

BAB 4

ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Bank Syariah Mandiri KCP Banyumanik Semarang

Kehadiran BSM sejak tahun 1999, sesungguhnya merupakan hikmah sekaligus berkah pasca krisis ekonomi dan moneter 1997-1998. Sebagaimana diketahui krisis ekonomi dan moneter sejak Juli 1997 yang disusul dengan krisis multi-dimensi termasuk di panggung politik nasional, telah menimbulkan beragam dampak negatif yang sangat hebat terhadap seluruh sendi kehidupan masyarakat, tidak terkecuali dunia usaha. Dalam kondisi tersebut, industri perbankan nasional yang didominasi oleh bank-bank konvensional mengalami krisis luar biasa. Pemerintah akhirnya mengambil tindakan dengan merestrukturisasi dan merekapitalisasi sebagian bank-bank di Indonesia.

Salah satu bank konvensional, PT Bank Susila Bakti (BSB) yang dimiliki oleh Yayasan Kesejahteraan Pegawai (YKP) PT Bank Dagang Negara dan PT Mahkota Prestasi juga terkena dampak krisis. BSB berusaha keluar dari situasi tersebut dengan melakukan upaya *merger* dengan beberapa bank lain serta mengundang investor asing.

Pemerintah melakukan penggabungan (*merger*) empat bank yaitu Bank Dagang Negara, Bank Bumi Daya, Bank Exim, dan Bapindo menjadi satu bank baru bernama PT Bank Mandiri (Persero) pada tanggal 31 Juli

1999. Kebijakan penggabungan tersebut juga menempatkan dan menetapkan PT Bank Mandiri (Persero) Tbk. sebagai pemilik mayoritas baru BSB.

Sebagai tindak lanjut dari keputusan *merger*, Bank Mandiri melakukan konsolidasi serta membentuk Tim Pengembangan Perbankan Syariah. Pembentukan tim ini bertujuan untuk mengembangkan layanan perbankan syariah di kelompok perusahaan Bank Mandiri, sebagai respon atas diberlakukannya UU No. 10 tahun 1998, yang memberi peluang bank umum untuk melayani transaksi syariah (*dual banking system*).

Tim Pengembangan Perbankan Syariah memandang bahwa pemberlakuan UU tersebut merupakan momentum yang tepat untuk melakukan konversi PT Bank Susila Bakti dari bank konvensional menjadi bank syariah. Oleh karenanya, Tim Pengembangan Perbankan Syariah segera mempersiapkan sistem dan infrastrukturnya, sehingga kegiatan usaha BSB berubah dari bank konvensional menjadi bank yang beroperasi berdasarkan prinsip syariah dengan nama PT Bank Syariah Mandiri sebagaimana tercantum dalam Akta Notaris: Sutjipto, SH, No. 23 tanggal 8 September 1999.

Perubahan kegiatan usaha BSB menjadi bank umum syariah dikukuhkan oleh Gubernur Bank Indonesia melalui SK Gubernur BI No. 1/24/ KEP.BI/1999, 25 Oktober 1999. Selanjutnya, melalui Surat Keputusan Deputy Gubernur Senior Bank Indonesia No. 1/1/KEP.DGS/ 1999, BI menyetujui perubahan nama menjadi PT Bank Syariah Mandiri. Menyusul pengukuhan dan pengakuan legal tersebut, PT Bank Syariah Mandiri secara

resmi mulai beroperasi sejak Senin tanggal 25 Rajab 1420 H atau tanggal 1 November 1999.

PT Bank Syariah Mandiri hadir, tampil dan tumbuh sebagai bank yang mampu memadukan idealisme usaha dengan nilai-nilai rohani, yang melandasi kegiatan operasionalnya. Harmoni antara idealisme usaha dan nilai-nilai rohani inilah yang menjadi salah satu keunggulan Bank Syariah Mandiri dalam kiprahnya di perbankan Indonesia. BSM hadir untuk bersama membangun Indonesia menuju Indonesia yang lebih baik.

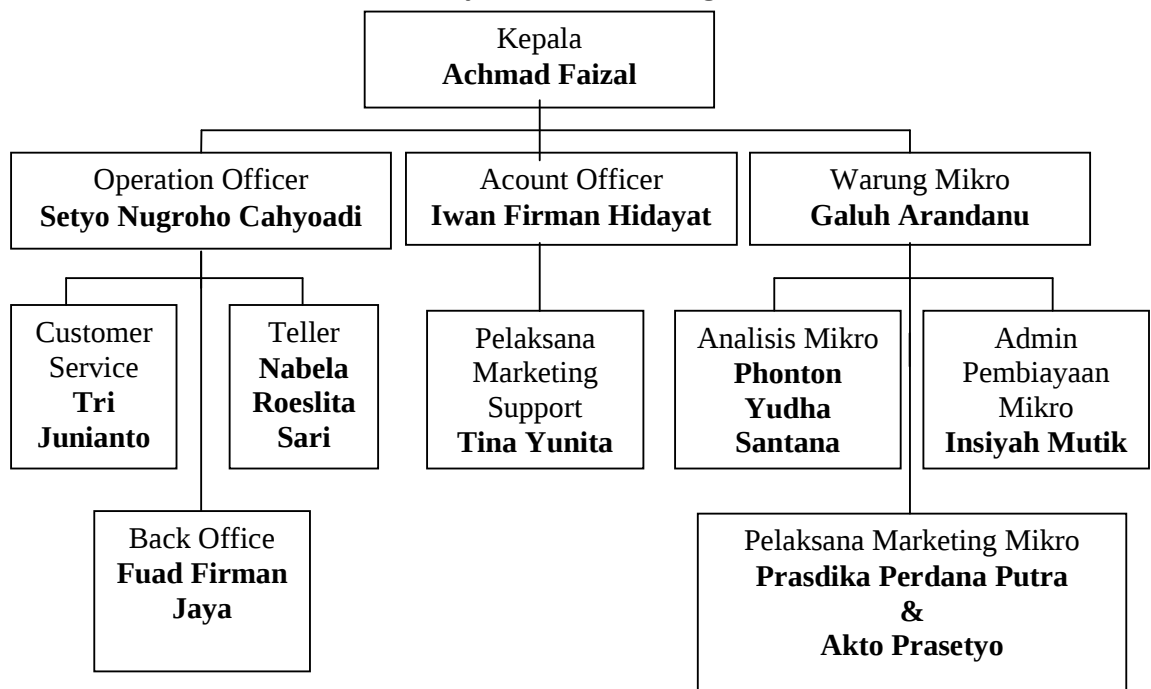
Mengingat banyaknya nasabah yang muncul dan juga antusiasme masyarakat Semarang yang cukup tinggi dalam menabung. Bank Syariah Mandiri membuka kantor cabang pembantu di Semarang, salah satunya di daerah Banyumanik. Bank Syariah Mandiri KCP Banyumanik Semarang berdiri pada tanggal 27 Desember 2011 yang mempunyai visi menjadi Bank Syariah terpercaya pilihan mitra usaha. Adapun misi bank syariah mandiri antara lain :

1. Mewujudkan pertumbuhan dan keuntungan yang berkesinambungan
2. Mengutamakan penghimpunan dana konsumen dan penyaluran pembiayaan pada segmen UMKM
3. Merekrut dan mengembangkan pegawai profesional dalam lingkungan kerja yang sehat
4. Mengembangkan nilai-nilai syariah universal
5. Menyelenggarakan operasional bank sesuai standar perbankan yang sehat

Bank Syariah Mandiri KCP Banyumanik Semarang adalah usaha jasa perbankan syariah yang berlokasi di Jalan Setiabudi no.152 kav.3 dan 5, kel.sumurboto. Bank Syariah Mandiri KCP Banyumanik Semarang memiliki beberapa produk diantaranya adalah tabungan BSM, BSM tabungan mabrur, BSM tabungan simpatik, BSM deposito, BSM griya, BSM giro.

Suatu organisasi dalam mencapai tujuannya harus dapat mengelola kegiatan usahanya dengan baik, efisien dan bertanggung jawab. Oleh karena itu diperlukan adanya struktur organisasi yang baik. Struktur organisasi yang baik adalah yang mempunyai kerangka hubungan antar fungsi dan wewenang serta tanggung jawab masing-masing dalam suatu sistem kerjasama.

Gambar 4.1
Struktur Organisasi Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang
Pembantu Banyumanik Semarang



4.2 Gambaran Umum Responden

Dalam penelitian ini, pihak yang menjadi responden adalah nasabah Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Banyumanik Semarang. Teknik pengambilan sampling yang digunakan adalah *accidental sampling* yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, apabila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data.¹ Penggambaran mengenai responden yang meliputi usia, jenis kelamin, tingkat pendidikan dan pekerjaan dapat dilihat melalui tabel-tabel yang disajikan berikut ini :

4.2.1 Jenis Kelamin Responden

Jumlah Responden dalam penelitian ini adalah 92 nasabah. Berikut ini merupakan data responden berdasarkan atas jenis kelamin.

Tabel 4.1
Jenis kelamin responden

Jenis kelamin	Jumlah	Persentase (%)
Laki-laki	54	58,7
Perempuan	38	41,3
Jumlah	92	100%

Sumber : Data Primer yang diolah, 2013

Berdasarkan data di atas, dapat diperhatikan bahwa responden jenis kelamin pria sebanyak 54 orang atau 58,7%. Sedangkan responden jenis kelamin wanita sebanyak 38 orang atau 41,3%. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa jumlah responden pria lebih banyak daripada jumlah responden wanita.

⁶³ Sugiyono, Op Cit. hlm.77

4.2.2 Usia Responden

Usia sering menjadi pertimbangan seseorang dalam melakukan aktivitas sehingga usia memungkinkan memberikan kontribusi terhadap tipe nasabah. Untuk menentukan banyaknya kelas usia responden maka dapat menggunakan rumus *sturgess* sebagai berikut² :

$$k = 1 + 3,3 \log n$$

$$= 1 + 3,3 \log 92$$

$$= 7,4 \text{ dibulatkan menjadi } 7$$

$$R = \text{data terbesar} - \text{data terkecil}$$

$$= 66 - 19 = 47$$

$$i = \frac{R}{k}$$

$$= \frac{47}{7} = 6,7 \text{ dibulatkan menjadi } 7$$

keterangan : - k → banyaknya kelas

- n → jumlah responden

- R → jangkauan

- i → interval kelas

Sehingga komposisi responden menurut usia dapat dilihat pada tabel

4.2 berikut ini :

² Meilia Nur Indah Susanti, *Statistik Deskriptif dan Induktif*, Yogyakarta : Graha Ilmu, 2010, hlm.52

Tabel 4.2
Usia Responden

Umur	Jumlah	Persentase (%)
19-25	17	18,5
26-32	31	33,7
33-39	17	18,5
40-46	12	13,0
47-53	8	8,7
54-60	4	4,3
61-67	3	3,3
Jumlah	92	100%

Sumber : Data Primer yang diolah, 2013

Dari tabel 4.2 menunjukkan bahwa jumlah responden terbanyak menurut usia yaitu usia 26-32 tahun sebanyak 31 orang atau 33,6%, sedangkan jumlah responden terkecil berada pada usia 61-67 tahun. Dapat diartikan bahwa nasabah yang memakai jasa Bank Syariah Mandiri KCP Banyumanik Semarang sebagian besar berusia 26-32 tahun.

4.2.3 Tingkat Pendidikan

Tingkat pendidikan dapat menunjukkan status sosial dan pengetahuan seseorang. Pada tabel 4.3 akan ditampilkan komposisi tingkat pendidikan responden.

Tabel 4.3
Pendidikan Responden

Pendidikan	Jumlah	Persentase (%)
SD	-	-
SLTP	4	4,3
SMA	26	28,3
D3	16	17,4
Sarjana (S1)	39	42,4
Lainnya	7	7,6
Jumlah	92	100%

Sumber : Data Primer yang diolah, 2013

Berdasarkan tabel 4.3 diatas dapat dilihat bahwa sebagian besar dari responden berpendidikan Sarjana (S1) sebesar 39 orang atau 42,4% sedangkan responden terkecil memiliki tingkat pendidikan SMP sebesar 4 orang atau 4,3%. Hal ini berarti persentase pemakaian jasa Bank Syariah Mandiri KCP Banyumanik Semarang kebanyakan adalah responden dengan tingkat pendidikan Sarjana (S1).

4.2.4 Jenis Pekerjaan Responden

Jenis pekerjaan menentukan kegiatan seseorang sehari-hari sehingga akan mempengaruhi dalam pengambilan suatu keputusan. Jenis pekerjaan responden yang digunakan dalam penelitian ini dapat dilihat dalam tabel 4.4 sebagai berikut ini :

Tabel 4.4
Jenis Pekerjaan Responden

Jenis Pekerjaan	Jumlah	Persentase (%)
Pelajar/Mahasiswa	7	7,6
PNS	17	18,6
Swasta	34	36,9
Wiraswasta	16	17,4
Buruh	5	5,4
Lainnya	13	14,1
Jumlah	92	100%

Sumber : Data Primer yang diolah, 2013

Berdasarkan tabel 4.4 di atas dapat dilihat bahwa sebagian besar dari responden bekerja sebagai karyawan swasta yaitu dengan jumlah sebanyak 34 orang atau 36,9% sedangkan jumlah responden terkecil bekerja sebagai buruh sebanyak 5 orang atau 5,4%. Hal ini dapat diartikan bahwa yang memakai jasa Bank Syariah Mandiri KCP Banyumanik Semarang lebih banyak berprofesi sebagai karyawan swasta.

4.3 Analisis Data

4.3.1 Analisis Deskriptif

Untuk menggambarkan tanggapan dan menguraikan secara rinci jawaban responden data dikelompokkan dalam suatu kategori skor dengan menggunakan rentang skala. Perhitungan skor tiap item pertanyaan adalah sebagai berikut³ :

$$RS = \frac{n(m-1)}{m}$$

Keterangan : RS = rentang skala

n = jumlah sampel

m = jumlah jawaban tiap item

Sehingga :

$$RS = \frac{92(5-1)}{5} = 73,6 \text{ dibulatkan menjadi } 74$$

$$\text{Skor terendah} = 1 \times 92 = 92$$

$$\text{Skor tertinggi} = 5 \times 92 = 460$$

Jadi kategori yang didapat yaitu :

- a. 92 – 166 = sangat tidak baik
- b. 167 – 241 = tidak baik
- c. 242 – 316 = cukup
- d. 317 – 391 = baik
- e. 392 – 466 = sangat baik

³ Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis*, Bandung : Alfabeta, 2001, hlm.89

4.3.1.1 Variabel Kualitas Pelayanan

Untuk mengetahui pendapat responden mengenai kualitas pelayanan dari Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Banyumanik Semarang maka diajukan beberapa pernyataan mengenai :

1. Bank Syariah Mandiri KCP Banyumanik Semarang telah menerapkan ketentuan layanan dan produk islami
2. Pegawai bank syariah mandiri KCP Banyumanik Semarang selalu konsisten menjaga kesopanan terhadap nasabah
3. Pegawai bank syariah mandiri KCP Banyumanik Semarang berpengalaman dan memiliki pengetahuan yang luas
4. Pegawai bank syariah mandiri KCP Banyumanik Semarang menyelesaikan masalah nasabah secara tepat waktu
5. Tidak ditemukan kesalahan pencatatan transaksi yang dilakukan oleh pegawai bank syariah mandiri KCP Banyumanik Semarang
6. Tata ruangan Bank Syariah Mandiri KCP Banyumanik Semarang terlihat rapi
7. Pegawai bank berpenampilan rapi
8. Pegawai bank memberikan pelayanan dengan tulus
9. Pegawai bank selalu memperhatikan apa yang menjadi kebutuhan dan keinginan nasabah
10. Pegawai bank melayani nasabah dengan cepat
11. Tanggapan pegawai bank dalam menerima keluhan dari nasabah sangat baik

Adapun hasil jawaban dari reponden dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 4.5
Tanggapan Responden Tentang
Kualitas Pelayanan Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu
Banyumanik Semarang

No Perny ataan	Jawaban					Jumlah Respon den	Total Nilai	Rata- rata skor	Kategori
	SS (5)	S (4)	N (3)	TS (2)	STS (1)				
1	36 (180)	36 (144)	14 (42)	6 (12)	-	92	378	4,10	Baik
2	45 (225)	28 (112)	15 (45)	4 (8)	-	92	390	4,23	Baik
3	21 (105)	23 (92)	24 (72)	22 (44)	2 (2)	92	315	3,42	Cukup
4	35 (175)	43 (172)	10 (30)	4 (8)	-	92	385	4,18	Baik
5	37 (185)	29 (116)	18 (54)	7 (14)	1 (1)	92	370	4,02	Baik
6	38 (190)	37 (148)	14 (42)	3 (6)	-	92	386	4,19	Baik
7	39 (195)	37 (148)	13 (39)	3 (6)	-	92	388	4,21	Baik
8	26 (130)	27 (108)	25 (75)	14 (28)	-	92	341	3,70	Baik
9	39 (195)	36 (144)	12 (36)	4 (8)	1 (1)	92	384	4,17	Baik
10	18 (90)	33 (132)	14 (42)	23 (46)	4 (4)	92	314	3,41	Cukup
11	32 (160)	41 (164)	17 (51)	2 (4)	-	92	379	4,11	Baik
Jumlah nilai skor							4.030	43,80	
Rata - rata total skor							366,36	3,98	Baik

Sumber : Data Primer yang diolah, 2013

Berdasarkan tabel 4.5 di atas mengenai tanggapan responden tentang kualitas pelayanan dari Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Banyumanik Semarang didapat rata-rata total skor sebesar 366,36. Hal ini termasuk dalam rentang 317-391 yang berkategori baik. Sehingga dapat

disimpulkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Banyumanik Semarang adalah baik.

4.3.1.2 Variabel Loyalitas Nasabah

Untuk mengetahui pendapat responden mengenai loyalitas nasabah maka diajukan beberapa pernyataan tentang :

1. Kemauan menabung secara berkesinambungan
2. Kemauan merekomendasi
3. Kemauan menggunakan produk lain selain produk yang saat ini dipilih
4. Tidak akan terpengaruh dengan tawaran produk sejenis dari bank lain

Adapun hasil jawaban responden dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 4.6
Tanggapan Responden Tentang
Loyalitas Nasabah

No Pernyataan	Jawaban					Jumlah Responden	Total Nilai	Rata-rata Skor	Kategori
	SS (5)	S (4)	N (3)	TS (2)	STS (1)				
1	7 (35)	37 (148)	37 (111)	11 (22)	-	92	316	3,43	Cukup
2	22 (110)	29 (116)	26 (78)	15 (30)	-	92	334	3,63	Baik
3	28 (140)	21 (84)	22 (66)	20 (40)	1 (1)	92	331	3,59	Baik
4	17 (85)	17 (68)	36 (108)	22 (44)	-	92	305	3,31	Cukup
Jumlah nilai skor							1.286	13,97	
Rata - rata total skor							321,5	3,49	Baik

Sumber : Data Primer yang diolah, 2013

Berdasarkan tabel 4.6 di atas tanggapan responden untuk kategori loyalitas nasabah Bank Syariah Mandiri KCP Banyumanik Semarang didapat rata-rata total skor sebesar 321,5. Hal ini termasuk dalam rentang 317 – 391

yang berkategori baik. Sehingga dapat disimpulkan bahwa loyalitas nasabah Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Banyumanik Semarang baik.

4.3.2 Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Pengujian validitas dilakukan dengan bantuan komputer menggunakan program SPSS *for* Windows Versi 16. Selain melihat nilai signifikansi juga dengan cara membandingkan nilai r hitung dengan r tabel, dikatakan valid jika nilai r hitung lebih besar dari r tabel ($92 : 0,05 = 0,207$).

Tabel 4.7
Hasil Perhitungan Uji Validitas

Variabel	Item	Nilai r hitung		Nilai r tabel	Status
Kualitas pelayanan	X1.1	0,537	>	0,207	Valid
	X1.2	0,620	>	0,207	Valid
	X1.3	0,550	>	0,207	Valid
	X1.4	0,516	>	0,207	Valid
	X1.5	0,463	>	0,207	Valid
	X1.6	0,460	>	0,207	Valid
	X1.7	0,522	>	0,207	Valid
	X1.8	0,705	>	0,207	Valid
	X1.9	0,460	>	0,207	Valid
	X1.10	0,668	>	0,207	Valid
	X1.11	0,503	>	0,207	Valid
Loyalitas Nasabah	Y1	0,577	>	0,207	Valid
	Y2	0,810	>	0,207	Valid
	Y3	0,861	>	0,207	Valid
	Y4	0,836	>	0,207	Valid

Sumber : Data Primer yang diolah, 2013

Berdasarkan tabel di atas maka dapat dilihat bahwa seluruh pertanyaan untuk variabel kualitas pelayanan dan loyalitas nasabah memiliki status valid. Hasil analisis korelasi bivariate dengan melihat output *correlations*.

4.3.3 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah alat ukur untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Pengujian reliabilitas dilakukan dengan bantuan komputer menggunakan program SPSS for Windows Versi 16. Pengambilan keputusan berdasarkan jika nilai Alpha melebihi 0,6 maka pertanyaan variabel tersebut reliabel dan sebaliknya.

Tabel 4.8
Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Item	Nilai Alpha	Keputusan
Kualitas pelayanan	X1.1 – X1.11	0,765	Reliabel
Loyalitas Nasabah	Y1 – Y4	0,788	Reliabel

Sumber : Data Primer yang diolah, 2013

Berdasarkan tabel 4.8 di atas dapat diketahui bahwa masing-masing variabel kualitas pelayanan dan loyalitas nasabah adalah reliabel, karena memiliki koefisien *Cronbach Alpha* lebih besar dari 0,60.

4.3.4 Uji Asumsi Klasik

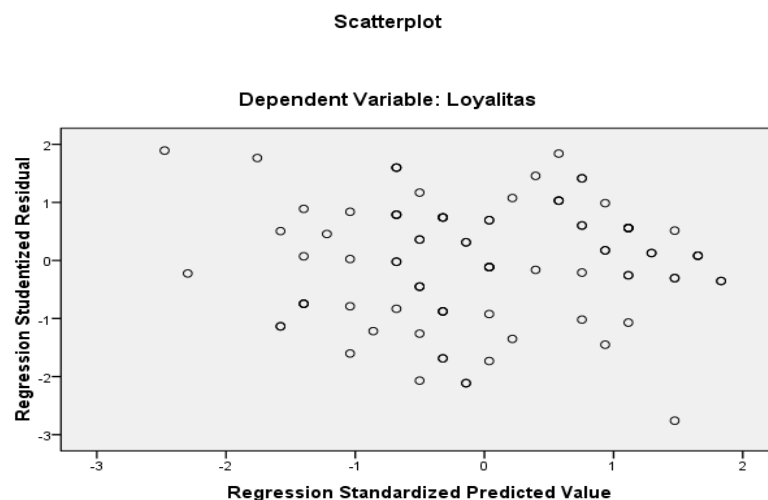
4.3.4.1 Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah model regresi terjadi ketidaksamaan varian dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain. Cara Deteksi heteroskedastisitas dilakukan dengan melihat ada tidaknya pola tertentu dari grafik antara scatterplot dimana sumbu Y adalah Y yang telah diprediksi dan sumbu X adalah residul ($Y \text{ prediksi} - Y \text{ Sesungguhnya}$) yang telah *di-studentized* dengan ketentuan sebagai berikut :

- Jika ada plot tertentu seperti titik-titik yang ada membentuk pola tertentu yang teratur (bergelombang, melebar, kemudian menyempit), maka mengindikasikan telah terjadi heteroskedastisitas.
- Jika tidak ada pola yang jelas, serta titik-titik menyebar diatas dan dibawah angka nol pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas.

Adapun grafik dari persamaan dapat dilihat pada gambar berikut ini :

Gambar 4.2
Uji Heteroskedastisitas



Dari grafik terlihat titik-titik yang menyebar secara acak, tidak membentuk suatu pola tertentu yang jelas, serta tersebar baik di atas maupun di bawah angka 0 (nol) pada sumbu Y. Hal ini berarti tidak terjadi heteroskedastisitas pada model regresi, sehingga model regresi layak dipakai untuk memprediksi loyalitas nasabah.

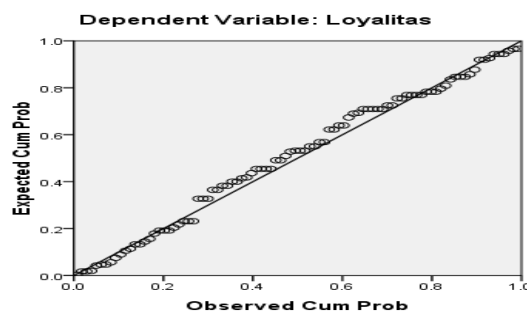
4.3.4.2 Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel terikat dan variabel bebas keduanya mempunyai distribusi normal ataukah tidak. Model regresi yang baik adalah memiliki distribusi data normal atau mendekati normal. Data distribusi normal dapat dilihat dari penyebaran data (titik) pada sumbu diagonal. Dasar pengambilan keputusan :

1. Jika data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas
2. Jika data menyebar jauh dari garis diagonal dan tidak mengikuti arah garis diagonal, maka model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas

Gambar 4.3
Uji Normalitas

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



Jika dilihat berdasarkan grafik di atas, maka data dari semua data berdistribusi normal. Hal ini karena semua data menyebar mengikuti garis diagonal.

Untuk menguji normalitas data secara statistik dapat dilakukan dengan menggunakan Uji statistik One Kolmogorov-Smirnov. Dengan pengambilan keputusan Jika nilai signifikansi $(0,05) < \text{nilai probabilitas signifikansi Kolmogorov-Smirnov}$ maka data tersebut berasal dari distribusi normal. Jika nilai signifikansi $(0,05) > \text{nilai probabilitas signifikansi Kolmogorov-Smirnov}$ maka data tersebut berasal dari distribusi tidak normal. Untuk lebih jelas dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Tabel 4.9
Uji One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
	kual.pelayanan	Loyalitas
N	92	92
Normal Parameters ^a		
Mean	43.79	14.03
Std. Deviation	5.572	3.195
Most Extreme		
Absolute	.094	.139
Differences		
Positive	.094	.096
Negative	-.090	-.139
Kolmogorov-Smirnov Z	.898	1.331
Asymp. Sig. (2-tailed)	.396	.058
a. Test distribution is Normal.		

Metode pengambilan keputusan untuk uji normalitas yaitu jika signifikansi (Asymp.sig) $> 0,05$ maka data berdistribusi normal dan sebaliknya. Data di atas menunjukkan bahwa loyalitas nasabah (Y) sebesar

0,058 dan data kualitas pelayanan (X) sebesar 0,396. Karena signifikansi lebih dari 0,05 maka data berdistribusi normal.

4.3.5 Analisis regresi sederhana

Digunakan untuk mengetahui adanya pengaruh antara variabel *independent* yaitu kualitas pelayanan terhadap variabel *dependent* yaitu loyalitas nasabah dengan menggunakan metode analisis regresi linear sederhana yang dibantu dengan program SPSS. Berdasarkan perhitungan melalui komputer dengan menggunakan program SPSS for Windows versi 16 diperoleh hasil regresi sebagai berikut :

Tabel 4.10
Hasil Regresi

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	-9.121	1.033		-8.830	.000
KUALITAS PELAYANAN	.529	.023	.922	22.594	.000

a. Dependent Variable: LOYALITAS NASABAH

Berdasarkan tabel di atas, maka persamaan regresi yang terbentuk pada uji regresi ini adalah :

$$Y = -9,121 + 0,529X_1$$

- Konstanta = - 9,121

Artinya jika kualitas pelayanan = 0, maka loyalitas nasabah nilainya negatif atau menurun sebesar – 9,121.

- Koefisien $b_1 = 0,529$

Artinya jika jumlah kualitas pelayanan ditingkatkan sebesar 1 satuan, maka kualitas pelayanan akan meningkat sebesar 0,529.

Dari persamaan regresi tersebut, dapat diinterpretasikan bahwa variabel kualitas pelayanan (X) berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah (Y). Artinya apabila variabel independent naik maka variabel dependent juga meningkat. Dan jika variabel independent turun maka variabel dependent juga akan turun. Jadi semakin naik tingkat kualitas pelayanan maka semakin naik juga tingkat loyalitas nasabah dan sebaliknya.

4.3.6 Pengujian Hipotesis

4.3.6.1 Uji Signifikansi Parameter Individual (Uji t)

Yaitu pengujian koefisien regresi secara parsial yang digunakan untuk mengetahui seberapa jauh pengaruh antara variabel bebas yaitu kualitas pelayanan (X) terhadap variabel terikat yaitu loyalitas nasabah (Y), dengan langkah-langkah sebagai berikut:

Dengan menentukan kriteria pengujian :

- Ho diterima apabila : $t_{hitung} < t_{tabel}$
- Ho ditolak apabila : $t_{hitung} > t_{tabel}$
- *Level of significance* (tingkat signifikan) $\alpha = 5\%$ atau 0,05
- Tingkat kepercayaan yang digunakan 95 %
- $df = n - k$
- $df = 92 - 1 = 91$

Dimana : k = jumlah variabel bebas

n = jumlah sampel

- t tabel = (0,05 : 91) maka didapat t tabel = 1,986 (*two tail*)

1. Tes Hipotesis Pengaruh Kualitas Pelayanan (X) Terhadap Loyalitas Nasabah (Y)

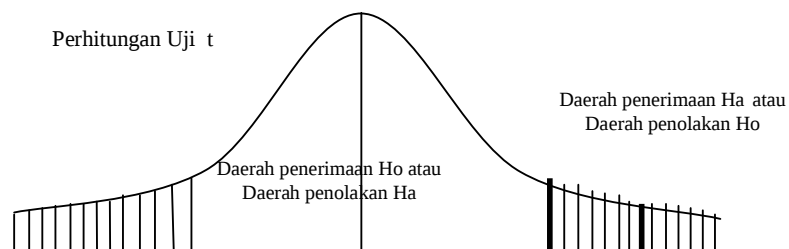
Dikemukakan hipotesis :

$H_0: \beta = 0$ yang berarti tidak ada pengaruh yang positif dan signifikan antara variabel kualitas pelayanan (X) terhadap loyalitas nasabah (Y).

$H_a: \beta \neq 0$ yang berarti ada pengaruh yang positif dan signifikan antara variabel kualitas pelayanan (X) terhadap loyalitas nasabah (Y).

Dari hasil perhitungan didapat nilai t hitung sebesar $22,594 > t$ tabel 1,986 dengan tingkat signifikan sebesar 0,000 dibawah 0,05 maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Artinya bahwa ada pengaruh yang positif dan signifikan antara variabel kualitas pelayanan (X) terhadap variabel loyalitas nasabah Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Banyumanik Semarang (Y).

Gambar 4.4
Uji t Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah



4.3.7 Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi (R^2) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel *dependent*.

Tabel 4.11
Koefisien Determinasi

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.922 ^a	.850	.848	1.244

a. Predictors: (Constant), KUALITAS PELAYANAN

b. Dependent Variable: LOYALITAS NASABAH

Dari Tampilan output SPSS model summary menunjukkan bahwa besarnya nilai *Adjusted R*² adalah sebesar 0,848. Hal ini berarti 84,8% variabel loyalitas nasabah dapat dipengaruhi variabel *independent* yaitu kualitas pelayanan sedangkan sisanya (100% - 84,8% = 15,2%) dipengaruhi oleh variabel lain.

4.4 Pembahasan

Dengan melibatkan sebanyak 92 orang responden, memberikan informasi mengenai pengaruh dari variabel kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Banyumanik Semarang. Penjelasan dari makna variabel dapat dijelaskan sebagai berikut :

1. Kualitas pelayanan pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Banyumanik Semarang berdasarkan hasil analisis data yang diperoleh dari hasil rekapitulasi setiap responden dari rumusan masalah kualitas pelayanan dengan indikator prinsip islam (*compliance*), jaminan (*assurance*), keandalan (*reliability*), bukti langsung (*Tangible*), empati (*empathy*), daya tanggap (*responsiveness*) yang menggunakan rentang skala memperoleh rata-rata skor sebesar 366,36 yaitu berada dalam kategori **BAIK**.

Hasil rekapitulasi kualitas pelayanan menyebutkan bahwa indikator dengan rentang skala baik yang harus dipertahankan diantaranya menerapkan ketentuan layanan dan produk islami, selalu konsisten menjaga kesopanan terhadap nasabah, tata ruangan dan pegawai bank berpenampilan rapi, menyelesaikan masalah nasabah secara tepat waktu, tidak ditemukan kesalahan pencatatan transaksi yang dilakukan oleh pegawai bank, pegawai bank memberikan pelayanan dengan tulus, selalu memperhatikan apa yang menjadi kebutuhan dan keinginan nasabah, tanggapan pegawai bank dalam menerima keluhan dari nasabah sangat baik, menyelesaikan masalah nasabah secara tepat waktu, tidak ditemukan kesalahan pencatatan transaksi yang dilakukan oleh pegawai bank, pegawai bank memberikan pelayanan dengan tulus, selalu memperhatikan apa yang menjadi kebutuhan dan keinginan nasabah. Sedangkan hasil rekapitulasi kualitas pelayanan dengan rentang skala cukup yang harus

ditingkatkan diantaranya pegawai bank berpengalaman dan memiliki pengetahuan yang luas, pegawai bank melayani nasabah dengan cepat.

Dari kualitas pelayanan Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Banyumanik Semarang yang ditawarkan sudah memenuhi harapan nasabah secara skor dan rentang skala yang diperoleh dari responden adalah baik. Mengingat kualitas pelayanan merupakan hal yang mutlak yang harus dimiliki perusahaan sehingga dapat mengukur tingkat kinerja yang telah dicapai.

2. Loyalitas nasabah pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Banyumanik Semarang berdasarkan hasil analisis data yang diperoleh dari hasil rekapitulasi setiap responden dari rumusan masalah loyalitas nasabah dengan indikator transaksi berulang, merekomendasikan kepada orang lain, menggunakan jasa lain yang ditawarkan, tidak terpengaruh tawaran dari pesaing yang menggunakan rentang skala memperoleh rata-rata skor sebesar 321,5 yaitu berada dalam kategori **BAIK** atau **SETUJU**.

Hasil rekapitulasi loyalitas nasabah menyebutkan bahwa indikator dengan rentang skala cukup atau cukup setuju yang harus ditingkatkan diantaranya kemauan menabung secara berkesinambungan, tidak akan terpengaruh dengan tawaran produk sejenis dari bank lain. Sedangkan hasil rekapitulasi loyalitas nasabah dengan rentang skala baik atau setuju yang harus dipertahankan diantaranya kemauan merekomendasi, kemauan menggunakan produk lain selain produk yang saat ini dipilih.

Dari loyalitas nasabah Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Banyumanik Semarang yang ditunjukkan dengan rentang skala dan dikatakan kesetiaan nasabah yang didapatkan perusahaan didasarkan pada kualitas pelayanan.

2. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah. Hal ini dibuktikan dengan nilai t hitung sebesar $22,594 > t$ tabel $1,986$ dengan tingkat signifikan sebesar $0,000$ dibawah $0,05$. Bukti empiris ini memberikan indikasi bahwa dalam upaya meningkatkan loyalitas nasabah dalam memanfaatkan pelayanan di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Banyumanik Semarang, pihak manajemen perlu memperhatikan kualitas pelayanan yang diberikan pada nasabah. Mengingat kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah. Dengan hasil tersebut dapat dikatakan bahwa faktor yang paling dominan untuk loyalitas nasabah yaitu variabel kualitas pelayanan.