

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Profil Bank

1. Sejarah BRI Syariah

Sejarah pendirian PT Bank BRISyariah Tbk tidak lepas dari akuisisi yang dilakukan PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk terhadap Bank Jasa Arta pada 19 Desember 2007. Setelah mendapatkan izin usaha dari Bank Indonesia melalui surat no. 10/67/Kep.GBI/ DPG/2008 pada 16 Oktober 2008 BRISyariah resmi beroperasi pada 17 November 2008 dengan nama PT Bank BRISyariah dan seluruh kegiatan usahanya berdasarkan prinsip syariah Islam. Pada 19 Desember 2008, Unit Usaha Syariah PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk melebur ke dalam PT Bank BRISyariah. Proses *spin off* tersebut berlaku efektif pada tanggal 1 Januari 2009 dengan penandatanganan yang dilakukan oleh Sofyan Basir selaku Direktur Utama PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk dan Ventje Rahardjo selaku Direktur Utama PT Bank BRISyariah.

BRIsyariah melihat potensi besar pada segmen perbankan syariah. Dengan niat untuk menghadirkan bisnis keuangan yang berlandaskan pada prinsip-prinsip luhur perbankan syariah, Bank berkomitmen untuk produk serta layanan terbaik yang menenteramkan, BRIsyariah terus tumbuh secara positif. BRIsyariah fokus membidik berbagai segmen di masyarakat. Basis nasabah yang terbentuk secara luas di seluruh penjuru Indonesia menunjukkan bahwa BRIsyariah memiliki kapabilitas tinggi sebagai bank ritel modern terkemuka dengan layanan finansial sesuai kebutuhan nasabah. BRIsyariah terus mengasah diri dalam menghadirkan yang terbaik bagi nasabah dan seluruh pemangku kepentingan. BRIsyariah juga senantiasa memastikan terpenuhinya prinsip-prinsip syariah serta Undang-Undang yang berlaku di Indonesia. Dengan demikian, BRIsyariah dapat terus melaju menjadi bank syariah terdepan dengan jangkauan termudah untuk kehidupan lebih bermakna. Pada tahun 2018, BRIsyariah mengambil langkah lebih pasti lagi dengan melaksanakan *Initial Public Offering* pada tanggal 9 Mei

2018 di Bursa Efek Indonesia. IPO ini menjadikan BRISyariah sebagai anak usaha BUMN di bidang syariah yang pertama melaksanakan penawaran umum saham perdana.

2. Visi BRISyariah

Menjadi bank ritel modern terkemuka dengan ragam layanan finansial sesuai kebutuhan nasabah dengan jangkauan termudah untuk kehidupan lebih bermakna.

3. Misi BRISyariah

- a. Memahami keragaman individu dan mengakomodasi beragam kebutuhan finansial nasabah.
- b. Menyediakan produk dan layanan yang mengedepankan etika sesuai dengan prinsip-prinsip syariah.
- c. Menyediakan akses ternyaman melalui berbagai sarana kapan pun dan dimana pun.
- d. Memungkinkan setiap individu untuk meningkatkan kualitas hidup dan menghadirkan ketenteraman pikiran.

B. Karakteristik Responden

1. Jenis Kelamin Responden

Adapun data mengenai jenis kelamin responden nasabah Bank BRI Syariah KCP Palembang Sudirman adalah sebagai berikut:

Tabel 4.1

Jenis Kelamin

Jenis Kelamin		
Keterangan	Jumlah	Persentase
Laki-laki	32	32%
Perempuan	68	68%
Total	100	100%

Sumber: Data primer yang diolah, 2020

Berdasarkan keterangan tabel 4.1 dapat diketahui tentang jenis kelamin responden nasabah Bank BRI Syariah KCP Palembang Sudirman yang diambil sebagai responden yang menunjukkan bahwa mayoritas responden adalah perempuan, yaitu sebanyak 68 orang, sedangkan sisanya adalah responden laki-laki sebanyak 32 orang. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar dari nasabah Bank BRI Syariah KCP Palembang Sudirman yang diambil sebagai

responden adalah perempuan.

2. Status Responden

Adapun data mengenai status responden nasabah Bank BRI Syariah KCP Palembang Sudirman adalah sebagai berikut:

Tabel 4.2

Status Responden

Status Responden		
Keterangan	Jumlah	Persentase
Kawin	18	18%
Belum Kawin	82	82%
Total	100	100%

Sumber: Data primer yang diolah, 2020

Berdasarkan keterangan tabel 4.2 dapat diketahui tentang status responden nasabah Bank BRI Syariah KCP Palembang Sudirman yang diambil sebagai responden yang menunjukkan bahwa mayoritas responden adalah berstatus belum kawin, yaitu sebanyak 82 orang, sedangkan sisanya adalah responden berstatus kawin sebanyak 18 orang. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar dari nasabah Bank BRI Syariah KCP Palembang Sudirman yang diambil sebagai responden adalah yang berstatus belum kawin.

3. Usia Responden

Adapun data mengenai usia responden nasabah Bank BRI Syariah KCP Palembang Sudirman adalah sebagai berikut:

Tabel 4.3
Usia Responden

Usia Responden		
Keterangan	Jumlah	Persentase
≤ 20 Tahun	13	13%
21 - 30 Tahun	74	74%
31 - 40 Tahun	9	9%
41 - 50 Tahun	4	4%
≥ 50 Tahun	0	0%
Total	100	100%

Sumber: Data primer yang diolah, 2020

Berdasarkan keterangan pada tabel 4.2, memperlihatkan bahwa nasabah Bank BRI Syariah KCP Palembang Sudirman yang diambil sebagai responden sebagian besar berusia 21-30 Tahun. Berdasarkan tabel tersebut, memberikan informasi bahwa mayoritas responden berusia ≤ 20 Tahun sebanyak 13 orang, responden yang berusia 21-30 tahun sebanyak 74 orang, responden yang

berusia 31-40 tahun sebanyak 9 orang, responden yang berusia 41-50 tahun sebanyak 4 orang dan responden yang berusia 50 tahun ke atas tidak ada.

4. Perkerjaan Responden

Adapun data mengenai pekerjaan atau profesi responden Bank BRI Syariah KCP Palembang Sudirman adalah sebagai berikut:

Tabel 4.4

Pekerjaan Responden

Pekerjaan Responden		
Keterangan	Jumlah	Persentase
PNS	4	4%
BUMN	1	1%
Pegawai Swasta	11	11%
Mahasiswa/Pelajar	64	64%
Wiraswasta/pedagang	7	7%
Lainnya	13	13%
Total	100	100%

Sumber: Data Primer yang diolah, 2020

Berdasarkan keterangan pada tabel 4.4 dapat dijelaskan bahwa sebagian besar dari pekerjaan nasabah PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Simpang Patal Pal

Bank BRI Syariah KCP Palembang Sudirman yang diambil sebagai responden adalah PNS sebanyak 4 orang, BUMN sebanyak 1 orang, Pegawai Swasta sebanyak 11 orang, mahasiswa/pelajar yaitu sebanyak 64 orang, wiraswasta/pedagang 7 orang dan lainnya 13 orang.

5. Lama menjadi Nasabah Bank BRI Syariah KCP Palembang Sudirman

Adapun data mengenai pekerjaan atau profesi responden Bank BRI Syariah KCP Palembang Sudirman adalah sebagai berikut:

Tabel 4.5

Lama Menjadi Nasabah

Lama Menjadi Nasabah		
Keterangan	Jumlah	Persentase
≤ 1 Tahun	54	54%
1-2 Tahun	34	34%
3-4 Tahun	8	8%
≥ 4Tahun	4	4%
Total	100	100%

Sumber: Data primer yang diolah, 2020

Berdasarkan keterangan pada tabel 4.5 dapat dijelaskan bahwa lama menjadi nasabah sebagian besar ≤ 1

Tahun. Berdasarkan tabel tersebut, memberikan informasi bahwa mayoritas lama menjadi nasabah ≤ 1 Tahun sebanyak 54 orang, responden yang 1-2 tahun sebanyak 34 orang, responden yang 3-4 tahun sebanyak 8 orang, dan responden yang ≥ 4 Tahun sebanyak 4 orang.

C. Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen

Untuk menguji validitas dan reliabilitas instrumen, penulis menggunakan analisis dengan SPSS. Berikut hasil pengujiannya.

1. Uji Validitas

Untuk tingkat validitas dilakukan uji signifikansi dengan membandingkan nilai r_{hitung} dengan nilai r_{tabel} . Untuk *degree of freedom* (df) = $n-2$ dalam hal ini n adalah jumlah sampel dan k adalah jumlah konstruk. Pada kasus ini besarnya df dapat dihitung $100-2$ atau $df = 98$ dengan alpha 0,05 didapat r_{tabel} 0,1966, jika r_{hitung} (untuk tiap-tiap butir pertanyaan dapat dilihat pada kolom *corrected item* pertanyaan total *correlation*) lebih besar dari r_{tabel} dan nilai r positif, maka butir pertanyaan tersebut dikatakan valid.

Tabel 4. 6**Hasil Uji Validitas Instrumen**

Variabel	Pertanyaan	Nilai r Tabel	Nilai r Hitung	Keterangan
Kemudahan	X1.1	0,1966	0,483	Valid
	X1.2	0,1966	0,433	Valid
	X1.3	0,1966	0,635	Valid
	X1.4	0,1966	0,370	Valid
	X1.5	0,1966	0,520	Valid
	X1.6	0,1966	0,581	Valid
	X1.7	0,1966	0,596	Valid
	X1.8	0,1966	0,580	Valid
Kepercayaa n	X2.1	0,1966	0,542	Valid
	X2.2	0,1966	0,585	Valid
	X2.3	0,1966	0,668	Valid
	X2.4	0,1966	0,587	Valid
	X2.5	0,1966	0,585	Valid
	X2.6	0,1966	0,675	Valid
Ketersediaa n Fitur Layanan	X3.1	0,1966	0,601	Valid
	X.2	0,1966	0,481	Valid
	X3.3	0,1966	0,613	Valid
	X3.4	0,1966	0,473	Valid
	X3.5	0,1966	0,599	Valid
	X3.6	0,1966	0,497	Valid

	X3.7	0,1966	0,533	Valid
	X3.8	0,1966	0,521	Valid
Risiko	X4.1	0,1966	0,700	Valid
	X4.2	0,1966	0,656	Valid
	X4.3	0,1966	0,642	Valid
	X4.4	0,1966	0,416	Valid
	X4.5	0,1966	0,613	Valid
	X4.6	0,1966	0,573	Valid
Loyalitas Nasabah	Y1	0,1966	0,571	Valid
	Y2	0,1966	0,648	Valid
	Y3	0,1966	0,665	Valid
	Y4	0,1966	0,674	Valid
	Y5	0,1966	0,595	Valid
	Y6	0,1966	0,413	Valid

Dari tabel 4.6, dapat diketahui bahwa masing-masing item pertanyaan memiliki $r_{hitung} >$ dari r_{tabel} (0,1966) dan bernilai positif. Dengan demikian butir pertanyaan tersebut dinyatakan valid.

2. Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas ditujukan untuk menunjukkan kehandalan dan konsistensi responden dalam menjawab setiap *item* pertanyaan, sehingga setiap jawaban yang

dikumpulkan dapat dipercaya dan digunakan sebagai data penelitian. Adapun ketentuannya adalah apabila *cronbach alpha* yang diperoleh $> 0,60$. Berikut adalah hasil data yang diperoleh:

Tabel 4.7
Hasil Uji Reliabilitas Instrumen

Variabel	<i>N of Item</i>	Cronbach's Alpha	Keterangan
Kemudahan (X_1)	8	.616	Reliabel
Kepercayaan (X_2)	6	.658	Reliabel
Ketersediaan Fitur Layanan (X_3)	8	.636	Reliabel
Risiko (X_4)	6	.624	Reliabel
Loyalitas Nasabah (Y)	6	.633	Reliabel

Sumber: Data Primer yang diolah, 2020

Dari keterangan tabel diatas dapat diketahui bahwa masing-masing variabel memiliki *Cronbach Alpha* $> 0,60$. dengan demikian variabel (kemudahan, kepercayaan, ketersediaan fitur layanan, risiko dan Loyalitas Nasabah) dapat dikatakan reliabel.

D. Hasil Analisis Data

1. Uji Asumsi Klasik

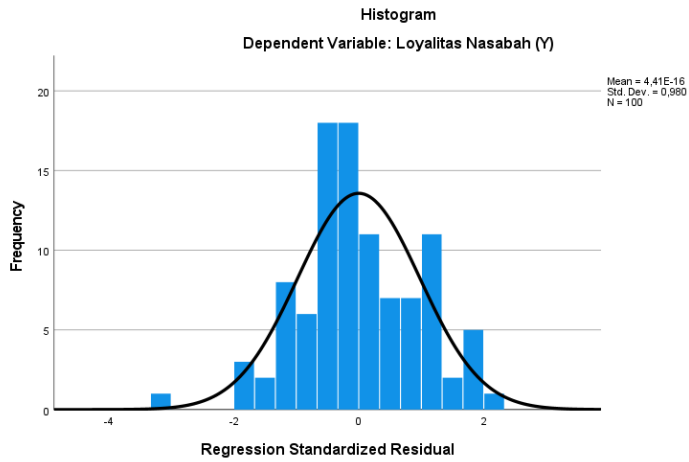
Berdasarkan hasil pengujian segala penyimpangan klasik terhadap data penelitian dapat dijelaskan sebagai

berikut:

a) Uji Normalitas

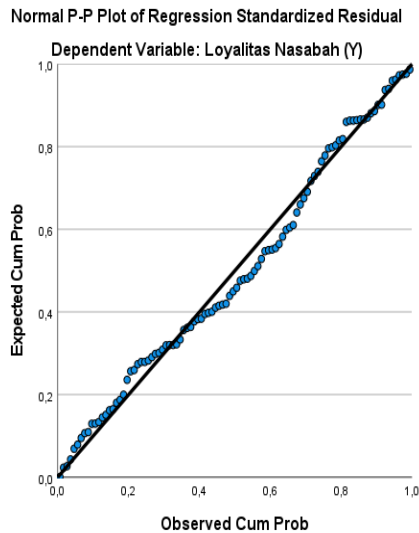
Uji Normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam sebuah model regresi, variabel dependen dan variabel independen mempunyai distribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah distribusi data normal atau mendekati normal, deteksi normalitas dengan melihat penyebaran data (titik) pada sumbu diagonal dari grafik. Cara yang bisa ditempuh untuk menguji kenormalan data adalah dengan menggunakan Grafik Normal P-P Plot dengan cara melihat penyebaran datanya. Jika pada grafik tersebut penyebaran datanya mengikuti pola garis lurus, maka datanya normal. Jika pada tabel *test of normality* dengan menggunakan *Kolmogorov-Smirnov* nilai $\text{sig} > 0.05$, maka data berdistribusi normal. Adapun Uji Normalitas dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Gambar 4.1
Grafik Histogram



Sumber: Data Primer yang diolah, 2020

Gambar 4.2
Normal Probability Plot



Sumber: Data Primer yang diolah, 2020

Tabel 4.8
Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	,0000000
	Std. Deviation	1,88521550
Most Extreme Differences	Absolute	,064
	Positive	,064
	Negative	-,055
Test Statistic		,064
Asymp. Sig. (2-tailed) ^c		,200 ^d

Sumber: Data Primer yang diolah, 2020

Berdasarkan pada grafik histogram didapat kurva yang membentuk lonceng sempurna yang menunjukkan residual data telah mengikuti distribusi normal. Pada grafik normal P-P Plot juga menunjukkan penyebaran data mengikuti garis normal (garis lurus) dan hal yang sama itu pun ditunjukkan pada tabel 4.8, pada uji *Kolomorov Smirnov* menunjukkan bahwa data yang didapat tersebut mengikuti distribusi normal, berdasarkan hasil output menunjukkan nilai *Kolmogorov-Smirnov* signifikan pada $0,200 > 0,05$. Dengan demikian, residual data

berdistribusi normal dan model regresi telah memenuhi asumsi normalitas.

b) Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas bertujuan untuk melihat ada atau tidaknya korelasi yang tinggi antara variabel-variabel independen dalam suatu model regresi linear berganda.

Tabel 4.9
Uji Multikolinieritas

Coefficients ^a			
Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	(Constant)		
	Kemudahan (X1)	,853	1,172
	Keperayaan (X2)	,768	1,302
	Ketersediaan Fitur Layanan (X3)	,862	1,160
	Risiko (X4)	,777	1,286

a. Dependent Variable: Loyalitas Nasabah (Y)

Sumber: Data Primer yang diolah, 2020

Dari hasil pengujian multikolinearitas yang dilakukan diketahui bahwa nilai *variance inflation factor* (VIF) kedua variabel, apabila nilai *tolerance* > 0,10 dan VIF < 10 maka dapat dinyatakan bahwa

model regresi linear berganda tidak ada multikolinieritas antara variabel dependen dan variabel independen yang lain sehingga dapat digunakan dalam penelitian.

c) Uji Heteroskedastisitas

Uji Heterokedasitas bertujuan menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan *variance* dari residul satu pengamatan ke pengamatan lainnya. Dikatakan terjadiya heteroskedaktisitas dalam suatu model regresi adalah jika signifikasinya dibawah tingkat kepercayaan 0,05 yang berarti bahwa apabila signifikasinya > 0,05 penelitian dapat dilanjutkan.

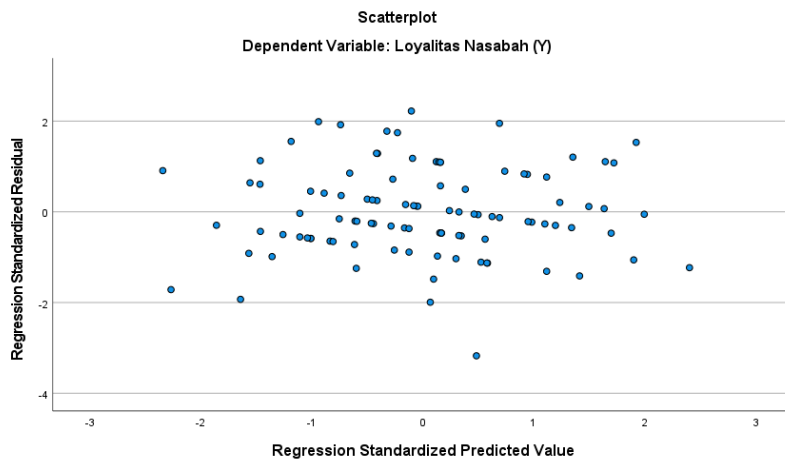
Tabel 4.10
Uji Heteroskedastisitas

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	18,007	3,700		4,867	,000
	Kemudahan (X1)	-,089	,085	-,111	-1,056	,294
	Keperayaan (X2)	-,017	,103	-,018	-,166	,869

	Ketersediaan Fitur Layanan (X3)	,244	,084	,302	2,898	,005
	Risiko (X4)	,117	,089	,144	1,314	,192
a. Dependent Variable: Loyalitas Nasabah (Y)						

Sumber: Data Primer yang diolah 2020

Gambar 4.3
Grafik Scatterplot



Sumber: Data Primer yang diolah 2020

Berdasarkan hasil tabel diatas dari keempat variabel independen (kemudahan, kepercayaan, ketersediaan fitur layanan, dan risiko) diperoleh hasil nilai sig > 5%. Karena nilai sig > 5% maka dapat dikatakan bahwa tidak terdapat heteroskedastisitas dan hasil uji dapat dilanjutkan. Sedangkan Gambar 4.3 bahwa titik-titik menyebar secara acak dan merata di atas dumbu X ataupun Y, titik berkumpul disuatu

tempat serta tidak membentuk pola tertentu, maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi masalah heteroskedastisitas.

2. Uji Hipotesis

a) Koefisien Determinasi (Uji R^2)

Dari hasil pengajuan koefisien determinasi yang telah dilakukan terhadap data yang ada, maka diperoleh data sebagai berikut:

Tabel 4.11
Hasil Uji R Square

Model Summary ^b					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,329 ^a	,108	,071	1,924	1,984
a. Predictors: (Constant), Risiko (X4), Ketersediaan Fitur Layanan (X3), Kemudahan (X1), Keperayaan (X2)					
b. Dependent Variable: Loyalitas Nasabah (Y)					

Sumber Data Primer yang diolah, 2020

Dari Tabel 4.12 diatas hasil Nilai koefisien determinasi (R Square) diketahui pengaruh dari keempat variabel independen (Kemudahan, kepercayaan, ketersediaan fitur layanan dan risiko) terhadap dependen (Loyalitas Nasabah) dinyatakan dalam nilai R Square yaitu sebesar 0,108 atau 10,8%.

Artinya 10,8% variabel Loyalitas Nasabah bisa dijelaskan oleh keempat variabel independen dalam penelitian yaitu Kemudahan, kepercayaan, ketersediaan fitur layanan dan risiko secara bersama-sama. Sedangkan 89,2% sisanya dijelaskan oleh variabel yang lain diluar penelitian ini

b) Uji t (Parsial)

Tabel 4.12
Hail Uji T

Coefficients ^a								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	18,007	3,700		4,867	,000		
	Kemudahan (X1)	-,089	,085	-,111	-1,056	,294	,853	1,172
	Keperayaan (X2)	-,017	,103	-,018	-,166	,869	,768	1,302
	Ketersediaan Fitur Layanan (X3)	,244	,084	,302	2,898	,005	,862	1,160
	Risiko (X4)	,117	,089	,144	1,314	,192	,777	1,286
a. Dependent Variable: Loyalitas Nasabah (Y)								

Sumber: data diolah 2020

Besarnya angka t_{tabel} dengan ketentuan $\alpha = 0,05$ dan $dk = (n-k)$ atau $(100-5) = 95$ sehingga diperoleh nilai t_{tabel} sebesar

1,66105. Berdasarkan Tabel 4.7 diatas, maka dapat diketahui pengaruh masing-masing variabel sebagai berikut:

1) Variabel Kemudahan terhadap Loyalitas Nasabah (X1)

Dari tabel *coefficients* diperoleh nilai $t_{hitung} = -1,056$ yang artinya $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($-1,056 < 1,66105$) dengan signifikansi $0,294 > 0,05$ maka H_o diterima dan H_a ditolak artinya secara parsial tidak terdapat pengaruh negatif dan tidak signifikan antara variabel kemudahan terhadap Loyalitas Nasabah

2) Variabel Kepercayaan terhadap Loyalitas Nasabah (X2)

Dari tabel *coefficients* diperoleh nilai $t_{hitung} = -0,166$ yang artinya $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($-0,166 < 1,66105$) dengan signifikansi $0,869 > 0,05$ maka H_o diterima dan H_a ditolak artinya secara parsial terdapat pengaruh negatif dan tidak signifikan antara variabel kepercayaan terhadap Loyalitas Nasabah.

3) Variabel Ketersediaan fitur layanan terhadap Loyalitas Nasabah

(X3)

Dari tabel *coefficients* diperoleh nilai $t_{hitung} = 2,898$ yang

artinya $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($2,898 > 1,66105$) dengan signifikansi $0,005 < 0,05$ maka H_o ditolak dan H_a diterima artinya secara parsial terdapat pengaruh positif yang signifikan antara variabel Ketersediaan fitur layanan terhadap Loyalitas Nasabah.

4) Variabel Risiko terhadap Loyalitas Nasabah (X4)

Dari tabel *coefficients* diperoleh nilai $t_{hitung} = 1,314$ yang artinya $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($1,314 < 1,66105$) dengan signifikansi $0,192 > 0,05$ maka H_o diterima dan H_a ditolak artinya secara parsial pengaruh positif dan tidak signifikan antara variabel risiko terhadap Loyalitas Nasabah.

c) Uji F (Simultan)

Tabel 4.13
Hasil Uji F

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	42,740	4	10,685	2,885	,027
	Residual	351,850	95	3,704		
	Total	394,590	99			
a. Dependent Variable: Loyalitas Nasabah (Y)						
b. Predictors: (Constant), Risiko (X4), Ketersediaan Fitur Layanan (X3), Kemudahan (X1), Kepercayaan (X2)						

Sumber: data primer diolah 2020

Jika $F_{hitung} > F_{tabel}$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima dan sebaliknya $F_{hitung} < F_{tabel}$, maka H_0 diterima dan H_a ditolak. Berdasarkan Tabel 4.6 dalam model ANOVA dapat diperoleh nilai F_{hitung} sebesar 2,885 dengan tingkat signifikansi 5% dan $df_1=4$ $df_2=96$, didapat nilai F tabel 2,47. Karena nilai F_{hitung} sebesar $2,885 > F_{tabel}$ sebesar 2,47 sehingga H_0 ditolak dan H_a diterima dengan signifikansi $0,027 < 0,05$ (yang ditetapkan), maka dapat diartikan bahwa secara bersama-sama terdapat pengaruh positif yang signifikansi antara kemudahan, kepercayaan,

ketersediaan fitur layanan dan risiko terhadap loyalitas nasabah.

3. Analisis Regresi Linier Berganda

Tabel 4.14
Hasil Regresi

Coefficients ^a								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	18,007	3,700		4,867	,000		
	Kemudahan (X1)	-,089	,085	-,111	-1,056	,294	,853	1,172
	Keperayaan (X2)	-,017	,103	-,018	-,166	,869	,768	1,302
	Ketersediaan Fitur Layanan (X3)	,244	,084	,302	2,898	,005	,862	1,160
	Risiko (X4)	,117	,089	,144	1,314	,192	,777	1,286

a. Dependent Variable: Loyalitas Nasabah (Y)

Sumber: data diolah 2020

Dari tabel 4.8, dapat diketahui hasil analisis regresi diperoleh koefisien untuk variabel Kemudahan sebesar -0,089; untuk variabel Kepercayaan sebesar -0,017, variabel Ketersediaan Fitur Layanan sebesar 0,244 dan variabel Risiko sebesar 0,117 dengan konstanta sebesar 18,007 sehingga model persamaan regresi yang diperoleh adalah

sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + e$$

$$Y = 18,007 + (-0,089)X_1 + (-0,017)X_2 + 0,244X_3 + 0,117X_4 + e$$

Keterangan:

Y = loyalitas nasabah

a = konstanta

b = koefisien

x1 = variabel kemudahan

x2 = variabel kepercayaan

x3 = variabel ketersediaan fitur layanan

x4 = variabel risiko

e = residual error dari masing-masing variabel

Hasil analisis dengan menggunakan bantuan program SPSS versi 21.0. Koefisien-koefisien hasil dari persamaan regresi linier berganda diatas maka dapat dijelaskan bahwa sebagai berikut :

1. Ketika tidak ada variabel independen (kemudahan, kepercayaan, ketersediaan fitur layanan, dan risiko) maka Loyalitas Nasabah sebesar 18,007

2. Nilai koefisien regresi kemudahan sebesar $-0,089$ yang berarti setiap kenaikan kemudahan sebesar 1% maka akan mengalami penurunan Loyalitas nasabah sebesar $0,089$.
3. Nilai koefisien regresi Kepercayaan sebesar $-0,017$ yang berarti setiap kenaikan Kepercayaan sebesar 1% maka akan mengalami penurunan Loyalitas nasabah sebesar $0,017$.
4. Nilai koefisien regresi Keterediaan fitur layanan sebesar $0,244$ yang berarti setiap kenaikan Keterediaan fitur layanan sebesar 1% maka akan mengalami peningkatan Loyalitas nasabah sebesar $0,244$.
5. Nilai koefisien regresi Risiko sebesar $0,117$ yang berarti setiap kenaikan Risiko sebesar 1% maka akan mengalami penurunan Loyalitas nasabah sebesar $0,117$.

E. Pembahasan Hasil Penelitian

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

1. Pengaruh Kemudahan Terhadap Loyalitas Nasabah pada Bank BRI Syariah KCP Palembang Sudirman.

Berdasarkan hasil pengujian, diketahui bahwa kemudahan tidak berpengaruh positif signifikan atau berpengaruh negatif terhadap Loyalitas Nasabah, artinya setiap peningkatan kemudahan maka akan mengalami penurunan Loyalitas nasabah. Hal ini diperkuat dan didukung oleh uji t yang menghasilkan nilai sig t sebesar $(-1,056 < 1,66105)$ Hal ini berarti hubungan antara kemudahan terhadap loyalitas nasabah berpengaruh negatif.

Hasil penelitian tersebut didukung oleh bukti empiris dari penelitian terdahulu Auliani tahun 2008 dimana hasilnya menunjukkan bahwa persepsi kemudahan penggunaan tidak berpengaruh terhadap penggunaan *mobile banking*.⁵⁹

2. Pengaruh Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah pada Bank BRI Syariah KCP Palembang Sudirman.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kepercayaan

⁵⁹ Auliani (2008) dikutip oleh Syamsul Hadi Novi, *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Penggunaan Layanan Mobile Bankin*, Universitas Islam Indonesia 2015. hlm. 58

tidak berpengaruh positif atau berpengaruh negatif terhadap Loyalitas Nasabah, artinya bahwa setiap peningkatan kepercayaan maka akan mengalami penurunan Loyalitas nasabah. Hal ini diperkuat dan didukung oleh uji t yang menghasilkan nilai sig t sebesar $(-0,166 < 1,66105)$. Hal ini berarti hubungan antara kepercayaan terhadap loyalitas nasabah berpengaruh negatif.

Hasil penelitian tersebut didukung oleh bukti empiris dari penelitian terdahulu Steven Darwin tahun 2014 dimana hasilnya menunjukkan bahwa tidak ada pengaruh antara kepercayaan dan loyalitas.⁶⁰

3. Pengaruh Ketersediaan fitur layanan Terhadap Loyalitas Nasabah pada Bank BRI Syariah KCP Palembang Sudirman.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Ketersediaan fitur layanan berpengaruh positif dan signifikan, maka akan berpengaruh terhadap peningkatan Loyalitas

⁶⁰ Steven Darwin dan Yohanes Sondang Kunto 2014. *“Analisi pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan dengan kepuasan dan kepercayaan pelanggan sebagai variabel interveing pada Asuransi Jiwa Manulife Indonesia-Surabaya Jurnal Manajemen Pemasaran (Vol 2 No 1)*

Nasabah. Hal ini diperkuat dan didukung oleh uji t yang menghasilkan nilai sig t sebesar ($2,898 > 1,66105$) Hal ini berarti hubungan antara ketersediaan fitur layanan terhadap loyalitas nasabah berpengaruh positif.

Hasil penelitian tersebut didukung oleh bukti empiris dari penelitian terdahulu Risma Afifah tahun 2017 hasilnya menunjukkan bahwa ketersediaan fitur berpengaruh signifikan terhadap penggunaan *mobile banking*.⁶¹

4. Pengaruh Risiko Terhadap Loyalitas Nasabah pada Bank BRI Syariah KCP Palembang Sudirman.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Risiko berpengaruh positif dan signifikan, maka akan berpengaruh terhadap peningkatan Loyalitas Nasabah. Hal ini diperkuat dan didukung oleh uji t yang menghasilkan nilai sig t sebesar ($1,314 < 1,66105$). Hal ini berarti hubungan antara risiko terhadap loyalitas nasabah berpengaruh positif.

⁶¹ Risma Afifah, “*Pengaruh Manfaat, Kemudahan, Kepercayaan Dan Ketersediaan Fitur Terhadap Penggunaan Mobile Banking Bank Syariah Mandiri*”, Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta, 2017. Hlm 110

Hasil penelitian tersebut didukung oleh bukti empiris dari penelitian terdahulu oleh Syamsul Hadi, Novi (2015) hasilnya menunjukkan bahwa bahwa Risiko berpengaruh negatif terhadap penggunaan *mobile banking*.⁶²

5. Pengaruh Kemudahan, Kepercayaan, Ketersediaan Fitur Layanan dan Risiko Terhadap Loyalitas Nasabah pada BRI Syariah KCP Palembang Sudirman.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kemudahan, Kepercayaan, Ketersediaan Fitur Layanan dan Risiko berpengaruh positif yang signifikan, maka akan berpengaruh terhadap peningkatan Loyalitas Nasabah. Hal ini diperkuat dan didukung oleh uji f yang menghasilkan nilai $\text{sig } f$ sebesar ($2,885 > 2,47$). Hal ini berarti hubungan antara Kemudahan, Kepercayaan, Ketersediaan Fitur Layanan dan Risiko terhadap loyalitas nasabah berpengaruh positif yang signifikan.

Hasil penelitian tersebut didukung bukti empiris

⁶² Syamsul Hadi Novi, *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Penggunaan Layanan Mobile Bankin*, Universitas Islam Indonesia 2015. hlm. 58

dari penelitian terdahulu oleh DRS. Akhmad Yusuf Khoiruddin, S.E., M.Si hasilnya menunjukkan bahwa Kegunaan, kemudahan, kepercayaan, kemampuan akses, fitur layanan dan risiko berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas pengguna *internet banking* di BSM KCP Kaliurang.⁶³

⁶³ DRS. Akhmad Yusuf Khoiruddin, S.E., M.Si, "*Kegunaan, Kemudahan, Kepercayaan, Kemampuan Akses, Fitur Layanan dan Risiko Berpengaruh Secara Signifikan Terhadap Loyalitas Pengguna Internet Banking di BSM KCP Kaliurang*", (Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga : Yogyakarta, 2016) hlm.68