

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Pengaruh Komunikasi Layanan Cerah Bank Sumsel Babel Cabang Syariah Palembang Terhadap Loyalitas Nasabah

Mengetahui Pengaruh Komunikasi Layanan Cerah Bank Sumsel Babel Cabang Syariah Palembang Terhadap Loyalitas Nasabah, merupakan tujuan dari penulisan ini. Untuk mencapai tujuan tersebut, maka diperlukan data-data yang menunjang seperti data primer.

Penulis memperoleh data primer melalui kuesioner yang berisikan pernyataan-pernyataan yang dijawab oleh responden. Untuk menguji validitas dari pertanyaan penulisan yang diajukan, digunakan rumus *Total Item Correlations*, sedangkan reliabilitasnya di uji dengan menggunakan koefisien reliabilitas *Alpha Cronbach*.

Data yang diperoleh dari pengisian kuesioner oleh 90 responden ini dianalisis dengan menggunakan tehnik analisis deskriptif dan tehnik inferensial. Teknik analisis deskriptif dipakai guna memaparkan data responden dan data penulisan, sedangkan teknik analisis inferensial dipakai untuk menguji guna mengetahui hubungan yang terjadi antara variabel X dan Variabel Y, sehingga pertanyaan penulisan pun akhirnya dapat terjawab.

Analisis inferensial ini diuji melalui uji statistik Rank Spearman karena seluruh data mengenai variabel penulisan kali ini berskala ordinal. Sedangkan untuk menguji signifikannya dilakukan dengan uji (*t*) sehingga tes ini dapat diketahui apakah hubungan yang diperoleh akan signifikan atau tidak.

1. Pengujian Kriteria Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penulisan

Berdasarkan data skor yang diperoleh dari 90 responden, dengan menggunakan aplikasi software MS Excel dan SPSS 25.0 didapatkan hasil yang menunjukkan koefisien validitas dan realibilitas dari instrument penulisan.

Pada tabel hasil pengujian berikut diketahui bahwa semua variabel mempunyai alpha di atas 0,6 yang berarti bahwa semua variabel dalam penulisan ini dapat diandalkan.

Tabel 4.1

Hasil Uji Validitas

R Tabel: 0.207

Variabel	Item	Nilai R Hitung	Nilai R tabel	Nilai Sig.	Keterangan
Variabel (X)	Item 1	0,470	0,207	0.05	Valid
	Item 2	0,528	0,207	0.05	Valid
	Item 3	0,741	0,207	0.05	Valid
	Item 4	0,254	0,207	0.05	Valid
	Item 5	0,281	0,207	0.05	Valid
	Item 6	0,283	0,207	0.05	Valid
	Item 7	0,610	0,207	0.05	Valid
	Item 8	0,223	0,207	0.05	Valid

	Item 9	0,268	0,207	0.05	Valid
	Item 10	0,283	0,207	0.05	Valid
	Item 11	0,741	0,207	0.05	Valid
	Item 12	0,528	0,207	0.05	Valid
	Item 13	0,268	0,207	0.05	Valid
	Item 14	0,378	0,379	0.05	Valid
	Item 15	0,281	0,328	0.05	Valid
	Item 16	0,281	0,207	0.05	Valid
	Item 17	0,741	0,207	0.05	Valid
	Item 18	0,528	0,207	0.05	Valid
	Item 19	0,741	0,207	0.05	Valid
	Item 20	0,254	0,207	0.05	Valid
Variabel (Y)	Item 21	0,540	0,207	0.05	Valid
	Item 22	0,414	0,207	0.05	Valid
	Item 23	0,633	0,207	0.05	Valid
	Item 24	0,395	0,207	0.05	Valid
	Item 25	0,504	0,207	0.05	Valid
	Item 26	0,304	0,207	0.05	Valid
	Item 27	0,617	0,207	0.05	Valid
	Item 28	0,395	0,207	0.05	Valid
	Item 29	0,263	0,207	0.05	Valid
	Item 30	0,304	0,207	0.05	Valid
	Item 31	0,633	0,207	0.05	Valid
	Item 32	0,414	0,207	0.05	Valid
	Item 33	0,504	0,207	0.05	Valid
	Item 34	0,358	0,207	0.05	Valid
	Item 35	0,483	0,207	0.05	Valid
	Item 36	0,504	0,207	0.05	Valid

Sumber : Pengolahan Data menggunakan SPSS 25.0

Hasil uji validitas di tabel 4.1 menunjukkan bahwa semua variabel yaitu variabel X dan Variabel Y mendapatkan hasil valid, kesimpulan ini diambil dari $r_{hitung} \geq r_{tabel}$ (uji 2 sisi dengan sig. 0,01) maka nilai hasil dapat dinyatakan valid. Nilai daripada r_{tabel} diatas 0.207 dikarenakan jumlah responden yang mencapai 88 dengan rumus $df = (90-2)$.

Tabel 4.2**Hasil Uji Reliabilitas**

No	Variabel	Item	Hasil Alpha Cronbach	Standar Cronbach Alpha	Keterangan
1	Variabel (X)	Item 1	0,853	0,600	Reliabel
2		Item 2	0,852	0,600	Reliabel
3		Item 3	0,847	0,600	Reliabel
4		Item 4	0,858	0,600	Reliabel
5		Item 5	0,857	0,600	Reliabel
6		Item 6	0,859	0,600	Reliabel
7		Item 7	0,850	0,600	Reliabel
8		Item 8	0,858	0,600	Reliabel
9		Item 9	0,861	0,600	Reliabel
10		Item 10	0,859	0,600	Reliabel
11		Item 11	0,847	0,600	Reliabel
12		Item 12	0,852	0,600	Reliabel
13		Item 13	0,861	0,600	Reliabel
14		Item 14	0,858	0,600	Reliabel
15		Item 15	0,858	0,600	Reliabel
16		Item 16	0,857	0,600	Reliabel
17		Item 17	0,847	0,600	Reliabel
18		Item 18	0,852	0,600	Reliabel
19		Item 19	0,847	0,600	Reliabel
20		Item 20	0,858	0,600	Reliabel
21	Variabel (Y)	Item 21	0,856	0,600	Reliabel
22		Item 22	0,857	0,600	Reliabel
23		Item 23	0,851	0,600	Reliabel
24		Item 24	0,852	0,600	Reliabel
25		Item 25	0,855	0,600	Reliabel
26		Item 26	0,859	0,600	Reliabel
27		Item 27	0,851	0,600	Reliabel
28		Item 28	0,852	0,600	Reliabel
29		Item 29	0,857	0,600	Reliabel
30		Item 30	0,859	0,600	Reliabel

31	Item 31	0,851	0,600	Reliabel
32	Item 32	0,857	0,600	Reliabel
33	Item 33	0,855	0,600	Reliabel
34	Item 34	0,858	0,600	Reliabel
35	Item 35	0,856	0,600	Reliabel
36	Item 36	0,855	0,600	Reliabel

Sumber : Pengolahan data menggunakan SPSS 25.0

Berdasarkan hasil uji reliabilitas di tabel 4.2 menunjukkan bahwa semua variabel reliabilitas, responsif, kepastian atau jaminan, empati, nyata atau bukti fisik dan loyalitas mendapatkan hasil yang reliabel, kesimpulan ini terlihat dari nilai Cronbach alpha yang lebih besar 0,600.

Kesimpulannya adalah, kuesioner telah dinyatakan valid dan reliabel, maka kuesioner tersebut sudah dapat dan layak diberikan serta sebarkan kepada responden untuk mengadakan penulisan.

2. Analisis Deskriptif Data Penulisan

Analisis Deskriptif penulisan ini dilakukan dengan cara memasukkan data jawaban responden kedalam tabel tunggal. Data penulisan ini berisi dari dua variabel yaitu variabel X dan variabel Y. Variabel X merupakan Layanan yang diturunkan ke dalam lima sub variabel yaitu reliabilitas, responsif, kepastian atau jaminan, empati, nyata atau bukti fisik. Sedangkan Variabel Y adalah Loyalitas.

Setelah memasukkan data jawaban responden kedalam tabel tunggal, kemudian diberikan penilaian kepada jawaban masing-masing responden pada

kuesioner tersebut. Penilaian tersebut dilakukan dengan menggunakan skala ukur likert yang mempunyai skor 1 hingga 5. Nilai total skor jawaban 90 responden Nasabah Bank Sumsel Babel Syariah, untuk masing-masing variabel/sub variabel penulisan ditafsirkan dalam kategori-kategori tertentu dengan menggunakan teknik interval nilai total responden (total skor maksimum dan minimum).

Adapun rincian batas-batas kategori dengan menggunakan teknik ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mendapatkan batas bawah skor, jumlah item untuk masing-masing variabel/ sub variabel akan dikalikan dengan skor item minimum (1). Batas atas skor diperoleh dari perkalian jumlah item untuk masing-masing sub variabel dengan skor item maksimum (5).

- Batas bawah skor = jumlah item x 1
- Batas atas skor = jumlah item x 5

2. Mencari rentang dengan mengurangi batas atas skor terhadap batas skor bawah skor.

$$\text{Rentang} = \text{Batas atas skor} - \text{batas bawah skor}$$

3. Mencari panjang kriteria kategori (ρ), dengan membagi nilai rentang dengan banyaknya kelas yang ditentukan yakni sebanyak 3 kelas kategori.

$$\rho = \frac{\text{Rentang}}{3}$$

Penerimaan pada interval kelas kategori yang manakah tanggapan responden terhadap variabel/sub variabel penulisan dilihat dari total skor responden. Kategori tanggapan keseluruhan responden untuk masing-masing variabel/sub variabel penulisan dengan memenuhi ketentuan sebagai berikut:

- Terhadap variabel/ sub variabel Layanan:
 - **Tinggi**, jika: total skor responden \geq (Batas atas skor - ρ)
 - **Sedang**, jika: (Batas atas skor + ρ) \leq total skor responden < (Batas atas skor - ρ)
 - **Rendah**, jika: Total skor responden < (Batas bawah skor + ρ)
- Terhadap variabel/ sub variabel Loyalitas:
 - **Positif**, Jika: Total skor responden \geq (Batas atas skor - ρ)
 - **Netral**, Jika: (Batas bawah skor + ρ) \leq Total Koresponden < (Batas atas skor - ρ)
 - **Negatif**, Jika: Total skor responden < (Batas bawah skor + ρ)

3. Deskripsi Hasil Penulisan

a. Variabel Layanan

Layanan Cerah adalah layanan unggul Bank Sumsel Babel Syariah yang cepat dan ramah. Layanan Cerah merupakan budaya melayani dengan standar pelayanan tertentu yang dapat menjadi pencitraan positif.

1) Reliabilitas

Reliabilitas (*reliability*), adalah kemampuan untuk memberikan secara tepat dan benar jenis pelayanan yang telah dijanjikan kepada pelanggan.

Dalam penulisan ini, sub variabel reliabilitas dapat dijabarkan menjadi indikator-indikator sebagai berikut:

1. Bank Sumsel Babel Syariah memberikan informasi yang benar kepada nasabah
2. Bank Sumsel Babel Syariah menepati janji sesuai jenis pelayanan yang dipilih nasabah

Berikut ini merupakan deskripsi dari hasil penulisan yang didapat mengenai indikator reliabilitas. **Tanggapan responden dari pernyataan 1 “Informasi yang diberikan Bank Sumsel Babel Syariah jelas”, maka tanggapan responden dapat dilihat pada tabel distribusi frekuensi dibawah ini:**

Tabel 4.3
Pernyataan 1 indikator “Reliabilitas”

		X_1			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SANGAT TIDAK SETUJU	9	10.0	10.0	10.0
	TIDAK SETUJU	6	6.7	6.7	16.7
	KADANG-KADANG	31	34.4	34.4	51.1
	SETUJU	30	33.3	33.3	84.4
	SANGAT SETUJU	14	15.6	15.6	100.0
Total		90	100.0	100.0	

Sumber: Pengolahan data menggunakan SPSS 25.0

Dari hasil diatas, diketahui untuk item 1 mayoritas responden yaitu sebesar 34,4% menyatakan kadang-kadang, 33,3% responden menyatakan setuju, 15,6% responden menyatakan sangat setuju, 10% responden menyatakan sangat tidak setuju, dan 6,7% responden menyatakan tidak setuju.

Perbedaan jawaban jawaban yang dipilih oleh responden ini terjadi karena kemungkinan masih ada beberapa informasi yang diberikan Bank Sumsel Babel Syariah yang kurang jelas. Namun dari hasil tersebut dapat dilihat banyak juga nasabah yang berpendapat setuju bahwa informasi yang diberikan Bank Sumsel Babel Syariah jelas.

Berdasarkan wawancara yang penulis lakukan kepada salah satu responden yaitu Chandra Maharani, responden menyatakan setuju terhadap pernyataan tersebut karena responden merasa Bank Sumsel Babel Syariah memberikan informasi yang jelas setiap responden bertransaksi di Bank Sumsel Babel Syariah.

Tanggapan responden dari pernyataan 2 “Adanya informasi yang diberikan sulit untuk dipahami”, maka tanggapan responden dapat dilihat pada 67able distribusi frekuensi dibawah ini:

Tabel 4.4
Pernyataan 2 indikator “Reliabilitas”

		X_2			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SANGAT TIDAK SETUJU	16	17.8	17.8	17.8
	TIDAK SETUJU	36	40.0	40.0	57.8
	KADANG-KADANG	31	34.4	34.4	92.2
	SETUJU	7	7.8	7.8	100.0
	Total	90	100.0	100.0	

Sumber: Pengolahan data menggunakan SPSS 25.0

Diketahui dari tabel 4.4 untuk item 2 yang paling banyak mayoritas responden yakni 40% responden menyatakan tidak setuju terhadap pernyataan adanya informasi yang diberikan sulit untuk dipahami. Ada pula responden yang menyatakan kadang-kadang sebanyak 34,4%, ada juga responden yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 17,8% dan setuju sebanyak 7,8% dari total responden penulisan.

Dapat dilihat dari pernyataan tersebut bahwa mayoritas nasabah Bank Sumsel Babel Syariah tidak setuju dengan informasi yang disampaikan Bank Sumsel Babel Syariah sulit untuk dipahami, hal ini mengindikasikan bahwa Bank Sumsel Babel Syariah menyampaikan informasi kepada nasabah dengan jelas dan mudah untuk dipahami.

Berdasarkan wawancara yang penulis lakukan kepada salah satu responden yaitu Diah Paramitha, responden menyatakan tidak setuju terhadap

pernyataan tersebut karena responden merasa Bank Sumsel Babel Syariah tidak pernah menyampaikan informasi yang sulit untuk dipahami.

Tanggapan responden dari pernyataan 3 “Bank Sumsel Babel Syariah menepati janji sesuai dengan jenis pelayanan yang dipilih nasabah”, maka tanggapan responden dapat dilihat pada 69ndic distribusi frekuensi dibawah ini:

Tabel 4.5

Pernyataan 3 indikator “Reliabilitas”

		X_3			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SANGAT TIDAK SETUJU	11	12.2	12.2	12.2
	TIDAK SETUJU	20	22.2	22.2	34.4
	KADANG-KADANG	33	36.7	36.7	71.1
	SETUJU	22	24.4	24.4	95.6
	SANGAT SETUJU	4	4.4	4.4	100.0
Total		90	100.0	100.0	

Sumber: Pengolahan data menggunakan SPSS 25.0

Pada item 3 Tabel 4.5 bahwa mayoritas responden penulisan yaitu sebesar 36,7% menyatakan kadang-kadang terhadap pernyataan Bank Sumsel Babel Syariah menepati janji sesuai dengan jenis pelayanan yang dipilih nasabah. Sebesar 24,4% responden menyatakan setuju dan sebesar 22,2% menyatakan tidak setuju.

Perbedaan jawaban yang diberikan oleh responden menunjukkan keberagaman penilaian nasabah terhadap Bank Sumsel Babel Syariah menepati janji sesuai dengan jenis pelayanan yang dipilih oleh nasabah.

Berdasarkan wawancara yang penulis lakukan kepada salah satu responden yaitu Nur Fauzi, responden menyatakan setuju terhadap pernyataan tersebut karena responden merasa Bank Sumsel Babel Syariah telah menepati janji sesuai dengan jenis pelayanan yang responden pilih.

Tanggapan responden dari pernyataan 4 “Adanya keinginan nasabah yang tidak terpenuhi sesuai dengan jenis pelayanan yang dipilih”, maka tanggapan responden dapat dilihat pada tabel distribusi frekuensi dibawah ini:

Tabel 4.6

Pernyataan 4 dari indikator “Reliabilitas”

		X_4			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SANGAT TIDAK SETUJU	52	57.8	57.8	57.8
	TIDAK SETUJU	36	40.0	40.0	97.8
	KADANG-KADANG	2	2.2	2.2	100.0
Total		90	100.0	100.0	

Sumber: Pengolahan data menggunakan SPSS 25.0

Diketahui Tabel 4.6 untuk item 4 dapat dilihat mayoritas responden sebesar 57,8% sangat tidak setuju, 40% dari total responden menyatakan tidak setuju dan 2,2% dari total responden menyatakan kadang-kadang.

Dari hasil tersebut, dapat dilihat bahwa mayoritas responden sangat tidak setuju dengan pernyataan adanya keinginan nasabah yang tidak terpenuhi sesuai dengan jenis pelayanan yang dipilih nasabah

Berdasarkan wawancara yang penulis lakukan kepada salah satu responden yaitu Quinnee Ophelia Idril, responden menyatakan tidak setuju terhadap pernyataan tersebut karena responden merasa tidak ada keinginan responden yang tidak terpenuhi oleh Bank Sumsel Babel Syariah.

2) Responsif

Responsif (*responsiveness*), yaitu kesadaran atau keinginan untuk cepat bertindak membantu pelanggan dan memberikan pelayanan yang tepat waktu.

Dalam penulisan ini, sub variabel responsif dapat dijabarkan menjadi indikator-indikator sebagai berikut:

1. Layanan Bank Sumsel Babel Syariah cepat dan ramah
2. Pelayanan yang diberikan Bank Sumsel Babel Syariah tepat waktu

Berikut ini merupakan deskripsi dari hasil penulisan yang didapat mengenai indikator responsif. **Tanggapan responden dari pernyataan 5**

“Layanan Bank Sumsel Babel Syariah cepat dan ramah”, maka tanggapan responden dapat dilihat pada tabel distribusi frekuensi dibawah ini.

Tabel 4.7

Pernyataan 5 indikator “Responsif”

		X_5			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SANGAT TIDAK SETUJU	3	3.3	3.3	3.3
	TIDAK SETUJU	14	15.6	15.6	18.9
	KADANG-KADANG	46	51.1	51.1	70.0
	SETUJU	23	25.6	25.6	95.6
	SANGAT SETUJU	4	4.4	4.4	100.0
	Total		90	100.0	100.0

Sumber: Pengolahan data menggunakan SPSS 25.0

Dari hasil diatas diketahui untuk item 5 mayoritas responden sebanyak 51,1% menyatakan kadang-kadang, 25,6% dari total responden menyatakan setuju, 15,6 % dari total responden menyatakan tidak setuju, 4,4% dari total responden menyatakan sangat setuju, dan 3,3% dari total responden menyatakan sangat tidak setuju terhadap pernyataan “Layanan Bank Sumsel Babel Syariah Cepat dan Ramah”

Perbedaan jawaban yang diberikan oleh responden terjadi karena nasabah Bank Sumsel Babel Syariah mendapatkan pelayanan yang cepat dan ramah secara tidak merata antara nasabah satu dengan yang lainnya. Namun

dari hasil tersebut dapat dilihat banyak juga nasabah yang setuju bahwa pelayanan yang diberikan oleh Bank Sumsel Babel Syariah cepat dan ramah.

Berdasarkan wawancara yang penulis lakukan kepada salah satu responden yaitu Andi Azis, responden menyatakan sangat setuju terhadap pernyataan tersebut karena responden merasakan pelayanan yang cepat dan ramah selama bertransaksi di Bank Sumsel Babel Syariah.

Tanggapan responden dari pernyataan 6 “Pelayanan yang diberikan Bank Sumsel Babel Syariah lambat”, maka tanggapan responden dapat dilihat pada tabel distribusi frekuensi dibawah ini:

Tabel 4.8
Pernyataan 6 indikator “Responsif”

		X_6			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SANGAT TIDAK SETUJU	17	18.9	18.9	18.9
	TIDAK SETUJU	30	33.3	33.3	52.2
	KADANG-KADANG	35	38.9	38.9	91.1
	SETUJU	4	4.4	4.4	95.6
	SANGAT SETUJU	4	4.4	4.4	100.0
	Total	90	100.0	100.0	

Sumber: Pengolahan data menggunakan SPSS 25.0

Diketahui tabel 4.8 untuk item 6 dapat dilihat seluruh responden penulisan yaitu sebanyak 38,9% menyatakan kadang-kadang, 33,3% responden menyatakan tidak setuju, 18,9% responden menyatakan sangat tidak setuju terhadap pernyataan pelayanan yang diberikan Bank Sumsel Babel Syariah

lambat. Adapula responden dengan jumlah persentase yang sama yaitu 4,4% menyatakan setuju dan sangat setuju.

Dari hasil tersebut dapat dilihat bahwa banyak nasabah Bank Sumsel Babel Syariah tidak setuju dengan pelayanan yang diberikan Bank Sumsel Babel Syariah lambat.

Berdasarkan wawancara yang penulis lakukan kepada salah satu responden yaitu Ryan Pratama, responden menyatakan tidak setuju terhadap pernyataan tersebut karena responden tidak pernah mendapatkan pelayanan yang lambat di Bank Sumsel Babel Syariah.

Tanggapan responden dari pernyataan 7 “Jaminan pelayanan di Bank Sumsel Babel Syariah dapat dipercaya”, maka tanggapan responden dapat dilihat pada tabel distribusi frekuensi dibawah ini:

Tabel 4.9
Pernyataan 7 indikator “Responsif”

		X_7			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SANGAT TIDAK SETUJU	10	11.1	11.1	11.1
	TIDAK SETUJU	8	8.9	8.9	20.0
	KADANG-KADANG	35	38.9	38.9	58.9
	SETUJU	31	34.4	34.4	93.3
	SANGAT SETUJU	6	6.7	6.7	100.0
	Total	90	100.0	100.0	

Sumber: Pengolahan data menggunakan SPSS 25.0

Dari tabel 4.9 item 7 menyatakan mayoritas responden yang sangat setuju terhadap pernyataan “Jaminan pelayanan di Bank Sumsel Babel Syariah dapat dipercaya” sebanyak 38,9% responden menyatakan kadang-kadang, sebanyak 34,4% menyatakan setuju, 11,1% menyatakan sangat tidak setuju, 8,9% responden menyatakan tidak setuju dan 6,7% dari total responden menyatakan sangat setuju.

Perbedaan jawaban yang diberikan responden menunjukkan keberagaman penilaian nasabah terhadap jaminan pelayanan di Bank Sumsel Babel Syariah dapat dipercaya.

Berdasarkan wawancara yang penulis lakukan kepada salah satu responden yaitu Moh Mufid, responden menyatakan setuju terhadap pernyataan tersebut karena responden merasa jaminan pelayanan di Bank Sumsel Babel Syariah dapat dipercaya.

Tanggapan responden dari pernyataan 8 “Layanan Bank Sumsel Babel Syariah tidak cepat tanggap terhadap keluhan nasabah”, maka tanggapan responden dapat dilihat pada tabel distribusi frekuensi dibawah ini:

Tabel 4.10

Pernyataan 8 dari indikator “Responsif”

X_8

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SANGAT TIDAK SETUJU	44	48.9	48.9	48.9
	TIDAK SETUJU	43	47.8	47.8	96.7
	KADANG-KADANG	3	3.3	3.3	100.0
	Total	90	100.0	100.0	

Sumber: Pengolahan data menggunakan SPSS 25.0

Dari tabel 4.10 item 8 mayoritas responden menyatakan sangat tidak setuju terhadap pernyataan “Layanan Bank Sumsel Babel Syariah tidak cepat tanggap terhadap keluhan nasabah” sebanyak 48,9%, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 47,8%

Dengan demikian dapat dilihat bahwa nasabah Bank Sumsel Babel Syariah mengatakan sangat tidak setuju terhadap layanan Bank Sumsel Babel Syariah tidak cepat tanggap terhadap keluhan nasabah.

Berdasarkan wawancara yang penulis lakukan kepada salah satu responden yaitu Angga Ferian, responden menyatakan sangat tidak setuju terhadap pernyataan tersebut karena Bank Sumsel Babel Syariah selalu cepat tanggap menghadapi keluhan dari responden selama bertransaksi di Bank Sumsel Babel Syariah.

3) Kepastian atau jaminan

Kepastian/ jaminan (*assurance*), adalah pengetahuan dan kesopansantunan serta kepercayaan diri para pegawai. Indikator kepastian atau jaminan memiliki ciri-ciri yaitu kompetensi untuk memberikan pelayanan, sopan dan memiliki sifat respect terhadap pelanggan.

Dalam penulisan ini sub variabel kepastian atau jaminan dapat dijabarkan menjadi indikator-indikator sebagai berikut:

1. Bahasa yang disampaikan sopan dan jelas
2. Pelayanan yang diberikan profesional.

Berikut ini merupakan deskripsi dari hasil penulisan yang didapat mengenai indikator kepastian atau jaminan. **Tanggapan responden dari pernyataan 9 “Layanan Cerah disampaikan dengan bahasa yang jelas dan sopan”, maka tanggapan responden dapat dilihat pada tabel distribusi frekuensi dibawah ini:**

Tabel 4.11

Pernyataan 9 indikator “Kepastian atau Jaminan”

		X_9			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SANGAT TIDAK SETUJU	2	2.2	2.2	2.2
	TIDAK SETUJU	3	3.3	3.3	5.6
	KADANG-KADANG	29	32.2	32.2	37.8
	SETUJU	43	47.8	47.8	85.6
	SANGAT SETUJU	13	14.4	14.4	100.0
	Total		90	100.0	100.0

Sumber: Pengolahan data menggunakan SPSS 25.0

Pada item 9 tabel 4.11 mayoritas responden yang setuju terhadap pernyataan “Layanan Cerah disampaikan dengan bahasa yang jelas dan sopan” sebanyak 47,8%, responden yang menyatakan kadang-kadang sebanyak 32,2%, responden yang memilih sangat setuju sebanyak 14,4%, responden yang memilih tidak setuju sebanyak 3,3%, dan responden yang memilih sangat tidak setuju sebanyak 2,2%.

Dari hasil diatas, dapat dilihat bahwa 2,2% responden menyatakan sangat tidak setuju terhadap Layanan Cerah disampaikan dengan bahasa yang jelas dan sopan. Hal ini terjadi karena ada beberapa nasabah memperoleh informasi yang kurang jelas atau mendapatkan perlakuan tidak sopan ketika bertransaksi di Bank Sumsel Babel Syariah.

Berdasarkan wawancara yang penulis lakukan kepada salah satu responden yaitu Atarah Aurora Anneliese, responden menyatakan setuju terhadap pernyataan tersebut karena selama bertransaksi di Bank Sumsel Babel Syariah responden selalu dilayani dengan bahasa yang jelas dan sopan.

Tanggapan responden dari pernyataan 10 “Penyampaian informasi kepada nasabah sulit dipahami”, maka tanggapan responden dapat dilihat pada tabel distribusi frekuensi dibawah ini:

Tabel 4.12

Pernyataan 10 indikator “Kepastian atau Jaminan”

		X_10			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SANGAT TIDAK SETUJU	17	18.9	18.9	18.9
	TIDAK SETUJU	30	33.3	33.3	52.2
	KADANG-KADANG	35	38.9	38.9	91.1
	SETUJU	4	4.4	4.4	95.6
	SANGAT SETUJU	4	4.4	4.4	100.0
	Total		90	100.0	100.0

Sumber: Pengolahan data menggunakan SPSS 25.0

Dari tabel 4.12 item 10 mayoritas responden yang menyatakan kadang-kadang terhadap pernyataan “Penyampaian informasi kepada nasabah sulit dipahami” sebanyak 38,9%, responden yang menyatakan tidak setuju sebanyak 33,3%, responden yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 18,9%, responden yang menyatakan setuju dan sangat setuju menghasilkan persentase yang sama yaitu 4,4%

Perbedaan jawaban yang dipilih oleh responden ini terjadi karena kemungkinan masih ada beberapa penyampaian informasi oleh Bank Sumsel Babel Syariah kepada nasabah yang sulit untuk dipahami. Namun dari hasil tersebut dapat dilihat banyak juga nasabah yang berpendapat tidak setuju terhadap pernyataan tersebut.

Berdasarkan wawancara yang penulis lakukan kepada salah satu responden yaitu Ravendra Gunner, responden menyatakan sangat tidak setuju

terhadap pernyataan tersebut karena responden merasa Bank Sumsel Babel Syariah tidak pernah memberikan informasi yang sulit untuk dipahami.

Tanggapan responden dari pernyataan 11 “Pegawai Bank Sumsel Babel Syariah professional dalam bekerja”, maka tanggapan responden dapat dilihat pada tabel distribusi frekuensi dibawah ini:

Tabel 4.13
Pernyataan 11 indikator “Kepastian atau Jaminan”

		X_11			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SANGAT TIDAK SETUJU	11	12.2	12.2	12.2
	TIDAK SETUJU	20	22.2	22.2	34.4
	KADANG-KADANG	33	36.7	36.7	71.1
	SETUJU	22	24.4	24.4	95.6
	SANGAT SETUJU	4	4.4	4.4	100.0
	Total	90	100.0	100.0	

Sumber: Pengolahan data menggunakan SPSS 25.0

Pada item 11 tabel 4.13 bahwa mayoritas responden penulisan yaitu sebesar 36,7% dari total responden menyatakan kadang-kadang terhadap pernyataan pegawai Bank Sumsel Babel Syariah professional dalam bekerja. Responden sebesar 24,4% menyatakan setuju, dan 22,2% dari total responden menyatakan tidak setuju.

Perbedaan jawaban yang diberikan oleh responden terjadi karena perbedaan pendapat nasabah terhadap keprofesionalitasan pegawai Bank

Sumsel Babel Syariah ketika melayani nasabah. Namun dapat dilihat dari hasil tersebut banyak juga nasabah yang menyatakan setuju terhadap pegawai Bank Sumsel Babel Syariah professional dalam bekerja.

Berdasarkan wawancara yang penulis lakukan kepada salah satu responden yaitu Tea Vebinagata, responden menyatakan setuju terhadap pernyataan tersebut karena responden mendapatkan pelayanan dengan keprofessionalitasan yang tinggi dari pegawai Bank Sumsel Babel Syariah selama bertransaksi.

Tanggapan responden dari pernyataan 12 “Adanya pegawai Bank Sumsel Babel Syariah yang mencampuri urusan pribadi nasabah”, maka tanggapan responden dapat dilihat pada table distribusi frekuensi dibawah ini:

Tabel 4.14

Pernyataan 12 indikator “Kepastian atau Jaminan”

		X_12			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SANGAT TIDAK SETUJU	16	17.8	17.8	17.8
	TIDAK SETUJU	36	40.0	40.0	57.8
	KADANG-KADANG	31	34.4	34.4	92.2
	SETUJU	7	7.8	7.8	100.0
Total		90	100.0	100.0	

Sumber: Pengolahan data menggunakan SPSS 25.0

Dapat dilihat dari tabel 4.14 item 12 bahwa mayoritas responden sebesar 40% menyatakan tidak setuju terhadap pernyataan adanya pegawai Bank Sumsel Babel Syariah yang mencampuri urusan pribadi nasabah.

Hal ini membuktikan bahwa mayoritas nasabah merasakan bahwa pegawai Bank Sumsel Babel Syariah tidak mencampuri urusan pribadi nasabah.

Berdasarkan wawancara yang penulis lakukan kepada salah satu responden yaitu Arifin Sentosa, responden menyatakan sangat tidak setuju terhadap pernyataan tersebut karena tidak ada satupun pegawai Bank Sumsel Babel Syariah yang mencampuri urusan pribadi responden.

4) Empati

Empati (*empathy*), memberikan perhatian individu pelanggan secara khusus. Indikator empati ini memiliki ciri-ciri yaitu kemauan untuk melakukan pendekatan, memberikan perlindungan dan usaha untuk mengerti keinginan, kebutuhan dan perasaan pelanggan

Dalam penulisan ini, sub variabel empati dapat dijabarkan menjadi indikator-indikator sebagai berikut:

1. Informasi yang diberikan sesuai dengan kebutuhan nasabah
2. Layanan Cerah diberikan dengan penuh perhatian kepada nasabah.

Tanggapan responden dari pernyataan 13 “Layanan Cerah memberikan informasi yang dibutuhkan nasabah dengan cepat”, maka tanggapan responden dapat dilihat pada tabel distribusi frekuensi dibawah ini:

Tabel 4.15

Pernyataan 13 indikator “Empati”

		X_13			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SANGAT TIDAK SETUJU	2	2.2	2.2	2.2
	TIDAK SETUJU	3	3.3	3.3	5.6
	KADANG-KADANG	29	32.2	32.2	37.8
	SETUJU	43	47.8	47.8	85.6
	SANGAT SETUJU	13	14.4	14.4	100.0
	Total		90	100.0	100.0

Sumber: Pengolahan data menggunakan SPSS 25.0

Dari tabel 4.15 item 13 mayoritas responden yang setuju terhadap pernyataan “Layanan Cerah memberikan informasi yang dibutuhkan nasabah dengan cepat” sebanyak 47,8% responden, responden yang menyatakan kadang-kadang sebanyak 32,2%, responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 14,4%, responden yang menyatakan tidak setuju sebanyak 3,3% dan responden yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 2,2% dari total responden.

Dari hasil tersebut dapat dilihat bahwa nasabah Bank Sumsel Babel Syariah banyak mengatakan setuju bahwa Layanan Cerah memberikan informasi yang dibutuhkan nasabah dengan cepat.

Berdasarkan wawancara yang penulis lakukan kepada salah satu responden yaitu Siti Aulia, responden menyatakan kadang-kadang terhadap pernyataan tersebut karena responden merasa kadang informasi yang dibutuhkan diberikan dengan cepat kadang juga lambat jika bank sedang ramai.

Tanggapan responden dari pernyataan 14 “Adanya kesulitan memperoleh informasi di Bank Sumsel Babel Syariah”, maka tanggapan responden dapat dilihat pada tabel distribusi frekuensi dibawah ini:

Tabel 4.16

Pernyataan 14 indikator “Empati”

		X_14			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SANGAT TIDAK SETUJU	5	5.6	5.6	5.6
	TIDAK SETUJU	20	22.2	22.2	27.8
	KADANG-KADANG	34	37.8	37.8	65.6
	SETUJU	26	28.9	28.9	94.4
	SANGAT SETUJU	5	5.6	5.6	100.0
Total		90	100.0	100.0	

Sumber: Pengolahan data menggunakan SPSS 25.0

Dari tabel 4.16 item 14 mayoritas responden menyatakan kadang-kadang terhadap pernyataan “Adanya kesulitan memperoleh informasi di Bank Sumsel Babel Syariah” sebanyak 37,8%, responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 28,9%, responden yang menyatakan tidak setuju sebanyak 22,2%, responden yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 5,6% dan responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 5,6%

Perbedaan jawaban yang diberikan responden ini terjadi karena perbedaan tingkat kesulitan masing-masing nasabah dalam melakukan transaksi di Bank Sumsel Babel Syariah.

Berdasarkan wawancara yang penulis lakukan kepada salah satu responden yaitu Sri Wahyuni, responden menyatakan sangat tidak setuju terhadap pernyataan tersebut karena responden tidak pernah kesulitan dalam memperoleh informasi di Bank Sumsel Babel Syariah.

Tanggapan responden dari pernyataan 15 “Bank Sumsel Babel Syariah memberikan perhatian penuh dalam menanggapi pertanyaan atau keluhan nasabah”, maka tanggapan responden dapat dilihat pada tabel distribusi frekuensi dibawah ini:

Tabel 4.17
Pernyataan 15 indikator “Empati”

		X_15			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SANGAT TIDAK SETUJU	4	4.4	4.4	4.4
	TIDAK SETUJU	10	11.1	11.1	15.6
	KADANG-KADANG	34	37.8	37.8	53.3
	SETUJU	31	34.4	34.4	87.8
	SANGAT SETUJU	11	12.2	12.2	100.0
Total		90	100.0	100.0	

Sumber: Pengolahan data menggunakan SPSS 25.0

Dari tabel 4.17 item 15 mayoritas responden sebanyak 37,8% menyatakan kadang-kadang, responden sebanyak 34,4% menyatakan setuju, responden sebanyak 12,2% menyatakan sangat setuju dan responden sebanyak 11,1% menyatakan tidak setuju dan responden sebanyak 4,4% menyatakan sangat tidak setuju terhadap pernyataan “Bank Sumsel Babel Syariah

memberikan perhatian penuh dalam menanggapi pertanyaan atau keluhan nasabah”.

Perbedaan jawaban yang diberikan oleh responden terjadi karena perbedaan pengalaman dalam bertransaksi yang dirasakan oleh nasabah. Dapat dilihat dari hasil tersebut banyak juga nasabah menyatakan setuju terhadap Bank Sumsel Babel Syariah memberikan perhatian penuh dalam menanggapi pertanyaan atau keluhan nasabah.

Berdasarkan wawancara yang penulis lakukan kepada salah satu responden yaitu Anggia Wiska, responden menyatakan setuju terhadap pernyataan tersebut karena selama bertransaksi kapanpun di Bank Sumsel Babel Syariah, pegawai Bank Sumsel Babel Syariah selalu menanggapi pertanyaan atau keluhan responden secara baik dan penuh perhatian.

Tanggapan responden dari pernyataan 16 “Bank Sumsel Babel Syariah mengabaikan nasabah yang memiliki permasalahan dalam transaksi”, maka tanggapan responden dapat dilihat pada tabel distribusi frekuensi dibawah ini:

Tabel 4.18
Pernyataan 16 indikator “Empati”

		X_16			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SANGAT TIDAK SETUJU	3	3.3	3.3	3.3
	TIDAK SETUJU	14	15.6	15.6	18.9
	KADANG-KADANG	46	51.1	51.1	70.0
	SETUJU	23	25.6	25.6	95.6
	SANGAT SETUJU	4	4.4	4.4	100.0
Total		90	100.0	100.0	

Sumber: Pengolahan data menggunakan SPSS 25.0

Dari tabel 4.18 item 16 mayoritas responden sebesar 51,1% menyatakan kadang-kadang, responden sebesar 25,6% menyatakan setuju, responden sebesar 15,6% menyatakan tidak setuju, responden sebesar 4,4% menyatakan sangat setuju dan responden sebesar 3,3% menyatakan sangat tidak setuju terhadap pernyataan “Bank Sumsel Babel Syariah mengabaikan nasabah yang memiliki permasalahan dalam transaksi”.

Dapat dilihat dari hasil tersebut, 25,6% responden menyatakan setuju terhadap pernyataan tersebut. Hal ini terjadi karena kurangnya perhatian Bank Sumsel Babel Syariah terhadap beberapa nasabah. Namun dapat dilihat juga 15,6% responden menyatakan tidak setuju terhadap Bank Sumsel Babel Syariah mengabaikan nasabah yang memiliki permasalahan dalam transaksi.

Berdasarkan wawancara yang penulis lakukan kepada salah satu responden yaitu Bima Raditya, responden menyatakan tidak setuju terhadap pernyataan tersebut karena responden tidak pernah merasa diabaikan ketika memiliki permasalahan selama bertransaksi di Bank Sumsel Babel Syariah.

5) Nyata atau Bukti Fisik

Nyata / bukti fisik (*tangibles*), yaitu sesuatu yang nyata atau yang nampak seperti penampilan para pegawai, dan fasilitas-fasilitas fisik lainnya seperti peralatan dan perlengkapan yang menunjang pelaksanaan pelayanan.

Dalam penulisan ini, sub variabel nyata atau bukti fisik dapat dijabarkan menjadi indikator-indikator sebagai berikut:

1. Penampilan pegawai Bank Sumsel Babel Syariah bersih, rapi dan menarik
2. Layanan Cerah diberikan dengan penuh kedisiplinan dari pegawainya

Tanggapan responden dari pernyataan 17 “Penampilan pegawai Bank Sumsel Babel Syariah bersih, rapi dan menarik”, maka tanggapan responden dapat dilihat pada tabel distribusi frekuensi dibawah ini:

Tabel 4.19

Pernyataan 17 indikator “Nyata atau Bukti Fisik”

		X_17			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SANGAT TIDAK SETUJU	11	12.2	12.2	12.2
	TIDAK SETUJU	20	22.2	22.2	34.4
	KADANG-KADANG	33	36.7	36.7	71.1
	SETUJU	22	24.4	24.4	95.6
	SANGAT SETUJU	4	4.4	4.4	100.0
Total		90	100.0	100.0	

Sumber: Pengolahan data menggunakan SPSS 25.0

Dari tabel 4.19 item 17 mayoritas responden sebanyak 36,7% menyatakan kadang-kadang dengan pernyataan penampilan pegawai Bank Sumsel Babel Syariah bersih, rapi dan menarik, responden sebanyak 24,4% menyatakan setuju, responden sebanyak 22,2% menyatakan tidak setuju, responden sebanyak 12,2% menyatakan tidak setuju terhadap pernyataan tersebut dan responden sebanyak 4,4% menyatakan sangat setuju.

Perbedaan jawaban yang diberikan responden ini terjadi karena perbedaan penilaian yang diberikan nasabah terhadap penampilan pegawai Bank Sumsel Babel Syariah. Namun dari hasil tersebut dapat dilihat banyak juga nasabah yang berpendapat setuju bahwa penampilan pegawai Bank Sumsel Babel Syariah bersih, rapi dan menarik.

Berdasarkan wawancara yang penulis lakukan kepada salah satu responden yaitu Cintya Dewi, responden menyatakan setuju terhadap pernyataan tersebut karena responden selalu melihat pegawai Bank Sumsel Babel Syariah berpenampilan sangat baik ketika bekerja.

Tanggapan responden dari pernyataan 18 “Adanya pegawai Bank Sumsel Babel Syariah berpenampilan tidak sopan dalam melayani nasabah”, maka tanggapan responden dapat dilihat pada tabel distribusi frekuensi dibawah ini:

Tabel 4.20

Pernyataan 18 indikator “Nyata atau Bukti Fisik”

		X_18			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SANGAT TIDAK SETUJU	16	17.8	17.8	17.8
	TIDAK SETUJU	36	40.0	40.0	57.8
	KADANG-KADANG	31	34.4	34.4	92.2
	SETUJU	7	7.8	7.8	100.0
Total		90	100.0	100.0	

Sumber: Pengolahan data menggunakan SPSS 25.0

Dapat dilihat dari tabel 4.20 item 18 mayoritas responden sebanyak 40% dari total responden memilih tidak setuju dengan pernyataan “Adanya pegawai Bank Sumsel Babel Syariah berpenampilan tidak sopan dalam melayani nasabah.

Dengan demikian berarti nasabah tidak setuju dengan pernyataan bahwa pegawai Bank Sumsel Babel Syariah berpenampilan tidak sopan dalam melayani nasabah.

Berdasarkan wawancara yang penulis lakukan kepada salah satu responden yaitu Indra Kusuma, responden menyatakan tidak setuju terhadap pernyataan tersebut karena responden tidak pernah melihat penampilan pegawai Bank Sumsel Babel Syariah tidak sopan dalam melayani nasabah.

Tanggapan responden dari pernyataan 19 “Layanan Cerah diberikan dengan kedisiplinan yang tinggi dari pegawainya”, maka tanggapan responden dapat dilihat pada tabel distribusi frekuensi dibawah ini:

Tabel 4.21
Pernyataan 19 indikator “Nyata atau Bukti Fisik”

		X_19			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SANGAT TIDAK SETUJU	11	12.2	12.2	12.2
	TIDAK SETUJU	20	22.2	22.2	34.4
	KADANG-KADANG	33	36.7	36.7	71.1
	SETUJU	22	24.4	24.4	95.6
	SANGAT SETUJU	4	4.4	4.4	100.0
Total		90	100.0	100.0	

Sumber: Pengolahan data menggunakan SPSS 25.0

Dari tabel 4.21 item 19 mayoritas responden menyatakan kadang-kadang terhadap pernyataan “Layanan Cerah diberikan dengan kedisiplinan yang tinggi dari pegawainya” sebesar 36,7%, responden sebesar 24,4% menyatakan setuju, responden sebesar 22,2% menyatakan tidak setuju, dan responden sebesar 4,4% menyatakan sangat setuju terhadap pernyataan tersebut.

Dari hasil tersebut dapat dilihat bahwa terjadi perbedaan jawaban yang diberikan oleh responden. Hal ini dikarenakan oleh perbedaan penilaian nasabah terhadap kedisiplinan dari pegawai Bank Sumsel Babel Syariah. Namun dapat dilihat juga banyak juga nasabah yang setuju bahwa Layanan Cerah diberikan dengan kedisiplinan yang tinggi dari pegawainya.

Berdasarkan wawancara yang penulis lakukan kepada salah satu responden yaitu Ahmad Sidik Purwanto, responden menyatakan setuju terhadap pernyataan tersebut karena responden mendapatkan pelayanan yang baik dari pegawai yang disiplin selama bertransaksi di Bank Sumsel Babel Syariah.

Tanggapan responden dari pernyataan 20 “Ekspresi pegawai Bank Sumsel Babel Syariah tidak baik dalam melayani”, maka tanggapan responden dapat dilihat pada tabel distribusi frekuensi dibawah ini:

Tabel 4.22

Pernyataan 20 indikator “Nyata atau Bukti Fisik”

		X_20			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SANGAT TIDAK SETUJU	52	57.8	57.8	57.8
	TIDAK SETUJU	36	40.0	40.0	97.8
	KADANG-KADANG	2	2.2	2.2	100.0
	Total	90	100.0	100.0	

Sumber: Pengolahan data menggunakan SPSS 25.0

Dari tabel 4.22 item 20 mayoritas responden sebanyak 57,8% menyatakan sangat tidak setuju, responden sebanyak 40% menyatakan tidak setuju terhadap pernyataan “Ekspresi pegawai Bank Sumsel Babel Syariah tidak baik dalam melayani”.

Dengan demikian, dapat dilihat nasabah sangat tidak setuju dengan ekspresi pegawai Bank Sumsel Babel Syariah tidak baik dalam melayani nasabah dalam hal apapun.

Berdasarkan wawancara yang penulis lakukan kepada salah satu responden yaitu Avinya Devi, responden menyatakan sangat tidak setuju terhadap pernyataan tersebut karena ekspresi pegawai Bank Sumsel Babel Syariah tetap baik dalam melayani nasabah meskipun terkadang ada nasabah yang transaksinya belum selesai ketika waktu sudah menunjukkan untuk istirahat pada siang hari.

b. Variabel Loyalitas

Loyalitas merupakan kesetiaan dan dukungan penuh dan konstan Nasabah Bank Sumsel Babel Syariah secara teguh dan terus menerus.

Berdasarkan hal tersebut maka sub variabel loyalitas adalah sebagai berikut:

1) *Repeat Purchase*

Repeat Purchase, adalah kesetiaan terhadap pembelian produk yang dilakukan secara berulang-ulang.

Berdasarkan hal tersebut maka sub variabel *Repeat Purchase* dalam penulisan ini adalah nasabah setia menggunakan produk Bank Sumsel Babel Syariah

Tanggapan responden dari pernyataan 21 “Saya akan setia melakukan transaksi di Bank Sumsel Babel Syariah”, maka tanggapan responden dapat dilihat pada tabel distribusi frekuensi dibawah ini:

Tabel 4.23

Pernyataan 21 Sub Variabel “*Repeat Purchase*”

		Y_1			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SANGAT TIDAK SETUJU	8	8.9	8.9	8.9
	TIDAK SETUJU	6	6.7	6.7	15.6
	KADANG-KADANG	30	33.3	33.3	48.9
	SETUJU	30	33.3	33.3	82.2
	SANGAT SETUJU	16	17.8	17.8	100.0
Total		90	100.0	100.0	

Sumber: Pengolahan data menggunakan SPSS 25.0

Dari tabel 4.23 item 21 mayoritas responden sebanyak 33,3% memilih kadang-kadang, responden dengan jumlah yang sama sebanyak 33,3% memilih setuju, responden dengan jumlah 17,8% memilih sangat setuju, responden sebanyak 8,9% memilih sangat tidak setuju dan 6,7% dari total responden memilih

Dengan demikian berarti nasabah Bank Sumsel Babel Syariah setuju dengan pernyataan “Saya akan setia melakukan transaksi di Bank Sumsel Babel Syariah”.

Berdasarkan wawancara yang penulis lakukan kepada salah satu responden yaitu Nico Agung Pratama, responden menyatakan sangat setuju terhadap pernyataan tersebut karena berdasarkan pelayanan yang baik, cepat dan ramah yang diberikan oleh Bank Sumsel Babel Syariah selama responden menjadi nasabah, responden memutuskan untuk setia melakukan transaksi di Bank Sumsel Babel Syariah.

Tanggapan responden dari pernyataan 22 “Bank Sumsel Babel Syariah bukan bank terbaik”, maka tanggapan responden dapat dilihat pada tabel distribusi frekuensi dibawah ini:

Tabel 4.24

Pernyataan 22 Sub Variabel “Repeat Purchase”

		Y_2			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SANGAT TIDAK SETUJU	14	15.6	15.6	15.6
	TIDAK SETUJU	38	42.2	42.2	57.8
	KADANG-KADANG	30	33.3	33.3	91.1
	SETUJU	8	8.9	8.9	100.0
	Total	90	100.0	100.0	

Sumber: Pengolahan data menggunakan SPSS 25.0

Dari tabel 4.24 item 22 mayoritas responden sebanyak 42,2% memilih tidak setuju, responden sebanyak 33,3% menyatakan kadang-kadang, responden sebanyak 15,6% menyatakan sangat tidak setuju dan responden sebanyak 8,9% menyatakan setuju dengan pernyataan “Bank Sumsel Babel Syariah bukan bank terbaik”.

Dari hasil tersebut dapat dilihat bahwa nasabah Bank Sumsel Babel Syariah banyak mengatakan tidak setuju bahwa Bank Sumsel Babel Syariah bukan bank terbaik.

Berdasarkan wawancara yang penulis lakukan kepada salah satu responden yaitu Anggun Triana, responden menyatakan tidak setuju terhadap pernyataan tersebut karena menurut responden dengan kualitas pelayanan yang baik dari Bank Sumsel Babel Syariah, Bank Sumsel Babel Syariah tidak bisa dikatakan bukan bank terbaik.

2) *Retention*

Retention, adalah ketahanan terhadap pengaruh negatif, mengenai perusahaan, brand, merek, atau jasa yang mereka gunakan.

Berdasarkan hal tersebut maka sub variabel *Retention* dalam penulisan ini adalah nasabah tidak akan berpindah atau menggunakan produk bank lain.

Tanggapan responden dari pernyataan 23 “Saya tidak akan berpindah ke bank lain dengan alasan apapun”, maka tanggapan responden dapat dilihat pada tabel distribusi frekuensi dibawah ini:

Tabel 4.25

Pernyataan 23 Sub Variabel “*Retention*”

		Y_3			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SANGAT TIDAK SETUJU	10	11.1	11.1	11.1
	TIDAK SETUJU	20	22.2	22.2	33.3
	KADANG-KADANG	32	35.6	35.6	68.9
	SETUJU	22	24.4	24.4	93.3
	SANGAT SETUJU	6	6.7	6.7	100.0
	Total		90	100.0	100.0

Sumber: Pengolahan data menggunakan SPSS 25.0

Dari tabel 4.25 item 23 mayoritas responden sebanyak 35,6% menyatakan kadang-kadang, 24,4% responden menyatakan setuju, 22,2% responden menyatakan tidak setuju, 11,1% responden menyatakan sangat tidak setuju dan 6,7% responden menyatakan sangat setuju dengan pernyataan “Saya tidak akan berpindah ke bank lain dengan alasan apapun”.

Perbedaan jawaban yang diberikan responden ini terjadi karena perbedaan pendapat nasabah terhadap tidak akan berpindah ke bank lain dengan alasan apapun. Namun dari hasil tersebut dapat dilihat banyak juga nasabah yang menyatakan setuju bahwa tidak akan berpindah ke bank lain dengan alasan apapun.

Berdasarkan wawancara yang penulis lakukan kepada salah satu responden yaitu Maria Dewi, responden menyatakan setuju terhadap pernyataan tersebut, karena responden merasa sudah nyaman bertransaksi di Bank Sumsel Babel Syariah dan tidak akan berpindah ke bank lain dengan alasan apapun.

Tanggapan responden dari pernyataan 24 “Adanya pelayanan yang kurang baik dari Bank Sumsel Babel Syariah yang membuat saya memilih bertransaksi di bank lain”, maka tanggapan responden dapat dilihat pada tabel distribusi frekuensi dibawah ini:

Tabel 4.26

Pernyataan 24 Sub Variabel “Retention”

		Y_4			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SANGAT TIDAK SETUJU	16	17.8	17.8	17.8
	TIDAK SETUJU	36	40.0	40.0	57.8
	KADANG-KADANG	31	34.4	34.4	92.2
	SETUJU	7	7.8	7.8	100.0
	Total	90	100.0	100.0	

Sumber: Pengolahan data menggunakan SPSS 25.0

Dari tabel 4.26 item 24 mayoritas responden sebanyak 40% dari total responden menyatakan tidak setuju, responden sebanyak 34,4% menyatakan kadang-kadang, responden sebanyak 17,8% menyatakan sangat tidak setuju, dan responden sebanyak 7,8% menyatakan setuju dengan pernyataan adanya pelayanan yang kurang baik dari Bank Sumsel Babel Syariah yang membuat nasabah memilih bertransaksi di bank lain.

Dari hasil diatas menunjukkan bahwa banyak nasabah Bank Sumsel Babel Syariah menyatakan tidak setuju terhadap adanya pelayanan yang kurang baik dari Bank Sumsel Babel Syariah yang membuat nasabah memilih bertransaksi di bank lain.

Berdasarkan wawancara yang penulis lakukan kepada salah satu responden yaitu Tasya Putri, responden menyatakan sangat tidak setuju terhadap pernyataan tersebut karena responden selalu mendapatkan pelayanan yang sangat baik dari Bank Sumsel Babel Syariah dan hal tersebut membuat responden senang dan tidak akan bertransaksi di bank lain.

3) *Refferals*

Referrals, yaitu mereferensikan secara total eksistensi perusahaan, merek, brand produk yang mereka gunakan.

Berdasarkan hal tersebut maka sub variabel *Refferals* dalam penulisan ini adalah Layanan Cerah membuat nasabah memiliki inisiatif mengajak orang lain untuk menggunakan produk Bank Sumsel Babel Syariah.

Tanggapan responden dari pernyataan 25 “Saya akan menginformasikan kebaikan tentang Bank Sumsel Babel Syariah kepada orang lain”, maka tanggapan responden dapat dilihat pada tabel distribusi frekuensi dibawah ini:

Tabel 4.27
Pernyataan 25 Sub Variabel “Refferals”

		Y_5			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SANGAT TIDAK SETUJU	4	4.4	4.4	4.4
	TIDAK SETUJU	20	22.2	22.2	26.7
	KADANG-KADANG	50	55.6	55.6	82.2
	SETUJU	14	15.6	15.6	97.8
	SANGAT SETUJU	2	2.2	2.2	100.0
	Total		90	100.0	100.0

Sumber: Pengolahan data menggunakan SPSS 25.0

Dari tabel 4.27 item 25 mayoritas responden menyatakan kadang-kadang terhadap pernyataan “Saya akan menginformasikan kebaikan tentang Bank Sumsel Babel Syariah kepada orang lain” sebanyak 55,6%, responden sebanyak 22,2% menyatakan tidak setuju, responden sebanyak 15,6% menyatakan setuju, responden sebanyak 4,4% dari total responden menyatakan sangat tidak setuju dan responden sebanyak 2,2% menyatakan sangat setuju terhadap pernyataan tersebut

Berdasarkan wawancara yang penulis lakukan kepada salah satu responden yaitu Rani Pertiwi, responden menyatakan setuju terhadap

pernyataan tersebut karena responden merasa puas dengan pelayanan di Bank Sumsel Babel Syariah dan bersedia menginformasikan hal baik tentang Bank Sumsel Babel Syariah kepada orang lain agar orang lain dapat merasakan hal yang sama juga.

Tanggapan responden dari pernyataan 26 “Saya tidak akan merekomendasikan Bank Sumsel Babel Syariah kepada orang lain”, maka tanggapan responden dapat dilihat pada tabel distribusi frekuensi dibawah ini:

Tabel 4.28
Pernyataan 26 Sub Variabel “*Refferals*”

		Y_6			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SANGAT TIDAK SETUJU	22	24.4	24.4	24.4
	TIDAK SETUJU	30	33.3	33.3	57.8
	KADANG-KADANG	38	42.2	42.2	100.0
Total		90	100.0	100.0	

Sumber: Pengolahan data menggunakan SPSS 25.0

Dari tabel 4.28 item 26 mayoritas responden yang memilih kadang-kadang dengan pernyataan “Saya tidak akan merekomendasikan Bank Sumsel Babel Syariah kepada orang lain” sebanyak 42,2% dari total responden, sebanyak 33,3% responden menyatakan tidak setuju, dan sebanyak 24,4% responden menyatakan sangat tidak setuju dengan pernyataan tersebut.

Perbedaan jawaban yang diberikan responden terjadi karena perbedaan keinginan nasabah untuk merekomendasikan Bank Sumsel Babel Syariah kepada orang lain berdasarkan pengalaman nasabah selama bertransaksi di Bank Sumsel Babel Syariah. Dapat dilihat dari hasil tersebut bahwa banyak juga nasabah menyatakan tidak setuju terhadap pernyataan “Saya tidak akan merekomendasikan Bank Sumsel Babel Syariah kepada orang lain”.

Berdasarkan wawancara yang penulis lakukan kepada salah satu responden yaitu Guntur Triyoga, responden menyatakan sangat tidak setuju terhadap pernyataan tersebut karena responden selalu merekomendasikan Bank Sumsel Babel Syariah kepada kerabat atau orang terdekat.

4) *Satisfaction*

Satisfaction, yaitu adanya tingkat kepuasan yang tinggi atau *satisfaction* yang dirasakan oleh konsumen atau pelanggan.

Berdasarkan hal tersebut maka sub variabel *Satisfaction* dalam penulisan ini adalah Layanan Cerah meningkatkan kepuasan nasabah.

Tanggapan responden dari pernyataan 27 “Saya merasa puas terhadap Layanan Cerah (Cepat dan Ramah) Bank Sumsel Babel Syariah”, maka tanggapan responden dapat dilihat pada tabel distribusi frekuensi dibawah ini:

Tabel 4.29

Pernyataan 27 Sub Variabel “*Satisfaction*”

		Y_7			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SANGAT TIDAK SETUJU	8	8.9	8.9	8.9
	TIDAK SETUJU	8	8.9	8.9	17.8
	KADANG-KADANG	34	37.8	37.8	55.6
	SETUJU	30	33.3	33.3	88.9
	SANGAT SETUJU	10	11.1	11.1	100.0
	Total		90	100.0	100.0

Sumber: Pengolahan data menggunakan SPSS 25.0

Dari tabel 4.29 item 27 menyatakan responden sebanyak 37,8% menyatakan kadang-kadang, dan responden sebanyak 33,3% menyatakan setuju dengan pernyataan “Saya merasa puas dengan Layanan Cerah (Cepat dan Ramah) Bank Sumsel Babel Syariah”.

Perbedaan jawaban yang diberikan responden terjadi karena tingkat kepuasan tiap nasabah berbeda-beda. Namun dari hasil tersebut menunjukkan bahwa banyak juga nasabah Bank Sumsel Babel Syariah menyatakan setuju bahwa nasabah merasa puas terhadap Layanan Cerah (Cepat dan Ramah) Bank Sumsel Babel Syariah.

Berdasarkan wawancara yang penulis lakukan kepada salah satu responden yaitu Dadang Hidayat, responden menyatakan sangat setuju terhadap pernyataan tersebut karena layanan yang cepat dan ramah membuat responden merasa puas bertransaksi di Bank Sumsel Babel Syariah.

Tanggapan responden dari pernyataan 28 “Adanya ketidakadilan dalam memberikan pelayanan kepada nasabah di Bank Sumsel Babel Syariah”, maka tanggapan responden dapat dilihat pada tabel distribusi frekuensi dibawah ini:

Tabel 4.30
Pernyataan 28 Sub Variabel “*Satisfaction*”

		Y_8			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SANGAT TIDAK SETUJU	16	17.8	17.8	17.8
	TIDAK SETUJU	36	40.0	40.0	57.8
	KADANG-KADANG	31	34.4	34.4	92.2
	SETUJU	7	7.8	7.8	100.0
	Total	90	100.0	100.0	

Sumber: Pengolahan data menggunakan SPSS 25.

Dari tabel 4.30 item 28 mayoritas responden sebanyak 40% menyatakan tidak setuju, sebanyak 17,8% responden menyatakan sangat tidak setuju, sebanyak 34,4% responden menyatakan kadang-kadang terhadap pernyataan “Adanya ketidakadilan dalam memberikan pelayanan kepada nasabah di Bank Sumsel Babel Syariah”.

Dengan demikian, dapat dilihat bahwa nasabah tidak setuju dengan adanya ketidakadilan dalam memberikan pelayanan kepada nasabah di Bank Sumsel Babel Syariah.

Berdasarkan wawancara yang penulis lakukan kepada salah satu responden yaitu Maria Karlina, responden menyatakan sangat tidak setuju terhadap pernyataan tersebut karena responden selalu merasa diperlakukan adil

oleh pegawai Bank Sumsel Babel Syariah, responden juga tidak pernah merasakan antriannya disalip oleh orang lain ketika bertransaksi.

5) *Emotional Bonding*

Emotional Bonding, yaitu adanya ikatan emosional diantara konsumen dengan produk.

Berdasarkan hal tersebut maka sub variabel *Emotional Bonding* dalam penulisan ini adalah Layanan Cerah membuat nasabah memiliki keterikatan emosi terhadap Bank Sumsel Babel Syariah.

Tanggapan responden dari pernyataan 29 “Saya merasa senang dengan Layanan Cerah Bank Sumsel Babel Syariah”, maka tanggapan responden dapat dilihat pada tabel distribusi frekuensi dibawah ini:

Tabel 4.31

Pernyataan 29 Sub Variabel “*Emotional Bonding*”

		Y_9			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SANGAT TIDAK SETUJU	3	3.3	3.3	3.3
	TIDAK SETUJU	14	15.6	15.6	18.9
	KADANG-KADANG	46	51.1	51.1	70.0
	SETUJU	23	25.6	25.6	95.6
	SANGAT SETUJU	4	4.4	4.4	100.0
Total		90	100.0	100.0	

Sumber: Pengolahan data menggunakan SPSS 25.0

Berdasarkan tabel 4.31 item 29 mayoritas responden sebanyak 51,1% menyatakan kadang-kadang, responden sebanyak 25,6% menyatakan setuju, responden sebanyak 15,6% menyatakan tidak setuju, responden sebanyak 4,4%

menyatakan sangat tidak setuju dan responden sebanyak 3,3% menyatakan sangat tidak setuju terhadap pernyataan “Saya merasa senang dengan Layanan Cerah Bank Sumsel Babel Syariah.

Perbedaan jawaban yang diberikan oleh responden terjadi karena tingkat kesenangan nasabah terhadap Layanan Cerah Bank Sumsel Babel Syariah berbeda-beda. Namun dapat dilihat dari hasil tersebut banyak juga nasabah menyatakan setuju bahwa nasabah merasa senang dengan Layanan Cerah Bank Sumsel Babel Syariah.

Berdasarkan wawancara yang penulis lakukan kepada salah satu responden yaitu Rahmawati, responden menyatakan setuju terhadap pernyataan tersebut karena dengan adanya layanan cerah semua hal dalam bertransaksi terasa lebih mudah dan hal itu membuat responden senang ketika bertransaksi.

Tanggapan responden dari pernyataan 30 “Pelayanan Bank Sumsel Babel Syariah kurang nyaman”, maka tanggapan responden dapat dilihat pada tabel distribusi frekuensi dibawah ini:

Tabel 4.32

Pernyataan 30 Sub Variabel “*Emotional Bonding*”

		Y_10			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SANGAT TIDAK SETUJU	22	24.4	24.4	24.4
	TIDAK SETUJU	30	33.3	33.3	57.8
	KADANG-KADANG	38	42.2	42.2	100.0
Total		90	100.0	100.0	

Sumber: Pengolahan data menggunakan SPSS 25.0

Dari tabel 4.32 item 30 mayoritas responden sebanyak 42,2% menyatakan kadang-kadang, sebanyak 33,3% responden menyatakan tidak setuju, dan sebanyak 24,4% responden menyatakan sangat tidak setuju dengan pernyataan pelayanan Bank Sumsel Babel Syariah kurang nyaman.

Perbedaan jawabannya yang diberikan oleh responden terjadi karena perbedaan penilaian nasabah mengenai kenyamanan selama bertransaksi di Bank Sumsel Babel Syariah. Dapat dilihat dari hasil tersebut banyak juga nasabah menyatakan tidak setuju terhadap pernyataan pelayanan Bank Sumsel Babel Syariah kurang nyaman.

Berdasarkan wawancara yang penulis lakukan kepada salah satu responden yaitu Ratna Febrianingsih, responden menyatakan sangat tidak setuju terhadap pernyataan tersebut karena responden selalu nyaman dengan pelayanan Bank Sumsel Babel Syariah dalam hal apapun contohnya ketika menunggu antrian, Bank Sumsel Babel Syariah memberikan tempat yang nyaman.

6) *Trust*

Trust, yaitu adanya kepercayaan yang tinggi dari konsumen pada merek atau perusahaan untuk melakukan fungsi tertentu.

Berdasarkan hal tersebut maka sub variabel *Trust* dalam penulisan ini adalah Layanan Cerah meningkatkan kepercayaan nasabah.

Tanggapan responden dari pernyataan 31 “Saya percaya bahwa Bank Sumsel Babel Syariah adalah bank terbaik untuk melakukan transaksi keuangan sehari-hari”, maka tanggapan responden dapat dilihat pada tabel distribusi frekuensi dibawah ini:

Tabel 4.33
Pernyataan 31 Sub Variabel “Trust”

		Y_11			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SANGAT TIDAK SETUJU	10	11.1	11.1	11.1
	TIDAK SETUJU	20	22.2	22.2	33.3
	KADANG-KADANG	32	35.6	35.6	68.9
	SETUJU	22	24.4	24.4	93.3
	SANGAT SETUJU	6	6.7	6.7	100.0
Total		90	100.0	100.0	

Sumber: Pengolahan data menggunakan SPSS 25.0

Dari tabel 4.33 item 31 mayoritas responden sebanyak 35,6% dari total responden menyatakan kadang-kadang, responden sebanyak 24,4% menyatakan setuju, responden sebanyak 22,2% menyatakan tidak setuju, responden sebanyak 11,1% menyatakan sangat tidak setuju dan responden sebanyak 6,7% menyatakan sangat setuju terhadap pernyataan “Saya percaya bahwa Bank Sumsel Babel Syariah adalah bank terbaik untuk melakukan transaksi keuangan sehari-hari”.

Perbedaan jawaban yang diberikan oleh responden terjadi karena perbedaan rasa percaya nasabah terhadap Bank Sumsel Babel Syariah. Namun dapat dilihat dari hasil tersebut banyak juga nasabah menyatakan setuju

terhadap percaya bahwa Bank Sumsel Babel Syariah adalah bank terbaik untuk melakukan transaksi keuangan sehari-hari.

Berdasarkan wawancara yang penulis lakukan kepada salah satu responden yaitu Gina Nurcahya, responden menyatakan setuju terhadap pernyataan tersebut karena selama menjadi nasabah, responden merasa Bank Sumsel Babel Syariah adalah bank terbaik.

Tanggapan responden dari pernyataan 32 “Bank Sumsel Babel Syariah tidak memenuhi tanggung jawabnya terhadap nasabah”, maka tanggapan responden dapat dilihat pada tabel distribusi frekuensi dibawah ini:

Tabel 4.34
Pernyataan 32 Sub Variabel “Trust”

		Y_12			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SANGAT TIDAK SETUJU	14	15.6	15.6	15.6
	TIDAK SETUJU	38	42.2	42.2	57.8
	KADANG-KADANG	30	33.3	33.3	91.1
	SETUJU	8	8.9	8.9	100.0
Total		90	100.0	100.0	

Sumber: Pengolahan data menggunakan SPSS 25.0

Dapat dilihat dari tabel 4.34 item 32 mayoritas responden sebanyak 45,2% menyatakan tidak setuju dan sebanyak 15,6% dari total responden

menyatakan sangat tidak setuju dengan pernyataan “Bank Sumsel Babel Syariah tidak memenuhi tanggung jawabnya terhadap nasabah”.

Dapat dilihat bahwa nasabah tidak setuju Bank Sumsel Babel Syariah tidak memenuhi tanggung jawabnya terhadap masalah.

Berdasarkan wawancara yang penulis lakukan kepada salah satu responden yaitu Dinda Amanda, responden menyatakan sangat tidak setuju terhadap pernyataan tersebut karena responden merasa Bank Sumsel Babel Syariah selalu memenuhi tanggung jawabnya terhadap nasabah.

7) *Choice Reduction/Habit*

Choice Reduction/Habit, yaitu adanya kemudahan yang dirasakan oleh para konsumen sehingga membuatnya merasa nyaman dan menjadi setia

Berdasarkan hal tersebut maka sub variabel *Choice Reduction/Habit* dalam penulisan ini adalah Layanan Cerah membuat nasabah mudah, nyaman dan setia.

Tanggapan responden dari pernyataan 33 “Layanan Cerah memudahkan nasabah dalam hal apapun di Bank Sumsel Babel Syariah”, maka tanggapan responden dapat dilihat pada tabel distribusi frekuensi dibawah ini:

Tabel 4.35

Pernyataan 33 Sub Variabel “Choice Reduction/Habit”

Y_13

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SANGAT TIDAK SETUJU	4	4.4	4.4	4.4
	TIDAK SETUJU	20	22.2	22.2	26.7
	KADANG-KADANG	50	55.6	55.6	82.2
	SETUJU	14	15.6	15.6	97.8
	SANGAT SETUJU	2	2.2	2.2	100.0
	Total		90	100.0	100.0

Sumber: Pengolahan data menggunakan SPSS 25.0

Dapat dilihat dari tabel 4.35 item 33 mayoritas responden sebesar 55,6% menyatakan sangat kadang-kadang, responden sebesar 22,2% menyatakan tidak setuju, responden sebesar 15,6% menyatakan setuju, responden sebesar 4,4% menyatakan sangat tidak setuju, dan responden sebesar 2,2% menyatakan sangat setuju bahwa Layanan Cerah memudahkan nasabah dalam hal apapun di Bank Sumsel Babel Syariah.

Perbedaan jawaban yang diberikan oleh responden terjadi karena perbedaan penilaian yang dirasakan nasabah terhadap Layanan Cerah memudahkan nasabah dalam bertransaksi.

Berdasarkan wawancara yang penulis lakukan kepada salah satu responden yaitu Adis Prananda, responden menyatakan sangat setuju terhadap pernyataan tersebut karena responden merasa sangat dimudahkan di segala hal dalam bertransaksi dengan adanya Layanan Cerah dari Bank Sumsel Babel Syariah.

Tanggapan responden dari pernyataan 34 “Adanya kesulitan dalam melakukan transaksi atau berkomunikasi dengan pegawai di Bank Sumsel Babel Syariah”, maka tanggapan responden dapat dilihat pada tabel distribusi frekuensi dibawah ini:

Tabel 4.36

Pernyataan 34 Sub Variabel “Choice Reduction/Habit”

		Y_14			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SANGAT TIDAK SETUJU	6	6.7	6.7	6.7
	TIDAK SETUJU	30	33.3	33.3	40.0
	KADANG-KADANG	36	40.0	40.0	80.0
	SETUJU	16	17.8	17.8	97.8
	SANGAT SETUJU	2	2.2	2.2	100.0
	Total	90	100.0	100.0	

Sumber: Pengolahan data menggunakan SPSS 25.0

Dari tabel 4.36 item 34 mayoritas responden menyatakan kadang-kadang dengan pernyataan “Adanya kesulitan dalam melakukan transaksi atau berkomunikasi dengan pegawai di Bank Sumsel Babel Syariah” sebesar 40%, responden sebesar 33,3% menyatakan tidak setuju, responden sebesar 17,8% menyatakan setuju, responden sebesar 6,7% menyatakan sangat tidak setuju dan responden sebesar 2,2% dari total responden menyatakan sangat setuju dengan pernyataan tersebut.

Perbedaan jawaban yang diberikan oleh responden terjadi karena perbedaan tingkat kesulitan nasabah ketika bertransaksi di Bank sumsel babel syariah. Dapat dilihat dari hasil tersebut banyak juga nasabah yang menyatakan

tidak setuju terhadap adanya kesulitan dalam melakukan transaksi ataupun berkomunikasi dengan pegawai di Bank Sumsel Babel Syariah.

Berdasarkan wawancara yang penulis lakukan kepada salah satu responden yaitu Ulfa Tri Nabila, responden menyatakan sangat tidak setuju terhadap pernyataan tersebut karena responden tidak pernah menemukan kesulitan dalam transaksi atau berkomunikasi dengan pegawai Bank Sumsel Babel Syariah.

8) *History of C*

History of C, yaitu pengalaman dengan perusahaan yang dialami oleh seseorang sehingga mempengaruhi perilaku dari orang tersebut. Saat konsumen mempunyai pengalaman yang menyenangkan dengan perusahaan, sehingga konsumen cenderung ingin mengulangi pengalaman tersebut.

Berdasarkan hal tersebut maka sub variabel *History of C* dalam penulisan ini adalah Layanan cerah membuat nasabah ingin terus mengulangi penggunaan produk di Bank Sumsel Babel Syariah.

Tanggapan responden dari pernyataan 35 “Saya selalu memiliki pengalaman yang menyenangkan selama bertransaksi di Bank Sumsel Babel Syariah”, maka tanggapan responden dapat dilihat pada tabel distribusi frekuensi dibawah ini:

Tabel 4.37
Pernyataan 35 Sub Variabel “History of C”

		Y_15			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SANGAT TIDAK SETUJU	6	6.7	6.7	6.7
	TIDAK SETUJU	12	13.3	13.3	20.0
	KADANG-KADANG	52	57.8	57.8	77.8
	SETUJU	16	17.8	17.8	95.6
	SANGAT SETUJU	4	4.4	4.4	100.0
Total		90	100.0	100.0	

Sumber: Pengolahan data menggunakan SPSS 25.0

Dari tabel 4.37 item 35 mayoritas responden sebesar 57,8% menyatakan kadang-kadang dengan pernyataan “Saya selalu memiliki pengalaman yang menyenangkan selama bertransaksi di Bank Sumsel Babel Syariah”, sebanyak 17,8% responden menyatakan setuju, sebanyak 13,3% responden menyatakan tidak setuju, sebanyak 6,7% menyatakan sangat tidak setuju dan sebanyak 4,4% responden menyatakan sangat setuju.

Dari hasil tersebut, 11,3% dari total responden menyatakan tidak setuju terhadap pernyataan “Saya selalu memiliki pengalaman yang menyenangkan selama bertransaksi di Bank Sumsel Babel Syariah” hal ini dikarenakan Bank Sumsel Babel Syariah belum memberikan pelayanan yang maksimal ke beberapa nasabahnya.

Berdasarkan wawancara yang penulis lakukan kepada salah satu responden yaitu Erna Nur Anggraeni, responden menyatakan setuju terhadap

pernyataan tersebut karena dengan pelayanan yang baik, kemudahan memperoleh informasi, dan penanggapan keluhan nasabah yang cepat dari Bank Sumsel Babel Syariah membuat responden selalu memiliki pengalaman yang menyenangkan selama bertransaksi di Bank Sumsel Babel Syariah.

Tanggapan responden dari pernyataan 36 “Adanya kejadian tidak baik selama saya menjadi nasabah Bank Sumsel Babel Syariah”, maka tanggapan responden dapat dilihat pada tabel distribusi frekuensi dibawah ini:

Tabel 4.38
Pernyataan 36 Sub Variabel “*History of C*”

		Y_16			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SANGAT TIDAK SETUJU	4	4.4	4.4	4.4
	TIDAK SETUJU	20	22.2	22.2	26.7
	KADANG-KADANG	50	55.6	55.6	82.2
	SETUJU	14	15.6	15.6	97.8
	SANGAT SETUJU	2	2.2	2.2	100.0
Total		90	100.0	100.0	

Sumber: Pengolahan data menggunakan SPSS 25.0

Dapat dilihat dari tabel 4.38 item 36 menunjukkan bahwa mayoritas responden sebanyak 55,6% menyatakan kadang-kadang, sebanyak 22,2% responden menyatakan tidak setuju, 15,6% responden menyatakan setuju, responden sebanyak 4,4% menyatakan sangat tidak setuju dan sebanyak 2,2% responden dari total responden menyatakan sangat setuju dengan pernyataan

“Adanya kejadian yang tidak menyenangkan selama saya menjadi nasabah di Bank Sumsel Babel Syariah”.

Perbedaan jawaban yang diberikan oleh responden terjadi karena perbedaan kejadian ketika bertransaksi antara nasabah satu dengan yang lainnya. Dapat dilihat dari hasil tersebut banyak juga responden yang menyatakan tidak setuju terhadap adanya kejadian tidak baik selama menjadi nasabah di Bank Sumsel Babel Syariah.

Berdasarkan wawancara yang penulis lakukan kepada salah satu responden yaitu Reza Pahlevi, responden menyatakan tidak setuju terhadap pernyataan tersebut karena responden tidak pernah sekalipun merasakan kejadian yang tidak menyenangkan selama menjadi nasabah atau bertransaksi di Bank Sumsel Babel Syariah.

4. Analisis Statistik Inferensial

Setelah dilakukan analisis deskriptif, maka untuk mengetahui adanya korelasi antara variabel penulisan, perlu dilakukan analisis statistik inferensial untuk menguji hipotesis, yang telah diajukan penulisan: “Pengaruh Komunikasi Layanan Cerah Bank Sumsel Babel Cabang Syariah Palembang Terhadap Loyalitas Nasabah”.

Data serta informasi telah didapatkan selama proses penulisan melalui pengumpulan data dan pengolahan awal adalah dasar pengujian hipotesis dan penarikan kesimpulan. Dalam pengujian yang dimaksud, penulis menggunakan korelasi Rank Spearman dengan alasan jenis korelasi inilah yang tepat

digunakan pada data yang berskala ukur ordinal. Tingkat signifikan yang dipilih dalam pengujian hipotesis penulisan kali ini adalah $\alpha = 0,05$.

Untuk penulisan ini tingkat signifikansi (α) ditetapkan sebesar 0,05 pada tes dua sisi:

Kriteria Pengujian:

- a. Jika $|t_{hitung}| \geq t_{\alpha/2, n-2}$, atau nilai signifikansi (Sig.) $< \alpha$ (0,05) maka H_0 ditolak, H_1 diterima yang berarti terdapat hubungan antar variabel yang diteliti.
- b. Jika $t_{hitung} < t_{\alpha/2, n-2}$, atau nilai signifikansi (Sig.) $> \alpha$ (0,05) maka H_0 diterima, yang berarti tidak ada hubungan antara variabel yang diteliti.

Perhitungan uji statistik ini dilakukan dengan menggunakan *software SPSS for Macintosh* versi 25.0, Syarat untuk menentukan keeratan tingkat hubungan antara kedua variabel adalah jika nilai korelasi *Rank Spearman* menunjukkan hubungan yang signifikan melalui uji signifikansi (t). Atas dasar pemikiran ini dapat dilakukan interpolasi (pendekatan) nilai r_s menjadi sebanding dengan nilai r . selanjutnya dari nilai interpolasi r yang diperoleh dapat dilakukan dengan penentuan keeratan tingkat hubungan yang ditunjukkan oleh korelasi r_s dengan berdasarkan *Guilford's Emperical Rule*, yang merupakan ukuran penentuan keeratan hubungan untuk korelasi (r).

Tabel 4.39

Guilford's Emperical Rule

Besarnya Nilai r	Kategori Hubungan
< 0,20	Rendah Sekali
0,20 – 0,40	Rendah tapi pasti
> 0,40 – 0,70	Cukup tinggi
> 0,70 – 0,90	Tinggi, kuat
> 0,90	Sangat tinggi, kuat sekali, dapat diandalkan

Sumber : Rakhmat, Jalaludin. *Metode Penulisan Komunikasi*. 2002

Dari analisis dengan menggunakan SPSS versi 25.0 menunjukkan hasil sebagai berikut:

a. Analisis Hipotesis (X-Y)

Pengaruh Komunikasi Layanan Cerah Bank Sumsel Babel Cabang Syariah Terhadap Loyalitas Nasabah

Analisis Hipotesis (X-Y) yaitu menganalisis hubungan variabel X dengan variabel Y, yaitu Pengaruh Komunikasi Layanan Cerah Bank Sumsel Babel Cabang Syariah Palembang Terhadap Loyalitas Nasabah.

Tabel 4.40

Korelasi

Correlations

		Layanan Cerah Bank Sumsel Babel Cabang Syariah Palembang	Loyalitas Nasabah
Layanan Cerah Bank Sumsel Babel Cabang Syariah Palembang	Pearson Correlation	1	.615**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	90	90
Loyalitas Nasabah	Pearson Correlation	.615**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	90	90

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Sumber: Pengolahan data menggunakan SPSS 25.0

H₀: Tidak terdapat Pengaruh Komunikasi Layanan Cerah Babel Cabang
Syariah Palembang Terhadap Loyalitas Nasabah

H_a: Terdapat Pengaruh Komunikasi Layanan Cerah Babel Cabang
Syariah Palembang Terhadap Loyalitas Nasabah

Dasar Pengambilan Keputusan

Jika nilai signifikansi < 0.05, maka berkorelasi

Jika nilai signifikansi > 0.05, maka tidak berkorelasi

Pedoman derajat Hubungan

Nilai *Pearson Correlation* 0.00 s/d 0.20 = tidak ada korelasi

Nilai *Pearson Correlation* 0.21 s/d 0.40 = **korelasi lemah**

Nilai *Pearson Correlation* 0.41 s/d 0.60 = **korelasi sedang**

Nilai *Pearson Correlation* 0.61 s/d 0.80 = **korelasi kuat**

Nilai *Pearson Correlation* 0.81 s/d 1.00 = **korelasi sempurna**

Pengujian hipotesis dilakukan dengan teknik analisis korelasi sederhana antara X dengan Y menghasilkan koefisien korelasi (r) sebesar 0.963 (lihat tabel 4.40) dari tabel tersebut diatas bahwa nilai *sig. (2-tailed)* sebesar 0.000 lebih kecil dari $\alpha = 0,05$ artinya berkorelasi. Dan koefisien korelasi (r) sebesar 0.615 korelasi kuat.

Dalam penulisan kali ini, Layanan Cerah merupakan layanan yang cukup diminati oleh sebagian masyarakat, khususnya remaja dan orang dewasa dikarenakan masyarakat dipermudah untuk melakukan transaksi keuangan atau sekedar memperoleh informasi di Bank Sumsel Babel Syariah. Sedangkan nasabah Bank Sumsel Babel Syariah merupakan subjek yang melakukan kegiatan transaksi keuangan di Bank Sumsel Babel Syariah. Nasabah memegang peranan sebagai kontributor terhadap pengaruh yang mereka rasakan sendiri dengan hadirnya Layanan Cerah (Cepat dan Ramah) Bank Sumsel Babel Syariah. Memperoleh kepuasan dan kesetiaan terhadap Bank Sumsel Babel Syariah merupakan wujud hasil dari Layanan Cerah (Cepat dan Ramah). Dapat disimpulkan bahwa pengetahuan akan informasi lebih baik.

Transaksi yang dilaksanakan di bank dalam hal ini Layanan Cerah tentu akan menjadi hal yang cukup dalam mendapatkan pelayanan yang baik bagi nasabah.

1. Pengujian Kriteria Normalitas Instrumen Penulisan

Uji Normalitas merupakan suatu uji yang dilakukan dengan suatu cara untuk menilai data pada variabel, mencari hasil apakah berdistribusi normal ataukah tidak. Selain itu berguna untuk menentukan data yang telah dikumpulkan berdistribusi normal diambil dari populasi normal. Berdasarkan data skor yang diperoleh dari 90 responden, dengan menggunakan aplikasi *software MS Excel* dan *SPSS 25.0* didapatkan hasil yang menunjukkan koefisien normalitas dari instrument penulisan. Penulis menggunakan Metode Kolmogorov-Smirnov dalam uji normalitas. Signifikansi metode Kolmogorov-Smirnov menggunakan tabel pembandingan Kolmogorov-Smirnov.

Dasar Pengambilan Keputusan

Jika nilai signifikansi > 0.05 , maka nilai residual berdistribusi normal

Jika nilai signifikansi < 0.05 , maka nilai residual tidak berdistribusi normal

Adapun hasilnya sebagai berikut :

Tabel 4.41

Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		90
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	5.28222223
Most Extreme Differences	Absolute	.057
	Positive	.057
	Negative	-.033
Test Statistic		.057
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

d. This is a lower bound of the true significance.

Sumber: Pengolahan data menggunakan SPSS 25.0

Berdasarkan hasil uji normalitas di tabel 4.41 menunjukkan bahwa nilai signifikansi **0.200 > 0.05**. maka dapat disimpulkan bahwa nilai residual - **berdistribusi normal.**

2. Pengujian Kriteria Linearitas Instrumen Penulisan

Uji ini biasanya digunakan sebagai prasyarat dalam analisis korelasi atau regresi linear. Menggunakan Test for Linearity dengan pada taraf signifikansi 0,05. Dua variabel dikatakan mempunyai hubungan yang linear bila signifikansi (Linearity) kurang dari 0,05.

Dasar pengambilan keputusan

Jika nilai sig. *Deviation from linearity* > **0.05**, maka **terdapat hubungan yang linear** antara variabel bebas dan variabel terikat

Jika nilai sig. *Deviation from linearity* < **0.05**, maka **tidak terdapat hubungan yang linear** antara variabel bebas dan variabel terikat

Adapun hasilnya sebagai berikut:

Tabel 4.42

Hasil Uji Linearitas

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Loyalitas Nasabah * Layanan Cerah Bank Sumsel Babel Cabang Syariah Palembang	Between Groups	(Combined)	2552.133	31	82.327	3.304	.000
		Linearity	1513.856	1	1513.856	60.764	.000
		Deviation from Linearity	1038.278	30	34.609	1.389	.141
	Within Groups		1444.989	58	24.914		
	Total		3997.122	89			

Sumber: Pengolahan data menggunakan SPSS 25.0

Berdasarkan hasil uji linearitas di tabel 4.42 menunjukkan bahwa nilai sig. *Deviation from Linearity* sebesar **0.141** > **0.05**. maka dapat disimpulkan bahwa **terdapat hubungan yang linear** antara Layanan Terhadap Loyalitas.

3. Analisis Regresi Linear Sederhana (*Simple Linear Regression*)

Analisis regresi linear sederhana digunakan untuk memprediksi atau menguji pengaruh satu variabel bebas atau variabel independent terhadap variabel terikat atau dependent. Pada analisis regresi sederhana ada beberapa

asumsi dan persyaratan yang perlu diperiksa dan diuji, beberapa diantaranya adalah:

1. Valid dan Reliabel
2. Normal dan Linear

Dasar Pengambilan Keputusan

1. Membandingkan nilai signifikansi dengan nilai probabilitas 0.05

- Jika nilai signifikansi < 0.05 , artinya **variabel X berpengaruh terhadap variabel Y.**
- Jika nilai signifikansi > 0.05 , artinya **variabel X tidak berpengaruh terhadap variabel Y.**

2. Membandingkan dengan nilai t_{hitung} dengan t_{tabel}

- Jika nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ artinya **Variabel X berpengaruh terhadap variabel Y.**
- Jika nilai $t_{hitung} < t_{tabel}$ artinya **Variabel X tidak berpengaruh terhadap variabel Y.**

$$\begin{aligned}t_{tabel} &= (\alpha/2 ; n - k - 1) \\ &= (0.05/2 ; 90 - 1 - 1) \\ &= (0.025 ; 88) \\ &= \mathbf{1.662}\end{aligned}$$

Adapun hasilnya sebagai berikut :

Tabel 4.43

Hasil Uji Regresi Linear Sederhana Ringkasan Model

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.615 ^a	.379	.372	5.312

a. Predictors: (Constant), Layanan Cerah Bank Sumsel Babel Cabang Syariah Palembang

Sumber: Pengolahan data menggunakan SPSS 25.0

Berdasarkan hasil uji regresi linear sederhana ringkasan model di tabel 4.42 menunjukkan bahwa nilai koefisien determinasi (*R Square*) sebesar **0.372** yang mengandung pengertian bahwa pengaruh variabel bebas (Layanan) terhadap variabel terikat (Loyalitas) adalah sebesar **37,2%**

Tabel 4.44

Hasil Uji Regresi Linear Sederhana

Analysis of variance (ANOVA)

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1513.856	1	1513.856	53.647	.000 ^b
	Residual	2483.267	88	28.219		
	Total	3997.122	89			

a. Dependent Variable: Loyalitas Nasabah

b. Predictors: (Constant), Layanan Cerah Bank Sumsel Babel Cabang Syariah Palembang

Sumber: Pengolahan data menggunakan SPSS 25.0

Berdasarkan hasil uji regresi linear sederhana ANOVA di tabel 4.43 menunjukkan bahwa nilai F hitung sebesar **53.647** dengan tingkat signifikansi sebesar $0.000 < 0.05$ yang mengandung pengertian bahwa ada pengaruh variabel bebas (Layanan) terhadap variabel terikat (Loyalitas).

Tabel 4.45

Hasil Uji Regresi Linear Sederhana

Coefficients

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	16.793	3.737		4.494	.000
	Layanan Cerah Bank Sumsel Babel Cabang Syariah Palembang	.498	.068	.615	7.324	.000

a. Dependent Variable: Loyalitas Nasabah

Sumber: Pengolahan data menggunakan SPSS 25.0

Berdasarkan hasil uji regresi linear sederhana *coefficients* di tabel 4.44 menunjukkan bahwa nilai *constant* (a) sebesar **16.793** sedangkan nilai Layanan (b / koefisien regresi) sebesar **0,498**. Sehingga persamaan regresinya:

$$Y = a + bX$$

$$Y = 16.793 + 0,498X$$

Konsisten variabel Tingkat Loyalitas adalah sebesar **16.793**

Koefisien regresi X sebesar **0.498** menyatakan bahwa setiap penambahan 1% nilai Layanan Cerah Bank Sumsel Babel Syariah maka nilai loyalitas nasabah bertambah **0.498**. Koefisien regresi tersebut bernilai **positif**, sehingga dapat dikatakan bahwa arah pengaruh variabel X terhadap variabel Y adalah **positif**.

Berdasarkan hasil uji regresi linear sederhana coefficients di tabel 4.44 menunjukkan bahwa:

- Berdasarkan nilai signifikansi: nilai signifikansi sebesar $0.000 < 0.05$ sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel Layanan Cerah Bank Sumsel Babel Syariah (X) Berpengaruh terhadap variabel Loyalitas Nasabah (Y).
- Berdasarkan nilai t: nilai t_{hitung} sebesar $7.324 > t_{tabel}$ 1.662 sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel Layanan Cerah Bank Sumsel Babel Syariah (X) Berpengaruh terhadap variabel Loyalitas Nasabah (Y).

4. Uji Hipotesis

Dalam penulisan ini untuk menguji hipotesis, penulis menggunakan uji t dan uji f untuk melihat ada tidaknya pengaruh dari kedua variabel yang berpasangan yaitu antar variabel (X) dan variabel (Y), dengan mengambil keputusan sebagai berikut:

Tabel. 4.46

Analysis of variance (ANOVA)

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1513.856	1	1513.856	53.647	.000 ^b
	Residual	2483.267	88	28.219		
	Total	3997.122	89			

a. Dependent Variable: Loyalitas Nasabah

b. Predictors: (Constant), Layanan Cerah Bank Sumsel Babel Cabang Syariah Palembang

Sumber: Pengolahan data menggunakan SPSS 25.0

1. Menentukan tabel pada taraf signifikan 5%
 - a. Jika angka signifikansi penulisan $< 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima.
 - b. Jika angka signifikansi penulisan $> 0,05$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak.

Berdasarkan tabel diatas, diperoleh nilai signifikansi sebesar 0,000. Hal ini menunjukkan jika nilai signifikansi $0,000 < 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Artinya ada hubungan linier (searah) antara variabel X dan variabel Y.

2. Pengujian hipotesis uji t dengan ketentuan sebagai berikut:
 - a. Hipotesis diterima apabila $t_{hitung} > t_{tabel}$
 H_a = terdapat pengaruh antara Layanan Cerah Bank Sumsel Babel Syariah terhadap Loyalitas Nasabah.

b. Hipotesis ditolak apabila $t_{hitung} < t_{tabel}$

H_0 = tidak terdapat pengaruh antara Layanan Cerah Bank Sumsel Babel Syariah terhadap Loyalitas Nasabah.

Pengujian hipotesis juga dapat dilakukan dengan rumus:

$$t_{hitung} = \frac{r \sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}}$$

$$t_{hitung} = \frac{0,615 \sqrt{90-2}}{\sqrt{1-(0,615)^2}}$$

$$t_{hitung} = 7,324$$

Selanjutnya mencari t_{tabel} dengan taraf 0,05. DK (Derajat Kebebasan)

$$= n - 2 = 90 - 2 = 88$$

Pada tabel distribusi nilai t_{tabel} dengan derajat kebebasan pada taraf signifikansi 0,05 yaitu sebesar **1,662**. Untuk pengujian hipotesis tahap selanjutnya adalah membandingkan t_{tabel} dengan t_{hitung} .

Berdasarkan perhitungan diatas diperoleh t_{hitung} sebesar **7,324** sedangkan nilai t_{tabel} adalah **1,662**, jadi dapat ditarik kesimpulan bahwa nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau **7,324 > 1,662**, penjabaran tersebut menyatakan bahwa **H_0 ditolak dan H_a diterima**. Artinya terdapat hubungan atau terdapat pengaruh antara Layanan Cerah Bank Sumsel Babel Syariah terhadap Loyalitas Nasabah.

3. Pengujian hipotesis f dengan ketentuan sebagai berikut:

Untuk derajat kesalahan 0,05 dan derajat keabsahan atau DK pembilang = 1 dan DK penyebut = $n - 2$ ($90 - 2 = 88$), maka diperoleh f_{tabel} sebesar **3,95** (nilai sig. f_{tabel}). Berdasarkan uji ANOVA atau yang tertera pada tabel diatas didapat f_{hitung} **53,647**. Sehingga dapat diambil kesimpulan bahwa f_{hitung} (**53,647**) $> f_{\text{tabel}}$ (**3,95**), maka dinyatakan bahwa H_a diterima dan H_0 ditolak atau dapat dinyatakan bahwa terdapat pengaruh Layanan Cerah Bank Sumsel Babel Syariah terhadap Loyalitas Nasabah.

Berdasarkan nilai signifikansi yang diperoleh sebesar 0,000. Hal ini menunjukkan bahwa nilai signifikansi $0,000 < 0,05$ sehingga dapat disimpulkan bahwa **H_0 ditolak dan H_a diterima**. Artinya variabel Layanan Cerah Bank Sumsel Babel Syariah (X) berpengaruh terhadap Loyalitas Nasabah (Y).

Berdasarkan nilai f diperoleh f_{tabel} sebesar **3,95** dan f_{hitung} **53,647** Maka dinyatakan bahwa **H_a diterima dan H_0 ditolak** artinya terdapat pengaruh Layanan Cerah Bank Sumsel Babel Syariah terhadap Loyalitas Nasabah.