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 pembahasan hasil pengolahan serta analisis data, dan diakhiri dengan kesimpulan yang diperoleh berdasarkan analisis data yang telah dilakukan.

4.1. 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 disebarkan oleh peneliti yakni kuesioner *online* dan *offline*, tabulasi data *online* yang terkumpul sebanyak 117 dan kuesioner yang disebarkan secara *offline* sebanyak 30 kuesioner. Namun, data yang akhirnya diolah oleh peneliti hanya 100 kuesioner atau 85%. Hal ini disebabkan kuesioner *online* yang disebarkan 32 diantaranya diisi dengan nasabah lainnya bukan dari lima Bank Syariah yang akan diteliti, kemudian kuesioner *offline* 5 diantaranya tidak kembali pada penulis dan 10 diantaranya tidak diisi dengan lengkap (*missing data*) oleh responden.

Karena lebih dari 10% pernyataan tidak dijawab oleh responden maka peneliti memutuskan untuk tidak menggunakan data tersebut. Tidak digunakannya

missing data tersebut merupakan cara terbaik daripada melakukan perbaikan/remidi *missing data* dengan berbagi teknik analisis statistik.

4.2.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 sebagi 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 menunjukan bahwa responden yang mendominasi penelitian ini merupakan nasabah dari Bank Syariah Mandiri sebanyak 78 responden dengan persentase 78%, 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 91 responden dengan persentase 91%, kemudian dengan responden peminjam dan investasi sebanyak 4% dan responden dengan status lainnya sebanyak 1%. Pada penelitian ini juga melihat demografi jenis kelamin responden, responden dengan jenis kelamin perempuan mendominasi penelitian ini sebanyak 64 orang atau dengan persentase 64% kemudian responden laki-laki sebanyak 36 orang dengan persentase 36%.

Untuk demografi berdasarkan usia didominasi oleh responden dengan usia 21-25 tahun dengan jumlah 75 dan persentase 75%, untuk usia dibawah 20 tahun sebanyak 14 dengan persentase 14%, untuk responden dengan usia 26-30 tahun sebanyak 5 orang dengan persentase 5% kemudian responden dengan usia diatas 35 tahun sebanyak 6 orang dengan persentase 6%.

Dalam status pekerjaan, mayoritas responden merupakan mahasiswa sebanyak 80 orang atau dalam bentuk persentase sebesar 80%, kemudian dengan pekerjaan sebagai pegawai dan responden yang menjawab lainnya masing-masing sebesar 9 orang dengan persentase sebesar 9%, kemudian pekerjaan responden adalah sebagai pelajar dan wiraswasta masing-masing sebanyak 1 orang dengan persentase 1%.

Kemudian dari demografi berdasarkan lama menjadi nasabah yang mendominasi adalah nasabah 2-5 tahun menjadi nasabah yakni sebanyak 88 responden dan persentase 88%, nasabah yang sudah menjadi nasabah selama 5-7 tahun sebanyak 3 responden dengan persentase 3%, 8-10 tahun sebanyak 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 68 responden dengan persentase 68%, responden dengan pendidikan terakhir S1/diploma sebanyak 23 dengan persentase 23%, responden dengan latar belakang pendidikan terakhir S2 sebanyak 5 responden dengan persentase 5%, kemudian responden yang menjawab

lainnya sebanyak 3 orang dengan persentase 3% dan responden dengan pendidikan terakhir SMP sebanyak 1 orang dengan persentase 1%.

Demografi terakhir yakni pendapatan perbulan responden, point demografi dengan pendapatan responden ini didominasi dengan pendapatan 1,1jt-3jta sebanyak 51 dengan persentase 51%, dibawah 1 juta sebanyak 40 dengan persentase 40%, 3 juta-5 juta sebanyak 5 responden dengan persentase 5%, responden dengan pendapatan 5,1 juta- 10 juta sebanyak 3 responden atau dengan persentase 3%, kemudian responden dengan pendapatan diatas 10 juta sebanyak 1 responden atau dengan persentase 1%.

Tabel 4. 1

Demografi Responden

Karakteristik	Jumlah (Orang)	Persentase
Bank Syariah		
1. Bank Muammalat	20	20%
2. Bank Syariah Mandiri	78	78%
3. Bank CIMB Niaga Syariah	1	1%
4. Bank Mega Syariah	1	1%
Status Nasabah		
1. Peminjam	4	4%
2. Penabung	91	91%
3. Investasi	4	4%
4. Lainnya	1	1%
Jenis kelamin		
1. Laki-laki	36	36%
2. Perempuan	64	64%
Usia		
1. Dibawah 20 tahun	14	14%
2. 21-25 tahun	75	75%
3. 26-30 tahun	5	5%
4. Diatas 35 tahun	6	6%
Status Pekerjaan		
1. Pelajar	1	1%
2. Mahasiswa	80	80%
3. Pegawai	9	9%

4. Wiraswasta	1	1%
5. Lainnya	9	9%
Lama menjadi nasabah		
1. 2-5 tahun	88	88%
2. 5-7 tahun	3	3%
3. 8-10 tahun	4	4%
4. Diatas 10 tahun	5	5%
Pendidikan terakhir		
1. SMP	1	1%
2. SMA	68	68%
3. S1/Diploma	23	23%
4. S2	5	5%
5. Lainnya	3	3%
Pendapatan/bulan		
1. Dibawah 1 juta	40	40%
2. 1,1 juta-3 juta	51	51%
3. 3,1 juta-5 juta	5	5%
4. 5,1 juta-10 juta	3	3%
5. Diatas 10 juta	1	1%

Sumber : Data Kuesioner yang diolah (2016)

4.3.Uji Validitas

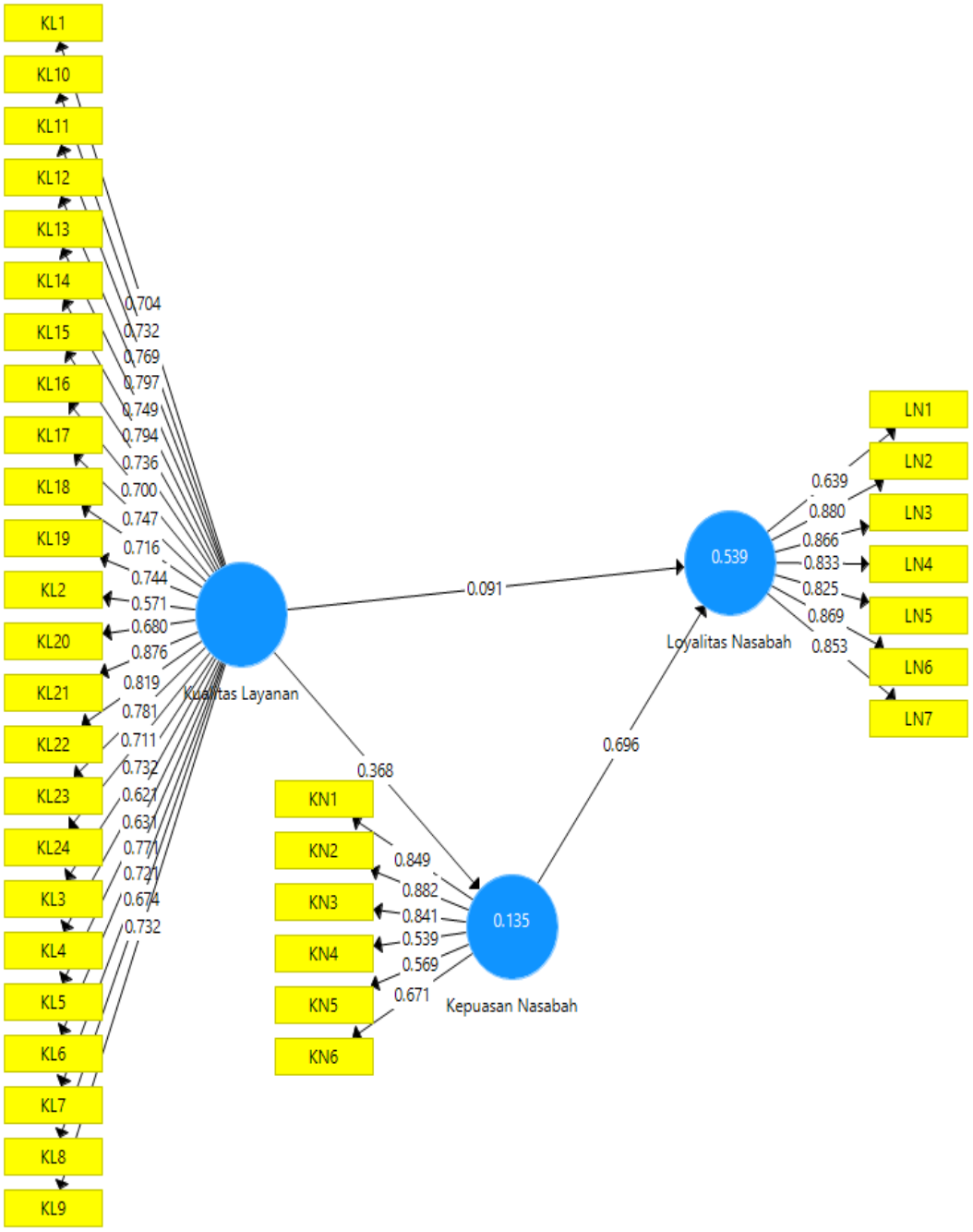
Instrumen dapat dikatakan valid apabila instrumen tersebut dapat mengukur yang seharusnya diukur (Cooper dan Schindler, 2014). Dalam penelitian ini uji validitas akan menggunakan metoda *Convergent validity* dan *discriminant validity* dengan bantuan SmartPLS 3.0. Berdasarkan pada metode penelitian yang telah diuraikan pada Bab 3, sebelum melakukan analisis data lebih lanjut, langkah pertama yang dilakukan terlebih dahulu adalah memasukan data mentah dengan format excel CSV comma delimited, setelah data mentah dimasukan maka tahapan analisis data dapat dilakukan.

4.3.1. Pengujian Model Pengukuran (*Outer Model*)

Adapun model pengukuran untuk uji validitas dapat dilihat pada gambar 4.1

Gambar 4. 1

Tampilan Output Model Pengukuran



Sumber : Data Primer yang diolah (2016)

1. *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 tiga variabel dengan jumlah indikator 37, 24 indikator untuk kualitas layanan, 6 indikator untuk kepuasan nasabah dan 7 indikator untuk loyalitas nasabah. Berdasarkan hasil pengujian model pengukuran yang terlihat pada gambar 4.1 dapat dijelaskan sebagai berikut :

   a. Konstruk atau variabel kualitas layanan diukur dengan indikator KL1-KL24, semua indikator memiliki faktor loading diatas 0,5, AVE diatas 0,5 yakni 0,536
   b. Konstruk kepuasan nasabah diukur dengan indikator KN1-KN6, semua indikator memiliki faktor loading diatas 0,5 dan AVE diatas 0,5 yakni 0,545.
   c. Konstruk loyalitas nasabah dengan indikator LN1-LN7, semua indikator memiliki faktor loading diatas 0,5 dan AVE diatas 0,5 yakni 0,684.

Tabel 4. 2

Average Veriance Extracted (AVE)

Konstruk	Average Variance Extracted (AVE)
Kepuasan Nasabah	0,545

Kualitas layanan	0,536
Loyalitas Nasabah	0,684

Sumber : Data Primer yang diolah (2016)

2. *Discriminant validity*

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

Tabel 4. 3

Discriminant Validity

	Kepuasan Nasabah	Kualitas Layanan	Loyalitas Nasabah
Kepuasan Nasabah	0.738		
Kualitas Layanan	0.368	0.732	
Loyalitas Nasabah	0.729	0.347	0.827

Sumber : Data Primer yang diolah (2016)

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa nilai akar kuadrat dari AVE (0,738, 0,732 dan 0,827) lebih besar dari masing-masing konstruk atau nilai akar AVE lebih besar dari 0,5.

4.4. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas merupakan tahapan selanjutnya yang dilakukan oleh peneliti untuk menguji istrumen. PLS juga menggunakan uji reliabelitas untuk mengukur konsistensi internal alat ukur. Reliabilitas menunjukan akurasi,

konsistensi dan ketepatan suatu alat ukur dalam melakukan pengukuran (Jogiyanto dan Abdillah 2014).

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 reliabelity* 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, karena konstruk yang valid adalah konstruk yang reliabel , sebaliknya konstruk yang reliabel belum tentu valid (Cooper dan Schindler, 2014).

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

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

Tabel 4. 4

Nilai Cronbach's alpha dan Composite Realibility

	Cronbach's Alpha	*Composite Reliabelity*
Kepuasan Nasabah	0.851	0.874
Kualitas Layanan	0.962	0.965
Loyalitas Nasabah	0.921	0.938

Sumber : Data Primer yang diolah (2016)

4.5. Hasil Pengujian Hipotesis

4.5.1. Pengujian Model Struktural (Inner Model)

Modal struktural pada PLS dievaluasi dengan menggunakan R^2 yang dapat dilihat pada lampiran III atau pada gambar 4.1, yaitu nilai yang ada pada gambar variabel kepuasan nasabah dan loyalitas nasabah. Nilai R^2 untuk kepuasan nasabah sebesar 0,135 yang artinya 13,5% *variance* dari kepuasan nasabah dipengaruhi oleh variabel independent, dan 86.5% *varians* variabel dependen yang dijelaskan oleh faktor lain, kemudian R^2 pada loyalitas nasabah sebesar 0,539 yang artinya 53,9% *variance* dari loyalitas nasabah dipengaruhi oleh variabel indipendent yakni kualitas layanan, hal ini berarti 46.1% dari variabel dependen dijelaskan oleh faktor lain yang tidak diukur dalam penelitian ini.

Untuk variabel dependen dan nilai koefisien pada path (β) untuk variabel indipenden yang kemudian nilai signifikan dinilai berdasarkan nilai T-*statistic* setiap *path*. Adapun model struktural atau inner model dapat dilihat pada Tabel 4.5 dibawah ini :

Tabel 4. 5

Hasil Pengujian Hipotesis

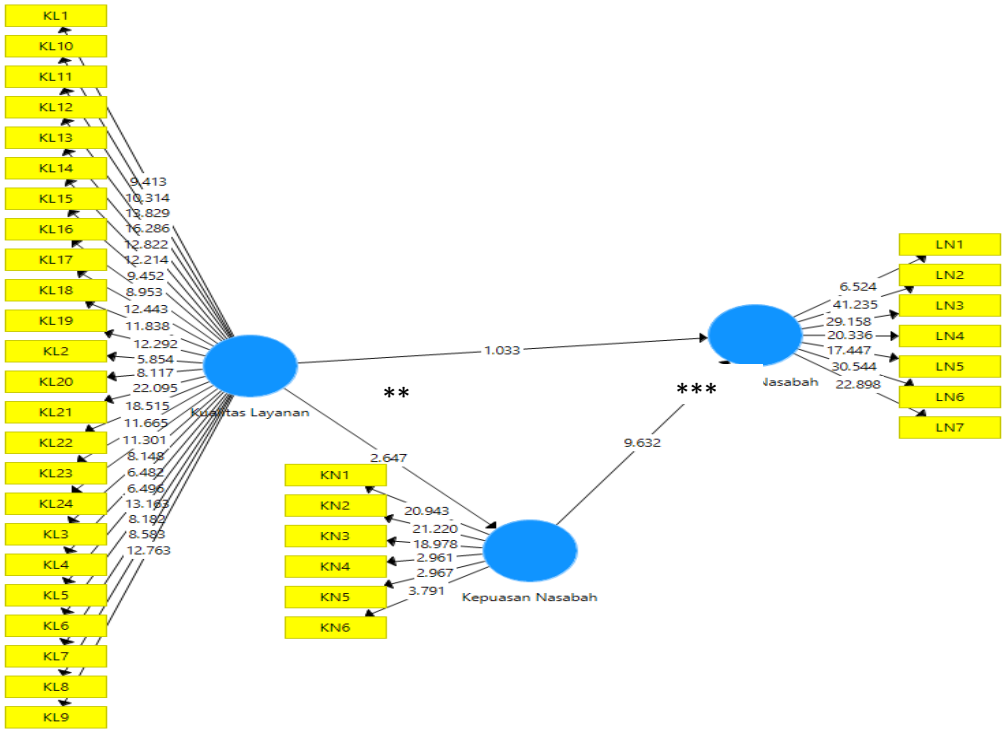
	B	T	*P*
Kepuasan Nasabah→loyalitas Nasabah	0,696	9,632	0,000***
Kualitas Layanan → Kepuasan Nasabah	0,368	2,647	0,008**
Kualitas Layanan → Loyalitas Nasabah	0,091	1,033	0,302

* P≤0,10 **P ≤ 0,05; *** P≤0,001

N = 100

Gambar 4. 2

Tampilan Output Inner Model



Sumber : Data Primer yang di olah (2016)

Keterangan : ***≤ 0,001

** ≤ 0,005

* ≤ 0,10

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

Hipotesis 1 yang menyatakan kualitas layanan yang diberikan karyawan Bank Syariah berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah. Hasil perhitungan SmartPLS 3.0 menunjukan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan nasabah dengan nilai koefisien beta sebesar 0,368 dan T-*value* 2,647. Artinya, hipotesis pertama di dukung.

Hipotesis 2 yang menyatakan kepuasan nasabah Bank Syariah berpengaruh positif terhadap loyalitas nasabah Bank Syariah. Hasil uji hipotesis menunjukan path antara kepuasan nasabah dengan loyalitas nasabah memiliki nilai koefision beta 0,696 dan T-*value* 9,632 hal ini menunjukan signifikansi antara kepuasan nasabah dengan loyalitas nasabah, sehingga hipotesis ke 2 dinyatakan berpengaruh positif.

Hipotesis 3 kualitas layanan Bank Syariah berpengaruh positif terhadap loyalitas nasabah. Hasil penghitungan menggunakan SmartPLS 3.0 menunjukan tidak signifikannya kualitas layanan dengan loyalitas nasabah hal ini dibuktikan dengan koefisien beta sebesar 0,091 dan T-*value* sebesar 1,033 hipotesis 3 ditolak.

Untuk melihat apakah kepuasan nasabah memberikan pengaruh mediasi sempurna (*full mediation*) atau mediasi sebagian (*partial mediation*), maka dapat dilihat pengaruh *predictor* (Kualitas layanan) terhadap *criterion*

(Loyalitas nasabah) dengan tetap memasukan pengaruh mediasi (Kepuasan nasabah). Dari pengujian tampak bahwa ketika pengaruh dari mediator dimasukan pada model terlihat bahwa kualitas layanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas nasabah.

Hal ini berbeda dengan langkah ketika variabel mediasi tidak dimasukan kedalam model. Dengan hilangnya pengaruh langsung dari *predictor* (kualitas layanan) terhadap *criterion* (loyalitas nasabah) dapat dinyatakan bahwa kepuasan nasabah memiliki pengaruh mediasi sempurna (*full mediation*).

Dari hasil pengujian tiga hipotesis dalam penelitian ini, dapat disimpulkan bahwa sebagian besar hipotesis dalam penelitian ini didukung yaitu hipotesis 1 dan 2. Sedangkan hipotesis yang tidak didukung dalam penelitian ini hanya satu hipotesis yaitu hipotesis 3. 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	Didukung

H2	Kepuasan Bank Syariah berpengaruh positif terhadap loyalitas nasabah Bank Syariah	Didukung
H3	Kualitas layanan Bank Syariah berpengaruh positif terhadap loyalitas nasabah Bank Syariah	Tidak Didukung

4.6. Pembahasan Hasil Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menguji dan menganalisis hubungan antar variabel, serta menguji peran variabel pemediasi yaitu kepuasan nasabah Bank Syariah. Kualitas layanan memiliki peran yang positif terhadap kepuasan nasabah dan loyalitas nasabah, kepuasan nasabah memiliki peran *full mediation* dalam penelitian ini.

Hal ini sejalan dengan studi empiris terciptanya kepuasan nasabah dapat memberikan manfaat, diantaranya hubungan antara perbankan dengan nasabah menjadi harmonis, memberikan dasar yang baik bagi pembelian ulang, terciptanya loyalitas nasabah dan membentuk suatu rekomendasi dari mulut kemulut (*word of mouth*) yang menguntungkan bagi perusahaan (Tjiptono, 2002).

Selain itu studi empiris lainnya juga membuktikan meningkatkan kualitas layanan terhadap konsumen yaitu dengan menerapkan *customer relationship marketing* melalui komitmen melayani, komunikasi dengan pelanggan dan

penanganan keluhan konsumen sebagai fokus dalam membangun hubungan baik dengan konsumen (Ndubisi, 2007).

Dengan menerapkan kualitas layanan yang baik dan menambahkan dimensi *compliance* sebagai kepatuhan Bank Syariah terhadap prinsip-prinsip dan hukum Islam dalam menjalankan operasionalnya seperti yang telah terbukti dalam penelitian ini dimana kualitas layanan akan berpengaruh positif terhadap kepuasan dan loyalitas nasabah. Dengan kondisi seperti ini Bank Syariah haruslah memerhatikan kualitas layanan karena sangat berpengaruh positif terhadap kepuasan, kemudian nasabah yang sudah merasa puas berkemungkinan besar untuk menjadi loyal terhadap Bank Syariah tersebut.

Hasil pengujian struktural atau *inner model* dalam penelitian ini menunjukan dukungan penuh untuk hipotesis 1 yang menyatakan kualitas layanan yang diberikan karyawan Bank Syariah berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah, hal ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang menyatakan terdapat pengaruh positif secara langsung antara kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah (Aryani dan Rosinta 2010).

Selain berpengaruh positif terhadap kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah, hasil hipotesis ini juga berintegrasi pada teori kepuasan nasabah yang menyatakan kinerja yang dihasilkan oleh sebuah produk sepadan dengan harapan nasabah tersebut, dan jika kinerja dari sebuah produk tidak sepadan dengan harapan nasabah maka nasabah akan merasa tidak puas. Sedangkan bila kinerja produk melebihi harapan maka pembeli atau nasabah akan sangat puas (Kotler *et al*., 2000). Hal ini mengidentifikasikan bahwa kualitas layanan atau kinerja yang diberikan

oleh Bank Syariah sesuai dengan harapan nasabah sehingga terjadilah kepuasan nasabah.

Hipotesis ke 2 dalam penelitian ini yang menyatakan kepuasan nasabah Bank Syariah berpengaruh positif terhadap loyalitas nasabah Bank Syariah, sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Anggraini (2010) penelitian membuktikan terdapat hubungan kepuasan nasabah dengan loyalitas nasabah. Hal ini juga membuktikan faktor-faktor pengaruh loyalitas nasabah adalah kepuasan nasabah sejalan dengan penelitian (Wijayanto, 2013). Hal ini mengidentifikasikan bahwa apabila pelanggan merasa puas atas kualitas pelayanan yang diberikan oleh karyawan Bank Syariah, maka akan menghasilkan pelanggan yang loyal. Sebaliknya, pelanggan yang merasa tidak puas akan menghasilkan pelanggan yang tidak loyal.

Kemudian apabila kualitas layanan diuji tanpa memasukan variabel mediasi yakni kepuasan nasabah dalam uji hipotesis maka tidak didukungnya hipotesis yang menyatakan kualitas layanan Bank Syariah berpengaruh positif terhadap loyalitas nasabah Bank Syariah. Hal ini tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Jatmiko (2012) yang menyatakan adanya pengaruh positif antara kualitas layanan dan loyalitas nasabah.

Tidak didukungnya hipotesis ketiga dalam penelitian ini dapat dijelaskan dengan beberapa argumen diantaranya, loyalitas tidak terjadi begitu saja, loyalitas akan terjadi apabila faktor-faktor lain ada seperti kepuasan nasabah, kualitas jasa dan citra (Wijayanto, 2013), tidak terciptanya hubungan antara kualitas layanan

dengan loyalitas nasabah di integrasikan berdasarkan teori Dick dan Basu (1994) yang digunakan oleh peneliti.

Teori tersebut menyatakan bahwa tidak terciptanya loyalitas dikarenakan sikap perilaku nasabah sama-sama lemah, maka loyalitas tidak terbentuk. Ada dua kemungkinan penyebabnya, Pertama, sikap yang lemah (mendekati netral) bisa terjadi bila suatu produk/jasa baru diperkenalkan dan/atau pemasarannya tidak mampu mengkomunikasikan keunggulan unik produknya. Penyebab kedua berkaitan dengan dinamika pasar, di mana Bank Syariah yang berkompetisi dipersepsikan serupa/sama. Konsekuensinya, nasabah mungkin sangat sukar membentuk sikap yang positif/kuat terhadap produk atau perbankan.

Seperti teori utama yang digunakan dalam penelitian ini yakni *Social Exchange Theory* dimana seseorang akan membalas perlakuan orang lain terhadap dirinya seperti apa yang orang lain perlakukan kepadanya, sejalan dengan penelitian ini dimana seseorang akan bersikap loyal apabila telah merasa puas dengan kualitas layanan yang diberikan oleh perbankan Syariah.