

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Deskriptif Objek Penelitian**

##### **1. Sejarah Singkat Bank Syariah Indonesia KC A. Rivai Palembang**

Pada awal mulanya peneliti memilih objek BRI Syariah KC A. Rivai Palembang, namun di saat baru memulai penelitian pada BRI syariah Kantor Cabang A. Rivai Palembang Objek bank ini berganti nama menjadi Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang A. Rivai Palembang.

Bank Syariah Indonesia merupakan lembaga perbankan syariah yang resmi berdiri pada 01 Februari 2021, bank ini merupakan hasil merger dari anak perusahaan BUMN bidang perbankan diantaranya Bank Rakyat Indonesia Syariah, Bank Syariah Mandiri, dan Bank BNI Syariah menjadi Bank Syariah Indonesia (BSI).

Bank Syariah Indonesia mendapat izin dari OJK dengan nomor : SR-3/PB.1/2021 tanggal 27 januari 2021 perihal pemberian izin penggabungan PT. Bank Syariah Mandiri dan PT. BNI Syariah ke dalam PT. BRI Syariah Tbk serta izin perubahan nama dengan menggunakan izin usaha PT. Bank BRI Syariah Tbk menjadi izin usaha atas nama PT. Bank Syariah Indonesia Tbk sebagai bank yang merupakan penggabungan beberapa bank syariah.

## **2. Visi dan Misi Bank Syariah Indonesia KC A. Rivai Palembang.**

### **Visi**

“Menjadi salah satu dari sepuluh Bank Syariah terbesar berdasarkan kapitalisasi pasar secara global dalam waktu lima tahun kedepan”.

### **Misi**

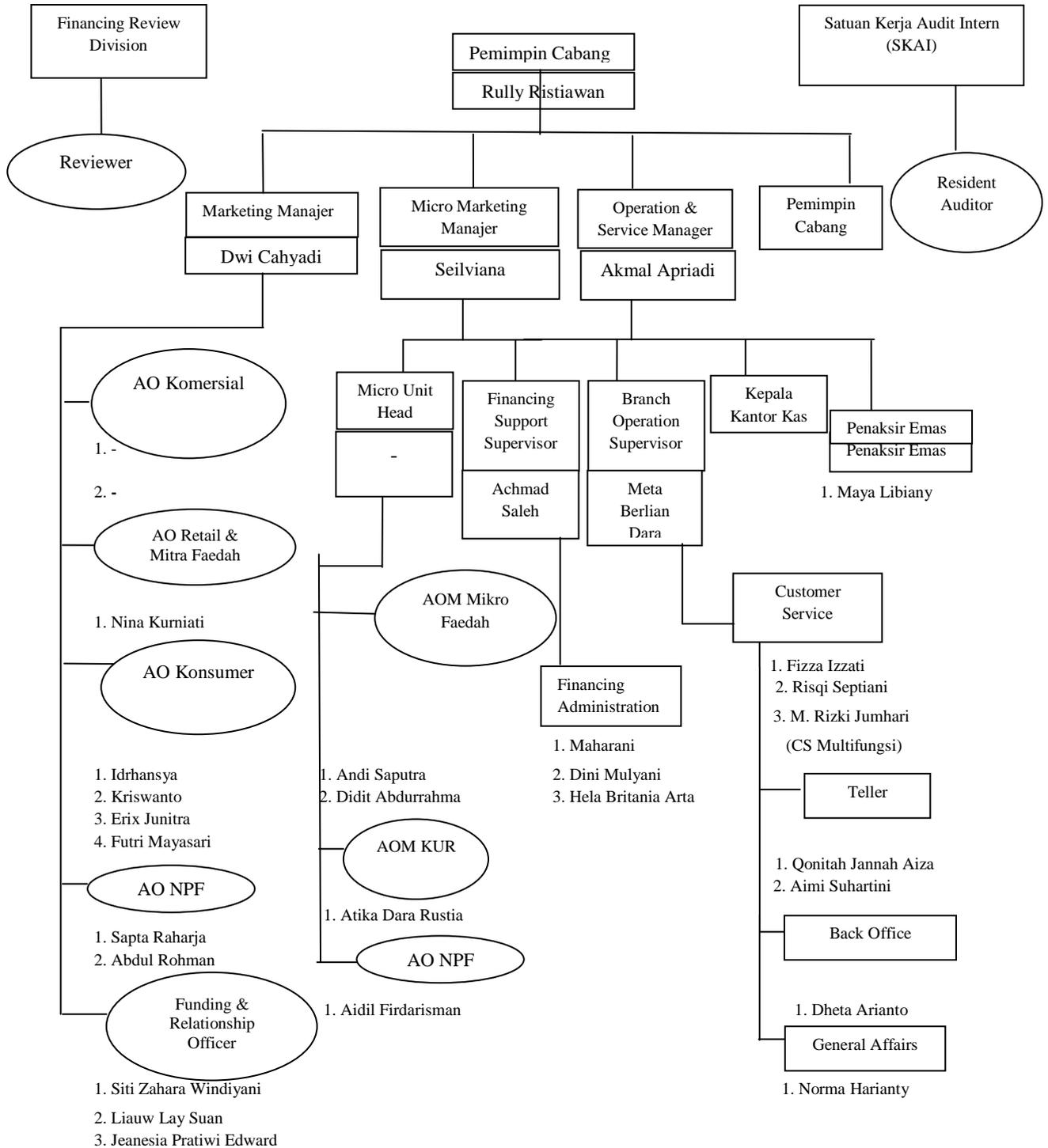
- a. Mewujudkan nilai tambah bagi investor
- b. Menyediakan solusi keuangan syariah yang amanah dan modern
- c. Memberikan kontribusi positif
- d. Memberikan pertumbuhan nilai positif
- e. Menyediakan produk dan layanan
- f. Meningkatkan produk dan layanan
- g. Mengutamakan penghimpunan dana murah
- h. Mengembangkan talenta dan wahana berkarya untuk berprestasi sebagai perwujudan ibadah<sup>1</sup>.

---

<sup>1</sup> Hasil dokumentasi pada Bank Syariah Indonesia KC A. Rivai Palembang, (dilakukan pada tanggal 05 Juli 2021).

### 3. Struktur Organisasi Bank Syariah Indonesia KC A. Rivai Palembang.

Gambar 4.1



Sumber : Bank Syariah Indonesia KC A. Rivai Palembang, 2021

#### 4. Karakteristik Responden

Karakteristik responden pada penelitian ini dilihat dari jenis kelamin, usia, dan pekerjaan. Pada penelitian ini menggunakan kuesioner, dengan cara menyebarkan kepada responden yaitu nasabah BSI KC A. Rivai Palembang yang berjumlah sebanyak 100 responden, berikut ini merupakan penjelasan dari 100 responden tersebut:

##### a. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

**Tabel 4.1**  
**Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

Jenis_Kelamin					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki-laki	57	57,0	57,0	57,0
	Perempuan	43	43,0	43,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

*Sumber : Data diolah, 2021*

Berdasarkan keterangan pada tabel 4.1 diatas dapat diketahui bahwa jenis kelamin responden yaitu nasabah pada BSI KC A. Rivai Palembang menunjukkan bahwa jumlah responden laki-laki lebih banyak yaitu berjumlah 57 orang dari 100 responden, sedangkan sisanya sebanyak 43 orang responden berjenis kelamin perempuan.

**b. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia**

**Tabel 4.2**  
**Karakteristik Responden Berdasarkan Usia**

		Usia			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	18-25	32	32,0	32,0	32,0
	18-26	1	1,0	1,0	33,0
	25-35	32	32,0	32,0	65,0
	25-36	2	2,0	2,0	67,0
	35-50	22	22,0	22,0	89,0
	50-60	11	11,0	11,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

*Sumber : Data Diolah, 2021*

Berdasarkan keterangan pada tabel 4.2 diatas, dapat diketahui bahwa responden yang memiliki usia 18-25 tahun berjumlah 33 orang, responden yang memiliki usia 25-35 tahun berjumlah 32 orang, responden yang memiliki usia 35-50 sebanyak 24 orang, dan jumlah responden yang memiliki usia 50-60 tahun sebanyak 11 orang.

**c. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan**

**Tabel 4.3**  
**Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan**

		Pekerjaan			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	BUMN	9	9,0	9,0	9,0
	Buruh	2	2,0	2,0	11,0
	Dosen	1	1,0	1,0	12,0
	Guru	3	3,0	3,0	15,0
	Ibu Rumah Tangga	10	10,0	10,0	25,0
	Mahasiswa	5	5,0	5,0	30,0
	Pegawai Honor	1	1,0	1,0	31,0
	Perawat	1	1,0	1,0	32,0
	PNS	20	20,0	20,0	52,0
	Tidak Bekerja	4	4,0	4,0	56,0
	TNI	2	2,0	2,0	58,0
	Wiraswasta	42	42,0	42,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

*Sumber : Data Diolah, 2021*

Berdasarkan keterangan pada tabel 4.3 diatas, dapat diketahui bahwa responden yang berprofesi sebagai BUMN sebanyak 9 orang, Buruh sebanyak 2 orang, Dosen sebanyak 1 orang, Guru sebanyak 3 orang, Ibu Rumah Tangga sebanyak 10 orang, Mahasiswa sebanyak 5 orang, Pegawai Honor sebanyak 1 orang, Perawat sebanyak 1 orang, PNS sebanyak 20 orang, Tidak Bekerja sebanyak 4 orang, TNI sebanyak 2 orang, dan Wiarswasta sebanyak 42 orang.

## 5. Hasil Uji Penelitian

### a. Uji Instrumen Penelitian

#### 1) Uji Analisis Statistik Deskriptif

Analisis statistik deskriptif merupakan uji yang membahas cara-cara pengumpulan, peringkasan, penyajian data sehingga diperoleh dengan statistika deskriptif antara lain pemusatan data (mean, median, modus), penyebaran data (range, simpangan, rata-rata, varians dan simpangan baku), kecenderungan suatu gugus data, ukuran letak (kuartil, desil dan persentil).<sup>2</sup>

**Tabel 4.4**  
**Hasil Uji Analisis Statistika Deskriptif**

Descriptive Statistics					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
X1	100	3,00	5,00	4,5800	,58913
X2	100	3,00	5,00	4,5000	,54123
X3	100	3,00	5,00	4,5100	,57726
Y	100	3,00	5,00	4,4500	,55732
Valid N (listwise)	100				

*Sumber : Data Diolah, 2021*

Pada tabel 4.4 diatas dapat diperoleh bahwa nilai minimum dari variabel Citra Merek sebesar 3,00 artinya tanggapan terendah dari responden menjawab 3 (netral) dan untuk nilai maximum keempat variabel yaitu 5,00 (sangat setuju), untuk rata-rata dari variabel X<sub>1</sub> yaitu sebesar 4,5800 yang artinya tanggapan responden menjawab 4 (setuju). Standart Deviation yaitu sebesar 0,58913 yang dimana

---

<sup>2</sup> M. Muchson, "Statistika Deskriptif", (Jakarta : Guepedia), hlm.6

artinya bahwa kecendrungan data pada variabel  $X_1$  mempunyai tingkat penyimpangan sebesar 0,58913.

Nilai minimum dari variabel Kepercayaan yaitu sebesar 3,00 (netral) dan untuk nilai maximum keempat variabel 5,00 (sangat setuju), untuk rata-rata dari variabel  $X_2$  sebesar 4,5000 yang artinya tanggapan responden menjawab 4 (setuju). Standart Deviation yaitu sebesar 0,54123 yang dimana artinya bahwa kecendrungan data pada variabel  $X_2$  mempunyai tingkat penyimpangan sebesar 0,54123.

Nilai minimum dari variabel Pelayanan Prima yaitu sebesar 3,00 (netral) dan untuk nilai maximum keempat variabel yaitu sebesar 5,00 (sangat setuju), untuk rata-rata dari variabel  $X_3$  sebesar 4,5100 yang artinya tanggapan responden menjawab 4 (setuju). Standart Deviation yaitu sebesar 0,57726 yang dimana artinya bahwa kecendrungan data pada variabel  $X_3$  mempunyai tingkat penyimpangan sebesar 0,57726.

Nilai minimum dari variabel Kepuasan Nasabah yaitu sebesar 3,00 (netral) dan untuk nilai maximum keempat variabel yaitu sebesar 5,00 (sangat setuju), untuk rata-rata dari variabel Y sebesar 4,4500 yang artinya tanggapan responden menjawab 4 (setuju). Standart Deviation yaitu sebesar 0,55732 yang dimana artinya bahwa kecendrungan data pada variabel Y mempunyai tingkat penyimpangan sebesar 0,55732.

## 2) Uji Validitas

Uji Validitas adalah mengukur koefisien korelasi antara skor suatu pertanyaan atau indikator yang diuji dengan skor total pada variabelnya. Untuk menentukan apakah suatu item layak digunakan atau tidak yaitu dengan melakukan uji signifikan koefisien dengan taraf signifikansi 0,05. Suatu item dianggap valid jika  $r_{hitung} > r_{tabel}$ .<sup>3</sup>

**Tabel 4.5**  
**Hasil Uji Validitas**

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X1_1	23,1600	2,499	,462	,614
X1_2	23,0800	2,438	,573	,582
X1_3	23,1500	2,836	,228	,688
X1_4	23,1900	2,640	,346	,652
X1_5	23,2400	2,225	,484	,603
X1_6	23,2800	2,547	,363	,648
X2_1	21,7600	2,811	,234	,652
X2_2	21,8600	2,566	,456	,571
X2_3	21,8700	2,518	,462	,567
X2_4	21,8900	2,463	,424	,579
X2_5	21,9500	2,715	,334	,614
X2_6	21,9700	2,676	,344	,611
X3_1	40,2222	5,277	,237	,584
X3_2	40,3232	5,201	,287	,570
X3_3	40,2525	4,987	,329	,534
X3_4	40,4444	4,984	,204	,569
X3_5	40,2525	4,783	,381	,519
X3_6	40,3131	4,850	,404	,516
X3_7	40,1010	5,459	,297	,590
X3_8	40,2222	5,195	,231	,558
X3_9	40,2222	4,950	,346	,530
X3_10	40,1919	4,993	,326	,535

<sup>3</sup> Vivi Herlina, "Panduan Praktis Mengolah Data Kuesioner Menggunakan SPSS", (Jakarta : PT. Elex Media Komputindo, 2019), hlm.58

Y1_1	21,8900	3,836	,610	,757
Y1_2	21,8600	3,920	,592	,762
Y1_3	21,9500	4,028	,616	,759
Y1_4	21,9600	4,099	,578	,766
Y1_5	22,0300	3,908	,470	,794
Y1_6	22,0100	3,949	,508	,782

Sumber : Data Diolah, 2021

Berdasarkan hasil yang diperoleh pada tabel 4.5 diatas, maka dapat disimpulkan bahwa seluruh pernyataan dapat dikatakan valid karena jumlah nilai  $r_{hitung} > r_{tabel}$ . Dapat dijelaskan pada pernyataan X1.1 nilai  $r_{hitung}$  0,462 sedangkan nilai  $r_{tabel}$  dengan  $df = N-K$  ( $100-4 = 96$ ) dan tingkat signifikan 0,05 yaitu 0,198. Dikarenakan hasil yang diperoleh  $r_{hitung}$  (0,462) > besar dibandingkan dengan jumlah  $r_{tabel}$  (0,198) maka pernyataan tersebut dapat dikatakan valid.

**Tabel 4.6**  
**Hasil Uji Validitas X<sub>1</sub>**

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X1_1	23,1600	2,499	,462	,614
X1_2	23,0800	2,438	,573	,582
X1_3	23,1500	2,836	,228	,688
X1_4	23,1900	2,640	,346	,652
X1_5	23,2400	2,225	,484	,603
X1_6	23,2800	2,547	,363	,648

Sumber : Data Diolah, 2021

**Tabel 4.7**  
**Hasil Uji Validitas X<sub>2</sub>**

<b>Item-Total Statistics</b>				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X2_1	21,7600	2,811	,234	,652
X2_2	21,8600	2,566	,456	,571
X2_3	21,8700	2,518	,462	,567
X2_4	21,8900	2,463	,424	,579
X2_5	21,9500	2,715	,334	,614
X2_6	21,9700	2,676	,344	,611

*Sumber : Data Diolah, 2021*

**Tabel 4.8**  
**Hasil Uji Validitas X<sub>3</sub>**

<b>Item-Total Statistics</b>				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X3_1	40,2222	5,277	,237	,584
X3_2	40,3232	5,201	,287	,570
X3_3	40,2525	4,987	,329	,534
X3_4	40,4444	4,984	,204	,569
X3_5	40,2525	4,783	,381	,519
X3_6	40,3131	4,850	,404	,516
X3_7	40,1010	5,459	,297	,590
X3_8	40,2222	5,195	,231	,558
X3_9	40,2222	4,950	,346	,530
X3_10	40,1919	4,993	,326	,535

*Sumber : Data Diolah, 2021*

**Tabel 4.9**  
**Hasil Uji Validitas Y**

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Y1_1	21,8900	3,836	,610	,757
Y1_2	21,8600	3,920	,592	,762
Y1_3	21,9500	4,028	,616	,759
Y1_4	21,9600	4,099	,578	,766
Y1_5	22,0300	3,908	,470	,794
Y1_6	22,0100	3,949	,508	,782

*Sumber : Data Diolah, 2021*

### 3) Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui kekonsistenan sebuah kuesioner. Analisis ini dipakai untuk mengetahui sejauh mana pengukuran data dapat memberikan hasil relatif konsisten atau tidak berbeda jika diukur ulang pada subjek yang sama yang sama. Teknik yang digunakan dalam pengukuran reliabilitas ini adalah. *Teknik Alpha* dari *Cronbach*.<sup>4</sup>

---

<sup>4</sup> Vivi Herlina, Loc. Cit

**Tabel 4.10**  
**Hasil Uji Reliabilitas**

Variabel	Jumlah Item Pernyataan	Nilai Cronbach's Alpha	Keterangan
Citra Merek	6 item	0,675	Reliabel
Kepercayaan	6 item	0,643	Reliabel
Pelayanan Prima	10 item	0,577	Reliabel
Kepuasan Nasabah	6 item	0,801	Reliabel

*Sumber : Data Diolah, 2021*

Dari tabel 4.10 diatas hasil uji reliabilitas menunjukkan bahwa nilai dari *Cronbach's Alpha* pada seluruh variabel  $> 0,06$ . Maka dari itu variabel Citra Merek, Kepercayaan dan Pelayanan Prima, terhadap Kepuasan Nasabah dapat dikatakan reliabel.

#### **b. Uji Asumsi Klasik**

##### **1) Uji Normallitas**

Uji normalitas bertujuan untuk melihat apakah nilai residual terdistribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah yang memiliki nilai *residual* yang terdistribusi normal. Uji normalitas dapat dilakukan dengan uji histogram, uji normal *P-plot*, uji *Chi Square*, *Skewness* dan *Kurtosis* atau *Kolmogorov Smirnov*. Dasar pengambilan keputusan dalam uji normalitas yaitu jika nilai signifikan lebih besar dari  $\alpha = 0,05$  maka data tersebut berdistribusi normal. Sebaliknya jika nilai signifikansi lebih kecil dari  $\alpha = 0.05$  maka data tersebut tidak tidak berdistribusi normal.<sup>5</sup>

---

<sup>5</sup> Nicolaus Duli, *Loc. Cit*, hlm. 115

**Tabel 4.11**  
**Hasil Uji Normalitas**

Descriptive Statistics					
	N	Skewness		Kurtosis	
	Statistic	Statistic	Std. Error	Statistic	Std. Error
Unstandardized Residual	100	,128	,241	-1,148	,478
Valid N (listwise)	100				

*Sumber : Data Diolah, 2021*

Berdasarkan tabel diatas nilai dari *Skewness* yaitu 0,128 dan nilai kurtosisnya yaitu -1,148 maka dapat diperoleh hasil JB-Test maka dapat diperoleh hasil dengan menggunakan rumus :

$$JB = n \left[ \frac{S^2}{6} + \frac{(K-3)^2}{24} \right]$$

Dimana :

JB = Statistik Jarque-Bera

S= Koefisien Skewness

K= Koefisien Kurtosis

$$JB = 100 \left[ \frac{(0,241)^2}{6} + \frac{(-1,148 - 3)^2}{24} \right]$$

$$JB = 100 (9,680 + 0,716)$$

$$JB = 100 (10,396)$$

$$JB = 1,039$$

Berdasarkan keterangan diatas dapat diperoleh hasilnya yaitu 1,039. Maka dari itu nilai Chi Square Hitung yaitu 1,039 dan nilai Chi Square Tabel yaitu  $n - k = 100 - 4 = 96$  (dengan nilai signifikan 0,05) jadi nilai Chi Square tabel dapat diperoleh yaitu 119,871. Maka hasilnya nilai Chi Square Hitung (1,039) < dari Chi Square Tabel (119,871), karena itu maka data dapat dinyatakan terdistribusi normal.

## 2) Uji Multikolonieritas

Uji multikolinearitas bertujuan untuk melihat ada atau tidaknya korelasi yang tinggi antara variabel-variabel bebas dalam suatu model regresi linear berganda (Widarjono, 2010). Jika ada korelasi yang tinggi di antara variabel-variabel bebasnya, maka hubungan antara variabel bebas terhadap variabel terikatnya menjadi terganggu. Alat statistik yang digunakan untuk menguji gangguan multikolinearitas adalah dengan *Variance Inflation Factor* (VIF), *korelasi pearson* antara variabel-variabel bebas, atau dengan melihat *eigenvaluess* dan *Condition Index* (CI). Dasar pengambilan keputusan uji multikolinearitas dapat dilakukan dengan dua cara yaitu dengan melihat nilai *tolerance* ( jika nilai  $tolerance > 0,1$  maka artinya tidak terjadi multikolinearitas terhadap data yang diuji, sebaliknya jika  $tolerance < 0,1$  maka artinya terjadi multikolinearitas terhadap data yang diuji. Dan cara yang kedua dengan melihat nilai VIF atau *Variance Inflation*

*Factor* ( jika nilai VIF < 10 maka artinya tidak terjadi multikolinearitas terhadap data yang diuji, sebaliknya jika nilai VIF > 10 maka artinya terjadi multikolinearitas terhadap data yang diuji).<sup>6</sup>

**Tabel 4.12**  
**Hasil Uji Multikolinearitas**

Coefficients <sup>a</sup>								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	13,566	4,290		3,162	,002		
	X1	,061	,116	,049	,525	,601	,994	1,006
	X2	,324	,107	,281	3,017	,003	,992	1,008
	X3	,086	,029	,279	2,991	,004	,989	1,011

a. Dependent Variable: Y

*Sumber : Data Diolah, 2021*

Berdasarkan tabel diatas maka dapat dinyatakan bahwa nilai tolerance yaitu > 0,1 dan pada tabel VIF niainya yaitu <10. Untuk variabel Citra Merek nilai Tolerancinya yaitu 0,994. Untuk variabel Kepercayaan nilai Tolerancinya yaitu 0,992. Untuk variabel Pelayanan Prima nilai Tolerancinya yaitu 0,989. Dari hasil perhitungan VIF juga memiliki hasil yang sama yaitu <10, untuk variabel Citra Merek nilai VIFnya yaitu 1,006. Variabel Kepercayaan nilai VIFnya yaitu 1,008. Variabel Pelayanan Prima nilai VIFnya yaitu 1,011. Berdasarkan penjelasan dari tabel diatas maka dapat dinyatakan tidak terjadi multikolinearitas.

<sup>6</sup> *Ibid, hlm.120*

### 3) Uji Heterokedastisitas

Uji *heterokedastisitas* bertujuan untuk melihat apakah terdapat varians dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Dasar pengambilan keputusan pada uji *heterokedastisitas* yaitu jika nilai signifikansi  $> \alpha = 0,05$ , maka tidak terjadi *heterokedastisitas* tetapi jika nilai signifikansi  $< \alpha = 0,05$ , maka terjadi heterokedastisitas.<sup>7</sup>

**Tabel 4.13**  
**Hasil Uji Heterokedastisitas**

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2,398	3,415		,702	,484
	X1	,081	,063	,130	1,274	<b>,206</b>
	X2	-,051	,061	-,083	-,828	<b>,410</b>
	X3	-,029	,047	-,062	-,608	<b>,545</b>

a. Dependent Variable: ABS\_RESIDUAL

Sumber : Data Diolah, 2021

Berdasarkan hasil tabel 4.13 diatas maka dapat diperoleh nilai signifikan dari variabel Cira Merek (X1) yaitu 0,206. Variabel Kepercayaan (X2) yaitu 0,410. Variabel Pelayanan Prima (X3) yaitu 0,545. Dikarenakan nilai signifikan  $X_1 X_2 X_3 > 0,05$  sehingga dapat dikatakan bahwa model regresi tidak terjadi heterokedastisitas.

<sup>7</sup> Nicolaus Duli, Loc. Cit, hlm 122

#### 4) Uji Linearitas (Ramsey)

Uji linearitas bertujuan untuk melihat apakah model yang mempunyai hubungan linear atau tidak. Uji linearitas digunakan untuk mengkonfirmasi apakah sifat linear antara dua variabel yang diidentifikasi secara teori sesuai atau tidak dengan hasil observasi yang ada. Uji linearitas dapat menggunakan uji *Durbin-Watson*, *Ramsey Test* atau *Langrange Multiplier*.

**Tabel 4.14**  
**Uji Linearitas (Ramsey Old)**

Model Summary <sup>b</sup>				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,413 <sup>a</sup>	,171	,145	2,164

a. Predictors: (Constant), X3, X1, X2

b. Dependent Variable: Y

*Sumber : Data Diolah, 2021*

**Tabel 4.15**  
**Uji Linearitas (Ramsey New)**

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,924 <sup>a</sup>	,853	,847	,915

a. Predictors: (Constant), DFFIT, X2, X1, X3

*Sumber : Data Diolah, 2021*

Berdasarkan pada tabel 4.14 diatas diperoleh R-Square Old yaitu 0,171 dan berdasarkan tabel 4.15 diatas diperoleh R-Square New yaitu 0,853.

$$F = \frac{R^2 \text{ new} - R^2 \text{ old}}{1} \times \frac{n-k}{1-R^2 \text{ new}}$$

Dimana :

m = Jumlah Variabel bebas

n = Jumlah Observasi

k = Banyaknya Parameter

$$F = \frac{R^2 \text{ new} - R^2 \text{ old}}{1} \times \frac{n-k}{1-R^2 \text{ new}}$$

$$= \frac{0,853 - 0,171}{1} \times \frac{100-4}{1-0,853}$$

$$= 0,682 \times \frac{96}{0,147} = 445,3 > F_{\text{tabel}} 2,70$$

Maka dapat dikatakan linearitas karena hasil yang diperoleh nilai  $f_{\text{hitung}}$  yaitu 445,3 > dari  $F_{\text{tabel}}$  yaitu 2,70.

## 5) Uji Analisa Regresi Linear Berganda

**Tabel 4.16**  
**Hasil Uji Regresi Linear Berganda**

Coefficients <sup>a</sup>					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	13,566	4,290		3,162	,002
X1	,061	,116	,049	,525	,601
X2	,324	,107	,281	3,017	,003
X3	,086	,029	,279	2,991	,004

a. Dependent Variable: Y

*Sumber : Data Diolah, 2021*

$$Y = a + b_1 + X_1 + b_2 + X_2 + b_3 + X_3 + e$$

$$Y = 13,566 + 0,061 + 0,324 + 0,086 X_3$$

Dimana :

Y = Kepuasan Nasabah

a = Konstanta

b<sub>1</sub> = Koefisien regresi variabel X1

b<sub>2</sub> = Koefisien regresi variabel X2

b<sub>3</sub> = Koefisien regresi variabel X3

X<sub>1</sub> = Citra Merek

X<sub>2</sub> = Kepercayaan

X<sub>3</sub> = Pelayanan Prima

e = Tingkat error, tingkat kesalahan

Interpretasi dari persamaan regresi diatas adalah sebagai berikut :

1. Jika nilai dari Citra Merek (X1), Kepercayaan (X2), Pelayanan Prima (X3) = 0 maka Kepuasan Nasabah (Y) sebesar 13,566.
2. Setiap kenaikan 1% Citra Merek akan meningkat Kepuasan Nasabah sebesar 0,061 dengan asumsi nilai X2 dan X3 tetap.
3. Setiap kenaikan 1% Kepercayaan akan meningkat Kepuasan Nasabah sebesar 0,324 dengan asumsi nilai X1 dan X3 tetap.
4. Setiap kenaikan 1% Pelayanan Prima akan meningkat Kepuasan Nasabah sebesar 0,086 dengan asumsi nilai X1 dan X2 tetap.

### c. Uji Hipotesis

#### 1) Uji T (Parsial)

Uji t dilakukan untuk mengetahui pengaruh variabel Citra Merek, Kepercayaan dan Pelayanan Prima terhadap Kepuasan Nasabah secara parsial (sendiri-sendiri). Uji t dilakukan dengan membandingkan nilai t hitung dengan t tabel atau melihat nilai signifikansinya. Apabila t hitung > t tabel dan nilai signifikansi < 0,05, maka dikatakan pengaruhnya signifikan, dan apabila t hitung < t tabel dan nilai signifikansi > 0,05, maka dikatakan pengaruhnya tidak signifikan.<sup>8</sup>

---

<sup>8</sup> Agus Rusmana, *"The Future Of Organization Communication In The Industrial Era 4.0 Book"*, (Jawa Barat : Universitas Padjajaran), hlm.200

**Tabel 4.17**  
**Uji Parsial (t)**

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	13,566	4,290		3,162	,002
	X1	,061	,116	,049	,525	,601
	X2	,324	,107	,281	3,017	,003
	X3	,086	,029	,279	2,991	,004

a. Dependent Variable: Y

*Sumber : Data Diolah, 2021*

Berdasarkan tabel diatas maka dapat dinyatakan bahwa thitung sebagai berikut :

1. Pengaruh Citra Merek terhadap Kepuasan Nasabah dapat diketahui bahwa  $t_{hitung}$  0,525 sedangkan  $t_{tabel}$  disimpulkan yaitu 1,660, dikarenakan nilai  $t_{hitung}$  lebih kecil dari  $t_{tabel}$  maka dapat dinyatakan bahwa Citra Merek tidak berpengaruh terhadap Kepuasan Nasabah dan tidak signifikan dikarenakan nilai signifikan  $0,601 > 0,05$ .
2. Pengaruh kepercayaan terhadap kepuasan nasabah dapat diketahui bahwa  $t_{hitung}$  3,017 sedangkan  $t_{tabel}$  disimpulkan yaitu 1,660, dikarenakan nilai  $t_{hitung}$  lebih besar dari  $t_{tabel}$  maka dapat dinyatakan bahwa Kepercayaan berpengaruh terhadap Kepuasan Nasabah dan signifikan dikarenakan nilai signifikan  $0,003 < 0,05$ .

3. Pengaruh Pelayanan Prima terhadap Kepuasan Nasabah dapat diketahui bahwa  $t_{hitung}$  2,991 sedangkan  $t_{tabel}$  disimpulkan yaitu 1,660, dikarenakan nilai  $t_{hitung}$  lebih besar dari  $t_{tabel}$  maka dapat dinyatakan bahwa Pelayanan Prima berepengaruh terhadap Kepuasan Nasabah dan signifikan dikarenakan nilai signifikan  $0,004 < 0,05$ .

## 2) Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Menurut Suliyanto dalam (Sri Wahyuni) koefisien determinasi adalah besarnya kontribusi variabel bebas terhadap variabel tidak bebas. Semakin tinggi koefisien determinasi, semakin tinggi kemampuan variabel bebas (dependent) dalam menjelaskan variasi perubahan pada variabel tidak bebas (independent). Nilai koefisien determinasi berkisar antara nol sampai dengan satu. Apabila angka koefisien determinasi semakin mendekati satu maka pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen semakin kuat, yang berarti variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen. Sedangkan nilai koefisien determinasi (Adjusted  $R^2$ ) yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel

independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen adalah terbatas.<sup>9</sup>

**Tabel 4.19**  
**Hasil Uji Koefisien Determinasi**

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,413 <sup>a</sup>	,171	,145	2,164

a. Predictors: (Constant), X3, X1, X2

*Sumber : Data Diolah, 2021*

Berdasarkan keterangan pada tabel 4.19 diatas maka dapat diketahui bahwa nilai Adjusted R Square  $0,145 \times 100 = 14,5\%$  dan seluruh variabel menjelaskan 14,5% variabel Y dan sisanya dijelaskan variabel lain.

## 6. Pembahasan Penelitian

### a. Pengaruh Citra Merek Terhadap Kepuasan Nasabah

Berasarkan hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Citra Merek tidak berpengaruh dan tidak signifikan terhadap Kepuasan Nasabah diketahui bahwa  $t_{hitung}$  0,525 sedangkan  $t_{tabel}$  disimpulkan yaitu 1,660, artinya nilai  $t_{hitung}$  lebih kecil dari  $t_{tabel}$  sedangkan nilai signifikan  $0,601 > 0,05$  sehingga Citra Merek tidak berpengaruh dan tidak signifikan terhadap Kepuasan Nasabah.

Berdasarkan deskripsi variabel Citra Merek yang mencakup keunggulan asosiasi merek, kekuatan asosiasi merek dan keunikan merek karena kurangnya pengenalan yang baik dari bank terhadap

---

<sup>9</sup> Sri Wahyuni, "Kinerja Maqashid Syariah dan Faktor-faktor Determinan". (Surabaya : Scopindo Media Pustaka, 2021), hlm.43

nasabah sehingga nasabah tidak terlalu memperhatikan citra merek dari BSI KC A. Rivai Palembang. Oleh karena itu, BSI KC A. Rivai Palembang harus lebih memperhatikan lagi hal-hal yang dapat membuat citra merek dari bank menjadi menjadi lebih baik lagi.

Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Conny Sondakh (2016) yang menyatakan bahwa Citra Merek tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah.

#### **b. Pengaruh Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah**

Berdasarkan hasil pada penelitian ini menunjukkan bahwa Kepercayaan berpengaruh positif terhadap Kepuasan Nasabah diketahui nilai  $t_{hitung}$  3,017 sedangkan  $t_{tabel}$  1,660 artinya  $t_{hitung}$  lebih besar dari  $t_{tabel}$  sehingga Kepercayaan berpengaruh positif terhadap Kepuasan Nasabah.

Berdasarkan deskripsi variabel Kepercayaan yang mencakup integritas, kebaikan dan keterbukaan diketahui bahwa Kepercayaan nasabah terhadap BSI KC A. Rivai Palembang sangat baik. Oleh karena itu BSI KC A. Rivai Palembang perlu mempertahankan kepercayaan yang sudah di dapatkannya dari para nasabahnya agar nasabah selalu merasa puas dan tetap loyal.

Hasil Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Heri Setiawan dkk (2016) mengatakan bahwa kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan Nasabah.

### **c. Pengaruh Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Nasabah**

Berdasarkan hasil pada penelitian ini menunjukkan bahwa Pelayanan Prima berpengaruh positif terhadap Kepuasan Nasabah diketahui nilai  $t_{hitung}$  2,991 sedangkan  $t_{tabel}$  1,660 artinya  $t_{hitung}$  lebih besar dari  $t_{tabel}$  sehingga Pelayanan Prima berpengaruh positif terhadap Kepuasan Nasabah.

Berdasarkan deskripsi variabel Pelayanan Prima yang mencakup kemampuan, sikap, perhatian, tindakan dan tanggung jawab diketahui bahwa Pelayanan Prima dari BSI KC A. Rivai Palembang dalam kategori baik. Oleh karena itu BSI KC A. Rivai Palembang harus tetap mempertahankan kategori ini dengan cara tetap konsisten untuk selalu memberikan pelayanan yang terbaik agar nasabah tetap merasa puas.

Hasil penelitian sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Ayu Farida dan Hardianawati (2019) mengatakan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara Pelayanan Prima terhadap Kepuasan Nasabah.

