

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Objek/ Subjek Penelitian

1. Penyebaran Kuisisioner

Jumlah responden yang didapatkan oleh peneliti sebanyak 120 responden. Untuk mendapatkan responden peneliti mendatangi lokasi penelitian dan menyebarkan kuisisioner secara langsung pada responden. Selain membagikan kuisisioner secara langsung peneliti juga menyebarkan kuisisioner online. Kuisisioner online pada penelitian ini menggunakan Google Form sebagai medianya. Selain mempermudah peneliti dalam mendapatkan tanggapan, Google Form juga mempersingkat waktu karena peneliti mendapatkan tanggapan tanpa harus bertatap muka langsung dengan responden.

Kuisisioner disebarkan ke berbagai nasabah Perbankan Syariah di Banjarbaru diantaranya adalah Bank Syariah Mandiri (BSM), Bank Muamalat Indonesia (BMI), BRI Syariah, dan BNI Syariah. Adapun rekapitulasi penyebaran kuisisioner dapat dilihat dari tabel berikut.

Tabel 4.1
Analisis Jumlah Kuisisioner

Kuisisioner yang disebarkan secara langsung	49	40,1%
Kuisisioner yang disebarkan secara online	71	59,9%
Total kuisisioner yang dapat diolah	120	100%

2. Identitas Responden

Dari kuesioner yang sudah diisi oleh responden didapat data identitas responden yang digunakan sebagai sampel adalah sebagai berikut:

a. Jenis Kelamin Responden

Adapun data mengenai jenis kelamin responden nasabah perbankan syariah di Banjarbaru adalah sebagai berikut:

Tabel 4.2
Jenis Kelamin Responden

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Laki-laki	46	38.3	38.3	38.3
Perempuan	74	61.7	61.7	100.0
Valid Total	120	100.0	100.0	

Berdasarkan keterangan pada tabel 4.2., diatas dapat diketahui tentang jenis kelamin responden nasabah perbankan syariah di Banjarbaru yang diambil sebagai responden, yang menunjukkan bahwa mayoritas responden adalah perempuan, yaitu sebanyak 74 orang, sedangkan sisanya adalah responden laki-laki sebanyak 46 orang. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar dari nasabah perbankan syariah di Banjarbaru yang diambil sebagai responden adalah perempuan.

b. Usia Responden

Adapun data mengenai usia nasabah Perbankan Syariah di Banjarbaru adalah sebagai berikut:

Tabel 4.3
Usia Responden

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
< 17 Tahun	2	1.7	1.7	1.7
17 - 25 Tahun	71	59.2	59.2	60.8
26 - 36 Tahun	21	17.5	17.5	78.3
36 - 45 Tahun	17	14.2	14.2	92.5
> 45 tahun	9	7.5	7.5	100.0
Valid Total	120	100.0	100.0	

Berdasarkan keterangan pada tabel 4.3., memperlihatkan bahwa nasabah Perbankan Syariah di Banjarbaru sebagian besar berusia 17 tahun sampai 25 tahun yaitu sebanyak 71 responden.

c. Pendidikan Formal Terakhir Responden

Adapun data mengenai pendidikan formal terakhir nasabah Perbankan syariah di Banjarbaru adalah sebagai berikut:

Tabel 4.4
Pendidikan Formal Terakhir Responden

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
SMA/ Sederajat	69	57.5	57.5	57.5
Diploma	2	1.7	1.7	59.2
S1	41	34.2	34.2	93.3
S2	6	5.0	5.0	98.3
Lainnya	2	1.7	1.7	100.0
Valid Total	120	100.0	100.0	

Berdasarkan keterangan pada tabel 4.4., memperlihatkan bahwa pendidikan formal terakhir nasabah Perbankan Syariah di Banjarbaru yang diambil sebagai responden sangat beragam yaitu mulai yang berpendidikan SMA/Sederajat sampai dengan sarjana.

Berdasarkan tabel tersebut, memberikan informasi bahwa mayoritas responden berpendidikan terakhir SMA/ sederajat yaitu sebanyak 69 responden.

d. Pekerjaan Responden

Adapun data mengenai pekerjaan nasabah perbankan syariah di Banjarbaru adalah sebagai berikut:

Tabel 4.5
Pekerjaan Responden

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Mahasiswa	69	57.5	57.5	57.5
Pegawai Swasta	26	21.7	21.7	79.2
PNS/BUMD/BUMN	15	12.5	12.5	91.7
Wiraswasta	10	8.3	8.3	100.0
ValidTotal	120	100.0	100.0	

Berdasarkan keterangan pada tabel 4.5., dapat dijelaskan bahwa sebagian besar dari pekerjaan nasabah perbankan syariah di Banjarbaru yang diambil sebagai responden adalah mahasiswa yaitu sebanyak 69 orang.

e. Nasabah Bank

Adapun data mengenai bank yang digunakan nasabah untuk melakukan transaksi pada Perbankan Syariah di Banjarbaru adalah sebagai berikut:

Tabel 4.6
Nasabah Bank

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
BSM	25	20.8	20.8	20.8
BNI Syariah	58	48.3	48.3	69.2
BMI	14	11.7	11.7	80.8
BRI Syariah	23	19.2	19.2	100.0
Total	120	100.0	100.0	

Berdasarkan keterangan pada tabel 4.6., dapat dijelaskan bahwa sebagian besar perbankan syariah yang digunakan oleh nasabah pada di Banjarbaru yang diambil sebagai responden adalah BNI Syariah sebanyak 58 orang.

B. Uji Validitas dan Realibilitas

1. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur valid tidaknya suatu kuisisioner. Kuisisioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuisisioner mampu mengungkapkan suatu yang akan diukur oleh kuisisioner tersebut. Uji validitas dalam penelitian ini dihitung dengan menggunakan bantuan program SPSS 21. Kriteria pengukuran yang digunakan adalah:

- a. Apabila $r_{hitung} > r_{tabel}$ dengan $df = n-2$, maka kesimpulannya item kuisisioner tersebut valid
- b. Apabila $r_{hitung} < r_{tabel}$ dengan $df = n-2$, maka kesimpulannya item kuisisioner tersebut tidak valid

Untuk tingkat validitas dilakukan uji signifikansi dengan membandingkan nilai r_{hitung} dengan nilai r_{tabel} . Untuk *degree of freedom* (df) = $n-k$ dalam hal ini n adalah jumlah sampel dan k adalah

jumlah konstruk. Pada kasus ini besarnya df dapat dihitung $120-2$ atau df 118 dengan α 0,05 didapat r tabel 0.179, jika r hitung lebih besar dari r tabel dan nilai r positif, maka butir pertanyaan tersebut dikatakan valid. Dari perhitungan diperoleh hasil:

Tabel 4.7
Hasil Uji Validitas Instrumen

Variabel	Item Pertanyaan	r tabel	r hitung	Kesimpulan
Transparansi	T1	0,179	0,773	Valid
	T2	0,179	0,828	Valid
	T3	0,179	0,853	Valid
	T4	0,179	0,780	Valid
	T5	0,179	0,713	Valid
Akuntabilitas	A1	0,179	0,676	Valid
	A2	0,179	0,787	Valid
	A3	0,179	0,832	Valid
	A4	0,179	0,885	Valid
	A5	0,179	0,771	Valid
Responsibilitas	R1	0,179	0,828	Valid
	R2	0,179	0,859	Valid
	R3	0,179	0,841	Valid
	R4	0,179	0,796	Valid
Kemandirian	KM1	0,179	0,850	Valid
	KM2	0,179	0,828	Valid
	KM3	0,179	0,866	Valid
	KM4	0,179	0,878	Valid
Keadilan	KD1	0,179	0,763	Valid
	KD2	0,179	0,880	Valid
	KD3	0,179	0,904	Valid
	KD4	0,179	0,855	Valid
Syariah Compliance	SC1	0,179	0,733	Valid
	SC2	0,179	0,824	Valid
	SC3	0,179	0,877	Valid
	SC4	0,179	0,833	Valid
	SC5	0,179	0,780	Valid
Loyalitas	L1	0,179	0,742	Valid
	L2	0,179	0,775	Valid
	L3	0,179	0,839	Valid
	L4	0,179	0,872	Valid
	L5	0,179	0,884	Valid
	L6	0,179	0,888	Valid

Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa masing-masing item pertanyaan memiliki r hitung $>$ dari r tabel (0,179) dan bernilai positif. Dengan demikian butir pertanyaan tersebut dinyatakan valid. Sehingga semua item pertanyaan memenuhi syarat atau dapat digunakan untuk penelitian selanjutnya dan mampu mewakili variabel yang diteliti.

2. Uji Realibilitas

Uji reliabilitas dilakukan dengan teknik *cronbach alpha* dan membandingkan koefisiensi alpha dengan koefisien R yaitu 0,6. Bila koefisien alpha lebih besar dari koefisien R, maka kuisioner yang di uji adalah reliabel dan sebaliknya. Dari perhitungan diperoleh hasil:

Tabel 4 8
Hasil Uji Realibilitas

Variabel	Croncbach Alpha	Keterangan
Transparansi	0,846	Reliabel
Akuntabilitas	0,852	Reliabel
Responsibilitas	0,850	Reliabel
Kemandirian	0,877	Reliabel
Keadilan	0,865	Reliabel
<i>Syariah Compliance</i>	0,869	Reliabel
Loyalitas	0,909	Reliabel

Berdasarkan tabel diatas diketahui bahwa semua variabel yang digunakan memiliki nilai *cronbach alpha* $>$ 0,6 sehingga dapat dikatakan bahwa setiap variabel yang digunakan dalam penelitian ini reliabel.

C. Analisis Statistik Deskriptif

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan pada 120 responden melalui penyebaran kuesioner. Deskripsi variabel penelitian variabel dapat dilihat dari mean, standar deviasi, minimum dan maksimum masing-masing variabel. Dari perhitungan diperoleh hasil:

Tabel 4.9
Hasil Statistik Deskriptif

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Transparansi	120	15	25	21.30	2.113
Akuntabilitas	120	15	25	21.33	2.239
Responsibilitas	120	12	20	16.79	2.086
Kemandirian	120	12	20	16.78	1.902
Keadilan	120	12	20	16.61	1.889
Syariah Compliance	120	13	25	21.09	2.380
Loyalitas	120	14	30	23.96	3.270
Valid N (listwise)	120				

a. Deskripsi Variabel Transpparansi

Variabel transparansi dalam penelitian ini diukur dengan menggunakan 5 pertanyaan dengan hasil penelitian yang diperoleh yaitu N 120, nilai minimum 15, nilai maksimum 25, dengan mean 21,30 dan standar deviation sebesar 2,11. Rata-rata responden dalam mengisi kuisisioner transparansi memilih setuju dan sangat setuju.

b. Deskripsi Variabel Akuntabilitas

Variabel akuntabilitas dalam penelitian ini diukur dengan menggunakan 5 pertanyaan dengan hasil penelitian yang diperoleh yaitu N 120, nilai minimum 15, nilai maksimum 25, dengan mean 21,33 dan standar deviation sebesar 2,23. Rata-rata

responden dalam mengisi kuisioner akuntabilitas memilih setuju dan sangat setuju.

c. Deskripsi Variabel Responsibilitas

Variabel responsibilitas dalam penelitian ini diukur dengan menggunakan 4 pertanyaan dengan hasil penelitian yang diperoleh yaitu N 120, nilai minimum 12, nilai maksimum 20, dengan mean 16,79 dan standar deviation sebesar 2,08. Rata-rata responden dalam mengisi kuisioner responsibilitas memilih setuju.

d. Deskripsi Variabel Kemandirian

Variabel kemandirian dalam penelitian ini diukur dengan menggunakan 4 pertanyaan dengan hasil penelitian yang diperoleh yaitu N 120, nilai minimum 12, nilai maksimum 20, dengan mean 16,78 dan standar deviation sebesar 1,90

e. Deskripsi Variabel Keadilan

Variabel keadilan dalam penelitian ini diukur dengan menggunakan 4 pertanyaan dengan hasil penelitian yang diperoleh yaitu N 120, nilai minimum 12, nilai maksimum 20, dengan mean 16,61 dan standar deviation sebesar 1,88. Rata-rata responden dalam mengisi kuisioner keadilan memilih setuju.

f. Deskripsi Variabel *Shariah Compliance*

Variabel *shariah compliance* dalam penelitian ini diukur dengan menggunakan 5 pertanyaan dengan hasil penelitian yang diperoleh yaitu N 120, nilai minimum 13, nilai maksimum 25, dengan mean 21,09 dan standar deviation sebesar 2,38. Rata-rata

responden dalam mengisi kuisioner *shariah compliance* memilih setuju dan sangat setuju.

g. Deskripsi Variabel Loyalitas

Variabel Loyalitas dalam penelitian ini diukur dengan menggunakan 6 pertanyaan dengan hasil penelitian yang diperoleh yaitu N 120, nilai minimum 14, nilai maksimum 30, dengan mean 23,96 dan standar deviation sebesar 3,27. Rata-rata responden dalam mengisi kuisioner akuntabilitas memilih setuju dan sangat setuju.

D. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Uji Normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, residual mempunyai distribusi normal atau tidak. Cara yang bisa ditempuh untuk menguji kenormalan data adalah dengan menggunakan tabel *test of normality* dengan menggunakan Kolmogorov-Smirnov, jika nilai sig > 0.05 maka data berdistribusi normal. Adapun uji normalitas dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Tabel 4.10
Hasil Uji Normalitas dengan Kolmogorov-Smirnov

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		Unstandardized Residual
N		120
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.11173569
Most Extreme Differences	Absolute	.110
	Positive	.096
	Negative	-.110
Kolmogorov-Smirnov Z		1.204
Asymp. Sig. (2-tailed)		.110

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Berdasarkan pada pengujian dengan menggunakan uji Kolomorov Smirnov menunjukkan bahwa residual data yang didapat tersebut mengikuti distribusi normal, berdasarkan hasil output menunjukkan nilai Kolmogorov-Smirnov signifikan pada $0,110 > 0.05$. Dengan demikian, residual data berdistribusi normal dan model regresi telah memenuhi asumsi normalitas.

b. Uji Multikolinearitas

Uji Multikolinieritas digunakan untuk menguji apakah pada model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas. Metode yang digunakan untuk mendeteksi ada atau tidaknya multikolonieritas dapat dilihat dari nilai tolerance $> 0,10$ atau jika $VIF < 10$. Hasil uji multikolonieritas dapat ditunjukkan dalam tabel berikut ini:

Tabel 4.11
Hasil Uji Multikolinearitas

Model	Colinearity Statistics	
	Tolerance	VIF

Transparansi	,500	1,999
Akuntabilitas	,387	2,584
Responsibilitas	,434	2,302
Kemandirian	,430	2,327
Keadilan	,402	2,488
<i>Syariah Compliance</i>	,573	1,746

Tabel 4.12., menunjukkan nilai tolerance semua variabel independen dalam penelitian ini lebih besar dari 0,10 dan nilai VIF (*Variance Inflation Factors*) untuk semua variabel independen kurang dari 10. Sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi multikolonieritas dalam penelitian ini.

c. Uji Heteroskedastisitas

Uji Heterokedasitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varians. Adapun hasil uji statistik Heterokedasitas yang diperoleh dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Tabel 4.12
Hasil Uji Heteroskedastisitas

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	3.516	1.763		1.995	.048
Transparansi	-.184	.099	-.237	-1.854	.066
Akuntabilitas	-.047	.107	-.064	-.438	.662
Responsibilitas	.052	.108	.066	.481	.631
Kemandirian	.217	.119	.251	1.821	.071
Keadilan	-.146	.124	-.168	-1.181	.240
Syariah Compliance	.055	.082	.080	.673	.503

Tabel 4.13., menunjukkan nilai sig semua variabel independen dalam penelitian ini lebih besar dari 0,05. Sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas dalam penelitian ini

E. Hasil Penelitian

1) Uji F

Uji nilai F yang terlihat pada 4.14., pada dasarnya menunjukkan apakah semua variabel independen dalam model mempunyai pengaruh secara bersama terhadap variabel dependen.

Tabel 4.13
Hasil Uji F

ANOVA ^a					
Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
Regression	742.120	6	123.687	26.338	.000 ^b
1 Residual	530.672	113	4.696		
Total	1272.792	119			

a. Dependent Variable: Loyalitas

b. Predictors: (Constant), Syariah Compliance, Transparansi, Kemandirian, Responsibilitas, Keadilan, Akuntabilitas

Berdasarkan tabel 4.14., uji ANOVA atau F-test diperoleh nilai F 26,338 dengan signifikansi $(0,000) < (0,05)$ yang berarti bahwa variabel transparansi, akuntabilitas, responsibilitas, kemandirian, keadilan, dan syariah compliance dapat menjelaskan variasi variabel loyalitas nasabah.

2) Uji t

Uji parsial (t test) digunakan untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel independen berpengaruh terhadap variabel dependen. Pengujian dapat digunakan dengan

menggunakan alat analisis regresi linear berganda dengan melihat table 4.15

Tabel 4.14
Regresi Linear Berganda

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	-2.647	2.361		-1.121	.265
1 Transparansi	.289	.133	.187	2.175	.032
Akuntabilitas	-.229	.143	-.157	-1.608	.111
Responsibilitas	.317	.144	.202	2.193	.030
Kemandirian	.363	.159	.211	2.278	.025
Keadilan	.478	.166	.276	2.883	.005
Syariah Compliance	.284	.110	.206	2.571	.011

a. Hasil Pengujian Hipotesis Pertama

Berdasarkan tabel 4.15., variabel transparansi (T) memiliki nilai koefisien regresi sebesar 0,289 dengan signifikansi sebesar $0.032 < 0.05$ sehingga variabel transparansi (T) terbukti berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah. Jadi, hipotesis satu diterima.

b. Hasil Pengujian Hipotesis Kedua

Berdasarkan tabel 4.15., variabel akuntabilitas (A) memiliki nilai koefisien regresi sebesar -0,229 dengan signifikansi sebesar $0.111 > 0.05$ sehingga variabel akuntabilitas (A) tidak terbukti berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah. Jadi, hipotesis dua ditolak.

c. Hasil Pengujian Hipotesis Ketiga

Berdasarkan tabel 4.15., variabel tanggung jawab (R) memiliki nilai koefisien regresi sebesar 0,317 dengan signifikansi sebesar $0.030 < 0.05$ sehingga variabel tanggung jawab (R) terbukti berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah. Jadi, hipotesis satu diterima

d. Hasil Pengujian Hipotesis Keempat

Berdasarkan tabel 4.15., variabel kemandirian (KM) memiliki nilai koefisien regresi sebesar 0,363 dengan signifikansi sebesar $0.025 < 0.05$ sehingga variabel kemandirian (KM) terbukti berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah. Jadi, hipotesis empat diterima.

e. Hasil Pengujian Hipotesis Kelima

Berdasarkan tabel 4.15., variabel keadilan (KD) memiliki nilai koefisien regresi sebesar 0,478 dengan signifikansi sebesar $0.005 < 0.05$ sehingga variabel keadilan (KD) terbukti berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas nasabah. Jadi, hipotesis lima diterima

f. Hasil Pengujian Hipotesis Keenam

Berdasarkan tabel 4.15., variabel *shariah compliance* (SC) memiliki nilai koefisien regresi sebesar 0,284 dengan signifikansi sebesar $0.011 < 0.05$ sehingga variabel syariah compliance (SC) terbukti berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas nasabah. Jadi, hipotesis enam diterima.

3) Regresi Linear Berganda

Regresi linear Berganda bertujuan untuk mengetahui pengaruh variable bebas dan variable terkait. Hasil persamaan regresi dapat dilihat pada tabel 4.15., diperoleh persamaan regresi sebagai berikut:

$$LYS = -2,647 + (0,289)T + (-0,229)A + (0,317)R + (0,363)KM + (0,478)KD + (0,284)SC + e$$

Secara keseluruhan hasil pengujian hipotesis dengan menggunakan hasil regresi linear berganda dapat dilihat pada tabel 4.16., berikut ini:

Tabel 4.15
Ringkasan Hasil Pengujian Hipotesis

Kode	Hipotesis	Hasil
H ₁	Transparansi berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas nasabah	Diterima
H ₂	Akuntabilitas berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas nasabah	Ditolak
H ₃	Responsibilitas berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas nasabah	Diterima
H ₄	Kemandirian berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas nasabah	Diterima
H ₅	Keadilan berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas nsabah	Diterima
H ₆	<i>Syariah Compliance</i> berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas nasabah	Diterima

4) Uji Koefisien Determinasi (*Adjusted R Square*)

Koefisien determinasi (*Adjusted R Square*) yang terlihat pada tabel 4.17. mengindikasikan kemampuan persamaan regresi berganda untuk menunjukkan tingkat penjelasan model terhadap variabel dependen.

Tabel 4.16
Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.764 ^a	.583	.561	2.167

a. Predictors: (Constant), Syariah Compliance, Transparansi, Kemandirian, Responsibilitas, Keadilan, Akuntabilitas

b. Dependent Variable: Loyalitas

Berdasarkan tabel 4.17., besarnya koefisien determinasi (*Adjusted R Square*) adalah 0,561 atau 56,1% yang berarti variabel independen dalam penelitian ini transparansi, akuntabilitas, responsibilitas, kemandirian, keadilan, dan syariah compliance mampu menjelaskan variasi variabel dependen (loyalitas) sebesar 56,1%, sedangkan sisanya sebesar 43,9% (100%-56,1%) dijelaskan oleh variabel bebas lainnya yang tidak diamati dalam penelitian ini.

F. Pembahasan

1. Pengaruh Transparansi Terhadap Loyalitas Nasabah

Bank syariah sangat menjunjung tinggi transparansi kepada nasabah maupun dengan pihak-pihak terkait dengan bank syariah. Transparansi merupakan salah satu bentuk kebijaksanaan dari bank syariah untuk memberikan kemudahan dalam mengakses semua kepentingan nasabah yang berhubungan dengan bank syariah seperti memberikan keterbukaan informasi keuangan dan non keuangan, penyampaian informasi yang jelas, relevan, dan tepat waktu. Dengan adanya kemudahan akses yang diberikan oleh bank syariah akan

membuat nasabah merasa nyaman karena apa yang mereka butuhkan dapat terpenuhi.

Hasil pengujian hipotesis (H1) dengan uji t telah memberikan bukti bahwa terdapat pengaruh positif signifikan antara syariah compliance terhadap loyalitas nasabah. Hal ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Umam (2011) yang menyatakan bahwa *good corporate governance* berpengaruh terhadap loyalitas nasabah.

Hal ini juga sesuai dengan penelitian yang dilakukan Jumaizi (2011) dan Kaharuddin (2014) yang menyatakan bahwa transparansi berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah

2. Pengaruh Akuntabilitas Terhadap Loyalitas Nasabah

Bank syariah merupakan salah satu lembaga keuangan yang dalam melakukan aktivitas usahanya sesuai dengan kebijakan yang telah ditetapkan. Bank Syariah harus menetapkan tanggungjawab yang jelas dari masing-masing unit kerja yang selaras dengan visi, misi, sasaran usaha dan strategi bank syariah. Bank syariah yang mampu memberikan pelayanan yang dibutuhkan nasabah dengan jelas, benar, dan bertanggungjawab jika ada kesalahan serta mampu melaksanakan tanggung jawab atas kewenangan yang diberikan maka akan membuat nasabah loyal terhadap perbankan tersebut.

Akan tetapi hasil pengujian hipotesis (H2) dengan uji t dalam penelitian ini menyatakan bahwa akuntabilitas tidak berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas nasabah. Hal ini diduga karena nasabah hanya memperhatikan bagaimana pelayanan yang diberikan

oleh setiap unit kerja bank syariah. Selain itu diduga rendahnya pengetahuan nasabah mengenai pentingnya informasi terkait kebijakan yang diambil oleh bank syariah menjadi salah satu penyebab mengapa akuntabilitas tidak berpengaruh terhadap loyalitas nasabah.

Hal ini sesuai dengan penelitian Intan dan Emile (2014) dan Rumadan (2018) yang menyatakan bahwa akuntabilitas tidak berpengaruh terhadap loyalitas nasabah.

3. Pengaruh Responsibilitas Terhadap Loyalitas Nasabah

Perbankan syariah dalam kelangsungan usahanya harus berpegang pada prinsip kehati-hatian dan menjamin dilaksanakannya peraturan yang ada. Bank syariah yang taat pada peraturan yang berlaku, bertanggungjawab pada layanan yang diberikan, tidak melakukan tindakan yang merugikan nasabah, serta peduli pada lingkungan menjadi salah satu pertimbangan nasabah untuk tetap loyal kepada bank syariah.

Pengujian hipotesis (H3) dengan uji t telah memberikan bukti bahwa terdapat pengaruh positif signifikan antara responsibilitas terhadap loyalitas nasabah.

Hasil ini didukung dalam penelitian Umam (2011) yang menyatakan bahwa salah satu indikator untuk meningkatkan loyalitas nasabah adalah dengan meningkatkan prinsip responsibilitas pada perbankan syariah.

Hal ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan Sofyan (2017) dan Kaharuddin (2014) yang menyatakan bahwa tanggung jawab berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah

4. Pengaruh Kemandirian Terhadap Loyalitas Nasabah

Pengelolaan bank syariah secara profesional akan menjadi nilai tambah bagi bank syariah di mata nasabah. Bank syariah yang mampu melakukan aktivitas usahanya dengan profesional, bebas dari segala tekanan dari pihak manapun, serta melindungi kepentingan nasabah akan membuat nasabah merasa aman dan terlindungi. Dengan adanya keamanan dan perlindungan dari bank syariah atas aktivitas yang dilakukan dengan nasabah hal tersebut membuat nasabah loyal kepada bank syariah sehingga dapat dikatakan bahwa kemandirian berpengaruh terhadap loyalitas nasabah.

Hasil pengujian hipotesis (H4) dengan uji t telah memberikan bukti bahwa terdapat pengaruh positif signifikan antara kemandirian terhadap loyalitas nasabah.

Hal ini sesuai dengan penelitian Umam (2011) yang menyatakan bahwa salah satu indikator untuk meningkatkan loyalitas nasabah adalah dengan meningkatkan prinsip kemandirian atau independensi pada perbankan syariah. Hal ini juga sesuai dengan penelitian yang dilakukan Sofyan (2017) dan Kaharuddin (2014) yang menyatakan bahwa kemandirian berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah.

5. Pengaruh Keadilan Terhadap Loyalitas Nasabah

Perlakuan bank syariah kepada nasabah dengan memperlakukan nasabah secara sama dan adil dalam memenuhi hak-hak nasabah membuat loyalitas nasabah kepada bank syariah semakin tinggi. Tidak hanya itu adanya kesempatan yang diberikan bank syariah kepada nasabah untuk memberikan masukan ataupun kritikan serta menindak lanjuti keluhan nasabah membuat loyalitas nasabah semakin meningkat. Semakin baik penerapan keadilan di perbankan syariah maka semakin meningkat loyalitas nasabah kepada bank syariah.

Pengujian hipotesis (H5) dengan uji t telah memberikan bukti bahwa terdapat pengaruh positif signifikan antara keadilan terhadap loyalitas nasabah.

Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Umam (2011) yang menyatakan bahwa *good corporate governance* berpengaruh terhadap loyalitas nasabah.

Hal ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan Intan dan Emile (2014) dan Kaharuddin (2014) yang menyatakan bahwa keadilan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah.

6. Pengaruh Syariah Compliance Terhadap Loyalitas Nasabah

Adanya kesadaran masyarakat tentang pentingnya penerapan prinsip syariah dalam melakukan transaksi keuangan dan non keuangan membuat perbankan harus menerapkan syariah compliance dalam setiap unit usahanya. Faktor utama nasabah tetap loyal pada bank syariah adalah ketaatan mereka terhadap prinsip-

prinsip syariah. Nasabah memutuskan untuk tetap mempertahankan bank syariah berkaitan dengan masalah keimanan dan keyakinan terhadap pengharaman riba bagi umat Islam.

Hasil pengujian hipotesis (H6) dengan uji t telah memberikan bukti bahwa terdapat pengaruh positif signifikan antara *shariah compliance* terhadap loyalitas nasabah.

Hal ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Intan dan Emile (2014) dan Junusi (2013) yang menyatakan bahwa *shariah compliance* berfungsi untuk meningkatkan kepercayaan dan loyalitas nasabah terhadap bank.