BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini akan dibahas mengenai hasil berupa data primer yang diperoleh dari kuisioner yang disebarkan kepada responden sebanyak 100 responden. Adapun hasil yang dibahas yakni identitas responden yang terdiri dari usia, pekerjaan, pendapatan dan lama menjadi konsumen. kemudian untuk analisis kuantitatif dilakukan dengan bantuan SPSS yakni antara lain membahas validitas, reliabilitas, asumsi klasik yang terdiri dari 3 bentuk yakni normalitas, multikolinieritas, dan heteroskedastisitas. Stelah asumsi klasik barulah akan dibahas analisis regresi berganda yang nantinya akan memperoleh koefisien sehingga dapat besarnya pengaruh terhadap loyalitas nasabah, pada pengujia hipotesis dilakukan dengan 2 cara yakni dengan cara uji T dengan tujuan mengukur hipotesis secara individul sedangkan uji F bertujuan untuk mengukur pengaruh secara bersama-sama. Dilakukan pengujian koefisien determinasi atau uji R^2 yang berfungsi mengukur besarnya pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat dalam bentuk persentase. Untuk melengkapi pembahasan hasil akan dilakukan rekap jawaban responden dan membahas kembali semua hasil yang diperoleh dari berbagai pengujian.

A. Identitas Responden

Pada Identitas responden mencakup 4 aspek yakni usia, pekerjaan, pendapatan dan lamanya menjadi nasabah yang diuraika dalam tabel sehingga dapat ditunjukkan berapa jumlah serta persentase responden yang ditinjau dari 4 aspek tersebuh, Adapun tabelnya dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Usia Responden

Tabel 4.1

Usia Responden

Usia Responden	Jumlah	Persentase
20-27 Tahun	53	53.0
28-38 Tahun	22	22.0
39-49 Tahun	15	15.0
>49 Tahun	10	10.0
Jumlah	**100**	**100.0**

Sumber : Data primer yang diolah

Berdasarkan tabel 4.1 didapatkan bahwa jumlah responden yang bertotal 100 terdiri dari 53 orang (53%) berumur 20-17 Tahun, 22 orang (22%) berumur 28-38 Tahun, 15 orang (15%) berumur 39-49 Tahun dan > 49 Tahun sebanyak 10 orang (10%).

2. Pekerjaan Responden

Tabel 4.2

Pekerjaan Responden

Perkerjaan Responden	Jumlah	Persentase
Pelajar / Mahasiswa	9	9.0
Pegawai Swasta	40	40.0
Pegawai Negeri	5	5.0
Wirausaha	46	46.0
Jumlah	100	100.0

Sumber : data primer yang diolah

Berdasarkan tabel 4.2 diperoleh bahwa jumlah responden sebnayak 100 responden diantaranya mahasiswa sebanyak 9 orang (9%), pegawai swasta sebanyak 40 orang (40%), pegawai negeri sebanyak 5 orang (5%), dan wirausaha sebanyak 46 orang (46%).

3. Pendapatan Responden

Tabel 4.3

Pendapatan Responden

Pendapatan Responden	Jumlah	Persentase
≤ 5 Juta	56	56.0
6-10 Juta	19	19.0

Pendapatan Responden	Jumlah	Persentase
11-15 Juta	10	10.0
>15 Juta	15	15.0
Jumlah	**100**	**100.0**

Sumber : data primer yang diolah

Berdasarkan tabel 4.3 diatas diperoleh jumlah responden 100 responden diantaranyta yang berpendapatan kurang dari 5 Juta sebanyak 56 orang (56%), berpendapatan 6-10 juta sebanyak 19 orang (19%) , berpendapatan 11-15 sebanyak 10 orang (10%) dan yang berpendapatan lebih dari 15 juta sebayak 15 orang (15%).

4. Lamanya Menjadi Nasabah

Tabel 4.4

Lamanya Menjadi Nasabah

Lama Menjadi Nasabah	Jumlah	Persentase
1-5 Tahun	45	45.0
6-10 Tahun	36	36.0
11-15 Tahun	10	10.0
>15 Tahun	9	9.0
Jumlah	**100**	**100.0**

Sumber : data primer yang diolah

Berdasarkan tabel 4.4 diperoleh jumlah total nasabah 100 nasabah diantaranya sebanyak 45 orang (45%) telah menajdi nasabah Bank BCA selama

1-5 tahun, sebanyak 36 orang (36%) telah menajdi nasabah Bank BCA selama 6-10 Tahun, sebanyak 10 orang (10%) telah menajadi nasabah Bank BCA selama 11-15 Tahun dan sebanyak 9 orang (9%) telah menjadi nasabah Bank BCA selama lebih dari 15 tahun.

B. Validitas

Menurut Sugiyono (2003:216) valid diartikan sebagai instrumen yang dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur. Jadi data dikatakan valid apabila data tersebut memperoleh sampel yang tepat sehingga diharapkan bahwa responden dapat mengisi kusioner dengan mengikuti petunjuk.

Tabel 4.5

Validitas

	Pertanyaan	**R_{Hitung}**	**Ket**
X_{11}	Bank peduli dengan keamanan ketika transaksi	0.866**	VALID
X_{12}	Menjanjikan produk dan layanan yang dapat diandalkan	0.923**	VALID
X_{13}	Konsisten memberikan layanan yang ber-kualitas	0.879**	VALID
X_{14}	Karyawan Sopan	0.936**	VALID
X_{15}	Bank memenuhi kewajibannya kepada nasabah	0.942**	VALID

	Pertanyaan	R_{Hitung}	Ket
X_{21}	Pelayanan yang diberikan sesuai harapan	0.947**	VALID
X_{22}	Puas akan jasa yang diberikan	0.964**	VALID
X_{23}	Puas akan fasilitas yang diberikan	0.928**	VALID
Y_{11}	Terus menggunakan jasa bank BCA secara kontinu	0.851**	VALID
Y_{12}	Melakukan transaksi selain menabung, seperti pembayaran tagihan kartu kredit, telepon, ataupun layanan transfer (*reward*)	0.904**	VALID
Y_{13}	Merekomendasikan Bank BCA kepada orang lain (*recommendation*)	0.883**	VALID
Y_{14}	Tidak tertarik untuk beralih ke bank yang lain (*refuse)*	0.886**	VALID
Y_{15}	Tetap setia menjadi konsumen Bank BCA	0.926**	VALID

****. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).**

Sumber : data primer yang diolah

Suatu instumen dapat dikatakan valid apabila nilai $R_{Tabel} < R_{Hitung}$, maka bedasarkan total responden (N) = 100 dan nilai signifikansi 0.05 maka diperoleh nilai R_{tabel} sebesar 0.1966. Berdasarkan tabel 4.5 diperoleh nilai R_{Hitung} untuk semua instrumen pertanyaan lebih besar dari 0.1966 dimana nilai R_{hitung} terkecil yakni pada Y_{11} sebesar 0.851 sedangkan nilai R_{hitung} terbesar yakni X_{22} sebesar 0.964.

C. Reliabilitas

Menurut Sugiyono (2003:216), Uji reliabilitas merupakan pengujian yang digunakan untuk mengukur berkali-kali sehingga data yang dihasilkan sama (konsisten). Jadi pada uji reliabilitas dibutuhkan konsistensi data sehingga hasil yang diberikan sama. Untuk menguji reliabilitas data dibutuhkan program aplikasi *Statistic For Social Source* (SPSS) bersi 17.00 *for windows 7* yang nanti akan memberikan tabel output yang digunakan untuk menunjukkan hasil jawaban dalam bentuk angka.

Tabel 4.6

Reliabilitas

Variabel	*Cronbach's Alpha*	Keterangan
Kepercayaan (X_1)	0.946	**RELIABEL**
Kepuasan (X_2)	0.876	**RELIABEL**
Loyalitas (Y)	0.824	**RELIABEL**

Sumber : data primer yang diolah

Variabel dinyatakan valid apabila nilai *Cronbach's Alpha yang* diperoleh untuk setiap variabel niainya lebih besar dari 0.6, yakni semakin mendekati angka 1 maka akan semakin baik. Berdasarkan tabel 4.6 diperoleh bahwa nilai *Cronbach's Alpha* variabel kepercayaan (X_1) sebesar (0.946), variabel kepuasan (0.876) dan variabel loyalitas (Y) sebesar (0.824) yang artinya variabel kepercayaan, kepuasan dan loyalitas apat dinyatakan reliabel.

D. Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik dilakukan untuk mengetahui apakah model estimasi telah memenuhi kriteria ekonometrika, dalam arti tidak terjadi penyimpangan yang cukup serius dari asumsi-asumsi *Ordinary least Square* (OLS). Uji asumsi klasik terdiri dari normalitas, multikolinieritas, dan heteroskedastistitas.

1. Normalitas

Untuk mengetahui data berdistribusi atau tidak dapat dilakukan dengan menggunakan uji *Kolmogorov-Smirnov* atau *K-S Test* yakni apabila signifikansi yang ditunjukkan dari hasil *kolmogorov-smirnov* berada lebih kecil dari 0.05 maka data dapat dikatakan tidak valid dan sebaliknya apabila nilai signifikasni yang dihasilkan lebih besar dari 0.05 maka dapat dikatakan data berdistribusi dengan normal.

Tabel 4.7

Normalitas- Kormogorov-Smirnov

Model	Unstandardized Residual
N	100
Kolmogorov-Smirnov Z	1.091
Asymp. Sig. (2-tailed)	0.185

Sumber : data primer yang diolah

Berdasarkan tabel 4.7 diperoleh bahwa kusioner yang disebarkan kepada 100 responden/ nasabah Bank BCA memperoleh nilai *kormogorov-smirnov*

sebesar 1.091 dengan nilai signifikansinyan sebesar 0.185 yakni lebih besar dari 0.05 yang artinya data berdistribusi secara normal.

2. Multikolinieritas

Untuk mengetahui variabel bebas dalam sebuah penelitian tidak saling terkait satu sama lain maka dilakukan uji multikolinieritas. Variabel bebas dikatakan tidak memiliki hubungan atau korelasi dengan variabel bebas lainnya apanila nilai *tolerance* yang diperoleh lebih besar dari 0.1 serta nilai VIF yang diperoleh harus dibawah angka 10.

Tabel 4.8

Multikolinieritas

Variabel	Collinearity Statistics		Keterangan
	Tolerance	***VIF***	
Kepercayaan (X_1)	0.290	3.445	Bebas Multikolinieritas
Kepuasan (X_2)	0.290	3.445	Bebas Multikolinieritas

Sumber : data primer yang diolah

Berdasarkan tabel 4.8 maka diperoleh nilai *tolerance* dan *VIF* untuk variabel kepercayaan (X_1) sebesar (0.290) dan (3.445) sedangkan untuk variabel kepuasan (X_2) diperoleh nilai *tolerance* dan VIF sebesar (0.290) dan (3.445) yang artinya semua variabel bebas dalam penelitian ini bebas dari masalah multikolinieritas.

3. Heteroskedastistas

Uji heteroskedastisitas yakni berfungsi sebagai alat mengukur ketidaksamaan varian dari residual dari satu pengamatan ke pengamatan lainnya. Untuk mengetahun variabel bebas dalam persamaan regresi bebas dari heteroskedastisitas dapat dilakukan dengan 2 cara yakni menggunakan *scatterplot* ataupun uji glejser, tetapi untuk mendapatkan hasil yang objectif dapat dilakukan dengan cara uji glejser. Apabila nilai signifikansi yang diperoleh dari uji glejser lebih besar dari 0.05 maka dapat dikatakan bahwa variabel independen bebas dari masalah heteroskedastisitas.

Tabel 4.9

Heteroskedastisitas - Uji Glejser

Variabel	Sig	Keterangan
Kepercayaan (X_1)	0.160	Tidak Terjadi Heteroskedastisitas
Kepuasan (X_2)	0.378	Tidak Terjadi Heteroskedastisitas

Sumber : data primer yang diolah

Berdasarkan tabel 4.9 diatas diperoleh nilai signifikansi yang diperoleh dari uji glejser untuk variabel kepercayaan (X_1) sebesar (0.160) dan untuk kepuasan (X_2) diperoleh nilai signifikansi sebesar (0.378) yakni lebih besar dari 0.05 yang artinya bebas dari masalah heteroskedastisitas.

E. Analisis Regresi Berganda

Analisis regresi berganda berfungsi untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kepercayaan dan kepercayaan terhadap loyalitas nasabah maka dilakukan uji regresi linier berganda yang persamaannya yaitu : $Y= a + b_1X_1 + b_2X_2 + e$

Tabel 4.10

Analisis Regresi Berganda

Variabel	B	T	Sig
(Constant)	1.003	0.652	0.516
Kepercayaan	0.438	3.042	0.003
Kepuasan	0.757	3.239	0.002

Sumber : data primer yang diolah

Berdasarkan tabel 4.10 didapat persamaan regresi yakni Y= 1.003 + 0.438 (X_1) + 0.757 (X_2) artinya loyalitas nasabah akan bertambah sebesar 1.003 apabila variabel kepercayaan (X_1) dan kepuasan (X_2) bersifat konstan. Loyalitas nasabah akan bertambah sebesar 0.438 apabila kepercayaan ($X_{1)}$ bertambah sebesar 1. Loyalitas nasabah juga anak bertambah sebesar 0.757 apabila kepuasan (X_2) bertambah sebesar 1.

F. Uji Hipotesis

Uji hipotesis terdiri dari uji T dan uji F dengan perbedaannya yakni uji T berfungsi mengukur hipotesis secara individu atau per variabel dengan melihat nilai signifikansinya lebih kecil dari 0.05 sedangkan uji F berfungsi mengukur

hipotesis secara besama-sama dengan memperhatikan nilai signifikansi harus lebih kecil 0.05 dan nilai F_{hitung} harus lebih besar dari F_{tabel} barunya suatu hipotesis dapat dinyatakan diterima.

1. Uji T

Untuk menguji pengaruh variabel bebas secara bersama-sama terhadap variabel terikat. Jika $H_0 \neq 0$ maka artinya adanya pengaruh signifikan antara variabel X_1 dan X_2 terhadap variabel terikat.

Tabel 4.11

Uji T

Variabel	Sig	Keterangan
Kepercayaan	0.003	Hipotesis 1 diterima
Kepuasan	0.002	Hipotesis 2 diterima

Sumber : data primer yang diolah

Hipotesis akan diterima apabila nilai signifikansi yang diperoleh yakni lebih besar dari (0.05). Pada tabel 4.11 diperoleh signifikansi variabel kepercayaan (X_1) sebesar 0.003 dan untuk variabel kepuasan diperoleh nilai signifikansi sebesar 0.002 yang artinya hipotesis 1 dan hipotesis 2 diterima. Adapun bunyi hipotesisnya yakni

2. Uji F

Uji F berfungsi untuk mengetahui bagaimanakah pengaruh semua variabel independen terhadap variabel dependen secara bersamaan.

Tabel 4.12

Uji F

Model	Df	F	Sig.
Regression	2	62.588	.000[a]
Residual	97		
Total	99		

Sumber : data primer yang diolah

Diketahui bahwa Df pembilang sebesar 2 dan Df penyebut sebesar 97 yang artinya nilai F_{Tabel} yang diperoleh sebesar 3.09. Berdasarkan tabel 4.12 diperoleh bahwa F_{Hitung} sebesar 62.588 dengan signifikansi sebesar 0.000 yang yakni lebih besar dari F_{tabel} (3.09) yang artinya terdapatnya pengaruh variabel kepercayaan (X_1) dan kepuasan (X_2) terhadap loyalitas nasabah Bank BCA di Palembang.

G. **Uji Koefisien Determinasi (R^2)**

Pada pengujian koefisien determinasi (R^2) berfungsi untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel independen pada penelitian mempengaruhi variabel terikat.

Tabel 4.13

Koefisien Determinasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	0.751[a]	0.563	0.554	2.70694

a. Predictors: (Constant), Kepuasan, Kepercayaan

Sumber : data primer yang diolah

Berdasarkan tabel 1.13 diperoleh nilai R sebesar 0.751 dengan nilai *R Square* dan nilai *Adjusted R Square* sebesar (0.563) dan (0.554). Karena jenis penelitian ini regresi berganda maka menggunakan *Adjusted R Square.* Berdasarkan tabel 4.13 maka dapat dikatakan bahwa sebesar 0.554 atau 55,4% variabel bebas yakni kepercayaan dan kepuasan mempengaruhi loyalitas nasabah Bank BCA di Palembang, sedangkan sebesar 46,4% (100%-55,4%) variabel loyalitas nasabah dipengaruhi oleh variabel diluar peneltian ini.

F. Analisis Deskripstif Jawaban Responden

Pada analisis deskriptif jawaban responden akan dipaparkan jawaban responden sebanyak 100 responden sehingga dapat dilihat rata-rata per pertanyaan dan per variabel. Untuk pernyataan sangat tidak setuji diberi skor 1, tidak setuju 2, netral 3, setuju 4 dan sangat setuju 5.

Tabel 4.14

Jawaban Responden

Variabel		Jawaban Responden					Rata[2]	Rata[2] Variabel
		STS	TS	N	S	SS		
Kepercayaan (X_1)	**X_{11}**	0	4	10	69	17	3.99	3.846
	X_{12}	4	3	11	72	10	3.81	
	X_{13}	2	3	21	60	14	3.81	
	X_{14}	5	3	11	69	12	3.80	
	X_{15}	0	7	15	67	11	3.82	
Kepuasan (X_2)	**X_{21}**	2	4	19	67	8	3.75	3.687
	X_{22}	2	8	18	68	4	3.64	
	X_{23}	1	6	27	57	9	3.67	
Customer Loyalty (X_3)	**Y_{11}**	3	2	19	56	20	3.88	3.560
	Y_{12}	4	5	18	63	10	3.70	
	Y_{13}	5	10	32	45	8	3.41	
	Y_{14}	5	16	49	20	10	3.14	
	Y_{15}	4	3	29	50	14	3.67	

Sumber : data primer yang diolah

Untuk penghitungan:

1. Rata-rata yakni ((sts x 1) + (ts x 2) + (n x 3) + (s x 4) + (ss x 5))/100.
2. Rata-rata variabel = Rata-rata / Jumlah pertanyaan per variabel

Berdasarkan tabel 4.14 diperoleh bahwa nilai rata-rata variabel diatas angka 3 yang artinya baik dengan nilai yang diperoleh untuk variabel kepercayaan (X_1) sebesar 3.846 sedangkan kepuasan memperoleh rata-rata variabel sebesar 3.687 yang artinya secara deskriptif variabel kepercayaan pada Bank BCA lebih baik daripada kepuasan yang diperoleh di Bank BCA. Untuk loyalitas Bank BCA juga dapat dikatakan baik dengan rata-rata variabel yang diperoleh yakni 3.560.

G. Pembahasan

Berdasarkan rekapitulasi hasil data didapatkan bahwa hipotesis 1 diterima dengan jumlah indikator sebanyak 5 buah yang membahas menganai keamanan bertransaksi, pelayanan yang handal, kualitas pelayanan yang konsisten, karyawan yang sopan, dan memenuhi kewajiban nasabah artinya melalui ke 5 peryataan diatas kepercayaan nasabah tergambarkan karena dengan menunjukkan keamanan bertransaksi dan pelayanan yang sopan seseorang menjadi lebih yakni akan pelayanan Bank sedangkan pada pelayanan yang dimaksudkan konsisten yakni sesuai dengan janji yang mereka janjikan sebelumnnya kepada konsumen. sedangkan pada variabel kepuasan diditinjau melalui 3 indikator diantara lain sesuai harapan, puas akan jasa dan fasilitas yang diberikan. Melalui ke 3 indikator tersebut tergambar apakah nasabah merasa puas melalui peryataan pelayanan sesuai dengan harapan. Pada loyalitas nasabah, jumlah indikator yang digunakan 5 buah mulai dari terus menggunakan jasa, melakukan transaksi lain selain menabung yang artinya menjadi nasabah yang aktif tidak hanya menabung tetapi

juga melakukan transaksi, berbelanja, menabung ataupun melakukan pembayaran kemudia peryataan merekomendasikan ke orang lain, tetap setia dan tidak tertarik dengan bank lain. Peryataan tidak beahli tergambarkan bahwa nasabah merasa nyaman akan pelayanan yang terimanya selama ini sehingga tidak berniat untuk mengganti banknya saat ini dengan yang lain

Pada penelitian ini didapatkan variabel kepercayaan (X_1) dan kepuasan (X_2) memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah (Y). Dengan kata lain hipotesis didukung. Adapun hipotesis 1 dan hipotesis 2 didukung oleh Penelitian yang dilakukan oleh Ningtyas, Fitri dan Basuki Rachmad (2011) dengan judul penelitiannya yakni "Pengaruh Kepercayaan, Komitmen, Komunikasi, Penanganan Masalah Dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Muamalat Di Surabaya" menunjukkan hasil bahwa kepercayaan dan kepuasan nasabah memiliki pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas nasabah. Hipotesis 1 dan hipotesis 2 dalam penelitian ini juga didukung oleh penelitian yang dilakukan Widiyanto Bangun Prasetyo (2013) dengan judul penelitiannya yakni "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Pelanggan" dengan hasil penelitiannya menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang berarti antara kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan, terdapat pengaruh yang berarti antara kepercayaan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan dan terdapat pengaruh yang berarti antara kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan.

Sehingga dapat dikatakan bahwa pentingnya meningkatkan kepercayaan dan kepuasan nasabah karena dengan adanya perasaan percaya maka nasabah otomatis

akan merasakan kenyamanan yang dapat meningkatkan kepuasan serta loyalitas konsumen. Kepuasan merupakan salah satu faktor paling penting dalam mempengaruhi loyalitas karena dengan memnuhi kepuasan konsumen yakni melakukan pelayanan sesuai bahkan lebih dari yang diharapkan, konsumen akan merasa nyaman dan puas yang mengakibatkan nasabah tidak akan berahli kepada pelayanan lainnya karena takut pelayanan yang diberikan oleh Bank lain tidak sesuai harapannya.