

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Gambaran Umum Objek Penelitian**

##### **1. Sejarah Bank Sumsel Babel Syariah**

PT Bank Pembangunan Daerah Sumatera Selatan dan Bangka Belitung Unit Usaha Syariah didirikan dan mulai operasional pada tanggal 2 Januari 2006 berdasarkan:

Surat Bank Indonesia No.7/110/DPIP/PRz/Pg tanggal 8 Agustus 2005 tentang Persetujuan Prinsip Pembukaan Kantor Cabang Syariah Bank Saudara, yang menyatakan hal-hal sebagai berikut :

- a. Persetujuan prinsip pembukaan Kantor Cabang Syariah Palembang
- b. Pengangkatan :
  - Anggota Dewan Pengawas Syariah atas nama Sdr. Drs. H. Abd Muhaimin, LC, Sdr. Dr. H. Cholildi Zinuddin MA dan Sdr. Drs. H. Romli SA, M.Ag
  - Pemimpin Unit Usaha Syariah atas nama Sdr. Oktiandi;
  - Pemimpin Cabang Syariah Palembang atas nama Sdr. H. Saekan Noer, SH, MM.

Sekilas Perubahan Nama Bank Sumsel Babel.

Berdasarkan Pernyataan Keputusan Pemegang Saham di Luar Rapat PT Bank Pembangunan Daerah Sumatera Selatan Nomor 2 tanggal 3 November 2009 dan Pengesahan Menteri Hukum dan Hak Azazi Manusia Republik Indonesia Nomor

AHU-56914.AH.01.02. Tahun 2009 tanggal 20 November 2009, maka Bank Sumsel berubah menjadi Bank Sumsel Babel dan penyebutan Bank Sumsel Syariah menjadi Bank Sumsel Babel Syariah.

Pada tanggal 10 Desember 2014 sesuai dengan updating Buku Pedoman Organisasi Kantor Pusat dengan Nomor Instruksi : 452/DIR/INS/2014 tanggal 10 Desember 2014 indeks 3.017 Bab Pendahuluan Hal. Vii menyatakan bahwa terdapat pengembangan struktur organisasi Bank Sumsel Babel, semula Satuan yang disebut Unit Usaha Syariah berubah menjadi Divisi Usaha Syariah yang merupakan kesungguhan komitmen Direksi untuk mengembangkan operasional bisnis berbasis syariah agar dapat tumbuh dan berkembang secara terencana, fokus dan sesuai roadmap pengembangan bisnis syariah yang disarankan oleh pemegang saham dan regulator yang diharapkan dalam memberikan kontribusi optimal bagi pertumbuhan dan perkembangan pembangunan perekonomian daerah dan nasional dengan pencapaian (achievement) optimalisasi yang akan memberikan kontribusi positif bagi kemajuan dan perkembangan Bank Sumsel Babel Syariah.

Sejalan dengan pengembangan organisasi tersebut dan berdasarkan surat penegasan OJK No.S-233/KO.5311/2014 tanggal 31 Desember 2014 tentang Rencana Pemindahan Alamat Kantor Induk UUS, dilakukan pemindahan alamat Kantor Induk UUS yang semula beralamatkan Jl. Letkol Iskandar No.537 Palembang 30129 menjadi Jl. Gubernur H. Ahmad Bastari No.7 Jakabaring Palembang.

## 2. Visi dan Misi Bank Sumsel Babel Syariah

### a. Visi

Menjadi Bank Terkemuka dan Terpercaya dengan Kinerja Unggul.

### b. Misi

- a) Membantu mengembangkan potensi daerah dan meningkatkan pertumbuhan perekonomian daerah.
- b) Menumbuhkembangkan Retail Banking, Corporate Banking, dan International Banking.
- c) Mengembangkan Human Capital yang profesional dan tata kelola perusahaan yang baik.

## B. Karakteristik Responden

### 1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Data mengenai jenis kelamin nasabah Bank Sumsel Babel Syariahyang menjadi responden sebagai berikut:

**Tabel 4.1**

**Frekuensi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Laki-laki	45	45.5	45.5	45.5
Valid Perempuan	54	54.5	54.5	100.0
Total	99	100.0	100.0	

Sumber: Data diolah, 2020

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa dari 99 orang responden, yang berjenis kelamin laki-laki sebanyak 45 orang (45,5%) dan perempuan sebanyak 54 orang (54,5%). Artinya dalam penelitian ini sebagian besar responden adalah perempuan.

## 2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Data mengenai usia responden dikelompokkan menjadi 4 kategori yaitu, usia dibawah 20 tahun, usia 20-29 tahun, usia 30-39 tahun dan usia 40-49 tahun. Adapun data mengenai usia nasabah Bank sumsel Babel Syariah yang menjadi responden sebagai berikut:

**Tabel 4.2**

**Frekuensi Responden Berdasarkan Usia**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
>20	10	10.1	10.1	10.1
20-29	14	14.1	14.1	24.2
Valid 30-39	35	35.3	35.3	59.5
40-49	40	40.5	40.5	100.0
Total	99	100.0	100.0	

Sumber: Data diolah, 2020

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa dari 99 orang responden, yang berusia dibawah 20 tahun sebanyak 10 orang (10,1%), usia 20-29 tahun sebanyak 14 orang (14,1%), usia 30-39 tahun sebanyak 35

orang (35,3%) dan usia 40-49 tahun sebanyak 40 orang (41,5%). Artinya dalam penelitian ini sebagian besar responden berusia 40-49 tahun.

### 3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

Data mengenai tingkat pendidikan responden dikelompokkan menjadi 4 kategori yaitu, SMA/SMK sederajat, Pelajar/Mahasiswa, Diploma, S1/S2/S3. Adapun data mengenai tingkat pendidikan nasabah Bank Sumsel Babel Syariah yang menjadi responden sebagai berikut:

Tabel 4.3

**Frekuensi Responden Berdasarkan Pendidikan**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
SMA/SMK	34	34.3	34.3	34.3
Pelajar	21	21.2	21.2	55.5
Valid Diploma	28	28.2	28.2	83.7
S1/S2/S3	16	16.3	16.3	100.0
Total	99	100.0	100.0	

Sumber: Data diolah, 2020

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa dari 99 orang responden, yang memiliki tingkat pendidikan SMA/SMK sebanyak 34 orang (34,3%), Pelajar/Mahasiswa sebanyak 21 orang (21,2%), Diploma sebanyak 28 orang (28,2%) dan S1/S2/S3 sebanyak 16 orang (16,3%). Artinya dalam penelitian ini sebagian besar responden memiliki tingkat pendidikan SMA.

#### 4.Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Data mengenai jenis pekerjaan responden dikelompokkan menjadi 5 kategori yaitu, pelajar/mahasiswa, PNS/Polri, pegawai swasta, wiraswasta dan lain-lainnya. Adapun data mengenai jenis pekerjaan nasabah Bank BNSyariah yang menjadi responden sebagai berikut:

Tabel 4.4

Frekuensi Responden Berdasarkan Pekerjaan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Pelajar/ Mahasiswa	6	6	6	6
PNS/Polri	20	20.2	20.2	26.2
Valid Pegawai Swasta	23	23.2	23.2	49.4
Wiraswasta	23	23.2	23.2	72.6
Dan Lain-lain	27	27.4	27.4	100.0
Total	99	100.0	100.0	

Sumber: Data diolah, 2020

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa dari 99 orang responden, yang pekerjaan pelajar/mahasiswa sebanyak sebanyak 6 orang (6%), PNS/Polri sebanyak 20 orang (20,2%), Pegawai Swasta sebanyak 23 orang (23.2%), Wiraswasta sebanyak 23 orang (23,2%) dan lain-lainnya sebanyak 27 orang (27,4%). Artinya dalam penelitian ini sebagian besar responden memiliki pekerjaan sebagai lain-lainnya.

## B. Instrumen Penelitian

### 1. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur valid tidaknya suatu instrumen. Uji validitas dilakukan pada setiap butir pertanyaan dengan membandingkan nilai  $r_{hitung}$  dan  $r_{tabel}$ . Nilai  $r_{tabel}$  didapatkan dengan menentukan *degree of freedom* (df) yaitu  $n-2$  (n adalah jumlah sampel).

Pada penelitian ini besar  $df = 99-2$  atau  $df = 97$  dengan taraf signifikan 5% atau 0.05 sehingga diperoleh  $r_{tabel}$  sebesar 0.202. Jika  $r_{hitung} > r_{tabel}$  maka itu artinya instrumen penelitian valid. Hasil pengujian validitas menggunakan SPSS 21 pada penelitian ini dapat dilihat dari tabel berikut:

**Tabel 4.5**

**Hasil Uji Validitas**

<b>Variabel</b>	<b>Item Pertanyaan</b>	<b><i>Pearson Correlation</i></b>	<b><math>r_{tabel}</math> (<math>\alpha = 5\%</math>)</b>	<b>Hasil Validitas</b>
	X1.1	0.597	0.202	Valid
	X1.2	0.651	0.202	Valid
	X1.3	0.839	0.202	Valid
	X1.4	0.649	0.202	Valid

Kualitas Pelayanan (X <sub>1</sub> )	X1.5	0.813	0.202	Valid
	X1.6	0.835	0.202	Valid
	X1.7	0.624	0.202	Valid
	X1.8	0.712	0.202	Valid
	X1.9	0.668	0.202	Valid
	X1.10	0.816	0.202	Valid
Produk (X <sub>2</sub> )	X2.1	0.766	0.202	Valid
	X2.2	0.672	0.202	Valid
	X2.3	0.523	0.202	Valid
	X2.4	0.598	0.202	Valid
	X2.5	0.798	0.202	Valid
	X2.6	0.677	0.202	Valid
	X2.7	0.759	0.202	Valid
	X2.8	0.774	0.202	Valid
	X2.9	0.615	0.202	Valid
	X2.10	0.786	0.202	Valid
Kepuasan (X <sub>3</sub> )	X3.1	0.796	0.202	Valid
	X3.2	0.866	0.202	Valid
	X3.3	0.863	0.202	Valid
	X3.4	0.776	0.202	Valid
	X3.5	0.717	0.202	Valid
	X3.6	0.887	0.202	Valid
	Y.1	0.825	0.202	Valid
	Y.2	0.707	0.202	Valid

Loyalitas Nasabah (Y)	Y.3	0.774	0.202	Valid
	Y.4	0.594	0.202	Valid
	Y.5	0.791	0.202	Valid
	Y.6	0.773	0.202	Valid

Sumber: Data diolah, 2020

Berdasarkan tabel diatas diketahui bahwa hasil uji validitas menunjukkan bahwa seluruh nilai *pearson correlation* ( $r_{hitung}$ ) memiliki nilai lebih besar dibandingkan dengan nilai  $r_{tabel}$  yang mana artinya seluruh pertanyaan valid dan dapat dijadikan alat ukur yang valid untuk analisis berikutnya.

## 2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk melihat sejauh mana hasil suatu pengukuran dapat dipercaya jika secara berulang. Instrumen untuk mengukur masing-masing variabel dikatakan reliabel jika memiliki *cronbach's alpha* > dari 0.6. Hasil pengujian reliabilitas menggunakan SPSS 21 pada penelitian ini dapat dilihat dari tabel berikut:

**Tabel 4.6**

<b>Hasil Uji Reliabilitas</b>			
<b>Variabel</b>	<b><i>Cronbach's Alpha</i></b>	<b><i>Nilai Alpha</i></b>	<b>Hasil Reliabilitas</b>

Kualitas Pelayanan ( $X_1$ )	0.894	0.6	Reliabel
Produk ( $X_2$ )	0.883	0.6	Reliabel
Kepuasan ( $X_3$ )	0.901	0.6	Reliabel
Loyalitas Nasabah (Y)	0.835	0.6	Reliabel

Sumber: Data diolah, 2020

Berdasarkan tabel diatas diketahui bahwa dari hasil uji reliabilitas menunjukkan masing-masing variabel memiliki nilai *cronbach's alpha* lebih besar dari nilai *alpha* yaitu 0,6 yang mana dengan demikian variabel kualitas pelayanan, produk, kepuasan dan loyalitas nasabah dinyatakan reliabel.

### C. Teknik Analisis Data

#### 1. Uji Asumsi Klasik

##### a. Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk melihat apakah penyebarannya data normal atau tidak. Penentuan kenormalan suatu distribusi data dapat dilakukan dengan cara pengujian *Kolmogorof-Smirnof* dengan taraf signifikan ( $\alpha$ ) sebesar 5% atau 0.05. Pada uji *Kolmogorof-Smirnof* data dikatakan normal apabila nilai

signifikan  $> 0.05$ . Hasil uji normalitas *Kolmogorof-Smirnof* menggunakan SPSS 21 pada penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 4.7**  
**Hasil Uji Normalitas**

	Unstandardized Residual
N	99
Kolmogorov-Smirnov Z	.507
Asymp. Sig. (2-tailed)	.960

Sumber: Data diolah, 2020

Berdasarkan tabel hasil uji normalitas *Kolmogorov-Smirnov* diatas menunjukkan bahwa data pada penelitian berdistribusi dengan normal karena memiliki nilai signifikan 0,507 yang mana lebih besar dari nilai *alpha* 0,05.

#### **b. Uji Multikolinearitas**

Uji multikolinearitas digunakan untuk melihat apakah dalam model regresi ditemukan adanya korelasi antara variabel bebas. Untuk mengetahui terjadi multikolinearitas diantara variabel bebas dalam suatu model regresi dilakukan dengan melihat nilai VIF (*Variance Inflation Factor*) dan nilai Tol (*Tolerance*), jika nilai *tolerance*  $> 0,1$  dan nilai VIF  $< 10$  maka

artinya tidak terjadi multikolinearitas. Hasil uji multikolinearitas menggunakan SPSS 21 pada penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 4.8**

**Hasil Uji Multikolinearitas**

Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
(Constant)		
1 Kualitas Pelayanan	.108	9.263
Produk	.122	8.171
Kepuasan	.241	4.147

Sumber: Data diolah, 2020

Berdasarkan tabel diatas diketahui bahwa variabel kualitas pelayanan memiliki nilai *tolerance* sebesar 0,108 dan nilai VIF sebesar 9,263, variabel produk memiliki nilai *tolerance* sebesar 0,122 dan nilai VIF sebesar 8,171, variabel kepuasan memiliki nilai *tolerance* sebesar 0,241 dan nilai VIF sebesar 4,147. Dengan demikian seluruh variabel independen pada penelitian ini memiliki nilai *tolerance* > 0,1 dan nilai VIF < 10 yang mana artinya tidak terjadi multikolinearitas.

### c. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas digunakan untuk melihat apakah terdapat ketidaksamaan varians dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain. Pemeriksaan terhadap heteroskedastisitas menggunakan uji Glejser dengan tingkat signifikan 0.05. Pada uji Glejser jika nilai signifikan  $> 0.05$  artinya pada model regresi tidak terjadi masalah heteroskedastisitas. Hasil uji heteroskedastisitas menggunakan SPSS 21 pada penelitian ini dapat dilihat dari tabel berikut:

**Tabel 4.9**

**Hasil Uji Heteroskedastisitas**

Model	Sig.
1 (Constant)	.107
Kualitas Pelayanan	.115
Produk	.223
Kepuasan	.504

Sumber: Data diolah, 2020

Berdasarkan tabel diatas diketahui bahwa nilai signifikan variabel kualitas pelayanan sebesar 0,115, variabel produk sebesar 0,223, dan variabel kepuasan sebesar 0,504. Dengan demikian seluruh variabel independen memiliki

nilai  $> 0,05$  yang mana artinya terjadi masalah heteroskedastisitas.

#### d. Uji Linearitas

Uji linearitas digunakan untuk mengetahui apakah antara variabel dependen dan variabel independen mempunyai hubungan linier. Jika nilai nilai signifikan *linearity*  $< 0,05$  artinya variabel terikat dan variabel bebas memiliki hubungan linier. Hasil uji linearitas menggunakan SPSS 21 pada penelitian ini dapat dilihat dari tabel berikut:

**Tabel 4.10**

**Hasil Uji Linearitas Loyalitas Nasabah dan Kepercayaan**

		F	Sig.
Loyalitas	(Combined) Linearity	52.578	.000
Nasabah *	Deviation from Linearity	1212.975	.000
Kualitas Pelayanan		2.126	.008

Sumber: Data diolah, 2020

Apabila  $F_{hitung}$  yang diamati lebih besar dari nilai  $F_{tabel}$  pada taraf signifikan  $(\alpha) = 0,05$  maka dapat dikatakan linier. Kriteria ujilineritas sebagai berikut :

1. Jika  $F_{hitung} < F_{tabel}$  maka  $H_1$  diterima

2. Jika  $F_{hitung} > F_{tabel}$  maka  $H_0$  diterima

$H_0$  : kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap loyalitasnasabah.

$H_1$  : kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah.

Berdasarkan tabel diatas diperoleh nilai signifikan *linearity* sebesar 0,000 yang mana  $< 0,05$ , maka dapat disimpulkan bahwa antara variabel kepercayaan dan loyalitas nasabah terdapat hubungan linear.

**Tabel 4.11**

**Hasil Uji Linearitas Loyalitas Nasabah dan Harga**

		F	Sig.
Loyalitas	(Combined)	21.212	.000
Nasabah *	Linearity	507.426	.000
Produk	Deviation from Linearity	.953	.534

Sumber: Data diolah, 2020

Apabila  $F_{hitung}$  yang diamati lebih besar dari nilai  $F_{tabel}$  pada taraf signifikan ( $\alpha$ ) = 0,05 maka dapat dikatakan linier. Kriteria uji linieritas sebagai berikut :

1. Jika  $F_{hitung} < F_{tabel}$  maka  $H_0$  diterima
2. Jika  $F_{hitung} > F_{tabel}$  maka  $H_0$  ditolak

Ho : Produk tidak berpengaruh terhadap loyalitas nasabah. H<sub>1</sub> : Produk berpengaruh terhadap loyalitas nasabah.

Berdasarkan tabel diatas diperoleh nilai signifikan *linearity*

sebesar 0,000 yang mana < 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa antara variabel produk dan loyalitas nasabah terdapat hubungan linear.

**Tabel 4.12**

**Hasil Uji Linearitas Kepuasan dan Loyalitas Nasabah**

		F	Sig.
Loyalitas	(Combined)	7.816	.000
Nasabah *	Linearity	129.044	.000
Kepuasan	Deviation from Linearity	.685	.809

Sumber: Data diolah, 2020

Apabila  $F_{hitung}$  yang diamati lebih besar dari nilai  $F_{tabel}$  pada taraf signifikan  $(\alpha) = 0,05$  maka dapat dikatakan linier.

Kriteria uji linieritas sebagai berikut :

1. Jika  $F_{hitung} < F_{tabel}$  maka Ho diterima
2. Jika  $F_{hitung} > F_{tabel}$  maka Ho ditolak

Ho : kepuasan tidak berpengaruh terhadap loyalitas nasabah.H<sub>1</sub> : kepuasan berpengaruh terhadap loyalitas nasabah.Berdasarkan tabel diatas diperoleh nilai signifikan *linear* sebesar 0,000 yang mana < 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa antara variabel kepuasan dan loyalitas nasabah terdapat hubungan linear.

### 3. Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi berganda digunakan untuk melihat bagaimana keadaan (naik turunnya) variabel dependen bila dua atau lebih variabel independen sebagai faktor prediktor. Hasil analisis regresi linear berganda menggunakan SPSS 21 pada penelitian ini dapat dilihat dari tabel berikut:

**Tabel 4.13**

**Hasil Analisis Regresi Linear Berganda**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	-1.892	.706		-2.681	.009

1	Kualitas	.602	.053	.919	11.340	.000
	Pelayanan					
	Produk	.196	.051	.295	3.875	.000
	Kepuasan	-.269	.052	.279	5.152	.000

Sumber: Data diolah, 2020

Dari hasil perhitungan regresi linear diatas diketahui bahwa kualitas pelayanan ( $X_1$ ), produk ( $X_2$ ), dan kepuasan ( $X_3$ ) terhadap loyalitas nasabah ( $Y$ ) dapat dirumuskan dalam persamaan berikut.

$$Y = -1,892 + 0,602 (X_1) + 0,196(X_2) + -0,269 (X_3)$$

Berdasarkan perhitungan persamaan regresi linear berganda diatas maka dapat diinterpretasikan sebagai berikut:

- a. Nilai konstanta sebesar -1,892 yang mana artinya jika kualitas pelayanan, produk dan kepuasan nilainya sama dengan 0, maka keputusan pembelian nasabah Bank Sumsel Babel Syariah Palembang adalah sebesar -1,892.
- b. Nilai koefisien regresi variabel kualitas pelayanan sebesar 0,602 yang mana artinya ketika variabel kualitas pelayanan mengalami kenaikan satu-satuan maka akan berdampak pada peningkatan loyalitas nasabah sebesar 0,602.
- c. Nilai koefisien regresi variabel harga sebesar 0,196 yang mana artinya ketika variabel produk mengalami kenaikan satu-satuan maka akan berdampak pada peningkatan loyalitas nasabah sebesar 0,196.

- d. Nilai koefisien regresi variabel kepuasan sebesar -0,269 yang mana artinya ketika variabel kepuasan mengalami kenaikan satu-satuan maka akan berdampak pada peningkatan loyalitas nasabah sebesar - 0,269.

#### 4. Uji Hipotesis

##### a. Uji T

Uji t digunakan untuk menguji apakah suatu variabel independen berpengaruh secara parsial terhadap variabel dependen. Uji t dilakukan dengan membandingkan nilai  $t_{hitung}$  dan  $t_{tabel}$  dengan taraf signifikan 5% atau 0.05. Jika  $t_{hitung} > t_{tabel}$  dan nilai signifikan  $< 0,05$  maka variabel bebas secara parsial berpengaruh terhadap variabel terikat dan artinya  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Nilai  $t_{tabel} = (\alpha/2 ; n-k-1)$  maka diperoleh nilai  $t_{tabel}$  adalah sebesar 1,984. Hasil uji t menggunakan SPSS 21 pada penelitian ini dapat dilihat dari tabel berikut:

**Tabel 4.14 Hasil Uji T**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	-1.892	.706		-2.681	.009
1 Kualitas	.602	.053	.919	11.340	.000
Pelayanan					
Produk	.196	.051	.295	3.875	.000
Kepuasan	-.269	.052	.279	5.152	.000

Sumber: Data diolah, 2020

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa:

1) Variabel kualitas terhadap loyalitas nasabah

Dari tabel diatas diketahui bahwa nilai  $t_{hitung}$  variabel kualitas pelayanan sebesar  $11.340 > 1,984$  dan nilai signifikan sebesar  $0,000 < 0,05$  sehingga  $H_1$  diterima yang mana artinya kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah.

2) Variabel produk terhadap loyalitas nasabah

Dari tabel diatas diketahui bahwa nilai  $t_{hitung}$  variabel harga sebesar  $0,947 < 1,986$  dan nilai signifikan sebesar  $0,000 < 0,05$  sehingga  $H_2$  diterima yang mana artinya produk secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah.

3) Variabel kepuasan terhadap loyalitas nasabah

Dari tabel diatas diketahui bahwa nilai  $t_{hitung}$  variabel kepuasan sebesar  $5,152 > 1,986$  dan nilai signifikan sebesar  $0,000 < 0,05$  sehingga  $H_3$  diterima yang mana artinya kepuasan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah.

#### **b. Uji F**

Uji signifikan simultan (Uji F) merupakan uji yang digunakan untuk mengetahui apakah variabel bebas secara bersama-sama (simultan) mempengaruhi variabel terikat. Pengujian dilakukan dengan membandingkan nilai  $F_{hitung}$  dan  $F_{tabel}$  dengan taraf signifikan 5% atau  $\alpha = 0.05$ . Jika  $F_{hitung} > F_{tabel}$  dan nilai signifikan  $< 0,05$  maka variabel bebas secara bersama-sama berpengaruh terhadap variabel terikat dan artinya  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima.

Nilai  $F_{tabel}$  dapat dilihat dari nilai  $df_1$  yaitu  $k$  (jumlah variabel independen) dan  $df_2$  yaitu  $n-k$  ( $n$  adalah jumlah sampel),  $df_1 = 3$  dan  $df_2 = 96$ , maka dapat diketahui bahwa nilai  $F_{tabel}$  adalah sebesar 2,70. Hasil uji F menggunakan SPSS 21 pada penelitian ini dapat dilihat dari tabel berikut:

**Tabel 414 Hasil Uji F**

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
Regression	1568.354	3	522.785	438.416	,000 <sup>b</sup>
<sup>1</sup> Residual	113.282	95	1.192		
Total	1681.636	98			

Sumber: Data diolah, 2020

Berdasarkan tabel diatas diketahui bahwa nilai  $F_{hitung}$  sebesar 438.416

> 2,70 dan nilai signifikan sebesar  $0,000 < 0,05$  sehingga  $H_a$  diterima yang mana artinya kualitas pelayanan, produk dan kepuasan secara simultan atau bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah menggunakan tabungan Bank Sumsel Babel Syariah KC Palembang.

### c. Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Uji koefisien determinasi digunakan untuk melihat kemampuan variabel independen memengaruhi variabel dependen. Semakin besar koefisien determinasi menunjukkan semakin baik kemampuan variabel independen menerangkan variabel dependen. Hasil uji koefisien determinasi menggunakan SPSS 21 pada penelitian ini dapat dilihat dari tabel berikut:

**Tabel 4.16**

### Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.966 <sup>a</sup>	.933	.931	1.092

Sumber: Data diolah, 2020

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa nilai Adjusted R Square sebesar 0,933 yang mana menunjukkan bahwa persentase proporsi variabel independen memberikan pengaruh terhadap variabel dependen sebesar 93,3%. Sedangkan 7,7% lainnya dijelaskan oleh variabel lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini.

## D. Pembahasan Hasil Penelitian

### 1. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah

Berdasarkan uji parsial variabel kualitas pelayanan memiliki nilai  $t_{hitung}$  sebesar  $11.340 > 1,984$  dan nilai signifikan sebesar  $0,000 < 0,05$  yang artinya secara parsial kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah. Artinya semakin meningkatnya kualitas pelayanan Bank Sumsel Babel Syariah maka semakin meningkat pula loyalitas nasabah tersebut.

Hal ini dijelaskan oleh Wyckof bahwa “Kualitas jasa adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan”. Pada

umumnya pelayanan yang bertaraf tinggi akan menghasilkan kepuasan yang tinggi serta pembelian ulang yang lebih sering. Menurut Lovelock dalam Tjiptono, mengemukakan bahwa kualitas layanan merupakan tingkatan kondisi baik buruknya sajian yang diberikan oleh perusahaan jasa dalam rangka memuaskan konsumen dengan cara memberikan atau menyamJadi penilaian konsumen terhadap kualitas pelayanan merupakan refleksi persepsi evaluatif terhadap pelayananyang diterimanya pada waktu tertentu.

## **2. Pengaruh Produk Terhadap Loyalitas Nasabah**

Berdasarkan uji parsial variabel produk memiliki nilai  $t_{hitung}$  sebesar 0,947 < 1,986 dan nilai signifikan sebesar  $0,000 < 0,05$  yang artinya secara parsial kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah. Artinya semakin baik produk Bank Sumsel Babel Syariah maka semakin meningkat pula loyalitas nasabah tersebut. Hal ini dijelaskan Philip Kotler, produk adalah sesuatu yang ditawarkan ke pasar untuk mendapatkan perhatian untuk dibeli, untuk digunakan atau di konsumsi yang dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan.

## **3. Pengaruh Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah**

Berdasarkan uji parsial variabel kualitas pelayanan memiliki nilai  $t_{hitung}$  sebesar  $5,152 > 1,986$  dan nilai signifikan sebesar  $0,000 < 0,05$  yang artinya secara parsial kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah. Artinya semakin meningkatnya kualitas pelayanan Bank Sumsel Babel Syariah maka semakin meningkat pula loyalitas nasabah tersebut.

Hal ini dijelaskan oleh Engel (1994) bahwa “kepuasan nasabah merupakan evaluasi purnabeli dimana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya memberikan hasil (outcome) sama atau melampaui harapan nasabah, sedangkan ketidakpuasan timbul apabila hasil yang diperoleh tidak memenuhi harapan nasabah. Hasil penelitian ini juga didukung oleh penelitian Rina Rachmawati (2014) menyatakan bahwa kepuasan mempunyai pengaruh yang positif terhadap loyalitas nasabah.

## 1. Uji F

Uji signifikan simultan (Uji F) merupakan uji yang digunakan untuk mengetahui apakah variabel bebas secara bersama-sama (simultan) mempengaruhi variabel terikat. Pengujian dilakukan dengan membandingkan nilai  $F_{hitung}$  dan  $F_{tabel}$  dengan taraf signifikan 5% atau  $\alpha = 0.05$ .

$H_0$  tidak berpengaruh : Jika  $F_{hitung} < F_{tabel}$  dan nilai signifikan  $> 0,05$  maka variabel bebas secara bersama-sama tidak berpengaruh terhadap variabel terikat dan artinya  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak.

$H_a$  berpengaruh : Jika  $F_{hitung} > F_{tabel}$  dan nilai signifikan  $< 0,05$  maka variabel bebas secara bersama-sama berpengaruh terhadap variabel terikat dan artinya  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima.

Nilai  $F_{hitung}$  sebesar  $438.416 > 2,70$  dan nilai signifikan sebesar  $0,000 < 0,05$ . Sehingga  $H_a$  diterima yang mana artinya kualitas pelayanan, produk dan kepuasan secara simultan atau bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah menggunakan tabungan Bank Sumsel Babel Syariah