

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Utama Jatinegara, Jakarta Timur.

3.1.1 Sejarah Berdirinya BNI

Gagasan mendirikan bank BNI, dilandasi oleh pemikiran bahwa pada awal kemerdekaan, Indonesia tidak memiliki bank nasional sendiri. Pada awal 16 September 1945, pemerintah memberikan surat kuasa kepada R. M. Margono Djoyohadikoesoemo yang pada saat itu menjabat sebagai Ketua Dewan Pertimbangan Agung untuk mendirikan Bank Negara Indonesia. Pada tanggal 5 juli 1946 Bank Negara Indonesia resmi didirikan dengan dikeluarkannya Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang No. 2/1946 tentang pembentukan Bank Negara Indonesia.

Peresmian Bank Negara Indonesia dilaksanakan di Yogyakarta pada HUT Proklamasi tanggal 17 Agustus 1946 oleh wakil presiden Mohammad Hatta, dan R. M. Margono Djoyohadikoesoemo sebagai Direktur Utama Bank Negara Indonesia. Modal pertama Bank Negara Indonesia ditetapkan sebesar sepuluh juta rupiah, serta BNI berfingsi sebagai Bank Sentral atau Bank Sirkulasi dan Bank Umum.

Visi BNI : Menjadi Bank kebanggaan nasional, yang menawarkan layanan terbaik dengan harga kompetitif kepada segmen pasar perusahaan, komersial, dan konsumen. .

Misi BNI : Memaksimalkan pelaku bisnis utama dengan menyediakan solusi keuangan yang fokus pada segmen pasar perusahaan, komersial, dan konsumen.

Values : Kenyamanan dan kepuasan.

Budaya Perusahaan :

- BNI adalah bank umum berstatus perusahaan publik
- BNI berorientasi kepada pasar dan pembangunan nasional
- BNI secara terus-menerus membina hubungan yang saling menguntungkan dengan nasabah dan mitra usaha.
- BNI mengakui peranan dan menghargai kepentingan pegawai.
- BNI mengupayakan terciptanya semangat kebersamaan agar pegawai melaksanakan tugas dan kewajiban secara professional.

3.1.2 Tabungan Plus (TAPLUS)

BNI memberikan produk dan layanan simpanan individual dalam bentuk giro dan tabungan. Pada simpanan individual tabungan terdapat berbagai macam produk dengan pelayanannya masing-masing yaitu Tabungan Dollarplus, Dana Pensiun Lembaga Keuangan, Tabungan Haji Indonesia, Tabungan Kesejahteraan Keluarga (TEKESRA), Tabungan Plus (TAPLUS), dan Tabungan Utama.

Tabungan Plus (Taplus) merupakan salah satu produk simpanan individual di BNI. Simpanan ini dapat diambil atau disetor kapan saja melalui seluruh

cabang BNI dan ATM BNI di seluruh Indonesia dengan sarana buku tabungan dan atau sarana kartu ATM KartuPlus.

Keunggulan produk ini, sebagai berikut :

- Bunga Taplus dihitung atas dasar saldo harian, penarikan tunai melalui teller tidak dibatasi jumlahnya, sedangkan melalui ATM BNI sebesar Rp 2 juta per hari.
- Penyetoran dan pengambilan dapat dilakukan pada semua cabang/ cabang pembantu BNI
- Dapat digunakan sebagai agunan kredit (*Cash Collateral Credit*)
- TaPlus dapat digunakan untuk pembayaran listrik, telepon, pajak, dan KPR melalui BNI. Selain itu, dapat digunakan sebagai alat pembayaran di toko-toko (*merchant*) yang memasang logo MAESTRO.
- Dapat diikutsertakan dalam program hadiah, apabila BNI akan memberikan hadiah kepada nasabah Taplus.

3.2 Variabel Penelitian

3.2.1 Variabel Independen

Yang termasuk variabel independen dalam penelitian ini meliputi kelima dimensi jasa menurut Zeithaml dan Bitner (dalam Manajemen Jasa, Fandy Tjiptono, 1996) adalah variabel *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*.

3.2.2 Variabel Dependen

Variabel dependen dalam penelitian ini adalah loyalitas nasabah.

3.3 Definisi Operasional Variabel

Definisi operasional variabel mengacu pada lima dimensi jasa menurut Zulian Yamit (2002) yaitu :

1. Bukti Langsung (*tangibles*), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, karyawan, dan sarana komunikasi

Pada penelitian ini, yang termasuk variabel *tangibles* (X_1) adalah:

- Gedung yang nyaman
- Fasilitas layanan memadai misal ruang tunggu, ATM, dan tempat parkir
- Busana karyawan rapi
- Sarana komunikasi lengkap misalnya telepon

2. Keandalan (*reliability*), yakni kemampuan dalam memberikan pelayanan dengan segera dan memuaskan serta sesuai dengan yang telah dijanjikan.

Pada penelitian ini, yang termasuk variabel *reliability* (X_2) adalah:

- Layanan teller yang cepat dan teliti
- Pelayanan customer service yang memuaskan
- Layanan ATM yang lengkap dan selalu on-line
- Layanan selalu dilaksanakan sesuai sistem dan prosedur

3. Daya tangkap (*responsiveness*), merupakan keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.

Pada penelitian ini, yang termasuk variabel *responsiveness* (X_3) adalah:

- Teller dan customer service dengan cepat memberikan layanannya kepada nasabah

- Keluhan nasabah direspon dengan cepat
 - Nasabah dapat menjangkau tempat yang dituju dengan cepat (mudah diakses)
 - Birokrasi yang sederhana
4. Jaminan (*assurance*), yaitu mencakup kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, resiko ataupun keragu-raguan.
- Pada penelitian ini, yang termasuk variabel *assurance* (X_4) adalah:
- Nasabah merasa aman dalam melakukan transaksi
 - Seluruh karyawan melayani dengan ramah
 - *Customer service* memberi penjelasan dengan detail dan jelas
 - Teller dan *customer service* menguasai bidangnya secara profesional
5. Empati (*empathy*), meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian dengan tulus terhadap kebutuhan pelanggan.

Pada penelitian ini, yang termasuk variabel *empathy* (X_5) adalah:

- Memahami kebutuhan nasabah
- Nasabah dapat dengan mudah menerima informasi yang baru dari perusahaan
- Terdapat layanan on-line via telepon
- Mengutamakan kepentingan nasabah

6. Loyalitas nasabah secara menyeluruh, mengacu pada pengukuran tingkat kepuasan

Pada penelitian ini, yang termasuk variabel loyalitas (Y) adalah:

- Merupakan bank pilihan utama
- Membeli jasa bank tersebut kembali dimasa mendatang
- Menginformasikan hal yang baik tentang bank kepada orang lain
- Kemauan untuk merekomendasi dan mengajak orang lain

3.4 Data dan Teknik Pengumpulan Data

3.4.1 Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh dengan survei lapangan yang menggunakan metode pengumpulan data original melalui observasi, wawancara, maupun kuesioner (daftar pertanyaan).

Dalam penelitian ini, data primer akan diperoleh dengan menggunakan kuesioner yang akan diisi oleh responden yang telah ditentukan oleh skala likert.

Skala likert yaitu skala yang berhubungan dengan pernyataan tentang sikap seseorang terhadap sesuatu, dalam hal ini setuju-tidak setuju. Nasabah yang menjadi responden diminta mengisi pernyataan dalam skala ordinal berbentuk verbal dalam jumlah 5 kategori sebagai berikut :

Sangat Setuju	SS	5
Setuju	S	4
Ragu-ragu	RR	3
Tidak Setuju	TS	2
Sangat Tidak Setuju	STS	1

Un.uk mengetahui sesuai atau tidaknya hasil kuesioner yang diperoleh, maka akan dilakukan uji validitas dan uji realibilitas dengan syarat minimal 30

sampel. Jika data yang diperoleh tidak valid atau tidak realibel, maka akan digugurkan atau diganti.

3.4.1.1 Uji Validitas

Uji validitas dilakukan untuk mengungkapkan kemampuan suatu instrumen dalam mengukur kebenaran hasil penelitian secara cermat dan tepat serta sekaligus membuktikan bahwa suatu instrumen dalam hal ini adalah kuesioner valid digunakan dalam penelitian. Suatu instrumen atau tes pengukur dapat dikatakan mempunyai validitas yang tinggi apabila alat tersebut mampu menjalankan fungsi ukurnya, atau dapat memberikan hasil ukur yang sesuai dengan maksud dilakukannya pengukuran tersebut. (Saifuddin aswar, 2001)

Pengujian validitas ini dilakukan menggunakan metode korelasi *product moment* dari Karl Pearson. Analisis korelasi ini berguna untuk menentukan suatu besaran yang menyatakan bagaimana hubungan antara variabel satu dengan variabel lainnya. Simbol dari besaran korelasi adalah r yang disebut *koefisien korelasi*, sedangkan simbol parameternya ρ (rho).

Uji ini dilakukan dengan menggunakan program SPSS versi 10.00 setelah diketahui bahwa kuesioner tersebut valid dan realibel. Nilai koefisien korelasi r berkisar antara -1 sampai dengan $+1$ yang kategori pemanfaatannya dijelaskan sebagai berikut (Djarwanto Ps dan Pangestu Subagyo, 1993) :

- a. Jika nilai $r > 0$ artinya telah terjadi hubungan linier positif, yaitu makin besar nilai variabel X (independen), makin besar pula nilai variabel Y (dependen).
- b. Jika nilai $r < 0$ artinya telah terjadi hubungan linier negatif, yaitu makin kecil nilai variabel X (independen), makin kecil pula nilai variabel Y (dependen).

- c. Jika nilai $r = 0$ artinya tidak ada hubungan sama sekali antara variabel X independen dengan variabel Y (dependen).
- d. Jika nilai $r = 1$ atau $r = -1$ telah terjadi hubungan linier sempurna yaitu berupa garis lurus.

Dengan rumus (Sutrisno Hadi, 1991) :

$$r_{xy} = \frac{n(\sum xy) - (\sum x \sum y)}{\sqrt{(n\sum x^2 - (\sum x)^2)(n\sum y^2 - (\sum y)^2)}}$$

r_{xy} : Koefisien korelasi antara skor butir (x) dengan skor variabel (y)

N : Jumlah responden yang diuji coba

$\sum x$: Jumlah skor butir (X)

$\sum y$: Jumlah skor variabel (Y)

$\sum x^2$: Jumlah skor butir (X) kuadrat

Besarnya r_{xy} dapat dihitung dengan menggunakan korelasi dengan taraf signifikansi 5%. Jika $r_{xy} > r_{tabel}$ maka seluruh item dinyatakan valid.

3.4.1.2 Uji Realibilitas

Uji reliabilitas ini dilakukan untuk mengetahui adanya penyimpangan atau deviasi yang mungkin disebabkan adanya berbagai faktor acak (*random factors*) dalam proses pengukuran (J Supranto, 2001). Uji reliabilitas ini dilakukan dengan menggunakan perkiraan *Cronbach's Alpha* yang menunjukkan bagaimana tingginya butir-butir dalam kuesioner berkorelasi atau berinteraksi.

Rumus *Cronbach's Alpha* : (Saifuddin Aswar, 201 : 78)

$$\alpha = \left(\frac{k}{k-1} \right) \left(1 - \frac{\sum S_j^2}{S_x^2} \right)$$

K = Banyaknya belahan tes

S_j^2 = Varians belahan j ; $j = 1, 2, \dots, k$

S_x^2 = Varians skor tes

Untuk memberi kemudahan dalam melakukan uji reliabilitas, maka dilakukan dengan menggunakan program SPSS versi 10.00. Hasil dinyatakan reliable apabila skor korelasi antar masing-masing item dengan skor totalnya lebih dari r tabel yaitu 0.60 (Singgih Santoso, 2001).

3.4.2 Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang relevan yang dikumpulkan oleh lembaga pengumpul data dan dipublikasikan kepada masyarakat pengguna data.

Dalam penelitian ini, data sekunder diperoleh dari literature yang berhubungan dengan penulisan skripsi ini serta data yang berhubungan dengan perbankan tersebut.

3.5 Populasi dan Sampel

Populasi adalah jumlah dari keseluruhan obyek (satuan-satuan/individu-individu) yang karakteristiknya hendak diduga (Djarwanto Ps dan Pangestu Subagyo, 1993).

Populasi yang digunakan adalah seluruh pengguna jasa pelayanan Taplus BNI pada Cabang Jatinegara, Jakarta Timur.

Menurut Djarwanto Ps dan Pangestu Subagyo (1993), Sampel adalah sebagian dari populasi yang karakteristiknya hendak diselidiki, dan dianggap bisa mewakili keseluruhan populasi (jumlah lebih sedikit daripada jumlah populasinya).

Ukuran sampel yang digunakan untuk mengetahui besar sampel yang akan diambil bila jumlah populasi tidak diketahui dapat dihitung dengan rumus (Pedoman Penulisan Skripsi) :

$$E^2 = \frac{(Z_{1/2\alpha})^2 \cdot S^2}{n}$$

Dimana:

E = deviasi sampling maksimum yang diinginkan peneliti

Z = luas kurva normal standar

α = tingkat kesalahan data yang ditoleransi peneliti

S = standar deviasi sampel

n = jumlah sampel

Peneliti menginginkan derajat keyakinan 95% (berarti nilai $Z = 1,96$), deviasi sampling maksimum berdasarkan pengalaman peneliti sebelumnya 0,1 dan standar deviasi sampel 0,50. serta tingkat kesalahan yang dapat ditolerir 5%.

Hasil perhitungannya sebagai berikut :

$$(0,1)^2 = \frac{1,96)^2 \cdot (0,5)^2}{n}$$

$$0,01 = \frac{(3,8416) \cdot (0,25)}{n}$$

$$0,07 = \frac{0,9604}{n}$$

$$n = 96,04$$

Pengambilan sampel jumlah minimal penarikan adalah 96,04 nasabah. Peneliti menyebarkan 150 kuesioner, dari keseluruhan kuesioner yang kembali sempurna 105 kuesioner nasabah.

Sampel yang digunakan adalah bagian dari populasi yang diperoleh dengan metode *Judgement Sampling*, dalam buku *Metode Penelitian Bisnis*, Donald R.cooper dan C. William Emory (1995) yaitu prinsip pemilihan sampel dimana setiap anggota sampel untuk menyesuaikan diri dengan beberapa kriteria.

Proses penyebaran kuesioner ini dimulai dari 09.00 – 14.00 WIB. Penulis menduga nasabah yang menggunakan Taplus untuk menjadi responden dalam penelitian ini. Proses pengisian kuesioner dilakukan responden sambil menunggu panggilan antrian untuk melakukan transaksi di BNI.

3.6 Teknik Analisis

3.6.1 Analisis Deskriptif

Yaitu analisis yang dilakukan berdasarkan data yang diperoleh dari responden, kemudian diinterpestasikan sehingga dapat ditarik suatu kesimpulan dalam pengambilan keputusan yang berpihak pada kriteria baik permasalahan atau keadaan dengan tabel distribusi frekuensi. Beberapa hal dari karakteristik responden yang diteliti meliputi jenis kelamin, jenis pekerjaan, dan tingkat

penghasilan, transaksi yang dilakukan, lama menjadi nasabah, dan kepemilikan rekening pada bank lain.

3.6.2 Analisis statistika

Yaitu analisis yang digunakan dengan menggunakan teknik statistika untuk menguji hipotesis yang diajukan.

3.6.2.1 Uji Asumsi Klasik

Agar model regresi yang diajukan menunjukkan persamaan yang memiliki hubungan valid BLUE (*Best Linear Unbiased Estimator*), model tersebut harus memenuhi asumsi-asumsi dasar klasik *Ordinal Least Square* (OLS). Asumsi-asumsi tersebut adalah tidak terjadinya multikolinearitas (adanya hubungan antara variabel bebas), tidak ada heterokedastisitas (adanya varian yang tidak konstan dan faktor pengganggu), tidak terdapat autokorelasi (adanya hubungan residual observasi. Oleh karena itu, pengujian asumsi klasik perlu dilaksanakan.

1. Multikolinearitas

Multikolinearitas berarti variabel terikat dalam model memiliki hubungan yang sempurna atau mendekati sempurna (koefisien korelasinya tinggi bahkan 1). Untuk mendeteksi adanya gejala multikolinearitas dapat dilihat dari matriks korelasi antar variabel bebas.

Deteksi adanya multikolinearitas dapat diketahui dengan melihat *Variance Inflation Factor* (VIF) atau *tolerance value*. Batas *tolerance value* 0.10 atau batas VIF adalah 10 (Singgih Santoso, 2002). Apabila dari hasil analisis menunjukkan nilai VIF dibawah nilai 10, maka tidak terjadi gejala multikolinearitas, sehingga model reliable sebagai dasar analisis.

2. Heterokedastisitas

Heterokedastisitas adalah asumsi yang sangat berkaitan dengan dependensi hubungan antar variabel. Heterokedastisitas berarti bahwa variabel terikat menunjukkan tingkat variance yang berbeda antara variabel prediktor (Singgih Santoso, 2002). Dalam model regresi diharapkan terjadi homokedastisitas, bila diabaikan maka terjadi heterokedastisitas.

Deteksi adanya heterokedastisitas dapat dilihat dari gambar kurva heterokedastisitas. Apabila titik-titik menyebar secara acak dan tidak membentuk pola yang jelas serta menyebar baik di bawah atau di atas 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi heterokedastisitas. Atau dapat dilihat dari nilai sign variabel independen dengan absolut residual di atas 0.05 (Singgih Santoso, 2001).

3. Autokorelasi

Autokorelasi menunjukkan adanya kondisi yang berurutan antara gangguan atau disturbansi yang masuk dalam model regresi. Autokorelasi bisa disebut korelasi serial, yang dapat diartikan sebagai korelasi yang terjadi antara observasi yang terletak berdekatan secara serial dalam bentuk waktu atau korelasi antar tempat yang berdekatan bila datanya *error series*.

Uji yang digunakan adalah uji Durbin Watson. Uji Durbin Watson dihitung berdasarkan jumlah selisih kuadrat antara nilai taksiran faktor pengganggu yang berurutan (Singgih Santoso, 2002).

Tabel 3.6.2.1.1 Nilai Durbin-Watson

Durbin-Waston	Kesimpulan
Kurang dari 1.10	Ada korelasi
1.10-1.54	Tanpa kesimpulan
1.55-2.54	Tidak ada korelasi
2.55-2.90	Tanpa kesimpulan
Lebih dari 3	Ada korelasi

3.6.2.2 Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis ini digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh Variabel *tangibles* (X_1), variabel *reliability* (X_2), variabel *responsiveness* (X_3), variabel *assurance* (X_4), dan variabel *empathy* (X_5) terhadap loyalitas nasabah (Y) Taplus BNI.

Langkah-langkah perhitungan yang dilakukan :

1. Menentukan formulasi hipotesa nihil (H_0) dan hipotesa alternatif (H_a) :
2. Model Regresi

Model regresi linier berganda yang digunakan yaitu :

$$Y = b_0 + b_1 X_1 + b_2 X_2 + b_3 X_3 + b_4 X_4 + b_5 X_5$$

Dimana :

Y = Loyalitas nasabah

X_1 = Variabel *Tangibles*

b_1 = koefisien regresi X_1

X_2 = Variabel *Reliability*

b_2 = koefisien regresi X_2

X_3 = Variabel *Responsiveness*

b_3 = koefisien regresi X_3

X_4 = Variabel *Assurance*

b_4 = koefisien regresi X_4

X_5 = Variabel *Empathy*

b_5 = koefisien regresi X_5

3. Setelah itu, dilakukan dengan melaksanakan uji signifikansi terhadap nilai-nilai tersebut, yaitu dengan menggunakan :

1) Uji regresi secara keseluruhan dengan uji F

Menurut Anto Dajan (1986), pengujian ini bertujuan untuk mengetahui apakah variabel pelayanan jasa yang terdiri dari *tangibles*, *responsiveness*, *reliability*, *assurance*, dan *empathy* secara menyeluruh mampu mempengaruhi loyalitas nasabah. Langkah pengujiannya sebagai berikut :

1. Menentukan hipotesis

$H_0 : b_1 = b_2 = b_3 = b_4 = b_5 = 0$, Kelima variabel pelayanan jasa secara bersama-sama tidak mempunyai pengaruh terhadap loyalitas nasabah.

$H_a : b_1 \neq b_2 \neq b_3 \neq b_4 \neq b_5 \neq 0$, Kelima variabel pelayanan jasa secara bersama-sama mempunyai pengaruh terhadap loyalitas nasabah.

2. Mencari nilai F dari angka yang terdapat dalam tabel distribusi F untuk derajat kebebasan tertentu dan tingkat keyakinan (*confidence coefficient*) tertentu. Derajat kebebasan (*degree of freedom*) dapat dicari dengan rumus:

$$df = k ; (n - k - 1)$$

Dimana ;

df = Derajat kebebasan

n = Jumlah sampel

k = Jumlah variabel independen

Sedangkan nilai tingkat keyakinan (*confidence level*) ditentukan sebesar 95 %, yang berarti mentolerir kesalahan sebesar 5 % sehingga *confidence coefficient* sebesar 0,05.

3. Membandingkan nilai F_{hitung} dengan nilai F_{tabel} yang diperoleh dari tabel distribusi F. Satu hubungan yang dinyatakan signifikan apabila F_{hitung} adalah sama atau lebih besar dari angka atau nilai yang terdapat dalam tabel distribusi untuk derajat kebebasan tertentu yang diperoleh. H_0 akan diterima jika F terletak pada daerah penerimaan dan akan menolak H_0 jika F terletak diluar daerah penerimaan dengan hipotesis :

- H_0 diterima jika $F_{hitung} \leq F_{tabel}$: Kelima variabel pelayanan jasa secara bersama-sama tidak mempunyai pengaruh terhadap loyalitas nasabah.
- H_0 ditolak jika $F_{hitung} > F_{tabel}$: Kelima variabel pelayanan jasa secara bersama-sama mempunyai pengaruh terhadap loyalitas nasabah.

2) Uji regresi secara parsial dengan uji t

Pengujian ini dilakukan untuk mengetahui apakah variabel jasa pelayanan secara individu dapat mempengaruhi loyalitas nasabah serta variabel yang paling dominan dalam mempengaruhi loyalitas nasabah (Anto Dajan, 1986).

Langkah pengujiannya sebagai berikut :

1. Menentukan hipotesis

$H_0 : b_1 = 0 \dots \text{dst}$, Variabel $X_1 \dots \text{dst}$ tidak mempunyai pengaruh terhadap loyalitas nasabah.

$H_a : b_1 \neq 0 \dots \text{dst}$, Variabel $X_1 \dots \text{dst}$ mempunyai pengaruh terhadap loyalitas nasabah.

2. Mencari nilai t dari angka yang terdapat dalam tabel distribusi t untuk derajat kebebasan tertentu dan tingkat keyakinan (*confidence coefficient*) tertentu. Derajat kebebasan (*degree of freedom*) dapat dicari dengan rumus:

$$df = (n - k - 1)$$

Dimana ;

df = Derajat kebebasan

n = Jumlah sampel

k = Variabel independen

Sedangkan nilai tingkat keyakinan (*confidence level*) ditentukan sebesar 95 %, yang berarti mentolerir kesalahan sebesar 5 % sehingga *confidence coefficient* sebesar 0,05.

3. Membandingkan nilai t_{hitung} dengan nilai t_{tabel} yang diperoleh dari tabel distribusi t . Satu hubungan yang dinyatakan signifikan apabila t_{hitung} adalah sama atau lebih besar dari angka atau nilai yang terdapat dalam tabel distribusi untuk derajat kebebasan tertentu yang diperoleh. H_0 akan diterima jika t terletak pada daerah penerimaan

dan akan menolak H_0 jika t terletak diluar daerah penerimaan dengan hipotesis :

- H_0 diterima jika $t_{hitung} \leq t_{tabel}$: Variabel pelayanan jasa X_1, \dots, X_n tidak mempunyai pengaruh terhadap loyalitas nasabah.
- H_0 ditolak jika $t_{hitung} > t_{tabel}$: Variabel pelayanan jasa X_1, \dots, X_n mempunyai pengaruh terhadap loyalitas nasabah.

