

## BAB IV

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab IV ini disampaikan setelah peneliti berhasil mengumpulkan data dari penelitian terhadap responden sasaran. Dari 150 kuesioner yang telah disampaikan kepada responden sasaran ada sebanyak 138 responden yang jawabannya memenuhi persyaratan untuk dianalisis. Setelah data dianalisis dan dihitung sebagaimana yang terdapat pada lampiran, maka uraian pada bab ini sebagai berikut:

#### 4.1 Gambaran Umum Responden

Gambaran umum responden dalam penelitian ini terdiri dari jenis kelamin, tingkat pendidikan, pekerjaan, usia, tahun bergabung menjadi nasabah Bank Mandiri, dan jumlah pengeluaran per bulan. Uraian mengenai karakteristik responden adalah sebagai berikut:

##### 4.1.1 Distribusi Responden dari Segi Jenis Kelamin

Hasil perhitungan dan analisis responden dilihat dari jenis kelamin menunjukkan data sesuai tabel di bawah ini.

**Tabel 4.1 Jenis kelamin responden**

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
1	Laki-laki	50	36,2%
2	Perempuan	88	63,8%
Total		138	100%

Sumber : Analisis data primer, 2018

Data pada tabel di atas menunjukkan bahwa mayoritas nasabah yang menjadi responden dalam penelitian ini adalah perempuan yaitu sebanyak 63,8%, dan sisanya 36,2% adalah laki-laki.

#### 4.1.2 Distribusi Responden Ditinjau dari Tingkat Pendidikan

Hasil perhitungan dan analisis responden ditinjau dari tingkat pendidikan terdistribusi pada tabel berikut:

**Tabel 4.2 Tingkat pendidikan**

No	Pendidikan	Jumlah	Persentase
1	SMA	15	10,9
2	D3	10	7,2
3	S1	93	67,4
4	Pasca Sarjana (S2/S3)	20	14,5
Total		138	100

Sumber : Analisis data primer, 2018

Tabel di atas memberikan informasi bahwa mayoritas responden berpendidikan S1 yaitu sebanyak 93 orang atau 67,4%. Responden dengan tingkat pendidikan pasca sarjana terdiri dari 14,5%, SMA 10,9%, dan responden dengan tingkat pendidikan D3 terdiri dari 7,2%.

#### 4.1.3 Distribusi Responden Ditinjau dari Pekerjaan

Hasil perhitungan dan analisis responden ditinjau dari jenis pekerjaan terdistribusi pada tabel berikut:

**Tabel 4.3 Pekerjaan responden**

No	Pekerjaan	Jumlah	Persentase
1	PNS	21	15,2
2	Swasta	67	48,6
3	Pelajar/Mahasiswa	21	15,2
4	Ibu Rumah tangga	4	2,9
5	Wiraswasta	9	6,5
6	Lainnya	16	11,6
Total		138	100

Sumber : Analisis data primer, 2018

Data hasil penelitian menunjukkan bahwa responden sebagian besar bekerja di sektor swasta yaitu sebanyak 67 orang atau 48,6%. Selanjutnya,

sebanyak 15,2% adalah pegawai negeri sipil. Responden yang merupakan mahasiswa/pelajar adalah 15,2%; wiraswasta 6,5%; ibu rumah tangga 2,9%, dan lainnya adalah 11,6%.

#### 4.1.4 Distribusi Responden Ditinjau dari Usia

Hasil perhitungan dan analisis responden ditinjau dari usia terdistribusi pada tabel berikut:

**Tabel 4.4 Usia**

No	Usia	Jumlah	Persentase
1	≤ 20 tahun	7	5,07
2	21 - 30 tahun	60	43,48
3	31- 40 tahun	30	21,74
4	41 – 50 tahun	28	20,29
5	>50 tahun	13	9,42
Total		138	100

Sumber : Analisis data primer, 2018

Mayoritas responden penelitian berusia antara 21 sampai 30 tahun, yaitu sebanyak 60 orang atau 43,48%. Usia tersebut merupakan usia pada fase produktif yang banyak melakukan berbagai kegiatan termasuk di dalamnya adalah penggunaan jasa keuangan.

#### 4.1.5 Distribusi Responden Berdasarkan Tahun Bergabung menjadi Nasabah

Tahun bergabungnya nasabah yang menjadi responden dalam penelitian sangat bervariasi antara sebelum tahun 2000 sampai tahun 2015 ke atas. Secara rinci hasil perhitungan dan analisis responden ditinjau dari tahun bergabung nasabah terdistribusi pada tabel berikut:

**Tabel 4.5 Tahun bergabung nasabah**

No	Tahun	Jumlah	Persentase
1	≤ 2000	27	19,57
2	2001-2005	15	10,87
3	2006-2010	22	15,94
4	2011-2015	44	31,88
5	>2015	30	21,74
Total		138	100

Sumber : Analisis data primer, 2018

Tabel di atas memuat rincian tahun awal bergabungnya responden dalam menggunakan jasa Bank Mandiri. Mayoritas responden menjadi nasabah Bank mandiri antara tahun 2011-2015.

#### 4.1.6 Distribusi Responden Dari Segi Pengeluaran Responden

Hasil perhitungan dan analisis responden ditinjau dari pengeluaran responden setiap bulan terdistribusi pada tabel berikut:

**Tabel 4.6 Pengeluaran Responden**

No	Tahun	Jumlah	Persentase
1	≤ Rp 2000.000	28	20,29
2	Rp 2.000.001-Rp 4.000.000	45	32,61
3	Rp 4.000.001-Rp 6.000.000	31	22,46
4	Rp 6.000.001-Rp 8.000.000	10	7,25
5	> Rp 8.000.000	24	17,39
Total		138	100

Sumber : Analisis data primer, 2018

Mayoritas responden mempunyai jumlah pengeluaran per bulan sebanyak Rp Rp 2.000.001 sampai Rp 4.000.000 yaitu sebanyak 45 orang. Jumlah tersebut berada di atas kisaran UMR wilayah Yogyakarta, sehingga memungkinkan responden untuk menabung atau menggunakan jasa keuangan lainnya.

#### 4.2 Penilaian Responden Terhadap Variabel-Variabel Penelitian

Kriteria penilaian menggunakan Interval Skala dengan interval:

$$\text{Interval} = \frac{\text{Nilai Maksimum Ideal} - \text{Nilai Minimum Ideal}}{\text{Kelas Interval}}$$

$$\text{Interval} = \frac{5-1}{5} = 0,8$$

**Tabel 4.7 Skala Interval**

Interval	Kategori
1,00 s/d 1,79	Sangat Buruk
1,80 s/d 2,59	Buruk
2,70 s/d 3,39	Cukup Baik
3,40 s/d 4,19	Baik
4,20 s/d 5,00	Sangat Baik

Sumber: Analisis data primer, 2018

**Tabel 4.8 Penilaian responden terhadap kualitas pelayanan**

No	Daftar Pertanyaan	Rata-rata	Keterangan
1.	Lokasi Bank Mandiri strategis dan mudah dijangkau	4,0072	Baik
2.	Bank Mandiri memiliki fasilitas yang menarik, nyaman dan bersih, serta aman untuk digunakan (misalnya: mesin ATM, ruang tunggu, tempat parkir, dll).	3,9855	Baik
3.	Bank Mandiri menggunakan peralatan yang terlihat canggih dan modern	3,7754	Baik
4.	Bank Mandiri melayani sepanjang hari semua nasabah sesuai dengan janjinya	3,8623	Baik
5.	Bank Mandiri menginformasikan kepada nasabah tentang produk-produknya secara jelas	3,8841	Baik
6.	Staf Bank Mandiri mengetahui kebutuhan nasabah sehingga tetap ada pada jam sibuk	3,8333	Baik
7.	Staf Bank Mandiri melayani transaksi dengan cepat, tepat dan efisien dan mampu menjawab permasalahan nasabah.	3,8841	Baik
8.	Bank Mandiri menjamin keamanan nasabah dalam bertransaksi dan menyimpan data nasabah.	4,0072	Baik
9.	Transaksi di Bank Mandiri bebas dari kekeliruan sehingga aman dan staf Mandiri tugas dengan baik dan benar	3,7609	Baik
10.	Staf Bank Mandiri bersikap ramah, sabar, simpatik dan penuh perhatian dalam melayani transaksi	3,9928	Baik
	<b>Kualitas Pelayanan</b>	3,8993	Baik

**Tabel 4.9 Penilaian Responden terhadap kepercayaan**

No	Daftar Pertanyaan	Rata-Rata	Keterangan
1.	Bank Mandiri sangat transparan dalam memberikan informasi dari suatu layanan/produk dan memberikan solusi yang tepat pada setiap keluhan nasabah	3,8913	Baik
2	Saya dapat mengandalkan bank ini dalam memberikan layanan yang baik	3,8478	Baik
3.	Saya dapat mempercayai karyawan bank yg memiliki moral yang baik dan tulus dalam membantu saya.	4,0580	Baik
	<b>Kepercayaan</b>	3,9322	Baik

Sumber: Analisis data primer, 2018

Penilaian responden terhadap kepercayaan rata-rata Baik dengan nilai rata-rata 3,9322 dengan nilai tertinggi bahwa responden mempercayai karyawan bank yang memiliki moral yang baik dan tulus dalam membantu yaitu nilainya 4,0580. Nilai terendah 3,8478 bahwa responden mengandalkan bank untuk memberikan layanan terbaik.

Penilaian responden terhadap Kualitas Pelayanan yang diberikan oleh bank Baik dengan nilai rata-rata sebesar 3,8993. Nilai responden tertinggi pada indikator yang menyatakan bahwa lokasi Bank Mandiri strategis dan mudah dijangkau serta menjamin keamanan nasabah dalam bertransaksi dan menyimpan dana nasabah dengan nilai 4,0072. Sedangkan nilai responden terendah pada indikator yang menyatakan bahwa transaksi di Bank Mandiri bebas dari kekeliruan sehingga aman dan staf bertugas dengan baik dan benar mempunyai penilaian sebesar 3,7609.

**Tabel 4.10 Penilaian Responden terhadap Kepuasan**

No	Daftar Pertanyaan	Rata-Rata	Keterangan
1.	Bunga dari suatu produk sudah sesuai dengan harapan bapak/ibu/saudara	3,3043	Cukup baik
2	Saya mengharapkan variasi program layanan/produk Bank Mandiri	3,8551	Baik
3.	Bank Mandiri harus tetap dapat menjaga kualitas pelayanan terhadap konsumen	4,1667	Baik
4.	Saya selalu menggunakan layanan Bank Mandiri dan akan kembali konsisten menggunakan layanan/produk dari Bank Mandiri	3,8406	Baik
5	Saya merekomendasikan penggunaan layanan/produk Bank Mandiri kepada orang lain/keluarga saya	3,7609	Baik
	Saya akan melakukan komplain apabila tidak puas dengan layanan/produk Bank Mandiri	4,0000	Baik
	<b>Kepuasan</b>	3,8210	Baik

Sumber: Analisis data primer, 2018

Penilaian responden terhadap kepuasan yang diberikan oleh bank adalah Baik dengan nilai rata-rata 3,8210. Nilai responden tertinggi pada bank Mandiri harus tetap dapat menjaga kualitas pelayanan terhadap konsumen dengan nilai 4,1667. Sedangkan nilai responden terendah pada bunga suatu produk sudah sesuai dengan harapan nasabah nilai 3,3043.

**Tabel 4.11 Penilaian Responden terhadap Loyalitas**

No	Daftar Pertanyaan	Rata-Rata	Keterangan
1.	Saya tidak akan beralih ke bank lain dan akan kembali mengunjungi Mandiri dalam waktu dekat.	3,8116	Baik
2	Saya akan merekomendasikan kepada orang lain/keluarga saya untuk menggunakan layanan/produk dari Bank Mandiri	3,8116	Baik
3.	Saya senang dan puas menggunakan layanan/produk Bank Mandiri	3,9783	Baik
	<b>Loyalitas</b>	3,8671	Baik

Sumber: Analisis data primer, 2018

Penilaian responden terhadap loyalitas yang diberikan oleh bank adalah Baik dengan nilai rata-rata 3,8671. Nilai responden tertinggi senang dan puas menggunakan layanan/produk Bank Mandiri dengan nilai 3,9783. Sedangkan nilai responden terendah pernyataan tidak akan beralih ke bank lain dan akan kembali mengunjungi Mandiri dalam waktu dekat serta akan merekomendasikan kepada orang lain/keluarga nilai 3,8116.

### **4.3 Uji Kualitas Data**

Hasil analisis dan kesimpulan suatu penelitian sangat tergantung dengan data yang tersedia yang dapat dikumpulkan oleh peneliti. Sebelum data dianalisis lebih lanjut maka data yang berhasil dikumpulkan peneliti dinilai dan diuji apakah memenuhi persyaratan kenormalan dan tidak ada data yang outlier atau menyimpang jauh dari rata-ratanya. Berikut adalah pengujian data dimaksud yaitu pengujian kualitas data terdiri dari uji normalitas dan uji outlier.

#### **4.3.1 Uji Normalitas**

Evaluasi yang dipakai untuk tujuan tersebut jika angka CR skewness atau angka CR kurtosis ada diantara -2,58 sampai +2,58 maka distribusi dapat dikatakan normal. Secara rinci hasil pengujian terhadap normalitas data disajikan pada tabel 4.12 di bawah ini.

Tabel 4.12 Hasil Uji Normalitas

Variable	min	max	skew	c.r.	Kurtosis	c.r.
KPS6	1	5	0,476	2,283	0,1	0,240
PLY10	1	5	-0,032	-0,153	0,457	1,096
PLY9	2	5	-0,344	-1,650	-0,743	-1,782
PLY8	1	5	-0,204	-0,978	0,914	2,192
PLY7	1	5	-0,047	-0,225	0,665	1,595
KPS5	1	5	-0,463	-2,220	0,066	0,158
PLY6	1	5	-0,374	-1,794	0,682	1,635
PLY5	1	5	-0,241	-1,156	1,045	2,506
PCY3	1	5	-0,108	-0,518	0,66	1,583
PCY1	1	5	-0,441	-2,115	0,824	1,976
PCY2	1	5	-0,216	-1,036	0,167	0,400
KPS4	1	5	-0,417	-2,000	0,177	0,424
PLY4	1	5	-0,388	-1,861	0,565	1,355
PLY1	1	5	-0,289	-1,386	0,801	1,921
PLY2	1	5	-0,199	-0,954	0,902	2,163
PLY3	1	5	-0,474	-2,273	0,155	0,372
LOY3	1	5	-0,333	-1,597	0,697	1,671
LOY2	1	5	-0,562	-2,216	-0,044	-0,106
LOY1	1	5	-0,388	-1,861	-0,418	-1,002
KPS1	1	5	-0,455	-2,182	-0,02	-0,048
KPS2	1	5	-0,349	-1,674	0,575	1,379
KPS3	1	5	-0,416	-1,995	1,004	2,408
Multivariate					9,492	1,716

Kesimpulan hasil uji kenormalan data tersebut adalah normal dengan CR 1,716 artinya masih dalam range -2,58 sampai dengan 2,58 sehingga data yang terkumpul masuk kategori normal.

#### 4.3.2 Uji Outlier

Kriterianya *outlier* dilihat berdasarkan nilai tabel angka kritis *Chi Square* ( $\chi^2$ ) pada derajat kebebasan (*degree of freedom*) tertentu. Derajat kebebasan yang digunakan adalah jumlah cacah kasus yang dipergunakan untuk penelitian - jumlah indikator - 1 ( $n-k-1$ ).

Penelitian ini mempunyai jumlah indikator sebanyak 22 indikator. Nilai  $\chi^2$  (138-22-1) angka kritisnya adalah 141,030. Nilai *mahalanobis distance* (*distance*  $\chi^2$ ) di bawah angka kritis menunjukkan bahwa tidak ada gejala *outlier*. Kesimpulan pengujian data tersebut tidak ada gejala outlier yang ditunjukkan oleh nilai *mahalanobis distance* (*distance*  $\chi^2$ ) di bawah angka kritis sehingga data dapat digunakan dalam penelitian. (Angka hasil pengujian tersedia pada lampiran 3)

#### 4.4 Uji Konfirmatori

Uji ini dilakukan untuk menguji apakah indikator-indikator mengukur variabel latennya. Berdasarkan hasil pengujian CFA masing-masing variabel diketahui hasil sebagai berikut:

##### 4.4.1 Analisis Goodness of Fit Variabel

Analisis ini digunakan untuk mengetahui apakah indikator-indikator memenuhi kriteria kesesuaian (*Goodness of Fit*) atau tidak. Ringkasan hasil pengujian kesesuaian model adalah sebagai berikut:

**Tabel 4.8 Goodness of Fit untuk masing-masing variabel**

Variabel	X <sup>2</sup> sangat kecil	P (≥0,05)	CMIN/ DF ≤ 2	RMSEA ≤ 0,08	GFI ≥ 0,90	TLI ≥ 0,90	CFI ≥ 0,90	Ket
Kualitas Pelayanan	29,802	0,085	1,294	0,079	0,985	0,960	0,969	Baik
Kepercayaan	2,541	0,069	1,320	0,077	0,910	0,952	0,924	Baik
Kepuasan Nasabah	9,507	0,093	1,808	0,023	0,931	0,902	0,981	Baik
Loyalitas Nasabah	1,506	0,071	1,750	0,063	0,922	0,921	0,915	Baik

Sumber: Analisis data primer, 2018 (Lampiran 4)

Berdasarkan hasil pengujian kesesuaian model tersebut diketahui bahwa masing-masing indikator telah memenuhi kriteria kesesuaian (*Goodness of Fit*)

yang ditunjukkan masing-masing variabel memenuhi kriteria. Nilai probabilitas mempunyai kriteria  $p \geq 0,05$ . Nilai  $p$  variabel kualitas pelayanan adalah 0,085; kepercayaan 0,069; kepuasan nasabah 0,093 dan loyalitas nasabah 0,071. Dapat disimpulkan bahwa persyaratan probabilitas tersebut dipenuhi oleh keempat variabel penelitian. Demikian juga kriteria nilai  $CMIN/DF \leq 2$  telah dipenuhi oleh variabel kualitas pelayanan dengan nilai  $CMIN/DF$  1,294; kepercayaan 1,320; kepuasan nasabah 1,808 dan loyalitas nasabah 1,750.

Sedangkan untuk persyaratan nilai  $\leq RMSEA$  0,08 dapat dipenuhi oleh keempat variabel dengan nilai  $RMSEA$  kualitas pelayanan 0,079; kepercayaan 0,077; kepuasan nasabah 0,023 dan loyalitas nasabah 0,063. Untuk kriteria *GF1 cut off* yang ditentukan adalah  $\geq 0,90$ . Hal tersebut dipenuhi dengan nilai pada variabel kualitas pelayanan 0,985; kepercayaan 0,910; kepuasan nasabah 0,931 dan loyalitas nasabah 0,922.

Untuk  $TL1 \geq 0,90$  nilai yang kesesuaian dipenuhi oleh kualitas pelayanan dengan nilai  $TLI$  0,960; kepercayaan 0,952; kepuasan nasabah 0,902 dan loyalitas nasabah 0,921. Selanjutnya untuk nilai  $CF1 \geq 0,90$  dipenuhi oleh variabel kualitas pelayanan dengan nilai  $CFI$  0,969 ; kepercayaan 0,924 ; kepuasan nasabah 0,981 dan loyalitas nasabah 0,915. Berdasarkan tabel tersebut disimpulkan bahwa indikator memenuhi kriteria kesesuaian dalam kualitas pelayanan, kepercayaan, kepuasan nasabah, loyalitas nasabah menunjukkan hasil yang baik.

#### 4.4.2 Analisis validitas dan Reliabilitas

Untuk mengetahui apakah indikator-indikator yang digunakan untuk mengukur variabel laten perlu dianalisis dengan analisis validitas dan reliabilitas yaitu dengan melihat nilai  $p < 0,05$  dan cronbach alpha  $> 0,07$  yang memenuhi kriteria tepat (valid) dan handal (Reliabilitas) dalam penelitian.

**Tabel 4.9 Hasil Pengujian Convergent Validity dan Composite Reliability**

Indikator	$\lambda_i$	$\epsilon_i$	Convergent validity		Composite Reliable	Keterangan
			CR	P		
<b>Kualitas Pelayanan</b>					0,967	Reliabel
Indikator 1	0,842	0,291	1,000	0,000		valid
Indikator 2	0,888	0,211	13,890	0,000		valid
Indikator 3	0,860	0,260	13,146	0,000		valid
Indikator 4	0,812	0,341	11,943	0,000		valid
Indikator 5	0,903	0,185	14,371	0,000		valid
Indikator 6	0,863	0,255	13,273	0,000		valid
Indikator 7	0,881	0,224	13,709	0,000		valid
Indikator 8	0,892	0,204	14,038	0,000		valid
Indikator 9	0,805	0,352	11,702	0,000		valid
Indikator 10	0,886	0,215	13,841	0,000		valid
<b>Kepercayaan</b>					0,894	Reliabel
Indikator 1	0,847	0,283	1,000	0,000		valid
Indikator 2	0,881	0,224	11,988	0,000		valid
Indikator 3	0,847	0,283	11,612	0,000		valid
<b>Kepuasan Nasabah</b>					0,895	Reliabel
Indikator 1	0,557	0,690	1,000	0,000		valid
Indikator 2	0,717	0,486	6,102	0,000		valid
Indikator 3	0,798	0,363	6,439	0,000		Reliabel
Indikator 4	0,884	0,219	7,096	0,000		valid
Indikator 5	0,879	0,227	6,982	0,000		valid
Indikator 6	0,729	0,469	6,137	0,000		valid
<b>Loyalitas</b>					0,847	Reliabel
Indikator 1	0,710	0,496	1,000	0,000		valid
Indikator 2	0,841	0,293	8,529	0,000		valid
Indikator 3	0,861	0,259	8,531	0,000		valid

Sumber : Analisis data primer, 2018 (Lampiran 4)

$$\text{Rumus Composite Reliability} = \frac{(\sum \text{Standardized loading})^2}{(\sum \text{Standardized loading})^2 + \sum \epsilon_j}$$

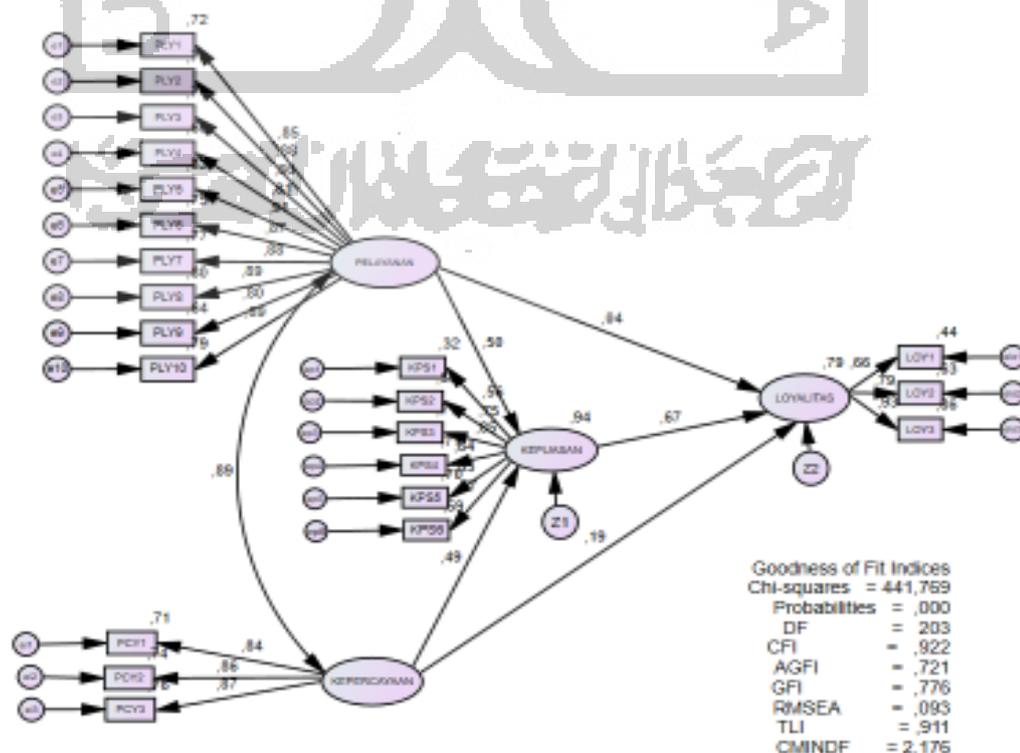
Dari pengujian yang tercantum dalam tabel diatas menunjukkan bahwa indikator-indikator dan konstruk laten dalam penelitian ini dinyatakan valid dan reliabel yang ditunjukkan dengan koefisien Composite Reliability > 0,70 yaitu untuk reliabilitas kualitas layanan sebesar 0,967; kepercayaan 0,894; kepuasan nasabah 0,895 dan loyalitas 0,847.

#### 4.5 Uji Struktural

Tujuan uji struktural adalah untuk mengetahui apakah model yang disusun secara struktural sesuai dan bisa digunakan.

##### 4.5.1 Analisis Goodness of Fit (GOF) secara struktural

Berdasarkan data yang didapatkan untuk setiap kumpulan variabel penelitian setelah dianalisis dengan menggunakan SEM Amos secara diagramatis



hasilnya sebagai berikut:

**Gambar 4.1 Model Awal (Output Path Diagram Model Awal/Initial Model)**

Berdasarkan hasil analisis pada *output path diagram* di atas, hasil pengujian GOF sebagai berikut:

**Tabel 4.10 Hasil Pengukuran GOF pada model Awal**

<i>Goodness of Fit Index</i>	<i>Cut Off Value</i>	Hasil Analisis	Keterangan
Chi – Square	Diharapkan kecil	441,769	Kurang Sesuai
Probability	$\geq 0,05$	0,000	Kurang Sesuai
CMIN/DF	$\leq 2,00$	2,176	Kurang Sesuai
GFI	$\geq 0,90$	0,776	Kurang Sesuai
AGFI	$\geq 0,90$	0,721	Kurang Sesuai
TLI	$\geq 0,90$	0,911	Baik
CFI	$\geq 0,90$	0,922	Baik
RMSEA	$\leq 0,08$	0,093	Kurang Sesuai

Sumber : Analisis data primer, 2018

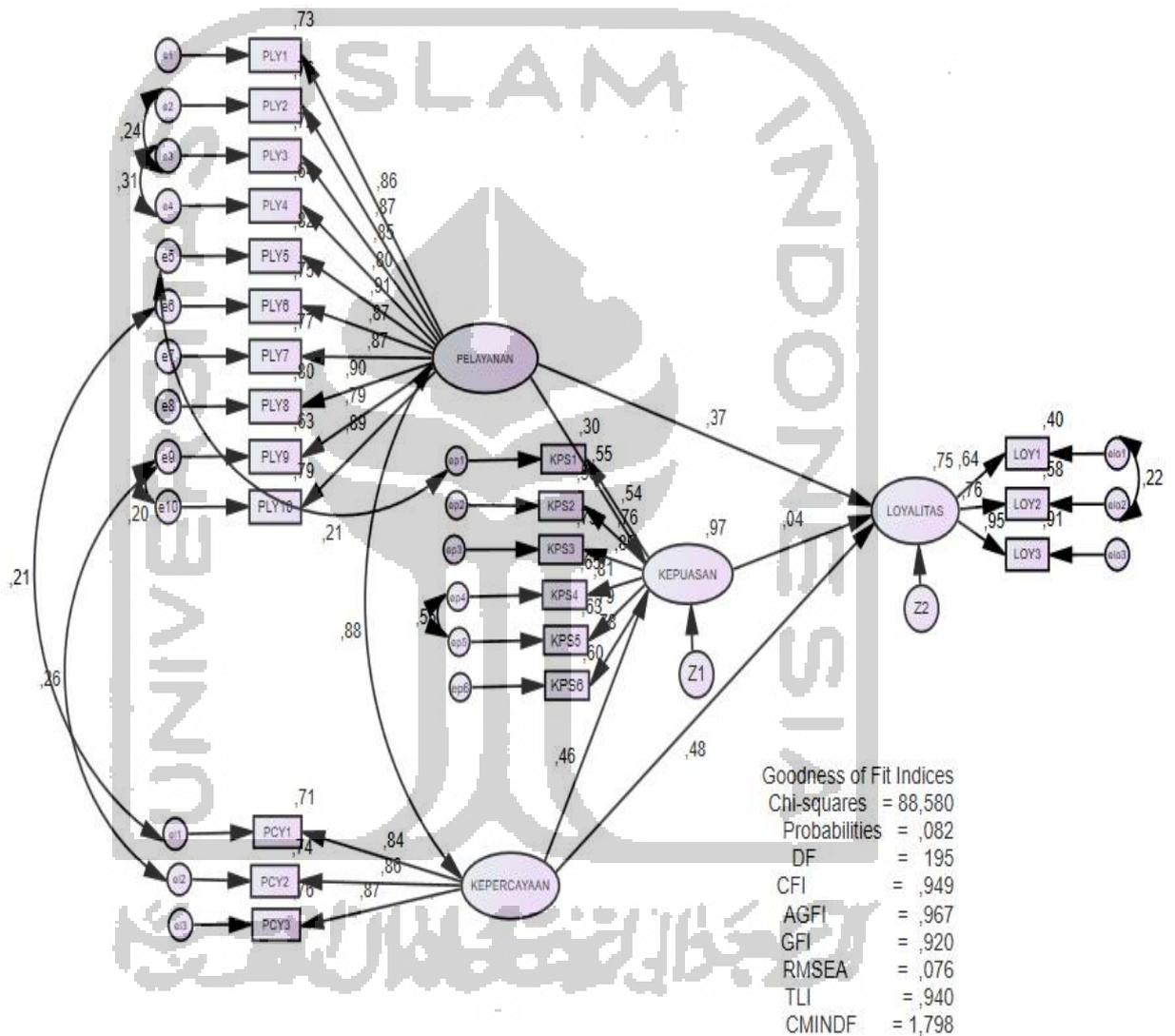
Berdasarkan hasil pengujian di atas, diperoleh hasil bahwa kriteria GOF belum terpenuhi semua. Langkah selanjutnya adalah dengan melakukan modifikasi terhadap model penelitian dengan *Modification Indices* untuk memperoleh nilai GOF yang memenuhi kriteria pada masing-masing GOF. Tabel *Modification Indices* merupakan rekomendasi garis koneksi yang bisa dihubungkan dari hasil output AMOS.

**Tabel 4.11 Modification Indices awal**

			M.I.	Par Change
ep4	<-->	ep5	35,466	,171
e3	<-->	e4	12,809	,112
e3	<-->	e2	7,964	,072
el2	<-->	e9	7,053	,073
ep1	<-->	e5	5,357	,080
el1	<-->	e6	4,950	,049

e9	<-->	e10	4,890	,057
elo1	<-->	elo2	4,232	,070

Setelah melalui serangkaian modifikasi maka dapat disampaikan model akhir sebagai berikut:



**Gambar 4.2** Output path Diagram Final Model (Model Akhir)

Berdasarkan hasil analisis pada *output path diagram* di atas, hasil pengujian GOF sebagai berikut:

**Tabel 4.12 Hasil GOF Modifikasi**

<i>Goodness of Fit Index</i>	<i>Cut Off Value</i>	Hasil Analisis	Keterangan
Chi – Square	Diharapkan kecil	88,580	Baik
Probability	$\geq 0,05$	0,082	Baik
CMIN/DF	$\leq 2,00$	1,798	Baik
GFI	$\geq 0,90$	0,920	Baik
AGFI	$\geq 0,90$	0,967	Baik
TLI	$\geq 0,90$	0,940	Baik
CFI	$\geq 0,90$	0,949	Baik
RMSEA	$\leq 0,08$	0,076	Baik

Sumber : Analisis data primer, 2018

Berdasarkan hasil pengujian pada tabel di atas diperoleh kesimpulan bahwa setelah dilakukan modifikasi terhadap diagram path dengan *Modified Indices*, nilai GOF sudah baik atau dinyatakan sudah fit.

#### **4.6 Pengujian Hipotesis dan pembahasan**

Hasil pengujian hipotesis pengaruh variabel bebas terhadap variabel tergantung akan diuraikan hipotesis dan pembahasan dari hasil penelitian.

##### **4.6.1 Pengujian Hipotesis**

Berdasarkan hasil analisis dengan bantuan program AMOS, maka diperoleh hasil pengujian untuk membuktikan hipotesis yang telah disusun. Hasil analisis sebagaimana terangkum dalam tabel 4.18 di bawah ini.

**Tabel 4.13 Hasil Pengujian Pengaruh Variabel Bebas terhadap Variabel Tergantung**

<b>Pengaruh Variabel Bebas → variabel tergantung</b>	<b>Koefisien Regresi</b>	<b>Critical Ratio</b>	<b>Sig</b>	<b>Kesimpulan</b>
Kualitas pelayanan → Kepuasan	+0,549	+4,278	0,000	signifikan
Kepercayaan → Kepuasan	+0,467	+3,742	0,000	signifikan
Kualitas Pelayanan → Loyalitas	+0,373	+2,190	0,000	signifikan
Kepercayaan → Loyalitas	+0,480	+1,082	0,279	Tidak signifikan
Kepuasan → Loyalitas	+0,039	+2,105	0,000	signifikan
N : 138				

Sumber : Analisis data primer, 2018

Berdasarkan hasil analisis pada tabel tersebut dapat membuktikan hipotesis sebagai berikut :

1. Kualitas pelayanan nasabah berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah Bank Mandiri kantor Cabang Yogyakarta dan pengaruh tersebut signifikan. Hal ini menunjukkan bahwa hipotesis pertama (H1) diterima
2. Kualitas layanan berpengaruh positif terhadap loyalitas nasabah Bank Mandiri kantor Cabang Yogyakarta dan pengaruhnya signifikan. Hal ini menunjukkan bahwa hipotesis kedua (2) diterima.
3. Kepercayaan berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah Bank Mandiri kantor Cabang Yogyakarta? dan pengaruh tersebut signifikan. Hal ini menunjukkan bahwa hipotesis ketiga (H3) diterima.
4. Kepercayaan berpengaruh positif terhadap loyalitas nasabah Bank Mandiri kantor Cabang Yogyakarta namun tidak signifikan. Hal ini menunjukkan bahwa hipotesis keempat (H4) ditolak

5. Kepuasan nasabah berpengaruh positif terhadap loyalitas nasabah Bank Mandiri kantor Cabang Yogyakarta dan pengaruh tersebut signifikan. Hal ini menunjukkan bahwa hipotesis kelima (H5) diterima.

#### 4.6.2 Pembahasan

Variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Hal tersebut ditunjukkan dengan nilai koefisien regresi positif  $+0,549$  dan nilai signifikansi  $0,000$ . Jika kualitas pelayanan meningkat maka kepuasan nasabah juga akan meningkat. Hasil penelitian membuktikan bahwa hipotesis pertama dalam penelitian ini diterima. Hasil penelitian tersebut sesuai dengan penelitian Indra (2010) dan Pradhana (2015) yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh antara variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan. Kualitas pelayanan yang dilihat dari lima dimensi yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy* mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan secara simultan dan parsial.

Variabel kepercayaan juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Koefisien regresi pada variabel kepercayaan adalah  $+0,467$  dan nilai sig  $0,000$ . Jika kepercayaan nasabah meningkat maka kepuasan nasabah juga akan meningkat. Penelitian yang mendukung hasil ini disampaikan Iskandar (2012), yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah pada PD. Bank Perkreditan Rakyat BKK Boyolali Kota. Hal tersebut juga sesuai dengan Lyle (2002) yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh antara variabel kepercayaan terhadap kepuasan.

Pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas dinyatakan positif dan signifikan dengan nilai koefisien regresi  $+0,373$  dan sig  $0,000$ . Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa hipotesis ketiga dalam penelitian ini dinyatakan diterima. Pendapat yang sama disampaikan oleh Iskandar (2012) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah. Penelitian yang sama dilakukan oleh Siddiqi (2011) yang berjudul Keterkaitan antara Atribut Kualitas Layanan, Pelanggan, Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan di Sektor Perbankan Ritel di Bangladesh menunjukkan hasil bahwa semua atribut kualitas layanan berhubungan positif dengan loyalitas pelanggan di perbankan ritel Bangladesh.

Pengujian pengaruh kepercayaan terhadap loyalitas menunjukkan bahwa hal tersebut positif namun tidak signifikan. Koefisien regresi pada variabel ini adalah  $+0,480$ , namun nilai sig nya adalah  $0,279$  ( $>0,05$ ). Hipotesis keempat dalam penelitian ini dinyatakan ditolak, berdasarkan hasil pengujian yang dilakukan. Iskandar (2012) dalam hasil penelitiannya juga menyebutkan bahwa kepercayaan berpengaruh positif tidak signifikan terhadap Loyalitas Nasabah Pada PD. Bank Perkreditan Rakyat BKK Boyolali Kota. Kepercayaan tidak bisa secara langsung mempengaruhi loyalitas nasabah sehingga memerlukan satu tahap yaitu kepuasan nasabah untuk mencapai loyalitas nasabah.

Kepuasan nasabah terhadap loyalitas menunjukkan pengaruh positif dan signifikan yang ditandai dengan hasil koefisien sebesar  $+0,039$  dan nilai sig  $0,000$ . Jika kepuasan meningkat maka loyalitas nasabah juga akan meningkat seiring dengan peningkatan kepuasan. Ashraf (2014) menyatakan bahwa perhatian pada

aspek sikap, kepuasan dan kepercayaan merupakan beberapa kunci sukses membangun loyalitas nasabah pada perusahaan. Dengan demikian, maka hipotesis dalam penelitian kelima penelitian ini dinyatakan diterima. Hasil penelitian ini senada dengan penelitian Rajif (2016) yang menjelaskan bahwa Kepuasan nasabah memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah. Hasil penelitian ini serupa dengan penelitian Pradhana (2015) yang menunjukkan bahwa kualitas produk memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, kualitas produk memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap loyalitas, kualitas layanan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan serta kepuasan pelanggan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan.

