

BAB IV

HASIL PENELITIAN

A. Deskripsi Data Penelitian

1. Gambaran Umum Responden

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan dengan cara menyebarkan kuesioner kepada responden, yaitu pada nasabah pada Bank Mandiri Syariah Kantor Cabang Pembantu Pandeglang dengan sampel sebanyak 60 nasabah maka dapat diambil beberapa gambaran tentang karakteristik responden yang diteliti meliputi, (1) jenis kelamin, (2) usia responden, (3) tingkat pendidikan responden, (4) pekerjaan responden, (5) jenis simpanan responden (6) penghasilan responden (7) lama responden menjadi nasabah . Adapun karakteristik responden tersebut sebagai berikut :

a) Berdasarkan Jenis Kelamin

Tabel 4.1

Distribusi Berdasarkan Jenis Kelamin

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki-laki	28	46,7	46,7	46,7
	Perempuan	32	53,3	53,3	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

Sumber : Data primer diolah 2018

Berdasarkan pada tabel di atas dapat dilihat jumlah responden mayoritas berjenis kelamin perempuan yaitu 32 orang (53,3%) dan sisanya, yaitu sejumlah 28 orang (46,7%) laki-laki. Hal ini dapat disimpulkan bahwa nasabah Bank Syariah Kantor Cabang Pandeglang lebih banyak perempuan.

b) Berdasarkan Usia Responden

Tabel 4.2

Distribusi Berdasarkan Usia Responden

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid < 25	4	6,7	6,7	6,7
25 - 30	18	30,0	30,0	36,7
31-35	11	18,3	18,3	55,0
> 35	27	45,0	45,0	100,0
Total	60	100,0	100,0	

Sumber : Data primer diolah 2012

Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui bahwa sebagian besar responden berada pada usia > 35 yaitu sebesar 4 orang (6,7%), sebanyak 18 orang (30%) berada pada usia 25 – 30 tahun. Selanjutnya sebanyak 11 orang (18,3%) berusia 31 - 35 tahun dan sisanya 27 orang (45%) Ini menunjukkan bahwa nasabah Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Pandeglang di dominasi nasabah usia dewasa.

c) Berdasarkan Tingkat Pendidikan Responden

Tabel 4.3

Distribusi Berdasarkan Tingkat Pendidikan Responden

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid D2	1	1.7	1.7	1.7
D3	3	5.0	5.0	6.7
S1	28	46.7	46.7	53.3
S2	1	1.7	1.7	55.0
SD	6	10.0	10.0	65.0
SMA	18	30.0	30.0	95.0
SMK	3	5.0	5.0	100.0
Total	60	100.0	100.0	

Sumber : Data primer diolah 2018

Berdasarkan data pada tabel di atas dapat diketahui bahwa responden sebagian besar memiliki pendidikan Sarjana (S1) yaitu sebanyak 28 orang (46.7%). Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar nasabah Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Pandeglang berpendidikan Sarjana (S1).

d) Berdasarkan Pekerjaan Responden

Tabel 4.4
Distribusi Berdasarkan Pekerjaan Responden

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Karyawan swasta	17	28,3	28,3	28,3
Guru	13	21,7	21,7	50,0
PNS	3	5,0	5,0	55,0
Pensiunan PNS	10	16,7	16,7	71,7
Wiraswasta	5	8,3	8,3	80,0
Pelajar	4	6,7	6,7	86,7
Ibu Rumah Tangga	7	11,7	11,7	98,3
Petani	1	1,7	1,7	100,0
Total	60	100,0	100,0	

Sumber : Data Primer diolah 2018

Dari tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden bekerja sebagai karyawan swasta yaitu sebanyak 17 orang (28,3%). Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar nasabah Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Pandeglang berprofesi sebagai karyawan swasta.

e) Berdasarkan Jenis Simpanan Responden

Tabel 4.5

Distribusi Berdasarkan Jenis Simpanan Responden

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tabungan	41	68,3	68,3	68,3
Tabungan Mabruur	16	26,7	26,7	95,0
Tabungan Simpatik	1	1,7	1,7	96,7
Tabungan Pensiun	2	3,3	3,3	100,0
Total	60	100,0	100,0	

Sumber : Data Primer diolah 2018

Dari tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden memiliki jenis simpanan berupa tabungan yaitu 41 orang (68,3%). Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar nasabah Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Pandeglang menyukai jenis simpanan tabungan.

f) Berdasarkan Penghasilan Responden

Tabel 4.6

Distribusi Berdasarkan Penghasilan Responden

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid < 1000000	10	16,7	16,7	16,7
2000000 – 4000000	41	68,3	68,3	85,0
5000000 – 6000000	8	13,3	13,3	98,3
> 6000000	1	1,7	1,7	100,0
Total	60	100,0	100,0	

Sumber : Data Primer diolah 2018

Dari tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden memiliki penghasilan 2.000.000 – 4.000.000 yaitu 41 orang (68,3%). Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar nasabah Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Pandeglang, memiliki penghasilan di atas upah minimum regional (UMR) Pandeglang.

g) . Berdasarkan Lama Responden Menjadi Nasabah

Tabel 4.7

Distribusi Berdasarkan Lama Responden Menjadi Nasabah

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid < 1 tahun	11	18,3	18,3	18,3
1 - 3 tahun	26	43,3	43,3	61,7
4 - 5 tahun	3	5,0	5,0	66,7
> 5 tahun	20	33,3	33,3	100,0
Total	60	100,0	100,0	

Sumber : Data Primer diolah 2018

Dari tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden menjadi nasabah 1 – 3 tahun yaitu 36 orang (43,3%). Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar nasabah Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Pandeglang memiliki loyalitas yang tinggi dengan tetap bertahan menjadi nasabah.

B. Analisis Penelitian

I. Tanggapan responden terhadap kepuasan nasabah pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Pandeglang.

Untuk mengetahui sejauhmana tanggapan responden terhadap terhadap kepuasan nasabah pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Pandeglang. Di bawah ini adalah tabel-tabel tanggapan responden yang dimaksud :

1. Tanggapan Responden Terhadap *Tangibels* (Wujud Fisik)

a) Bank Syariah Mandiri KCP Pandeglang terjaga kebersihaannya

Tabel 4.8

Ruangan Bank Syariah Mandiri KCP Pandeglang terjaga kebersihaannya (wangi/tidak bau)

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Kadang-kadang	4	6,7	6,7	6,7
Sering	26	43,3	43,3	50,0
Selalu	30	50,0	50,0	100,0
Total	60	100,0	100,0	

Sumber : Data primer diolah 2018

Berdasarkan tabel di atas maka dapat diinformasikan bahwa Ruangan Bank Syariah Mandiri KCP Pandeglang selalu terjaga kebersihaannya. Hal ini dapat terlihat dari jawaban responden yang

menjawab selalu 30 orang (50%), menjawab sering 26 orang (43.3%), dan yang menjawab kadang-kadang 4 orang (6.7%).

b) Karyawan Bank Syariah Mandiri KCP Pandeglang berpakaian sopan

Tabel 4.9

Karyawan Bank Syariah Mandiri KCP Pandeglang berpakaian dan berpenampilan pantas/sopan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kadang-kadang	4	6,7	6,7	6,7
	Sering	20	33,3	33,3	40,0
	Selalu	36	60,0	60,0	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

Sumber : Data primer diolah 2018

Berdasarkan tabel di atas maka dapat diinformasikan bahwa Karyawan Bank Syariah Mandiri KCP Pandeglang selalu berpakaian dan berpenampilan pantas/sopan sesuai dengan syariah Islam. Hal ini dapat terlihat dari jawaban responden yang menjawab selalu 36 orang (60%), yang menjawab sering 20 orang (33.3%), dan yang menjawab kadang-kadang 4 orang (6.7%).

2. Tanggapan Responden Tentang *Reliability* (Kehandalan)

- a) Karyawan Bank Syariah Mandiri KCP Pandeglang tanggap dalam membantu nasabah

Tabel 4.10

Karyawan Bank Syariah Mandiri KCP Pandeglang tanggap dalam membantu nasabah yang mengalami kesulitan dalam melakukan transaksi

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Jarang	6	10,0	10,0	10,0
Kadang-kadang	10	16,7	16,7	26,7
Sering	34	56,6	56,6	83,3
Selalu	10	16,7	16,7	100,0
Total	60	100,0	100,0	

Sumber : Data primer diolah 2018

Berdasarkan tabel di atas maka dapat diinformasikan bahwa karyawan sering tanggap dalam membantu nasabah yang mengalami kesulitan dalam melakukan transaksi. Hal ini dapat terlihat dari jawaban responden yang menjawab sering 34 orang (56,6%), yang menjawab selalu 10 orang (16,7%), yang menjawab kadang-kadang 10 orang (16,7%), dan yang menjawab jarang 6 orang (10%).

- b) Karyawan Bank Syariah Mandiri KCP Pandeglang tanggap dalam membantu nasabah tanpa dimintai bantuan

Tabel 4.11

Karyawan Bank Syariah Mandiri KCP Pandeglang tanggap dalam membantu nasabah yang mengalami kesulitan tanpa dimintai bantuan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sering	36	60,0	60,0	60,0
	Selalu	24	40,0	40,0	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

Sumber : Data primer diolah 2018

Berdasarkan tabel di atas maka dapat diinformasikan Karyawan Bank Syariah Mandiri KCP Pandeglang sering tanggap dalam membantu nasabah yang mengalami kesulitan tanpa dimintai bantuan. Hal ini dapat terlihat dari jawaban responden yang menjawab sering 36 orang (60%), dan yang menjawab selalu 24 orang (40%).

3. Tanggapan Responden Tentang *Responsieve* (Ketanggapan)

- a) Karyawan Bank Syariah Mandiri KCP Pandeglang memberi pelayanan yang tepat

Tabel 4.12

Karyawan Bank Syariah Mandiri KCP Pandeglang memberi pelayanan kepada nasabah dengan tepat

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Jarang	6	10,0	10,0	10,0
Kadang-kadang	10	16,7	16,7	26,7
Sering	30	50,0	50,0	76,7
Selalu	14	23,3	23,3	100,0
Total	60	100,0	100,0	

Sumber : Data primer diolah 2018

Berdasarkan tabel di atas maka dapat diinformasikan bahwa Karyawan Bank Syariah Mandiri KCP Pandeglang sering memberi pelayanan kepada nasabah yang tepat. Hal ini dapat terlihat dari jawaban responden yang menjawab sering 30 orang (50%), menjawab selalu 14 orang (23,3%), menjawab kadang-kadang 10 orang (16.7%), dan yang menjawab jarang 6 orang (10%).

- b) Karyawan Bank Syariah Mandiri KCP Pandeglang memberikan apresiasi kepada nasabah

Tabel 4.13

Karyawan Bank Syariah Mandiri KCP Pandeglang memberikan apresiasi yang sama kepada semua nasabah tanpa membeda-bedakan status atau latar belakang nasabah

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sering	32	53,3	53,3	53,3
	Selalu	28	46,7	46,7	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

Sumber : Data primer diolah 2018

Berdasarkan tabel di atas maka dapat diinformasikan bahwa Karyawan Bank Syariah Mandiri KCP Pandeglang memberikan apresiasi kepada yang sama kepada semua nasabah tanpa membeda-bedakan status atau latar belakang nasabah. Hal ini dapat terlihat dari jawaban responden yang menjawab sering 28 orang (46.7%), dan menjawab selalu 32 orang (53.3%)

4. Tanggapan Responden Tentang *Assurance* (Jaminan)

- a) Karyawan Bank Syariah Mandiri KCP Pandeglang memiliki pengetahuan yang baik tentang produk bank

Tabel 4.14

Karyawan Bank Syariah Mandiri KCP Pandeglang memiliki pengetahuan yang baik tentang jenis produk perbankan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Jarang	6	10,0	10,0	10,0
	Sering	34	56,7	56,7	66,7
	Selalu	20	33,3	33,3	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

Sumber : Data primer diolah 2018

Berdasarkan tabel di atas maka dapat diinformasikan bahwa Karyawan Bank Syariah Mandiri KCP Pandeglang sering mempunyai pengetahuan yang baik tentang jenis produk perbankan. Hal ini dapat terlihat dari jawaban responden yang menjawab selalu 20 orang (33.3%), menjawab sering 34 orang (56.7%), dan yang menjawab jarang 6 orang (10%).

b) Bank Syariah Mandiri KCP Pandeglang menjadi tempat terpercaya

Tabel 4.15

Bank Syariah Mandiri KCP Pandeglang menjadi tempat terpercaya dalam menyimpan uang

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Kadang-kadang	16	26,7	26,7	26,7
Sering	36	60,0	60,0	86,7
Selalu	8	13,3	13,3	100,0
Total	60	100,0	100,0	

Sumber : Data primer diolah 2018

Berdasarkan tabel di atas maka dapat diinformasikan bahwa Bank Syariah Mandiri KCP Pandeglang sering menjadi tempat terpercaya dalam menyimpan uang. Hal ini dapat terlihat dari jawaban responden yang menjawab selalu 8 orang (13.3%), dan menjawab sering 36 orang (60%), dan yang menjawab kadang - kadang 16 orang (26.7%).

5. Tanggapan Responden Tentang *Empathy* (Empati)

- a) Karyawan Bank Syariah Mandiri KCP Pandeglang memberikan perhatian kepada nasabah

Tabel 4.16

Karyawan Bank Syariah Mandiri KCP Pandeglang memberikan perhatian kepada nasabah yang melakukan transaksi

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sering	8	13,3	13,3	13,3
	Selalu	52	86,7	86,7	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

Sumber : Data primer diolah 2018

Berdasarkan tabel di atas maka dapat diinformasikan bahwa Karyawan Bank Syariah Mandiri KCP Pandeglang selalu memberikan perhatian kepada nasabah yang melakukan transaksi. Hal ini dapat terlihat dari jawaban responden yang menjawab selalu 52 orang (86.7%), dan menjawab sering 8 orang (13.3%).

- b) Karyawan Bank Syariah Mandiri KCP Pandeglang mampu menumbuhkan rasa percaya nasabah

Tabel 4.17

Karyawan Bank Syariah Mandiri KCP Pandeglang mampu menumbuhkan perasaan percaya pada nasabah

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sering	14	23,3	23,3	23,3
	Selalu	46	76,7	76,7	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

Sumber : Data primer diolah 2018

Berdasarkan tabel di atas maka dapat diinformasikan bahwa Karyawan Bank Syariah Mandiri KCP Pandeglang selalu mampu menumbuhkan perasaan percaya pada nasabah. Hal ini dapat terlihat dari jawaban responden yang menjawab selalu 46 orang (76.7%), dan menjawab sering 14 orang (23.3%).

II. Tanggapan responden terhadap reputasi pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Pandeglang.

Untuk mengetahui sejauhmana tanggapan responden terhadap terhadap reputasi pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Pandeglang. Di bawah ini adalah tabel-tabel tanggapan responden yang dimaksud :

1. Tanggapan Responden Terhadap Kinerja (*Performance*)

- a) Bank Syariah Mandiri KCP Pandeglang merupakan bank syariah yang terkenal

Tabel 4.18

Bank Syariah Mandiri KCP Pandeglang merupakan bank syariah yang terkenal produknya oleh keluarga dan masyarakat

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Kadang-kadang	4	6,7	6,7	6,7
Sering	26	43,3	43,3	50,0
Selalu	30	50,0	50,0	100,0
Total	60	100,0	100,0	

Sumber : Data primer diolah 2018

Berdasarkan tabel di atas maka dapat diinformasikan bahwa Bank Syariah Mandiri KCP Pandeglang merupakan bank syariah yang terkenal produknya oleh keluarga dan masyarakat. Hal ini dapat terlihat dari jawaban responden yang menjawab selalu 30 orang (50%), menjawab sering 26 orang (43,3%), dan yang menjawab kadang-kadang 4 orang (6,7%).

b) Bank Syariah Mandiri KCP Pandeglang memiliki kinerja yang baik

Tabel 4.19

Bank Syariah Mandiri KCP Pandeglang memiliki kinerja yang baik di mata keluarga dan masyarakat

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Kadang-kadang	4	6,7	6,7	6,7
Sering	20	33,3	33,3	40,0
Selalu	36	60,0	60,0	100,0
Total	60	100,0	100,0	

Sumber : Data primer diolah 2018

Berdasarkan tabel di atas maka dapat diinformasikan bahwa Karyawan Bank Syariah Mandiri KCP Pandeglang selalu Bank Syariah Mandiri KCP Pandeglang memiliki kinerja yang baik di mata keluarga dan masyarakat. Hal ini dapat terlihat dari jawaban responden yang menjawab selalu 36 orang (60%),

menjawab sering 20 orang (33,3%), dan yang menjawab kadang-kadang 4 orang (6,7%).

2. Tanggapan Responden Tentang Tempat Kerja (*Work Place*)

a) Bank Syariah Mandiri KCP Pandeglang lokasinya strategis

Tabel 4.20

Bank Syariah Mandiri KCP Pandeglang merupakan perusahaan yang memiliki lokasi strategis

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Jarang	6	10,0	10,0	10,0
Kadang-kadang	10	16,7	16,7	26,7
Sering	34	56,7	56,7	83,3
Selalu	10	16,7	16,7	100,0
Total	60	100,0	100,0	

Sumber : Data primer diolah 2018

Berdasarkan tabel di atas maka dapat diinformasikan bahwa Bank Syariah Mandiri KCP Pandeglang memiliki lokasi yang strategis. Hal ini dapat terlihat dari jawaban responden yang menjawab sering 34 orang (56,7%), menjawab selalu 10 orang (16,7%), yang menjawab kadang-kadang 10 orang (16,7%), dan yang menjawab jarang 6 orang (10%).

- b) Bank Syariah Mandiri KCP Pandeglang memiliki tempat yang nyaman

Tabel 4.21

Bank Syariah Mandiri KCP Pandeglang memiliki tempat yang nyaman bagi petugas dan nasabahnya

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sering	36	60,0	60,0	60,0
	Selalu	24	40,0	40,0	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

Sumber : Data primer diolah 2018

Berdasarkan tabel di atas maka dapat diinformasikan Bank Syariah Mandiri KCP Pandeglang sering memiliki tempat yang nyaman bagi petugas dan nasabahnya. Hal ini dapat terlihat dari jawaban responden yang menjawab sering 36 orang (60%), dan yang menjawab selalu 24 orang (40%).

3. Tanggapan Responden Tentang Produk (*Product*)

- a) Bank Syariah Mandiri KCP Pandeglang memberikan keunggulan dalam pelayanan jasa

Tabel 4.22

Bank Syariah Mandiri KCP Pandeglang memberikan keunggulan dalam memberikan pelayanan jasanya

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Jarang	4	6,7	6,7	6,7
	Kadang-kadang	10	16,7	16,7	23,3
	Sering	32	53,3	53,3	76,7
	Selalu	14	23,3	23,3	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

Sumber : Data primer diolah 2018

Berdasarkan tabel di atas maka dapat diinformasikan bahwa Bank Syariah Mandiri KCP Pandeglang sering memberikan keunggulan dalam memberikan pelayanan jasanya. Hal ini dapat terlihat dari jawaban responden yang menjawab sering 32 orang (53,3%), menjawab selalu 14 orang (23,3%), menjawab kadang-kadang 10 orang (16,7%), dan yang menjawab jarang 4 orang (6,7%).

- b) Bank Syariah Mandiri KCP Pandeglang memiliki produk bank yang menguntungkan

Tabel 4.23

Bank Syariah Mandiri KCP Pandeglang memiliki produk bank yang beragam dan menguntungkan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sering	32	53,3	53,3	53,3
	Selalu	28	46,7	46,7	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

Sumber : Data primer diolah 2018

Berdasarkan tabel di atas maka dapat diinformasikan Bank Syariah Mandiri KCP Pandeglang sering memiliki produk bank yang beragam dan menguntungkan. Hal ini dapat terlihat dari jawaban responden yang menjawab sering 32 orang (53,3%), dan menjawab selalu 28 orang (46,7%)

- c) Bank Syariah Mandiri KCP Pandeglang memberikan jaminan

Tabel 4.24

Bank Syariah Mandiri KCP Pandeglang memberikan jaminan
pada setiap produk simpanannya

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Jarang	6	10,0	10,0	10,0
	Sering	34	56,7	56,7	66,7
	Selalu	20	33,3	33,3	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

Sumber : Data primer diolah 2018

Berdasarkan tabel di atas maka dapat diinformasikan Bank Syariah Mandiri KCP Pandeglang sering memberikan jaminan pada setiap produk simpanannya. Hal ini dapat terlihat dari jawaban responden yang menjawab sering 34 orang (56,7%), menjawab selalu 20 orang (33.3%), dan yang menjawab jarang 6 orang (10%).

4. Tanggapan Responden Tentang Kepemimpinan (*Leadership*)

- a) Bank Syariah Mandiri KCP Pandeglang bertanggungjawab dengan tugasnya

Tabel 4.25

Bank Syariah Mandiri KCP Pandeglang bertanggungjawab dengan tugas yang diberikan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kadang-kadang	14	23,3	23,3	23,3
	Sering	36	60,0	60,0	83,3
	Selalu	10	16,7	16,7	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

Sumber : Data primer diolah 2018

Berdasarkan tabel di atas maka dapat diinformasikan bahwa Bank Syariah Mandiri KCP Pandeglang sering bertanggungjawab dengan tugas yang diberikan. Hal ini dapat terlihat dari jawaban responden yang menjawab selalu 10 orang (16,7%), menjawab sering 36 orang (60%), dan yang menjawab kadang- kadang 14 orang (23,3%).

- b) Bank Syariah Mandiri KCP Pandeglang memimpin karyawan dengan baik

Tabel 4.26

Bank Syariah Mandiri KCP Pandeglang memimpin karyawan dengan baik sehingga peduli terhadap nasabahnya

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sering	8	13,3	13,3	13,3
	Selalu	52	86,7	86,7	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

Sumber : Data primer diolah 2018

Berdasarkan tabel di atas maka dapat diinformasikan bahwa Bank Syariah Mandiri KCP Pandeglang selalu memimpin karyawan dengan baik sehingga peduli terhadap nasabahnya. Hal ini dapat terlihat dari jawaban responden yang menjawab selalu 52 orang (86,7%), dan menjawab sering 8 orang (13,3%), .

- c) Pimpinan Bank Syariah Mandiri KCP Pandeglang
mengutamakan kepuasan

Tabel 4.27
Pimpinan Bank Syariah Mandiri KCP Pandeglang
mengutamakan kepuasan bagi nasabahnya

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sering	14	23,3	23,3	23,3
	Selalu	46	76,7	76,7	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

Sumber : Data primer diolah 2018

Berdasarkan tabel di atas maka dapat diinformasikan bahwa Pimpinan Bank Syariah Mandiri KCP Pandeglang selalu mengutamakan kepuasan bagi nasabahnya. Hal ini dapat terlihat dari jawaban responden yang menjawab selalu 46 orang (76.7%), dan menjawab sering 14 orang (23.3%).

III. Tanggapan Responden Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah Mandiri KCP Pandeglang.

Untuk mengetahui sejauh mana tanggapan responden terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah Mandiri KCP Pandeglang. Di bawah ini adalah tabel-tabel tanggapan responden yang dimaksud :

1. Tanggapan Responden Tentang Transaksi Berulang

a) Nasabah melakukan transaksi

Tabel 4.28

Nasabah melakukan transaksi Bank Syariah Mandiri KCP Pandeglang

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Jarang	6	10,0	10,0	10,0
Kadang-kadang	6	10,0	10,0	20,0
Sering	38	63,3	63,3	83,3
Selalu	10	16,7	16,7	100,0
Total	60	100,0	100,0	

Sumber : Data primer diolah 2018

Berdasarkan tabel di atas maka dapat diinformasikan bahwa nasabah sering melakukan transaksi Bank Syariah Mandiri KCP Pandeglang. Hal ini dapat terlihat dari jawaban responden

yang menjawab sering 38 orang (63,3%), yang menjawab selalu 10 orang (16,7%), yang menjawab kadang-kadang 6 orang (10%), dan yang menjawab jarang 6 orang (10%).

b) Nasabah bersedia memberitahu orang lain tentang Bank syariah Mandiri

Tabel 4.29

Nasabah bersedia memberitahu orang lain bahwa Bank syariah Mandiri KCP Pandeglang memberikan beragam keuntungan dan kemudahan dalam bertransaksi

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kadang-kadang	6	10,0	10,0	10,0
	Sering	44	73,3	73,3	83,3
	Selalu	10	16,7	16,7	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

Sumber : Data primer diolah 2018

Berdasarkan tabel di atas maka dapat diinformasikan bahwa nasabah bersedia memberitahu orang lain bahwa Bank syariah Mandiri KCP Pandeglang memberikan beragam keuntungan dan kemudahan dalam bertransaksi. Hal ini dapat terlihat dari jawaban responden yang menjawab selalu 10 orang (16,7%), yang

menjawab setuju 44 orang (73,3%), dan yang menjawab kadang - kadang 6 orang (10%) .

2. Tanggapan Responden Tentang Merekomendasikan

- a) Nasabah bersedia untuk menyarankan dan mempromosikan Bank syariah Mandiri KCP Pandeglang

Tabel 4.30
Nasabah bersedia untuk menyarankan dan mempromosikan kepada orang lain untuk menabung Bank syariah Mandiri KCP Pandeglang

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Kadang-kadang	12	20,0	20,0	20,0
Sering	34	56,7	56,7	76,7
Selalu	14	23,3	23,3	100,0
Total	60	100,0	100,0	

Sumber : Data primer diolah 2018

Berdasarkan tabel di atas maka dapat diinformasikan bahwa Nasabah bersedia untuk menyarankan dan mempromosikan kepada orang lain untuk menabung Bank syariah Mandiri KCP Pandeglang. Hal ini dapat terlihat dari jawaban responden yang menjawab selalu 14 orang (23,3%),

yang menjawab sering 34 orang (56,7%), dan yang menjawab kadang-kadang 12 orang (20%).

- b) Nasabah bersedia untuk memberitahukan orang lain Bank syariah Mandiri KCP Pandeglang memiliki kepedulian lingkungan

Tabel 4.31

Nasabah bersedia untuk memberitahukan orang lain Bank syariah Mandiri KCP Pandeglang memiliki kepedulian yang tinggi terhadap lingkungan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kadang-kadang	12	20,0	20,0	20,0
	Sering	38	63,3	63,3	83,3
	Selalu	10	16,7	16,7	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

Sumber : Data primer diolah 2018

Berdasarkan tabel di atas maka dapat diinformasikan bahwa nasabah bersedia untuk memberitahukan orang lain Bank syariah Mandiri KCP Pandeglang memiliki kepedulian yang tinggi terhadap lingkungan. Hal ini dapat terlihat dari jawaban responden yang menjawab selalu 10 orang (16,7%), yang menjawab sering 38

orang (63,3%), dan yang menjawab kadang - kadang 12 orang (20%) .

3. Tanggapan Responden Tentang Menggunakan Jasa Lain

- a) Jika suatu hari nasabah membutuhkan jasa perbankan, nasabah bersedia menggunakan jasa Bank syariah Mandiri KCP Pandeglang.

Tabel 4.32

Jika suatu hari nasabah membutuhkan jasa perbankan, nasabah tetap bersedia menggunakan jasa Bank syariah Mandiri KCP Pandeglang

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Jarang	6	10,0	10,0	10,0
	Sering	30	50,0	50,0	60,0
	Selalu	24	40,0	40,0	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

Sumber : Data primer diolah 2018

Berdasarkan tabel di atas maka dapat diinformasikan bahwa jika suatu hari nasabah membutuhkan jasa perbankan, nasabah tetap bersedia menggunakan jasa Bank syariah Mandiri KCP Pandeglang. Hal ini dapat terlihat dari jawaban responden yang

menjawab selalu 12 orang (40%), yang menjawab sering 30 orang (50%), dan yang menjawab jarang 6 orang (10%).

b) Petugas Bank syariah Mandiri KCP Pandeglang dalam bekerja profesional

Tabel 4.33

Petugas Bank syariah Mandiri KCP Pandeglang dalam bekerja profesional dan berpengalaman (Menguasai dengan betul produk yang ditawarkan)

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sering	46	76,7	76,7	76,7
	Selalu	14	23,3	23,3	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

Sumber : Data primer diolah 2018

Berdasarkan tabel di atas maka dapat diinformasikan bahwa Petugas Bank syariah Mandiri KCP Pandeglang dalam bekerja profesional dan berpengalaman (Menguasai dengan betul produk yang ditawarkan). Hal ini dapat terlihat dari jawaban responden. yang menjawab selalu 14 orang (23,3%), dan menjawab sering 46 orang (76,7%).

4. Tanggapan Responden Tentang Tidak Mudah Terpengaruh

a) Responden tetap menjadi nasabah Bank syariah Mandiri KCP

Pandeglang meskipun bank lain menawarkan hadiah

Tabel 4.34

Responden tetap menjadi nasabah Bank syariah Mandiri KCP

Pandeglang meskipun bank lain menawarkan bagi hasil dan hadiah yang lebih besar

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kadang-kadang	6	10,0	10,0	10,0
	Sering	30	50,0	50,0	60,0
	Selalu	24	40,0	40,0	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

Sumber : Data primer diolah 2018

Berdasarkan tabel di atas maka dapat diinformasikan bahwa Responden tetap menjadi nasabah Bank syariah Mandiri KCP Pandeglang meskipun bank lain menawarkan bagi hasil dan hadiah yang lebih besar. Hal ini dapat terlihat dari jawaban responden yang menjawab selalu 24 orang (40%), yang menjawab sering 30 orang (50%), dan yang menjawab kadang-kadang 6 orang (10%).

- b) Responden sebagai nasabah tidak mudah terpengaruh dengan jasa yang ditawarkan

Tabel 4.35
Responden sebagai nasabah tidak mudah terpengaruh dengan jasa yang ditawarkan oleh bank lain

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sering	40	66,7	66,7	66,7
	Selalu	20	33,3	33,3	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

Sumber : Data primer diolah 2018

Berdasarkan tabel di atas maka dapat diinformasikan bahwa Responden sebagai nasabah tidak mudah terpengaruh dengan jasa yang ditawarkan oleh bank lain. Hal ini dapat terlihat dari jawaban responden yang menjawab selalu 20 orang (33,3%), dan menjawab sering 40 orang (66,7%).

- c) Responden sebagai nasabah tetap mempertahankan diri menjadi nasabah Bank syariah Mandiri KCP Pandeglang

Tabel 4.36

Responden sebagai nasabah tetap mempertahankan diri menjadi nasabah Bank syariah Mandiri KCP Pandeglang, meskipun banyak bank syariah lain yang lebih terkenal

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sering	36	60,0	60,0	60,0
	Selalu	24	40,0	40,0	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

Sumber : Data primer diolah 2018

Berdasarkan tabel di atas maka dapat diinformasikan bahwa Responden sebagai nasabah tetap mempertahankan diri menjadi nasabah Bank syariah Mandiri KCP Pandeglang, meskipun banyak bank syariah lain yang lebih terkenal. Hal ini dapat terlihat dari jawaban responden yang menjawab selalu 24 orang (40%), dan yang menjawab sering 36 orang (60%).

- d) Responden tetap menjadi nasabah ketika banyak statement negatif tentang Bank syariah Mandiri KCP Pandeglang

Tabel 4.37
Responden tetap menjadi nasabah ketika banyak orang memberikan statement negatif tentang Bank syariah Mandiri KCP Pandeglang

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sering	40	66,7	66,7	66,7
	Selalu	20	33,3	33,3	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

Sumber : Data primer diolah 2018

Berdasarkan tabel di atas maka dapat diinformasikan bahwa responden tetap menjadi nasabah ketika banyak orang memberikan statement negatif tentang Bank syariah Mandiri KCP Pandeglang. Hal ini dapat terlihat dari jawaban responden. yang menjawab selalu 20 orang (33,3%), dan menjawab sering 40 orang (66,7%).

C. Hasil Angket variabel Y, X1 dan X2

1. Hasil Angket Loyalitas Nasabah (Variabel Y)

- a. Nilai hasil sebaran angket variabel Y

Adapun nilai dari masing-masing responden setelah diurutkan adalah sebagai berikut :

36	37	40	50	36	45	44	40	40	46
40	50	36	37	40	50	36	45	44	40
40	46	40	50	36	37	40	50	36	45
36	37	40	50	36	45	44	40	40	46
40	50	36	37	40	50	36	45	44	40
40	46	40	50	36	37	40	50	36	45

Lihat Lampiran

b. Pengolahan data statistik dengan bantuan aplikasi komputer

SPSS 23. Berdasarkan analisis statistik tersebut, maka dapat diketahui skor rata-rata (M) = 41.73, standar deviasi (SD) = 4.912, varians = 24.131, Median (ME) = 40.00 dan Modos (Mo) = 40.00, Range = 14.00, nilai tertinggi 50, nilai terendah 36.

c. Menentukan rentang nilai

Rentang (R) = Nilai tertinggi - Nilai terendah

$$50 - 36 = 14$$

d. Membuat tabel distribusi frekuensi berikut

Tabel 4.38

Tabel Distribusi Frekuensi Variabel Y (Loyalitas Nasabah)

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	36,00	12	20,0	20,0	20,0
	37,00	6	10,0	10,0	30,0
	40,00	18	30,0	30,0	60,0
	44,00	4	6,7	6,7	66,7
	45,00	6	10,0	10,0	76,7
	46,00	4	6,7	6,7	83,3
	50,00	10	16,7	16,7	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

Berdasarkan tabel didtribusi frekuensi skor loyalitas nasabah pada Bank Syariah Mandiri KCP Pandeglang yaitu sebanyak 36 responden (60%) berada dibawah rata-rata, sebanyak 4 responden (6,7%) berada pada kelompok rata-rata, dan sebanyak 20 responden (33,3%) berada di atas rata-rata.

Berdasarkan skor rata-rata (M) yaitu sebesar 41,73. Maka penafsirannya di dasarkan pada tabel interpretasi dan kategorisasi sebagai berikut :

Tabel 4.39

Interpretasi dan kategorisasi

Data Variabel Y (Loyalitas Nasabah)

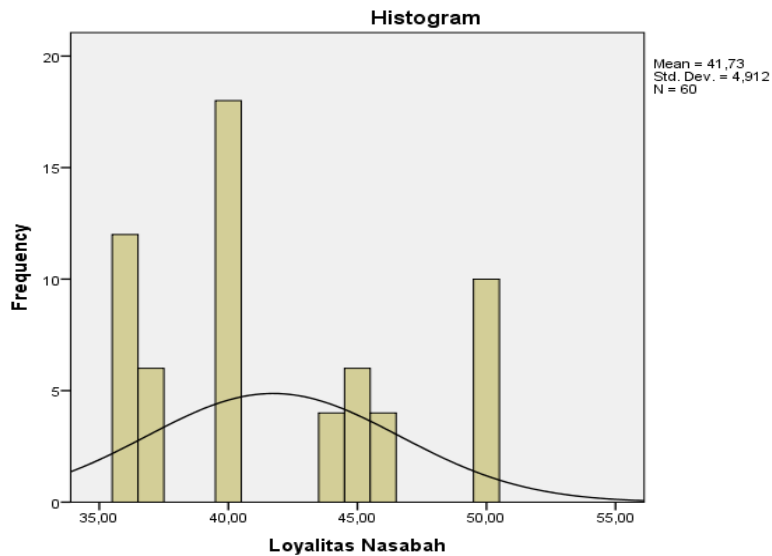
NO	INTERVAL	KATEGORISASI
1	46,51- 50,00	Sangat Baik
2	43,01 – 46,50	Baik
3	39,51 – 43,00	Cukup
4	36,0 – 39,50	Kurang

Data tersebut setelah dikonsultasikan dengan tabel 4.39 di atas maka loyalitas nasabah pada Bank Syariah Mandiri KCP Pandeglang dalam kategori “**Cukup**”.

e. Membuat grafik histogram

Penyebaran (distribusi) skor loyalitas nasabah Bank Syariah Mandiri KCP Pandeglang secara visual disajikan dalam bentuk histogram grafik di bawah ini.

Gambar 4.1



2. Hasil Angket Kepuasan Nasabah (Variabel X1)

a. Nilai hasil sebaran angket variabel X1

Adapun nilai dari masing-masing responden setelah

diurutkan adalah sebagai berikut :

42	45	43	47	37	42	47	40	38	48
40	50	42	45	43	47	37	42	47	40
38	48	40	50	42	45	43	47	37	42
42	45	43	47	37	42	47	40	38	48
40	50	42	45	43	47	37	42	47	40
38	48	40	50	42	45	43	47	37	42

Lihat Lampiran

b. Pengolahan data statistik dengan bantuan aplikasi komputer

SPSS 23

Berdasarkan analisis statistik tersebut, maka dapat diketahui skor rata-rata (M) = 43.13, standar deviasi (SD) = 3.859, varians = 14.897, Median (ME) = 42.50 dan Modos (Mo) = 42.00, Range = 13.00, nilai tertinggi 50, nilai terendah 37.

c. Menentukan rentang nilai

Rentang (R) = Nilai tertinggi - Nilai terendah

$$50 - 37 = 13$$

d. Membuat tabel distribusi frekuensi berikut

Tabel 4.40

Tabel Distribusi Frekuensi Variabel X1 (Kepuasan Nasabah)

		Kepuasan			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	37,00	6	10,0	10,0	10,0
	38,00	4	6,7	6,7	16,7
	40,00	8	13,3	13,3	30,0
	42,00	12	20,0	20,0	50,0
	43,00	6	10,0	10,0	60,0
	45,00	6	10,0	10,0	70,0
	47,00	10	16,7	16,7	86,7
	48,00	4	6,7	6,7	93,3
	50,00	4	6,7	6,7	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

Berdasarkan tabel didtribusi frekuensi skor kepuasan nasabah pada Bank Syariah Mandiri KCP Pandeglang yaitu sebanyak 30 responden (50%) berada dibawah rata-rata, sebanyak 6 responden (10%) berada pada kelompok rata-rata, dan sebanyak 24 responden (40%) berada di atas rata-rata.

Berdasarkan skor rata-rata (M) yaitu sebesar 43,13. Maka penafsirannya di dasarkan pada tabel interpretasi dan kategorisasi sebagai berikut :

Tabel 4.41

Interpretasi dan kategorisasi

Data Variabel X1 (Kepuasan Nasabah)

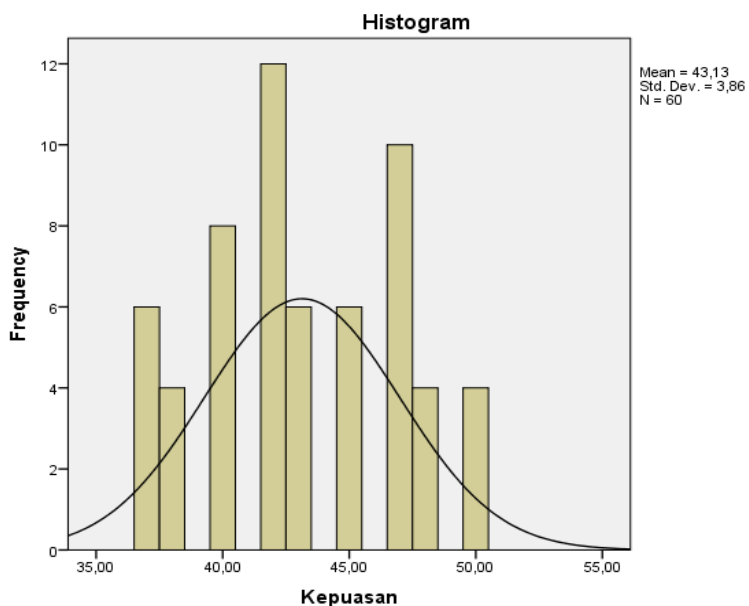
NO	INTERVAL	KATEGORISASI
1	46,78 – 50,03	Sangat Baik
2	43,52 – 46,77	Baik
3	40,26 – 43,51	Cukup
4	37,0 – 40,25	Kurang

Data tersebut setelah dikonsultasikan dengan tabel 4.41 di atas maka kepuasan nasabah pada Bank Syariah Mandiri KCP Pandeglang dalam kategori **“Cukup”**.

e. Membuat grafik histogram

Penyebaran (distribusi) skor kepuasan nasabah Bank Syariah Mandiri KCP Pandeglang secara visual disajikan dalam bentuk histogram grafik di bawah ini

Gambar 4.2



3. Hasil Angket Reputasi (Variabel X2)

a. Nilai hasil sebaran angket variabel X2

Adapun nilai dari masing-masing responden setelah diurutkan adalah sebagai berikut :

42	45	43	47	37	42	47	40	38	48
40	50	42	45	43	47	37	42	47	40
38	48	40	50	42	45	43	47	37	42
42	45	43	47	37	42	47	40	38	48
40	50	42	45	43	47	37	42	47	40
38	48	40	50	44	45	43	47	39	42

Lihat Lampiran

- b. Pengolahan data statistik dengan bantuan aplikasi komputer

SPSS 23

Berdasarkan analisis statistik tersebut, maka dapat diketahui skor rata-rata (M) = 43.26, standar deviasi (SD) = 3.763, varians = 14.165, Median (ME) = 43.00 dan Modos (Mo) = 42.00, Range = 13.00, nilai tertinggi 50, nilai terendah 37.

- c. Menentukan rentang nilai

Rentang (R) = Nilai tertinggi - Nilai terendah

$$50 - 37 = 13$$

- d. Membuat tabel distribusi frekuensi berikut:

Tabel 4.42

Tabel Distribusi Frekuensi Variabel X2 (Reputasi)

		Reputasi			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	37,00	4	6,7	6,7	6,7
	38,00	4	6,7	6,7	13,3
	39,00	2	3,3	3,3	16,7
	40,00	8	13,3	13,3	30,0
	42,00	10	16,7	16,7	46,7
	43,00	6	10,0	10,0	56,7
	44,00	2	3,3	3,3	60,0
	45,00	6	10,0	10,0	70,0
	47,00	10	16,7	16,7	86,7
	48,00	4	6,7	6,7	93,3
	50,00	4	6,7	6,7	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

Berdasarkan tabel didtribusi frekuensi skor reputasi pada Bank Syariah Mandiri KCP Pandeglang yaitu sebanyak 28 responden (46,7%) berada dibawah rata-rata, sebanyak 6 responden (6%) berada pada kelompok rata-rata, dan sebanyak 26 responden (53,3%) berada di atas rata-rata.

Berdasarkan skor rata-rata (M) yaitu sebesar 43,27. Maka penafsirannya di dasarkan pada tabel interpretasi dan kategorisasi sebagai berikut :

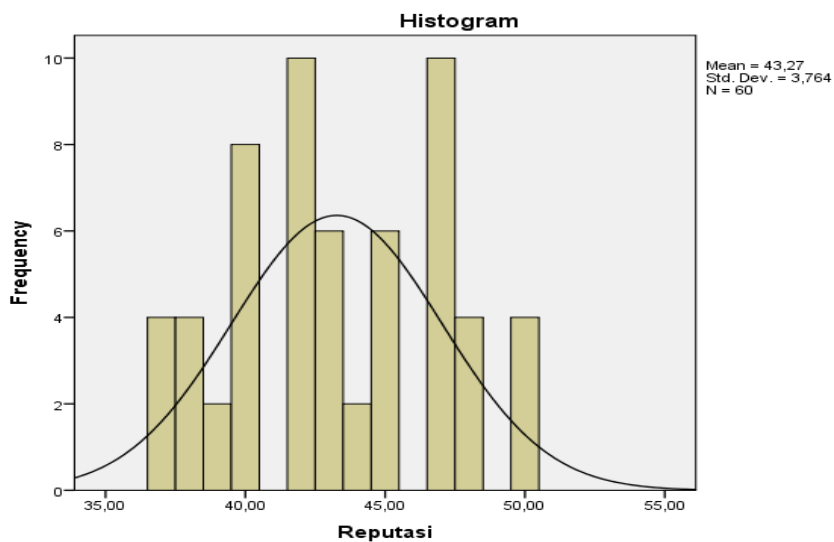
Tabel 4.43
Interpretasi dan kategorisasi
Data Variabel X2 (Reputasi)

NO	INTERVAL	KATEGORISASI
1	46,78 – 50,03	Sangat Baik
2	43,52 – 46,77	Baik
3	40,26 – 43,51	Cukup
4	37,0 – 40,25	Kurang

Data tersebut setelah dikonsultasikan dengan tabel 4.41 di atas maka reputasi pada Bank Syariah Mandiri KCP Pandeglang dalam kategori “**Cukup**”.

e. Membuat grafik histogram

Penyebaran (distribusi) skor reputasi Bank Syariah Mandiri KCP Pandeglang secara visual disajikan dalam bentuk histogram grafik di bawah ini



Gambar 4.3

Setelah mengetahui data distribusi frekuensi dari variabel Y, variabel X_1 dan variabel X_2 penulis membuat rekapitulasi angka statistik dari 3 variabel tersebut, sebagaimana seperti tabel di bawah ini

Tabel 4.44
Rekapitulasi angka statistik 3 variabel

		Kepuasan (X1)	Reputasi (X2)	Loyalitas nasabah (Y)
N	Valid	60	60	60
	Missing	0	0	0
Mean		43,13	43,27	41,73
Median		42,50	43,00	40,00
Mode		42	42 ^a	40
Std. Deviation		3,860	3,764	4,912
Variance		14,897	14,165	24,131
Range		13	13	14
Minimum		37	37	36
Maximum		50	50	50

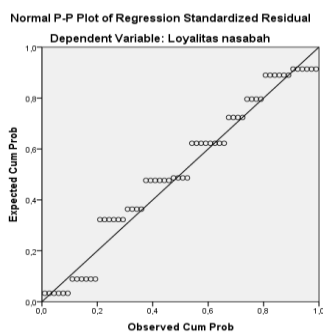
Berdasarkan analisis statistik tersebut, maka dapat diketahui variabel kepuasan (X1) skor rata-rata (M) = 43.13, standar deviasi (SD) = 3.859, varians =14.897, Median (ME) = 42.50 dan Modos (Mo) = 42.00, Range = 13.00, nilai tertinggi 50, nilai terendah 37 dan variabel reputasi (X2) memiliki skor rata-rata (M) = 43.26, standar deviasi (SD) = 3.763, varians =14.165, Median (ME) = 43.00 dan Modos (Mo) = 42.00, Range = 13.00, nilai tertinggi 50, nilai terendah 37, sedangkan untuk variabel loyalitas nasabah (Y) skor rata-rata (M) = 41.73, standar deviasi (SD) = 4.912, varians =24.131, Median (ME) = 40.00 dan Modos (Mo) = 40.00, Range = 14.00, nilai tertinggi 50, nilai terendah 36.

C. Teknik Analisis Data

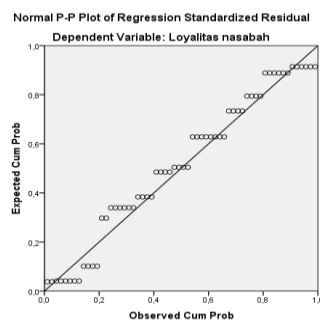
1) Uji Asumsi Klasik

Model regresi dikatakan valid jika bebas dari masalah asumsi klasik. Asumsi Klasik adalah asumsi dasar yang harus dipenuhi dalam model regresi. Asumsi klasik adalah :

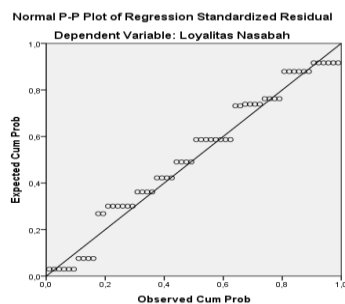
a. Uji Normalitas



Model 1



Model 2



Model 3

Gambar 4.4

Normal Probability Plot

(Sumber : Output SPSS, data diolah, 2018)

Metode lain untuk melihat normalitas residual adalah dengan melihat *probability plot* yang membandingkan distributif kumulatif dari distribusi normal. Uji ini dilakukan dengan cara melihat penyebaran data (titik) pada sumbu diagonal dan mengikuti arah garis diagonal atau grafik. Apabila data menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal maka model regresi memenuhi asumsi normalitas. Apabila data menyebar jauh dari garis diagonal dan atau tidak mengikuti arah garis diagonal maka model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas.

Dilihat dari grafik di atas terlihat bahwa titik-titik menyebar disekitar garis diagonal, serta penyebarannya mengikuti arah diagonal. Maka model regresi yang digunakan layak dipakai untuk memprediksi fluktuasi loyalitas nasabah berdasarkan masukan variabel independennya yaitu kepuasan dan reputasi.

Tabel 4.45
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		60
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	,0000000
	Std. Deviation	3,40023673
Most Extreme Differences	Absolute	,102
	Positive	,094
	Negative	-,102
Test Statistic		,102
Asymp. Sig. (2-tailed)		,195 ^c

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

Berdasarkan tabel 4.45 diatas, hasil *Kolmogorov-Smirnov* menunjukkan nilai *Asymp. Sig* memiliki nilai lebih besar dari 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa data pada penelitian ini terdistribusi normal dan model regresi tersebut layak dipakai untuk memprediksi variabel dependen yaitu loyalitas nasabah berdasarkan masukan variabel independen yaitu kepuasan dan reputasi.

b. Uji Autokorelasi

Uji autokorelasi bertujuan menguji apakah dalam model regresi linear ada korelasi antara kesalahan pengganggu pada periode t dengan kesalahan pengganggu pada periode t-1

(sebelumnya). Jika terjadi korelasi, maka dinamakan ada problem autokorelasi. Autokorelasi muncul karena observasi yang berurutan sepanjang waktu berkaitan satu sama lainnya.¹⁰³ Uji autokorelasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji Durbin Watson (DW Test). Berdasarkan pengujian uji autokorelasi dengan SPSS didapatkan *output* sebagai berikut:

Tabel 4.46
Hasil Uji Autokorelasi
Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,708 ^a	,501	,493	3,498	1,604

a. Predictors: (Constant), Kepuasan (X1)

b. Dependent Variable: Loyalitas nasabah (Y)

Model 1

Berdasarkan hasil uji autokorelasi, nilai DW hitung sebesar 1,604. Diperoleh nilai dalam nilai tabel Dw untuk nilai dalam tabel DW untuk “k=1” dan “N=60” adalah nilai dl (batas bawah) sebesar 1,5485 dan nilai du (batas atas) sebesar 1,6162. Berdasarkan pedoman uji statistik Durbin Watson, maka dapat dilihat bahwa nilai DW hitung terletak diantara (du

$< d < 4-du$), yaitu sebesar $1,6162 < 1,604 < 2,3838$. Maka dapat disimpulkan bahwa data yang digunakan tidak ada autokorelasi

Model Summary^a

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,684 ^a	,468	,459	3,614	1,686

a. Predictors: (Constant), Reputasi (X2)

b. Dependent Variable: Loyalitas nasabah (Y)

Model 2

Berdasarkan hasil uji autokorelasi, nilai DW hitung sebesar 1,686. Diperoleh nilai dalam nilai tabel Dw untuk nilai dalam tabel DW untuk “k=1” dan “N=60” adalah nilai dl (batas bawah) sebesar 1,5485 dan nilai du (batas atas) sebesar 1,6162. Berdasarkan pedoman uji statistik Durbin Watson, maka dapat dilihat bahwa nilai DW hitung terletak diantara ($du < d < 4-du$), yaitu sebesar $1,6162 < 1,686 < 2,3838$. Maka dapat disimpulkan bahwa data yang digunakan tidak ada autokorelasi.

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics					Durbin-Watson
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change	
1	,722 ^a	,521	,504	3,45938	,521	30,984	2	57	,000	1,565

a. Predictors: (Constant), Reputasi, Kepuasan

b. Dependent Variable: Loyalitas Nasabah

Model 3

Berdasarkan hasil uji autokorelasi, nilai DW hitung sebesar 1,565. Diperoleh nilai dalam nilai tabel Dw untuk nilai dalam tabel DW untuk “k=2” dan “N=60” adalah nilai dl (batas bawah) sebesar 1,5144 nilai du (batas atas) sebesar 1,6518. Berdasarkan pedoman uji statistik Durbin Watson, maka dapat dilihat bahwa nilai DW hitung terletak diantara ($du < d < 4-du$), yaitu sebesar $1,6518 < 1,565 < 2,3482$. Maka dapat disimpulkan bahwa data yang digunakan tidak ada autokorelasi.

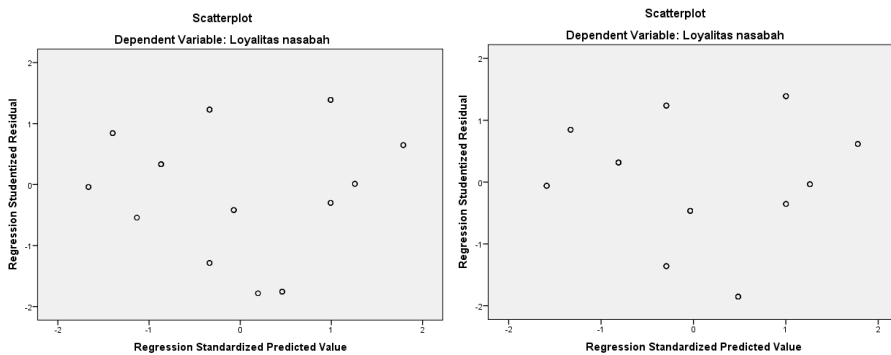
c. Uji Heteroskedastisitas

Pengujian ini bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual satu pengamatan dengan pengamatan yang lain. Dengan dasar analisis:

1. Jika ada pola tertentu, seperti titik-titik yang ada membentuk pola tertentu yang teratur (bergelombang, melebar kemudian

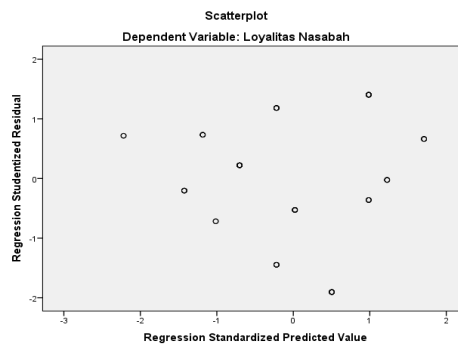
menyempit), maka mengindikasikan telah terjadi heteroskedastisitas.

2. Jika tidak ada pola yang jelas, serta titik-titik menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas.



Model 1

Model 2



Model 3

Gambar 4.5

Scatterplot Uji Heteroskedastisitas
(Sumber : Output SPSS, data diolah, 2018)

Dari grafik di atas, terlihat titik-titik menyebar secara acak tidak membentuk suatu pola tertentu jelas, serta tersebar baik diatas maupun dibawah angka 0 (nol) pada sumbu Y. Hal ini berarti bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas pada model regresi, sehingga model regresi layak memprediksikan loyalitas nasabah berdasarkan variabel independennya.

d. Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas digunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya penyimpangan asumsi klasik multikolinieritas, yaitu adanya hubungan linier antar variabel independen dalam model regresi. Jika ada korelasi, maka dinamakan multikolinieritas. Untuk mendeteksi terdapat tidaknya multikolinieritas didasarkan pada nilai VIF (*Variance Inflation Factor*) dan *tolerance*. Dengan kriteria pengambilan keputusan yaitu mempunyai nilai VIF dibawah angka 10 atau angka toleransi diatas 0,10 (10%).

Tabel 4.47
Uji Multikolinieritas

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	5,056	5,255		,962	,340		
Kepuasan	2,263	,902	1,778	2,507	,015	,017	5,9814
Reputasi	-1,408	,925	-1,079	-1,521	,134	,017	5,9814

a. Dependent Variable: Loyalitas Nasabah

Berdasarkan tabel 4.47 diatas, nilai *tolerance* menunjukkan tidak ada variabel bebas yang memiliki nilai *tolerance* kurang dari 10%. Hasil perhitungan nilai VIF juga menunjukkan hal yang sama tidak ada variabel bebas yang memiliki nilai VIF lebih dari 10. Jadi dapat disimpulkan bahwa tidak ada multikolinieritas antar variabel bebas dalam regresi.

2) Hasil Uji Hipotesis

a. Uji Parsial (Uji t)

Tabel 4.48

Uji Parsial (Uji t)

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	5,056	5,255		,962	,340		
	Kepuasan	2,263	,902	1,778	2,507	,015	,017	5,9814
	Reputasi	-1,408	,925	-1,079	-1,521	,134	,017	5,9814

a. Dependent Variable: Loyalitas Nasabah

Uji t merupakan pengujian yang dilakukan secara individual dari masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikat, terlihat dari variabel bebas yaitu kepuasan dan reputasi memiliki nilai yang sama-sama tidak signifikan yaitu (0,015 dan 0,134) karena berada pada nilai probabilitas $< 0,05$ untuk reputasi dan $> 0,05$ untuk kepuasan, dapat disimpulkan apabila pengujian dilakukan secara individual akan menghasilkan hasil yang tidak signifikan untuk kepuasan sedangkan untuk reputasi menghasilkan hasil yang signifikan, dan jika ingin memperoleh hasil yang lebih signifikan mungkin dapat dilakukan pengujian melalui faktor-faktor lain dari variabel bebas seperti kualitas

pelayanan mungkin akan menghasilkan nilai yang lebih signifikan.

Uji signifikansi parameter individual (t-test) untuk dapat menginterpretasikan koefisien variable bebas dapat menggunakan *Unstandardized Coefficient* atau *Standardized Coefficient*.

Uji t untuk menguji signifikansi konstanta dan variabel dependent (loyalitas nasabah) adalah :

1. Hipotesis

Hipotesis untuk kasus ini :

Ho : Koefisien regresi tidak signifikan

Ha : Koefisien regresi signifikan

2. Dasar pengambilan keputusan

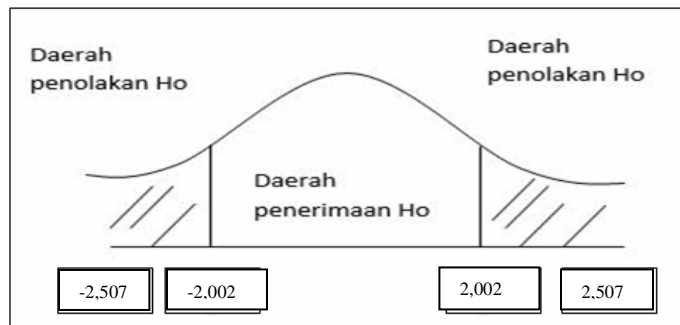
Dengan membandingkan statistik hitung dengan statistik tabel:

1. Jika statistik t hitung (angka t output) > statistik t tabel (tabel t), maka Ho ditolak.
2. Jika statistik t hitung (angka t output) < statistik t tabel (tabel t), maka Ho diterima.

Statistik t hitung :

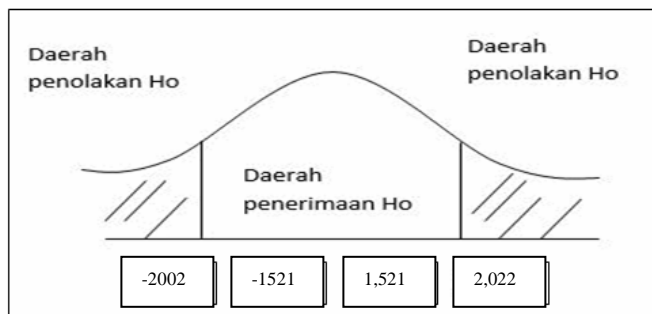
Untuk variabel kepuasan dari hasil perhitungan diperoleh $T_{hitung} > T_{tabel} = (2,507 > 2,002)$ atau $- T_{hitung} < - T_{tabel}$

= $-2,507 < -2.002$) maka H_0 ditolak, H_a diterima. Artinya terdapat pengaruh yang signifikan secara parsial antara variabel kepuasan terhadap variabel loyalitas nasabah.



Gambar 4.6
Grafik Hipotesis Kepuasan

Untuk variabel reputasi dari hasil perhitungan diperoleh $T_{hitung} < T_{tabel} = (1,521 < 2,002)$ atau $-T_{hitung} > -T_{tabel} = (-1,521 > -2,002)$ maka H_0 diterima, H_a ditolak. Artinya, tidak terdapat pengaruh yang signifikan secara parsial antara variabel reputasi terhadap variabel loyalitas nasabah.



Gambar 4.7
Grafik Hipotesis Reputasi

b. Uji Signifikansi Simultan / Uji Statistik F (ANOVA)

Tabel 4.49
Hasil Uji F

ANOVA ^a					
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F
1	Regression	741,598	2	370,799	30,984
	Residual	682,135	57	11,967	
	Total	1423,733	59		

a. Dependent Variable: Loyalitas Nasabah

b. Predictors: (Constant), Reputasi, Kepuasan

ANOVA merupakan gabungan dari 2 variabel bebas (Independent). Yaitu terdiri dari kepuasan dan reputasi yang secara bersama-sama mempengaruhi variabel terikat (dependent) yaitu loyalitas nasabah. Pada tabel 4.5 terdapat kolom signifikansi dengan nilai sebesar 0.000 yang merupakan nilai probabilitas < dari 0.05 ini menandakan apabila pengujian

dilakukan secara gabungan atau simultan akan menghasilkan nilai yang signifikan, dapat disimpulkan kepuasan dan reputasi yang secara simultan mempengaruhi variabel terikat (dependent) yaitu loyalitas nasabah.

Dari uji ANOVA atau F test didapat F hitung yaitu :

1. Hipotesis atau kasus ini :

Ho : Koefisien regresi tidak signifikan

Ha : Koefisien regresi signifikan

2. Dasar pengambilan keputusan

a. Berdasarkan perbandingan F hitung dengan F table.

➤ Jika statistic hitung (angka F output) > statistic tabel (table F), maka Ho ditolak.

➤ Jika statistic hitung (angka F output) < statistic tabel (table F), maka Ho diterima

Uji F merupakan uji secara simultan untuk menguji signifikansi pengaruh variabel kepuasan, dan reputasi secara simultan berpengaruh terhadap variabel loyalitas nasabah. Uji F dilakukan dengan membandingkan Fhitung dengan Ftabel.

Diketahui

df1 = k - 1

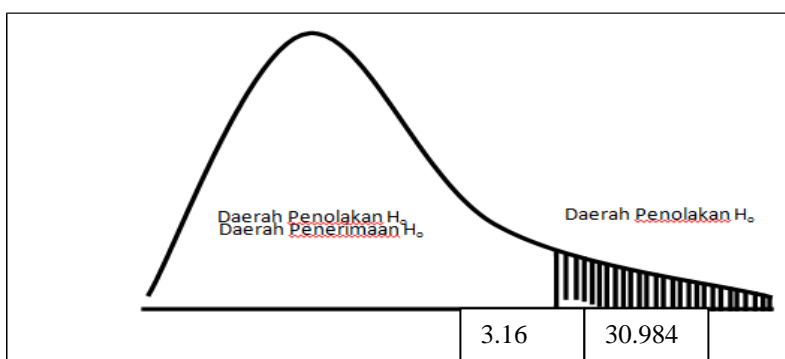
$$= 2$$

$$df2 = n - k$$

$$= 57$$

Keterangan : k adalah jumlah variabel (bebas + terikat) dan n adalah jumlah observasi/sampel pembentuk regresi. Dengan signifikansi pada $\alpha = 5\%$, maka nilai F tabelnya adalah 4.26.

Berdasarkan tabel yang diperoleh dari hasil pengolahan dan komputerisasi dengan menggunakan program SPSS versi 19 maka diperoleh Sig F $0,000 < 0,05$ dengan $F_{hitung} 30.984$. $F_{hitung} > F_{tabel} = 30.984 > 3,16$. Ini berarti variabel kepuasan dan variabel reputasi secara simultan berpengaruh terhadap variabel loyalitas nasabah. Dengan demikian hipotesis pertama dinyatakan diterima, dengan kata lain menerima hipotesis (H_a) dan menolak hipotesis (H_o).



Gambar 4.8
Grafik Uji F

D. Analisis Regresi Sederhana

1. Uji Validitas dan reliabilitas

Sebelum dilakukan analisis data, terlebih dahulu dilakukan pengolahan data yaitu validitas dan reliabilitas (terlampir).

TABEL 4.50 (PENGOLAHAN DATA X1 DAN Y)

No	X1	Y	X ²	Y ²	XY
1	42	36	1764	1296	1512
2	45	37	2025	1369	1665
3	43	40	1849	1600	1720
4	47	50	2209	2500	2350
5	37	36	1369	1296	1332
6	42	45	1764	2025	1890
7	47	44	2209	1936	2068
8	40	40	1600	1600	1600
9	38	40	1444	1600	1520
10	48	46	2304	2116	2208
11	40	40	1600	1600	1600
12	50	50	2500	2500	2500
13	42	36	1764	1296	1512
14	45	37	2025	1369	1665
15	43	40	1849	1600	1720
16	47	50	2209	2500	2350
17	37	36	1369	1296	1332
18	42	45	1764	2025	1890
19	47	44	2209	1936	2068
20	40	40	1600	1600	1600
21	38	40	1444	1600	1520

22	48	46	2304	2116	2208
23	40	40	1600	1600	1600
24	50	50	2500	2500	2500
25	42	36	1764	1296	1512
26	45	37	2025	1369	1665
27	43	40	1849	1600	1720
28	47	50	2209	2500	2350
29	37	36	1369	1296	1332
30	42	45	1764	2025	1890
31	42	36	1764	1296	1512
32	45	37	2025	1369	1665
33	43	40	1849	1600	1720
34	47	50	2209	2500	2350
35	37	36	1369	1296	1332
36	42	45	1764	2025	1890
37	47	44	2209	1936	2068
38	40	40	1600	1600	1600
39	38	40	1444	1600	1520
40	48	46	2304	2116	2208
41	40	40	1600	1600	1600
42	50	50	2500	2500	2500
43	42	36	1764	1296	1512
44	45	37	2025	1369	1665
45	43	40	1849	1600	1720
46	47	50	2209	2500	2350
47	37	36	1369	1296	1332
48	42	45	1764	2025	1890
49	47	44	2209	1936	2068
50	40	40	1600	1600	1600
51	38	40	1444	1600	1520
52	48	46	2304	2116	2208
53	40	40	1600	1600	1600

54	50	50	2500	2500	2500
55	42	36	1764	1296	1512
56	45	37	2025	1369	1665
57	43	40	1849	1600	1720
58	47	50	2209	2500	2350
59	37	36	1369	1296	1332
60	42	45	1764	2025	1890
Jumlah	2588	2504	112508	105924	108798

1. Analisis Koefisien Korelasi

➤ X1 terhadap Y

$$r_{xy} = \frac{n \sum xy - \sum x \sum y}{\sqrt{[n(\sum x^2) - (\sum x)^2][n(\sum y^2) - (\sum y)^2]}}$$

$$r_{xy} = \frac{60(108798) - (2588)(2504)}{\sqrt{[60(112508) - (2588)^2]}\sqrt{[60(105924) - (2504)^2]}}$$

$$r_{xy} = \frac{6527880 - 6480352}{\sqrt{(6750480 - 6697744)}\sqrt{(6355640 - 6270016)}}$$

$$r_{xy} = \frac{47528}{\sqrt{(52736)}\sqrt{(85424)}}$$

$$r_{xy} = \frac{47528}{67118.7013}$$

$$r_{xy} = 0.71$$

Berdasarkan hasil analisis di atas maka dapat diuraikan bahwa hubungan atau korelasi kepuasan terhadap loyalitas

nasabah Bank syariah Mandiri KCP Pandeglang adalah sebesar $r = 0.71$. Sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan positif antara variabel X1 (Kepuasan) dengan variabel Y (loyalitas nasabah), dengan kata lain kepuasan nasabah pada Bank syariah Mandiri KCP Pandeglang berpengaruh positif dan tinggi, sehingga dapat meningkatkan loyalitas nasabah.

TABEL 4.51 PENGOLAHAN DATA X2 DAN Y

No	X2	Y	X ²	Y ²	XY
1	42	36	1764	1296	1512
2	45	37	2025	1369	1665
3	43	40	1849	1600	1720
4	47	50	2209	2500	2350
5	37	36	1369	1296	1332
6	42	45	1764	2025	1890
7	47	44	2209	1936	2068
8	40	40	1600	1600	1600
9	38	40	1444	1600	1520
10	48	46	2304	2116	2208
11	40	40	1600	1600	1600
12	50	50	2500	2500	2500
13	42	36	1764	1296	1512
14	45	37	2025	1369	1665
15	43	40	1849	1600	1720
16	47	50	2209	2500	2350
17	37	36	1369	1296	1332
18	42	45	1764	2025	1890

19	47	44	2209	1936	2068
20	40	40	1600	1600	1600
21	38	40	1444	1600	1520
22	48	46	2304	2116	2208
23	40	40	1600	1600	1600
24	50	50	2500	2500	2500
25	44	36	1936	1296	1584
26	45	37	2025	1369	1665
27	43	40	1849	1600	1720
28	47	50	2209	2500	2350
29	39	36	1521	1296	1404
30	42	45	1764	2025	1890
31	42	36	1764	1296	1512
32	45	37	2025	1369	1665
33	43	40	1849	1600	1720
34	47	50	2209	2500	2350
35	37	36	1369	1296	1332
36	42	45	1764	2025	1890
37	47	44	2209	1936	2068
38	40	40	1600	1600	1600
39	38	40	1444	1600	1520
40	48	46	2304	2116	2208
41	40	40	1600	1600	1600
42	50	50	2500	2500	2500
43	42	36	1764	1296	1512
44	45	37	2025	1369	1665
45	43	40	1849	1600	1720
46	47	50	2209	2500	2350
47	37	36	1369	1296	1332
48	42	45	1764	2025	1890
49	47	44	2209	1936	2068
50	40	40	1600	1600	1600
51	38	40	1444	1600	1520
52	48	46	2304	2116	2208

53	40	40	1600	1600	1600
54	50	50	2500	2500	2500
55	44	36	1936	1296	1584
56	45	37	2025	1369	1665
57	43	40	1849	1600	1720
58	47	50	2209	2500	2350
59	39	36	1521	1296	1404
60	42	45	1764	2025	1890
Jumlah	2596	2504	113156	105924	109086

➤ Analisis Koefisien Korelasi X2 terhadap Y

$$r_{xy} = \frac{n \sum xy - \sum x \sum y}{\sqrt{[n(\sum x^2) - (\sum x)^2][n(\sum y^2) - (\sum y)^2]}}$$

$$r_{xy} = \frac{60(109086) - (2596)(2504)}{\sqrt{[60(113156) - (2596)^2]}\sqrt{[60(105924) - (2504)^2]}}$$

$$r_{xy} = \frac{6545160 - 6500384}{\sqrt{(6789360 - 6739216)}\sqrt{(6355640 - 6270016)}}$$

$$r_{xy} = \frac{44776}{\sqrt{(50144)}\sqrt{(85424)}}$$

$$r_{xy} = \frac{44776}{65448,46107}$$

$$r_{xy} = 0.68$$

Berdasarkan hasil analisis di atas maka dapat diuraikan bahwa hubungan atau korelasi reputasi terhadap loyalitas nasabah Bank syariah Mandiri KCP Pandeglang adalah sebesar

$r = 0.68$. Sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan positif antara variabel X2 (Reputasi) dengan variabel Y (Loyalitas nasabah), dengan kata lain reputasi pada Bank syariah Mandiri KCP Pandeglang berpengaruh positif dan tinggi, sehingga dapat meningkatkan loyalitas nasabah. Berdasarkan nilai ini maka dapat dilihat pada tabel koefisien korelasi dan tafsirannya menurut Sugiyono (2004:84) sebagai berikut :

Tabel 4.52

Koefisien Korelasi dan tafsirannya.

Koefisien Korelasi	Arah Hubungan	Tafsiran
0,00-0,19	Positif/negatif	Sangat Rendah
0,20-0,39	Positif/negatif	Rendah
0,40-0,59	Positif/negatif	Cukup/Sedang
0,60-0,79	Positif/negatif	Kuat
0,80-1,00	Positif/negatif	Sangat Kuat

Sumber : Sugiyono (2014 :184)

3. Analisis Koefisien Determinan

➤ Pengaruh Kepuasan terhadap Loyalitas nasabah (X1 terhadap Y)

$$\begin{aligned} Kd &= r^2 \times 100\% \\ &= 0.71 \times 100\% \\ &= 50.4\% \end{aligned}$$

Berdasarkan perhitungan tersebut di atas, maka penulis menyimpulkan bahwa pengaruh kepuasan terhadap loyalitas nasabah pada Bank syariah Mandiri KCP Pandeglang yaitu sebesar 50.4% sedangkan 49.6% lainnya dipengaruhi oleh faktor lain yang masih membutuhkan penelitian lebih lanjut.

➤ Pengaruh Reputasi terhadap Loyalitas nasabah (X2 terhadap Y)

$$\begin{aligned} Kd &= r^2 \times 100\% \\ &= 0.68 \times 100\% \\ &= 46.2\% \end{aligned}$$

Berdasarkan perhitungan tersebut di atas, maka penulis menyimpulkan bahwa pengaruh kepuasan terhadap loyalitas nasabah pada Bank syariah Mandiri KCP Pandeglang yaitu

sebesar 46.2% sedangkan 53.8% lainnya dipengaruhi oleh faktor lain yang masih membutuhkan penelitian lebih lanjut.

E. Pembahasan Hasil Penelitian

Berdasarkan hasil dari pengujian hipotesis, ternyata ketiga alternatif yang diajukan secara signifikan dapat diterima, baik secara sendiri-sendiri maupun secara bersamaan terhadap loyalitas nasabah memiliki pengaruh yang positif. Penerimaan dari masing-masing hipotesis tersebut dapat dibahas sebagai berikut:

Setelah hipotesis diterima dan dinyatakan terdapat pengaruh positif antara dua variabel bebas yaitu kepuasan (X_1) dan reputasi (X_2) secara mandiri maupun secara bersamaan terhadap loyalitas nasabah (Y) mengandung arti bahwa kedudukan kedua variabel bebas terhadap loyalitas nasabah dapat dipercaya. Dengan kata lain peningkatan kepuasan (X_1) dan reputasi (X_2) diikuti oleh peningkatan loyalitas nasabah (Y).

Keseluruhan data yang berhasil dihimpun menunjukkan bahwa pengaruh antara kedua variabel bebas kepuasan (X_1) dan reputasi (X_2) baik secara parsial maupun simultan memberikan kontribusi terbentuknya loyalitas nasabah (Y). Dengan kata lain semakin tinggi

kepuasan semakin tinggi pula loyalitas nasabah, begitu juga semakin tinggi reputasi maka semakin tinggi pula loyalitas nasabah.

Meningkatnya kontribusi kedua variabel yaitu kepuasan (X_1) dan reputasi (X_2) terhadap loyalitas nasabah (Y) secara simultan atau secara bersama merupakan hal yang wajar, karena disebabkan adanya interkorelasi diantara kedua variabel bebas itu sendiri. Artinya kepuasan (X_1) dan reputasi (X_2) tentunya mempunyai pengaruh terhadap loyalitas nasabah (Y). Untuk lebih jelasnya pengaruh antara dua variabel bebas dengan variabel yang terikat dapat diuraikan sebagai berikut :

Pertama, Hasil analisis data menunjukkan bahwa variabel kepuasan (X_1) terhadap loyalitas nasabah (Y) menunjukkan nilai signifikansi sebesar 2,507. Dilihat dari nilai signifikansi sebesar 2,507 menunjukkan bahwa nilai tersebut lebih besar dari 0,05 sedangkan variabel tersebut dikatakan signifikan apabila nilai signifikasinya lebih kecil dari 0,05 ($2,507 > 0,05$) . Nilai t_{hitung} sebesar 2,507 dan nilai t_{tabel} sebesar 2,002 $t_{hitung} > t_{tabel} = (2,507 < 2,002)$ atau $-T_{hitung} > -T_{tabel} = (-2,507 > -2,002)$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima atau dikatakan signifikan, artinya secara parsial variabel kepuasan (X_1) berpengaruh

secara signifikan terhadap variabel loyalitas nasabah (Y) = hipotesis di terima.

Hasil analisis korelasi sederhana antara kepuasan dengan loyalitas nasabah menunjukkan adanya hubungan antara kepuasan (X_1) dan loyalitas nasabah (Y) pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Pandeglang dan termasuk dalam kategori positif dan kuat dengan diperoleh koefisien korelasi sebesar $r_{X1Y}=0,71$. Artinya semakin baik kepuasan maka akan semakin baik pula loyalitas nasabah, demikian pula sebaliknya semakin kurang baik kepuasan yang diberikan, maka akan semakin kurang pula loyalitas nasabahnya.

Besarnya sumbangan atau kontribusi kepuasan terhadap loyalitas nasabah dapat diketahui dengan jalan mengkuadratkan perolehan nilai koefisien sederhananya, hasilnya $(0,71)^2 = 0,504$. Hal ini menunjukkan bahwa Besarnya pengaruh kepuasan terhadap loyalitas nasabah pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Pandeglang termasuk dalam kategori cukup. Hal ini dapat dilihat dari jumlah $KD=50.4\%$ dan 49.6% dipengaruhi oleh faktor lainnya yang membutuhkan penelitian lebih lanjut.

Hasil rekapitulasi angket yang disebar kepada nasabah menunjukkan bahwa kepuasan nasabah pada Bank Syariah Mandiri

Kantor Cabang Pembantu Pandeglang sudah cukup memuaskan dengan hasil sebesar 41,73 sesuai pada tabel 4.41 interpretasi dan kategorisasi kepuasan (X1) termasuk dalam kategorisasi “cukup”. Hasil perolehan tersebut dikuatkan kembali dengan jawaban kuesioner pada tabel 4.8 bahwa Ruangan Bank Syariah Mandiri KCP Pandeglang terjaga kebersihaannya (wangi/tidak bau) dari 60 responden sejumlah 30 responden (50%) menjawab selalu, dan 26 responden (43,3%) menjawab sering, hal ini menunjukkan bahwa nasabah merasa puas dengan kondisi ruangan Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Pandeglang, disertai karyawan yang sopan dalam berpakaian dan ramah dalam menanggapi nasabah sesuai dengan tabel 4.9 dan 4.10 yang dominan menjawab selalu sehingga mampu menguatkan kembali kepuasan nasabah.

Selain itu, diketahui pula bahwa mayoritas nasabah yang menjadi responden adalah perempuan sesuai dengan tabel 4.1 dalam distribusi frekuensi jenis kelamin yaitu 32 orang (53,3%), yang biasanya lebih menyukai keindahan dan cenderung senang diperhatikan memberikan nilai yang positif dalam menilai kepuasan dan untuk meningkatkan kepuasan pada Bank Syariah Mandiri KCP Pandeglang

karyawan harus lebih maksimal dalam memberikan pelayanan sehingga nasabah menjadi puas.

Kedua, Hasil analisis data menunjukkan bahwa variabel reputasi (X_2) terhadap loyalitas nasabah (Y) menunjukkan nilai signifikansi sebesar 1,521. Dilihat dari nilai signifikansi sebesar 1,521 menunjukkan bahwa nilai tersebut lebih besar dari 0,05 sedangkan variabel tersebut dikatakan signifikan apabila nilai signifikasinya lebih kecil dari 0,05 ($1,521 > 0,05$). Nilai t_{hitung} sebesar 1,521 dan nilai t_{tabel} sebesar 2,002 $t_{hitung} < t_{tabel} = (1,521 < 2,002)$ atau $-T_{hitung} > -T_{tabel} = (-1,521 > -2,002)$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak atau dikatakan tidak signifikan, artinya secara parsial variabel reputasi (X_2) tidak berpengaruh secara signifikan terhadap variabel loyalitas nasabah (Y) = hipotesis di tolak.

Hasil analisis korelasi sederhana antara kepuasan dengan loyalitas nasabah menunjukkan adanya hubungan antara kepuasan dan loyalitas nasabah pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Pandeglang dan termasuk dalam kategori positif dan kuat dengan diperoleh koefisien korelasi sebesar $r_{X_2} = 0,68$. Artinya semakin baik reputasi maka akan semakin baik pula loyalitas nasabah, demikian pula

sebaliknya semakin kurang baik reputasi yang diberikan, maka akan semakin kurang pula loyalitas nasabahnya.

Besarnya sumbangan atau kontribusi kepuasan terhadap loyalitas nasabah dapat diketahui dengan jalan mengkuadratkan perolehan nilai koefisien sederhananya, hasilnya $(0,68)^2 = 0,462$. Hal ini menunjukkan bahwa besarnya pengaruh reputasi terhadap loyalitas nasabah pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Pandeglang termasuk dalam kategori cukup. Hal ini dapat dilihat dari jumlah $Kd = 46.2\%$ dan 53.8% dipengaruhi oleh faktor lainnya yang membutuhkan penelitian lebih lanjut.

Hasil rekapitulasi angket yang disebar kepada nasabah menunjukkan bahwa reputasi pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Pandeglang sudah cukup memuaskan, sesuai dengan hasil interpretasi sebesar 43,13 sesuai pada tabel 4.43 interpretasi dan kategorisasi reputasi (X^2) termasuk dalam kategorisasi cukup. Hasil perolehan tersebut dikuatkan kembali dengan jawaban kuesioner pada tabel 4.18 Bank Syariah Mandiri KCP Pandeglang merupakan bank syariah yang terkenal produknya oleh keluarga dan masyarakat dan tabel 4. 19 Bank Syariah Mandiri KCP Pandeglang mmemiliki kinerja yang baik di mata keluarga dan masyarakat bahwa dari kedua

pernyataan tersebut sebagian besar menjawab selalu dan sering sehingga reputasi Bank Syariah Mandiri KCP Pandeglang sudah cukup dikenal.

Hasil tersebut didukung dengan karakteristik responden yang didominasi usia dewasa sesuai Tabel 4.2 distribusi berdasarkan usia responden sebesar 27 orang (45%) sehingga lebih matang dalam mengambil keputusan, dan pendidikan yang menunjang dalam menilai reputasi sebuah perusahaan yang dapat dilihat pada tabel 4.3 distribusi berdasarkan pendidikan responden memiliki pendidikan sarjana (S1) yaitu sebanyak 28 orang (46.7%).

Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar nasabah Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Pandeglang berpendidikan Sarjana (S1), sehingga bisa lebih objektif dalam menilai kondisi nama baik sebuah perusahaan.

Ketiga, adanya pengaruh positif antara kepuasan (X_1) dan reputasi (X_2) secara bersama-sama terhadap loyalitas nasabah yang ditunjukkan oleh Sig F $0,000 < 0,05$ dengan $F_{hitung} 30.984$. $F_{hitung} > F_{tabel} = 30.984 > 3,16$. Ini berarti variabel kepuasan dan variabel reputasi secara simultan berpengaruh terhadap variabel loyalitas nasabah.

Dengan demikian hipotesis pertama dinyatakan diterima, dengan kata lain menerima hipotesis (H_a) dan menolak hipotesis (H_o).

Hasil rekapitulasi angket yang disebar kepada nasabah menunjukkan bahwa loyalitas nasabah pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Pandeglang sudah cukup memuaskan, sesuai dengan hasil interpretasi sebesar 43,2 sesuai pada tabel 4.44 interpretasi dan kategorisasi loyalitas nasabah (Y) termasuk dalam kategorisasi cukup. Hasil perolehan tersebut dikuatkan kembali dengan jawaban kuesioner pada tabel 4.28 bahwa nasabah melakukan transaksi berulang pada Bank Syariah Mandiri KCP Pandeglang dengan mayoritas responden menjawab sering sebanyak 38 orang (63,3%). Tabel 4.7

Hal tersebut di dukung dengan karakteristik responden berdasarkan lama responden menjadi nasabah sebagian besar responden menjadi nasabah 1 – 3 tahun yaitu 36 orang (43,3%). Dalam hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar nasabah Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Pandeglang memiliki loyalitas yang cukup tinggi dengan tetap bertahan menjadi nasabah.

F. Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini mempunyai keterbatasan sejalan dengan keterbatasan keterbatasan -keterbatasan pendekatan kuantitatif dalam melihat kaitan antar variabel bebas dengan variabel terikat. salah satu ciri pendekatan kuantitatif adalah yang dikaji merupakan variabel yang sangat jelas terbatas dan ditetapkan secara apriori. Oleh karena itu, dalam melihat keterkaitan antar variabel digunakan angka atau persentase kemudian indikator yang digunakan secara apriori. Kurangnya teori dan waktu yang didapat oleh penulis, sehingga hasil dari penelitian belum begitu baik dan kontribusi penelitian menjadi kurang luas.

Hasil analisis data menunjukkan bahwa terdapat kontaminasi antara kedua data predictor, hal ini mungkin dikarenakan kurangnya pengawasann dalam prosedur pengisian angket atau mungkin juga disebabkan oleh pengaruh psikologis pada saat responden menjawab pernyataan-pernyataan yang berkaitan dengan kepuasan, reputasi dan loyalitas nasabah. Sehingga nasabah mungkin saja menjawab kuesioner tidak sesuai dengan yang dilakukan atau yang dialami responden.

Selain itu, kelemahan lainnya dalam penelitian ini bersumber dari terbatasnya realibilitas dan validitas alat ukur yang digunakan,

instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah buatan penulis sendiri yang mempunyai keterbatasan kemampuan dan pengalaman, dengan demikian reliabilitas dan validitas instrumen dirasa kurang memenuhi standar penelitian yang lebih profesional.

Akan tetapi keterbatasan-keterbatasan penelitian sebagaimana penulis jelaskan di atas tidak mengurangi hasil penelitian yang diperoleh, maka dari itu hasil penelitian ini dapat dijadikan bahan masukan bagi industri perbankan untuk memberikan kepuasan dan reputasi yang baik dan positif dalam upaya meningkatkan loyalitas nasabah.