

BAB IV

DESKRIPSI DATA, PEMBUKTIAN HIPOTESIS DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Data

1. Gambaran Umum Bank Syariah Indonesia

a. Profil Bank Syariah Indonesia KCP Lamongan Pasar Babat

Indonesia sebagai Negara dengan masyarakatnya yang mayoritas beragama Islam dianggap memiliki potensi untuk menjadikan ekonomi syariah yang terdepan. Perbankan syariah di Indonesia sendiri sudah menghadapi perkembangan yang dinilai relevan. Salah satunya dengan mencatat sejarah baru dengan hadirnya PT. Bank Syariah Indonesia, Tbk. Berdirinya PT. Bank Syariah Indonesia, Tbk merupakan tonggak awal dari usaha dan harapan pemerintah dalam memajukan perbankan syariah di Indonesia. Bank Syariah Indonesia didambakan dapat menaikkan pasar keuangan syariah Indonesia dimata global, yang pada akhirnya dalam waktu dekat hal ini akan menjadi landasan pertumbuhan ekonomi baru nasional yang akan menjadikan Indonesia sebagai salah satu pusat keuangan berbasis sistem syariah didunia. Karena bank syariah lah yang mempunyai fungsi urgensi menjadi penyedia didalam kegiatan perbankan syariah di Indonesia.

PT. Bank Syariah Indonesia, Tbk (BSI) adalah lembaga keuangan syariah yang dengan resmi beroperasi dan diluncurkan pada Senin, 1 Februari

tahun 2021 oleh Presiden RI yakni Bapak Joko Widodo. PT. Bank Syariah Indonesia, Tbk adalah lembaga keuangan perbankan hasil *merger* dari 3 bank milik Himpunan Bank Milik Negara (Himbara) yaitu: Bank Mandiri Syariah, Bank Rakyat Indonesia Syariah, Bank Negara Indonesia Syariah. Proses *merger* akan menggabungkan kelebihan berasal dari tiga lembaga keuangan syariah tersebut maka menghasilkan jangkauan lebih luas, kapasitas permodalan yang lebih baik serta pelayanan bank yang lebih memadai. Dukungan dari operasi gabungan sekaligus sebagai bagian dari komitmen pemerintah melalui Kementerian BUMN, lembaga keuangan syariah diarahkan untuk berdaya saing global. Dengan adanya *merger* ini juga diharapkan dapat memperbesar posisi keuangan ekonomi syariah, memperkuat kapitalisasi pasar dan diharapkan dapat menjadikan ekonomi syariah sebagai salah satu faktor utama pertumbuhan ekonomi nasional di Indonesia. Pada Januari tahun 2023 Bank Syariah Indonesia telah memiliki 1.200 kantor cabang dengan lebih dari 14,9 Juta nasabah yang tersebar luas diseluruh daerah di Indonesia. Salah satu cabangnya yaitu Bank Syariah Indonesia KCP Lamongan Pasar Babat yang merupakan (*ex*) BNI Syariah KCP Mikro Babat yang beralamat di Jl. Raya Babat No. 125 Lamongan, Jawa Timur. Telp: 0322 – 452262 Fax: 0322 – 452260.

b. Visi dan Misi Bank Syariah Indonesia

1) Visi

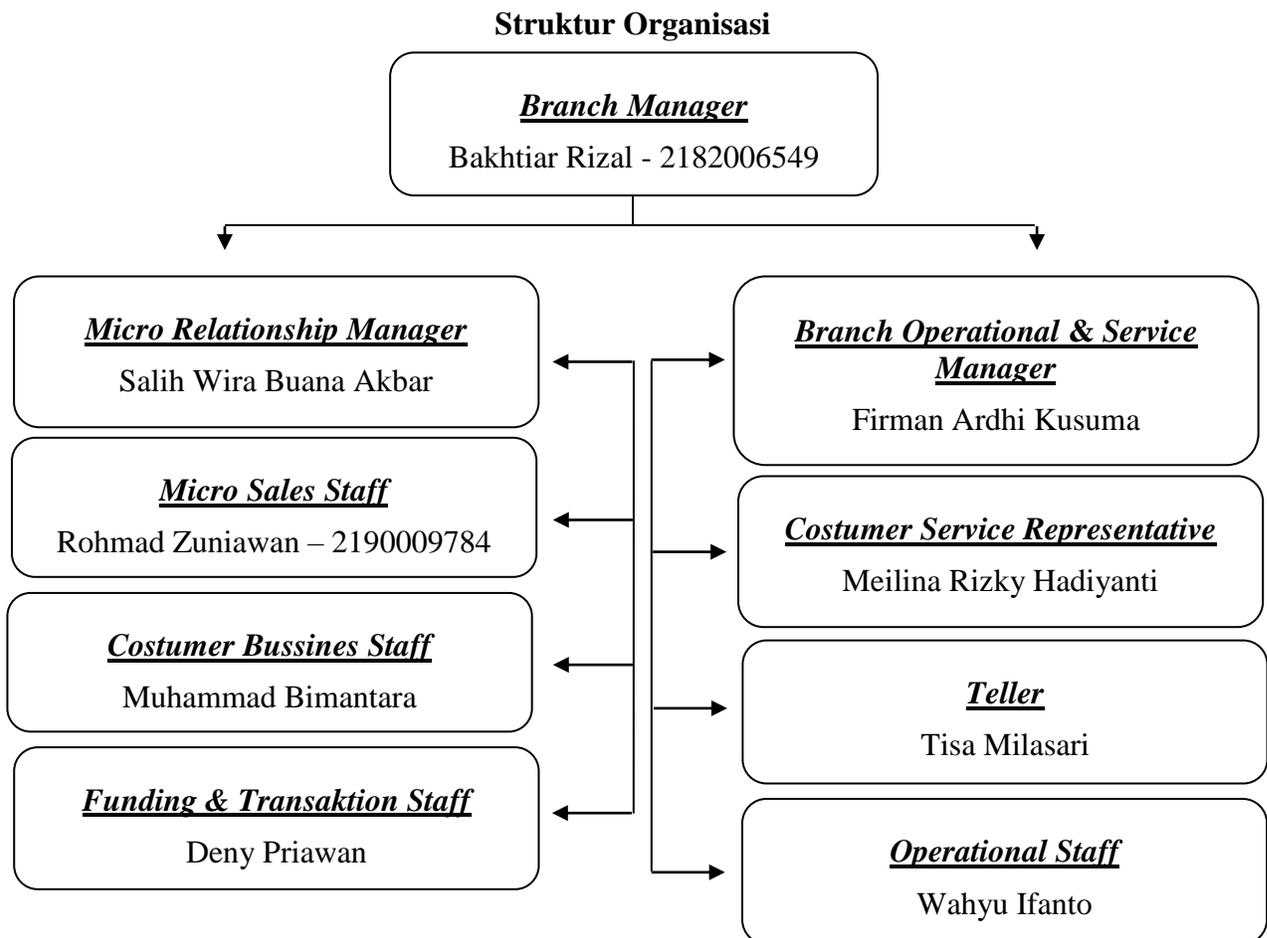
“Top 10 Global Islamic Bank”

2) Misi

- a) Memberikan akses solusi keuangan syariah di Indonesia
- b) Menjadi bank besar yang memberikan nilai terbaik bagi para pemegang saham
- c) Menjadi perusahaan pilihan dan kebanggaan para talenta terbaik Indonesia

c. Struktur Organisasi BSI KCP Lamongan Pasar Babat

Gambar 4.1



Sumber: Bapak Khuluq Pegawai BSI KCP Lamongan Pasar Babat, Januari 2023.

a. Produk Bank Syariah Indonesia KCP Lamongan Pasar Babat

Ada dua jenis produk yang ditawarkan oleh Bank Syariah Indonesia KCP lamongan Pasar Babat, diantaranya:

- 1) Produk BSI Tabungan atau Pendanaan
 - a) Tabungan *easy* wadiah,
 - b) Tabungan *easy* mudharabah,
 - c) Tabungan haji indonesia,
 - d) Tabungan valas,
 - e) Tabungan pendidikan,
 - f) Tabungan bisnis,
 - g) Tabungan pensiun,
 - h) Tabunganku,
 - i) Tabungan efek syariah,
 - j) Tabungan mahasiswa,
 - k) Tabungan prima,
 - l) Tabungan *payroll*,
 - m) Tabungan *smart*,
 - n) Tabungan junior,
 - o) Tabungan simpanan pelajar,
 - p) Tabungan rencana, dan
 - q) Tabungan rekening *autosave* dan qurban.
- 2) Produk BSI Pembiayaan
 - a) Deposito valas,
 - b) Giro valas,
 - c) Pembiayaan modal kerja,
 - d) Pembiayaan investasi,
 - e) *Refinancing*,
 - f) *Multifinance*,

- g) Pembiayaan rekening koran syariah,
- h) *Agency*, sindikasi, dan *clubdeal*, dan
- i) Investasi terikat syariah mandiri.

2. Deskripsi data Penelitian

Deskripsi data responden pada penelitian ini dihasilkan melalui proses penyebaran kuesioner dalam bentuk lembaran kertas yang diberikan kepada responden yakni nasabah produk tabungan easy wadiah Bank Syariah Indonesia KCP Lamongan Pasar Babat. Penyebaran kuesioner dilakukan dalam kurun waktu satu bulan yakni bulan Januari tahun 2023. Pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan *probability sampling* dengan teknik *simple random sampling*, dan pengolahan datanya menggunakan bantuan SPSS version 24.

3. Deskripsi Data Responden

Identitas responden dalam penelitian ini dideskripsikan menurut jenis kelamin, usia, pendidikan terakhir, status pekerjaan, jenis pekerjaan, dan jenis produk tabungan yang digunakan.

a. Nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Lamongan Pasar Babat

Berikut yang menjadi responden dalam penelitian skripsi ini merupakan nasabah:

Tabel 4.1

Jumlah Responden Nasabah BSI KCP Lamongan Pasar Babat

	<i>Frequency</i>	<i>Percent</i>	<i>Valid Percent</i>	<i>Cumulative Percent</i>
--	------------------	----------------	----------------------	---------------------------

Valid	Ya	100	100	100,0	100,0
-------	----	-----	-----	-------	-------

Sumber: Data diolah, 2023.

Berdasarkan data yang diperoleh dalam penelitian, nasabah yang menjadi responden adalah 100% nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Lamongan Pasar Babat dari total 100 responden.

b. Jenis Kelamin

Berikut jenis kelamin nasabah yang menjadi responden dalam penelitian skripsi ini, antara lain:

Tabel 4.2

Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

		<i>Frequency</i>	<i>Percent</i>	<i>Valid Percent</i>	<i>Cumulative Percent</i>
Valid	Laki-Laki	55	55,0	55,0	55,0
	Perempuan	45	45,0	45,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Sumber: Data diolah, 2023.

Berdasarkan data yang telah didapatkan memperlihatkan bahwasanya terdapat 55 responden yang berjenis kelamin laki-laki dan 45 responden berjenis kelamin perempuan dari keseluruhan total 100 responden.

c. Usia

Berikut rata-rata usia nasabah yang menjadi responden dalam penelitian lain:

Tabel 4.4**Jumlah Responden Berdasarkan Usia**

		<i>Frequency</i>	<i>Percent</i>	<i>Valid Percent</i>	<i>Cumulative Percent</i>
Valid	< 30 Tahun	34	34,0	34,0	34,0
	> 30 Tahun	66	66,0	66,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Sumber: Data diolah, 2023.

Berdasarkan data yang telah didapatkan memperlihatkan bahwasanya terdapat 34 nasabah yang berusia < 30 tahun dan 66 nasabah yang berusia > 30 tahun dari total keseluruhan 100 responden.

d. Pendidikan Terakhir

Berikut pendidikan terakhir nasabah yang menjadi responden dalam penelitian skripsi ini, antara lain:

Tabel 4.4**Jumlah Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir**

		<i>Frequency</i>	<i>Percent</i>	<i>Valid Percent</i>	<i>Cumulative Percent</i>
Valid	SMP/SMA	32	32,0	32,0	32,0
	D3/S1	45	45,0	45,0	77,0
	Pasca Sarjana	6	6,0	6,0	83,0
	Lainnya	17	17,0	17,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Sumber: Data diolah, 2023.

Berdasarkan data yang telah didapatkan memperlihatkan bahwasanya terdapat terdapat 32 nasabah yang berpendidikan terakhir SMP/SMA, 45 nasabah berpendidikan terakhir D3/S1, 6 nasabah berpendidikan terakhir Pasca Sarjana,

dan 17 nasabah berpendidikan terakhir tidak diketahui atau berketerangan lainnya dari total 100 responden.

e. Status Pekerjaan

Berikut status pekerjaan nasabah yang menjadi responden dalam penelitian skripsi ini, antara lain:

Tabel 4.5

Jumlah Responden Berdasarkan Status Pekerjaan

		<i>Frequency</i>	<i>Percent</i>	<i>Valid Percent</i>	<i>Cumulative Percent</i>
Valid	Bekerja	84	84,0	84,0	84,0
	Belum Bekerja	16	16,0	16,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Sumber: Data diolah, 2023.

Berdasarkan data yang telah didapatkan memperlihatkan bahwasanya terdapat 84 nasabah berstatus bekerja dan 16 nasabah berstatus belum bekerja dari total 100 responden.

f. Jenis Pekerjaan

Berikut jenis pekerjaan nasabah yang menjadi responden dalam penelitian skripsi ini, antara lain:

Tabel 4.6

Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan

		<i>Frequency</i>	<i>Percent</i>	<i>Valid Percent</i>	<i>Cumulative Percent</i>
Valid	Pelajar/Mahasiswa	16	16,0	16,0	16,0
	Guru	9	9,0	9,0	25,0
	PNS	21	21,0	21,0	46,0

	TNI/Polri	1	1,0	1,0	47,0
	Lainnya	53	53,0	53,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Sumber: Data diolah, 2023.

Berdasarkan data yang telah didapatkan memperlihatkan bahwasanya terdapat 16 nasabah berstatus sebagai Pelajar/Mahasiswa, 9 nasabah berstatus sebagai Guru, 21 nasabah berstatus sebagai PNS, 1 nasabah berstatus TNI/Polri, dan 53 nasabah mempunyai pekerjaan lainnya dari total 100 responden.

g. Jenis Produk Tabungan Easy Wadiah

Berikut jenis produk tabungan yang digunakan oleh nasabah yang menjadi responden dalam penelitian skripsi ini, antara lain:

Tabel 4.7

Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Produk Tabungan

		<i>Frequency</i>	<i>Percent</i>	<i>Valid Percent</i>	<i>Cumulative Percent</i>
Valid	Ya	100	100	100,0	100,0

Sumber: Data diolah, 2023.

Berdasarkan data yang telah didapatkan memperlihatkan bahwasanya jenis produk tabungan yang digunakan oleh responden adalah 100% produk tabungan easy wadiah dari total 100 responden.

4. Deskripsi Variabel Penelitian

Alat instrumen penelitian yang digunakan adalah metode kuesioner dari masing-masing variabel. 12 item pernyataan dari kualitas pelayanan (X1), 8 item pernyataan dari kualitas produk (X2), dan 8 item pernyataan dari variabel

loyalitas nasabah (Y). Sehingga jumlah total item pernyataan masing-masing variabel berjumlah 28 item pernyataan.

Tabel 4.8

Daftar Pernyataan Kuesioner

No.	Item Pernyataan	Ket
1	Pelayanan yang diberikan BSI KCP Lamongan Pasar Babat sesuai dengan syariat Islam	X _{1.1}
2	Pegawai BSI KCP Lamongan Pasar Babat mengenakan pakaian sesuai dengan syariat Islam	X _{1.2}
3	BSI KCP Lamongan Pasar Babat menjamin kerahasiaan tabungan easy wadiah nasabah serta memberikan informasi yang jelas dan lengkap	X _{1.3}
4	BSI KCP Lamongan Pasar Babat memberikan rasa aman dan nyaman setiap nasabah melakukan transaksi	X _{1.4}
5	Pegawai BSI KCP Lamongan Pasar Babat pernah melakukan kesalahan dalam memberikan pelayanan. Jika pernah, pihak bank dapat diandalkan dalam menangani masalah yang dihadapi nasabah tersebut	X _{1.5}
6	Pegawai BSI KCP Lamongan Pasar Babat dapat menyelesaikan pelayanan tepat waktu	X _{1.6}
7	Pegawai BSI KCP Lamongan Pasar Babat memiliki penampilan rapi dan <i>professional</i> sehingga terlihat menarik untuk dipandang oleh mata	X _{1.7}
8	BSI KCP Lamongan Pasar Babat memiliki kantor dengan fasilitas yang menarik secara visualisasi mata	X _{1.8}
9	Pegawai BSI KCP Lamongan Pasar Babat memberikan solusi bagi nasabah ketika mengalami kesulitan	X _{1.9}
10	Pegawai BSI KCP Lamongan Pasar Babat memberikan akses dan perhatian untuk nasabah dalam menyampaikan keluhan	X _{1.10}
11	Pegawai BSI KCP Lamongan Pasar Babat selalu bersedia dalam memenuhi kebutuhan nasabah	X _{1.11}
12	Pegawai BSI KCP Lamongan Pasar Babat cepat tanggap dalam membantu nasabah serta cekatan dalam menangani keluhan nasabah	X _{1.12}
13	Setoran pembukaan produk tabungan easy wadiah di BSI KCP Lamongan Pasar Babat sesuai dengan harapan nasabah	X _{2.1}
14	Produk tabungan <i>easy</i> wadiah yang ditawarkan BSI KCP Lamongan Pasar memiliki kinerja yang layak	X _{2.2}

15	Produk tabungan <i>easy wadiah</i> mempunyai fasilitas <i>e-Banking</i> di aplikasi BSI Mobile	X _{2.3}
16	Fasilitas dan tawaran yang diberikan BSI pada produk tabungan <i>easy wadiah</i> sesuai dengan harapan nasabah	X _{2.4}
17	Produk tabungan <i>easy wadiah</i> di BSI KCP Lamongan Pasar Babat sesuai dengan kebutuhan nasabah	X _{2.5}
18	Produk tabungan <i>easy wadiah</i> di BSI KCP Lamongan Pasar mendorong nasabah untuk selalu menabung	X _{2.6}
19	Biaya administrasi tabungan <i>easy wadiah</i> yang gratis sesuai dengan harapan nasabah	X _{2.7}
20	Produk tabungan <i>easy wadiah</i> di BSI KCP Lamongan Pasar sesuai prinsip syariat Islam	X _{2.8}
21	Saya melakukan transaksi menggunakan tabungan <i>easy wadiah</i> secara berulang	Y.1
22	Saya secara teratur menabung di tabungan <i>easy wadiah</i>	Y.2
23	Saya merasa cocok dengan produk selain produk tabungan <i>easy wadiah</i> yang ditawarkan BSI KCP Lamongan Pasar Babat	Y.3
24	Saya tertarik menggunakan produk yang ditawarkan BSI KCP Lamongan Pasar Babat selain produk tabungan <i>easy wadiah</i>	Y.4
25	Saya akan mengatakan kepada orang sekitar bahwa produk tabungan <i>easy wadiah</i> sangat baik	Y.5
26	Saya akan merekomendasikan tabungan <i>easy wadiah</i> kepada orang lain	Y.6
27	Saya akan tetap bertahan menjadi nasabah produk tabungan <i>easy wadiah</i> di BSI KCP Lamongan Pasar Babat	Y.7
28	Saya tidak tertarik dengan produk selain yang ditawarkan oleh BSI KCP Lamongan Pasar Babat	Y.8

Berdasarkan tabel kuesioner 4.8 peneliti mendapatkan jawaban dari 100 responden. Setiap item pernyataan hasil dari jawaban responden akan diberikan poin menggunakan skala *likert* yakni dengan nilai 5-4-3-2-1. Pengklarifikasiannya sebagai berikut:

a. Jawaban Responden Pada Variabel Kualitas Pelayanan (X1)

Tabel. 4.9

Respon Terhadap Pernyataan Kualitas Pelayanan (X1)

No. Item	SS		S		KS		TS		STS		Total
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
1	55	55	42	42	3	3	-	-	-	-	100
2	58	58	39	39	3	3	-	-	-	-	100
3	68	68	31	31	1	1	-	-	-	-	100
4	45	45	52	52	3	3	-	-	-	-	100
5	42	42	36	36	22	22	-	-	-	-	100
6	47	47	40	40	12	12	1	1	-	-	100
7	39	39	53	53	8	8	-	-	-	-	100
8	57	57	35	35	8	8	-	-	-	-	100
9	46	46	47	47	7	7	-	-	-	-	100
10	36	36	53	53	11	11	-	-	-	-	100
11	47	47	39	39	12	12	2	2	-	-	100
12	48	48	40	40	12	12	-	-	-	-	100
Total	588		507		102		3		0		1200

Sumber: Data diolah, 2023.

Berdasarkan data diolah diatas memperlihatkan bahwa pada item pernyataan variabel kualitas pelayanan (X1) responden yang memilih jawaban SS berjumlah 588, S berjumlah 502, KS berjumlah 102, TS berjumlah 3, dan STS berjumlah 0.

b. Jawaban Responden Pada Variabel Kualitas Produk (X2)

Tabel 4.10

Respon Terhadap Pernyataan Kualitas Produk (X2)

No. Item	SS		S		KS		TS		STS		Total
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
1	59	59	39	39	2	2	-	-	-	-	100

2	59	59	39	39	2	2	-	-	-	-	100
3	62	62	37	37	1	1	-	-	-	-	100
4	57	57	40	40	2	2	1	1	-	-	100
5	47	47	51	51	-	-	2	2	-	-	100
6	67	67	31	31	2	2	-	-	-	-	100
7	64	64	35	35	1	1	-	-	-	-	100
8	67	67	31	31	2	2	-	-	-	-	100
Total	482		303		12		3		0		800

Sumber: Data diolah, 2023.

Berdasarkan data diolah diatas memperlihatkan bahwa pada item pernyataan variabel kualitas produk (X2) responden yang memilih jawaban SS berjumlah 482, S berjumlah 303, KS berjumlah 12, TS berjumlah 3, dan STS berjumlah 0.

c. Jawaban Responden Pada Variabel Loyalitas Nasabah (Y)

Tabel 4.11

Respon Terhadap Pernyataan Loyalitas Nasabah (Y)

No. Item	SS		S		KS		TS		STS		Total
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
1	67	67	33	33	-	-	-	-	-	-	100
2	48	48	52	52	-	-	-	-	-	-	100
3	48	48	52	52	-	-	-	-	-	-	100
4	48	48	51	51	1	1	-	-	-	-	100
5	49	49	46	46	5	5	-	-	-	-	100
6	52	52	48	48	-	-	-	-	-	-	100
7	52	52	46	46	2	2	-	-	-	-	100
8	54	54	46	46	-	-	-	-	-	-	100
Total	418		374		8		0		0		800

Sumber: Data diolah, 2023.

Berdasarkan data diolah diatas memperlihatkan bahwa pada item pernyataan variabel loyalitas nasabah (Y) responden yang memilih jawaban SS

berjumlah 418, S berjumlah 374, KS berjumlah 8, dan untuk jawaban TS dan STS berjumlah 0.

5. Uji Kualitas Data

Untuk melihat apakah suatu pernyataan kuesioner yang dipakai didalam suatu penelitian dapat diandalkan, serta demi meningkatkan kepercayaan dan standart etika agar hasil penelitian tidak disalahtafsirkan maka diperlukan uji kualitas data. Peneliti mengajukan kuesioner dengan total 28 item pernyataan.

a. Uji Validitas

Instrumen kuesioner suatu penelitian tertentu dapat disebut valid jika sudah melalui proses pengujian uji kualitas data. Setiap item pernyataan kuesioner dinyatakan valid jika $r_{hitung} > r_{tabel}$, dimana $(df) = n - 2$ dengan taraf sig. 0,05 atau 5 %. Nilai $df = 100 - 2 = 98$ dengan taraf sig. 0,05 maka dihasilkan nilai $r_{tabel} = 0,1966$ dan dibulatkan menjadi 0,197.

Tabel 4.12

Hasil Uji Validitas

Variabel	Item	<i>Pearson Correlation</i>	r_{tabel}	Ket
Kualitas Pelayanan (X1)	X1.1	,429 ^{**}	0,197	Valid
	X1.2	,212 ^{**}	0,197	Valid
	X1.3	,364 ^{**}	0,197	Valid
	X1.4	,582 ^{**}	0,197	Valid
	X1.5	,342 ^{**}	0,197	Valid

	X1.6	,385 ^{**}	0,197	Valid
	X1.7	,408 ^{**}	0,197	Valid
	X1.8	,546 ^{**}	0,197	Valid
	X1.9	,648 ^{**}	0,197	Valid
	X1.10	,578 ^{**}	0,197	Valid
	X1.11	,643 ^{**}	0,197	Valid
	X1.12	,591 ^{**}	0,197	Valid
Kualitas Produk (X2)	X2.1	,448 ^{**}	0,197	Valid
	X2.1	,506 ^{**}	0,197	Valid
	X2.3	,518 ^{**}	0,197	Valid
	X2.4	,573 ^{**}	0,197	Valid
	X2.5	,592 ^{**}	0,197	Valid
	X2.6	,589 ^{**}	0,197	Valid
	X2.7	,477 ^{**}	0,197	Valid
	X2.8	,513 ^{**}	0,197	Valid
Loyalitas Nasabah (Y)	Y.1	,464 ^{**}	0,197	Valid
	Y.2	,500 ^{**}	0,197	Valid
	Y.3	,574 ^{**}	0,197	Valid
	Y.4	,536 ^{**}	0,197	Valid
	Y.5	,568 ^{**}	0,197	Valid
	Y.6	,570 ^{**}	0,197	Valid
	Y.7	,505 ^{**}	0,197	Valid
	Y.8	,496 ^{**}	0,197	Valid

Sumber: Data diolah, 2023.

Data diolah diatas memperlihatkan nilai r_{hitung} semua item pernyataan kuesioner $> r_{tabel}$. Sehingga item pernyataan kuesioner yang diajukan dinyatakan valid.

b. Uji Reliabilitas

Untuk menentukan konsistensi setiap item pernyataan penelitian maka diperlukan pengujian reliabilitas. Pernyataan kuesioner dikatakan lulus uji

reliabilitas jika nilai *cronbach's alpha* $> 0,60$. Berikut adalah hasil yang didapat dari uji reliabilitas tersebut:

Tabel 4.13

Hasil Uji Reliabilitas

Variabel Penelitian	Nilai <i>Cronbach's Alpha</i>	Ket
Kualitas Pelayanan (X1)	,692	Reliabel
Kualitas Produk (X2)	,630	Reliabel
Loyalitas Nasabah (Y)	,628	Reliabel

Sumber: Data diolah, 2023.

Dari hasil pengujian diperoleh nilai *cronbach's alpha* X_1 , X_2 , dan $Y > 0,60$, sehingga instrumen penelitian semua variabel yang digunakan telah memenuhi reliabilitas.

6. Uji Asumsi Klasik

Menentukan model regresi yang baik di suatu penelitian, maka diperlukan pengujian asumsi klasik. Berikut hasil dari masing-masing uji tersebut:

a. Uji Normalitas

Sebelum dilakukan pengujian lainnya, model regresi dalam suatu penelitian harus dinyatakan normal dahulu dengan dilakukannya pengujian normalitas. Kenormalan suatu model regresi dapat dilihat dalam tabel *One Sampel Kolmogorov Smirnov* dengan ketentuan tingkat signifikansi $> 0,05$, sehingga residual bisa dikategorikan berdistribusi normal.

Tabel 4.14
Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		<i>Unstandardized Residual</i>
N		100
<i>Normal Parameters^{a,b}</i>	<i>Mean</i>	,0000000
	<i>Std. Deviation</i>	2,08167869
<i>Most Extreme Differences</i>	<i>Absolute</i>	,055
	<i>Positive</i>	,051
	<i>Negative</i>	-,055
<i>Test Statistic</i>		,055
<i>Asymp. Sig. (2-tailed)</i>		,200 ^{c,d}
<i>a. Test distribution is Normal.</i>		
<i>b. Calculated from data.</i>		
<i>c. Lilliefors Significance Correction.</i>		
<i>d. This is a lower bound of the true significance.</i>		

Sumber: Data diolah, 2023.

Dengan demikian dapat dikatakan bahwasanya residual dalam penelitian ini berdistribusi normal dikarenakan nilai *Asymp. Sig. (2-tailed)* yang dihasilkan sebesar 0,200 yang mana $> 0,05$.

b. Uji Multikolineartas

Uji multikolinearitas dimaksudkan untuk menguji model regresi dalam penelitian mempunyai hubungan linear atau korelasi tinggi antar variabel *independen* yang digunakan. Model regresi yang baik adalah yang bebas dari gejala multikolinearitas jika nilai tolerance $> 0,10$ atau VIF $< 10,00$.

Tabel 4.15
Hasil Uji Multikolinearitas

Coefficients^a			
Model		<i>Collinearity Statistics</i>	
		<i>Tolerance</i>	VIF
1	Kualitas Pelayanan (X1)	1,000	1,000
	Kualitas Produk (X2)	1,000	1,000
a. Dependent Variable: Loyalitas Nasabah (Y)			

Sumber: Data diolah, 2023.

Berdasarkan data yang telah didapatkan tabel 4.15 memperlihatkan bahwasanya variabel terikat yang digunakan terbebas dari gejala multikolinearitas dikarenakan nilai tolerance keduanya $1,000 > 0,10$, dan untuk nilai VIF keduanya $1,000 < 10,00$.

c. Uji Heterokedastisitas

Uji Heterokedastisitas dimaksudkan untuk menguji model regresi dalam suatu penelitian apakah memiliki gejala heterokedastisitas atau tidak. Terbebas dari gejala heterokedastisitas menandakan bahwasanya model regresi tersebut dalam keadaan baik. Untuk menentukan apakah model regresi terjadi gejala heterokedastisitas atau tidak maka bisa dilakukan menggunakan uji glejser, dimana jika nilai sig. $> 0,05$ kemungkinan besar terbebas dari gejala heterokedastisitas.

Tabel 4.16

Hasil Uji Heterokedastisitas

Model		Coefficients ^a				
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	,885	2,812		,315	,754
	Kualitas Pelayanan (X1)	,037	,035	,104	1,030	,305
	Kualitas Produk (X2)	-,033	,057	-,058	-,572	,569

a. Dependent Variable: Abs_RES

Sumber: Data diolah, 2023.

Dengan demikian dapat dikatakan bahwasanya variabel *independen* dalam penelitian ini terbebas dari gejala heterokedastisitas dikarenakan nilai sig. variabel X_1 $0,305 > 0,05$, dan variabel X_2 $0,569 > 0,05$.

d. Uji Autokorelasi

Pada uji autokorelasi hasil regresi bisa dikatakan baik jika didasarkan atas dasar pengambilan keputusan $d_{U,\alpha} < d_{hitung} < 4-d_{U,\alpha}$ yang mana bermaksud bahwa model regresi dalam penelitian terbebas dari gejala autokorelasi. Untuk menentukan apakah model regresi terjadi gejala autokorelasi maka bisa dilakukan menggunakan uji *Durbin-Watson* dengan membandingkan nilai DW_{tabel} dengan DW_{hitung} , dengan taraf sig. 0,05 atau 5%. Nilai DW_{tabel} didapatkan melalui rumus (n ; k) dimana n = 100 responden, serta k = 2 variabel terikat.

Tabel 4.17**Hasil Uji Autokorelasi**

Model Summary^b					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,299 ^a	,089	,070	2,10303	1,932
a. Predictors: (Constant), Kualitas Produk (X2), Kualitas Pelayanan (X1)					
b. Dependent Variable: Loyalitas Nasabah (Y)					

Sumber: Data diolah, 2023.

Dengan demikian dapat diketahui nilai *Durbin-Watson* 1,932, sehingga dapat dibuat tabel:

Tabel 4.18**Hasil Pengujian Autokorelasi**

d_L	d_U	$4-d_L$	$4-d_U$	Durbin watson	Keputusan
1,6337	1,7152	2,3663	2,2848	1,932	Tidak ada autokorelasi positif dan negatif

Sumber: Data diolah, 2023.

Dengan demikian dapat dikatakan bahwasanya model regresi pada penelitian ini tidak mengalami gejala autokorelasi dikarenakan nilai $d_U < Durbin-Watson < 4-d_U$.

7. Analisis Regresi Linear Berganda

Uji analisis data yang dipergunakan ini bertujuan menganalisis hubungan dua atau lebih variabel bebas terhadap variabel terikat didalam suatu penelitian yaitu analisis regresi linear berganda.

Tabel 4.19
Hasil Uji Regresi Linear Berganda

Coefficients^a						
Model		<i>Unstandardized Coefficients</i>		<i>Standardized Coefficients</i>	t	Sig.
		B	<i>Std. Error</i>	Beta		
1	(Constant)	25,893	4,556		5,684	,000
	Kualitas Pelayanan (X1)	-,004	,057	-,007	-,070	,944
	Kualitas Produk (X2)	,284	,092	,299	3,080	,003

a. *Dependent Variable: Loyalitas Nasabah (Y)*

Sumber: Data diolah, 2023.

Dari tabel 4.19 diatas dapat dibuat persamaan yang disusun sebagai berikut:

$$\begin{aligned}
 Y &= a + b_1X_1 + b_2X_2 \\
 &= 25,893 - 0,004 + 0,284
 \end{aligned}$$

Dari regresi linear berganda yang telah disusun diatas, bisa disimpulkan bahwa:

- a. Nilai a (*constant*) yaitu 25,893 diartikan jika variabel X_1 dan X_2 bernilai 0 atau konstan, maka variabel Y memiliki nilai sebesar 25,893.
- b. Nilai *unstandardized coefficients* X_1 (negatif) -0,004 diartikan jika setiap mengalami penambahan 1 satuan, maka variabel X_1 akan diikuti penambahan terhadap variabel Y sebesar -0,004 satuan dengan syarat asumsi bahwasanya tidak ada variabel lain yang diteliti dalam penelitian ini.

- c. Nilai *unstandardized coefficients* X_2 0,284 diartikan jika setiap mengalami penambahan 1 satuan, maka variabel X_2 akan diikuti penambahan terhadap variabel Y sebesar 0,284 satuan dengan syarat asumsi bahwasanya tidak ada variabel lain yang diteliti dalam penelitian ini.

B. Pembuktian Hipotesis

1. Uji t

Menurut penggunaannya, uji hipotesis yakni uji t digunakan sebagai pembuktian seberapa jauh variabel bebas menerangkan pengaruhnya terhadap variabel terikat secara individual atau parsial.

a. Hipotesis

- 1) H_01 : Kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap loyalitas nasabah pada Bank Syariah Indonesia KCP Lamongan Pasar Babat.
- 2) H_a1 : Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas nasabah pada Bank Syariah Indonesia KCP Lamongan Pasar Babat.
- 3) H_02 : Kualitas produk tabungan easy wadiah tidak berpengaruh terhadap loyalitas nasabah pada Bank Syariah Indonesia KCP Lamongan Pasar Babat.
- 4) H_a2 : Kualitas produk tabungan easy wadiah berpengaruh terhadap loyalitas nasabah pada Bank Syariah Indonesia KCP Lamongan Pasar Babat.

b. Dasar pengambilan Keputusan

H_{a1} dan H_{a2} merupakan fokus utama hipotesis dalam penelitian ini yang dipakai sebagai dasar pengambilan keputusan. Apabila hasil uji hipotesis yakni uji t tersebut memiliki nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ dengan $sig. < 5\%$ atau 0,05 bisa dikatakan bahwa H_{a1} dan H_{a2} diterima.

Tabel 4.20

Hasil Uji t

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	25,893	4,556		5,684	,000
	Kualitas Pelayanan (X1)	-,004	,057	-,007	-,070	,944
	Kualitas Produk (X2)	,284	,092	,299	3,080	,003

a. *Dependent Variable: Loyalitas Nasabah (Y)*

Sumber: Data diolah, 2023.

Sebelum merepresentasikan hasil uji t, untuk nilai t_{tabel} didapatkan dari rumus $(a/2 ; n - p)$ dimana a = taraf signifikansi, n = jumlah responden, dan p = jumlah variabel yang digunakan, diperoleh hasil $(0,05/2 ; 100 - 3) = (0,025 ; 97)$, sehingga nilai tabel 1,98472 dibulatkan menjadi 1,985. Dengan demikian berdasarkan tabel 4.20 dapat dijelaskan bahwasanya nilai $t_{hitung} X_1 -0,007 < t_{tabel} 1,985$, dan $t_{hitung} X_2 0,299 > t_{tabel} 1,985$. Dari sinilah direpresentasikan bahwasanya untuk H_{a1} ditolak dan H_{a2} diterima.

2. Uji f

Pengujian hipotesis menggunakan uji f dimaksudkan untuk mengetahui pengaruh bersama-sama atau secara simultan antara seluruh variabel X terhadap variabel Y.

a. Hipotesis

- 1) H_03 : Kualitas pelayanan dan kualitas produk tabungan easy wadiah tidak berpengaruh terhadap loyalitas nasabah pada Bank Syariah Indonesai KCP Lamongan Pasar Babat.
- 2) H_a3 : Kualitas pelayanan dan kualitas produk tabungan easy eadiah berpengaruh terhadap loyalitas nasabah pada Bank Syariah Indonesia KCP Lamongan Pasar Babat.

b. Dasar Pengambilan Keputusan

H_a3 merupakan fokus utama fokus hipotesis dalam paenelitian ini yang dipakai sebagai dasar pengambilan keputusan. Apabila hasil uji hipotesis yakni uji f tersebut memiliki nilai $f_{hitung} > f_{tabel}$ dengan sig. $< 5\%$ atau 0,05 bisa dikatakan bahwa H_a3 diterima.

Tabel 4.21

Hasil Uji f

ANOVA ^a						
Model		<i>Sum of Squares</i>	<i>Df</i>	<i>Mean Square</i>	<i>F</i>	<i>Sig.</i>
1	Regression	41,995	2	20,997	4,748	,011 ^b
	Residual	429,005	97	4,423		
	Total	471,000	99			

- a. *Dependent Variable*: Loyalitas Nasabah (Y)
 b. *Predictors*: (*Constant*), Kualitas Produk (X2), Kualitas Pelayanan (X1)

Sumber: Data diolah, 2023.

Sebelum merepresentasikan hasil uji f, untuk nilai f_{hitung} didapatkan dari rumus $(k; n - k)$, dimana k = jumlah variabel bebas dan n = banyaknya data responden, diperoleh hasil $(2; 100 - 2) = (2; 98)$, sehingga nilai f_{tabel} adalah 3,09. Dengan demikian berdasarkan tabel 4.21 dapat dijelaskan bahwasanya nilai f_{hitung} $4,748 > f_{tabel}$ 3,09. Dari sinilah direpresentasikan bahwasanya untuk H_{a3} diterima.

3. Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Uji koefisien determinasi dimaksudkan untuk memahami suatu model regresi tertentu disuatu penelitian dalam menjelaskan hubungan dengan suatu varian variabel terikat.

Tabel 4.22

Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,299 ^a	,089	,070	2,10303

a. *Predictors*: (*Constant*), Kualitas Produk (X2), Kualitas Pelayanan (X1)

Sumber: Data diolah, 2023.

Hasil pengujian koefisien determinasi pada tabel 4.22 dapat dijelaskan bahwasanya kualitas pelayanan dan kualitas produk tabungan easy wadiah berpengaruh terhadap loyalitas nasabah senilai 0,089 (0,89%) dan dipengaruhi oleh variabel selain yang digunakan dalam penelitian ini sebesar 99,11%.

C. Pembahasan

1. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Lamongan Pasar Babat

Uji regresi linear berganda diatas terlihat bahwasanya kualitas pelayanan mempunyai nilai koefisien bernilai negatif yang dapat diartikan bahwa kualitas pelayanan berbanding terbalik terhadap loyalitas nasabah di BSI KCP Lamongan Pasar Babat. Sedangkan berdasarkan uji hipotesis diketahui bahwa nilai t-hitung kualitas pelayanan $-0,070 < t\text{-tabel } 1,985$ dengan nilai $\text{sig.} > 0,05$ sehingga bisa dikatakan H_{a1} ditolak yang merupakan kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap loyalitas nasabah pada Bank Syariah Indonesia KCP Lamongan Pasar Babat. Menurut penjelasan tersebutlah diketahui bahwa meningkatkan loyalitas nasabah di Bank Syariah Indonesia KCP Lamongan Pasar Babat dengan menggunakan variabel X_1 yakni kualitas pelayanan diindikasikan mempunyai pengaruh rendah. Sebagaimana hipotesis H_1 diajukan “Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas nasabah pada Bank Syariah Indonesia KCP Lamongan Pasar Babat” tidak terbukti pada penelitian skripsi ini. Melengkapi penelitian Anggun dan Santi dengan judul penelitian ”Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepuasan Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah (Studi Kasus PT. Bank Syariah Mandiri Kc Medan Aksara)”. Dimana mengungkapkan

bahwasanya kualitas pelayanan dalam penelitian tersebut tidak mempunyai pengaruh terhadap loyalitas nasabah¹

Adapun beberapa faktor yang membuat kualitas pelayanan tidak mempunyai pengaruh dengan loyalitas nasabah pada Bank Syariah Indonesia KCP Lamongan Pasar Babat berdasarkan pengamatan peneliti saat dilapangan selama melakukan penelitian. Salah satu penyebabnya adalah pelayanan yang diberikan pegawai bank tidak seperti standart yang diharapkan nasabah tersebut. Masih banyak indikator dari kualitas pelayanan yang masih belum memenuhi standart yang diharapkan nasabah seperti indikator kehandalan (*reliability*) yang mana nasabah masih banyak yang beranggapan bahwa pegawai Bank Syariah Indonesia KCP Lamongan Pasar Babat masih kurang untuk diandalkan dalam menangani masalah yang dihadapi nasabah tersebut. Selain itu, pegawai BSI masih kurang dalam menyelesaikan pelayanan dengan tepat waktu. Indikator empati (*empathy*) yang mana dikarenakan jumlah pegawai bank yang dapat dibidang cukup sedikit mengakibatkan kurangnya perhatian yang diberikan kepada nasabah saat mereka mengalami kesulitan dalam bertransaksi. Keluhan yang disampaikan nasabah dalam bertransaksi juga belum sepenuhnya diperhatikan. Indikator daya tanggap (*responsiveness*) yang mana server BSI KCP Lamongan Pasar Babat selama peneliti melakukan penelitian sering mengalami masalah yang menyebabkan daya tanggap mereka dinilai kurang

¹ Anggun Citra Monica, Santi Arafah, "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepuasan Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah (Studi Kasus PT. Bank Syariah Mandiri Kc Medan Aksara)," *Jurnal FEB, Vol. 1 No. 1* (2020): 639.

cekatan oleh nasabah. Indikator bukti fisik (*tangible*) yang mana penampilan kantor BSI KCP Lamongan Pasar Babat sudah terbilang cukup menarik, namun untuk ukuran kantor yang terbilang kecil menyebabkan banyak nasabah yang terganggu, salah satunya dengan tidak adanya lahan parkir dikarenakan lokasi kantor yang berada dipinggir jalan, ruang tunggu nasabah yang berada diluar juga membuat banyak nasabah yang merasa kepanasan. Faktor-faktor tersebutlah yang membuat kenapa variabel kualitas pelayanan belum memenuhi standart yang diharapkan oleh nasabah yang mengakibatkan tidak berpegaruhnya kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah di Bank Syariah Indonesia KCP Lamongan Pasar Babat.

Untuk meningkatkan kualitas pelayanan agar berpengaruh terhadap suatu loyalitas nasabah maka seharusnya bank memberikan kualitas pelayanan yang sesuai dengan standart pelayanan yang diharapkan oleh nasabahnya. Untuk standartnya sendiri merupakan suatu kepuasan yang dirasakan oleh nasabah atas pelayanan yang diterimanya dari pegawai bank. Karena nasabah yang puas pada akhirnya akan menjadi nasabah yang loyal yang juga dapat mempromosikan apa yang nasabah rasakan kepada nasabah lainnya. Namun, sebelum memperbaiki apa yang menjadi kekurangan, suatu bank sebaiknya melakukan evaluasi atau survei terlebih dahulu dengan melibatkan nasabah dengan menanyakan apa saja yang menurutnya masih perlu untuk ditingkatkan kualitasnya. Contohnya dengan terbuka atas masukan nasabah, berupa ulasan, pendapat, kritik, maupun saran. Mana yang masih kurang atas pelayanan yang diberikan pegawai selama ini agar

dalam meningkatkan suatu kualitas pelayanan nantinya dapat lebih terarah dan maksimal. Tjiptono berpendapat bahwa faktor-faktor yang perlu dipertimbangkan dalam meningkatkan kualitas pelayanan adalah:² 1) mengidentifikasi determinan utama kualitas pelayanan, 2) mengelola ekpektasi nasabah, 3) mengelola bukti kualitas pelayanan, 4) memberikan arahan kepada nasabah tentang kualitas pelayanan, 5) menumbuhkan budaya kualitas, 6) menciptakan automating quality, 7) menindaklanjuti kualitas pelayanan, dan 8) mengembangkan sistem informasi kualitas pelayanan.

2. Pengaruh Kualitas Produk Tabungan Easy Wadiah Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Lamongan Pasar Babat

Uji regresi linear berganda diatas terlihat bahwasanya kualitas produk tabungan easy wadiah bernilai positif yang dapat diartikan bahwa kualitas produk tabungan easy wadiah berbanding lurus terhadap loyalitas nasabah di Bank Syariah Indonesia KCP Lamongan Pasar Babat. Sedangkan berdasarkan uji hipotesis diketahui bahwa nilai t_{hitung} kualitas produk tabungan easy wadiah $3,080 > t_{tabel} 1,985$ dengan nilai sig. $< 0,05$ sehingga bisa dikatakan H_2 diterima yang merupakan kualitas produk tabungan easy wadiah berpengaruh terhadap loyalitas nasabah pada Bank Syariah Indonesia KCP Lamongan Pasar Babat. Menurut penjelasan tersebutlah bahwa meningkatkan loyalitas nasabah di Bank Syariah Indonesia KCP Lamongan Pasar Babat dengan menggunakan variabel X_2

² Fandy Tjiptono, *Strategi Pemasaran, ed. 3* (Yogyakarta: Andi Offset, 2012), 182-189.

yakni kualitas produk tabungan easy wadiah diindikasikan mempunyai pengaruh positif dan signifikan. Sebagaimana hipotesis H2 diajukan “Kualitas produk tabungan easy wadiah berpengaruh terhadap loyalitas nasabah pada Bank Syariah Indonesia KCP Lamongan Pasar Babat” terbukti pada penelitian skripsi ini. Melengkapi penelitian Bibah, Imam, dan Saepul dengan judul penelitian “Pengaruh Kualitas Produk Tabungan Wadiah Terhadap Loyalitas Nasabah di BTPN Syariah Cabang Wisnu Puwakarta”. Dimana mengungkapkan bahwasanya kualitas produk tabungan wadiah memiliki pengaruh terhadap loyalitas nasabah.³

Berpengaruhnya kualitas produk tabungan easy wadiah terhadap loyalitas nasabah di Bank Syariah Indonesia KCP Lamongan Pasar Babat dikarenakan faktor-faktor yang ada didalam produk tabungan easy wadiah itu sendiri. Salah satu penyebabnya adalah kualitas produk tabungan easy wadiah yang dirasakan nasabah sangat sesuai dengan standart kualitas produk yang diharapkan oleh nasabah tersebut. Adapun indikator-indikator dari variabel kualitas produk yang memenuhi standar kualitas produk yang diharapkan oleh nasabah seperti indikator tampilan (*features*) yang mana fasilitas dan tawaran pada produk tabungan easy wadiah yang diberikan Bank Syariah Indonesia sesuai dengan harapan nasabah. Indikator kehandalan (*reliability*) dimana produk tabungan easy wadiah sesuai dengan kebutuhan nasabah. Indikator kinerja (*performance*) yang mana produk tabungan easy wadiah yang ditawarkan mempunyai kinerja yang baik dan layak,

³ Bibah Nurhabibah, Imam Sucipto, dan Saepul Bahri, “Pengaruh Kualitas Produk Tabungan Wadiah Terhadap Loyalitas Nasabah Di BTPN Syariah Cabang Wisnu Purwakarta,” *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, Vol 3 No. 2 (November, 2020): 38.

selain itu setoran awal yang sesuai harapan nasabah,. Indikator kesesuaian (*comformance*) dimana produk tabungan easy wadiah mempunyai fasilitas dan penawaran yang sesuai dengan harapan nasabah, seperti biaya administrasi bulanan yang gratis, begitupun dengan indikator lainnya yang hampir semuanya dianggap telah sesuai dengan standart kualitas produk yang diharapkan oleh nasabah sehingga variabel kualitas produk tabungan easy wadiah berpengaruh terhadap loyalitas nasabah pada Bank Syariah Indonesia KCP Lamongan Pasar Babat. Hasil penelitian ini juga mendukung pendapat Kotler dan Killer, bahwa jika nasabah puas terhadap produk yang ditawarkan, nasabah cenderung ingin membeli produk tersebut kembali, nasabah yang puas juga cenderung mengatakan hal-hal baik tentang produk yang digunakan tersebut, perilaku inilah yang termasuk kedalam loyalitas nasabah.

3. Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Tabungan Easy Wadiah Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Lamongan Pasar Babat

Berdasarkan pengujian hipotesis memperlihatkan bahwa nilai f_{hitung} 4,748 > f_{tabel} 3,09 dengan taraf sig. 0,05 sehingga bisa dikatakan H_{a3} diterima yang merupakan kualitas pelayanan dan kualitas produk tabungan easy wadiah berpengaruh secara simultan terhadap loyalitas nasabah pada Bank Syariah Indonesia KCP Lamongan Pasar Babat. Menurut penjelasan tersebutlah diketahui bahwa meningkatkan loyalita nasabah di Bank Syariah Indonesia KCP Lamongan Pasar Babat menggunakan dua variabel tersebut diindikasikan mempunyai

pengaruh signifikan. Sebagaimana hipotesis H3 diajukan “Kualitas pelayanan dan kualitas produk tabungan easy wadiah berpengaruh terhadap loyalitas nasabah pada Bank Syariah Indonesia KCP Lamongan Pasar Babat” terbukti. Melengkapi penelitian Mirza dengan judul penelitian “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Jateng KCPS Kartasura”. Dimana mengungkapkan bahwasanya kualitas pelayanan dan kualitas produk dalam penelitian tersebut memiliki pengaruh secara simultan terhadap loyalitas nasabah.

Pada dasarnya tujuan dari penelitian ini adalah tercapainya perasaan puas pada nasabah sehingga terciptanya loyalitas nasabah pada Bank Syariah Indonesia KCP Lamongan Pasar Babat. Karena pada dasarnya nasabah yang merasa puas atas kualitas yang diterimanya pada akhirnya akan menjadi nasabah yang loyal dan bisa menjadi rekomendasi bagi nasabah lainnya. Meskipun kualitas pelayanan berdasarkan hasil uji t diatas memperlihatkan bahwasanya variabel tersebut tidak berpengaruh terhadap loyalitas nasabah, namun variabel kualitas produk mempunyai pengaruh terhadap loyalitas nasabah. Keadaan ini mengidentifikasi bahwa semakin positif kualitas pelayanan dan kualitas produk yang diberikan maka semakin besar rasa puas yang dirasakan oleh nasabah.

Sehingga dalam penelitian ini ditemukan bahwa jika variabel kualitas pelayanan digabungkan dengan variabel kualitas produk tabungan easy wadiah maka keduanya bisa jadi berpengaruh positif dan signifikan secara bersama-sama atau simultan terhadap loyalitas nasabah pada Bank Syariah Indonesia KCP

Lamongan KCP Lamongan Pasar Babat. Jika dilihat dari hasil uji koefisien determinasi (R^2) yang dihasilkan maka kedua variabel tersebut berpengaruh secara simultan sebesar 0,089 atau 0,89%. Dengan hasil pengujian tersebut hal ini menunjukkan bahwasanya variabel yang sebelumnya tidak berpengaruh terhadap variabel lain secara parsial, dapat berpengaruh secara simultan jika ditambah dengan variabel lain meskipun hanya dengan persentase rendah.