

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN**

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

##### **1. Sejarah dan Perkembangan Bank Syariah Mandiri**

Kehadiran BSM sejak tahun 1999, sesungguhnya merupakan hikmah sekaligus berkah pasca krisis ekonomi dan moneter 1997-1998. Sebagaimana diketahui, krisis ekonomi dan moneter sejak Juli 1997, yang disusul dengan krisis multi-dimensi termasuk di panggung politik nasional, telah menimbulkan beragam dampak negatif yang sangat hebat terhadap seluruh sendi kehidupan masyarakat, tidak terkecuali dunia usaha. Dalam kondisi tersebut, industri perbankan nasional yang didominasi oleh bankbank konvensional mengalami krisis luar biasa. Pemerintah akhirnya mengambil tindakan dengan merestrukturisasi dan merekapitalisasi sebagian bank-bank di Indonesia.

Pada saat bersamaan, pemerintah melakukan penggabungan (merger) empat bank (Bank Dagang Negara, Bank Bumi Daya, Bank Exim, dan Bapindo) menjadi satu bank baru bernama PT Bank Mandiri (Persero) pada tanggal 31 Juli 1999. Kebijakan penggabungan tersebut juga menempatkan dan menetapkan PT Bank Mandiri (Persero) Tbk. Sebagai pemilik mayoritas baru BSB. Sebagai tindak lanjut dari keputusan merger, Bank Mandiri melakukan konsolidasi serta membentuk Tim Pengembangan Perbankan Syariah.

Pembentukan tim ini bertujuan untuk mengembangkan layanan perbankan syariah di kelompok perusahaan Bank Mandiri, sebagai respon atas diberlakukannya UU No. 10 tahun 1998, yang member 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 konvensional menjadi bank syariah. Oleh karenanya, Tim Pengembangan Perbankan Syariah segera mempersiapkan sistem dan infrastrukturnya, sehingga kegiatan usaha BSB berubah dari bank konvensional menjadi bank yang beroperasi berdasarkan prinsip syariah dengan nama PT Bank Syariah Mandiri sebagaimana tercantum dalam Akta Notaris: Sutjipto, SH, No. 23 tanggal 8 September 1999. Perubahan kegiatan usaha BSB menjadi bank umum syariah dikukuhkan oleh Gubernur Bank Indonesia melalui SK Gubernur BI No. 1/24/ KEP.BI/1999, 25 Oktober 1999. Selanjutnya, melalui Surat Keputusan Deputi Gubernur Senior Bank Indonesia No. 1/1/KEP.DGS/ 1999, 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 hadir, tampil dan tumbuh sebagai bank yang mampu memadukan idealisme usaha dengan nilai-nilai rohani, yang

melandasi kegiatan operasionalnya. Harmoni antara idealisme 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 PT. Bank Syariah Mandiri**

### 1) Visi

Bank Syariah Terdepan dan Modern

### 2) Misi

- a) Mewujudkan pertumbuhan dan keuntungan di atas rata-rata industry yang berkesenimbangan.
- b) Meningkatkan kualitas produk dan layanan berbasis teknologi yang melampaui harapan nasabah.
- c) Mengutamakan penghimpunan dana murah dan penyaluran pembiayaan pada segmen ritel.
- d) Mengembangkan bisnis atas dasar nilai-nilai syariah universal.
- e) Mengembangkan manajemen talenta dan lingkungan kerja yang sehat.
- f) Meningkatkan kepedulian terhadap masyarakat dan lingkungan<sup>88</sup>

## **3. Data Kelembagaan**

Pengelola pendanaan dan pembiayaan dikelola secara professional dengan menerapkan manajemen yang tercatat, terbaca, tertib, dan dapat

---

<sup>88</sup> [www.syahiahmandiri.co.id](http://www.syahiahmandiri.co.id), diakses pada tanggal 11 Oktober 2019 pukul 13:25 WIB.

dipertanggungjawabkan. Dalam aspek pengelolaan ini dapat terlihat jelas dari struktur Organisasi, pembagian tugas dan wewenang.

Nama Lembaga : Bank Syariah Mandiri Tulungagung

Alamat : Jl. Panglima Sudirman, No. 51, Tulungagung

Telepon : 0355-334455

Data Legal :

1. No. Akte Pendirian : No. 28

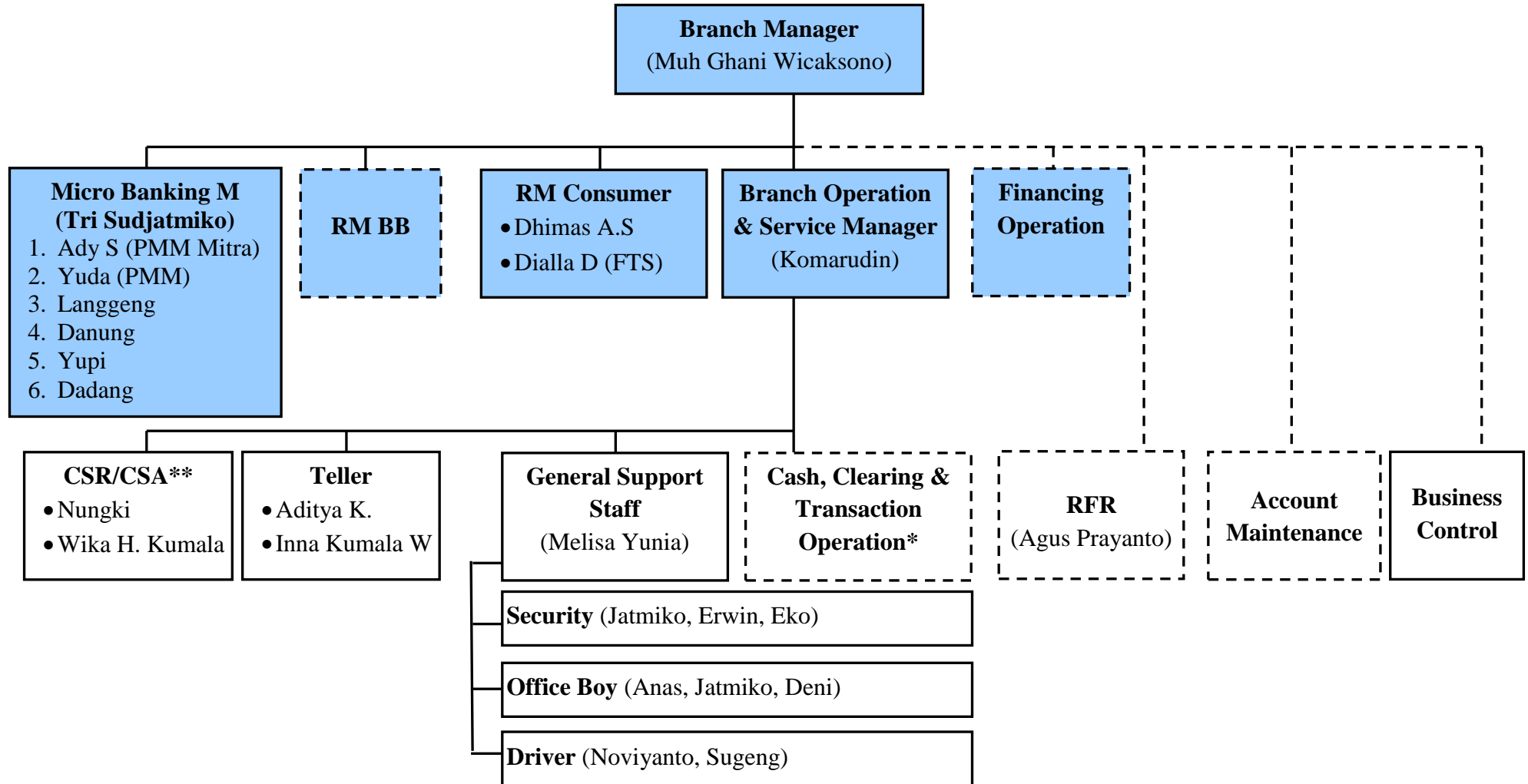
2. Pengesahan : Notaris

3. Tanggal : 01.309.883.5-629.001

4. T.D.P : 13.32.1.65.00066

#### 4. Bidang Kepengurusan

**Gambar 4.1**  
**Struktur Organisasi Bank Syariah Mandiri Tulungagung**



## 5. Jumlah Nasabah Tabungan

Dapat dilihat pada tabel berikut ini adalah jumlah nasabah tabungan yang ada di Bank Syariah Mandiri Tulungagung.

**Tabel 4.1**  
**Data Perkembangan Nasabah Bank Syariah**  
**Mandiri Tulungagung**

Tahun	Jumlah Nasabah
2015	8.854
2016	10.071
2017	11.255
2018	12.491

Sumber: Data Nasabah Bank Syariah Mandiri Tahun 2018

### B. Deskripsi Responden

Sebagaimana yang telah dijelaskan dalam bab sebelumnya, peneliti merupakan penelitian lapangan yang cara pengambilan data-data yang dibutuhkan peneliti mengenai tanggapan responden adalah dengan menggunakan angket langsung tertutup. Teknik yang digunakan dalam pengambilan sampel adalah *non probability sampling*. *Non probability sampling* adalah teknik pengambilan sampel yang tidak memberi peluang atau kesempatan sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel. Sementara metode yang digunakan dalam penelitian sampel adalah metode *purposive sampling*. *Purposive sampling* adalah teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu, pertimbangan dilakukan apabila sampel yang dipilih harus memenuhi persyaratan tertentu sehingga mengungkapkan informasi yang dicari dalam penelitian ini. Kriteria yang menjadi responden dalam penelitian ini adalah nasabah

tabungan Bank Syariah Mandiri Tulungagung yang aktif dan menjadi nasabah minimal sudah tiga bulan.

Pengumpulan data dilakukan dengan menyebar angket. Angket disebarkan kepada para nasabah Bank Syariah Mandiri Tulungagung sebanyak 99 responden yang akan dijadikan sampel dalam penelitian ini. Penyebaran angket dilakukan di Bank Syariah Mandiri Tulungagung.

Untuk memahami hasil penelitian yang dilakukan, peneliti memerlukan data deskriptif responden yang akan digunakan untuk menggambarkan keadaan atau kondisi responden yang dapat memberikan informasi tambahan melalui daftar pernyataan di dapat kondisi responden tentang jenis kelamin dan usia. Penggolongan yang dilakukan terhadap responden dalam penelitian ini bertujuan untuk mengetahui secara jelas mengenai gambaran responden sebagai obyek penelitian. Gambaran umum dari responden sebagai obyek penelitian ini diuraikan sebagai berikut:

a. Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Adapun data mengenai jenis kelamin reponden nasabah tabungan di Bank Mandiri Syariah Tulungagung adalah:

**Tabel 4.2**  
**Identitas Reponden Berdasarkan Jenis Kelamin**

Jenis Kelamin					
		Frekuensi	Persen	Valid Persen	Cumulative Persen
Valid	Laki-Laki	46	46,5	46,5	46,5
	Perempuan	53	53,5	53,5	100,0
	Total	99	100,0	100,0	

Sumber: data primer penelitian yang diolah, 2019

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa responden terbanyak dalam penelitian ini adalah perempuan yaitu 53 orang atau 53,5%, sedangkan laki-laki hanya 46 orang atau 46,5%. Hal ini menunjukkan bahwa perempuan lebih banyak menggunakan produk dan jasa Bank Syariah Mandiri Tulungagung, dan menjadi konsumen yang lebih potensial untuk mendapatkan kepuasan dari segi kualitas produk dan kualitas pelayanan yang dsediakan Bank Syariah Mandiri Tulungagung.

b. Responden Berdasarkan Umur

Adapun data mengenai umur responden nasabah tabungan di Bank Syariah Mandiri Tulungagung.

**Tabel 4.3**  
**Identitas Reponden Berdasarkan Umur**

Umur					
		Frekuensi	Persen	Valid Persen	Cumulative Persen
Valid	15-24	4	4,0	4,0	4,0
	25-34	33	33,3	33,3	37,3
	35-44	28	28,3	28,3	65,6
	45-54	19	19,2	19,2	84,8
	55-56	15	15,2	15,2	100,0
	Total	99	100,0	100,0	

Sumber: data primer penelitian yang diolah, 2019

Berdasarkan tabel di atas, diketahui bahwa rata-rata umur reponden pada kisaran 25-34 tahun atau 33,3%. Dimana dari 99 reponden terdapat responden 4 atau 4,0% yang berada pada usia 15-24 tahun, responden 28 atau 28,3% yang berada pada usia 35-44 tahun, responden 19 atau 19,2% yang berada pada usia 45-54 tahun, responden 15 atau 15,2% yang berada pada usia 55-56 tahun atau lebih.



c. Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Adapun data mengenai pendidikan terakhir responden nasabah tabungan di Bank Syariah Mandiri Tulungagung.

**Tabel 4.4**  
**Identitas Reponden Berdasarkan Pendidikan Terakhir**

Pendidikan Terakhir					
		Frekuensi	Persen	Valid Persen	Cumulative Persen
Valid	SD	4	4,0	4,0	4,0
	SMP	8	8,1	8,1	12,1
	SMA/SMK	50	50,5	50,5	62,6
	DIPLOMA/SARJANA	37	37,4	37,4	100,0
	Total	99	100,0	100,0	

Sumber: data primer penelitian yang diolah, 2019

Berdasarkan tabel di atas, diketahui bahwa pendidikan terakhir responden sebagian besar adalah SMA/SMK yaitu sebanyak 50 responden atau 50,5%. Sedangkan sisanya adalah pada pendidikan terakhir SD sebanyak 4 responden atau 4,0%, pendidikan terakhir SMP sebanyak 8 responden atau 8,1%, dan pendidikan terakhir DIPLOMA/SARJANA adalah 37 responden atau 37,4%.

d. Responden Berdasarkan Pekerjaan

Adapun data mengenai pekerjaan responden nasabah tabungan di Bank Syariah Mandiri Tulungagung.

**Tabel 4.5**  
**Identitas Reponden Berdasarkan Pekerjaan**

<b>Pekerjaan</b>					
		Frekuensi	Persen	Valid Persen	Cumulative Persen
Valid	PNS	13	13,1	13,1	13,1
	Petani	4	4,0	4,0	17,1
	Wiraswasta	41	41,4	41,4	58,5
	Buruh	6	6,1	6,1	64,6
	Dan Lain-lain	35	35,4	35,4	100,0
	Total	99	100,0	100,0	

Sumber: data primer penelitian yang diolah, 2019

Berdasarkan tabel di atas, diketahui bahwa pekerjaan responden sebagian besar adalah wiraswasta yaitu sebanyak 41 responden atau 41,4%. Responden yang bekerja sebagai PNS sebanyak 13 responden atau 13,1%, responden yang bekerja sebagai wiraswasta sebanyak 41 responden atau 41,4%, responden yang bekerja sebagai buruh sebanyak 6 responden atau 6,1%, dan responden yang bekerja selain yang disebutkan sebanyak 35 responden atau 35,4%.

e. Responden Berdasarkan Agama

Adapun data mengenai agama responden nasabah tabungan di Bank Syariah Mandiri Tulungagung.

**Tabel 4.6**  
**Identitas Reponden Berdasarkan Agama**

<b>Agama</b>					
		Frekuensi	Persen	Valid Persen	Cumulative Persen
Valid	Islam	98	99,0	99,0	99,0
	Khatolik	1	1,0	1,0	100,0
	Total	99	100,0	100,0	

Sumber: data primer penelitian yang diolah, 2019

Berdasarkan tabel di atas, diketahui bahwa mayoritas agama responden nasabah tabungan di Bank Syariah Mandiri Tulungagung adalah beragama Islam sebanyak 98 responden atau 99,0%, dan 1 responden atau 1% beragama khatolik,

f. Responden Berdasarkan Lama Menjadi Nasabah

Adapun data mengenai lama menjadi nasabah tabungan di Bank Syariah Mandiri Tulungagung.

**Tabel 4.7**  
**Identitas Reponden Berdasarkan Lama Menjadi Nasabah**

		<b>Lama Menjadi Nasabah</b>			
		Frekuensi	Persen	Valid Persen	Cumulative Persen
Valid	3-7 bulan	9	9,1	9,1	9,1
	8-11 bulan	12	12,1	12,1	21,2
	> 1 tahun	78	78,8	78,8	100,0
	Total	99	100,0	100,0	

Sumber: data primer penelitian yang diolah, 2019

Berdasarkan tabel di atas, di ketahui bahwa sebagian besar responden telah menjadi nasabah tabungan Bank Syariah Mandiri Tulungagung lebih dari 1 tahun. Sedangkan sisanya 9 reponden atau 9,1% telah menjadi nasabah tabungan masih 3-7 bulan, dan 12 responden atau 12,1% telah menjadi nasabah tabungan selama 8-11 bulan.

**C. Deskripsi Data Penelitian**

Angket yang telah disebarkan oleh peneliti kepada responden yang terdiri atas 21 pernyataan dan dibagi 4 kategori yaitu:

1. Delapan pernyataan digunakan untuk mengukur pengaruh kualitas produk sebagai (X1)

2. Sepuluh pernyataan digunakan untuk mengukur pengaruh kualitas pelayanan sebagai (X2)
3. Enam pernyataan digunakan untuk mengukur kepuasan nasabah sebagai (Y1)
4. Lima pernyataan digunakan untuk mengukur loyalitas nasabah sebagai (Y2)

Hasil dari jawaban yang peneliti peroleh dari responden adalah sebagai berikut.

a. Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kualitas Produk

Tanggapan responden mengenai variabel kualitas produk Bank Mandiri

Syariah Tulungagung dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 4.8**  
**Frekuensi Jawaban Angket Variabel Kualitas Produk**

Item	Skor Jawaban									
	SS		S		N		TS		STS	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
X1.1	64	64,6%	34	34,4%	1	1,0%	0	0%	0	0%
X1.2	49	49,5%	50	51,5%	0	0%	0	0%	0	0%
X1.3	57	57,6%	40	40,4%	2	2,0%	0	0%	0	0%
X1.4	66	66,7%	31	34,3%	2	2,0%	0	0%	0	0%
X1.5	59	59,6%	37	37,4%	3	3,0%	1	1,0%	0	0%
X1.6	56	56,6%	43	43,4%	0	0%	0	0%	0	0%
X1.7	42	42,4%	54	54,6%	3	3,0%	0	0%	0	0%
X1.8	60	60,6%	38	38,4%	1	1,0%	0	0%	0	0%

Sumber: data diolah dengan SPSS 25, 2019

Berdasarkan tabel di atas maka dapat disimpulkan bahwa persentase jawaban responden terhadap variabel kualitas produk menunjukkan bahwa sebagian besar responden memberikan tanggapan “sangat setuju”. Tanggapan sangat setuju terbanyak pada pernyataan “Produk di Bank Syariah Mandiri

Tulungagung sesuai dengan apa yang ditawarkan kepada nasabah” X1.4 sebesar 66,7%.

b. Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kualitas Pelayanan

Tanggapan responden mengenai variabel kualitas pelayanan Bank Mandiri Syariah Tulungagung dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 4.9**  
**Frekuensi Jawaban Angket Variabel Kualitas Pelayanan**

Item	Skor Jawaban									
	SS		S		N		TS		STS	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
X2.1	71	71,7%	28	28,3%	0	0%	0	0%	0	0%
X2.2	46	46,5%	47	47,5%	5	5,0%	1	1,0%	0	0%
X2.3	64	64,6%	35	35,4%	0	0%	0	0%	0	0%
X2.4	62	62,6%	34	34,3%	3	3,0%	0	0%	0	0%
X2.5	66	66,7%	33	33,3%	0	0%	0	0%	0	0%
X2.6	66	66,7%	32	32,3%	1	1,0%	0	0%	0	0%
X2.7	47	47,5%	37	37,4%	15	15,1%	0	0%	0	0%
X2.8	62	62,6%	35	35,4%	2	2,0%	0	0%	0	0%
X2.9	70	70,7%	29	29,3%	0	0%	0	0%	0	0%
X2.10	55	55,6%	43	43,4%	1	1,0%	0	0%	0	0%

Sumber: data diolah dengan SPSS 25, 2019

Berdasarkan tabel di atas maka dapat disimpulkan bahwa persentase jawaban responden terhadap variabel kualitas pelayanan menunjukkan bahwa sebagian besar responden memberikan tanggapan “sangat setuju”. Tanggapan sangat setuju terbanyak pada pernyataan “Karyawan Bank Syariah Mandiri Tulungagung melayani nasabah dengan cepat” X2.1 sebesar 71,7%.

c. Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kepuasan

Tanggapan responden mengenai variabel kepuasan nasabah Bank Mandiri Syariah Tulungagung dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 4.10**  
**Frekuensi Jawaban Angket Variabel Kepuasan**

Item	Skor Jawaban									
	SS		S		N		TS		STS	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
Y.1	31	45,5%	51	51,5%	3	3,0%	0	0%	0	0%
Y.2	61	61,6%	38	38,4%	0	0%	0	0%	0	0%
Y.3	63	63,6%	36	36,4%	0	0%	0	0%	0	0%
Y.4	35	35,4%	58	58,6%	6	6,0%	0	0%	0	0%
Y.5	61	61,6%	38	38,4%	0	0%	0	0%	0	0%
Y.6	68	68,7%	30	30,3%	1	1,0%	0	0%	0	0%

Sumber: data diolah dengan SPSS 25, 2019

Berdasarkan tabel di atas maka dapat disimpulkan bahwa persentase jawaban responden terhadap variabel kepuasan nasabah menunjukkan bahwa sebagian besar responden memberikan tanggapan “sangat setuju”. Tanggapan sangat setuju terbanyak pada pernyataan “Saya merasa puas dengan transaksi Bank Syariah Mandiri Tulungagung” Y.6 sebesar 68,7%.

d. Tanggapan Responden Terhadap Variabel Loyalitas

Tanggapan responden mengenai variabel loyalitas nasabah Bank Mandiri Syariah Tulungagung dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 4.11**  
**Frekuensi Jawaban Angket Variabel Loyalitas**

Item	Skor Jawaban									
	SS		S		N		TS		STS	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
Z.1	67	67,7%	31	31,3%	1	1,0%	0	0%	0	0%
Z.2	47	47,5%	47	47,5%	5	5,0%	0	0%	0	0%
Z.3	30	30,3%	45	45,5%	23	23,2%	1	1,0%	0	0%
Z.4	39	39,4%	47	47,5%	12	12,1%	1	1,0%	0	0%
Z.5	49	49,5%	45	45,5%	5	5,0%	0	0%	0	0%

Sumber: data diolah dengan SPSS 25, 2019

Berdasarkan tabel di atas maka dapat disimpulkan bahwa persentase jawaban responden terhadap variabel loyalitas nasabah menunjukkan bahwa sebagian besar responden memberikan tanggapan “sangat setuju”. Tanggapan sangat setuju terbanyak pada pernyataan “Saya merasa senang menggunakan produk/layanan Bank Syariah Mandiri Tulungagung” Z.1 sebesar 67,7%.

#### **D. Analisis Data**

##### **1. Uji Validitas**

Untuk menguji validitas dan reliabilitas instrument, peneliti menggunakan analisis dengan aplikasi software SPSS 25.0 for windows untuk memperoleh hasil terarah. Berikut hasil pengujian validitas untuk tingkat validitas dilakukan uji signifikansi dengan membandingkan nilai  $r$  hitung dengan  $r$  tabel. Untuk *degree of freedom* ( $df$ ) =  $n-2$ . Pada penelitian ini peneliti mengambil responden sebanyak 99 besarnya  $df$  dapat dihitung dengan  $99-2$  atau  $df=97$  dengan  $\alpha$  0,05 didapat  $r$  tabel 0,1975 , jika  $r$  hitung (untuk tiap-tiap butir pertanyaan dapat dilihat pada kolom *corrected item* pertanyaan total correlation) lebih besar dari  $r$  tabel dan nilai  $r$  positif maka butir pertanyaan tersebut dikatakan valid.

Berikut ini penjelasan rinci dari hasil uji validitas item-item variabel penelitian:

**Tabel 4.12**  
**Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Produk (X1)**

Variabel	No. Item	Corrected Item Total Corellation	r-tabel	Keterangan
Kualitas Produk (X1)	1	0,744	0,1975	Valid
	2	0,655	0,1975	Valid
	3	0,737	0,1975	Valid
	4	0,723	0,1975	Valid
	5	0,705	0,1975	Valid
	6	0,679	0,1975	Valid
	7	0,767	0,1975	Valid
	8	0,781	0,1975	Valid

Sumber: data diolah dengan SPSS 25, 2019

Berdasarkan tabel 4.12 di atas menunjukkan r-hitung dan r-tabel pada variabel kualitas produk. Pada variabel kualitas produk, item pertanyaan kualitas produk nomor 1 nilai r-hitung yang dihasilkan yaitu 0,744 dengan r-tabel sebesar 0,1975 sehingga di dapat r-hitung  $(0,744) > r\text{-tabel } (0,1975)$  dan bernilai positif sehingga dapat disimpulkan bahwa item pertanyaan tersebut valid. Begitu juga dengan item pertanyaan selanjutnya juga sama, dimana masing-masing per item pertanyaan menunjukkan nilai r-hitung  $> r\text{-tabel}$  dan bernilai positif sehingga dapat disimpulkan bahwa item pertanyaan variabel kualitas produk tersebut valid.



**Tabel 4.13**  
**Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (X2)**

Variabel	No. Item	Corrected Item Total Corellation	r-tabel	Keterangan
Kualitas Pelayanan (X2)	1	0,744	0,1975	Valid
	2	0,723	0,1975	Valid
	3	0,799	0,1975	Valid
	4	0,788	0,1975	Valid
	5	0,801	0,1975	Valid
	6	0,797	0,1975	Valid
	7	0,764	0,1975	Valid
	8	0,791	0,1975	Valid
	9	0,790	0,1975	Valid
	10	0,702	0,1975	Valid

Sumber: data diolah dengan SPSS 25, 2019

Berdasarkan tabel 4.13 di atas menunjukkan r-hitung dan r-tabel pada variabel kualitas pelayanan. Pada variabel kualitas pelayanan, item pertanyaan kualitas pelayanan nomor 1 nilai r-hitung yang dihasilkan yaitu 0,744 dengan r-tabel sebesar 0,1975 sehingga di dapat  $r\text{-hitung} (0,744) > r\text{-tabel} (0,1975)$  dan bernilai positif sehingga dapat disimpulkan bahwa item pertanyaan tersebut valid. Begitu juga dengan item pertanyaan selanjutnya juga sama, dimana masing-masing per item pertanyaan menunjukkan nilai  $r\text{-hitung} > r\text{-tabel}$  dan bernilai positif sehingga dapat disimpulkan bahwa item pertanyaan variabel kualitas pelayanan tersebut valid.

**Tabel 4.14**  
**Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan (Y)**

Variabel	No. Item	Corrected Item Total Corellation	r-tabel	Keterangan
Kepuasan (Y)	1	0,729	0,1975	Valid
	2	0,836	0,1975	Valid
	3	0,858	0,1975	Valid
	4	0,638	0,1975	Valid
	5	0,818	0,1975	Valid
	6	0,765	0,1975	Valid

Sumber: data diolah dengan SPSS 25, 2019

Berdasarkan tabel 4.14 di atas menunjukkan r-hitung dan r-tabel pada variabel kepuasan. Pada variabel kepuasan, item pertanyaan kepuasan nomor 1 nilai r-hitung yang dihasilkan yaitu 0,729 dengan r-tabel sebesar 0,1975 sehingga di dapat r-hitung ( $0,729 > 0,1975$ ) dan bernilai positif sehingga dapat disimpulkan bahwa item pertanyaan tersebut valid. Begitu juga dengan item pertanyaan selanjutnya juga sama, dimana masing- masing per item pertanyaan menunjukkan nilai r-hitung  $>$  r-tabel dan bernilai positif sehingga dapat disimpulkan bahwa item pertanyaan variabel kepuasan tersebut valid.

**Tabel 4.15**  
**Hasil Uji Validitas Variabel Loyalitas (Z)**

Variabel	No. Item	Corrected Item Total Corellation	r-tabel	Keterangan
Loyalitas (Z)	1	0,714	0,1975	Valid
	2	0,776	0,1975	Valid
	3	0,773	0,1975	Valid
	4	0,829	0,1975	Valid
	5	0,775	0,1975	Valid

Sumber: data diolah dengan SPSS 25, 2019

Berdasarkan tabel 4.15 di atas menunjukkan r-hitung dan r-tabel pada variabel loyalitas. Pada variabel loyalitas, item pertanyaan loyalitas nomor 1 nilai r-hitung yang dihasilkan yaitu 0,714 dengan r-tabel sebesar 0,1975 sehingga di dapat r-hitung  $(0,714) > r\text{-tabel}$   $(0,1975)$  dan bernilai positif sehingga dapat disimpulkan bahwa item pertanyaan tersebut valid. Begitu juga dengan item pertanyaan selanjutnya juga sama, dimana masing- masing per item pertanyaan menunjukkan nilai r-hitung  $> r\text{-tabel}$  dan bernilai positif sehingga dapat disimpulkan bahwa item pertanyaan variabel loyalitas tersebut valid.

## 2. Uji Reliabilitas

Reliabilitas instrument adalah hasil pengukuran yang dapat dipercaya. Reabilitas instrumen diperlukan untuk mendapatkan data sesuai dengan tujuan pengukuran. Untuk mencapai hal tersebut, maka dilakukan uji reliabilitas dengan menggunakan metode Alpha Cronbach's diukur berdasarkan skala Alpha Cronbach's.

Kemantapan alpha dapat diinterpretasikan sebagai berikut:

- a. Nilai Alpha Cronbach's 0.00 – 0.20 berarti kurang reliable.
- b. Nilai Alpha Cronbach's 0.21 – 0.40 berarti agak reliable
- c. Nilai Alpha Cronbach's 0.41 – 0.60 berarti cukup reliable
- d. Nilai Alpha Cronbach's 0.61 – 0.80 berarti reliable
- e. Nilai Alpha Cronbach's 0.81 – 1.00 berarti sangat reliable

**Tabel 4.16**  
**Hasil Uji Reliabilitas**

<b>Variabel</b>	<b>Cronbach's Alpha</b>	<b>Keterangan</b>
Kualitas Produk	0,777	Reliabel
Kualitas Pelayanan	0,777	Reliabel
Kepuasan	0,792	Reliabel
Loyalitas	0,799	Reliabel

Sumber: data diolah dengan SPSS 25, 2019

Berdasarkan tabel 4.16 di atas dapat diketahui bahwa variabel kualitas produk dan variabel kualitas pelayanan memiliki Cronbach's Alpha  $> 0,61$  yaitu sama-sama 0,777, dengan demikian item pertanyaan dari variabel kualitas produk dan variabel kualitas pelayanan dikatakan reliabel. Sedangkan variabel kepuasan dan variabel loyalitas memiliki Cronbach's Alpha  $> 0,61$  yaitu 0,792 untuk variabel kepuasan dan 0,799 untuk variabel loyalitas, dengan demikian item pertanyaan dari variabel kepuasan dan variabel loyalitas dikatakan reliabel.

### 3. Uji Asumsi Klasik

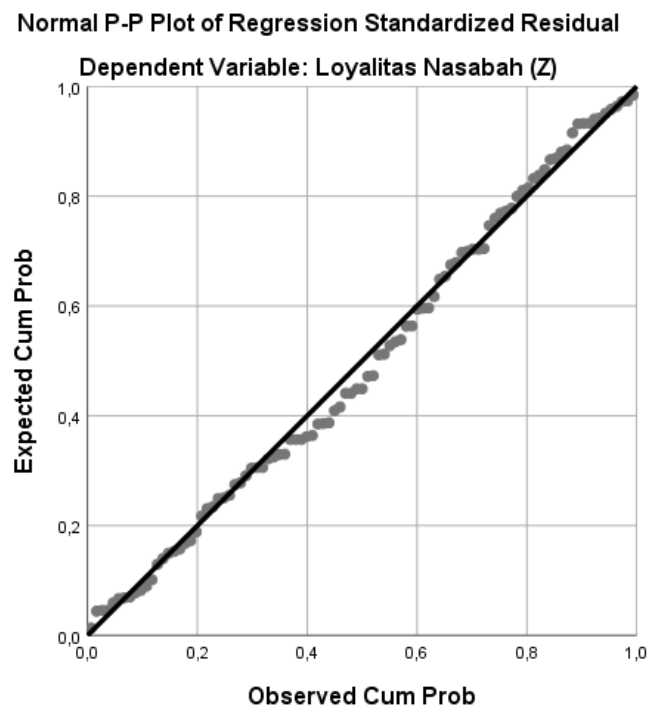
#### a. Uji Normalitas Data

Uji Normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi variabel terikat dan variabel bebas keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak. Cara yang bisa ditempuh untuk menguji kenormalan data adalah dengan menggunakan Grafik Normal P-P Plot atau dengan metode histogram dengan cara melihat penyebaran datanya maupun bentuk histogramnya. Jika pada grafik tersebut

penyebaran datanya mengikuti pola garis lurus, maka datanya normal.

Adapun Uji Normalitas dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

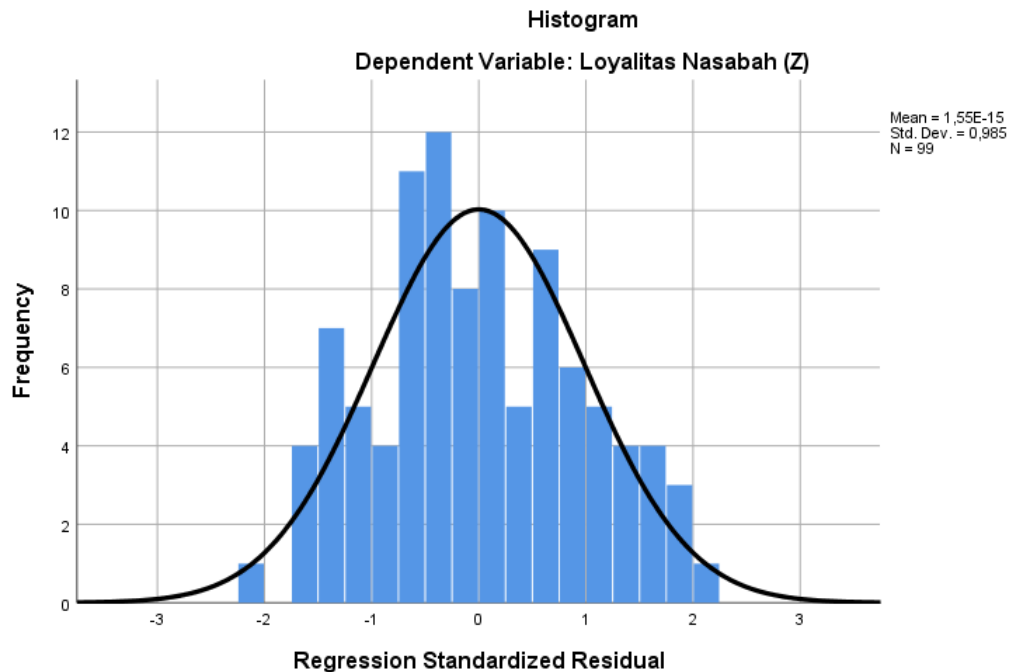
**Gambar 4.2**  
**Hasil Uji Normalitas (Grafik)**



Sumber: data diolah dengan SPSS 25, 2019

Berdasarkan gambar 4.1 di atas, normalitas data dengan Normal P-P Plot tabel di atas data pada variabel kualitas produk, kualitas pelayanan, kepuasan dan loyalitas yang digunakan dinyatakan normal atau mendekati normal. Suatu variabel dikatakan normal jika gambar distribusi dengan titik-titik data yang menyebar disekitar garis diagonal dan penyebaran titik-titik data searah mengikuti garis diagonal. Sehingga, berdasarkan gambar Normal P-P Plot diatas data yang digunakan dinyatakan berdistribusi normal.

**Gambar 4.3**  
**Hasil Uji Histogram**



Sumber: data diolah dengan SPSS 25, 2019

Berdasarkan gambar 4.2 histogram uji normalitas diatas, terlihat bahwasannya bentuknya seperti lonceng. Sehingga, berdasarkan gambar histogram diatas data yang digunakan dinyatakan berdistribusi normal.

#### **b. Uji Multikolinieritas**

Uji multikolinieritas digunakan untuk menunjukkan apakah ada korelasi diantara variabel independen. Didalam penelitian yang menggunakan teknik analisis regresi berganda antar variabel independen tidak boleh saling berkorelasi atau terjadi multikorelasi. Deteksi tidak terjadinya multi korelasi dapat dilihat pada cillinearity statistic, dengan ketentuan apabila nilai tolerance value masing-masing variabel independen berada di atas 0,1 dan variance inflation

value atau nilai VIF masing-masing variabel independen berada di bawah 10 maka tidak terjadi multikolinieritas. Hasil uji multikolinieritas dapat dilihat hasilnya sebagai berikut:

**Tabel 4.17**  
**Hasil Uji Multikolinieritas Substruktur 1**

Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	(Constant)		
	Kualitas Produk (X1)	,519	1,927
	Kualitas Pelayanan (X2)	,519	1,927

a. Dependent Variable: Kepuasan (Y)

Sumber: data diolah dengan SPSS 25, 2019

Berdasarkan tabel 4.17 *Coefficient* substruktur 1 di atas, nilai VIF yang diperoleh adalah sebagai berikut: kualitas produk (X1) sebesar 1,927 dan kualitas pelayanan (X2) sebesar 1,927. Karena nilai VIF dari semua variabel kurang dari 10, maka dapat disimpulkan bahwa multikolinieritas tidak mempunyai masalah yang besar, sehingga data terbebas dari gejala multikolinieritas.

**Tabel 4.18**  
**Hasil Uji Multikolinieritas Substruktur 2**

Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	(Constant)		
	Kualitas Produk (X1)	,440	2,273
	Kualitas Pelayanan (X2)	,319	3,133
	Kepuasan Nasabah (Y)	,290	3,449

a. Dependent Variable: Loyalitas Nasabah (Z)

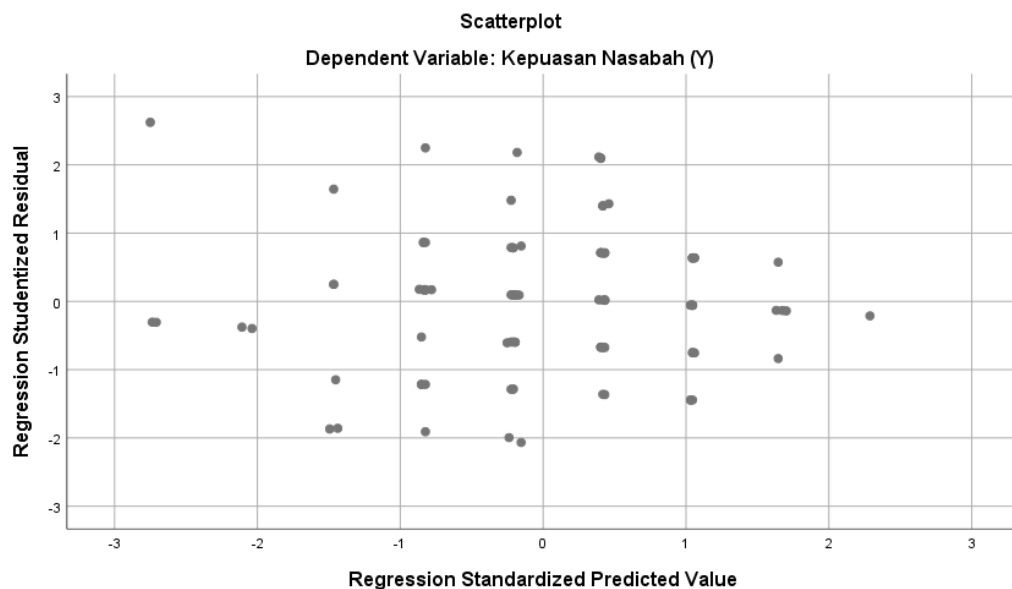
Sumber: data diolah dengan SPSS 25, 2019

Berdasarkan tabel 4.15 *Coefficient* substruktur 2 di atas, nilai VIF yang diperoleh adalah sebagai berikut: kualitas produk (X1)

sebesar 2,273 dan kualitas pelayanan (X2) sebesar 3,133 dan kepuasan nasabah (Y) sebesar 3,449. Karena nilai VIF dari semua variabel kurang dari 10, maka dapat disimpulkan bahwa multikolinieritas tidak mempunyai masalah yang besar, sehingga data terbebas dari gejala multikolinieritas.

### c. Uji Heteroskedastisitas

**Gambar 4.4**  
**Hasil Uji Heteroskedastisitas Substruktur 1**

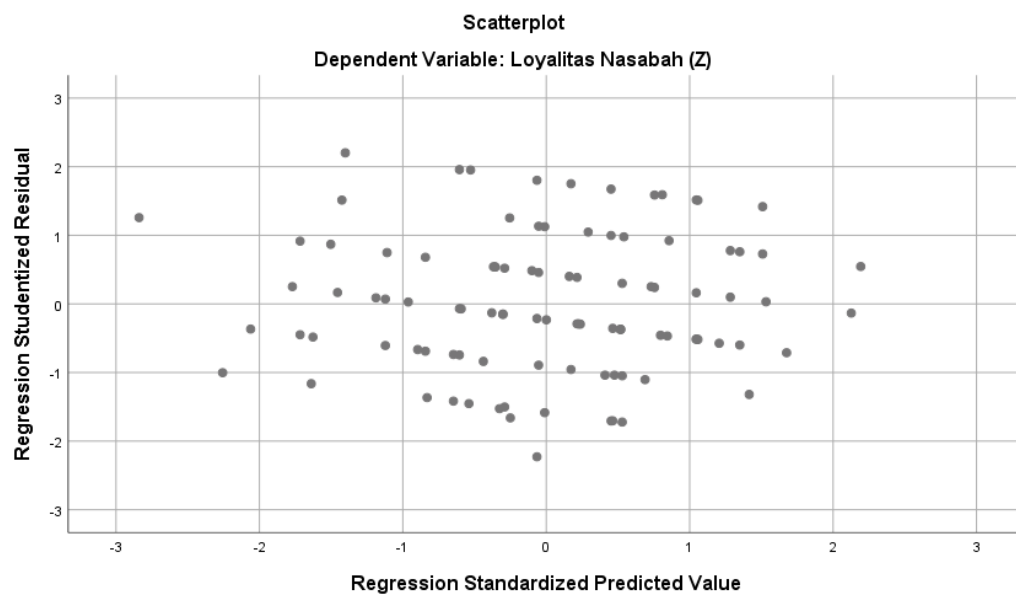


Sumber: data diolah dengan SPSS 25, 2019

Berdasarkan gambar 4.3 di atas, pola *Scatterplot* di atas menunjukkan hasil output SPSS gambar *scatterplot* didapatkan titik-titik menyebar di bawah dan di atas sumbu Y dan tidak membentuk pola tertentu yang jelas, sehingga dapat disimpulkan bahwa gambar di atas menunjukkan tidak terjadi heteroskedastisitas.



**Gambar 4.5**  
**Hasil Uji Heteroskedastisitas Substruktur 2**



Sumber: data diolah dengan SPSS 25, 2019

Berdasarkan gambar 4.3 di atas, pola *Scatterplot* di atas menunjukkan hasil output SPSS gambar *scatterplot* didapatkan titik-titik menyebar di bawah dan di atas sumbu Y dan tidak membentuk pola tertentu yang jelas, sehingga dapat disimpulkan bahwa gambar di atas menunjukkan tidak terjadi heteroskedastisitas.

#### d. Uji Analisis Linier Berganda

**Tabel 4.19**  
**Hasil Uji Analisis Linier Berganda Substruktur 1**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2,514	1,656		1,518	,132
	Kualitas Produk (X1)	,248	,060	,317	4,153	,000
	Kualitas Pelayanan (X2)	,343	,044	,591	7,753	,000

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah (Y)

Sumber: data diolah dengan SPSS 25, 2019

Berdasarkan tabel 4.19 di atas, persamaan linier berganda dari regresi yang di dapat adalah sebagai berikut:

$$Y = 2,514 + 0,248 (X1) + 0,343 (X2)$$

Keterangan:

1. Nilai konstanta bernilai sebesar 2,514, hal ini menunjukkan bahwa apabila variabel Kualitas Produk (X1), Kualitas Pelayanan (X2) jika dianggap kontan (0) atau tidak ada, maka tingkat kepuasan nasabah sebesar 2,514 satuan.
2. Koefisien regresi variabel kualitas produk (X1) bernilai positif sebesar 0,248. Hal ini berarti apabila variabel kualitas produk ditingkatkan satu satuan, maka akan meningkatkan tingkat kepuasan nasabah Bank Syariah Mandiri Tulungagung sebesar 0,248 satuan.
3. Koefisien regresi variabel kualitas pelayanan (X2) bernilai positif sebesar 0,343. Hal ini berarti apabila variabel pelayanan

ditingkatkan satu satuan, maka akan meningkatkan tingkat kepuasan nasabah Bank Syariah Mandiri Tulungagung sebesar 0,343 satuan.

**Tabel 4.20**  
**Hasil Uji Analisis Linier Berganda Substruktur 2**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-,213	2,226		-,096	,924
	Kualitas Produk (X1)	,338	,086	,419	3,925	,000
	Kualitas Pelayanan (X2)	-,060	,075	-,101	-,805	,423
	Kepuasan Nasabah (Y)	,458	,136	,445	3,380	,001

a. Dependent Variable: Loyalitas Nasabah (Z)

Sumber: data diolah dengan SPSS 25, 2019

Berdasarkan tabel 4.20 di atas, persamaan linier berganda dari regresi yang di dapat adalah sebagai berikut:

$$Z = -0,213 + 0,338 (X1) - 0,060 (X2) + 0,458 (Y)$$

Keterangan:

1. Nilai konstanta bernilai sebesar -0,213, hal ini menunjukkan bahwa apabila variabel Kualitas Produk (X1), Kualitas Pelayanan (X2) dan Kepuasan Nasabah (Y) jika dianggap konstan (0) atau tidak ada, maka tingkat loyalitas nasabah sebesar -0,213 satuan.
2. Koefisien regresi variabel produk (X1) bernilai positif sebesar 0,338. Hal ini berarti apabila variabel produk ditingkatkan satu satuan, maka akan meningkatkan tingkat loyalitas nasabah Bank Syariah Mandiri Tulungagung sebesar 0,338 satuan.
3. Koefisien regresi variabel kualitas pelayanan (X2) bernilai negatif sebesar -0,060. Hal ini berarti apabila variabel kualitas pelayanan

mengalami penurunan satu satuan, koefisien bernilai negatif artinya kualitas pelayanan tidak terdapat pengaruh terhadap loyalitas nasabah, semakin tinggi kualitas pelayanan maka loyalitas nasabah semakin turun.

4. Koefisien regresi variabel kepuasan nasabah (Y) bernilai positif sebesar 0,458. Hal ini berarti jika variabel kepuasan ditingkatkan satu satuan, maka akan meningkatkan tingkat loyalitas nasabah Bank Syariah Mandiri Tulungagung sebesar 0,458 satuan.

#### **4. Uji Hipotesis**

##### **a. Uji T (Parsial)**

Uji t digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel independen secara parsial terhadap variabel dependen, apakah pengaruhnya signifikan atau tidak. Adapun prosedurnya adalah sebagai berikut:

H<sub>0</sub> : Tidak terdapat pengaruh yang signifikan dari variabel bebas terhadap variabel terikat.

H<sub>1</sub> : Terdapat pengaruh yang signifikan dari variabel bebas terhadap variabel terikat.

Sedangkan dalam pengambilan keputusan ditentukan dengan cara apabila nilai Sig. >  $\alpha$  maka H<sub>0</sub> diterima H<sub>1</sub> ditolak, dan jika nilai Sig. <  $\alpha$  maka H<sub>0</sub> ditolak menerima H<sub>1</sub>.

**Tabel 4.21**  
**Hasil Uji T Hitung Substruktur 1**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2,514	1,656		1,518	,132
	Kualitas Produk (X1)	,248	,060	,317	4,153	,000
	Kualitas Pelayanan (X2)	,343	,044	,591	7,753	,000

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah (Y)

Sumber: data diolah dengan SPSS 25, 2019

Berdasarkan tabel 4.21 substruktur 1 di atas dapat dijelaskan sebagai berikut:

- 1) Dari tabel 4.21 substruktur 1 di atas diperoleh nilai t hitung untuk variabel kualitas produk (X1) adalah 4,153. Sementara itu, untuk t tabel dengan taraf signifikan 0,05 diperoleh nilai t tabel adalah 1,66105. Perbandingan keduanya menghasilkan t hitung lebih besar dari t tabel yaitu  $4,153 > 1,66105$ . Dengan demikian menunjukkan bahwa  $H_1$  diterima. Oleh karena itu, dapat disimpulkan dari hasil tersebut yang memperlihatkan bahwa kualitas produk terhadap kepuasan nasabah berpengaruh secara positif dan signifikan menurut statistik.
- 2) Dari tabel 4.21 substruktur 1 di atas diperoleh nilai t hitung untuk variabel kualitas pelayanan (X2) adalah 7,753. Sementara itu, untuk t tabel dengan taraf signifikan 0,05 diperoleh nilai t tabel adalah 1,66105. Perbandingan keduanya menghasilkan t hitung lebih besar dari t tabel yaitu  $7,753 > 1,66105$ . Dengan

demikian menunjukkan bahwa  $H_2$  diterima. Oleh karena itu, dapat disimpulkan dari hasil tersebut yang memperlihatkan bahwa kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah berpengaruh secara positif dan signifikan menurut statistik.

Berikut hasil uji t substruktur 2.

**Tabel 4.22**  
**Hasil Uji T Hitung Substruktur 2**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-,213	2,226		-,096	,924
	Kualitas Produk (X1)	,338	,086	,419	3,925	,000
	Kualitas Pelayanan (X2)	-,060	,075	-,101	-,805	,423
	Kepuasan Nasabah (Y)	,458	,136	,445	3,380	,001

a. Dependent Variable: Loyalitas Nasabah (Z)

Sumber: data diolah dengan SPSS 25, 2019

Berdasarkan tabel 4.18 substruktur 1 di atas dapat dijelaskan sebagai berikut:

- 1) Dari tabel 4.22 substruktur 2 di atas diperoleh nilai t hitung untuk variabel kualitas produk (X1) adalah 3,925. Sementara itu, untuk t tabel dengan taraf signifikan 0,05 diperoleh nilai t tabel adalah 1,66105. Perbandingan keduanya menghasilkan t hitung lebih besar dari t tabel yaitu  $3,925 > 1,66105$ . Dengan demikian menunjukkan bahwa  $H_3$  diterima. Oleh karena itu, dapat disimpulkan dari hasil tersebut yang memperlihatkan bahwa kualitas produk terhadap loyalitas nasabah berpengaruh secara positif dan signifikan menurut statistik.

- 2) Dari tabel 4.22 substruktur 2 di atas diperoleh nilai t hitung untuk variabel kualitas pelayanan (X2) adalah  $-0,805$ . Sementara itu, untuk t tabel dengan taraf signifikan  $0,05$  diperoleh nilai t tabel adalah  $1,66105$ . Perbandingan keduanya menghasilkan t hitung lebih besar dari t tabel yaitu  $-0,805 > 1,66105$ . Dengan demikian menunjukkan bahwa  $H_4$  ditolak. Oleh karena itu, dapat disimpulkan dari hasil tersebut yang memperlihatkan bahwa kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah berpengaruh negative.
- 3) Dari tabel 4.22 substruktur 2 di atas diperoleh nilai t hitung untuk variabel kepuasan nasabah (Y) adalah  $3,380$ . Sementara itu, untuk t tabel dengan taraf signifikan  $0,05$  diperoleh nilai t tabel adalah  $1,66105$ . Perbandingan keduanya menghasilkan t hitung lebih besar dari t tabel yaitu  $3,380 > 1,66105$ . Dengan demikian menunjukkan bahwa  $H_5$  diterima. Oleh karena itu, dapat disimpulkan dari hasil tersebut yang memperlihatkan bahwa kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah berpengaruh secara positif dan signifikan menurut statistik.

#### **b. Uji F (Simultan)**

Uji ini dilakukan untuk mengetahui koefisien secara keseluruhan. Uji ini digunakan untuk menguji pengaruh secara bersama-sama antara kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah melalui kepuasan nasabah. Adapun hasil

pengujian substruktur 1 dan substruktur 2 dijelaskan sebagai berikut:

**Tabel 4.23**  
**Hasil Uji F Hitung Substruktur 1**

ANOVA <sup>a</sup>						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	391,364	2	195,682	117,550	,000 <sup>b</sup>
	Residual	159,808	96	1,665		
	Total	551,172	98			
a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah (Y)						
b. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan (X2), Kualitas Produk (X1)						

Sumber: data diolah dengan SPSS 25, 2019

Dari tabel 4.23 Anova substruktur 1 di atas diperoleh nilai F hitung sebesar 117,550. Dan F tabel dengan taraf signifikan 0,05 adalah 3,09. Jadi, karena pada penelitian ini, apabila F hitung lebih besar dari F tabel yaitu  $117,550 > 3,09$ , maka hipotesis penelitian adalah signifikan. Secara bersama-sama kualitas produk dan kualitas pelayanan mempengaruhi kepuasan nasabah.

**Tabel 4.24**  
**Hasil Uji F Hitung Substruktur 2**

ANOVA <sup>a</sup>						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	306,286	3	102,095	34,748	,000 <sup>b</sup>
	Residual	279,128	95	2,938		
	Total	585,414	98			
a. Dependent Variable: Loyalitas Nasabah (Z)						
b. Predictors: (Constant), Kepuasan Nasabah (Y), Kualitas Produk (X1), Kualitas Pelayanan (X2)						

Sumber: data diolah dengan SPSS 25, 2019



Dari tabel 4.24 Anova substruktur 2 di atas diperoleh nilai F hitung sebesar 34,748. Dan F tabel dengan taraf signifikan 0,05 adalah 3,09. Jadi, karena pada penelitian ini, apabila F hitung lebih besar dari F tabel yaitu  $117,550 > 3,09$ , maka hipotesis penelitian adalah signifikan. Secara bersama-sama kualitas produk, kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah mempengaruhi loyalitas nasabah.

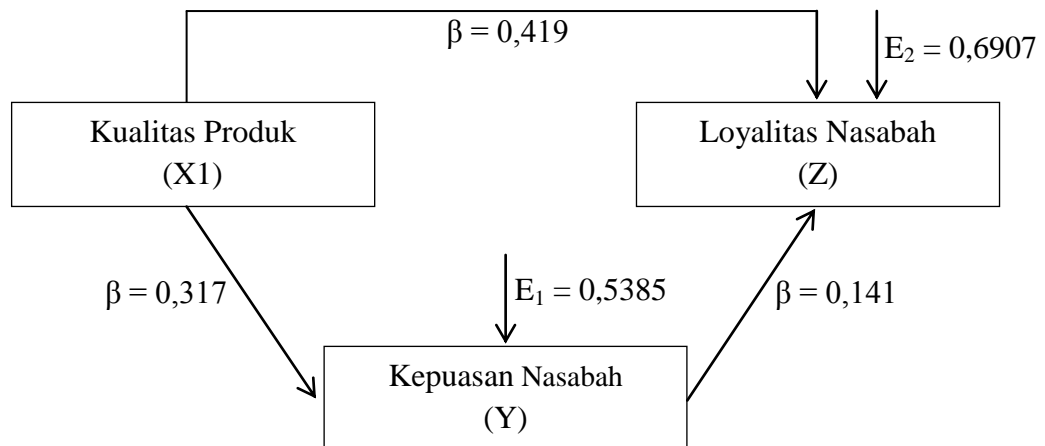
## **5. Analisis Jalur**

Analisis yang digunakan untuk menelusuri pengaruh (baik langsung maupun tidak langsung) variabel bebas (*independent*) terhadap variabel terikat (*dependent*). Dalam analisis jalur ada kecenderungan model dalam keeratan hubungan membentuk model pengaruh yang bersifat hubungan sebab-akibat. Dalam penelitian ini menggunakan analisis jalur untuk mengetahui pengaruh langsung dan tidak langsung antara variabel kualitas produk, kualitas pelayanan, kepuasan nasabah dan loyalitas nasabah.

Dalam analisis ini akan dijelaskan terkait dengan pengaruh langsung dan pengaruh tidak langsung, adapun penjelasannya akan dijabarkan dalam sub 1 dan sub 2 berikut ini:

**a. Substruktur 1: Pengaruh X1 terhadap Z melalui Y**

**Gambar 4.6**  
**Hubungan Struktur Variabel X1 dengan Z melalui Y**



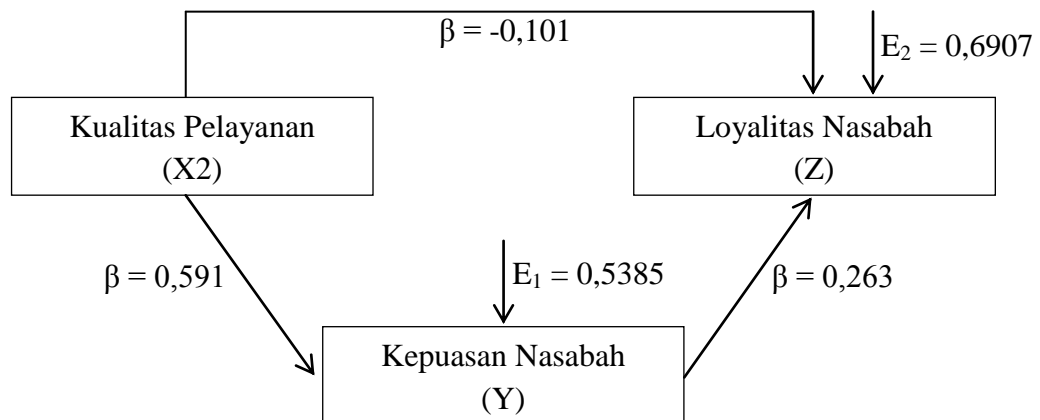
Berdasarkan gambar 4.5 di atas dapat dijelaskan bahwa X1 berpengaruh positif terhadap Z (beta 0,419), artinya apabila kualitas produk mengalami penambahan satuan maka akan meningkatkan loyalitas nasabah sebesar 41,9%, X1 berpengaruh positif terhadap Y (beta 0,317), artinya apabila kualitas produk mengalami penambahan 1 satuan maka akan meningkatkan kepuasan nasabah sebesar 31,7% dan Y berpengaruh positif terhadap Z (beta 0,141), artinya apabila kepuasan nasabah mengalami penambahan 1 satuan maka akan meningkatkan loyalitas nasabah sebesar 14,1%. Dengan demikian, X1 berpengaruh tidak langsung terhadap Y melalui Z dengan beta  $0,419 + (0,317 \times 0,141) = 0,463697$ , artinya bahwa kualitas produk akan mengalami penambahan 1 satuan maka akan meningkatkan

loyalitas nasabah melalui kepuasan nasabah sebesar 46,4%. Jadi, Y berstatus sebagai variabel intervening.

**b. Substruktur 2: Pengaruh X2 terhadap Z melalui Y**

**Gambar 4.7**

**Hubungan Struktur Variabel X2 dengan Z melalui Y**

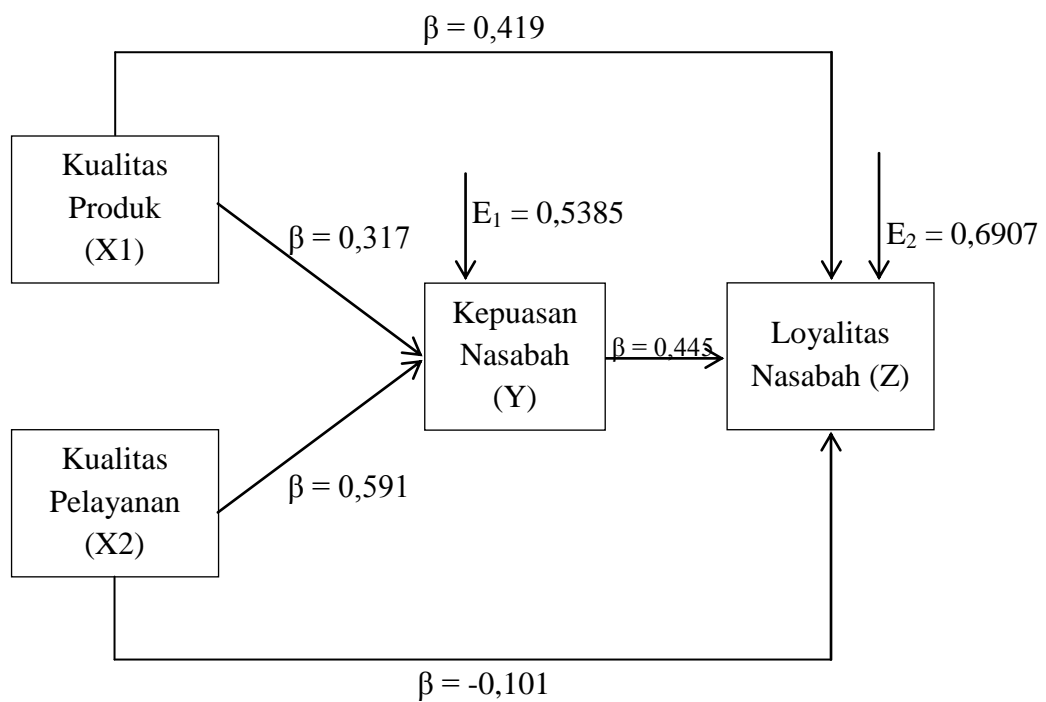


Berdasarkan gambar 4.5 di atas dapat dijelaskan bahwa X2 berpengaruh negative terhadap Z (beta -0,101), artinya apabila kualitas produk mengalami penambahan satuan maka akan menurunkan loyalitas nasabah sebesar -10,1%, X2 berpengaruh positif terhadap Y (beta 0,591), artinya apabila kualitas pelayanan mengalami penambahan 1 satuan maka akan meningkatkan kepuasan nasabah sebesar 59,1% dan Y berpengaruh positif terhadap Z (beta 0,263), artinya apabila kepuasan nasabah mengalami penambahan 1 satuan maka akan meningkatkan loyalitas nasabah sebesar 26,3%. Dengan demikian, X1 berpengaruh tidak langsung terhadap Y melalui Z dengan beta - 0.101 + (0,591 x 0,263) = 0,054433, artinya bahwa kualitas

pelayanan akan mengalami penambahan 1 satuan maka akan meningkatkan loyalitas nasabah melalui kepuasan nasabah sebesar 5,4%. Jadi, Y berstatus sebagai variabel intervening.

Berdasarkan hasil dari koefisien jalur sub-struktur 1 dan substruktur 2, maka dapat digambarkan secara keseluruhan hubungan struktur variabel X1, X2 terhadap Y melalui Z adalah sebagai berikut:

**Gambar 4.8**  
**Model Analisis Jalur**



Berdasarkan gambar 4.7 maka dapat di simpulkan rangkuman pengujian hipotesis dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

**Tabel 4.25**  
**Rangkuman Analisis Jalur**

Pengaruh Variabel	Pengaruh Kausal		Total
	Langsung	Melalui Y	
X1 terhadap Y	0,317		0,317
X2 terhadap Y	0,591		0,591
X1 terhadap Z	0,419		0,419
		(0,317x0,445)	0,141
X2 terhadap Z	-0,101		-0,101
		(0,591x0,445)	0,263
Y terhadap Z	0,445		0,445
E1		$\sqrt{(1-0,710)}$	0,5385
E2		$\sqrt{(1-0,523)}$	0,6907

Sumber: data diolah dengan SPSS 25, 2019

Maka, persamaan struktural pada penelitian ini adalah:

$$Y = 0,317 X_1 + 0,591 X_2 + E_1$$

$$Z = 0,419 X_1 + (-0,101) X_2 + 0,445 Y + E_2$$