Hidayat. Skripsi, “Pengaruh Relationship Marketing, Kualitas Layanan Internet Banking, Corporate Social Responsibility (CSR) dan Syariah Compliance Terhadap Loyalitas Nasabah (Studi kasus BRI Syariah Cabang Magelang), 2020.

layanan yang diberikan oleh perusahaan, serta pilihan untuk menjadi pelanggan perusahaan yang setia.²²

Berdasarkan hasil analisis data yang diuji pada uji parsial (uji t) menunjukkan bahwa nilai thitung sebesar $18,445 > 1,986$ ttabel dan nilai signifikan $0,000 < 0,05$, maka H_5 diterima dan dapat diketahui bahwa variabel kepuasan nasabah berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel loyalitas nasabah Bank Sumsel Babel Cabang Syariah Palembang. Hal ini sejalan dengan teori Aeker dalam Mouren Margaretha, dimana sikap loyal meliputi pembelian lebih lanjut yang disebabkan oleh rasa puas yang didapatkan.²³ Kemudian hal ini juga sejalan dengan firman Allah yang tertulis dalam Al-Quran surah Al-Baqarah ayat 267, yang mana dapat disimpulkan dari ayat tersebut bahwa pentingnya melakukan memberikan hal-hal atau pelayanan yang baik dan berkualitas. Sehingga nasabah akan merasa puas dan sikap loyalitas akan terbentuk dengan sendirinya.

Dengan terbuktinya hasil penelitian ini, maka usaha Bank Sumsel Babel Cabang Syariah Palembang dalam meningkatkan Kepatuhan Syariah dan menjaga prinsip syariah agar para nasabah merasa puas menunjukkan

²²Philip Kotler dkk. 2009. "Manajemen Bisnis", (Jakarta: PT. Index). Benda. 138

²³Mouren, Margaretha. "Studi mengenai loyalitas pelanggan pada divisi asuransi kumpulan AJP bumi Putra". Jurnal Sains Pemasaran Indonesia, Vol. iii, No. 3. 2004. Hal: 297- 298

hasil yang baik. Hal ini sejalan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Hendri Wijaya dk,²⁴ Faris Rizal Sendekia Utama dkk,²⁵ yang menyatakan bahwa variabel kepuasan nasabah berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel loyalitas nasabah

4. Hasil Hipotesis

Hasil hipotesis dalam penelitian ini yang telah dirangkum adalah sebagai berikut :

Tabel 4.29
Hasil Hipotesis

No	Hipotesis	Kesimpulan
1	Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Nasabah	Diterima
2	Kepatuhan Syariah berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Nasabah	Diterima
3	Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Nasabah	Diterima
4	Kepatuhan Syariah berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Nasabah	Diterima
5	Kepuasan Nasabah berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Nasabah	Diterima

sumber : Data primer yang diolah, 2021

²⁴Hendri Wijaya, et al. 2017., “Pengaruh Kualitas Layanan Perbankan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank Syariah XYZ di Jakarta”.Jurnal Aplikasi Bisnis dan Manajemen, Vol. 3 No. 3, September 2017

²⁵Faris Rizal Sendikia Utama, et al. “Analisi Pengaruh Kualitas Produk, Kkualitas Pelayanan, dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabh Serta Implikasinya Terhadap Loyalitas Nasabah Pada PT Bank BNI Syariah Kantor Cabang Semarang”, Jurnal Sains Ekonomi dan Perbankan Syariah Vol 8 , Nomor 2.2018 Hal-58.

