

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Objek Penelitian

1. Sejarah Bank Syariah Mandiri Palembang

Kehadiran Bank Syariah Mandiri sejak tahun 1999, merupakan hikmah sekaligus berkah pasca krisis ekonomi dan moneter 1997-1998. Sebagaimana dalam kondisi tersebut, industri perbankan nasional yang didominasi oleh bank-bank konvensional mengalami krisis luar biasa.⁵⁸ Bank mandiri melakukan konsolidasi serta membentuk tim pengembangan perbankan syariah di kelompok perusahaan bank mandiri, sebagai respon atas diberlakukannya UU No. 10 tahun 1998, yang memberi peluang bank umum untuk melayani transaksi syariah (*dual banking system*).

Tim pengembangan perbankan syariah memandang bahwa pemberlakuan UU tersebut merupakan momentum yang tepat untuk melakukan konversi PT Bank Susila Bakti dari bank

⁵⁸ Dari www.Mandirisyahiah.co.id, (Di akses pada 29 september 2020)

konvensional menjadi bank syariah. Maka itu, tim pengembangan perbankan syariah segera mempersiapkan system dan infrastrukturnya, sehingga kegiatan usaha BSB berubah dari bank konvensional menjadi bank yang beroperasi berdasarkan prinsip syariah dengan nama PT. Bank Syariah Mandiri sebagaimana dalam Akta notaris:

Sujipto,SH,No.23 tanggal 8 september 1999. Perubahan kegiatan usaha BSB menjadi bank umum syariah dilakukan oleh gubernur Bank Indonesia melalui SK Gubernur BI No. 1/24/KEP.BI/1999.25 oktober 1999. Melalui surat Keputusan Deputi Gubernur Senior Bank Indonesia No. 1/1/KEP.DGS/1999. Kemudian, BI menyetujui perubahan nama menjadi PT. Bank Syariah Mandiri.

Kemudian, BI menyetujui perubahan nama menjadi PT Bank Syariah Mandiri. Menyusul pengukuhan dan pengakuan legal tersebut, PT Bank Syariah Mandiri secara resmi mulai beroperasi sejak senin tanggal 25 Rajab 1420 H atau tanggal 1 November 1999.

PT. Bank Syariah Mandiri jln. Demang Lebar Daun No. 2311 Kel Demang Lebar Daun Kec Ilir Barat Cabang Palembang

hadir, tampil dan tumbuh sebagai bank yang mampu memadukan idealisme usaha dengan nilai-nilai rohani, yang melandasi kegiatan operasionalnya. Harmoni antara idealism usaha dan nilai-nilai rohani inilah yang menjadi salah satu keunggulan Bank Syariah Mandiri dalam kiprahnya di perbankan Indonesia. BSM hadir untuk bersama membangun Indonesia menuju Indonesia yang lebih baik.

2. Visi Dan Misi Bank Syariah Mandiri Palembang

a. Visi

“Bank Syariah Terdepan Dan Modern”

1. Untuk nasabah

BSM merupakan bank pilihan untuk yang memberikan manfaat, menentramkan dan memakmurkan.

2. Untuk pegawai

BSM merupakan bank yang menyediakan kesempatan untuk beramanah sekaligus berkarir professional.

3. Untuk investor

Institusi keuangan syariah Indonesia yang terpercaya yang terus memberikan value berkesinambungan.

b. Misi

1. Mewujudkan pertumbuhan dan keuntungan di atas rata-rata industry yang berkesinambungan.
2. Meningkatkan kualitas produk dan layanan berbasis teknologi yang melampaui harapan nasabah.
3. Mengembangkan bisnis atas dasar nilai-nilai syariah universal.
4. Mengembangkan manajemen talenta dan lingkungan kerja yang sehat
5. Meningkatkan kepedulian terhadap masyarakat dan lingkungan.

B. Karakteristik Responden

Berdasarkan data dari 100 responden nasabah PT. Bank Mandiri Syariah Kantor Cabang Palembang, menggunakan

pernyataan (kuesioner) didapat kondisi responden berdasarkan jenis kelamin, usia, pendidikan terakhir, pekerjaan, dan penghasilan. 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

JENIS_KELAMIN			
		<i>Frequency</i>	<i>Percent</i>
Valid	Laki-laki	34	34.0
	Perempuan	66	66.0
	Total	100	100.0

Sumber: *output* SPSS data diolah, 2020.

Berdasarkan Tabel 4.1. diatas menjelaskan bahwa jenis kelamin nasabah Bank Mandiri Syariah Kantor Cabang Palembang yang diambil sebagai responden lebih banyak responden perempuan. Jenis kelamin perempuan yang menjadi responden dalam penelitian ini berjumlah 66 responden, sedangkan sisanya 34 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

USIA			
		<i>Frequency</i>	<i>Percent</i>
Valid	< 20 Tahun	10	10.0
	21-30 Tahun	47	47.0
	31-40 Tahun	29	29.0
	41-50 Tahun	14	14.0
	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 berusia < 20 tahun sebanyak 10 responden, responden yang berusia 21-30 tahun sebanyak 47 responden, responden yang berusia 31-40 tahun sebanyak 29 responden, dan responden yang berusia 41-50 tahun sebanyak 14 responden.

c. Data Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Deskripsi data responden berdasarkan pendidikan terakhir bertujuan untuk menguraikan identitas responden berdasarkan pendidikan terakhir yang dijadikan sampel penelitian. Deskripsi karakteristik responden berdasarkan

pendidikan terakhir disajikan pada tabel 4.3 berikut ini:

Tabel 4.3.
Deskripsi Data Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

PENDIDIKAN_TERAKHIR			
		<i>Frequency</i>	<i>Percent</i>
Valid	SMA	50	50.0
	Diploma	14	14.0
	Sarjana	36	36.0
	Total	100	100.0

Sumber: *output* SPSS data diolah, 2020.

Berdasarkan Tabel 4.3. di atas menunjukkan bahwa responden menurut pendidikan menunjukkan bahwa responden yang berlatarbelakang pendidikan SMA yaitu sebanyak 50 responden, responden yang berlatarbelakang pendidikan Diploma yaitu sebanyak 14 responden, dan responden yang berlatarbelakang pendidikan Sarjana yaitu sebanyak 36 responden.

d. 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 4.4 berikut ini:

Tabel 4.4.
Deskripsi Data Responden Berdasarkan Pekerjaan

PEKERJAAN			
		<i>Frequency</i>	<i>Percent</i>
Valid	Pelajar/Mahasiswa	31	31.0
	PegawaiSwasta	32	32.0
	PNS	10	10.0
	Wiraswasta	13	13.0
	Lainnya	14	14.0
	Total	100	100.0

Sumber: *output* SPSS data diolah, 2020.

Berdasarkan Tabel 4.4. di atas menunjukkan bahwa responden menurut pekerjaan menunjukkan bahwa responden yang bekerja sebagai Pelajar/Mahasiswa yaitu sebanyak 31 responden, responden yang bekerja sebagai Pegawai Swasta yaitu sebanyak 32 responden, responden yang bekerja sebagai PNS yaitu sebanyak 10 responden, responden yang bekerja sebagai

Wiraswasta yaitu sebanyak 13 responden, dan responden yang bekerja sebagai Lainnya yaitu sebanyak 14 responden.

e. Data Responden Berdasarkan Penghasilan

Deskripsi data responden berdasarkan penghasilan bertujuan untuk menguraikan identitas responden berdasarkan penghasilan yang dijadikan sampel penelitian. Deskripsi karakteristik responden berdasarkan penghasilan disajikan pada tabel 4.5 berikut ini:

Tabel 4.5.
Deskripsi Data Responden Berdasarkan Penghasilan

PENGHASILAN			
		<i>Frequency</i>	<i>Percent</i>
Valid	< 1 Juta	10	10.0
	1 Juta s/d 3 Juta	44	44.0
	3 Juta s/d 5 Juta	27	27.0
	> 5 Juta	19	19.0
	Total	100	100.0

Sumber: *output SPSS data diolah, 2020.*

Berdasarkan Tabel 4.5. di atas menunjukkan bahwa responden menurut penghasilan menunjukkan bahwa responden yang memiliki penghasilan sebesar < 1 juta yaitu sebanyak 10 responden, responden yang memiliki penghasilan sebesar 1 juta s/d 3 juta yaitu sebanyak 44

responden, responden yang memiliki penghasilan sebesar 3 juta s/d 5 juta yaitu sebanyak 27 responden, dan responden yang memiliki penghasilan sebesar > 5 juta yaitu sebanyak 19 responden.

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 $df = 100 - 2 = 98$ 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 4.6.
Uji Validitas Variabel *Customer Relationship Management (X1)*

Variabel	Item Pernyaaan	r hitung	r tabel	Keterangan
<i>Customer Relationship Managemen t (X1)</i>	Pernyataan 1	.368	0,1966	Valid
	Pernyataan 2	.666	0,1966	Valid
	Pernyataan 3	.617	0,1966	Valid
	Pernyataan 4	.576	0,1966	Valid
	Pernyataan 5	.677	0,1966	Valid
	Pernyataan 6	.516	0,1966	Valid
	Pernyataan 7	.495	0,1966	Valid
	Pernyataan 8	.349	0,1966	Valid

Sumber: *output SPSS yang diolah*, 2020.

Berdasarkan tabel 4.6 diketahui bahwa hasil masing-masing item pernyataan variabel *Customer Relationship Management (X1)* 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 Komitmen (X2)

Variabel	Item Pernyataan	r hitung	r tabel	Keterangan
Komitmen (X2)	Pernyataan 1	.463	0,1966	Valid
	Pernyataan 2	.602	0,1966	Valid
	Pernyataan 3	.585	0,1966	Valid
	Pernyataan 4	.507	0,1966	Valid
	Pernyataan 5	.604	0,1966	Valid
	Pernyataan 6	.333	0,1966	Valid

Sumber: *output* SPSS yang diolah, 2020.

Berdasarkan tabel 4.7 diketahui bahwa hasil masing-masing item pernyataan variabel Komitmen (X2) 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 Nilai Nasabah (X3)

Variabel	Item Pernyataan	r hitung	r tabel	Keterangan
Nilai Nasabah (X3)	Pernyataan 1	.499	0,1966	Valid
	Pernyataan 2	.747	0,1966	Valid
	Pernyataan 3	.706	0,1966	Valid
	Pernyataan 4	.782	0,1966	Valid
	Pernyataan 5	.675	0,1966	Valid
	Pernyataan 6	.436	0,1966	Valid

Sumber: *output* SPSS yang diolah, 2020.

Berdasarkan tabel 4.8 diketahui bahwa hasil masing-masing item pernyataan variabel Nilai Nasabah (X3) memiliki r hitung $>$ r tabel 0,1966 dan bernilai positif, sehingga dapat dikatakan setiap butir pernyataan tersebut dinyatakan “valid”.

Tabel 4.9.
Uji Validitas Variabel Penanganan Keluhan (X4)

Variabel	Item Pernyataan	r hitung	r tabel	Keterangan
Penanganan Keluhan (X4)	Pernyataan 1	.330	0,1966	Valid
	Pernyataan 2	.381	0,1966	Valid
	Pernyataan 3	.369	0,1966	Valid
	Pernyataan 4	.537	0,1966	Valid
	Pernyataan 5	.583	0,1966	Valid
	Pernyataan 6	.597	0,1966	Valid

Sumber: *output* SPSS yang diolah, 2020.

Berdasarkan tabel 4.9 diketahui bahwa hasil masing-masing item pernyataan variabel Penanganan Keluhan (X4) memiliki r hitung $>$ r tabel 0,1966 dan bernilai positif, sehingga dapat dikatakan setiap butir pernyataan tersebut dinyatakan “valid”.

Tabel 4.10.
Uji Validitas Variabel Loyalitas Nasabah (Y)

Variabel	Item Pernyataan	r hitung	r tabel	Keterangan
Loyalitas Nasabah (Y)	Pernyataan 1	.339	0,1966	Valid
	Pernyataan 2	.590	0,1966	Valid
	Pernyataan 3	.551	0,1966	Valid
	Pernyataan 4	.321	0,1966	Valid
	Pernyataan 5	.590	0,1966	Valid
	Pernyataan 6	.343	0,1966	Valid

Sumber: *output* SPSS yang diolah, 2020.

Berdasarkan tabel 4.10 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 “ reliabel “. Maka ditunjukkan dengan hasil pengujian reliabilitas untuk seluruh variabel adalah sebagai berikut:

Tabel 4.11.
Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>	Batasan	Keterangan
X1 (<i>Customer Relationship Management</i>)	0,815	0,6	Reliabel
X2 (Komitmen)	0,766	0,6	Reliabel
X3 (Nilai Nasabah)	0,850	0,6	Reliabel
X4 (Penanganan Keluhan)	0,725	0,6	Reliabel
Y (Loyalitas Nasabah)	0,716	0,6	Reliabel

Sumber: *output SPSS yang diolah*, 2020.

Jadi dari Tabel 4.11. 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 *Kolmogorov-Smirnov*. Model regresi yang baik haruslah memiliki nilai residual yang berdistribusi normal, dan dapat dinyatakan normal apabila nilai *asyp. sig* > 0,05.

Tabel 4.12.
Uji Normalitas
Kolmogorov-Smirnov

<i>One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test</i>		
		<i>Unstandardized Residual</i>
N		100
<i>Normal Parameters^{a,b}</i>	<i>Mean</i>	.0000000
	<i>Std. Deviation</i>	.24916576
<i>Most Extreme Differences</i>	<i>Absolute</i>	.119
	<i>Positive</i>	.119
	<i>Negative</i>	-.082
<i>Kolmogorov-Smirnov Z</i>		1.191
<i>Asymp. Sig. (2-tailed)</i>		.117
<i>a. Test distribution is Normal.</i>		
<i>b. Calculated from data.</i>		

Sumber: *output* SPSS data diolah, 2020.

Berdasarkan *output* pada tabel 4.12. diatas, uji normalitas dengan metode *Kolmogorov-Smirnov* diatas dapat kita lihat bahwa dimana nilai *asymp. sig* sebesar $0,117 > 0,05$ 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 < 10 dan nilai *tolerance* > 0,1, maka model regresi tersebut dapat dinyatakan terbebas dari gejala multikolinieritas.

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

<i>Coefficients^a</i>			
Model		<i>Collinearity Statistics</i>	
		<i>Tolerance</i>	VIF
1	(Constant)		
	X1_CRM	.662	1.510
	X2_Komitmen	.797	1.255
	X3_NilaiNasabah	.652	1.533
	X4_PenangananKeluhan	.564	1.772

a. *Dependent Variable: Y_LoyalitasNasabah*

Sumber: *output* SPSS data diolah, 2020.

Berdasarkan tabel 4.13. diatas, dengan melihat nilai *tolerance* X1 (0,662), X2 (0,797), X3 (0,652), dan X4 (0,564) > 0,1 dan nilai VIF X1 (1,510), X2 (1,255), X3 (1,533), dan X4 (1,772) < 10, maka dapat disimpulkan bahwa model regresi pada penelitian ini dapat dinyatakan “ tidak mengandung gejala multikolinieritas “.

c. Uji Heterokedastisitas

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 *Glejser*. Model regresi yang baik harus terbebas dari gejala heteroskedastisitas, yang berarti varians dari residual harus konstan untuk keseluruhan variabel, dengan melihat nilai *sig.* > 0,05.

Tabel 4.14.
Uji Heterokedastisitas

Glejser
Coefficients^a

Model		t	sig.
1	(Constant)	.654	.515
	X1_CRM	.450	.654
	X2_Komitmen	.485	.629
	X3_NilaiNasabah	-1.316	.191
	X4_PenangananKeluhan	.437	.663
a. <i>Dependent Variable: abs_res</i>			

Sumber: *output* SPSS data diolah, 2020.

Berdasarkan *output* Tabel 4.14. diatas, dapat diketahui bahwa sig. X1 (0,654), X2 (0,629), X3 (0,191), dan X4 (0,663) > 0,05, 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 4.15.
Uji Linearitas *Durbin Watson*

<i>Model Summary^b</i>					
Model	R	<i>R Square</i>	<i>Adjusted R Square</i>	<i>Std. Error of the Estimate</i>	<i>Durbin-Watson</i>
1	.738 ^a	.544	.525	.25436	1.933
a. <i>Predictors: (Constant), X4_PenangananKeluhan, X3_NilaiNasabah, X2_Komitmen, X1_CRM</i>					
b. <i>Dependent Variable: Y_LoyalitasNasabah</i>					

Sumber: *output* SPSS data diolah, 2020.

Berdasarkan *output* pada Tabel 4.15, uji linearitas dengan metode *Durbin Watson* diatas, dapat kita ketahui bahwa nilai *Durbin-Watson* senilai 1,933 berada diantara -2 sampai dengan 2, ini menunjukkan bahwa pada penelitian ini “ linear “.

e. Analisis Regresi Linear Berganda

Dalam penelitian ini menggunakan analisis regresi berganda yang digunakan untuk mengetahui keakuratan

hubungan antara *Customer Relationship Management* (X1), Komitmen (X2), Nilai Nasabah (X3), dan Penanganan Keluhan (X4) terhadap Loyalitas Nasabah Pada PT. Bank Mandiri Syariah Kantor Cabang Palembang.

Tabel 4.16.
Analisis Regresi Berganda

<i>Coefficients^a</i>						
Model		<i>Unstandardized Coefficients</i>		<i>Standardized Coefficients</i>	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	<i>(Constant)</i>	.338	.405		.834	.406
	X1_CRM	.191	.082	.198	2.325	.022
	X2_Komitmen	.156	.075	.162	2.088	.039
	X3_NilaiNasabah	.182	.078	.199	2.317	.023
	X4_PenangananKeluhan	.389	.093	.387	4.192	.000

a. *Dependent Variable: Y_LoyalitasNasabah*

Sumber: *output* SPSS data diolah, 2020.

Berdasarkan data tabel 4.16. diatas dapat dilihat nilai konstanta dan koefisien regresi dapat dibentuk dengan persamaan linear berganda sebagai berikut :

$$Y = 0,338 + 0,191 \beta_1 + 0,156 \beta_2 + 0,182 \beta_3 + 0,389$$

$$\beta_4 + e$$

Keterangan :

Y = Loyalitas Nasabah

β_1 = *Customer Relationship Management*

β_2 = Komitmen

β_3 = Nilai Nasabah

β_4 = Penanganan Keluhan

e = Error

Dari persamaan regresi diatas, dapat disimpulkan sebagai berikut :

- a. Konstanta (a) sebesar 0,338 artinya tanpa adanya variabel *Customer Relationship Management*, Komitmen, Nilai Nasabah, dan Penanganan Keluhan, maka Loyalitas Nasabah akan naik sebesar 0,338.
- b. Koefisien regresi untuk variabel *Customer Relationship Management* sebesar 0,191 artinya jika *Customer Relationship Management* dinaikan sebesar 1% sedangkan variabel yang lain tetap, maka akan menyebabkan Loyalitas Nasabah akan

naik sebesar 0,191.

- c. Koefisien regresi untuk variabel Komitmen sebesar 0,156 artinya jika Komitmen dinaikkan sebesar 1% sedangkan variabel lainnya tetap, maka akan menyebabkan Loyalitas Nasabah naik sebesar 0,156.
- d. Koefisien regresi untuk variabel Nilai Nasabah sebesar 0,182 artinya jika Nilai Nasabah dinaikkan sebesar 1% sedangkan variabel lainnya tetap, maka akan menyebabkan Loyalitas Nasabah naik sebesar 0,182.
- e. Koefisien regresi untuk variabel Penanganan Keluhan sebesar 0,389 artinya jika Penanganan Keluhan dinaikkan sebesar 1% sedangkan variabel lainnya tetap, maka akan menyebabkan Loyalitas Nasabah naik sebesar 0,389.

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 *Customer Relationship Management* (X1), Komitmen (X2), Nilai Nasabah (X3), dan Penanganan Keluhan (X4) terhadap Loyalitas Nasabah Pada PT. Bank Mandiri Syariah Kantor Cabang Palembang secara parsial. Untuk melihat hasil perhitungan uji t pada penelitian ini, dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 4.17.
Uji t

<i>Coefficients^a</i>						
Model		<i>Unstandardized Coefficients</i>		<i>Standardized Coefficients</i>	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	<i>(Constant)</i>	.338	.405		.834	.406
	X1_CRM	.191	.082	.198	2.325	.022
	X2_Komitmen	.156	.075	.162	2.088	.039
	X3_NilaiNasabah	.182	.078	.199	2.317	.023
	X4_PenangananKeluhan	.389	.093	.387	4.192	.000

a. *Dependent Variable: Y_LoyalitasNasabah*

Sumber: *output SPSS data diolah, 2020.*

Berdasarkan hasil perhitungan dari tabel 4.17. diatas, diperoleh besarnya angka t tabel dengan ketentuan $\alpha = 0,05$ dan $dk = (n-k)$ atau $(100-5) = 95$,

sehingga diperoleh nilai t tabel = 1,66105, maka dapat diketahui masing-masing variabel sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil perhitungan dengan menggunakan program SPSS 21.0 seperti pada tabel diatas, variabel *Customer Relationship Management* (X1) memiliki t hitung senilai 2,325 dengan nilai sig. 0,022. 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 (2,325 $>$ 1,66105) dan nilai signifikansi sebesar 0,022 $<$ 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa *Customer Relationship Management* (X1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Nasabah Pada PT. Bank Mandiri Syariah Kantor Cabang Palembang.
2. Berdasarkan hasil perhitungan dengan menggunakan program SPSS 21.0 seperti pada tabel diatas, variabel Komitmen (X2) memiliki t

hitung senilai 2,088 dengan nilai sig. 0,039. 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 ($2,088 > 1,66105$) dan nilai signifikansi sebesar $0,039 < 0,05$, maka dapat disimpulkan bahwa Komitmen (X2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Nasabah Pada PT. Bank Mandiri Syariah Kantor Cabang Palembang.

3. Berdasarkan hasil perhitungan dengan menggunakan program SPSS 21.0 seperti pada tabel diatas, variabel Nilai Nasabah (X3) memiliki t hitung senilai 2,317 dengan nilai sig. 0,023. 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 ($2,317 > 1,66105$) dan nilai signifikansi sebesar $0,023 < 0,05$, maka dapat disimpulkan bahwa Nilai Nasabah (X3) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Nasabah Pada PT. Bank Mandiri Syariah Kantor Cabang Palembang.

4. Berdasarkan hasil perhitungan dengan menggunakan program SPSS 21.0 seperti pada tabel diatas, variabel Penanganan Keluhan (X4) memiliki t hitung senilai $4,192$ 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 ($4,192 >$
 $1,66105$) dan nilai signifikansi sebesar $0,000 <$
 $0,05$, maka dapat disimpulkan bahwa Penanganan
Keluhan (X4) berpengaruh positif dan signifikan
terhadap Loyalitas Nasabah Pada PT. Bank Mandiri
Syariah Kantor Cabang Palembang.

b. Uji F (Simultan)

Uji F hitung pada penelitian ini digunakan untuk
menguji pengaruh secara simultan variabel *Customer
Relationship Management* (X1), Komitmen (X2), Nilai
Nasabah (X3), dan Penanganan Keluhan (X4) terhadap
Loyalitas Nasabah Pada PT. Bank Mandiri Syariah
Kantor Cabang 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 4.18.
Uji F

ANOVA ^a						
Model		<i>Sum of Squares</i>	<i>df</i>	<i>Mean Square</i>	F	sig.
1	Regression	7.344	4	1.836	28.377	.000 ^b
	Residual	6.146	95	.065		
	Total	13.490	99			
a. <i>Dependent Variable: Y_LoyalitasNasabah</i>						
b. <i>Predictors: (Constant), X4_PenangananKeluhan, X3_NilaiNasabah, X2_Komitmen, X1_CRM</i>						

Sumber: *output* SPSS data diolah, 2020.

Berdasarkan hasil perhitungan uji F Tabel 4.18. diatas, diperoleh F hitung sebesar 28,377. Untuk menentukan nilai F tabel dengan tingkat signifikansi 5%, serta *degree of freedom* (derajat kebebasan), $df = (n-k)$ atau $(100-5)$ dan $(k-1)$ atau $(5-1)$, $df = (100-5 = 95)$ dan $(5-1= 4)$. Maka dapat diperoleh hasil untuk F tabel senilai 2,47. Maka dari itu, hasil perhitungan F hitung > F tabel ($28,377 > 2,47$) dengan diperoleh nilai sig ($0,000 < 0,05$), maka secara simultan (bersama-sama) variabel independen *Customer Relationship Management* (X1), Komitmen (X2), Nilai Nasabah (X3), dan Penanganan Keluhan (X4) berpengaruh secara

bersama-sama terhadap Loyalitas Nasabah Pada PT. Bank Mandiri Syariah Kantor Cabang 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 4.19.
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	.738 ^a	.544	.525	.25436
a. <i>Predictors: (Constant), X4_PenangananKeluhan, X3_NilaiNasabah, X2_Komitmen, X1_CRM</i>				

Sumber: *output* SPSS data diolah, 2020.

Berdasarkan hasil perhitungan Koefisien Determinasi pada Tabel 4.19, nilai Koefisien Determinasi (Adj R2) sebesar 0,525, yang artinya hal ini mengindikasikan bahwa kontribusi variabel bebas (*independent*) yaitu variabel *Customer Relationship Management* (X1), *Komitmen* (X2), *Nilai Nasabah* (X3),

dan Penanganan Keluhan (X4) terhadap variabel terikat (*dependent*) yaitu Loyalitas Nasabah Pada PT. Bank Mandiri Syariah Kantor Cabang Palembang sebesar 52,5%, sedangkan sisanya 47,5% dipengaruhi oleh variabel lainnya yang belum diteliti atau tidak termasuk dalam regresi pada penelitian ini.

b. Rekapitulasi Hasil Penelitian

Tabel 4.20.

Rekapitulasi Hasil Penelitian

No.	Hipotesis	Hasil Penelitian
1.	H1 = <i>Customer Relationship Management</i> (X1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Nasabah Pada PT. Bank Mandiri Syariah Kantor Cabang Palembang.	<i>Customer Relationship Management</i> (X1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Nasabah Pada PT. Bank Mandiri Syariah Kantor Cabang Palembang. Artinya, peningkatan <i>Customer Relationship Management</i> (X1) akan diikuti dengan meningkatnya Loyalitas Nasabah Pada PT. Bank Mandiri Syariah Kantor Cabang Palembang secara signifikan dan sebaliknya.
2.	H2 = Komitmen (X2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Nasabah Pada PT. Bank Mandiri Syariah Kantor Cabang Palembang.	Komitmen (X2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Nasabah Pada PT. Bank Mandiri Syariah Kantor Cabang Palembang. Artinya, peningkatan Komitmen (X2) akan diikuti dengan meningkatnya Loyalitas Nasabah Pada PT. Bank Mandiri Syariah Kantor Cabang Palembang secara signifikan dan sebaliknya.

3.	H3 = Nilai Nasabah (X3) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Nasabah Pada PT. Bank Mandiri Syariah Kantor Cabang Palembang.	Nilai Nasabah (X3) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Nasabah Pada PT. Bank Mandiri Syariah Kantor Cabang Palembang. Artinya, peningkatan Nilai Nasabah (X3) akan diikuti dengan meningkatnya Loyalitas Nasabah Pada PT. Bank Mandiri Syariah
----	--	---

No.	Hipotesis	Hasil Penelitian
		Kantor Cabang Palembang secara signifikan dan sebaliknya.
4.	H4 = Penanganan Keluhan (X4) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Nasabah Pada PT. Bank Mandiri Syariah Kantor Cabang Palembang.	Penanganan Keluhan (X4) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Nasabah Pada PT. Bank Mandiri Syariah Kantor Cabang Palembang. Artinya, peningkatan Penanganan Keluhan (X4) akan diikuti dengan meningkatnya Loyalitas Nasabah Pada PT. Bank Mandiri Syariah Kantor Cabang Palembang secara signifikan dan sebaliknya.

E. Pembahasan Hasil Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh *Customer Relationship Management*, Komitmen, Nilai Nasabah, dan Penanganan Keluhan terhadap Loyalitas Nasabah pada Pada PT. Bank Mandiri Syariah Kantor Cabang Palembang. Pembahasan dan hasil penelitian ini sebagai berikut:

1. *Customer Relationship Management* (X1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Nasabah Pada PT. Bank Mandiri Syariah Kantor Cabang Palembang.

Berdasarkan hasil penelitian pada penelitian ini, memperoleh nilai t hitung $>$ t tabel ($2,325 > 1,66105$) dan nilai signifikansi sebesar $0,022 < 0,05$, maka dapat disimpulkan bahwa *Customer Relationship Management* (X1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Nasabah Pada PT. Bank Mandiri Syariah Kantor Cabang Palembang.

Jadi dalam penelitian ini dapat disimpulkan bahwa *Customer Relationship Management* adalah sistem bisnis yang dirancang untuk mengelola interaksi-interaksi yang terjadi terhadap nasabah dan calon nasabah, tujuannya adalah untuk membantu perusahaan dalam mengembangkan hubungan yang dapat bertahan lebih lama dengan para nasabah, karena pada dasarnya tujuan penelitian ini adalah untuk meningkatkan loyalitas nasabah. Seperti contoh jika ada nasabah yang ingin mengganti buku tabungan yang baru padahal buku tabungannya yang lama belum pernah

digunakan maka ada baiknya kita menuruti permintaannya dengan syarat nasabah tersebut harus melakukan pembayaran dengan buku tabungan yang baru.

2. Komitmen (X2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Nasabah Pada PT. Bank Mandiri Syariah Kantor Cabang Palembang.

Berdasarkan hasil penelitian pada penelitian ini, memperoleh nilai t hitung $>$ t tabel ($2,088 > 1,66105$) dan nilai signifikansi sebesar $0,039 < 0,05$, maka dapat disimpulkan bahwa Komitmen (X2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Nasabah Pada PT. Bank Mandiri Syariah Kantor Cabang Palembang.

Dalam penelitian Komitmen adalah unsur perilaku sebagai upaya untuk mempertahankan dan menjaga hubungan jangka panjang antara perusahaan dan nasabah agar hubungan kedua belah pihak tetap terjalin dengan baik, Sehingga akan berdampak positif pada loyalitas nasabah. Seperti contoh jika perusahaan terbuka akan selalu amanah dengan tabungan nasabah maka nasabah akan merasa puas

dan akan selalu berkomitmen terhadap perusahaan tersebut.

3. Nilai Nasabah (X3) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Nasabah Pada PT. Bank Mandiri Syariah Kantor Cabang Palembang.

Berdasarkan hasil penelitian pada penelitian ini, memperoleh nilai t hitung $>$ t tabel ($2,317 > 1,66105$) dan nilai signifikansi sebesar $0,023 < 0,05$, maka dapat disimpulkan bahwa Nilai Nasabah (X3) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Nasabah Pada PT. Bank Mandiri Syariah Kantor Cabang Palembang.

Dalam penelitian ini Nilai Nasabah adalah persepsi nilai yang diberikan oleh perusahaan terhadap nasabahnya, semakin tinggi kualitas nilai yang diberikan perusahaan maka akan semakin tinggi pula tingkat loyalitas nasabah tersebut. Dengan mempertahankan nilai nasabah yang baik maka berpengaruh positif terhadap loyalitas nasabah. Seperti contoh jika perusahaan memberikan perhatian-perhatian kecil terhadap nasabahnya itu akan memberikan poin tersendiri bagi nasabah tersebut.

4. Penanganan Keluhan (X4) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Nasabah Pada PT. Bank Mandiri Syariah Kantor Cabang Palembang.

Berdasarkan hasil penelitian pada penelitian ini, memperoleh nilai t hitung $>$ t tabel ($4,192 > 1,66105$) dan nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$, maka dapat disimpulkan bahwa Penanganan Keluhan (X4) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Nasabah Pada PT. Bank Mandiri Syariah Kantor Cabang Palembang.

Di dalam penelitian ini Penanganan Keluhan adalah keluhan konsumen apabila mereka merasa tidak puas dengan suatu pembelian atau pelayanan. Penanganan keluhan secara efektif memberikan peluang untuk mengubah seorang pelanggan yang tidak puas, menjadi pelanggan yang puas atau bahkan menjadi “pelanggan abadi. Dengan meningkatkan penanganan keluhan maka berdampak positif bagi loyalitas nasabah. Seperti contoh jika terjadi keluhan secara mendadak maka hal pertama yang harus dilakukan perusahaan adalah meminta maaf terlebih dahulu jika nasabah sudah tenang barulah meminta nasabah untuk menceritakan detail permasalahan yang terjadi, hal itu dapat membuat nasabah merasa di hargai.