

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Objek Penelitian

1. Sejarah Singkat BRI Syariah KCP Palembang⁷⁹

Berawal dari akuisisi PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk terhadap Bank Jasa Arta pada tanggal 19 Desember 2007. Setelah mendapatkan izin usaha dari Bank Indonesia pada tanggal 16 Oktober 2008 melalui surat No.10/67/Kep.GBI/DPG/2008 BRI Syariah resmi beroperasi. Maka pada tanggal 17 November dengan nama PT. Bank BRISyariah merubah kegiatan usaha yang semula beroperasi secara konvensional, kemudian diubah menjadi perbankan berdasarkan prinsip syariah islam.

BRI Syariah dipilih untuk menggambarkan secara langsung adanya hubungan dengan PT Bank Rakyat Indonesia Tbk. Bank Rakyat Indonesia merupakan salah satu bank terbesar di Indonesia. BRI Syariah merupakan anak dari perusahaan Bank Rakyat Indonesia yang akan

⁷⁹ “Sejarah BRI Syariah” <https://www.brisyariah.co.id>, artikel ini diakses pada tanggal 5 Maret 2020

melayani kebutuhan masyarakat dengan cara menggunakan prinsip-prinsip syariah.

Pada tanggal 19 Desember 2008, ditandatangani akta pemisahan Unit Usaha Syariah PT. Bank Rakyat Indonesia Tbk untuk melebur kedalam PT. Bank BRISyariah Tbk (Proses *spin off*) yang berlaku efektif pada tanggal 1 Januari 2009. Penandatanganan yang dilakukan oleh Sofyan Basir selaku Direktur Utama PT. Bank Rakyat Indonesia Tbk dan Bapak Ventje Rahardjo selaku Direktur Utama PT Bank BRISyariah Tbk.

PT Bank BRI Syariah menjadi bank syariah terbesar ketiga berdasarkan aset yang ada. BRISyariah tumbuh dengan pesat baik itu dari sisi aset, jumlah pembiayaan dan perolehan dana pihak ketiga. Serta Bank BRI Syariah berfokus pada segmen menengah kebawah dengan menargetkannya menjadi bank ritel modern terkemuka dengan berbagai ragam produk dan layanan perbankan.

Didukung oleh 55 cabang, 543 karyawan dan pemegang saham yang solid, BRI Syariah siap memberikan warna lain bagi masyarakat Indonesia, khususnya masyarakat

menengah bawah yang menjadi sasaran utama. Salah satu kantor cabang BRI Syariah di Palembang merupakan cabang kw-18. BRI Syariah Kantor Cabang Palembang berdiri pada tanggal 6 Mei 2005 yang terletak di Jalan Sudirman No. 926-B Km. 3,5 Palembang.

2. Visi dan Misi BRI Syariah⁸⁰

a. Visi

Adapun Misi PT. Bank BRI Syariah adalah sebagai berikut:

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

b. Misi

Adapun Misi PT. Bank BRI Syariah adalah sebagai berikut:

- 1) Memahami keberagaman individu dan mengakomodasi beragam kebutuhan finansial nasabah.

⁸⁰ "Visi dan Misi BRI Syariah"<https://www.brisyariah.co.id>, artikel ini diakses pada tanggal 5 Maret 2020

- 2) Menyediakan produk dan layanan yang mengedepankan etika sesuai dengan prinsip-prinsip syariah.
- 3) Menyediakan akses ternyaman melalui berbagai sarana kapan pun dan dimana pun.
- 4) Memungkinkan setiap individu untuk meningkatkan kualitas hidup dan menghadirkan ketentraman pikiran

3. Struktur Organisasi BRI Syariah KCP Palembang Sudirman⁸¹

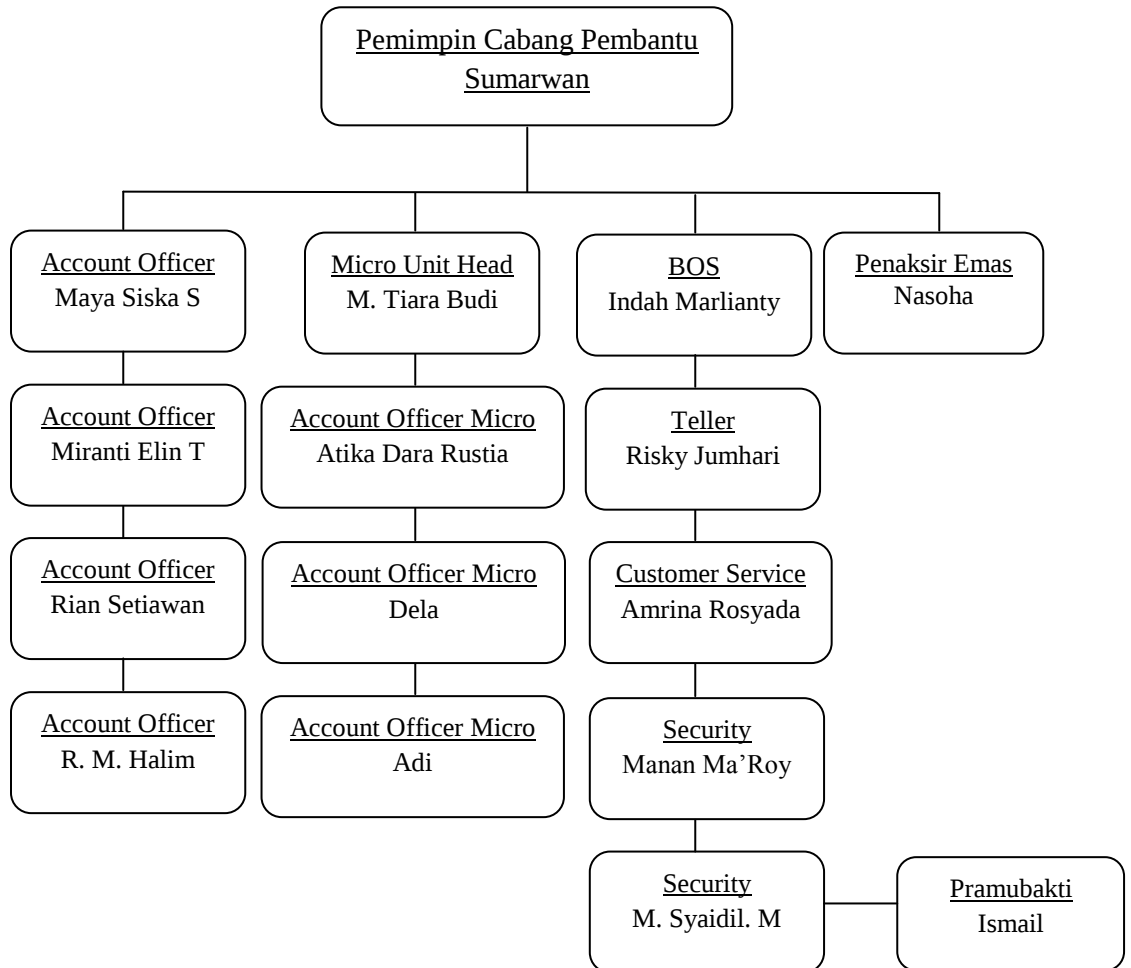
Struktur organisasi BRI Syariah Kantor Cabang Pembantu Palembang 16 Ilir dapat digambarkan sebagai berikut:

⁸¹ "Profil BRI Syariah" <https://www.brisyariah.co.id>, artikel ini diakses pada tanggal 5 Maret 2020

Gambar 4.1

Struktur Organisasi BRI Syariah KCP Palembang

Sudirman



4. Produk dan Jasa⁸²

a. Produk Penghimpunan Dana (Funding)

1) Tabungan Faedah BRISyariah iB

Tabungan BRISyariah iB merupakan tabungan BRI Syariah bagi nasabah yang menggunakan prinsip titipan, dipersembahkan untuk anda yang menginginkan kemudahan dalam transaksi keuangan.

2) Tabungan Impian BRISyariah iB

Tabungan Impian Syariah iB adalah tabungan berjangka dari BRISyariah dengan prinsip bagi hasil yang dirancang untuk mewujudkan impian anda dengan terencana.

3) Tabungan Haji BRISyariah iB

Tabungan Haji BRISyariah iB dapat mewujudkan langkah terbaik dalam menyempurnakan ibadah.

⁸² "Produk BRI Syariah" <https://www.brisyariah.co.id>, artikel ini diakses pada tanggal 5 Maret 2020

4) Giro BRISyariah iB

Giro BRISyariah iB merupakan simpanan untuk kemudahan berbisnis dengan pengelolaan dana berdasarkan prinsip titipan (*wadi'ah yad dhamanah*) yang penarikannya dapat dilakukan setiap saat dengan cek/bilyet giro.

5) Deposito BRISyariah iB

Deposito BRISyariah iB adalah produk investasi berjangka kepada deposan dalam mata uang tertentu.

b. Produk Produk Penyaluran Dana (*Financing*)

1) Gadai BRISyariah iB

Hadir untuk memberikan solusi memperoleh dana tunai untuk memenuhi kebutuhan dana mendesak ataupun untuk keperluan modal usaha dengan proses cepat, mudah, aman dan sesuai syariah untuk ketentraman anda.

2) KKB BRISyariah iB

Pembiayaan Kendaraan Bermotor menggunakan prinsip jual beli (*murabahah*), adalah akad jual beli barang dengan menyertakan harga perolehan dan

keuntungan (*margin*) yang disepakati oleh nasabah dan Bank.

3) KPR BRISyariah iB

Pembiayaan Kepemilikan Rumah kepada perorangan untuk memenuhi sebagian atau keseluruhan kebutuhan akan hunian dengan menggunakan prinsip jual beli (Murabahah) / sewa menyewa (Ijarah) dimana pembayarannya secara angsuran dengan jumlah angsuran yang telah ditetapkan di muka dan dibayar setiap bulan.

4) KMG PURNA BRISyariah iB

Kepemilikan Multiguna fasilitas pembiayaan yang diberikan kepada para pensiunan untuk memenuhi sebagian atau keseluruhan kebutuhan paket barang atau jasa dengan menggunakan prinsip jual beli (murabahah) atau sewa menyewa (ijarah) dimana pembayarannya secara angsuran dengan jumlah angsuran yang telah ditetapkan di muka dan dibayar setiap bulan.

5. Pembiayaan Umroh BRISyariah iB

Produk Pembiayaan Umroh BRISyariah iB menggunakan prinsip akad jual beli manfaat / jasa (*Ijarah Multijasa*). Produk ini dapat membantu dalam menyempurnakan niat ibadah dan berziarah ke Baitullah.

6. Pembiayaan Mikro

Pembiayaan ini diberikan kepada calon nasabah dengan rentang umur Minimal 21 tahun atau telah menikah untuk usia lebih besar atau sama dengan 18 tahun. Maksimal 65 tahun pada saat akhir jangka waktu pembiayaan.

c. E-Banking BRI Syariah

1) SMS Banking

SMSBRIS adalah fasilitas layanan perbankan bagi nasabah tabungan BRIS yang memudahkan anda untuk melakukan isi ulang pulsa, bayar tagihan, transfer sampai pembayaran zakat, infaq dan shodaqah.

2) Mobile Banking

MobileBRIS adalah layanan yang memungkinkan nasabah memperoleh informasi perbankan dan melakukan komunikasi serta transaksi perbankan melalui perangkat yang bersifat mobile seperti handphone menggunakan media menu pada aplikasi mobileBRIS dengan jaringan internet yang dikombinasikan dengan media SMS secara aman dan mudah

3) Internet Banking

Adalah fasilitas layanan transaksi perbankan melalui jaringan internet yang dapat diakses selama 24 jam, kapan dan dimanapun nasabah berada menggunakan Personal Computer, Laptop, Notebook atau Smartphone.

4) Cash Management System

CSM BRISyariah iB sebagai layanan elektronik yang menyajikan layanan berupa transaksi financial, antara lain transfer antar rekening BRISyariah atau rekening bank lain, electronic payroll systems,

pembayaran tagihan dan non financial yaitu informasi saldo, dan laporan historis transaksi.

B. Frekuensi Data Responden

Berdasarkan data dari 160 responden nasabah BRI Syariah KCP Palembang Sudirman, menggunakan pernyataan (kuesioner) didapat kondisi responden berdasarkan jenis kelamin, usia, pekerjaan, dan lama menjadi nasabah. Dimana penggolongan ini dilakukan terhadap responden dalam penelitian ini yang bertujuan untuk mengetahui secara jelas mengenai karakteristik responden sebagai objek penelitian.

Deskripsi data khusus dalam penelitian ini disajikan berdasarkan karakteristik responden. Adapun deskripsi dari data umum responden disajikan berdasarkan karakteristik responden. Adapun deskripsi dari data umum responden disajikan sebagai berikut:

1. Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Deskripsi data responden berdasarkan jenis kelamin bertujuan untuk menguraikan identitas responden berdasarkan jenis kelamin responden yang dijadikan sampel

penelitian. Deskripsi karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin disajikan pada tabel 4.1 berikut ini:

Tabel 4.1
Deskripsi Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

JENIS_KELAMIN			
		<i>Frequency</i>	<i>Percent</i>
Valid	Pria	90	56.3
	Wanita	70	43.8
	Total	160	100.0

Sumber: *output* SPSS yang diolah, 2020.

Berdasarkan Tabel 4.1 diatas menjelaskan bahwa jenis kelamin nasabah yang diambil sebagai responden lebih banyak responden pria. Jenis kelamin pria yang menjadi responden dalam penelitian ini berjumlah 90 nasabah, sedangkan sisanya 70 nasabah adalah responden pria. Hal ini menunjukkan bahwa responden nasabah lebih banyak pria, dibandingkan dengan nasabah berjenis kelamin wanita.

2. Data Responden Berdasarkan Usia

Deskripsi data responden berdasarkan usia bertujuan untuk menguraikan identitas responden berdasarkan usia responden yang dijadikan sampel penelitian. Deskripsi karakteristik responden berdasarkan usia disajikan pada tabel 4.2 berikut ini:

Tabel 4.2
Deskripsi Data Responden Berdasarkan Usia

USIA			
		<i>Frequency</i>	<i>Percent</i>
Valid	< 20 Tahun	27	16.9
	20-29 Tahun	65	40.6
	30-39 Tahun	43	26.9
	40-49 Tahun	24	15.0
	> 50 Tahun	1	.6
	Total	160	100.0

Sumber: *output* SPSS yang diolah, 2020.

Berdasarkan Tabel 4.2 diatas menunjukkan bahwa responden menurut usia menunjukkan bahwa responden yang berusia < 20 Tahun yaitu sebanyak 27 nasabah, responden berusia 20-29 Tahun sebanyak 65 nasabah, responden berusia 30-39 Tahun sebanyak 43 nasabah, responden berusia 40-49 Tahun sebanyak 24 nasabah, dan responden berusia > 50 Tahun sebanyak 1 nasabah.

3. Data Responden Berdasarkan Pekerjaan

Deskripsi data responden berdasarkan Pekerjaan bertujuan untuk menguraikan identitas responden berdasarkan Pekerjaan yang dijadikan sampel penelitian. Deskripsi karakteristik responden berdasarkan Pekerjaan disajikan pada tabel 4.3 berikut ini:

Tabel 4.3
Deskripsi Data Responden Berdasarkan Pekerjaan

PEKERJAAN			
		<i>Frequency</i>	<i>Percent</i>
Valid	BUMN	18	11.3
	Pegawai Swasta	29	18.1
	PNS	29	18.1
	Wiraswasta/Pedagang	31	19.4
	Lainnya	53	33.1
	Total	160	100.0

Sumber: *output SPSS yang diolah*, 2020.

Berdasarkan Tabel 4.3 diatas menunjukkan bahwa responden menurut pekerjaan menunjukkan bahwa responden memiliki pekerjaan sebagai BUMN yaitu sebanyak 18 nasabah, responden memiliki pekerjaan sebagai Pegawai Swasta yaitu sebanyak 29 nasabah, responden memiliki pekerjaan sebagai PNS yaitu sebanyak 29 nasabah, responden memiliki pekerjaan sebagai Wiraswasta/Pedagang yaitu sebanyak 31 nasabah, dan responden memiliki pekerjaan sebagai Lainnya yaitu sebanyak 53 nasabah.

4. Data Responden Berdasarkan Lama Menjadi Nasabah

Deskripsi data responden berdasarkan Lama Menjadi Nasabah bertujuan untuk menguraikan identitas responden

berdasarkan Lama Menjadi Nasabah yang dijadikan sampel penelitian. Deskripsi karakteristik responden berdasarkan Lama Menjadi Nasabah disajikan pada tabel 4.4 berikut ini:

Tabel 4.4
Deskripsi Data Responden Berdasarkan Lama Menjadi Nasabah

LAMA_MENJADI_NASABAH			
		<i>Frequency</i>	<i>Percent</i>
Valid	< 1 Tahun	103	64.4
	1-3 Tahun	40	25.0
	3-5 Tahun	13	8.1
	> 5 Tahun	4	2.5
	Total	160	100.0

Sumber: *output* SPSS yang diolah, 2020.

Berdasarkan Tabel 4.4 diatas menunjukkan bahwa responden menurut lama menjadi nasabah menunjukkan bahwa responden lama menjadi nasabah selama < 1 Tahun yaitu sebanyak 103 nasabah, responden lama menjadi nasabah selama 1-3 Tahun yaitu sebanyak 40 nasabah, responden lama menjadi nasabah selama 3-5 Tahun yaitu sebanyak 13 nasabah, dan responden lama menjadi nasabah selama > 5 Tahun yaitu sebanyak 4 nasabah.

C. Uji Validitas Dan Reliabilitas

Untuk menguji validitas dan reliabilitas, penulis menggunakan SPSS 21. Berikut ini adalah hasil yang telah diuji oleh penulis dengan menggunakan SPSS 21 adalah sebagai berikut:

a. Uji Validitas

Uji validitas dilakukan untuk mengetahui hasil signifikan dengan membandingkan r hitung dengan r tabel dengan melihat r tabel pada $df = n - 2$. Adapun pada penelitian ini nilai $df = 160 - 2 = 158$ atau $df = 158$ dengan $\alpha 0,05$. Didapat r tabel senilai 0,1552. Jika hasil r hitung lebih besar dari r tabel, maka butir pernyataan tersebut dapat dikatakan “ valid “.

Tabel 4.5

Variabel	Item Pernyataan	r hitung	r tabel	Keterangan
Kualitas Pelayanan Internet Banking (X1)	Pernyataan 1	.493	0,1552	Valid
	Pernyataan 2	.662	0,1552	Valid
	Pernyataan 3	.616	0,1552	Valid
	Pernyataan 4	.568	0,1552	Valid
	Pernyataan 5	.679	0,1552	Valid
	Pernyataan 6	.565	0,1552	Valid
	Pernyataan 7	.630	0,1552	Valid
	Pernyataan 8	.471	0,1552	Valid

Uji Validitas Kualitas Pelayanan Internet Banking (X1)

Sumber: *output* SPSS yang diolah, 2020.

Berdasarkan tabel 4.5 diketahui bahwa hasil masing-masing item pernyataan variabel Kualitas Pelayanan *Internet Banking* (X1) memiliki r hitung $>$ r tabel 0,1552 dan bernilai positif, sehingga dapat dikatakan setiap butir pernyataan tersebut dinyatakan “valid”.

Tabel 4.6
Uji Validitas Kualitas Pelayanan *Mobile Banking* (X2)

Variabel	Item Pernyataan	r hitung	r tabel	Keterangan
Kualitas Pelayanan <i>Mobile Banking</i> (X2)	Pernyataan 1	.558	0,1552	Valid
	Pernyataan 2	.717	0,1552	Valid
	Pernyataan 3	.800	0,1552	Valid
	Pernyataan 4	.803	0,1552	Valid
	Pernyataan 5	.645	0,1552	Valid
	Pernyataan 6	.405	0,1552	Valid
	Pernyataan 7	.280	0,1552	Valid
	Pernyataan 8	.497	0,1552	Valid

Sumber: *output* SPSS yang diolah, 2020.

Berdasarkan tabel 4.6 diketahui bahwa hasil masing-masing item pernyataan variabel Kualitas Pelayanan *Mobile Banking* (X2) memiliki r hitung $>$ r tabel 0,1552 dan bernilai positif, sehingga dapat dikatakan setiap butir pernyataan tersebut dinyatakan “valid”.

Tabel 4.7
Uji Validitas Loyalitas Nasabah (Y)

Variabel	Item Pernyataan	r hitung	r tabel	Keterangan
Loyalitas Nasabah (Y)	Pernyataan 1	.690	0,1552	Valid
	Pernyataan 2	.410	0,1552	Valid
	Pernyataan 3	.332	0,1552	Valid
	Pernyataan 4	.690	0,1552	Valid

Sumber: *output* SPSS yang diolah, 2020.

Berdasarkan tabel 4.7 diketahui bahwa hasil masing-masing item pernyataan variabel Loyalitas Nasabah (Y) memiliki $r \text{ hitung} > r \text{ tabel}$ 0,1552 dan bernilai positif, sehingga dapat dikatakan setiap butir pernyataan tersebut dinyatakan “valid”.

Tabel 4.8
Uji Validitas Kepuasan Nasabah (Z)

Variabel	Item Pernyataan	r hitung	r tabel	Keterangan
Kepuasan Nasabah (Z)	Pernyataan 1	.647	0,1552	Valid
	Pernyataan 2	.792	0,1552	Valid
	Pernyataan 3	.644	0,1552	Valid
	Pernyataan 4	.504	0,1552	Valid

Sumber: *output* SPSS yang diolah, 2020.

Berdasarkan tabel 4.8 diketahui bahwa hasil masing-masing item pernyataan variabel Kepuasan Nasabah (Z) memiliki $r \text{ hitung} > r \text{ tabel}$ 0,1552 dan bernilai positif,

sehingga dapat dikatakan setiap butir pernyataan tersebut dinyatakan “valid”.

b. Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas bertujuan untuk melihat sejauh mana pengukuran terhadap variabel dependen dan independen tidak rentan terhadap pengaruh yang ada dan konsisten dari variabel tersebut dan dapat dikatakan reliabel. Program SPSS 21 memberikan alat untuk mengukur reliabilitas dengan uji statistik *Cronbach's Alpha*. Uji Reliabilitas dalam penelitian ini menggunakan rumus *alpha*. Reliabilitas dengan nilai *cronbach's alpha* $< 0,6$, artinya tidak reliabel, sedangkan nilai *cronbach's alpha* $> 0,6$, maka dapat dikatakan “ reliabel “. Maka ditunjukkan dengan hasil pengujian reliabilitas untuk seluruh variabel adalah sebagai berikut:

Tabel 4.9
Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>	Batasan	Keterangan
X1 (Kualitas Pelayanan <i>Internet Banking</i>)	0,848	0,6	Reliabel
X2 (Kualitas Pelayanan	0,841	0,6	Reliabel

<i>Mobile Banking</i>)			
Y (Loyalitas Nasabah)	0,728	0,6	Reliabel
Z (Kepuasan Nasabah)	0,819	0,6	Reliabel

Sumber: *output* SPSS yang diolah, 2020.

Berdasarkan dari Tabel 4.9 yaitu uji reliabilitas bahwa masing-masing nilai *cronbach's alpha* dari semua variabel mempunyai nilai diatas 0,6. Maka dapat dikatakan bahwa masing-masing variabel tersebut reliabel, sehingga layak digunakan sebagai alat ukur dalam pengujian statistik.

D. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk mengetahui dan menunjukkan apakah nilai residual dalam model regresi ini terdistribusi normal atau tidak. Uji normalitas pada penelitian ini menggunakan metode *Jarque-Bera* (*JB Test*). Model regresi yang baik haruslah memiliki nilai residual yang berdistribusi normal, dan dapat dinyatakan normal apabila nilai *Jarque-Bera* (JB) < *Chi Square* tabel.

Tabel 4.10.
Uji Normalitas
Jarque-Bera (JB Test)
Persamaan 1

<i>Descriptive Statistics</i>			
	N	Skewness	Kurtosis
<i>Unstandardized Residual</i>	<i>Statistic</i>	<i>Statistic</i>	<i>Statistic</i>
	160	-.481	-.456

Sumber: *output* SPSS yang diolah, 2020.

Berdasarkan *output* pada tabel diatas, uji normalitas dengan metode *Jarque-Bera (JB Test)* diatas dapat kita lihat bahwa dimana nilai skewness sebesar -0,481 dan kurtosis sebesar -0,456, maka dapat dihitung nilai statistik *Jarque-Bera (JB)* sebagai berikut :

$$\begin{aligned}
 JB &= n \left[\frac{S^2}{6} + \frac{(K-3)^2}{24} \right] \\
 &= 160 \left[\frac{-0,481^2}{6} + \frac{(-0,456-3)^2}{24} \right] \\
 &= 160 \left[\frac{0,2314}{6} + \frac{(-3,456)^2}{24} \right] \\
 &= 160 \left[\frac{0,2314}{6} + \frac{11,944}{24} \right] \\
 &= 160 (0,039 + 0,498) \\
 &= 160 (0,537) = 85,92.
 \end{aligned}$$

Berdasarkan perhitungan diatas, diperoleh nilai statistik *Jarque-Bera (JB-Test)* pada persamaan 1 sebesar 85,92,

sedangkan nilai *Chi Square* tabel dengan df: 0,05,157 adalah 187,23887. Karena nilai statistik *Jarque-Bera* (JB-Test) sebesar $85,92 < \text{nilai } Chi \text{ Square tabel } (187,23887)$, maka nilai residual terstandarisasi berdistribusi “normal”.

Tabel 4.11.
Uji Normalitas
***Jarque-Bera* (JB Test)**
Persamaan 2

<i>Descriptive Statistics</i>			
<i>Unstandardized Residual</i>	N	<i>Skewness</i>	<i>Kurtosis</i>
	<i>Statistic</i>	<i>Statistic</i>	<i>Statistic</i>
	160	.451	-.359

Sumber data: *output SPSS yang diolah*, 2020.

Dengan menggunakan output diatas, dimana nilai skewness sebesar 0,451 dan kurtosis sebesar -0,359, maka dapat dihitung nilai statistik *Jarque-Bera* (JB) sebagai berikut :

$$\begin{aligned}
 JB &= n \left[\frac{S^2}{6} + \frac{(K-3)^2}{24} \right] \\
 &= 160 \left[\frac{0,451^2}{6} + \frac{(-0,359-3)^2}{24} \right] \\
 &= 160 \left[\frac{0,2034}{6} + \frac{(-3,359)^2}{24} \right] \\
 &= 160 \left[\frac{0,2034}{6} + \frac{11,283}{24} \right]
 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned}
&= 160 (0,034 + 0,470) \\
&= 160 (0,504) = 80,64.
\end{aligned}$$

Berdasarkan perhitungan diatas, diperoleh nilai statistik *Jarque-Bera* (JB-Test) pada persamaan 2 sebesar 80,64, sedangkan nilai *Chi Square* tabel dengan df: 0,05,156 adalah 186,14575. Karena nilai statistik *Jarque-Bera* (JB-Test) sebesar $80,64 < \text{nilai } Chi \text{ Square tabel } (186,14575)$, maka nilai residual terstandarisasi berdistribusi “normal”.

b. Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas digunakan untuk mengetahui dan menunjukkan apakah pada model regresi ini ditemukan adanya indikasi korelasi antar variabel independen (bebas). Dalam regresi berganda, suatu model regresi haruslah bebas dari gejala multikolinieritas dengan melihat jika nilai VIF < 10 dan nilai *tolerance* > 0,1, maka model regresi tersebut dapat dinyatakan terbebas dari gejala multikolinieritas.

Tabel 4.12.
Uji Multikolinieritas
***Tolerance* dan VIF**
Persamaan 1

<i>Coefficients^a</i>			
Model		<i>Collinearity Statistics</i>	
		<i>Tolerance</i>	VIF
1	(Constant)		
	X1	.939	1.065
	X2	.939	1.065
a. <i>Dependent Variable: Z</i>			

Sumber: output SPSS yang diolah, 2020.

Berdasarkan tabel diatas, dengan melihat nilai *tolerance* X1 dan X2 (0,939) > 0,1 dan VIF (1,065) < 10, maka dapat disimpulkan bahwa model regresi persamaan 1 pada penelitian ini dapat dinyatakan “ tidak mengandung gejala multikolinieritas “.

Tabel 4.13.
Uji Multikolinieritas
***Tolerance* dan VIF**
Persamaan 2

<i>Coefficients^a</i>			
Model		<i>Collinearity Statistics</i>	
		<i>Tolerance</i>	VIF
1	(Constant)		
	X1	.786	1.273
	X2	.816	1.225
	Z	.686	1.458
a. <i>Dependent Variable: Y</i>			

Sumber: *output* SPSS yang diolah, 2020.

Berdasarkan tabel diatas, dengan melihat nilai *tolerance* X1 (0,786), X2 (0,816), dan Z (0,686) $> 0,1$ dan VIF X1 (1,273), X2 (1,225), dan Z (1,458) < 10 , maka dapat disimpulkan bahwa model regresi persamaan 2 pada penelitian ini dapat dinyatakan “ tidak mengandung gejala multikolinieritas “.

c. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk mengetahui dan menunjukkan apakah pada model regresi tersebut terjadi ketidaksamaan varians dari residual pengamatan satu dengan pengamatan lainnya. Uji heteroskedastisitas pada model regresi penelitian ini menggunakan metode *White*. Model regresi yang baik harus terbebas dari gejala heteroskedastisitas, yang berarti varians dari residual harus konstan untuk keseluruhan variabel, dengan melihat nilai *Chi Square* Hitung $< Chi Square$ Tabel.

Tabel 4.14.
Uji Heteroskedastisitas
Uji White
Persamaan 1

<i>Model Summary</i>		<i>ANOVA^a</i>		
Model	<i>R Square</i>	Model	Df	
1	.076	1	Residual	154
a. <i>Dependent Variable:</i> RES1_KUADRAT				
b. <i>Predictors:</i> (Constant), PERKALIAN_X1_X2, X2_KUADRAT, X1, X2, X1_KUADRAT				

sumber: *output SPSS yang diolah*, 2020.

$$\text{Chi Square Hitung} = n \times R \text{ Square}$$

$$= 160 \times 0,076$$

$$= 12,16.$$

$$\text{Chi Square Tabel} = df = 0,05, 154$$

$$= 183,958.$$

Berdasarkan output diatas, dapat diketahui bahwa *Chi Square Hitung* < *Chi Square Tabel* sebesar $12,16 < 183,958$, maka dapat dinyatakan bahwa pada model regresi persamaan 1 ini dinyatakan “ tidak terjadi gejala heteroskedastisitas “.

Tabel 4.15.
Uji Heteroskedastisitas
Uji White
Persamaan 2

<i>Model Summary</i>		<i>ANOVA^a</i>		
Model	<i>R Square</i>	Model	Df	
1	.155	1	Residual	152
a. <i>Dependent Variable:</i> RES2_KUADRAT				
b. <i>Predictors:</i> (Constant), PERKALIAN_X1_X2_Z, X2_KUADRAT, Z, X1, X2, Z_KUADRAT, X1_KUADRAT				

Sumber: *output* SPSS yang diolah, 2020.

$$\text{Chi Square Hitung} = n \times R \text{ Square}$$

$$= 160 \times 0,155$$

$$= 24,8.$$

$$\text{Chi Square Tabel} = df = 0,05, 152$$

$$= 181,770.$$

Berdasarkan output diatas, dapat diketahui bahwa *Chi Square* Hitung < *Chi Square* Tabel sebesar $24,8 < 181,770$, maka dapat dinyatakan bahwa pada model regresi persamaan 2 ini dinyatakan “ tidak terjadi gejala heteroskedastisitas “.

d. Uji Linearitas

Uji linearitas bertujuan untuk mengetahui dan menunjukkan apakah variabel-variabel data yang dianalisis tersebut memiliki keterikatan atau hubungan secara linear atau tidak. Dalam penelitian ini, uji linearitas yang digunakan adalah dengan metode *Lagrange Multiplier* (LM Test) dengan melihat *Chi Square* Hitung < *Chi Square* Tabel, maka dapat dinyatakan persamaan tersebut linear.

Tabel 4.16.
Uji Linearitas
***Lagrange Multiplier* (LM Test)**
Persamaan 1

<i>Model Summary^b</i>		ANOVA ^a		
Model	<i>R Square</i>	Model	Df	
1	.000	1	Residual	157
a. <i>Dependent Variable: Unstandardized Residual</i>				
b. <i>Predictors: (Constant), X1_KUADRAT, X2_KUADRAT</i>				

sumber: output SPSS yang diolah, 2020.

$$\begin{aligned}\text{Chi Square Hitung} &= n \times R \text{ Square} \\ &= 160 \times 0,000 \\ &= 0.\end{aligned}$$

$$\text{Chi Square Tabel} = df = 0,05, 157$$

$$= 187,23887.$$

Berdasarkan output diatas, dapat diketahui bahwa *Chi Square* Hitung < *Chi Square* Tabel sebesar $0 < 187,23887$, maka dapat dinyatakan bahwa pada model regresi persamaan 1 pada penelitian ini dinyatakan “ linear “.

Tabel 4.17.
Uji Linearitas
Lagrange Multiplier (LM Test)
Persamaan 2

<i>Model Summary^b</i>		<i>ANOVA^a</i>		
Model	<i>R Square</i>	Model	Df	
1	.000	1	Residual	156
a. <i>Dependent Variable: Unstandardized Residual</i>				
b. <i>Predictors: (Constant), Z_KUADRAT, X1_KUADRAT, X2_KUADRAT</i>				

sumber: *output* SPSS yang diolah, 2020.

$$\begin{aligned}
 \text{Chi Square Hitung} &= n \times R \text{ Square} \\
 &= 160 \times 0,000 \\
 &= 0.
 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned}
 \text{Chi Square Tabel} &= df= 0,05, 156 \\
 &= 186,14575.
 \end{aligned}$$

Berdasarkan output diatas, dapat diketahui bahwa *Chi Square* Hitung < *Chi Square* Tabel sebesar $0 < 186,14575$, maka dapat dinyatakan bahwa pada model regresi persamaan 2 pada penelitian ini dinyatakan “ linear “.

E. Analisis Regresi Berganda

a. Analisis Substruktur Persamaan 1

1) Uji F

Uji F hitung pada penelitian ini digunakan untuk menguji pengaruh secara simultan variabel Kualitas Pelayanan *Internet Banking* (X1) dan Kualitas Pelayanan *Mobile Banking* (X2) terhadap Kepuasan Nasabah (Z) BRI Syariah KCP Palembang Sudirman. Suatu variabel dianggap berpengaruh, apabila F hitung > F tabel, dan dinyatakan signifikan apabila nilai sig. < 0,05. Untuk hasil pengujian F hitung persamaan 1 pada penelitian ini, bisa dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 4.18.
Uji F
Persamaan 1

ANOVA ^a				
Model		Df	F	Sig.
1	<i>Regression</i>	2	35.967	.000 ^b
	Residual	157		

	Total	159		
a. <i>Dependent Variable: Z</i>				
b. <i>Predictors: (Constant), X2, X1</i>				

Sumber: *output SPSS yang diolah*, 2020.

Berdasarkan hasil perhitungan uji F pada persamaan 1 diatas, diperoleh F hitung sebesar 35,967. Untuk menentukan nilai F tabel dengan tingkat signifikansi 5%, serta *degree of freedom* (derajat kebebasan), $df = (n-k)$ atau $(160-3)$ dan $(k-1)$ atau $(3-1)$, $df = (160-3 = 157)$ dan $(3-1 = 2)$. Maka dapat diperoleh hasil untuk F tabel senilai 3,05. Maka dari itu, hasil perhitungan F hitung $>$ F tabel ($35,967 > 3,05$) dengan diperoleh nilai sig ($0,000 < 0,05$), maka secara simultan (bersama-sama) variabel independen Kualitas Pelayanan *Internet Banking* (X1) dan Kualitas Pelayanan *Mobile Banking* (X2) dinyatakan berpengaruh secara simultan terhadap Kepuasan Nasabah (Z) BRI Syariah KCP Palembang Sudirman.

2) Uji t

Uji t digunakan untuk menguji variabel independen (bebas) secara parsial terhadap variabel dependen

(terikat). Dalam penelitian ini, uji t digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel Kualitas Pelayanan *Internet Banking* (X1) dan Kualitas Pelayanan *Mobile Banking* (X2) terhadap Kepuasan Nasabah (Z) BRI Syariah KCP Palembang Sudirman. Untuk melihat hasil perhitungan uji t pada persamaan 1, dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 4.19.
Uji t
Persamaan 1

Coefficients^a						
Model		<i>Unstandardized Coefficients</i>		<i>Standardized Coefficients</i>	t	Sig.
		B	<i>Std. Error</i>	Beta		
1	(Constant)	1.220	.394		3.097	.002
	X1	.383	.069	.377	5.532	.000
	X2	.356	.073	.332	4.861	.000
a. <i>Dependent Variable: Z</i>						

Sumber: *output* SPSS yang diolah, 2020.

Berdasarkan hasil perhitungan dari tabel diatas, diperoleh besarnya angka t tabel dengan ketentuan $\alpha = 0,05$ dan $dk = (n-k)$ atau $(160-3) = 157$, sehingga diperoleh nilai t tabel = 1,97519, maka dapat diketahui masing-masing variabel sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil perhitungan dengan menggunakan program SPSS 21.0 seperti pada tabel diatas, variabel Kualitas Pelayanan *Internet Banking* (X1) memiliki t hitung senilai 5,532 dengan nilai sig. 0,000. Ketentuan pengambilan keputusan hipotesis diterima atau ditolak, didasarkan dengan nilai t hitung > t tabel, -t hitung < -t tabel, atau jika signifikansi < 0,05, maka dapat diambil kesimpulan bahwa hipotesis diterima. Hasil penelitian pada penelitian ini, memperoleh nilai t hitung > t tabel (5,532 > 1,97519) dan nilai signifikansi sebesar 0,000 < 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa “ Kualitas Pelayanan *Internet Banking* (X1) “ berpengaruh terhadap Kepuasan Nasabah (Z) BRI Syariah KCP Palembang Sudirman.
2. Berdasarkan hasil perhitungan dengan menggunakan program SPSS 21.0 seperti pada tabel diatas, variabel Kualitas Pelayanan *Mobile Banking* (X2) memiliki t hitung senilai 4,861 dengan nilai sig. 0,000. Ketentuan pengambilan keputusan hipotesis diterima

atau ditolak, didasarkan dengan nilai t hitung $> t$ tabel, $-t$ hitung $< -t$ tabel, atau jika signifikansi $< 0,05$, maka dapat diambil kesimpulan bahwa hipotesis diterima. Hasil penelitian pada penelitian ini, memperoleh nilai t hitung $> t$ tabel ($4,861 > 1,97519$) dan nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$, maka dapat disimpulkan bahwa “ Kualitas Pelayanan *Mobile Banking* (X2) “ berpengaruh terhadap Kepuasan Nasabah (Z) BRI Syariah KCP Palembang Sudirman.

3) Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien Determinasi ($\text{Adj } R^2$) pada dasarnya bertujuan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel *dependen* (terikat).

Tabel 4.20.
Koefisien Determinasi
Persamaan 1

<i>Model Summary</i>				
Model	R	<i>R Square</i>	<i>Adjusted R Square</i>	<i>Std. Error of the Estimate</i>
1	.561 ^a	.314	.305	.35144
a. Predictors: (Constant), X2, X1				

Sumber: *output SPSS yang diolah*, 2020.

Berdasarkan hasil perhitungan Koefisien Determinasi pada tabel diatas, nilai Koefisien Determinasi ($\text{Adj } R^2$) sebesar 0,305, yang artinya hal ini mengindikasikan bahwa kontribusi variabel bebas (*independent*) yaitu Kualitas Pelayanan *Internet Banking* (X1) dan Kualitas Pelayanan *Mobile Banking* (X2) terhadap variabel dependen yaitu Kepuasan Nasabah (Z) BRI Syariah KCP Palembang Sudirman sebesar 30,5%, sedangkan sisanya 69,5% dipengaruhi oleh variabel lainnya yang belum diteliti atau tidak termasuk dalam regresi pada penelitian ini.

b. Analisis Substruktur Persamaan 2

1) Uji F

Uji F hitung pada penelitian ini digunakan untuk menguji pengaruh secara simultan variabel Kualitas Pelayanan *Internet Banking* (X1), Kualitas Pelayanan *Mobile Banking* (X2), dan Kepuasan Nasabah (Z) terhadap Loyalitas Nasabah (Y) BRI Syariah KCP Palembang Sudirman. Suatu variabel dianggap berpengaruh, apabila $F \text{ hitung} > F \text{ tabel}$, dan dinyatakan

signifikan apabila nilai Sig. < 0,05. Untuk hasil pengujian F hitung pada penelitian ini, bisa dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 4.21.
Uji F
Persamaan 2

ANOVA ^a				
Model		Df	F	Sig.
1	<i>Regression</i>	3	36.982	.000 ^b
	<i>Residual</i>	156		
	<i>Total</i>	159		
a. <i>Dependent Variable: Y</i>				
b. <i>Predictors: (Constant), Z, X2, X1</i>				

Sumber: output SPSS yang diolah, 2020.

Berdasarkan hasil perhitungan uji F pada persamaan 2 diatas, diperoleh F hitung sebesar 36,982. Untuk menentukan nilai F tabel dengan tingkat signifikansi 5%, serta *degree of freedom* (derajat kebebasan), $df = (n-k)$ atau $(160-4)$ dan $(k-1)$ atau $(4-1)$, $df = (160-4 = 156)$ dan $(4-1= 3)$. Maka dapat diperoleh hasil untuk F tabel senilai 2,66. Maka dari itu, hasil perhitungan F hitung > F tabel ($36,982 > 2,66$) dengan diperoleh nilai sig ($0,000 < 0,05$), maka secara simultan (bersama-sama) variabel independen Kualitas Pelayanan *Internet*

Banking (X1), Kualitas Pelayanan *Mobile Banking* (X2), dan Kepuasan Nasabah (Z) dinyatakan berpengaruh secara simultan terhadap Loyalitas Nasabah (Y) BRI Syariah KCP Palembang Sudirman.

2) Uji t

Uji t digunakan untuk menguji variabel independen (bebas) secara parsial terhadap variabel dependen (terikat). Dalam penelitian ini, uji t digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel Kualitas Pelayanan *Internet Banking* (X1), Kualitas Pelayanan *Mobile Banking* (X2), dan Kepuasan Nasabah (Z) terhadap Loyalitas Nasabah (Y) BRI Syariah KCP Palembang Sudirman. Untuk melihat hasil perhitungan uji t pada persamaan 2, dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 4.22.
Uji t
Persamaan 2

<i>Coefficients^a</i>						
Model		<i>Unstandardized Coefficients</i>		<i>Standardized Coefficients</i>	t	Sig.
		B	<i>Std. Error</i>	Beta		
1	<i>(Constant)</i>	.577	.377		1.531	.128
	X1	.329	.070	.323	4.675	.000
	X2	.271	.073	.252	3.716	.000

	Z	.268	.074	.267	3.615	.000
a. <i>Dependent Variable: Y</i>						

Sumber: *output* SPSS yang diolah, 2020.

Berdasarkan hasil perhitungan dari tabel diatas, diperoleh besarnya angka t tabel dengan ketentuan $\alpha = 0,05$ dan $dk = (n-k)$ atau $(160-4) = 156$, sehingga diperoleh nilai t tabel = 1,97529, maka dapat diketahui masing-masing variabel sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil perhitungan dengan menggunakan program SPSS 21.0 seperti pada tabel diatas, variabel Kualitas Pelayanan *Internet Banking* (X1) memiliki t hitung senilai 4,675 dengan nilai sig. 0,000. Ketentuan pengambilan keputusan hipotesis diterima atau ditolak, didasarkan dengan nilai t hitung > t tabel, -t hitung < -t tabel, atau jika signifikansi < 0,05, maka dapat diambil kesimpulan bahwa hipotesis diterima. Hasil penelitian pada penelitian ini, memperoleh nilai t hitung > t tabel (4,675 > 1,97529) dan nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$, maka dapat disimpulkan bahwa “ Kualitas Pelayanan *Internet Banking* (X1) “ berpengaruh terhadap

Loyalitas Nasabah (Y) BRI Syariah KCP Palembang
Sudirman.

2. Berdasarkan hasil perhitungan dengan menggunakan program SPSS 21.0 seperti pada tabel diatas, variabel Kualitas Pelayanan *Mobile Banking* (X2) memiliki t hitung senilai 3,716 dengan nilai sig. 0,000. Ketentuan pengambilan keputusan hipotesis diterima atau ditolak, didasarkan dengan nilai t hitung $> t$ tabel, $-t$ hitung $< -t$ tabel, atau jika signifikansi $< 0,05$, maka dapat diambil kesimpulan bahwa hipotesis diterima. Hasil penelitian pada penelitian ini, memperoleh nilai t hitung $> t$ tabel ($3,716 > 1,97529$) dan nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$, maka dapat disimpulkan bahwa “ Kualitas Pelayanan *Mobile Banking* (X2) “ berpengaruh terhadap Loyalitas Nasabah (Y) BRI Syariah KCP Palembang
Sudirman.
3. Berdasarkan hasil perhitungan dengan menggunakan program SPSS 21.0 seperti pada tabel diatas, variabel Kepuasan Nasabah (Z) memiliki t hitung senilai 3,615

dengan nilai sig. 0,000. Ketentuan pengambilan keputusan hipotesis diterima atau ditolak, didasarkan dengan nilai t hitung $> t$ tabel, $-t$ hitung $< -t$ tabel, atau jika signifikansi $< 0,05$, maka dapat diambil kesimpulan bahwa hipotesis diterima. Hasil penelitian pada penelitian ini, memperoleh nilai t hitung $> t$ tabel ($3,615 > 1,97529$) dan nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$, maka dapat disimpulkan bahwa “ Kepuasan Nasabah (Z) “ berpengaruh terhadap Loyalitas Nasabah (Y) BRI Syariah KCP Palembang Sudirman.

3) Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien Determinasi ($Adj R^2$) pada dasarnya bertujuan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel *dependen* (terikat).

Tabel 4.23.
Koefisien Determinasi
Persamaan 2

<i>Model Summary</i>				
Model	R	<i>R Square</i>	<i>Adjusted R Square</i>	<i>Std. Error of the Estimate</i>
1	.645 ^a	.416	.404	.32660
a. <i>Predictors: (Constant), Z, X2, X1</i>				

Sumber: *output SPSS yang diolah*, 2020.

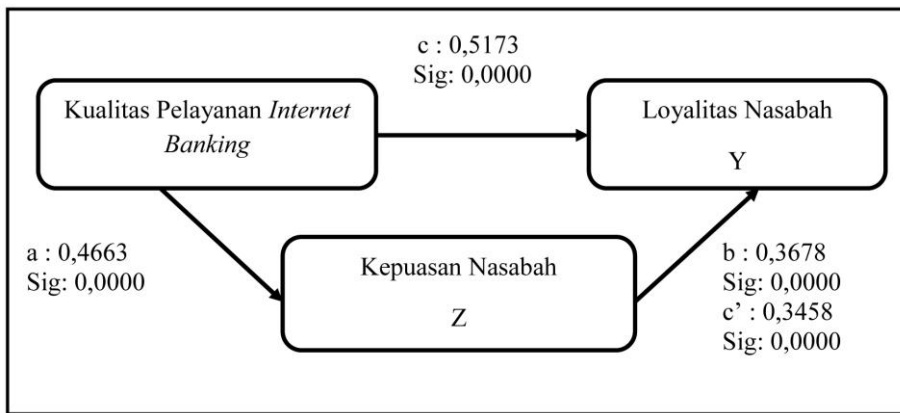
Berdasarkan hasil perhitungan Koefisien Determinasi pada tabel diatas, nilai Koefisien Determinasi (Adj R²) sebesar 0,404, yang artinya hal ini mengindikasikan bahwa kontribusi variabel bebas (*independent*) yaitu variabel Kualitas Pelayanan *Internet Banking* (X1), Kualitas Pelayanan *Mobile Banking* (X2), dan Kepuasan Nasabah (Z) terhadap variabel terikat (*dependent*) yaitu Loyalitas Nasabah (Y) BRI Syariah KCP Palembang Sudirman sebesar 40,4%, sedangkan sisanya 59,6% dipengaruhi oleh variabel lainnya yang belum diteliti atau tidak termasuk dalam regresi pada penelitian ini.

F. Uji Mediasi

a. Causal Step

- 1) Pengaruh Kualitas Pelayanan *Internet Banking* (X1) terhadap Loyalitas Nasabah (Y) dengan dimediasi Kepuasan Nasabah (Z)

Gambar 4.1



Sumber: *output* SPSS yang diolah, 2020.

$$Y \text{ (Loyalitas Nasabah)} = a + \beta \text{ Kualitas Pelayanan } Internet \text{ Banking} + \beta \text{Kepuasan Nasabah}$$

Tiga persamaan regresi yang harus diestimasi dalam metode *Causal Step*, yaitu sebagai berikut:

- 1) Persamaan regresi sederhana variabel intervening Kepuasan Nasabah (Z) pada variabel independen

Kualitas Pelayanan *Internet Banking* (X1). Hasil analisis ditemukan bukti bahwa Kualitas Pelayanan *Internet Banking* signifikan terhadap Kepuasan Nasabah (Z) dengan nilai signifikansi $0,0000 < \alpha = 0,05$ dan koefisien regresi (a) = 0,4663.

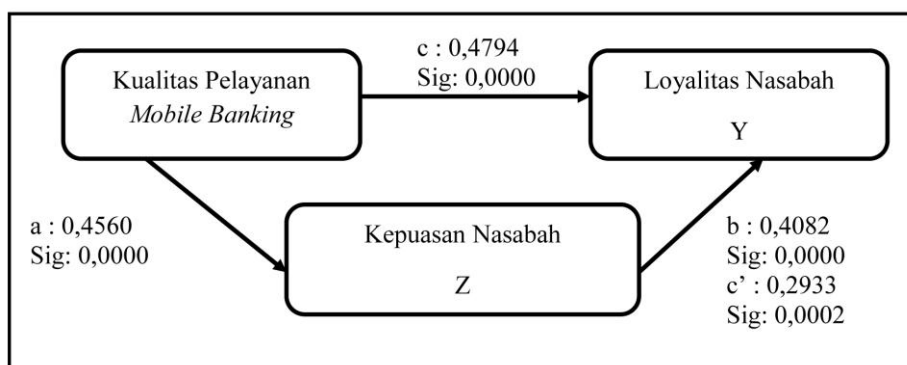
2) Persamaan regresi sederhana variabel dependen Loyalitas Nasabah (Y) pada variabel independen Kualitas Pelayanan *Internet Banking* (X1). Hasil analisis ditemukan bukti bahwa Kualitas Pelayanan *Internet Banking* signifikan terhadap Loyalitas Nasabah dengan nilai signifikansi $0,0000 < \alpha = 0,05$ dan koefisien regresi (c) = 0,5173.

3) Persamaan regresi berganda variabel dependen Loyalitas Nasabah (Y) pada variabel Kualitas Pelayanan *Internet Banking* (X1) serta variabel intervening Kepuasan Nasabah (Z). Hasil analisis ditemukan bahwa Kualitas Pelayanan *Internet Banking* signifikan terhadap Loyalitas Nasabah, setelah mengontrol Kepuasan Nasabah dengan nilai signifikansi $0,0000 < \alpha = 0,05$ dan koefisien regresi (b) = 0,3678. Selanjutnya ditemukan

dirrect effect c' sebesar 0,3458 yang lebih kecil dari $c = 0,5173$. Pengaruh variabel independen Kualitas Pelayanan *Internet Banking* terhadap variabel dependen Loyalitas Nasabah berkurang dan signifikan $0,0000 < \alpha = 0,05$ setelah mengontrol variabel intervening Kepuasan Nasabah. Dapat disimpulkan, bahwa model ini termasuk ke dalam “ *partial mediation* “ atau terjadi mediasi, dimana variabel Kualitas Pelayanan *Internet Banking* mampu mempengaruhi secara langsung variabel Loyalitas Nasabah maupun tidak langsung dengan melibatkan variabel intervening Kepuasan Nasabah, atau dapat dikatakan bahwa Kepuasan Nasabah memediasi hubungan antara Kualitas Pelayanan *Internet Banking* terhadap Loyalitas Nasabah BRI Syariah KCP Palembang Sudirman.

2) Pengaruh Kualitas Pelayanan *Mobile Banking* (X2) terhadap Loyalitas Nasabah (Y) dengan dimediasi Kepuasan Nasabah (Z)

Gambar 4.2.



Sumber: *output* SPSS yang diolah, 2020.

$$Y \text{ (Loyalitas Nasabah)} = a + \beta \text{Kualitas Pelayanan Mobile Banking} + \beta \text{Kepuasan Nasabah}$$

Tiga persamaan regresi yang harus diestimasi dalam metode *Causal Step*, yaitu sebagai berikut:

- 1) Persamaan regresi sederhana variabel intervening Kepuasan Nasabah (Z) pada variabel independen Kualitas Pelayanan *Mobile Banking* (X2). Hasil analisis ditemukan bukti bahwa Kualitas Pelayanan *Mobile Banking* signifikan terhadap Kepuasan Nasabah dengan nilai signifikansi $0,0000 < \alpha = 0,05$ dan koefisien regresi $(a) = 0,4560$.
- 2) Persamaan regresi sederhana variabel dependen Loyalitas Nasabah (Y) pada variabel independen

Kualitas Pelayanan *Mobile Banking* (X2). Hasil analisis ditemukan bukti bahwa Kualitas Pelayanan *Mobile Banking* signifikan terhadap Loyalitas Nasabah dengan nilai signifikansi $0,0000 < \alpha = 0,05$ dan koefisien regresi $(c) = 0,4794$.

- 3) Persamaan regresi berganda variabel dependen Loyalitas Nasabah (Y) pada variabel Kualitas Pelayanan *Mobile Banking* (X2) serta variabel intervening Kepuasan Nasabah (Z). Hasil analisis ditemukan bahwa Kualitas Pelayanan *Mobile Banking* signifikan terhadap Loyalitas Nasabah, setelah mengontrol Kepuasan Nasabah dengan nilai signifikansi $0,0000 < \alpha = 0,05$ dan koefisien regresi $(b) = 0,4082$. Selanjutnya ditemukan *dirrect effect c'* sebesar 0,2933 yang lebih kecil dari $c = 0,4794$. Pengaruh variabel independen Kualitas Pelayanan *Mobile Banking* terhadap variabel dependen Loyalitas Nasabah berkurang dan signifikan $0,0002 < \alpha = 0,05$ setelah mengontrol variabel intervening Kepuasan Nasabah. Dapat disimpulkan, bahwa model ini termasuk ke dalam “ *partial mediation* “ atau terjadi mediasi,

dimana variabel Kualitas Pelayanan *Mobile Banking* mampu mempengaruhi secara langsung variabel Loyalitas Nasabah maupun tidak langsung dengan melibatkan variabel intervening Kepuasan Nasabah, atau dapat dikatakan bahwa Kepuasan Nasabah memediasi hubungan antara Kualitas Pelayanan *Mobile Banking* terhadap Loyalitas Nasabah BRI Syariah KCP Palembang Sudirman.

b. Pengujian Sobel Test

1) Pengaruh Kualitas Pelayanan *Internet Banking* terhadap Loyalitas Nasabah dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Intervening

- a) Koefisien antara variabel independen Kualitas Pelayanan *Internet Banking* dan variabel intervening Kepuasan Nasabah (A)

Tabel 4.24.
Koefisien Kualitas Pelayanan *Internet Banking* terhadap Kepuasan Nasabah

Model	<i>Coefficients</i>
Kualitas Pelayanan <i>Internet Banking</i>	0,4663

Sumber: *output SPSS yang diolah*, 2020.

- b) Koefisien antara variabel intervening Kepuasan Nasabah dan variabel dependen Loyalitas Nasabah (B)

Tabel 4.25.
Koefisien Kepuasan Nasabah Kerja terhadap Loyalitas Nasabah

Model	<i>Coefficients</i>
Kepuasan Nasabah	0,3678

Sumber: *output* SPSS yang diolah, 2020.

- c) Standar eror dari A

Tabel 4.26.
Standar eror Kualitas Pelayanan *Internet Banking* terhadap Kepuasan Nasabah

Model	<i>Coefficients</i>
Kualitas Pelayanan <i>Internet Banking</i>	0,0717

Sumber: *output* SPSS yang diolah, 2020.

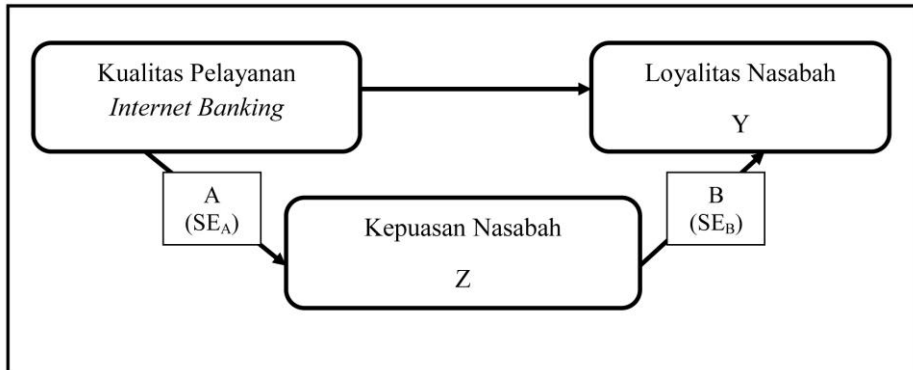
- d) Standar eror dari B

Tabel 4.27.
Standar eror Kepuasan Nasabah terhadap Loyalitas Nasabah

Model	<i>Coefficients</i>
Kepuasan Nasabah	0,0719

Sumber: *output* SPSS yang diolah, 2020.

Gambar 4.3.
Sobel Test
Kualitas Pelayanan *Internet Banking* (X1)



Sumber: *output SPSS yang diolah*, 2020.

Hasil analisis dengan *Sobel Test Calculator For The
Signification of Mediation Kris Preacher:*

Hasil analisis dengan *sobel test* menunjukkan nilai statistik (*z value*) untuk pengaruh variabel Kepuasan Nasabah sebagai variabel intervening antara variabel Kualitas Pelayanan *Internet Banking* dan Loyalitas Nasabah sebesar 4,02069364 dan signifikan pada *two-tailed probability* dengan angka 0,00005803. Karena *z-value* > 1,96 atau *p-value* < $\alpha = 0,05$, maka dapat disimpulkan bahwa *indirect effect* atau pengaruh tidak langsung signifikan. Sejalan dengan temuan sebelumnya

menggunakan strategi *causal step*, maka hipotesis mediasi didukung.

2) Pengaruh Kualitas Pelayanan *Mobile Banking* terhadap Loyalitas Nasabah dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Intervening

- a) Koefisien antara variabel independen Kualitas Pelayanan *Mobile Banking* dan variabel intervening Kepuasan Nasabah (A)

Tabel 4.28.
Koefisien Kualitas Pelayanan *Mobile Banking* terhadap Kepuasan Nasabah

Model	<i>Coefficients</i>
Kualitas Pelayanan <i>Mobile Banking</i>	0,4560

Sumber: *output SPSS yang diolah*, 2020.

- b) Koefisien antara variabel intervening Kepuasan Nasabah dan variabel dependen Loyalitas Nasabah (B)

Tabel 4.29.
Koefisien Kepuasan Nasabah terhadap Loyalitas Nasabah

Model	<i>Coefficients</i>
Kepuasan Nasabah	0,4082

Sumber: *output* SPSS yang diolah, 2020.

c) Standar eror dari A

Tabel 4.30.
Standar eror Kualitas Pelayanan *Mobile Banking* terhadap Kepuasan Nasabah

Model	<i>Coefficients</i>
Kualitas Pelayanan <i>Mobile Banking</i>	0,0773

Sumber: *output* SPSS yang diolah, 2020.

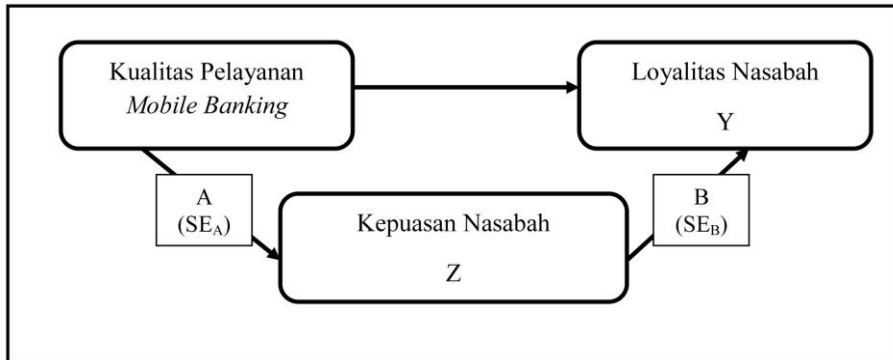
d) Standar eror dari B

Tabel 4.31.
Standar eror Kepuasan Nasabah terhadap Loyalitas Nasabah

Model	<i>Coefficients</i>
Kepuasan Nasabah	0,0722

Sumber: *output* SPSS yang diolah, 2020.

Gambar 4.4.
Sobel Test
Kualitas Pelayanan *Mobile Banking* (X2)



Sumber: *output* SPSS yang diolah, 2020.

Hasil analisis dengan *Sobel Test Calculator For The Signification of Mediation Kris Preacher*:

Hasil analisis dengan *sobel test* menunjukkan nilai statistik (*z value*) untuk pengaruh variabel Kepuasan Nasabah sebagai variabel intervening antara variabel Kualitas Pelayanan *Mobile Banking* dan Loyalitas Nasabah sebesar 4,08178096 dan signifikan pada *two-tailed probability* dengan angka 0,00004469. Karena *z-value* > 1,96 atau *p-value* < $\alpha = 0,05$, maka dapat disimpulkan bahwa *indirect effect* atau pengaruh tidak langsung signifikan. Sejalan dengan temuan sebelumnya menggunakan strategi *causal step*, maka hipotesis mediasi didukung.

G. Perhitungan Pengaruh

a. Pengaruh Langsung (*Direct Effect* atau DE)

- 1) Pengaruh variabel Kualitas Pelayanan *Internet Banking* terhadap Kepuasan Nasabah = $(X1 \rightarrow Z) = 0,383$.

Pengaruh langsung antara variabel Kualitas Pelayanan *Internet Banking* terhadap Kepuasan Nasabah senilai 0,383.

- 2) Pengaruh variabel Kualitas Pelayanan *Mobile Banking* terhadap Kepuasan Nasabah = $(X2 \rightarrow Z) = 0,356$.

Pengaruh langsung antara variabel Kualitas Pelayanan *Mobile Banking* terhadap Kepuasan Nasabah senilai 0,356.

- 3) Pengaruh variabel Kepuasan Nasabah terhadap Loyalitas Nasabah = $(Z \rightarrow Y) = 0,268$.

Pengaruh langsung antara variabel Kepuasan Nasabah terhadap Loyalitas Nasabah senilai 0,268.

- 4) Pengaruh variabel Kualitas Pelayanan *Internet Banking* terhadap Loyalitas Nasabah = $(X1 \rightarrow Y) = 0,329$.

Pengaruh langsung antara variabel Kualitas Pelayanan *Internet Banking* terhadap Loyalitas Nasabah senilai 0,329.

- 5) Pengaruh variabel Kualitas Pelayanan *Mobile Banking* terhadap Loyalitas Nasabah = $(X2 \rightarrow Y) = 0,271$.

Pengaruh langsung antara variabel Kualitas Pelayanan *Mobile Banking* terhadap Loyalitas Nasabah senilai 0,271.

b. Pengaruh Tidak Langsung (*Indirect Effect* atau IE)

- 1) Pengaruh variabel Kualitas Pelayanan *Internet Banking* terhadap Loyalitas Nasabah melalui Kepuasan Nasabah $(X1 \rightarrow Z \rightarrow Y) = (0,383 \times 0,268) = 0,103$.

Pengaruh tidak langsung Kualitas Pelayanan *Internet Banking* terhadap Loyalitas Nasabah dimediasi oleh Kepuasan Nasabah adalah senilai 0,103.

- 2) Pengaruh variabel Kualitas Pelayanan *Mobile Banking* terhadap Loyalitas Nasabah melalui Kepuasan Nasabah $(X2 \rightarrow Z \rightarrow Y) = (0,356 \times 0,268) = 0,095$.

Pengaruh tidak langsung Kualitas Pelayanan *Mobile Banking* terhadap Loyalitas Nasabah dimediasi oleh Kepuasan Nasabah adalah senilai 0,095.

c. Pengaruh Total (*Total Effect*)

- 1) Pengaruh variabel Kualitas Pelayanan *Internet Banking* terhadap Loyalitas Nasabah melalui Kepuasan Nasabah
 $(X1 \rightarrow Z \rightarrow Y) = (0,383 + 0,268) = 0,651$.

Total pengaruh antara variabel Kualitas Pelayanan *Internet Banking* terhadap Loyalitas Nasabah melalui Kepuasan Nasabah adalah senilai 0,651.

- 2) Pengaruh variabel Kualitas Pelayanan *Mobile Banking* terhadap Loyalitas Nasabah melalui Kepuasan Nasabah
 $(X2 \rightarrow Z \rightarrow Y) = (0,356 + 0,268) = 0,624$.

Total pengaruh antara variabel Kualitas Pelayanan *Mobile Banking* terhadap Loyalitas Nasabah melalui Kepuasan Nasabah adalah senilai 0,624.

H. Rekapitulasi Hasil Penelitian

Tabel 4.32.
Rekapitulasi Hasil Penelitian

No.	Hipotesis	Hasil Penelitian
1.	H1 = Kualitas Pelayanan <i>Internet Banking</i> (X1) berpengaruh terhadap Loyalitas Nasabah (Y).	Kualitas Pelayanan <i>Internet Banking</i> (X1) berpengaruh terhadap Loyalitas Nasabah (Y). Artinya, peningkatan Kualitas Pelayanan <i>Internet Banking</i> (X1) akan diikuti dengan meningkatnya Loyalitas Nasabah (Y) secara signifikan dan sebaliknya.
2.	H2 = Kualitas Pelayanan <i>Mobile Banking</i> (X2) berpengaruh terhadap Loyalitas Nasabah (Y).	Kualitas Pelayanan <i>Mobile Banking</i> (X2) berpengaruh terhadap Loyalitas Nasabah (Y). Artinya, peningkatan Kualitas Pelayanan <i>Mobile Banking</i> (X2) akan diikuti dengan meningkatnya Loyalitas Nasabah (Y) dan sebaliknya.
3.	H3 = Kualitas Pelayanan <i>Internet Banking</i> (X1) berpengaruh terhadap Kepuasan Nasabah (Z).	Kualitas Pelayanan <i>Internet Banking</i> (X1) berpengaruh terhadap Kepuasan Nasabah (Z). Artinya, peningkatan Kualitas Pelayanan <i>Internet Banking</i> (X1) akan diikuti dengan meningkatnya Kepuasan Nasabah (Z) dan sebaliknya.

4.	H4 = Kualitas Pelayanan <i>Mobile Banking</i> (X2) berpengaruh terhadap Kepuasan Nasabah (Z).	Kualitas Pelayanan <i>Mobile Banking</i> (X2) berpengaruh terhadap Kepuasan Nasabah (Z). Artinya, peningkatan Kualitas Pelayanan <i>Mobile Banking</i> (X2) akan diikuti dengan meningkatnya Kepuasan Nasabah (Z) secara signifikan dan sebaliknya.
5.	H5 = Kepuasan Nasabah (Z) berpengaruh terhadap Loyalitas Nasabah (Y).	Kepuasan Nasabah (Z) berpengaruh terhadap Loyalitas Nasabah (Y). Artinya, peningkatan Kepuasan Nasabah (Z) akan diikuti dengan meningkatnya Loyalitas Nasabah (Y) dan sebaliknya.
6.	H6 = Kepuasan Nasabah (Z) memediasi pengaruh Kualitas Pelayanan <i>Internet Banking</i> (X1) terhadap Loyalitas Nasabah (Y).	Kepuasan Nasabah (Z) memediasi pengaruh Kualitas Pelayanan <i>Internet Banking</i> (X1) terhadap Loyalitas Nasabah (Y).
7.	H7 = Kepuasan Nasabah (Z) memediasi pengaruh Kualitas Pelayanan <i>Mobile Banking</i> (X2) terhadap Loyalitas Nasabah (Y).	Kepuasan Nasabah (Z) memediasi pengaruh Kualitas Pelayanan <i>Mobile Banking</i> (X2) terhadap Loyalitas Nasabah (Y).

I. Pembahasan Hasil Penelitian

1. Kualitas Pelayanan *Internet Banking* (X1) berpengaruh terhadap Loyalitas Nasabah (Y).

Berdasarkan hasil penelitian pada penelitian ini, memperoleh nilai t hitung $>$ t tabel ($4,675 > 1,97529$) dan nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$, maka dapat disimpulkan bahwa “ Kualitas Pelayanan *Internet Banking* (X1) “ berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Nasabah (Y) BRI Syariah KCP Palembang Sudirman.

Hal ini sesuai dengan *Social Exchange Theory* yang menyatakan bahwa salah satu konsep dasar pada teori ini adalah tingkat perbandingan. Artinya, setiap individu memiliki *Standard* yang berbeda dalam mengevaluasi apa yang di peroleh. Hal ini berkaitan dengan persepsi masing-masing individu tersebut. Adapun persepsi, tidak dapat diukur dengan cara yang sama pada masing-masing individu.

Hasil ini juga menunjukkan bahwa taraf atau kualitas pelayanan *internet banking* yang diberikan oleh suatu perbankan bisa jadi sama. Namun, penilaian yang diberikan

setiap nasabah sudah pasti berbeda. Hal ini berkaitan dengan persepsi setiap individu dalam menilai dan menentukan kualitas akan pelayanan *internet banking* yang diterima. Sehingga *standard* nya akan berbeda bisa karena faktor kebutuhan akan layanan jasa, efisiensi dan lokasi yang dekat, dan beberapa faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini tetapi menjadi faktor penting dalam membentuk loyalitas nasabah.

Hal ini mengidentifikasikan bahwa, baik tidaknya kualitas pelayanan *internet banking* yang diberikan tidak akan berpengaruh pada tingkat loyalitas nasabah. Disamping itu, baik buruknya pelayanan *internet banking* pun tidak serta merta dapat membentuk loyalitas secara langsung. Hal ini dikarenakan komitmen atau loyalitas tidak hadir begitu saja, perlu adanya proses panjang sehingga loyalitas tersebut dapat terbentuk.

Hasil penelitian ini didukung penelitian yang telah dilakukan oleh Dewi Rosa Indah (2016) yang dalam penelitiannya menyatakan hasil bahwa kualitas layanan tidak berpengaruh terhadap loyalitas nasabah.

2. Kualitas Pelayanan *Mobile Banking* (X2) berpengaruh terhadap Loyalitas Nasabah (Y).

Berdasarkan hasil penelitian pada penelitian ini, memperoleh nilai t hitung $> t$ tabel ($3,716 > 1,97529$) dan nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$, maka dapat disimpulkan bahwa “ Kualitas Pelayanan *Mobile Banking* (X2) “ berpengaruh dan signifikan terhadap Loyalitas Nasabah (Y) BRI Syariah KCP Palembang Sudirman.

Hal tersebut sesuai dengan *Social Exchange Theory* yang menyebutkan bahwa disamping faktor psikologis yang menjadi dasar dari interaksi yang terjadi antar individu atau kelompok, terdapat faktor lain yang juga terjadi pada setiap interaksi yaitu faktor rasionalitas. Artinya, keputusan yang diambil akan berpengaruh pada “manfaat apa yang akan diperoleh?”.

Dalam pengembangan hipotesis ini menjelaskan keterkaitan kualitas pelayanan *mobile banking* terhadap loyalitas nasabah yg berpengaruh dan signifikan. Dimana *Mobile Banking* adalah layanan perbankan berbentuk aplikasi yang dapat diakses langsung melalui jaringan

telepon seluler/handphone GSM (*Global For Mobile Communication*) atau CDMA dengan menggunakan layanan data yang telah disediakan oleh operator seluler. Tetapi, melihat sudut pandang bank saja tidak cukup untuk menentukan apakah inovasi tersebut memberikan manfaat yang lebih pada nasabahnya. Dimana manfaat ini tidak hanya terkait dengan pelayanan yang optimal saja, tetapi juga berkaitan dengan manfaat secara *financial* atau manfaat yang dapat dilihat dan berupa angka. Karena, ketika berbicara mengenai aspek rasionalitas dalam bidang ekonomi maka akan ada sebuah pernyataan bahwa “mendapatkan manfaat sebesar-besarnya atas pengorbanan (biaya) yang sekecil-kecilnya”.

Hal ini mengindikasikan bahwa, inovasi saja tidak dapat menjelaskan bahwa loyalitas nasabah akan tumbuh. Seperti yang telah dijelaskan pada pembahasan hipotesis pertama bahwa, loyalitas merupakan hasil dari serangkaian proses yang panjang. Sehingga, satu atau dua faktor saja belum dapat mengidentifikasi loyalitas tersebut dapat langsung terbentuk.

Hasil penelitian ini didukung penelitian yang telah dilakukan oleh Niko (2016) yang dalam penelitiannya menyatakan hasil bahwa kualitas pelayanan *mobile banking* berpengaruh terhadap loyalitas nasabah.

3. Kualitas Pelayanan *Internet Banking* (X1) berpengaruh terhadap Kepuasan Nasabah (Z).

Berdasarkan hasil penelitian pada penelitian ini, memperoleh nilai t hitung $>$ t tabel ($5,532 > 1,97519$) dan nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$, maka dapat disimpulkan bahwa “ Kualitas Pelayanan *Internet Banking* (X1) “ berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Nasabah (Z) di BRI Syariah KCP Palembang Sudirman.

Hal ini menunjukkan adanya keterkaitan antara teori yang digunakan terhadap hasil penelitian yang dilakukan. Dalam teori pertukaran sosial. Dimana, teori ini menjelaskan adanya model pertukaran manfaat dari setiap interaksi yang terjadi. Maka, sebagai pelaku usaha perbankan yang *notabene* membutuhkan peran nasabah dalam menciptakan keuntungan dalam usahanya begitupun

sebaliknya nasabah yang memiliki berbagai macam kebutuhan dalam bertransaksi ekonomi membutuhkan peran dari perbankan dalam *mengcover* setiap kebutuhannya. Hingga akhirnya terbentuklah hubungan yang saling terkait dan memberikan manfaat antara satu dengan yang lainya. Nasabah mendapatkan manfaat berupa layanan *internet banking* terbaik dari perbankan. Begitupun sebaliknya perbankan memperoleh kepuasan dari nasabah yang merupakan awal dari terbentuknya loyalitas mereka kepada bank hingga terciptalah profit yang diinginkan perbankan.

Hasil penelitian ini didukung penelitian yang telah dilakukan oleh Yusnaini (2010). yang dalam penelitiannya menyatakan bahwa kualitas pelayanan *internet banking* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah.

4. Kualitas Pelayanan *Mobile Banking* (X2) berpengaruh terhadap Kepuasan Nasabah (Z).

Berdasarkan hasil penelitian pada penelitian ini, memperoleh nilai t hitung $>$ t tabel ($4,861 > 1,97519$) dan nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$, maka dapat

disimpulkan bahwa “ Kualitas Pelayanan *Mobile Banking* (X2) “ berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Nasabah (Z) BRI Syariah KCP Palembang Sudirman.

Seperti yang telah disebutkan pada bab-bab sebelumnya, bahwa penelitian ini mengadopsi teori pertukaran sosial. Teori ini dirasa tepat terlebih hasil penelitian menunjukkan adanya hubungan antara kualitas pelayanan *mobile banking* dan kepuasan nasabah. Puas dan tidak puas merupakan reaksi awal bagi individu ketika mendapatkan atau merasakan sesuatu. Begitupun dalam penelitian ini, berbagai macam bentuk pelayanan *mobile banking* yang ditawarkan perbankan adalah salah satu upaya bank dalam menciptakan kepuasan para nasabahnya.

Sehingga, dapat disimpulkan bahwa terdapat pertukaran manfaat antara nasabah dan bank. Yakni nasabah mendapatkan pelayanan *mobile banking* yang diinginkan serta dibutuhkan. Begitupun pihak bank yang mendapatkan tingkat kepuasan dari para nasabah atas layanan *mobile*

banking yang diberikan, dimana tingkat kepuasan ini sangat dibutuhkan.

Hasil penelitian ini didukung penelitian yang telah dilakukan oleh Rizka Hastuti dan Aditya Wardana, SE., M.Si., MM (2018) yang dalam penelitiannya menyatakan bahwa kualitas pelayanan *mobile banking* berpengaruh dan signifikan terhadap kepuasan nasabah.

5. Kepuasan Nasabah (Z) berpengaruh terhadap Loyalitas Nasabah (Y).

Berdasarkan hasil penelitian pada penelitian ini, memperoleh nilai t hitung $> t$ tabel ($3,615 > 1,97529$) dan nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$, maka dapat disimpulkan bahwa “ Kepuasan Nasabah (Z) “ berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Nasabah (Y) BRI Syariah KCP Palembang Sudirman.

Kepuasan dan loyalitas merupakan satu kesatuan yang saling terkait. Hal ini sesuai dengan teori *Social Exchange Theory* yang menjelaskan bahwa konsep dasar terbentuknya interaksi adalah faktor psikologis, rasionalitas, dan interaksi adalah proses. Artinya, keduanya penting dan saling terkait.

Dimana faktor psikologis menekankan pada aspek mental pelaku interaksi atas interaksi yang terjadi. Adapun faktor rasionalitas menekankan pada aspek manfaat yang diterima sebagai akibat dari kegiatan ekonomi yang dilakukan, dimana beberapa ahli sepakat teori ini dekat atau berhubungan dengan aktivitas ekonomi. Dan interaksi sosial sebagai bagian dari proses yang berjalan secara seimbang dan berkesinambungan.

Hal ini mengidentifikasikan bahwa, loyalitas terbentuk dari perasaan senang individu atas manfaat yang telah diterima dan berlangsung secara *continue* sehingga individu tersebut kebal terhadap pengaruh-pengaruh yang terjadi. Kondisi inilah yang menunjukkan adanya keterkaitan antara teori yang digunakan dengan hasil pengembangan hipotesis yang diperoleh.

Hasil penelitian ini didukung penelitian yang telah dilakukan oleh Markonah (2017) yang dalam penelitiannya menyatakan bahwa kepuasan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah.

6. Kepuasan Nasabah (Z) memediasi pengaruh Kualitas Pelayanan *Internet Banking* (X1) terhadap Loyalitas Nasabah (Y).

Berdasarkan hasil penelitian pada penelitian ini, Kualitas Pelayanan *Internet Banking* signifikan terhadap Loyalitas Nasabah, setelah mengontrol Kepuasan Nasabah dengan nilai signifikansi $0,0000 < \alpha = 0,05$ dan koefisien regresi (b) = 0,3678. Selanjutnya ditemukan *dirrect effect* c' sebesar 0,3458 yang lebih kecil dari c = 0,5173. Pengaruh variabel independen Kualitas Pelayanan *Internet Banking* terhadap variabel dependen Loyalitas Nasabah berkurang dan signifikan $0,0000 < \alpha = 0,05$ setelah mengontrol variabel intervening Kepuasan Nasabah.

Dapat disimpulkan, bahwa model ini termasuk ke dalam “*partial mediation*” atau terjadi mediasi, dimana variabel Kualitas Pelayanan *Internet Banking* mampu mempengaruhi secara langsung variabel Loyalitas Nasabah maupun tidak langsung dengan melibatkan variabel intervening Kepuasan Nasabah, atau dapat dikatakan bahwa Kepuasan Nasabah memediasi hubungan antara Kualitas Pelayanan *Internet*

Banking terhadap Loyalitas Nasabah BRI Syariah KCP Palembang Sudirman.

Sebagaimana yang dijelaskan pada *Social Exchange Theory* bahwa, asumsi dasar pada teori ini adalah setiap individu yang berinteraksi akan secara sukarela masuk dan tinggal didalam hubungan sosial hanya ketika hubungan tersebut akan memberikan kepuasan. Hal ini mengidentifikasikan bahwa, loyalitas yang terbentuk pada nasabah merupakan hasil dari rasa puas yang diterima atas kualitas pelayanan *internet banking* yang diberikan.

Hal ini sesuai dengan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh Dedi Hartawan (2017) dan Yusnaini (2010) dalam penelitiannya menyatakan bahwa *internet banking* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Kemudian Markonah (2017) dalam penelitiannya menyatakan bahwa kepuasan nasabah berpengaruh positif terhadap loyalitas. Di samping itu Dewi Rosa Indah (2016) dalam penelitiannya menyatakan bahwa *internet banking* mempunyai pengaruh positif terhadap loyalitas nasabah.

7. Kepuasan Nasabah (Z) memediasi pengaruh Kualitas Pelayanan *Mobile Banking* (X2) terhadap Loyalitas Nasabah (Y).

Berdasarkan hasil penelitian pada penelitian ini, Kualitas Pelayanan *Mobile Banking* signifikan terhadap Loyalitas Nasabah, setelah mengontrol Kepuasan Nasabah dengan nilai signifikansi $0,0000 < \alpha = 0,05$ dan koefisien regresi (b) = 0,4082. Selanjutnya ditemukan *dirrect effect c'* sebesar 0,2933 yang lebih kecil dari $c = 0,4794$. Pengaruh variabel independen Kualitas Pelayanan *Mobile Banking* terhadap variabel dependen Loyalitas Nasabah berkurang dan signifikan $0,0002 < \alpha = 0,05$ setelah mengontrol variabel intervening Kepuasan Nasabah.

Dapat disimpulkan, bahwa model ini termasuk ke dalam “*partial mediation*” atau terjadi mediasi, dimana variabel Kualitas Pelayanan *Mobile Banking* mampu mempengaruhi secara langsung variabel Loyalitas Nasabah maupun tidak langsung dengan melibatkan variabel intervening Kepuasan Nasabah, atau dapat dikatakan bahwa Kepuasan Nasabah memediasi hubungan antara Kualitas Pelayanan *Mobile*

Banking terhadap Loyalitas Nasabah BRI Syariah KCP Palembang Sudirman.

Hal ini sesuai dengan *Social Exchange Theory* yang menjelaskan bahwa asumsi yang terbentuk dari teori ini adalah sifat manusia dan sifat hubungan. Sifat manusia terkait dengan mencari manfaat, menghindari hukuman, makhluk rasional, serta *standard* untuk mengevaluasi manfaat dan biaya yang beragam. Adapun sifat hubungan terkait dengan sifat hubungan yang saling bergantung dan interaksi yang terjadi merupakan proses. Yang mana tujuan dari optimalisasi pelayanan *mobile banking* tersebut salah satunya adalah untuk mendapatkan loyalitas nasabah. Loyalitas terbentuk dari serangkaian proses yang terjadi. Salah satunya melalui tingkat kepuasan. Dengan rasa puas yang secara *continue* terjadi maka akan mengindikasikan nasabah akan kembali menggunakan produk atau jasa bank yang bersangkutan. Pengulangan atas layanan *mobile banking* inilah yang disebut dengan loyalitas.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan signifikan sebagai mediasi variabel kualitas pelayanan

mobile banking terhadap loyalitas. Hal ini sesuai dengan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh Andika Febrianta dan Dra. Indrawati, M.M., Ph.D (2016) yang dalam penelitiannya menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan *mobile banking* berpengaruh dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Kemudian Markonah (2017) dalam penelitiannya menyimpulkan bahwa kepuasan nasabah berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah. Di samping itu, Niko (2016) dalam penelitiannya menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan *mobile banking* berpengaruh dan signifikan terhadap loyalitas nasabah.