

## **BAB V**

# **PENGARUH KESESUAIAN PRINSIP SYARIAH DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS NASABAH DENGAN KEPUASAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING PADA BANK BPD DIY SYARIAH**

### **A. Gambaran Umum BPD DIY Syariah**

#### **1. Latar Belakang Berdirinya BPD DIY Syariah**

Perkembangan bank syariah yang sangat pesat menunjukkan bahwa pasar perbankan syariah banyak diminati oleh masyarakat. Tingginya minat masyarakat untuk melaksanakan prinsip syariah dalam praktek perbankan dapat dilihat dari jumlah bank syariah yang mulai berdiri, baik Bank Umum Syariah, maupun Unit Usaha Syariah. Menurut data yang diperoleh dari Bank Indonesia Mei 2006 tercatat 3 (tiga) Bank Umum Syariah dan 19 (Sembilan belas) Unit Usaha Syariah dari bank konvensional yang telah beroperasi di Indonesia. Perkembangan aset bank syariah juga terus beranjak naik menjadi Rp 21, 9 trilyun atau 1.45% dari total aset perbankan nasional per Mei 2006 (Bank Indonesia).

Fase awal dalam memperkenalkan kepada masyarakat suatu sistem perbankan dengan prinsip syariah yang berbeda dari sistem perbankan konvensional dimulai sejak beroperasinya bank syariah pada tahun 1992. Sistem perbankan syariah yang mengaplikasikan mekanisme dan produk yang berlandaskan prinsip syariah serta menggunakan sistem

bagi hasil ternyata setelah lebih dari 14 tahun kehadirannya memperoleh tanggapan yang semakin baik di masyarakat.

Perkembangan bank syariah mulai terasa sejak dilakukan perubahan terhadap UU No. 7/1992 menjadi UU No. 10/1998 yang memberikan landasan operasi yang lebih jelas bagi bank syariah. Melihat hal tersebut, Bank Indonesia memberikan perhatian lebih serius terhadap pengembangan perbankan syariah. Pada bulan April 1999 Bank Indonesia membentuk satuan kerja khusus yang menangani penelitian dan pengembangan bank syariah (Tim Penelitian dan Pengembangan Bank Syariah di bawah Direktorat Penelitian dan Pengaturan Perbankan) yang menjadi cikal bakal bagi Biro Perbankan Syariah yang dibentuk pada 31 Mei 2001. Biro Perbankan Syariah ini sekarang resmi menjadi Direktorat Perbankan Syariah Bank Indonesia sejak bulan Agustus 2003 lalu.

Melihat potensi pasar yang masih terbuka luas dan semakin tingginya minat masyarakat terhadap perbankan yang berlandaskan prinsip syariah serta mayoritas penduduk Yogyakarta beragama muslim, maka sudah selayaknya Bank BPD DIY turut memanfaatkan potensi perbankan syariah di Propinsi Daerah Istimewa Yogyakarta dan sekitarnya. Dari sudut pandang bisnis, sebagai institusi yang berorientasi pada keuntungan dan pengembangan usaha, pendirian Unit Usaha Syariah Bank BPD DIY merupakan salah satu cara untuk meningkatkan pangsa pasar, keuntungan dan kinerja perusahaan. Sedangkan dilihat dari sudut pandang konsumen

kehadiran Unit Usaha Syariah Bank BPD DIY (selanjutnya disebut Bank BPD DIY Syariah) akan memungkinkan konsumen untuk dapat memperoleh fasilitas pelayanan produk syariah yang semakin bervariasi. Oleh sebab itu, pendirian Bank BPD DIY Syariah harus terencana dengan baik dan terintegrasi dengan visi dan misi perusahaan. Pada tanggal 19 Februari 2007 BPD DIY Syariah mulai resmi dibuka dan beroperasinya yang diresmikan oleh gubernur DIY Sri Sultan Hamengku Buwono X. (Bagian Operasional dan Pelayanan BPD DIY Syariah).

## 2. Visi dan Misi

### Visi

Menjadi Unit Usaha Syariah yang sehat, yang menyediakan jasa keuangan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat.

### Misi

Memberikan kontribusi pada Bank BPD DIY melalui pencapaian laba yang wajar dari hasil penyediaan jasa keuangan syariah.

## 3. Produk-Produk BPD DIY Syariah

### A. Penghimpunan dana

#### 1. Tabungan

a. Tabungan Sistem Mudharabah

Tabungan Sutura Mudarabah merupakan sarana investasi sesuai prinsip syariah yang memberikan rasa aman, rasa tentram, menguntungkan dan lebih adil.

#### Keuntungan dan Fasilitas

- 1) Investasi nasabah akan memperoleh bagi hasil yang menarik dan lebih adil
- 2) Fasilitas – fasilitas
  - a. Auto debet tagihan bulanan
  - b. Memberikan fasilitas pembayaran zakat secara otomatis
- 3) Transaksi on-line di seluruh kantor layanan syariah Bank BPD DIY
- 4) Dapat dijadikan angunan pembiayaan
- 5) Dijamin oleh Lembaga Penjamin Simpanan (LPS)

#### b. Tabungan Haji dan Umrah Shafa Mudarabah

Memanfaatkan Tabungan Haji dan Umrah Shafa Muadarabah untuk mempersiapkan dan merealisasikan perjalanan anda Baitullah secara lebih sederhana.

#### Keuntungan dan Fasilitas

1. Terencana tahun keberangkatan dan besarnya setoran tabungan dapat direncanakan sesuai kemampuan

2. Menguntungkan dan lebih adil, dengan bagi hasil yang menarik atas investasi
3. Transaksi on-line diseluruh Kantor Layanan Syariah Bank BPD DIY Syariah
4. Dapat dijadikan angunan pembiayaan
5. Dijamin oleh Lembaga Penjamin Simpanan (LPS)

**c. Tabungan Pendidikan Salam Mudarabah**

Tabungan salam iB Mudarabah merupakan sarana investasi yang dipersiapkan untuk pendidikan sesuai prinsip syariah

**Keuntungan dan Fasilitas**

- 1) Investasi nasabah akan memperoleh bagi hasil yang menarik dan lebih adil
- 2) Transaksi on-line diseluruh Kantor Layanan Syariah Bank BPD DIY Syariah
- 3) Dapat dijadikan angunan pembiayaan
- 4) Dijamin oleh Lembaga Penjamin Simpanan

**d. Deposito**

**Deposito Mudarabah**

Merupakan pilihan investasi dengan jangka waktu 1, 3, 6 dan 12 bulan ditujukan bagi nasabah yang berinvestasi sesuai syariah. Dana nasabah akan diinvestasikan secara optimal dan

selektif melalui pembiayaan yang berguna bagi kepentingan umat.

#### Keuntungan dan Fasilitas

- 1) Investasi nasabah akan memperoleh bagi hasil yang menarik dan lebih adil
- 2) Dapat diperpanjang secara otomatis pada saat jatuh tempo
- 3) Memberikan fasilitas pembayaran zakat secara otomatis
- 4) Dapat dijadikan angunan pembiayaan
- 5) Dijamim oleh Lembaga Penjamin Simpanan (LPS)

#### e. Giro Wadiah

Giro wadiah merupakan simpanan yang menggunakan prinsip syariah, yang ditujukan bagi Anda perorangan, badan usaha dan lembaga pemerintah untuk mendukung aktivitas keuangan dan usaha.

Sesuai prinsip syariah, selain memudahkan Anda dalam menjalankan transaksi juga memberikan rasa aman dan tentram.

#### Keuntungan dan fasilitas:

1. Bersifat titipan (wadiah), dapat diambil setiap saat (on call) dan dijamin pengembaliannya
2. Fasilitas-fasilitas:

- a. Cek, bilyet giro dan sarana perintah pembayaran lainnya
  - b. Transaksi dapat dilakukan melalui kliring
  - c. Autodebet tagihan bulanan
  - d. Memberikan fasilitas pembayaran zakat secara otomatis
3. Transaksi on-line di seluruh Kantor Layanan Syariah BPD DIY
  4. Cetakan rekening koran sesuai dengan kebutuhan nasabah
  5. Dapat dijadikan angunan pembiayaan
  6. Dijamin oleh Lembaga Penjamin Simpanan (LPS)
- f. Pembiayaan
1. Pembiayaan Pemilikan Rumah Murabahah dan Renovasi dengan Istishna

Pembiayaan yang diberikan BPD DIY Syariah kepada nasabah untuk pemenuhan kebutuhan pemilik dan renovasi rumah dengan akad murabahah dan istishna

#### Keuntungan dan Fasilitas

- a. Pembiayaan dengan prinsip syariah ini akan dapat memenuhi bermacam kebutuhan rumah bagi anda dengan rasa aman, tentram, menguntungkan serta adil.

- b. Rasa tentram karena sesuai prinsip syariah

- c. Jelas dan menguntungkan karena terjadi kesepakatan pada awal akad
- d. Jangka waktu sesuai dengan kebutuhan

## 2. Pembiayaan Emas Murabahah

Pembiayaan emas murabahah adalah produk bank untuk memberikan fasilitas pembiayaan dalam rangka kepemilikan emas kepada nasabah dengan cara angsuran. Jaminan digunakan berupa emas yang ditempatkan dalam penguasaan bank dengan pengikatan gadai. Emas tersebut dapat diambil oleh nasabah setelah pembiayaan lunas.

### Keuntungan dan Fasilitas

- a. Proses memperoleh pembiayaan dengan cepat
- b. Persyaratan administrasi sederhana dan mudah
- c. Tidak dipungut biaya penyimpanan emas
- d. Penyimpanan barang (emas) aman dan baik

## 3. Pembiayaan Pemilikan Kendaraan Murabahah

Pembiayaan yang diberikan oleh BPD DIY Syariah kepada nasabah yang diperuntukkan guna memenuhi kebutuhan kepemilikan mobil dan sepeda motor. Pembiayaan ini cocok untuk masyarakat yang membutuhkan kendaraan namun kekurangan dana untuk melunasinya secara sekaligus

### **Keuntungan dan Fasilitas**

- a. Pembiayaan dengan prinsip syariah ini akan dapat memenuhi bermacam kebutuhan kendaraan bagi anda dengan rasa aman, tentram, menguntungkan serta adil
- b. Rasa tentram karena sesuai prinsip syariah
- c. Jelas dan menguntungkan karena terjadi kesepakatan pada awal akad
- d. Jangka waktu sesuai kebutuhan

#### **4. Ijarah Multijasa Pembiayaan Haji**

Manfaat Pembiayaan Haji untuk merealisasikan perjalanan anda ke Baitullah secara lebih pasti dan dekat dengan waktu keberangkatannya.

### **Keuntungan dan Fasilitas**

- a. Segera mendapatkan nomor porsi haji
- b. Tahun keberangkatan dapat direncanakan dan diketahui
- c. Besaran setoran angsuran dapat disesuaikan berdasarkan kemampuan
- d. On-line BPD DIY Syariah dengan SISKOHAT, DEPAG, sehingga cepat mendapatkan porsi

#### **5. Pembiayaan Serba Guna Ijarah**

Pembiayaan yang diberikan oleh Bank BPD DIY

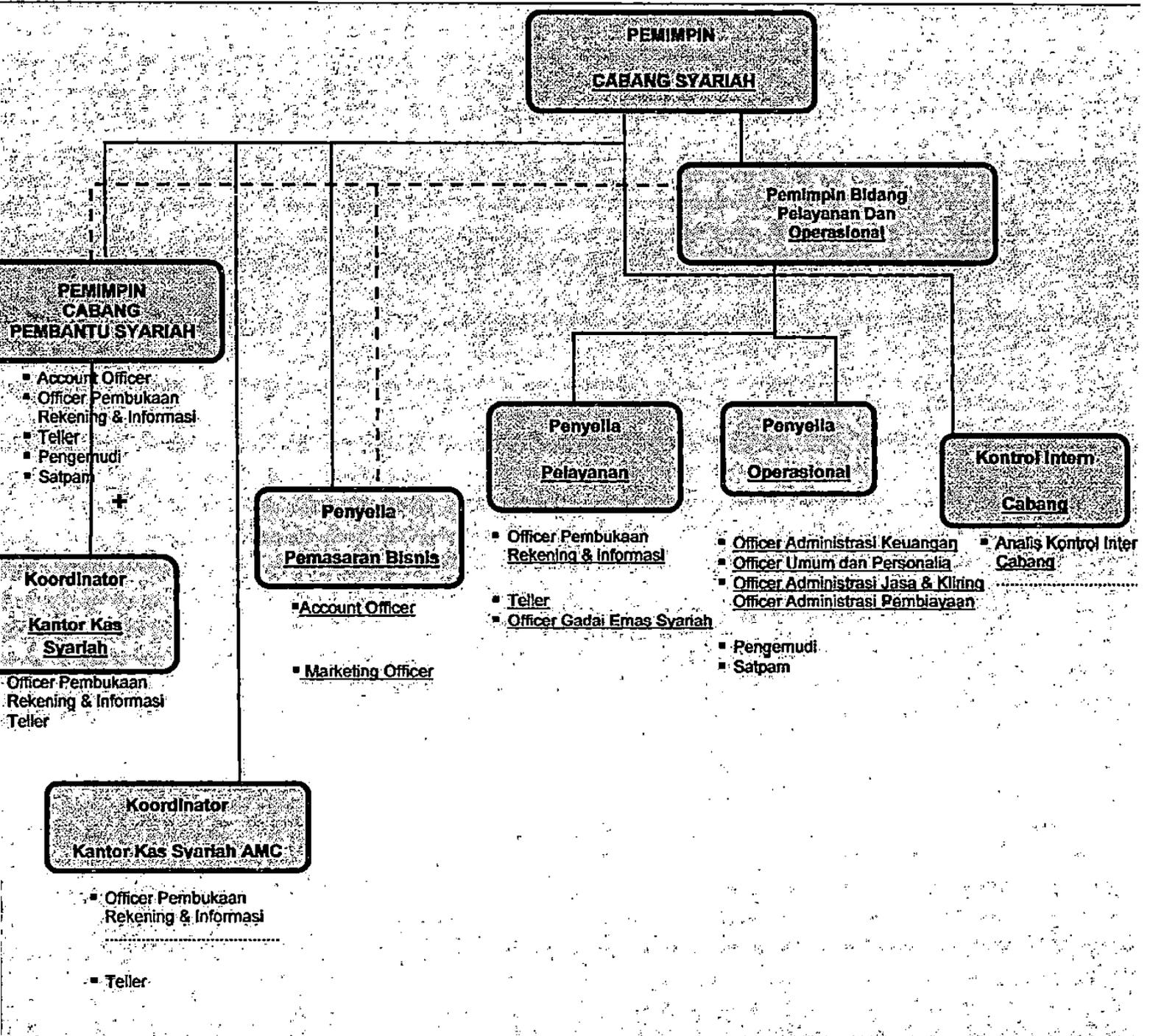
Syariah kepada nasabah untuk memenuhi kebutuhan

pendidikan, kesehatan, perjalanan dll. Pembiayaan ini tepat bagi anda yang telah merencanakan berbagai kebutuhan namun belum terwujud.

**Keuntungan dan fasilitas:**

1. Pembiayaan dengan prinsip syariah ini akan dapat memenuhi bermacam kebutuhan bagi anda dengan rasa aman, tentram menguntungkan serta adil
2. Rasa tentram karena sesuai prinsip syariah
3. Jelas dan menguntungkan karena terjadi kesepakatan pada awal akad
4. Tenaga waktu sesuai kebutuhan

#### 4. Struktur Organisasi cabang Syariah



Sumber: Desain Bidang Pelayanan dan Operasional BPD DIY Syariah

## B. Deskripsi Karakteristik Responden

Dalam penelitian ini sampel yang diambil adalah nasabah BPD DIY Syariah. Kuisisioner yang terkumpul sebanyak 60 kuisisioner, dimana dari kuisisioner 60 ini sudah didapatkan populasi yang bersifat heterogen sehingga mampu dikatakan mewakili populasi yang ada selain keterbatasan waktu, biaya dan tenaga. Teknik pengumpulan data yaitu dengan cara menyebarkan kuisisioner kepada responden. Masyarakat yang menjadi responden adalah masyarakat yang sudah lama menjadi nasabah sejak berdirinya bank syariah tersebut maupun masyarakat yang belum lama menjadi nasabah. Ada delapan kategori responden yang menjadi subyek penelitian yaitu karakteristik berdasarkan jenis kelamin, usia, pendidikan terakhir, pekerjaan, rata-rata penghasilan, dari mana memperoleh informasi, berapa lama menjadi nasabah dan produk perbankan yang digunakan. Untuk lebih jelasnya pendeskripsian berdasarkan karakter responden dapat diterangkan secara lebih jelas seperti dibawah ini:

### 1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Berdasarkan hasil penelitian maka dapat dideskripsikan

karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin dalam tabel berikut:

No	Jenis Kelamin	Jumlah
1	Pria	38
2	Wanita	22
	Total	60

Tabel 4.1 menunjukkan klasifikasi reponden berdasarkan jenis kelamin, dari 60 responden diperoleh jenis kelamin pria sebanyak 38 orang sedangkan responden wanita sebanyak 22 orang.

## 2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia/umur

Berdasarkan hasil penelitian maka dapat dideskripsikan karakteristik responden berdasarkan usia dalam tabel berikut:

Tabel 4.2  
Usia

No	Usia	Jumlah
1	< 17 tahun	1
2	17-25 tahun	9
3	26-35 tahun	15
4	36-45 tahun	21
5	45 tahun ke atas	14
	Total	60

Tabel 4.2 menunjukkan klasifikasi responden berdasarkan interval usia, dari 60 responden yang berhasil diperoleh ternyata jumlah nasabah yang paling banyak diperoleh dalam interval 36-45 tahun yaitu sebanyak 21 orang, selanjutnya 25-36 tahun sebanyak 15 orang, 45 tahun keatas sebanyak 14 orang, 17-25 tahun sebanyak 9 orang dan < 17 tahun sebanyak 1 orang. Dari tabel ini dapat dilihat bahwa terjadi keseragaman usia dari beberapa nasabah yang diperoleh.

### 3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

Berdasarkan hasil penelitian maka dapat dideskripsikan karakteristik responden berdasarkan penelitian dalam tabel berikut:

**Tabel 4.3**  
**Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan**

No	Pendidikan	Jumlah
1	SD/Sederajat	3
2	SMP/Sederajat	0
3	SMU/Sederajat	12
4	Diploma/Sarjana	38
5	Magister (S2)	14
6	Doktoral (S3)	0
	Total	60

Tabel 4.3 menunjukkan klasifikasi responden berdasarkan pendidikan, dari 60 responden yang berhasil dihimpun, ternyata jumlah nasabah yang paling banyak adalah mereka yang berpendidikan Diploma/Sarjana yaitu sebanyak 38 orang, selanjutnya Magister (S2) sebanyak 14 orang, SMU/Sederajat sebanyak 12 orang, SD/Sederajat sebanyak 3 orang. Dari klasifikasi ini menunjukkan bahwa tingkat pendidikan seseorang juga mampu memberikan tingkat keputusan yang baik dalam menentukan sebuah pilihan dan bisa menggambarkan bahwa sebagian besar nasabah BPD DIY Syariah adalah nasabah yang berpendidikan Diploma/Sarjana.

#### 4. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Berdasarkan hasil penelitian maka dapat dideskripsikan karakteristik responden berdasarkan penelitian dalam tabel berikut:

Tabel 4.4  
Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

No	Pekerjaan	Jumlah
1	Pelajar/Mahasiswa	8
2	Wiraswasta	17
3	Pegawai Negeri/Swasta	26
4	Profesional	0
5	Pensiunan	3

6	Lain-lain	6
	Total	60

Tabel 4.4 menunjukkan klasifikasi responden berdasarkan pekerjaan, dari jumlah nasabah yang paling banyak menjadi nasabah yaitu mereka yang mempunyai pekerjaan sebagai Pegawai Negeri/Swasta sebanyak 26 orang bisa dikatakan jumlah ini paling dominan karena melihat interval pendidikan yang paling banyak adalah Diploma/Sarjana, hal ini tentu saja mempengaruhi pekerjaan, selanjutnya diikuti oleh wiraswasta sebanyak 17 orang, pelajar atau mahasiswa sebanyak 8 orang, lain-lain sebanyak 6 orang, dan diikuti pensiunan sebanyak 3 orang. Jenis pekerjaan seseorang terkadang searah dengan tingkat pendidikan yang diperoleh. Dapat dilihat nasabah yang paling banyak berdasarkan klasifikasi yang telah dikumpulkan yaitu nasabah yang mempunyai pekerjaan sebagai Pegawai Negeri/Swasta. Tentunya jenis pekerjaan seseorang juga memberikan dampak yang tinggi terhadap pengambilan keputusan.

##### 5. Karakteristik Responden Berdasarkan Rata-Rata Penghasilan

Berdasarkan hasil penelitian maka dapat dideskripsikan karakteristik responden berdasarkan pendapatan dalam tabel sebagai

**Tabel 4.5**  
**Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan atau Penghasilan**

No	Rata-Rata Penghasilan	Jumlah
1	< Rp 1.000.000	8
2	Rp 1.000.000 – Rp 2.000.000	7
3	Rp 2.000.000 – Rp 5.000.000	28
4	> Rp 5.000.000	16
5	Tidak Diisi	1
	Total	60

Tabel 4.5 menunjukkan klasifikasi responden berdasarkan penghasilan, dari 60 responden yang paling banyak menjadi nasabah yaitu mereka yang mempunyai penghasilan rata-rata Rp 2.000.000 – Rp 5.000.000 yaitu sebanyak 28 orang, selanjutnya diikuti penghasilan rata-rata diatas > Rp 5.000.000 yaitu sebanyak 16 orang, penghasilan rata-rata < Rp 1.000.000 yaitu 8 orang, penghasilan antara Rp 1.000.000 – Rp 2.000.000 yaitu sebanyak 7 orang dan yang tidak diisi 1 orang. Jumlah penghasilan seseorang sangat dipengaruhi oleh tingkat pendidikan dan pekerjaan. Semakin tinggi pendidikan semakin besar peluang untuk memperoleh penghasilan tinggi.

Berdasarkan hasil penelitian maka dapat dideskripsikan karakteristik responden berdasarkan bagaimana memperoleh informasi tentang produk-produk perbankan syariah dalam tabel sebagai berikut:

Tabel 4.6

**Karakteristik Responden Berdasarkan Perolehan Informasi**

No	Perolehan Informasi	Jumlah
1	Keluarga/Teman	28
2	Media Elektronik	14
3	Brosur/Pamlet/Buku	11
4	Lain-Lain	7
	Total	60

Tabel 4.6 menunjukkan klasifikasi responden berdasarkan perolehan informasi, dari 60 responden yang berhasil dihimpun, perolehan informasi yang paling banyak didapatkan melalui keluarga atau teman, hal ini menunjukkan seberapa besar pengaruh faktor sosial dalam hal ini keluarga sebagai alat perolehan informasi terhadap produk bank syariah, jumlah responden yang memilih perolehan informasi dari keluarga atau teman sebanyak 28 orang, selanjutnya diikuti oleh perolehan informasi melalui media elektronik sebanyak 14 orang, perolehan informasi melalui brosur/pamlet/buku

sebanyak 11 orang dan perolehan informasi melalui lain-lain sebanyak 7 orang.

#### 7. Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Menjadi Nasabah

Berdasarkan hasil penelitian yang dihimpun menurut lama menjadi nasabah bank syariah dapat dideskripsikan dalam tabel di bawah ini:

Tabel 4.7  
Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Menjadi Nasabah

No	Lama Menjadi Nasabah	Jumlah
1	< 1 tahun	27
2	1 – 3 tahun	16
3	3 – 5 tahun	13
4	> 5 tahun	2
	Total	60

Tabel 4.7 menunjukkan klasifikasi responden berdasarkan lama menjadi nasabah dari 60 responden didapatkan nasabah yang paling banyak yaitu nasabah yang < 1 tahun menggunakan produk bank syariah sebanyak 27 orang, ini menunjukkan bahwa bank mampu menarik nasabah baru, selanjutnya berkisar antara 1 – 3 tahun sebanyak 16 orang, setelah itu berkisar antara 3 – 5 tahun sebanyak 13 orang, hal ini juga menunjukkan

bahwa bank mampu mempertahankan nasabah dan memberikan tingkat kepuasan yang tinggi dan terakhir lama menjadi nasabah sudah 5 tahun lebih sebanyak 2 orang.

#### 8. Karakteristik Responden Berdasarkan Produk Syariah Yang Digunakan

Berdasarkan hasil penelitian maka dapat dideskripsikan karakteristik responden berdasarkan produk syariah yang digunakan dalam tabel berikut:

Tabel 4.8  
Karakteristik Responden Berdasarkan Produk Syariah Yang Digunakan

No	Produk Syariah Yang Digunakan	Jumlah
1	Tabungan Sutera	30
2	Gadai/Rahn	13
3	Tidak Diisi	11
4	Deposito	2
5	Ijarah Multijasa	2
6	Penyetoran	2
	Total	60

Tabel 4.8 menunjukkan klasifikasi responden berdasarkan produk syariah yang digunakan dari 60 responden didaftarkan nasabah yang

paling banyak yang menggunakan produk bank syariah adalah tabungan sutera sebanyak 30 orang, selanjutnya diikuti gadai/rahn sebanyak 13 orang, yang tidak diisi sebanyak 11 orang dan diikuti deposito, ijarah multijasa, penyeteroran masing-masing sebanyak 2 orang.

## C. Uji Instrumen

### 1. Uji Validitas

Suatu skala pengukuran disebut valid bila melakukan apa yang seharusnya dilakukan dan mengukur apa yang seharusnya diukur. Secara konseptual, dibedakan 3 macam jenis validitas (Sekaran, 2000: 207-8), dalam (Kuncoro, 2009: 172) yaitu: validitas isi (*content validity*), validitas yang berkaitan dengan kriteria (*criterion-related validity*), validitas konstruk (*construct validity*).

Pengujian validitas menggunakan metode *Pearson Corelation Product Moment* dan SPSS seri 16.00. untuk menentukan valid atau tidaknya butir, hasil analisis dibandingkan dengan  $r$  tabel pada taraf signifikan sebesar 5% ( $\alpha = 0,05$ ), dengan ketentuan sebagai berikut:

Jika nilai ( $p$ )  $< 0,05$  atau  $r$  hitung  $> r$  tabel maka item dinyatakan valid

Jika nilai ( $p$ )  $> 0,05$  atau  $r$  hitung  $< r$  tabel maka item dinyatakan tidak valid

Dari pengujian instrumen yang difokuskan pada konteks validitas, peneliti menemukan hasil yang menunjukkan bahwa instrument yang dipakai dalam mengeksplorasi variabel  $X_1$  (kesesuaian prinsip syariah)

X2 (kualitas pelayanan), X3 (kepuasan) dan variabel dependent yaitu loyalitas (Y) masuk pada kategori valid. Hal ini bisa peneliti argumentasikan melalui olah data yang menunjukkan kondisi bahwa nilai  $r$  hitung dan signifikansi dari item-item pertanyaan yang mengakomodir dimensi kesesuaian prinsip syariah, kualitas pelayanan dan kepuasan lebih besar nilai  $r$  tabel ( $r$  hitung  $>$   $r$  tabel) atau nilai value  $<$  dari 0,05.

Tabel 4.9  
Uji validitas

Variabel	Item Pertanyaan	Korelasi	Sign	Ket
Kesesuaian	Kps2	0,655	0.000	Valid
Prinsip Syariah	Kps3	0,520	0.000	Valid
Kualitas pelayanan	Kp1	0,677	0.000	Valid
	Kp2	0,878	0.000	Valid
	Kp3	0,856	0.000	Valid
	Kp4	0,868	0.000	Valid
	Kp5	0,781	0.000	Valid
	Kp6	0,653	0.000	Valid
	Kp7	0,624	0.000	Valid
	Kp8	0,741	0.000	Valid

	Kp9	0,804	0.000	Valid
	Kp10	0,863	0.000	Valid
	Kp11	0,810	0.000	Valid
	Kp12	0,829	0.000	Valid
	Kp13	0,715	0.000	Valid
	Kp14	0,692	0.000	Valid
	Kp15	0,884	0.000	Valid
	Kp16	0,839	0.000	Valid
	Kp17	0,832	0.000	Valid
	Kp18	0,868	0.000	Valid
	Kp19	0,873	0.000	Valid
	Kp20	0,724	0.000	Valid
Kepuasan nasabah	Kn1	0,859	0.000	Valid
	Kn2	0,943	0.000	Valid
	Kn3	0,892	0.000	Valid
Loyalitas nasabah	Ln1	0,891	0.000	Valid
	Ln2	0,837	0.000	Valid
	Ln3	0,637	0.000	Valid

Sumber: Hasil analisis data, 2012

Korelasi item-item pertanyaan terhadap variabel yang mempunyai

nilai  $r > 0,3$  lebih besar dari  $r_{table}$  merupakan item pertanyaan valid dalam

menjelaskan variabelnya, menunjukkan bahwa dari 29 pertanyaan, item pertanyaan Kp1 (kesesuaian prinsip syariah) di drop out dari item pertanyaan kesesuaian prinsip syariah, yang 28 valid, kualitas pelayanan valid, kepuasan valid dan loyalitas valid.

## 2. Uji Reliabilitas

Reliabilitas menunjukkan konsistensi dan stabilitas dari suatu skor (skala pengukuran). Reliabilitas berbeda dengan validitas karena yang pertama memusatkan perhatian pada masalah konsistensi, sedang yang kedua lebih memperhatikan masalah ketepatan. Dengan demikian, reliabilitas mencakup dua hal utama, yaitu: stabilitas ukuran dan konsistensi internal ukuran (Sekaran, 2000: 205-7) dalam Kuncoro, (2009: 175). Dalam penelitian ini untuk mengukur tingkat reliabilitas data menggunakan fitur *Croanbach Alpha's* yang ada pada fasilitas menu *Statistic Product and Services Solution (SPSS)* seri 16.00.

Teknik ini digunakan untuk mencari reliabilitas instrumen yang merupakan rentangan antara beberapa nilai atau skala. Kriteria pengujiannya adalah:

- a. Apabila nilai *Croanbach Alpha's* lebih besar dari 0,6 maka nilai ukur tersebut dikatakan *reliable*
- b. Apabila nilai *Croanbach Alpha's* lebih kecil dari 0,6 maka alat ukur

Berdasarkan hasil analisis pengukuran tingkat reliabilitas data dengan menggunakan fitur *Croanbach Alpha's* yang ada pada fasilitas menu SPSS seri 16.00, dapat didefinisikan bahwa dari 29 item pertanyaan yang dikomposisikan dalam bentuk kuesioner memiliki nilai *Croanbach Alpha's* yang lebih besar dari 0,6 sehingga item-item pertanyaan tersebut bisa dikategorikan reliabel yang artinya data yang berhasil dikumpulkan bisa dipercaya dan layak untuk dijadikan instrumen penelitian. Berikut hasil yang diperoleh melalui uji reliabilitas menggunakan SPSS seri 16.00.

Tabel 4.10  
Tabel Rangkuman Hasil Uji Reliabilitas Alat Ukur Per Variabel

No	Variabel	Cronbach Alpha's	Keterangan
1	Kesesuaian Prinsip Syariah	0,770	Reliabel
2	Kualitas Pelayanan	0,839	Reliabel
3	Kepuasan	0,881	Reliabel
4	Loyalitas	0,707	Reliabel

Sumber: Hasil Analisis Data, 2012

Melihat tabel di atas dapat disimpulkan bahwa setiap instrument pertanyaan dalam tiap variabel memiliki *Croanbach Alpha's* lebih besar dari 0,6 maka seluruh butir pertanyaan dalam variabel penelitian adalah reliabel

## D. Uji Hipotesis dan Analisis Data

### a. Pengujian Hipotesis

Setelah data siap dianalisis (yaitu, respons yang hilang/tidak sesuai, dan sebagainya, dikeluarkan, dan ketepatan pengukuran terbukti), peneliti siap untuk menguji hipotesis yang telah disusun untuk penelitian.

#### 1. Uji t

Uji statistik t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel penjelas secara individual dalam menerangkan variasi variabel terikat. Hipotesis nol ( $H_0$ ) yang sedang diuji adalah apakah parameter ( $b_1$ ) sama dengan nol

$H_0 : b_1 = 0$ , artinya tidak ada pengaruh yang signifikan dari variabel independen (kesesuaian prinsip syariah, kualitas pelayanan, kepuasan nasabah) secara parsial terhadap variabel dependen (loyalitas nasabah).

$H_a : b_1 \neq 0$ , artinya ada pengaruh yang signifikan dari variabel independen (kesesuaian prinsip syariah, kualitas pelayanan, kepuasan nasabah) secara parsial terhadap variabel dependen (loyalitas nasabah).

Ketentuan tingkat signifikansi yang diharapkan adalah sebagai berikut:  $\alpha < 0.05$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Apabila

tingkat signifikansi yang terjadi adalah  $\text{sig} \geq 0.05$ , maka konsekuensinya logisnya adalah  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak. Adapun hasil pengujian regresi linear berganda dengan menggunakan SPSS seri 16.00 for windows didapatkan hasil berikut:

Tabel 4.11  
Hasil Regresi Linear Berganda I

Model		Coefficients <sup>a</sup>				
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-.310	1.073		-.288	.774
	Kesesuaian	.107	.149	.076	.723	.473
	Kualitas	.145	.019	.789	7.500	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan

Sumber: Hasil analisis data, 2012

Berdasarkan hasil analisis dalam tabel 4.11 dapat dikemukakan beberapa hal mengenai pengaruh secara parsial dari masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen yakni:

- a. Pengaruh kesesuaian prinsip syariah (X1) terhadap kepuasan nasabah (Y)

Hasil pengujian secara parsial melalui parameter signifikansi menunjukkan angka untuk variabel kesesuaian prinsip syariah sebesar 0,473, hal ini dapat didefinisikan bahwa variabel kesesuaian prinsip syariah tidak memiliki

pengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah, argumentasinya adalah  $0,473 > 0,005$  ( $\alpha = 5\%$ ). Ini berarti hipotesis pertama ditolak ( $H_1$ ) dan ( $H_0$ ) diterima.

- b. Pengaruh kualitas pelayanan ( $X_2$ ) terhadap kepuasan nasabah ( $Y$ )

Hasil pengujian secara parsial melalui parameter signifikansi menunjukkan angka untuk variabel kualitas pelayanan sebesar 0,000, hal ini dapat didefinisikan bahwa variabel kualitas pelayanan memiliki pengaruh secara signifikan terhadap kepuasan, argumentasinya adalah  $0,000 < 0,005$  ( $\alpha = 5\%$ ). Ini berarti hipotesis kedua ( $H_2$ ) diterima dan  $H_0$  ditolak.

Tabel 4.12  
Analisis Regresi berganda II

		Coefficients <sup>a</sup>				
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
Model		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	6.329	1.645		3.847	.000
	Kesesuaian	.180	.229	.148	.786	.435
	Kualitas	.012	.042	.076	.287	.775
	Kepuasan	.133	.203	.154	.653	.516

Berdasarkan tabel 4.12 dapat dikemukakan beberapa hal mengenai pengaruh secara parsial dari masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen

a. Pengaruh kesesuaian prinsip syariah terhadap loyalitas nasabah

Hasil pengujian secara parsial melalui parameter signifikansi menunjukkan angka untuk variabel kesesuaian prinsip syariah sebesar 0,435, hal ini dapat didefinisikan bahwa variabel kesesuaian prinsip syariah tidak memiliki pengaruh secara signifikan terhadap loyalitas nasabah, argumentasinya adalah  $0,435 > 0,005$  ( $\alpha = 5\%$ ). Ini berarti hipotesis ketiga (H3) ditolak dan  $H_0$  diterima.

b. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah.

Hasil pengujian secara parsial melalui parameter signifikansi menunjukkan angka untuk variabel kualitas pelayanan sebesar 0,775, hal ini dapat didefinisikan bahwa variabel kualitas pelayanan tidak memiliki pengaruh secara signifikan terhadap loyalitas nasabah, argumentasinya adalah  $0,775 > 0,005$  ( $\alpha = 5\%$ ). Ini berarti hipotesis keempat (H4) ditolak dan  $H_0$  diterima.

c. Pengaruh kemampuan nasabah terhadap loyalitas nasabah

Hasil pengujian secara parsial melalui parameter signifikansi menunjukkan angka untuk variabel kepuasan sebesar 0,516, hal ini dapat didefinisikan bahwa variabel kepuasan nasabah tidak memiliki pengaruh secara signifikan terhadap loyalitas nasabah, argumentasinya adalah  $0,516 > 0,005$  ( $\alpha = 5\%$ ). Ini berarti hipotesis ke lima ( $H_5$ ) ditolak dan  $H_0$  diterima.

## 2. Uji F

Uji statistik F pada dasarnya menunjukkan apakah semua variabel bebas yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel terikat. Adapun kriteria yang digunakan untuk menyatakan pengaruh tiga variabel bebas adalah stimulan terhadap variabel terikat adalah jika nilai  $\text{sig} < \alpha$  ( $\alpha = 0,05$ ), maka dapat diartikan ada pengaruh yang signifikan dari variabel independen terhadap variabel dependen secara bersama-sama. Berdasarkan hasil yang diperoleh dengan menggunakan program SPSS data yang dapat dilihat seperti dalam tabel 11

**Tabel 4.13**  
**Uji F Analisis Regresi I**

**ANOVA<sup>b</sup>**

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	154.354	2	77.177	72.537	.00
	Residual	60.646	57	1.064		
	Total	215.000	59			

a. Predictors: (Constant), Kualitas, Kesesuaian

b. Dependent Variable: Kepuasan

**Sumber: Hasil Analisis Data, 2012**

Tabel 4.13 menunjukkan bahwa nilai signifikansi hasil uji secara bersama-sama sebesar 0,000, maka dapat dikatakan bahwa variabel kesesuaian prinsip syariah dan kualitas pelayanan berpengaruh bersama terhadap kepuasan nasabah, argumentasinya adalah  $0,000 < 0,005$  maka  $H_0$  ditolak dan hipotesis ke  $H_6$  diterima.

**Tabel 4.14**  
**Uji F Analisis Regresi II**

**ANOVA<sup>b</sup>**

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	18.784	3	6.261	2.508	.068
	Residual	139.800	56	2.498		
	Total	158.583	59			

a. Predictors: (Constant), Kepuasan, Kesesuaian, Kualitas

b. Dependent Variable: Loyalitas

**Sumber: Hasil Analisis Data, 2012**

Tabel 4.14 menunjukkan bahwa nilai signifikan hasil uji secara bersama-sama sebesar 0,068, maka dapat dikatakan bahwa variabel kesesuaian prinsip syariah, kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah tidak berpengaruh bersama terhadap loyalitas nasabah, argumentasinya adalah  $0,000 > 0,068$  maka  $H_0$  diterima dan hipotesis ke tujuh  $H_7$  ditolak.

### 3. Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi ( $R^2$ ) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel terikat. Nilai koefisien determinasi adalah di antara nol dan satu. Nilai  $R^2$  yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen amat terbatas. Nilai yang mendekati satu (1) berarti variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen. Secara umum koefisien determinasi untuk data silang tempat relatif rendah karena adanya variasi yang besar antara masing-masing pengamatan, sedangkan untuk data runtut waktunya biasanya mempunyai nilai koefisien determinasi yang tinggi.

Berdasarkan tabel data dengan menggunakan SPSS ditemukan hasil

**Tabel 4.15**  
**Koefisien Determinasi I**

Model Summary <sup>b</sup>				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.847 <sup>a</sup>	.718	.708	1.03149

a. Predictors: (Constant), Kualitas, Kesesuaian

b. Dependent Variable: Kepuasan

**Sumber: Hasil Analisis Data, 2012**

Tabel 4.15 menunjukkan nilai R Square sebesar 0,718 atau dalam bentuk persentase sebesar 71,8%. Hal ini dapat disimpulkan bahwa variabel independen yang terdiri dari kesesuaian prinsip syariah dan kualitas pelayanan memiliki pengaruh terhadap variabel dependen yakni kepuasan nasabah sebesar 71,8%. Dengan demikian adanya penggabungan dari ke 2 variabel independen ini mempunyai pengaruh sebesar 71,8% terhadap kepuasan nasabah, sisanya 28,2% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak peneliti ambil.

**Tabel 4.16**  
**Koefisien Determinasi II**

Model Summary <sup>b</sup>				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.344 <sup>a</sup>	.118	.071	1.58001

a. Predictors: (Constant), Kepuasan, Kesesuaian, Kualitas

b. Dependent Variable: Loyalitas

Tabel 4.16 menunjukkan nilai R Square sebesar 0,118 atau dalam bentuk prosentase sebesar 11,8%. Hal ini dapat disimpulkan bahwa variabel independen yang terdiri dari kesesuaian prinsip syariah, kualitas pelayanan dan kepuasan memiliki pengaruh terhadap variabel dependen yakni loyalitas nasabah sebesar 11,8%. Dengan demikian adanya penggabungan dari ke 3 variabel independen ini mempunyai pengaruh sebesar 11,8% terhadap loyalitas nasabah, sisanya 88,2% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak peneliti ambil.

#### 4. Analisis Regresi Berganda dengan Intervening

Analisis regresi berganda, yaitu persamaan regresi dengan menggunakan dua atau lebih variabel independen. Variabel intervening merupakan variabel antara (*mediating*), fungsinya memediasi hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen (Ghozali, 2006:174). Artinya variabel independennya kesesuaian prinsip syariah dan kualitas pelayanan, dan variabel dependennya loyalitas nasabah, variabel interveningnya adalah kepuasan. Adapun hasil pengujian regresi linear berganda dengan menggunakan SPSS seri 16.00 for windows didapatkan hasil sebagai berikut:

**Tabel 4.17**  
**Hasil regresi linear berganda I**

Model	Standardized Coefficients	Sig.	Ket
	Beta		
Kesesuaian prinsip syariah	0,076	0,473	Tidak signifikan
Kualitas Pelayanan	0,789	0,000	signifikan

Sumber: Hasil Analisis Data, 2012

Dari tabel 4.17 dapat persamaan regresi berganda yaitu:

Persamaan ditemukan regresi I

$$Y_1 = \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \epsilon$$

$$\text{Kepuasan} = 0,076 X_1 + 0,789 X_2 + \epsilon$$

Keterangan:

$Y_1$  = kepuasan nasabah

$\beta_1, \beta_2$  = koefisien variabel  $X_1, X_2$  (koefisien regresi)

$X_1$  = kesesuaian prinsip syariah

$X_2$  = kualitas pelayanan

$\epsilon$  = residual (error)

Melalui persamaan regresi berganda yang diatas dapat dikemukakan beberapa hal mengenai pengaruh masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen yakni:

- a. Nilai koefisien variabel kesesuaian prinsip syariah ( $\beta_1$ ) sebesar 0,076, yang menunjukkan nilai positif, untuk nilai signifikansi sebesar 0,473, yang menunjukkan nilai tidak signifikan
- b. Nilai koefisien variabel kualitas pelayanan ( $\beta_2$ ) sebesar 0,789, yang menunjukkan nilai positif, untuk nilai signifikansi sebesar 0,000, yang menunjukkan nilai signifikan

Dari hasil diatas dapat disimpulkan bahwa semua variabel independen yang diteliti berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah.

Tabel. 4 18  
Hasil Regresi Berganda II

Model	Standardized Coefficients	Sig.	Ket.
	Beta		
Kesesuaian prinsip syariah	0,148	0,435	Tidak signifikan
Kualitas pelayanan	0,076	0,775	Tidak signifikan
Kepuasan nasabah	0,154	0,516	Tidak signifikan

Sumber = Hasil Analisis Data, 2012

Dari tabel 4.18 dapat ditemukan persamaan regresi berganda yaitu :

Persamaan regresi II

$$Y_2 = \beta_3 X_1 + \beta_4 X_2 + \beta_5 X_3 + \epsilon$$

$$\text{Loyalitas} = 0,148 X_1 + 0,076 X_2 + 0,154 X_3 + \epsilon$$

Keterangan:

$$Y_2 = \text{loyalitas nasabah}$$

$\beta_3, \beta_4, \beta_5$  = koefisien variabel  $X_1, X_2, X_3$  (koefisien regresi)

$X_1$  = kesesuaian prinsip syariah

$X_2$  = kualitas pelayanan

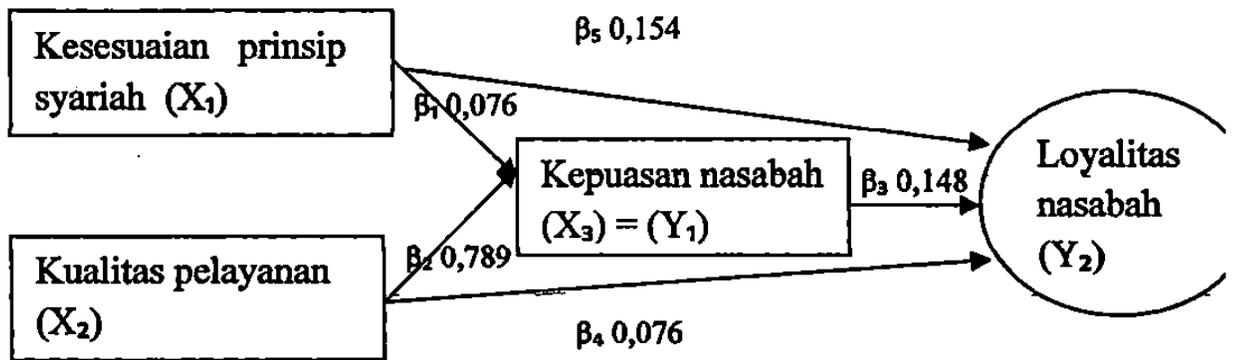
$X_3$  ( $Y_1$ ) = kepuasan nasabah

$E$  = residual (error)

Melalui persamaan regresi berganda diatas dapat dikemukakan beberapa hal mengenai pengaruh masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen yakni:

- a. Nilai koefisien variabel kepuasan nasabah ( $\beta_3$ ) sebesar 0,148, yang menunjukkan nilai positif, untuk nilai signifikansi sebesar 0,435, yang menunjukkan nilai tidak signifikan
- b. Nilai koefisien variabel kualitas pelayanan ( $\beta_4$ ) sebesar 0,076, yang menunjukkan nilai positif, untuk nilai signifikansi sebesar 0,775, yang menunjukkan nilai tidak signifikan
- c. Nilai koefisien variabel kesesuaian prinsip syariah ( $\beta_5$ ) sebesar 0,154, yang menunjukkan nilai positif, untuk nilai signifikansinya sebesar 0,516, yang menunjukkan nilai tidak signifikan

Dari hasil diatas dapat disimpulkan bahwa semua variabel independen yang diteliti berpengaruh positif terhadap loyalitas nasabah, tetapi untuk nilai signifikansinya tidak signifikan



Gambar. 5.2  
Struktur Pengaruh Langsung dan Tidak Langsung

Total effect  $X_1$  (kesesuaian prinsip syariah) :  $(\beta_5) + (\beta_1) \cdot (\beta_3)$   
:  $0,154 + 0,076 \cdot 0,148$   
:  $0,165$

Total effect  $X_2$  (kualitas pelayanan) :  $(\beta_4) + (\beta_2) \cdot (\beta_3)$   
:  $0,076 + 0,785 \cdot 0,154$   
:  $0,196$

Total effect kepuasan ( $Y_1$ ) :  $0,148$

**Tabel 4.19**  
**Pengaruh antar variabel secara Langsung, Tidak Langsung dan Total**

Model	Pengaruh	Langsung	Tidak Langsung	Total
1	Kesesuaian prinsip syariah → loyalitas	0,154		
	Kualitas Pelayanan → loyalitas	0,076		
2	Kepuasan → Loyalitas	0,148		
3	Kesesuaian prinsip syariah → kepuasan → loyalitas		0,076 x 0,148 = 0,0112	0,154 + 0,0112 = 0,165
	Kualitas pelayanan → kepuasan → loyalitas		0,789 x 0,148 = 0,120	0,076 + 0,120 0,196

Sumber: data yang diolah, 2012

Dengan demikian dapat diambil kesimpulan bahwa kesesuaian prinsip syariah berpengaruh langsung terhadap loyalitas nasabah.

Dengan demikian dapat diambil kesimpulan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh langsung terhadap loyalitas nasabah

Dengan demikian dapat diambil kesimpulan bahwa kepuasan nasabah berpengaruh langsung terhadap loyalitas nasabah

Dengan demikian dapat diambil kesimpulan bahwa kepuasan nasabah tidak memediasi hubungan hubungan antara kesesuaian prinsip syariah terhadap loyalitas.

Dengan demikian dapat diambil kesimpulan bahwa kepuasan nasabah memediasi hubungan antara kualitas pelayanan terhadap loyalitas.

Dilihat dari total pengaruh untuk meningkatkan loyalitas nasabah, lebih efektif melalui kualitas pelayanan terhadap kepuasan dari pada kesesuaian prinsip syariah terhadap kepuasan.

## 5. Pembahasan

### 1. Kesesuaian prinsip syariah terhadap kepuasan nasabah

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kesesuaian prinsip syariah berpengaruh langsung namun tidak signifikan terhadap kepuasan nasabah pada Bank BPD DIY Syariah, artinya kesesuaian prinsip syariah sudah cukup memadai sehingga adanya peningkatan kesesuaian prinsip syariah cenderung tidak mempengaruhi kepuasan nasabah pada Bank BPD DIY Syariah. Penolakan hipotesis tersebut diduga karena penilaian seseorang terhadap penerapan prinsip syariah di Bank Syariah semuanya sama, sehingga tidak menimbulkan kepuasan nasabah. Jika kinerja produk tersebut tidak sesuai memenuhi

## 2. Kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan secara langsung berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah pada Bank BPD DIY Syariah, artinya semakin baik kualitas pelayanan maka menyebabkan kepuasan nasabah pada Bank BPD DIY Syariah juga meningkatkan. Lima dimensi SERVQUAL (Parasuraman, dkk, 1998 dalam Lupiyoadi, 2001:148) yang terdiri dari wujud (*tangible*), kehandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan dan kepastian (*assurance*), empati (*emphaty*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Penelitian Khoiron Ahmad (2010) menunjukkan variabel dimensi *service quality* yaitu *tangible, realiability, responsiveness, assurance, emphaty* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah.

## 3. Kesesuaian prinsip syariah terhadap loyalitas nasabah

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kesesuaian prinsip syariah dapat berpengaruh langsung dan tidak signifikan terhadap loyalitas nasabah pada Bank BPD DIY Syariah. Hal ini berarti bahwa adanya peningkatan kesesuaian prinsip syariah yang dilakukan tidak mempengaruhi meningkatnya loyalitas nasabah pada Bank BPD DIY Syariah. Penolakan hipotesis tersebut diduga karena penilaian nasabah tentang penerapan prinsip perbankan syariah dibank syariah semua sama sehingga tidak menimbulkan loyalitas nasabah. Produk atau jasa

yang ada di Bank BPD DIY Syariah sudah disukai tetapi di masa depan meski pengaruh situasi dan usaha pemasaran berpotensi menyebabkan pelanggan beralih (Oliver dalam Kotler dan Keller, 2008:138).

#### 4. Kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dapat berpengaruh langsung dan tidak signifikan terhadap loyalitas nasabah pada Bank BPD DIY Syariah. Hal ini berarti bahwa adanya peningkatan kualitas nasabah yang tidak mempengaruhi meningkatnya loyalitas nasabah pada Bank BPD DIY Syariah. Penolakan hipotesis tersebut diduga karena semakin baik kualitas pelayanan maka menyebabkan kepuasan nasabah tetapi tidak menimbulkan loyalitas nasabah. Pelayanan yang mereka terima sudah baik tetapi tidak menimbulkan loyal kepada bank tersebut karena nasabah hanya merasakan kepuasan saja. Faktor-faktor teknis juga mempengaruhi loyalitas nasabah terhadap pelayanan di Bank BPD DIY Syariah, misalkan jarak lokasi dan tempat.

Javalgi dan Moberg (1997) menjelaskan bahwa terdapat empat macam loyalitas, salah satunya *Latent Loyalty* yaitu muncul ketika konsumen memiliki sikap atau pilihan yang sangat positif terhadap pelayanan suatu perusahaan tertentu dibandingkan pelayanan pesaing perusahaan tersebut namun tidak diikuti dengan tingkat pembelian

yang tinggi. Tingkat pembelian yang rendah ini mungkin disebabkan oleh keadaan lingkungan atau antara penyedia *service* dengan konsumennya.

#### 5. Kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kepuasan nasabah dapat berpengaruh langsung dan tidak signifikan terhadap loyalitas nasabah pada Bank BPD DIY Syariah. Hal ini berarti bahwa adanya peningkatan kepuasan nasabah yang dilakukan tidak mempengaruhi loyalitas nasabah pada Bank BPD DIY Syariah. Penolakan hipotesis tersebut diduga karena loyalitas nasabah merupakan faktor kepercayaan nasabah terhadap bank, berupa besaran aset perusahaan. Ukuran perusahaan merupakan salah satu faktor yang mampu mempengaruhi terhadap keinginan migrasi nasabah bank. Seperti dikatakan oleh Kusdiyanto (1994) dalam penelitian Fauzi Muchamad, (2009:164) bahwa semakin tinggi ukuran perusahaan yang diproksi dengan total aktiva dalam suatu bank akan semakin tinggi pula kepercayaan nasabah untuk menanamkan dananya.

Perusahaan yang memiliki ukuran perusahaan yang besar menunjukkan bahwa perusahaan tersebut telah mencapai kedewasaan dimana dalam tahap ini arus kas perusahaan sudah positif dan dianggap memiliki prospek yang baik dalam jangka waktu yang relatif lama selain itu juga mencerminkan bahwa perusahaan relatif lebih

stabil dan lebih mampu menghasilkan laba dibandingkan perusahaan dengan total asset yang kecil (Indriani, 2005) dalam penelitian Fauzi Muchamad (2009:164).