

BAB IV

DESKRIPSI, PEMBUKTIAN HIPOTESIS, DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Data

1. Sejarah Berdirinya BPRS Bhakti Sumekar Cabang Kalianget

Pada awalnya berdirinya BPRS Bhakti Sumekar ini didasari oleh keinginan pemerintah Kabupaten Sumenep untuk meningkatkan dan juga memanfaatkan potensi ekonomi di Kabupaten Sumenep untuk mengangkat pendapatan asli daerah (PAD). Oleh karena itu Pemerintah Kabupaten Sumenep membutuhkan suatu lembaga keuangan agar dapat mencapai tujuan tersebut, diharapkan dengan adanya BPRS Bhakti Sumekar ini dapat mewujudkan perekonomian daerah dapat meningkat untuk mencapai kesejahteraan masyarakat daerah secara merata.

Melihat keadaan dan kondisi masyarakat Sumenep pada umumnya, maka lembaga keuangan yang tepat ada lembaga keuangan mikro, dalam hal ini Bank Perkreditan Rakyat Syariah (BPRS).

Untuk memenuhi maksud dan tujuan tersebut, kemudian Pemerintah Kabupaten Sumenep melakukan akuisisi bank perkreditan rakyat syariah yang berlokasi di Sidoarjo yaitu PT. BPRS DANA MERAPI untuk direlokasi ke Kabupaten Sumenep. Untuk melakukan akuisisi tersebut, Pemkab Sumenep membuat Memorandum of Understanding (MOU) yang ditanda tangani oleh Bupati Sumenep dan PT. Bank Syari'at Muamalat Indonesia, Tbk. pada tanggal 27 Desember 2001.

Dalam perjalanannya, PT. BPRS Dana Merapi telah berubah nama menjadi PT. BPRS Bhakti Sumekar pada tanggal 16 September 2002, selanjutnya untuk mengukuhkan PT. BPRS Bhakti Sumekar Sumenep, Pemerintah Kabupaten Sumenep telah membuatkan peraturan daerah (PERDA) pada tanggal 31 Juli 2003 tentang pendirian PT. Bank Perkreditan Rakyat Syariah Bhakti Sumekar

2. Visi Dan Misi BPRS Bhakti Sumekar cabang Kalianget

a. Visi

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

b. Misi

- 1) Intermediasi antar pelaku ekonomi yang berlebih dengan yang kurang dalam permodalan berdasarkan syariah
- 2) Membantu melaksanakan pemberdayaan pengusaha ekonomi kecil dan menengah
- 3) Mengupayakan Peningkatan Pendapatan Asli Daerah

3. Lokasi BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Kalianget

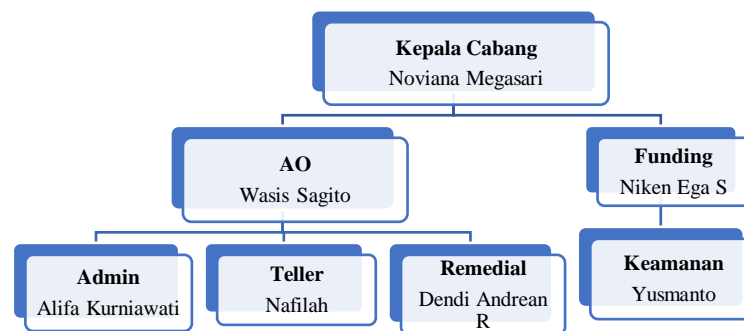
Penelitian ini terletak di BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Kalianget yang berada di Jl. Raya Pelabuhan, Tambangan, Kalianget Timur kecamatan Kalianget Barat, Kabupaten Sumenep. BPRS ini memiliki

Lokasi yang sangat strategis dan mudah diketahui Masyarakat sehingga mudah dikenal.

4. Struktur Organisasi BPRS Bhakti Sumekar Cabang Kalianget

Gambar 4.1

Struktur Organisasi BPRS Bhakti Sumekar Cabang Kalianget



Sumber: BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Kalianget

5. Gambaran Umum Responden

a. Deskripsi Data Penelitian

Data penelitian dikumpulkan dengan cara membagikan kuisisioner langsung kepada para responden. Penelitian ini menyebarkan 77 kepada nasabah di BPRS Bhakti Sumekar Cabang Kalianget. Data yang diperoleh kemudian diolah menggunakan SPSS 25, dengan sampel terpenuhi. Berikut ini adalah rincian data penelitian dengan kuisisioner yang ditunjukkan dalam table berikut :

Tabel 4.1
Rincian Penerimaan dan Pengembalian Kuisiener

Kuisiener yang disebarkan	77
Kuisiener yang kembali	77
Kuisiener yang tidak kembali	0
Kuisiener yang digunakan	77
Tingkat pengembalian	100%
Tingkat pengembalian yang digunakan	100%

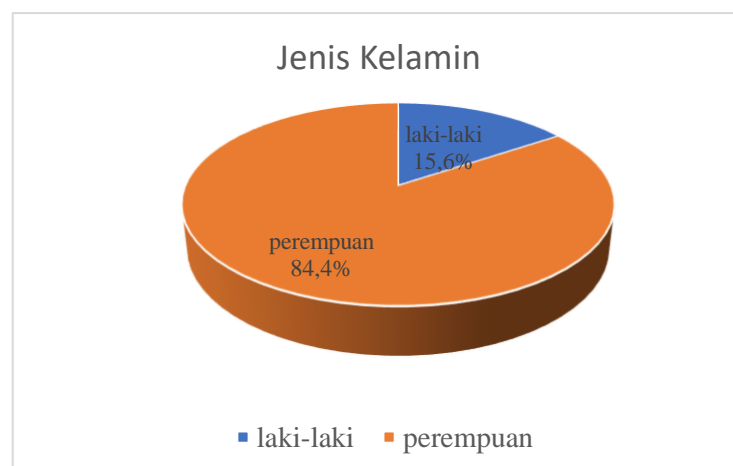
b. Deskripsi Data Responden

Deskripsi data responden menggambarkan keadaan atau kondisi responden merupakan informasi tambahan untuk memahami hasil hasil penelitian. Responden dalam penelitian ini memiliki beberapa karakteristik. Karakteristik tersebut terdiri atas :

- 1) Profil responden berdasarkan jenis kelamin

Gambar 4.2

Jenis Kelamin Responden

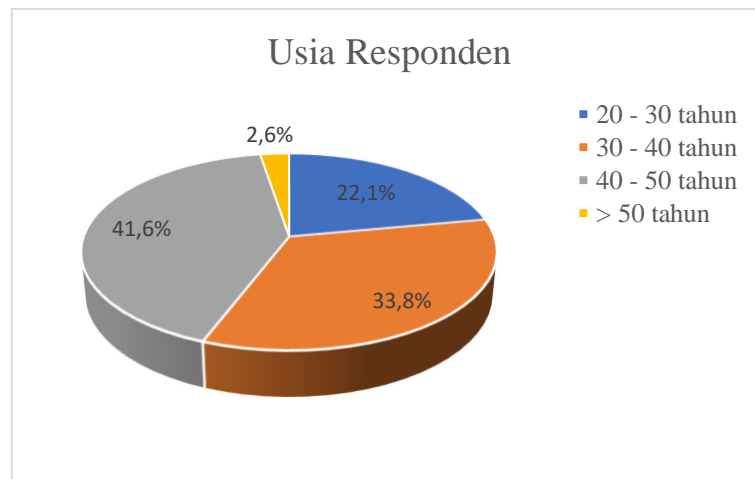


Dapat diketahui total responden yaitu 77 orang Dimana laki-laki berjumlah 12 orang dengan presentase 15,6%, sedangkan Perempuan berjumlah 65 orang dengan presentase 84,4%.

2) Profil Responden Berdasarkan Usia

Gambar 4.3

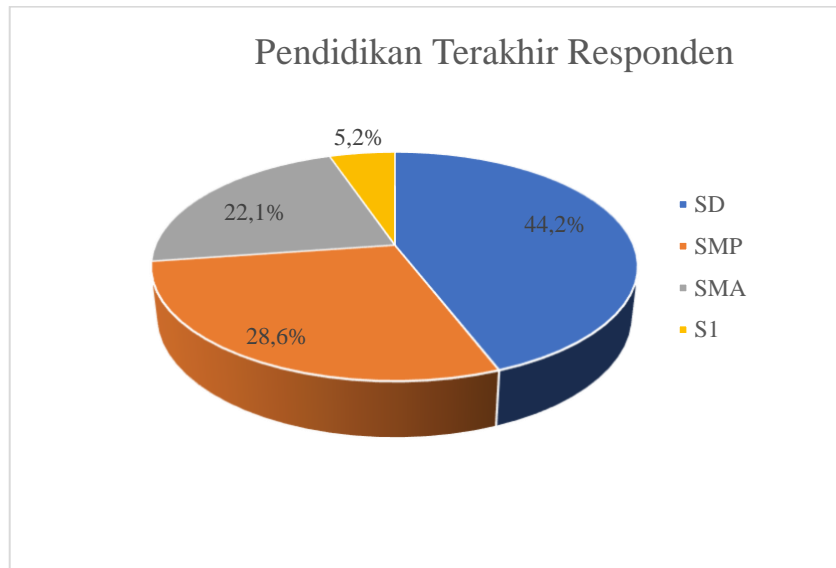
Usia Responden



Berdasarkan gambar 4.3 dapat disimpulkan bahwa jumlah responden yang berusia 20-30 tahun berjumlah 17 orang dengan presentase 22,1%, usia 30-40 tahun berjumlah 26 orang dengan presentase 33,8%, usia 40-50 tahun berjumlah 32 orang dengan presentase 41,6%, usia > 50 tahun berjumlah 2 orang dengan presentase 2,6%.

3) Profil Responden Berdasarkan tingkat Pendidikan

Gambar 4.4
Tingkat Pendidikan Responden



Berdasarkan gambar diatas dapat disimpulkan bahwa jumlah responden yang berpendidikan SD 34 orang dengan presentase 44,2%, SMP berjumlah 22 orang dengan presentase 28,6%, SMA berjumlah 17 orang dengan presentase 22,1%, S1 berjumlah 4 orang dengan presentase 5,2%.

c. Deskripsi Data Variabel

Variabel independen terdiri dari Kepercayaan (X), variabel dependen Loyalitas Nasabah (Y), sedangkan Kepuasan Nasabah (Z) variabel intervening. Dari variabel variabel tersebut diperoleh dari hasil kuisisioner yang telah disebar.

Instrument yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuisisioner dengan menggunakan skala likert, jumlah pertanyaan 10 butir untuk

variabel X mengenai Kepercayaan, untuk variabel Y sebanyak 5 butir mengenai Loyalitas dan sebanyak 5 butir untuk variabel Z Kepuasan Nasabah. Jumlah keseluruhan pertanyaan adalah sebanyak 20 butir. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada rincian masing -masing variabel sebagai berikut :

1) Kepercayaan (X)

Sikap responden terkait variabel Kepercayaan (X) dijelaskan oleh pertanyaan berikut :

- a) Saya percaya bahwa karyawan BPRS Bhakti Sumekar Cabang Kalianget jujur dalam bekerja
- b) Saya percaya bahwa karyawan jujur dalam memberikan informasi apapun
- c) Saya percaya bahwa karyawan BPRS Cabang Kalianget adalah orang orang yang handal dibidangnya
- d) Saya percaya bahwa karyawan BPRS Cabang Kalianget kompeten dalam bekerja
- e) Saya percaya bahwa karyawan BPRS Cabang Kalianget memberikan pelayanan sesuai dengan harapan
- f) Saya percaya bahwa karyawan BPRS Cabang Kalianget konsisten dalam bekerja
- g) Saya percaya bahwa BPRS Cabang Kalianget mampu menjaga uang yang dititipkan oleh nasabah

- h) Saya percaya karyawan mampu menyimpan dan menjaga informasi penting nasabah
- i) Saya percaya bahwa karyawan tidak akan menutup-nutupi segala informasi yang ada di BPRS Cabang Kalianget
- j) Saya percaya bahwa karyawan akan terbuka mengenai nisbah yang akan diberikan

Tabel 4.2
Tanggapan Responden Variabel Kepercayaan (X)

No Item	SS		S		KS		TS		STS		Total
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
1	28	36,4	42	54,5	7	9,1	-	-	-	-	77
2	25	32,5	45	58,4	7	9,1	-	-	-	-	77
3	30	39,0	40	51,9	7	9,1	-	-	-	-	77
4	31	40,3	40	51,9	6	7,8	-	-	-	-	77
5	38	49,4	32	41,6	7	9,1	-	-	-	-	77
6	26	33,8	46	59,7	4	6,5	-	-	-	-	77
7	27	35,1	46	59,7	4	5,2	-	-	-	-	77
8	33	42,9	40	51,9	4	5,2	-	-	-	-	77
9	26	33,8	43	55,8	8	10,4	-	-	-	-	77
10	17	22,1	56	72,7	4	5,2	-	-	-	-	77
Jumlah	281		234		58						770

Sumber: Data primer diolah, 2024

Berdasarkan tabel 4.2 menunjukkan hasil jawaban responden terhadap pernyataan pada variabel kepercayaan (X) dengan jawaban Sangat Setuju (SS) sebanyak 281. yang menyatakan Setuju (S) sebanyak 234. Dan yang menyatakan Setuju (KS) sebanyak 58.

$$\begin{aligned}
\text{Skor} &= (\sum SS \times 5) + (\sum S \times 4) + (\sum KS \times 3) + (\sum TS \times 2) : (n \times 5 \times 10) \\
&= (281 \times 5) + (234 \times 4) + (58 \times 3) + (0 \times 2) : (77 \times 5 \times 10) \\
&= (1.405 + 936 + 174) : (3.850) \\
&= 2.515 : 3.850 \\
&= 0.65 \times 100 = 65\%
\end{aligned}$$

Skor untuk jawaban variabel Kepercayaan di BPRS Cabang Kalianget adalah sebesar 65%

2) **Loyalitas Nasabah (Y)**

- a) Saya akan menggunakan produk layanan dari BPRS Bhakti Sumekar Cabang Kalianget
- b) Saya bersedia menggunakan produk atau jasa lain dari BPRS Bhakti Sumekar Cabang Kalianget
- c) Saya akan menyarankan kepada keluarga dan teman untuk membuka rekening dan bertransaksi di BPRS Bhakti Sumekar Cabang Kalianget
- d) Saya bersedia menjadi nasabah BPRS Bhakti Sumekar Cabang Kalianget meskipun ada bank lain yang menawarkan keuntungan lebih besar
- e) BPRS Bhakti Sumekar Cabang Kalianget merupakan Lembaga yang terpercaya dan tidak diragukan lagi keamanannya

Tabel 4.3
Tanggapan Responden Variabel Loyalitas Nasabah (Y)

No Item	SS		S		KS		TS		STS		Total
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
1	10	13,0	62	80,5	5	6,5	-	-	-	-	77
2	6	7,8	63	81,8	48	10,4	-	-	-	-	77
3	31	40,3	45	58,4	1	1,3	-	-	-	-	77
4	37	48,1	39	50,6	1	1,3	-	-	-	-	77
5	15	19,5	60	77,9	2	2,6	-	-	-	-	77
Jumlah	99		269		57		-	-	-	-	385

Sumber: Data diolah, 2024

Berdasarkan tabel 4.3 menunjukkan hasil jawaban responden terhadap pernyataan pada variabel loyalitas nasabah (Y) dengan jawaban Sangat Setuju (SS) sebanyak 99. yang menyatakan Setuju (S) sebanyak 269. Dan yang menyatakan Setuju (KS) sebanyak 57.

$$\begin{aligned}
 \text{Skor} &= (\sum \text{SS} \times 5) + (\sum \text{S} \times 4) + (\sum \text{KS} \times 3) + (\sum \text{TS} \times 2) : (n \times 5 \times 5) \\
 &= (99 \times 5) + (269 \times 4) + (57 \times 3) + (0 \times 2) : (77 \times 5 \times 5) \\
 &= (495 + 1.076 + 171) : (1.925) \\
 &= 1.607 : 1.925 \\
 &= 0.55 \times 100 = 55\%
 \end{aligned}$$

Skor untuk jawaban variabel Kepuasan nasabah di BPRS Cabang Kalianget adalah sebesar 55%

3) Kepuasan Nasabah (Z)

- a) Saya merasa puas dengan produk yang ditawarkan oleh BPRS Bhakti Sumekar Cabang Kalianget
- b) Saya merasa puas dengan pelayanan BPRS Bhakti Sumekar Cabang Kalianget
- c) Produk dan jasa yang diberikan BPRS Bhakti Sumekar Cabang Kalianget sesuai dengan yang saya harapkan
- d) Saya akan melakukan pembelian ulang produk dan jasa di BPRS Bhakti Sumekar Cabang Kalianget
- e) Saya akan merekomendasikan produk dan jasa BPRS Bhakti Sumekar Cabang Kalianget kepada teman dan kerabat.

Tabel 4.4

Tanggapan Responden Variabel Kepuasan Nasabah (Z)

No Item	SS		S		KS		TS		STS		Total
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
1	28	36,4	45	58,4	4	5,2	-	-	-	-	77
2	14	18,2	59	76,6	4	5,2	-	-	-	-	77
3	32	41,6	41	53,2	4	5,2	-	-	-	-	77
4	10	13,0	63	81,8	4	5,2	-	-	-	-	77
5	9	11,7	58	75,3	10	13,0	-	-	-	-	77
Jumlah	93		266		26		-	-	-	-	385

Berdasarkan tabel 4.4 menunjukkan hasil jawaban responden terhadap pernyataan pada variabel kepuasan nasabah (Z) dengan jawaban Sangat Setuju (SS) sebanyak 93. yang menyatakan Setuju (S)

sebanyak 266. Dan yang menyatakan Kurang Setuju (KS) sebanyak 26.

$$\begin{aligned}
 \text{Skor} &= (\sum SS \times 5) + (\sum S \times 4) + (\sum KS \times 3) + (\sum TS \times 2) : (n \times 5 \times 5) \\
 &= (93 \times 5) + (266 \times 4) + (26 \times 3) + (0 \times 2) : (77 \times 5 \times 5) \\
 &= (465 + 1.064 + 78) : (1.925) \\
 &= 1.607 : 1.925 \\
 &= 0.83 \times 100 = 83\%
 \end{aligned}$$

Skor untuk jawaban variabel Kepuasan nasabah di BPRS Cabang Kalianget adalah sebesar 83%

6. Analisis Deskriptif

Analisis statistik deskriptif dalam penelitian ini menggambarkan gambaran atau deskripsi suatu data pada BPRS Bhakti Sumekar Cabang Kalianget yang dijelaskan meliputi nilai rata-rata (mean), standar deviasi, minimum, maksimum. Di bawah ini akan menampilkan hasil statistik dari variabel-variabel yang digunakan dalam penelitian ini yaitu variabel Kepercayaan (X), Kepuasan (Z), dan Loyalitas Nasabah (Y).

Tabel 4.5

Hasil Statistik Deskriptif

Descriptive Statistics					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Kepercayaan	77	30.00	50.00	42.8831	4.73779

Kepuasan	77	15.00	25.00	20.8701	2.12349
Loyalitas Nasabah	77	15.00	25.00	21.0649	1.77214
Valid N (listwise)	77				

Berdasarkan Hasil Uji Deskriptif diatas, dapat digambarkan distribusi data yang dapat diperoleh oleh peneliti adalah:

- a. Variabel Kepercayaan (X), dari data tersebut bisa dideskripsikan bahwa nilai minimum 30 sedangkan nilai maksimum 50, nilai rata-rata Kepercayaan 42.8821 dan standar deviasi data Kepercayaan adalah 4.73779
- b. Variabel Kepuasan Nasabah (Z), dari data tersebut bisa dideskripsikan bahwa nilai minimum 15 sedangkan nilai maksimum 25, nilai rata-rata Kepuasan 20.8701 dan standar deviasi data Kepuasan adalah 2.12349
- c. Variabel Loyalitas Nasabah (Y), dari data tersebut bisa dideskripsikan bahwa nilai minimum 15 sedangkan nilai maksimum 25, nilai rata-rata Loyalitas 21.0649 dan standar deviasi data Loyalitas adalah 1.77214.

7. Uji Kualitas Data

Instrument yang digunakan dalam penelitian ini yaitu uji validitas dan uji reabilitas, peneliti ini menggunakan analisis *SPSS (Statistical Package For The Social Science)* versi 24. Berikut uji validitas dan reabilitas.

a. Uji Validitas

Pada kasus ini jumlah sampel (n) = 77 dan besarnya *degree of freedom* (df) dapat dihitung, $(n-2) = 75$ dan *alpha* 0,05. Hasilnya diperoleh r_{tabel}

0,2242. Jika r_{hitung} lebih besar daripada r_{tabel} dan nilai r positif, maka setiap pernyataan dikatakan valid begitupun sebaliknya.

Tabel 4.6
Tabel Uji Validitas

Variabel	Item Pernyataan	R Hitung	r Tabel	Keterangan
Kepercayaan (X)	X1	0,790	0,2242	Valid
	X2	0,832	0,2242	Valid
	X3	0,779	0,2242	Valid
	X4	0,856	0,2242	Valid
	X5	0,724	0,2242	Valid
	X6	0,739	0,2242	Valid
	X7	0,777	0,2242	Valid
	X8	0,836	0,2242	Valid
	X9	0,803	0,2242	Valid
	X10	0,796	0,2242	Valid
Kepuasan Nasabah (Z)	Z1	0,809	0,2242	Valid
	Z2	0,890	0,2242	Valid
	Z3	0,815	0,2242	Valid
	Z4	0,863	0,2242	Valid
	Z5	0,817	0,2242	Valid
Loyalitas Nasabah (Y)	Y1	0,806	0,2242	Valid
	Y2	0,713	0,2242	Valid
	Y3	0,704	0,2242	Valid
	Y4	0,727	0,2242	Valid
	Y5	0,827	0,2242	Valid

Sumber : Output SPSS 24

Berdasarkan Tabel 4.3 menunjukkan hasil r_{hitung} yang lebih besar dan positif daripada r_{tabel} . Maka indikator dari variabel Kepercayaan (X), Kepuasan (Z), dan Loyalitas Nasabah (Y) yaitu valid dan dapat dilakukan pengujian selanjutnya.

b. Uji Reliabilitas

Suatu variabel dikatakan reliabel jika nilai *Cronbach's alpha* (α) suatu variabel $> 0,60$. Jika nilai *Cronbach's Alpha* (α) suatu variabel $< 0,60$ maka indikator yang digunakan oleh variabel tersebut tidak reliabel.

Tabel 4.7
Tabel Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Alpha	Keterangan
Kepercayaan	0,934	Reliabel
Kepuasan Nasabah	0,887	Reliabel
Loyalitas Nasabah	0,805	Reliabel

Sumber : Output SPSS 25

Berdasarkan tabel 4.7 menunjukan bahwa hasil uji reliabilitas dari semua variabel memiliki nilai cronbach's alpha berada diatas 0,60. Sehingga variabel Kepercayaan, Kepuasan dan Loyalitas Nasabah dikatakan reliabel dan dapat digunakan sebagai alat ukur untuk penelitian selanjutnya.

8. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Multikoleniaritas

Uji multikolinieritas dapat dideteksi dengan beberapa cara, yaitu dengan melihat nilai tolerance dan VIF (Varian Inflation Factor). Jika nilai tolerance lebih besar dari 0,10 dan nilai VIF lebih kecil dari 10, maka tidak terjadi multikolinieritas. Hasil pengujian multikolinieritas sebagai berikut:

Tabel 4.8

Hasil Uji Multikolenieritas

Coefficients ^a								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	4.158	.852		4.879	.000		
	Kepercayaan	.049	.019	.131	2.536	.013	.728	1.374
	Kepuasan	.709	.043	.850	16.434	.000	.728	1.374

a. Dependent Variable: Loyalitas

Sumber: Output SPSS 25

Berdasarkan hasil pengujian multikolinieritas, diketahui bahwa nilai tolerance semua variabel independen $> 0,10$. Nilai variance inflation factor (VIF) kedua variabel < 10 . Sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi multikolinieritas.

b. Uji Normalitas

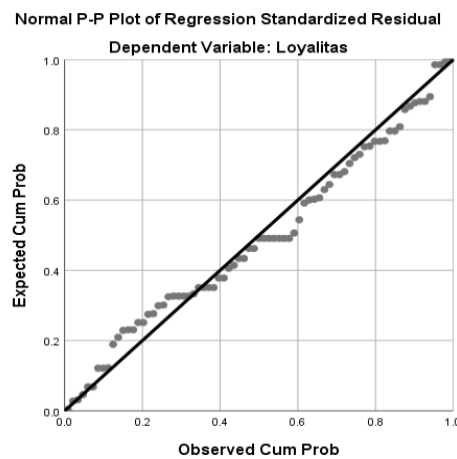
Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi variabel bebas dan terikat yang keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak.

1) Uji Grafik normal Probability Plot

Uji normalitas dengan menggunakan uji grafik Probability Plot, dapat dideteksi apakah berdistribusi normal atau tidaknya yaitu apabila penyebaran data mengikuti garis normal

Gambar 4.5

Hasil Uji Grafik *Probability-Plot*



Berdasarkan grafik tersebut menunjukkan bahwa penyebaran data mengikuti garis normal. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa residual data berdistribusi normal dan model regresi telah memenuhi asumsi normalitas.

2) Uji One-Sample Kolmogorov-smirnov

Uji normalitas dengan menggunakan dapat dideteksi apakah berdistribusi signifikan dengan nilai tingkat kepercayaan 5%. Jika nilai sig probability lebih besar dari $\alpha = 0,05$ maka data yang dianalisis berdistribusi normal, begitupun sebaliknya.

Tabel 4.9
Hasil Uji Normalitas *One-Sample Kolmogorov-Smirnov*

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		77
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	.67268334
Most Extreme Differences	Absolute	.094
	Positive	.094
	Negative	-.083
Test Statistic		.094
Asymp. Sig. (2-tailed)		.091 ^c
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		
c. Lilliefors Significance Correction.		

Sumber: Output SPSS 25

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa hasil uji One Sample Kolmogorov-smirnov, diperoleh nilai signifikan 0,091 lebih dari 0,05 (sig > 0,05) ini berarti bahwa data berdistribusi normal.

c. Uji Heteroskedastisitas

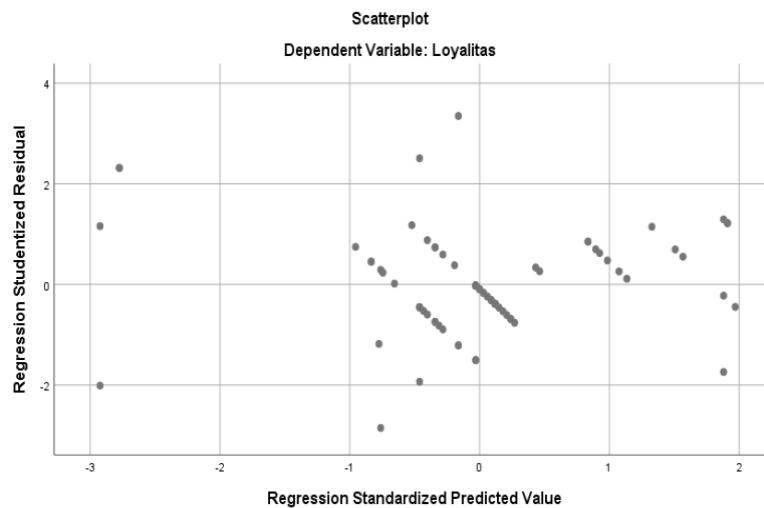
Uji heteroskedastisitas dilakukan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaknyamanan variabel dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Deteksi ada atau tidaknya heteroskedastisitas yaitu dengan menggunakan uji grafik Scatterplot dan glejser.

1) Uji Grafik *ScatterPlot*

Dasar analisis adalah tidak ada pola yang jelas, serta titik-titik menyebar diatas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas, sedangkan jika ada pola tertentu, titik-titik membentuk pola tertentu yang teratur, maka mengindikasikan terjadi heteroskedastisitas

Gambar 4.6

Hasil Uji Heteroskedastisitas *Scatterplot*



Dari grafik *Scatterplot* terlihat bahwa titik-titik menyebar secara acak serta tersebar baik diatas maupun dibawah angka nol pada sumbu Y. Jadi dapat disimpulkan bahwa model pada penelitian ini memenuhi syarat untuk menjadi model yang baik karena merupakan model yang homoskedastisitas atau varians dari nilai residual pengamatan satu ke pengamatan yang lain tetap.

2) Uji Glejser

Uji heteroskedastisitas dengan menggunakan uji glejser dapat dideteksi apakah terjadi atau tidaknya heteroskedastisitas yaitu dengan membandingkan nilai signifikan dengan tingkat kepercayaan 5%. Jika nilai signifikansi lebih besar dari $\alpha = 0,05$ maka tidak terjadi heteroskedastisitas, begitupun sebaliknya.

Tabel 4.10
Hasil Uji Heteroskedastisitas *glejser*

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.779	.549		3.238	.002
	Kepercayaan	-.009	.012	-.090	-.685	.496
	Kepuasan	-.044	.028	-.207	-1.577	.119

a. Dependent Variable: abs_res2

Sumber data : SPSS 25

Berdasarkan tabel tersebut nilai signifikan setiap variabel bebas terdapat nilai Sig lebih tinggi dari 0,05 sehingga dapat disimpulkan tidak terjadi heteroskedastisitas.

B. Pembuktian Hipotesis

1. Uji t (Parsial)

Uji signifikansi secara parsial (Uji T) dilakukan untuk mengukur secara terpisah kontribusi yang ditimbulkan dari masing-masing variabel bvariabel

bebas terhadap variabel terikat, dengan $\alpha = 0,05$ dan dasar pengambilan keputusannya ialah jika $T_{hitung} > T_{tabel}$ maka disimpulkan bahwa ada pengaruh variabel dependen secara parsial, begitupun sebaliknya. Sementara itu, jika nilai sig. $< 5\%$, maka artinya variabel independen secara parsial berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.

a) Uji t Model 1

Untuk mengetahui pengaruh variabel kepercayaan (X) terhadap variabel kepuasan (Z). berikut hasil dari uji t model 1:

Tabel 4.11
Hasil Analisis Uji T (Parsial)

Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	10.845	1.905		5.693	.000
Kepercayaan	.234	.044	.522	5.295	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan

Berdasarkan hasil analisis uji parsial (uji t) diatas, diketahui statistik uji t bernilai 5.295 dengan nilai signifikansi 0.000. Pada penujian ini diambil keputusan tolak H_0 jika nilai signifikansi lebih kecil dari taraf signifikansi ($\alpha = 0.05$). Diketahui nilai signifikansi lebih kecil dari taraf signifikansi maka diambil keputusan tolak H_0 sehingga dapat disimpulkan kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan.

b) Uji t Model 2

Untuk mengetahui pengaruh variabel kepercayaan (X) dan kepuasan (Z) terhadap variabel Loyalitas (Y). berikut hasil dari uji t model 2 :

Tabel 4.12
Hasil Analisis Uji T (Parsial)

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	4.158	.852		4.879	.000
	Kepercayaan	.049	.019	.131	2.536	.013
	Kepuasan	.709	.043	.850	16.434	.000

a. Dependent Variable: Loyalitas

Berdasarkan output diketahui statistik uji t bernilai 2.536 dan 16.434 dengan nilai signifikansi 0.013 dan 0.000. Pada penujian ini diambil keputusan tolak H₀ jika nilai signifikansi lebih kecil dari taraf signifikansi ($\alpha = 0.05$). Diketahui nilai signifikansi kedua variabel lebih kecil dari taraf signifikansi maka diambil keputusan tolak H₀ sehingga dapat disimpulkan kepercayaan dan kepuasan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas.

2. Uji F (Simultan)

Uji F dilakukan untuk mengetahui sejauh mana pengaruh secara simultan (bersama-sama) antara variabel independen terhadap variabel dependen, dengan $\alpha = 0,05$. Dasar pengambilan keputusan sebagai berikut:

- a. Jika $F_{hitung} \leq F_{tabel}$, maka variabel bebas tidak berpengaruh terhadap variabel terikat.
- b. Jika $F_{hitung} \geq F_{tabel}$, maka variabel bebas berpengaruh terhadap variabel terikat. Hasil uji signifikan secara simultan variabel independen dengan SPSS versi 24 sebagai berikut:

1) Uji f Model 1

Untuk mengetahui pengaruh variabel kepercayaan (X) terhadap variabel kepuasan (Z), berikut hasil dari uji f model 1:

Tabel 4.13
Hasil Uji F (Simultan)

ANOVA^a						
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	93.242	1	93.242	28.033	.000 ^b
	Residual	249.459	75	3.326		
	Total	342.701	76			
a. Dependent Variable: Kepuasan						
b. Predictors: (Constant), Kepercayaan						

Sumber: Output SPSS 25

Berdasarkan output diketahui statistic uji F bernilai 28.033 dengan nilai signifikansi 0.000. Pada pengujian ini diambil keputusan tolak H_0 jika nilai signifikansi lebih kecil dari taraf signifikansi ($\alpha = 0.05$). Diketahui signifikansi lebih kecil dari taraf signifikansi maka diambil keputusan tolak H_0 sehingga dapat disimpulkan kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan.

2) Uji f Model 2

Untuk mengetahui pengaruh variabel kepercayaan (X) dan kepuasan (Z) terhadap variabel Loyalitas (Y). berikut hasil dari uji f model 2

Tabel 4.14
Hasil Uji f (Simultan)

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	204.285	2	102.143	219.788	.000 ^b
	Residual	34.390	74	.465		
	Total	238.675	76			
a. Dependent Variable: Loyalitas						
b. Predictors: (Constant), Kepuasan, Kepercayaan						

Berdasarkan output diketahui statistic uji F bernilai 219.788 dengan nilai signifikansi 0.000. Pada pengujian ini diambil keputusan tolak H₀ jika nilai signifikansi lebih kecil dari taraf signifikansi ($\alpha = 0.05$). Diketahui signifikansi lebih kecil dari taraf signifikansi maka diambil keputusan tolak H₀ sehingga dapat disimpulkan kepercayaan dan kepuasan secara Bersama sama berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah.

3. Koefisien Determinasi (R²)

Pengujian ini dilakukan guna mengetahui kemampuan seberapa besar dari keutuhan variabel bebas terhadap variabel terikat. Tes ini diselesaikan

dengan melihat pada analisis persamaan regresi yang dihasilkan (Bawono, 2006:92)

Kriteria nilai R^2 :

- a. Nilai pada koefisien determinasi besarnya terletak dari 0 sampai 1, atau ($0 \leq 1$)
- b. Nilai 0 menunjukkan bahwa tidak terjadinya korelasi di antara variabel bebas dan variabel terikat.
- c. Nilai 1 menunjukkan terdapat korelasi yang sempurna antara variabel bebas dan variabel terikat.

1) Uji Koefisien Determinasi Model 1

Uji koefisien determinasi model 2 adalah guna melihat berapa jauh pengaruh X terhadap Z, terdapat juga hasil uji koefisien determinasi seperti dibawah ini :

Tabel 4.15

Hasil Uji Koefisien Determinasi Model 1

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.522 ^a	0,272	0,262	1,82377
a. Predictors: (Constant), Kepercayaan				
b. Dependent Variable: Kepuasan				

Tabel di atas menunjukkan koefisien korelasi (R) 0.522 hal tersebut berarti ada ikatan yang erat antara variabel bebas kepercayaan (X) dengan variabel kepuasan (Z). Koefisien determinasi (R^2) 0.272, artinya dalam berkontribusi terhadap variabel dependen, variabel independen memberikan pengaruh 27,2%, kemudian pada sisa itu 72,8% diuraikan oleh variabel lainnya yang tidak terdapat pada model

2) Uji Koefisien Determinasi Model 2

Uji koefisien determinasi model 2 adalah guna melihat sebesar apa pengaruh dari X dan Z terhadap Y, selanjutnya hasil dari pengujian koefisien determinasi :

Tabel 4.16

Hasil Uji Koefisien Determinasi Model 2

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.925 ^a	0,856	0,852	0,68171
a. Predictors: (Constant), Kepercayaan, Kepuasan				
b. Dependent Variable: Loyalitas				

Tabel di atas menunjukkan nilai koefisien korelasi (R) 0.925, artinya ada ikatan yang sangat kuat antara variabel independen kepercayaan (X), dan kepuasan (Z) dengan variabel terikat yaitu loyalitas nasabah (Y). Koefisien determinasi (R^2) senilai 0.856, artinya dalam berkontribusi terhadap variabel dependen, variabel independen memberikan pengaruh 85,6%, kemudian untuk sisa dari

hasil itu 14,4% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak ada pada model.

4. Analisis Path

Path analisis adalah suatu teknik analisis yang dipakai guna menganalisa pada korelasi yang menimbulkan sebab akibat yang berlangsung pada regresi berganda dalam memberikan pengaruh baik secara langsung ataupun dengan cara tidak langsung pada variabel independennya terhadap variabel dependen. Dalam menguji kepengaruhannya variabel intervening menggunakan path analysis.

a. Model Regresi 1

Tabel 4.17

Hasil R² Analisis Jalur Persamaan 1

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.522 ^a	.272	.262	1.82377
a. Predictors: (Constant), Kepercayaan				

Berdasarkan tabel menunjukkan bahwa nilai R Square (R²) sebesar 0,272 besarnya nilai e_1

$$e_1 = \sqrt{1 - r^2} = \sqrt{1 - 0.272} = 0.853$$

Tabel 4.18**Tabel Hasil Uji Koefisien Persamaan 1**

Coefficients^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	10.845	1.905		5.693	.000
	Kepercayaan	.234	.044	.522	5.295	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan

Berdasarkan tabel diatas diperoleh nilai *Standardized Beta* pada variabel kepercayaan (X) sebesar 0,522 sehingga dapat disusun persamaan structural seperti berikut

$$Z = 0.522X + 0.853e_1$$

b. Model Regresi 2

Tabel 4.19**Hasil R² Analisis Jalur Persamaan 2**

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.925 ^a	.856	.852	.68171

a. Predictors: (Constant), Kepuasan, Kepercayaan

Berdasarkan tabel 4.21 diatas, menunjukkan bahwa nilai R Square (R²) sebesar 0,856. Besarnya nilai

$$e_2 = \sqrt{1 - r^2} = \sqrt{1 - 0.856} = 0.379$$

Tabel 4.20

Tabel Hasil Uji Koefisien Persamaan 2

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	4.158	.852		4.879	.000
	Kepercayaan	.049	.019	.131	2.536	.013
	Kepuasan	.709	.043	.850	16.434	.000

a. Dependent Variable: Loyalitas

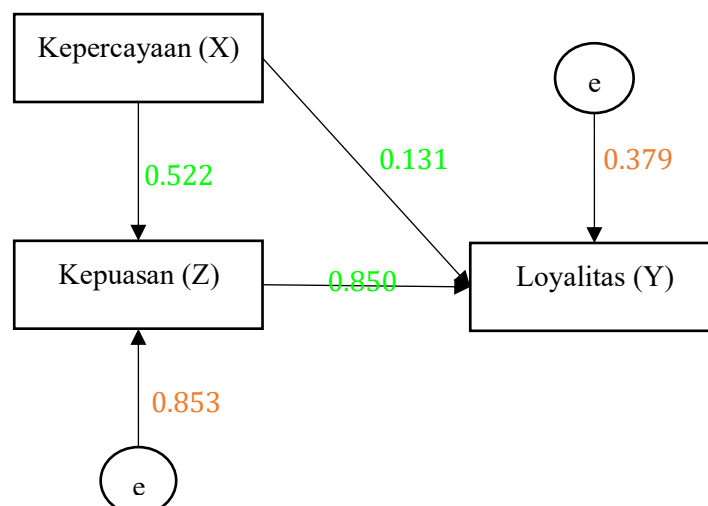
Sumber: Output SPSS 25

Berdasarkan tabel diatas diperoleh nilai *Standardized Beta* pada variabel kepercayaan (X) sebesar 0,131 dan Kepuasan (Z) sebesar 0,850 maka dapat disusun persamaan structural seperti berikut :

$$Y = 0.131X + 0.850Z + 0.379e_2$$

Berdasarkan kedua hasil persamaan jalur diatas dapat dilihat pada gambar diagram koefisien analisis jalur berikut ini:

Gambar 4.7
Diagram Jalur



Adapun besar pengaruh langsung dan tak langsung dari masing masing variabel independent dan mediasi terhadap variabel dependent ditunjukkan apda tabel berikut:

Tabel 4.21
Pengaruh Langsung dan Tak langsung

Variabel	Pengaruh		Total
	Langsung	Tak Langsung	
Kepercayaan	0.131	0.444	0.575
kepuasan	0.85	-	0.850
		Total	1.425

Diketahui besar total pengaruh kepercayaan terhadap loyalitas nasabah sebesar 0.575 dan besar total pengaruh kepuasan terhadap loyalitas sebesar 0.850 sehingga secara keseluruhan kepercayaan dan kepuasan nasabah memberikan pengaruh sebesar 1.425.

Pengaruh mediasi yang ditunjukkan oleh perkalian koefisien dikatakan signifikan atau dapat dibuktikan dengan melakukan uji Sobel Test. Uji signifikansi dalam penelitian ini memiliki peran mediasi variabel kepuasan nasabah dalam hubungan kepercayaan terhadap loyalitas nasabah dengan menggunakan uji Sobel Test. Untuk dapat melihat signifikansi pengaruh tidak langsung, maka dapat dilihat dari nilai $Z > 1,960$. Untuk pengujian Sobel Test digunakan uji Z dengan rumus sebagai berikut:

$$z = \frac{ab}{\sqrt{a^2(Sb)^2 + b^2(Sa)^2}}$$

$$z = \frac{0.234(0.709)}{\sqrt{0.234^2(0.043)^2 + 0.709^2(0.044)^2}}$$

$$z = 5.061$$

Berdasarkan perhitungan Z_{hitung} diatas, diperoleh nilai Z_{hitung} sebesar 5,061 lebih besar dari Z_{tabel} yaitu sebesar 1,960 ($5,061 > 1,960$), yang berarti disimpulkan bahwa kepuasan nasabah memediasi hubungan kepercayaan terhadap loyalitas nasabah

C. Pembahasan

Penelitian ini mengenai “Pengaruh Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah Melalui Kepuasan Sebagai Variabel Intervening Di BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Kalianget”, dapat dibuat pembahasan sebagai berikut:

1. Pengaruh Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah Di BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Kalianget

Berdasarkan hasil uji-t model 2 diperoleh t_{hitung} sebesar 2,536 dengan taraf nilai signifikan 0,013. Nilai t_{tabel} 1,993. Hasil uji tersebut menunjukkan bahwa nilai signifikan $0,013 < 0,05$ dan nilai nilai t_{hitung} $2,536 > t_{tabel}$ 1,993, dengan demikian dapat disimpulkan bahwa secara parsial variabel Kepercayaan berpengaruh negatif dan signifikan terhadap Loyalitas Nasabah.

Sesuai dengan hasil positif dan signifikan antara pengaruh kepercayaan terhadap loyalitas nasabah, maka suatu kepercayaan pada nasabah meningkat akan mempengaruhi loyalitas nasabah dalam

peningkatannya. Kepercayaan merupakan salah satu komponen fundamental dalam suatu strategi pemasaran. Perusahaan yang beroperasi pada pasar menciptakan kerjasama antara pelanggannya menjadi salah satu cara bersaing. Membangun relasi kerjasama yang berperilaku pada jangka panjang, perusahaan bekerja lebih efektif sangat mudah menghemat biaya transaksi dan bisa menumbuhkan saing. Tumbuhnya kepercayaan pada nasabah salah satunya yaitu informasi yang diberikan oleh perusahaan BPRS Bhakti Sumekar Cabang Kalianget kepada nasabah secara traansparan, menjamin kepercayaan nasabah atas produk atau layanan yang digunakan, sehingga nasabah mempercayakan setiap transaksinya kepada BPRS Bhakti Sumekar Cabang Kalianget.

Keberhasilan pemasaran suatu bank tidak hanya dinilai dari seberapa peningkatan jumlah nasabah dan dana yang terhimpun, namun jauh lebih penting adalah bagaimana cara mempertahankan loyalitas nasabah. Hal ini didasari dari pandangan bahwa dasar mengembangkan bisnis perbankan harus adanya unsur kepercayaan (*trust*) yang ditunjukkan nasabah.

Dalam kepercayaan dibentuk oleh pengalaman dan tindakan yang dirasakan nasabah dimasa lalu dan terwujud dalam perasaan aman dan yakin pada bank tersebut akan kepercayaannya untuk keamanan uang yang disimpan sehingga dampak dari adanya kepercayaan pada lembaga tersebut nasabah senantiasa loyal, pelanggan yang loyal tidak akan membeli satu macam produk saja melainkan membeli lini produk dan jasa lain pada badan

hukum usaha yang sama selain itu pelanggan setia akan merekomendasikan hal-hal positif pada setiap produk badan usaha kepada rekan atau pelanggan lain dan meyakinkan bahwa produk tersebut baik sehingga orang lain ikut membeli produk tersebut sehingga dapat disimpulkan bahwa kepercayaan berpengaruh pada loyalitas nasabah karena semakin meningkatnya kepercayaan yang dimiliki oleh nasabah maka akan semakin meningkat pula loyalitas nasabah di BPRS Bhakti Sumekar Cabang Kalianget.

Hasil ini juga didukung dan sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Sekar Chalifah Segara (2022) yang memiliki judul “Pengaruh Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening” memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah dengan nilai $t_{hitung} 6,818 > t_{tabel} 1,683$ dan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$.

2. Pengaruh Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah Di BPRS Bhakti Sumekar Cabang Kalianget.

Berdasarkan perhitungan yang dilakukan pada uji t model 1 diperoleh t_{hitung} sebesar 5,295 dengan taraf nilai signifikan 0,000. Nilai t_{tabel} 1,993. Hasil uji tersebut menunjukkan bahwa nilai signifikan $0,000 < 0,05$ dan nilai $t_{hitung} 5,295 > t_{tabel} 1,993$, dengan demikian dapat disimpulkan bahwa kepercayaan terdapat pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah di BPRS Bhakti Sumekar Cabang Kalianget.

Berdasarkan hasil positif dan signifikan, maka pada variabel kepercayaan saat mengalami peningkatan akan mempengaruhi hasil yang maksimal pada kepuasan nasabah. Kepercayaan dari nasabah yang timbul sebab pegawai BPRS Bhakti Sumekar Cabang Kalianget memberikan kejujuran dalam tindakannya serta memberikan ketulusan, pegawai tersebut memiliki keahlian dalam bidangnya sehingga nasabah akan memiliki rasa percaya saat melakukan transaksi pada BPRS Bhakti Sumekar Cabang Kalianget.

Dalam memenuhi kepuasan nasabah kepercayaan merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah yaitu pelanggan akan merasa percaya bila hasil mereka menunjukkan bahwa produk yang mereka gunakan berkualitas atau sesuai dengan apa yang mereka harapkan. Jika nasabah merasa puas maka mereka akan senantiasa bersedia merekomendasikan konsumen untuk berkunjung kembali atau melakukan pembelian ulang terhadap produk serta tidak tertarik untuk pindah ke bank lainnya, karena telah merasa nyaman atas pelayanan dan produk yang dimiliki BPRS Bhakti Sumekar Cabang Kalianget.

Lalu untuk kepuasan sendiri juga memiliki manfaat yang banyak bagi perusahaan, selain lebih menguntungkan mempertahankan pelanggan yang baik daripada terus menerus menarik dan membina pelanggan yang baru untuk membina pelanggan yang pergi. Pelanggan yang sangat puas akan menyebarkan cerita positif dari mulut kemulut dan akan menjadi perbincangan bagi suatu perusahaan untuk menarik pelanggan baru.

Hasil pada penelitian ini memberikan dukungan pada penelitian yang telah dilaksanakan oleh Risa Umami Faizah (2021) dengan judul “Pengaruh Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah dengan Commitment Intimacy dan kepuasan Sebagai Variabel Intervening nasabah Bank Syariah Indonesia Semarang” bahwa suatu kepercayaan memiliki kepengaruh positif dan pengaruh signifikan kepada kepuasan nasabah dengan nilai t_{hitung} 11,286 dan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$.

3. Pengaruh Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah dengan Mediasi Kepuasan nasabah di BPRS Bhakti Sumekar Cabang Kalianget

Berdasarkan hasil analisis data membuktikan bahwa terdapat pengaruh kepercayaan (X) terhadap loyalitas nasabah (Y) dengan mediasi kepuasan (Z). Hal ini dibuktikan dengan hasil uji sobel yang diperoleh yaitu Z_{hitung} sebesar 5,061 lebih besar dari Z_{tabel} yaitu sebesar 1,960 ($5,061 > 1,960$) Sehingga kepuasan mampu memberikan mediasi pada kepercayaan dalam mempengaruhi loyalitas nasabah.

Kepuasan nasabah dapat terbentuk dengan memberikan pelayanan yang setara dengan apa yang menjadi harapan nasabahnya. BPRS Bhakti Sumekar Cabang Kalianget memberikan kemudahan kepada nasabah dalam berbagai transaksi, banyak nasabah merasakan kepuasan akan pelayanannya dikarenakan tidak membutuhkan waktu lama dalam pelayanannya sehingga nasabah merasa dipermudah akan pelayanan di BPRS Bhakti Sumekar Cabang Kalianget

Kemudahan transaksi yang diberikan oleh BPRS Bhakti Sumekar Cabang Kalianget mampu meningkatkan kepuasan nasabahnya sehingga akan terus melakukan transaksi secara terus-menerus di BPRS Bhakti Sumekar Cabang kalianget. Selain itu, nasabah yang merasa puas juga akan memberikan promosi gratis dari mulut ke mulut kepada para kerabat, teman, tetangga dan lain sebagainya dengan menceritakan berbagai kemudahan, kenyamanan dan keamanan bertransaksi. Apabila kepercayaan nasabah telah sesuai dengan harapannya, maka mampu meningkatkan kepuasan nasabah dan nantinya akan menciptakan nasabah yang loyal, dan nasabah yang loyal akan membantu perusahaan untuk mempromosikan produk atau jasanya dengan cara menyampaikan apa yang mereka rasakan saat bertransaksi dan bekerjasama dengan BPRS Bhakti Sumekar Cabang Kalianget.

Kepercayaan yang timbul dari nasabah terhadap BPRS Bhakti Sumekar Cabang Kalianget dapat memunculkan rasa puas nasabah sehingga nasabah selalu mempercayakan setiap transaksinya pada BPRS Bhakti Sumekar Kalianget . Dengan adanya hal tersebut, seorang nasabah dapat bertahan dan tidak beralih ke lembaga keuangan lainnya, BPRS Bhakti Sumekar Kalianget dapat menjadi pilihan utama bagi nasabah dalam melakukan transaksi.

Hasil pada penelitian ini memberikan dukungan penelitian Risa Umami Faizah (2022) yang menunjukkan kepuasan mampu memberikan mediasi pada pengaruh kepercayaan loyalitas nasabah