

BAB IV

PEMBAHASAN DAN HASIL

A. GAMBARAN UMUM BANK BTN SYARIAH

1. SEJARAH

Latarbelakang

BTN Syariah merupakan *Strategic Bussiness Unit* (SBU) dari Bank BTN yang menjalankan bisnis dengan prinsip syariah, mulai beroperasi pada tanggal 14 Februari 2005 melalui pembukaan Kantor Cabang Syariah pertama di Jakarta. Pembukaan SBU ini guna melayani tingginya minat masyarakat dalam memanfaatkan jasa keuangan Syariah dan memperhatikan keunggulan prinsip Perbankan Syariah, adanya Fatwa MUI tentang bunga bank, serta melaksanakan hasil RUPS tahun 2004.

Tujuan Pendirian

1. Untuk memenuhi kebutuhan Bank dalam memberikan pelayanan jasa keuangan syariah.
2. Mendukung pencapaian sasaran laba usaha Bank.
3. Meningkatkan ketahanan Bank dalam menghadapi perubahan lingkungan usaha.
4. Memberi keseimbangan dalam pemenuhan kepentingan segenap nasabah dan pegawai.

Perkembangan Jaringan

Jaringan UUS Bank BTN telah memiliki jaringan yang tersebar di seluruh Indonesia dengan rincian sebagai berikut :

Kantor Cabang Syariah = 22 unit

Kantor Cabang Pembantu Syariah = 21 unit

Kantor Kas Syariah = 7 unit

Kantor Layanan Syariah = 240 unit

2. Visi & Misi

Visi dan Misi Bank BTN Syariah sejalan dengan Visi Bank BTN yang merupakan Strategic Business Unit dengan peran untuk meningkatkan pelayanan dan pangsa pasar sehingga Bank BTN tumbuh dan berkembang di masa yang akan datang. BTN Syariah juga sebagai pelengkap dari bisnis perbankan di mana secara konvensional tidak dapat terlayani.

Visi Bank BTN Syariah

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

Misi Bank BTN Syariah

- Mendukung pencapaian sasaran laba usaha BTN.
- Memberikan pelayanan jasa keuangan Syariah yang unggul dalam pembiayaan perumahan dan produk serta jasa keuangan Syariah terkait sehingga dapat memberikan kepuasan bagi nasabah dan memperoleh pangsa pasar yang diharapkan.
- Melaksanakan manajemen perbankan yang sesuai dengan prinsip Syariah sehingga dapat meningkatkan ketahanan BTN dalam menghadapi perubahan lingkungan usaha serta meningkatkan shareholders value.
- Memberi keseimbangan dalam pemenuhan kepentingan segenap stakeholders serta memberikan ketentraman pada karyawan dan nasabah. <http://www.btnsyariah.co.id>

3. PRODUK DANA DAN JASA PERUSAHAAN

Sebagai bank yang beroperasi berlandaskan prinsip syariah, BTN Syariah menyediakan berbagai jenis produk dan jasa, antara lain :

1. Produk Penghimpunan Dana, berlandaskan pada :

- a. Prinsip Titipan yaitu Giro Batara iB dan Tabungan Batara iB. Dan ada pula produk unggulan tabungan haji yaitu Tabungan Haji Baitullah.

- b. Prinsip Investasi, misalnya Tabungan Investa Batara, dengan nisbah bagi hasil 38% untuk nasabah dan 62% untuk bank, Serta Deposito Batara iB dengan nisbah bagi hasil nasabah : bank sbb : 50%:50% untuk jangka waktu 1 dan 3 bulan, 49%:51% untuk jangka waktu 6 dan 12 bulan, serta 32,5%:67,5% untuk jangka waktu 24 bulan.
- c. Prinsip Bagi hasil, misalnya Deposito On Call (DOC) Batara iB, dimana bagi hasilnya sangat kompetitif, disesuaikan dengan situasi persaingan di pasar. Produk ini tergolong baru, jangka waktunya minimal 1 hari, maksimal 28 hari.

2. Produk Penyaluran Dana (Pembiayaan), berlandaskan pada :

- a. Prinsip Jual Beli (Murabahah) dengan pembayaran angsuran, yaitu KPR BTN Syariah (maksimal jangka waktu 15 tahun) dengan margin mulai dari 13,25% sampai dengan 15% per-tahun, Pembiayaan Murabahah Multiguna (pembelian mobil dengan maksimal jangka waktu 5 tahun dan motor dengan maksimal jangka waktu 3 tahun) dengan margin mulai dari 8,7% sampai dengan 10,14% per-tahun.
- b. Prinsip Bagi Hasil, yaitu Pembiayaan Musyarakah (pembiayaan modal kerja konstruksi dan usaha kecil menengah/UKM). Kepada pengembang perumahan

diberikan special skim pembiayaan konstruksi dan kemudahan realisasi KPR untuk usernya serta bantuan konsultasi untuk proses pencairan subsidi Uang Muka KPR RSH. Dan Pembiayaan Mudharabah (pembiayaan modal kerja untuk BMT/Lembaga Keuangan Mikro Syariah/Koperasi Syariah dan BPRS). Pembiayaan Mudharabah ini adalah produk unggulan BTN Syariah dan menjadi “favorit” di kalangan pelaku UKM dan Lembaga Keuangan Mikro Syariah.

- c. Produk Gadai Emas, produk dengan sistem gadai dengan proses yang praktis dan cepat, “ada barang (emas) ada uang...!”
- d. Prinsip Sewa/Sewa Beli, yaitu Ijarah & insya Allah dalam waktu dekat diluncurkan produk Musyarakah Muntanaqisah (MMQ) dan Ijarah Muntahiyah Bittamlik (IMBT).
- e. Prinsip Pinjaman, yaitu Qard / Qardhul Hasan. (Skim sosial untuk kaum dhuafa), bekerjasama dengan BAZIS BTN dan lembaga LAZIS lainnya.
- f. Prinsip Pesanan, yaitu KPR Indensya (pesanan pembelian rumah/KPR Indent) dengan pembayaran angsuran dan Salam (pesanan pembelian untuk hasil pertanian atau hasil produksi yang dapat diukur dan jelas ditentukan banyaknya).

- g. Prinsip Kafalah, yaitu produk Pembiayaan MULTIJASA, dimana digunakan untuk pembiayaan pendidikan, pernikahan, perjalanan wisata (travelling), kesehatan dan lain-lain.
3. Produk Jasa perbankan, seperti Pembayaran Gaji Karyawan (Payroll Payment), SPP Online, PPO/PPT (Giro Investa), Kiriman Uang, Transfer, Kliring, Inkaso dan produk-produk lainnya.<http://www.http://www.hanan-wihasto.blogspot.co.id/>

B. KRITERIA RESPONDEN

1. Jenis kelamin

Kriteria responden Bank BTN Syariah dikelompokkan berdasarkan Jenis kelamin. Jumlah responden untuk sampel dalam penelitian ini sebanyak 100, yang terdiri dari laki-laki dan perempuan. Adapun syarat dalam penelitian ini berdasarkan jenis kelamin disajikan dalam tabel 4.1

Tabel 4.1

jenis kelamin

NO	JENIS KELAMIN	JUMLAH	PROSENTASE
1.	LAKI-LAKI	60	60%
2.	PEREMPUAN	40	40%
JUMLAH		100	100%

Sumber : data primer diolah, 2015

Berdasarkan tabel 4.1 dapat dianalisis bahwa responden laki-laki lebih mendominasi dari pada responden perempuan. Hal ini wajarkarena seorang laki-laki sebagai kepala rumah tangga harus mempunyai simpanan untuk masa depan.

2. Usia

Kriteria Responden Bank BTN Syariah Yogyakarta berdasarkan Usia, disajikan pada tabel 4.2

Tabel 4.2

Usia

NO	USIA	JUMLAH	PROSENTASE
1	16-25 Tahun	30	30%
2	26-35 Tahun	38	38%
3	36-45 Tahun	21	21%
4	>46	11	11%
	JUMLAH	100	100%

Sumber : data primer, diolah 2015

Berdasarkan tabel 4.2Hal ini dapat dicermati bahwa usia 26-35 tahun lebih mendominasi dari pada rentang usia lainnya, dikarenakan pada usia ini merupakan usia yang produktif seseorang.

3. Jenjang Pendidikan

Kriteria Responden Bank BTN Syariah Yogyakarta berdasarkan jenjang pendidikan, disajikan pada tabel 4.3 :

Tabel 4.3
Jenjang Pendidikan

NO	PENDIDIKAN	JUMLAH	PROSENTASE
1	SD	-	-
2	SMP	4	4%
3	SMU	29	29%
4	DIII/SARJANA (S1)	57	57%
5	PASCA SARJANA/ S2,S3	10	10%
	JUMLAH	100	100%

Sumber : data primer, diolah 2015

Berdasarkan tabel di atas 4.3 Dapat dicermati bahwa jenjang pendidikan Nasabah BTN Syariah didominasi oleh nasabah berpendidikan sarjana (S1). Hal ini dikarenakan semakin tinggi jenjang pendidikan seseorang maka semakin selektif dalam memilih jasa perbankan syariah.

4. Pekerjaan

Kriteria Responden Bank BTN Syariah Yogyakarta berdasarkan Pekerjaan, disajikan pada tabel 4.4

Tabel 4.4
Pekerjaan

NO	PEKERJAAN	JUMLAH	PROSENTASE
1	Pelajar/ Mahasiswa	15	15%
2	Pegawai Swasta	39	39%
3	Wiraswasta	26	26%
4	PNS	12	12%
5	Lain-lain	8	8%
	Jumlah	100	100%

Sumber : data primer, diolah 2015

Berdasarkan tabel 4.4 Sehingga dapat diambil kesimpulan bahwa pekerjaan sebagai wiraswasta mendominasi nasabah BTN Syariah Yogyakarta.

5. Lamanya menjadi nasabah Bank BTN Syariah Yogyakarta

Kriteria Responden Bank BTN Syariah Yogyakarta berdasarkan lamanya menjadi nasabah Bank BTN Syariah Yogyakarta, disajikan pada tabel 4.5

Tabel 4.5

Lama Menjadinya Nasabah BTN Syariah Yogyakarta

NO	Lamanya Menjadi Nasabah BTN Syariah	JUMLAH	PROSENTASE
1	≤ 1 Tahun	41	41%
2	1-3 Tahun	39	39%
3	≥ 3 Tahun	20	20%
	JUMLAH	100	100%

Sumber : data primer diolah, 2015

Berdasarkan tabel 4.6 dapat ditarik kesimpulan bahwa lamanya menjadi nasabah BTN Syariah Yogyakarta didominasi oleh nasabah 1-3 tahun sebanyak 49 responden. Hal ini dikarenakan berdirinya BTN Syariah Yogyakarta pada tahun 2005, sehingga wajar ketika baru 1-2 tahun menjadi nasabah BTN Syariah Yogyakarta. Untuk nasabah ≥ 3 tahun merupakan nasabah pindahan dari nasabah BTN Yogyakarta.

C. Uji Instrumen

1. Uji Validitas

Pengujian validitas tiap butir digunakan analisis item, yaitu mengkorelasikan skor tiap butir dengan skor total yang merupakan jumlah tiap skor butir (Sugiyono, 2012: 133). Dari tabel validitas Keadilan, kehendakbebas, tanggungjawab, kebenaran, dan *customer retention* dapat menjelaskan bahwa pertanyaan dalam

setiap variabel dinyatakan valid. Tingkat signifikansi $\alpha = 0,05$, nilai sig.2-tailed = $< 0,05$, serta Jika hasil r hitung positif r hitung $> r$ table (0,195) maka variabel disebut valid. Pengukuran validitas data menggunakan formulasi korelasi product moment yang ada diprogram SPSS Seri 16.0 For windows, diperoleh hasil sebagai berikut :

Tabel 4.6
Uji Validitas

No	Variabel	Indikator	Koefisien korelasi	Keterangan
1	Keadilan (<i>'adl</i>)	X1.1	0.814	Valid
		X1.2	0,884	Valid
		X1.3	0,909	Valid
		X1.4	0,850	Valid
2	Kehendakbebas (<i>free will</i>)	X2.5	0,893	Valid
		X2.6	0,898	Valid
		X2.7	0,690	Valid
		X2.8	0,748	Valid
3	Tanggungjawab (<i>responsibility</i>)	X3.9	0,552	Valid
		X3.10	0,853	Valid
		X3.11	0,885	Valid
		X3.12	0,864	Valid
4	Kebenaran	X4.13	0,681	Valid

		X4.14	0,729	Valid
		X4.15	0,802	Valid
		X4.16	0,742	Valid
5	<i>Customer</i>	Y1.17	0,880	Valid
	<i>Retention</i>	Y1.18	0,824	Valid
		Y1.19	0,914	Valid
		Y1.20	0,861	Valid

Sumber :Data primer diolah, 2015

Berdasarkan tabel 4.6 di atas menunjukkan r hitung lebih besar dari pada r table (0,195), maka seluruh indikator dikatakan valid. Sehingga item-item pertanyaan yang ada dikoesioner dapat dikatakan shahih untuk penelitian.

2. Uji Reliabilitas

Setelah uji validitas dilakukan maka selanjutnya uji reliabilitas. Uji reliabilitas dapat dilakukan secara eksternal maupun internal.

Alat untuk mengukur Reliabilitas menggunakan *Cronbach'* Alpha (α). Suatu variabel dikatakan reliabel, jika hasil variabel menunjukkan $\alpha > 0,60$.

Tabel 4.7
Uji Reliabilitas

No	Cronbach' Alpha (α)	Keterangan
1. Keadilan (<i>'adl</i>)	0,884	Reliabel
2. Kehendakbebas (<i>free will</i>)	0,831	Reliabel
3. Tanggungjawab (<i>responsibility</i>)	0,805	Reliabel
4. Kebenaran	0,529	Reliabel
5. <i>Customer Retention</i>	0,892	Reliabel

Sumber : data primer diolah, 2015

Berdasarkan table 4.7 diatas menunjukkan bahwa *Cronbach'* Alpha setiap variabel $> 0,60$, maka variabel dikatakan reliabel. Sehingga item-item pertanyaan yang ada dikoesioner dapat dipercaya dan memiliki keandalan yang baik.

D. Analisis Data

1. Analisis Regresi Linear Berganda

Pengujian hipotesis dalam penelitian ini menggunakan analisis regresi linear berganda, untuk mengetahui hubungan atau pengaruh variabel inpenden terhadap variabel dependen. Persamaan Regresi linear berganda (Priyatno, 2009:47), sebagai berikut :

$$Y' = b_0 + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + e_i$$

Keterangan :

$Y = Customer Retention$ (variabel dependen)

$b_1, b_2, b_3, b_4 =$ Koefisien regresi yang menunjukkan angka peningkatan atau penurunan variabel dependen yang didasarkan pada variabel independen. Jika $b (+)$ maka naik, dan bila $b (-)$ maka terjadi penurunan.

$X_1, X_2, X_3, X_4 =$ Variabel independen (keadilan,kehendakbebas,tanggung jawab,kebenaran)

Hasil analisis regresi linear berganda diperoleh koefisien regresi, nilai thitung dan tingkat signifikansi, disajikan pada tabel 4.8 sebagai berikut :

Tabel 4.8

Hasil Regresi Linier Berganda

No	Variabel Independen	Standardized Coefficients	t	Sig.
		Beta		
	(Constant)		1.633	.109
1	Keadilan (' <i>adl</i>)	0,70	.487	.629
2	Kehendakbebas (<i>free will</i>)	-.132	-.923	.361
3	Tanggungjawab	.812	4.896	.000

<i>(responsibility)</i>				
4	Kebenaran	-.284	-1.962	.0,56

Sumber : data primer diolah, 2015

Dari hasil di atas persamaan regresi dapat diperoleh dari standardized coefficients, sebagai berikut :

$$Y = 0,070 X1 - 0,132 X2 + 0,812 X3 + 0,284 X4$$

Keterangan :

X1 = Keadilan (*'adl*)

X2 = Kehendakbebas (*free will*)

X3 = Tanggungjawab (*responsibility*)

X4 = Kebenaran

Persamaan Regresi Linear Berganda dapat dijelaskan sebagai berikut :

1. $b_1 = 0,070$ adalah koefisien b_1 yang menunjukkan variabel keadilan. Nilai koefisien regresinya bertanda negatif yang berarti bahwa apabila keadilan yang diterapkan rendah, maka semakin sulit pula untuk mempertahankan nasabah.
2. $b_2 = - 0,132$ adalah koefisien b_2 yang menunjukkan variabel kehendakbebas. Nilai koefisien bertanda positif yang berarti bahwa apabila pelayanan yang diberikan untuk nasabah bagus, maka tidaklah sulit untuk mempertahankan nasabah.

3. $b_3 = 0,812$ adalah koefisien b_3 yang menunjukkan variabel tanggungjawab. Nilai koefisien bertanda positif yang berarti bahwa nasabah merasa nyaman dan aman, maka sangat berpengaruh terhadap mempertahankan nasabah.
4. $b_4 = 0,284$ adalah koefisien variabel kebenaran. Nilai koefisien bertanda positif yang berarti bahwa ketika loyalitas nasabah terhadap jasa perbankan syariah meningkat, maka keputusan untuk tetap menjadi nasabah mengalami kenaikan tinggi.

Berdasarkan hasil olah data di atas dapat diambil kesimpulan bahwa ketika terjadi kenaikan pada variabel independen, maka terjadi perubahan kenaikan pula pada variabel dependen.

E. Uji Hipotesis

1. Uji t (Parsial)

Uji t yaitu untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel independen (keadilan, kehendakbebas, tanggungjawab, kebenaran) secara parsial terhadap variabel dependen (keputusan penggunaan jasa perbankan syariah). Taraf signifikansi untuk pengujian hipotesis dalam penelitian ini menggunakan nilai probabilitas dengan nilai alpha 0,05

Kriteria penerimaan dan penolakan untuk hipotesis ini akan dijelaskan sebagai berikut :

H0 diterima :jika nilai probabilitasnya (sig) > 0,05, maka tidak ada pengaruh variabel independen (keadilan, kehendakbebas, tanggungjawab, kebenaran) terhadap variabel dependen (*customer retention*).

H0 ditolak :jika nilai probabilitasnya (sig) < 0,05 , maka ada pengaruh variabel independen (keadilan, kehendakbebas, tanggungjawab, kebenaran) terhadap variabel dependen (*customer retention*).

Hasil analisis uji t akan disajikan pada tabel 4.9, sebagai berikut:

Tabel 4.9

Hasil Uji t (Parsial)

No	Variabel Independen	Standardized Coefficients	t	Sig.
		Beta		
	(Constant)		1.633	.109
1	Keadilan (<i>'adl</i>)	0,70	.487	.629
2	Kehendakbebas (<i>free will</i>)	-.132	-.923	.361
3	Tanggungjawab (<i>responsibility</i>)	.812	4.896	.000
4	Kebenaran	-.284	-1.962	.056

Sumber : data primer diolah, 2015

Berdasarkan tabel 4.9 hasil analisis uji t, adalah sebagai berikut :

1. Pada variabel X1 yakni keadilan memiliki thitung .447 dan probabilitas signifikansi 0,629 lebih besar dari 0,05 maka H01 diterima dan Ha1 ditolak. kesimpulannya keadilan tidak berpengaruh signifikan terhadap *customer retention*.
2. Pada variabel X2 yakni kehendakbebas memiliki thitung -0,857 dan probabilitas signifikansinya 0,361 lebih besar dari 0,05 maka H02 diterima dan Ha2 ditolak. Kesimpulannya persepsi kehendakbebas tidak berpengaruh signifikan terhadap *customer retention*.
3. Pada variabel X3 yakni tanggungjawab memiliki thitung 4,922 dan probabilitas signifikansinya 0,000 lebih kecil dari 0,05 maka H03 ditolak dan Ha3 diterima. Kesimpulannya tanggungjawab berpengaruh signifikan terhadap *customer retention*.
4. Pada variabel X4 yakni kebenaran memiliki thitung 1,998 dan probabilitas signifikansinya 0,056 lebih besar dari 0,05 maka H04 diterima dan Ha4 ditolak. Kesimpulannya kebenaran tidak berpengaruh signifikan terhadap *customer retention*.

F. Uji F (Simultan)

Uji F (simultan) digunakan untuk mengetahui apakah variabel independen (keadilan, kehendakbebas, tanggungjawab, kebenaran) mempunyai pengaruh secara serentak atau simultan terhadap variabel

dependen (*customer retention*). Taraf signifikansi untuk pengujian hipotesis dalam penelitian ini menggunakan nilai probabilitas dengan nilai alpha 0,05.

Kriteria penerimaan dan penolakan untuk hipotesis ini akan dijelaskan sebagai berikut :

H0 diterima : jika nilai probabilitasnya ($\text{sign} > 0,05$), maka tidak ada pengaruh secara serentak atau simultan variabel independen (keadilan, kehendakbebas, tanggungjawab, kebenaran) terhadap variabel dependen (*customer retention*).

H0 ditolak : jika nilai probabilitasnya ($\text{sign} < 0,05$), maka ada pengaruh secara serentak atau simultan variabel independen (keadilan, kehendakbebas, tanggungjawab, kebenaran) terhadap variabel dependen (*customer retention*).

Hasil analisis uji F (simultan) akan disajikan pada tabel 4.10, sebagai berikut :

Tabel 4.10
Hasil Uji F (Simultan)

Model	F	Sig.
1 Regression (keadilan, kehendakbebas, tanggungjawab, kebenaran)	8.222	0.00

Sumber : data primer diolah, 2015

Berdasarkan hasil uji ANOVA atau uji F test pada tabel 4.10 didapatkan nilai Fhitung 8.222 dengan tingkat signifikansinya 0,000 lebih kecil dari 0,05 maka H0 ditolak, dan Ha diterima. kesimpulannya bahwa variabel independen (keadilan, kehendakbebas, tanggungjawab, kebenaran) berpengaruh positif dan signifikan secara simultan terhadap variabel dependen (*customer retention*).

2. Uji Koefisien Determinasi (R²)

Koefisien Determinasi (R²) digunakan untuk digunakan untuk mengukur seberapa besar kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi dari 0 sampai 1. Hasil analisis koefisien determinasi disajikan pada tabel 4.11, sebagai berikut :

Tabel 4.11

Hasil Determinasi (R²)

Model	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1. Pengaruh variabel etika bisnis Islam terhadap <i>Customer retention</i>	.422	.371	2.713

Sumber : data primer diolah, 2015

Berdasarkan tabel 4.11 model summary nilai Adjustd R Square sebesar 0,371. Hal ini berarti 37,1% pengaruh terhadap customer retention (Y) dapat dijelaskan oleh variabel independen (keadilan, kehandakbebas, tanggungjawab, kebenaran). sedangkan sebesar 62,9% (dari 100-37,1%) dijelaskan oleh sebab-sebab yang lain diluar model.

G. Pembahasan

Dari hasil pengujian dapat disimpulkan bahwa variabel-variabel independen dalam penelitian ini mampu menerangkan sebesar 37,1% yang berpengaruh terhadap *customer retention*, sedangkan sisanya sebesar 62,9% dijelaskan oleh sebab-sebab yang lain diluar model. Dari keempat variabel yang memiliki pengaruh paling dominan yakni tanggungjawab

dengan nilai koefisien sebesar 0,812. Variabel yang memiliki pengaruh cukup besar yakni variabel kebenaran dengan nilai koefisien sebesar 0,284. Selanjutnya variabel kehendakbebas memiliki pengaruh dengan nilai koefisien sebesar 0,132. Variabel keadilan memiliki kontribusi paling kecil dengan koefisien sebesar -0,070

Hasil uji F menyatakan bahwa seluruh variabel (keadilan, kehendakbebas, tanggungjawab, kebenaran) memiliki pengaruh secara simultan dengan nilai Fhitung sebesar 8.222 dengan tingkat signifikan sebesar 0,000.

Hasil uji t menunjukkan variabel tanggungjawab (*responsibility*) memiliki nilai probabilitas (sig) < 0,05. Sedangkan variabel keadilan, kehendakbebas, dan kebenaran memiliki nilai probabilitas (sig) > 0,05.

Kriteria penerimaan dan penolakan untuk hipotesis ini akan dijelaskan sebagai berikut :

Jika nilai $\text{sign} < 0,05$ maka H_0 ditolak atau H_a diterima

Jika nilai $\text{sign} > 0,05$ maka H_0 diterima atau H_a ditolak.

Berikut ini analisis uji parsial variabel keadilan, kehendakbebas, tanggungjawab, kebenaran terhadap *customer retention*.

1. Pengaruh variabel keadilan (*'adl*) terhadap *customer retention*

Hasil uji t untuk variabel keadilan (*'adl*) memiliki tingkat thitung .487 dan probabilitas signifikansi 0,629 lebih besar dari 0,05 maka H_{0_1} diterima dan H_{a_1} ditolak. kesimpulannya keadilan tidak

berpengaruh signifikan terhadap *customer retention*. Hasil ini menunjukkan bahwa responden atau nasabah kurang mengenali Bank BTN Syariah secara baik.

2. Pengaruh variabel kehendakbebas (*free will*) terhadap *customer retention*

Hasil uji t untuk variabel kehendakbebas memiliki thitung -0,923 dan probabilitas signifikansinya 0,361 lebih besar dari 0,05 maka H_0_2 diterima dan H_{a_2} ditolak. Kesimpulannya kehendakbebas tidak berpengaruh signifikan terhadap *customer retention*. Dalam hal ini responden atau nasabah memiliki ekspektasi yang tinggi terhadap *free will* Bank BTN Syariah Yogyakarta.

3. Pengaruh variabel tanggungjawab (*responsibility*) terhadap *customer retention*

Hasil uji t variabel tanggungjawab memiliki thitung 4,896 dan probabilitas signifikansinya 0,000 lebih kecil dari 0,05 maka H_0_3 diterima dan H_{a_3} ditolak. Kesimpulannya tanggungjawab berpengaruh signifikan terhadap *customer retention*. Dalam hal ini responden atau nasabah memiliki ekspektasi yang tinggi terhadap *Responsibility* Bank BTN Syariah Yogyakarta.

4. Pengaruh variabel kebenaran terhadap *customer retention*

Hasil uji t variabel kebenaran memiliki thitung 1,962 dan probabilitas signifikansinya 0,056 lebih besar dari 0,05 maka H_0_4 diterima dan H_{a_4} ditolak. Kesimpulannya kebenaran tidak berpengaruh signifikan terhadap *customer retention*.