

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Deskripsi Objek Penelitian**

Berawal dari akuisisi PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk. terhadap Bank Jasa Arta pada tanggal 19 Desember 2007 dan berdasarkan izin Bank Indonesia tanggal 16 Oktober 2008 melalui surat No. 10/67/KEP.GBI/Dpg/2008, maka pada tanggal 17 November 2008 PT. Bank BRI Syariah secara resmi beroperasi sekaligus mengubah kegiatan usahanya dari sebuah bank konvensional menjadi bank yang beroperasi berdasarkan prinsip syariah islam.

Posisi PT. Bank BRI Syariah semakin kokoh ketika pada tanggal 19 Desember 2008 ditandatangani akta pemisahan (*spin off*) Unit Usaha Syariah PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk. dan kemudian melebur ke dalam PT. Bank BRI Syariah berlaku efektif tanggal 1 Januari 2009. Penandatanganan akta dilakukan oleh bapak Sofyan Basir selaku Direktur Utama PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk. dan bapak Ventje Rahardjo selaku Direktur Utama PT. Bank BRI Syariah. Saham PT. Bank BRI Syariah dimiliki oleh PT.

Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk. dan Yayasan Kesejahteraan Pekerja PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk.

Mencanangkan visi untuk menjadi bank ritel modern, PT Bank BRI Syariah melakukan berbagai strategi pengembangan dan penjualan produk-produk inovatif sesuai kebutuhan nasabah. Kantor cabang yang representatif di buka diberbagai kota besar dan strategi di seluruh Indonesia demi memberikan layanan yang mudah dijangkau nasabah. Logo PT. Bank BRI Syariah dengan pendar cahaya benar-benar menjadi acuan perusahaan dalam mengembangkan usahanya sehingga PT. Bank BRI Syariah menjadi bank yang dituju karena dapat memenuhi berbagai kebutuhan nasabah.

## **B. Hasil Analisis Data**

### **1. Karakteristik Responden**

Berdasarkan data dari 100 responden nasabah Bank BRI Syariah Kantor Cabang Rivai Palembang, 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:

**a. 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**

<b>JENIS_KELAMIN</b>			
		<i>Frequency</i>	<i>Percent</i>
Valid	Laki laki	37	37.0
	Perempuan	63	63.0
	Total	100	100.0

Sumber: *output SPSS data diolah, 2020.*

Berdasarkan Tabel 4.1. diatas menjelaskan bahwa jenis kelamin nasabah yang diambil sebagai responden lebih banyak responden perempuan. Jenis kelamin perempuan yang menjadi responden dalam

penelitian ini berjumlah 63 responden, sedangkan sisanya 37 orang adalah responden laki-laki. Hal ini menunjukkan bahwa responden nasabah lebih banyak perempuan, dibandingkan dengan nasabah berjenis kelamin laki-laki.

#### **b. 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**

<b>USIA</b>			
		<i>Frequency</i>	<i>Percent</i>
Valid	Dibawah 20 Tahun	5	5.0
	20-29 Tahun	51	51.0
	30-39 Tahun	17	17.0
	40-49 Tahun	27	27.0
	Total	100	100.0

Sumber: *output* SPSS data diolah, 2020.

Berdasarkan Tabel 4.2. di atas menunjukkan bahwa responden menurut usia menunjukkan bahwa responden yang berumur Dibawah dari 20 tahun sebanyak 5 responden, responden yang berumur 20-29 tahun sebanyak 51 responden, responden yang berumur 30-39 tahun

sebanyak 17 responden, dan responden yang berumur 40-49 tahun sebanyak 27 responden.

**c. 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	BBUMN	8	8.0
	Mahasiswa	31	31.0
	Pegawai Swasta	11	11.0
	PNS	10	10.0
	Wiraswasta	25	25.0
	Lainnya	15	15.0
	Total	100	100.0

Sumber: *output* SPSS data diolah, 2020.

Berdasarkan Tabel 4.3. di atas menunjukkan bahwa responden menurut Pekerjaan menunjukkan bahwa responden memiliki pekerjaan sebagai BUMN yaitu sebanyak 8 responden, responden yang memiliki pekerjaan sebagai Mahasiswa yaitu sebanyak 31 responden, responden yang memiliki pekerjaan sebagai Pegawai Swasta yaitu sebanyak 11

responden, responden yang memiliki pekerjaan sebagai PNS yaitu sebanyak 10 responden, responden yang memiliki pekerjaan sebagai Wiraswasta yaitu sebanyak 25 responden, dan responden yang memiliki pekerjaan sebagai Lainnya yaitu sebanyak 15 responden.

**d. 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**

<b>LAMA_MENJADI_NASABAH</b>			
		<i>Frequency</i>	<i>Percent</i>
Valid	< 1 Tahun	20	20.0
	1 Tahun	26	26.0
	2-3 Tahun	24	24.0
	4-5 tahun	10	10.0
	>5tahun	20	20.0
	Total	100	100.0

Sumber: *output* SPSS data diolah, 2020.

Berdasarkan Tabel 4.3. di atas menunjukkan bahwa responden menurut lama menjadi nasabah menunjukkan bahwa responden yang

telah lama menjadi nasabah selama  $< 1$  tahun yaitu sebanyak 20 responden, responden yang telah lama menjadi nasabah selama 1 tahun yaitu sebanyak 26 responden, responden yang telah lama menjadi nasabah selama 2-3 tahun yaitu sebanyak 24 responden, responden yang telah lama menjadi nasabah selama 4-5 tahun yaitu sebanyak 10 responden, dan responden yang telah lama menjadi nasabah selama  $> 5$  tahun yaitu sebanyak 20 responden.

## **2. 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  $df = 100 - 2 = 98$  atau  $df = 98$  dengan  $\alpha 0,05$ . Didapat  $r$  tabel senilai 0,1966. Jika hasil  $r$  hitung lebih besar dari  $r$  tabel, maka butir pernyataan tersebut dapat dikatakan “valid”.

**Tabel 4.5**

**Uji Validitas Variabel *Internet Banking* (X1)**

<b>Variabel</b>	<b>Item Pernyataan</b>	<b>r hitung</b>	<b>r tabel</b>	<b>Keterangan</b>
<b><i>Internet Banking</i> (X1)</b>	Pernyataan 1	.374	0,1966	Valid
	Pernyataan 2	.408	0,1966	Valid
	Pernyataan 3	.419	0,1966	Valid
	Pernyataan 4	.585	0,1966	Valid
	Pernyataan 5	.513	0,1966	Valid
	Pernyataan 6	.544	0,1966	Valid
	Pernyataan 7	.552	0,1966	Valid
	Pernyataan 8	.489	0,1966	Valid

Sumber: *output* SPSS yang diolah, 2020.

Berdasarkan tabel 4.5 diketahui bahwa hasil masing-masing item pernyataan variabel *Internet Banking* (X1) memiliki r hitung > r tabel 0,1966 dan bernilai positif, sehingga dapat dikatakan setiap butir pernyataan tersebut dinyatakan “valid”

**Tabel 4.6**

**Uji Validitas Variabel Penanganan Konflik (X2)**

Variabel	Item Pernyataan	r hitung	r tabel	Keterangan
Penanganan Konflik (X2)	Pernyataan 1	.539	0,1966	Valid
	Pernyataan 2	.590	0,1966	Valid
	Pernyataan 3	.707	0,1966	Valid
	Pernyataan 4	.608	0,1966	Valid
	Pernyataan 5	.634	0,1966	Valid
	Pernyataan 6	.407	0,1966	Valid

Sumber: *output SPSS yang diolah*, 2020.

Berdasarkan tabel 4.6 diketahui bahwa hasil masing-masing item pernyataan variabel Penanganan Konflik (X2) memiliki r hitung > r tabel 0,1966 dan bernilai positif, sehingga dapat dikatakan setiap butir pernyataan tersebut dinyatakan “valid”.

**Tabel 4.7**

**Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (X3)**

Variabel	Item Pernyataan	r hitung	r tabel	Keterangan
Kualitas Pelayanan (X3)	Pernyataan 1	.396	0,1966	Valid
	Pernyataan 2	.445	0,1966	Valid
	Pernyataan 3	.515	0,1966	Valid
	Pernyataan 4	.542	0,1966	Valid
	Pernyataan 5	.412	0,1966	Valid
	Pernyataan 6	.565	0,1966	Valid
	Pernyataan 7	.465	0,1966	Valid

	Pernyataan 8	.573	0,1966	Valid
	Pernyataan 9	.589	0,1966	Valid
	Pernyataan 10	.588	0,1966	Valid

Sumber: *output* SPSS yang diolah, 2020.

Berdasarkan tabel 4.7 diketahui bahwa hasil masing-masing item pernyataan variabel Kualitas Pelayanan (X3) memiliki r hitung > r tabel 0,1966 dan bernilai positif, sehingga dapat dikatakan setiap butir pernyataan tersebut dinyatakan “valid”.

**Tabel 4.8**

**Uji Validitas Variabel Loyalitas Nasabah (Y)**

Variabel	Item Pernyataan	r hitung	r tabel	Keterangan
<b>Loyalitas Nasabah(Y)</b>	Pernyataan 1	.493	0,1966	Valid
	Pernyataan 2	.485	0,1966	Valid
	Pernyataan 3	.630	0,1966	Valid
	Pernyataan 4	.642	0,1966	Valid
	Pernyataan 5	.655	0,1966	Valid
	Pernyataan 6	.569	0,1966	Valid

Sumber: *output* SPSS yang diolah, 2020.

Berdasarkan tabel 4.8 diketahui bahwa hasil masing-masing item pernyataan variabel Loyalitas Nasabah (Y) memiliki r hitung > r tabel 0,1966 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 kurang dari 0,6, artinya tidak reliabel, sedangkan nilai *cronbach's alpha* > 0,6, maka dapat dikatakan "reliable". Maka ditunjukkan dengan hasil pengujian reliabilitas untuk seluruh variabel adalah sebagai berikut:

**Tabel 4.9**

**Hasil Uji Reliabilitas**

<b>Variabel</b>	<b><i>Cronbach's Alpha</i></b>	<b>Batasan</b>	<b>Keterangan</b>
X1 ( <i>Internet Banking</i> )	0,782	0,6	Reliabel
X2(Penanganan Konflik)	0,817	0,6	Reliabel
X3 (Kualitas Pelayanan)	0,822	0,6	Reliabel

Y (Loyalitas Nasabah)	0,814	0,6	Reliabel
-----------------------	-------	-----	----------

Sumber: *output* SPSS yang diolah, 2020.

Jadi 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.

### 3. 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 *Kolmogorov-Smirnov*. Model regresi yang baik haruslah memiliki nilai residual yang berdistribusi normal, dan dapat dinyatakan normal apabila nilai *asympt. sig*  $\geq 0,05$ .

**Tabel 4.10**  
**Uji Normalitas**  
**Kolmogorov-Smirnov**

<i>One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test</i>		
		<i>Unstandardized Residual</i>
<i>N</i>		100
<i>Normal Parameters<sup>a,b</sup></i>	<i>Mean</i>	.0000000
	<i>Std.Deviation</i>	.42873825
<i>Most Extreme Differences</i>	<i>Absolute</i>	.070
	<i>Positive</i>	.050
	<i>Negative</i>	-.070
<i>Kolmogorov-Smirnov Z</i>		.703
<i>Asymp. Sig. (2-tailed)</i>		.707
<i>a. Test distribution is Normal.</i>		
<i>b. Calculated from data.</i>		

Sumber: *output* SPSS data diolah, 2020.

Berdasarkan *output* pada tabel 4.10. diatas, uji normalitas dengan metode *Kolmogorov-Smirnov* diatas dapat kita lihat bahwa dimana nilai *asymp. sig* sebesar  $0,707 \geq 0,05$  maka sesuai dengan dasar pengambilan keputusan dalam uji normalitas *Kolmogorov-Smirnov*, 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  $VIF \leq 10$  dan nilai  $tolerance \geq 0,1$ , maka model regresi tersebut dapat dinyatakan terbebas dari gejala multikolinieritas.

**Tabel 4.11**  
**Uji Multikolinieritas**  
**Tolerance dan VIF**

<i>Coefficients<sup>a</sup></i>			
Model		<i>Collinearity Statistics</i>	
		<i>Tolerance</i>	VIF
1	<i>Constant)</i>		
	X1	.655	1.527
	X2	.640	1.562
	X3	.789	1.268

*a. Dependent Variable: Y*

Sumber: *output* SPSS data diolah, 2020.

Berdasarkan tabel 4.11. diatas, dengan melihat nilai *tolerance* X1 (0,655), X2 (0,640), dan X3 (0,789)  $\geq 0,1$  dan nilai VIF X1 (1,527), X2 (1,562), dan X3 (1,268)  $\leq 10$ , maka dapat disimpulkan bahwa model regresi pada penelitian ini dapat dinyatakan “tidak mengandung gejala multikolinieritas”.

### C. Uji Heterokedastisitas

Uji heterokedastisitas 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 4.12**  
**Uji Heterokedastisitas**  
*White*

Model Summary		ANOVA <sup>a</sup>		
Model	<i>R Square</i>	Model	Df	
1	.157	1	Residual	92
a. <i>Dependent Variable:</i> RES_KUADRAT b. <i>Predictors:</i> (Constant), PERKALIAN_X1_X2_X3, X3_KUADRAT, X2_KUADRAT, X1_KUADRAT, X3, X2, X1				

Sumber : SPSS data diolah, 2020

$$\begin{aligned}
 \text{Chi Square Hitung} &= n \times R \text{ Square} \\
 &= 100 \times 0,157 \\
 &= 15,7.
 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned}
 \text{Chi Square Tabel} &= df = 0,05, 92 \\
 &= 115,38979.
 \end{aligned}$$

Berdasarkan output diatas, dapat diketahui bahwa *Chi Square* Hitung

< *Chi Square* Tabel sebesar  $15,7 < 115,38979$ , maka dapat dinyatakan bahwa pada model regresi ini dinyatakan “tidak terjadi gejala heteroskedastisitas”

#### D. Uji Linearitas

Uji linearitas bertujuan untuk mengetahui apakah variabel-variabel data yang diteliti memiliki keterikatan atau hubungan secara linear atau tidak. Dalam penelitian ini, uji linearitas yang digunakan adalah dengan metode *Durbin-Watson*. Model regresi yang baik haruslah memiliki nilai residual yang linear dan dapat dinyatakan linear apabila nilai *Durbin Watson* berada diantara -2 sampai dengan 2.

**Tabel 4.13**  
**Uji Linearitas**  
***Durbin Watson***

<i>Model Summary<sup>b</sup></i>					
Model	R	<i>R Square</i>	<i>Adjusted R Square</i>	<i>Std. Error of the Estimate</i>	<i>Durbin-Watson</i>
1	.632 <sup>a</sup>	.399	.381	.43539	1.793
a. <i>Predictors: (Constant), X3, X2, X1</i>					
b. <i>Dependent Variable: Y</i>					

Sumber: *output SPSS data diolah, 2020.*

Berdasarkan *output* pada Tabel 4.13, uji linearitas dengan metode *Durbin Watson* diatas, dapat kita ketahui bahwa nilai *Durbin-Watson* senilai 1,793 berada diantara -2 sampai dengan 2, ini menunjukkan bahwa pada penelitian ini “linear”.

#### 4. Analisis Regresi Linear Berganda

##### A. Uji Parsial (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 *Internet Banking* (X1), Penanganan Konflik (X2), dan Kualitas Pelayanan (X3) terhadap Loyalitas Nasabah Bank BRI Syariah Kantor Cabang Rivai Palembang secara parsial. Untuk melihat hasil perhitungan uji t pada penelitian ini, dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

**Tabel 4.14**  
**Uji t**

<i>Coefficients<sup>a</sup></i>						
Model		<i>Unstandardized Coefficients</i>		<i>Standardized Coefficients</i>	T	sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	<i>(Constant)</i>	.229	.516		.443	.659
	X1	.332	.126	.259	2.647	.009
	X2	.297	.104	.282	2.855	.005
	X3	.314	.113	.248	2.788	.006

a. *Dependent Variable: Y*

Sumber: *output SPSS data diolah, 2020.*

Berdasarkan hasil perhitungan dari tabel 4.14. diatas, diperoleh besarnya angka t tabel dengan ketentuan  $\alpha = 0,05$  dan  $dk = (n-k)$  atau

$(100-4) = 96$ , sehingga diperoleh nilai t tabel = 1,66088, maka dapat diketahui masing-masing variabel sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil perhitungan dengan menggunakan program SPSS 21.0 seperti pada tabel diatas, variabel *Internet Banking* (X1) memiliki t hitung senilai 2,647 dengan nilai sig. 0,009. 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 ( 2,647  $>$  1,66088 ) dan nilai signifikansi sebesar  $0,009 < 0,05$ , maka dapat disimpulkan bahwa hipotesis menyatakan hasil variabel “ *Internet Banking* (X1) “ berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Nasabah Bank BRI Syariah Kantor Cabang Rivai Palembang.
2. Berdasarkan hasil perhitungan dengan menggunakan program SPSS 21.0 seperti pada tabel diatas, variabel Penanganan Konflik (X2) memiliki t hitung senilai 2,855 dengan nilai sig. 0,005. 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 (  $2,855 > 1,66088$  ) dan nilai signifikansi sebesar  $0,005 < 0,05$ , maka dapat disimpulkan bahwa hipotesis menyatakan hasil variabel “Penanganan Konflik (X2)” berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Nasabah Bank BRI Syariah Kantor Cabang Rivai Palembang.

3. Berdasarkan hasil perhitungan dengan menggunakan program SPSS 21.0 seperti pada tabel diatas, variabel Kualitas Pelayanan (X3) memiliki  $t$  hitung senilai  $2,788$  dengan nilai sig.  $0,006$ . 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 (  $2,788 > 1,66088$  ) dan nilai signifikansi sebesar  $0,006 < 0,05$ , maka dapat disimpulkan bahwa hipotesis menyatakan hasil variabel “Kualitas Pelayanan (X3) berpengaruh” positif dan signifikan

terhadap Loyalitas Nasabah Bank BRI Syariah Kantor Cabang Rivai Palembang.

### B. Uji F (Simultan)

Uji F hitung pada penelitian ini digunakan untuk menguji pengaruh secara simultan variabel *Internet Banking* (X1), Penanganan Konflik (X2), dan Kualitas Pelayanan (X3) terhadap Loyalitas Nasabah Bank BRI Syariah Kantor Cabang Rivai Palembang. Suatu variabel dianggap berpengaruh, apabila F hitung > F tabel, dan dinyatakan signifikan apabila nilai sig. < 0,05. Untuk hasil pengujian F hitung pada penelitian ini, bisa dilihat pada tabel dibawah ini:

**Tabel 4.15**  
**Uji F**

ANOVA <sup>a</sup>						
Model		<i>Sum of Squares</i>	<i>Df</i>	<i>Mean Square</i>	F	sig.
1	Regression	12.096	3	4.032	21.271	.000 <sup>b</sup>
	Residual	18.198	96	.190		
	Total	30.294	99			
a. <i>Dependent Variable: Y</i>						
b. <i>Predictors: (Constant), X3, X2, X1</i>						

Sumber: *output SPSS data diolah, 2020*

Berdasarkan hasil perhitungan uji F Tabel 4.15. diatas, diperoleh F hitung sebesar 21,271. Untuk menentukan nilai F tabel dengan tingkat signifikansi 5%, serta *degree of freedom* (derajat kebebasan),  $df = (n-k)$  atau  $(100-4)$  dan  $(k-1)$  atau  $(4-1)$ ,  $df = (100-4 = 96)$  dan  $(4-1= 3)$ . Maka dapat diperoleh hasil untuk F tabel senilai 2,70. Maka dari itu, hasil perhitungan F hitung > F tabel ( 21,271 > 2,70 ) dengan diperoleh nilai sig ( 0,000 < 0,05 ), maka secara simultan (bersama-sama) variabel independen *Internet Banking* (X1), Penanganan Konflik (X2), dan Kualitas Pelayanan (X3) berpengaruh secara bersama-sama terhadap Loyalitas Nasabah Bank BRI Syariah Kantor Cabang Rivai Palembang.

### C. Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Koefisien Determinasi (Adj R2) pada dasarnya bertujuan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen (terikat).

**Tabel 4.16**  
**Koefisien Determinasi**

<i>Model Summary</i>				
Model	R	<i>R Square</i>	<i>Adjusted R Square</i>	<i>Std. Error of the Estimate</i>
1	.632 <sup>a</sup>	.399	.381	.43539
a. <i>Predictors: (Constant), X3, X2, X1</i>				

Sumber: *output SPSS data diolah, 2020.*

Berdasarkan hasil perhitungan Koefisien Determinasi pada Tabel 4.16, nilai Koefisien Determinasi (Adj R2) sebesar 0,381, yang artinya hal ini mengindikasikan bahwa kontribusi variabel bebas (*independent*) yaitu variabel *Internet Banking* (X1), Penanganan Konflik (X2), dan Kualitas Pelayanan (X3) terhadap variabel terikat (*dependent*) yaitu Loyalitas Nasabah Bank BRI Syariah Kantor Cabang Rivai Palembang sebesar 38,1%, sedangkan sisanya 61,9% dipengaruhi oleh variabel lainnya yang belum diteliti atau tidak termasuk dalam regresi pada penelitian ini.

### C. Rekapitulasi Hasil Penelitian

**Tabel 4.17**  
**Rekapitulasi Hasil Penelitian**

No.	Hipotesis	Hasil Penelitian
1.	H1 = <i>Internet Banking</i> (X1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Nasabah Bank BRI Syariah Kantor Cabang Rivai Palembang.	<i>Internet Banking</i> (X1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Nasabah Bank BRI Syariah Kantor Cabang Rivai Palembang. Artinya, peningkatan <i>Internet Banking</i> (X1) akan diikuti dengan meningkatnya Loyalitas Nasabah Bank BRI Syariah Kantor Cabang Rivai Palembang secara signifikan dan sebaliknya.
2.	H2 = Penanganan Konflik (X2) berpengaruh positif dan	Penanganan Konflik (X2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Nasabah Bank

No.	Hipotesis	Hasil Penelitian
	signifikan terhadap Loyalitas Nasabah Bank BRI Syariah Kantor Cabang Rivai Palembang.	BRI Syariah Kantor Cabang Rivai Palembang. Artinya, peningkatan Penanganan Konflik (X2) akan diikuti dengan meningkatnya Loyalitas Nasabah Bank BRI Syariah Kantor Cabang Rivai Palembang secara signifikan dan sebaliknya.
3.	H3 = Kualitas Pelayanan (X3) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Nasabah Bank BRI Syariah Kantor Cabang Rivai Palembang.	Kualitas Pelayanan (X3) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Nasabah Bank BRI Syariah Kantor Cabang Rivai Palembang. Artinya, peningkatan Kualitas Pelayanan (X3) akan diikuti dengan meningkatnya Loyalitas Nasabah Bank BRI Syariah Kantor Cabang Rivai Palembang secara signifikan dan sebaliknya.

#### D. Pembahasan Hasil Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui analisis pengaruh *internet banking* (X1), penanganan konflik (X2), kualitas pelayanan (X3) terhadap loyalitas nasabah (Y). Berdasarkan hasil analisis, maka pembahasan tentang hasil penelitian sebagai berikut:

**a. *Internet Banking* (X1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Nasabah Bank BRI Syariah Kantor Cabang Rivai Palembang.**

Berdasarkan uji parsial variabel *internet banking* (X1) terhadap loyalitas (Y), dapat dilihat dari tabel 4.14 yang diperoleh angka T hitung pada variabel *internet banking* (X1) sebesar 2,647 dengan tingkat signifikansi 0,009. 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

( 2,647 > 1,66088 ) dan nilai signifikansi sebesar 0,009 < 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa hipotesis menyatakan hasil variabel “*Internet Banking* (X1)” berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Nasabah Bank BRI Syariah Kantor Cabang Rivai Palembang.

Hasil penelitian ini didukung oleh hasil penelitian yang dilakukan oleh Ida Ayu (2013) dan Gede Sri (2013) yang menyatakan bahwa *internet banking* berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah.

**b. Penanganan Konflik (X2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Nasabah Bank BRI Syariah Kantor Cabang Rivai Palembang.**

Berdasarkan uji parsial variabel penanganan konflik (X2) terhadap loyalitas nasabah (Y), memiliki t hitung senilai 2,855 dengan nilai sig. 0,005. 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 (2,855  $> 1,66088$ ) dan nilai signifikansi sebesar  $0,005 < 0,05$ , maka dapat disimpulkan bahwa hipotesis menyatakan hasil variabel “Penanganan Konflik (X2)” berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Nasabah Bank BRI Syariah Kantor Cabang Rivai Palembang.

Hasil penelitian ini didukung oleh hasil penelitian yang dilakukan oleh Dewa Made (2017) dan Budi Santoso (2017) yang menyatakan bahwa penanganan konflik berpengaruh positif terhadap loyalitas nasabah.

**c. Kualitas Pelayanan (X3) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Nasabah Bank BRI Syariah Kantor Cabang Rivai Palembang.**

Berdasarkan uji parsial variabel Kualitas Pelayanan (X3) terhadap loyalitas nasabah (Y) memiliki t hitung senilai 2,788 dengan nilai sig. 0,006. 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 ( 2,788  $>$  1,66088 ) dan nilai signifikansi sebesar 0,006  $<$  0,05, maka dapat disimpulkan bahwa hipotesis menyatakan hasil variabel “Kualitas Pelayanan (X3)” berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Nasabah Bank BRI Syariah Kantor Cabang Rivai Palembang

Hasil penelitian ini didukung oleh hasil penelitian yang dilakukan oleh Rohmiyatun (2019) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap loyalitas nasabah.