

**PENGARUH NILAI PELANGGAN DAN HAMBATAN BERPINDAH
TERHADAP LOYALITAS NASABAH TABUNGAN PADA BANK
SUMSEL BABEL SYARIAH CABANG PALEMBANG**



OLEH :

VEBBY SURYANI

1536100234

TUGAS AKHIR

**Diajukan Kepada Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam UIN Raden Fatah
Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh Gelar Ahli Madya**

(A.Md)

PROGRAM STUDI D3 PERBANKAN SYARIAH

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN FATAH

PALEMBANG

TAHUN 2018



KEMENTERIAN AGAMA RI
PROGRAM STUDI D3 PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UIN RADEN FATAH PALEMBANG

Alamat : Jl. Prof. K.H. Zainal Abidin Fikri, KM 3,5 Telepon (0711) 353276, Palembang 30126

Formulir E.4

LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR
PROGRAM D3 PERBANKAN SYARIAH

Nama : Vebby Suryani
NIM/Jurusan : 1536100234/ D3 Perbankan Syariah
Judul Tugas Akhir : Pengaruh Nilai Pelanggan Dan Hambatan Berpindah Terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan Bank Sumsel Babel Syariah Cabang Palembang.

Telah diterima dalam ujian munaqosyah pada hari/tanggal : Rabu, 28 November 2018

PANITIA UJIAN MUNAQOSAH

Tanggal 12/11²⁰¹⁸ Pembimbing Utama : Mismiwati, S.E., MP
t.t:

Tanggal 14/11²⁰¹⁸ Pembimbing Kedua : Aryanti, S.E., M.M
t.t:

Tanggal 14/11²⁰¹⁸ Penguji Utama : Muffi Fiandi, M.Ag
t.t:

Tanggal 14/11²⁰¹⁸ Penguji Kedua : Citra Lestari, S.E.I., ME
t.t:

Tanggal 12/12²⁰¹⁸ Ketua Sidang : Dinnul Alfian Akbar, S.E., M.Si
t.t:

Tanggal 12/12²⁰¹⁸ Sekretaris : Hj. Siti Mardiah, S.H.I., M.SH
t.t:



uIn
RADEN FATAH
PALEMBANG

Alamat : Jl. Prof. K.H. Zainal Abidin Fikri, KM 3,5 Telepon (0711) 353276, Palembang 30126

KEMENTERIAN AGAMA RI
PROGRAM STUDI D3 PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UIN RADEN FATAH PALEMBANG

PENGESAHAN

Tugas Akhir Berjudul: Pengaruh Nilai Pelanggan Dan Hambatan Berpindah Terhadap
Loyalitas Nasabah Tabungan Bank Sumsel Babel Syariah
Cabang Palembang.

Ditulis Oleh : Vebby Suryani
NIM : 1536100234

Telah dapat diterima sebagai salah satu syarat memperoleh gelar
Ahli Madya Perbankan Syariah.
(A.Md)

Palembang, Desember 2018
Dekan

Dr. Oodariah Barkah, M.Hi

NIP. 197011261997032002



**PROGRAM STUDI D3 PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UIN RADEN FATAH PALEMBANG**

Jl. Prof. KH Zainal Abidin Fikri KM 3,5
Telp. (0711), Fax. (0711) 354668, Website <http://radenfatah.ac.id>

Formulir C.2

Hal : Persetujuan Ujian Tugas Akhir

Kepada Yth,
Ketua Prodi Jurusan
D3 Perbankan Syariah
UIN Raden Fatah Palembang

Dibuat oleh : Vebby Suryani
NIM : 1536100234
Judul Tugas Akhir : Pengaruh *Customer Value* dan *Switching Barrier* Terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan Bank Sumsel Babel Syariah Cabang Palembang.

Saya berpendapat bahwa tugas akhir tersebut sudah dapat diajukan kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam untuk diujikan dalam sidang *munaqosyah* ujian Tugas Akhir.

Palembang, November 2018

Ketua Prodi D3 perbankan syariah

Dinnul Alfian Akbar, SE., M.Si
NIP. 197803272003121003



**PROGRAM STUDI D3 PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UIN RADEN FATAH PALEMBANG**

Jl. Prof. KH Zainal Abidin Fikri KM 3,5
Telp. (0711), Fax. (0711) 354668, Website <http://radenfatah.ac.id>

Formulir C

No :
Hal : *Persetujuan Tugas Akhir Untuk Diuji*

Kepada Yth,
Ketua Program Studi
D3 Perbankan Syariah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
UIN Raden Fatah
Di
Palembang

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Kami menyampaikan bahwa Tugas Akhir mahasiswa :

Nama : Vebby Suryani
NIM : 1536100234
Program Studi : D3 Perbankan Syariah
Judul Tugas Akhir : *Pengaruh Customer Value dan Switching Barrier Terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan Bank Sumsel Babel Syariah Cabang Palembang.*

Telah selesai dibimbing seluruhnya dan dapat diajukan untuk mengikuti Ujian Munaqosyah Tugas Akhir. Demikianlah pemberitahuan kami, bersama ini dilampirkan Tugas Akhir mahasiswa yang bersangkutan.

Wassalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Palembang, November 2018

Pembimbing Utama

**Mismiwati, SE., MP
NIP. 196810272014112000**

Pembimbing Kedua

**Aryanti, SE., M.M
NIP. 150601091852**



PROGRAM STUDI D3 PERBANKAN SYARIAH

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

UIN RADEN FATAH PALEMBANG

Jl. Prof. KH Zainal Abidin Fikri KM 3,5

Telp. (0711) 354668, Website:<http://radenfatah.ac.id>

NOTA DINAS

Kepada Yth.,
Dekan Fakultas Ekonomi
dan Bisnis Islam
UIN Raden Fatah Palembang

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Disampaikan dengan hormat, setelah melakukan bimbingan, arahan, dan koreksi terhadap naskah tugas akhir berjudul:

PENGARUH *CUSTOMER VALUE* DAN *SWITCHING BARRIER* TERHADAP LOYALITAS NASABAH TABUNGAN BANK SUMSEL BABEL SYARIAH CABANG PALEMBANG

Yang ditulis oleh:

Nama : Vebby Suryani

Nim : 1536100234

Program : D3 Perbankan Syariah

Saya berpendapat bahwa tugas akhir tersebut sudah dapat diajukan kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam untuk diujikan dalam sidang Munaqosyah ujian tugas akhir. Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Palembang, November 2018

Pembimbing II

Aryanti, SE., M.M

NIP. 150601091852

Pembimbing I,

Mismiwati, SE.,MP

NIP. 196810272014112000

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO

**AGAR SUKSES KEMAMUANMU UNTUK BERHASIL HARUS LEBIH BESAR
DARI KETAKUTANMU AKAN KEGAGALAN.**

-BILL COSBY-

PERSEMBAHAN

**ALLHAMDULILLAHHIROBBIL'ALAMIN TUGAS AKHIR INI SAYA
PERSEMBAHKAN UNTUK :**

- **KEDUA ORANG TUAKU, AYAHANDA AHMAD SAYUTI DAN
IBUNDA FATMA LENY**
- **AYUKKU SILVANY EKA PUTRI S.PD**
- **ADIKKU NANDA TRI WAHYUNI**
- **SAHABAT-SAHABATKU (DEA ANNISA ELHAQ, OKVITA
SUGIARTI DAN CANDIKA TRINITA ATMA)**
- **ORANG TERDEKATKU VIKI HUTAMA**
- **SAHABAT-SAHABAT SERTA TEMAN-TEMAN ANGKATAN 2015
D3 PERBANKAN SYARIAH TERKHUSUS DPS 6.**



**PROGRAM STUDI D3 PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UIN RADEN FATAH PALEMBANG**

Jl. Prof. KH Zainal Abidin Fikri KM 3,5
Telp. (0711), Fax. (0711) 354668, Website <http://radenfatah.ac.id>

Kepada Yth,
Ibu Wakil Dekan I
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
UIN Raden Fatah Palembang

Hal : **Mohon Izin Penjilidan Tugas Akhir**

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Dengan ini kami menyatakan bahwa mahasiswa :

Nama : Vebby Suryani
NIM/ Program Studi : 1536100234
Judul Tugas Akhir : Pengaruh Nilai Pelanggan dan Hambatan Berpindah Terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan Bank Sumsel Babel Syariah Cabang Palembang.

Telah selesai melaksanakan perbaikan, terhadap tugas akhirnya sesuai dengan arahan dan petunjuk dari para penguji. Selanjutnya, kami menizinkan mahasiswa tersebut untuk menjilid tugas akhir agar dapat mengurus ijazahnya.

Demikian surat ini kami sampaikan, atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

Wassalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Palembang, Desember 2018

Penguji Utama

Mufthi Fianli, M.Ag
NIP. 197605252007101005

Penguji Kedua

Citra Lestari, S.E.I, ME
NIP.

Wakil Dekan I



Dr. Maftukhatushalikhah, M.Ag
NIP. 19750928200602001

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Vebby Suryani

Nim : 1536100234

Jenjang : D3 Perbankan Syariah

Menyatakan, bahwa tugas akhir ini secara keseluruhan adalah hasil penelitian atau karya saya sendiri, kecuali pada bagian-bagian yang dirujuk sumbernya.

Palembang, Oktober 2018

Saya yang menyatakan,

Vebby Suryani
NIM. 1536100234

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh nilai pelanggan yang terdiri dari nilai emosional, nilai sosial, nilai fungsional dan nilai harga terhadap loyalitas nasabah tabungan Bank Sumsel Babel Syariah Cabang Palembang dan mengetahui pengaruh hambatan berpindah yang terdiri dari nilai-nilai ekonomis, sosial, psikologis dan fungsional terhadap loyalitas nasabah tabungan Bank Sumsel Babel Syariah Cabang Palembang. Penelitian ini juga bertujuan untuk menganalisis berpengaruh dan tidak berpengaruh yang disebabkan oleh nilai pelanggan dan hambatan berpindah terhadap loyalitas nasabah. Populasi dalam penelitian ini adalah berjumlah 17.000 dan sampel dalam penelitian ini adalah nasabah Bank Sumsel Babel syariah cabang Palembang. Pengambilan sampel yang dilakukan secara *random* dengan menggunakan rumus Ishaq dan Michael sehingga terpilih 150 responden. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel nilai pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah. Selanjutnya hasil penelitian ini menunjukkan juga bahwa hambatan berpindah berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah.

Kata kunci : Nilai Pelanggan, Hambatan Berpindah, Loyalitas Nasabah.

KATA PENGANTAR

Segala puji syukur penulis panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa karena dengan rahmat dan hidayah sehingga dapat menyelesaikan tugas akhir ini. Sholawat dan salam selalu penulis haturkan kepada Nabi Muhammad SAW, yang telah membimbing kita menuju jalan pencerahan berfikir dan memberi inspirasi kepada penulis untuk tetap selalu semangat dalam belajar dan berkarya.

Penelitian ini merupakan tugas akhir pada Program Studi D3 Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Fatah Palembang sebagai syarat untuk memperoleh gelar Ahli Madya (A.Md). Untuk itu, penulis dengan segala kerendahan hati mengucapkan banyak terima kasih kepada :

1. Bapak Prof. Drs. H. M. Sirozi, M.A., Ph. D selaku Rektor UIN Raden Fatah Palembang.
2. Ibu Dr. Qodariah Barkah, M.H.I. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Fatah Palembang.
3. Bapak Dinnul Alfian Akbar, S.E., M.Si selaku Ketua Program Studi D3 Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Fatah Palembang.
4. Ibu mismiwati, SE. MP dan ibu Aryanti, SE., M.M selaku pembimbing I dan pembimbing II yang telah banyak meluangkan waktu, memberikan saran, bimbingannya dengan sabar dan pengarahan mengenai ilmu yang sangat bermanfaat.
5. Bapak Syamsiar, MA selaku penasehat akademik yang selalu mengontrol perkembangan pembelajaran selama perkuliahan berlangsung.

6. Segenap dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Fatah Palembang yang telah memberikan ilmu dan bantuannya selama ini.
7. Untuk kedua orang tua yang selalu menjadi motivasi hidup penulis. ayukku dan adikku terima kasih atas segala kasih sayang, dukungan, motivasi dan doa yang selalu dipanjatkan.
8. Untuk sahabat-sahabatku tercinta Dea Annisa Elhaq, Okvita Sugiarti, Candika Trinita Atma, Nurul Aini dan Rizky Oktami yang selalu memberi kekuatan dan semangat serta selalu ada saat suka dan duka.
9. Teruntuk orang terdekatku Viki Utama yang telah membantu dan menyemangati saya dalam menyelesaikan tugas akhir ini.
10. Untuk keluarga besar DPS 6 angkatan 2015 yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu.

Akhir kata hanya kepada Allah Swt penulis memanjatkan doa, semoga Allah Swt memberikan barakah atas kebaikan dan jasa-jasa mereka semua dengan rahmat dan kebaikan yang terbaik dari-Nya.

Palembang, Oktober 2018

Vebby Suryani

1536100234

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR TABEL	ix
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	8
C. Tujuan Penulisan	8
D. Kegunaan Penelitian	9
1. Bagi Penulis	9
2. Bagi Perbankan	9
3. Bagi Mahasiswa	9
E. Sistematika Penulisan	9
BAB II LANDASAN TEORI DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS	
A. Landasan Teori	11
1. Pengertian Nilai Pelanggan	11
2. Pengertian Hambatan Berpindah	12
3. Pengertian Loyalitas Pelanggan	14
B. Penelitian Terdahulu	15
C. Pengembangan Hipotesis	17
D. Kerangka Pemikiran Teoritis	19
E. Hipotesis	19

BAB III METODE PENELITIAN

A. Ruang Lingkup	21
B. Desain Penelitian	21
C. Jenis dan Sumber Data	21
1. Sumber Data	21
2. Jenis Data	22
D. Populasi dan Sampel	22
1. Populasi	22
2. Sampel	23
a. Penentuan Ukuran Sampel	23
b. Penentuan Penarikan Sampel	24
E. Teknik Pengumpulan Data	25
F. Variabel Penelitian	26
1. Variabel Independen (Bebas)	26
2. Variabel Dependen (Terikat)	26
G. Definisi Operasional Variabel	26
1. Nilai Pelanggan	26
2. Hambatan Berpindah	27
3. Loyalitas Nasabah	27
H. Instrumen Penelitian	28
1. Uji Validitas	28
2. Uji Reliabilitas	29
I. Teknik Analisis Data	30

1. Uji Asumsi Klasik	30
a. Uji Normalitas	30
b. Uji Linearitas	31
c. Uji Multikolinearitas	31
d. Uji Heteroskedastisitas	32
2. Analisis Linear Berganda	33
3. Pengujian Hipotesis	33
a. Uji Parsial (Uji t)	33
b. Uji Simultan (Uji f)	34

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian	36
1. Karakteristik Responden	36
a. Jenis Kelamin Responden	36
b. Umur Responden	37
c. Pendidikan Responden	37
d. Pekerjaan Responden	38
2. Instrumen Penelitian	39
a. Uji Validitas	39
b. Uji Reliabilitas	40
3. Uji Asumsi Klasik	41
a. Uji Normalitas	41
b. Uji Linearitas	43
c. Uji Multikolinearitas	43

d. Uji Heteroskedastisitas	44
4. Analisis Linear Berganda	45
5. Pengujian Hipotesis	47
a. Uji Parsial (Uji t)	47
b. Uji Sumiltan (Uji f)	48
B. Pembahasan	49
1. Pengaruh Nilai Pelanggan Terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan Bank Sumsel Babel Syariah Cabang Palembang	49
2. Pengaruh Hambatan Berpindah Terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan Bank Sumsel Babel Syariah Cabang Palembang	50
3. Pengaruh Nilai Pelanggan dan Hambatan Berpindah Secara Simultan Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Sumsel Babel Syariah Cabang Palembang	51
BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan	52
B. Saran	53
DAFTAR PUSTAKA	54
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL dan GAMBAR

Tabel 1.1 Jumlah Nasabah Tabungan Bank Sumsel Babel Syariah Cabang Palembang Pada Tahun 2012-2015	2
Tabel 1.2 Research GAP	6
Tabel 1.3 Research GAP	7
Tabel 2.1 Ringkasan Penelitian Terdahulu	15
Tabel 2.2 Ringkasan Penelitian Terdahulu	16
Tabel 2.3 Ringkasan Penelitian Terdahulu	17
Tabel 3.1 Pengukuran Skala Likert	25
Tabel 4.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	36
Tabel 4.2 Responden Berdasarkan Umur	37
Tabel 4.3 Responden Berdasarkan Pendidikan	38
Tabel 4.4 Responden Berdasarkan Pekerjaan	38
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas	39
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas	40
Tabel 4.7 Hasil Uji Reliabilitas	40
Tabel 4.8 Hasil Uji Reliabilitas	41
Tabel 4.9 Hasil Uji Normalitas <i>Kolmogrov – Smirnov</i>	41
Tabel 4.10 Hasil Uji Normalitas <i>Kolmogrov – Smirnov</i>	42
Tabel 4.11 Hasil Uji Linearitas	43
Tabel 4.12 Hasil Uji Multikolinearitas	44
Tabel 4.13 Hasil Uji Heteroskedastisitas	44
Tabel 4.14 Analisis Linear Berganda	45
Tabel 4.15 Hasil Uji Parsial	47

Tabel 4.16 Hasil Uji Simultan	48
Gambar 2.1 Kerangka Konseptual	19
Gambar 4.1 Normal Probability Plot	42

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Dimasa lalu, upaya untuk memperoleh kepuasan pelanggan telah berhasil mempengaruhi sikap pelanggan. Konsep pelanggan lebih banyak dikaitkan dengan perilaku dan sikap. Bila seseorang merupakan pelanggan loyal, ia menunjukkan perilaku pembelian, yang dilakukan dari waktu ke waktu. Pada situasi dengan tingkat perilaku pembelian tersebut nasabah seringkali tidak mempunyai loyalitas kepada suatu bank, karena banyaknya penawaran yang diberikan kepada nasabah dan nasabah senantiasa memilih tawaran yang paling menguntungkan baginya.

Bank syariah memberikan layanan bebas bunga kepada para nasabahnya. Dalam sistem operasional bank syariah, pembayaran dan penarikan bunga dilarang semua dalam bentuk transaksi apapun. Bank syariah tidak mengenal sistem bunga, baik bunga yang diperoleh dari nasabah yang meminjam uang atau bunga yang dibayar kepada penyimpan dana di bank syariah. Bank syariah memiliki fungsi menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk titipan dan investasi dari pihak pemilik dana.¹

Bank Sumsel Babel Syariah Cabang Palembang merupakan salah satu kantor cabang dari Bank Sumsel Babel Syariah yang berada di kota Palembang. Dengan adanya berbagai macam jenis bank di kota Palembang tentunya menjadikan masyarakat lebih selektif dalam menilai, berpindah dan memilih jasa perbankan yang akan mereka gunakan. Nasabah akan melihat apakah penyediaan produk pada

¹ Ismail, *Perbankan Syariah, Penerbit Jakarta: Kencana* 2011, hal. 31-31.

masing-masing bank sudah sesuai dengan keinginan dan dapat memenuhi kebutuhannya sehingga dapat meningkatkan nilai nasabah (*cost value*). Meningkatnya loyalitas nasabah tersebut akan diikuti dengan melakukan menabung dalam jumlah yang lebih besar, nasabah itu akan memberitahukan pengalamannya pada orang lain.

Dalam mendapatkan nasabah, Bank Sumsel Babel Syariah terdapat dua jenis produk, yaitu produk dana dan produk pembiayaan. Kedua produk ini merupakan alternatif pilihan karena kedua produk tersebut merupakan dasar keinginan nasabah. Perihal menghimpun dana pihak ketiga, Bank Sumsel Babel Syariah cukup memiliki pangsa pasar yang relatif besar. Berikut ini merupakan data jumlah nasabah Bank Sumsel Babel Syariah Cabang Palembang berdasarkan jenis tabungan yang ditawarkan.

Tabel 1.1
Jumlah Nasabah Tabungan Bank Sumsel Babel Syariah Cabang Palembang
Pada Tahun 2012-2015

No.	Jenis Tabungan	Jumlah Nasabah			
		2012	2013	2014	2015
1.	Tabunganku	16.980	16.338	16.596	16.825
2.	Tabungan Tasbih	11.085	12.088	18.502	25.106
3.	Tabungan Rofiqoh	3.586	4.385	5.172	5.880
4.	Tabungan Kaffah	389	498	587	635
5.	Deposito	125	153	165	185
6.	Giro	63	66	74	78

Sumber : Bank Sumsel Babel Syariah Cab. Palembang , 2018

Dari data diatas dapat dilihat bahwa secara keseluruhan jumlah nasabah tabungan Bank Sumsel Babel Syariah Cabang Palembang dalam tiap tahunnya terus mengalami peningkatan. Mulai dari tabunganku yang setiap tahunnya meningkat hal ini dikarenakan jumlah kantor cabang yang banyak dan tanpa biaya

administrasi per bulan, dengan setoran yang sangat rendah sehingga masyarakat menengah kebawah bisa menyimpan dananya di Bank Sumsel Babel Syariah Cabang Palembang. Tabungan Tasbih yang semakin meningkat disetiap tahunnya hal ini menunjukkan bahwa nasabah Bank Sumsel Babel Syariah Cabang Palembang dibebaskan dari biaya administrasi dan fasilitas asuransi jiwa serta keunggulan lainnya.

Tabungan Rofiqoh yang tiap tahunnya semakin meningkat hal ini menunjukkan bahwa Bank Sumsel Babel Syariah Cabang Palembang berusaha melakukan sistem pasar dengan baik, memberikan pelayanan yang baik, dan memberikan fasilitas yang banyak, agar mendapatkan loyalitas nasabah dalam menyalurkan dananya di Bank Sumsel Babel Syariah Cabang Palembang. Tabungan Kaffah yang tiap tahunnya juga semakin meningkat, hal ini ditunjukkan karena banyaknya undian yang diadakan oleh Bank Sumsel Babel Syariah Cabang Palembang, dengan berbagai hadiah yang sangat menarik yang membuat perhatian nasabah untuk menggunakan tabungan kaffah dan setiap menabung mendapatkan poin, dengan adanya ketersediaan ATM di berbagai lokasi yang strategis.

Deposito yang tiap tahunnya semakin meningkat, ditunjukkan bahwa Bank Sumsel Babel Syariah Cabang Palembang memberikan bagi hasil yang sangat menjamin, jika diperlukan pencairan dapat dilakukan sebelum tanggal jatuh tempo, dapat dipotong zakat sehingga pendapatan bagi hasil tersebut benar-benar bersih dan berkah dan mendapatkan *souvenir* yang sangat menarik dari Bank Sumsel Babel Syariah Cabang Palembang. Giro juga yang semakin meningkat disetiap tahunnya, ditunjukkan bahwa reputasi Bank Sumsel Babel Syariah Cabang

Palembang yang sangat baik, dapat memperoleh bonus yang menarik. Berdasarkan fenomena tersebut, maka pihak bank harus meningkatkan loyalitas nasabah khususnya nasabah Bank Sumsel Babel Syariah Cabang Palembang.

Loyalitas nasabah merupakan komitmen jangka panjang nasabah, yang berwujud dalam perilaku dan sikap yang loyal terhadap Bank Sumsel Babel Syariah dan produknya, dengan cara menggunakan secara teratur dan berulang, sehingga Bank Sumsel Babel Syariah dan produknya menjadi bagian penting dari proses konsumsi yang dilakukan oleh nasabah, karena Bank Sumsel Babel Syariah harus mengintegrasikan semua dimensi bisnis dan menentukan bagaimana sebaiknya menciptakan nilai (*creating value*) bagi nasabahnya. Dengan menciptakan nilai bagi nasabahnya akan membangun loyalitas nasabah dan mempertahankannya.² Untuk nasabah menjadi loyal, Bank Sumsel Babel Syariah Cabang Palembang menjadikan pelayanan yang memuaskan sebagai kekuatannya. Kekuatan terhadap mutu produk, hubungan baik dan kekuatan jaminan yang dirasakan nasabah sangat berpengaruh terhadap terciptanya loyalitas.

Nilai Pelanggan merupakan selisih antara manfaat yang dirasakan oleh nasabah dibandingkan dengan pengorbanan yang telah diberikan oleh nasabah untuk mendapatkan produk dan jasa tersebut.³ Nilai pelanggan di Bank Sumsel Babel Syariah Cabang Palembang harus tingkatkan secara terus menerus, dengan dilakukannya penilaian terhadap produk tabungan, dengan diringankannya biaya

2 Donni Juni Priansa, *Perilaku Konsumen Dalam Persaingan Bisnis Dan Kontemporer*, Bandung: Alfabeta, 2017. Hal 217.

3 Ratih Hurriyati, *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*, Bandung: Alfabeta, 2016. Hal 150.

administrasi, setoran awal yang sangat terjangkau dan mesin ATM yang mudah didapat.

Nilai yang diberikan para nasabah merupakan hasil evaluasi yang dilakukan berdasarkan penilaian keseluruhan atas harapan nasabah dan kenyataan yang dialami dari produk tabungan dan pelayanan yang diberikan Bank Sumsel Babel Syariah Cabang Palembang. Nasabah akan merasa nyaman dengan pelayanan dan penggunaan tabungan Bank Sumsel Babel Syariah Cabang Palembang. Nasabah juga akan tertarik jika produk tabungan yang digunakan sangat menguntungkan baginya. Nasabah juga akan kecewa jika tabungan yang digunakan tidak sesuai dengan apa yang diinginkan.

Hambatan berpindah merupakan faktor yang membuat sulit atau mahal bagi nasabah untuk berganti penyedia layanan. Hambatan ini tidak hanya berdasarkan pertimbangan nilai-nilai ekonomis, namun berkaitan juga dengan nilai psikologis, sosial dan fungsional.⁴ Bank Sumsel Babel Syariah Cabang Palembang banyak sekali mengadakan undian-undian pada tabungan contohnya pada tabungan kaffah yang hadiahnya sangat bermanfaat bagi nasabah. Fasilitas yang didapat oleh nasabah dari tabungan kaffah pun sangatlah menarik, sehingga membuat nasabah sulit tuk berpindah ke bank syariah lainnya, sehingga membuat nasabah menjadi loyal. Begitu pun sebaliknya jika hadiah dari undian tersebut tidak bermanfaat dan fasilitas yang didapat tidak sesuai dengan keinginan maka nasabah tersebut akan berpindah ke bank syariah lain dan tidak menjadikan loyal.

4 Ester Wahyuningtias Dkk, Skripsi : "Pengaruh *Customer Value* Dan *Switching Barrier* Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Panin Syariah Yogyakarta.(Medan : UNY, 2014), Hal 6.

Dengan demikian, munculnya perilaku loyal terhadap Bank Sumsel Babel Syariah. Maka, Bank Sumsel Babel Syariah dapat mempertahankan nasabahnya supaya tidak beralih ke bank syariah lainnya. Sehingga hal ini dapat menjadikan Bank Sumsel Babel Syariah Cabang Palembang dengan bank lainnya guna mencapai keberhasilan usaha.

Beberapa hasil penelitian mengenai nilai pelanggan dan hambatan berpindah terhadap loyalitas nasabah ternyata mempunyai hasil yang berbeda-beda, seperti pada penelitian berikut :

Tabel 1.2
Research GAP

No.	Variabel	Hasil	Peneliti
1.	Nilai pelanggan	Nilai pelanggan berpengaruh positif terhadap loyalitas nasabah	Friska Agnanda dkk (2014)
		Nilai pelanggan berpengaruh negatif terhadap loyalitas nasabah	Susriyanti (2016)
		Nilai pelanggan tidak berpengaruh terhadap loyalitas nasabah	Asyiroh (2017)

Sumber : didapat dari berbagai data (2018).

Berdasarkan Tabel 1.2 diatas, *research gap* dalam penelitian ini yaitu masih ada beberapa yang menunjukkan hasil yang tidak konsisten dalam penelitian-penelitian terdahulu. Pada penelitian Agnanda, dkk (2014) menyatakan variabel nilai pelanggan memiliki pengaruh yang positif terhadap loyalitas nasabah.

Tabel 1.3
Research GAP

No.	Variabel	Hasil	Peneliti
-----	----------	-------	----------

2.	Hambatan berpindah	Hambatan berpindah berpengaruh positif terhadap loyalitas nasabah	Danang Adi Saputro dkk (2016)
		Hambatan berpindah berpengaruh negatif terhadap loyalitas nasabah	Dina Elpita (2014)
		Hambatan berpindah tidak berpengaruh terhadap loyalitas nasabah	Naili Farida (2015)

Sumber : didapat dari berbagai data (2018).

Berdasarkan Tabel 1.3 diatas, *research gap* dalam penelitian ini yaitu masih ada beberapa yang menunjukkan hasil yang tidak konsisten dalam penelitian-penelitian terdahulu. Perbedaan hasil penelitian juga ditemukan pada variabel hambatan berpindah. Penelitian Saputro dkk (2016) menyatakan Hambatan berpindah berpengaruh positif terhadap loyalitas nasabah. Sedangkan penelitian Elpita (2014) menyatakan hal yang sebaliknya, bahwa hambatan berpindah berpengaruh negatif terhadap loyalitas nasabah.

Berdasarkan uraian tersebut penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul Pengaruh Nilai Pelanggan Dan Hambatan Berpindah Terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan Bank Sumsel Babel Syariah Cab. Palembang.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah, karena yang menjadi masalah dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. Apakah terdapat pengaruh antara nilai pelanggan terhadap loyalitas nasabah tabungan Bank Sumsel Babel Syariah Cab. Palembang?
2. Apakah terdapat pengaruh antara pengaruh hambatan berpindah terhadap loyalitas nasabah tabungan Bank Sumsel Babel Syariah Cab. Palembang?

3. Apakah terdapat pengaruh nilai pelanggan dan hambatan berpindah secara simultan terhadap loyalitas nasabah tabungan Bank Sumsel Babel Syariah Cab. Palembang?

C. Tujuan Penulisan

Berdasarkan rumusan masalah, maka tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui pengaruh nilai pelanggan terhadap loyalitas nasabah tabungan Bank Sumsel Babel Syariah Cab. Palembang.
2. Untuk mengetahui pengaruh hambatan berpindah terhadap loyalitas nasabah tabungan Bank Sumsel Babel Syariah Cab. Palembang.
3. Untuk mengetahui pengaruh nilai pelanggan dan hambatan berpindah terhadap loyalitas nasabah tabungan Bank Sumsel Babel Syariah Cab. Palembang.

D. Kegunaan Penelitian

1. Bagi Penulis

Untuk menambah wawasan dan pengetahuan tentang dunia perbankan syariah, khususnya bagian pelayanan dan loyalitas nasabah.

2. Bagi Perbankan

Penelitian ini dapat diharapkan menjadi masukan pemikiran dalam meningkatkan pengalaman loyalitas nasabah dimasa yang akan datang.

3. Bagi Mahasiswa

Sebagai referensi penelitian tentang perbankan syariah dimasa yang akan datang.

E. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan yang digunakan dalam penulisan tugas akhir adalah sebagai berikut :

BAB I Pendahuluan, Bab ini menguraikan mengenai latar belakang masalah , rumusan masalah, kegunaan penulisan dan sistematika penulisan,.

BAB II Landasan teori dan pengembangan hipotesis, bab ini menguraikan pengertian nilai pelanggan, pengertian hambatan berpindah, pengertian loyalitas, konsumen, penelitian terdahulu, pengembangan hipotesis, kerangka pemikiran teoritis dan hipotesis.

BAB III Metodologi penelitian yaitu yang berisi ruang lingkup, desain penelitian, sumber dan jenis data, populasi dan sampel, teknik pengumpulan data, variabel penelitian, definisi operasional variabel, instrumen penelitian, uji asumsi klasik, analisis linear berganda dan pengembangan hipotesis.

BAB IV Hasil penelitian dan pembahasan bab ini berisikan tentang karakteristik responden, instrument penelitian, uji asumsi klasik, analisis linear berganda, pengujian hipotesis dan pembahasan.

BAB V Penutup, bab ini berisikan kesimpulan dan saran yang merupakan bagian akhir dari penelitian tugas akhir.

BAB II

LANDASAN TEORI DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS

A. Landasan Teori

1. Pengertian Nilai Pelanggan

Customer Value merupakan suatu persepsi dari konsumen terhadap pemenuhan kebutuhan tertentu. Nilai pelanggan yang lebih baik tersebut akan mendorong peningkatan kepuasan dan loyalitas pelanggan terhadap perusahaan yang disebabkan pemenuhan atas berbagai harapan yang dimiliki oleh pelanggan. Pelanggan akan kecewa jika harapan dan kinerja yang dirasakan dari produk perusahaan berbeda. Menghasilkan nilai pelanggan yang superior bagi perusahaan bukanlah hal yang mudah mengingat situasi dan kondisi persaingan yang ada saat ini mendorong perubahan persepsi dan selera konsumen menjadi cepat sehingga perusahaan perlu beradaptasi dengan cepat pula terhadap perubahan tersebut.⁵ Menurut morais nilai pelanggan adalah sasaran dan tentukan pelanggan mana yang menjadi pendorong keputusan pembelian dan penciptaan loyalitas.⁶ Jadi pengertian nilai pelanggan adalah persepsi dari konsumen mengenai manfaat yang diterima oleh konsumen dikurangi dengan biaya-biaya yang dikeluarkan untuk suatu produk atau pelayanan sehingga dapat memberikan nilai yang lebih baik dari pada pesaing-pesaingnya.

Adapun faktor-faktor yang mempengaruhi *customer value* yaitu :⁷

⁵ Donni Juni Priansa, *Perilaku Konsumen Dalam Persaingan Bisnis Dan Kontemporer*, Bandung: Alfabeta, 2017. Hal 97.

⁶ Etta Mamang Sangadji, *Perilaku Konsumen*, Yogyakarta: Andi Offset, 2013. Hal 105.

⁷ Donni Juni Priansa, *Perilaku Konsumen Dalam Persaingan Bisnis Dan Kontemporer*, Bandung: Alfabeta, 2017. Hal. 107.

- a. *Rational value* (nilai rasional) merupakan prioritas berdasarkan logika yang mudah dijelaskan dan didasarkan pada kualitas produk dengan harga yang sesuai.
- b. *Emotional value* (nilai emosional) nilai emosional tidak hanya memberikan peluang untuk diferensiasi yang jelas dari pesaing, tetapi penelitian menunjukkan bahwa mereka benar-benar mendorong sebagian besar keputusan untuk membeli.

2. Pengertian *Switching Barrier* (Hambatan Berpindah)

Switching barrier merupakan rintangan yang dirasakan oleh seseorang konsumen untuk beralih dari produk lama ke produk baru. Hambatan pindah mengacu pada tingkat kesulitan untuk berpindah ke penyedia jasa lain ketika pelanggan tidak puas dengan jasa yang diterima. *Switching barrier* juga dapat didefinisikan sebagai kesulitan untuk berpindah ke penyedia produk atau jasa lain yang dirasakan oleh konsumen yang tidak puas dengan layanan yang ada saat ini, atau beban keuangan/*financial*, beban sosial, beban psikologis yang dirasakan pelanggan ketika beralih ke penyedia produk atau jasa lain.⁸

Adapun faktor-faktor yang mempengaruhi *switching barrier* yaitu:⁹

1) Nilai-nilai ekonomis

Merupakan segala sesuatu yang diinginkan dalam produk. Sebagian konsumen melihat nilai sebagai suatu pertukaran yang seimbang antara harga yang

8 Dina Elpita, Skripsi : “Pengaruh *switching barrier* (hambatan berpindah) Terhadap Loyalitas Nasabah Bank BNI Cabang Medan” (Medan : USU, 2017), Hal. 10.

9 *Ibid.* Hal. 11.

dibayarkan dengan manfaat kualitas dari produk yang diperoleh. Ada dua komponen utama yang menentukan nilai dari suatu produk atau jasa yaitu manfaat dan pengorbanan. Selain manfaat produk dan jasa masih terdapat lagi manfaat dari relationship yang terdiri dari citra, kepercayaan dan solidaritas. Sementara itu pengorbanan terdiri dari harga (moneter) yang harus dibayar untuk mendapatkan produk (termasuk jasa yang menyertainya) dan pengorbanan dari sisi waktu, upaya dan energi yang diperlukan untuk memperoleh dan juga konflik yang ditimbulkannya.

2) Psikologis

Faktor psikologis adalah upaya mental, rasa tidak sanggup, kecemasan atau ketakutan emosi pribadi pelanggan yang terjadi pada saat menilai berbagai alternatif jasa. Faktor psikologis timbul dari keadaan fisiologis tertentu seperti kebutuhan untuk diakui, harga diri atau kebutuhan untuk diterima oleh lingkungannya.

3) Sosial

Faktor sosial terdiri atas kelompok referensi yaitu seluruh kelompok yang mempunyai pengaruh langsung terhadap sikap atau perilaku seseorang, keluarga ataupun peran dan status yaitu posisi seseorang dalam setiap kelompok.

4) Fungsional

Fungsional sangat erat kaitannya dengan kualitas, yaitu kemampuan suatu penyedia jasa untuk menjalankan fungsi-fungsinya apakah nantinya memuaskan atau tidak bagi pelanggan.

2. Pengertian Loyalitas Pelanggan

Loyalitas pelanggan merupakan komitmen pelanggan terhadap suatu merek, toko atau pemasok, berdasarkan sikap yang sangat positif dan tercermin dalam pembelian ulang yang konsisten.¹⁰ Seseorang konsumen yang loyal akan memperlihatkan perilaku konsumen yang dapat diartikan sebagai pola pembelian yang teratur dan dalam waktu yang lama. Loyalitas mengarah pada pembelian yang berulang, rekomendasi dan proporsi pembelanjaan yang meningkat. Menurut Oliver dalam Hurriyati loyalitas adalah komitmen pelanggan bertahan secara mendalam untuk berlangsung kembali atau melakukan pembelian ulang produk atau jasa terpilih secara konsisten dimasa yang datang.¹¹ Berdasarkan pengertian-pengertian diatas loyalitas lebih ditujukan pada suatu perilaku, yang ditunjukkan dengan pembelian rutin dan didasarkan pada unit pengambilan keputusan.

Adapun perspektif loyalitas konsumen yaitu¹² :

a. Perilaku Loyal (*Behavioral Loyalty*).

Loyalitas bila diukur dari segi perilaku dapat diukur melalui perilaku pembeliannya, adapun dimensi yang menjadi ukurannya adalah konsumen yang masih aktif melakukan pembelian dan menjadi konsumen yang tetap melakukan pembelian.

b. Sikap Loyal (*Attitudinal Loyalty*).

¹⁰ Fandy Tjiptono, *Pemasaran Jasa – Prinsip, Penerapan dan Penelitian*. (Yogyakarta: C.V Andi Offset, 2014). Hal 393.

¹¹ Ratih Hurriyati, *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*, Bandung: Alfabeta, 2005. Hal 151.

¹² Donni Juni Priansa, *Perilaku Konsumen Dalam Persaingan Bisnis Dan Kontemporer*, Bandung: Alfabeta, 2017. Hal 219.

Loyalitas dapat diukur dari segi sikap konsumen terhadap perusahaan yaitu melalui beberapa komponen yang terdiri dari kepercayaan, perasaan dan preferensi pembelian. Dalam hal ini konsumen memiliki preferensi dan konsumen yang tinggi terhadap perusahaan.

B. Penelitian Terdahulu

Beberapa penelitian yang berkaitan dengan penelitian ini antara lain sebagai berikut.

Tabel 2.1

Ringkasan Penelitian Terdahulu

No.	Nama	Judul Penelitian	Variabel	Hasil Penelitian
1.	Febi Arlinda Juliani (2012)	Pengaruh <i>Switching Barrier</i> Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Bank Permata Syariah.	Variabel bebas : <i>Switching barriers</i> Variabel terikat : loyalitas nasabah.	Variabel <i>switching barrier</i> memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan.
2.	Yenny Logiawan dan Hartono Subagio (2014)	Pengaruh Hambatan berpindah dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Bank BRI Cabang Solo.	Variabel bebas : <i>customer value</i> . Variabel terikat : <i>customer loyalty</i> . Variabel intervening : <i>customer satisfaction</i> .	1) <i>Customer value</i> memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap <i>customer loyalty</i> 2) <i>customer satisfaction</i> dari nasabah Bank BRI Cabang Solo memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap <i>customer loyalty</i> .
3.	Ester Wahyuningtias, Lidya Ari Widyarini dan Amelia (2014)	Pengaruh <i>Customer Value</i> Dan <i>Switching Barrier</i> Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Panin Syariah Yogyakarta.	Variabel bebas : <i>customer value</i> dan <i>switching barrier</i> Variabel terikat : Loyalitas nasabah	Hasil ini menunjukkan bahwa <i>customer value</i> dan <i>switching barrier</i> memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah.
4.	Friska Agnanda (2014).	Pengaruh <i>Customer Value</i> dan <i>Switching Barrier</i> Terhadap Loyalitas Nasabah Bank BRI Cabang Semarang.	Variabel bebas : <i>customer value</i> dan <i>switching barrier</i> . Variabel terikat : Loyalitas nasabah.	Hasil ini menunjukkan bahwa secara simultan <i>customer value</i> dan <i>switching barrier</i> berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah.

Sumber : Febi Arlinda Juliani (2012), Yenny, Hartono (2014), Ester Wahyuningtias, Lidya Ari Widyarini dan Amelia (2014), Friska Agnanda (2014).

Tabel 2.2

Ringkasan Penelitian Terdahulu

No.	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Variabel	Hasil Penelitian
5.	Naili Farida (2015)	Pengaruh Nilai Pelanggan Dan Hambatan Berpindah Terhadap Loyalitas	Variabel Bebas : nilai pelanggan, hambatan berpindah.	1) Nilai pelanggan memiliki pengaruh yang positif dan

		Nasabah Pada Bank Syariah Mandiri Semarang.	Variabel terikat loyalitas pelanggan.	signifikan terhadap loyalitas pelanggan. 2) Hambatan berpindah tidak memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan.
6.	Muhammad Okidarsyah (2015)	Pengaruh <i>Customer Value</i> Dan <i>Switching Barrier</i> Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Bukopin Syariah Surabaya.	a. Variabel Bebas : <i>customer value</i> dan <i>switching barrier</i> . b. Variabel terikat: loyalitas nasabah.	Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara bersama-sama variabel <i>customer value</i> dan <i>switching barrier</i> berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah.
7.	Dina Elpita (2017)	Pengaruh <i>Switching Barrier</i> (Hambatan Berpindah) Terhadap Loyalitas Nasabah Bank BNI Syariah Cabang Medan.	1). <i>Switching barrier</i> 2). Loyalitas nasabah	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa <i>switching barrier</i> berpengaruh negative terhadap loyalitas nasabah.
8.	Mila Fauziah, Hartoyo dan Lilik Noor Yuliarti (2017)	Pengaruh Aktivasi Merek, Hambatan berpindah dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Bank BRI Cabang Jakarta.	a. Variabel Bebas : hambatan berpindahan dan kepuasan nasabah. b. Variabel terikat: loyalitas nasabah.	Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kepuasan nasabah, hambatan berpindah berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah.
9.	Angeline Steviani dan Hatane Samuel (2017)	Pengaruh <i>Customer Value</i> Terhadap Loyalitas Konsumen Dengan <i>Customer Satisfaction</i> Sebagai Variabel Intervening Pada Bank BTN Solo.	a. Variabel bebas : <i>customer value</i> . b. Variabel terikat : loyalitas konsumen c. Variabel Intervening: <i>customer satisfaction</i>	a. <i>Customer Value</i> memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap <i>Customer Satisfaction</i> dan <i>Customer Loyalty</i> . b. <i>Customer Satisfaction</i> memiliki pengaruh positif dan tidak signifikan terhadap <i>Customer Loyalty</i> .

Sumber: Naili (2015), Okidarsyah (2015), Dina (2017), Mila (2017), dan Angeline (2017).

Tabel 2.3
Ringkasan Penelitian Terdahulu

No.	Nama	Judul Peneliti	Variabel	Hasil Penelitian
10.	Asyiroh (2017)	Pengaruh <i>Customer Value</i> Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Tabungan Negara (BTN) Syariah Kcp Ciputat.	1). <i>Customer value</i> 2). Loyalitas nasabah	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa <i>customer value</i> memiliki pengaruh negatif terhadap loyalitas nasabah.

Sumber : Asyiroh (2017).

C. Pengembangan Hipotesis

1. Pengaruh Nilai Pelanggan Terhadap Loyalitas Nasabah

Nilai pelanggan merupakan nilai yang dirasakan oleh konsumen terhadap produk atau jasa yang didapat. Menurut penelitian Susriyanti (2016) menyatakan bahwa *customer value* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas nasabah. Penelitian Logiawan dan Subagio (2014) menyatakan bahwa *customer value* memiliki hubungan yang positif dan signifikan terhadap loyalitas konsumen. Jika nilai yang dirasakan oleh konsumen baik (positif) dan meningkat, maka loyalitas konsumen juga akan meningkat terhadap produk atau jasa tersebut. Hal yang sama dikemukakan oleh Steviani dan Samuel (2015) yang menyatakan bahwa *customer value* memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap loyalitas konsumen. Berdasarkan beberapa penelitian tersebut maka dapat dikembangkan hipotesis penelitian sebagai berikut :

H1 : Nilai Pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah.

2. Pengaruh Hambatan Berpindah Terhadap Loyalitas Nasabah

Hambatan berpindah merupakan hambatan yang pelanggan harus beralih dari satu produk atau layanan ke yang lain. Hal ini termasuk biaya, kewajiban kontraktual, risiko, gangguan layanan dan ketidaknyamanan. Penelitian Farida (2012) menyatakan bahwa *switching barrier* (hambatan berpindah) berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Penelitian Fauziah, dkk (2017) menyatakan bahwa dalam dunia perbankan, variabel hambatan berpindahan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah. Penelitian Juliani (2015) juga menyatakan bahwa variabel *Switchng Barrier* memiliki pengaruh terhadap variabel

Loyalitas Pelanggan. Terdapat pengaruh positif antara Switching Barrier terhadap loyalitas pelanggan. Berdasarkan beberapa penelitian tersebut maka dapat dikembangkan hipotesis penelitian sebagai berikut :

H2 : Hambatan Berpindah berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah.

3. Pengaruh Nilai Pelanggan Dan Hambatan Berpindah secara simultan Terhadap Loyalitas Nasabah

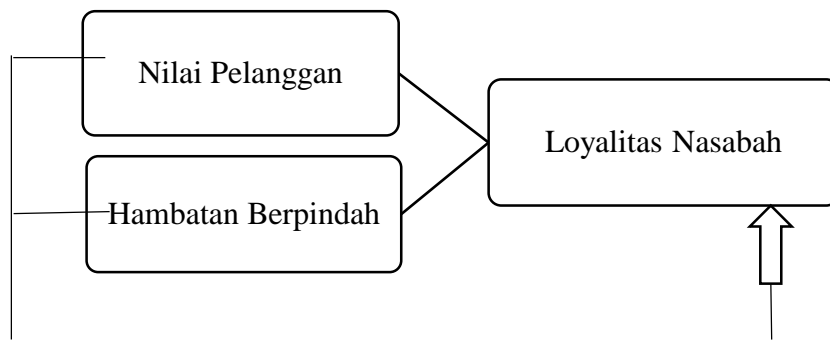
Nilai pelanggan merupakan nilai pelanggan terhadap produk dan jasa sehingga menghasilkan loyalitas. Sedangkan hambatan berpindah merupakan hambatan berpindah pelanggan kepada suatu produk dan jasa disebabkan pelanggan telah nyaman dengan produk dan jasa tersebut. Menurut penelitian A'syiroh (2017) menyatakan bahwa secara simultan *customer value* dan *switching barrier* berpengaruh terhadap loyalitas. Dari uraian teori tersebut maka dapat dikembangkan hipotesis penelitian sebagai berikut :

H3 : Nilai Pelanggan dan Hambatan Berpindah secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas.

D. Kerangka Pemikiran Teoritis

Berdasarkan permasalahan dan teori yang telah dipaparkan diatas, maka dapat dibuat kerangka pemikiran sebagai berikut.

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual



Sumber : Dikembangkan oleh peneliti, 2018.

E. Hipotesis

Berdasarkan rumusan masalah penelitian dan teori-teori yang berkaitan dengan masalah penelitian, maka dapat dibuat hipotesis sebagai berikut:

H1 : Nilai pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah.

H2 : Hambatan berpindah berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah.

H3 : Nilai pelanggan dan Hambatan berpindah secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Ruang Lingkup

Penelitian tentang pengaruh nilai pelanggan dan hambatan berpindah terhadap loyalitas nasabah tabungan Bank Sumsel Babel Syariah Cabang Palembang.

B. Desain Penelitian

Penelitian ini bersifat kuantitatif, yaitu penelitian yang menekankan analisisnya pada data-data *numerical* (angka) yang diolah dengan metode statistika. Desain penelitian yang dipakai adalah kuantitatif korelasional. Hasil dari penelitian korelasional itu dapat menentukan apakah suatu variabel berkorelasi positif atau negatif, atau bahkan tidak berkorelasi¹³. Berdasarkan pengertian di atas penelitian ini untuk menganalisis loyalitas nasabah, nilai pelanggan dan hambatan berpindah yang dari hasil kuesioner nasabah Bank Sumsel Babel Syariah Cabang Palembang.

C. Jenis dan Sumber data

1. Jenis Data

Dalam penelitian ini penulis menggunakan penelitian kuantitatif, karena data yang digunakan dalam melakukan analisis berupa angka. Dari angka yang diperoleh diolah lebih lanjut dengan menggunakan *software* SPSS version 16 untuk mengetahui hubungan antar variabel.

13 Arikunto, Suharsimi. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta, 2006) Hal. 45

2. Sumber Data

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer. Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari sumbernya¹⁴. Data primer yang dibutuhkan dalam penelitian ini diambil dari responden penelitian yang mengisi kuisisioner. Data yang diperlukan dalam penelitian ini adalah jawaban dari kuisisioner nasabah tabungan Bank Sumsel Babel Syariah Cabang Palembang.

D. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Menurut Sugiyono “populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya”. Populasi merupakan keseluruhan subyek penelitian Populasi merupakan sekumpulan orang atau objek yang memiliki kesamaan dalam satu atau beberapa hal dan membentuk masalah pokok dalam suatu penelitian. Populasi dalam penelitian ini adalah semua nasabah Bank Sumsel Cabang Palembang yang menjadi nasabah tabungan, berjumlah 17.000 nasabah.

2. Sampel

¹⁴ Sugiyono. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. (Bandung: Alfabeta, 2012). Hal. 123.

Menurut Sugiyono “Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Bila populasi cukup besar, peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya karena keterbatasan dana,waktu dan juga tenaga yang dibutuhkan, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu”. Metode pengambilan sampel yang digunakan oleh penulis dalam penelitian ini adalah metode secara *Purposive sampling* yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan dengan pertimbangan pertimbangan tertentu. Misalnya akan melakukan penelitian tentang kualitas makanan, maka sumber datanya adalah orang yang ahli makanan.

a. Penentuan Ukuran Sampel

Penentuan sampel dalam penelitian ini menggunakan rumus Ishaac dan Michael, karena jumlah populasi yang digunakan telah diketahui. Adapun rumus Ishaac dan Michael adalah sebagai berikut :

$$S = \frac{\lambda^2 \cdot N \cdot P \cdot Q}{d^2 (N-1) + \lambda^2 \cdot P \cdot Q}$$

Dimana :

S = Jumlah Sampel P = 0,5

N = Jumlah Populasi Q = 0,5

λ^2 = Chi Kuadrat, dengan dk = 1, taraf kesalahan 10% (peneliti memilih taraf kesalahan 10% yaitu sebesar 1,215

d = 0,05

Maka :

$$S = \frac{\lambda^2 \cdot N \cdot P \cdot Q}{d^2 (N-1) + \lambda^2 \cdot P \cdot Q}$$

$$S = \frac{2,215 \times 27.305 \times 0,5 \times 0,5}{(0,05)^2 \times (27.305-1) + 2,215 \times 0,5 \times 0,5}$$

$$S = \frac{2,215 \times 27.305 \times 0,25}{(0,0025 \times 27.304) + (2,215 \times 0,25)}$$

$$S = \frac{5,163,750}{42,4975 + 303,75}$$

$$S = 149,79 = 150$$

Maka jumlah sampel pada penelitian ini adalah 150 responden.

b. Penentuan penarikan sampel

Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling*, yaitu teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu. Sampel yang dipilih dalam penelitian adalah jenis *purposive sampling* yaitu nasabah yang menggunakan tabungan Bank Sumsel Babel Syariah Cabang Palembang. Adapun kriteria yang digunakan dalam penentuan sampel penelitian adalah sebagai berikut:

- 1) Nasabah Bank Sumsel Babel Syariah Cabang Palembang.
- 2) Nasabah yang sudah menabung lebih dari 6 bulan.
- 3) Nasabah yang sudah berusia 18 tahun ke atas.
- 4) Bisa membaca, menulis, dan bersedia menjadi nasabah.

E. Teknik Pengumpulan Data

Data primer dalam penelitian ini didapat melalui survei yang dikumpulkan dengan menggunakan instrumen kuesioner yang disusun secara

terstruktur. Alasan menggunakan kuisioner adalah karena jumlah responden cukup besar dan tersebar di wilayah yang luas¹⁵.

Ada beberapa jenis angket atau kuesioner : angket terbuka dan angket tertutup menyebutkan: Angket terbuka adalah apabila pertanyaan diformulasi sedemikian rupa sehingga responden mempunyai kebebasan untuk menjawab tanpa adanya alternatif jawaban yang diberikan periset. Sedangkan angket tertutup adalah suatu angket dimana responden telah memberikan alternatif jawaban oleh periset. Responden tinggal memilih jawaban yang menurutnya sesuai dengan realitas yang dialaminya, biasanya dengan memberikan tanda (x) atau tanda (v)¹⁶. Peneliti menggunakan angket tertutup dan angket terbuka guna memperoleh informasi yang jelas dan akurat. Adapun pengukuran skala likert dalam penelitian ini yaitu :

Tabel 3.1

Pengukuran Skala Likert

1.	SS	Sangat Setuju	Skor	5
2.	S	Setuju	Skor	4
3.	N	Netral	Skor	3
4.	TS	Tidak Setuju	Skor	2
5.	STS	Sangat Tidak Setuju	Skor	1

Sumber : 2018.

F. Variabel Penelitian

¹⁵ Sugiyono. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. (Bandung: Alfabeta, 2012). Hal. 154-167.

¹⁶ Rahmat Kriyantono. *Teknik Praktis Riset Komunikasi* (Jakarta : PT Kencana Perdana, 2010). Hal. 94.

Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah variabel independen dan variabel dependen.

1. Variabel Independen (Bebas)

Variabel independen merupakan variabel yang mempengaruhi variabel lain atau menghasilkan akibat pada variabel lain, yang pada umumnya berada dalam urutan tata waktu yang terjadi lebih dulu. Variabel independen pada penelitian ini adalah nilai pelanggan dan hambatan berpindah.

2. Variabel Dependen (Terikat)

Variabel dependen merupakan variabel yang dilibatkan atau dipengaruhi oleh variabel bebas. Variabel dependen dalam penelitian ini adalah loyalitas nasabah.

G. Definisi Operasional Variabel

1. Nilai Pelanggan

Nilai pelanggan merupakan penilaian yang menyatakan kemampuan Bank Sumsel Babel Syariah Cabang Palembang untuk menambah nilai pada produk tabungan yang ditawarkan. Adapun indikator dari nilai pelanggan yaitu :

- a. Nilai emosional : kepuasan secara emosional yang didapatkan nasabah dari produk/jasa bank.
- b. Nilai sosial : kebanggaan secara sosial yang didapatkan nasabah dari penggunaan produk/jasa bank.
- c. Nilai fungsional : nilai yang diberikan konsumen dari fitur produk atau jasa bank..

- d. Nilai harga : persepsi terhadap kualitas dan kinerja yang diharapkan atas produk.

2. Hambatan Berpindah

Hambatan berpindah merupakan hambatan yang dirasakan oleh nasabah tabungan Bank Sumsel Babel Syariah Cabang Palembang sehingga sulit untuk pindah ke produk lainnya. Adapun indikator dari hambatan berpindah yaitu :

- a. Nilai-nilai ekonomis : segala sesuatu yang diinginkan konsumen dalam produk yang mencakup ketersediaan harga dengan kualitas, ketersediaan biaya dengan manfaat dan keterjangkauan harga.
- b. Psikologis : upaya mental pribadi pelanggan yang terjadi pada saat menilai berbagai alternatif jasa yang terdiri dari, rasa khawatir, dengan ketidaksesuaian harapan, dan rasa nyaman dengan layanan yang diberikan.
- c. Sosial : kelompok referensi yaitu seluruh kelompok yang mempunyai pengaruh langsung terhadap sikap atau perilaku seseorang yang mencakup, rasa prestise dan rasa bangga pada produk yang telah terkenal.
- d. Fungsional : berkaitan dengan kualitas produk dan pelayanan.

3. Loyalitas nasabah

Loyalitas nasabah merupakan ukuran untuk menyatakan loyalitas yang ditunjukkan nasabah terhadap produk tabungan Bank Sumsel Babel Syariah Cabang Palembang. Adapun indikator dari loyalitas nasabah yaitu :

- a. Pembelian ulang.

- b. Keyakinan pada suatu produk/jasa.
- c. Merekomendasikan kepada orang lain.

H. Instrumen Penelitian

1. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut¹⁷. Validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat kevalidan atau kesahihan suatu instrumen. Instrumen yang valid berarti alat ukur yang digunakan untuk mendapatkan data (mengukur) itu valid. Valid berarti instrumen tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur¹⁸.

Berdasarkan penjelasan tersebut maka dapat dikatakan bahwa validitas adalah ukuran yang memperlihatkan tingkat – tingkat kevalidan atau kesahihan suatu instrumen penelitian yaitu kuesioner. Dimana, sebuah tes dikatakan valid apabila tes tersebut dengan tepat, secara benar dapat mengukur apa yang seharusnya diukur.

Pengambilan keputusan untuk validitas adalah ditentukan apabila nilai r hitung yang dinyatakan dengan nilai *Corrected Item Total Correlation* $> r$ tabel pada $df = n - 2$. Jika nilai r hitung $> r$ tabel maka data

17 Rahmat Kriyantono. *Teknik Praktis Riset Komunikasi* (Jakarta : PT Kencana Perdana, 2010). Hal 88

18 Ibid.

tersebut dapat dikatakan valid sebaliknya, jika r hitung lebih kecil dari r tabel maka data tidak valid.¹⁹

Berdasarkan pernyataan di atas dapat dikatakan bahwa alat ukuran penelitian dikatakan valid jika nilai r hitung item kuesioner yang diwakili nilai *Corrected Item- Total Correlation* lebih besar atau sama dengan 0.05.

2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas merupakan alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu²⁰. Reliabilitas menunjuk pada suatu pengertian bahwa suatu instrumen cukup dapat dipercaya untuk dapat digunakan sebagai alat pengumpul data karena instrumen tersebut sudah baik (Arikunto).

Berdasarkan beberapa pengertian uji reliabilitas diatas, peneliti menyimpulkan bahwa sebuah tes dikatakan reliabel, apabila tes tersebut mempunyai atau dapat memberikan hasil yang tetap dan padat dipercaya sebagai alat pengumpul data.

Menurut Suyuti yang dikutip dalam Sujianto, menyatakan bahwa “Kuesioner yang dinyatakan reliabel jika mempunyai nilai koefisien alpha yang lebih besar dari 0,60. Jadi pengujian reliabilitas instrument dalam

19 Sugiyono. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. (Bandung: Alfabeta, 2012). Hal 34

20 Imam Ghozali.. *Aplikasi Analisis multivariate dengan Program SPSS*. (Yogyakarta; Badan Penerbit BPFE, 2013). Hal 132

suatu penelitian dilakukan karena kedalaman instrument berkaitan dengan taraf kepercayaan terhadap instrument tersebut.” Berdasarkan penjelasan tersebut, maka dapat dikatakan nilai variabel penelitian yang reliabel jika nilai alpha yang dihasilkan lebih dari 0,60.

Dalam penelitian ini, adapun cara yang digunakan untuk menguji reliabilitas kuesioner dalam penelitian ini adalah menggunakan rumus koefisien *Alpha Cronbach*. Untuk mengetahui kuesioner tersebut sudah reliabel akan dilakukan pengujian reliabilitas kuesioner dengan bantuan komputer program SPSS. Kriteria penilaian uji reliabilitas adalah :

- a. Apabila koefisien Alpha lebih besar dari taraf signifikan 60% atau 0.60, maka kuesioner tersebut reliabel.
- b. Apabila koefisien Alpha lebih kecil dari taraf signifikan 60% atau 0.60, maka koesioner tersebut tidak reliabel.

I. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian agar dapat diinterpretasikan dan mudah dipahami adalah :

1. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi variabel independent dan variabel dependent atau keduanya terdistribusikan secara normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah memiliki distribusi data normal atau mendekati normal. Salah satu cara termudah untuk melihat normalitas adalah dengan melihat histogram maupun grafik. Dasar

pengambilan keputusan adalah menggunakan analisis *statistic non - parametik Kolmogrov - Smirnov (K-S)*, dengan pedoman pengambilan keputusan ²¹:

- a) Nilai sig atau signifikansi atau nilai probabilitas $< 0,05$, distribusi adalah tidak normal.
- b) Nilai sig atau signifikansi atau nilai probabilitas $> 0,05$, distribusi adalah normal.

b. Uji Linearitas

Uji linearitas bertujuan untuk mengetahui apakah dua variabel mempunyai hubungan yang linear atau tidak secara signifikan. Uji ini biasanya digunakan sebagai prasyarat dalam analisis korelasi atau regresi linear. Pengujian dengan SPSS dengan menggunakan *Test for Linearity* dengan taraf signifikansi 0,05. Dua variabel dikatakan mempunyai hubungan yang linear bila signifikansi (linearity) kurang dari 0,05²².

c. Uji Multikolinearitas

Multikolinearitas (kolinearitas berganda) berarti adanya hubungan linear yang sempurna diantara variabel-variabel bebas dalam model regresi korelasi. Jika terdapat korelasi yang sempurna, konsekuensinya adalah koefisien regresi menjadi tidak dapat ditaksir, nilai standar error setiap regresi menjadi tidak terhingga. Sehingga mengakibatkan interval

21 Imam Ghozali.. *Aplikasi Analisis multivariate dengan Program SPSS*. (Yogyakarta; Badan Penerbit BPFE, 2013). Hal. 63

22 Sudjana. *Teknik Analisis Regresi dan Korelasi bagi Peneliti*. (Bandung : Tarsito, 2003). Hal. 331

keyakinan untuk pendugaan parameter menjadi semakin lebar dan semakin terbuka kemungkinan terjadinya kekeliruan, menerima hipotesis yang salah.

Pengujian multikolinearitas dapat dilakukan dengan jalan meregresikan model analisis dan melakukan uji korelasi antar variabel independen dengan menggunakan *Variance Inflation Factor* (VIF). Batas dari VIF adalah 10,00, dan batas tolerance value 0,10. Dengan demikian, apabila nilai VIF lebih dari 10,00 dan nilai toleransi dibawah 0,10 maka terjadi multikolinearitas.

d. Uji Heteroskedastisitas

Heteroskedastisitas adalah alat uji yang bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varian dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Jika varian dari satu pengamatan ke pengamatan yang lain tetap, maka disebut heteroskedastisitas.²³ Model regresi yang baik adalah homoskedastisitas atau tidak terjadi heteroskedastisitas.

Salah satu cara untuk mendeteksi ada atau tidaknya heteroskedastisitas adalah dengan uji glejser. Uji glejser mengusulkan untuk meregresi nilai absolut residual terhadap variabel independen. Jika nilai signifikan kedua variabel lebih besar dari 0,05 (*absolut residual*), maka tidak terjadi masalah heteroskedastisitas. Jika nilai signifikansi kedua variabel lebih kecil dari 0,05 (*absolut residual*), maka terjadi masalah heteroskedastisitas.

²³ Imam Ghozali. *Model Persamaan Structural Konsep dan Aplikasi dengan Program AMOS Ver. 5.0*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.2012. hlm 105.

2. Analisis Regresi Linear Berganda

Metode analisis yang digunakan adalah model regresi linear berganda. Tujuan analisis regresi berganda adalah untuk mengetahui besarnya pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat²⁴. Persamaan dapat di tuliskan sebagai berikut :

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + e$$

Dimana :

Y = Loyalitas Nasabah.

a = Konstanta.

X1 = *Customer Value*.

X2 = *Switching Barrier*.

b₁, b₂, b₃ = Koefisien Regresi.

e = *error*.

3. Pengujian Hipotesis

Dalam membuktikan hipotesis, digunakan teknik analisis statistik inferensial dengan pendekatan:

a. Uji Parsial (Uji T)

Pengujian ini bertujuan untuk mengetahui signifikansi pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Dengan menggunakan t-test yaitu dengan membandingkan antara nilai T_{hitung} masing-masing variabel bebas dengan T_{tabel}

24 Danang, Sunyoto.. *Metodologi Penelitian Akuntansi*. (Bandung: PT Refika Aditama Anggota Ikapi) Hal. 47.

(nilai kritis dengan tingkat signifikansi 5%). Jika nilai T_{hitung} kedua variabel lebih besar dari T_{tabel} maka dapat dikatakan berpengaruh positif dan signifikan. Jika nilai T_{hitung} kedua variabel lebih kecil dari T_{tabel} maka dapat dikatakan tidak berpengaruh positif dan tidak signifikan.

Apabila tingkat signifikansi yang diperoleh (p value) lebih kecil dari 0,05 maka H_0 dapat ditolak atau dengan α 5% variabel independen tersebut berhubungan secara statistik terhadap variabel dependennya. Hipotesis yang digunakan dalam pengujian ini adalah :

H_0 : Variabel-variabel bebas (Nilai Pelanggan dan Hambatan Berpindah) tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel terikat (Loyalitas Nasabah).

H_a : Variabel-variabel bebas (Nilai Pelanggan dan Hambatan Berpindah) mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel terikat (Loyalitas Nasabah).

b. Uji Simultan (Uji f)

Dipergunakan untuk mengetahui seberapa besar variabel variabel secara serempak sehingga data data yang ada dapat digunakan untuk analisis. Jika nilai signifikansi F lebih kecil dari 0,05 maka hipotesis alternatif tidak dapat ditolak atau dengan $\alpha = 5\%$ variabel independen secara statistik mempengaruhi variabel dependen. jika F_{hitung} lebih besar dari F_{tabel} maka dapat dikatakan berpengaruh, jika F_{hitung} lebih kecil dari F_{tabel} maka dapat dikatakan tidak berpengaruh. Jika hasil signifikansi kedua variabel lebih kecil dari 0,05 maka dapat dikatakan berpengaruh secara simultan dan jika hasil signifikansi kedua variabel lebih besar dari 0,05 maka

dapat dikatakan tidak berpengaruh secara simultan. Dalam penelitian ini, hipotesis yang digunakan adalah :

Ho : Variabel-variabel bebas yaitu Nilai Pelanggan dan Hambatan Berpindah tidak mempunyai pengaruh yang signifikan secara bersama-sama terhadap variabel terikatnya yaitu Loyalitas nasabah.

Ha : Variabel-variabel bebas yaitu Nilai Pelanggan dan Hambatan Berpindah mempunyai pengaruh yang signifikan secara bersama-sama terhadap variabel terikatnya yaitu Loyalitas nasabah.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

1. Karakteristik Responden

Berdasarkan data dari 150 responden nasabah tabungan Bank Sumsel Babel Syariah Cabang Palembang, melalui daftar pernyataan (kuisisioner) didapat kondisi responden berdasarkan jenis kelamin, usia, pendidikan dan Pekerjaan. Penggolongan yang dilakukan terhadap responden dalam penelitian ini bertujuan untuk mengetahui secara jelas mengenai karakteristik responden sebagai objek penelitian.

a. Jenis Kelamin Responden

Berikut adalah karakteristik responden dalam penelitian ini berdasarkan jenis kelamin:

Tabel 4.1

Responden berdasarkan Jenis Kelamin

	<i>Frequency</i>	<i>Percent</i>	<i>Valid Percent</i>	<i>Cumulative Percent</i>
Valid Laki-laki	69	46.0	46.0	46.0
Perempuan	81	54.0	54.0	100.0
Total	150	100.0	100.0	

Sumber : Data Primer yang diolah, 2018.

Berdasarkan keterangan tabel 4.1 nasabah Bank Sumsel Babel Syariah Cabang Palembang berdasarkan jenis kelamin, laki-laki sebanyak 69 orang (46%) dan yang berjenis kelamin perempuan sebanyak 81 orang (54%). Nasabah Bank Sumsel Babel Syariah Cabang Palembang yang paling banyak berjenis kelamin perempuan.

b. Umur Responden

Berikut adalah karakteristik responden dalam penelitian ini berdasarkan umur:

Tabel 4.2
Responden berdasarkan Umur

	<i>Frequency</i>	<i>Percent</i>	<i>Valid Percent</i>	<i>Cumulative Percent</i>
Valid 17-20 Tahun	40	26.7	26.7	26.7
21-24 Tahun	55	36.7	36.7	63.4
25-28 Tahun	35	23.3	23.3	86.7
29-32 Tahun	20	13.3	13.3	100.0
Total	150	100.0	100.0	

Sumber : Data Primer yang diolah, 2018.

Berdasarkan keterangan tabel 4.2 nasabah Bank Sumsel Babel Syariah Cabang Palembang berdasarkan umur 17-20 tahun 40 orang (26,7%), 21-24 tahun 55 orang (36,7%), 25-28 tahun 35 orang (23,3%), 29-32 tahun 20 orang (13,3%). Nasabah Bank Sumsel Babel Syariah Cabang Palembang yang paling banyak berumur 21-24 tahun.

c. Pendidikan Responden

Berikut adalah karakteristik responden dalam penelitian ini berdasarkan pendidikan:

Tabel 4.3
Responden berdasarkan Pendidikan

	<i>Frequency</i>	<i>Percent</i>	<i>Valid Percent</i>	<i>Cumulative Percent</i>
Valid D III	58	38.7	38.7	38.7
S1	24	16.0	16.0	54.7
SMA	68	45.3	45.3	100.0
Total	150	100.0	100.0	

Sumber : Data Primer yang diolah, 2018.

Berdasarkan keterangan tabel 4.3 nasabah Bank Sumsel Babel Syariah Cabang Palembang berdasarkan pendidikan, D III sebanyak 58 orang (38,7%), S1 sebanyak 24 orang (16%) dan SMA sebanyak 68 orang (45,3%). Nasabah Bank Sumsel Babel Syariah Cabang Palembang yang paling banyak berpendidikan SMA.

d. Pekerjaan Responden

Berikut adalah karakteristik responden dalam penelitian ini berdasarkan pekerjaan:

Tabel 4.4
Responden berdasarkan Pekerjaan

	<i>Frequency</i>	<i>Percent</i>	<i>Valid Percent</i>	<i>Cumulative Percent</i>
Valid Mahasiswa	50	33.3	33.3	33.3
Pedagang	8	5.3	5.3	38.6
Pelajar	13	8.7	8.7	47.3
PNS	26	17.3	17.3	64.6
Swasta	38	25.3	25.3	89.9
Wiraswasta	15	10.1	10.1	100.0
Total	150	100.0	100.0	

Sumber : Data Primer yang diolah, 2018.

Berdasarkan keterangan tabel 4.4 nasabah Bank Sumsel Babel Syariah Cabang Palembang berdasarkan pekerjaan, mahasiswa sebanyak 50 orang (33,3%), pedagang sebanyak 8 orang (5,3%), pelajar 13 orang (8,7%), PNS sebanyak 26 orang (17,3%), swasta sebanyak 38 orang (25,3%) dan wiraswasta sebanyak 15 orang (10,1%). Nasabah Bank Sumsel Babel Syariah Cabang Palembang yang paling banyak berdasarkan pekerjaan yaitu mahasiswa dan pegawai swasta.

2. Instrumen Penelitian

a. Uji Validitas

Pengambilan keputusan untuk validitas adalah ditentukan apabila nilai r_{hitung} yang dinyatakan dengan nilai *Corrected Item Total Correlation* $> r_{tabel}$ pada $df = n - 2$. Jika nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$ maka data tersebut dapat dikatakan valid sebaliknya, jika r_{hitung} lebih kecil dari r_{tabel} maka data tidak valid.

Pada kasus ini besarnya df dapat dihitung $150 - 2$ atau $df = 148$ dengan $\alpha 0,5$ didapat $t_{tabel} 0,1603$, jika r_{hitung} (untuk tiap-tiap butir pertanyaan dapat dilihat pada kolom *corrected item pertanyaan total correlation*) lebih besar dari t_{tabel} dan nilai t positif, maka butir pertanyaan tersebut dikatakan valid.

Tabel 4.5
Hasil Uji Validitas

Variabel	Item Pernyataan	Corrected Item Pernyataan Total Corelation	Rtabel	Keterangan
<i>Customer value</i>	<i>Customer Value 1</i>	0,2030	0,1603	Valid
	<i>Customer Value 2</i>	0,6340	0,1603	Valid

Sumber : Data primer, 2018

Tabel 4.6
Hasil Uji Validitas

Variabel	Item Pernyataan	Corrected Item Pernyataan Total Corelation	r _{tabel}	Keterangan
<i>Customer Value</i>	<i>Customer Value 3</i>	0.6610	0.1603	Valid
	<i>Customer Value 4</i>	0.4890	0.1603	Valid
<i>Switching Barrier</i>	<i>Switching Barrier 1</i>	0.3290	0.1603	Valid
	<i>Switching Barrier 2</i>	0.6760	0.1603	Valid
	<i>Switching Barrier 3</i>	0.5420	0.1603	Valid
	<i>Switching Barrier 4</i>	0.4410	0.1603	Valid
Loyalitas	Loyalitas 1	0.3060	0.1603	Valid
	Loyalitas 2	0.6890	0.1603	Valid
	Loyalitas 3	0.5340	0.1603	Valid

Sumber: Data primer yang diolah, 2018

Dari tabel 4.5 dapat diketahui bahwa masing-masing item pernyataan memiliki $t_{hitung} > t_{tabel}$ (0,1323) dan bernilai positif. Dengan demikian butir pertanyaan tersebut dinyatakan valid.

b. Uji Reliabilitas

Kuesioner yang dinyatakan reliabel jika nilai variabel penelitian alpha yang lebih besar dari 0,60.

Tabel 4.7
Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Item Pernyataan	Alpha	Taraf signifikan	Keterangan
<i>Customer Value</i>	X1_1	0,882	0,60	Reliabel
	X1_2	0,859	0,60	Reliabel
	X1_3	0,857	0,60	Reliabel
	X1_4	0,867	0,60	Reliabel

Sumber : Data primer yang diolah, 2018

Tabel 4.8
Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Item Pernyataan	Alpha	Taraf Signifikan	Keterangan
<i>Switching Barrier</i>	X2-1	0,875	0,60	Reliabel
	X2-2	0,857	0,60	Reliabel
	X2_3	0,863	0,60	Reliabel
	X2_4	0,870	0,60	Reliabel
Loyalitas Nasabah	Y1_1	0,878	0,60	Reliabel
	Y1_2	0,856	0,60	Reliabel
	Y1_3	0,863	0,60	Reliabel

Sumber : Data primer yang diolah, 2018

Dari tabel 4.6 dapat diketahui bahwa masing-masing variabel memiliki *Cronbach Alpha* $> 0,60$. Dengan demikian variabel (*customer value*, *switching barrier* dan loyalitas) dapat dikatakan reliabel.

3. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Uji normalitas dengan metode *kolmogorov-smirnov* untuk mengetahui apakah distribusi normal atau tidak. Residual berdistribusi normal jika nilai lebih besar dari 0,05. Uji normalitas residual dengan metode grafik, yaitu melihat penyebaran data pada sumber diagonal pada grafik Normal P-P Plot. Jika pada grafik tersebut penyebaran datanya mengikuti pola garis lurus, maka datanya normal.

Tabel 4.9
Hasil Uji Normalitas Kolmogrov-Smirnov

		Unstandardized Residual
N		150
Normal Parameters ^a	Mean	.0000000
	Std. Deviation	.27312910

Sumber : Data Primer, 2018

Tabel 4.10
Hasil Uji Normalitas Kolmogrov-Smirnov

<i>Most Extreme Differences</i>	<i>Absolute</i>	.115
	<i>Positive</i>	.115
	<i>Negative</i>	-.090
<i>Kolmogorov-Smirnov Z</i>		1.074
<i>Asymp. Sig. (2-tailed)</i>		.199

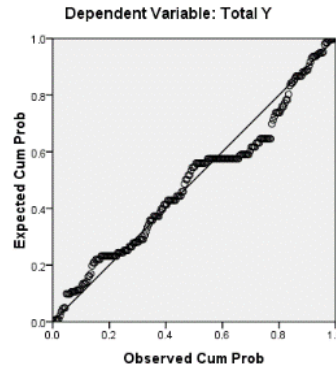
Sumber : Data Primer yang diolah, 2018.

Berdasarkan pada tabel 4.7 pada uji *Kolmogorov Smirnov* menunjukkan bahwa data yang didapat tersebut mengikuti distribusi noormal, berdasarkan hasil output menunjukkan *Kolomogorov-Smirnov* signifikan pada variabel X $0.199 > 0.05$.

Gambar 4.1

Normal Probability Plot

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



Sumber : Data Primer yang diolah, 2018.

Pada grafik normal P-P /plot juga menunjukkan titik-titik menyebar sekitar garis dan mengikuti garis diagonal dan dengan demikian data berdistribusi normal dan model regresi telah memenuhi asumsi normalitas.

b. Uji Linearitas

Uji linieritas digunakan untuk mengetahui linieritas data, yaitu apakah dua variabel mempunyai hubungan yang linear atau tidak linear. Pengujian pada SPSS dengan menggunakan *Test For Linearity* pada taraf signifikansi 0,05. Dua variabel dikatakan mempunyai hubungan yang linier bila signifikansi (*Linearity*) kurang dari 0,05.

Tabel 4.11
Hasil Uji Linearitas

	Sig.	Alpha
Nilai Pelanggan * Loyalitas Nasabah <i>linearity</i> <i>Deviation from</i> <i>linearity</i>	0,000 0,001	0,05
Hambatan Berpindah * Loyalitas Nasabah <i>linearity</i> <i>Deviation from</i> <i>linearity</i>	0,000 0,011	0,05

Sumber : Data Primer yang diolah, 2018.

Berdasarkan tabel 4.8 diperoleh nilai Sig. *Linearity* sebesar $0,000 < \alpha$ (α) = 0,05, artinya dua variabel tersebut mempunyai hubungan yang linier dan dapat dipergunakan untuk menjelaskan pengaruh antara *customer value* dan *Switching barrier* terhadap loyalitas nasabah.

c. Uji Multikolinearitas

Pengujian multikolinearitas dapat dilakukan dengan jalan meregresikan model analisis dan melakukan uji korelasi antar variabel independen dengan menggunakan *Variance Inflation Factor* (VIF). Batas dari VIF adalah 10,00, dan batas *tolerance value* 0,10. Dengan demikian, apabila nilai VIF lebih besar dari 10,00 dan nilai toleransi dibawah 0,10 maka terjadi multikolnearitas. Tidak terjadi multikolinieritas antar variabel bebas jika nilai VIF kedua variabel tersebut kurang dari 10,00 dan nilai *Tolerance* kedua variabel lebih besar dari 0,10.

Tabel 4.12

Hasil Uji Multikolinearitas

Model	<i>Colinierity Statistic</i>	
	<i>Tolarance</i>	VIF
<i>Customer Value</i>	0,396	2,525
<i>Switching Barrier</i>	0,396	2,525

Sumber : Data Primer yang diolah, 2018.

Berdasarkan tabel 4.9 hasil pengujian multikolinieritas yang dilakukan, dapat diketahui bahwa nilai *tolerance* semua variabel independen > 0,10. Nilai *variance inflation factor* (VIF) kedua variabel > 10,00. Berdasarkan kriteria dalam pengambilan keputusan dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi multikolinearitas.

d. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas dengan metode uji glejser dilakukan dengan cara meregresikan antara variabel independen dengan nilai *absolut residual*. Jika nilai signifikan kedua variabel lebih besar dari 0,05 (*absolut residual*), maka tidak terjadi masalah heteroskedastisitas. Jika nilai signifikansi kedua variabel lebih kecil dari 0,05 (*absolut residual*), maka terjadi masalah heteroskedastisitas.

Tabel 4.13
Hasil Uji Heteroskedastisitas

Model	Sig.	<i>Absolut Residual</i>
Nilai Pelanggan	0,77	0,05
Hambatan Berpindah	0,528	0,05

Sumber : Data Primer yang diolah, 2018.

Berdasarkan tabel 4.10 diketahui bahwa nilai signifikansi kedua variabel independen lebih dari 0,05 (variabel nilai pelanggan $0,77 > 0,05$ dan variabel hambatan berpindah $0,528 > 0,05$) . Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi masalah heteroskedastisitas.

4. Analisis Linear Berganda

Penelitian ini menggunakan metode regresi linier berganda. Analisis regresi linier berganda adalah regresi dimana variable terikat (Y) dihubungkan atau dijelaskan oleh lebih dari satu variabel bebas, bisa dua, tiga, dan seterusnya variabel bebas ($X_1, X_2, X_3 \dots X_n$) namun masih menunjukkan diagram hubungan yang linier. Adapun hasil analisis regresi linier berganda pada penelitian ini ialah sebagai berikut:

Tabel 4.14
Hasil Analisis Linear Berganda

Model	<i>Unstandardized Coefficients</i>		<i>Standardized Coefficients</i>	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	.649	.288		2.259	.026
<i>Customer Value</i>	.516	.122	.497	4.215	.000

<i>Switching Barrier</i>	.291	.126	.272	2.305	.024
--------------------------	------	------	------	-------	------

Sumber : Data Primer yang diolah, 2018.

Berdasarkan tabel 4.11 diatas, diketahui hasil analisis regresi berganda yang diperoleh yaitu koefisien untuk variabel nilai pelanggan adalah sebesar 0,516 hambatan berpindah adalah sebesar 0,291 dan pada kolom B terdapat nilai *constant* (α) sebesar 0,649. sehingga persamaan regresinya dapat dijelaskan sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + e$$

$$Y = 0,649 + 0,516X_1 + 0,291X_2 + 0,288$$

- a. Konstanta (α) adalah sebesar 0,649, ini dapat diartikan jika nilai pelanggan dan hambatan berpindah atau nilai $X = 0$ dianggap konstan, maka nilai loyalitas nasabah (Y) tetap sebesar 0,649.
- b. Nilai koefisien regresi variabel nilai pelanggan (b_1) bernilai positif sebesar 0,516 yang artinya apabila variabel nilai pelanggan meningkat sebesar satu-satuan, maka akan diikuti dengan peningkatan loyalitas nasabah (Y) yaitu sebesar 0,516. Apabila variabel nilai pelanggan (X_1) menurun sebesar satu-satuan, maka akan diikuti dengan penurunan loyalitas nasabah (Y) tabungan Bank Sumsel Babel Syariah Cabang Palembang yaitu sebesar 0,516 satu-satuan.
- c. Nilai koefisien regresi variabel hambatan berpindah (b_2) bernilai positif sebesar 0,291 yang artinya apabila variabel hambatan berpindah meningkat sebesar satu-satuan, maka akan diikuti dengan peningkatan loyalitas nasabah (Y) yaitu sebesar 0,291. Apabila variabel hambatan berpindah (X_2) menurun sebesar satu-satuan,

maka akan diikuti dengan penurunan loyalitas nasabah (Y) tabungan Bank Sumsel Babel Syariah Cabang Palembang yaitu sebesar 0,291 satu-satuan.

5. Pengujian Hipotesis

a. Uji Parsial (Uji T)

Uji t dilakukan untuk menguji variabel nilai pelanggan (X1) dan hambatan berpindah (X2) secara parsial mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas nasabah (Y). Membandingkan antara nilai T_{hitung} masing-masing variabel bebas dengan T_{tabel} . Jika nilai T_{hitung} kedua variabel lebih besar dari T_{tabel} maka dapat dikatakan berpengaruh positif dan signifikan. Jika nilai T_{hitung} kedua variabel lebih kecil dari T_{tabel} maka dapat dikatakan tidak berpengaruh positif dan tidak signifikan.

Tabel 4.15
Hasil Uji Parsial

Model	<i>Unstandardized Coefficients</i>		<i>Standardized Coefficients</i>	T_{hitung}	T_{tabel}	Sig.
	B	Std. Error	Beta			
(Constant)	.649	.288		2.259		.026
Nilai Pelanggan	.516	.122	.497	4.215	1,655	.000
Hambatan Berpindah	.291	.126	.272	2.305	1,655	.024

Sumber : Data Primer yang diolah, 2018.

Berdasarkan tabel 4.12 diatas, dapat disimpulkan bahwa nilai t_{hitung} nilai pelanggan adalah 4,215 dan nilai t_{hitung} hambatan berpindah adalah 2,305. Maka nilai pelanggan $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($4,215 > 1,655$) berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah. Hal ini berarti H_a diterima yang artinya secara parsial nilai pelanggan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah. Sedangkan

hambatan berpindah $t_{hitung} < t_{tabel}$ ($2,305 < 1,655$) dapat berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah. Hal ini berarti H_a diterima yang artinya secara parsial hambatan berpindah berpengaruh dan signifikan terhadap loyalitas nasabah.

b. Uji Simultan (Uji F)

Untuk mengetahui seberapa besar variabel variabel secara serempak sehingga data data yang ada dapat digunakan untuk analisis. Jika nilai signifikansi F lebih kecil dari 0,05 maka hipotesis alternatif tidak dapat ditolak atau dengan $\alpha = 5\%$ variabel independen secara statistik mempengaruhi variabel dependen. Membandingkan antara F_{hitung} dan F_{tabel} . Jika F_{hitung} kedua variabel lebih besar dari F_{tabel} maka dapat dikatakan berpengaruh, jika F_{hitung} kedua variabel lebih kecil dari F_{tabel} maka dapat dikatakan tidak berpengaruh. Jika hasil signifikansi kedua variabel lebih kecil dari 0,05 maka dapat dikatakan berpengaruh secara simultan dan jika hasil signifikansi kedua variabel lebih besar dari 0,05 maka dapat dikatakan tidak berpengaruh secara simultan.

Tabel 4.16
Hasil Uji Simultan

Model	<i>Sum of Squares</i>	Df	<i>Mean Square</i>	F_{hitung}	F_{tabel}	Sig.
<i>Regression</i>	8.500	2	4.250	48.202	3,05	.000 ^a
<i>Residual</i>	7.494	147	.088			
Total	15.994	149				

Sumber : Data Primer yang diolah, 2018.

Menentukan f_{tabel} dan f_{hitung} , f_{hitung} yaitu 48,202 sedangkan f_{tabel} dapat dilihat pada tabel statistik pada signifikansi 0,05 dengan $df_2 = k-1$ dimana k adalah jumlah variabel maka $df_2 = 3-1$ jadi nilai df_2 adalah 2 dan $df_1 = n-k-1$ dimana n adalah jumlah responden dan k jumlah variabel bebas maka $df_1 = 150 - 2 - 1$ jadi

df2 adalah 147. Hasil diperoleh f_{tabel} sebesar 3,04. Jadi $f_{hitung} > f_{tabel}$ ($48,202 > 3,04$) hal ini berarti bahwa secara simultan variabel independen nilai pelanggan dan hambatan berpindah berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah.

B. Pembahasan Penelitian

Berdasarkan hasil analisis yang diuraikan di atas, maka secara keseluruhan pembahasan hasil penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Pengaruh Nilai Pelanggan Terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan Bank Sumsel Babel Syariah Cabang Palembang.

Berdasarkan hasil pengujian, diketahui bahwa nilai pelanggan berpengaruh positif terhadap loyalitas nasabah, artinya kenaikan nilai pelanggan akan diikuti oleh loyalitas nasabah secara positif. Hal ini diperkuat dan didukung oleh uji t yang ditunjukkan bahwa nilai t_{hitung} sebesar 4,215, maka $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($4,215 > 1,655$). Hal ini berarti nilai pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah tabungan Bank Sumsel Babel Syariah Cabang Palembang.

Hasil penelitian ini menunjukkan kearah positif nilai pelanggan yang mencakup nilai emosional, nilai sosial, nilai fungsional dan nilai harga terhadap loyalitas nasabah. Dimana nasabah Bank Sumsel Babel Syariah Cabang Palembang menciptakan nilai pelanggan yang baik sehingga nasabah tersebut menjadi loyal, dengan melihat produk yang ditawarkan oleh Bank Sumsel Babel Syariah Cabang Palembang sesuai dengan manfaat dan kebutuhan.

Hasil penelitian tersebut didukung oleh bukti empiris dari penelitian terdahulu Yenny Logiawan dkk (2014), Naili Farida (2015) dan Angeline dkk (2017) yang menyimpulkan bahwa *customer value* (nilai pelanggan) berpengaruh positif terhadap loyalitas nasabah.

2. Pengaruh Hambatan Berpindah Terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan Bank Sumsel Babel Syariah Cabang Palembang.

Berdasarkan hasil pengujian, diketahui bahwa hambatan berpindah berpengaruh positif terhadap loyalitas nasabah, artinya kenaikan hambatan berpindah akan diikuti oleh loyalitas nasabah secara positif. Hal ini diperkuat dan didukung oleh uji t yang ditunjukkan bahwa nilai t_{hitung} sebesar 2,305, maka $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($2,305 > 1,655$). Hal ini berarti hambatan berpindah berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah tabungan Bank Sumsel Babel Syariah Cabang Palembang.

Hasil penelitian ini menunjukkan kearah positif hambatan berpindah yang mencakup, nilai-nilai ekonomis, sosialisasi karyawan, psikologis dan fungsional terhadap loyalitas nasabah tabungan Bank Sumsel Babel Syariah Cabang Palembang. Dimana nasabah Bank Sumsel Babel Syariah Cabang Palembang akan melakukan hambatan berpindah dengan melihat nilai-nilai ekonomis dari suatu produk bank tersebut, cara karyawan bersosialisasi dengan nasabah, sehingga nasabah tersebut menjadi loyal pada Bank Sumsel Babel Syariah Cabang Palembang.

Hasil penelitian tersebut didukung oleh bukti empiris dari penelitian terdahulu Febi Arlinda Juliani (2012), Mila Fauziah dkk (2017) yang

menyimpulkan bahwa *switching barrier* (hambatan berpindah) berpengaruh positif terhadap loyalitas nasabah.

3. Pengaruh Nilai Pelanggan Dan Hambatan Berpindah secara simultan Terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan Bank Sumsel Babel Syariah Cabang Palembang.

Berdasarkan hasil pengujian, Diketahui bahwa secara bersama-sama nilai pelanggan dan hambatan berpindah berpengaruh positif terhadap loyalitas nasabah, artinya nilai pelanggan dan hambatan berpindah akan diikuti oleh kenaikan loyalitas nasabah secara positif. Hal ini diperkuat dan didukung oleh uji f ditunjukkan bahwa nilai f_{hitung} sebesar 48,202, maka $f_{hitung} > f_{tabel}$ ($48,202 > 3,05$).

Hasil penelitian ini didukung oleh bukti empiris dari penelitian terdahulu, Ester Wahyuningtias dkk (2014), Muhammad Okidarsyah (2015) yang menyimpulkan bahwa *customer value* (nilai pelanggan) (X1) dan *switching barrier* (hambatan berpindah) (X2) secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian nilai pelanggan dan hambatan berpindah terhadap loyalitas nasabah tabungan Bank Sumsel Babel Syariah Cabang Palembang, kesimpulan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Pengaruh nilai pelanggan terhadap loyalitas nasabah tabungan Bank Sumsel Babel Syariah Cabang Palembang. Hal ini diperkuat dan didukung oleh uji t yang ditunjukkan bahwa nilai t_{hitung} sebesar 4,215, maka $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($4,215 > 1,655$).
2. Pengaruh hambatan berpindah terhadap loyalitas nasabah tabungan Bank Sumsel Babel Syariah Cabang Palembang. Hal ini diperkuat dan didukung oleh uji t yang ditunjukkan bahwa nilai t_{hitung} sebesar 2,305, maka $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($2,305 > 1,655$).
3. Pengaruh nilai pelanggan dan hambatan berpindah secara simultan terhadap loyalitas nasabah tabungan Bank Sumsel Babel Syariah Cabang Palembang. Diketahui secara bersama-sama nilai pelanggan dan hambatan berpindah berpengaruh positif terhadap loyalitas nasabah. Hal ini diperkuat dan didukung oleh uji f ditunjukkan bahwa nilai f_{hitung} sebesar 48,202, maka $f_{hitung} > f_{tabel}$ ($48,202 > 3,05$).

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, dapat disampaikan saran sebagai berikut:

1. PT. Bank Sumsel Babel Syariah Kantor Cabang Palembang hendaknya meningkatkan nilai pelanggan dengan cara memberikan pemahaman produk dan layanan yang dimiliki Bank Sumsel Babel Syariah Cabang Palembang kepada nasabah, agar terciptanya sikap loyal dalam diri nasabah.
2. PT. Bank Sumsel Babel Syariah Kantor Cabang Palembang sebaiknya memberikan pelayanan yang sesuai dengan kemampuan pegawai. Sehingga dapat loyal dan tetap setia menggunakan produk Bank Sumsel Babel Syariah Cabang Palembang.
3. Diharapkan dapat mengembangkan penelitian ini dengan cara mengkaji atau menambah variabel lain seperti kepuasan ataupun kualitas pelayanan yang mempengaruhi loyalitas nasabah.

DAFTAR PUSTAKA

Adisaputro, Danang Adi, "Pengaruh *Customer Value* Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Mega syariah Kota Bandung". *Jurnal Manajemen*. Vol 2. No. 2. 2016.

- Asyiroh, Pengaruh *Customer Value* Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Tabungan Negara (BTN) Syariah Kcp Ciputat. Fakultas Ilmu Dakwah Dan Komunikasi. UIN Syarif Hidayatullah Jakarta : skripsi tidak diterbitkan. 2017.
- Elpita, Dina, Pengaruh *switching barrier* (hambatan berpindah) Terhadap Loyalitas Nasabah Bank BNI Syariah Cabang Medan. Fakultas Ekonomi Islam. Universitas Sumatera Utara: skripsi tidak diterbitkan. 2017.
- Farida, Naili, “Pengaruh Nilai Pelanggan Dan Hambatan Berpindah Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Bank Syariah Mandiri Semarang”. *Jurnal Administrasi Bisnis*. Vol. 1. No. 1. 2015.
- Fauziah, Mila, Hartoyo dan Lilik Noor, Yuliati, “Pengaruh Aktivasi Merek, Hambatan berpindah dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Bank BRI”. *Jurnal Aplikasi Bisnis dan Manajemen*. Vol. 3. No. 1. 2017.
- Ghozali, Imam. *Model Persamaan Structural Konsep dan Aplikasi dengan Program AMOS Ver. 5.0*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro. 2012.
- Ghozali, Imam. *Aplikasi Analisis multivariate dengan Program SPSS*. Yogyakarta; Badan Penerbit BPFE. 2013.
- Hasan, M.Iqbal. *Pokok-Pokok Materi Statistik 2 (Statistik Inferensial)*. Jakarta: Bumi Aksara. 2005.
- Hurriyari, Ratih. *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*, Bandung : Alfabeta, 2005.
- Ismail. *Perbankan Syariah*. Jakarta: Kencana. 2011.
- Juliani, Febi Arlinda, “Pengaruh *Switching Barrier* Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Bank Permata Syariah”. *Jurnal Manajemen Pemasaran*. Vol 2. No. 1. 2012.
- Kriyantono, Rahmat. *Teknik Praktis Riset Komunikasi*. Jakarta : PT Kencana Perdana. 2010.
- Logiawan, Yenny dan Hartono Subagio, “Pengaruh Hambatan berpindah dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Bank BRI”. *Jurnal Manajemen Pemasaran*. Vol. 2. No. 1. 2014.

- Okidarsyah, Muhammad, “Pengaruh *Customer Value* Dan *Switching Barrier* Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Bukopin Syariah Surabaya”. *Jurnal Manajemen*. Vol 1. No. 3. 2015.
- Priansah, Donni Juni. *Perilaku Konsumen Dalam Persaingan Bisnis Dan Kontemporer*. Bandung: Alfabeta. 2017.
- Sangadji, Etta Mamang, *Perilaku Konsumen*, Yogyakarta: Andi Offset, 2013.
- Steviani, Angeline, Hatane, Samuel, “Pengaruh *Customer Value* Terhadap Loyalitas Konsumen Dengan *Customer Satisfaction* Sebagai Variabel Intervening Pada Bank BTN Solo”. *Jurnal Manajemen Pemasaran*. Vol. 1. No. 1. 2017.
- Sudjana, *Teknik Analisis Regresi dan Korelasi bagi Peneliti*. Bandung : Tarsito. 2003.
- Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta. 2012.
- Suharsimi, Arikunto. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta. 2006.
- Sunyoto, Danang, *Metodologi Penelitian Akuntansi*. Bandung: PT Refika Aditama Anggota Ikapi.
- Susriyanti, Pengaruh *Customer Value* Terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan Sikoci Pada Bank Nagari Cabang Padang Panjang. *Jurnal Ekonomi*. Vol. 2. No. 3. 2016.
- Tjiptono, Fandy, *Pemasaran Jasa – Prinsip, Penerapan dan Penelitian*. Yogyakarta: C.V Andi Offset. 2014.
- Wahyuningtias, Ester, Lidya Ari, Widyarini dan Amelia, “Pengaruh *Customer Value* Dan *Switching Barrier* Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Panin Syariah Yogyakarta”. *Jurnal Ekonomi*. Vol .3. No. 2. 2014.

Palembang, 6 September 2018

Nomor : 443/SPG/4/B/2018
Lampiran : -
Perihal : **Izin Penelitian**

Kepada,
Universitas UIN Raden Fatah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
di -
Palembang

Surat No.B-1388/Un.09/PP.009/08/2018 tgl. 14 Agustus 2018

Assalaamu'alaikum Warahmatullaahi Wabarakaatuh.

Semoga Saudara dalam lindungan Allah SWT dan sukses menjalankan aktivitas sehari-hari.

Membalas surat Saudara tersebut di atas, bersama ini kami sampaikan bahwa kami menyetujui mahasiswa Saudara untuk melakukan penelitian pada Bank Sumsel Babel Cabang Syariah Palembang sebagai bahan penyelesaian tugas akhir selama tidak menyangkut kerahasiaan Bank serta tidak mengganggu kenyamanan nasabah dan jam operasional, dengan nama Mahasiswa sebagai berikut :

NAMA	NIM	Fakultas
Vebby Suryani	1536100234	Ekonomi dan Bisnis Islam

Demikian, atas perhatian disampaikan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

PT. Bank Pembangunan Daerah Sumatera Selatan dan Bangka Belitung
Cabang Syariah Palembang

BANK
SUMSEL BABEL
SYARIAH
PALEMBANG


Fitrianti
Pemimpin

ha

LAMPIRAN

Kepada Yth

Bapak/Ibu/Saudara/i Responden

Di Tempat

Saya saat ini sedang melakukan penelitian dengan judul: “ Pengaruh Nilai Pelanggan Dan Hambatan Berpindah Terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan Bank Sumsel Babel Syariah Cab. Palembang”.

Untuk itu dalam kesempatan ini, Saya mohon kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/i untuk membantu saya mengisi kuesioner ini. Apapun pendapat dan informasi yang Bapak/Ibu/Saudara/i berikan, semata-mata untuk kepentingan penelitian.

Saya sangat menghargai pengorbanan waktu dan sumbangan pemikiran Bapak/Ibu/Saudara untuk mengisi kuesioner ini. Oleh karena itu, Saya sangat mengucapkan banyak terima kasih, semoga bantuan dan amal baik Bapak/Ibu/Saudara sekalian mendapat imbalan dari Allah SWT. Amin.

Hormat saya,

Veby Suryani

1536100234

I. PERTANYAAN MENGENAI DATA PRIBADI RESPONDEN

Responden diharap menjawab pertanyaan-pertanyaan berikut dengan mengisi bagian yang kosong atau lingkari pada pilihan yang tertera.

1. Jenis kelamin : Laki-laki / Perempuan
2. Usia saat ini : Tahun
3. Pendidikan Terakhir : SD SMP/Sederajat SMA/Sederajat D III
S1/SII/SIII
4. Pekerjaan : Pelajar / Mahasiswa/ PNS/ Swasta/
Wiraswasta/ Pedagang

II. PETUNJUK PENGISIAN

Mohon dijawab pertanyaan-pertanyaan di bawah ini dengan memberi tanda check (√) pada kolom jawaban yang tersedia. Keterangan :

STS : Sangat Tidak Setuju

S : Setuju

TS : Tidak Setuju

SS : Sangat Setuju

N : Netral

Kuesoner

Nilai Pelanggan

No.	Pernyataan	Jawaban				
		STS	TS	N	S	SS
1.	Produk dan layanan yang diberikan Bank Sumsel Babel Syariah memuaskan.					
2.	Karyawan bersikap ramah dan sopan kepada nasabah Bank Sumsel Babel Syariah.					
3.	Karyawan mampu memberikan informasi tentang produk tabungan Bank Sumsel Babel Syariah dengan lengkap.					
4.	Biaya adminstrasi Bank Sumsel Babel Syariah rendah.					

Hambatan Berpindah

No.	Pernyataan	Jawaban				
		STS	TS	N	S	SS
5.	Setoran awal Bank Sumsel Babel Syariah sangat terjangkau.					
6.	Saya lebih nyaman menggunakan produk tabungan yang diberikan Bank Sumsel Babel Syariah.					
7.	Produk tabungan Bank Sumsel Babel Syariah merupakan produk yang sudah terkenal.					
8.	Pelayanan <i>customer service</i> cepat tanggap dalam menyelesaikan keluhan nasabah Bank Sumsel Babel Syariah.					

Loyalitas Nasabah

No	Pernyataan	Jawaban				
		STS	TS	N	S	SS
9.	Saya akan membuka rekening tabungan lain pada Bank Sumsel Babel Syariah.					
10.	Saya percaya terhadap produk tabungan Bank Sumsel Babel Syariah bagus.					
11.	Saya akan merekomendasikan Bank Sumsel Babel Syariah kepada orang lain, untuk menggunakan produk dan layanan Bank Sumsel Babel Syariah.					

Hasil Kuisioner Responden

No.	Nilai Pelanggan (X1)					Hambatan Berpindah (X2)					Loyalitas Nasabah (Y)			
	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	Rata	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	Rata	Y1.1	Y1.2	Y1.3	Rata
1.	4	5	5	3	4,25	4	4	3	5	4,00	4	4	3	3,67
2.	3	4	4	5	4,00	4	5	5	3	4,25	4	3	5	4,00
3.	4	5	5	3	4,25	4	5	5	3	4,25	4	4	3	3,67
4.	4	5	4	3	4,00	4	4	3	5	4,00	4	4	3	3,67
5.	4	4	5	3	4,00	3	4	5	5	4,25	4	5	3	4,00
6.	3	5	4	4	4,00	4	4	3	5	4,00	3	4	5	4,00
7.	4	3	4	5	4,00	4	5	4	3	4,00	4	3	5	4,00
8.	3	4	5	4	4,00	4	5	4	3	4,00	4	5	4	4,33
9.	4	4	3	4	3,75	3	3	4	4	3,50	5	5	4	4,67
10.	3	5	5	3	4,00	4	4	3	4	3,75	4	4	3	3,67
11.	3	4	4	5	4,00	3	3	4	4	3,50	5	4	4	4,33
12.	3	4	3	4	3,50	4	4	3	4	3,75	5	5	3	4,33
13.	4	4	3	4	3,75	4	3	4	4	3,75	3	4	4	3,67
14.	5	3	4	5	4,25	4	5	4	4	4,25	4	3	4	3,67
15.	4	3	4	5	4,00	4	4	3	5	4,00	3	4	5	4,00
16.	4	4	3	4	3,75	3	3	4	3	3,25	4	4	3	3,67
17.	3	3	4	5	3,75	3	5	5	4	4,25	3	3	4	3,33
18.	4	5	3	4	4,00	4	3	4	4	3,75	4	5	4	4,33
19.	3	3	4	4	3,50	5	3	5	3	4,00	4	3	3	3,33
20.	5	4	3	4	4,00	3	4	3	4	3,50	3	3	4	3,33
21.	4	4	5	5	4,50	4	4	5	4	4,25	4	4	5	4,33
22.	4	3	4	5	4,00	4	3	4	4	3,75	5	3	4	4,00
23.	4	5	4	3	4,00	4	4	3	5	4,00	4	3	4	3,67
24.	4	3	4	5	4,00	4	3	4	5	4,00	5	5	3	4,33
25.	3	4	4	5	4,00	4	4	3	5	4,00	5	4	4	4,33
26.	4	4	5	3	4,00	4	5	4	3	4,00	3	5	4	4,00
27.	4	3	4	4	3,75	4	4	3	4	3,75	4	4	3	3,67
28.	4	3	4	4	3,75	4	3	4	4	3,75	4	4	3	3,67
29.	4	4	3	5	4,00	5	4	3	4	4,00	3	4	5	4,00
30.	3	3	3	4	3,25	4	3	4	4	3,75	4	3	3	3,33
31.	3	3	3	3	3,00	4	3	3	3	3,25	3	3	4	3,33
32.	3	3	3	3	3,00	3	3	3	3	3,00	3	3	4	3,33
33.	3	3	3	3	3,00	3	4	3	3	3,25	3	3	3	3,00
34.	4	3	3	3	3,25	4	3	3	3	3,25	3	3	3	3,00
35.	4	3	3	3	3,25	3	3	3	4	3,25	3	3	4	3,33
36.	3	3	4	3	3,25	4	3	3	3	3,25	4	3	3	3,33
37.	3	3	4	3	3,25	4	3	3	3	3,25	4	3	3	3,33
38.	3	3	3	4	3,25	3	3	3	3	3,00	4	3	3	3,33
39.	3	3	3	3	3,00	4	3	3	3	3,25	3	3	3	3,00
40.	3	3	4	3	3,25	4	3	3	3	3,25	3	3	3	3,00
41.	4	3	3	3	3,25	4	3	3	3	3,25	3	3	3	3,00
42.	4	3	3	3	3,25	3	3	3	3	3,00	4	3	3	3,33
43.	4	3	3	3	3,25	3	3	3	3	3,00	3	3	4	3,33
44.	3	3	3	3	3,00	3	3	3	3	3,00	3	3	4	3,33
45.	3	3	3	3	3,00	4	3	3	3	3,25	4	3	4	3,67
46.	3	3	3	3	3,00	3	3	4	3	3,25	3	3	3	3,00
47.	4	3	3	3	3,25	3	3	4	3	3,25	4	3	3	3,33
48.	3	3	4	3	3,25	4	3	4	3	3,50	3	3	3	3,00
49.	3	3	4	3	3,25	3	3	3	4	3,25	3	3	3	3,00

50.	4	3	4	3	3.50	4	3	3	3	3.25	3	3	3	3.00
51.	3	3	3	4	3.25	3	3	3	3	3.00	4	3	3	3.33
52.	4	3	3	3	3.25	3	3	3	3	3.00	3	3	4	3.33
53.	3	3	3	3	3.00	3	3	3	3	3.00	4	3	3	3.33
54.	3	3	3	3	3.00	4	3	3	3	3.25	4	3	3	3.33
55.	3	3	3	3	3.00	3	3	4	5	3.75	3	3	4	3.33
56.	4	3	3	3	3.25	4	3	3	5	3.75	4	3	3	3.33
57.	3	3	4	5	3.75	4	3	3	3	3.25	3	4	3	3.33
58.	4	3	3	5	3.75	3	3	4	3	3.25	3	3	3	3.00
59.	4	3	3	3	3.25	4	3	3	3	3.25	3	3	4	3.33
60.	3	3	4	3	3.25	3	4	3	3	3.25	4	3	4	3.67
61.	4	3	3	3	3.25	3	3	3	3	3.00	3	3	3	3.00
62.	3	4	3	3	3.25	3	3	4	3	3.25	3	3	3	3.00
63.	3	3	3	3	3.00	4	3	4	4	3.75	3	3	3	3.00
64.	3	3	4	3	3.25	3	3	3	4	3.25	3	3	3	3.00
65.	4	3	4	4	3.75	3	3	3	3	3.00	3	3	3	3.00
66.	3	3	3	4	3.25	3	3	3	4	3.25	3	3	3	3.00
67.	3	3	3	3	3.00	3	3	3	3	3.00	4	3	3	3.33
68.	3	3	3	4	3.25	3	3	3	3	3.00	3	3	3	3.00
69.	3	3	3	3	3.00	3	3	3	3	3.00	4	3	3	3.33
70.	3	3	3	3	3.00	4	3	3	4	3.50	4	3	3	3.33
71.	3	3	3	3	3.00	3	3	3	3	3.00	4	3	3	3.33
72.	4	3	3	4	3.50	4	3	3	3	3.25	4	3	3	3.33
73.	3	3	3	3	3.00	4	3	3	3	3.25	3	3	3	3.00
74.	4	3	3	3	3.25	4	3	3	3	3.25	3	3	3	3.00
75.	4	3	3	3	3.25	4	3	3	3	3.25	3	3	3	3.00
76.	4	3	3	3	3.25	3	3	3	3	3.00	3	3	3	3.00
77.	4	3	3	3	3.25	3	3	3	3	3.00	3	3	3	3.00
78.	3	3	3	3	3.00	3	3	3	4	3.25	3	3	3	3.00
79.	3	3	3	3	3.00	3	3	3	3	3.00	3	3	3	3.00
80.	3	3	3	4	3.25	3	3	3	4	3.25	3	3	3	3.00
81.	3	3	3	3	3.00	3	3	3	3	3.00	4	3	3	3.33
82.	3	3	3	4	3.25	3	3	3	3	3.00	3	3	3	3.00
83.	3	3	3	3	3.00	3	3	3	3	3.00	4	3	3	3.33
84.	3	3	3	3	3.00	4	3	3	4	3.50	4	3	3	3.33
85.	3	3	3	3	3.00	3	3	3	3	3.00	4	3	3	3.33
86.	4	3	3	4	3.50	4	3	3	3	3.25	4	3	3	3.33
87.	3	3	3	3	3.00	4	3	3	3	3.25	3	3	3	3.00
88.	4	3	3	3	3.25	4	3	3	3	3.25	3	3	3	3.00
89.	4	3	3	3	3.25	4	3	3	3	3.25	3	3	3	3.00
90.	4	3	3	3	3.25	3	3	3	3	3.00	3	3	3	3.00
91.	4	3	3	3	3.25	3	3	3	3	3.00	3	3	3	3.00
92.	3	3	3	3	3.00	3	3	3	4	3.25	3	3	3	3.00
93.	3	3	3	3	3.00	3	3	3	3	3.00	3	3	3	3.00
94.	3	3	3	4	3.25	3	3	3	4	3.25	3	3	3	3.00
95.	3	3	3	3	3.00	3	3	3	3	3.00	4	3	3	3.33
96.	3	3	3	4	3.25	3	3	3	3	3.00	3	3	3	3.00
97.	3	3	3	3	3.00	3	3	3	3	3.00	4	3	3	3.33
98.	3	3	3	3	3.00	4	3	3	4	3.50	4	3	3	3.33
99.	3	3	3	3	3.00	3	3	3	3	3.00	4	3	3	3.33
100.	4	3	3	4	3.50	4	3	3	3	3.25	4	3	3	3.33
101.	3	3	3	3	3.00	4	3	3	3	3.25	3	3	3	3.00
102.	4	3	3	3	3.25	4	3	3	3	3.25	3	3	3	3.00

103.	4	3	3	3	3.25	4	3	3	3	3.25	3	3	3	3.00
104.	4	3	3	3	3.25	3	3	3	3	3.00	3	3	3	3.00
105.	4	3	3	3	3.25	3	3	3	3	3.00	3	3	3	3.00
106.	3	3	3	3	3.00	3	3	3	4	3.25	3	3	3	3.00
107.	3	3	3	3	3.00	3	3	3	3	3.00	3	3	3	3.00
108.	3	3	3	4	3.25	3	3	3	4	3.25	3	3	3	3.00
109.	3	3	3	3	3.00	3	3	3	3	3.00	4	3	3	3.33
110.	3	3	3	4	3.25	3	3	3	3	3.00	3	3	3	3.00
111.	3	3	3	3	3.00	3	3	3	3	3.00	4	3	3	3.33
112.	3	3	3	3	3.00	4	3	3	4	3.50	4	3	3	3.33
113.	3	3	3	3	3.00	3	3	3	3	3.00	4	3	3	3.33
114.	4	3	3	4	3.50	4	3	3	3	3.25	4	3	3	3.33
115.	3	3	3	3	3.00	4	3	3	3	3.25	3	3	3	3.00
116.	4	3	3	3	3.25	4	3	3	3	3.25	3	3	3	3.00
117.	4	3	3	3	3.25	4	3	3	3	3.25	3	3	3	3.00
118.	4	3	3	3	3.25	3	3	3	3	3.00	3	3	3	3.00
119.	4	3	3	3	3.25	3	3	3	3	3.00	3	3	3	3.00
120.	3	3	3	3	3.00	3	3	3	4	3.25	3	3	3	3.00
121.	3	3	3	3	3.00	3	3	3	3	3.00	3	3	3	3.00
122.	3	3	3	4	3.25	3	3	3	4	3.25	3	3	3	3.00
123.	3	3	3	3	3.00	3	3	3	3	3.00	4	3	3	3.33
124.	3	3	3	4	3.25	3	3	3	3	3.00	3	3	3	3.00
125.	3	3	3	3	3.00	3	3	3	3	3.00	4	3	3	3.33
126.	3	3	3	3	3.00	4	3	3	4	3.50	4	3	3	3.33
127.	3	3	3	3	3.00	3	3	3	3	3.00	4	3	3	3.33
128.	4	3	3	4	3.50	4	3	3	3	3.25	4	3	3	3.33
129.	3	3	3	3	3.00	4	3	3	3	3.25	3	3	3	3.00
130.	4	3	3	3	3.25	4	3	3	3	3.25	3	3	3	3.00
131.	4	3	3	3	3.25	4	3	3	3	3.25	3	3	3	3.00
132.	4	3	3	3	3.25	3	3	3	3	3.00	3	3	3	3.00
133.	4	3	3	3	3.25	3	3	3	3	3.00	3	3	3	3.00
134.	3	3	3	3	3.00	3	3	3	4	3.25	3	3	3	3.00
135.	3	3	3	3	3.00	3	3	3	3	3.00	3	3	3	3.00
136.	3	3	3	4	3.25	3	3	3	4	3.25	3	3	3	3.00
137.	3	3	3	3	3.00	3	3	3	3	3.00	4	3	3	3.33
138.	3	3	3	4	3.25	3	3	3	3	3.00	3	3	3	3.00
139.	3	3	3	3	3.00	3	3	3	3	3.00	4	3	3	3.33
140.	3	3	3	3	3.00	4	3	3	4	3.50	4	3	3	3.33
141.	3	3	3	3	3.00	3	3	3	3	3.00	4	3	3	3.33
142.	4	3	3	4	3.50	4	3	3	3	3.25	4	3	3	3.33
143.	3	3	3	3	3.00	4	3	3	3	3.25	3	3	3	3.00
144.	4	3	3	3	3.25	4	3	3	3	3.25	3	3	3	3.00
145.	4	3	3	3	3.25	4	3	3	3	3.25	3	3	3	3.00
146.	4	3	3	3	3.25	3	3	3	3	3.00	3	3	3	3.00
147.	4	3	3	3	3.25	3	3	3	3	3.00	3	3	3	3.00
148.	3	3	3	3	3.00	3	3	3	4	3.25	3	3	3	3.00
149.	3	3	3	3	3.00	3	3	3	3	3.00	3	3	3	3.00
150.	3	3	3	4	3.25	3	3	3	4	3.25	3	3	3	3.00

Hasil Output Kuisoner SPSS

1. Instrumen Penelitian

a. Hasil Uji Validitas

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X1.1	42.2958	14.688	.203	.882
X1.2	42.5958	13.619	.634	.859
X1.3	42.5413	13.317	.661	.857
X1.4	42.3958	13.345	.489	.867
X1	42.4572	13.592	.883	.852
X2.1	42.2640	14.195	.329	.875
X2.2	42.5913	13.476	.676	.857
X2.3	42.5640	13.770	.542	.863
X2.4	42.4095	13.654	.441	.870
X2	42.4572	13.632	.873	.853
Y1.1	42.2731	14.175	.306	.878
Y1.2	42.5913	13.439	.689	.856
Y1.3	42.5504	13.750	.534	.863
Y1	42.4727	13.664	.804	.854

Sumber : SPSS Versi 16.

b. Hasil Uji Reliabilitas

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X1.1	42.2958	14.688	.203	.882
X1.2	42.5958	13.619	.634	.859
X1.3	42.5413	13.317	.661	.857
X1.4	42.3958	13.345	.489	.867
X1	42.4572	13.592	.883	.852
X2.1	42.2640	14.195	.329	.875
X2.2	42.5913	13.476	.676	.857
X2.3	42.5640	13.770	.542	.863
X2.4	42.4095	13.654	.441	.870
X2	42.4572	13.632	.873	.853
Y1.1	42.2731	14.175	.306	.878
Y1.2	42.5913	13.439	.689	.856
Y1.3	42.5504	13.750	.534	.863
Y1	42.4727	13.664	.804	.854

Sumber : SPSS Versi 16.

2. Uji Asumsi Klasik

a. Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		150
Normal Parameters ^a	Mean	.0000000
	Std. Deviation	.27312910
Most Extreme Differences	Absolute	.115
	Positive	.115
	Negative	-.090
Kolmogorov-Smirnov Z		1.074
Asymp. Sig. (2-tailed)		.199

a. Test distribution is Normal.

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		150
Normal Parameters ^a	Mean	.0000000
	Std. Deviation	.27312910
Most Extreme Differences	Absolute	.115
	Positive	.115
	Negative	-.090
Kolmogorov-Smirnov Z		1.074
Asymp. Sig. (2-tailed)		.199

Sumber : SPSS Versi 16.

b. Hasil Uji Linearitas

Nilai Pelanggan (X1)

ANOVA Table

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
VAR00014 *	Between Groups	(Combined)	9.844	6	1.641	21.607	.000
VAR00005		Linearity	8.032	1	8.032	105.773	.000
		Deviation from Linearity	1.812	5	.362	4.773	.000
	Within Groups		6.151	81	.076		
	Total		15.994	87			

Sumber : SPSS Versi 16.

Hambatan Berpindah (X2)

ANOVA Table

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
VAR00014 *	Between Groups	(Combined)	8.251	5	1.650	17.475	.000
VAR00010		Linearity	6.933	1	6.933	73.422	.000
		Deviation from Linearity	1.318	4	.329	3.489	.011
	Within Groups		7.743	82	.094		
	Total		15.994	87			

Sumber : SPSS Versi 16.

c. Hasil Uji Multikolinearitas

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	95% Confidence Interval for B		Correlations			Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Lower Bound	Upper Bound	Zero-order	Partial	Partial	Tolerance	VIF
1	(Constant)	.649	.288		2.259	.026	.078	1.221					
	VAR00005	.516	.122	.497	4.215	.000	.273	.760	.709	.416	.313	.396	2.525
	VAR00010	.291	.126	.272	2.305	.024	.040	.541	.658	.243	.171	.396	2.525

a. Dependent Variable: VAR00014

d. Hasil Uji Heteroskedastisitas

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.591	.567		2.806	.005
	Total X1	-.084	.037	-.174	-2.278	.77
	Total X2	.031	.035	.068	.886	.528

a. Dependent Variable: RES2

Sumber : SPSS Versi 16.

3. Hasil Analisis Linear Berganda

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.649	.288		2.259	.026
	VAR00005	.516	.122	.497	4.215	.000
	VAR00010	.291	.126	.272	2.305	.024

a. Dependent Variable: VAR00014

Sumber : SPSS Versi 16.

4. Pengujian Hipotesis

a. Hasil Uji Parsial (Uji T)

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.649	.288		2.259	.026
	VAR00005	.516	.122	.497	4.215	.000
	VAR00010	.291	.126	.272	2.305	.024

a. Dependent Variable: VAR00014

Sumber : SPSS Versi 16.

b. Hasil Uji Simultan (Uji F)

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	8.500	2	4.250	48.202	.000 ^a
	Residual	7.494	85	.088		
	Total	15.994	87			

a. Predictors: (Constant), VAR00010, VAR00005

b. Dependent Variable: VAR00014

Sumber : SPSS Versi 16.



PROGRAM STUDI D3 PERBANKAN SYARIAH

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

UIN RADEN FATAH PALEMBANG

Jl. Prof. KH Zainal Abidin Fikri KM 3,5

Telp. (0711), Fax. (0711) 354668, Website <http://radenfatah.ac.id>

Daftar Konsultasi

Nama : Vebby Suryani
NIM : 1536100234
Jurusan : D3 Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi Dan Bisnis Islam
Dosen Pembimbing I : Mismiwati, SE., MP

No.	Hari/Tanggal	Hal yang dikonsultasikan	Paraf
	31-07-2018	Bab I : Perbankan	
	02-08-2018	Bab I : Belum tergambar fenomena di lapangan Lanjut Bimbingan di PII	
	09-08-2018	Bab I : Pemasaran produk yg akan di teliti	
	20-08-2018	Pahami apa yg akan di tulis	
	29-08-2018	Bab I : Acc	
	30-08-2018	Bab II : Teknik penulis & temanya yg di gunakan	



PROGRAM STUDI D3 PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UIN RADEN FATAH PALEMBANG

Jl. Prof. KH Zainal Abidin Fikri KM 3,5
Telp. (0711), Fax. (0711) 354668, Website <http://radenfatah.ac.id>

Daftar Konsultasi

Nama : Vebby Suryani
NIM : 1536100234
Jurusan : D3 Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi Dan Bisnis Islam
Dosen Pembimbing I : Mismiwati, SE., MP
Judul : Pengaruh *Customer Value* dan *Switching Barrier* Terhadap Loyalitas Tabungan Nasabah Bank Sumsel Babel Syariah Cabang Palembang.

No.	Hari/Tanggal	Hal yang dikonsultasikan	Paraf	
	31-08-2018	Bab II : Sesuaikan dengan kuesioner		
	29-09-2018	Bab III : Lampiran dan PII Supri Beru		
	01-10-2018	Bab IV : Pab		
	08-10-2018	Bab IV : Data Mentori		
	15-10-2018	Bab IV :		
	26-10-2018	Acc Bab I - V Supri		



PROGRAM STUDI D3 PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UIN RADEN FATAH PALEMBANG

Jl. Prof. KH Zainal Abidin Fikri KM 3,5
Telp. (0711), Fax. (0711) 354668, Website <http://radenfatah.ac.id>

Daftar Konsultasi

Nama : Vebby Suryani
NIM : 1536100234
Jurusan : D3 Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi Dan Bisnis Islam
Dosen Pembimbing II : Aryanti, SE., M.M

No.	Hari/Tanggal	Hal yang dikonsultasikan	Paraf
	25 Juli 2018	Acc proposal Acc revisi	
	1 Agustus 2018	Penjelasan dari umum ke khusus dan bila perlu ditampilkan data berupa grafik	
	6 Agustus 2018	Urutan pada latar belakang : - fenomena secara global - didukung data dan teori - Tampilkan Research Gap - fenomena pada objek penelitian - Rumusan masalah	
	15 Agustus 2018	ACC BAB I	



PROGRAM STUDI D3 PERBANKAN SYARIAH

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

UIN RADEN FATAH PALEMBANG

Jl. Prof. KH Zainal Abidin Fikri KM 3,5

Telp. (0711), Fax. (0711) 354668, Website <http://radenfatah.ac.id>

Daftar Konsultasi

Nama : Vebby Suryani
NIM : 1536100234
Jurusan : D3 Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi Dan Bisnis Islam

Dosen Pembimbing II : Aryanti, SE., M.M

Judul : Pengaruh *Customer Value* dan *Switching Barrier* Terhadap Loyalitas Tabungan Nasabah Bank Sumsel Babel Syariah Cabang Palembang.

No.	Hari/Tanggal	Hal yang dikonsultasikan	Paraf
	21 Agustus 2018	ACC BAB <u>ii</u>	
	28 Agustus 2018	Besain penelitian Fast rate bukan bestmate harus konsisten dari awal	
	28 Agustus 2018	ACC kevisianer	
	30 Agustus 2018	ACC BAB <u>iii</u>	
	12 sept 2018	ACC BAB <u>iv</u>	
	13 sept 2018	ACC BAB <u>v</u> Lampiran ke pembimbing I	

Snag disman !