

BAB IV

DESKRIPSI DATA, PENGUJIAN HIPOTESIS DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Data

1. Profil BPRS Bhakti Sumekar Cabang Pamekasan

a. Sejarah BPRS Bhakti Sumekar Cabang Pamekasan

Dengan dikeluarkannya Undang-Undang No. 22 tahun 1999 tentang Pemerintah Daerah dan Peraturan Pemerintah No. 25 tentang Kewenangan Pemerintah dan Kewenangan Provinsi sebagai daerah otonom, maka kewenangan otonom saat ini telah diserahkan kepada daerah. Kewenangan tersebut mencakup penanganan segala urusan rumah tangga daerah sebagai lembaga berikut perangkatnya. Serta untuk meningkatkan dan mendayagunakan potensi ekonomi daerah dalam rangka meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (PAD).

Pemerintah Kabupaten Sumenep sangat memerlukan peran lembaga keuangan yang diharapkan dapat memenuhi tujuan tersebut. Dimana pada gilirannya Lembaga Keuangan tersebut diharapkan dapat meningkatkan dan mendayagunakan perekonomian daerah guna mencapai kesejahteraan masyarakat daerah secara merata.

Bentuk lembaga keuangan yang sesuai dengan kondisi daerah sumenep yang sangat ideal adalah Lembaga Keuangan Mikro, dalam hal ini adalah Bank Pengkreditan Rakyat Syariah (BPRS). Untuk memenuhi maksud dan tujuan tersebut diatas Pemerintah Kabupaten Sumenep melakukan akuisi Bank Pengkreditan Rakyat yang berdomisili di Sidoarjo yaitu PT. BPR DANA MERAPI untuk kemudian direlokasi ke Kabupaten Sumenep.

Untuk melakukan akuisi terhadap PT. BPR DANA MERAPI Pemkab Sumenep membuat *Memorandum Of Understanding* (MOU) dan Surat Perjanjian Kerjasama Pendirian Bank Pengkreditan Rakyat Syariah (BPRS) di Kabupaten Sumenep Nomor 910/608b/435.304/200-1011/BMI/PKS/XII/2001 yang ditandatangani oleh Bupati Sumenep dan PT Bank Syariah Muamalat Indonesia, Tbk pada tanggal 27 Desember 2001. Dalam MOU tersebut pihak PT. Bank Muamalat sebagai pelaksana dalam proses pengambilalihan BPR serta bertanggung jawab terhadap pemberian konsultasi untuk perijinan, rekrutmen, pelatihan dan pembinaan.⁶⁶

Gambar 4.1
Logo Perusahaan



Setiap perusahaan pasti memiliki logo masing-masing. Biasanya logo dapat berupa gambar tertentu dan ditemukan pada produk-produk tersebut. Sebuah logo selain berfungsi sebagai identitas bagi perusahaan, nyatanya juga memiliki banyak makna khusus bagi perusahaan terutama bagi para pendirinya. Makna logo BPRS Bhakti Sumekar adalah:

1) Makna Umum

Logo BPRS Bhakti Sumekar menyerupai bunga merkah yang mencerminkan kegigihan, keleluasaan, semangat dan keramahan dalam semua

⁶⁶ www.Bhaktisumekar.co.id, pada tanggal 3 Mei 2021 pukul 14.20.

aspek bisnis di lingkungan masyarakat yang diharapkan terus merekah dan berkembang.

2) Makna dari Segi Warna

- a) Warna hijau: melambangkan kesuburan, kesejukan, dan kemakmuran, selain itu warna hijau juga identik dengan sesuatu yang bersifat islami.
- b) Warna kuning: melambangkan kesejahteraan, kejayaan dan kekayaan.

b. Riwayat BPRS Bhakti Sumekar

Tabel 4.1
Riwayat Perusahaan

Tahun	Jenis Kegiatan
1993	Didirikannya PT BPR DANA MERAPI.
2001	Akuisisi PT BPR DANA MERAPI oleh Pemkab Sumenep yang berdomisili di Kabupaten sumenep.
2002	PT BPR DANA MERAPI berubah menjadi PT BPR Bhakti Sumekar dan direlokasi ke Kabupaten sumenep. Pembukaan kantor kas Pasar Anom.
2003	Dikeluarkannya Izin Operasional PT. BPRS Bhakti Sumekar. Pembukaan kantor kas Lenteng.
2004	Dikeluarkannya Izin Operasional PT. BPRS Bhakti Sumekar. Pembukaan kantor kas Bangkal.
2006	Peresmian gedung baru PT. BPRS Bhakti Sumekar yang beralamatkan di jalan Trunojoyo 137 Sumenep. Pembukaan Kantor Kas Bluto. Pembukaan Kantor Kas Cabang Pamekasan. Pembukaan Kantor Kas Ambunten.
2010	Pembukaan Kantor Kas Guluk-Guluk. Pembukaan Kantor Kas Dungkek.
2011	Pembukaan Kantor Kas Pasongsongan.
2012	Pembukaan kantor Kas Peragaan. Pembukaan Kantor Kas Kalianget. Pembukaan Kantor Kas Sapeken.
2013	Pembukaan Kantor Kas Legung. Pembukaan Kantor Kas Bandaran. Pembukaan Kantor Kas Waru.
2014	Peningkatan Kantor Kas menjadi Kantor Cabang Pratama Lenteng. Peningkatan Kantor Kas menjadi Kantor Cabang Pratama Bluto.

	Peningkatan Kantor Kas menjadi Kantor Cabang Pratama Guluk-Guluk.
	Peningkatan Kantor Kas menjadi Kantor Cabang Pratama Pasongsongan.
	Peningkatan Kantor Kas menjadi Kantor Cabang Pratama Legung.
	Peningkatan Kantor Kas menjadi Kantor Cabang Pratama Waru.
	Peningkatan Kantor Kas menjadi Kantor Cabang Pratama Bandaran.
	Peningkatan Kantor Kas menjadi Kantor Cabang Pratama Kalianget.
2015	Peningkatan Kantor Kas menjadi Kantor Cabang Pratama Pragaan.
	Peningkatan Kantor Kas menjadi Kantor Cabang Pratama Sapeken.
	Peningkatan Kantor Kas menjadi Kantor Cabang Pratama Dungkek.
	Peningkatan Kantor Kas menjadi Kantor Cabang Pratama Ambunten.
2016	Pembukaan Kantor baru Cabang Masalembu.
	Pembukaan Kantor baru Cabang Manding.
	Pembukaan Kantor baru Cabang Dasuk.
	Pembukaan Kantor baru Cabang Rubaru.
	Pembukaan Kantor baru Cabang Gapura.
	Pembukaan Kantor baru Cabang Saronggi.
	Pembukaan Kantor baru Cabang Batu Putih.
	Pembukaan Kantor Kas Ganding.
2017	Peningkatan Kantor Kas menjadi Kantor Cabang Pratama Ganding.
	Pembukaan Kantor Cabang Jember.

c. Visi, Misi dan Motto BPRS Bhakti Sumekar

Adapun visi, Misi dan Motto BPRS Bhakti Sumekar sebagai berikut:

Visi:

“Terwujudnya masyarakat yang makin sejahtera dengan dilandasi nilai-nilai agama dan budaya.

Misi:

- 1) Intermediasi antar pelaku ekonomi yang berlebih dengan yang berkurang dalam permodalan berdasarkan syariah.
- 2) Membantu melaksanakan pemberdayaan pengusaha ekonomi kecil dan menengah.
- 3) Mengupayakan peningkatan Pendapatan asli Daerah.

Motto:

“Mitra dalam bermuamalah”

d. Bentuk /Badan Hukum BPRS Bhakti Sumekar

PT. BPR DANA MERAPI didirikan berdasarkan akta Notaris Yanita Poerbo SH No. 64 tanggal 30 Juli 1992 dan telah disahkan oleh menteri Kehakiman Republik Indonesia dalam Surat Keputusan Nomor C2-392.HT.01.01.TH 1993 tanggal 22 Januari 1993. Rencana akuisi dari Pemerintah Kabupaten sumenep telah memperoleh rekomendasi dan persetujuan dari Dewan perwakilan Rakyat Daerah (DPRD) Kabupaten sumenep tanggal 19 November 2001 dengan Nomor 919/953/435.040/2001, dan telah disetujui pula oleh Bank Indonesia pada tanggal 20 Februari 2002 dengan Surat Persetujuan Nomor 4/5/DPBPR/P3BPR/Sb.

Dalam Perkembangannya PT. BPR Dana Merapi telah mengalami Perubahan nama menjadi PT. BPR Bhakti Sumekar dengan akte Nomor 24 tanggal 16 September 2002 oleh Notaris Karuniawan Surjanto, SH Notaris di Sidoarjo dan Persetujuan dari Bank Indonesia No. 04./8/KEP/PBI/sb/202 tanggal 11 November 2003. Pemerintah Kabupaten Sumenep telah mengesahkan dalam

sebuah Peraturan Daerah (PERDA) Nomor 6 Tahun 2003 tanggal 31 Juli 2003 tentang pendirian PT. Bank Pengkreditan Rakyat Syariah Bhakti Sumekar.

Perubahan sistem Konvensional menjadi sitem Syariah dan perubahan nama PT. BPR Bhakti Sumekar menjadi PT. BPRS Bhakti Sumekar dalam Akte Notaris Sukarini SH Notaris di Sidoarjo No. 1 tanggal 1 November 2003 telah mendapat pengesahan Departemen Kehakiman Ridan HAM RI, No.C-01389 HT.01.04.TH.2004 tanggal 19 Januari 2004 dan persetujuan izin prinsip Bank Indonesia No.6/353/DPBPR/IDBPR/Sb tanggal 22 Juni 2004.

Berdasarkan Akte pendirian PT Bank Pengkreditan Rakyat Dana Merapi Nomor 64 tanggal 30 Juli 1992 dari Notaris Yanita Poerbo, SH yang telah diubah dengan akta perubahan yang terakhir nomor 4 tanggal 13 Agustus 1999 dari notaris Ny. Rilia Devi Indrawati, SH., Modal dasar Bank terdiri 500 lembar saham dengan nilai nominal Rp. 500.000 per lembar saham. Modal tersebut telah disetor penuh senilai Rp. 250.000.000,- dengan komposisi kepemilikan saham (sebelum Akuisisi) adalah sebagai berikut:

- 1) Poeji Harixon 450 lembar saham @ Rp. 500.000,- = Rp. 225.000.000,-
- 2) Poeji Hartono 50 lembar saham @ Rp. 500.000,- =Rp. 25.000.000,

Dengan disetujuinya akuisi PT Bank Pengkreditan Rakyat Dana Merapi oleh Bank Indonesia dengan No.4/14/DPBPR/P3BPR/Sb tanggal 27 Mei 200 maka komposisi kepemilikan saham menjadi sebagai berikut:

- a.) Pemerintah Kabupaten Sumenep 490 lembar saham @ Rp. 500.000,- = Rp. 245.000.000,-
- b.) Perseorangan 10 lembar saham @ RP. 500.000,- =Rp. 5.000.000,

Selanjutnya Penambahan Modal disetor dilakukan dari Rp. 250.000.000,-

menjadi Rp. 2.000.000.000,- oleh pemilik baru Dan mendapat persetujuan dari Bank Indonesia dengan No.4/14/DPBPR/P3BPR/Sb tanggal 27 Mei 2002. Peningkatan Modal serta Perubahan Nilai Nominal Saham tertuang dalam Akte Nomor 6 tanggal 7 Juli 2003 oleh notaris Ny. Sukarini, SH, notaris di Sidoarjo dengan perubahan sebagai berikut:

Modal dasar menjadi Rp. 60.000.000.000,- dan 15.000.000.000,- serta perubahan minimal saham menjadi Rp. 5.000.000,- per lembar, dan mendapat Pengesahan Menteri Kehakiman RI dan HAM RI No.C-01.389 HT.01.04.TH.2004 tanggal 19 Januari 2004 tentang Akte Perubahan Anggaran Dasar Perseroan Terbatas.

Berdasarkan pernyataan Keputusan Rapat Luar Biasa Para Pemegang Saham Akta Notaris Karuniawan Surjanto, SH, di Sidoarjo Nomor 9 tanggal 24 Februari 2004, pada tahun 2004 mengalami perubahan dengan modal dasar menjadi sebesar Rp. 160.000.000.000,- yang terbagi atas 32.000 lembar saham dengan nilai nominal sebesar Rp. 5.000.000,- per lembar saham. Dari modal dasar tersebut telah ditempatkan oleh masing-masing Persero adalah sebagai berikut:

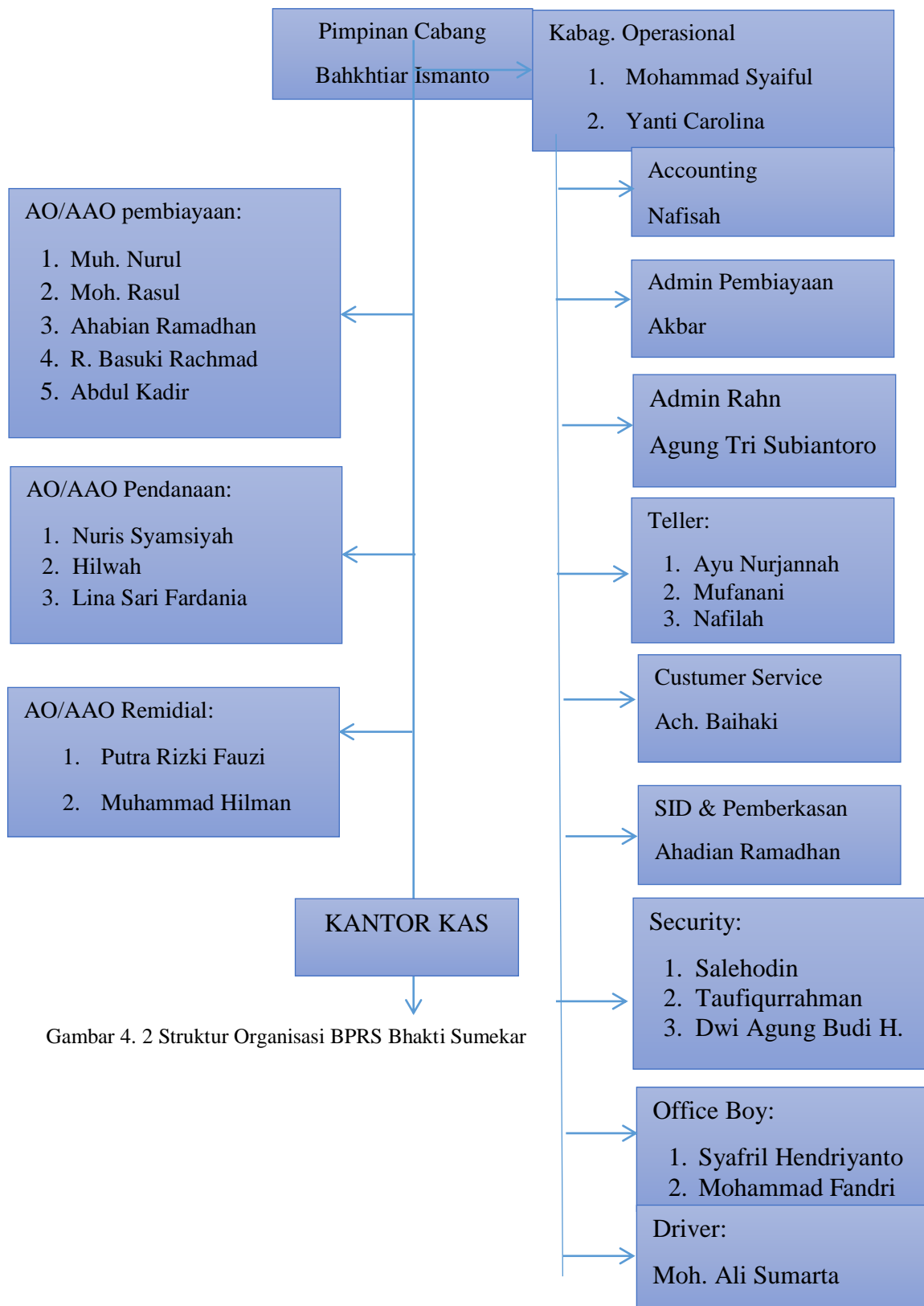
Pemerintah Kabupaten Sumenep 8.000 lembar Saham = Rp. 83.300.000.000,- (99,99%) perseorangan 1 lembar saham Rp. 5.000.000,-(0,01%). Dan Izin Perubahan Kegiatan Usaha Konvensional menjadi Kegiatan Usaha berdasarkan prinsip syariah dari Gubernur Bank Indonesia No.6/74/KEP.GBI/2004 tanggal 22 September 2004 dan beroperasi secara prinsip syariah mulai 22 Oktober 2004 dengan NPWP01.546.135.3-641.000.

e. Struktur Organisasi BPRS Bhakti Sumekar

Struktur organisasi adalah suatu jenjang urutan dalam pendelegasian wewenang yang ada didalam organisasi. Struktur organisasi mutlak diperlukan untuk mencapai hasil yang optimal karena dengan struktur organisasi akan memperlancar tugas dan pendelegasian wewenang pada seluruh bagian dalam perusahaan ataupun organisasi.⁶⁷

Adapun Struktur Organisasi di Kantor BPRS Bhakti Sumekar Cabang Pamekasan terdiri dari:

⁶⁷ Ricky W. Griffin, Ronald J. Ebert, *Bussines, Eight Edition* (Bandung,Erlangga, 2007), 186.



Gambar 4. 2 Struktur Organisasi BPRS Bhakti Sumekar

2. Deskripsi Data Penelitian dan Responden

a. Deskripsi data penelitian

Data penelitian ini dikumpulkan dengan cara membagikan kuesioner secara langsung kepada nasabah BPRS Bhakti Sumekar Cabang pamekasan. Penelitian ini menyebarkan 99 kuesioner kepada nasabah BPRS Bhakti Sumekar Cabang Pamekasan. Pada penelitian ini menggunakan *Non Probability Sampling* yaitu *Sampling Insidental*. *Sampling Insidental* adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan/insidental bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang itu cocok sebagai sumber data. Syarat pengolahan data dengan alat analisis SPSS sampel dapat terpenuhi.

Berikut rincian pengumpulan data penelitian dengan kuesioner:

Tabel 4.2
Rincian Penerimaan dan Pengembalian Kuesioner

Kuesioner	Jumlah
Kuesioner yang disebarkan	99
Kuesioner yang tidak kembali	0
Kuesioner yang kembali	99
Kuesioner yang digugurkan	0
Kuesioner yang digunakan	99
Tingkat pengembalian	100%
Tingkat pengembalian yang digunakan	100%

Sumber: Data primer yang diolah, 2021

Berdasarkan tabel diatas, dapat diketahui bahwa jumlah kuesioner yang disebarakan adalah 99, kuesioner yang digunakan juga berjumlah 99. Jadi, tingkat pengembalian yang digunakan 100%.

1) Deskripsi Data Responden

Responden penelitian ini adalah nasabah BPRS Bhakti Sumekar Cabang Pamekasan, berikut ini merupakan karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin, usia, pendidikan terakhir, pekerjaan dan penghasilan.

a) Jenis Kelamin Responden

Tabel 4.3
Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Laki-laki	56	56,6	56,6	56,6
Valid Perempuan	43	43,4	43,4	100,0
Total	99	100,0	100,0	

Sumber: Output SPSS Ver 23, data primer diolah peneliti, 2021.

Tabel 4.3 menunjukkan bahwa mayoritas jenis kelamin responden adalah laki-laki sebanyak 56 nasabah dengan persentase sebesar 56,6%, sedangkan sisanya adalah perempuan sebanyak 43 nasabah dengan persentase 43,4%.

b) Usia Responden

Tabel 4.4
Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Usia

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 17 - 25 tahun	6	6,1	6,1	6,1
25 - 35 tahun	21	21,2	21,2	27,3
35 - 45 tahun	23	23,2	23,2	50,5
> 45 tahun	49	49,5	49,5	100,0
Total	99	100,0	100,0	

Sumber: Output SPSS Ver 23, data primer diolah peneliti, 2021.

Tabel 4.4 menunjukkan bahwa responden yang berpartisipasi pada penelitian ini dengan kategori di umur yang berumur 17-25 tahun berjumlah 6 orang dengan persentase 6,1 % , yang berumur 25-35 tahun berjumlah 21 orang dengan persentase 21,2 % , yang berumur 35-45 tahun berjumlah 23 orang dengan persentase 23,2 % dan yang berumur > 45 tahun berjumlah 49 orang dengan persentase 49,5 %.

c) Pendidikan terakhir Responden

Tabel 4.5
Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir
Pendidikan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
SD	13	13,1	13,1	13,1
SMP	19	19,2	19,2	32,3
SMA	25	25,3	25,3	57,6
Valid S1	40	40,4	40,4	98,0
S2	2	2,0	2,0	100,0
Total	99	100,0	100,0	

Sumber: Output SPSS Ver 23, data primer diolah peneliti, 2021.

Tabel 4.5 menunjukkan bahwa responden yang berpartisipasi pada penelitian ini dengan kategori pendidikan terakhir, 13 nasabah pendidikan terakhirnya adalah SD dengan persentase 13,1 %, SMP berjumlah 19 nasabah dengan persentase 19,2 %, SMA 25 nasabah dengan persentase 25,3 %, S1 40 nasabah dengan persentase 40,4 % dan 2 nasabah dengan pendidikan terakhir S2 dengan pesentase 2 %.

d) Pekerjaan Responden

Tabel 4.6
Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan
Pekerjaan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Petani	7	7,1	7,1	7,1
Pedagang	22	22,2	22,2	29,3
Valid Wiraswasta	42	42,4	42,4	71,7
PNS	28	28,3	28,3	100,0
Total	99	100,0	100,0	

Sumber: Output SPSS Ver 23, data primer diolah peneliti, 2021.

Tabel 4.6 menunjukkan bahwa responden yang berpartisipasi pada penelitian ini dengan kategori berdasarkan pekerjaan, Petani sebanyak 7 nasabah dengan persentase 7,1 %, Pedagang sebanyak 22 nasabah dengan persentase 22,2 %, Wiraswasta sebanyak 42 nasabah dengan persentase 42,4 %, dan PNS sebanyak 28 nasabah dengan persentase 28,3 %.

e) **Karakteristik Nasabah Berdasarkan Pendapatan/Bulan**

Tabel 4.7
Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan/Bulan

Pendapatan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1.000.000	12	12,1	12,1	12,1
1.000.000 - 3.000.000	58	58,6	58,6	70,7
3.000.000 - 5.000.000	20	20,2	20,2	90,9
> 5.000.000	9	9,1	9,1	100,0
Total	99	100,0	100,0	

Sumber: Output SPSS Ver 23, data primer diolah peneliti, 2021.

Tabel 4.7 menunjukkan bahwa responden yang berpartisipasi dalam penelitian ini pada kategori pendapatan/bulan ada 12 nasabah dengan persentase 12,1 % yang berpendapatan 1.000.000, 58 nasabah dengan persentase 58,6 % yang berpendapatan 1.000.000 – 3.000.000, 20 nasabah dengan persentase 20,2 % yang berpendapatan 3.000.000 – 5.000.000 dan 9 nasabah dengan persentase 9,1 % yang berpendapatan > 5.000.000.

2) Deskripsi Variabel Penelitian

Instrumen yang dipakai dalam penelitian ini adalah kuesioner, jumlah pernyataan berupa 18 butir pernyataan untuk variabel kualitas pelayanan (X), 3 butir pernyataan untuk variabel kepuasan nasabah (Z), dan 4 butir pernyataan untuk variabel loyalitas nasabah (Y), sehingga jumlah keseluruhan pernyataan sebanyak 25 butir.

Tabel 4.8
Daftar Pernyataan Kuesioner

No	Pernyataan	Ket
1	BPRS Bhakti Sumekar Cabang Pamekasan mampu menyediakan tempat tunggu yang nyaman bagi nasabah untuk menunggu saat melakukan transaksi	X1.1
2	BPRS Bhakti Sumekar Cabang Pamekasan mampu menyediakan tempat yang memadai bagi nasabah untuk memarkirkan kendaraannya ketika melakukan transaksi	X1.2
3	Karyawan Bhakti Sumekar Cabang Pamekasan selalu mengenakan pakaian rapi saat bekerja	X1.3
4	Karyawan BPRS Bhakti Sumekar Cabang Pamekasan selalu bersikap sopan dalam melayani nasabah.	X1.4
5	Karyawan BPRS Bhakti Sumekar Cabang Pamekasan mempunyai kemampuan memberikan pelayanan yang diinginkan nasabah.	X2.1
6	BPRS Bhakti Sumekar Cabang Pamekasan memiliki karyawan yang sangat disiplin dalam waktu buka jam kerja/pelayanan.	X2.2
7	BPRS Bhakti Sumekar Cabang Pamekasan memiliki karyawan yang sangat disiplin dalam waktu tutup jam kerja/pelayanan.	X2.3
8	BPRS Bhakti Sumekar Cabang Pamekasan memiliki karyawan yang cekatan dan sigap sehingga dapat memberikan pelayanan yang cepat pada saat nasabah melakukan transaksi di <i>teller</i> .	X2.4
9	BPRS Bhakti Sumekar Cabang Pamekasan memiliki karyawan yang cekatan dan sigap sehingga dapat memberikan pelayanan yang cepat pada saat nasabah melakukan transaksi di <i>customer service</i> .	X2.5
10	Karyawan BPRS Bhakti Sumekar Cabang Pamekasan dapat memberikan tanggapan atau dapat menjawab suatu tanggapan atau pertanyaan dari nasabah.	X3.1
11	BPRS Bhakti Sumekar Cabang Pamekasan memiliki sistem komunikasi yaitu berupa sms atau call center yang disebut sms <i>banking</i> dimana dapat dipergunakan untuk menanggapi semua pertanyaan atau keluhan dari nasabah.	X3.2
12	BPRS Bhakti Sumekar Cabang Pamekasan memiliki petugas keamanan yang sigap dan tanggap akan nasabah yang membutuhkan bantuan dalam melakukan transaksi	X3.3
13	BPRS Bhakti Sumekar Cabang Pamekasan memiliki kerjasama dengan lembaga penjamin simpanan untuk memberikan rasa aman akan keterjaminannya uang dari nasabah	X4.1
14	BPRS Bhakti Sumekar Cabang Pamekasan memiliki petugas keamanan yang canggih sehingga mampu memberikan keamanan terhadap nasabah pada saat melakukan transaksi	X4.2
15	Karyawan BPRS Bhakti Sumekar Cabang Pamekasan memiliki pengetahuan, keterampilan serta profesionalitas yang tinggi sehingga dapat menjawab atau memberi tanggapan dari setiap pertanyaan nasabah	X4.3
16	Karyawan BPRS Bhakti Sumekar Cabang Pamekasan dapat	X5.1

	memberikan perhatian khusus bagi nasabah sehingga nasabah tidak enggan dalam menyampaikan apa yang ingin disampaikan.	
17	BPRS Bhakti Sumekar Cabang Pamekasan memiliki karyawan yang dapat memberikan perhatian secara individual kepada nasabah saat melakukan transaksi.	X5.2
18	BPRS Bhakti Sumekar Cabang Pamekasan memiliki karyawan yang dapat memberikan sikap cepat tanggap terhadap apa yang menjadi kebutuhan atau prioritas dari nasabah.	X5.3
19	Layanan yang saya terima sesuai dengan yang saya harapkan.	Z1
20	Saya akan menggunakan layanan BPRS Bhakti Sumekar Cabang Pamekasan setiap ingin melakukan transaksi perbankan.	Z2
21	Saya mengajak teman dan keluarga saya untuk menggunakan layanan BPRS Bhakti Sumekar Cabang Pamekasan.	Z3
22	Saya selalu menggunakan layanan BPRS Bhakti Sumekar Cabang Pamekasan dalam setiap transaksi perbankan.	Y1
23	Layanan BPRS Bhakti Sumekar Cabang Pamekasan tidak saya gunakan untuk menabung saja, melainkan untuk berbagai transaksi perbankan lainnya.	Y2
24	Saya merekomendasikan produk yang saya beli kepada teman dan keluarga serta mengajak untuk menggunakan layanan BPRS Bhakti Sumekar Cabang Pamekasan.	Y3
25	Saya lebih memilih bertransaksi menggunakan layanan BPRS Bhakti Sumekar Cabang Pamekasan yang telah saya percayai.	Y4

Berdasarkan tabel di atas, peneliti mendapat jawaban responden sebanyak 99 responden dari variabel X yaitu kualitas pelayanan, variabel Z yaitu kepuasan nasabah, dan variabel Y yaitu loyalitas nasabah. Hasil dari jawaban tersebut dikelompokkan dengan menghitung frekuensi dan persentasenya. Penilaian dari setiap butir pernyataan diberi skor 5-4-3-2-1. Dan hasil dari pengelompokan tersebut adalah sebagai berikut:

1.) Distribusi jawaban responden pada variabel kualitas layanan (X)

Tabel 4.9
Variabel Kualitas Layanan

No. Item	SS		S		N		TS		STS		Total
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
1	44	44,4	43	43,4	10	10,1	2	2	-	-	99
2	38	38,4	47	47,5	9	9,1	5	5,1	-	-	99
3	39	39,4	47	47,5	13	13,1	-	-	-	-	99
4	42	42,4	44	44,4	13	13,1	-	-	-	-	99
5	51	51,5	35	35,4	12	12,1	1	1	-	-	99
6	30	30,3	53	53,5	15	15,2	1	1	-	-	99
7	33	33,3	55	55,6	10	10,1	1	1	-	-	99
8	45	45,5	36	36,4	18	18,2	-	-	-	-	99
9	44	44,4	35	35,4	20	20,2	-	-	-	-	99
10	53	53,5	36	36,4	10	10,1	-	-	-	-	99
11	45	45,5	45	45,5	9	9,1	-	-	-	-	99
12	41	41,4	45	45,5	13	13,1	-	-	-	-	99
13	46	46,5	44	44,4	9	9,1	-	-	-	-	99
14	52	52,5	33	33,3	13	13,1	1	1	-	-	99
15	39	39,4	46	46,5	12	12,1	2	2	-	-	99
16	53	53,5	35	35,4	11	11,1	-	-	-	-	99
17	38	38,4	50	50,5	10	10,1	1	1	-	-	99
18	36	36,4	47	47,5	15	15,2	1	1	-	-	99
Jumlah	769	776,7	776	1.284,5	222	224,2	15	15,1	-	-	1782

Sumber: Output SPSS Ver 23, data primer diolah peneliti, 2021.

Pernyataan tentang kualitas Pelayanan (X) dapat melihat tabel 4.8. Jawaban dari responden tentang pernyataan tersebut memperoleh hasil frekuensi dan persentase berdasarkan pada tabel 4.9 yaitu item ke-1 diperoleh sebanyak 44 nasabah sangat setuju akan pernyataan bahwa BPRS Bhakti Sumekar Cabang Pamekasan mampu menyediakan tempat tunggu yang nyaman bagi nasabah untuk menunggu saat melakukan transaksi, 43 nasabah setuju, 10 nasabah netral, kemudian 2 nasabah tidak setuju, dalam pernyataan yang ke-2 tidak ada nasabah yang sangat tidak setuju.

Item ke-2 sebanyak 38 nasabah sangat setuju akan pernyataan bahwa BPRS Bhakti Sumekar Cabang Pamekasan mampu menyediakan tempat yang memadai bagi nasabah untuk memarkirkan kendaraannya ketika melakukan transaksi, 47 nasabah setuju, 9 nasabah netral, kemudian 5 nasabah tidak setuju, dalam pernyataan yang ke-2 tidak ada nasabah yang sangat tidak setuju.

Item ke-3 sebanyak 39 nasabah sangat setuju akan pernyataan bahwa Karyawan BPRS Bhakti Sumekar Cabang Pamekasan selalu mengenakan pakaian rapi saat bekerja, 47 nasabah setuju, kemudian 13 nasabah netral, dalam pernyataan yang ke-3 tidak ada nasabah yang tidak setuju maupun sangat tidak setuju.

Item ke-4 sebanyak 42 nasabah sangat setuju akan pernyataan bahwa Karyawan BPRS Sarana Prima Mandiri Pamekasan selalu bersikap sopan dalam melayani nasabah, 44 nasabah setuju, kemudian 13 nasabah netral, dalam pernyataan yang ke-4 tidak ada nasabah yang tidak setuju maupun sangat tidak setuju.

Item ke-5 sebanyak 51 nasabah sangat setuju akan pernyataan bahwa Karyawan BPRS Bhakti Sumekar Cabang Pamekasan mempunyai kemampuan memberikan pelayanan yang diinginkan nasabah, 35 nasabah setuju, 12 nasabah netral, kemudian 1 nasabah tidak setuju, dalam pernyataan yang ke-5 tidak ada nasabah yang sangat tidak setuju.

Item ke-6 sebanyak 30 nasabah sangat setuju akan pernyataan bahwa BPRS Bhakti Sumekar Cabang Pamekasan memiliki karyawan yang sangat disiplin dalam waktu buka jam kerja/pelayanan, 53 nasabah setuju, 15 nasabah netral, kemudian 1 nasabah tidak setuju, dalam pernyataan yang ke-6 tidak ada nasabah yang sangat tidak setuju.

Item ke-7 sebanyak 33 nasabah sangat setuju akan pernyataan bahwa BPRS Bhakti Sumekar Cabang Pamekasan memiliki karyawan yang sangat disiplin dalam waktu tutup jam kerja/pelayanan, 55 nasabah setuju, 10 nasabah netral, kemudian 1 nasabah tidak setuju, dalam pernyataan yang ke-7 tidak ada nasabah yang sangat tidak setuju.

Item ke-8 sebanyak 45 nasabah sangat setuju akan pernyataan bahwa BPRS Bhakti Sumekar Cabang Pamekasan memiliki karyawan yang cekatan dan sigap sehingga dapat memberikan pelayanan yang cepat pada saat nasabah melakukan transaksi di *teller*, 36 nasabah setuju, kemudian 18 nasabah netral, dalam pernyataan yang ke-8 tidak ada nasabah yang tidak setuju maupun sangat tidak setuju.

Item ke-9 sebanyak 44 nasabah sangat setuju akan pernyataan bahwa BPRS Bhakti Sumekar Cabang Pamekasan memiliki karyawan yang cekatan dan sigap sehingga dapat memberikan pelayanan yang cepat pada saat nasabah

melakukan transaksi di *customer service*, 35 nasabah setuju, kemudian 20 nasabah netral, dalam pernyataan yang ke-9 tidak ada nasabah yang tidak setuju maupun sangat tidak setuju.

Item ke-10 sebanyak 53 nasabah sangat setuju akan pernyataan bahwa Karyawan BPRS Bhakti Sumekar Cabang Pamekasan dapat memberikan tanggapan atau dapat menjawab suatu tanggapan atau pertanyaan dari nasabah, 36 nasabah setuju, kemudian 10 nasabah netral, dalam pernyataan yang ke-10 tidak ada nasabah yang tidak setuju maupun sangat tidak setuju.

Item ke-11 sebanyak 45 nasabah sangat setuju akan pernyataan bahwa BPRS Bhakti Sumekar Cabang Pamekasan memiliki sistem komunikasi yaitu berupa sms atau call center yang disebut sms *banking* dimana dapat dipergunakan untuk menanggapi semua pertanyaan atau keluhan dari nasabah, 45 nasabah setuju, kemudian 9 nasabah netral, dalam pernyataan yang ke-11 tidak ada nasabah yang tidak setuju maupun sangat tidak setuju.

Item ke-12 sebanyak 41 nasabah sangat setuju akan pernyataan bahwa BPRS Bhakti Sumekar Cabang Pamekasan memiliki petugas keamanan yang sigap dan tanggap akan nasabah yang membutuhkan bantuan dalam melakukan transaksi, 45 nasabah setuju, kemudian 13 nasabah netral, dalam pernyataan yang ke-12 tidak ada nasabah yang tidak setuju maupun sangat tidak setuju.

Item ke-13 sebanyak 46 nasabah sangat setuju akan pernyataan bahwa BPRS Bhakti Sumekar Cabang Pamekasan memiliki kerjasama dengan lembaga penjamin simpanan untuk memberikan rasa aman akan keterjaminannya uang dari nasabah, 44 nasabah setuju, kemudian 9 nasabah netral, dalam pernyataan yang ke-13 tidak ada nasabah yang tidak setuju maupun sangat tidak setuju.

Item ke-14 sebanyak 52 nasabah sangat setuju akan pernyataan bahwa BPRS Bhakti Sumekar Cabang Pamekasan memiliki petugas keamanan yang cangguh sehingga mampu memberikan keamanan terhadap nasabah pada saat melakukan transaksi, 33 nasabah setuju, 13 nasabah netral, kemudian 1 nasabah tidak setuju, dalam pernyataan yang ke-14 tidak ada nasabah yang sangat tidak setuju.

Item ke-15 sebanyak 39 nasabah sangat setuju akan pernyataan bahwa Karyawan BPRS Bhakti Sumekar Cabang Pamekasan memiliki pengetahuan, keterampilan serta profesionalitas yang tinggi sehingga dapat menjawab atau memberi tanggapan dari setiap pertanyaan nasabah, 46 nasabah setuju, 12 nasabah netral, kemudian 2 nasabah tidak setuju, dalam pernyataan yang ke-15 tidak ada nasabah yang sangat tidak setuju.

Item ke-16 sebanyak 53 nasabah sangat setuju akan pernyataan bahwa Karyawan BPRS Bhakti Sumekar Cabang Pamekasan dapat memberikan perhatian khusus bagi nasabah sehingga nasabah tidak enggan dalam menyampaikan apa yang ingin disampaikan, 35 nasabah setuju, kemudian 11 nasabah netral, dalam pernyataan yang ke-16 tidak ada nasabah yang tidak setuju maupun sangat tidak setuju.

Item ke-17 sebanyak 38 nasabah sangat setuju akan pernyataan bahwa BPRS Bhakti Sumekar Cabang Pamekasan memiliki karyawan yang dapat memberikan perhatian secara individual kepada nasabah saat melakukan transaksi, 50 nasabah setuju, 10 nasabah netral, kemudian 1 nasabah tidak setuju, dalam pernyataan yang ke-17 tidak ada nasabah yang sangat tidak setuju.

Item ke-18 sebanyak 36 nasabah sangat setuju akan pernyataan bahwa BPRS Bhakti Sumekar Cabang Pamekasan memiliki karyawan yang dapat memberikan sikap cepat tanggap terhadap apa yang menjadi kebutuhan atau prioritas dari nasabah. 47 nasabah setuju, 15 nasabah netral, kemudian 1 nasabah tidak setuju, dalam pernyataan yang ke-18 tidak ada nasabah yang sangat tidak setuju.

Tanggapan responden sebagaimana pada tabel menunjukkan bahwa sebagian besar responden memberikan tanggapan baik dan sangat baik terhadap item-item kualitas layanan.

$$\begin{aligned}
 \text{Skor} &= \{(\sum \text{TS} \times 2) + (\sum \text{N} \times 3) + (\sum \text{S} \times 4) + (\sum \text{SS} \times 5)\} : (\text{n} \times 18 \times 5) \\
 &= \{(15 \times 2) + (222 \times 3) + (776 \times 4) + (769 \times 5)\} : (99 \times 18 \times 5) \\
 &= \{30 + 666 + 3104 + 3845\} : (8910) \\
 &= 7645 : 8910 \\
 &= 0,858 \times 100 \% \\
 &= 85,8\% \text{ (Baik)}
 \end{aligned}$$

Dari nilai menunjukkan bahwa tanggapan responden baik terhadap item kualitas layanan.

2.) Distribusi Jawaban Responden Pada variabel Kepuasan Nasabah (Z)

Tabel 4.10
Variabel Kepuasan Nasabah

No. Item	SS		S		N		TS		STS		Total
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
19	40	40,4	29	29,3	28	28,3	2	2	-	-	99
20	41	41,4	32	32,3	24	24,2	2	2	-	-	99
21	44	44,4	30	30,3	18	18,2	7	7,1	-	-	99
Jumlah	125	126,2	91	91,9	70	70,7	11	11,1	-	-	297

Sumber: Output SPSS Ver 23, data primer diolah peneliti, 2021.

Pernyataan tentang kepuasan nasabah (Z) dapat melihat tabel 4.8. Jawaban dari responden tentang pernyataan tersebut memperoleh hasil frekuensi berdasarkan tabel 4.10 yaitu item ke-19 sebanyak 40 nasabah sangat setuju atau merasa bahwa Layanan yang saya terima sesuai dengan yang saya harapkan, 29 nasabah setuju, 28 nasabah netral, kemudian 2 nasabah tidak setuju, dalam pernyataan yang ke-19 tidak ada nasabah yang sangat tidak setuju.

Item ke-20 sebanyak 41 nasabah sangat setuju atau merasa bahwa Saya akan menggunakan layanan BPRS Bhakti Sumekar Cabang Pamekasan setiap ingin melakukan transaksi perbankan, 32 nasabah setuju, 24 nasabah netral, kemudian 2 nasabah tidak setuju, dalam pernyataan yang ke-20 tidak ada nasabah yang sangat tidak setuju.

Item ke-21 sebanyak 44 nasabah sangat setuju atau merasa bahwa Saya mengajak teman dan keluarga saya untuk menggunakan layanan BPRS Bhakti Sumekar Cabang Pamekasan, 30 nasabah setuju, 18 nasabah netral, kemudian 7

nasabah tidak setuju, dalam pernyataan yang ke-21 tidak ada nasabah yang sangat tidak setuju.

Tanggapan responden sebagaimana pada tabel menunjukkan bahwa sebagian besar responden memberikan tanggapan baik dan sangat baik terhadap item-item kepuasan nasabah.

$$\begin{aligned}
 \text{Skor} &= \{(\sum TS \times 2) + (\sum N \times 3) + (\sum S \times 4) + (\sum SS \times 5)\} : (n \times 3 \times 5) \\
 &= \{(11 \times 2) + (70 \times 3) + (91 \times 4) + (125 \times 5)\} : (99 \times 3 \times 5) \\
 &= \{22 + 210 + 364 + 625\} : (1485) \\
 &= 1221 : 1485 \\
 &= 0,822 \times 100 \% \\
 &= 82,2\% \text{ (Baik)}
 \end{aligned}$$

Dari nilai menunjukkan bahwa tanggapan responden baik terhadap item kepuasan nasabah.

3.) Distribusi jawaban responden pada variabel loyalitas nasabah (Y)

Tabel 4.11
Variabel Loyalitas Nasabah

No. Item	SS		S		N		TS		STS		Total
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
22	29	29,3	55	55,6	13	13,1	2	2	-	-	99
23	45	45,5	37	37,4	15	15,2	2	2	-	-	99
24	33	33,3	43	43,4	21	21,2	2	2	-	-	99
25	47	47,5	39	39,4	12	12,1	1	1	-	-	99
Jumlah	154	155,6	174	175,8	61	61,6	7	7	-	-	396

Sumber: Output SPSS Ver 23, data primer diolah peneliti, 2021.

Pernyataan tentang loyalitas nasabah (Y) dapat melihat tabel 4.8. Jawaban dari responden tentang pernyataan tersebut memperoleh hasil frekuensi berdasarkan tabel 4.11 yaitu item ke-22 sebanyak 29 nasabah sangat setuju untuk selalu menggunakan layanan BPRS Bhakti Sumekar Cabang Pamekasan dalam setiap transaksi perbankan, 55 nasabah setuju, 13 nasabah netral, kemudian 2 nasabah tidak setuju, dalam pernyataan yang ke-22 tidak ada nasabah yang sangat tidak setuju.

Item ke-23 sebanyak 45 nasabah sangat setuju untuk Layanan BPRS Bhakti Sumekar Cabang Pamekasan tidak saya gunakan untuk menabung saja, melainkan untuk berbagai transaksi perbankan lainnya, 37 nasabah setuju, 15 nasabah netral, kemudian 2 nasabah tidak setuju, dalam pernyataan yang ke-23 tidak ada nasabah yang sangat tidak setuju.

Item ke-24 sebanyak 33 nasabah sangat setuju untuk merekomendasikan produk yang saya beli kepada teman dan keluarga serta mengajak untuk

menggunakan layanan BPRS Bhakti Sumekar Cabang Pamekasan, 43 nasabah setuju, 21 nasabah netral, kemudian 2 nasabah tidak setuju, dalam pernyataan yang ke-24 tidak ada nasabah yang sangat tidak setuju.

Item ke-25 sebanyak 47 nasabah sangat setuju untuk lebih memilih bertransaksi menggunakan layanan BPRS Bhakti Sumekar Cabang Pamekasan yang telah saya percayai, 39 nasabah setuju, 12 nasabah netral, kemudian 1 nasabah tidak setuju, dalam pernyataan yang ke-25 tidak ada nasabah yang sangat tidak setuju.

Tanggapan responden sebagaimana pada tabel menunjukkan bahwa sebagian besar responden memberikan tanggapan baik dan sangat baik terhadap item-item loyalitas nasabah.

$$\begin{aligned}
 \text{Skor} &= \{(\sum TS \times 2) + (\sum N \times 3) + (\sum S \times 4) + (\sum SS \times 5)\} : (n \times 4 \times 5) \\
 &= \{(7 \times 2) + (61 \times 3) + (174 \times 4) + (154 \times 5)\} : (99 \times 4 \times 5) \\
 &= \{14 + 183 + 696 + 770\} : (1980) \\
 &= 1663 : 1980 \\
 &= 0,839 \times 100 \% \\
 &= 83,9\% \text{ (Baik)}
 \end{aligned}$$

Dari nilai menunjukkan bahwa tanggapan responden baik terhadap item loyalitas nasabah.

3. Uji Kualitas Data

Tujuan dari pengujian ini adalah untuk mengetahui apakah setiap item pernyataan yang digunakan dalam penelitian ini layak atau tidak untuk digunakan. Peneliti mengajukan kuesioner yang berisi 25 butir pernyataan, 18 butir pernyataan untuk variabel Kualitas Layanan (X), 3 butir pernyataan untuk variabel Kepuasan Nasabah (Z), dan 4 butir pernyataan untuk variabel Loyalitas Nasabah (Y).

a. Uji Validitas

Uji validitas dilakukan untuk mengetahui apakah instrumen alat ukur telah menjalankan fungsi ukurnya. Validitas menunjukkan ketepatan dan kecepatan alat ukur dalam menjalankan fungsi ukurnya. Hasil ini dapat dilakukan dengan uji signifikansi yaitu dengan membandingkan nilai r_{tabel} dengan r_{hitung} untuk *degree of freedom* (df) = $n-2$, dimana n adalah jumlah sampel dan α 0,05 ($\alpha = 5\%$). Apabila r_{hitung} lebih besar dari pada r_{tabel} dan nilai r positif, maka butir pernyataan tersebut dapat dikatakan valid, begitupun sebaliknya.

Pada penelitian ini dengan jumlah sampel 99 dan α 0,05 didapat r_{tabel} 0,1975. Item kuesioner yang memiliki nilai koefisien korelasi lebih kecil dari nilai kritisnya tidak diikut sertakan dalam pengujian selanjutnya.

Setelah dilakukan uji validitas dengan menggunakan program SPSS, seluruh item pernyataan pada variabel X yaitu Kualitas Layanan, serta item pernyataan pada variabel Z yaitu Kepuasan Nasabah, dan item pernyataan pada variabel Y yaitu Loyalitas Nasabah dinilai valid karena memiliki nilai koefisien korelasi lebih besar dari 0,1975. Berikut ini adalah koefisien korelasi tiap item pernyataan terhadap skor totalnya:

Tabel 4.12
Hasil Uji Validitas

Variabel	Item	Koefisien Korelasi	r_{tabel}	Validitas
Kualitas Pelayanan (X)	X1	0,631	0,1975	Valid
	X2	0,706	0,1975	Valid
	X3	0,640	0,1975	Valid
	X4	0,647	0,1975	Valid
	X5	0,665	0,1975	Valid
	X6	0,680	0,1975	Valid
	X7	0,697	0,1975	Valid
	X8	0,623	0,1975	Valid
	X9	0,601	0,1975	Valid
	X10	0,741	0,1975	Valid
	X11	0,623	0,1975	Valid
	X12	0,642	0,1975	Valid
	X13	0,664	0,1975	Valid
	X14	0,680	0,1975	Valid
	X15	0,669	0,1975	Valid
	X16	0,634	0,1975	Valid
	X17	0,626	0,1975	Valid
	X18	0,700	0,1975	Valid
Kepuasan Nasabah (Z)	Z1	0,847	0,1975	Valid
	Z2	0,840	0,1975	Valid

	Z3	0,827	0,1975	Valid
Loyalitas Nasabah (Y)	Y1	0,792	0,1975	Valid
	Y2	0,816	0,1975	Valid
	Y3	0,807	0,1975	Valid
	Y4	0,801	0,1975	Valid

Keterangan: Korelasi signifikan diatas 0,05

Sumber: Output SPSS Ver.23, data primer diolah peneliti, 2021

b. Uji Realiabilitas

Pengujian reliabilitas dilakukan untuk mengetahui konsistensi jawaban responden atas kuesioner yang diberikan. Uji reliabilitas dilakukan dengan SPSS menggunakan teknik *Alpha Cronbach*. Bila hasil koefisien reliabilitas dari semua variabel menunjukkan positif dan signifikan, maka instrumen tersebut dinyatakan reliabel. Kuesioner dikatakan reliabel jika *Alpha Cronbach* > 0,600 dan tidak reliabel jika sama dengan atau dibawah 0,600.

Tabel 4. 13
Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Nilai <i>Alpha Cronbach</i>	Keterangan
Kualitas Pelayanan (X)	0,754	Reliabel
Kepuasan Nasabah (Z)	0,780	Reliabel
Loyalitas Nasabah (Y)	0,649	Reliabel

Sumber: Output SPSS Ver 23, data primer diolah peneliti, 2021.

Dari keterangan tabel diatas dapat diketahui bahwa masing-masing variabel memiliki nilai *Alpha Cronbach* > 0,600. Dengan demikian variabel Kualitas Layanan, Kepuasan Nasabah, dan Loyalitas Nasabah dapat dikatakan reliabel.

4. Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik dilakukan untuk melihat atau menguji suatu model regresi termasuk layak atau tidak layak digunakan dalam penelitian. Uji asumsi klasik juga untuk menilai baik tidaknya model regresi yang dikembangkan. Pada penelitian ini menggunakan aplikasi SPSS (*Statistical Package for The Social Sciences*) versi 23. Adapun uji asumsi klasik yang digunakan sebagai berikut:

a. Uji Normalitas

Uji normalitas untuk mengetahui apakah variabel dependen, independen atau keduanya berdistribusi normal atau tidak. Cara yang bisa ditempuh untuk menguji kenormalan data adalah dengan menggunakan uji Kolmogorov-Smirnov. Jika Sig > 0,05, maka data berdistribusi normal. Dalam penelitian ini juga dilakukan *One Sample Kolmogorov-Smirnov*. Berikut hasil uji *One Sample Kolmogorov-Smirnov* sebagai berikut.

1) Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah

Tabel 4.14
Hasil Uji Normalitas dengan Uji Kolmogorov-Smirnov Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		99
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	0E-7
	Std. Deviation	1,86220411
	Absolute	,132
Most Extreme Differences	Positive	,058
	Negative	-,132
Kolmogorov-Smirnov Z		1,318
Asymp. Sig. (2-tailed)		,062

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Sumber:Output SPSS, 2021

Berdasarkan hasil uji normalitas menggunakan metode *One Sample Kolmogorov-Smirnov* diatas, didapatkan hasil signifikan dari uji normalitas sebesar 0,062 dimana hasil tersebut lebih besar dari taraf signifikansi 0,05. Sehingga dapat disimpulkan bahwa uji tes normalitas pada penelitian ini adalah terdistribusi normal.

2) Kualitas Layanan dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah

Tabel 4. 15
Hasil Uji Normalitas dengan Uji Kolmogorov-Smirnov Kualitas Layanan dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		99
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	0E-7
	Std. Deviation	1,30462481
	Absolute	,064
Most Extreme Differences	Positive	,041
	Negative	-,064
Kolmogorov-Smirnov Z		,633
Asymp. Sig. (2-tailed)		,817

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Sumber:Output SPSS, 2021

Berdasarkan hasil uji normalitas menggunakan metode *One Sample Kolmogorov-Smirnov* diatas, didapatkan hasil signifikan dari uji normalitas sebesar 0,817 dimana hasil tersebut lebih besar dari taraf signifikansi 0,05. Sehingga dapat disimpulkan bahwa uji tes normalitas pada penelitian ini adalah terdistribusi normal.

b. Uji Autokorelasi

Uji autokorelasi dilakukan untuk mengetahui apakah dalam sebuah model regresi linier terdapat hubungan yang kuat baik positif maupun negatif

antara data yang ada pada variabel-variabel penelitian. Pada uji autokorelasi ini menggunakan uji *Durbin-Watson* (DW) dengan cara membandingkan DW hitung dengan DW tabelnya, derajat kepercayaan yang digunakan sebesar 5%.

1) Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah

Tabel 4.16
Hasil Uji Autokorelasi Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,559 ^a	,312	,305	1,872	1,997

a. Predictors: (Constant), TX

b. Dependent Variable: TZ

Sumber: Output SPSS, 2021

Tabel tersebut menyatakan nilai DW sebesar 1,997, maka untuk mengetahui ada tidaknya autokorelasi, nilai DW tersebut akan dibandingkan dengan nilai tabel DW dan derajat kepercayaan yang digunakan 5%. Pada tabel DW dengan melihat jumlah sampel $n = 99$ dan jumlah variabel bebas yang digunakan pada penelitian ini ($k=1$), didapati nilai d_L dan d_U sebagai berikut.

Tabel 4. 17
Pengambilan Keputusan Hasil Uji Autokorelasi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah

d_L	d_U	$4 - d_L$	$4 - d_U$	DW	Keputusan
,6522	1,6930	2,3478	2,3070	1,997	Tidak ada masalah autokorelasi.

Sumber: Tabel Durbin-Watson

Tabel tersebut menyatakan bahwa nilai DW sebesar 1,997 berada di antara $d_U = 1,6930$ dan nilai $4 - d_U = 2,3070$ ($d_U < DW < (4 - d_U)$), sehingga dapat disimpulkan bahwa dalam model regresi tidak masalah autokorelasi.

2) Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Terhadap Loyalitas

Tabel 4.18
Hasil Uji Autokorelasi Kualitas Layanan dan Kepuasan Nasabah terhadap Loyalitas Nasabah

Model Summary^a

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,843 ^a	,710	,704	1,318	2,125

a. Predictors: (Constant), TZ, TX

b. Dependent Variable: TY

Sumber: Output SPSS, 2021

Tabel tersebut menyatakan nilai DW sebesar 2,125, maka untuk mengetahui ada tidaknya autokorelasi, nilai DW tersebut akan dibandingkan dengan nilai tabel DW dan derajat kepercayaan yang digunakan 5%. Pada tabel

DW dengan melihat jumlah sampel $n = 99$ dan jumlah variabel bebas yang digunakan pada penelitian ini ($k=2$), didapati nilai d_L dan d_U sebagai berikut.

Tabel 4.19
Pengambilan Keputusan Hasil Uji Autokorelasi Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah terhadap Loyalitas Nasabah

d_L	d_U	$4 - d_L$	$4 - d_U$	DW	Keputusan
,6317	1,7140	2,3683	2,286	2,125	Tidak ada masalah autokorelasi.

Sumber: Tabel Durbin-Watson

Tabel tersebut menyatakan bahwa nilai DW sebesar 2,125 berada di antara $d_U = 1,7140$ dan nilai $4 - d_U = 2,286$ ($d_U < DW < (4 - d_U)$), sehingga dapat disimpulkan bahwa dalam model regresi tidak masalah autokorelasi.

c. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas untuk mengetahui apakah pada model regresi ditemukan adanya korelasi antarvariabel independen. Cara untuk menguji ada tidaknya multikolinearitas dengan melihat nilai *tolerance* dan nilai *Variance Inflation Factor* (VIF) dan pada model regresi. Jika nilai *tolerance* lebih besar dari 0,10 dan nilai VIF lebih kecil dari 10, maka tidak terjadi multikolinearitas. Hasil pengujian multikolinearitas sebagai berikut.

1) Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah

Tabel 4. 20
Hasil Uji Multikolinearitas Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Nasabah
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	,817	1,746		,468	,641	
	TX	,149	,022	,559	6,633	,000	1,000

a. Dependent Variable: TZ

Sumber:Output SPSS, Data diolah peneliti, 2021

Dari hasil perhitungan yang ada pada tabel hasil uji multikolinearitas, variabel bebas menunjukkan bahwa nilai VIF = 1 dimana nilai tersebut lebih kecil dari 10. Sehingga dapat disimpulkan bebas dari multikolinearitas.

2) Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah

Tabel 4.21
Hasil Uji Multikolinearitas Kualitas Layanan dan Kepuasan Nasabah terhadap Loyalitas Nasabah

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	-,194	1,231		-,158	,875		
TX	,138	,019	,478	7,223	,000	,688	1,454
TZ	,514	,072	,476	7,195	,000	,688	1,454

a. Dependent Variable: TY

Sumber: Output SPSS, Data diolah peneliti, 2021

Dari hasil perhitungan yang ada pada tabel hasil uji multikolinearitas, variabel bebas menunjukkan bahwa nilai VIF = 1,454 dimana nilai tersebut lebih kecil dari 10. Sehingga dapat disimpulkan bebas dari multikolinearitas.

d. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas dilakukan untuk mengetahui apakah dalam sebuah model regresi terjadi ketidaksamaan varians dari residual suatu pengamatan ke pengamatan lain. Model regresi yang baik adalah tidak terjadi heteroskedastisitas. Deteksi heteroskedastisitas dapat dilakukan dengan metode uji Glejser. Apabila nilai signifikansi > 0,05 maka tidak terjadi heteroskedastisitas.

1) Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah

Tabel 4.22
Hasil Uji Glejser Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	1,008	,984		1,024	,309
TX	,007	,013	,054	,533	,595

a. Dependent Variable: RES4

Sumber:Output SPSS, 2021

Dari hasil heterokedastisitas menggunakan uji glejser hasil signifikasi dari variabel Independen Kualitas Pelayanan (X) = 0,595 diatas dari nilai standar signifikasi 0,05 sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi masalah heterokedastisitas.

2) Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah

Tabel 4. 23
Hasil Uji Glejser Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	,542	,722		,751	,455
TX	,008	,011	,084	,683	,496
TZ	-,007	,042	-,020	-,161	,873

a. Dependent Variable: RES5

Sumber:Output SPSS, 2021

Dari hasil heterokedastisitas menggunakan uji glejser hasil signifikansi dari variabel Independen Kualitas Pelayanan (X) = 0,496, Kepuasan Nasabah (Z) = 0,873 diatas dari nilai standar signifikasi 0,05 sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi masalah heterokedastisitas.

B. Pembuktian Hipotesis

Pembuktian hipotesis ini dilakukan untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada masa pandemi covid-19, serta pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan terhadap loyalitas nasabah pada masa pandemi covid-19. Pembuktian hipotesis dalam penelitian ini menggunakan metode regresi linier.

1. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah pada Masa Pandemi Covid-19

a. Uji t

Uji-t dilakukan untuk mengetahui adakah pengaruh antara variabel X dengan Variabel Y dengan $\alpha = 0,05\%$, digunakan untuk menguji apakah nilai koefisien regresi mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel terikat. Pengujian ini menggunakan distribusi t yaitu membandingkan antara t_{hitung} dengan t_{tabel} dan dengan menggunakan probalibilitas 0,05 ($\alpha = 5\%$) yaitu membandingkan nilai t dengan nilai sig Hipotesis diuji dengan pengambilan keputusan jika $t_{hitung} < t_{tabel}$, maka H_0 diterima (H_a ditolak), tetapi jika $t_{hitung} > t_{tabel}$, maka H_0 ditolak dan menerima H_a . perhitungan T_{tabel} adalah sebagai berikut:

$$T_{tabel}: df = n-k \qquad Pr = \alpha$$

$$Df = 99 - 1 = 98 \qquad Pr = 0,05$$

Keterangan:

$df = Degree\ of\ freedom$

$n =$ Jumlah Sampel

$k =$ jumlah variabel bebas

$\alpha =$ tingkat signifikan

Jadi, dapat dilihat pada tabel t pada Pr ke baris 0,05 dan pada df ke kolom 98 yaitu $T_{tabel} = 1,660$.

Tabel 4.24
Hasil Uji Parsial (Uji t) Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	
	B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	,817	1,746		,468	,641
	Kualitas layanan	,149	,022	,559	6,633	,000

a. Dependent Variable: Kepuasan

Sumber: Output SPSS, 2021

Dari tabel diatas diperoleh model persamaan regresi linear sederhana sebagai berikut:

$$Y = a + bX$$

$$Y = 0,817 + 0,149X$$

Uji Variabel Kualitas pelayanan dari tabel 4.24 dapat dilihat bahwa $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu $(6,633 > 1,660)$ dan $Sig\ 0,000 < 0,05$ dengan demikian H_0 ditolak dan H_a diterima. Dari hasil pengujian tersebut, maka dapat disimpulkan H_a diterima yaitu Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah pada masa pandemi covid-19.

b. Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi digunakan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependent dengan melihat *R Square*. Berikut hasil koefisien determinasi.

Tabel 4.25
Koefisien Determinasi Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah pada masa pandemi covid-19

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,559 ^a	,312	,305	1,87178

a. Predictors: (Constant), Kualitas layanan

b. Dependet Variabel: Kepuasan

Sumber:Output SPSS, 2021

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa besarnya *R Square* sebesar 0,312 berarti kepuasan nasabah dijelaskan oleh kualitas pelayanan. Dengan kata lain, kontribusi atau pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen adalah sebesar 31,2% sedangkan sisanya dipengaruhi oleh faktor lain.

2. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah terhadap Loyalitas Nasabah pada masa pandemi covid-19

a. Uji F

Uji F menunjukkan apakah semua variabel bebas yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel terikat.⁶⁸ Adapun cara pengujian dalam uji F ini yaitu dengan tabel ANOVA dengan melihat nilai F_{hitung} pada tabel ANOVA yang kemudian dibandingkan dengan F_{tabel} ($k-1;n-k$). Jika $F_{hitung} > F_{tabel}$ ($k-1; n-k$) maka dapat disimpulkan bahwa variabel bebas (Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah) secara bersama-sama berpengaruh terhadap variabel terikat (Loyalitas Nasabah). Berikut adalah tabel ANOVA pada tabel 4.26

Tabel 4. 26
Hasil Uji F Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah terhadap Loyalitas Nasabah pada masa pandemi covid-19

ANOVA^a

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	409,159	2	204,580	117,743	,000 ^b
Residual	166,800	96	1,738		
Total	575,960	98			

a. Dependent Variable: Loyalitas

b. Predictors: (Constant), Kepuasan, Kualitas layanan

Sumber:Output SPSS, 2020

Berdasarkan tabel 4.26 diatas nilai F_{hitung} diperoleh 117,743 dengan tingkat signifikan 0,000. Dengan nilai F_{tabel} dapat di peroleh dengan:

$$Df = n - k$$

⁶⁸ Fatati Nuryana, *Statistik Bisnis Jilid 1* (Surabaya: Pena Salsabila, 2013), hlm.49.

$$Df = 99 - 2 = 97$$

Keterangan:

$df = \text{Degree of freedom}$

$n = \text{Jumlah Sampel}$

$k = \text{jumlah variabel bebas}$

Jadi dapat dilihat pada tabel F pada df baris ke 2 pada kolom ke 97 yaitu $F_{\text{tabel}} = 3,090$ dan $F_{\text{hitung}} 117,743$ dapat disimpulkan bahwa nilai $F_{\text{hitung}} > F_{\text{tabel}}$ ($117,743 > 3,090$), artinya semua variabel independen (Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah) secara bersama-sama berpengaruh terhadap variabel dependen (Loyalitas Nasabah).

b. Uji t

Uji-t dilakukan untuk mengetahui adakah pengaruh antara variabel X dengan Variabel Y dengan $\alpha = 0,05\%$, digunakan untuk menguji apakah nilai koefisien regresi mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel terikat. Pengujian ini menggunakan distribusi t yaitu membandingkan antara t_{hitung} dengan t_{tabel} dan dengan menggunakan probabilitas 0,05 ($\alpha = 5\%$) yaitu membandingkan nilai t dengan nilai sig Hipotesis diuji dengan pengambilan keputusan jika $t_{\text{hitung}} < t_{\text{tabel}}$, maka H_0 diterima (H_a ditolak), tetapi jika $t_{\text{hitung}} > t_{\text{tabel}}$, maka H_0 ditolak dan menerima H_a . perhitungan T_{tabel} adalah sebagai berikut:

$$T_{\text{tabel}}: df = n - k \quad Pr = \alpha$$

$$Df = 99 - 2 = 97 \quad Pr = 0,05$$

Keterangan:

$df = \text{Degree of freedom}$

$n = \text{Jumlah Sampel}$

$k = \text{jumlah variabel bebas}$

$\alpha = \text{tingkat signifikan}$

Jadi, dapat dilihat pada tabel t pada Pr ke baris 0,05 dan pada df ke kolom 98 yaitu $T_{\text{tabel}} = 1,661$

Tabel 4.27
Hasil Uji Parsial (Uji t) Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah terhadap Loyalitas Nasabah pada masa pandemi covid-19

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-,194	1,231		
	Kualitas layanan	,138	,019	,478	7,223
	Kepuasan	,514	,072	,476	7,195

a. Dependent Variable: Loyalitas

Sumber: Output SPSS, 2020

$$Y = a + b_2 X + b_3 Z$$

$$Y = -0,194 + 0,138 X + 0,514 Z$$

a) Uji Variabel Kualitas Pelayanan

Dari tabel 4.27 dapat dilihat bahwa $t_{\text{hitung}} > t_{\text{tabel}}$ yaitu $(7,223 > 1,661)$ dan $\text{Sig } 0,000 < 0,05$ dengan demikian H_0 ditolak dan H_a diterima. Dari hasil

pengujian tersebut, maka dapat disimpulkan H_a diterima yaitu Kualitas Layanan berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Nasabah.

b) Uji Variabel Kepuasan Nasabah

Dari tabel 4.27 dapat dilihat bahwa $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu $(7,195 > 1,661)$ dan $Sig\ 0,000 < 0,05$ dengan demikian H_0 ditolak dan H_a diterima. Dari hasil pengujian tersebut, maka dapat disimpulkan H_a diterima yaitu Kepuasan Nasabah berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas nasabah pada masa pandemi covid-19.

c. Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi digunakan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependent dengan melihat *R Square*. Berikut hasil koefisien determinasi.

Tabel 4. 28
Koefisien Determinasi Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah terhadap Loyalitas Nasabah pada masa pandemi covid-19

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,843 ^a	,710	,704	1,31814

a. Predictors: (Constant), Kepuasan, Kualitas layanan

b. Dependet Variabel: Loyalitas Nasabah

Sumber:Output SPSS, 2021

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa besarnya *R Square* sebesar 0,710 berarti loyalitas nasabah dijelaskan oleh kepuasan dan kualitas layanan. Dengan kata lain, kontribusi atau pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen adalah sebesar 71% sedangkan sisanya dipengaruhi oleh faktor lain.

3. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Intervening Pada Masa Pandemi Covid-19.

Agar dapat membuktikan bahwa variabel Kepuasan Nasabah mampu menjadi variabel yang memediasi antara Kualitas Pelayanan dan Loyalitas Nasabah, maka akan dilakukan perhitungan intervening dengan menggunakan Path Analysis atau perhitungan langsung dan tidak langsung Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Nasabah dengan menggunakan nilai yang terletak pada Beta. Apabila hasil perhitungan pengaruh tidak langsung Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Nasabah lebih besar dari perhitungan pengaruh langsung maka Kepuasan Nasabah layak menjadi Variabel yang memediasi antara Kualitas Layanan terhadap Loyalitas. Dalam analisis ini dibentuk dua Model yaitu sebagai berikut:

a. Koefisien Jalur Model I Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah Pada Masa Pandemi Covid-19

Tabel 4. 29
Koefisien Determinasi Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah Pada Masa Pandemi Covid-19

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,559 ^a	,312	,305	1,87178

a. Predictors: (Constant), Kualitas layanan

b. Dependet Variabel: Kepuasan

Sumber:Output SPSS, 2021

Tabel 4. 30
Hasil Uji Parsial (Uji t) Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan
Nasabah Pada Masa Pandemi Covid-19

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	
	B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	,817	1,746		,468	,641
	Kualitas layanan	,149	,022	,559	6,633	,000

a. Dependent Variable: Kepuasan

Sumber:Output SPSS, 2021

Berdasarkan output regresi diatas bagian table coefficients, diketahui bahwa nilai signikansi dari variabel Kualitas pelayanan (X) yaitu 0,000 lebih kecil dari 0,05. Hasil ini menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan (X) berpengaruh signifikan terhadap variabel Kepuasan Nasabah (Z). Sedangkan berdasakan nilai Dari R2 atau R square yang terletak pada tabel model summary adalah sebesar 0,312 hal tersebut menunjukkan bahwa kontribusi atau sumbangan pengaruh X terhadap Z adalah sebesar 31,2% sementara sisanya 68% merupakan kontribusi dari variabel-variabel lain yang tidak dimasukkan dalam penelitian ini. Sedangkan untuk nilai e1 dapat dicari dengan rumus $e1 = \sqrt{1 - 0,312} = 0,8294$.

b. Koefisien Jalur Model II Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah terhadap Loyalitas Nasabah Pada Masa Pandemi Covid-19

Tabel 4. 31
Koefisien Determinasi Pengaruh Kualitas pelayanan dan Kepuasan Nasabah terhadap Loyalitas Nasabah Pada Masa Pandemi Covid-19

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,843 ^a	,710	,704	1,31814

a. Predictors: (Constant), Kepuasan, Kualitas pelayanan

b. Dependet Variabel: Loyalitas Nasabah

Sumber:Output SPSS, 2021

Tabel 4. 32
Hasil Uji Parsial (Uji t) Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah terhadap Loyalitas Nasabah Pada Masa Pandemi Covid-19

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-,194	1,231		-,158	,875
	Kualitas pelayanan	,138	,019	,478	7,223	,000
	Kepuasan	,514	,072	,476	7,195	,000

a. Dependent Variable: Loyalitas

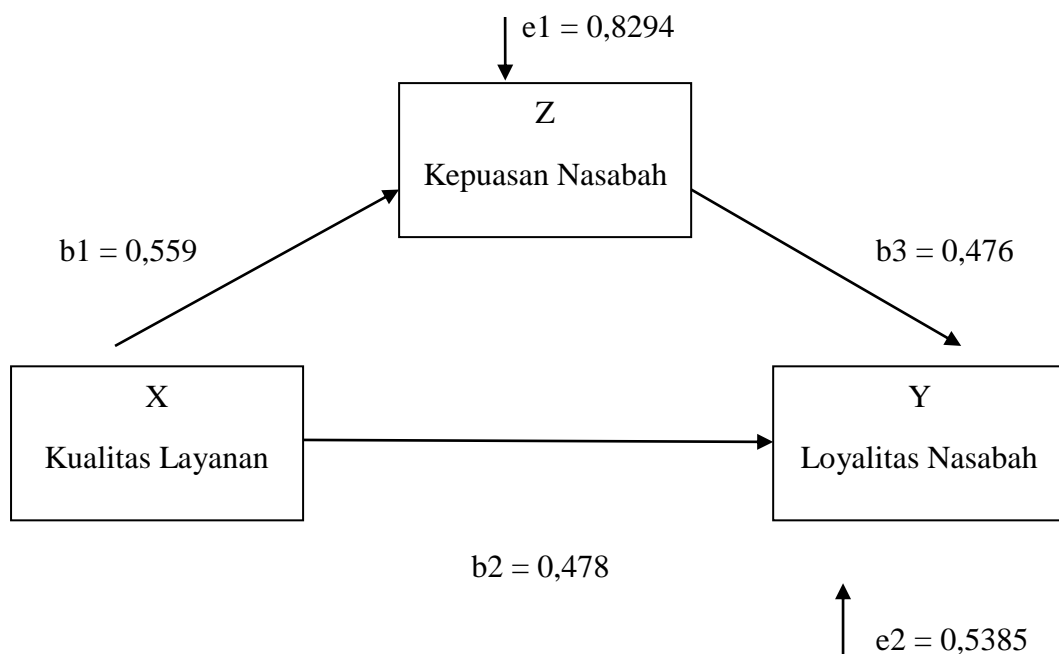
Sumber:Output SPSS, 2021

Berdasarkan output Regresi diatas bagian tabel coefficients, diketahui bahwa nilai signifikan dari variabel X dan Z yaitu masing-masing 0,000 lebih kecil dari 0,05. Hasil ini menunjukkan bahwa variabel Kualitas pelayanan (X) dan Variabel Kepuasan Nasabah (Z) berpengaruh signifikan terhadap variabel

Loyalitas Nasabah (Y) sedangkan nilai dari R² atau R square yang terletak pada tabel model summary adalah sebesar 0,710 hal tersebut menunjukkan bahwa kontribusi atau sumbangan pengaruh X dan Z terhadap Y adalah sebesar 71% sementara sisanya 29% merupakan kontribusi dari variabel-variabel lain yang tidak dimasukkan pada penelitian ini sedangkan untuk nilai e² dapat dicari dengan rumus $e^2 = \sqrt{1 - 0,710} = 0,5385$.

Dari hasil perhitungan diatas dapat dibentuk diagram jalur sebagai berikut

Gambar 4.3
Analisis Intervening Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Nasabah dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Intervening Pada Masa Pandemi Covid-19



Hasil analisis jalur menunjukkan bahwa Kualitas pelayanan (X) berpengaruh langsung terhadap Loyalitas nasabah (Y) dan dapat juga berpengaruh tidak langsung yaitu dari Kualitas pelayanan (X) ke Kepuasan Nasabah (Sebagai variabel intervening) lalu ke Loyalitas Nasabah (Y). Diketahui pengaruh langsung yang diberikan Variabel Kualitas Pelayanan (X) terhadap Loyalitas Nasabah (Y)

sebesar 0,478. Sedangkan pengaruh tidak langsung Variabel Kualitas Pelayanan (X) terhadap Loyalitas (Y) melalui Kepuasan Nasabah (Z) adalah hasil perkalian antara Beta Kualitas Pelayanan (X) terhadap Kepuasan nasabah (Z) dan nilai Beta Kepuasan nasabah (Z) terhadap Loyalitas Nasabah (Y) yaitu: $(0,559) \times (0,476) = 0,266$ atau total pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Nasabah $= 0,478 + (0,559) \times (0,476) = 0,744$.

Pengaruh mediasi yang ditunjukkan oleh perkalian koefisien ($b_1 \times b_3$) sebesar 0,266, di uji dengan Sobel test sebagai berikut:

Standar error dari koefisien indirect effect ($S_{b_1b_3}$)

$$S_{b_1b_3} = \sqrt{b_3^2 S_{b_1}^2 + b_1^2 S_{b_3}^2 + S_{b_1}^2 S_{b_3}^2}$$

$$S_{b_1b_3} = \sqrt{(0,514)^2(0,022)^2 + (0,149)^2(0,072)^2 + (0,022)^2(0,072)^2}$$

$$S_{b_1b_3} = \sqrt{(0,2641)(0,0004) + (0,0222)(0,0051) + (0,0004)(0,0051)}$$

$$S_{b_1b_3} = \sqrt{(0,001) + (0,0001) + (0,0000)}$$

$$S_{b_1b_3} = 0,0011$$

Berdasarkan hasil $S_{b_1b_3}$ ini kita dapat menghitung nilai t statistik pengaruh mediasi dengan rumus sebagai berikut:

$$t = \frac{b_1b_3}{S_{b_1b_3}} = \frac{0,0765}{0,0011} = 69,6236$$

Oleh karena nilai t hitung = 69,6236 lebih besar dari t tabel = 1,660 dengan df = 99-1= 98 dan $\alpha = 0,05$. maka dapat disimpulkan bahwa koefisien mediasi 0,266 signifikan yang berarti ada pengaruh mediasi antara kualitas

layanan terhadap loyalitas nasabah BPRS Bhakti Sumekar Cabang Pamekasan dengan kepuasan nasabah sebagai variabel intervening.

C. Pembahasan

Penelitian mengenai Pagaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Nasabah BPRS Bhakti Sumekar Cabang Pamekasan dengan Kepuasan Nasabah sebagai Variabel Intervening Pada Masa Pandemi Covid-19, dapat dibuat pembahasan sebagai berikut:

1. Pengaruh Kualitas Pelayanan Pada Masa Pandemi Covid-19 terhadap Kepuasan Nasabah Pada Masa Pandemi Covid-19

Memuaskan kebutuhan nasabah adalah keinginan setiap perusahaan perbankan, selain faktor penting bagi kelangsungan hidup perusahaan memuaskan kebutuhan nasabah dapat meningkatkan keunggulan dalam bersaing. Kepuasan nasabah dapat ditentukan dari kualitas layanan, kepuasan nasabah adalah faktor utama untuk menilai kualitas layanan yang diberikan. Sesuai dengan pendapat Ali Hasan bahwa kualitas merupakan kunci menciptakan nilai dan kepuasan pelanggan.⁶⁹

Berdasarkan hasil uji t menunjukkan dari tabel analisis uji t bahwa t_{hitung} untuk variabel kualitas pelayanan (X) diperoleh sebesar 6,633 lebih besar dari t_{tabel} 1,660 dengan taraf sig. 0,000 (lebih kecil dari taraf signifikansi 0,05) hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah BPRS Bhakti Sumekar Cabang Pamekasan. Hal tersebut dikarenakan nasabah telah puas terhadap produk BPRS Bhakti Sumekar

⁶⁹ Ali Hasan, *Marketing Bank Syariah*, 91

Cabang Pamekasan yang menyediakan layanan yang mudah dan murah dan karyawan BPRS Bhakti Sumekar Cabang Pamekasan mempunyai kemampuan memberikan pelayanan yang diinginkan nasabah dan dapat memberikan perhatian secara individual kepada nasabah saat melakukan transaksi, hal ini yang menyebabkan nasabah puas terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh BPRS Bhakti Sumekar Cabang Pamekasan.

Untuk nilai koefisien determinasi, dimana dalam penelitian ini lebih melihat pada nilai *R square* sebesar 0,312 di BPRS Bhakti Sumekar Cabang Pamekasan berarti kepuasan nasabah BPRS Bhakti Sumekar Cabang Pamekasan dijelaskan oleh kualitas layanan. Dengan kata lain, kontribusi atau pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen adalah sebesar 31,2% sedangkan sisanya dipengaruhi oleh faktor lain.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Heri Setiawan, Maria Magdanela Minarsih, Aziz Fathoni dan Muhammad Zakiy & Evrita Putri Azzahroh yang menjelaskan bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh positif signifikan terhadap Kepuasan Nasabah.

2. Pengaruh Kualitas Pelayanan Pada Masa Pandemi Covid-19 terhadap Loyalitas Nasabah Pada Masa Pandemi Covid-19

Memuaskan kebutuhan nasabah adalah keinginan setiap perusahaan perbankan, selain faktor penting bagi masa depan perusahaan, memuaskan pelanggan juga dapat meningkatkan keunggulan dalam bersaing. Nasabah yang puas terhadap kualitas layanan dan produk suatu perusahaan cenderung untuk membeli kembali produk dan menggunakan kembali jasa pelayanan saat kebutuhan yang sama muncul dikemudian hari. Sesuai yang dikatakan Sofjan

Assauri kepuasan pelanggan sangat berpengaruh atas tingkat loyalitas dan profitabilitas pelanggan.⁷⁰

Berdasarkan hasil uji t menunjukkan dari tabel analisis uji bahwa hasil bahwa t_{hitung} untuk variabel kualitas pelayanan (X) diperoleh sebesar 7,223 lebih besar dari t_{tabel} 1,661 dengan taraf sig. 0,000 (lebih kecil dari taraf signifikansi 0,05) hal ini dapat menunjukkan bahwa kualitas pelayanan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas nasabah BPRS Bhakti Sumekar Cabang Pamekasan.

Untuk nilai koefisien determinasi, dimana dalam penelitian ini lebih melihat pada nilai *R square* sebesar 0,710 hal tersebut menunjukkan bahwa kontribusi atau sumbangan pengaruh kualitas pelayanan (X) dan kepuasan nasabah (Z) terhadap loyalitas nasabah (Y) adalah sebesar 71% sedangkan sisanya dipengaruhi oleh faktor lain.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Muhammad Zakiy & Evrita Putri Azzahroh yang menjelaskan bahwa kualitas layanan dan kepuasan nasabah berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas nasabah.

3. Pengaruh Kepuasan Nasabah terhadap Loyalitas Nasabah Pada Masa Pandemi Covid-19

Memuaskan kebutuhan nasabah adalah keinginan setiap perusahaan perbankan, selain faktor penting bagi masa depan perusahaan, memuaskan pelanggan juga dapat meningkatkan keunggulan dalam bersaing. Nasabah yang puas terhadap kualitas layanan dan produk suatu perusahaan cenderung untuk

⁷⁰ Sofjan assauri, *Strategic Marketing*, (Bandung: PT. Raja Grafindo Persada, 2012), 11

membeli kembali produk dan menggunakan kembali jasa pelayanan saat kebutuhan yang sama muncul dikemudian hari. Sesuai yang dikatakan Sofjan Assauri kepuasan pelanggan sangat berpengaruh atas tingkat loyalitas dan profitabilitas pelanggan.⁷¹

Berdasarkan hasil uji t menunjukkan dari tabel analisis uji bahwa hasil bahwa t_{hitung} untuk variabel kepuasan nasabah (Z) diperoleh sebesar 7,195 lebih besar dari t_{tabel} 1,661 dengan taraf sig. 0,000 (lebih kecil dari taraf signifikansi 0,05) hal ini dapat menunjukkan bahwa kepuasan nasabah mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas nasabah BPRS Bhakti Sumekar Cabang Pamekasan.

Untuk nilai koefisien determinasi, dimana dalam penelitian ini lebih melihat pada nilai R^2 sebesar 0,710 hal tersebut menunjukkan bahwa kontribusi atau sumbangan pengaruh kualitas pelayanan (X) dan kepuasan nasabah (Z) terhadap loyalitas nasabah (Y) adalah sebesar 71% sedangkan sisanya dipengaruhi oleh faktor lain.⁷²

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Muhammad Zakiy & Evrita Putri Azzahroh yang menjelaskan bahwa kualitas layanan dan kepuasan nasabah berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas nasabah.⁷³

⁷¹ Sofjan assauri, *Strategic Marketing*, (Bandung: PT. Raja Grafindo Persada, 2012) hlm. 11

⁷² Fatati Nuryana, *Statistik Bisnis, Jilid 1* (Surabaya: Pena: Salsabila, 2013), 49.

⁷³ Muhammad Zakiy, Evrita Putri Azzahroh, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah Dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Intervening", *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Islam* 3, No. 1, (Yogyakarta, 2017): 33-34, <https://doi.org/10.20473/jebis.v3i1.3599>.

4. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah dengan Kepuasan Nasabah sebagai Variabel Intervening Pada Masa Pandemi Covid-19

Dari tabel uji F, terlihat bahwa nilai F_{hitung} untuk variabel kualitas layanan (X) dan kepuasan nasabah (Z) diperoleh sebesar 117,43 lebih besar dari F_{tabel} 3.090 dengan taraf sig 0,000 (lebih kecil dari taraf signifikansi 0,05) hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah mempunyai pengaruh secara simultan terhadap loyalitas nasabah BPRS Bhakti Sumekar Cabang Pamekasan.⁷⁴

Berdasarkan hasil path analysis atau analisis intervening menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh langsung terhadap Loyalitas Nasabah BPRS Bhakti Sumekar Cabang Pamekasan, hal ini dibuktikan dengan nilai pengaruh langsung sebesar 0,478 sedangkan pengaruh tidak langsung sebesar : $0,559 \times 0,476 = 0,266$.

Analisis jalur dengan menggunakan uji Sobel test digunakan untuk membuktikan hipotesis ke 4 serta untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah BPRS Bhakti Sumekar Cabang Pamekasan yang di mediasi oleh kepuasan nasabah. Pengujian mediasi (*intervening*) menggunakan *Sobel test*. Tujuan pengujian ini untuk mengetahui pengaruh mediasi kepuasan nasabah BPRS Bhakti Sumekar Cabang Pamekasan. Dari hasil perhitungan, diperoleh hasil perhitungan Z_{value} sebesar 69,6236 lebih besar dari pada nilai Z_{tabel} sebesar 1,96, Karena $Z_{value} > Z_{tabel}$. Variabel Kepuasan nasabah terbukti me mediasi, maka keputusan yang diambil untuk efek mediasi hipotesis ke 4 adalah

variabel kepuasan nasabah memediasi pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah BPRS Bhakti Sumekar Cabang Pamekasan.

Hal ini memberikan gambaran bahwa untuk meningkatkan loyalitas nasabah BPRS Bhakti Sumekar Cabang Pamekasan harus melalui kepuasan nasabah. Nasabah merasa loyal kepada BPRS Bhakti Sumekar Cabang Pamekasan melalui kepuasan nasabah dikarenakan kualitas layanan yang diberikan BPRS Bhakti Sumekar Cabang Pamekasan sangat baik sehingga menyebabkan nasabah menjadi loyal.

Berdasarkan hasil pengujian kuesioner yang diberikan peneliti kepada nasabah BPRS Bhakti Sumekar Cabang Pamekasan menunjukkan hipotesis ke-4 yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap loyalitas nasabah BPRS Bhakti Sumekar Cabang Pamekasan dengan kepuasan nasabah sebagai variabel intervening. Sebelum terbentuknya loyalitas nasabah, nasabah terlebih dahulu merasa puas terhadap kualitas pelayanan yang diberikan BPRS Bhakti Sumekar Cabang Pamekasan seperti mampu menyediakan tempat tunggu yang nyaman bagi nasabah untuk menunggu saat melakukan transaksi, mampu menyediakan tempat parkir yang memadai bagi nasabah, mempunyai karyawan yang selalu mengenakan pakaian rapi saat bekerja, mempunyai karyawan yang mampu bersikap sopan kepada nasabah, disiplin dalam waktu buka dan tutup jam kerja/pelayanan, mempunyai karyawan yang cekatan dan sigap kepada nasabah, mempunyai karyawan yang memiliki pengetahuan dan keterampilan serta profesionalitas yang tinggi serta mempunyai karyawan dapat memberikan perhatian khusus bagi nasabah. Sehingga nasabah akan loyal terhadap BPRS Bhakti Sumekar Cabang Pamekasan dengan selalu menggunakan pelayanan dalam setiap

transaksi perbankan, merekomendasikan kepada orang lain dan berkata positif mengenai BPRS Bhakti Sumekar Cabang Pamekasan dibuktikan dengan lamanya menjadi nasabah yaitu 3 tahun dari hasil kuesioner identitas masing-masing responden.

Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Muhammad Zakiy & Evrita Putri Azzahroh bahwa kepuasan nasabah nasabah memediasi pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas nasabah. Sebelum terbentuk loyalitas, pelanggan terlebih dahulu merasa puas dengan apa yang mereka harapkan sebelum dan pasca pembelian produk atau penggunaan jasa.⁷⁵

Dengan demikian penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan BPRS Bhakti Sumekar Cabang Pamekasan mampu memberikan kepuasan terhadap nasabah sehingga dapat meningkatkan loyalitas nasabah BPRS Bhakti Sumekar Cabang Pamekasan. Hipotesis keempat dalam penelitian ini yang menyatakan bahwa kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas nasabah BPRS Bhakti Sumekar Cabang Pamekasan melalui kepuasan nasabah sebagai variabel intervening.

⁷⁵ Ibid.