

## **BAB IV**

### **Hasil Penelitian dan Pembahasan**

#### **A. Gambaran umum objek/ subjek penelitian**

Jumlah kuesioner yang disebar adalah sebanyak 120 kuesioner, dan disebar di beberapa perbankan syariah di Bengkulu. Untuk meminimalisir adanya kuesioner yang tidak kembali, maka penyebaran dilakukan secara langsung, yaitu dengan cara menemui responden satu persatu.

**Tabel 4.1**

#### **Analisis Pengembalian Kuesioner**

Data Klasifikasi	Jumlah	Persentase (%)
<b>Jumlah Kuesioner yang disebar</b>	<b>120</b>	<b>100%</b>
<b>Kuesioner yang tidak kembali</b>	<b>5</b>	<b>4,16%</b>
<b>Kuesioner yang tidak memenuhi kriteria</b>	<b>18</b>	<b>15%</b>
<b>Kuesioner yang tidak dapat diolah</b>	<b>17</b>	<b>14,16%</b>
<b>Total kuesioner yang dapat diolah</b>	<b>80</b>	<b>66,68%</b>

#### **Karakteristik Responden**

Dari 80 orang yang dijadikan responden dapat diketahui karakteristik masing-masing responden yang terdiri dari jenis kelamin, usia, pendidikan terakhir, pekerjaan, nama perbankan, dan lama seorang menjadi nasabah. Berikut deskripsi responden berdasarkan jenis kelamin:

**Tabel 4.2**

**Tabel Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase (%)
<b>Laki-Laki</b>	<b>37</b>	<b>46,25%</b>
<b>Perempuan</b>	<b>43</b>	<b>53,75%</b>
Total	<b>80</b>	<b>100%</b>

Dari tabel karakteristik responden di atas dapat diketahui bahwa berdasarkan jenis kelamin mayoritas responden berjenis kelamin perempuan sebanyak 43 orang (53,75%) dan sisanya responden laki-laki sebanyak 37 orang (46,25%).

Nasabah di perbankan syariah yang terpilih sebagai responden memiliki usia yang beragam. Berikut deskripsi responden berdasarkan usianya.

**Tabel 4.3**

**Tabel Karakteristik Responden Berdasarkan Usia**

Usia	Jumlah	Persentase (%)
------	--------	----------------

Usia	Jumlah	Persentase (%)
<b>Dibawah 17 tahun</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>
<b>17 – 25 tahun</b>	<b>44</b>	<b>55%</b>
<b>26 – 35 tahun</b>	<b>20</b>	<b>25%</b>
<b>36 – 45 tahun</b>	<b>15</b>	<b>18,75%</b>
<b>Diatas 45 tahun</b>	<b>1</b>	<b>1,25%</b>
<b>Tanpa Keterangan</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>
<b>Total</b>	<b>80</b>	<b>100%</b>

Berdasarkan tabel karakteristik responden di atas dapat diketahui bahwa berdasarkan usia mayoritas responden berumur 17-25 tahun sebanyak 44 orang (55%), sisanya 26-35 tahun sebanyak 20 orang (25%), berusia 36-45 tahun sebanyak 15 orang (18,75%), dan diatas 45 tahun sebanyak 1 orang (1,25%).

Nasabah di perbankan syariah yang terpilih sebagai responden memiliki tingkat pendidikan yang beragam, berikut deskripsi responden berdasarkan pendidikan terakhirnya.

**Tabel 4.4**

**Tabel Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir**

Pendidikan Terakhir	Jumlah	Persentase (%)
<b>SD/Sederajat</b>	<b>3</b>	<b>3,75%</b>
<b>SMP/ Sederajat</b>	<b>4</b>	<b>5%</b>
<b>SMA/ Sederajat</b>	<b>39</b>	<b>48,75%</b>
<b>Diploma (D1, D2, D3)</b>	<b>5</b>	<b>6,25%</b>

Pendidikan Terakhir	Jumlah	Persentase (%)
<b>S1</b>	<b>27</b>	<b>33,75%</b>
<b>S2</b>	<b>1</b>	<b>1,25%</b>
<b>S3</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>
<b>Tanpa Keterangan</b>	<b>1</b>	<b>1,25%</b>
<b>Total</b>	<b>80</b>	<b>100%</b>

Berdasarkan tabel karakteristik responden di atas dapat diketahui bahwa berdasarkan pendidikan terakhir mayoritas responden mempunyai pendidikan terakhir SMA/ Sederajat sebanyak 39 orang (48,75%), sisanya memiliki pendidikan terakhir SD/ Sederajat sebanyak 3 orang (3,75%), SMP/ Sederajat sebanyak 4 orang (5%), Diploma (D1, D3, D4) sebanyak 5 orang (6,25%), S1 sebanyak 27 orang (33,75%), S2 sebanyak 1 orang (1,25%), dan tanpa keterangan sebanyak 1 orang (1,25%).

Nasabah di perbankan syariah yang terpilih sebagai responden memiliki jenis pekerjaan yang beragam. Berikut deskripsi responden berdasarkan pekerjaannya.

**Tabel 4.5**

**Tabel Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan**

Pekerjaan	Jumlah	Persentase (%)
<b>PNS/ BUMD/ BUMN</b>	<b>9</b>	<b>11,25%</b>
<b>TNI/ POLRI</b>	<b>1</b>	<b>1,25%</b>
<b>Pegawai Swasta</b>	<b>37</b>	<b>46,25%</b>
<b>Wiraswasta</b>	<b>13</b>	<b>16,25%</b>
<b>Mahasiswa/ Pelajar</b>	<b>8</b>	<b>10%</b>
<b>Petani/ Buruh</b>	<b>5</b>	<b>6,25%</b>
<b>Lain – lain</b>	<b>6</b>	<b>7,5%</b>

<b>Tanpa Keterangan</b>	<b>1</b>	<b>1,25%</b>
<b>Total</b>	<b>80</b>	<b>100%</b>

Berdasarkan tabel karakteristik responden di atas dapat diketahui bahwa berdasarkan pekerjaan mayoritas responden bekerja sebagai pegawai swasta sebanyak 37 orang (46,25%), sisanya bekerja sebagai PNS/ BUMD/ BUMN sebanyak 9 orang (11,25%), TNI/ POLRI sebanyak 1 orang (1,25%), wiraswasta sebanyak 13 orang (16,25%), mahasiswa/ pelajar sebanyak 8 orang (10%), petani sebanyak 5 orang (6,25%), lain-lain sebanyak 6 orang (7,25%), dan tanpa keterangan sebanyak 1 orang (1,25%).

Nasabah di perbankan syariah yang terpilih sebagai responden melakukan investasi siperbankan yang beragam. Berikut deskripsi responden berdasarkan perbankan yang digunakan.

**Tabel 4.6**

**Tabel Karakteristik Responden Berdasarkan Perbankan**

Perbankan	Jumlah	Persentase (%)
<b>Bank Syariah Mandiri</b>	<b>10</b>	<b>12,5%</b>
<b>Bank Muamalat Indonesia</b>	<b>18</b>	<b>22,5%</b>
<b>BNI Syariah</b>	<b>43</b>	<b>53,75%</b>
<b>BRI Syariah</b>	<b>6</b>	<b>7,5%</b>
<b>Lain- lain</b>	<b>3</b>	<b>3,75%</b>
<b>Tanpa Keterangan</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>
<b>Total</b>	<b>80</b>	<b>100%</b>

Berdasarkan tabel karakteristik responden di atas dapat diketahui bahwa berdasarkan perbankan mayoritas responden menjadi nasabah di BNI Syariah sebanyak 43 orang (53,75%), sisanya menjadi nasabah di Bank Syariah Mandiri sebanyak 10 orang (12,5%), Bank Muamalat Indonesia sebanyak 18 orang (22,5%), BRI Syariah sebanyak 6 orang (7,5%), dan lain-lain sebanyak 3 orang (3,75%).

Nasabah di perbankan syariah yang terpilih sebagai responden menjadi nasabah dalam jangka waktu yang beragam. Berikut deskripsi responden berdasarkan jangka waktu.

**Tabel 4.7**

**Tabel Karakteristik Responden Berdasarkan Jangka Waktu**

Jangka Waktu	Jumlah	Persentase (%)
<b>&lt; 1 tahun</b>	<b>15</b>	<b>18,75%</b>
<b>1 – 2 tahun</b>	<b>17</b>	<b>21,25%</b>
<b>2 – 4 tahun</b>	<b>38</b>	<b>47,5%</b>
<b>&gt;4 tahun</b>	<b>10</b>	<b>12,5%</b>
<b>Total</b>	<b>80</b>	<b>100%</b>

Berdasarkan tabel karakteristik responden di atas dapat diketahui bahwa berdasarkan jangka waktu nasabah mayoritas nasabah di perbankan syariah sudah menjadi nasabah selama 2-4 tahun sebanyak 38 orang (47,5%), sisanya menjadi nasabah di perbankan syariah selama kurang dari 1 tahun sebanyak 15 orang (18,75%), 1-2 tahun sebanyak 17 orang (21,25%), dan lebih dari 4 tahun sebanyak 10 orang (12,5%).

## B. Uji Kualitas data

### 1. Uji Validitas

Pengujian validitas pada penelitian ini menggunakan *factor analysis* yaitu *factor loading*. Pada penelitian ini setiap butir pertanyaan akan dikatakan valid jika memiliki *factor loading*  $> 0,4$ .

#### a. Instrumen variabel informasi keuangan

Pengujian validitas untuk variabel Informasi keuangan ditunjukkan pada tabel berikut:

**Tabel 4.8**

#### **Hasil Uji Validitas Informasi Keuangan**

<b>Indikator</b>	<b>Extraction</b>	<b>Hasil</b>
<b>Informasi1</b>	<b>0,799</b>	<b>Valid</b>
<b>Informasi2</b>	<b>0,697</b>	<b>Valid</b>
<b>Informasi3</b>	<b>0,704</b>	<b>Valid</b>
<b>Informasi4</b>	<b>0,724</b>	<b>Valid</b>
<b>Informasi5</b>	<b>0,664</b>	<b>Valid</b>

Dari hasil tabel diatas menunjukkan bahwa variabel Informasi keuangan yang terdiri dari 5 item pertanyaan mendapatkan hasil yang valid. Hal ini dikatakan valid karena 5 item pertanyaan tersebut memiliki *factor loading* di atas (0,4), yaitu antara 0,664 sampai 0,799.

#### b. Instrumen variabel kemudahan prosedur

Pengujian validitas untuk variabel kemudahan prosedur ditunjukkan pada tabel berikut:

**Tabel 4.9**

**Hasil Uji Validitas Kemudahan Prosedur**

Indikator	Extraction	Hasil
Kemudahan1	0,759	Valid
Kemudahan2	0,799	Valid
Kemudahan3	0,856	Valid
Kemudahan4	0,796	Valid

Dari hasil tabel diatas menunjukkan bahwa variabel kemudahan prosedur yang terdiri dari 4 item pertanyaan mendapatkan hasil yang valid. Hal ini dikatakan valid karena 4 item pertanyaan tersebut memiliki *factor loading* di atas (0,4), yaitu antara 0,759 sampai 0,856.

c. Instrumen variabel Reputasi

Pengujian validitas untuk variabel reputasi ditunjukkan pada tabel berikut:

**Tabel 4.10**

**Hasil Uji Validitas Reputasi**

Indikator	Extraction	Hasil
Reputasi1	0,828	Valid
Reputasi2	0,771	Valid
Reputasi3	0,810	Valid
Reputasi4	0,797	Valid

Dari hasil tabel diatas menunjukkan bahwa variabel Reputasi yang terdiri dari 4 item pertanyaan mendapatkan hasil yang valid. Hal ini dikatakan valid karena 4 item pertanyaan tersebut memiliki *factor loading* di atas (0,4), yaitu antara 0,771 sampai 0,828.

d. Intrumen variabel loyalitas nasabah

Pengujian validitas untuk variabel loyalitas nasabah ditunjukkan pada tabel berikut:

**Tabel 4.11**

**Hasil Uji Validitas Loyalitas Nasabah**

Indikator	Extraction	Hasil
<b>Loyalitas1</b>	<b>0,899</b>	<b>Valid</b>
<b>Loyalitas2</b>	<b>0,739</b>	<b>Valid</b>
<b>Loyalitas3</b>	<b>0,796</b>	<b>Valid</b>
<b>Loyalitas4</b>	<b>0,803</b>	<b>Valid</b>
<b>Loyalitas5</b>	<b>0,653</b>	<b>Valid</b>

Dari hasil tabel diatas menunjukkan bahwa variabel Loyalitas nasabah yang terdiri dari 5 item pertanyaan mendapatkan hasil yang valid. Hal ini dikatakan valid karena 5 item pertanyaan tersebut memiliki *factor loading* di atas (0,4), yaitu antara 0,653 sampai 0,899.

2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas pada penelitian ini dapat dilihat dari hasil uji statistik Cronbach Alpha ( $\alpha$ ). Jika nilai cronbach alpha  $>0,60$  maka variabel atau konstruk dinyatakan reliabel, semakin alphanya mendekati

satu maka datanya semakin terpercaya untuk masing-masing variabel.

Hasil uji reliabilitas dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

**Tabel 4.12**

**Hasil Uji Reliabilitas**

Variabel	Cronbach Alpha	Kriteria
<b>Informasi Keuangan</b>	<b>0,650</b>	<b>Reliabel</b>
<b>Kemudahan Prosedur</b>	<b>0,658</b>	<b>Reliabel</b>
<b>Reputasi</b>	<b>0,691</b>	<b>Reliabel</b>
<b>Loyalitas Nasabah</b>	<b>0,695</b>	<b>Reliabel</b>

(Sumber: Data Primer diolah 2016)

Dari tabel diatas nilai Cronbach Alpha dari tiap-tiap konstruk lebih besar dari 0,60 yang berarti bahwa kuesioner yang merupakan indikator-indikator dari variabel atau konstruk tersebut reliabel.

**C. Uji Asumsi Klasik**

**1. Uji Normalitas**

Uji normalitas pada penelitian ini menggunakan uji kolmogorov-smirnov. Model regresi yang baik adalah yang berdistribusi normal. Pada penelitian ini terdapat tiga persamaan, adapun hasil masing-masing uji normalitas adalah sebagai berikut:

**Tabel 4.13**

**Hasil Uji Normalitas Kolmogorov Smirnov Persamaan Pertama**

**One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

		Unstandardized Residual
N		80
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.30198546
	Most Extreme Absolute Differences	.077
	Positive	.077
	Negative	-.047
Kolmogorov-Smirnov Z		.688
Asymp. Sig. (2-tailed)		.731

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

(Sumber: Data Primer diolah 2016)

Berdasarkan dari hasil tabel diatas dapat dilihat nilai kolmogorov smirnov test pada persamaan pertama diperoleh nilai Kolmogorov-SmirnovZ sebesar 0,688 dan Asymp sig sebesar 0,731 lebih besar dari 0,05 maka dapat disimpulkan data residual berdistribusi normal.

**Tabel 4.14**

**Hasil Uji Normalitas kolmogorov Smirnov persamaan kedua**

**One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

		Unstandardized Residual
N		80
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.13189755
	Most Extreme Absolute Differences	.055
	Positive	.040
	Negative	-.055
Kolmogorov-Smirnov Z		.490
Asymp. Sig. (2-tailed)		.970

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

(Sumber: Data Primer diolah 2016)

Berdasarkan dari hasil tabel diatas dapat dilihat nilai kolmogorov smirnov test pada persamaan kedua diperoleh nilai Kolmogorov-SmirnovZ sebesar 0,490 dan Asymp sig sebesar 0,970 lebih besar dari 0,05 maka dapat disimpulkan data residual berdistribusi normal.

## 2. Uji Multikolinieritas

Hasil uji multikolinieritas dilihat dari nilai tolerance atau VIF. Model regresi akan bebas dari multikolinieritas jika nilai tolerance > 0,10 atau jika  $VIF < 10$ .

**Tabel 4.15**

### Nilai Tolerance dan VIF

Variabel	Collinearity Statistic		Kesimpulan
	Tolerance	VIF	
Informasi Keuangan	0,462	2,162	Tidak terjadi multikolinieritas
Kemudahan Prosedur	0,490	2,042	Tidak terjadi multikolinieritas
Reputasi	0,872	1,147	Tidak terjadi multikolinieritas

(Sumber: Data primer diolah 2016)

Dari tabel diatas menunjukkan bahwa tidak ada variabel yang memiliki nilai VIF lebih besar dari 10, dan nilai tolerance yang lebih kecil dari 10% yang berarti bahwa tidak terdapat korelasi antar variabel bebas yang lebih besar dari 95%. Maka dapat disimpulkan bahwa tidak ada multikolinieritas antar variabel bebas dalam model regresi.

### 3. Uji Heteroskedastisitas

Hasil regresi menggunakan uji gleser disajikan pada tabel 4. Berikut ini:

**Tabel 4.16**

### Uji Heteroskedastisitas Persamaan Pertama

#### Coefficients<sup>a</sup>

Model	Unstandardized		Standardized	T	Sig.
	Coefficients		Coefficients		
	B	Std. Error	Beta		

	(Constant)	2.450	1.149		2.132	.036
1	X1	-.134	.083	-.258	-1.613	.111
	X2	.069	.093	.120	.751	.455

a. Dependent Variable: Abs\_resid

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa nilai signifikan pada persamaan pertama memiliki nilai sigifikansi diatas 0,05. Maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas antara variabel independen dalam model penelitian ini.

**Tabel 4.17**

**Uji Heteroskedastisitas Persamaan Kedua**

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3.156	1.433		2.203	.031
	X1	.037	.093	.066	.400	.690
	X2	-.134	.101	-.213	-1.325	.189
	Y1	-.048	.074	-.078	-.646	.521

a. Dependent Variable: Abs\_resid2

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa nilai signifikan pada persamaan kedua memiliki nilai sigifikansi diatas 0,05. Maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas antara variabel independen dalam model penelitian ini.

#### D. Uji Hipotesis

##### 1. Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) pada intinya digunakan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model regresi dalam menerangkan variasi variabel dependen

**Tabel 4.18**

#### Hasil Uji Koefisien Determinasi Persamaan Pertama

##### Model Summary<sup>b</sup>

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.358 <sup>a</sup>	.128	.105	1.319

a. Predictors: (Constant), X2, X1

b. Dependent Variable: Y1

**Tabel 4.19**

#### Hasil Uji Koefisien Determinasi Persamaan Kedua

### Model Summary<sup>b</sup>

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.552 <sup>a</sup>	.305	.277	1.154

a. Predictors: (Constant), Y1, X2, X1

b. Dependent Variable: Y2

Dari tabel diatas diketahui bahwa besar koefisien determinasi (Adjusted R square) pada persamaan pertama variabel kemudahan prosedur terhadap reputasi, variabel informasi keuangan terhadap reputasi sebesar 0,128 atau 12,8% dan persamaan kedua variabel kemudahan prosedur, informasi keuangan, reputasi, terhadap loyalitas nasabah sebesar 0,305 atau 30,5%. Dan sisanya (100% - 12,8% - 30,5%) yaitu 56,7% dijelaskan oleh faktor lain yang tidak dikaji dalam penelitian ini. Hal ini berarti variabel-variabel independen cukup memberikan informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variabel-variabel dependen.

#### 2. Uji Spesifikasi Parameter Individual (Uji t)

Uji parsial digunakan untuk mengetahui tingginya derajat hubungan suatu variabel independen terhadap variabel dependen jika variabel independen yang lain dianggap konstan. Kriteria diterimanya suatu hipotesis adalah apabila nilai sig < alpha (0,05). Berdasarkan tabel dapat dilihat bahwa hasil perhitungan koefisien regresi dengan uji t adalah sebagai berikut

**Tabel 4.20**

**Hasil Uji Regresi Persamaan Pertama**

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	9.355	1.936		4.833	.000
	X1	.301	.140	.327	2.149	.035
	X2	.043	.156	.042	.274	.785

a. Dependent Variable: Y1

**Tabel 4.21**

**Hasil Uji Regresi Persamaan Kedua**

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	9.727	1.934		5.030	.000
X1	-.052	.126	-.058	-.411	.682
X2	.198	.137	.198	1.447	.152
Y1	.482	.100	.495	4.833	.000

a. Dependent Variable: Y2

a. Pengaruh informasi keuangan terhadap reputasi perusahaan

Berdasarkan tabel menunjukkan bahwa variabel Informasi Keuangan memiliki nilai 0,301 dengan nilai t 2,149 dan signifikannya adalah 0,035 kurang dari 0,05. Dengan demikian hipotesis pertama diterima, artinya Informasi Keuangan berpengaruh terhadap Reputasi.

b. Pengaruh Kemudahan prosedur terhadap reputasi perusahaan

Berdasarkan tabel menunjukkan bahwa variabel Kemudahan Prosedur memiliki nilai 0,043 dengan nilai t 0,274 dan signifikannya

adalah 0,785 lebih dari 0,05. Dengan demikian hipotesis kedua ditolak, artinya kemudahan prosedur tidak berpengaruh terhadap Reputasi.

c. Pengaruh informasi keuangan terhadap Loyalitas Nasabah

Berdasarkan tabel menunjukkan bahwa variabel informasi keuangan memiliki nilai -0,052 dengan nilai t -0,411 dan signifikannya adalah 0,682 lebih dari 0,05. Dengan demikian hipotesis ketiga ditolak, artinya informasi keuangan tidak berpengaruh terhadap Loyalitas Nasabah.

d. Pengaruh kemudahan prosedur terhadap Loyalitas Nasabah

Berdasarkan tabel menunjukkan bahwa variabel kemudahan prosedur memiliki nilai 0,198 dengan nilai t 1,447 dan signifikannya adalah 0,152 lebih dari 0,05. Dengan demikian hipotesis keempat ditolak, artinya kemudahan prosedur tidak berpengaruh terhadap Loyalitas Nasabah.

e. Pengaruh reputasi terhadap loyalitas nasabah

Berdasarkan tabel menunjukkan bahwa variabel Reputasi Perusahaan memiliki nilai 0,482 dengan nilai t 4,833 dan signifikannya adalah 0,000 kurang dari dari 0,05. Dengan demikian hipotesis kelima diterima, artinya Reputasi berpengaruh terhadap Loyalitas Nasabah.

3. Uji F

Dalam penelitian ini dibuktikan bahwa hipotesis dengan uji f untuk mengetahui apakah semua variabel independen secara bersama-sama dapat mempegaruhi variabel dependen. Apabila nilai signifikansi

<0,05 maka H0 ditolak dan H1 diterima yang berarti secara bersama-sama variabel independen dipengaruhi terpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.

**Tabel 4.22**

**Hasil Uji Signifikansi Simultan (Uji F) Persamaan Pertama**

**ANOVA<sup>a</sup>**

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	19.632	2	9.816	5.644	.005 <sup>b</sup>
	Residual	133.918	77	1.739		
	Total	153.550	79			

a. Dependent Variable: Y1

b. Predictors: (Constant), X2, X1

**Tabel 4.23**

**Hasil Uji Signifikansi Simultan (Uji F) Persamaan Kedua**

## ANOVA<sup>a</sup>

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	44.336	3	14.779	11.097	.000 <sup>b</sup>
	Residual	101.214	76	1.332		
	Total	145.550	79			

a. Dependent Variable: Y2

b. Predictors: (Constant), Y1, X2, X1

Dari hasil perhitungan tabel diatas, pada persamaan pertama diperoleh hasil tingkat signifikansi sebesar 0,005. Dimana nilai signifikansi menunjukkan angka 0,005 sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel kemudahan prosedur dan informasi keuangan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap variabel reputasi.

Dari hasil perhitungan diatas, pada persamaan kedua diperoleh hasil tingkat signifikansi sebesar 0,000. Dimana nilai signifikansi menunjukkan angka dibawah alpha (0,05), sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel kemudahan prosedur, informasi keuangan, dan reputasi secara simultan berpengaruh signifikan terhadap variabel loyalitas nasabah.

Berdasarkan analisis pada tabel persamaan pertama dan persamaan kedua diperoleh hasil bahwa secara bersama-sama variabel independen berpengaruh terhadap variabel dependen.

## E. Analisis Path

Analisis jalur (path analysis) dilakukan untuk menguji hubungan langsung antar variabel maupun hubungan tidak langsung dalam model. Berikut ini adalah nilai koefisien regresi untuk mengetahui apakah variabel reputasi mampu memediasi variabel informasi keuangan dan kemudahan prosedur terhadap variabel loyalitas nasabah. Hasil dari perkalian nilai koefisien tersebut akan dibandingkan dengan nilai koefisien dari variabel informasi keuangan dan kemudahan prosedur terhadap loyalitas nasabah, hasilnya sebagai berikut:

1. Nilai koefisien regresi informasi keuangan terhadap loyalitas nasabah sebesar 0,052
  2. Nilai koefisien regresi informasi keuangan terhadap reputasi sebesar 0,301
  3. Nilai koefisien regresi reputasi terhadap loyalitas nasabah sebesar 0,482
- $$0,301 \times 0,482 = 0,145082$$

Dari hasil perkalian diatas dapat dijelaskan bahwa nilai koefisien regresi informasi keuangan terhadap loyalitas nasabah adalah sebesar 0,052 sedangkan nilai koefisien informasi keuangan terhadap loyalitas nasabah dengan reputasi sebagai variabel intervening adalah sebesar 0,145082, nilai tersebut lebih besar dari nilai koefisien regresi informasi keuangan terhadap loyalitas nasabah, maka terdapat pengaruh langsung antara informasi keuangan terhadap loyalitas

nasabah dan variabel reputasi mampu memediasi atau menjadi variabel intervening antara informasi keuangan terhadap loyalitas nasabah.

1. Nilai koefisien regresi kemudahan prosedur terhadap loyalitas nasabah sebesar 0,198
  2. Nilai koefisien regresi kemudahan prosedur terhadap reputasi sebesar 0,043
  3. Nilai koefisien regresi reputasi terhadap loyalitas nasabah sebesar 0,482
- $$0,043 \times 0,482 = 0,020726$$

Dari hasil perkalian diatas dapat dijelaskan bahwa nilai koefisien regresi kemudahan prosedur terhadap loyalitas nasabah adalah sebesar 0,198 sedangkan nilai koefisien kemudahan prosedur terhadap loyalitas nasabah dengan reputasi sebagai variabel intervening adalah sebesar 0,020726, nilai tersebut lebih kecil dari nilai koefisien regresi kemudahan prosedur terhadap loyalitas nasabah, maka terdapat pengaruh tidak langsung antara kemudahan prosedur terhadap loyalitas nasabah dan variabel reputasi tidak mampu memediasi atau menjadi variabel intervening antara kemudahan prosedur terhadap loyalitas nasabah.

#### F. Pembahasan

Penelitian ini dilakukan untuk menguji pengaruh informasi keuangan dan kemudahan prosedur terhadap reputasi, pengaruh informasi keuangan,

kemudahan prosedur, reputasi terhadap loyalitas nasabah. Berdasarkan hasil pengujian hipotesis yang telah dilakukan, pembahasan mengenai variabel independen, variabel intervening dan variabel dependen dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Pengaruh informasi keuangan terhadap reputasi perusahaan

Hasil analisis regresi mengenai pengaruh informasi keuangan terhadap reputasi perusahaan di perbankan syariah menunjukkan bahwa informasi keuangan berpengaruh positif signifikan terhadap reputasi perusahaan di perbankan syariah. Hal ini dapat dilihat dari nilai sig 0,035 yang kurang dari nilai *alpha* 0,05. Hasil penelitian ini konsisten atau sejalan dengan penelitian yang dilakukan Yulianto (2010), yang menyatakan bahwa informasi yang terkandung dalam laporan keuangan sangat penting sebagai dasar mengalokasikan dana-dana investasi secara efisien dan produktif.

Penelitian yang dilakukan oleh Yaya (2007) menyatakan bahwa nasabah membutuhkan informasi keuangan yang lengkap untuk mengetahui bagaimana kondisi keuangan dan sistem bagi hasil bank syariah yang sebenarnya karena nasabah merupakan pihak yang paling besar ketidakpastiannya. Hal tersebut menyebabkan terjadinya perbedaan perolehan informasi antara nasabah dan manajemen, dimana manajemen tidak bisa menyampaikan informasi keuangan yang lengkap sedangkan nasabah membutuhkan informasi keuangan yang lengkap.

Hipotesis pertama diterima karena informasi yang diberikan oleh perusahaan dapat dengan mudah dipahami oleh nasabah, perusahaan juga memberikan informasi yang lengkap yang sangat dibutuhkan oleh nasabah, sehingga hal ini dapat berpengaruh terhadap reputasi perusahaan.

## 2. Pengaruh kemudahan prosedur terhadap reputasi perusahaan

Hasil analisis regresi mengenai pengaruh kemudahan prosedur terhadap reputasi perusahaan di perbankan syariah menunjukkan bahwa kemudahan prosedur tidak berpengaruh positif signifikan terhadap reputasi perusahaan di perbankan syariah. Hal ini dapat dilihat dari nilai sig 0,785 yang lebih dari nilai *alpha* 0,05. Hasil penelitian ini tidak konsisten atau tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Wardani (2014) menunjukkan bahwa ketika nasabah ingin bertransaksi dengan perbankan sangat memperhatikan bagaimana nasabah mendapatkan kemudahan dalam memperoleh informasi yang berkaitan dengan bank.

Hipotesis kedua ditolak karena kemungkinan nasabah merasa prosedur-prosedur dari kegiatan perbankan yang diberikan oleh perusahaan kepada nasabah terlalu rumit sehingga waktu yang dibutuhkan untuk melakukan kegiatan perbankan tersebut terlalu lama.

## 3. Pengaruh informasi keuangan terhadap loyalitas nasabah

Hasil analisis regresi mengenai pengaruh informasi keuangan terhadap loyalitas nasabah di perbankan syariah menunjukkan bahwa informasi keuangan tidak berpengaruh terhadap loyalitas nasabah di perbankan syariah. Hal ini dapat dilihat dari nilai sig 0,682 yang lebih

besar dari *alpha* 0,05. Hasil penelitian ini tidak konsisten atau tidak sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Sholihah (2015) yang menyatakan bahwa informasi keuangan berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas investor di pasar modal syariah.

Hipotesis ketiga ditolak karena kemungkinan informasi keuangan yang diberikan oleh perbankan syariah secara baik dan lengkap tetapi tidak dapat menjamin untuk menumbuhkan tingkat loyalitas nasabah di perbankan syariah. Hal ini diduga karena responden dalam penelitian ini mayoritas hanya memiliki pendidikan akhir SMA/ Sederajat, sehingga tidak terlalu mementingkan informasi keuangan yang diberikan oleh perbankan syariah untuk dijadikan sebagai dasar pengambilan keputusan.

#### 4. Pengaruh kemudahan prosedur terhadap loyalitas nasabah

Hasil analisis regresi mengenai pengaruh kemudahan prosedur terhadap loyalitas nasabah di perbankan syariah menunjukkan bahwa kemudahan prosedur tidak berpengaruh terhadap loyalitas nasabah di perbankan syariah. Hal ini dapat dilihat dari nilai sig 0,152 yang lebih dari *alpha* 0,05. Hasil penelitian ini tidak sejalan atau tidak konsisten dengan penelitian yang dilakukan oleh Wardani (2014) menunjukkan bahwa dalam memberikan pelayanan jasa kepada nasabah harus dapat menyesuaikan dengan kebutuhan dan teknologi yang telah ada, sehingga nasabah selalu dimudahkan dalam segala prosedur transaksi sehingga dapat menimbulkan loyalitas nasabah.

Hipotesis keempat ditolak karena kemungkinan karena prosedur-prosedur kegiatan perbankan yang diberikan perusahaan kepada nasabah tidak dapat dipahami dengan baik dan benar oleh nasabah, hal ini membuat nasabah merasa kurang puas sehingga hal ini menimbulkan kurangnya loyalitas nasabah terhadap perbankan.

5. Pengaruh reputasi terhadap loyalitas nasabah

Hasil analisis regresi menunjukkan bahwa reputasi berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas nasabah. Hal ini dapat dilihat dari nilai sig 0,000 yang kurang dari nilai *alpha* 0,05. Pengujian ini secara statistik membuktikan variabel reputasi berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas nasabah. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Pradipta (2012) dan Qomaruzzaman (2012) yang menunjukkan bahwa variabel citra perusahaan berpengaruh positif terhadap loyalitas konsumen.

Dengan adanya citra perusahaan yang baik dapat membantu nasabah dalam mengambil keputusan untuk bertransaksi di perusahaan tersebut. Karena sudah percaya dengan reputasi baik ini, tentunya orang tidak akan membeli hanya satu kali, tetapi dapat berkali-kali.

6. Pengaruh tidak langsung antara informasi keuangan dan kemudahan prosedur terhadap loyalitas nasabah dengan reputasi sebagai variabel intervening

Berikut ini adalah nilai koefisien regresi untuk mengetahui apakah variabel reputasi mampu memediasi variabel informasi keuangan dan

kemudahan prosedur terhadap variabel loyalitas nasabah. Hasil dari perkalian nilai koefisien tersebut akan dibandingkan dengan nilai koefisien dari variabel informasi keuangan dan kemudahan prosedur terhadap loyalitas nasabah, hasilnya sebagai berikut:

1. Nilai koefisien regresi informasi keuangan terhadap loyalitas nasabah sebesar 0,052
  2. Nilai koefisien regresi informasi keuangan terhadap reputasi sebesar 0,301
  3. Nilai koefisien regresi reputasi terhadap loyalitas nasabah sebesar 0,482
- $$0,301 \times 0,482 = 0,145082$$

Dari hasil perkalian diatas dapat dijelaskan bahwa nilai koefisien regresi informasi keuangan terhadap loyalitas nasabah adalah sebesar 0,052 sedangkan nilai koefisien informasi keuangan terhadap loyalitas nasabah dengan reputasi sebagai variabel intervening adalah sebesar 0,145082, nilai tersebut lebih besar dari nilai koefisien regresi informasi keuangan terhadap loyalitas nasabah, maka terdapat pengaruh langsung antara informasi keuangan terhadap loyalitas nasabah dan variabel reputasi mampu memediasi atau menjadi variabel intervening antara informasi keuangan terhadap loyalitas nasabah.

1. Nilai koefisien regresi kemudahan prosedur terhadap loyalitas nasabah sebesar 0,198

2. Nilai koefisien regresi kemudahan prosedur terhadap reputasi sebesar 0,043
  3. Nilai koefisien regresi reputasi terhadap loyalitas nasabah sebesar 0,482
- $$0,043 \times 0,482 = 0,020726$$

Dari hasil perkalian diatas dapat dijelaskan bahwa nilai koefisien regresi kemudahan prosedur terhadap loyalitas nasabah adalah sebesar 0,198 sedangkan nilai koefisien kemudahan prosedur terhadap loyalitas nasabah dengan reputasi sebagai variabel intervening adalah sebesar 0,020726, nilai tersebut lebih kecil dari nilai koefisien regresi kemudahan prosedur terhadap loyalitas nasabah, maka terdapat pengaruh tidak langsung antara kemudahan prosedur terhadap loyalitas nasabah dan variabel reputasi tidak mampu memediasi atau menjadi variabel intervening antara kemudahan prosedur terhadap loyalitas nasabah.

Dari perhitungan diatas dapat disimpulkan bahwa variabel informasi keuangan memiliki pengaruh langsung terhadap loyalitas nasabah dan variabel reputasi tidak mampu memediasi antara variabel informasi keuangan terhadap loyalitas nasabah, sedangkan untuk variabel kemudahan prosedur memiliki pengaruh tidak langsung terhadap loyalitas nasabah dan variabel reputasi mampu memediasi antara variabel kemudahan prosedur terhadap loyalitas nasabah.