BAB IV

PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

1. Profil BTN KCPS Karawaci

Nama : PT. Bank Tabungan Negara (BTN) Kantor Cabang Pembantu Syariah (KCPS) Karawaci.

Alamat : Jl. Imam Bonjol No. 36, Sukajadi Karawaci-Tangerang.

Telepon : 021. 5511556

Fax : 021. 5511558

Homepage : btnsyariah.karawaci@gmail.com

2. Sejarah Umum BTN Syariah

Berawal dengan adanya perubahan peraturan perundang-undangan perbankan oleh pemerintah dari UU Perbankan No.7 tahun 1992 menjadi Perbankan No. 10 tahun 1998, dan kemudian sekarang berubah menjadi UU No. 21 tahun 2008 dunia perbankan nasional menjadi marak dengan fenomena *booming*nya bank syariah. Persaingan dalam pasar perbankan pun kian ketat. Belum lagi dengan dikeluarkannya PBI No. 4/1/PBI/2002 tentang perubahan

kegiatan usaha bank konvensional menjadi bank umum berdasarkan prinsip syariah oleh bank umum konvensional, jumlah bank syariah pun kian bertambah dengan banyaknya UUS (Unit Usaha Syariah). Maka manajemen PT. Bank Tabungan Negara (Persero), melalui rapat komite pengarah tim implementasi restrukturisasi Bank BTN tanggal 12 Oktober 2003, manajemen Bank BTN menyusun rencana kerja dan perubahan anggaran dasar untuk membuka UUS agar dapat bersaing di pasar perbankan syariah.

Untuk mengantisipasi kecendrungan tersebut, maka PT. Bank Tabungan Negara (Persero) pada Rapat Umum Pemegang Saham (RUPS) tanggal 16 Januari 2004 dan perubahan Anggaran Dasar degan akta No. 29 tanggal 27 Oktober 2004 oleh Emi Sulistyowati,SH Notaris di Jakarta yang ditandai dengan terbentuknya divisi syariah berdasarkan Ketetapan Direksi No. 14/DIR/DSYA/2004. Pembentukan Unit Usaha Syariah ini juga memperkokoh tekad ajaran Bank BTN untuk menjadikan kerja sebagai bagian dari ibadah yang tidak terpisah dengan ibadah-ibadah lainnya. selanjutnya Bank BTN Unit Usaha Syariah disebut

"BTN Syariah" dengan motto *"Maju dan Sejatera Bersama"*.

PT. Bank Tabungan Negara Syariah masih merupakan bagian dari PT. Bank Tabungan Negara Konvensional. Pendirian Bank Tabungan Negara Syariah merupakan antisipasi dari Bank Tabungan Negara dalam menghadapi:

1. Persaingan
2. Pangsa Pasar Syariah
3. Fatwa MUI tentang bunga bank

Oleh karena itu, untuk mengantisipasi ketiga hal di atas, Bank Tabungan Negara mencoba membuka operasional unit usaha syariah melalui:

a. Jaringan kantor cabang syariah
b. Jaringan di bawah kantor cabang syariah
c. Layanan syariah di jaringan kantor cabang.

3. Visi BTN Syariah

"Menjadi Strategic Business Unit BTN yang sehat dan terkemuka dalam penyediaan jasa keuangan syariah dan mengutamakan kemaslahatan bersama"

4. Misi BTN Syariah adalah :

1. Mendukung pencapaian sasaran laba usaha BTN
2. Memberikan pelayanan jasa keuangan syariah yang unggul dalam pembiayaan perumahan dan produk serta jasa keuangan syariah terkait sehingga dapat memberikan kepuasan bagi nasabah dan memperoleh pangsa pasar yang diharapkan
3. Melaksanakan manajemen perbankan yang sesuai dengan prinsip syariah sehingga dapat meningkatkan ketahanan BTN dalam menghadapi perubahan lingkungan usaha serta meningkatkan *shareholder value*.
4. Memberi keseimbangan dalam pemenuhan kepentingan segenap *stakeholders* serta memberikan ketentraman pada karyawan dan nasabah.

B. Gambaran Umum Responden

1. Karakteristik Responden

Responden dalam penelitian ini adalah nasabah pada Bank Tabungan Negara (BTN) KCPS-Karawaci, jumlah responden yang diteliti berjumlah 50 responden dari

populasi sebanyak 499 nasabah pengguna *mobile banking*. Penyajian data mengenai identitas responden disini yaitu untuk memberikan gambaran tentang keadaan dari responden.

Adapun gambaran tentang responden yang menjadi sampel dalam penelitian ini diklasifikasikan berdasarkan umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir dan pekerjaan. Berikut ini akan dibahas mengenai kondisi dari masing-masing klasifikasi responden tersebut:

1.1. Responden Menurut Usia

Tabel 4.1
Karakteristik Responden Menurut Usia

Usia	Frekuensi	Presentase
20 tahun	2	4%
21-30 tahun	27	54%
31-40 Tahun	18	36%
>40 tahun	3	6%
Jumlah	**50**	**100%**

Sumber: Data Primer yang diperoleh

Berdasarkan tabel 4.1 dapat ditunjukkan bahwa Usia responden yang kurang dari umur 20 tahun sebanyak 4% atau 2 orang responden. Usia 21-30 tahun sebanyak 54% atau 27 orang responden. Usia 31-40 tahun sebanyak 36% atau 18 orang responden dan Usia lebih dari 40 tahun sebanyak 6% atau 3 orang responden.

1.2. Responden Menurut Jenis Kelamin

Tabel 4.2
Karakteristik Responden Menurut Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Frekuensi	Presentase
Laki-laki	29	58%
Perempuan	21	42%
Jumlah	**50**	**100%**

Sumber: Data Primer yang diperoleh

Berdasarkan tabel 4.2 menunjukkan bahwa dari 50 responden, responden terbanyak adalah berjenis kelamin laki-laki yaitu sebesar 58% (hasil presentase perhitungan kalkulator) atau sebanyak 29 orang responden dan 42% perempuan atau sebanyak 21 orang responden.

1.3. Responden Menurut Pendidikan Terakhir

Tabel 4.3
Karakteristik Responden Menurut Pendidikan Terakhir

Pendidikan Terakhir	Frekuensi	Presentase
SMP	8	16%
SMA	26	52%
S1	14	28%
S2	2	4%
Jumlah	**50**	**100%**

Sumber: Data Primer yang diperoleh

Berdasarkan tabel 4.3 menunjukkan bahwa jumlah responden yang menempuh pendidikan sampai dengan jenjang SMP adalah sebanyak 16% atau 8 orang responden, sampai dengan jenjang SMA sebanyak 52% atau 26 orang responden, sampai dengan jenjang S1 sebanyak 28% atau 14 orang responden dan sampai jenjang S2 sebanyak 4% atau 2 orang responden.

1.4. Responden Menurut Pekerjaan

Tabel 4.4
Karakteristik Responden Menurut Pekerjaan

Pekerjaan	Frekuensi	Presentase
PNS	4	8%
Pegawai Swasta	31	62%
Wirausaha	9	18%
Mahasiswa	6	12%
Jumlah	50	100%

Sumber: Data Primer yang diperoleh

Berdasarkan tabel 4.4 menunjukkan bahwa ada sebanyak 8% atau 4 orang responden yang bekerja sebagai PNS, 62% atau 31 orang responden yang bekerja sebagai pegawai swasta, 18% atau 9 orang responden yang bekerja sebagai wirausaha dan sisanya sebanyak 12% atau 6 orang yang berstatus sebagai mahasiswa.

2. Rekapitulasi Hasil Kuesioner

Berikut adalah hasil (*output*) kuesioner yang dibagikan kepada 50 orang responden pengguna *mobile banking* BTN KCPS Karawaci.

Tabel 4.5
Rekapitulasi Hasil Kuesioner
Data Skor Variable *Kualitas Layanan Mobile Banking*
Variabel X

No	Nama	No. Item										Total X
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
1	Yosa Faisal R.	5	5	5	4	3	4	4	4	5	4	43
2	Handoyo	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	47
3	Wardo Yuliana	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
4	Junita Rahayu	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
5	Ayu Wulandari	5	5	5	4	5	4	4	5	4	4	45
6	Siti Latipah	4	5	5	3	5	4	4	5	5	4	44
7	Rudminita B.G	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	46
8	Sarotul Aeni	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
9	Tenti Purwanti	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	46
10	Siti Nurmi	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	45
11	Hendra G.	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	47
12	Lindayanti	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
13	Ayu Lestari	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	38
14	Dean Herdian	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
15	Tri Susanti	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	49
16	Seto Bintoro	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	46
17	Triyanto	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	49

No	Nama	No. Item										Total X
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
18	Iis Sugiyanti	4	5	5	4	5	4	4	4	4	5	44
19	Ira Febry S.	4	5	5	4	4	3	4	4	3	4	40
20	Nurhasanah	4	5	5	4	4	4	4	3	4	3	40
21	Nurmalasari	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
22	Diana Agustrya	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	42
23	Purwanto	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
24	Wiwi Pratiwi	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	44
25	Abib Kistiadi	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
26	Triono	5	5	5	3	3	3	3	3	3	4	37
27	Permana M.F	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
28	Kristanto H.C	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	42
29	Deasy Lusiana	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
30	Mulyadi	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
31	Yatimin	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
32	Ngadiman S.	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
33	Arif Sakti	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
34	Dede S.	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
35	Anggoro P.S	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
36	Ngatiman	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
37	M. Sanusi	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
38	Susan Sukirman	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
39	Bay Hakim	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
40	Suranto	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
41	Hermawanto	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
42	Rudianto	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
43	Rostiana	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
44	A. Marzuki	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50

No	Nama	No. Item										Total X
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
45	Joni Falsen	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	43
46	Ardy	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	48
47	Ghandi Reiza	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	48
48	Hardol	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
49	Suprapti	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
50	Danny Bachtiar	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40

Sumber: Data hasil olahan kuesioner

Tabel 4.6
Rekapitulasi Hasil Kuesioner
Data Skor Variable *Loyalitas Nasabah*
Variabel Y

No	Nama	No. Item										Total Y
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
1	Yosa Faisal R.	5	4	4	3	3	5	5	4	5	5	43
2	Handoyo	3	3	3	3	3	4	5	4	3	4	35
3	Wardo Yuliana	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
4	Junita Rahayu	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	38
5	Ayu Wulandari	4	4	4	4	2	3	3	3	4	4	35
6	Siti Latipah	4	4	4	5	3	4	5	4	3	4	40
7	Rudminita B.G	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	39
8	Sarotul Aeni	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
9	Tenti Purwanti	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
10	Siti Nurmi	5	5	5	5	3	4	4	5	5	4	45

11	Hendra G.	5	5	4	4	4	4	5	4	5	5	45
12	Lindayanti	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	39
13	Ayu Lestari	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	35
14	Dean Herdian	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	39
15	Tri Susanti	5	5	4	4	4	5	5	4	5	4	45
16	Seto Bintoro	4	5	2	4	5	4	5	5	5	5	44
17	Triyanto	5	4	5	4	3	4	4	5	5	4	43
18	Iis Sugiyanti	3	3	5	4	3	4	4	4	4	5	39
19	Ira Febry S.	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	37
20	Nurhasanah	4	5	4	4	3	4	4	4	5	5	42
21	Nurmalasari	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
22	Diana Agustrya	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
23	Purwanto	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	48
24	Wiwi Pratiwi	5	5	4	4	3	4	4	4	5	5	43
25	Abib Kistiadi	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	49
26	Triono	5	5	5	5	2	4	4	4	4	4	42
27	Permana M.F	5	5	3	3	3	3	3	4	4	4	37
28	Kristanto H.C	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
29	Deasy Lusiana	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	48
30	Mulyadi	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	35
31	Yatimin	5	5	5	5	2	5	5	5	5	4	46
32	Ngadiman S.	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
33	Arif Sakti	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	47
34	Dede S.	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	39

35	Anggoro P.S	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	38
36	Ngatiman	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
37	M. Sanusi	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	38
38	Susan Sukirman	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	39
39	Bay Hakim	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	38
40	Suranto	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	38
41	Hermawanto	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	47
42	Rudianto	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	38
43	Rostiana	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	48
44	A. Marzuki	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	48
45	Joni Falsen	4	4	3	4	2	4	3	4	3	4	35
46	Ardy	5	5	3	3	2	3	3	3	3	3	33
47	Ghandi Reiza	4	4	3	4	2	3	3	3	3	4	33
48	Hardol	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	39
49	Suprapti	4	4	3	4	2	4	4	4	4	4	37
50	Danny Bachtiar	4	4	3	4	2	4	3	4	4	4	36

Sumber: Data hasil olahan kuesioner

Tabel 4.7
Rekapitulasi Hasil Kuesioner
(Variabel X dan Y)

No	Nama	Total X	Total Y
1	Yosa Faisal R.	43	43
2	Handoyo	47	35

3	Wardo Yuliana	40	40
4	Junita Rahayu	40	38
5	Ayu Wulandari	45	35
6	Siti Latipah	44	40
7	Rudminita B.G	46	39
8	Sarotul Aeni	40	40
9	Tenti Purwanti	46	40
10	Siti Nurmi	45	45
11	Hendra Gunawan	47	45
12	Lindayanti	50	39
13	Ayu Lestari	38	35
14	Dean Herdian	40	39
15	Tri Susanti	49	45
16	Seto Bintoro	46	44
17	Triyanto	49	43
18	Iis Sugiyanti	44	39
19	Ira Febry Susanti	40	37
20	Nurhasanah	40	42
21	Nurmalasari	40	40
22	Diana Agustrya	42	40
23	Purwanto	50	48
24	Wiwi Pratiwi	44	43
25	Abib Kistiadi	50	49
26	Triono	37	42
27	Permana M.F	50	37
28	Kristanto H.C	42	40

29	Deasy Lusiana	50	48
30	Mulyadi	40	35
31	Yatimin	50	46
32	Ngadiman S.	40	40
33	Arif Saktiyawan	50	47
34	Dede S.	40	39
35	Anggoro P.S	40	38
36	Ngatiman	40	40
37	M. Sanusi	40	38
38	Susan Sukirman	40	39
39	Bay Hakim	40	38
40	Suranto	40	38
41	Hermawanto	50	47
42	Rudianto	40	38
43	Rostiana	50	48
44	A. Marzuki	50	48
45	Joni Falsen	43	35
46	Ardy	48	33
47	Ghandi Reiza A.	48	33
48	Hardol	40	39
49	Suprapti	40	37
50	Danny Bachtiar	40	36

Sumber: Data hasil pengolahan kuesioner

C. Pembahasan Hasil Penelitian

1. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur valid atau tidaknya suatu kuesioner dan untuk mengetahui atau menunjukkan tingkat kevalidan suatu instrumen. Item dalam kuesioner dikatakan valid apabila $r_{hitung} > r_{tabel}$ pada taraf signifikan 5% (0.05), sebaliknya item dikatakan tidak valid apabila $r_{hitung} < r_{tabel.}$ Adapun ringkasan hasil uji validitas dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 4.8

Hasil Uji Validitas Variabel X

No. Pertanyaan	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
1	0.792	>0.273	valid
2	0.703	>0.273	valid
3	0.755	>0.273	valid
4	0.843	>0.273	valid
5	0.854	>0.273	valid
6	0.892	>0.273	valid
7	0.788	>0.273	valid
8	0.717	>0.273	valid
9	0.768	>0.273	valid
10	0.789	>0.273	valid

Sumber: Hasil Olahan Data SPSS 16.0

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa hasil uji r_{hitung} pada setiap pertanyaan lebih besar dari pada r_{tabel} pada taraf signifikan 0,05 dari jumlah sampel yang digunakan sebanyak 50 responden, maka diperoleh nilai r_{tabel} sebesar 0.273, dengan demikian sepuluh pertanyaan yang terdapat pada variabel X dinyatakan valid.

Tabel 4.9
Hasil Uji Validitas Variabel Y

No. Pertanyaan	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
1	0.675	>0.273	Valid
2	0.686	>0.273	Valid
3	0.706	>0.273	Valid
4	0.727	>0.273	Valid
5	0.275	>0.273	Valid
6	0.811	>0.273	Valid
7	0.796	>0.273	Valid
8	0.843	>0.273	Valid
9	0.857	>0.273	Valid
10	0.733	>0.273	Valid

Sumber: Hasil Olahan Data SPSS 16.0

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa hasil uji r_{hitung} pada setiap pertanyaan lebih besar daripada r_{tabel} pada taraf signifikan 0,05 dari jumlah sampel yang digunakan sebanyak 50 responden, maka diperoleh nilai r_{tabel} sebesar

0.273, dengan demikian sepuluh pertanyaan yang terdapat pada variabel Y dinyatakan valid.

2. Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas digunakan untuk mengetahui keajegan (tetap) atau konsistensi suatu instrumen penelitian. Maksudnya adalah apakah instrumen tersebut akan mendapatkan pengukuran yang tetap konsisten jika pengukuran diulang kembali.

Uji reliabilitas dalam penelitian ini menggunakan *Cronbach's Alpha*, dan dapat dikatakan reliabel jika nilai *Cronbach's Alpha* dari masing-masing variabel lebih besar dari 0,60 atau 60%. Adapun hasil dari uji reliabilitas adalah sebagai berikut:

a. Variabel X (Kualitas Layanan *Mobile Banking*)

Tabel 4.10
Hasil Uji Reliabilitas Variabel X

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.933	10

Sumber: Hasil Olahan Data SPSS 16.0

Hasil uji reliabilitas menunjukkan bahwa nilai *Cronbach's Alpha* untuk variabel kualitas layanan *mobile banking* sebesar 0,933 atau 93,3% yang artinya bahwa hasil tersebut lebih besar dari 0,60 atau 60%. Maka dapat dikatakan kuesioner tersebut memiliki reliabilitas yang baik, yang berarti bahwa kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini merupakan kuesioner yang handal.

b. Variabel Y (Loyalitas Nasabah)

Tabel 4.11
Hasil Uji Reliabilitas Variabel Y

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.877	10

Sumber: Hasil Olahan Data SPSS 16.0

Hasil uji reliabilitas menunjukkan bahwa nilai *Cronbach's Alpha* untuk variabel loyalitas nasabah sebesar 0,877 atau 87,7% yang artinya lebih besar dari 0,60 atau 60%. Maka dapat dikatakan kuesioner tersebut memiliki reliabilitas yang sangat tinggi, yang berarti bahwa

kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini merupakan kuesioner yang handal.

3. Uji Asumsi Klasik

a. Normalitas

Tabel 4.12
Hasil Uji Normalitas (Kolmogorov-Smirnov

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		50
Normal Parameters[a]	Mean	.0000000
	Std. Deviation	3.60424138
Most Extreme Differences	Absolute	.143
	Positive	.076
	Negative	-.143
Kolmogorov-Smirnov Z		1.013
Asymp. Sig. (2-tailed)		.256
a. Test distribution is Normal.		

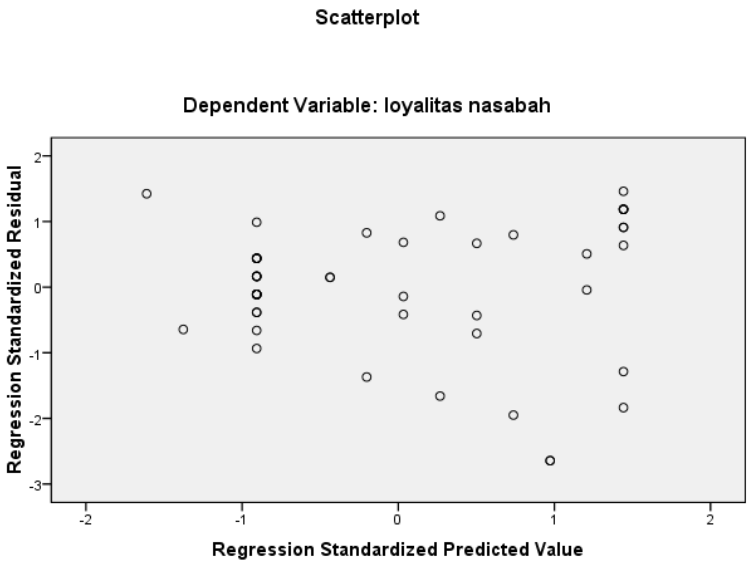
Sumber: Hasil Olahan data SPSS 16.0

Dari tabel di atas, berdasarkan uji normalitas dengan *Kolmogorov-Smirnov Test*, diperoleh nilai KSZ sebesar 1.013 dan *Asymp.Sig*. sebesar 0.256 memiliki nilai lebih besar dari 0.05. Hal ini menunjukkan bahwa data pada

penelitian ini berdistribusi normal dan model regresi tersebut layak dipakai untuk memprediksi variabel X yaitu kualitas layanan *mobile banking.*

b. Uji Heteroskedastisitas

Gambar 4.1
Hasil Uji Heteroskedastisitas



Sumber: Hasil Olahan Data SPSS 16.0

Berdasarkan hasil pengujian seperti tampak pada output SPSS di atas, dapat dilihat bahwa titik-titik data tidak membentuk pola tertentu dan data menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y. Maka dapat

disimpulkan bahwa tidak terjadi gangguan asumsi heteroskedastisitas, artinya model regresi ini sudah baik.

4. Uji Regresi Linier Sederhana

Tabel 4.13
Hasil Uji Regresi Linier Sederhana

Coefficients[a]						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	17.272	5.384		3.208	.002
	kualitas layanan mobile banking	.528	.122	.529	4.323	.000
a. Dependent Variable: loyalitas nasabah						

Sumber: Hasil Olahan data SPSS 16.0

Berdasarkan tabel di atas dapat diperoleh persamaan regresi sederhana yaitu:

Y= a+b X+e

Y= 17.272+0.528 X+e

Dimana: Y = loyalitas nasabah

X = kualitas layanan *mobile banking*

a = konstanta

b = koefisien

a. Nilai koefisien konstanta sebesar 17.272 artinya jika kualitas layanan *mobile banking* (X) nilainya adalah

0 (tidak ada kualitas) , maka loyalitas nasabah pada bank BTN syariah(Y) sebesar 17.272 satuan.

b. Nilai koefisien regresi variabel kualitas layanan *mobile banking* (X) 0.528 artinya jika kualitas layanan *mobile banking* mengalami kenaikan 1 poin, maka tingkat loyalitas nasabah pada bank BTN syariah akan mengalami kenaikan sebesar 0.354%.

5. Uji Koefisien Korelasi (R)

Koefisien korelasi merupakan angka yang dapat dijadikan petunjuk untuk mengetahui seberapa kuat tingkat keeratan hubungan koefisien korelasi antara variabel independen dan variabel dependen.

Tabel 4.14
Hasil Uji Koefisien Korelasi (R)

Model Summary[b]					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.529[a]	.280	.265	3.642	1.625
a. Predictors: (Constant), kualitas layanan mobile banking					
b. Dependent Variable: loyalitas nasabah					

Sumber: Hasil Olahan data SPSS 16.0

Berdasarkan hasil analisis menggunakan SPSS 16.0 diperoleh koefisien korelasi (R) sebesar 0.529 atau 52,9% terletak pada interval koefisien 0,40-0,599 menyatakan bahwa terdapat hubungan yang sedang antara kualitas layanan *mobile banking* terhadap loyalitas nasabah.

6. Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi digunakan untuk mengukur seberapa besar pengaruh variasi variabel dalam menerangkan variabel dependen.

Tabel 4.15
Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Model Summary[b]					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.529[a]	.280	.265	3.642	1.625
a. Predictors: (Constant), kualitas layanan mobile banking					
b. Dependent Variable: loyalitas nasabah					

Sumber: Hasil Olahan data SPSS 16.0

Berdasarkan hasil analisis menggunakan SPSS 16.0 diperoleh nilai R *Square* sebesar 0.280 atau 28% yang artinya variabel kualitas layanan *mobile banking* (X) mempengaruhi variabel loyalitas nasabah (Y) sebesar 28%

dan sisanya 72% dipengaruhi oleh variabel lain diluar penelitian ini.

7. Uji Hipotesis (uji t)

Untuk memastikan apakah hasil yang diperoleh melalui perhitungan koefisien korelasi sederhana signifikan atau tidak, maka harus dilakukan pengujian hipotesis untuk membuktikan atau menggunakan hasil yang telah diperoleh tersebut dengan membandingkam hasil t_{hitung} dengan t_{tabel} sebagai berikut:

Tabel 4.16
Hasil Uji Hipotesis (t)

Coefficients[a]

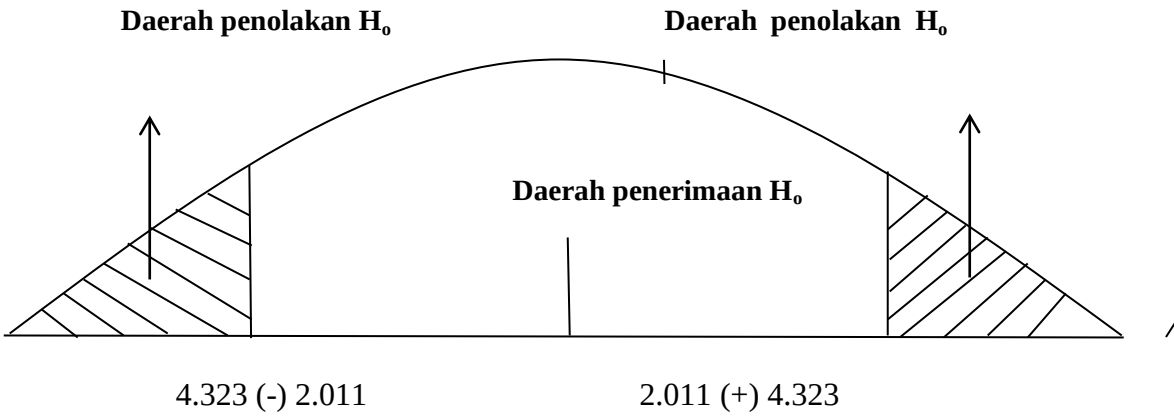
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	17.272	5.384		3.208	.002		
kualitas layanan mobile banking	.528	.122	.529	4.323	.000	1.000	1.000

a. Dependent Variable: loyalitas nasabah

Uji t adalah cara yang dipakai untuk mengetahui apakah hipotesis dalam penelitian ini sesuai dengan hasil penelitian atau tidak. Dengan pengujian dua arah maka taraf signifikannya adalah 10%:2=5%

atau 0.05 (0.05:2=(0.025)) dan hasil perolehan t $_{tabel}$ sebesar 2.011 dan nilai t $_{hitung}$ sebesar 4.323 (4.323>2.011) dengan derajat kebebasan (df) = n-k-1 maka (df=50-1-1=48) dengan taraf signifikan 0,000 lebih kecil dari 0,05 (0,000<0,05). Maka hal ini dinyatakan bahwa ada pengaruh positif dan signifikan antara kualitas layanan *mobile banking* terhadap loyalitas nasabah.

Gambar 4.2
Kurva Uji t



Sumber: Hasil Olahan Penulis

Pada gambar di atas, terlihat bahwa nilai t hitung berada pada penolakan H_o karena nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ (4.323>2.011), maka Ho ditolak dan H_a diterima, artinya terdapat pengaruh positif antara variabel kualitas layanan *mobile banking*

terhadap loyalitas nasabah pada bank BTN KCPS Karawaci.

D. Analisis Ekonomi

Hasil penelitian pengaruh kualitas layanan *mobile banking* terhadap loyalitas nasabah pada Bank Tabungan Negara (BTN) KCPS-Karawaci adalah berpengaruh positif dan signifikan. Hubungan signifikan dapat diartikan dengan semakin tinggi kualitas layanan *mobile banking* yang diberikan oleh perusahaan, maka akan semakin tinggi loyalitas nasabahnya, adapun sebaliknya semakin rendah atau buruk kualitas layanan *mobile banking* yang diberikan, maka semakin rendah pula loyalitas yang tercipta dalam diri nasabah.

Hasil penelitian ini diperkuat dengan penelitian terdahulu oleh Cony Sondakh yang berjudul "*Kualitas Layanan, Citra Merek dan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Nasabah dan Loyalitas Nasabah Tabungan Pada Bank BNI Cabang Manado*". Dari hasil penelitian diketahui bahwa nasabah berpendapat kualitas pelayanan mempunyai pengaruh yang baik terhadap kepuasan dan berdampak pada loyalitas. Artinya

kualitas pelayanan yang dirasakan sebanding dengan harga yang ditawarkan dan sesuai dengan harapan nasabah.[1]

Hasil penelitian ini diperkuat dengan penelitian terdahulu oleh Ni Made Savitri dan Ni Nyoman Kerti Yasa dengan judul "*E-Service Quality Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan dalam Penggunaan Internet Banking*". Hasil penelitian menunjukkan *e-service quality* berpengaruh positif dan signifikan sebesar 67,4 % terhadap loyalitas nasabah. Dengan demikian semakin baik kualitas layanan *online* yang diberikan bank maka loyalitas pelanggan akan meningkat.[2]

Hasil penelitian ini diperkuat dengan penelitian terdahulu oleh Markonah dengan judul "*Analisis Pengaruh Mobile Banking Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank Mandiri Cabang Jakarta*". Kualitas layanan *mobile banking* memiliki pengaruh positif sebesar 69,4% terhadap loyalitas

---

[1] Cony Sondakh , *Kualitas Layanan, Citra Merek dan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Nasabah dan Loyalitas Nasabah Tabungan Pada Bank BNI Cabang Manado,* Jurnal Riset Bisnis dan Manajemen Vol. 3 No. 1, (Universitas Sam Ratulangi, 2014)

[2] Ni Made Savitri dan Ni Nyoman Kerti Yasa, *E-Service Quality Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan dalam Penggunaan Internet Banking*, Jurnal Keuangan dan Perbankan Vol.16, No.2 Mei 2012 (Universitas Udayana, Denpasar)

nasabah, sehingga semakin bagus pelayanan maka semakin loyal nasabah bank tersebut.[3]

[3] Markonah, *Analisis Pengaruh Mobile Banking Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank Mandiri Cabang Jakarta*, Seminar Nasional & Call For Paper,"Peningkatan Ketahanan Ekonomi Nasional Dalam Rangka Menghadapi Persaingan Global" (Malang: Unikama, 2017).