

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Deskripsi Objek Penelitian**

##### **1. Profil Organisasi**

Profil Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Sudirman Palembang



Nama : Bank Syariah KC Sudirman Palembang

Alamat : Jln. Jendral Sudirman Km 3,5, Kelurahan 20 Ilir, Kecamatan Ilir Timur  
1, Kota Palembang, Sumatera Selatan 30126

Telepon : (0711) 315999

Tahun Berdiri : 2021

##### **2. Sejarah Bank Syariah Indonesia KC Sudirman Palembang**

Indonesia ialah negara dengan jumlah penduduk Muslim terbesar di dunia, memiliki potensi untuk menjadi sektor yang penting dalam keuangan Syariah. Serta meningkatkan kesadaran masyarakat akan bahal halal dan dukungan yang kuat dari para pemangku kepentingan merupakan faktor penting dalam pengembangan ekosistem industri yang halal yang ada di Indonesia. Ini termasuk bank syariah.

Bank Islam memainkan peran penting dalam moderator dalam semua kegiatan ekonomi ekosistem industrial. Keberadaan industri perbankan syariah di Indonesia sendiri memiliki peningkatan dan pengembangan yang signifikan dalam tiga dekade ini. Inovasi menghasilkan meningkatkan layanan dan pengembangan jaringan menunjukkan tahun positif tahun pada tahun tersebut. Bahkan, antusiasme akselerasi di banyak bank syariah yang dipantulkan, yang telah mengambil langkah-langkah korporasi. Ini tidak terkecuali bank syariah, yaitu bank bank, yaitu Syariah Mandiri Bank, BNI Syariah dan BRI Syariah.

Pada tanggal 1 Februari 2021, bertepatan juga dengan 19 Jumadil Akhir 1442 H, tanda sejarah akses Bank Mandiri Syariah, BNI Syariah dan BRI Syariah Dalam Entitas, yaitu Bank syariah Indonesia (BSI). *Merger* ini akan menggabungkan manfaat dari tiga bank syariah untuk memiliki layanan penuh, bermacam-macam luas dan kapasitas modal yang lebih baik. Didukung Oleh sinergi dengan perusahaan induk (Mandiri, BNI, BRI) dan komitmen negara dari Kementerian BUMN, Bank Syariah Indonesia akan dapat untuk bisa bersaing dengan Negara-negara yang ada di seluruh dunia.

Penggabungan dari tiga bank syariah adalah upaya untuk mengganti bank syariah Islam, yang seharusnya menjadi energi baru untuk pembangunan ekonomi nasional dan memberikan sebuah kontribusi kesejahteraan yang lebih luas. Keberadaan bank Syariah Indonesia juga mencerminkan bank Syariah di Indonesia yang modern dan universal serta juga berbuat kebaikan kepada semua orang.

### 3. Visi dan Misi

#### Visi

- Top 10 global islamic banking

#### Misi

- Memberikan akses solusi keuangan syariah di Indonesia. Melayani >20 juta nasabah dan menjadi top 5 bank berdasarkan aset (500+T) dan nilai buku 50 T di tahun 2025
- Menjadi bank besar yang memberikan nilai terbaik bagi para pemegang saham. Top 5 bank yang profitable di Indonesia (REO 18%) dan solusi kuat (PB-2)
- Menjadi perusahaan pilihan dan kebanggan para talenta terbaik yang ada di Indonesia. perusahaan dengan nilai yang kuat dan memberdayakan masyarakat serta dapat berkomitmen pada pengembangan karyawan dengan budaya berbasis kinerja.

#### B. Frekuensi Data Responden

Dari data 100 responden Nasabah Bank Syariah Indonesia KC Sudirman Palembang, yang melalui sebuah proses penyebaran kuesioner maka diperoleh kondisi responden berdasarkan dari jenis kelamin, usia, dan pekerjaan. Adapun pengelompokan serta penggolongan terhadap responden didalam penelitian ini

bertujuan untuk mengetahui secara tepat dan jelas mengenai karakteristik dari responden sebagai objek dalam penelitian ini.

### 1. Jenis Kelamin Responden

Ini ialah sebagai karakteristik responden didalam penelitian ini berdasarkan jenis kelamin:

**Tabel 4.1**  
**Deskripsi Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

JENIS_KELAMIN			
		<i>Frequency</i>	<i>Percent</i>
Valid	Laki-laki	39	39.0
	Perempuan	61	61.0
	Total	100	100.0

Sumber: *output SPSS 21 data diolah, 2021.*

Dari hasil keterangan pada Tabel 4.1 dapat diketahui bahwa 39 orang responden berjenis kelamin laki-laki sedangkan jumlah responden berjenis kelamin perempuan lebih banyak yaitu 61 responden.

### 2. Usia Responden

Ini ialah sebagai karakteristik responden yang diperoleh dari hasil penelitian ini berdasarkan klasifikasi usia responden.

**Tabel 4.2**  
**Deskripsi Data Responden Berdasarkan Usia**

USIA			
		<i>Frequency</i>	<i>Percent</i>
Valid	< 20 Tahun	3	3.0
	21 – 30 Tahun	65	65.0
	31 - 40 Tahun	5	5.0
	41 - 50 Tahun	12	12.0
	> 50 Tahun	15	15.0
	Total	100	100.0

Sumber: *output SPSS 21 data diolah, 2021.*

Dari hasil tabel diatas, memperlihatkan bahwa responden berusia 21-30<sup>th</sup>. Sebanyak 65 responden. Responden berusia < 20 tahun ada 3 orang. Responden berusia 31-40<sup>th</sup> 5 orang. Responden berusia 41-50<sup>th</sup> 12 orang. Dan responden berusia > 50<sup>th</sup> 15 orang.

### 3. Jenis Pekerjaan

Berikut adalah data yang diperoleh dari hasil penelitian terkait responden berdasarkan jenis pekerjaannya.

**Tabel 4.3**  
**Deskripsi Data Responden Berdasarkan Pekerjaan**

PEKERJAAN			
		<i>Frequency</i>	<i>Percent</i>
Valid	Mahasiswa / Pelajar	21	21.0
	Pegawai Swasta	25	25.0
	PNS	14	14.0
	Wiraswasta / Pedagang	12	12.0
	Lain-lainnya	28	28.0
	Total	100	100.0

Sumber: *output* SPSS 21 data diolah, 2021.

Dari data tabel diatas dapat diketahui bahwa mayoritas pada responden penelitian ini adalah responden yang bekerja lain-lainnya yaitu sebanyak 28 responden. Kemudian disusul oleh responden dengan pekerjaan mahasiswa/pelajar adalah sebanyak 21 responden, bekerja sebagai Pegawai Swasta yaitu sebanyak 25 responden, bekerja sebagai PNS yaitu sebanyak 14 responden, dan bekerja sebagai Wiraswasta/Pedagang yaitu sebanyak 12 responden.

#### C. Uji Validitas Dan Reliabilitas

Untuk melakukan uji validitas dan reliabilitas, penulis menggunakan SPSS 21.

### 1) Uji Validitas

Uji validitas dilakukan untuk mengetahui hasil signifikan dengan membandingkan  $r$  hitung dengan  $r$  tabel dengan melihat  $r$  tabel pada  $df = n - 2$ . Pada penelitian ini nilai  $df$ nya =  $100 - 2 = 98$  atau  $df = 98$  dengan  $\alpha 0,05$ . Didapat dari  $r$  tabel senilai 0,1966. Jika dilihat dari hasil  $r$  hitung lebih besar dari  $r$  tabel, maka butir pernyataan tersebut dikatakan valid.

**Tabel 4.4**  
**Uji Validitas Kepuasan Nasabah(X)**

Variabel	Item Pernyataan	r hitung	r tabel	Keterangan
Kepuasan Nasabah (X)	Pernyataan 1	.695	0,1966	Valid
	Pernyataan 2	.490	0,1966	Valid
	Pernyataan 3	.677	0,1966	Valid
	Pernyataan 4	.587	0,1966	Valid
	Pernyataan 5	.626	0,1966	Valid
	Pernyataan 6	.512	0,1966	Valid

Sumber: *output* SPSS 21 yang diolah, 2021.

Dari tabel diatas dilihat bahwa hasil dari beberapa item pernyataan variabel Kepuasan Nasabah (X) memiliki  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel (0,1966) dan bernilai positif. Dengan ini , butir pernyataan tersebut dinyatakan valid.

**Tabel 4.5**  
**Uji Validitas Loyalitas (Y)**

Variabel	Item Pernyataan	r hitung	r tabel	Keterangan
Loyalitas (Y)	Pernyataan 1	.424	0,1966	Valid
	Pernyataan 2	.592	0,1966	Valid
	Pernyataan 3	.671	0,1966	Valid
	Pernyataan 4	.650	0,1966	Valid
	Pernyataan 5	.619	0,1966	Valid
	Pernyataan 6	.657	0,1966	Valid

Sumber: *output* SPSS 21 yang diolah, 2021.

Dari table diatas, dapat dilihat bahwa hasil dari beberapa item pernyataan variabel Loyalitas (Y) memiliki  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel 0,1966 dan bernilai positif, dengan ini bisa dinyatakan bahwa setiap butir pernyataan tersebut valid.

**Tabel 4.6**  
**Uji Validitas Kepercayaan (Z)**

Variabel	Item Pernyataan	r hitung	r tabel	Keterangan
Kepercayaan (Z)	Pernyataan 1	.568	0,1966	Valid
	Pernyataan 2	.735	0,1966	Valid
	Pernyataan 3	.739	0,1966	Valid
	Pernyataan 4	.680	0,1966	Valid
	Pernyataan 5	.545	0,1966	Valid
	Pernyataan 6	.616	0,1966	Valid

Sumber: *output* SPSS 21 yang diolah, 2021.

Dari tabel diatas tersebut. bisa diketahui bahwa hasil beberapa item pernyataan yang ada variabel Kepercayaan (Z) memiliki  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel 0,1966 dan bernilai positif, dengan ini bisa dinyatakan bahwa setiap butir pernyataan tersebut valid.

## 2) Uji Reliabilitas

**Tabel 4.7**  
**Hasil Uji Reliabilitas**

Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>	Batasan	Keterangan
X (Kepuasan Nasabah)	0,827	0,6	Reliabel
Y (Loyalitas)	0,828	0,6	Reliabel
Z (Kepercayaan)	0,857	0,6	Reliabel

Sumber: *output* SPSS 21 yang diolah, 2021.

Dari Tabel diatas. bisa diketahui bahwa uji reliabilitas dari beberapa variabel memiliki nilai *cronbach's alpha* > 0,60. Dengan ini, variabel (Kepuasan Nasabah, Loyalitas dan Kepercayaan) bisa dinyatakan reliable.

#### D. Uji Asumsi Klasik

##### a. Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk mengetahui dan menunjukkan apakah nilai residual dalam model regresi ini berdistribusi normal atau tidak. Uji normalitas pada penelitian ini menggunakan metode *Kolmogorov-Smirnov*. Model regresi yang baik haruslah memiliki nilai residual yang berdistribusi normal, dan dapat dinyatakan normal apabila nilai *asympt. sig* > 0,05.

**Tabel 4.8**  
**Uji Normalitas**  
***Kolmogorov-Smirnov***  
**Persamaan 1**

<i>One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test</i>		
		<i>Unstandardized Residual</i>
N		100
<i>Normal Parameters<sup>a,b</sup></i>	<i>Mean</i>	.0000000
	<i>Std. Deviation</i>	.48223835
<i>Most Extreme Differences</i>	<i>Absolute</i>	.080
	<i>Positive</i>	.064
	<i>Negative</i>	-.080
<i>Kolmogorov-Smirnov Z</i>		.797
<i>Asymp. Sig. (2-tailed)</i>		.549
<i>a. Test distribution is Normal.</i>		
<i>b. Calculated from data.</i>		

Sumber: *output SPSS 21 yang diolah, 2021.*

Berdasarkan *output* pada tabel diatas, uji normalitas dengan metode *Kolmogorov-Smirnov* diatas dapat kita lihat bahwa dimana nilai *asympt. sig* sebesar 0,549 > 0,05 maka sesuai dengan dasar pengambilan keputusan dalam uji normalitas



*Kolmogorov-Smirnov*, maka pada persamaan 1 nilai residual terstandarisasi berdistribusi “normal”.

**Tabel 4.9**  
**Uji Normalitas**  
*Kolmogorov-Smirnov*  
**Persamaan 2**

<i>One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test</i>		
		<i>Unstandardized Residual</i>
N		100
<i>Normal Parameters<sup>a,b</sup></i>	<i>Mean</i>	.0000000
	<i>Std. Deviation</i>	.37484165
<i>Most Extreme Differences</i>	<i>Absolute</i>	.133
	<i>Positive</i>	.068
	<i>Negative</i>	-.133
<i>Kolmogorov-Smirnov Z</i>		1.329
<i>Asymp. Sig. (2-tailed)</i>		.058
<i>a. Test distribution is Normal.</i>		
<i>b. Calculated from data.</i>		

Sumber: *output* SPSS 21 yang diolah, 2021.

Dari hasil *output* pada tabel 4.9 diatas, uji normalitas dengan metode *Kolmogorov-Smirnov* diatas dapat kita lihat bahwa dimana nilai *asymp. sig* sebesar  $0,058 > 0,05$  maka sesuai dengan dasar pengambilan keputusan dalam uji normalitas *Kolmogorov-Smirnov*, maka pada persamaan 2 nilai residual terstandarisasi berdistribusi “normal”.

#### **b. Uji Multikolinieritas**

Uji multikolinieritas digunakan untuk mengetahui dan menunjukkan apakah pada model regresi ini ditemukan adanya indikasi korelasi antar variabel independen (bebas). Dalam regresi berganda, suatu model regresi haruslah bebas dari gejala multikolinieritas dengan melihat jika nilai VIF  $< 10$  dan nilai

$tolerance > 0,1$ , maka model regresi tersebut dapat dinyatakan terbebas dari gejala multikolinieritas.

**Tabel 4.10**  
**Uji Multikolinieritas**  
**Tolerance dan VIF**  
**Persamaan 2**

<i>Coefficients<sup>a</sup></i>			
Model		<i>Collinearity Statistics</i>	
		<i>Tolerance</i>	VIF
1	<i>(Constant)</i>		
	X_Kepuasan Nasabah	.792	1.263
	Z_Kepercayaan	.792	1.263

a. *Dependent Variable: Y\_Loyalitas*

Sumber: *output SPSS 21 yang diolah, 2021.*

Berdasarkan tabel 4.10 diatas, dengan melihat nilai *tolerance* X dan Z (0,792) > 0,1 dan VIF X dan Z (1,263) < 10, maka dapat disimpulkan bahwa model regresi persamaan 2 pada penelitian ini dapat dinyatakan “tidak mengandung gejala multikolinieritas”.

### c. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk mengetahui dan menunjukkan apakah pada model regresi tersebut terjadi ketidaksamaan varians dari residual pengamatan satu dengan pengamatan lainnya. Uji heteroskedastisitas pada model regresi penelitian ini menggunakan metode *Glejser*. Model regresi yang baik harus terbebas dari gejala heteroskedastisitas, yang berarti varians dari residual harus konstan untuk keseluruhan variabel, dengan melihat nilai  $sig.> 0,05$ .

**Tabel 4.11**  
**Uji Heteroskedastisitas**  
**Uji Glejser**  
**Persamaan 1**

Coefficients <sup>a</sup>		
Model	t	Sig.
(Constant)	1.888	.062

Dari hasil output Tabel 4.11, dapat diketahui bahwa sig. X (0,576) > 0,05, maka dapat dinyatakan bahwa pada model regresi ini dinyatakan “tidak terjadi gejala heteroskedastisitas”.

**Tabel 4.12**  
**Uji Heteroskedastisitas**  
**Uji Glejser**  
**Persamaan 2**

Coefficients <sup>a</sup>			
Model	t	Sig.	
1	(Constant)	2.986	.004
	X Kepuasan Nasabah	-.426	.671
	Z Kepercayaan	-1.676	.097

a. *Dependent Variable: Abs\_Res2*

Sumber: *output SPSS 21 data diolah, 2021.*

Dari hasil output Tabel 4.12, dapat diketahui bahwa sig. X (0,671) dan Z (0,097) > 0,05, maka dapat dinyatakan bahwa pada model regresi ini dinyatakan “tidak terjadi gejala heteroskedastisitas”.

#### **d. Uji Linearitas**

Uji linearitas bertujuan untuk mengetahui dan menunjukkan apakah variabel-variabel data yang dianalisis tersebut memiliki keterkaitan atau hubungan

secara linear atau tidak. Dalam penelitian ini, uji linearitas yang digunakan adalah dengan metode *Lagrange Multiplier (LM Test)* dengan melihat *Chi Square* Hitung <*Chi Square* Tabel, maka dapat dinyatakan persamaan tersebut linear.

**Tabel 4.13**  
**Uji Linearitas**  
*Lagrange Multiplier (LM Test)*  
**Persamaan 1**

<i>Model Summary<sup>b</sup></i>		<i>ANOVA<sup>a</sup></i>		
Model	<i>R Square</i>	Model	df	
1	.000	1	Residual	98

a. *Dependent Variable: Unstandardized Residual 1*  
b. *Predictors: (Constant), X\_kuadrat*

Sumber: *output* SPSS 21 yang diolah, 2021.

$$\begin{aligned}
 \text{Chi Square Hitung} &= n \times R \text{ Square} \\
 &= 100 \times 0,000 \\
 &= 0.
 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned}
 \text{Chi Square Tabel} &= df = 0,05, 98 \\
 &= 122,11.
 \end{aligned}$$

Dari hasil *output* diatas, dapat diketahui bahwa *Chi Square* Hitung <*Chi Square* Tabel sebesar  $0 < 122,11$ , maka dapat dinyatakan bahwa pada model regresi persamaan 1 pada penelitian ini dinyatakan “linear”.

**Tabel 4.14**  
**Uji Linearitas**  
*Lagrange Multiplier (LM Test)*  
**Persamaan 2**

<i>Model Summary<sup>b</sup></i>		<i>ANOVA<sup>a</sup></i>		
Model	<i>R Square</i>	Model	Df	
1	.000	1	Residual	97

a. *Dependent Variable: Unstandardized Residual 2*  
b. *Predictors: (Constant), Z\_kuadrat, X\_kuadrat*

Sumber: *output* SPSS 21 yang diolah, 2021.

$$\begin{aligned}
 \text{Chi Square Hitung} &= n \times R \text{ Square} \\
 &= 100 \times 0,000 \\
 &= 0. \\
 \text{Chi Square Tabel} &= df= 0,05, 97 \\
 &= 120,99.
 \end{aligned}$$

Dari hasil *output* diatas, dapat diketahui bahwa *Chi Square* Hitung <*Chi Square* Tabel sebesar  $0 < 120,99$ , maka dapat dinyatakan bahwa pada model regresi persamaan 2 pada penelitian ini dinyatakan “linear “.

## **E. Analisis Regresi Berganda**

### **a. Analisis Sub Struktur Persamaan 1**

#### **1) Uji F**

Uji F hitung pada penelitian ini digunakan untuk menguji pengaruh secara simultan variabel Kepuasan Nasabah (X) terhadap Kepercayaan (Z) pada Nasabah Bank Syariah Indonesia KC Sudirman Palembang. Suatu variabel dianggap berpengaruh, apabila F hitung > F tabel, dan dinyatakan signifikan apabila nilai sig. < 0,05. Untuk hasil pengujian F hitung persamaan 1 pada penelitian ini, bisa dilihat pada tabel dibawah ini:

**Tabel 4.15**  
**Uji F**  
**Persamaan 1**

ANOVA <sup>a</sup>						
Model	<i>Sum of Squares</i>	df	<i>Mean Square</i>	F	Sig.	
1	Regression	6.045	1	6.045	25.731	.000 <sup>b</sup>
	Residual	23.023	98	.235		
	Total	29.068	99			
<i>a. Dependent Variable: Z Kepercayaan</i>						
<i>b. Predictors: (Constant), X_ Kepuasan Nasabah</i>						

Sumber: *output SPSS 21 yang diolah, 2021.*

Dari hasil perhitungan uji F pada persamaan 1 Tabel 4.15 diatas, diperoleh F hitung sebesar 25,731. Untuk menentukan nilai F tabel dengan tingkat signifikansi 5%, serta *degree of freedom* (derajat kebebasan),  $df = (n-k)$  atau  $(100-2)$  dan  $(k-1)$  atau  $(2-1)$ ,  $df = (100-2 = 98)$  dan  $(2-1= 1)$ . Maka dapat diperoleh hasil untuk F tabel senilai 3,94. Maka dari itu, hasil perhitungan F hitung  $>$  F tabel  $(25,731 > 3,94)$  dengan diperoleh nilai sig  $(0,000 < 0,05)$ , maka Kepuasan Nasabah (X) dinyatakan berpengaruh secara simultan terhadap Kepercayaan (Z) pada Nasabah Bank Syariah Indonesia KC Sudirman Palembang.

## 2) Uji t

Uji t digunakan untuk menguji variabel independen (bebas) secara parsial terhadap variabel dependen (terikat). Dalam penelitian ini, uji t digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel Kepuasan Nasabah (X) terhadap Kepercayaan (Z) pada Nasabah Bank Syariah Indonesia KC Sudirman

Palembang. Untuk melihat hasil perhitungan uji t pada persamaan 1, dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

**Tabel 4.16**  
**Uji t**  
**Persamaan 1**

<i>Coefficients<sup>a</sup></i>						
Model		<i>Unstandardized Coefficients</i>		<i>Standardized Coefficients</i>	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2.042	.433		4.719	.000
	X_Kepuasan Nasabah	.497	.098	.456	5.073	.000

a. *Dependent Variable: Z\_Kepercayaan*

Sumber: *output* SPSS 21 yang diolah, 2021.

Berdasarkan hasil perhitungan dari tabel 4.16 diatas, diperoleh besarnya angka t tabel dengan ketentuan  $\alpha = 0,05$  dan  $dk = (n-k)$  atau  $(100-2) = 98$ , sehingga diperoleh nilai t tabel = 1,98447, maka dapat diketahui masing-masing variabel sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil perhitungan dengan menggunakan program SPSS 21.0 seperti pada tabel diatas, variabel Kepuasan Nasabah (X) memiliki t hitung senilai 5,073 dengan nilai sig. 0,000. Ketentuan pengambilan keputusan hipotesis diterima atau ditolak, didasarkan dengan nilai t hitung  $> t$  tabel,  $-t$  hitung  $< -t$  tabel, atau jika signifikansi  $< 0,05$ , maka dapat diambil kesimpulan bahwa hipotesis diterima. Hasil penelitian pada penelitian ini, memperoleh nilai t hitung  $> t$  tabel ( $5,073 > 1,98447$ ) dan nilai signifikansi sebesar  $0,000 < 0,05$ , maka Kepuasan Nasabah (X) berpengaruh terhadap

Kepercayaan (Z) pada Nasabah Bank Syariah Indonesia KC Sudirman Palembang.

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

Koefisien Determinasi ( $Adj R^2$ ) pada dasarnya bertujuan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel *dependen* (terikat).

**Tabel 4.17**  
**Koefisien Determinasi**  
**Persamaan 1**

<i>Model Summary</i>				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.456 <sup>a</sup>	.208	.200	.48469
a. Predictors: (Constant), X_ Kepuasan Nasabah				

Sumber: *output* SPSS 21 yang diolah, 2021.

Berdasarkan hasil perhitungan Koefisien Determinasi pada tabel 4.17 diatas, nilai Koefisien Determinasi ( $Adj R^2$ ) sebesar 0,200, yang artinya hal ini mengindikasikan bahwa kontribusi variabel bebas (*independent*) yaitu Kepuasan Nasabah (X) terhadap variabel dependen yaitu Kepercayaan (Z) pada Nasabah Bank Syariah Indonesia KC Sudirman Palembang sebesar 20%, sedangkan sisanya 80% dipengaruhi oleh variabel lainnya yang belum diteliti atau tidak termasuk dalam regresi pada penelitian ini.

#### b. Analisis Sub Struktur Persamaan 2

##### 1) Uji F

Uji F hitung pada penelitian ini digunakan untuk menguji pengaruh secara simultan variabel Kepuasan Nasabah (X) dan Kepercayaan (Z) terhadap



Loyalitas (Y) pada Nasabah Bank Syariah Indonesia KC Sudirman Palembang. Suatu variabel dianggap berpengaruh, apabila  $F_{hitung} > F_{tabel}$ , dan dinyatakan signifikan apabila nilai  $Sig. < 0,05$ . Untuk hasil pengujian F hitung pada penelitian ini, bisa dilihat pada tabel dibawah ini:

**Tabel 4.18**  
**Uji F**  
**Persamaan 2**

ANOVA <sup>a</sup>						
Model		<i>Sum of Squares</i>	Df	<i>Mean Square</i>	F	Sig.
1	Regression	16.605	2	8.303	57.898	.000 <sup>b</sup>
	Residual	13.910	97	.143		
	Total	30.516	99			
a. <i>Dependent Variable: Y Loyalitas</i>						
b. <i>Predictors: (Constant), Z_Kepercayaan, X_Kepuasan Nasabah</i>						

Sumber: *output SPSS 21 yang diolah, 2021.*

Berdasarkan hasil perhitungan uji F pada persamaan 2 diatas, diperoleh F hitung sebesar 57,898. Untuk menentukan nilai F tabel dengan tingkat signifikansi 5%, serta *degree of freedom* (derajat kebebasan),  $df = (n-k)$  atau  $(100-3)$  dan  $(k-1)$  atau  $(3-1)$ ,  $df = (100-3 = 97)$  dan  $(3-1= 2)$ . Maka dapat diperoleh hasil untuk F tabel senilai 3,09. Maka dari itu, hasil perhitungan F hitung  $> F_{tabel}$  ( $57,898 > 3,09$ ) dengan diperoleh nilai sig ( $0,000 < 0,05$ ), maka Kepuasan Nasabah (X) dan Kepercayaan (Z) dinyatakan berpengaruh secara simultan terhadap Loyalitas (Y) pada Nasabah Bank Syariah Indonesia KC Sudirman Palembang.

## 2) Uji t

Uji t digunakan untuk menguji variabel independen (bebas) secara parsial terhadap variabel dependen (terikat). Dalam penelitian ini, uji t

digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel Kepuasan Nasabah (X) dan Kepercayaan (Z) terhadap Loyalitas (Y) pada Nasabah Bank Syariah Indonesia KC Sudirman Palembang. Untuk melihat hasil perhitungan uji t pada persamaan 2, dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

**Tabel 4.19**  
**Uji t**  
**Persamaan 2**

<i>Coefficients<sup>a</sup></i>						
Model		<i>Unstandardized Coefficients</i>		<i>Standardized Coefficients</i>	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	<i>(Constant)</i>	.392	.375		1.045	.298
	X_Kepuasan Nasabah	.702	.086	.628	8.154	.000
	Z_Kepercayaan	.200	.079	.195	2.530	.013

a. Dependent Variable: Y Loyalitas

Sumber: output SPSS 21 yang diolah, 2021.

Berdasarkan hasil perhitungan dari tabel 4.19 diatas, diperoleh besarnya angka t tabel dengan ketentuan  $\alpha = 0,05$  dan  $dk = (n-k)$  atau  $(100-3) = 97$ , sehingga diperoleh nilai t tabel = 1,98472, maka dapat diketahui masing-masing variabel sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil perhitungan dengan menggunakan program SPSS 21.0 seperti pada tabel diatas, variabel Kepuasan Nasabah (X) memiliki t hitung senilai 8,154 dengan nilai sig. 0,000. Ketentuan pengambilan keputusan hipotesis diterima atau ditolak, didasarkan dengan nilai t hitung  $>$  t tabel,  $-t$  hitung  $<$   $-t$  tabel, atau jika signifikansi  $<$  0,05, maka dapat diambil kesimpulan bahwa hipotesis diterima. Hasil penelitian pada penelitian ini, memperoleh nilai t hitung  $>$  t tabel ( $8,154 > 1,98472$ ) dan nilai signifikansi sebesar 0,000

< 0,05, maka Kepuasan Nasabah(X) berpengaruh terhadap Loyalitas (Y) pada Nasabah Bank Syariah Indonesia KC Sudirman Palembang.

2. Berdasarkan hasil perhitungan dengan menggunakan program SPSS 21.0 seperti pada tabel diatas, variabel Kepercayaan (Z) memiliki t hitung senilai 2,530 dengan nilai sig. 0,013. Ketentuan pengambilan keputusan hipotesis diterima atau ditolak, didasarkan dengan nilai t hitung > t tabel, -t hitung < -t tabel, atau jika signifikansi < 0,05, maka dapat diambil kesimpulan bahwa hipotesis diterima. Hasil penelitian pada penelitian ini, memperoleh nilai t hitung > t tabel (2,530 > 1,98472) dan nilai signifikansi sebesar 0,013 < 0,05, maka *Trust* (Z) berpengaruh terhadap Loyalitas (Y) pada Nasabah Bank Syariah Indonesia KC Sudirman Palembang.

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

Koefisien Determinasi ( $Adj R^2$ ) pada dasarnya bertujuan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel *dependen* (terikat).

**Tabel 4.20**  
**Koefisien Determinasi**  
**Persamaan 2**

<i>Model Summary</i>				
Model	R	<i>R Square</i>	<i>Adjusted R Square</i>	<i>Std. Error of the Estimate</i>
1	.738 <sup>a</sup>	.544	.535	.37869
a. <i>Predictors: (Constant), Z_Kepercayaan, X_ Kepuasan Nasabah</i>				

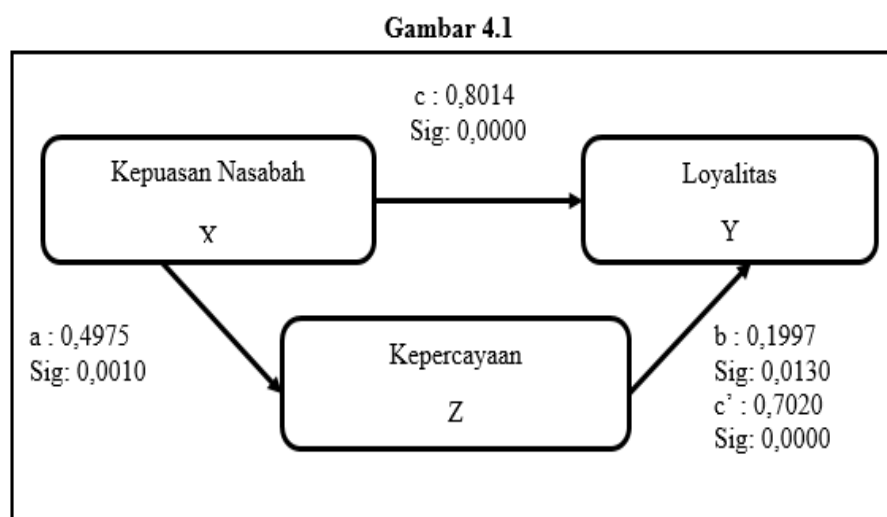
Sumber: *output* SPSS 21 yang diolah, 2021.

Berdasarkan hasil perhitungan Koefisien Determinasi pada tabel 4.20 diatas, nilai Koefisien Determinasi (Adj R2) sebesar 0,535, yang artinya hal ini mengindikasikan bahwa kontribusi variabel bebas (*independent*) yaitu variabel Kepuasan Nasabah (X) dan Kepercayaan (Z) terhadap variabel terikat (*dependent*) yaitu Loyalitas (Y) pada Nasabah Bank Syariah Indonesia KC Sudirman Palembang sebesar 53,5%, sedangkan sisanya 46,5% dipengaruhi oleh variabel lainnya yang belum diteliti atau tidak termasuk dalam regresi pada penelitian ini.

## F. Uji Mediasi

### a. Causal Step

- 1) Pengaruh Kepuasan Nasabah(X) terhadap Loyalitas (Y) dengan dimediasi Kepercayaan (Z)



Sumber: output SPSS 21 yang diolah, 2021.

$$Y \text{ (Loyalitas)} = a + \beta \text{Kepuasan Nasabah} + \beta \text{Kepercayaan}$$

Tiga persamaan regresi yang harus diestimasi dalam metode *Causal Step*, yaitu sebagai berikut:

- 1) Persamaan regresi sederhana variabel intervening Kepercayaan (Z) pada variabel independen Kepuasan Nasabah(X). Hasil analisis ditemukan bukti bahwa Kepuasan Nasabah Signifikan terhadap Kepercayaan (Z) dengan nilai signifikansi  $0,0000 < \alpha = 0,05$  dan koefisien regresi (a) = 0,4975.
- 2) Persamaan regresi sederhana variabel dependen Loyalitas (Y) pada variabel independen Kepuasan Nasabah(X). Hasil analisis ditemukan bukti bahwa Kepuasan Nasabah signifikan terhadap Loyalitas dengan nilai signifikansi  $0,0000 < \alpha = 0,05$  dan koefisien regresi (c) = 0,8014.
- 3) Persamaan regresi berganda variabel dependen Loyalitas (Y) pada variabel Kepuasan Nasabah (X) serta variabel intervening Kepercayaan (Z). Hasil analisis ditemukan bahwa Kepuasan Nasabah Signifikan terhadap Loyalitas, setelah mengontrol Kepercayaan dengan nilai signifikansi  $0,0130 < \alpha = 0,05$  dan koefisien regresi (b) = 0,1997. Selanjutnya ditemukan *direct effect c'* sebesar 0,7020 yang lebih kecil dari  $c = 0,8014$ . Pengaruh variabel independen Kepuasan Nasabah Terhadap variabel dependen Loyalitas berkurang dan signifikan  $0,0000 < \alpha = 0,05$  setelah mengontrol variabel intervening Kepercayaan. Dapat disimpulkan, bahwa model ini

termasuk ke dalam “*partial mediation*“ atau terjadi mediasi, dimana variabel Kepuasan Nasabah Mampu mempengaruhi secara langsung variabel Loyalitas maupun tidak langsung dengan melibatkan variabel intervening Kepercayaan, atau dapat dikatakan bahwa Kepercayaan memediasi hubungan antara Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas.

## **G. Perhitungan Pengaruh**

### **a. Pengaruh Langsung (*Direct Effect* atau DE)**

- 1) Pengaruh variabel Kepuasan Nasabah terhadap Kepercayaan =  $(X \rightarrow Z) = 0,497$ .

Pengaruh langsung antara variabel Kepuasan Nasabah Terhadap Kepercayaan senilai 0,497.

- 2) Pengaruh variabel Kepercayaan terhadap Loyalitas =  $(Z \rightarrow Y) = 0,200$ .

Pengaruh langsung antara variabel Kepercayaan terhadap Loyalitas senilai 0,200.

- 3) Pengaruh variabel Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas =  $(X \rightarrow Y) = 0,702$ .

Pengaruh langsung antara variabel Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas senilai 0,702.

### **b. Pengaruh Tidak Langsung (*Indirect Effect* atau IE)**

- 1) Pengaruh variabel Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas melalui Kepercayaan  $(X \rightarrow Z \rightarrow Y) = (0,497 \times 0,200) = 0,099$ .

Pengaruh tidak langsung Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas dimediasi oleh Kepercayaan adalah senilai 0,099.

**c. Pengaruh Total (*Total Effect*)**

- 1) Pengaruh variabel Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas melalui Kepercayaan ( $X \rightarrow Z \rightarrow Y$ ) =  $(0,497 + 0,200) = 0,697$ .

Total pengaruh antara variabel Kepuasan Nasabah terhadap Loyalitas melalui Kepercayaan adalah senilai 0,697.

**H. Pembahasan Hasil Penelitian**

**a. Kepuasan Nasabah (X) berpengaruh terhadap Loyalitas (Y)**

Berdasarkan dari teori perilaku konsumen bahwa bagaimana sebuah kelompok, individu dan sebuah organisasi membeli, memilih, menggunakan serta dapat menempatkan barang, jasa, ide atau sebuah pengalaman itu untuk memuaskan rasa keinginan dan kebutuhan mereka.

Dapat dilihat hasil pengujian dari penelitian ini, diperoleh nilai  $t$  hitung  $>$   $t$  tabel ( $8,154 > 1,98472$ ) dengan nilai yang signifikan sebesar  $0,000 < 0,05$  jadi Kepuasan Nasabah (X) memiliki pengaruh terhadap Loyalitas (Y) pada Nasabah Bank Syariah Indonesia KC Sudirman Palembang.

Ini juga dapat diperkuat hasil pengujian yang telah Harum Amalun Nisa Dkk (2016) dan Galih Adnanta Kusuma (2016) lakukan, hasilnya ialah bahwa terdapat Kepuasan Nasabah terhadap Loyalitas Berpengaruh Positif dan Signifikan.

Penelitian ini terdapat perbandingan dengan penelitian Alida Palilati dan Altje Tumble (2016) yang memiliki hasilnya ialah, kepuasan nasabah berpengaruh *negatif* signifikan terhadap loyalitas karena besarnya koefisien hubungan antara variabel tingkat Kepuasan *Adequate* dengan variabel loyalitas adalah -0.16, dengan hasil uji-t sebesar 2.77.

Hal ini mengidentifikasi bahwa, loyalitas terbentuk dari perasaan senang individu (ditinjau dari sisi psikologis) atas manfaat yang telah diterima dan berlangsung secara *continue* sehingga individu tersebut kebal terhadap pengaruh-pengaruh yang terjadi. Kondisi inilah yang menunjukkan adanya keterkaitan antara teori yang digunakan dengan hasil pengembangan hipotesis yang diperoleh.

**b. Kepercayaan (Z) berpengaruh terhadap Loyalitas (Y)**

Berdasarkan dari teori perilaku konsumen yang merupakan sebuah proses yang akan dilalui oleh seseorang untuk mengambil keputusan untuk percaya, untuk melakukan pembelian atau penggunaan suatu produk. Setiap keputusan yang diambil oleh konsumen pasti didasarkan pada alasan-alasan tertentu, baik secara langsung ataupun tidak langsung.

Kepercayaan adalah keyakinan bahwa seseorang akan menemukan apa yang diinginkan pada mitra pertukaran. Kepercayaan melibatkan kesediaan seseorang untuk bertingkah laku tertentu karena keyakinan bahwa mitranya akan memberikan apa yang diharapkan.



Hasil daripada uji yang telah penelitian ini lakukan diperolehan nilai  $t$  hitung  $>$   $t$  tabel ( $2,530 > 1,98472$ ) dengan nilai signifikansi sebesar  $0,013 < 0,05$ , jadi Kepercayaan (Z) memiliki pengaruh terhadap Loyalitas (Y) pada Nasabah Bank Syariah Indonesia KC Sudirman Palembang.

Ini juga diperkuat dari hasil uji yang telah dilakukan oleh Idah Sariyati dan Muhammad Bahrudin dan Siti Zuhro (2011) yang menyatakan bahwa kepercayaan berpengaruh terhadap Loyalitas.

Penelitian ini juga terdapat perbandingan pengaruh dengan penelitian yang dilakukan oleh Fasochah Hartono (2015), yang menyebutkan bahwa tidak terjadinya sebuah pengaruh antara Kepercayaan terhadap Loyalitas karena, koefisien regresinya dari  $b_4 = -0.037$  (bertanda negative), hal ini dapat diinterpretasikan bahwa adanya Kepercayaan dalam memberikan pelayanan tidak dapat meningkatkan Loyalitas.

Hal ini menunjukkan bahwa kepercayaan nasabah merupakan suatu hal yang penting, karena tingginya sebuah rasa percaya yang dirasakan oleh konsumen, maka akan tinggi juga loyalitas yang diperoleh oleh Bank Syariah Indonesia KC Sudirman Palembang. Kondisi inilah yang menunjukkan adanya keterkaitan antara teori yang digunakan dengan hasil pengembangan hipotesis yang diperoleh.

**c. Kepuasan Nasabah(X) berpengaruh terhadap Kepercayaan (Z)**

Hasil penelitian ini, itu diperoleh nilai t hitung  $>$  t tabel ( $5,073 > 1,98447$ ) dengan nilai signifikansi sebesar  $0,000 < 0,05$ , jadi Kepuasan Nasabah (X) memiliki pengaruh terhadap Kepercayaan (Z) pada Nasabah Bank Syariah Indonesia KC Sudirman Palembang.

Kepercayaan nasabah didefinisikan sebagai semua pengetahuan yang dimiliki oleh nasabah, dan semua kesimpulan yang dibuat oleh nasabah tentang objek atribut, dan manfaatnya. Kepercayaan merupakan faktor penting bagi nasabah dalam memilih bank mana yang akan dijadikan tempat untuk menyimpan dana. Kepercayaan nasabah dibutuhkan untuk membangkitkan kepuasan nasabah. Apabila kepercayaan nasabah tinggi kepada bank, maka kepuasan juga akan tinggi. Sebaliknya, apabila kepercayaan nasabah rendah kepada bank, maka kepuasan nasabah juga akan rendah.

Dan didukung oleh teori perilaku konsumen, dimana James F Engel menyatakan perilaku konsumen didefinisikan sebagai Tindakan-tindakan individu yang secara langsung terlibat dalam usaha memperoleh dan menggunakan barang-barang jasa.

Hal ini diperkuat dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Heri Setiawan dkk dan Ni Putu Lenny dan Ketut Seminari (2019) hasilnya ialah bahwa Kepuasan Nasabah berpengaruh terhadap Kepercayaan disebabkan karena perusahaan menumbuhkan rasa kepercayaan pada diri nasabah

bahwa perusahaan tempat mereka menyimpan dana adalah perusahaan yang aman sehingga akan meningkatkan kepuasan bagi nasabah. Dan kondisi inilah yang menunjukkan adanya keterkaitan antara teori yang digunakan dengan hasil pengembangan hipotesis yang diperoleh.

Penelitian ini juga memiliki perbandingan dari hasil penelitian yang dilakukan oleh Thalia Claudia Mawey, Altel. Tumbel, dan Imelda W. J. Ogi (2018) yang memiliki hasil bahwa Kepercayaan tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Nasabah. Karena kepuasan nasabah tidak dipengaruhi perubahan kepercayaan konsumen, hal tersebut diakibatkan oleh nasabah yang memiliki kepercayaan dengan produk Bank belum berarti mereka puas dengan produk tersebut, sehingga kepercayaan bukan menjadi alasan nasabah merasa puas.

**d. Kepercayaan (Z) memediasi Kepuasan Nasabah (X) terhadap Loyalitas (Y)**

Berdasarkan hasil penelitian pada penelitian ini, diperoleh nilai signifikansi  $0,0000 < \alpha = 0,05$  dan koefisien regresi (a) = 0,4975. Dan, nilai signifikansi  $0,0130 < \alpha = 0,05$  dan koefisien regresi (b) = 0,1997. Selanjutnya ditemukan *direct effect c'* sebesar 0,7020 yang lebih kecil dari  $c = 0,8014$ . Pengaruh variabel independen Kepuasan Nasabah Terhadap variabel dependen Loyalitas berkurang dan signifikan  $0,0000 < \alpha = 0,05$  setelah mengontrol variabel intervening Kepercayaan.

Dengan kata lain disimpulkan, bahwa model ini termasuk dalam “*partial mediation*“ atau terjadinya sebuah mediasi, dimana variabel Kepuasan Nasabah Mampu mempengaruhi secara langsung variabel Loyalitas maupun tidak langsung dengan melibatkan variabel intervening Kepercayaan, atau dapat dikatakan bahwa Kepercayaan memediasi hubungan antara Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas.

Ini juga diperkuat dari penelitian yang telah dilakukan oleh Fitri Handayani (2016) hasilnya bahwa kepercayaan dapat menjadi mediasi pada pengaruh hubungan antara Kepuasan Nasabah berpengaruh terhadap Loyalitas..

## I. Ringkasan Penelitian

**Tabel 4. 21**

### **Ringkasan Hasil Penelitian**

No.	Hipotesis	Hasil Penelitian
1.	H-1: Diduga Kepuasan Nasabah berpengaruh terhadap Loyalitas Nasabah	Kepuasan Nasabah berpengaruh terhadap Loyalitas pada Nasabah Bank Syariah Indonesia KC Sudirman Palembang
2.	H-2: Diduga Kepercayaan berpengaruh terhadap Loyalitas Nasabah	Kepercayaan berpengaruh terhadap Loyalitas pada Nasabah Bank Syariah Indonesia KC Sudirman Palembang
3.	H3: Diduga Kepuasan Nasabah berpengaruh terhadap Kepercayaan	Kepuasan Nasabah berpengaruh terhadap Kepercayaan pada Nasabah Bank Syariah Indonesia KC Sudirman Palembang

4.	H-4: Diduga Kepuasan Nasabah berpengaruh terhadap Loyalitas Nasabah dengan variabel Kepercayaan sebagai mediasi	Kepuasan Nasabah berpengaruh terhadap Loyalitas dengan variabel Kepercayaan sebagai mediasi.
----	---	--