

## BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

### A. Hasil Penelitian

#### 1. Gambaran Obyek Penelitian

##### a. Gambaran Umum Perusahaan Bank Syariah Indonesia

Indonesia dikatakan sebagai negara didalamnya jumlah penduduk muslim dengan kategori besar didunia, latar tersebut memunculkan potensi yang besar dalam industri perbankan pada basis syari'ah. Faktor terpenting dalam mengembangkan ekosistem perbankan yang sesuai syari'ah yaitu kehalalan dengan memunculkan kesadaran pada elemen terkait mengenai *halal matter* dan juga adanya dukungan *stakeholder* yang kuat. Bisa melalui Bank Syariah.

Sistem syariah pada bank mempunyai fungsi yang utama dalam penyedia fasilitas kegiatan ekonomi dengan cakupan industri halal. Di Indonesia, adanya perbankan syariah dalam kurun tiga dekade ini telah mengalami pengembangan dan juga meningkat dengan cukup signifikan. Dari waktu ke waktu, dengan berbagai peningkatan berbagai lini sehingga didapati hasil yan mengarah positif. Banyak Bank Syariah yang melakukan aksi korporasi guna melakukan percepatan. Hal tersebut juga dilakukan oleh Bank Syariah yang tergolong Bank BUMN, yaitu Bank Syariah Mandiri, BRI Syariah, dan juga BNI Syariah.

Dimana pada1 Februari 2021, Bank Syariah Mandiri, BRI Syariah, dan juga BNI Syariah resmi bergabung digolongkan dalam satu yakni Bank Syariah Indonesia (BSI). Dengan maksud segala kelebihan dari tiga elemen sebelumnya bisa menjadi kesatuan sistem yang semakin baik, seterusnya bisa diharapkan didapati berbagai peningkatan disegala aspek. Bank Syariah Indonesia sangatditekankan guna mampu didapati keunggulan bersaing dengan dukungan pada induk Bank Mandiri, BRI dan juga BNI, serta kontribusi pada pemerintah melalui kementerian BUMN.

Penggabungan tiga Bank Syariah merupakan bentuk upaya perwujudan Bank Syariah yang harapannya baik kedepannya dengan maksud memunculkan peningkatan dalam perekonomian pada skala nasional sehingga berdampak pada masyarakat, serta guna dapat menunjukkan modernisasi perbankan syari'ah di indonesia.

Saat ini yang menjadi Direktur Utama di Bank Syariah Indonesia yaitu Hery Gunardi, dengan Wakil Direktur utama 1 yaitu Ngatari, Wakil Direktur Utama 2 yaitu Abdullah Firman Wibowo, Direktur *Wholesale Transaction Banking* yaitu Kusman Yandi, Direktur *Retail Banking* yaitu Kokok Alun Akbar, Direktur *Sales and Distribution* yaitu Anton Sukarna, Direktur *Information Technology* yaitu Achmad Syafii, Direktur *Risk Management* yaitu Tiwul Widyastuti, Direktur *Compliance and Human Capital* yaitu Tribuana Tunggadewi, serta Direktur *Finance and Strategy* yaitu Ade Cahyo Nugroho.

Bank Syariah Indonesia didalamnya mempunyai Visi yaitu menduduki TOP 10 *Global Islamic Bank*. Sedangkan Misi Bank Syariah Indonesia adalah dapat memberi akses solusi pada keuangan sistem syariah pada skala nasional ( Melayani >20 juta nasabah serta tujuan menjadi 5 teratas dalam aset 50 T pada target 2025). Didalamnya pula mempunyai maksud menjadi 5 teratas dalam pemberian keuntungan pada pemegang saham (Top 5 bank dengan profit dan valuasi kuat di Indonesia), Maupun maksud guna opsi kebanggaan pada pihak yang terkait (perusahaan dengan capaian nilai tergolong kuat, pemberdayaan masyarakat yang tercipta, meupun komitmen karyawan yang mampu berkembang dengan basis kinerja pada budayanya).

**b. Gambaran Umum Bank Syariah Indonesia KC. Kudus A. Yani 1 dan KC. Kudus A. Yani 2**

Bank Syariah Indonesia KC. Kudus A. Yani 1, berlokasi di Ruko, Jl. Jend. A. Yani Jl. Jend. Ahmad Yani No. 9, Magersari, Panjunan, Kec. Kota Kudus, Kabupaten Kudus, Jawa Tengah 59317, Indonesia. Sedangkan Bank Syariah Indonesia KC. Kudus A. Yani 2, berlokasi di Jl. Jend. Ahmad Yani No.23, Krajan, Panjunan, Kec. Kota Kudus, Kabupaten Kudus, Jawa Tengah 59317, Indonesia.

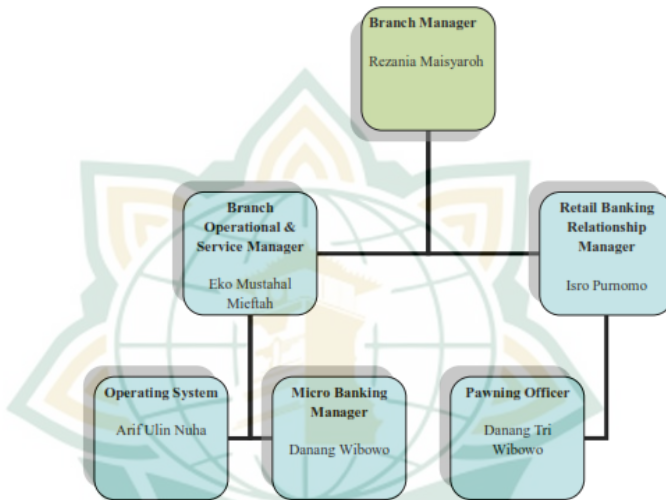
Kantor Bank Syariah Indonesia KC. Kudus A. Yani 1 dan KC. Kudus A. Yani 2 ini, melayani nasabah dalam pembuatan rekening baru, melakukan setor tunai, pengecekan saldo, penarikan dana simpanan, pengajuan suatu kredit/pinjaman, serta ATM BSI pada produk Bank Syariah Indonesia yang lainnya.

Keunggulan dari bank ini ialah terletak pada konsep perbankan yang telah disesuaikan dengan konsep syariah, mulai dari KPR syariah, Pinjaman Syariah, dan lain sebagainya. Keunggulan lain yang dimiliki ialah dari sisi akses online

banking dari BSI Net yang berkualitas dan juga tentunya sangat mudah untuk digunakan.

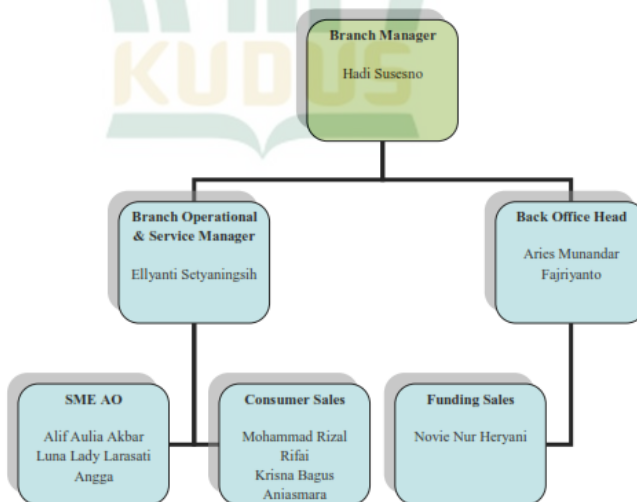
Berikut ini adalah struktur organisasi kepengurusan di Bank Syariah Indonesia KC. Kudus A. Yani 1 dan juga Bank Syariah Indonesia KC. Kudus A. Yani 2:

**Gambar 4.1**  
**Struktur Organisasi BSI KC. Kudus A. Yani 1**



Sumber: *Dokumentasi Peneliti, 2022.*

**Gambar 4.2**  
**Struktur Organisasi BSI KC. Kudus A. Yani**



Sumber: *Dokumentasi Peneliti, 2022.*

### c. Gambaran Umum Identitas Responden

Identitas responden pada penelitian ini yaitu meliputi jenis kelamin, usia, dan juga pekerjaan.

#### 1) Deskripsi Jenis Kelamin

Dari sebaran instrumen ditujukan pada responden diperoleh informasi reponden berikut:

**Tabel 4.1**  
**Jenis Kelamin Responden**

Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
Laki-Laki	38	38%
Perempuan	62	62%
<b>Jumlah</b>	<b>100</b>	<b>100%</b>

Sumber: *Hasil Pengolahan Data*, 2022.

Berdasarkan tabel tersebut, maka diperoleh hasil responden paling dominan berjenis kelamin perempuan sejumlah 62 responden.

#### 2) Deskripsi Usia Responden

Berdasarkan hasil dari penyebaran kuesioner, diperoleh hasil data mengenai usia seperti berikut ini :

**Tabel 4.2**  
**Usia Responden**

Usia	Jumlah	Persentase
<20 Tahun	5	5%
21-30 Tahun	56	56%
31-40 Tahun	21	21%
41-50 Tahun	9	9%
51-60 Tahun	3	3%
61-70 Tahun	5	5%
>70 Tahun	1	1%
<b>Jumlah</b>	<b>100</b>	<b>100%</b>

Sumber: *Hasil Pengolahan Data*, 2022.

Dari tabel tersebut diperoleh hasil bahwa jumlah responden paling banyak yaitu antara usia 21-30 tahun didapati sebesar 56 responden (56%), serta pada jumlah sedikit 70 tahun ke atas didapati 1 responden (1%).

#### 3) Deskripsi Pekerjaan Responden

Dari instrumen yang telah terdistribusi, diperoleh hasil data mengenai pekerjaan responden seperti :

**Tabel 4.3**  
**Pekerjaan Responden**

<b>Pekerjaan</b>	<b>Jumlah</b>	<b>Persentase</b>
Pelajar/Mahasiswa	31	31%
Wiraswasta	17	17%
Karyawan	23	23%
Pegawai	11	11%
Petani dan Lainnya	18	18%
<b>Jumlah</b>	<b>100</b>	<b>100%</b>

Sumber: Hasil Pengolahan Data , 2022.

Didapati dengan yang telah ditampilkan bahwa jumlah pekerjaan pada nasabah yang hubungannya pada penelitian terbanyak yaitu pelajar/mahasiswa dengan jumlah 31 responden (31%), dan pekerjaan responden yang paling sedikit yaitu sebagai seorang pegawai dengan jumlah 11 responden (11%).

#### 4) Deskripsi Variabel Penelitian

Setiap opsi yang terambil dan terkumpul akan dianalisis dan dilakukan *input* guna agar parameter jawaban dapat diketahui sejauh mana.

Fungsi analisis diperlukan guna mengukur tingkat presentase sesuai perolehan jawaban.

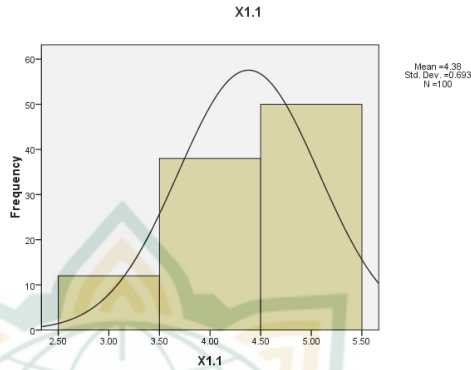
##### a) Variabel Ikatan Keuangan

Dimana parameter didapati lewat indikasi 5 pertanyaan kepada para pihak yang ditujukan dengan rincian seperti berikut:

##### (1) Pemberian Hadiah Langsung

Terdapat dua pertanyaan pada indikator pemberian hadiah langsung yaitu terkait hadiah didapati nasabah saat pembukaan rekening Serta hadiah untuk capaian saldo Rp. 100.000.000,-. Perolehan hasil dari opsi yang didapati berikut ini:

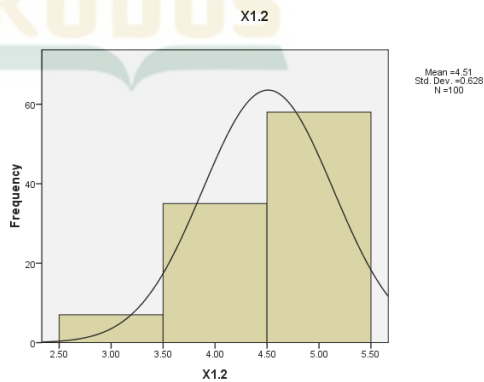
**Gambar 4.3**  
**Jawaban Responden Terhadap Hadiah Yang**  
**Diperoleh Saat Membuka Rekening**



Sumber: Hasil Pengolahan Data , 2022.

Berdasarkan grafik gambaran diatas, diketahui bahwa jawaban dari 100 responden yang paling banyak terkait perolehan hadiah nasabah dalam pembukaan rekening yaitu sangat setuju dengan hasil 50 responden (50%), setuju didapati 38 responden (38%), serta netral sebesar 12 responden (12%) dengan hadiah pada pembukaan rekening.

**Gambar 4.4**  
**Jawaban Responden Terhadap Hadiah Yang**  
**Diterima Ketika Saldo Telah Mencapai Rp.**  
**100.000.000,-**



Sumber: Hasil Pengolahan Data , 2022.

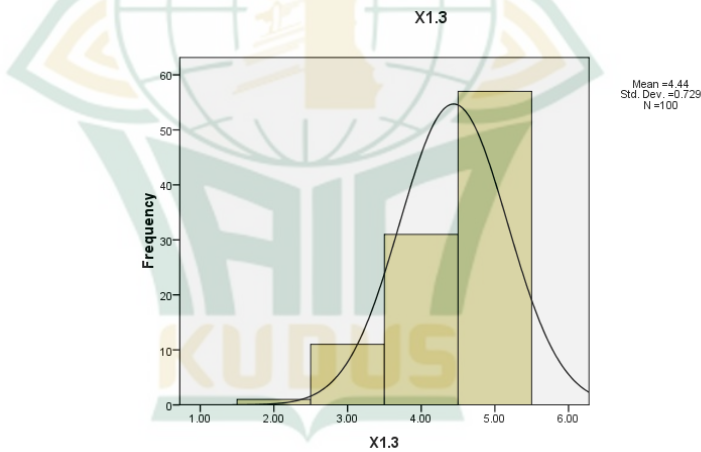
Berdasarkan gambaran grafik diatas, jawaban terbanyak terkait capaian saldo nominal Rp100.000.000 telah mencapai Rp. 100.000.000 dengan sangat setuju didapati 58 responden (58%), setuju sebesar 35 responden (35%), dan netral pada 7 responden (7%) dengan hadiah capaian saldo Rp. 100.000.000,-.

(2)Pemberian Poin Kumulatif

Terdapat satu pertanyaan pada indikator pemberian poin kumulatif terkait kumulatif poin pada nasabah ketika didapat capaian saldo tercapai Rp. 100.000,.

Pada indikator tersebut dipahami seperti gsmbaran berikut:

**Gambar 4.5**  
**Hasil Didapati Terkait Poin Kumulatif Pada**  
**Capaian Saldo Rp. 100.000,-**



Sumber: Hasil Pengolahan Data , 2022.

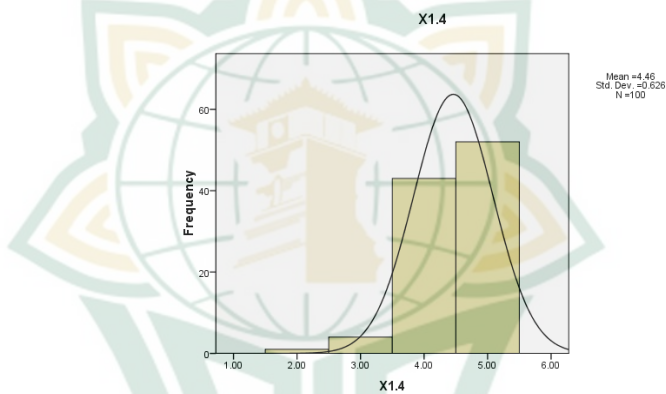
Berdasarkan indikasi diatas, Jawaban paling banyak mengenai poin kumulatif nasabah saat telah mdidapati capaian saldo Rp. 100.000 yaitu sangat setuju terdapat 57 responden (57%), setuju dengan 31 responden (31%), dan netral dengan 11 responden (11%) serta tidak setuju diperoleh 1 responden (1%) dengan adanya pemberian satu poin kumulatif pada capaian saldo Rp. 100.000,-.

(3) Pemberian Hadiah Secara Undian

Terdapat dua pertanyaan pada indikator pemberian hadiah secara undian, yaitu mengenai nasabah selalu dipartisipasikan pada pengundian hadiah ditentukan pada setiap periode pada undian hadiah BSI.

Pada kedua pertanyaan tersebut, memberikan hasil yang dapat dijelaskan :

**Gambar 4.6**  
**Jawaban Responden Dalam Diikutsertakannya**  
**Nasabah Dalam Undian Berhadiah BSI Setiap**  
**Periode**



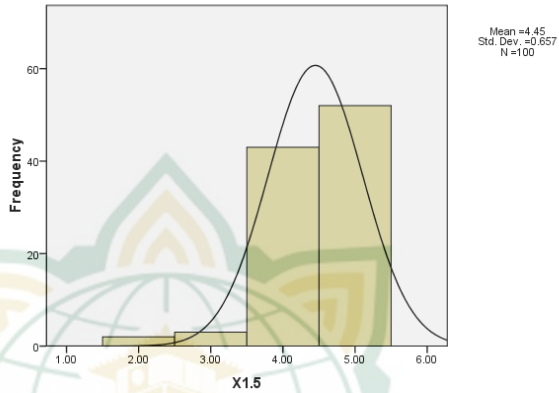
Sumber: Hasil Pengolahan Data , 2022.

Berdasarkan indikasi diatas, jawaban paling banyak mengenai nasabah selalu diikuti sertakan undian berhadiah BSI setiap periode yaitu sangat setuju didapat 52 responden (52%), setuju dengan pemilih 43 responden (43%), netral pemilih 4 responden (4%), serta paling sedikit yaitu tidak setuju dengan 1 responden (1%).



**Gambar 4.7**  
**Opsi Didapati Terhadap Undian Berhadiah BSI**  
**Yang Pernah Diterima**

X1.5



Sumber: Hasil Pengolahan Data , 2022.

Berdasarkan indikasi diatas, jawaban paling banyak mengenai pernah mendapatkan hadiah undian di BSI yaitu sangat setuju diperoleh 52 responden (52%), setuju dengan didapati 43 responden (43%), netral dengan 3 responden (3%) dan tidak setuju didapati 2 responden (2%).

b) Variabel Ikatan Sosial

Dengan indikasi pada variabel ikatan sosial melalui 5 ajuan yang ditanya. dengan dijelaskan:

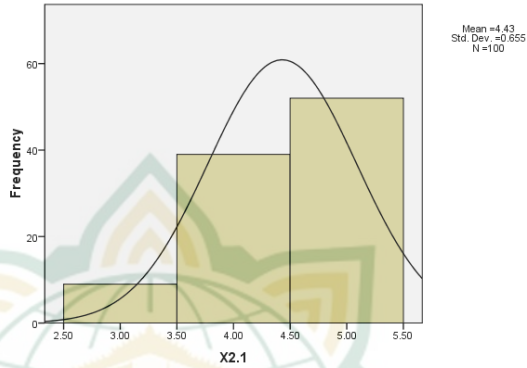
(1)Pemberian Perhatian

Terdapat dua pertanyaan pada indikator pemberian perhatian yaitu mengenai kesopanan karyawan terhadap nasabah saat melakukan pelayanan dan juga sikap karyawan terhadap nasabah ketikadidapatinya kendala pada nasabah saat penggunaan.

Didapatinya capaian indikator pemberian perhatian ditunjukkan seperti:

**Gambar 4.8**  
**Opsi Didapati Terkait Kesopanan Karyawan Terhadap Nasabah Saat Melakukan Pelayanan**

X2.1

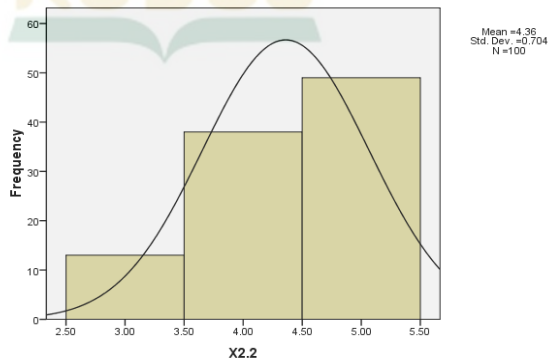


Sumber: Hasil Pengolahan Data , 2022.

Berdasarkan indikasi diatas, jawaban paling banyak mengenai kesopanan karyawan terhadap nasabah saat melakukan pelayanan yaitu sangat setuju dengan didapati 52 responden (52%), setuju perolehan 39 responden (39%), dan netral perolehannya 9 responden (9%).

**Gambar 4.9**  
**Opsi Didapati Terkait Sikap Karyawan Pada Nasabah Dalam Berhadapan Dengan Masalah**

X2.2



Sumber: Hasil Pengolahan Data , 2022.

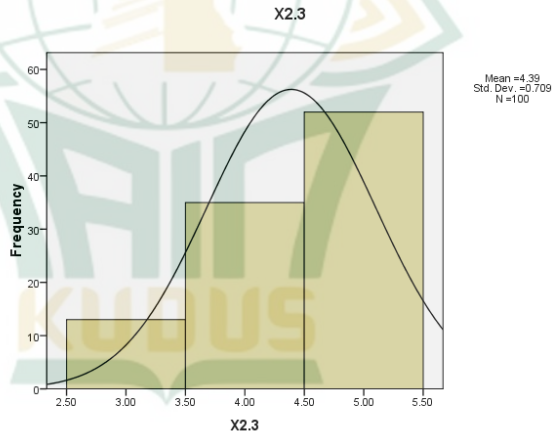
Berdasarkan grafik ilustrasi diatas, jawaban paling banyak mengenai sikap karyawan terhadap nasabah ketika nasabah mengalami masalah yaitu sangat setuju dengan didapati 49 responden (49%), setuju perolehan 38 responden (38%), dan netral perolehannya 13 responden (13%). Serta tidak didapati opsi tidak setuju.

(2) Pemeliharaan Hubungan

Terdapat duat pertanyaan pada indikator pemeliharaan hubungan yaitu mengenai sikap karyawan dalam melayani permasalahan pada nasabah dalam oprasional, maupun sikap diluar waktu oprasional.

Dengan didapatainya opsi dalam pemeliharaan hubungan adalah:

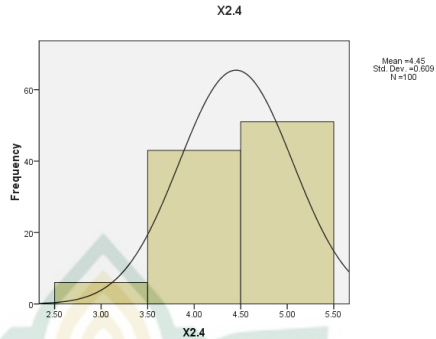
**Gambar 4.10**  
**Opsi Didapati Terkait Kesiapan Karyawan Dalam Membantu Nasabah Pada Saat Bermasalah**



Sumber: Hasil Pengolahan Data , 2022.

Berdasarkan grafik ilustrasi diatas, jawaban paling banyak terkait kesediaan karyawan dalam membantu saat terjadi permasalahan pada nasabah yaitu sangat setuju perolehan didapati 52 responden (52%), setuju 35 dengan (35%), dan netral perolehan 13 responden (13%).

**Gambar 4.11**  
**Jawaban Responden Terhadap Sikap Karyawan**



Sumber: Hasil Pengolahan Data , 2022.

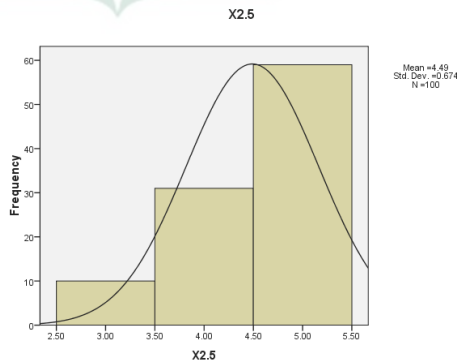
Sesuai indikasi diatas, jawaban paling banyak mengenai sikap karyawan diluar jam kerja yaitu sangat setuju dengan 51 responden (51%), setuju perolehan 43 responden (43%), dan netral didapati 6 responden (6%).

(3) Interaksi Antar Pribadi

Terdapat satu pertanyaan pada indikator interaksi antar pribaditerkait pada respon karyawan dalam didapatinya keluhan maupun berbagai saran nasabah.

Dimana terkait pada fokus tersebut perolehannya digambarkan:

**Gambar 4.12**  
**Opsi Terkait Tanggapan Karywan Atas Keluhan Dan Saran**



Sumber: Hasil Pengolahan Data , 2022.

Sesuai didapati diatas, jawaban paling banyak terkait tanggapan karyawan terhadap keluhan dan saran yang diterima yaitu sangat setuju perolehan 59 responden (59%), setuju perolehan 31 responden (31%), dan netral perolehan 10 responden (10%).

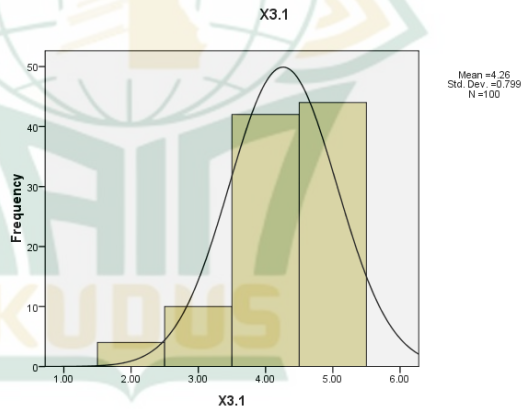
c) Variabel Ikatan Struktural

Terdapat empat item yang digunakan untuk mengukur variabel ikatan struktural guna mendapatkan tanggapan para responden. Tiap yang mengindikasi ikatan struktural sesuai seperti berikut ini :

(1) Pelayanan Secara Kelembagaan

Terdapat satu pertanyaan pada indikator pelayanan secara kelembagaan yaitu terkait apa yang diberikan responden pada BSI yang berperan sponsor diberbagai acara. Dengan perolehannya digambarkan:

**Gambar 4.13**  
**Tanggapan Responden Terhadap BSI Sebagai Sponsor Diberbagai Event**



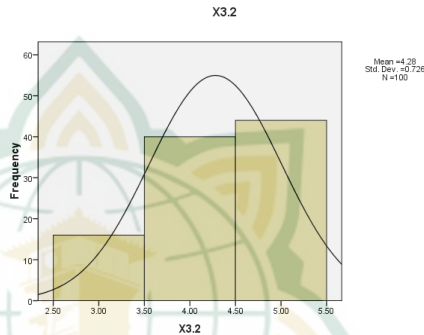
Sumber: Hasil Pengolahan Data , 2022.

Berdasarkan capaian diatas, jawaban paling banyak terkait tanggapan responden terhadap BSI sebagai sponsor diberbagai event yaitu sangat setuju perolehan 44 responden (44%), setuju perolehan 42 responden (42%), netral perolehan 10 responden (19%) dan tidak setuju didapati 4 responden (4%) dan tidak terindikasi opsi sangat tidak setuju.

(2) Sistem Organisasi Yang Memadai

Didapati dua indikasi pertanyaan sistem organisasi yang memadaiterkait keamanan nasabah, terkait pada tempat parkir dan tabungan. Perolehannya didapati sepertihalnya digambarkan:

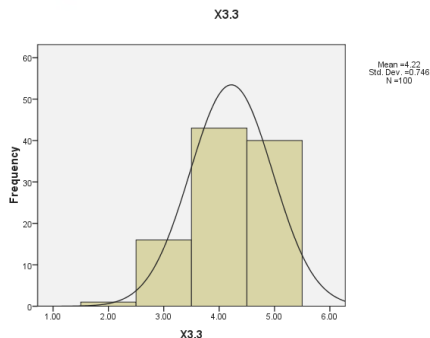
**Gambar 4.14**  
**Tanggapan Responden Mengenai Keamanan Tabungan**



Sumber: Hasil Pengolahan Data , 2022.

Berdasarkan yang terindikasi diatas, jawaban paling banyak mengenai keamanan tabungan nasabah yaitu sangat setuju perolehan 44 responden (44%), setuju didapati 40 responden (40%), serta jawaban paling sedikit yaitu netral dengan didapati 16 responden (16%). Serta opsi sangat tidak setuju maupun tidak setuju tidak terdapat.

**Gambar 4.15**  
**Tanggapan Responden Terhadap Mekanisme Transaksi Pada BSI**



Sumber: Hasil Pengolahan Data , 2022.

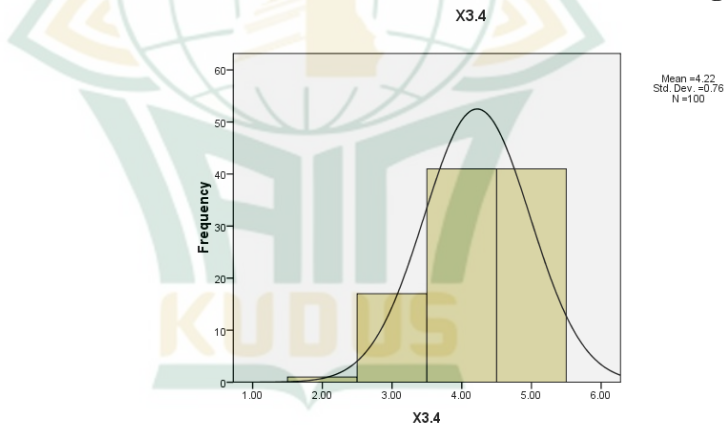
Berdasarkan keterangan ilustrasi diatas, jawaban paling banyak mengenai keamanan tempat parkir yaitu setuju perolehan 43 responden (43%). Kemudian yang menjawab sangat setuju perolehan 40 responden (40%), netral perolehan 16 responden (16%), jawaban paling sedikit yaitu tidak setuju dengan capaian 1 responden (1%), dengan tidak didapatinya opsi tidak setuju maupun sangat tidak setuju.

(3) Penggunaan teknologi informasi

Terdapat indikasi satu yang perlu ditanya pada indikator penggunaan teknologi informasi yaitu terkait pelaporan transaksi kartu kredit lewat SMS Banking.

Dari indikasi yang tercantum tersebut perolehan opsi jawaban digambarkan:

**Gambar 4.16**  
**Tanggapan Responden Terhadap Laporan Transaksi Kartu Kredit Melalui SMS Banking**



Sumber: Hasil Pengolahan Data , 2022.

Berdasarkan capaian diatas, jawaban paling banyak mengenai laporan transaksi kartu kredit melalui SMS Banking yaitu setuju dan sangat setuju sama perolehan 41 responden (41%). Kemudian opsi netral perolehan 17 responden (17%), tidak setuju perolehan 1 responden (1%), dan tidak didapati antara tidak setuju maupun sangat tidak setuju.

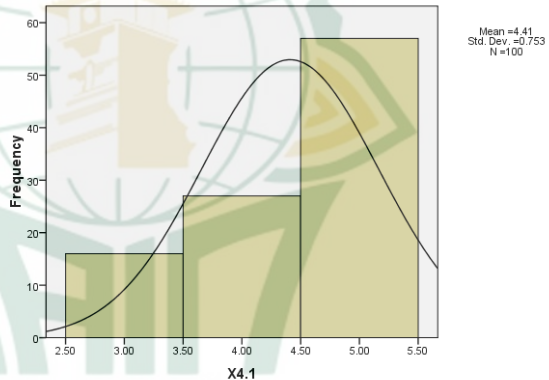
d) Variabel Kepuasan

Dalam mengukur variabel tersebut diindikasikan lewat empat yang indikator yang diajukan untuk dipilih opsi. Penjelasan pada tiap indikasin kepuasan adalah seperti:

(1)Harapan Nasabah

Terdapat indikasi dua yang ditanya pada indikator harapan nasabah yaitu harapan maupun layanan terkait keamanan menabung di BSI. Penjelasan mengenai Opsi yang didapati digambarkan:

**Gambar 4.17**  
**Tanggapan Responden Terhadap Harapan Pelayan Pada BSI**  
 X4.1

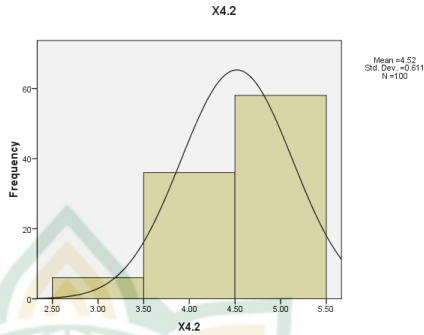


Sumber: Hasil Pengolahan Data , 2022.

Berdasarkan capaian diatas, jawaban paling banyak mengenai harapan nasabah terhadap pelayanan yaitu sangat setuju dengan capaian 57 responden (57%). Kemudian yang menjawab setuju perolehan 27 responden (27%), netral perolehan 16 responden (16%),serta tdiak terdapat opsi tidak setuju maupun sangat tidak setuju.



**Gambar 4.18**  
**Tanggapan Responden Terhadap Harapan**  
**Keamanan Tabungan Di BSI**



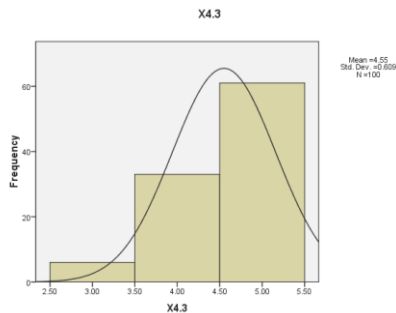
Sumber: Hasil Pengolahan Data , 2022.

Berdasarkan capaian diatas, jawaban paling banyak mengenai harapan nasabah terhadap keamanan tabungan di BSI yaitu sangat setuju perolehan 58 responden (58%). Kemudian yang menjawab setuju perolehan 36 responden (36%), netral perolehan 6 responden (6%), dan tidak terdapat pada opsi tidak setuju maupun sangat tidak setuju.

(2) Kinerja Bank BSI

Terdapat indikasi dua yang ditanya pada indikator kinerja BSI yaitu tanggung jawab Bank BSI terkait keluhan nasabah serta ketepatan karyawan dalam bekerja. Indikasi tersebut dijelaskan lewat gambaran berikut :

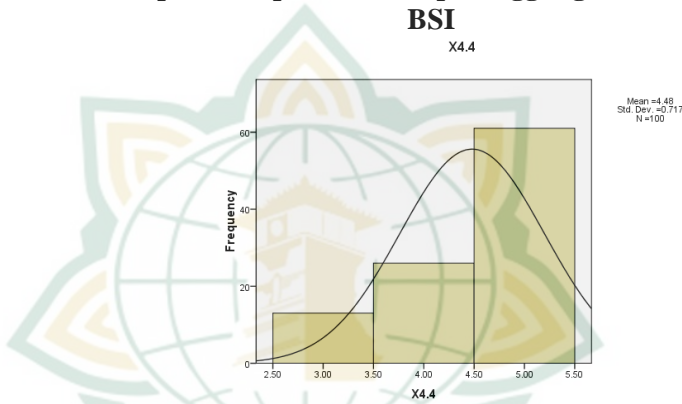
**Gambar 4.19**  
**Respon Didapati Terkait Ketepatan Karyawan**  
**Dalam Bekerja**



Sumber: Hasil Pengolahan Data , 2022.

Berdasarkan didapati diatas, jawaban paling banyak mengenai ketepatan karyawan dalam bekerja yaitu sangat setuju dengan peroleh 61 responden (61%). Kemudian yang menjawab setuju perolehan 33 responden (33%), netral adalah 6 responden (6%), serta satupun tidak terdapat responden memilih jawaban sangat tidak setuju dan tidak setuju.

**Gambar 4.20**  
**Respon Didapati Terhadap Tanggung Jawab Bank BSI**



Sumber: Hasil Pengolahan Data , 2022.

Berdasarkan yang di peroleh diatas, jawaban paling banyak mengenai tanggung jawab Bank BSI terhadap keluhan nasabah yaitu sangat setuju perolehan 61 responden (61%). Kemudian yang menjawab setuju sebanyak 26 perolehan (26%), dan netral perolehan 13 responden (13%), dan tidak didapati opsi yang mengindikasi jawaban sangat tidak setuju dan tidak setuju.

e) Variabel Loyalitas

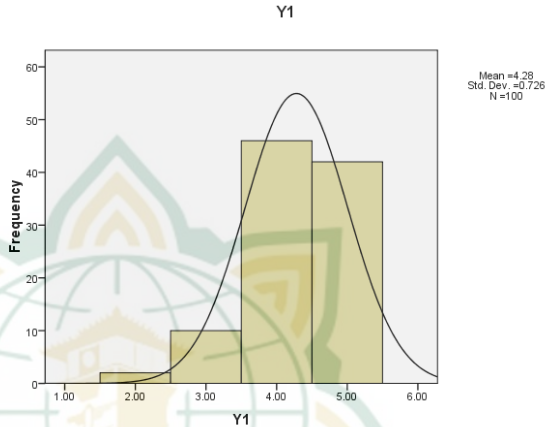
Terdapat empat item pertanyaan yang bisa digunakan dalam mengukur variabel loyalitas nasabah. Penjelasan pada tiap indikator variabel loyalitas adalah seperti berikut ini :

(1) *Future Repurchase Intention*

Terdapat indikasi satu yang ditanya pada indikator *Future Repurchase Intention* yaitu terkait nasabah akan senantiasa menggunakan BSI pada

tahun-tahun berikutnya. Opsi dari *Future Repurchase Intention* ditunjukkan seperti pada gambaran:

**Gambar 4.21**  
**Tanggapan Responden Bahwa Akan Selalu Menggunakan BSI Di Tahun-Tahun Berikutnya**



Sumber: *Hasil Pengolahan Data*, 2022.

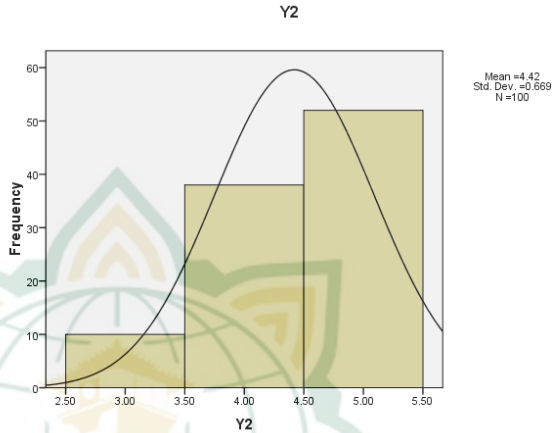
Berdasarkan di atas, jawaban paling banyak mengenai responden akan selalu menggunakan BSI pada tahun-tahun berikutnya yaitu setuju perolehan 46 responden (46%). Kemudian yang menjawab sangat setuju perolehan 42 responden (42%), netral perolehan 10 responden (10%), tidak setuju perolehan 2 responden (2%), serta tidak terindikasi jawaban sangat tidak setuju.

(2) *Complaining Behavior*

Terdapat indikasi satu yang dipertanyakan pada indikator *Complaining Behavior* yaitu jika terdapat masalah, nasabah akan mengadukan kepada karyawan.

Opsi didapati terkait *Complaining Behavior* ditunjukkan seperti halnya:

**Gambar 4.22**  
**Tanggapan Responden Terhadap Prosedur**  
**Pengajuan Kredit/Pembiayaan Di BSI Lebih**  
**Mudah**



Sumber: Hasil Pengolahan Data , 2022.

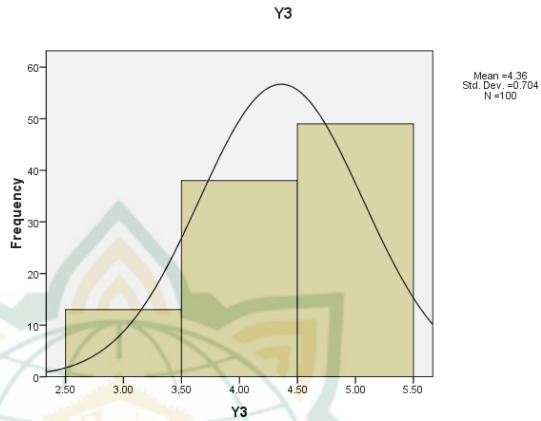
Berdasarkan yang tercapai diatas, jawaban paling banyak mengenai prosedur pengajuan kredit/pembiayaan di BSI lebih mudah yaitu sangat setuju perolehan 52 responden (52%). Kemudian yang menjawab setuju perolehan sebanyak 38 responden (38%), netral perolehan 10 responden (10%), dan tidakdiperoleh opsi tidak setuju dan sangat tidak setuju.

(3) *Price Sensitive*

Terdapat indikasi satu yang ditanyakan pada indikator *Price Sensitive* yaitu mengenai nasabah berencana menginvestasikan hartanya secara lebih lagi pada saat BSI masihdidapati keuntungan.

Opsi nasabah mengenai *Price Sensitive* ditunjukkan dengan gambaran:

**Gambar 4.23**  
**Tanggapan Responden Bahwa Nasabah Akan**  
**Selalu Menggunakan BSI**



Sumber: *Hasil Pengolahan Data*, 2022.

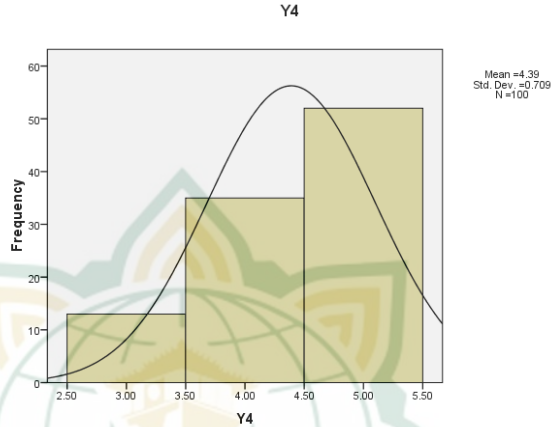
Berdasarkan yang tercapai diatas, jawaban paling banyak mengenai nasabah akan selalu menggunakan BSI yaitu sangat setuju perolehan 49 responden (49%). Kemudian yang menjawab setuju perolehan 38 responden (38%), netral perolehan 13 responden (13%), serta tidak terindikasi jawaban tidak setuju maupun sangat tidak setuju.

(4) *Word of Mouth Communications*

Didapati indikasi yang perlu ditanya terkait *Word of Mouth Communications* yaitu pada nasabah berencana mengungkapkan berbagai sisi positif terkait BSI kepada lain pihak.

Jawaban nasabah mengenai indikator *Word of Mouth Communications* ditunjukkan seperti berikut ini :

**Gambar 4.24**  
**Respon Didapati Saat Nasabah Berencana**  
**Mengungkapkan Berbagai Sisi Positif Terkait BSI**  
**Kepada Lain Pihak**



Sumber: Hasil Pengolahan Data , 2022.

Sesuai digambarkan diatas, jawaban paling banyak mengenai nasabah berencana mengungkapkan berbagai sisi positif terkait BSI kepada lain pihak yaitu sangat setuju capaian 52 responden (52%). Kemudian yang menjawab setuju perolehan 35 responden (35%), netral sebanyak 13 perolehan (13%). Serta tidak terindikasi jawaban tidak setuju maupun sangat tidak setuju.

**2. Analisis Data**

**a. Uji Validitas Ikatan Keuangan**

**Tabel 4.4**  
**Ikatan Keuangan**

Variable	R <sub>hitung</sub>	Keterangan
X1.1	0,665	Valid
X1.2	0,627	Valid
X1.3	0,649	Valid
X1.4	0,668	Valid
X1.5	0,573	Valid

Sumber: Hasil Pengolahan Data, 2022.

Dari yang terterangkan sesuai tabel dipahami capaian  $r_{hitung}$  variabel X1.1, X1.2, X1.3, X1.4 dan X1.5 besarnya

bernilai lebih dari  $r_{tabel}$  sehingga, dari indikasi yang ditampilkan dipahami keseluruhannya X1 tergolong valid.

**b. Uji Validitas Ikatan Sosial**

**Tabel 4.5**  
**Ikatan Sosial**

Variable	$R_{hitung}$	Keterangan
X2.1	0,669	Valid
X2.2	0,771	Valid
X2.3	0,746	Valid
X2.4	0,738	Valid
X2.5	0,813	Valid

Sumber: Hasil Pengolahan Data, 2022.

Dari yang tertampilkan sesuai tabel dipahami capaian  $r_{hitung}$  variabel X2.1, X2.2, X2.3, X2.4 dan X2.5 besarnya bernilai lebih dari  $r_{tabel}$  sehingga, dari indikasi yang ditampilkan dipahami keseluruhannya X2 tergolong valid

**c. Uji Validitas Ikatan Struktural**

**Tabel 4.6**  
**Ikatan Struktural**

Variable	$R_{hitung}$	Keterangan
X3.1	0,695	Valid
X3.2	0,742	Valid
X3.3	0,851	Valid
X3.4	0,870	Valid

Sumber: Hasil Pengolahan Data, 2022.

Dari yang tertampilkan sesuai tabel dipahami capaian  $r_{hitung}$  variabel X3.1, X3.2, X3.3, dan X3.4 besarnya bernilai lebih dari  $r_{tabel}$  sehingga, dari indikasi yang ditampilkan dipahami keseluruhannya X3 tergolong valid

**d. Uji Validitas Kepuasan Nasabah**

**Tabel 4.7**  
**Kepuasan Nasabah**

Variable	$R_{hitung}$	Keterangan
Y.1	0,853	Valid
Y.2	0,876	Valid
Y.3	0,822	Valid
Y.4	0,873	Valid

Sumber: Hasil Pengolahan Data, 2022.

Dari yang tertampilkan sesuai tabel dipahami capaian  $r_{hitung}$  variabel Y.1, Y.2, Y.3, dan Y.4 besarnya bernilai lebih dari  $r_{tabel}$  sehingga, dari indikasi yang ditampilkan dipahami keseluruhannya Y tergolong valid

**e. Uji Validitas Loyalitas Nasabah**

**Tabel 4.8**  
**Loyalitas Nasabah**

Variabel	$R_{hitung}$	Keterangan
Z1	0,717	Valid
Z2	0,883	Valid
Z3	0,825	Valid
Z4	0,798	Valid

Sumber: Hasil Pengolahan Data, 2022.

Dari yang tertampilkan sesuai tabel dipahami capaian  $r_{hitung}$  variabel Z1, Z2, Z3, Z4 dan Z5 besarnya bernilai lebih dari  $r_{tabel}$  sehingga, dari indikasi yang ditampilkan dipahami keseluruhannya Z dikategorikan valid

**f. Uji Reliabilitas**

**Tabel 4.9**  
**Hasil Uji Reliabilitas**

No	Indikator Variabel	Nilai Cronbach's Alpha	Keterangan
1	Ikatan Keuangan	0,632	Reliabel
2	Ikatan Sosial	0,802	Reliabel
3	Ikatan Struktural	0,797	Reliabel
4	Keputusan Nasabah	0,875	Reliabel
5	Loyalitas Nasabah	0,817	Reliabel

Sumber: Hasil Pengolahan Data, 2022.

Didapati dari pengujian dengan ditampilkan sesuai tabel dengan *Cronbach's Alpha* pada variable ikatan keuangan 0,635 dimana nilai yang lebih dari *Cronbach's Alpha* bernilai standart 0,60 ( $0,632 > 0,60$ ), ikatan sosial capaian dapatan 0,802 dimana melebihi nilai batas minimal 1 *Cronbach's Alpha* sebesar 0,60 ( $0,802 > 0,60$ ), ikatan struktural didapati 0,797 diindikasi lebih dibanding minimal *Cronbach's Alpha* sebesar 0,60 ( $0,797 > 0,60$ ), keputusan nasabah sebesar 0,875 didapati lebih dibanding standart *Cronbach's Alpha* sebesar 0,60 ( $0,875 > 0,60$ ),



serta capaian pada variabel loyalitas nasabah didapati 0,817 dengan demikian lebih banding batas standart *Cronbach's Alpha* sebesar 0,60 ( $0,817 > 0,60$ ). Maka dapat dipahami dengan kesimpulan bahwa variabel ikatan keuangan, ikatan sosial, ikatan struktural, kepuasan nasabah, dan loyalitas nasabah reliabel dengan indikasi lebih besar dari 0,60.

**g. Uji Asumsi Klasik**

Dimana fokus pengujian tertuju pada estimasi yang tepat dalam regresi terkait dimana didalamnya terdapat uji normalitas, multikolinieritas, autokorelasi, serta juga heterokedastisitas. Diringkas dipahami seperti halnya demikian:

**Tabel 4.10**  
**Ringkasan Hasil Uji Asumsi Klasik**

Uji	Hasil	Keterangan
Normalitas	Nilai <i>asympt. Sig. (2-tailed)</i> sebesar 0,338 maka nilai 0,338 > 0,05	Berdistribusi Normal
Multikolinieritas	$VIF_{x1} = 1,638$	Tidak terjadi multikolinieritas
	$VIF_{x2} = 2,441$	Tidak terjadi multikolinieritas
	$VIF_{x3} = 1,991$	Tidak terjadi multikolinieritas
	$VIF_{x4} = 2,272$	Tidak terjadi multikolinieritas
Autokorelasi	$d > d_u$ atau $2,078 > 1,7582$	Tidak ditemukan autokorelasi
Heterokedastisitas	Persebaran titik yang acak	Tidak terdapat heteroskedastisitas

**1) Uji Normalitas**

Uji normalitas memiliki tujuan guna pengujian pada suatu regresi, dengan variabel dengan berperan pengganggu mempunyai nilai distribusi yang normal, dengan standart sig > a (taraf signifikansi = 0,05 atau 5%).

Dalam pengujian lewat program bernilai sig > a (0,05). Didapatkan nilai sebesar 0,338 sehingga nilai 0,

338  $> 0,05$ . Demikian kesimpulannya bahwa data sampel berdistribusi dengan hasil normal.

## 2) Multikolinieritas

Uji multikolinieritas memiliki tujuan yaitu guna dapat teruji suatu korelasi yang mungkin didapati pada variabel dalam hal ini terkait pada variabel bebas. Bila dalam program terindikasi nilai VIF berangka kurang dari 10, sesuai standarisasi yang ada bisa diartikan multikolinieritas tidak didapati, bila lebih dari standar yang diberikan (lebih dari 10) dapat dipahami terdapat gejala multikolinieritas

Dimana indikasi dari pengujian menunjukkan dari yang telah didapati gejala multikolinieritas tidak ditemukan pada model regresi ini.

## 3) Heterokedastisitas

Heterokedastisitas pengujiannya dengan maksud untuk melakukan pengujian dimana ada tidaknya suatu kesamaan dalam varian pada residual pada antar pengamatan. sebagai indikasi dapat dipahami dengan melihat grafik P-Plot dengan prediksi variabel dependent sesuai nilai yaitu : ZPRED serta residual SRESID.

Indikasi pada grafik *scatterplot* terdapat penyebaran titik-titik disekitar baik atas bawah angka nol pada sumbu Y. maka dipahami tidak tergolong terjadi heterokedastisitas.

## 4) Autokorelasi

Dimana dipahami kegunaan dalam mengindikasikan pada regresi didapati adanya suatu hubungan terkait kesalahan pengganggu dalam periode  $t-1$  (sebelumnya). Dengan indikasi didapati saat pengujian maka terjadi masalah autokorelasi. Dengan proses terjadinya autokorelasi bisa terjadi bila adanya pengamatan secara menerus berurutan dimana lebih dianjurkan bila terbebas dari autokorelasi.

Dari pengujian *Durbin-Watson* dengan jumlah variabel independen ( $k$ ) adalah 4 atau  $k = 4$ , sementara jumlah sampel ( $N$ ) atau  $N = 100$ , maka  $(k : N) = (4:100)$ . Dan nilai *Durbin-Watson* ( $d$ ) sebesar 2,078 didapatkan nilai batas bawah ( $d_L$ ) sebesar 1,5922, dan nilai batas atas ( $d_U$ ) sebesar 1,7582 dapat disimpulkan bahwa  $d > d_U$  atau  $2,078 > 1,7582$  maka tidak terdapat autokorelasi positif.

**h. Uji Hipotesis**

**1) Analisis Regresi Model 1**

Analisis regresi model 1 (satu) dilakukan guna dapat diketahui adanya keterkaitan dari segi kuat tidaknya dalam mempengaruhi dari variabel bebas (independent) pada variabel mediasi (intervening). Analisis regresi model 1 (satu) pada penelitian ini mempunyai persamaan struktural seperti berikut :

$$\text{Kepuasan Nasabah} = b_1 \text{ ikatan keuangan} + b_2 \text{ ikatan sosial} + b_3 \text{ ikatan struktural} + e_1$$

Berikut ini merupakan ringkasan hasil uji regresi model 1 :

**Tabel 4.11**  
**Ringkasan Hasil Regresi Model 1**

Uji	Hasil	Keterangan
Uji t	$t_{x1} = 7,135$ Sig. = 0,000	Ikatan keuangan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah
	$t_{x2} = 4,215$ Sig. = 0,000	Ikatan sosial berpengaruh terhadap kepuasan nasabah
	$t_{x3} = 0,490$ Sig. = 0,626	Ikatan struktural tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah
R <sup>2</sup>	0,546	Pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen

**a) Uji Signifikansi Parameter Individual (Uji t)**

Dimana fokus pengujian lebih mengidentifikasi besaran dampak secara tersendiri setiap variabel bebas yakni ikatan keuangan (X<sub>1</sub>), ikatan sosial (X<sub>2</sub>) dan ikatan struktural (X<sub>3</sub>) terhadap apa yang dipengaruhi yaitu kepuasan nasabah (Y) di Bank Syariah Indonesia KC. Kudus.

Dari program SPSS yang dijadikan alat uji diidentifikasi hasil perolehan:

$$Y = -3,197 + 0,543 X1 + 0,580 X2 + 0,245 X3 + e1$$

Keterangan:

- Y = Kepuasan Nasabah  
 X1 = Ikatan Keuangan  
 X2 = Ikatan Sosial  
 X3 = Ikatan Struktural  
 e1 = Error

Didapatkan hasil pengujian individual ikatan keuangan menunjukkan nilai *t hitung* pada *table coefficients* sebesar 7,135 dan juga signifikan sebesar 0,000 maka  $<0,05$  sehingga nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  yaitu  $7,135 > 1,984$  yang memiliki arti bahwa ikatan keuangan memberi pengaruh positif dan signifikan dalam memberi pengaruh kepuasan nasabah.

Uji didapat dari ikatan sosial mengindikasikan nilai *t hitung* pada *table coefficients* 4,215 disertai signifikansi 0,000 maka  $<0,05$  dari identifikasi dipahami nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  yakni  $4,215 > 1,984$  yang memiliki arti bahwa ikatan sosial mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah.

Dari hasil uji ikatan struktural menunjukkan nilai *t hitung* pada *table coefficients* 0,490 diikuti signifikansi 0,626 maka  $>0,05$  dipahami nilai  $t_{hitung} < t_{tabel}$  yaitu  $0,490 < 1,984$  yang memiliki arti bahwa ikatan struktural tidak berdampak pengaruh terhadap kepuasan nasabah.

#### b) Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Dimana fungsi dengan identifikasi besaran presentase yang dapat diukur besaran pengaruh semua variabel bebas dalam menjelaskan kemampuan mempengaruhi pada variabel terikat.

Dengan pengujian dari analisis yang dilakukan didapatkan *Adjusted R Square* ialah 0,546 atau 54,6%. Variabel loyalitas nasabah bisa dijelaskan melalui ikatan keuangan, ikatan sosial, ikatan struktural sebesar 54,6% dan 45,4% dipengaruhi variabel lain diluar fokus fenomena variabel yang diteliti.

#### 2) Analisis Regresi Model 2

Analisis regresi model 2 (dua) dilakukan guna identifikasi seberapa mampu keterkaitan hubungan antar variabel bebas (*independent*) terhadap variabel terikat

(dependent). Dalam analisis regresi model 2 pada penelitian ini, terdapat struktural yang sama yaitu :

$$\text{Loyalitas Nasabah} = b_1 \text{ ikatan keuangan} + b_2 \text{ ikatan sosial} + b_3 \text{ ikatan struktural} + b_4 \text{ kepuasan konsumen} + e_1$$

Berikut ini merupakan ringkasan hasil uji regresi model 2 :

**Tabel 4.12**  
**Ringkasan Hasil Uji Regresi Model 2**

Uji	Hasil	Keterangan
Uji t	$t_{x_1} = 2,258$ Sig. = 0,026	Didapati pengaruh yang langsung ikatan keuangan terhadap loyalitas nasabah
	$t_{x_2} = 7,658$ Sig. = 0,000	Didapati pengaruh yang langsung ikatan sosial terhadap loyalitas nasabah
	$t_{x_3} = 2,694$ Sig. = 0,008	Didapati pengaruh yang langsung ikatan struktural terhadap loyalitas nasabah
	$t_Y = 2,081$ Sig. = 0,036	Didapati pengaruh yang langsung kepuasan terhadap loyalitas nasabah
$R^2$	0,716	Pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen

**a) Uji Signifikansi parameter individual (Uji t)**

Dimana fokus pengujian lebih mengidentifikasi besaran dampak secara tersendiri setiap variabel bebas yakni ikatan keuangan ( $X_1$ ), ikatan sosial ( $X_2$ ), ikatan struktural ( $X_3$ ) dan kepuasan ( $Y$ ) terhadap apa yang dipengaruhi yaitu loyalitas ( $Z$ ) di Bank Syariah Indonesia KC. Kudus,

Dari program SPSS yang dijadikan alat uji diidentifikasi hasil perolehan:

$$Z = -2,338 + 0,164 X_1 + 0,557 X_2 + 0,192 X_3 + 1,006 Y + e_2$$

Keterangan:

- Z = Loyalitas
- X1 = Ikatan Keuangan
- X2 = Ikatan Sosial
- X3 = Ikatan Struktural
- Y = Kepuasan
- e2 = Error

Didapati dari pengujian regresi dimana ikatan keuangan identifikasi *t hitung* pada *table coefficients* senilai 2,258 dan diikuti signifikansi 0,026 maka  $<0,05$  disimbolkan  $t_{hitung} > t_{tabel}$  yaitu  $2,258 > 1,984$ , demikian **H1 diterima**. Jadi dapat disimpulkan bahwa pengaruh secara positif didapati serta signifikan variabel ikatan keuangan dalam memberi dampak secara langsung terhadap loyalitas nasabah.

Nilai didapati dari pengujian regresi dimana ikatan sosial identifikasi *t hitung* pada *table coefficients* senilai 7,658 dan diikuti signifikansi 0,000 maka  $<0,05$  disimbolkan  $t_{hitung} > t_{tabel}$  yaitu  $7,658 > 1,984$ , demikian **H2 diterima**. Jadi dapat disimpulkan bahwa pengaruh secara positif didapati serta signifikan variabel ikatan sosial dalam memberi dampak secara langsung terhadap loyalitas nasabah.

Nilai didapati dari pengujian regresi dimana ikatan struktural identifikasi *t hitung* pada *table coefficients* senilai 2,694 dan diikuti signifikansi 0,008 maka  $<0,05$  disimbolkan  $t_{hitung} > t_{tabel}$  yaitu  $2,694 > 1,984$ , demikian **H3 diterima**. Jadi dapat disimpulkan bahwa pengaruh secara positif didapati serta signifikan variabel ikatan struktural dalam memberi dampak secara langsung terhadap loyalitas nasabah.

Nilai didapati dari pengujian regresi dimana kepuasan dalam identifikasi *t hitung* pada *table coefficients* senilai 2,081 dan diikuti signifikansi 0,036 maka  $<0,05$  disimbolkan  $t_{hitung} > t_{tabel}$  yaitu  $2,081 > 1,984$ , demikian **H4 diterima**. Jadi dapat disimpulkan bahwa pengaruh secara positif didapati serta signifikan variabel kepuasan dalam memberi dampak secara langsung terhadap loyalitas nasabah.

### b) Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Dimana fungsi dengan identifikasi besaran presentase yang dapat diukur besaran pengaruh semua variabel bebas dalam menjelaskan kemampuan mempengaruhi pada variabel terikat.

Dengan pengujian dari analisis yang dilakukan didapatkan *Adjusted R Square* ialah 0,716 atau 71,6%. Variabel loyalitas nasabah bisa dijelaskan melalui ikatan keuangan, ikatan sosial, ikatan struktural sebesar 71,6% dan 28,4% dipengaruhi variabel lain diluar fokus fenomena variabel yang diteliti.

### i. Analisis Jalur

Analisis jalur (*path analysis*) digunakan dalam melakukan pengujian pada penelitian ini. Analisis jalur dipergunakan untuk menganalisis hubungan sebab akibat antar variabel eksogen dengan variabel endogen. Analisis jalur, selain bisa dipergunakan untuk menerangkan fenomena yang terjadi juga dapat digunakan untuk menentukan faktor mana yang memiliki pengaruh dominan terhadap variabel endogen (variabel yang ada penyebab eksplisit). Dalam analisis jalur, hubungan antar variabel jauh lebih kompleks dibandingkan dengan analisis regresi. Analisis jalur digunakan dalam mencari besaran pengaruh langsung dan pengaruh tidak langsung<sup>1</sup>. Analisis jalur yaitu analisis pada regresi linier berganda tetapi lebih diluaskan. Dimana regresi sebanyak dua kali. Pengujian pertama fokus menguji pada variabel bebas (*independent*) dalam dampak pengaruh pada variabel mediasi (*intervening*). pengujian tahap dua terfokus variabel bebas (*independent*) dalam dampak pengaruh pada variabel terikat (*dependent*).

#### 1) Interpretasi Analisis Jalur

Dari yang telah ditampilkan berdasarkan berbagai nilai dari uji parsial/ t didapati *unstandardized coefficients beta* variabel ikatan keuangan besaran didapati 0,543. Nilai *unstandardized coefficients beta* dipahami besaran ukuran *path* dengan disimbolkan P1. *unstandardized coefficients beta* variabel ikatan sosial besaran didapati 0,580. Nilai *unstandardized coefficients beta* dipahami besaran ukuran *path* dengan disimbolkan P2. *unstandardized coefficients*

---

<sup>1</sup> Fridayana Yudiaatmaja, “Analisis Jalur : Perhitungan Manual dan Aplikasi Komputer Statistik” (Depok: Rajawali Press, 2017), 3.

*beta* variabel ikatan struktural besaran didapati 0,245. Nilai *unstandardized coefficients* beta dipahami besaran ukuran *path* dengan disimbolkan P3.

Dari yang telah ditampilkan berdasar berbagai nilai dari uji parsial/ t didapati *unstandardized coefficients beta* variabel ikatan keuangan besaran didapati 0,164 Nilai *unstandardized coefficients* beta dipahami besaran ukuran *path* dengan disimbolkan P4. Didapati *unstandardized coefficients beta* variabel ikatan social besaran didapati 0,577 Nilai *unstandardized coefficients* beta dipahami besaran ukuran *path* dengan disimbolkan P5. didapati *unstandardized coefficients beta* variabel ikatan struktural besaran didapati 0,192 Nilai *unstandardized coefficients* beta dipahami besaran ukuran *path* dengan disimbolkan P6. didapati *unstandardized coefficients beta* variabel kepuasan besaran didapati 0,006 Nilai *unstandardized coefficients* beta dipahami besaran ukuran *path* dengan disimbolkan P7.

Dilandasi dari pengujian  $R^2$  yang yang berlaku sebelumnya dengan pada  $e_1 = \sqrt{1-R^2} = \sqrt{1-0,546} = \sqrt{0,454} = 0,674$ . Kausal empiris dalam berpengaruh antara variabel (X1) ikatan keuangan, (X2) ikatan social dan (X3) ikatan struktural terhadap kepuasan ditampilkan dalam struktural 1 (satu), yaitu :

$$\text{Kepuasan} = b_1 \text{ikatan keuangan} + b_2 \text{ikatan sosial} + b_3 \text{ikatan struktural} + e_1$$

atau

$$\text{Kepuasan Nasabah} = 0,543 \text{ ikatan keuangan} + 0,580 \text{ ikatan sosial} + 0,245 \text{ ikatan struktural} + 0,674 e_1$$

Dilandasi dari pengujian  $R^2$  yang yang berlaku sebelumnya dengan pada  $e_2 = \sqrt{1-R^2} = \sqrt{1-0,716} = \sqrt{0,284} = 0,533$ . kausal empiris dalam berpengaruh antara variabel (X1) ikatan keuangan, (X2) ikatan social dan (X3) ikatan struktural pada kepuasan ditampilkan dalam struktural 2 (dua), yaitu:

$$\text{Loyalitas} = b_1 \text{ikatan keuangan} + b_2 \text{ikatan sosial} + b_3 \text{ikatan struktural} + b_4 \text{kepuasan} + e_2$$

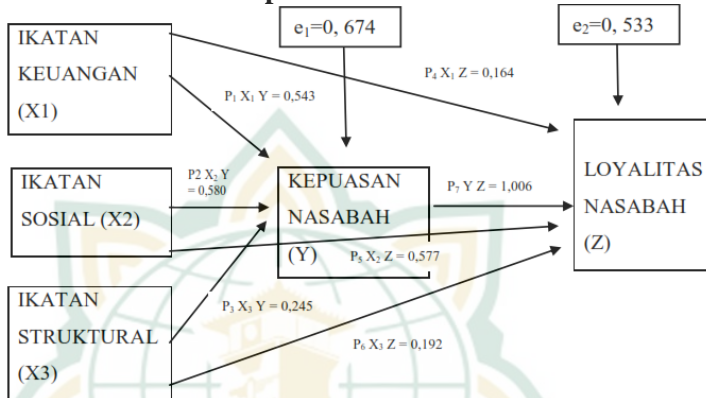
atau



$$\text{Loyalitas} = 0,164\text{ikatan keuangan} + 0,577 \text{ ikatan sosial} + 0,192 \text{ ikatan struktural} + 1,006 \text{ kepuasan} + 0,533e_2$$

Dengan interpretasi ditampilkan seperti:

**Gambar 4.25**  
**Interpretasi Analisis Jalur**



Hasil dari gambar tersebut dijelaskan melalui tabel dibawah ini:

**Tabel 4.13**  
**Ringkasan Hasil Estimasi Parameter Model**

Model	<i>unstandardized coefficients</i> <i>beta</i>	T	Sig	R <sup>2</sup>
Persamaan structural 1 ( X <sub>1</sub> , X <sub>2</sub> , X <sub>3</sub> , ke Y )				
X <sub>1</sub> = P <sub>1</sub> X <sub>1</sub> Y	0,543	7,135	0,000	0,674
X <sub>2</sub> = P <sub>2</sub> X <sub>2</sub> Y	0,580	4,215	0,000	
X <sub>3</sub> = P <sub>3</sub> X <sub>3</sub> Y	0,245	,490	0,626	
Persamaan structural 2 (X <sub>1</sub> , X <sub>2</sub> , X <sub>3</sub> , Y ke Z)				
X <sub>1</sub> = P <sub>4</sub> X <sub>1</sub> Z	0,164	2,258	0,026	0,533
X <sub>2</sub> = P <sub>5</sub> X <sub>2</sub> Z	0,577	7,658	0,000	
X <sub>3</sub> = P <sub>6</sub> X <sub>3</sub> Z	0,192	2,694	0,008	
Y = P <sub>7</sub> Y Z	1,006	2,081	0,036	

Sumber: Hasil Pengolahan Data, 2022.

**2) Pengaruh Langsung dan Tidak Langsung**

Dalam fokus yang akan dijelaskan menyangkut pada pengaruh langsung maupun tidak langsung variabel *exogenous* pada variabel *endogeneous*.

a) Pengaruh Ikatan Keuangan Terhadap Loyalitas

Pengaruh Langsung ( $X_1 Z$ ) = 0,164

Pengaruh tidak langsung (melalui Kepuasan)

$$X_1 * Y = (0,543) * (1,006) = 0,546$$

Bilamana pengaruh tidak langsung bernilai lebih bila dikomparasikan dengan yang langsung maka simpulan dari hal tersebut didapati hubungan tidak langsung atau variabel *mediating*.

Berdasarkan hasil uji, dapat ditarik kesimpulan bahwa ikatan keuangan berpengaruh secara tidak langsung melalui kepuasan nasabah sebagai variabel intervening terhadap loyalitas atau dalam arti lain berpengaruh tidak langsung melalui variabel *mediating*. Dengan dilandaskan nilai *indirect effect* lebih besar dari *direct effect* ( $0,546 > 0,164$ ).

b) Pengaruh Ikatan Sosial Terhadap Loyalitas

Pengaruh langsung ( $X_2 Z$ ) = 0,577

Pengaruh tidak langsung (melalui kepuasan)

$$X_2 * Y = (0,580 * 1,006) = 0,583$$

Bilamana pengaruh tidak langsung bernilai lebih bila dikomparasikan dengan yang langsung maka simpulan dari hal tersebut didapati hubungan tidak langsung atau variabel *mediating*.

Berdasarkan hasil uji, dapat ditarik kesimpulan bahwa ikatan sosial berpengaruh secara tidak langsung melalui kepuasan nasabah sebagai variabel intervening terhadap loyalitas atau dalam arti lain berpengaruh tidak langsung melalui variabel *mediating*. Dengan dilandaskan nilai *indirect effect* lebih besar dari *direct effect* ( $0,583 > 0,577$ ).

c) Pengaruh Ikatan Struktural Terhadap Loyalitas

Pengaruh langsung ( $X_3 Z$ ) = 0,192

Pengaruh tidak langsung (melalui kepuasan)

$$X_3 * Y = (0,245 * 1,006) = 0,246$$

Bilamana pengaruh tidak langsung bernilai lebih bila dikomparasikan dengan yang langsung maka simpulan dari hal tersebut didapati hubungan tidak langsung atau variabel *mediating*.

Berdasarkan hasil uji, dapat ditarik kesimpulan bahwa ikatan structural berpengaruh secara tidak langsung melalui kepuasan nasabah sebagai variabel

intervening terhadap loyalitas atau dalam arti lain berpengaruh tidak langsung melalui variabel mediating. Dengan dilandaskan dapatan angka *indirect effect* lebih besar dari *direct effect* (0,246>0,192).

Tabel 4.14

Hasil Analisis Pengaruh Langsung Dan Tidak Langsung

No	Variabel	Direct	Indirect	Total	Kriteria	Kesimpulan
1	Ikatan keuangan	0,164	0,546	0,710	<i>Indirect</i> > <i>Direct effect</i> = <i>intervening</i>	Kepuasan sebagai variabel intervening
2	Ikatan Sosial	0,577	0,583	1,160	<i>Indirect</i> > <i>Direct effect</i> = <i>intervening</i>	Kepuasan sebagai variabel intervening
3	Ikatan Struktural	0,192	0,246	0,438	<i>Indirect</i> > <i>Direct effect</i> = <i>intervening</i>	Kepuasan sebagai variabel intervening

Sumber: Hasil Pengolahan Data, 2022.

Didasari uraian dalam keterangan pada tabel didapati pengaruh tidak langsung, ikatan keuangan ( $X_1$ ) terhadap loyalitas nasabah ( $Z$ ) melalui kepuasan ( $Y$ ) sebesar 0, 546> pengaruh langsung ikatan keuangan ( $X_1$ ) terhadap loyalitas nasabah ( $Z$ ) sebesar 0,164. Sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa **H4 diterima**. Didapati secara tidak langsung dalam memberi pengaruh ( $X_2$ ) terhadap loyalitas nasabah ( $Z$ ) melalui kepuasan ( $Y$ ) sebesar 0, 583> pengaruh langsung ikatan social ( $X_2$ ) terhadap loyalitas nasabah ( $Z$ ) sebesar 0, 577. Sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa **H5 diterima**. Di dapati dampak secara tidak langsung dalam pengaruh ikatan structural ( $X_3$ ) terhadap loyalitas nasabah ( $Z$ ) sebesar 0,246 > pengaruh langsung ikatan structural ( $X_1$ ) terhadap loyalitas nasabah ( $Z$ ) sebesar 0,192. Sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa **H6 diterima**.

Berdasarkan dari yang didapat tersebut dipahami ikatan keuangan, sosial dan ikatan struktural berpengaruh terhadap loyalitas nasabah melalui kepuasan nasabah. Dimana variabel intervening dapat dipastikan yakni kepuasan dapat menghubungkan antara ikatan keuangan terhadap loyalitas, ikatan sosial terhadap loyalitas, dan ikatan struktural terhadap loyalitas.

## **B. Pembahasan**

### **1. Pengaruh Ikatan Keuangan Terhadap Loyalitas**

Ikatan keuangan adalah salah satu faktor penting dalam menumbuhkan loyalitas nasabah. Ikatan keuangan yaitu suatu upaya hemat nasabah ketika mereka melakukan pembelian dalam suatu perusahaan. Dengan parameter dimensi pendekatan keuangan perusahaan adalah dengan melalui hadiah langsung yang diberikan, poin kumulatif yang diberikan, dan undian hadiah yang diberikan.

Pemberian hadiah secara langsung kepada nasabah diartikan sebagai bentuk harapan perusahaan guna menjalin hubungan yang baik kepada para nasabah Bank Syariah Indonesia KC. Kudus. Hal tersebut bertujuan guna menyenangkan hati para nasabah. Biasanya hadiah yang diberikan oleh perusahaan berupa bingkisan. Kemudian dalam dimensi pemberian poin kumulatif yang diterapkan oleh Bank Syariah Indonesia KC. Kudus, hal tersebut dilakukan guna menstimulasi rasa minat pada saat perolehan kumulatif tertentu. Disisi lain juga menarik nasabah dalam penggunaan jasa BSI KC. Kudus di masa yang akan datang. Sedangkan untuk dimensi undian hadiah yang diberikan, dengan kurun waktu tertentu atau periode yang telah disesuaikan guna memunculkan rasa minat. Cara tersebut dapat dilakukan karena kecenderungan individu pada hadiah.

Sesuai dapatan hasil yang tercapai mengindikasikan bahwa ikatan keuangan berpengaruh secara langsung terhadap loyalitas nasabah Bank Syariah Indonesia KC. Dengan nilai didapat dan bisa diindikasikan  $t$  hitung lebih besar daripada nilai  $t$  tabel. Dengan yang didapat demikian bahwa ikatan keuangan mampu memberi pengaruh terhadap loyalitas nasabah Bank Syariah Indonesia KC. Kudus, maka dengan demikian  $H_1$  yaitu didapat pengaruh langsung dalam mempengaruhi antara ikatan keuangan terhadap loyalitas nasabah pada penelitian ini diterima. Selain itu juga, sebagian besar responden yang merupakan nasabah Bank Syariah Indonesia KC. Kudus mengaku loyal menggunakan jasa Bank

Syariah Indonesia KC. Kudus karena diberikan hadiah dalam pembukaan rekening, kumulatif poin maupun undian hadiah, serta hadiah pada nasabah dengan capaian saldo 100 juta.

Dengan indikasi tersebut dipahami ikatan keuangan adalah salah satu penentu loyalitas nasabah di Bank Syariah Indonesia KC. Kudus. Jika ikatan keuangan meningkat, maka loyalitas nasabah pada Bank Syariah Indonesia KC. Kudus juga akan meningkat. Sebaliknya jika terjadinya penurunan dalam ikatan keuangan, maka akan berdampak pada penurunan loyalitas nasabah. Kesimpulan didapati bilamana terdapat optimalisasi pada ikatan keuangan, maka akan menumbuhkan loyalitas nasabah Bank Syariah Indonesia KC. Kudus dengan sendirinya. Hal tersebut sesuai dengan *social exchange theory* (pertukaran sosial) dimana seseorang akan membalas perlakuan orang lain terhadap dirinya seperti apa yang orang lain perlakukan kepada dirinya.

Hasil penelitian ini tidak sesuai dengan penelitian yang telah dilakukan oleh Ahmad Shammout dan Michael Polonsky dengan jurnal penelitian yang berjudul “*Relational Bonds and Loyalty : The Bonds that Tie*” yang menunjukkan hasil bahwa ikatan keuangan mempunyai pengaruh langsung terhadap loyalitas nasabah. Disisi lain, penelitian yang telah dilakukan oleh Naili Farida dengan jurnal penelitian yang berjudul “Pengaruh Ikatan Finansial, Sosial, Struktural terhadap Loyalitas Nasabah Dimediasi Variabel *Corporate Image*” menunjukkan hasil yang sama bahwa ikatan keuangan signifikan berpengaruh positif secara langsung terhadap loyalitas nasabah. Untuk itu, maka Bank Syariah Indonesia KC. Kudus perlu memperhatikan ikatan keuangan yang diterapkan dalam perusahaan, mengingat ikatan keuangan tersebut sangatlah penting dalam menciptakan loyalitas nasabah. Peneliti berharap agar kedepannya ikatan keuangan yang diterapkan oleh Bank Syariah Indonesia KC. Kudus semakin meningkat, agar loyalitas nasabah juga semakin meningkat.

## **2. Pengaruh Ikatan Keuangan Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening**

Kepuasan diartikan sebagai suatu tingkatan perasaan pelanggan ketika membandingkan antara harapannya dengan apa yang telah diterimanya. Jika seorang pelanggan merasakan kepuasan terhadap nilai suatu barang ataupun layanan, memungkinkan pelanggan berhubungan secara berkelanjutan

Dampak berkelanjutan yang baik didapati pula lewat sisi kepuasan nasabah seperti adanya rekomendasi antar pihak (*word*

*of mouth*) dengan harmonisasi yang terjalin menumbuhkan kepercayaan maupun reputasi yang melonjak sehingga berkelanjutan dalam hubungan serta dapat dijadikan parameter loyalitas .

Kepuasan nasabah diindikasikan dengan dua indikator yaitu harapan nasabah dan juga kinerja perusahaan. Harapan nasabah diyakini berperan utama dalam penentuan kualitas maupun kepuasan nasabah. Didasari pada konsep nasabah, dipahami harapan adalah suatu yang diyakini ataupun perkiraan seorang nasabah tentang apa yang akan diterimanya. Sedangkan mengenai kinerja perusahaan, bila mana lebih dari harapan awal nasabah maka kepuasan dapat terpenuhi, begitu pula bila kurang maka akan cenderung tidak puas.

Dalam penelitian yang telah dilakukan menunjukkan hasil bahwa ikatan keuangan yang diterapkan Bank Syariah Indonesia KC. Kudus sudah baik karena para nasabah telah merasakan kepuasan terhadap ikatan keuangan yang telah diterapkan. Para nasabah merasa puas pada saat pemberian hadiah pembukaan rekening serta hadiah capaian saldo Rp. 100 juta, diikuti pula pemberian poin kumulatif berjumlah 1 bila kelipatan saldo Rp. 100 ribu, dan juga adanya undian hadiah yang begitu menarik.

Kepuasan nasabah berperan menjadi mediasi hubungan antara ikatan keuangan terhadap loyalitas nasabah Bank Syariah Indonesia KC. Kudus, maka dengan demikian H4 pada penelitian ini yaitu bahwa terdapat pengaruh secara tidak langsung pada ikatan keuangan terhadap loyalitas nasabah diterima. Variabel kepuasan berakibat pada variabel ikatan keuangan berdampak pengaruh pada variabel loyalitas nasabah dengan tidak langsung. Dengan didapati tersebut terjadi karena besaran didapati pada pengaruh tidak langsung variabel ikatan keuangan terhadap loyalitas nasabah melalui variabel kepuasan bernilai lebih besar dibandingkan dengan nilai pengaruh langsung ikatan keuangan terhadap loyalitas nasabah. Selain itu, rata-rata responden mengaku menggunakan Bank Syariah Indonesia KC. Kudus karena merasakan kepuasan terhadap hadiah-hadiah yang ditawarkan oleh Bank Syariah Indonesia KC. Kudus kepada mereka. Jadi, untuk menciptakan kepuasan nasabah, maka harus meningkatkan ikatan keuangan sehingga nantinya akan meningkatkan loyalitas nasabah. Hal tersebut sesuai dengan *social exchange theory* (pertukaran sosial) dimana seseorang akan membalas perlakuan orang lain terhadap dirinya seperti apa yang orang lain perlakukan kepada

dirinya. Peneliti berharap untuk kedepannya agar Bank Syariah Indonesia KC. Kudus lebih baik lagi dalam meningkatkan ikatan keuangan di perusahaan, agar nantinya nasabah merasa puas sehingga tidak beralih ke bank lain dan agar semakin loyal menjadi nasabah Bank Syariah Indonesia KC. Kudus.

### 3. Pengaruh Ikatan Sosial Terhadap Loyalitas

Ikatan sosial dipahami menjadi salah satu faktor yang begitu penting dalam menumbuhkan loyalitas nasabah. Dimana dalam menjalin pada hubungan tertentu dapat mempertahankan maupun menghubungkan ikatan rasa dari pengguna maupun karyawan. Didalamnya terdapat bermacam aspek dari mulai interaksi menyangkut persahabatan maupun lain sebagainya. Dimensi yang digunakan guna melakukan pengukuran mengenai pendekatan sosial suatu perusahaan adalah melalui pemberian perhatian, pemeliharaan hubungan, dan juga interaksi antar pribadi.

Dalam dimensi pemberian perhatian, sebagai bentuk guna memelihara hubungan baik dengan nasabah, Bank Syariah Indonesia KC. Kudus haruslah memberikan perhatian. walaupun hal yang terbilang kecil dalam perhatian oleh perusahaan, akan memberikan pengaruh besar terhadap minat nasabah. Kemudian dalam dimensi pemeliharaan hubungan, Bank Syariah Indonesia KC. Kudus haruslah memberikan pemeliharaan hubungan terhadap nasabah yang dilakukan oleh karyawan dalam bentuk pelayanan, contohnya adalah karyawan membantu nasabah dalam menyelesaikan permasalahan yang sedang dihadapi. Sedangkan untuk dimensi interaksi antar pribadi, dilakukan antara pihak Bank Syariah Indonesia KC. Kudus pada nasabah ataupun sebaliknya. Dengan perwujudan tindakan seperti pemberian masukan berupa saran atau *complaint* oleh nasabah, yang selanjutnya direspon oleh pihak Bank Syariah Indonesia KC. Kudus dengan baik.

Dari pengujian hasil yang telah dilakukan, menunjukkan hasil bahwa didapati pengaruh dengan secara langsung antara ikatan sosial terhadap loyalitas nasabah Bank Syariah Indonesia KC. Kudus. Hal tersebut dikarenakan  $t$  hitung mempunyai besaran lebih dari  $t$  tabel. Selain itu, para responden yang sebagai nasabah Bank Syariah Indonesia KC. Kudus mengaku loyal menggunakan jasa Bank Syariah Indonesia KC. Kudus karena adanya sikap karyawan yang sopan kepada nasabah, karyawan yang senantiasa bersedia membantu menyelesaikan permasalahan nasabah, serta karyawan yang senantiasa merespon dengan output positif terhadap berbagai masukan semisal keluhan ataupun saran. indikasi tersebut

dapat disimpulkan bahwa ikatan sosial berpengaruh pada loyalitas nasabah Bank Syariah Indonesia KC. Kudus, maka dengan demikian H2 yaitu bahwa didapati secara langsung berpengaruh antara ikatan sosial terhadap loyalitas nasabah pada penelitian ini dianggap mampu diterima.

Dari berbagai hal tersebut mampu dipahami ikatan sosial adalah salah satu penentu loyalitas nasabah di Bank Syariah Indonesia KC. Kudus. Jadi, jika semakin baik ikatan sosial yang tercipta, maka akan diiringi peningkatan pada loyalitas nasabah Bank Syariah Indonesia KC. Kudus. Sebaliknya bila ikatan sosial yang diterapkan menurun, maka akan terjadi penurunan pula pada loyalitas nasabah. Hal tersebut sesuai dengan *social exchange theory* (pertukaran sosial) dimana seseorang akan membalas perlakuan orang lain terhadap dirinya seperti apa yang orang lain perlakukan kepada dirinya. Dengan hasil demikian dipahami perlunya optimalisasi ikatan sosial, sehingga tercipta loyalitas nasabah yang ikut terbangun pula.

Adanya kesesuaian pada penelitian yang telah dilakukan oleh Ahmad Shammout dan Michael Polonsky dengan jurnal penelitian yang berjudul “*Relational Bonds and Loyalty : The Bonds that Tie*” yang menunjukkan hasil bahwa ikatan sosial berpengaruh secara langsung terhadap loyalitas nasabah. Untuk itu, maka Bank Syariah Indonesia KC. Kudus perlu memeperhatikan ikatan sosial yang diterapkan dalam perusahaan, mengingat ikatan sosial tersebut sangatlah penting dalam menciptakan loyalitas nasabah. Peneliti berharap agar kedepannya ikatan sosial yang diterapkan oleh Bank Syariah Indonesia KC. Kudus semakin meningkat, agar loyalitas nasabah juga semakin meningkat.

#### **4. Pengaruh Ikatan Sosial Terhadap Loyalitas Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening**

Kepuasan pelanggan diartikan sebagai suatu tingkatan perasaan pelanggan ketika membandingkan antara harapannya dengan apa yang telah diterimanya. Jika seorang pelanggan merasakan kepuasan terhadap nilai suatu barang ataupun layanan, memungkinkan pelanggan berhubungan secara berkelanjutan

Dampak berkelanjutan yang baik didapati pula lewat sisi kepuasan nasabah seperti adanya rekomendasi antar pihak (*word of mouth*) dengan harmonisasi yang terjalin menumbuhkan kepercayaan maupun reputasi yang melonjak sehingga berkelanjutan dalam hubungan serta dapat dijadikan parameter loyalitas.



Kepuasan nasabah dalam penelitian diindikasikan dua hal yakni harapan nasabah dan juga kinerja perusahaan. Harapan nasabah diyakini memiliki fungsi utama dalam terciptanya kepuasan pada nasabah ataupun kualitas yang diberikan. Harapan nasabah diyakini berperan utama dalam penentuan kualitas maupun kepuasan nasabah. Didasari pada konsep nasabah, dipahami harapan adalah suatu yang diyakini ataupun perkiraan seorang nasabah tentang apa yang akan diterimanya. Sedangkan mengenai kinerja perusahaan, bila mana lebih dari harapan awal nasabah maka kepuasan dapat terpenuhi, begitu pula bila kurang maka akan cenderung tidak puas.

Yang dapat dipahami dari hasil yang telah tercapai bahwa ikatan sosial yang diterapkan Bank Syariah Indonesia KC. Kudus sudah baik karena para nasabah telah merasakan kepuasan terhadap ikatan sosial yang telah diterapkan. Para nasabah merasa puas dengan adanya sikap karyawan yang senantiasa bersikap sopan dan ramah, selalu membantu nasabah dalam menghadapi permasalahan, serta karyawan cenderung mampu merespon tanggapan yang positif pada yang diterima baik keluhan ataupun saran.

Fokus pada kepuasan yang menjadi perhatian pada fenomena ini, menjadi mediator antara ikatan sosial terhadap loyalitas nasabah Bank Syariah Indonesia KC. Kudus yang saling terkait, dengan demikian maka H5 yaitu didapati pengaruh tidak langsung ikatan sosial terhadap loyalitas nasabah didalam penelitian diterima. didapati hasil pengaruh tidak langsung diindikasikan dari nilai pengaruh tidak langsung dari variabel ikatan sosial terhadap loyalitas nasabah melalui variabel kepuasan bernilai lebih besar dibandingkan dengan nilai pengaruh langsung ikatan sosial terhadap loyalitas nasabah. Para responden Bank Syariah Indonesia KC. Kudus merasakan kepuasan karena mereka merasa puas terhadap sikap karyawan yang sopan kepada nasabah, karyawan yang senantiasa bersedia membantu menyelesaikan permasalahan nasabah, serta karyawan yang senantiasa memberikan tanggapan positif terhadap saran dan keluhan yang diterima. Jadi, untuk menciptakan kepuasan nasabah, maka harus muncul upaya peningkatan ikatan sosial sehingga nantinya juga akan timbul peningkatan pada loyalitas nasabah itu sendiri. Hal tersebut sesuai dengan *social exchange theory* (pertukaran sosial) dimana seseorang akan membalas perlakuan orang lain terhadap dirinya seperti apa yang orang lain perlakukan kepada dirinya. Peneliti berharap kedepannya agar Bank Syariah Indonesia KC.

Kudus lebih baik lagi dalam meningkatkan ikatan sosial di perusahaan, agar nantinya nasabah merasa puas sehingga tidak beralih ke bank lain dan agar semakin loyal menjadi nasabah Bank Syariah Indonesia KC. Kudus.

### **5. Pengaruh Ikatan Struktural Terhadap Loyalitas Nasabah**

Ikatan struktural menjadi salah satu faktor terpenting dalam menumbuhkan loyalitas nasabah. Berhubungan secara lanjut secara saling memberi kemanfaatan dengan nasabah dengan sarana ikatan struktural mampu memberi cara mudah bagi nasabah dalam transaksi yang dilakukan. Penggunaan dimensi dalam melakukan pengukuran pendekatan struktural perusahaan adalah dengan melalui pelayanan secara kelembagaan, sistem organisasi yang memadai, dan juga penggunaan teknologi informasi.

Dalam dimensi pelayanan secara kelembagaan, pihak Bank Syariah Indonesia KC. Kudus melakukan pelayanan secara kelembagaan terhadap nasabah non-perorangan ataupun organisasi. Kemudian dalam dimensi memadainya sistem organisasi, serta organisasi yang menjamin simpanan merupakan upaya Bank Syariah Indonesia KC. Kudus dalam menumbuhkan keyakinan nasabahnya. Seperti dilibatkannya LPS (Lembaga Penjamin Simpanan), maka nasabah tidak terlalu muncul kekhawatiran. Sedangkan dalam dimensi penggunaan teknologi informasi, Bank Syariah Indonesia KC. Kudus telah menerapkan teknologi informasi yang memadai guna mempermudah proses transaksi. Salah satu contoh wujud upaya ini adalah adanya fasilitas internet.

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, menunjukkan hasil bahwa didapatinya pengaruh langsung antara ikatan struktural terhadap loyalitas nasabah Bank Syariah Indonesia KC. Kudus, dengan demikian  $H_3$  mampu dianggap diterima. Hal ini disebabkan karena nilai  $t$  hitung mempunyai besaran yang lebih bila dibanding nilai  $t$  tabel. Serta, para responden mengaku loyal terhadap BSI KC. Kudus karena peran serta BSI KC. Kudus mampu dinilai baik pada sponsor yang pernah dilalui serta berbagai kemudahan seperti dalam hal kredit terutama dalam prosedur.

Dari dasar yang didapati tersebut ikatan struktural dianggap sebagai faktor pengaruh loyalitas nasabah sebab ikatan struktural bila terbangun secara baik berdampak sama baiknya pada loyalitas nasabah Bank Syariah Indonesia KC. Kudus. Bila didapati meningkatnya ikatan struktural yang diterapkan oleh Bank Syariah Indonesia KC. Kudus, maka akan meningkatkan loyalitas nasabah

bank tersebut. Sebaliknya bila terjadi penurunan maka loyalitas terpengaruh turun pula. Dipahami adanya sisi baik dalam ikatan struktural berdampak pada aspek loyalitas nasabah. Hal tersebut sesuai dengan *social exchange theory* (pertukaran sosial) dimana seseorang akan membalas perlakuan orang lain terhadap dirinya seperti apa yang orang lain perlakukan kepada dirinya.

Hasil penelitian ini tidak sesuai dengan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh Naili Farida dengan jurnal penelitian yang berjudul “Pengaruh Ikatan Finansial, Sosial, Struktural terhadap Loyalitas Nasabah Dimediasi Variabel Corporate Image” yang menunjukkan hasil bahwa ikatan struktural tidak berpengaruh secara langsung terhadap loyalitas nasabah. Namun pada hasil penelitian dilakukan oleh Ahmad Shammout dan Michael Polonsky dengan jurnal penelitian yang berjudul “*Relational Bonds and Loyalty : The Bonds that Tie*” yang menunjukkan hasil yang sama bahwa ikatan struktural berpengaruh secara langsung pada loyalitas nasabah. Untuk itu, maka Bank Syariah Indonesia KC. Kudus perlu memeperhatikan ikatan struktural yang diterapkan dalam perusahaan, mengingat ikatan struktural tersebut merupakan hal utama dalam terbangunnya loyalitas nasabah. Harapan kedepan bisa didapati lebih dalam peningkatan ikatan struktural Bank Syariah Indonesia KC. Kudus guna didapati peningkatan pada loyalitas nasabah.

## **6. Pengaruh Ikatan Struktural Terhadap Loyalitas Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening**

Kepuasan pelanggan diartikan sebagai suatu tingkatan perasaan pelanggan ketika membandingkan antara harapannya dengan apa yang telah diterimanya. Jika seorang pelanggan merasakan kepuasan terhadap nilai suatu barang ataupun layanan, memungkinkan pelanggan berhubungan secara berkelanjutan

Dampak berkelanjutan yang baik didapati pula lewat sisi kepuasan nasabah seperti adanya rekomendasi antar pihak (*word of mouth*) dengan harmonisasi yang terjalin menumbuhkan kepercayaan maupun reputasi yang melonjak sehingga berkelanjutan dalam hubungan serta dapat dijadikan parameter loyalitas .

Kepuasan nasabah dalam penelitian diindikasi dua hal yakni harapan nasabah dan juga kinerja perusahaan. Harapan nasabah diyakini memiliki mempunyai fungsi utama dalam terciptanya kepuasan pada nasabah ataupun kualitas yang diberikan. Harapan nasabah diyakini berperan utama dalam penentuan kualitas

maupun kepuasan nasabah. Didasari pada konsep nasabah, dipahami harapan adalah suatu yang diyakini ataupun perkiraan seorang nasabah tentang apa yang akan diterimanya. Sedangkan mengenai kinerja perusahaan, bila mana lebih dari harapan awal nasabah maka kepuasan dapat terpenuhi, begitu pula bila kurang maka akan cenderung tidak puas .

Dalam penelitian dari fenomena didapati ikatan struktural Bank Syariah Indonesia KC. Kudus sudah baik karena para nasabah telah merasakan kepuasan terhadap ikatan struktural yang telah diterapkan. Para nasabah merasa telah mencapai titik puas pada aspek keamanan atas rekening nasabah Bank Syariah Indonesia KC. Kudus yang lebih terjamin dibandingkan dengan yang lain terutama dalam prosedur transaksi, seperti adanya keterlibatan pesan sms saat laporan transaksi , dan juga karena Bank Syariah Indonesia ikut sponsor dalam kontribusi bermacam hal acara.

Pada kepuasan di penelitian ini memediasai antara ikatan struktural terhadap loyalitas nasabah Bank Syariah Indonesia KC. Kudus. Variabel kepuasan berdampak akibat pada variabel ikatan struktural dengan memberi dampak pengaruh pada variabel loyalitas lewat cara tidak langsung. Demikian H6 yang sebelumnya tercantum dapat dikatakan diterima. Diindikasi pada nilai besaran yang lebih dari pengaruh tidak langsung variabel ikatan keuangan terhadap loyalitas nasabah melalui variabel kepuasan nilainya bila dikomparasi dengan nilai pengaruh langsung variabel ikatan struktural terhadap loyalitas nasabah. Serta diungkap responden berbagai kepuasan dari berbagai segi mulai pengajuan kredit secara mudah , dukungan sponsor, sehingga hal tersebut menjadikan nasabah menjadi loyal pada Bank Syariah Indonesia KC. Kudus. Jadi untuk menciptakan kepuasan nasabah, maka harus meningkatkan ikatan struktural sehingga nantinya akan meningkatkan loyalitas nasabah. Hal tersebut sesuai dengan *social exchange theory* (pertukaran sosial) dimana seseorang akan membalas perlakuan orang lain terhadap dirinya seperti apa yang orang lain perlakukan kepada dirinya. Peneliti berharap untuk kedepannya agar Bank Syariah Indonesia KC. Kudus lebih baik lagi dalam meningkatkan ikatan struktural di perusahaan, agar nantinya para nasabah merasa puas sehingga tidak beralih ke bank lain dan agar semakin loyal menjadi nasabah Bank Syariah Indonesia KC. Kudus.

## 7. Pengaruh Kepuasan terhadap Loyalitas Nasabah

Kepuasan pelanggan diartikan sebagai suatu tingkatan perasaan pelanggan ketika membandingkan antara harapannya dengan apa yang telah diterimanya. Jika seorang pelanggan merasakan kepuasan terhadap nilai suatu barang ataupun layanan, memungkinkan pelanggan berhubungan secara berkelanjutan

Dampak berkelanjutan yang baik didapati pula lewat sisi kepuasan nasabah seperti adanya rekomendasi antar pihak (*word of mouth*) dengan harmonisasi yang terjalin menumbuhkan kepercayaan maupun reputasi yang melonjak sehingga berkelanjutan dalam hubungan serta dapat dijadikan parameter loyalitas .

Kepuasan nasabah dalam penelitian diindikasikan dua hal yakni harapan nasabah dan juga kinerja perusahaan. Harapan nasabah diyakini memiliki mempunyai fungsi utama dalam terciptanya kepuasan pada nasabah ataupun kualitas yang diberikan. Harapan nasabah diyakini berperan utama dalam penentuan kualitas maupun kepuasan nasabah. Didasari pada konsep nasabah, dipahami harapan adalah suatu yang diyakini ataupun perkiraan seorang nasabah tentang apa yang akan diterimanya. Sedangkan mengenai kinerja perusahaan, bila mana lebih dari harapan awal nasabah maka kepuasan dapat terpenuhi, begitu pula bila kurang maka akan cenderung tidak puas .

Dimensi *word of mouth promotion* (rekomendasi antar pihak) yaitu interaksi antar pihak dimana didalamnya didapati berbagai rekomendasi tentang berbagai pengalaman yang dilalui sebelumnya. Dimensi *future repurchase intention* (Kesediaan mengulang kembali order), dimana dipahami kecenderungan rasa kecocokan untuk mengulangi atas dasar pengalaman yang telah dilalui dan dipelajari, pada produk/jasa. Kemudian *price sensitive* (sensitifitas harga), dipahami sebagai sikap loyalitas walaupun didapati besaran harga yang lebih dibanding yang lain tetapi nilai kemanfaatan didapati sesuai dengan apa yang telah diberikan. Sedangkan *complaint behaviour* (sikap komplain), adalah bentuk respon yang tidak biasanya dimana saat mendapati rasa ketidaksesuaian atas pengalaman pembelian.

Didasari didapatkan hasil terkait variabel kepuasan didapati pengaruh langsung antara variabel kepuasan pada loyalitas nasabah Bank Syariah Indonesia KC. Kudus, sesuai cantuman sebelumnya dalam hipotesis dipahami bahwa H7 diterima. Dapat teridentifikasi atas didapatinya  $t$  hitung bernilai lebih besar dibanding nilai  $t$  tabel.

dipahami kepuasan menjadi salah satu yang utama dalam pengaruh pada loyalitas nasabah Bank Syariah Indonesia KC. Kudus. Bila ditinjau lagi maka kepuasan telah terbangun sehingga mampu terwujud loyalitas.

Dari dasar yang didapati dapat dijadikan penentu suatu kepuasan dalam terciptanya loyalitas pada Bank Syariah Indonesia KC. Kudus, karena kepuasan yang meningkat mampu menstimulasi meningkatnya loyalitas, bila penurunan terjadi maka sejalan pula loyalitas akan menurun. Dipahami bila Bank Syariah Indonesia KC. Kudus sesuai harapan, maka nasabah akan merasa puas dan kemudian akan menjadi loyalitas pada Bank Syariah Indonesia KC. Kudus itu sendiri. Hal tersebut sesuai dengan *social exchange theory* (pertukaran sosial) dimana seseorang akan membalas perlakuan orang lain terhadap dirinya seperti apa yang orang lain perlakukan kepada dirinya.

Sejalan penelitian sebelumnya telah terlaksana oleh Anahita Begherzad Halimi dengan jurnal penelitian yang berjudul “*Influence Of Relationship Marketing Tactics On Customers Loyalty in B2C Relationship*” yang menunjukkan hasil bahwa kepuasan berpengaruh secara langsung terhadap loyalitas nasabah. Untuk itu peneliti berharap kedepannya agar Bank Syariah Indonesia KC. Kudus lebih baik lagi dalam meningkatkan kepuasan nasabah di perusahaan, agar nantinya nasabah merasa puas sehingga tidak beralih ke bank lain dan agar semakin loyal menjadi nasabah Bank Syariah Indonesia KC. Kudus. Untuk meningkatkan kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia KC. Kudus yaitu dengan cara meningkatkan ikatan keuangan, sosial dan juga struktural, mengingat ketiga hal tersebut menjadi hal utama dalam menciptakan kepuasan nasabah.