

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Objek Penelitian

PT Bank Pembangunan Daerah Sumatera Selatan dan Bangka Belitung Unit Usaha Syariah didirikan dan mulai operasional pada tanggal 2 Januari 2006 berdasarkan: Surat Bank Indonesia No.7/110/DPIP/PRz/Pg tanggal 8 Agustus 2005 tentang Persetujuan Prinsip Pembukaan Kantor Cabang Syariah Bank Saudara. Berdasarkan Pernyataan Keputusan Pemegang Saham di Luar Rapat PT Bank Pembangunan Daerah Sumatera Selatan Nomor2 tanggal 3 November 2009 dan Pengesahan Menteri Hukum dan Hak Azasi Manusia Republik Indonesia Nomor AHU-56914.AH.01.02 Tahun 2009 tanggal 20 November 2009, maka Bank Sumsel berubah menjadi Bank Sumsel Babel dan penyebutan Bank Sumsel Syariah menjadi Bank Sumsel Babel Syariah.

B. Produk di Bank Sumsel Babel Syariah

Berikut ini merupakan berbagai produk yang ditawarkan oleh Bank Sumsel Babel Syariah :

1). Tabungan Kaffah

Tabungan Kaffah merupakan simpanan dengan prinsip *Mudharabah Mutloqoh* dan diperuntukan bagi perorangan, dengan menghadirkan berbagai keunggulan dan kemudahan dalam bertransaksi, seperti:

- a). Cukup melampirkan fotocopy identitas diri
- b). Setoran awal Rp. 300.000,-
- c). Bagi hasil kompetitif dan dapat dipotong zakat secara otomatis
- d). Biaya adm bulanan Rp.6000,-
- e). Gratis biaya adm Kartu Debit/ATM
- f). Dapat ditarik dan disetor diseluruh jaringan kantor Bank Sumsel Babel (Syariah dan Konvensional).

2). Tabungan Rofiqoh

Merupakan Simpanan Nasabah berbentuk Tabungan dengan prinsip *al-wadi'ah yad ad dhamanah* yang penarikannya dapat dilakukan setiap saat. Tabungan ini dapat membantu pengelolaan keuangan Anda lebih baik.

3). Tabungan Tasbih

Niat ibadah haji anda akan lebih terencana dengan sarana pendayaan terpercaya dari Bank Sumsel Babel Syariah. Tabungan Tasbih merupakan simpanan berupa tabungan yang diperuntukan bagi jemaah calon haji secara perorangan yang akan dikelola berdasarkan prinsip *mudharabah mutlaqah* dan *al-wadi'ah*.

4). Deposito Kaffah

Deposito Kaffah merupakan simpanan nasabah berbentuk Deposito atas nama perorangan/pribadi, perusahaan, dan yayasan berdasarkan prinsip *mudharabah mutlaqah*,

diperuntukkan bagi anda yang menginginkan dananya diinvestasikan secara syariah. Dana Anda akan dimanfaatkan dan diiventasikan secara produktif dalam bentuk pembiayaan berbagai jenis usaha secara professional tanpa melupakan prinsip Syariah.

5). Deposito Rofiqoh

Deposito Rofiqoh merupakan produk simpanan nasabah berbentuk Deposito atas nama perorangan/pribadi berdasarkan prinsip bagi hasil sesuai syariah dengan penuh keberkahan. Diperuntukkan bagi Anda yang menginginkan dananya diinvestasikan secara syariah. Dana Anda akan dimanfaatkan dan diiventasikan secara produktif dalam bentuk pembiayaan berbagai jenis usaha secara professional tanpa melupakan prinsip syariah.

6). Giro Rofiqoh

Giro Rofiqoh merupakan simpanan nasabah berbentuk giro dengan prinsip titipan sesuai syariah dan penuh keberkahan yang penarikannya dapat dilakukan setiap saat dengan menggunakan media cek atau *bilyet giro*. Dengan prinsip ini, giro Anda diperlakukan sebagai titipan yang kami jaga keamanan dan ketersediaannya setiap saat guna membantu kelancaran transaksi anda.

7). Multijasa iB

Pembiayaan Multijasa iB merupakan fasilitas pembiayaan untuk membiayai keperluan jasa anda seperti pengobatan, pembayaran uang sekolah, pernikahan, dll.

8). Griya Sejahtera iB

Peruntukan :

- a). Masyarakat berpenghasilan tetap (tidak termasuk pensiun) baik gajinya dibayarkan melalui Bank Sumsel Babel maupun tidak
- b). Masyarakat berpenghasilan tidak tetap

9). Pemilikan Kendaraan iB

Peruntukan :

- a). Masyarakat berpenghasilan tetap (PNS dan Non PNS)
- b). Masyarakat berpenghasilan tidak tetap

Keunggulan Produk :

- a). Bebas dari transaksi ribawi
- b). Proses relatif mudah dan cepat
- c). Margin ringan dan bersaing
- d). Jangka waktu fleksibel
- e). Akad yang digunakan adalah Akad *Murabahah*

10). Pembelian Barang iB

Peruntukan :

- a). Masyarakat berpenghasilan tetap (PNS non PNS)
- b). Masyarakat berpenghasilan tidak tetap

Keunggulan Produk :

- a). Bebas dari transaksi ribawi
- b). Proses relatif mudah dan cepat
- c). Margin ringan dan bersaing
- d). Jangka waktu fleksibel
- e). Akad yang digunakan yaitu akad *Murabahah*

11). Investasi iB

Peruntukan :

- a). Perorangan
- b). Perusahaan/Badan usaha

Keunggulan Produk :

- a). Bebas dari transaksi ribawi
- b). Proses relatif mudah dan cepat
- c). Margin/sewa ringan dan bersaing

12). Modal Kerja iB

Peruntukan :

- a). Nasabah Perorangan
- b). Perusahaan/Badan Hukum

Keunggulan :

- a). Menimbulkan rasa tentram, terhindar dari transaksi yang ribawi
- b). Terbebas dari biaya yang ditetapkan diawal
- c). Menimbulkan rasa aman dengan memberikan pembiayaan yang lebih adil.

13). Qard Haji iB

Pembiayaan Qard Haji Bank Sumsel Babel Syariah merupakan fasilitas pembiayaan yang diberikan kepada calon Haji untuk menutupi kekurangan setoran Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji (BPIH) melalui Tabungan Tasbih untuk memenuhi ketentuan booking seat atau untuk pelunasan BPIH. Adapun manfaat dari dari Qard Haji ini adalah memenuhi kebutuhan dana untuk menutupi kekurangan dana sebagai persyaratan dalam memperoleh booking seat atau pelunasan BPIH yang diperuntukkan untuk masyarakat berpenghasilan tetap dan tidak tetap.

Keunggulan:

- a). Bebas ribawi
- b). Proses relatif mudah dan cepat.

14). Gadai Emas iB

Gadai Emas iB adalah fasilitas pinjaman kepada nasabah dengan jaminan berupa emas dengan menggunakan prinsip gadai. Emas tersebut ditempatkan dalam pengadaaan dan

pemeliharaan Bank. Bank akan mengenakan biaya sewa dengan prinsip *ijarah*. Keunggulan :

- a). Biaya lebih rendah
- b). Proses cepat

15). SMS Banking Telepati

SMS Banking Telepati adalah fasilitas SMS Banking dari Bank Sumsel Babel begitu fleksibel namun tetap aman dan bisa dilakukan dimana saja, setiap saat dari ponsel/handphone anda. Kemudahan yang diberikan Telepati :

- a). Registrasi dan aktifasi online di seluruh kantor dan ATM Bank Sumsel Babel
- b).Dapat diakses oleh semua provider GSM/CDMA (0811713311 semua provider, 3311 Telkomsel)
- c). Tidak perlu ganti *Sim Card*

16). Phone Banking

Phone Banking adalah layanan Perbankan yang dapat diakses langsung oleh nasabah melalui FIX Telepon atau Telepon Selular dimana nasabah dalam menggunakan fasilitasnya dituntun dengan menggunakan media suara/audio oleh mesin penjawab.

17). ATM

Kartu ATM/Debit Visa Bank Sumsel Babel adalah kartu khusus yang diberikan oleh Bank kepada pemilik Rekening

yang dapat digunakan untuk bertransaksi secara elektronik atas Rekening tersebut. Pada saat kartu digunakan bertransaksi akan langsung mengurangi dana yang tersedia pada Rekening atau menambah dana ke rekening yang dituju. Syarat-syarat menjadi Pemegang Kartu ATM/Debit Bank Sumsel Babel :

- a). Memiliki Rekening Tabungan atau Giro Perorangan
- b). Mengajukan permohonan kepemilikan Kartu ATM/Debit
- c). Melampirkan fotokopi bukti identitas diri dan menunjukkan bukti asli identitas.

C. Karakteristik Responden

Berdasarkan data yang diperoleh dari kuesioner penelitian yang disebar tentang pengaruh kualitas layanan, produk dan citra Bank terhadap loyalitas nasabah tabungan Bank Sumsel Babel Syariah Kantor Cabang Palembang dapat diperoleh karakteristik responden yang dikelompokkan berdasarkan jenis kelamin, usia, pekerjaan, nasabah tabungan dan lama menabung. Pengelompokan responden ini untuk membantu memberi gambaran karakteristik responden yang diteliti.

1. Karakteristik Responden Jenis Kelamin

Tabel 4.1

Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Frekuensi	Persen
Laki-Laki	37	37%
Perempuan	63	63%
Total	100	100%

Sumber : Data Primer yang diolah, 2020

Berdasarkan keterangan pada tabel 4.1 dapat diketahui responden berdasarkan jenis kelamin laki-laki berjumlah 37 orang (37%) dan responden berdasarkan jenis kelamin perempuan berjumlah 63 orang (63%). Artinya responden terbanyak adalah perempuan.

2. Karakteristik Responden Usia

Tabel 4.2

Distribusi Responden Berdasarkan usia

Usia	Frekuensi	Persen
< 20 tahun	9	9%
20 – 29 tahun	56	56%
30 – 39 tahun	15	15%
40- 49 tahun	13	13%
>50 tahun	7	7%
Total	100	100%

Sumber : Data Primer yang diolah, 2020

Bedasarkan keterangan pada tabel 4.2 dapat diketahui bahwa responden berdasarkan usia < 20 tahun berjumlah 9 orang (9%), usia 20-29 tahun berjumlah 56 orang (56%), usia 30-39 tahun berjumlah 15 orang (15%), usia 40-49 tahun berjumlah 13 orang (13%), dan usia > 50 tahun berjumlah 7 orang (7%). Artinya responden terbanyak adalah responden usia 20-29 tahun.

3. Karakteristik Responden pekerjaan

Tabel 4.3

Distribusi Responden Berdasarkan pekerjaan

Pekerjaan	Frekuensi	Persen
Pegawai Negeri	7	7%
Wiraswasta	16	16%
Lain-Lain	13	13%
Pelajar/Mahasiswa	18	18%
Karyawan Swasta	46	46%
Total	100	100%

Sumber : Data Primer yang diolah, 2020

Bedasarkan keterangan pada tabel 4.3 dapat diketahui bahwa responden berdasarkan pekerjaan Pegawai Negeri berjumlah 7 orang (7%), Wiraswasta berjumlah 16 orang (16%), Lain-lain berjumlah 13 orang (13%), Pelajar/Mahasiswa berjumlah 18 orang (18%), dan Karyawan Swasta berjumlah 46 orang (46%). Artinya responden terbanyak adalah Karyawan Swasta.

4. Karakteristik Responden Nasabah Tabungan

Tabel 4.4

Distribusi Responden Berdasarkan Nasabah Tabungan

Nasabah Tabungan	Frekuensi	Persen
Rofiqoh	68	68%
Kaffah	23	23%
Tasbih	9	9%
Total	100	100%

Sumber : Data Primer yang diolah, 2020

Berdasarkan keterangan pada tabel 4.4 dapat diketahui bahwa responden nasabah tabungan rofiqoh berjumlah 68 orang (68%), nasabah tabungan kaffah berjumlah 23 orang (23%) dan nasabah tabungan tasbih berjumlah 9 orang (9%). Artinya responden terbanyak adalah nasabah tabungan rofiqoh.

5. Karakteristik Responden Lama Menabung

Tabel 4.5

Distribusi Responden Berdasarkan Lama Menabung

Nasabah Tabungan	Frekuensi	Persen
1 – 2 tahun	17	17%
2- 3 tahun	24	24%
>3 Tahun	59	59%
Total	100	100%

Sumber : Data Primer yang diolah, 2020

Berdasarkan keterangan pada tabel 4.5 dapat diketahui bahwa responden yang menabung selama 1-2 tahun berjumlah 17 orang (17%), 2-3 tahun berjumlah 24 orang (24%) dan > 3 tahun berjumlah 59 orang (59%). Artinya responden terbanyak adalah nasabah yang lama menabung > 3 tahun.

D. Instrumen Penelitian

1. Uji Validitas

Untuk menguji valid dan tidaknya pernyataan yang akan diajukan dengan membandingkan nilai r_{hitung} dengan r_{tabel} . Uji validitas dikatakan valid jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ maka pernyataan kuesioner dinyatakan valid, dan sebaliknya. Berdasarkan dengan *degree of freedom* (df) = $n-2$, dalam hal ini n merupakan jumlah sampel. Pada penelitian ini jumlah sampel (n) sejumlah 100 orang. Maka (df) = $100-2= 98$. Adapun dengan tingkat signifikan level 5% atau 0,05, sehingga r_{tabel} pada penelitian ini adalah 0,1966. Berikut adalah hasil uji validitas.

Tabel 4.6
Hasil Uji Instrumen Validitas Variabel Kualitas Layanan (X1)

Variabel	Item Pernyataan	<i>Correlated Item-Total Correlations</i>	r_{tabel}	Keterangan
Bukti fisik	Bukti Fisik 1	0,543	0,1966	Valid
	Bukti Fisik 2	0,542	0,1966	Valid
	Bukti Fisik 3	0,594	0,1966	Valid
Kehandalan	Kehandalan 1	0,512	0,1966	Valid
	Kehandalan 2	0,665	0,1966	Valid
	Kehandalan 3	0,593	0,1966	Valid
Ketanggapan	Ketanggapan 1	0,700	0,1966	Valid
	Ketanggapan 2	0,746	0,1966	Valid
	Ketanggapan 3	0,565	0,1966	Valid
Jaminan	Jaminan 1	0,722	0,1966	Valid
	Jaminan 2	0,633	0,1966	Valid
	Jaminan 3	0,266	0,1966	Valid
Kepedulian	Kepedulian 1	0,732	0,1966	Valid
	Kepedulian 2	0,523	0,1966	Valid
	Kepedulian 3	0,624	0,1966	Valid

Sumber : Data Primer yang diolah, 2020

Berdasarkan keterangan pada tabel 4.6 dapat diketahui bahwa setiap item pernyataan mempunyai $r_{\text{hitung}} > r_{\text{tabel}}$ (0,1966) sehingga dinyatakan valid.

Tabel 4.7
Hasil Uji Instrumen Validitas Produk (X2)

Variabel	Item Pernyataan	<i>Correlated Item-Total Correlations</i>	r_{tabel}	Keterangan
Variatif	Variatif 1	0,633	0,1966	Valid
	Variatif 2	0,541	0,1966	Valid
	Variatif 3	0,353	0,1966	Valid
Kemudahan	Kemudahan 1	0,358	0,1966	Valid
	Kemudahan 2	0,302	0,1966	Valid
	Kemudahan 3	0,580	0,1966	Valid
Bagi Hasil	Bagi Hasil 1	0,607	0,1966	Valid
	Bagi Hasil 2	0,673	0,1966	Valid
	Bagi Hasil 3	0,688	0,1966	Valid
Konsultasi Pelanggan	Konsultasi Pelanggan1	0,653	0,1966	Valid
	Konsultasi Pelanggan 2	0,619	0,1966	Valid
	Konsultasi Pelanggan3	0,580	0,1966	Valid

Sumber : Data Primer yang diolah, 2020

Berdasarkan keterangan pada tabel 4.7 dapat diketahui bahwa setiap item pernyataan mempunyai $r_{\text{hitung}} > r_{\text{tabel}}$ (0,1966) sehingga dinyatakan valid.

Tabel 4.8
Hasil Uji Instrumen Validitas Variabel Citra Bank (X3)

Variabel	Item Pernyataan	<i>Correlated Item-Total Correlations</i>	r_{tabel}	Keterangan
Kemapanan	Kemapanan 1	0,766	0,1966	Valid
	Kemapanan 2	0,766	0,1966	Valid
	Kemapanan 3	0,322	0,1966	Valid
Reputasi Positif	Reputasi Positif 1	0,385	0,1966	Valid
	Reputasi Positif 2	0,757	0,1966	Valid
	Reputasi Positif 3	0,401	0,1966	Valid
Dikenal Luas	Dikenal Luas 1	0,720	0,1966	Valid
	Dikenal Luas 2	0,600	0,1966	Valid
	Dikenal Luas 3	0,561	0,1966	Valid

Sumber : Data Primer yang diolah, 2020

Berdasarkan keterangan pada tabel 4.8 dapat diketahui bahwa setiap item pernyataan mempunyai $r_{hitung} > r_{tabel}$ (0,1966) sehingga dinyatakan valid.

Tabel 4.9
Hasil Uji Instrumen Validitas Variabel Loyalitas Nasabah (Y)

Variabel	Item Pernyataan	<i>Correlated Item-Total Correlations</i>	r_{tabel}	Keterangan
Melakukan pembelian ulang secara teratur	Melakukan pembelian ulang secara teratur 1	0,286	0,1966	Valid
	Melakukan pembelian ulang secara teratur 2	0,478	0,1966	Valid
	Melakukan pembelian ulang secara teratur 3	0,210	0,1966	Valid
Melakukan pembelian antar lini produk & jasa	Melakukan pembelian antar lini produk & jasa 1	0,713	0,1966	Valid
	Melakukan pembelian antar lini produk & jasa 2	0,210	0,1966	Valid
	Melakukan pembelian antar lini produk & jasa 3	0,537	0,1966	Valid
Mereferensikan kepada orang lain	Mereferensikan kepada orang lain 1	0,330	0,1966	Valid
	Mereferensikan kepada orang lain 2	0,541	0,1966	Valid
	Mereferensikan kepada orang lain 3	0,293	0,1966	Valid
Menunjukkan kekebalan terhadap tarikan pesaing	Menunjukkan kekebalan terhadap tarikan pesaing 1	0,672	0,1966	Valid
	Menunjukkan kekebalan terhadap tarikan pesaing 2	0,347	0,1966	Valid
	Menunjukkan kekebalan terhadap tarikan pesaing 3	0,727	0,1966	Valid

Sumber : Data Primer yang diolah, 2020

Berdasarkan keterangan pada tabel 4.9 dapat diketahui bahwa setiap item pernyataan mempunyai $r_{hitung} > r_{tabel}$ (0,1966) sehingga dinyatakan valid.

2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas instrumen dapat dilihat dari besarnya nilai *Cronbach Alfa* $> 0,60$ pada masing-masing variabel. *Cronbach Alfa* digunakan untuk mengetahui reliabilitas konsisten inter item. Instrumen untuk mengukur masing-masing variabel dikatakan reliabel jika *Cronbach Alfa* lebih besar dari 0,60.

Tabel 4. 10
Hasil Uji Instrumen Reliabilitas

Variabel	N of Item	<i>Cronbach's Alfa</i>	Keterangan
Kualitas Layanan (X1)	15 Pernyataan	0,874	Reliabel
Produk(X2)	12 Pernyataan	0,793	Reliabel
Citra Bank (X3)	9 Pernyataan	0,761	Reliabel
Loyalitas Nasabah (Y)	12 Pernyataan	0,612	Reliabel

Sumber : Data Primer yang diolah, 2020

Berdasarkan keterangan pada tabel 4.10 dapat diketahui bahwa dari masing-masing variabel memiliki *Cronbach's Alfa* $> 0,60$,

dengan demikian variabel kualitas layanan, produk, citra Bank dan loyalitas nasabah dapat dikatakan reliabel.

E. Hasil Analisis Data

1. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk menguji apakah dalam suatu model regresi, variabel dependen dan variabel independen mempunyai distribusi normal atau tidak. Uji normalitas residual ini menggunakan uji Kolmogorov Smirnov. Variabel dikatakan berdistribusi normal atau tidak jika nilai $p > 0,05$ maka data dikatakan berdistribusi normal dan demikian sebaliknya.

Tabel 4.11
Hasil Uji Normalitas
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	.25540928
Most Extreme	Absolute	.057
Differences	Positive	.047
	Negative	-.057
Test Statistic		.057
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}

- a. Test distribution is Normal.
- b. Calculated from data.
- c. Lilliefors Significance Correction.
- d. This is a lower bound of the true significance.

Sumber : Data Primer yang diolah, 2020

Berdasarkan pada tabel 4.11 dengan melihat *Asymp.Sig (2-tailed)* sebesar $0,200 > 0,05$ dapat dikatakan bahwa uji normalitas tersebut berdistribusi normal.

b. Uji Linieritas

Uji linieritas dilakukan untuk mengetahui apakah data yang dianalisis berhubungan secara linier atau tidak. Uji linieritas dapat dilihat dari nilai *Sig* pada *Linearity*. Jika nilai *Sig.* $< \alpha = 0,05$ maka dapat dinyatakan linier dan demikian sebaliknya.

Tabel 4.12

Uji Linieritas Loyalitas Nasabah dan Kualitas Layanan

ANOVA Table

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Loyalitas_Nas	Between (Combined)	8.591	27	.318	4.257	.000
ababah *	Groups					
	Linearity	5.328	1	5.328	71.281	.000
Kualitas_Layanan	Deviation from Linearity	3.263	26	.125	1.679	.044
	Within Groups	5.382	72	.075		
	Total	13.972	99			

Sumber : Data Primer yang diolah, 2020

Berdasarkan keterangan pada tabel 4.12 nilai Sig. pada Linearity sebesar $0,000 < \alpha = 0,05$, artinya regresi linier dapat dipergunakan untuk menjelaskan pengaruh antara variabel kualitas layanan (X_1) terhadap loyalitas nasabah (Y).

Tabel 4.13
Uji Linieritas Loyalitas nasabah dan Produk
ANOVA Table

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Loyalitas Between (Combined) _Nasabah Groups	7.380	26	.284	3.143	.000
* Produk	4.173	1	4.173	46.210	.000
Deviation from Linearity	3.207	25	.128	1.421	.126
Within Groups	6.592	73	.090		
Total	13.972	99			

Sumber : Data Primer yang diolah, 2020

Berdasarkan keterangan pada tabel 4.13 nilai Sig. pada Linearity sebesar $0,000 < \alpha = 0,05$, artinya regresi linier dapat dipergunakan untuk menjelaskan pengaruh antara variabel produk (X_2) terhadap loyalitas nasabah (Y).

Tabel 4.14
Uji Linieritas Loyalitas nasabah dan Citra Bank
ANOVA Table

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Loyalitas_Nasabah * Citra_Bank	5.557	20	.278	2.608	.001
Between Groups	5.557	20	.278	2.608	.001
Linearity	3.312	1	3.312	31.091	.000
Deviation from Linearity	2.245	19	.118	1.109	.359
Within Groups	8.415	79	.107		
Total	13.972	99			

Sumber : Data Primer yang diolah, 2020

Berdasarkan keterangan pada tabel 4.14 nilai Sig. pada Linearity sebesar $0,000 < \alpha = 0,05$, artinya regresi linier dapat dipergunakan untuk menjelaskan pengaruh antara variabel citra Bank (X_3) terhadap Loyalitas nasabah (Y)

c. Uji Multikolinieritas

Multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya hubungan antar variabel independen. Pada model regresi yang baik seharusnya bebas dari multikolinieritas. Dikatakan bebas atau tidak terjadi multikolinieritas jika nilai tolerance lebih besar dari 0,1 serta nilai VIF (*Variance inflation factor*) lebih kecil dari 10.

Adapun tabel hasil pengujian uji multikolinearitas adalah sebagai berikut :

Tabel 4.15
Hasil Uji Multikolinearitas
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	1.043	.264		3.951	.000		
Kualitas_Layanan	.368	.055	.494	6.710	.000	.888	1.126
Produk	.178	.079	.226	2.267	.026	.483	2.071
Citra_Bank	.158	.068	.224	2.323	.022	.518	1.929

a. Dependent Variable: Loyalitas_Nasabah

Sumber: Data primer yang diolah, 2020

Berdasarkan tabel 4.15 diketahui bahwa nilai tolerance seluruh variabel independen $> 0,10$. Sedangkan nilai *Variabel Inflation Factor* (FIV) seluruh variabel independen < 10 , maka dapat disimpulkan tidak terjadi multikolinieritas.

d. Uji Heterokedastisitas

Heterokedastisitas diuji dengan melibatkan hasil diagnosa adanya ketidaksamaan heterokedastisitas yang dilakukan dengan cara membandingkan nilai residual masing-masing independen dengan nilai signifikan $> 0,05$. Berikut tabel yang disajikan di bawah ini:

Tabel 4.16
Hasil Uji Heterokedastisitas (Metode Glejser)
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	.384	.162		2.374	.020
Kualitas_Layanan	.008	.034	.026	.244	.808
Produk	-.084	.048	-.250	-1.733	.086
Citra_Bank	.028	.042	.092	.664	.509

a. Dependent Variable: ABS_RES

Sumber: Data primer yang diolah, 2020

Berdasarkan tabel 4.16 Hasil output menunjukkan nilai Sig masing-masing variabel $> 0,05$, maka dapat dikatakan tidak terdapat masalah heterokedastisitas.

2. Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda merupakan analisis yang digunakan untuk mengetahui besarnya pengaruh antara variabel independen (kualitas layanan, produk dan citra Bank) terhadap variabel dependen (loyalitas nasabah). Hasil analisis regresi linier berganda pada tabel berikut.

Tabel 4.17
Hasil Analisis Regresi Linier Berganda
Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.043	.264		3.951	.000
	Kualitas_Layanan	.368	.055	.494	6.710	.000
	Produk	.178	.079	.226	2.267	.026
	Citra_Bank	.158	.068	.224	2.323	.022

a. Dependent Variable: Loyalitas_Nasabah

Sumber: Data primer yang diolah, 2020

Berdasarkan tabel 4.17 diperoleh koefisien regresi masing-masing variabel dengan bantuan SPSS versi 22 memperoleh persamaan regresi linier berganda dapat ditulis sebagai berikut:

$$Y = \alpha + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3$$

$$Y = 1,043 + 0,368X_1 + 0,178X_2 + 0,158X_3$$

Analisis regresi linier berganda diatas dapat diartikan sebagai berikut:

1. Nilai konstanta (α) adalah 1,043. Artinya jika kualitas layanan, produk dan citra Bank nilainya adalah 0 maka tingkat kepuasan konsumen nilainya sebesar 1,043.
2. Nilai koefisien variabel kualitas layanan (b_1) bernilai sebesar 0,368. Artinya bahwa setiap peningkatan kualitas layanan sebesar satu satuan maka tingkat loyalitas nasabah juga akan meningkat sebesar 0,368 dengan asumsi variabel independen lain nilainya tetap.
3. Nilai koefisien variabel produk (b_2) bernilai sebesar 0,178. Artinya bahwa setiap peningkatan produk sebesar satu satuan maka tingkat loyalitas nasabah akan meningkat sebesar 0,178 dengan asumsi variabel independen lain nilainya tetap.
4. Nilai koefisien variabel citra Bank (b_3) sebesar yaitu 0,158. Artinya bahwa setiap peningkatan citra Bank sebesar satu satuan maka tingkat loyalitas nasabah akan meningkat sebesar 0,158 dengan asumsi variabel independen lain nilainya tetap.

3. Uji Hipotesis

a. Uji Signifikan Parameter Individual (Uji Stastistik t)

Uji t digunakan untuk melihat pengaruh secara parsial variabel bebas terhadap variabel terikat dalam regresi linier berganda. Apabila $t_{hitung} > t_{tabel}$ dan nilai signifikan $< 0,05$ maka hipotesis diterima, artinya secara parsial variabel independen berpengaruh dan signifikan terhadap variabel dependen, dan sebaliknya. Nilai t_{tabel} dalam penelitian ini dilihat dari $df = n-k$

dengan n berjumlah 100 dan k = 4 sehingga $100 - 4 = 96$ dengan $T_{tabel} 1,66088$.

Tabel 4.18
Hasil Uji Parsial (Uji t)
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	1.043	.264		3.951	.000
Kualitas_Layanan	.368	.055	.494	6.710	.000
Produk	.178	.079	.226	2.267	.026
Citra_Bank	.158	.068	.224	2.323	.022

a. Dependent Variable: Loyalitas_Nasabah

Sumber: Data primer yang diolah, 2020

Berdasarkan tabel 4.18 Hasil uji t adalah sebagai berikut:

- a. Pada variabel kualitas layanan t_{hitung} memiliki nilai positif yaitu 6,710 $t_{hitung} > t_{tabel} 1,66088$ dan nilai signifikan $0,000 < 0,05$ maka dapat disimpulkan variabel kualitas layanan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah.
- b. Pada variabel produk t_{hitung} memiliki nilai positif yaitu 2,267 $t_{hitung} > t_{tabel} 1,66088$ dan nilai signifikan $0,026 < 0,05$ maka dapat disimpulkan variabel produk secara parsial berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah.

- c. Pada variabel citra Bank t_{hitung} memiliki nilai positif yaitu 2,323 $t_{hitung} > t_{tabel}$ 1,66088 dan nilai signifikan $0,022 < 0,05$ maka dapat disimpulkan variabel citra Bank secara parsial berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah.

b. Uji Signifikan Simultan (Uji Statistik F)

Uji statistik F (Uji F) digunakan untuk menunjukkan apakah variabel independen (X) secara bersama-sama memiliki pengaruh terhadap variabel dependen (Y) dengan taraf signifikan 0,05. Apabila $F_{hitung} > F_{tabel}$, maka hipotesis diterima, artinya variabel independen (X) secara simultan mempunyai pengaruh signifikan terhadap variabel (Y) dan sebaliknya. F_{tabel} dapat dilihat dengan menggunakan rumus $df = n - k$ dengan signifikan 0,05. Dari rumus tersebut diketahui F_{tabel} dengan nilai sebesar 2,70.

Tabel 4.19
Hasil uji statistik (Uji F)

ANOVA^a

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	7.514	3	2.505	37.232	.000 ^b
Residual	6.458	96	.067		
Total	13.972	99			

a. Dependent Variable: Loyalitas_Nasabah

b. Predictors: (Constant), Citra_Bank, Kualitas_Layanan, Produk

Sumber: Data primer yang diolah, 2020

Berdasarkan tabel 4.19 Hasil uji statistik F (uji F) tersebut, maka dapat diketahui bahwa pengaruh antara variabel independen (kualitas layanan, produk dan citra Bank) terhadap variabel dependen (loyalitas nasabah) menunjukkan hasil berpengaruh secara bersama-sama (simultan). Hal tersebut dilihat dari uji F yang menunjukkan bahwa $F_{hitung} > F_{tabel}$ ($37,232 > 2,70$) dengan signifikan $0,000 < 0,05$ dapat disimpulkan bahwa hasil tersebut memenuhi kriteria yang menyatakan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima.

Hal tersebut menunjukkan bahwa kualitas layanan, produk dan citra Bank secara bersama-sama (simultan) berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah.

c. Koefisien Determinasi (R^2)

Uji koefisien determinasi (R^2) ini bertujuan untuk menentukan proporsi atau persentase total variasi dalam variabel terikat yang diterangkan oleh variabel bebas. Hasil perhitungan *Adjusted R Square* dapat dilihat di *model summary*. Pada kolom *Adjusted R Square* dapat diketahui persentase yang dapat dijelaskan oleh variabel-variabel independen terhadap variabel dependen. Sedangkan sisanya dipengaruhi oleh variabel-variabel yang lain yang tidak dimasukkan dalam model penelitian. Adapun tabel yang disajikan dibawah ini.

Tabel 4.20
Hasil uji R² (Koefisien Determinasi)

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.733 ^a	.538	.523	.25937

a. Predictors: (Constant), Citra_Bank, Kualitas_Layanan, Produk

Sumber: Data primer yang diolah, 2020

Berdasarkan tabel 4.20 dapat dilihat pada kolom *Adjusted R Square* diketahui jumlah persentase total variasi dalam variabel dependen yang diterangkan oleh variabel independen adalah sebesar 0,523 atau 52,3%. Hal ini berarti besarnya pengaruh variabel independen (kualitas layanan, produk dan citra Bank) terhadap variabel dependen (loyalitas nasabah) adalah sebesar 52,3%, sedangkan sisanya ($100 - 52,3\% = 47,7\%$) dijelaskan oleh variabel lain diluar penelitian ini.

F. Pembahasan Hasil Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui berapa besar pengaruh kualitas layanan, produk dan citra Bank terhadap loyalitas nasabah tabungan Bank Sumsel Babel Syariah Kantor Cabang Palembang. Pembahasan dan hasil penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Pengaruh Kualitas layanan terhadap Loyalitas Nasabah tabungan Bank Sumsel Babel Syariah Kantor Cabang Palembang

Hasil empiris uji t variabel kualitas layanan (X1) terhadap loyalitas nasabah (Y) diperoleh T_{hitung} yang memiliki nilai sebesar 6,710 sedangkan T_{tabel} sebesar 1,660 sehingga $T_{hitung} > T_{tabel}$ ($6,710 > 1,660$) dengan nilai signifikan $0,000 < 0,05$. Kemudian dapat disimpulkan bahwa hipotesis diterima, kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Nasabah tabungan Bank Sumsel Babel Syariah Kantor Cabang Palembang.

Kualitas layanan merupakan segala bentuk upaya yang diberikan oleh perusahaan dengan segala keunggulan dalam rangka memenuhi kebutuhan dan harapan konsumen. Upaya pelayanan dapat diterapkan melalui dimensi yang meliputi bukti fisik, kehandalan, ketanggapan, jaminan dan kepedulian. Artinya jika kualitas layanan di Bank Sumsel Babel Syariah Kantor Cabang Palembang baik, nyaman dan pelayanannya bebas dari kesalahan maka akan berpengaruh pada loyalitas nasabah tabungan Bank Sumsel Babel Syariah Kantor Cabang Palembang.

Hasil penelitian ini juga didukung oleh bukti empiris dari penelitian Rachmad Hidayat (2009), Riswandhi Ismail (2014) dan Conny Sondakh (2014) yang menunjukkan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah.

2. Pengaruh Produk terhadap Loyalitas Nasabah tabungan Bank Sumsel Babel Syariah Kantor Cabang Palembang

Hasil empiris uji t variabel produk (X2) terhadap loyalitas nasabah (Y) diperoleh T_{hitung} yang memiliki nilai sebesar 2,767 sedangkan T_{tabel} sebesar 1,660 sehingga $T_{hitung} > T_{tabel}$ ($2,767 > 1,660$) dengan nilai signifikan $0,026 < 0,05$. Kemudian dapat disimpulkan bahwa hipotesis diterima, produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah tabungan Bank Sumsel Babel Syariah Kantor Cabang Palembang.

Produk merupakan segala sesuatu yang ditawarkan kepada pelanggan yang dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan. Adapun penilaian atribut produk yang meliputi variatif, kemudahan, bagi hasil dan konsultasi pelanggan. Artinya jika produk yang diberikan Bank Sumsel Babel Syariah Kantor Cabang Palembang memberikan kemudahan, rasa aman dan nyaman serta bagi hasil yang diterima sesuai maka produk akan berpengaruh pada loyalitas nasabah tabungan Bank Sumsel Babel Syariah Kantor Cabang Palembang.

Hasil penelitian ini juga didukung oleh bukti empiris dari penelitian Siti Liyakolifah, Lia Suprihartini, Nurhasanah (2018), Cecep Hidayat, Pritha Putri Warahapsara (2010) dan Sigit Sujarwo (2010) menunjukkan bahwa produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah.

3. Pengaruh citra Bank terhadap loyalitas nasabah tabungan Bank Sumsel Babel Syariah Kantor Cabang Palembang

Hasil empiris uji t variabel citra Bank (X3) terhadap loyalitas nasabah (Y) diperoleh T_{hitung} yang memiliki nilai sebesar 2,323 sedangkan T_{tabel} 1,660 sehingga $T_{hitung} > T_{tabel}$ ($2,323 > 1,660$) dengan nilai signifikan $0,022 < 0,05$. Kemudian dapat disimpulkan bahwa hipotesis diterima, citra Bank berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah tabungan Bank Sumsel Babel Syariah Kantor Cabang Palembang.

Citra merupakan respon konsumen atas keseluruhan penawaran yang diberikan perusahaan. Citra bank terbentuk atas sejumlah dimensi yang meliputi keamanan, reputasi positif dan dikenal luas. Artinya jika citra yang diberikan Bank Sumsel Babel Syariah Kantor Cabang Palembang sangat baik maka akan berpengaruh pada loyalitas nasabah tabungan Bank Sumsel Babel Syariah Kantor Cabang Palembang.

Hasil penelitian ini juga didukung oleh bukti empiris dari penelitian Falla Ilhami Saputra (2013) dan Hilyatul Azizah (2012) menunjukkan bahwa citra Bank berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah.

4. Pengaruh Kualitas layanan, Produk dan citra Bank secara bersama-sama terhadap loyalitas nasabah tabungan Bank Sumsel Babel Syariah Kantor Cabang Palembang

Kualitas layanan, produk dan citra Bank merupakan faktor-faktor yang dibutuhkan oleh perusahaan dalam mempertahankan

tingkat loyalitas nasabah. Jika Bank Sumsel Babel Syariah Kantor Cabang Palembang telah memiliki kualitas layanan, produk dan citra Bank yang baik, maka secara bersama-sama akan mempengaruhi loyalitas nasabah.

Berdasarkan pengujian yang telah dilakukan antara variabel kualitas layanan (X1), produk (X2) dan citra Bank (X3) terhadap loyalitas nasabah tabungan (Y), menunjukkan hasil penelitian bahwa variabel independen (kualitas layanan, produk dan citra Bank) berpengaruh secara simultan dan signifikan terhadap variabel dependen (loyalitas nasabah tabungan). Hal tersebut dilihat dari hasil uji F yang menunjukkan bahwa $F_{hitung} > F_{tabel}$ ($37,232 > 2,70$) dengan taraf signifikan $0,000 < 0,05$ yang artinya kualitas layanan, produk dan citra Bank berpengaruh secara simultan dan signifikan terhadap loyalitas nasabah tabungan Bank Sumsel Babel Syariah Kantor Cabang Palembang.

