

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Objek Penelitian

1. Sejarah Bank BNI Syariah KC KM 12 Palembang

Tempaan krisis moneter tahun 1997 membuktikan ketangguhan sistem perbankan syariah. Prinsip Syariah dengan 3 (tiga) pilarnya yaitu adil, transparan dan maslahat mampu menjawab kebutuhan masyarakat terhadap sistem perbankan yang lebih adil. Dengan berlandaskan pada Undang-undang No.10 Tahun 1998, pada tanggal 29 April 2000 didirikan Unit Usaha Syariah (UUS) BNI dengan 5 kantor cabang di Yogyakarta, Malang, Pekalongan, Jepara dan Banjarmasin. Selanjutnya UUS BNI terus berkembang menjadi 28 Kantor Cabang dan 31 Kantor Cabang Pembantu.

Disamping itu nasabah juga dapat menikmati layanan syariah di Kantor Cabang BNI Konvensional

(*office channelling*) dengan lebih kurang 1500 outlet yang tersebar di seluruh wilayah Indonesia. Di dalam pelaksanaan operasional perbankan, BNI Syariah tetap memperhatikan kepatuhan terhadap aspek syariah. Dengan Dewan Pengawas Syariah (DPS) yang saat ini diketuai oleh KH.Ma'ruf Amin, semua produk BNI Syariah telah melalui pengujian dari DPS sehingga telah memenuhi aturan syariah.

Berdasarkan Keputusan Gubernur Bank Indonesia Nomor 12/41/KEP.GBI/2010 tanggal 21 Mei 2010 mengenai pemberian izin usaha kepada PT Bank BNI Syariah. Dan di dalam *Corporate Plan* UUS BNI tahun 2003 ditetapkan bahwa status UUS bersifat temporer dan akan dilakukan *spin off* tahun 2009. Rencana tersebut terlaksana pada tanggal 19 Juni 2010 dengan beroperasinya BNI Syariah sebagai Bank Umum Syariah (BUS). Realisasi waktu *spin off* bulan Juni 2010 tidak terlepas dari faktor eksternal berupa aspek regulasi yang kondusif yaitu dengan diterbitkannya UU No.19 tahun

2008 tentang Surat Berharga Syariah Negara (SBSN) dan UU No.21 tahun 2008 tentang Perbankan Syariah. Disamping itu, komitmen Pemerintah terhadap pengembangan perbankan syariah semakin kuat dan kesadaran terhadap keunggulan produk perbankan syariah juga semakin meningkat.

Juni 2014 jumlah cabang BNI Syariah mencapai 65 Kantor Cabang, 161 Kantor Cabang Pembantu, 17 Kantor Kas, 22 Mobil Layanan Gerak dan 20 *Payment Point*.

Latar belakang pembukaan BNI Syariah Kantor Cabang KM 12 Palembang tersebut adalah sebagai berikut:

- a. Menyediakan layanan perbankan yang lengkap (mewujudkan BNI Syariah sebagai *Universal Banking*)
- b. 30% dari masyarakat Indonesia menolak sistem bunga (data MUI)
- c. Landasan Operasional perbankan yang kuat

- d. Masih terbatasnya kompetitor
- e. Respon dan kepercayaan masyarakat yang besar atas kehadiran Bank Syariah.¹

2. Visi dan Misi BNI Syariah KC KM 12 Palembang

a. Visi

“Menjadi bank syariah pilihan masyarakat yang unggul dalam layanan dan kinerja”.

b. Misi

- 1) Memberikan kontribusi positif kepada masyarakat dan peduli pada kelestarian lingkungan.
- 2) Memberikan solusi bagi masyarakat untuk kebutuhan jasa perbankan syariah.
- 3) Memberikan nilai investasi yang optimal bagi *investor*.
- 4) Menciptakan wahana terbaik sebagai tempat kebanggaan untuk berkarya dan berprestasi bagi pegawai sebagai perwujudan ibadah.

¹ Dokumentasi BNI Syariah Kantor Cabang KM 12 Palembang Tahun 2020

- 5) Menjadi acuan tata kelola perusahaan yang amanah.

B. Karakteristik Responden

Dalam rangka menguji pengaruh kepuasan dan kepercayaan terhadap loyalitas nasabah pada Bank BNI Syariah, penelitian ini menggunakan sampel yang berjumlah 100 responden yang merupakan nasabah Bank BNI Syariah KC KM12 Palembang. Pendistribusian atau penyebaran kuesioner dilakukan langsung oleh peneliti. Seluruh informasi karakteristik responden dan hasil penelitian tersebut diperoleh dari hasil penyebaran kuesioner. Berikut karakteristik responden yang dimaksud :

1. Responden berdasarkan jenis kelamin

Karakteristik responden berdasarkan usia dapat dilihat melalui tabel berikut :

Tabel 4.1

Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin Responden	Jumlah	Persentase (%)
Laki – Laki	37	37
Wanita	63	63
Total	100	100

Sumber : Data diolah 2020

Berdasarkan tabel diatas diketahui bahwa jumlah 100 responden, menunjukkan bahwa jenis kelamin yang paling banyak adalah laki-laki yaitu sebanyak 37 orang dengan *persentase* 37%, dan untuk responden dengan jumlah yang paling sedikit adalah wanita yaitu sebanyak 63 orang dengan *persentase* 63%.

2. Responden berdasarkan usia

Karakteristik responden berdasarkan usia dapat dilihat melalui tabel berikut

Tabel 4.2
Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Usia Responden	Jumlah	<i>Persentase (%)</i>
< 20 tahun	6	6
21–30 tahun	55	55
31 - 40 tahun	30	30
> 40 tahun	9	9
Total	100	100

Sumber : Data diolah 2020

Berdasarkan tabel diatas diketahui bahwa jumlah 100 responden, menunjukkan bahwa usia responden yang paling banyak adalah < 20 tahun yaitu sebanyak 6 orang dengan *persentase* 6%, usia 21- 30 tahun berjumlah 55

orang dengan *persentase* 55%, usia 31 – 40 tahun berjumlah 30 orang dengan *persentase* 30% dan responden berusia > atas 40 berjumlah 9 orang dengan *persentase* 9%.

3. Responden berdasarkan pendidikan terakhir

Karakteristik responden berdasarkan pendidikan terakhir dapat dilihat melalui tabel berikut :

Tabel 4.3
Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Pendidikan Terakhir	Jumlah	<i>Persentase (%)</i>
SMA	65	65
Diploma	7	7
Sarjana	18	18
Lain-lain	10	10
Total	100	100

Sumber : Data diolah 2020

Berdasarkan tabel diatas diketahui bahwa jumlah 100 responden, menunjukkan bahwa pendidikan terakhir responden yang paling banyak adalah SMA yaitu sebanyak 65 orang dengan *persentase* 65%, Diploma berjumlah 7 orang dengan *persentase* 7%, Sarjana sebanyak 18 orang dengan *persentase* 18%, dan

pendidikan terakhir Lain-lain 10 orang dengan *persentase* 10%.

C. Hasil Analisis Data

1. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

Berikut ini disajikan hasil dari uji validitas dan reliabilitas dari masing-masing instrumen yaitu Kepuasan (X1) dan Kepercayaan (X2) serta Loyalitas Nasabah (Y). Dalam uji validitas dan reliabilitas instrumen masing-masing variabel pada penelitian yang dilakukan, menggunakan program SPSS 22.0 *for Windows*. Adapun rekapitulasi hasil uji validitas dan reliabilitas dapat disajikan pada tabel berikut:

a. Uji Validitas

Uji validitas atau kesahihan adalah menunjukkan sejauh mana suatu alat ukur mampu mengukur apa yang ingin diukur. Validitas suatu instrumen akan menggambarkan tingkatan kemampuan alat ukur

yang digunakan untuk mengungkapkan sesuatu yang menjadi sasaran pokok pengukuran.²

Instrumen dikatakan valid jika mampu mengukur apa yang hendak diukur dari variabel yang telah diteliti. Teknik yang digunakan untuk uji validitas ini adalah metode *Corrected Item Total Correlation* dengan taraf signifikansi 0.05. Kemudian nilai korelasi (rhitung) yang telah diperoleh dibandingkan dengan nilai korelasi pada tabel (rtabel). Jika nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$ artinya variabel dapat dinyatakan valid. Nilai rtabel dengan tara signifikansi 0.05 atau 5% dengan uji dua arah dan sampel atau $n=100$ sesuai dengan rumus yang kita gunakan ($df=n-2$) maka akan menjadi $n=100-2$ yaitu 98 ($df=98$) adalah sebesar 0.1966. Adapun hasil dari perhitungannya dapat dilihat pada tabel output SPSS dibawah ini.

² R. Gunawan Sudarmanto, Statistik Terapan Berbasis Komputer dengan Program IBM SPSS Statistik. (Jakarta: Ikapi, 2013), hal 22

Tabel 4.4
Hasil Uji Validitas Kepuasan (X1)

<i>Item Pernyataan</i>	<i>Corrected Item Correlation</i>	<i>r tabel</i>	Keterangan
1	0.512	0.1966	Valid
2	0.483	0.1966	Valid
3	0.605	0.1966	Valid
4	0.622	0.1966	Valid
5	0.651	0.1966	Valid
6	0.555	0.1966	Valid
7	0.443	0.1966	Valid
8	0.699	0.1966	Valid
9	0.461	0.1966	Valid
10	0.617	0.1966	Valid
11	0.562	0.1966	Valid
12	0.653	0.1966	Valid
13	0.427	0.1966	Valid
14	0.636	0.1966	Valid
15	0.670	0.1966	Valid
16	0.623	0.1966	Valid
17	0.724	0.1966	Valid
18	0.691	0.1966	Valid
19	0.490	0.1966	Valid
20	0.674	0.1966	Valid

Sumber : Data diolah 2020

Dari tabel diatas, dapat diketahui bahwa item pernyataan pada variabel kepuasan (X1) memiliki nilai r hitung lebih besar dari r tabel. Maka, semua pernyataan diatas dinyatakan valid.

Tabel 4.5
Hasil Uji Validitas Kepercayaan (X2)

<i>Item Pernyataan</i>	<i>Corrected Item Correlation</i>	r tabel	Keterangan
1	0.856	0.1966	Valid
2	0.797	0.1966	Valid
3	0.909	0.1966	Valid
4	0.868	0.1966	Valid

Sumber : Data diolah 2020

Dari tabel diatas, dapat diketahui bahwa item pernyataan pada variabel kepercayaan (X2) memiliki nilai r hitung lebih besar dari r tabel. Maka, semua pernyataan diatas dinyatakan valid.

Tabel 4.6
Hasil Uji Validitas Loyalitas (Y)

<i>Item Pernyataan</i>	<i>Corrected Item Correlation</i>	r tabel	Keterangan
1	0.770	0.1966	Valid
2	0.518	0.1966	Valid
3	0.808	0.1966	Valid
4	0.820	0.1966	Valid
5	0.756	0.1966	Valid
6	0.731	0.1966	Valid

Sumber : Data diolah 2020

Dari tabel diatas, dapat diketahui bahwa item pernyataan pada variabel loyalitas nasabah (Y)

memiliki nilai r hitung lebih besar dari r tabel. Maka, semua pernyataan diatas dinyatakan valid.

b. Uji Realibitas

Reliabilitas digunakan untuk mengetahui konsistensi alat ukur yang biasanya menggunakan kuesioner. Alat ukur tersebut akan mendapatkan pengukuran yang tetap konsisten apabila pengukuran diulang kembali. Uji reliabilitas merupakan kelanjutan uji validitas, dimana yang masuk pengujian adalah item yang valid saja.³ Kuesioner dinyatakan kurang baik apabila memiliki *cronbach's alpha* $< 0,5$, dapat diterima apabila *cronbach's alpha* $> 0,6$ dan dinyatakan baik/handal apabila *cronbach alpha* $> 0,8$.

³ Duwi Priyanto, SPSS 22 Pengolah Data Terpraktis, (Yogyakarta; Andi Offset, 2014), hal 6

Tabel 4.7

No.	Variabel	Nilai <i>Cronbach Alpha</i>	Keterangan
1.	Kepuasan (X1)	0,902	Realibitas
2.	Kepercayaan (X2)	0,876	Realibitas
3.	Loyalitas (Y)	0,827	Realibitas

Hasil Uji Reabilitas Variabel X1, X2 dan Y

Sumber : Data diolah 2020

Dari tabel diatas menunjukkan bahwa seluruh variabel yang ada pada penelitian ini semuanya memiliki nilai *Cronbach Alpha* > 0.60 sehingga dinyatakan realibitas

2. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Uji Normalitas ialah untuk mengetahui normal atau tidaknya sebaran data, maka dilakukan perhitungan uji normalitas sebaran dengan uji *statistic Kolmogorof-Smirnov* (KS) . Data dikatakan berdistribusi normal jika nilai signifikan > 0,05, Sebaliknya jika nilai signifikannya $\leq 0,05$ maka sebenarnya dinyatakan tidak normal.

Tabel 4.8
Hasil Uji Normalitas

<i>Uji Kolmogorof-Smirnov</i>	<i>Unstandardized Residual</i>
N	100
Nilai <i>Kolmogorof-Smirnov</i>	3,056
<i>Asymp. Sig.(2-tailed)</i>	0,13

Sumber : Data diolah 2020

Berdasarkan tabel diatas, diketahui bahwa nilai *Asymp.Sig.* $0,13 > 0,05$, sehingga dapat dinyatakan bahwa *residual* data berdistribusi normal dan model regresi telah memenuhi asumsi normalitas dan pengujian berikutnya dapat dilanjutkan.

b. Uji Multikolonieritas

Uji multikolineritas digunakan untuk menguji apakah pada model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel independen (bebas). Uji Multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah terdapat korelasi diantara variabel bebas dalam suatu model regresi. Model regresi dinyatakan baik apabila tidak ditemukan korelasi diantara variabel-variabel bebasnya. Model regresi yang tidak terjadi

multikolinieritas ialah yang memenuhi memiliki nilai $VIF < 10,00$ dan nilai $tolerance > 0,10$.

Tabel 4.9
Hasil Uji Multikolonieritas

Variabel	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
Kepuasan (X1)	0,814	1,229
Kepercayaan (X2)	0,814	1,229

Sumber : Data diolah 2020

Berdasarkan tabel diatas, menunjukkan bahwa variabel kepuasan memperoleh nilai VIF 1,229 dan *Tolerance* 0,814, dan untuk variabel kepercayaan memperoleh nilai VIF 1,229 dan *Tolerance* 0,814.

Dapat disimpulkan hasil ketiga variabel tersebut memiliki nilai VIF lebih kecil dari 10.00 dan nilai *tolerance* lebih besar dari 0,10, sehingga penelitian ini dinyatakan terbebas dari multikolonieritas.

c. Uji Linearitas

Uji linieritas bertujuan untuk mengetahui apakah dua variabel mempunyai hubungan yang linier atau

tidak secara signifikan. Uji ini menggunakan *Test for Linearity* dengan taraf signifikan 0,05. Dua variabel dikatakan mempunyai hubungan yang linier bila signifikansi (*Linearity*) < 0,05.

Tabel 4.10
Hasil Uji Linearitas

Loyalitas Nasabah (Y) * Variabel Bebas (X)	Sig.
Loyalitas Nasabah * Kepuasan	0.000
Loyalitas Nasabah * Kepercayaan	0.000

Sumber : Data diolah 2020

Berdasarkan tabel diatas, dapat diketahui bahwa nilai *Linearty Sig.* masing-masing variabel bebas terhadap variabel loyalitas nasabah adalah 0,000 < 0,05. Maka dinyatakan bahwa terdapat hubungan yang linier antara masing-masing variabel bebas dengan variabel loyalitas nasabah sebagai variabel terikat.

d. Uji Heterokedastisitas

Uji Heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Jika *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain tetap maka disebut Homoskedastisitas dan jika berbeda disebut Heteroskedastisitas. Uji heteroskedastisitas dapat dilakukan dengan Uji *Glejser*. Untuk melihat tidak terjadi gejala heteroskedastisitas nilai signifikansi (Sig.) > 0,05.

Tabel 4.11
Hasil Uji Heterokedastisitas Glejser

Model	t	Sig.
Kepuasan	1,134	0,260
Kepercayaan	-1,617	0,109

Sumber : Data diolah 2020

Berdasarkan tabel diatas diketahui bahwa hasil uji heterokedastisitas dengan metode uji glejser, kedua variabel masing – masing memiliki nilai lebih besar

dari 0,05 (sig. > 0,05). Sehingga disimpulkan bahwa tidak terjadi heterokedastisitas pada penelitian ini.

3. Uji Hipotesis

a. Uji t (Partial)

Uji t (Partial) bertujuan untuk mengetahui pengaruh satu variabel bebas yaitu tingkat margin, prosedur pembiayaan, dan kualitas produk secara individual terhadap variabel terikat yakni minat nasabah. Uji T dilakukan dengan menggunakan signifikansi *level* 0,05. Uji t dapat dilakukan dengan membandingkan nilai t hitung > t tabel, dengan taraf kesalahan *alpha* (α) = 0,05. Untuk menentukan df pada t tabel, menggunakan rumus: t tabel = ($\alpha/2$; n-k-1). Dari rumus tersebut didapat (0,025;97). Dimana α = 0,05 dan k adalah jumlah variabel independen sedangkan n adalah jumlah sampel, maka dapat dihasilkan nilai sebesar 1,984.

Tabel 4.12
Hasil Uji t Partial

Model	T	sig.
<i>(Constant)</i>	3,219	0,002
Kepuasan	2,118	0,037
Kepercayaan	5,079	0,000

Sumber : Data diolah 2020

Berdasarkan Tabel 4.12, maka dapat diketahui pengaruh masing-masing variabel bebas terhadap minat menabung adalah sebagai berikut:

- 1) Variabel kepuasan (X1) mempunyai nilai signifikan $0,037 < 0,05$ dan t hitung $2,118 > t$ tabel $1,984$. berdasarkan kedua nilai tersebut disimpulkan H_0 ditolak H_a diterima ini menunjukkan bahwa secara parsial variabel kepuasan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah.
- 2) Variabel kepercayaan (X2) mempunyai nilai signifikan $0,000 < 0,05$ dan t hitung $5,079 > t$ tabel $1,984$. berdasarkan kedua nilai tersebut disimpulkan H_0 ditolak H_a diterima ini

menunjukkan bahwa secara parsial variabel kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah.

b. Uji F (Simultan)

Uji simultan dengan uji F Ini dimaksudkan untuk mengetahui pengaruh semua variabel independen yang terdapat di dalam model secara bersama-sama (simultan) terhadap variabel independen. Adapun hasil dari uji hipotesis dengan menggunakan Uji F ialah sebagai berikut

Tabel 4.13
Hasil Uji F Simultan

Model	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	2	231,720	24,304	0,000
Residual	97	9,534		
Total	99			

Sumber : Data diolah 2020

Berdasarkan tabel diatas, hasil uji f menunjukkan bahwa nilai F hitung > F tabel dengan nilai 24,304 > 3,09 dan taraf signifikan adalah 0,000 < 0,05. Sehingga dapat diartikan bahwa variabel bebas secara

simultan dan signifikan berpengaruh terhadap loyalitas nasabah.

c. Koefisien Determinasi (R²)

Koefisien Determinasi (R²) digunakan untuk mengetahui persentase sumbangan pengaruh secara serentak variabel-variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y). Semakin tinggi nilai koefisien determinasi akan semakin baik kemampuan variabel independen dalam menjelaskan pengaruhnya terhadap variabel dependen. Adapun ringkasan koefisien determinasi yang dilakukan dengan alat bantu SPSS 22.0 sebagai berikut:

Tabel 4.14
Hasil Koefisien Determinasi (R²)

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	0,578	0,334	0,320	3,08772

Sumber : Data diolah 2020

Berdasarkan tabel diatas, diketahui nilai adjusted R square sebesar 0,320. Artinya, 32 % variabel

loyalitas nasabah pada penelitian ini terdapat pengaruh. Sedangkan sisanya 68 % diterangkan oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

1. Analisis Regresi Berganda

Analisis regresi linier berganda dimaksudkan untuk melihat seberapa besar pengaruh antara variabel independen terhadap variabel dependen. Hasil analisis regresi linier berganda dapat digunakan untuk menentukan besarnya nilai variabel terikat dengan menambah ataupun mengurangi nilai variabel bebasnya. Hasil analisis data dengan menggunakan aplikasi IBM SPSS *Statistic* 22.0 sebagai berikut :

Tabel 4.15
Hasil Uji Analisis Regresi Berganda

Model	<i>Unstandardized Coefficients</i>	
	B	<i>Std. Error</i>
1 (Constant)	9,136	2,838
Kepuasan	0,077	0,036
Kepercayaan	0,566	0,112

. a. Dependent Variable: Loyalitas Nasabah
Sumber : Data diolah 2020

Berdasarkan tabel diatas diperoleh koefisien regresi masing-masing variabel yang dapat dituliskan sebagai berikut:

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

$$Y = 9,136 + 0,096 \text{ (kepuasan)} + 1,003 \text{ (kepercayaan)} + e$$

Persamaan regresi linier berganda di atas dapat dijelaskan sebagai berikut:

- a. Konstanta bernilai positif 9,136
- b. Nilai koefisien regresi variabel Kepuasan (X1) sebesar 0,077 menunjukkan pengaruh positif, artinya jika Kepuasan (X1) meningkat maka Loyalitas Nasabah (Y) akan mengalami peningkatan.
- c. Nilai koefisien regresi variabel Kepercayaan (X2) sebesar 0,566 menunjukkan pengaruh positif, artinya jika Kepercayaan (X2)

meningkat maka Loyalitas Nasabah (Y) akan mengalami peningkatan.

D. Pembahasan Hasil Penelitian

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

1. Pengaruh Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kepuasan mempunyai nilai signifikan $0,037 < 0,05$ dan t hitung $2,118 > t$ tabel $1,984$. Sehingga dapat disimpulkan H_0 ditolak H_a diterima. Artinya, bahwa secara parsial variabel Kepuasan (X1) berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Nasabah (Y). Hasil ini menunjukkan kepuasan akan mempengaruhi meningkat ataupun turunnya loyalitas nasabah pada Bank BNI Syariah KC KM12 Palembang.

Berpengaruhnya kepuasan terhadap loyalitas nasabah karena jika nasabah sudah merasa puas maka mereka akan menjadi loyal.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Eny hairany⁴ dan Nora Pitri Nainggolan⁵ dalam jurnalnya ia menyatakan bahwa kepuasan berpengaruh terhadap loyalitas nasabah.

2. Pengaruh Kepercayaan Terhadap Loyalitas

Nasabah

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kepercayaan mempunyai nilai signifikan $0,000 < 0,05$ dan t hitung $5,079 > t$ tabel $1,984$. Sehingga dapat disimpulkan H_0 ditolak H_a diterima. Artinya, bahwa secara parsial variabel Kepercayaan (X2) berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Nasabah (Y). Hasil ini menunjukkan kepercayaan akan

⁴ Eni Hairany, *“Pengaruh kepuasan dan kepercayaan terhadap loyalitas pelanggan Lembaga Pengembangan dan Sertifikasi Batu Mulia”* (Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin)2014

⁵ Nora Pitri Nainggolan, *“Pengaruh kepuasan , kepercayaan dan kemudahan terhadap loyalitas pelanggan PT Great Seasons Tours and Travel di Kota Batam”* (Universitas Putera Batam)2018

mempengaruhi meningkat ataupun turunnya loyalitas nasabah pada Bank BNI Syariah KC KM12 Palembang.

Hal ini dikarenakan berarti bahwa semakin tinggi tingkat Kepercayaan seseorang maka semakin tinggi pula Loyalitasnya dibank syariah.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh. Suparmi⁶ dan Abdul Razak, Jusbair Baheri, Muhammad Irsyad Ramadhan⁷ mereka sepakat menyatakan bahwa kepercayaan berpengaruh terhadap loyalitas nasabah.

3. Pengaruh Kepuasan dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel Kepuasan dan Kepercayaan mempunyai nilai signifikan Berdasarkan tabel diatas, hasil uji f

⁶ Suparmi, “ *Pengaruh kepuasan, kepercayaan dan komitmen terhadap loyalitas pelanggan pada PT. Yodya Karya (Persero)* ”(Universitas 17 Agustus 1945 Semarang)2018

⁷ Abdul Razak, Jusbair Baheri, Muhammad Irsyad Ramadhan. “ *Pengaruh Kepuasan dan Kepercayaan terhadap Loyalitas Nasabah pada Bank Negara Indonesia (BNI) Cabang Kendari* “. *Journal of Economic and Business* Vol. 1 (2), July 2018. Hal 14

menunjukkan bahwa nilai F hitung $>$ F tabel dengan nilai $24,304 > 3,09$ dan taraf signifikan adalah $0,000 < 0,05$. Sehingga dapat diartikan bahwa variabel bebas secara simultan dan signifikan berpengaruh terhadap loyalitas nasabah. Hasil ini menunjukkan kepuasan dan kepercayaan mempengaruhi meningkat ataupun turunnya loyalitas nasabah pada Bank BNI Syariah KC KM12 Palembang.

Hal ini dikarenakan berarti bahwa semakin tinggi kepuasan dan kepercayaan seseorang maka semakin tinggi pula loyalitas nasabah dibank syariah.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Altje Tumbel⁸ dan Yendra⁹ dalam jurnalnya ia menyatakan bahwa kepuasan dan kepercayaan berpengaruh simultan dan signifikan terhadap loyalitas nasabah.

⁸ Altje Tumbel, “ *Pengaruh kepercayaan dan kepuasan terhadap loyalitas nasabah pada PT Bank BTPN Mitra Usaha Rakyat* “(Universitas Sam Ratulangi)2016

⁹ Yendra, “ *Pengaruh Kepuasan dan Kepercayaan terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah Mandiri di Kota Jayapura*” (Universitas Yapik Papua)2017