

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN**

#### **A. Sejarah dan Perkembangan PT. 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 bank-bank 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 memberi peluang bank umum untuk melayani transaksi syariah (*dual banking system*).

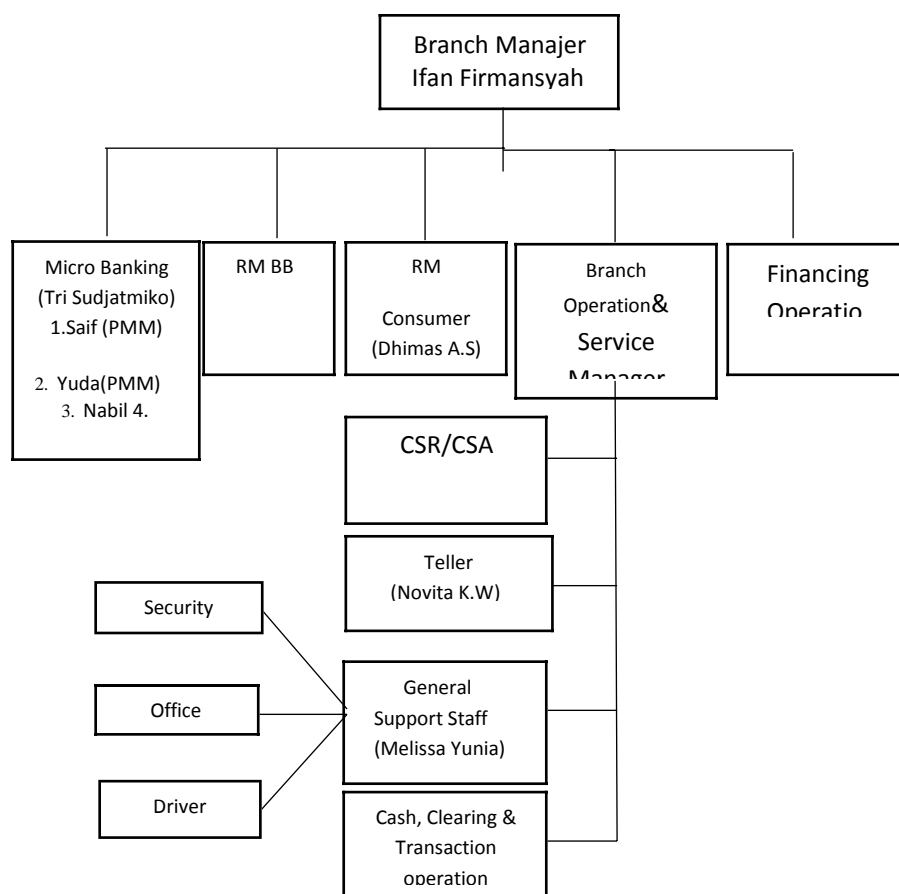
Tim Pengembangan Perbankan Syariah memandang bahwa pemberlakuan UU tersebut merupakan momentum yang tepat untuk melakukan konversi PT Bank Susila Bakti dari bank konvensional menjadi bank syariah. Oleh karenanya, Tim Pengembangan Perbankan Syariah segera mempersiapkan sistem dan infrastrukturnya, sehingga 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.

### Gambar

#### Struktur Organisasi Bank Syariah Mandiri Tulungagung



## B. Karakteristik Responden

### 1. Jenis kelamin Responden

Adapun data mengenai jenis kelamin responden nasabah PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Tulungagung adalah sebagai berikut:

**Tabel 4.1****Jenis Kelamin Responden**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Laki-Laki	43	43.0	43.0	43.0
Perempuan	57	57.0	57.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Sumber : Data Primer yang diolah, 2021

Berdasarkan keterangan tabel 4.1, dapat diketahui tentang jenis kelamin responden nasabah PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Tulungagung yang diambil sebagai responden yang menunjukkan bahwa mayoritas responden adalah perempuan, yaitu sebanyak 57 orang, sedangkan sisanya adalah responden laki-laki sebanyak 43 orang. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar dari nasabah PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Tulungagung yang diambil sebagai responden adalah perempuan.

## 2. Usia Responden

Adapun data mengenai usia responden nasabah PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Tulungagung adalah sebagai berikut:

Tabel 4.2

## Usia Responden

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent

Valid	Di bawah 20 Tahun	31	31.0	31.0	31.0
	20-29 Tahun	31	31.0	31.0	62.0
	30-39 Tahun	17	17.0	17.0	79.0
	40-49 Tahun	14	14.0	14.0	93.0
	50 tahun keatas	7	7.0	7.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Sumber : Data primer yang diolah,2021

Berdasarkan keterangan pada tabel 4.2, memperlihatkan bahwa nasabah PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Tulungagung yang diambil sebagai besar usia 20 tahun kebawah dan 20-29 Tahun. Berdasarkan tabel tersebut, memberikan informasi bahwa mayoritas responden berusia 20 tahun kebawah sebanyak 31 orang, responden yang berusia 20-29 tahun sebanyak 31 orang juga, responden yang berusia 30-39 tahun sebanyak 17 orang, responden yang berusia 40-49 tahun sebanyak 14 orang dan responden yang berusia 50 tahun ke atas hanya 7 orang.

### 3. Pekerjaan Responden

Adapun data mengenai pekerjaan atau profesi responden PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Simpang Patal Palembang adalah sebagai berikut:

**Tabel 4.3**  
**Pekerjaan Responden**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
--	-----------	---------	---------------	--------------------

Valid	PNS	23	23.0	23.0	23.0
	Pegawai Swasta	9	9.0	9.0	32.0
	Wiraswasta/Pedagang	12	12.0	12.0	44.0
	Mahasiswa/Pelajar	56	56.0	56.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Sumber: Data Primer yang diolah, 2021

Berdasarkan keterangan pada tabel 4.3, dapat dijelaskan bahwa sebagian besar dari pekerjaan nasabah PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Simpang Patal Palembang yang diambil sebagai responden adalah mahasiswa/pelajar yaitu sebanyak 56 orang, PNS sebanyak 23 orang, wiraswasta/pedagang 12 orang dan pegawai swasta 9 orang.

### C. Deskripsi Data Penelitian

Variabel dalam penelitian ini terdiri dari Kepercayaan, kepuasan, dan Kualitas Pelayanan sebagai variabel bebas (Independen) dan Loyalitas Nasabah sebagai variabel terikat (Dependen). Data variabel-variabel tersebut di peroleh dari hasil kuesioner yang telah di sebar, untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel 4.4 berikut ini:

**Tabel 4.4**  
**Hasil Skor Kuisioner Kepercayaan**

Variabel	Item Pertanyaan	T otal SS	%	T otal S	%	T otal N	%	To tal ts	%	To tal AT S	%
Kepercayaan (X1)	Kepercayaan 1	47	47	43	43	8	8	2	2	0	0
	Kepercayaan 2	36	36	45	45	18	18	1	1	0	0
	Kepercayaan 3	39	39	43	43	17	17	1	1	0	0
	Kepercayaan 4	59	59	29	29	11	11	1	1	0	0
	Kepercayaan 5	44	44	33	33	21	21	2	2	0	0
	Kepercayaan 6	22	22	28	28	6	6	1	1	0	0

Sumber: Data Primer yang diolah 2021

Berdasarkan keterangan pada tabel 4.4 dapat dijelaskan bahwa tanggapan responden skor sangat setuju paling tinggi yaitu item Kepercayaan 4 yaitu Bank Syariah Mandiri adalah Bank yang terpercaya memiliki skor sangat setuju sebanyak 59. Skor terendah terdapat pada item pertanyaan Kepercayaan 2 mengenai Bank Syariah Mandiri adalah Bank yang terpercaya.

**Tabel 4.5**  
**Skor KuisionerKepuasan**

Variabel	Item Pertanyaan	T otal SS	%	T ota l S	%	T ota l N	%	To tal ts	%	To tal AT S	%
	Kepuasan 1	45	45	37	37	16	16	2	2	0	0
	Kepuasan2	69	69	25	25	5	5	1	1	0	0

Kepuasan (X2)	Kepuasan 3	68	68	28	28	9	9	1	1	0	0
	Kepuasan 4	69	69	28	28	8	8	1	1	0	0
	Kepuasan 5	60	60	27	27	12	12	1	1	0	0
	Kepuasan 6	45	45	34	34	20	20	1	1	0	0

Sumber: Data Primer yang diolah 2021

Berdasarkan keterangan pada tabel 4.5 dapat dijelaskan bahwa tanggapan responden tentang kuisisioner item kepuasan 2 dan 4 mengenai nasabah merasa puas dengan fasilitas yang ada di Bank Syariah Mandiri dan Karyawan Bank Syariah Mandiri sangat siap dalam melayani seluruh nasabah memiliki skor sangat setuju paling tinggi sebanyak 69. Pada item pertanyaan Kepuasan 1 dan 6 mengenai nasabah merasa puas dengan sistem pelayanan yang diberikan oleh Bank Syariah Mandiri dan Nasabah merasa puas dengan transaksi dengan bSM memiliki skor sangat setuju paling rendah sebanyak 35.

**Tabel 4.6**  
**Skor Kuisisioner Kualitas Pelayanan**

Variabel	Item Pertanyaan	Total SS	%	Total S	%	Total N	%	Total ts	%	Total A	%	Total TS	%
Kualitas Pelayanan (X3)	Kualitas layanan 1	59	59	30	30	10	10	1	1	0	0	0	0
	Kualitas layanan 2	35	35	43	43	20	20	2	2	0	0	0	0
	Kualitas layanan 3	45	45	38	38	16	16	1	1	0	0	0	0
	Kualitas layanan 4	69	69	25	25	5	5	1	1	0	0	0	0
	Kualitas layanan 5	63	63	23	23	12	12	2	2	0	0	0	0
	Kualitas layanan 6	62	62	28	28	9	9	1	1	0	0	0	0
	Kualitas layanan 7	59	59	28	28	12	12	1	1	0	0	0	0
	Kualitas layanan 8	45	45	34	34	20	20	1	1	0	0	0	0
	Kualitas layanan 9	47	47	45	45	7	7	1	1	0	0	0	0



Kualitas layanan 10	62	62	30	30	7	7	1	1	0	0
Kualitas layanan 11	54	54	29	29	16	16	1	1	0	0
Kualitas layanan 12	52	52	35	35	12	12	1	1	0	0
Kualitas layanan 13	67	67	28	28	4	4	1	1	0	0
Kualitas layanan 14	55	55	30	30	13	13	2	2	0	0
Kualitas layanan 15	51	51	42	42	6	6	1	1	0	0
Kualitas layanan 16	56	56	35	35	8	8	1	1	0	0
Kualitas layanan 17	48	48	42	42	8	8	2	2	0	0

Kualitas layanan 18	47	47	38	38	14	14	1	1	0	0
Kualitas layanan 19	53	53	34	34	12	12	1	1	0	0
Kualitas layanan 20	59	59	30	30	10	10	1	1	0	0
Kualitas layanan 21	35	35	43	43	20	20	2	2	0	0
Kualitas layanan 22	45	45	38	38	16	16	1	1	0	0
Kualitas layanan 23	69	69	25	25	5	5	1	1	0	0
Kualitas layanan 24	63	63	23	23	12	12	2	2	0	0

Sumber: Data Primer yang diolah 2021

Berdasarkan keterangan pada tabel 4.6 dapat dijelaskan bahwa tanggapan responden tentang kuisioner item kualitas layanan 4 mengenai kelengkapan fasilitas fisik yang dimiliki memiliki skor sangat setuju paling tinggi sebanyak 69. Dimana nasabah merasa puas terhadap fasilitas yang dimiliki Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Tulungagung. Pada item pertanyaan Kualitas Layanan 21 mengenai Kepahaman petugas Bank Syariah Mandiri terhadap kebutuhan nasabah memiliki skor sangat setuju paling rendah sebanyak 35.

**Tabel 4.7**  
**Skor Kuisioner Loyalitas Nasabah (Y)**

Variabel	Item Pertanyaan	Total SS	%	Total IS	%	Total N	%	Total ts	%	Total ATS	%
Loyalitas Nasabah (Y)	Loyalitas Nasabah 1	45	45	34	34	20	20	1	1	0	0
	Loyalitas Nasabah 2	47	47	45	45	7	7	1	1	0	0
	Loyalitas Nasabah 3	62	62	30	30	7	7	1	1	0	0
	Loyalitas Nasabah 4	54	54	29	29	16	16	1	1	0	0
	Loyalitas Nasabah 5	68	68	28	28	9	9	1	1	0	0
	Loyalitas Nasabah 6	69	69	28	28	8	8	1	1	0	0

Sumber: Data Primer yang diolah 2021

Berdasarkan keterangan pada tabel 4.7 dapat dijelaskan bahwa tanggapan responden tentang kuisioner item Loyalitas Nasabah 6 mengenai nasabah merekomendasikan kepada pihak lain untuk menggunakan tabungan di BSM memiliki skor sangat setuju yang paling tinggi sebanyak 69. Pada item pertanyaan Loyalitas Nasabah mengenai nasabah menginformasikan kebaikan memiliki skor sangat setuju paling rendah sebanyak 35.

#### **D. Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen**

Untuk menguji validitas dan reliabilitas instrumen, penulis menggunakan analisis dengan SPSS. Berikut hasil pengujiannya.

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

Untuk tingkat validitas dilakukan uji signifikansi dengan membandingkan nilai  $r_{hitung}$  dengan nilai  $r_{tabel}$ . Untuk *degree of freedom* (df) = n-k dalam hal ini n adalah jumlah sampel dan k adalah jumlah konstruk.

Pada kasus ini besarnya df dapat dihitung  $100-2$  atau  $df = 98$  dengan alpha 0,05 didapat  $r_{\text{tabel}} 0,1966$ , jika  $r_{\text{hitung}}$  (untuk tiap-tiap butir pertanyaan dapat dilihat pada kolom *corrected item* pertanyaan total *correlation*) lebih besar dari  $r_{\text{tabel}}$  dan nilai  $r$  positif, maka butir pertanyaan tersebut dikatakan valid.

**Tabel 4.8**  
**Hasil Uji Validitas Instrumen**

Variabel	Item Pertanyaan	Corrected Item Pertanyaan Total Correlation	$r_{\text{tabel}}$	Keterangan
Kepercayaan (X1)	Kepercayaan 1	.401	0,1966	Valid
	Kepercayaan 2	.643	0,1966	Valid
	Kepercayaan 3	.451	0,1966	Valid
	Kepercayaan 4	.541	0,1966	Valid
	Kepercayaan 5	.535	0,1966	Valid
	Kepercayaan 6	.347	0,1966	Valid
Kepuasan (X2)	Kepuasan 1	.427	0,1966	Valid
	Kepuasan 2	.700	0,1966	Valid
	Kepuasan 3	.535	0,1966	Valid
	Kepuasan 4	.635	0,1966	Valid
	Kepuasan 5	.599	0,1966	Valid
	Kepuasan 6	.426	0,1966	Valid
Kualitas Layanan (X3)	Kualitas layanan 1	.609	0,1966	Valid
	Kualitas layanan 2	.523	0,1966	Valid
	Kualitas layanan 3	.606	0,1966	Valid
	Kualitas layanan 4	.731	0,1966	Valid
	Kualitas layanan 5	.606	0,1966	Valid
	Kualitas layanan 6	.558	0,1966	Valid
	Kualitas layanan 7	.604	0,1966	Valid
	Kualitas layanan 8	.425	0,1966	Valid
	Kualitas layanan 9	.677	0,1966	Valid
	Kualitas layanan 10	.550	0,1966	Valid
	Kualitas layanan 11	.533	0,1966	Valid
	Kualitas layanan 12	.515	0,1966	Valid
	Kualitas layanan 13	.640	0,1966	Valid
	Kualitas layanan 14	.548	0,1966	Valid
	Kualitas layanan 15	.581	0,1966	Valid
	Kualitas layanan 16	.636	0,1966	Valid

Loyalitas Nasabah (Y)	Kualitas layanan 17	.687	0,1966	Valid
	Kualitas layanan 18	.534	0,1966	Valid
	Kualitas layanan 19	.531	0,1966	Valid
	Kualitas layanan 20	.609	0,1966	Valid
	Kualitas layanan 21	.523	0,1966	Valid
	Kualitas layanan 22	.606	0,1966	Valid
	Kualitas layanan 23	.731	0,1966	Valid
	Kualitas layanan 24	.606	0,1966	Valid
	Loyalitas Nasabah 1	.371	0,1966	Valid
	Loyalitas Nasabah 2	.598	0,1966	Valid
	Loyalitas Nasabah 3	.406	0,1966	Valid
	Loyalitas Nasabah 4	.521	0,1966	Valid
	Loyalitas Nasabah 5	.527	0,1966	Valid
	Loyalitas Nasabah 6	.522	0,1966	Valid

Sumber: Data Primer yang diolah 2021

## 2. Uji Realibitas

**Tabel 4.9**  
**Hasil Uji Reliabilitas Instrumen**

Variabel	Reliabilitas Coefficient	Alpha	Keterangan
Kepercayaan ( $X_1$ )	6 Item Pertanyaan	.740	Reliabel
Kepuasan ( $X_2$ )	6 Item Pertanyaan	.794	Reliabel
Kualitas Pelayanan ( $X_3$ )	24 Item Pertanyaan	.933	Reliabel
Loyalitas Nasabah (Y)	6 Item Pertanyaan	.749	Reliabel

Sumber: Data Primer yang diolah, 2020

Dari keterangan tabel di atas dapat diketahui bahwa masing-masing variabel memiliki *CronbachAlpha* > 0,60. dengan demikian variabel (kepercayaan, kualitas pelayanan dan Loyalitas Nasabah) dapat dikatakan reliabel

## E. Hasil Analisis Data

### 1. Uji Asumsi Klasik

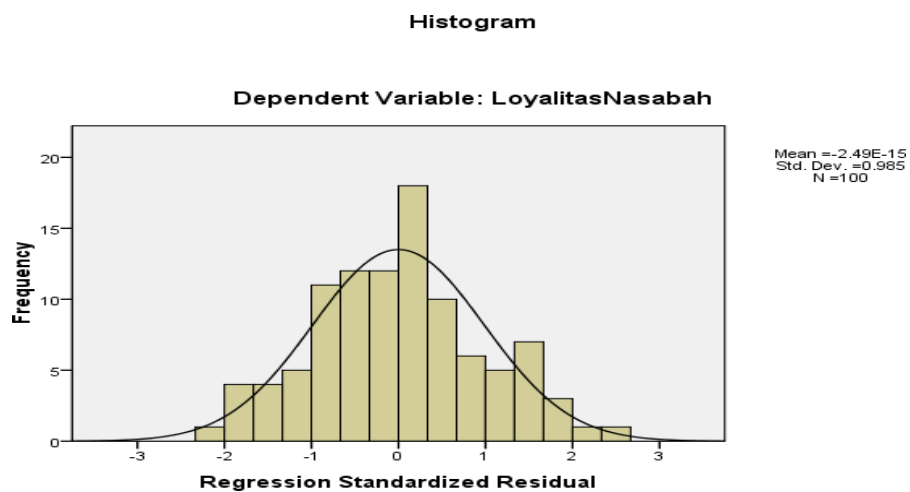
Berdasarkan hasil pengujian segala penyimpangan klasik terhadap data penelitian dapat dijelaskan sebagai berikut :

### a) Uji Normalitas

Uji Normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam sebuah model regresi, variabel dependen dan variabel independen mempunyai distribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah distribusi data normal atau mendekati normal, deteksi normalitas dengan melihat penyebaran data (titik) pada sumbu diagonal dari grafik. Cara yang bisa ditempuh untuk menguji kenormalan data adalah dengan menggunakan Grafik Normal P-P Plot dengan cara melihat penyebaran datanya. Jika pada grafik tersebut penyebaran datanya mengikuti pola garis lurus, maka datanya normal. Jika pada tabel *testofnormality* dengan menggunakan *Kolmogorov-Smirnov* nilai  $\text{sig} > 0.05$ , maka data berdistribusi normal. Adapun Uji Normalitas dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

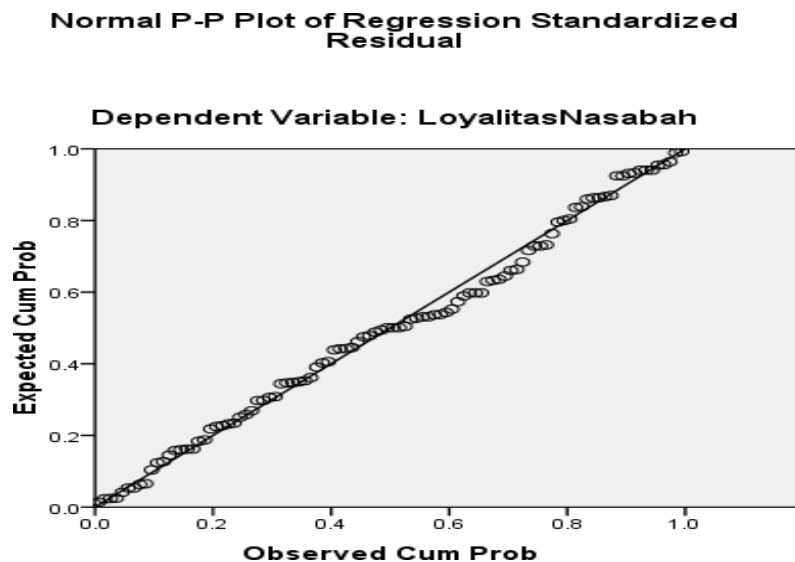
**Gambar 4.1**

### Grafik Histogram



Sumber Data Primer yang diolah, 2021

**Gambar 4.2**  
**Normal Probability Plot**



**Tabel 4.10**  
**Nilai Uji NormalitasKolmogorov-Smirnov Untuk Kualitas Layanan,kepercayaan, kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah**

Uji kolmogorov-smirnov	UnstandarizeResidual
N	100
Nilai kolmogorov-smirnov	0,604
Sig	0,858

Sumber: Data Primer yang diolah, 2021

Berdasarkan pada grafik histogram didapat kurva yang membentuk lonceng sempurna yang menunjukkan residual data telah mengikuti distribusi normal. Pada grafik normal P-P Plot juga menunjukkan penyebaran data mengikuti garis normal (garis lurus) dan hal yang sama itu pun ditunjukkan pada tabel 4.9, pada uji *KolomorovSmirnov* menunjukkan bahwa data yang didapat tersebut mengikuti distribusi normal, berdasarkan hasil output menunjukkan nilai *Kolmogorov-*

*Smirnov* signifikan pada  $0,858 > 0,05$ . Dengan demikian, residual data berdistribusi normal dan model regresi telah memenuhi asumsi normalitas.

#### b) Uji Linieritas

Uji linieritas digunakan untuk mengetahui apakah data yang dianalisis berhubungan secara linier atau tidak. Uji linieritas dilihat dari nilai Sig. *Linearity* dan Sig. *Deviation from Linearity*. Jika nilai Sig.  $< \alpha = 0,05$  maka model regresi adalah linier dan sebaliknya.

**Tabel 4.11**  
**Hasil Uji Linieritas Loyalitas Nasabah dan Kepercayaan**

	Sig.
Loyalitas Nasabah * Kepercayaan	,000
<i>Linearity</i> <i>Deviation from Linearity</i>	,001

Sumber: Data Primer yang diolah 2021

Berdasarkan Tabel 4.9 diperoleh nilai Sig. *Linearity* sebesar  $0,001 < \alpha = 0,05$ , artinya regresi linier dapat dipergunakan untuk menjelaskan pengaruh antara kepercayaan dan loyalitas nasabah.

**Tabel 4.12**  
**Hasil Uji Linieritas Loyalitas Nasabah dan Kepuasan**

	Sig.
Loyalitas Nasabah * Kepuasan	,000
<i>Linearity</i> <i>Deviation from Linearity</i>	,000

Sumber: Data Primer yang diolah 2021

Berdasarkan Tabel 4.9 diperoleh nilai Sig. *Linearity* sebesar  $0,000 < \alpha = 0,05$ , artinya regresi linier dapat dipergunakan untuk menjelaskan pengaruh antara kepuasan dan loyalitas nasabah.

**Tabel 4.13**  
**Hasil Uji Linieritas Loyalitas Nasabah dan Kualitas Layanan**

	Sig.
Loyalitas Nasabah * Kualitas Layanan	,000
<i>LinearityDeviationfromLinearity</i>	,000

Sumber: Data Primer yang diolah 2016

Berdasarkan Tabel 4.8 diperoleh nilai Sig. *Linearity* sebesar  $0,000 < \alpha = 0,05$ , artinya regresi linier dapat dipergunakan untuk menjelaskan pengaruh antara produk dan loyalitas nasabah.

**c) Uji Multikolinearitas**

Uji multikolinearitas bertujuan untuk melihat ada atau tidaknya korelasi yang tinggi antara variabel-variabel independen dalam suatu model regresi linier berganda.

**Tabel 4.14**

**Uji Multikolinieritas**

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
(Constant)	.283	1.173		.241	.810		
Kepercayaan	.195	.083	.190	2.343	.021	.242	4.133
Kepuasan	.219	.071	.243	3.092	.003	.257	3.893
Kualitas Layanan	.144	.022	.536	6.440	.000	.229	4.365

a. Dependent Variable: Loyalitas Nasabah

Sumber: Data Primer yang diolah, 2021

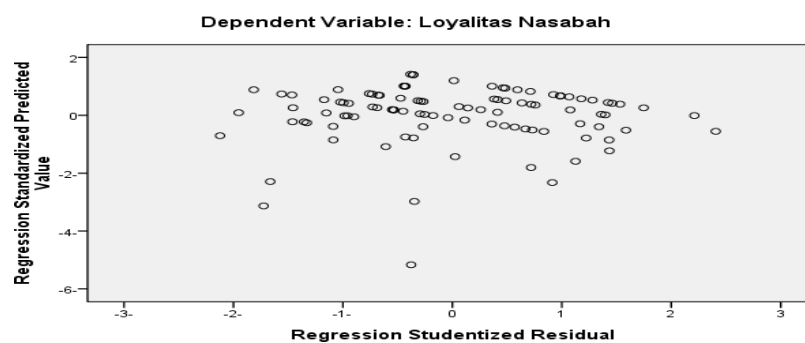
Dari hasil pengujian multikolinearitas yang dilakukan diketahui bahwa nilai *varianceinflationfactor* (VIF) kedua variabel, apabila nilai *tolerance* > 0,10 dan VIF < 10 maka tidak ada multikolinearitas.



#### d) Uji Heteroskedastisitas

Uji Heterokedasitas bertujuan menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan *variancedari* residul satu pengamatan ke pengamatan lainnya.

**Gambar 4.3**  
**Uji Heteroskedastisitas**  
Scatterplot



Sumber: Data Primer yang diolah 2020

Gambar 4.3 bahwa titik-titik menyebar secara acak dan merata di atas dumbu X ataupun Y, titik berkumpul disuatu tempat serta tidak membentuk pola tertentu, maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi masalah heteroskedastisitas. Uji Gletser dilihat dengan cara menghasilkan nilai absolute residual ( $AbsU_i$ ) terdapat variabel independen lainnya. Hasil uji gletser pada penelitian ini ditunjukkan pada table di bawah ini :

**Tabel4.15. Hasil Pengujian Heteroskedastisitas**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	.283	1.173		.241	.810
Kepercayaan	.195	.083	.190	2.343	.021
Kepuasan	.219	.071	.243	3.092	.003
Kualitas Lyanan	.144	.022	.536	6.440	.000

Dependent variabel :Abs\_Res

Sumber: Data Diolah, 2021

Berdasarkan data uji *gletser* diatas dapat diartikan bahwa analisis regresi tidak terdapat gejala heteroskedastisitas, menunjukkan nilai signifikansi (*p-value*) variabel constant 0,810, kepercayaan sebesar 0,21, kepuasan 0,003, kualitas layanan 0,000, hasil tersebut dengan jelas menunjukkan bahwa ada variabel yang signifikan.

#### e) Uji Autokorelasi

Uji autokorelasi bertujuan menguji apakah dalam model regresi linear ada korelasi antara kesalahan pengganggu pada periode  $t$  dengan kesalahan pengganggu pada periode-1 (sebelumnya). Jika terjadi korelasi maka dinamakan ada problem autokorelasi. Model regresi yang baik adalah regresi yang bebas dari autokorelasi. Regresi yang bebas dari autokorelasi dengan menggunakan *Durbin-Watson test* jika memenuhi syarat  $d < 4 - d_u$ .

**Tabel 4.16 Hasil Pengujian Autokorelasi**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.921 <sup>a</sup>	.847	.843	1.16812	1.834

Sumber: data diolah 2021

Hasil pengujian asumsi autokorelasi dengan metode Durbin Watson pada table 4.16 didapatkan nilai DW sebesar 1,834 yang

menunjukkan bahwa model regresi yang digunakan tidak terdapat autokorelasi karena nilai DW berada pada daerah B. Sehingga asumsi autokorelasi telah terpenuhi.

## 2. Uji Hipotesis

### a. Koefisien Determinasi

**Tabel 4.16**

**Model summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.921 <sup>a</sup>	.847	.843	1.16812	1.834

a. Predictors: (Constant), Kepuasan, Kepercayaan, Kualitas Layanan

b. Dependent Variabel : Loyalitas Nasabah

Sumber: data diolah, 2021

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

Dari Tabel 4.14 di atas hasil Nilai koefisien determinasi ( R Square ) diketahui pengaruh dari keempat variabel independen (kepercayaan, kepuasan, dan Kualitas Layanan) terhadap dependen (Loyalitas Nasabah) dinyatakan dalam nilai R Square yaitu sebesar 0,843 atau 84,3%. Artinya 84,3% variabel Loyalitas Nasabah bisa dijelaskan oleh ketiga variabel independen dalam penelitian yaitu, Kepercayaan, Kepuasan, Kualitas Layanan secara bersama-sama. Sedangkan 15,7% sisanya dijelaskan oleh variabel yang lain diluar penelitian ini.

**b. Uji F (Simultan)**

**Tabel 4.17**  
**Uji F (Simultan)**  
**ANOVA<sup>b</sup>**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	727.967	3	242.656	177.833	.000 <sup>a</sup>
	Residual	130.993	96	1.365		
	Total	858.960	99			

a. Predictors: (Constant), Kepuasan, Kepercayaan, Kualitas Layanan

b. Dependent Variable: Loyalitas Nasabah

Sumber: data diolah, 2021

Jika  $F_{hitung} > F_{tabel}$ , maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima dan sebaliknya  $F_{hitung} < F_{tabel}$ , maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak. Berdasarkan Tabel 4.15 diperoleh nilai  $F_{hitung}$  sebesar 177,833  $> F_{tabel}$  sebesar 2,70 sehingga  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima dengan signifikansi  $0,000 < 0,05$  (yang ditetapkan), maka dapat diartikan bahwa secara bersama-sama terdapat pengaruh yang signifikansi antara, Kepercayaan, Kepuasan, dan Kualitas layanan terhadap Loyalitas Nasabah.

**c. Uji t (Parsial)**

**Tabel 4.18**  
**Hasil Uji t (Parsial)**  
**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error			
1	(Constant)	.283	1.173		.241	.810
	Kepercayaan	.195	.083	.190	2.343	.021
	Kepuasan	.219	.071	.243	3.092	.003
	Kualitas Layanan	.144	.022	.536	6.440	.000

a. Dependent Variable: Loyalitas Nasabah

Sumber: data diolah 2021

Besarnya angka  $t_{\text{tabel}}$  dengan ketentuan  $\alpha = 0,05$  dan  $dk = (n-2)$

atau  $(100-2) = 98$  sehingga diperoleh nilai  $t_{\text{tabel}}$  sebesar 1,98447.

Berdasarkan Tabel 4.16 diatas, maka dapat diketahui pengaruh masing-masing variabel sebagai berikut:

1. Variabel Kepercayaan terhadap Loyalitas Nasabah

Dari tabel *coefficients* diperoleh nilai  $t_{\text{hitung}} = 2.343$  yang artinya  $t_{\text{hitung}} > t_{\text{tabel}}$  ( $2.343 > 1,98447$ ) dengan signifikansi  $0,21 < 0,05$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima artinya tidak terdapat pengaruh positif signifikan antara Promosi terhadap Loyalitas Nasabah dalam menabung. Artinya hipotesis 2 tidak terbukti.

2. Variabel Kepuasan terhadap loyalitas Nasabah

Dari tabel *coefficients* diperoleh nilai  $t_{\text{hitung}} = 3.092$  yang artinya  $t_{\text{hitung}} > t_{\text{tabel}}$  ( $3.092 > 1,98447$ ) dengan signifikansi  $0,03 < 0,05$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima artinya secara parsial terdapat pengaruh positif signifikan antara Kepuasan terhadap Loyalitas Nasabah.

3. Variabel Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Nasabah

Dari tabel *coefficients* diperoleh nilai  $t_{\text{hitung}} = 4.209$  yang artinya  $t_{\text{hitung}} > t_{\text{tabel}}$  ( $6.440 > 1,98447$ ) dengan signifikansi  $0,00 < 0,05$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima artinya secara parsial terdapat pengaruh positif signifikan antara Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Nasabah.

## F. Analisis Regresi Linier Berganda

**Tabel 4.19**

### Hasil Regresi

#### Coefficients<sup>a</sup>

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error			
1 (Constant)	.283	1.173		.241	.810
Kepercayaan	.195	.083	.190	2.343	.210
Kepuasan	.219	.071	.243	3.092	.003
Kualitas Layanan	.144	.022	.536	6.440	.000

a. Dependent Variable: Loyalitas Nasabah

Sumber: data diolah 2021

Dari tabel 4.17, dapat diketahui hasil analisis regresi diperoleh koefisien untuk variabel Kepercayaan sebesar 0,195; untuk variabel Kepuasan sebesar 0,219, Kualitas Layanan 0,144 dengan konstanta sebesar 0,283 sehingga model persamaan regresi yang diperoleh adalah sebagai berikut:  $Y = 0,283 + 0,195 X_1 + 0,219 X_2 + 0,144 X_3 + e$

Hasil analisis dengan menggunakan bantuan program SPSS versi 16.0 diperoleh hasil sebagai berikut. Koefisien-koefisien hasil dari persamaan regresi linier berganda diatas maka dapat dijelaskan bahwa sebagai berikut :

1. Ketika tidak ada variabel independen (Kepercayaan, kepuasan, dan kualitas layanan) maka Loyalitas Nasabah sebesar 1,268
2. Nilai koefisien regresi Kepercayaan sebesar 0,195 yang berarti setiap peningkatan Kepercayaan sebesar 1% maka akan naik Loyalitas

nasabah sebesar 0,195 dengan catatan variabel lain dianggap tetap.

3. Nilai koefisien regresi Kepuasan sebesar 0,219 yang berarti setiap peningkatan kepuasan sebesar 1% maka akan naik Loyalitas nasabah sebesar 0,219 dengan catatan variabel lain dianggap tetap.
4. Nilai koefisien regresi Kualitas Layanan sebesar 0,144 yang berarti setiap peningkatan kualitas layanan sebesar 1% maka akan naik Loyalitas nasabah sebesar 0,144 dengan catatan variabel lain dianggap tetap.