

BAB IV

HASIL DAN ANALISA PEMBAHASAN

Bab ini menjelaskan hasil dari analisis data yang telah dilakukan berdasarkan metode penelitian yang telah diuraikan pada bab sebelumnya. Pembahasan bab ini diawali dengan penjelasan data demografi dari responden penelitian. Kemudian dilanjutkan dengan hasil dan pembahasan serta analisis data.

A. Hasil Penyebaran Kuesioner

Responden dari penelitian ini adalah nasabah lima nasabah Bank Syariah di Indonesia berdasarkan Indeks loyalitas penabung, lima bank diantaranya yaitu Bank Muammalat, Bank Syariah Mandiri, CIMB Niaga Syariah, BCA syariah dan Bank Mega Syariah

Kuesioner yang disebar oleh peneliti yakni kuesioner *online*, tabulasi data *online* yang terkumpul sebanyak 187. Namun, data akhir yang dapat diolah sebanyak 100 kuesioner. Hal ini disebabkan kuesioner *online* yang disebar 87 diantaranya diisi dengan nasabah lainnya bukan dari lima Bank Syariah yang menjadi obyek penelitian, selain itu terdapat responden yang belum 2 tahun menjadi nasabah Bank Syariah.

B. Karakteristik Responden

Peneliti bermaksud untuk mendiskripsikan data melalui penjabaran atas karakteristik data responden yang dimiliki secara transparan berdasarkan data

demografi yakni nasabah Bank Syariah mana, status sebagai nasabah, jenis kelamin, usia, status pekerjaan, lama menjadi nasabah, pendidikan terakhir dan pendapatan perbulan. Adapun karakteristik responden dijelaskan secara terperinci pada Tabel 4.1.

Pada tabel 4.1 menunjukkan bahwa responden yang mendominasi penelitian ini merupakan nasabah dari Bank Syariah Mandiri sebanyak 75 responden dengan persentase 75%, dan pada Bank CIMB Niaga Syariah dan Mega Syariah memiliki responden masing-masing 1 responden dengan persentase masing-masing sebanyak 1%.

Nasabah dengan status penabung mendominasi penelitian ini sebanyak 80 responden dengan persentase 80%, kemudian dengan responden peminjam sebanyak 5 orang atau 5% dan investasi sebanyak 12 orang atau 12% dan responden dengan status lainnya sebanyak 3 responden atau 3%. Pada penelitian ini juga melihat demografi jenis kelamin responden, responden dengan jenis kelamin perempuan mendominasi penelitian ini sebanyak 71 orang atau dengan persentase 71% kemudian responden laki-laki sebanyak 29 orang dengan persentase 29%.

Untuk demografi berdasarkan usia didominasi oleh responden dengan usia 21-25 tahun dengan jumlah 65 dan persentase 65%, untuk usia dibawah 20 tahun sebanyak 17 dengan persentase 17%, untuk responden dengan usia 26-30 tahun sebanyak 8 orang dengan persentase 8% kemudian responden dengan usia diatas 35 tahun sebanyak 10 orang dengan persentase 10%. Dalam status pekerjaan, mayoritas responden merupakan mahasiswa sebanyak 77 orang atau dalam bentuk persentase sebesar 77%, kemudian dengan pekerjaan sebagai pegawai sebanyak 10 orang atau

10% dan responden yang menjawab lainnya sebanyak 10 orang atau 10%, kemudian pekerjaan responden adalah sebagai pelajar dan wiraswasta masing-masing sebanyak 2 dan 1 orang dengan persentase masing-masing 2 dan 1%.

Kemudian dari demografi berdasarkan lama menjadi nasabah yang mendominasi adalah nasabah 2-5 tahun menjadi nasabah yakni sebanyak 85 responden dan persentase 85%, nasabah yang sudah menjadi nasabah selama 5-7 tahun sebanyak 6 responden dengan persentase 6%, dan untu responden dengan lama menjadi nasabah selama 8-10 tahun sebnayak 4 responden dengan persentase 4% dan responden dengan lama menjadi nasabah diatas 10 tahun sebanyak 5 responden dengan persentase sebesar 5%.

Responden dengan pendidikan terakhir penelitian ini di dominasi oleh responden dengan pendidikan terakhir yakni SMA sebanyak 59 responden dengan persentase 59%, responden dengan pendidikan terakhir S1/diploma sebnayak 26 dengan persentase 26%, responden dengan latar belakang pendidikan terakhir S2 sebanyak 5 responden dengan persentase 5%, kemudian responden yang menjawab lainnya sebanyak 7 orang dengan persentase 7% dan responden dengan pendidikan terakhir SMP sebanyak 3 orang dengan persentase 3%.

Untuk pendapatan perbulan responden, didominasi oleh responden yang berpendapatan 1,1jt-3jta sebanyak 60 dengan persentase 60%, dibawah 1 juta sebanyak 20 dengan persentase 20%, 3 juta-5 juta sebanyak 10 responden dengan

persentase 10%, responden dengan pendapatan 5,1 juta- 10 juta sebanyak 7 responden atau dengan persentase 7%, kemudian responden dengan pendapatan diatas 10 juta sebanyak 3 responden atau dengan persentase 3%.

Tabel 4. 1 Demografi Responden

Karakteristik	Jumlah (Orang)	Persentase
Bank Syariah		
1. Bank Muammalat	23	23%
2. Bank Syariah Mandiri	75	75%
3. Bank CIMB Niaga Syariah	1	1%
4. Bank Mega Syariah	1	1%
Status Nasabah		
1. Peminjam	5	5%
2. Penabung	80	80%
3. Investasi	12	12%
4. Lainnya	3	3%
Jenis kelamin		
1. Laki-laki	29	29%
2. Perempuan	71	71%
Usia		
1. Dibawah 20 tahun	17	17%
2. 21-25 tahun	65	65%
3. 26-30 tahun	8	8%
4. Diatas 35 tahun	10	10%
Status Pekerjaan		
1. Pelajar	2	2%
2. Mahasiswa	77	77%
3. Pegawai	10	10%
4. Wiraswasta	1	1%
5. Lainnya	10	10%
Lama menjadi nasabah		
1. 2-5 tahun	85	85%
2. 5-7 tahun	6	6%
3. 8-10 tahun	4	4%
4. Diatas 10 tahun	5	5%
Pendidikan terakhir		
1. SMP	3	3%
2. SMA	59	59%

3. S1/Diploma	26	26%
4. S2	5	5%
5. Lainnya	7	7%
Pendapatan/bulan		
1. Dibawah 1 juta	20	20%
2. 1,1 juta-3 juta	60	60%
3. 3,1 juta-5 juta	10	10%
4. 5,1 juta-10 juta	7	7%
5. Diatas 10 juta	3	3%

Sumber : Data kuesioner yang diolah (2017)

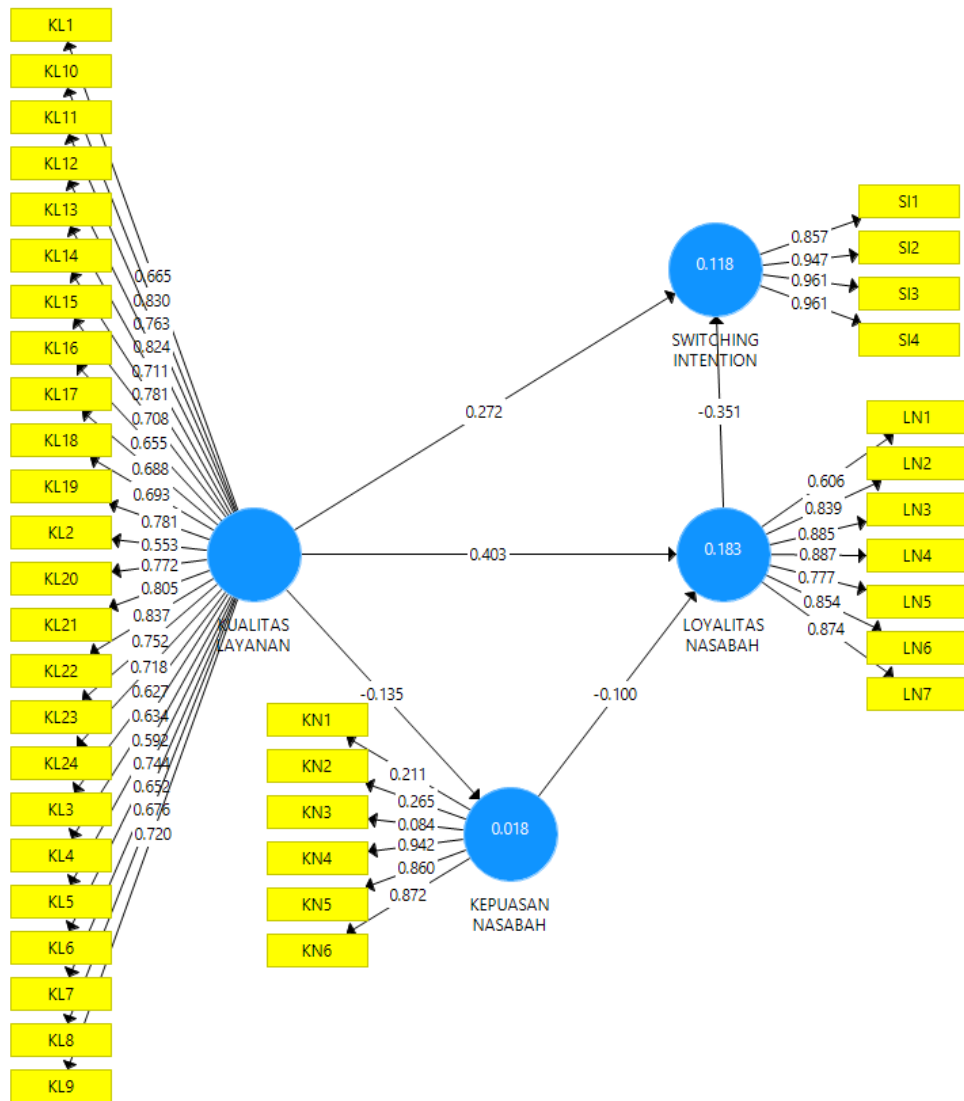
C. Uji Validitas

Instrumen dapat dikatakan valid apabila instrumen tersebut dapat mengukur yang seharusnya diukur (Cooper dan Schindler, 2014). Dalam penelitian ini uji validitas akan menggunakan metode *Convergent validity* dan *discriminant validity* dengan bantuan SmartPLS 3.0. Berdasarkan pada metode penelitian yang telah diuraikan pada Bab 3, sebelum melakukan analisis data lebih lanjut, langkah pertama yang dilakukan terlebih dahulu adalah melakukan uji kualitas instrument yaitu uji validitas dan reliabilitas.

1. Pengujian Model Pengukuran (*Outer Model*)

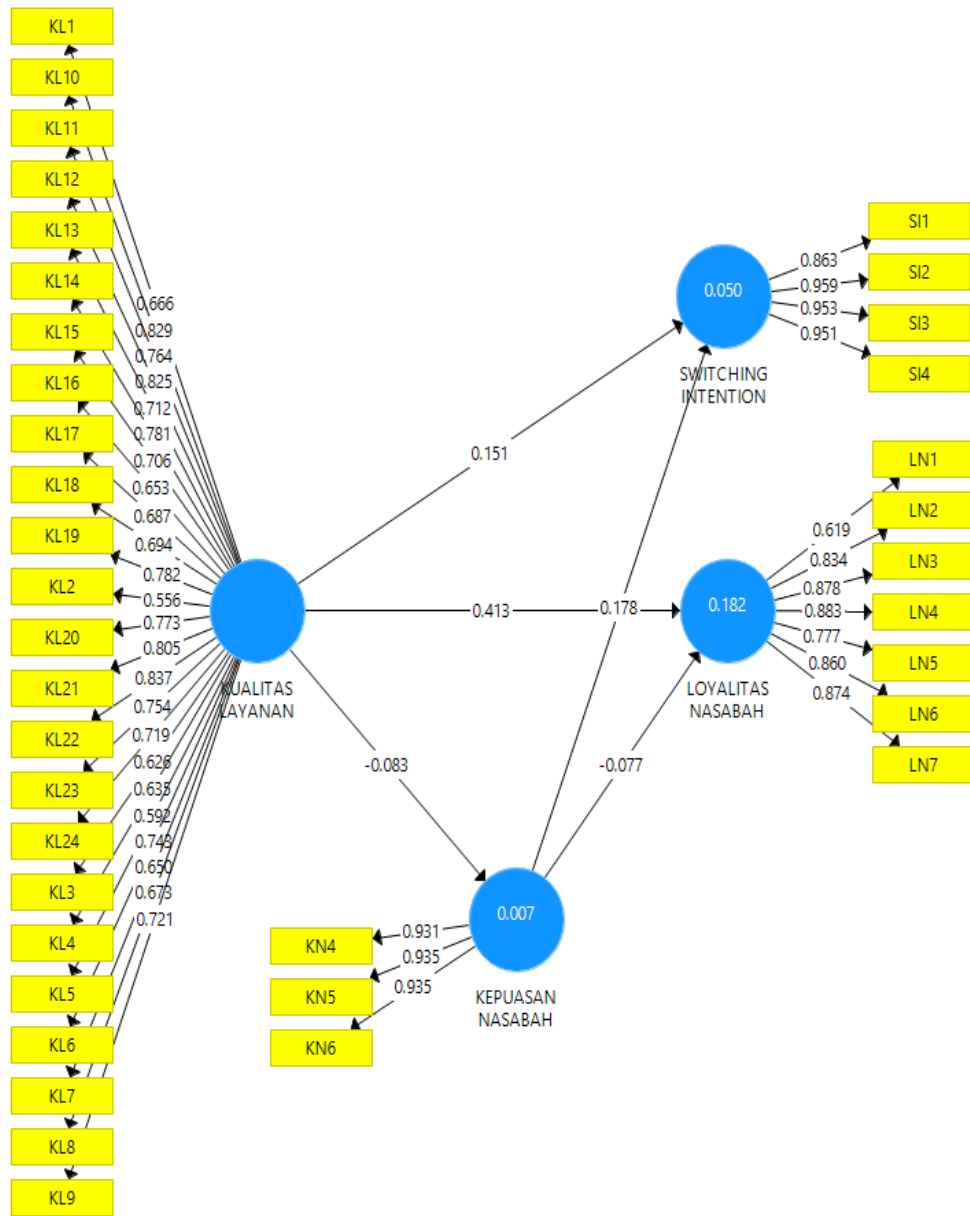
Adapun model pengukuran untuk uji validitas dapat dilihat pada gambar 4.1.

Gambar 4.1 Tampilan Output Model Pengukuran Pertama



Sumber : Data Primer yang diolah (2017)

Gambar 4.2 Tampilan Output Model Pengukuran Kedua



Sumber : Data Primer yang diolah (2017)

a. *Convergent Validity*

Covergent validity dari model pengukuran dengan menggunakan indikator reflektif dinilai berdasarkan *loading factor* indikator-indikator yang mengukur konstruk tersebut. Dalam penelitian ini terdapat empat variabel dengan 41 indikator pernyataan. Untuk indikator kualitas layanan sebanyak 24 indikator, kepuasan nasabah sebanyak 6 indikator, untuk *switching intention* sebanyak 4 indikator dan 7 indikator untuk loyalitas nasabah. Berdasarkan hasil pengujian instrument model pada gambar 4.1 dapat dilihat masih terdapat 3 pernyataan yang tidak valid yaitu indikator pernyataan kepuasan nasabah KN1, KN2, dan KN3. Untuk itu, peneliti melakukan pengujian instrumen penelitian yang kedua dan hasilnya dapat dilihat dalam gambar 4.2. Dari keterangan gambar 4.2, dapat dijelaskan sebagai berikut :

1. Konstruk atau variabel kualitas layanan diukur dengan indikator KL1-KL24, semua indikator memiliki faktor loading diatas 0,5, AVE diatas 0,5 yakni 0,518
2. Konstruk kepuasan nasabah diukur dengan indikator KN1-KN6, terdapat 3 indikator yang nilai faktor loding-nya masih kurang dari 0,5 sehingga harus di-drop, dan pengujian kedua semua indikator memiliki faktor loading diatas 0,5 dan AVE diatas 0,5 yakni 0,872.

3. Konstruksi loyalitas nasabah dengan indikator LN1-LN7, semua indikator memiliki faktor loading di atas 0,5 dan AVE di atas 0,5 yakni 0,676.
4. Konstruksi *switching intention* dengan indikator SI1-SI4, seluruh indikator memiliki faktor loading lebih dari 0,5 dan nilai AVE di atas 0,5 yakni 0,870.

Tabel 4. 2 Average Variance Extracted (AVE)

S

	Variabel	Average Variance Extracted (AVE)
^u	Kepuasan Nasabah	0,872
	Kualitas layanan	0,518
^m	Loyalitas Nasabah	0,676
^b	Switching Intention	0,870

sumber : Data primer yang diolah (2017)

b. *Discriminant validity*

Pengukuran *discriminant validity* dinilai berdasarkan *cross loading* pengukuran dengan konstruksinya atau dengan membandingkan akar AVE.

Tabel 4. 3 Discriminant Validity

	Kepuasan Nasabah	Kualitas Layanan	Loyalitas Nasabah	<i>Switching Intention</i>
Kepuasan Nasabah	0.934			
Kualitas Layanan	-0.083	0.720		
Loyalitas Nasabah	-0.111	0.419	0.822	

<i>Swiching Intention</i>	0.166	0.136	-0.227	0.933
----------------------------------	-------	-------	--------	--------------

Sumber : Data Primer yang diolah (2017)

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa nilai akar kuadrat dari AVE masing-masing variabel (0,934, 0,720, 0,822 dan 0,933) dan lebih besar dari masing-masing konstruk lainnya.

D. Uji Reliabilitas

Selain pengujian validitas untuk menguji instrument penelitian, peneliti juga menguji reliabilitas instrument. PLS juga menggunakan uji reliabilitas untuk mengukur konsistensi alat ukur dari waktu-kewaktu. Uji reliabilitas dalam PLS dapat menggunakan dua metode, yaitu *Cronbach's alpha* dan *Composite reliability*. Menurut Hair *et al.* (2014) koefisien *cronbach's alpha* dan *composite reliability* harus lebih besar dari 0,7 meskipun nilai 0,6 masih dapat diterima. Namun, sesungguhnya uji konsistensi internal tidak mutlak untuk dilakukan jika validitas konstruk telah terpenuhi, karna konstruk yang valid adalah konstruk yang reliabel , sebaliknya konstruk yang reliabel belum tentu valid (Cooper dan Schindler, 2014).

Koefisien *Cronbach's alpha* dan *Composite reliability* yang menunjukkan nilai $\leq 0,6$ mengindikasi bahwa reliabilitas dinilai buruk, namun masih bisa digunakan untuk analisis lebih lanjut, dan jika koefisien *Cronbach's alpha* dan *Composite reliability* menunjukkan nilai 0,6 sampai dengan 0,7 maka reliabilitas dapat diterima, kemudian jika koefisien *Cronbach alpha* dan *Composite reliability* menunjukkan nilai $\geq 0,8$ maka reliabilitas dinilai baik (Cooper dan Schindler, 2014).

Hasil pengujian reliabilitas dalam penelitian ini menunjukkan bahwa secara umum variabel pengukuran yang digunakan dalam penelitian ini dapat dinyatakan reliabel, yakni menunjukkan *Cronbach's alpha* dan *Composite reliability* $\geq 0,8$. Peneliti telah merangkum hasil pengujian reliabilitas pada Tabel 4.4 berikut ini :

Tabel 4. 4 Nilai Cronbach's alpha dan Composite Realibility

	<i>Cronbach's Alpha</i>	<i>Composite Reliability</i>
Kepuasan Nasabah	0.928	0.953
Kualitas Layanan	0.959	0.962
Loyalitas Nasabah	0.917	0.935
<i>Swiching Intention</i>	0.951	0.964

Sumber : Data Primer yang diolah (2017)

E. Hasil Pengujian Hipotesis

1. Pengujian Model Struktural (Inner Model)

Modal struktural pada PLS dievaluasi dengan menggunakan R^2 yang dapat dilihat pada gambar 4.2, yaitu nilai yang ada pada gambar variabel kepuasan nasabah, *swiching intention* dan loyalitas nasabah. Nilai R^2 untuk kepuasan nasabah sebesar 0,007 yang artinya 0,7% *variance* dari kepuasan nasabah dipengaruhi oleh variabel kualitas layanan, dan 99.3% *varians* variabel kepuasan nasabah dijelaskan oleh faktor lain. Untuk R^2 variabel *swiching intention* sebesar 0,050 yang berarti 5% *variance* dari *swiching intention* dipengaruhi oleh variabel kualitas layanan, sedangkan sisanya

95% *varians* variabel *swiching intention* dijelaskan oleh faktor lain. selanjutnya nilai R^2 variabel loyalitas nasabah sebesar 0,182 yang artinya 18,2% *variance* dari loyalitas nasabah dipengaruhi oleh variabel kualitas layanan dan sisanya 81,8% *varians* variabel loyalitas nasabah dijelaskan oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Adapun model struktural dan nilai koefisien jalur dapat dilihat pada Tabel 4.5 dibawah ini :

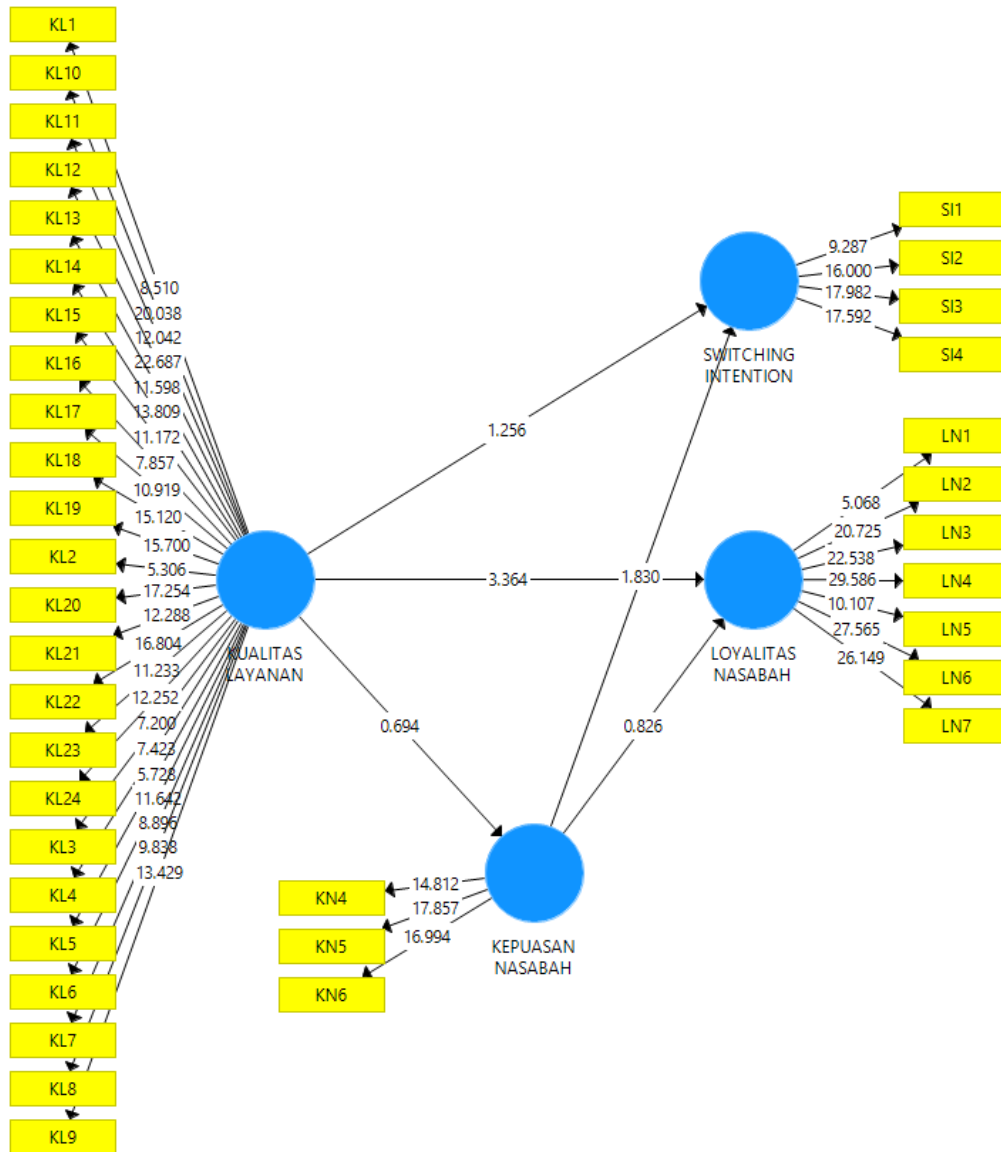
Tabel 4. 5 Hasil Pengujian Hipotesis

	β	T	P
Kepuasan Nasabah→Loyalitas Nasabah	-0.077	0.826	0,409
Kepuasan Nasabah→ <i>Swiching Intention</i>	0.178	1.830	0,068
Kualitas Layanan → Kepuasan Nasabah	-0.083	0.694	0,488
Kualitas Layanan → Loyalitas Nasabah	0.413	3.364	0,001**
Kualitas Layanan → <i>swiching intention</i>	0.151	1.256	0,210

* $P \leq 0,05$; ** $P \leq 0,001$

N = 100

Gambar 4.3 Tampilan Output Inner Model



Sumber : Data Primer yang di olah (2017)

Berdasarkan nilai Beta Koefisien dan nilai T-statistic diatas, maka hasil uji untuk masing-masing hipotesis dapat dijelaskan sebagai berikut :

Hipotesis 1 yang menyatakan kualitas layanan yang diberikan karyawan Bank Syariah berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah. Hasil pengujian dengan menggunakan SmartPLS 3.0 menunjukkan bahwa kualitas layanan tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah dengan nilai koefisien beta sebesar $-0,083$ dan *T-value* $0,694$. Dengan kata lain, hipotesis pertama ditolak.

Hipotesis 2 yang menyatakan kepuasan nasabah Bank Syariah berpengaruh positif terhadap loyalitas nasabah Bank Syariah. Hasil pengujian hipotesis dengan menggunakan SmartPLS 3.0 menunjukkan path antara kepuasan nasabah dengan loyalitas nasabah memiliki nilai koefisien beta $-0,077$ dan *T-value* $0,826$ hal ini menunjukkan bahwa kepuasan nasabah tidak berpengaruh terhadap loyalitas nasabah. Dengan kata lain, hipotesis kedua ditolak.

Hipotesis 3 yang menyatakan bahwa kepuasan nasabah Bank Syariah berpengaruh negatif terhadap *switching intention* nasabah Bank Syariah. Hasil pengujian hipotesis dengan menggunakan SmartPLS 3.0 menunjukkan path antara kepuasan nasabah dengan *switching intention* memiliki nilai koefisien beta $0,178$ dan *T-value* $1,830$ hal ini menunjukkan bahwa kepuasan nasabah tidak berpengaruh terhadap *switching intention*. Dengan kata lain, hipotesis ketiga ditolak.

Hipotesis 4 kualitas layanan Bank Syariah berpengaruh positif terhadap loyalitas nasabah. Hasil penghitungan menggunakan SmartPLS 3.0 menunjukkan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas nasabah. Hal ini dibuktikan dengan koefisien beta sebesar 0,413 dan *T-value* sebesar 3,364. Dengan kata lain pengujian ini mendukung hipotesis keempat.

Hipotesis 5 yang menyatakan bahwa kualitas layanan Bank Syariah berpengaruh negatif terhadap *switching intention*. Hasil penghitungan menggunakan SmartPLS 3.0 menunjukkan bahwa kualitas layanan tidak berpengaruh terhadap loyalitas nasabah. Hal ini dibuktikan dengan koefisien beta sebesar 0,151 dan *T-value* sebesar 1,256. Dengan kata lain hipotesis kelima dalam penelitian ini tidak didukung.

Dari hasil pengujian kelima hipotesis dalam penelitian ini, dapat disimpulkan bahwa sebagian besar hipotesis dalam penelitian ini tidak didukung yaitu hipotesis 1, 2, 3 dan 5. Sedangkan hipotesis yang didukung dalam penelitian ini hanya satu hipotesis yaitu hipotesis 4. Secara ringkas rangkuman hasil pengujian hipotesis dalam penelitian ini dapat dilihat dalam Tabel 4.6 berikut ini:

Tabel 4. 6 Rangkuman Hasil Uji Hipotesis

Pernyataan Hipotesis		Keterangan
H1	Kualitas layanan yang diberikan karyawan Bank Syariah berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah	Tidak Didukung
H2	Kepuasan Nasabah Bank Syariah berpengaruh positif terhadap loyalitas nasabah Bank Syariah	Tidak Didukung
H3	Kepuasan Nasabah Bank Syariah berpengaruh negatif terhadap <i>switching intention</i> nasabah Bank Syariah	Tidak Didukung
H4	Kualitas layanan Bank Syariah berpengaruh positif terhadap loyalitas nasabah Bank Syariah	Didukung
H5	Kualitas layanan Bank Syariah berpengaruh negatif terhadap <i>switching intention</i> nasabah Bank Syariah	Tidak Didukung

F. Pembahasan Hasil Penelitian

Hasil pengujian struktural dengan SmartPLS 3.0 dalam penelitian ini tidak mendukung hipotesis 1 yang menyatakan kualitas layanan yang diberikan karyawan Bank Syariah berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah. Tidak terdukungnya hipotesis ini dapat dijelaskan dengan beberapa argumen antara lain, nasabah Bank Syariah merasakan bahwa kualitas layanan yang dilakukan karyawan Bank Syariah memang harus dilakukan oleh sebuah perusahaan, sehingga ketika layanan yang ditawarkan karyawan baik maka nasabah belum merasakan kepuasan. Selain itu, mayoritas responden dalam penelitian ini adalah mahasiswa, yang mana sangat sedikit berinteraksi langsung dengan karyawan Bank Syariah dan lebih banyak

melalui fasilitas ATM dan online, sehingga nasabah tidak merasakan secara langsung kualitas layanan yang ditawarkan Bank Syariah.

Hipotesis ke 2 dalam penelitian ini yang menyatakan kepuasan nasabah bank Syariah berpengaruh positif terhadap loyalitas nasabah Bank Syariah tidak didukung. Hasil ini tidak sejalan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Angraini (2010) yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah. Tidak didukungnya hipotesis ini, dapat dijelaskan melalui beberapa argument dari peneliti antara lain, nasabah yang merasakan kepuasan belum tentu akan menjadi loyal, karena ketika nasabah merasakan kepuasan, namun atribut lain seperti harga yang ditawarkan Bank Syariah mahal, maka kepuasan yang dirasakan nasabah tidak merubah perilaku nasabah tersebut menjadi loyal.

Hipotesis ke3 dalam penelitian ini menyatakan bahwa kepuasan Nasabah Bank Syariah berpengaruh negatif terhadap *switching intention* nasabah Bank Syariah, tidak didukung. Tidak didukungnya hipotesis ketiga dalam penelitian ini dapat dijelaskan dengan beberapa argumen diantaranya, nasabah yang merasakan kepuasan dari Bank Syariah belum tentu akan loyal dan tidak akan berpindah ke bank lain yang menawarkan kualitas yang lebih dari yang diberikan Bank Syariah. Namun, nasabah akan terus mencari alternatif penyedia jasa perbankan lainnya yang lebih baik lagi.

Hipotesis Ke 4 dalam penelitian ini menyatakan bahwa kualitas layanan Bank Syariah berpengaruh positif terhadap loyalitas nasabah Bank Syariah didukung. Responden dalam penelitian ini mayoritas berasal dari mahasiswa ekonomi dan

perbankan Islam, mereka dituntut untuk menggunakan jasa dari Bank Syariah, sehingga ketika merasakan kualitas layanan, maka mereka langsung menjadi loyal terhadap Bank Syariah tidak melalui kepuasan. Hasil ini juga mendukung penelitian sebelumnya yang menyatakan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan (Vankateswarlu *et al.*, 2015; Casidy, 2014; Sunayna, 2013).

Hipotesis ke 5 dalam penelitian ini menyatakan bahwa kualitas layanan Bank Syariah berpengaruh negatif terhadap *switching intention* nasabah Bank Syariah, tidak didukung. Tidak didukungnya hipotesis kelima dalam penelitian ini dapat dijelaskan dengan beberapa argumen diantaranya, nasabah yang merasakan kualitas layanan dari Bank Syariah baik, tidak menutup kemungkinan akan berpindah ke jasa perbankan lainnya, karena nasabah akan mencari yang lebih baik lagi. Selain itu, *switching intention* dipengaruhi oleh faktor internal yaitu keadaan Bank Syariah dan faktor eksternal yaitu tawaran yang lebih baik dari Bank lain. Untuk itu, ketika layanan dari Bank Syariah buruk, namun tidak terdapat alternatif bank lain diluar Bank Syariah, maka nasabah cenderung tidak melakukan *switching*.