

PENGARUH KUALITAS LAYANAN, KEPERCAYAAN, DAN KEPUASAN TERHADAP LOYALITAS NASABAH (Studi Pada Bank Jatim Kantor Cabang Bojonegoro)

Firza Prishellya Angghisna Aulia

Prishel41@gmail.com

Khuzaini

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya

ABSTRACT

This research aimed to find out the effect of service quality, trust and satisfaction on customers loyalty of Bank Jatim, branch office Bojonegoro. While, the data were primary. Moreover, the research was quantitative. Furthermore, the population was 100 respondents. Additionally, the data collection technique used Slovin formula with questionnaires as the instrument. In addition, the data analysis technique used multiple linear regression with SPSS (Statistical Product and Service Solution). According to t-test, it concluded that service quality had a positive and significant effect on customers loyalty of Bank Jatim. Similarly, satisfaction had a positive and significant effect on customers loyalty of Bank Jatim. In suggestion, the management of Bank Jatim, branch office Bojonegoro was expected to increase its service quality, trust and customers satisfaction. Hopefully, when a good relationship among customers was built; the customers would be loyal to Bank Jatim

Keywords: *service quality, trust, satisfaction, customers loyalty*

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan, kepercayaan dan kepuasan terhadap loyalitas nasabah Bank Jatim Kantor Cabang Bojonegoro. Sumber data dalam penelitian ini adalah data primer. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 100 orang dengan teknik pengambilan sampel menggunakan perhitungan menggunakan rumus slovin dan teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linear berganda dengan alat bantu aplikasi SPSS. Hasil pada uji t dalam penelitian ini menyatakan bahwa variabel kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah, variabel kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah dan variabel kepuasan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah. Sebaiknya Bank Jatim Kantor Cabang Bojonegoro mampu meningkatkan kualitas layanan, kepercayaan dan kepuasan nasabahnya, karena dengan terciptanya hubungan yang baik dengan nasabah maka nasabah akan merasa loyal terhadap Bank Jatim.

Kata kunci : kualitas layanan, kepercayaan, kepuasan, loyalitas nasabah.

PENDAHULUAN

Perbankan merupakan jenis usaha yang bergerak dibidang sektor jasa, yang berkaitan erat dengan jasa pelayanan, pengelolaan dana, dan kepercayaan nasabah yang menempatkan dananya di suatu bank. Kegiatan utama perbankan adalah menghimpun dana dari masyarakat lalu menyalurkannya kembali kepada masyarakat dalam bentuk pemberian layanan kredit atau pinjaman. Perbankan perlu menyadari pentingnya faktor nasabah, karena nasabah tidak hanya mempertimbangkan faktor bunga atau kecanggihan maupun kelengkapan fitur dari sebuah produk perbankan, akan tetapi yang dicari oleh nasabah adalah apa yang akan didapatkan dari apa yang ditawarkan oleh pihak bank. Setiap nasabah memiliki kriteria yang berbeda-beda dalam memilih lembaga keuangan, terdapat nasabah yang menginginkan suatu bank mampu memberikan suku bunga tabungan yang tinggi dan suku bunga yang rendah untuk pinjaman kredit, selain itu nasabah akan memastikan keamanan saat bertransaksi, serta nasabah menginginkan pelayanan yang efisien dan cepat agar memudahkan nasabah dalam melakukan pengaksesan kapanpun dan dimanapun

nasabah berada. Faktor yang menentukan keberhasilan suatu bank dapat dilihat dari kemampuan pihak bank didalam memberikan pelayanan yang berkualitas serta memberikan rasa aman kepada setiap nasabah yang menyimpan dananya disuatu bank. Oleh karena itu, perusahaan harus menciptakan, mempertahankan, dan meningkatkan hubungan yang lebih baik dengan pelanggan dengan cara memberikan pelayanan yang berkualitas (Kotler and Keller, 2007:102).

Kualitas layanan merupakan ukuran seberapa baik tingkat pelayanan yang diberikan mampu sesuai dengan apa yang diharapkan oleh konsumen (Tjiptono dan Chandra, 2009). Kualitas pelayanan suatu sektor perbankan dapat dilihat dari beberapa faktor yaitu dengan ditunjukkan bukti fisik berupa fasilitas yang disediakan oleh perbankan, pelayanan yang handal dan efisien terhadap nasabah, mempunyai daya tanggap yang baik, mempunyai jaminan pelayanan serta empati (rasa perhatian) yang tinggi terhadap nasabah. Yang menjadi dasar utama kegiatan didalam sektor perbankan yaitu kepercayaan (*trust*), baik dalam hal penghimpunan dana atau penyaluran dana. Kepercayaan menjadi kunci dari bisnis perbankan oleh karena itu sangat diperlukan prinsip kehati-hatian. Unsur kepercayaan merupakan faktor penting bagi perusahaan dalam memenangkan persaingan. Kepercayaan juga sangat diperlukan untuk mempertahankan dan membangun hubungan dijangka panjang. Selain kepercayaan yang menjadi faktor penting lainnya yaitu kepuasan. Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja (hasil) yang dipersepsikan produk atau hasil terhadap ekspektasi atau harapan mereka. Hal ini menyebabkan perusahaan perbankan harus mampu dalam memenuhi kebutuhan serta keinginan nasabah dengan layanan yang lebih memuaskan dan berkualitas dari apa yang dilakukan oleh bank lain. Apabila kepuasan terhadap nasabah terpenuhi, maka akan terbentuk dan terciptanya loyalitas dari nasabah.

Loyalitas merupakan keputusan pelanggan untuk secara sukarela terus berlangganan dengan perusahaan tertentu dalam jangka waktu yang lama, Loyalitas pelanggan adalah suatu keadaan yang diharapkan oleh setiap perusahaan, terutama pada perusahaan perbankan. Tingginya loyalitas pelanggan, dapat mengindikasikan keberhasilan suatu perusahaan, pelanggan atau nasabah yang loyal akan selalu melakukan transaksi ulang dikemudian hari, jika mereka membutuhkan produk atau jasa yang sama. Pernyataan tersebut sesuai dengan penelitian yang membuktikan bahwa pelanggan yang loyal terhadap sebuah produk, akan berniat untuk membeli ulang produk tersebut di kemudian hari. Secara tidak langsung, loyalitas pelanggan dapat meningkatkan daya saing dari sebuah perusahaan. Melihat peran loyalitas pelanggan sangat krusial bagi perusahaan, banyak ahli telah memeriksa kontribusi penting loyalitas pelanggan bagi perusahaan. Dari uraian fenomena tersebut, dapat ditarik kesimpulan bahwa setiap kejadian belum tentu sesuai dengan teori yang ada, hal ini diperkuat dengan adanya *research gap* yang dilakukan oleh peneliti-peneliti sebelumnya. Berbagai penelitian dari uraian diatas menunjukkan adanya pengaruh yang berbeda dari ketiga variabel, kualitas layanan, kepercayaan dan kepuasan.

Bank Jatim Kantor Cabang Bojonegoro merupakan salah satu cabang yang dipercaya dan ditunjuk oleh BI dalam membuka kas titipan di wilayah Bojonegoro, Memiliki APBD tertinggi kedua se-Jawa Timur di 2016 membuat Kabupaten Bojonegoro layak disebut sebagai kabupaten dengan tingkat perekonomian dan peredaran rupiah terbesar. Hal inilah yang mendasari Bank Indonesia untuk membuka layanan Kas Titipan di Kabupaten Bojonegoro. Sebuah layanan Bank Indonesia untuk peredaran dan pengendalian uang bagi bank yang beroperasi di Wilayah Bojonegoro, Tuban dan sebagian Lamongan ini menjatuhkan kepercayaan kepada Bank Jatim Kantor Cabang Bojonegoro untuk mengelola. Dipilihnya Cabang Bojonegoro karena berlokasi strategis di tengah kota serta memiliki ruangan dan petugas khusus yang memenuhi standar dari Bank Indonesia. Nilai kas titipan yang disalurkan oleh BI terhadap Bank Jatim Kantor Cabang Bojonegoro yaitu mencapai 125 Milyar, keberadaan kas tersebut dapat dimanfaatkan oleh perbankan lainnya antara lain BNI,

Mandiri, Panin, dan Bank Mega. Tentu saja hal ini mendapatkan penilaian baik dari masyarakat, sehingga mampu membantu menumbuhkan rasa percaya serta loyalitas nasabah pada Bank Jatim Kantor Cabang Bojonegoro. Berdasarkan fenomena diatas tentunya akan menjadi sebuah pertimbangan oleh nasabah mengenai Bank Jatim didalam melakukan berbagai transaksi, untuk itu penulis ingin menganalisis, mengupas, serta lebih memahami tentang kualitas layanan, kepercayaan, kepuasan serta loyalitas nasabah. Alasan inilah yang melatar belakangi penelitian ini mengambil judul "Pengaruh Kualitas Layanan, Kepercayaan Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Jatim Kantor Cabang Bojonegoro (Studi Pada Nasabah Bank Jatim Kantor Cabang Bojonegoro)". Berdasarkan uraian latar belakang masalah diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut: (1) Apakah kualitas layanan berpengaruh terhadap loyalitas nasabah Bank Jatim Kantor Cabang Bojonegoro ? (2) Apakah kepercayaan berpengaruh terhadap loyalitas nasabah Bank Jatim Kantor Cabang Bojonegoro? (3) Apakah kepuasan berpengaruh terhadap loyalitas nasabah Bank Jatim Kantor Cabang Bojonegoro? Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan diatas, maka tujuan penelitian ini untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan, kepercayaan dan kepuasan terhadap loyalitas nasabah, dengan pertanyaan penelitian berdasarkan pertanyaan maka tujuan penelitian ini sebagai berikut : (1) Untuk menguji dan menganalisis kualitas layanan terhadap loyalitas nasabah pada Bank Jatim Kantor Cabang Bojonegoro. (2) Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel kepercayaan terhadap loyalitas nasabah pada Bank Jatim Kantor Cabang Bojonegoro. (3) Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel kepuasan terhadap loyalitas nasabah pada Bank Jatim Kantor Cabang Bojonegoro

TINJAUAN TEORITIS

Kualitas Pelayanan

Kualitas merupakan sebuah kunci didalam memenangkan persaingan antar perusahaan. Ketika perusahaan mampu menyediakan produk yang berkualitas maka perusahaan telah membangun salah satu fondasi dalam menciptakan kepuasan pelanggan. Menurut Kotler & Keller (2016:155), kualitas diartikan sebagai keseluruhan ciri serta karakteristik produk atau jasa yang mendukung kemampuan dalam memuaskan kebutuhan. Definisinya menekankan pada fokus pelanggan.

Kepercayaan

Kepercayaan merupakan suatu faktor penting dalam membangun pondasi dari bisnis yang dijalankan oleh perusahaan. Dalam membangun hubungan jangka panjang dengan konsumen atau pelanggan diperlukan sebuah kepercayaan,kepercayaan ini tidak dapat begitu saja diakui oleh pihak lain atau mitra bisnis,tetapi harus dibangun dari awal lalu dapat dibuktikan.Suatu organisasi atau perusahaan diharuskan mampu memahami berbagai faktor yang dapat membentuk kepercayaan agar dapat menciptakan, mengatur, memelihara, serta mempertinggi tingkat hubungan dengan pelanggan.

Kepuasan

Menurut Kotler dan Keller (2009:138) Kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seorang pelanggan atau konsumen yang timbul karena kinerja atau hasil sesuai dengan ekspektasi mereka. Kinerja yang sesuai dengan ekspektasi, tentu akan menumbuhkan rasa kepuasan terhadap pelanggan. Sebaliknya jika kinerja tidak sesuai dengan ekspektasi, pelanggan tidak puas.

Loyalitas Pelanggan

Loyalitas pelanggan merupakan kesetiaan konsumen atau pelanggan yang dipresentasikan konsisten dalam pembelian produk atau jasa diwaktu yang panjang dan

terdapat sikap baik dari seorang pelanggan yang merekomendasikan orang lain untuk membeli produk atau menggunakan jasa.

Pengembangan Hipotesis

Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Loyalitas nasabah

Penelitian terdahulu menyatakan bahwa kualitas layanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas nasabah tabungan Bank BCA KCU Pusat Kota Malang. Serta menunjukkan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan Bank Syariah di Kabupaten Jombang. Berdasarkan penjelasan tersebut maka dapat disusun dari hipotesis penelitian ini yaitu :

H1 : Kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah.

Pengaruh Kepercayaan terhadap Loyalitas Nasabah

Kepercayaan memiliki peran penting dalam menciptakan sebuah loyalitas pelanggan, kepercayaan didefinisikan sebagai suatu keyakinan pelanggan terhadap perusahaan penyedia jasa yang akan memberikan hasil yang positif. Terdapat penelitian yang menyebutkan bahwa terdapat adanya pengaruh positif antara kepercayaan terhadap loyalitas nasabah Bank Mandiri Cabang Veteran Denpasar Bali serta terdapat penelitian yang menyatakan bahwa kepercayaan berpengaruh positif terhadap loyalitas nasabah PT. Bank Pembangunan Bali Cabang Renon. Berdasarkan penjelasan tersebut maka dapat disusun hipotesis dari penelitian ini yaitu :

H2 : Kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah.

Pengaruh Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah

Kepuasan Pelanggan merupakan suatu tanggapan emosional terhadap pengalaman dalam mengkonsumsi produk/jasa yang dipilih, kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh kesesuaian antara harapan atau ekspektasi awal pelanggan sebelum mengkonsumsi produk atau menggunakan jasa dengan kinerja serta manfaat yang akan didapat setelah mengkonsumsi produk atau menggunakan jasa tersebut. Terdapat penelitian yang menunjukkan bahwa kepuasan memiliki pengaruh yang positif terhadap loyalitas nasabah, penelitian yang menyatakan bahwa kepuasan mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah. Berdasarkan penjelasan tersebut maka dapat disusun hipotesis dari penelitian ini yaitu :

H3 : Kepuasan nasabah berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah.

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian dan Gambaran Populasi Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan didalam penelitian ini adalah analisis deskriptif. Menurut Hidayat (2009), penelitian deskriptif merupakan sebuah metode penelitian yang digunakan untuk menemukan pengetahuan secara luas terhadap objek penelitian pada suatu masa tertentu. Populasi merupakan wilayah generalisasi yang terdiri atas suatu obyek atau subyek yang memiliki kualitas serta karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari lalu kemudian dapat ditarik kesimpulannya (Sugiyono,2017). Populasi memiliki karakteristik tertentu ada yang jumlahnya terhingga dan yang tidak terhingga. Didalam penelitian hanya dapat dilakukan pada populasi yang jumlahnya terhingga saja. Populasi pada penelitian ini adalah nasabah Bank Jatim Kantor Cabang Bojonegoro.

Teknik Pengambilan Sampel

Pendekatan yang digunakan pada penelitian ini menggunakan teknik *sampling incidental*. Teknik *sampling incidental* merupakan sebuah teknik yang menentukan sebuah sampel

berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang kebetulan atau *incidental* bertemu langsung dengan peneliti, lalu dapat digunakan sebagai sampel. Bila dipandang orang yang secara kebetulan ditemui itu cocok untuk dijadikan sebagai sumber data. Ukuran sampel merupakan banyaknya individu, subjek dan elemen-elemen yang didapat dari suatu populasi yang akan diteliti lalu akan diambil sampelnya. Dikarenakan keterbatasan waktu, tenaga, dana serta besarnya jumlah populasi, maka peneliti akan mereduksi objek penelitian dengan menggunakan sampel dalam penelitian berdasarkan pada rumus Slovin dengan taraf kepercayaan sebesar 90% (taraf signifikansi 0,10).

Rumus Slovin dengan taraf kepercayaan sebesar 90% (taraf signifikansi 0,10) adalah sebagai berikut :

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

$$n = \frac{30,985}{1 + 30,985(0.10)^2} = 99,7 = 100$$

Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data pada penelitian ini yaitu dengan menggunakan teknik penyebaran kuesioner, peneliti membagikan daftar pertanyaan kepada nasabah yang menabung di Bank Jatim Kantor Cabang Bojonegoro yang akan menjadi responden dalam penelitian ini. Skala yang digunakan dalam menyusun kuesioner yaitu skala Likert. Dengan skala likeart, maka variabel penelitian yang akan dijabarkan serta diukur menjadi indikator variabel. Indikator tersebut akan dijadikan sebagai titik tolak dalam menyusun item-item instrumen yang berupa sebuah pertanyaan maupun pernyataan. Jawaban didalam setiap item instrument yang menggunakan skala likeart memiliki gradasi dari sangat positif hingga sangat negatif. Skala likeart pada penelitian ini berisi lima tingkat jawaban sebagai berikut: (1) SS = Sangat setuju diberi bobot/skor 5, (2) ST = Setuju diberi bobot/skor 4, (3) N = Netral diberi bobot/skor 3, (4) TS = Tidak setuju diberi bobot/skor 2, (5) STS = Sangat tidak setuju diberi bobot/skor 1. Skala ini mudah untuk digunakan dalam penelitian yang berfokus terhadap responden serta objek, karena skala ini merupakan sebuah ekstensi dari skala sematik yang akan menghasilkan respond pada sebuah stimuli dan disajikan kedalam bentuk kategori sematik yang menyatakan tingkatan sifat maupun keterangan tertentu (Ferdinand, 2006), sehingga dapat membantu peneliti dalam mempelajari berbagai respond yang berbeda antara responden satu dengan responden yang lain.

Variabel dan Definisi Operasional Variabel

Variabel

Variabel penelitian merupakan suatu hal yang dapat berbentuk apa saja meliputi orang, objek, atau kegiatan yang telah ditetapkan peneliti untuk dipelajari sehingga dapat membantu peneliti dalam memperoleh informasi tentang hal tersebut, lalu kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2014).

Definisi Operasional Variabel

Tabel 1
Definisi Operasional

No	Variabel Penelitian	Indikator	Item
1.	Kualitas Layanan (KL) (Variabel Independen)	Bukti fisik (<i>tangibles</i>)	<ul style="list-style-type: none"> - Peralatan serta teknologi yang modern - Kondisi fisik bank menarik secara visual - Alat pendukung pelayanan yang disediakan oleh bank menarik secara visual - Penampilan petugas atau karyawan bank rapi.

	Empati (<i>Emphaty</i>)	<ul style="list-style-type: none"> - Sikap petugas atau karyawan bank dalam melayani nasabah - Bantuan petugas atau karyawan bank dalam menyelesaikan masalah - Pemahaman petugas atau karyawan bank yang berkaitan dengan kebutuhan dan keinginan nasabah 	
2.	Kepuasan Nasabah (KPS) (Variabel Independen)	Reliabilitas	<ul style="list-style-type: none"> - Kecepatan pelayanan karyawan bank dalam memberikan pelayanan kepada nasabah - Ketepatan informasi yang dijelaskan dan diberikan kepada nasabah - Kesesuaian pelayanan yang diberikan oleh karyawan bank dengan apa yang dibutuhkan dan diinginkan oleh nasabah
		Responsivitas	<ul style="list-style-type: none"> - Kesiadaan karyawan bank dalam memberikan pelayanan yang cepat terhadap nasabah - Kesiadaan dan ketanggapan karyawan dalam menjawab pertanyaan- pertanyaan yang diajukan oleh nasabah
		Jaminan (<i>assurance</i>)	<ul style="list-style-type: none"> - Jaminan keamanan yang diberikan oleh pihak bank - Kemampuan pihak bank yang dipercaya nasabah - Petugas atau karyawan memiliki pengetahuan didalam menjalankan pekerjaannya
		Kualitas produk, kualitas pelayanan, emosional, harga, biaya	<ul style="list-style-type: none"> - Nasabah merasa puas akan system pelayanan yang diberikan oleh pihak - Nasabah merasa puas dengan fasilitas yang disediakan - Nasabah merasa puas akan produk yang ditawarkan oleh pihak bank - Nasabah merasa puas melakukan berbagai macam transaksi dengan lancar
3.	Kepercayaan (KP) (Variabel Independen)	<i>Benevolence</i> (Kesiadaan bank dalam melayani kepentingan nasabah)	<ul style="list-style-type: none"> - Karyawan bank melayani nasabah dengan tulus - Karyawan bank menjaga rahasia nasabah - Karyawan bank peduli terhadap kebutuhan nasabah
		<i>Integrity</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Bank memberikan dan menjelaskan informasi yang jelas dan benar kepada nasabah - Bank memberikan produk serta layanan sesuai dengan apa yang diinginkan nasabah
		<i>Competence</i> (Kemampuan yang berarti keyakinan nasabah terhadap kemampuan yang dimiliki oleh pihak bank)	<ul style="list-style-type: none"> - Kemampuan bank dalam mengamankan berbagai transaksi dari segala gangguan oleh pihak lain - Kemampuan bank dalam memberikan rasa nyaman terhadap nasabah dalam melakukan transaksi - Kemampuan karyawan bank dalam melayani nasabah dengan baik selama jam kerja
4.	Loyalitas Nasabah (LN) (Variabel Dependen)	<i>Share Information</i> Memberikan dan menyampaikan informasi yang jelas dan benar tentang produk serta layanan bank	<ul style="list-style-type: none"> - Menyampaikan atau memberikan berbagai informasi yang diketahui oleh nasabah tentang bank kepada orang terdekat - Mencari tahu tentang informasi produk bank yang terbaru dan tidak merasa keberatan untuk menyampaikan langsung kepada orang terdekat - Saling bertukar informasi tentang berbagai macam produk dan layanan bank dengan teman, kerabat, keluarga, dan rekan kerja atau bisnis.
		<i>Say Positive Thing</i> Mengatakan hal-hal positif mengenai produk atau jasa bank	<ul style="list-style-type: none"> - Nasabah tidak ragu atau keberatan untuk mengatakan tentang pelayanan di bank yang sangat baik. - Nasabah menceritakan keunggulan serta dan kelebihan-kelebihan yang dimiliki oleh pihak bank. - Nasabah selalu mengatakan hal-hal yang positif tentang bank kepada teman, kerabat, keluarga dan rekan bisnis atau kerjanya

<i>Recommend Friends</i> Merekomendasikan atau menyarankan kepada nasabah yang lain.	- Menyarankan kepada teman, kerabat, keluarga dan rekan bisnis atau kerjanya untuk membuka rekening serta melakukan transaksi di bank jatin dibandingkan dengan bank yang lain
<i>Continue Purchasing</i> Pembelian yang dilakukan secara terus menerus.	- Tetap melakukan berbagai macam kegiatan transaksi seperti setoran, penarikan, pembayaran, dll - Sering menggunakan berbagai layanan bank dalam setiap kegiatan yang berkaitan dengan transaksi keuangan - Jumlah tabungan yang ditabung di bank terus bertambah dari waktu ke waktu.

Sumber : Data Sekunder, Diolah (2021)

Teknik Analisis Data

Uji Instrumen

Uji Validitas

Uji validitas digunakan peneliti untuk mengukur sah atau tidaknya sebuah kuesioner penelitian. Suatu kuesioner dapat dikatakan valid apabila pertanyaan didalam kuesioner mampu menunjukkan serta mengungkapkan sesuatu yang hendak diukur oleh kuesioner penelitian tersebut (Ghozali, 2017). Tingkat validitas dapat diukur dengan cara membandingkan nilai *r* hitung dengan *r* tabel untuk tingkat signifikansi 5 persen dari *degree of freedom* ($df = n-2$), dimana *n* merupakan jumlah dari sampel. Apabila *r* hitung > *r* tabel maka pertanyaan atau indikator didalam kuesioner tersebut dinyatakan valid, begitu juga sebaliknya apabila *r* hitung > *r* table maka pertanyaan atau indikator tersebut dinyatakan tidak valid.

Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas merupakan sebuah pengujian yang dilakukan untuk mengukur tingkat keandalan dari indikator variabel sebagai alat ukur pada sebuah kuesioner penelitian. (Ghozali, 2017) menyatakan bahwa jika masing – masing pertanyaan pada kuesioner dijawab oleh responden dengan konsisten dan stabil dari waktu ke waktu, maka dapat dikatakan bahwa kuesioner tersebut reliabel atau dapat dipercaya. Uji reliabilitas instrumen pada kuesioner penelitian dapat dilihat melalui tingkat besarnya kecilnya suatu nilai *cronbach alpha* pada tiap-tiap variabel penelitian. *Cronbach alpha* berfungsi untuk mengetahui tingkat reliabilitas konsisten interitem serta menguji tingkat kekonsistenan responden didalam merespon seluruh item pada kuesioner. Apabila nilai *Cronbach Alpha* menghasilkan nilai > 0,60 maka indikator variabel yang digunakan sebagai alat ukur dianggap reliabel dan dapat dipercaya.

Analisis Regresi Linier Berganda

Dalam penelitian ini menggunakan Analisis regresi linier berganda karena memiliki variabel independen yang lebih dari dua. Analisis regresi linier berganda merupakan regresi dimana variabel terikat (Y) dihubungkan serta dijelaskan dengan lebih dari satu variabel bebas (KL, KP, KPS) akan tetapi masih menunjukkan dan menyatakan diagram yang memiliki hubungan linier. Metode analisis ini dapat digunakan untuk menganalisis suatu pengaruh bauran pemasaran jasa serta loyalitas nasabah dengan menggunakan model dasar yang dapat ditulis sebagai berikut :

$$Y = a + b_1KL + b_2KP + b_3KPS + e$$

Keterangan :

LN = Loyalitas Nasabah

KL = Kualitas Layanan

KP = Kepercayaan

KPS = Kepuasan

A = Konstanta

- b1 = Koefisien Regresi Variabel Kualitas Layanan
 b2 = Koefisien Regresi Variabel Kepercayaan
 b3 = Koefisien Regresi Variabel Kepuasan
 e = eror

Uji Asumsi Klasik

Uji Normalitas

Mengetahui normal atau tidaknya sebuah distribusi variabel, maka dapat dilakukan dengan perhitungan uji normalitas dengan menggunakan uji statistik Kolmogorof-Smirnov (K-S) dengan ketentuan apabila nilai signifikansi $> 5\%$ atau $0,05$ maka data penelitian memiliki distribusi yang normal. Namun apabila hasil uji Kolmogoro -Smirnov memiliki hasil nilai signifikan $\leq 5\%$ atau $0,05$ maka data penelitian tidak berdistribusi secara normal.

Hipotesis yang akan dikemukakan oleh peneliti :

Ho = data residual berdistribusi secara normal (*Asymp. Sig* $> 0,05$)

Ha = data residual tidak berdistribusi secara normal (*Asymp. Sig* $< 0,05$)

Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas digunakan untuk mengetahui apakah variabel-variabel independen dalam suatu model regresi linear berganda terdapat korelasi yang tinggi atau tidak. Apabila terdapat korelasi yang tinggi antara variabel-variabel independen sebuah penelitian, maka hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen akan menjadi terganggu. Uji multikolinearitas memiliki tujuan untuk menghindarkan kebiasaan peneliti didalam mengambil kesimpulan yang berkaitan pengaruh terhadap uji parsial pada masing-masing variabel independen dengan variabel dependen. Uji multikolinearitas memiliki kriteria dalam pengujiannya yaitu jika uji VIF (Variance Inflation Factor) memiliki nilainya < 10 , maka artinya tidak terdapat masalah multikolinearitas.

Uji Heteroskedastisitas

Uji Heteroskedastisitas digunakan untuk mengetahui apakah didalam sebuah model regresi terdapat adanya ketidaknyamanan varian dari residual didalam satu pengamatan terhadap pengamatan yang lain. Jika varian berbeda, maka disebut heteroskedastisitas. Didalam mendeteksi ada atau tidaknya suatu heteroskedastisitas yaitu dengan cara melihat grafik Plot antara nilai prediksi variabel dependen yaitu SRESID dengan residual yaitu ZPRED (Ghozali, 2016). Dasar didalam menganalisis suatu heteroskedastisitas yaitu sebagaiberikut: (1) Apabila terdapat pola tertentu, seperti sebuah titik yang membentuk pola yang teratur seperti bergelombang atau melebar kemudian menyempit, maka dapat mengindikasikan bahwa akan terjadiheteroskedastisitas. (2) Apabila tidak terdapat sebuah pola yang jelas, atau titik-titik yang menyebar di atas atau bawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadiheteroskedastisitas.

Uji Kelayakan Model (Uji F)

Uji F digunakan untuk mengetahui bagaimana pengaruh variabel-variabel bebas (independen) secara bersamaan terhadap variabel terikat (dependen). Jika nilai uji F signifikan $\leq 0,05$ maka dapat disimpulkan bahwa variabel bebas memiliki pengaruh yang layak terhadap variabel terikat (Ghozali, 2013:98). Kriteria pengujian didalam uji F adalah sebagai berikut : (1) Jika nilai signifikan $F > 0,05$ menunjukkan bahwa model regresi tidak layak digunakan untuk analisis selanjutnya. (2) Jika nilai signifikan $F \leq 0,05$ menunjukkan bahwa model regresi layak digunakan oleh analisis berikutnya.

Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi bertujuan untuk mengukur seberapa besar pengaruh variabel

bebas terhadap naik turunnya suatu variasi nilai variabel. Nilai koefisien determinasi yaitu antara 0 sampai 1. Apabila R^2 memiliki nilai yang kecil maka dapat disimpulkan bahwa kemampuan variabel-variabel independen terbatas dalam menjelaskan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi yang mendekati 1 maka dapat disimpulkan bahwa variabel-variabel independen mampu memberikan informasi-informasi yang dibutuhkan oleh peneliti untuk membantu dalam memprediksi variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi memiliki interval nol sampai dengan satu ($0 \leq R^2 \leq 1$). Apabila $R^2 = 1$, maka besarnya persentase $X_1, X_2, X_3 \dots$ terhadap variasi Y secara bersama-sama yaitu 100%. Hal ini menjelaskan bahwa jika koefisien determinasi mendekati 1, maka variabel independen memiliki pengaruh yang kuat terhadap variabel dependen, hal ini membuat garis regresi semakin cocok dalam meramalkan Y .

Uji Hipotesis (Uji t)

Uji statistik t digunakan untuk menguji apakah variabel independen berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen (Ghozali, 2018 : 152). Pengujian dilakukan untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh dari masing-masing dimensi terhadap variabel terikat pada tingkat signifikansi yaitu level 0,05 ($\alpha=5\%$) dengan kriteria sebagai berikut : (1) nilai signifikansi $t > 0,05$ maka H_0 tidak diterima atau ditolak. Berarti variabel independen tidak mempunyai pengaruh terhadap variabel dependen. (2) Apabila nilai signifikansi $t \leq 0,05$ maka H_0 diterima. Berarti variabel independen mempunyai pengaruh terhadap variabel dependen

ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Hasil Analisis Data

Uji Validitas

Hasil uji validitas data dalam penelitian ini dapat dilihat pada Tabel 2 sebagai berikut ini:

Tabel 2
Hasil Uji Validitas

Variabel	Indikator	Rhitung	Rtabel	Keterangan
Kualitas Layanan (KL)	KL1a	0,677	0,1966	Valid
	KL1b	0,790		Valid
	KL1c	0,779		Valid
	KL1d	0,214		Valid
	KL2a	0,723		Valid
	KL2b	0,596		Valid
	KL2c	0,684		Valid
	KL3a	0,617		Valid
	KL3b	0,769		Valid
	KL3c	0,343		Valid
	KL4a	0,751		Valid
	KL4b	0,735		Valid
	KL4c	0,769		Valid
	KL5a	0,731		Valid
	KL5b	0,748		Valid
KL5c	0,722	Valid		
Kepercayaan (KP)	KP1a	0,778	0,1966	Valid
	KP1b	0,847		Valid
	KP1c	0,781		Valid
	KP2a	0,471		Valid
	KP2b	0,499		Valid
	KP3a	0,812		Valid
Kepuasan (KPS)	KP3b	0,736	0,1966	Valid
	KP3c	0,867		Valid
	KPS1	0,669		Valid
	KPS2	0,806		Valid

	KPS3	0,756	Valid
	KPS4	0,734	Valid
Loyalitas	LN1a	0,763	Valid
Nasabah	LN1b	0,572	Valid
(LN)	LN1c	0,272	Valid
	LN2a	0,830	Valid
	LN2b	0,876	Valid
	LN2c	0,303	Valid
	LN3a	0,838	Valid
	LN3b	0,868	Valid
	LN3c	0,237	Valid
	LN4a	0,732	Valid
	LN4b	0,873	Valid
	LN4c	0,246	Valid

Sumber: Data Sekunder, diolah (2021)

Berdasarkan pada Tabel 2 terlihat bahwa semuanya butir pernyataan yang mengukur variabel independen yaitu kualitas layanan, kepercayaan dan kepuasan serta variabel dependen yaitu loyalitas nasabah. Keseluruhan item pernyataan dinyatakan valid. Hal ini terjadi karena keseluruhan item pernyataan menghasilkan nilai $r_{tabel} < r_{hitung}$.

Uji Reliabilitas

Hasil uji reliabilitas tersebut terlihat nilai *cronbach alpha* yang dapat dilihat pada Tabel 3 sebagai berikut:

Tabel 3
Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Hasil Perhitungan <i>Cronbach Alpha</i>	Keterangan
Kualitas Layanan (KL)	0,917	Reliabel
Kepercayaan (KP)	0,869	Reliabel
Kepuasan (KPS)	0,729	Reliabel
Loyalitas Nasabah (LN)	0,862	Reliabel

Sumber: Data Sekunder, diolah (2021)

Tabel 3 diatas menunjukkan bahwa pernyataan dalam kuesioner ini adalah reliabel karena telah memiliki nilai *cronbach alpha* > 0,60. Hal ini menunjukkan bahwa setiap item pernyataan yang digunakan akan mampu memperoleh data yang konsisten yang berarti bila pernyataan itu diajukan kembali akan diperoleh jawaban yang relatif sama dengan jawaban sebelumnya.

Analisis Regresi Linear Berganda

Hasil pengujian regresi linear berganda melalui alat bantu hitung berupa program SPSS maka diperoleh hasil pada Tabel 4 sebagai berikut:

Tabel 4
Hasil Uji Regresi Linear Berganda
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		
	B	Std. Error	
	(Constant)	2,528	2,883
1	KL	,140	,057
	KP	,406	,103
	KPS	1,448	,179

a. Dependent Variable: LN

Sumber: Data Sekunder, diolah (2021)

Dari Tabel 4 dapat diketahui persamaan regresi sebagai berikut:

$$LN = 2,528 + 0,140KL + 0,406KP + 1,448KPS + e$$

Dari persamaan regresi diatas maka dapat diuraikan sebagai berikut: (1) Konstanta (a) menunjukkan bahwa besarnya variabel independen yang digunakan dalam model penelitian sebesar konstanta tersebut. Besarnya nilai konstanta (a) adalah 2,528 yang menunjukkan jika variabel bebas yang terdiri dari kualitas layanan, kepercayaan dan kepuasan adalah sama dengan nol. Artinya tanpa melihat kualitas layanan, kepercayaan dan kepuasan, maka loyalitas nasabah mengalami kenaikan sebesar 2,528. (2) Koefisien Regresi Kualitas Layanan (KL) bernilai sebesar 0,140 dan menunjukkan arah hubungan positif (searah) antara variabel kualitas layanan dengan loyalitas nasabah. Hal ini menunjukkan semakin baik kualitas layanan yang diberikan Bank Jatim Kantor Cabang Bojonegoro kepada para nasabahnya maka akan meningkatkan loyalitas nasabah di Bank Jatim Kantor Cabang Bojonegoro. Hal ini dapat terjadi dengan asumsi pengaruh variabel yang lain konstan. (3) Koefisien Regresi Kepercayaan (KP) bernilai sebesar 0,406 dan menunjukkan arah hubungan positif (searah) antara variabel kepercayaan dengan loyalitas nasabah. Hal ini menunjukkan semakin baik kepercayaan yang diberikan Bank Jatim Kantor Cabang Bojonegoro kepada para nasabahnya maka akan meningkatkan loyalitas nasabah di Bank Jatim Kantor Cabang Bojonegoro. Hal ini dapat terjadi dengan asumsi pengaruh variabel yang lain konstan. (4) Koefisien Regresi Kepuasan (KPS) bernilai sebesar 1,448 dan menunjukkan arah hubungan positif (searah) antara variabel kepuasan dengan loyalitas nasabah. Hal ini menunjukkan semakin baik kepuasan yang di berikan Bank Jatim Kantor Cabang Bojonegoro kepada para nasabahnya maka akan meningkatkan loyalitas nasabah di Bank Jatim Kantor Cabang Bojonegoro. Hal ini dapat terjadi dengan asumsi pengaruh variabel yang lain konstan.

Uji Asumsi Klasik

Uji Normalitas

Untuk mengetahui apakah data tersebut berdistribusi normal, dapat diuji dengan metode *Kolmogorov-Smirnov Test*. Dapat dilihat pada Tabel 5, sebagai berikut:

Tabel 5
Hasil Uji Normalitas Statistik
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

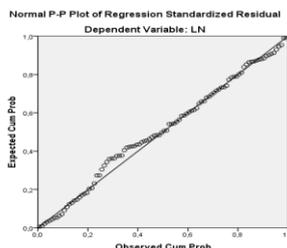
		<i>Unstandardized Residual</i>	<i>Standardized Residual</i>
N		100	100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	0E-7	0E-7
	Std. Deviation	3,74132634	,98473193
Most Extreme Differences	Absolute	,077	,077
	Positive	,034	,034
	Negative	-,077	-,077
Kolmogorov-Smirnov Z		,770	,770
Asymp. Sig. (2-tailed)		,594	,594

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Sumber: Data Sekunder, diolah (2021)

Berdasarkan pada Tabel 5 diatas, dapat diketahui bahwa besarnya nilai dari Asymp. Sig (2-tailed) bernilai sebesar 0,594 > 0,05 hal ini sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan maka dapat disimpulkan bahwa pada data model tersebut berdistribusi normal dan dapat digunakan dalam penelitian.



Gambar 1
Grafik Uji Normalitas

Sumber: Data Sekunder, diolah (2021)

Dari Gambar 1 dapat di ketahui bahwa hasil grafik uji normalitas data menyebar di sekitar garis diagonal atau grafik histogramnya menunjukkan pola distribusi normal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas. Dengan demikian dapat ditarik sebuah kesimpulan bahwa baik melalui uji statistik kolmogrov smirnov maupun uji grafik p-plot model regresi telah memenuhi asumsi normalitas.

Uji Multikolinearitas

Berdasarkan hasil uji multikolinearitas dengan menggunakan alat bantu komputer yang menggunakan program SPSS maka diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 6
Hasil Uji Multikolinieritas
Coefficients^a

Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
	(Constant)		
1	KL	,486	2,060
	KP	,582	1,718
	KPS	,643	1,555

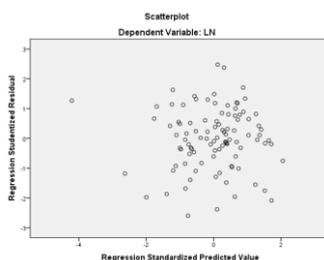
a. Dependent Variable: LN

Sumber: Data Sekunder, diolah (2021)

Berdasarkan pada Tabel 6 diatas, dapat diketahui bahwa besarnya nilai tolerance $> 0,10$ dan nilai VIF $< 10,0$ maka dapat disimpulkan bahwa semua variabel bebas yang terdiri dari kualitas layanan, kepercayaan, dan kepuasantidak ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas atau bisa disebut juga dengan tidak terjadi Multikolinieritas, sehingga variabel tersebut dapat digunakan dalam penelitian.

Uji Heteroskedastisitas

Dalam hasil uji heteroskedastisitas pada penelitian ini menggunakan metode grafik *scatterplot* dengan alat bantu komputer yang menggunakan program SPSS diperoleh hasil sebagai berikut:



Gambar 2

Grafik Scatterplot Heteroskedastisitas

Sumber: Data Sekunder, diolah (2021)

Dari Gambar 2 diatas terlihat titik - titik yang telah menyebar secara acak atau dapat dikatakan titik - titik tersebut tidak membentuk sebuah pola tertentu yang jelas, dan data yang telah tersebar diatas maupun dibawah angka 0 pada sumbu Y. Maka dapat disimpulkan bahwa dalam penelitian ini tidak terjadi heteroskedastisitas.

Uji Kelayakan Model

Uji F

Hasil uji F model regresi dalam penelitian ini dapat dilihat pada Tabel 7 sebagai berikut:

Tabel 7
Hasil Uji F
ANOVA^a

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	3671,635	3	1223,878	84,786	,000 ^b
	Residual	1385,755	96	14,435		
	Total	5057,390	99			

a. *Dependent Variable:* LN

b. *Predictors: (Constant), KPS, KP, KL*

Sumber: Data Sekunder, diolah (2021)

Dapat dilihat pada Tabel 7 diatas, dalam penelitian ini didapat angka tingkat signifikansi uji kelayakan model = 0,000 < 0,05 yang menunjukkan bahwa penelitian telah layak untuk dilakukan. Hasil ini mengindikasikan bahwa variabel kualitas layanan, kepercayaan dan kepuasan dapat dikatakan layak digunakan dalam penelitian.

Analisis Koefisien Determinasi (R²)

Hasil uji koefisien korelasi dapat dilihat pada Tabel 8 dibawah ini:

Tabel 8
Hasil Uji Koefisien Korelasi
Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,852 ^a	,726	,717	3,799

a. *Predictors: (Constant), KPS, KP, KL*

b. *Dependent Variable:* LN

Sumber: Data Sekunder, diolah (2021)

Tabel 8 diatas dapat diketahui bahwa nilai R Square (R²) sebesar 0,726 atau sebesar 72,6% ini menunjukkan bahwa variabel kualitas layanan, kepercayaan dan kepuasan mampu berkontribusi terhadap loyalitas nasabah sebesar 72,6%. Sedangkan sisanya yang sebesar 27,4% yang di dapat dari (100%-72,6%= 27,4%) dijelaskan oleh faktor-faktor lain yang tidak ada pada penelitian ini.

Uji Hipotesis (Uji t)

Hasil uji t dalam peneltian ini dapat dilihat pada Tabel 9 sebagai berikut ini:

Tabel 9
Hasil Uji t
Coefficients^a

Model		T	Sig.
	(Constant)		,877
	KL		2,448
	KP		3,956
	KPS		8,098

a. *Dependent Variable:* LN

Sumber: Data Sekunder, diolah (2021)

Dari Tabel 9 diatas, maka dapat diketahui hasil pengujian hipotesis penelitian yang ditunjukkan dan dapat dijelaskan sebagai berikut: (1) Pengujian Hipotesis 1 : Kualitas Layanan berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Nasabah pada Bank Jatim Kantor Cabang Bojonegoro. Berdasarkan hasil dari tabel 17 menunjukkan bahwa variabel kualitas layanan memiliki signifikansi bernilai sebesar 0,016 yang berarti nilai signifikansi $\leq 0,05$ dan untuk nilai t berarah positif maka dapat disimpulkan bahwa Hipotesis1 yang menyatakan kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah “dapat diterima”. (2) Pengujian Hipotesis 2 : Kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Nasabah pada Bank Jatim Kantor Cabang Bojonegoro. Berdasarkan hasil dari tabel 17 menunjukkan bahwa variabel kepercayaan memiliki signifikansi bernilai sebesar 0,000 yang berarti nilai signifikansi $\leq 0,05$ dan untuk nilai t berarah positif maka dapat disimpulkan bahwa Hipotesis 2 yang menyatakan kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah “dapat diterima”. (3) Pengujian Hipotesis 3 : Kepuasan berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Nasabah pada Bank Jatim Kantor Cabang Bojonegoro. Berdasarkan hasil dari tabel 17 menunjukkan bahwa variabel kepuasan memiliki signifikansi bernilai sebesar 0,000 yang berarti nilai signifikansi $\leq 0,05$ dan untuk nilai t berarah positif maka dapat disimpulkan bahwa Hipotesis 3 yang menyatakan kepuasan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah “dapat diterima”.

Pembahasan

Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Nasabah

Variabel Kualitas Layanan berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Nasabah di Bank Jatim Kantor Cabang Bojonegoro. Hasil ini menunjukkan bahwa semakin baik kualitas layanan seperti kinerja karyawan yang handal dan memiliki skill pengetahuan yang baik di bidangnya akan membuat karyawan tersebut cepat tanggap dalam melayani masalah-masalah atau keluhan yang di hadapi oleh nasabahnya, karyawan yang memiliki atitude baik, ramah dan sopan dalam melayani nasabahnya, selalu menyediakan informasi terupdate tentang produk-produk dan kondisi perbankan supaya mempermudah nasabah untuk mendapatkan informasi tersebut, Selain kinerja karyawan yang berkualitas fasilitas teknologi yang modern juga dapat menimbulkan kepuasan pada diri nasabahnya. Sehingga loyalitas nasabah terhadap Bank Jatim Kantor Cabang Bojonegoro semakin tinggi. Karena nasabah merasa apa yang di harapkan sesuai bahkan lebih dari ekspektasi yang di inginkan sehingga loyalitas pada diri nasabah terus meningkat. Hasil penelitian ini juga didukung oleh peneliti sebelumnya yang dilakukan oleh penelitian yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah dan dampaknya pada Loyalitas Nasabah (Studi kasus pada nasabah tabungan Bank BCA KCU Pusat Kota Malang)”. Menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas nasabah. Sedangkan penelitian yang di lakukan oleh Hidayat (2009) yang berjudul “ Pengaruh Layanan, Kualitas Produk, dan Nilai Nasabah terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank mandiri”. Menyatakan bahwa kualitas pelayanantidak berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas nasabah.

Pengaruh Kepercayaan terhadap Loyalitas Nasabah

Variabel Kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Nasabah di Bank Jatim Kantor Cabang Bojonegoro. Hasil ini menunjukkan bahwa semakin tinggi integritas, comptence dan jaminan seperti keamanan dokumen-dokumen nasabahnya dari ancaman pihak-pihak luar, kerahasiaan dokumen nasabah yang terjamin, informasi yang jelas, benar transparan kepada para nasabahnya tentang penghimpunan dana dan penyaluran dana tersebut sehingga secara tidak langsung akan meningkatkan kepercayaan nasabah terhadap Bank Jatim Kantor Cabang Bojonegoro, dengan demikian loyalitas nasabah akan terbangun sendiri pada diri nasabah karena nasabah sudah percaya bahwa Bank Jatim Kantor Cabang Bojonegoro memiliki citra perusahaan yang baik dan terjamin keamanannya. Hasil penelitian

ini juga didukung oleh penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh peneliti Pramana dan Rastini (2016) yang berjudul “ Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepercayaan Nasabah dan Loyalitas Nasabah Bank Mandiri Cabang Veteran Denpasar Bali”. Menyatakan bahwa kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah. Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh penelitian yang berjudul “ Analisa pengaruh Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kepuasan dan Kepercayaan Pelanggan sebagai variabel Intervening pada asuransi Jiwa Manulife Indonesia Surabaya”. menyatakan bahwa kepercayaan tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah.

Pengaruh Kepuasan terhadap Loyalitas Nasabah

Variabel Kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Nasabah di Bank Jatim Kantor Cabang Bojonegoro. Hasil ini menunjukkan bahwa semakin baik kinerja dari Bank Jatim Kantor Cabang Bojonegoro dalam memenuhi dan menyediakan kebutuhan-kebutuhan nasabahnya seperti kecanggihan teknologi dalam bertransaksi dimanapun nasabah itu berada sehingga nasabah tersebut dapat mengefisienkan waktunya, fasilitas Kantor yang modern dan nyaman, kinerja karyawan yang memiliki skill pengetahuan yang baik di bidang perbankan sehingga cepat tanggap dalam menjawab keluhan dari nasabahnya, dengan kinerja yang baik tersebut akan menumbuhkan kepuasan pada diri nasabah, karena nasabah merasa apa yang mereka butuhkan sudah di sediakan oleh Bank Jatim Kantor Cabang Bojonegoro sehingga loyalitas nasabah dapat tumbuh dengan baik pada diri nasabah. Hasil penelitian ini juga didukung oleh peneliti sebelumnya yang berjudul “ Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah dengan Kepuasan Nasabah sebagai Intervening”. Menyatakan bahwa Kepuasan berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Nasabah. Sedangkan penelitian yang berjudul “ Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan dalam membentuk Loyalitas pelanggan”. Menyatakan bahwa Kepuasan tidak berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Nasabah.

SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

Penelitian ini dilakukan untuk menguji Kualitas layanan, Kepercayaan dan Kepuasan terhadap Loyalitas nasabah Bank Jatim Kantor Cabang Bojonegoro. Berdasarkan hasil penelitian dan analisis data yang telah dilakukan dengan melalui beberapa uji yang telah dijelaskan sebelumnya, dapat ditarik simpulan sebagai berikut: (1) Variabel Kualitas Layanan merupakan variabel yang paling dominan dalam mempengaruhi loyalitas nasabah pada Bank Jatim Kantor Cabang Bojonegoro, hal ini menunjukkan bahwa kualitas layanan pada Bank Jatim Kantor Cabang Bojonegoro memiliki peranan yang besar dibandingkan dengan variabel lainnya dalam mempengaruhi loyalitas nasabah pada Bank Jatim Kantor Cabang Bojonegoro. (2) Secara parsial atau masing-masing Kualitas Layanan, kepercayaan, dan kepuasan berpengaruh positif signifikan terhadap Loyalitas nasabah pada Bank Jatim Kantor Cabang Bojonegoro. (3) Secara simultan atau keseluruhan Variabel Kualitas layanan,kepercayaan, kepuasan berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas nasabah. Kontribusi pada seluruh variabel bebas (Kualitas layanan,kepercayaan, kepuasan) terhadap Loyalitas Nasabah sebesar 72,6% sisanya 27,4% dijelaskan oleh variabel yang lain diluar penelitian ini.

Keterbatasan Penelitian

Didalam penelitian ini masih memiliki keterbatasan-keterbatasan. Dengan adanya keterbatasan ini, diharapkan dapat untuk dilakukan perbaikan terhadap penelitian yang akan datang. Adapun keterbatasan dalam penelitian ini antara lain sebagai berikut: (1) Jumlah responden belum dapat menggambarkan kondisi riil yang sesungguhnya. (2) Hasil dalam

pengisian kuesioner masih terdapat beberapa yang berisikan jawaban kosong atau tidak lengkap, hal ini dikarenakan beberapa responden memiliki aktivitas yang cukup padat dan jumlah pertanyaan terbuka yang cukup banyak. (3) Cukup memakan waktu yang lama dalam penyebaran kuesioner, karena dimasa pandemi saat ini jam operasional pada Bank Jatim Kantor Cabang Bojonegoro dibatasi atau berkurang.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian, pembahasan dan simpulan yang telah diuraikan diatas, maka dapat diajukan beberapa saran sebagai berikut: (1) Dengan melihat hasil dari analisis regresi berganda dimana variabel yang lebih dominan berpengaruh terhadap loyalitas nasabah merupakan variabel kualitas layanan (KL), variabel kepuasan maka perlu dipertimbangkan oleh Bank Jatim Kantor Cabang Bojonegoro untuk mempertahankan serta meningkatkan kepuasan terhadap loyalitas nasabah Bank Jatim Kantor Cabang Bojonegoro. (2) Kualitas Layanan Pada Bank Jatim Kantor Cabang Bojonegoro perlu dipertahankan serta terus ditingkatkan karena kualitas layanan Bank Jatim Kantor Cabang Bojonegoro termasuk dalam kategori yang tinggi. (3) Perlu mempertahankan serta meningkatkan kepercayaan pada nasabah Bank Jatim Kantor Cabang Bojonegoro variabel kepercayaan termasuk kategori yang tinggi terhadap Bank Jatim Kantor Cabang Bojonegoro. (4) Mengingat variabel kepuasan memiliki pengaruh yang lemah terhadap Loyalitas Nasabah maka sebaiknya pihak Bank Jatim Kantor Cabang Bojonegoro lebih memperhatikan serta meningkatkan relationship pada konsumen atau pelanggan dalam membangun rasa kepuasan terhadap Bank Jatim Kantor Cabang Bojonegoro.

DAFTAR PUSTAKA

- Ghozali, Imam. 2013. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- _____. 2017. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- _____. 2018. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hidayat, R. 2009. Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk dan Nilai Nasabah Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank Mandiri. Surakarta
- Kotler, P dan K. L. Keller. 2007. *Manajemen Pemasaran*. Edisi 13. Erlangga. Jakarta.
- _____. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Edisi 13. Erlangga. Jakarta
- _____. 2016. *Manajemen Pemasaran*. Edisi 13. Erlangga. Jakarta
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta. Bandung
- _____. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta. Bandung
- Tjiptono, F. dan Chandra, G. 2009. *Service, Quality, dan Satisfaction*. Andi Offset. Yogyakarta