

## BAB IV

### ANALISIS DAN PEMBAHASAN

#### 4.1 Analisis Deskriptif

Yaitu analisis yang dilakukan berdasarkan data yang diperoleh dari responden, kemudian diinterpretasikan 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.

##### 4.1.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Sebagian besar responden nasabah Taplus BNI adalah perempuan sebagaimana ditunjukkan oleh hasil persentase yang disajikan pada tabel di bawah ini :

Tabel 4.1

Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah	Prosentase
Laki-laki	50	47,6 %
Perempuan	55	52,4 %
Total	105	100 %

Sumber : Data Primer

Dari tabel 4.1, dapat disimpulkan bahwa jenis kelamin responden lebih banyak berjenis kelamin perempuan yaitu dengan jumlah 55 responden (52,4%),

sedangkan selebihnya berjenis kelamin laki-laki dengan jumlah 50 responden (47,6%).

#### 4.1.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Berdasarkan pekerjaan, responden nasabah Taplus BNI dikelompokkan menjadi 4 kelompok, ditunjukkan pada tabel di bawah ini :

Tabel 4.2

Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Pekerjaan	Jumlah	Prosentase
PNS	51	48,6%
Swasta	21	20%
Mahasiswa/pelajar	26	24,8%
Lainnya	7	6,7%
Total	105	100%

Sumber : Data Primer

Dari tabel di atas (4.2) maka disimpulkan bahwa dominasi jumlah responden yang paling banyak mempunyai pekerjaan Pegawai Negeri Sipil dengan jumlah 51 responden (48,6%), sedangkan responden dengan pekerjaan swasta 21 responden (20%), Mahasiswa atau Pelajar 26 responden (24,%) dan sisanya 7 responden (6,7%).

#### 4.1.3 Karakteristik Responden berdasarkan Penghasilan Per Bulan

Penghasilan per bulan responden nasabah TaPlus BNI dibagi menjadi 3 bagian, dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 4.3

## Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan Per Bulan

Penghasilan/bulan	Jumlah	Prosentase
Kurang dari Rp 500.000	17	16,2%
Rp 500.001- Rp 2.000.000	78	74,3%
Lebih dari Rp 200.001	10	9,5%
Total	105	100%

Sumber : Data Primer

Dari tabel 4.3 disimpulkan bahwa responden sebagian besar mempunyai penghasilan sebesar Rp 500.001 –Rp 2.000.000 dengan jumlah 78 responden (74,3%), sedangkan 17 responden (16,2%) mempunyai penghasilan kurang dari Rp 500.000 dan sisanya 10 responden (9,5%) mempunyai penghasilan lebih dari Rp 2000.001.

#### 4.1.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Transaksi Per Bulan

Transaksi responden per bulan di bagi menjadi 3 kelompok. Adapun jumlah dan presentase ditunjukan pada tabel di bawah ini :

Tabel 4.4

## Karakteristik Responden Berdasarkan Transaksi Per Bulan

Transaksi/bulan	Jumlah	Prosentase
Kurang dari 3 kali	38	36,2%
3 – 5 kali	30	28,6%
Lebih dari 5 kali	37	35,2%
Total	105	100%

Sumber : Data Primer

Dari tabel 4.4 menunjukkan bahwa sebagian besar yaitu sebanyak 38 responden (36,2%) melakukan transaksi kurang dari 3 kali per Bulan, sedangkan

37 responden (35,2%) melakukan transaksi lebih dari 5 kali per bulan, dan sisanya 30 responden (28,6%) melakukan transaksi 3 – 5 kali per bulan.

#### 4.1.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Menjadi Nasabah

Berdasarkan lama menjadi nasabah Taplus, responden dikelompokkan menjadi 3 kelompok, ditunjukkan dalam tabel berikut :

Tabel 4.5

Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Menjadi Nasabah

Lama Menjadi Nasabah	Jumlah	Prosentase
Kurang dari 6 bulan	13	12,4%
6 bulan – 1 tahun	15	14,3%
Lebih dari 1 tahun	77	73,3%
Total	105	100%

Sumber : Data primer

Dari tabel 4.5 dapat disimpulkan bahwa jumlah responden yang paling banyak sebesar 77 responden (73,3%) lebih dari 1 tahun menjadi nasabah Taplus, sedangkan 15 responden (14,3%) 6 bulan – 1 tahun menjadi nasabah Taplus, dan sisanya 13 (12,4%) kurang dari 6 bulan.

#### 4.1.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Kepemilikan Rekening Bank lain

Karakteristik nasabah berdasar kepemilikan rekening pada bank lain yang menjadi responden dibagi menjadi 2 bagian, ditunjukkan pada tabel berikut ini :

Tabel 4.6

Karakteristik Responden Berdasarkan Kepemilikan Rekening Bank Lain

Kepemilikan Rekening Bank lain	Jumlah	Prosentase
Ya	49	46,7%
Tidak	56	53,3%
Total	105	100%

Sumber : Data Primer

Dari tabel di atas (4.6) maka dapat disimpulkan bahwa sebanyak 56 responden (53,3%) tidak memiliki rekening pada Bank lain, sedangkan sisanya 49 responden (46,7%) memiliki rekening pada Bank lain.

## 4.2 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

### 4.2.1 Uji Validitas

Uji validitas ini dilakukan dengan menggunakan metode korelasi *Product Moment*. Analisis korelasi ini berguna untuk menentukan suatu besaran yang menyatakan bagaimana kuat hubungan suatu variabel dengan variabel lain. Simbol dari besaran korelasi adalah  $r$  yang disebut koefisien korelasi, sedangkan simbol parameteranya  $\rho$  (rho).

Dalam uji validitas ini mengambil 30 responden sebagai syarat minimal sampel uji coba dan untuk memudahkan peneliti dalam melakukan uji validitas, maka dalam penelitian ini uji validitas dilakukan dengan bantuan program SPSS versi 10 dengan mengkorelasi masing-masing item dengan total itemnya. Hasil dinyatakan valid atau sah apabila  $r_{hitung} > r_{tabel}$  dengan taraf signifikansi 5%.

Tabel 4.7

## Hasil Uji Validitas

Item	r	Item	r
Tangibles 1	0.5946	Assurance 1	0.4767
Tangibles 2	0.6669	Assurance 2	0.5024
Tangibles 3	0.5670	Assurance 3	0.5696
Tangibles 4	0.6524	Assurance 4	0.5839
Reliability 1	0.6219	Emphaty 1	0.3765
Reliability 2	0.8276	Emphaty 2	0.6567
Reliability 3	0.6149	Emphaty 3	0.6859
Reliability 4	0.6306	Emphaty 4	0.6899
Responsiveness 1	0.7289	Loyalitas 1	0.5524
Responsiveness 2	0.6800	Loyalitas 2	0.7536
Responsiveness 3	0.5373	Loyalitas 3	0.6764
Responsiveness 4	0.4090	Loyalitas 4	0.6150

Sumber : Data Primer Diolah

Menurut Sutrisno Hadi (1991) tabel di atas (4.7) disimpulkan bahwa dari dua puluh empat item variabel dinyatakan valid untuk digunakan dalam penelitian. Hal ini karena dengan taraf signifikansi 5% dan derajat kebebasan (df) yaitu  $(n-2) = 30 - 2 = 28$  didapatkan nilai r-tabel (0.2407) lebih kecil dari r-hitung.

#### 4.2.2 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas ini dilakukan dengan menggunakan perkiraan *Cronbach's Alpha* yang menunjukkan bagaimana tingginya butir-butir dalam kuesioner berkorelasi atau berinteraksi.

Dalam uji reliabilitas ini mengambil 30 responden sebagai syarat minimal sampel uji coba dan untuk memudahkan peneliti dalam melakukan uji reliabilitas, maka dalam penelitian ini dilakukan dengan bantuan komputerisasi, program SPSS versi 10. Hasil dinyatakan reliabel apabila skor korelasi antar masing-

masing item dengan skor totalnya lebih dari r tabel yaitu 0.60 (Singgih Santoso, 2001).

Hasil yang dihasilkan dari uji reliabilitas ini adalah

Tabel 4.8

Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	$\alpha$
Tangibles ( $X_1$ )	0.8026
Reliability ( $X_2$ )	0.8296
Responsiveness ( $X_3$ )	0.7747
Assurance ( $X_4$ )	0.7243
Emphaty ( $X_5$ )	0.7887
Loyalitas ( Y )	0.8231

Sumber : Data Primer diolah

Dari tabel 4.8 di atas, maka disimpulkan seluruh variabel dinyatakan reliable. Karena r Alpha adalah positif dan lebih besar dari r tabel yaitu 0.60.

### 4.3 Analisis Statistika

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

#### 4.3.1 Uji Asumsi Klasik

Penggunaan model dari *multiple regression*, pengujian harus menghindari adanya penyimpangan klasik. Tujuan dari asumsi klasik ini agar variabel independen (*Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *assurance*, dan *Emphaty*) sebagai estimator atas variabel dependen (*Loyalitas*) tidak bias. Dengan demikian, kalau tidak ada gejala asumsi klasik yaitu Multikolinearitas, Heterokedastisitas, dan Autokorelasi dalam pengujian hipotesis dengan model yang digunakan,

diharapkan dapat menghasilkan sesuatu model yang baik sehingga hasil analisisnya tidak bias.

### 1. Uji Multikolinearitas

Untuk mendeteksi ada tidaknya gejala multikolinearitas maka dilakukan analisis terhadap variabel bebas, dimana dalam hal ini digunakan analisis pada nilai *Tolerance* dan VIF. Nilai *Tolerance* yang mendekati satu, berarti antar variabel independen tidak terdapat korelasi, sedangkan bila dilihat menggunakan VIF, maka nilai disekitar angka satu. Berikut table 4.9 yang menunjukkan nilai *Tolerance* dan VIF.

Tabel 4.9 Uji Multikolinearitas

Model		Coefficient <sup>a</sup>							
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics		
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF	
1	(Constant)	2.352E-02	.292		.081	.936			
	Tangibles	.222	.108	.184	2.066	.041	.401	2.494	
	Reliability	.157	.077	.187	2.031	.045	.376	2.659	
	Responsiveness	.217	.084	.236	2.580	.011	.378	2.644	
	Assurance	.167	.077	.175	2.167	.033	.489	2.047	
	Emphaty	.189	.090	.191	2.095	.039	.381	2.625	

a. Dependent Variable: Loyalitas

Dari table 4.9 diatas dapat disimpulkan bahwa nilai *tolerance* dari semua variabel bebas bernilai mendekati satu dan nilai VIF di bawah angka 10, dengan demikian disimpulkan bahwa persamaan model regresi tidak mengandung masalah multikolinearitas dan layak digunakan untuk analisis lebih lanjut.

### 2. Uji Heterokedastisitas

Dasar pengambilan ada tidaknya gejala heterokedastisitas menggunakan metode Korelasi Rank Spearman sebagai berikut, jika nilai sign untuk korelasi



seluruh variabel independen dengan absolut residual mempunyai nilai di atas 0.05 maka tidak ada mengalami gejala heterokedastisitas.

Tabel 4.10 Uji Heterokedastisitas

**Correlations**

		Tangibles	Reliability	Responsi venes	Assurance	Emphaty
Tangibles	Pearson Correlation	1	.644**	.633**	.652**	.701**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000
	N	105	105	105	105	105
Reliability	Pearson Correlation	.644**	1	.730**	.626**	.663**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000
	N	105	105	105	105	105
Responsiveness	Pearson Correlation	.633**	.730**	1	.571**	.696**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000
	N	105	105	105	105	105
Assurance	Pearson Correlation	.652**	.626**	.571**	1	.606**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000
	N	105	105	105	105	105
Emphaty	Pearson Correlation	.701**	.663**	.696**	.606**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	105	105	105	105	105

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

Dari table tersebut (4.10) nilai sign untuk seluruh variabel independen dengan absolut residual mempunyai nilai di atas 0.05, sehingga dapat disimpulkan bahwa model regresi dapat digunakan.

### 3. Autokorelasi

Pengujian asumsi klasik yang ketiga ini adalah tidak adanya gejala autokorelasi dalam regresi. Artinya, ada korelasi antar anggota sample yang diurutkan berdasarkan waktu (*Time Series*).

Akibat adanya gejala autokorelasi akan mengakibatkan varian sampel tidak dapat menggambarkan varians populasinya. Model regresi tersebut tidak dapat digunakan untuk menaksir nilai variabel dependen terhadap nilai variabel

independen tertentu. Dalam penelitian ini menggunakan ketentuan atas nilai Uji Durbin-Watson.

Table 4.11 Uji Autokorelasi

**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.828 <sup>a</sup>	.685	.670	.37517	1.196

a. Predictors: (Constant), Emphaty, Assurance, Reliability, Tangibles, Responsiveness

b. Dependent Variable: Loyalitas

Dari table 4.11 di atas nilai Durbin-Watson adalah 1.196, dengan menggunakan table Durbin-Watson (table 3.6.2.1.1) nilai 1.196 berada pada taksiran 1.10-1.54 yang berarti tidak ada kesimpulan, dengan demikian model regresi dapat digunakan dalam penelitian ini.

Model tersebut adalah sebagai berikut:

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

#### 4.3.2 Uji Regresi Linear Berganda

Kualitas jasa pelayanan Taplus BNI dapat ditinjau dari lima dimensi kualitas jasa yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty*. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel *tangibles* ( $X_1$ ), variabel *reliability* ( $X_2$ ), *responsiveness* ( $X_3$ ), *assurance* ( $X_4$ ), dan *emphaty* ( $X_5$ ) terhadap loyalitas nasabah ( $Y$ ), maka akan digunakan metode analisis regresi linear berganda. Keseluruhan hasil analisis dilakukan dengan program SPSS versi 10 dan diperoleh hasil perhitungan nilai-nilai koefisien regresi sebagai berikut :

Tabel 4.12  
Data Output untuk regresi Linear Berganda

Coefficients<sup>a</sup>

Model	B	Std. Error	Beta	T	Sig.
Constant	.352E-02	.292	-	.081	.936
Tangibles	.222	.108	.184	2.066	.041
Reliability	.157	.077	.187	2.031	.045
Responsiveness	.217	.084	.236	2.580	.011
Assurance	.167	.077	.175	2.167	.033
Emphaty	.189	.090	.191	2.095	0.39

Sumber : Data Primer diolah

Maka persamaan regresi adalah

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

$$\text{Loyalitas} = 0.002352 + 0.222 X_1 + 0.157 X_2 + 0.217 X_3 + 0.167 X_4 + 0.189 X_5$$

Berdasarkan hasil koefisien regresi kelima variabel kualitas jasa bernilai positif, dapat disimpulkan bahwa semakin tinggi kualitas jasa, maka loyalitas nasabah semakin meningkat.

Dari persamaan di atas dapat disimpulkan sebagai berikut :

- Konstanta sebesar 0.002352 menyatakan bahwa jika tidak ada *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty*, loyalitas responden sebesar 0.002352.
- Nilai koefisien regresi ( $b_1$ ) digunakan untuk mengukur besarnya satu satuan perubahan variabel dependen (Y) dari perubahan variabel independen yaitu variabel *tangibles* ( $X_1$ ), apabila nilai dari variabel  $X_2$ ,  $X_3$ ,  $X_4$ ,  $X_5$  dianggap tetap atau konstan. Besarnya nilai  $b_1$  adalah 0.222, berarti setiap penambahan satu satuan *tangibles*, akan meningkatkan loyalitas nasabah sebesar 0.222

- Nilai koefisien regresi ( $b_2$ ) digunakan untuk mengukur besarnya satu satuan perubahan variabel dependen (Y) dari perubahan variabel independen yaitu variabel *reliability* ( $X_2$ ), apabila nilai dari variabel  $X_1$ ,  $X_3$ ,  $X_4$ ,  $X_5$  dianggap tetap atau konstan. Besarnya nilai  $b_2$  adalah 0.157, berarti setiap penambahan satu satuan *reliability*, akan meningkatkan loyalitas nasabah sebesar 0.157
- Nilai koefisien regresi ( $b_3$ ) digunakan untuk mengukur besarnya satu satuan perubahan variabel dependen (Y) dari perubahan variabel independen yaitu variabel *responsiveness* ( $X_3$ ), apabila nilai dari variabel  $X_1$ ,  $X_2$ ,  $X_4$ ,  $X_5$  dianggap tetap atau konstan. Besarnya nilai  $b_3$  adalah 0.217, berarti setiap penambahan satu satuan *responsiveness*, akan meningkatkan loyalitas nasabah sebesar 0.217
- Nilai koefisien regresi ( $b_4$ ) digunakan untuk mengukur besarnya satu satuan perubahan variabel dependen (Y) dari perubahan variabel independen yaitu variabel *assurance* ( $X_4$ ), apabila nilai dari variabel  $X_1$ ,  $X_2$ ,  $X_3$ ,  $X_5$  dianggap tetap atau konstan. Besarnya nilai  $b_4$  adalah 0.167, berarti setiap penambahan satu satuan *assurance*, akan meningkatkan loyalitas nasabah sebesar 0.167
- Nilai koefisien regresi ( $b_5$ ) digunakan untuk mengukur besarnya satu satuan perubahan variabel dependen (Y) dari perubahan variabel independen yaitu variabel *emphaty* ( $X_5$ ), apabila nilai dari variabel  $X_1$ ,  $X_2$ ,  $X_3$ ,  $X_4$  dianggap tetap atau konstan. Besarnya nilai  $b_5$  adalah 0.189, berarti

setiap penambahan satu satuan *emphaty*, akan meningkatkan loyalitas nasabah sebesar 0.189

Pembuktian kedua hipotesis dalam penelitian ini dilakukan dengan uji signifikansi terhadap nilai-nilai di atas, yaitu menggunakan uji regresi secara keseluruhan dengan uji F dan uji regresi secara parsial dengan uji T sebagai berikut :

#### 4.3.2.1 Uji regresi secara keseluruhan dengan uji F

Pengujian ini dilakukan untuk mengetahui apakah variabel kualitas jasa pelayanan yang terdiri dari *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty* secara menyeluruh mampu mempengaruhi loyalitas nasabah. Langkah-langkah pengujian sebagai berikut :

1. Menentukan formulasi hipotesis ( $H_0$ ) dan hipotesis alternatif ( $H_a$ )

$H_0$  = Kelima variabel kualitas jasa pelayanan secara bersama-sama tidak mempunyai pengaruh terhadap loyalitas nasabah

$H_a$  = Kelima variabel kualitas jasa pelayanan secara bersama-sama mempunyai pengaruh terhadap loyalitas nasabah

2. Menentukan taraf signifikansi

$\alpha = 5\%$  dengan  $df = (k ; n - k - 1)$

$= (5 ; 105 - 5 - 1)$

$= (5 ; 99)$

Berdasarkan lampiran diketahui nilai bagi  $F_{tabel} = 4.41$

3. Menentukan  $F_{hitung}$

Tabel 4.13

Anova<sup>b</sup>

Model	Sum of squares	Df	Mean Square	F	Sig
Regression	30.369	5	6.074	43.151	.000 <sup>a</sup>
Residual	13.935	99	.141		
Total	44.304	104			

Sumber : Data Primer diolah

Dari tabel 4.13 di atas, maka didapat  $F_{hitung}$  adalah 43.151 dengan tingkat signifikansi 0.000.

#### 4. Keputusan

Dari tabel 4.13 diketahui nilai  $F_{hitung}$  (43.151) lebih besar daripada  $F_{tabel}$  (4.41), maka  $H_0$  ditolak dan menerima  $H_a$  yang membuktikan bahwa kelima variabel kualitas jasa pelayanan secara bersama-sama mempunyai pengaruh terhadap loyalitas nasabah.

#### 4.3.2.2 Uji regresi secara parsial dengan uji t

Pengujian ini dilakukan untuk mengetahui apakah variabel kualitas jasa pelayanan secara individu dapat mempengaruhi loyalitas nasabah serta variabel yang paling dominan dalam mempengaruhi loyalitas nasabah. Pengujiannya masing-masing variabel kualitas jasa sebagai berikut :

##### 1. Pengujian variabel *tangibles* ( $X_1$ )

Pengujian ini dilakukan untuk mengetahui apakah variabel *tangibles* mempengaruhi loyalitas nasabah. Langkah-langkah pengujiannya sebagai berikut :

a) Menentukan hipotesis nihil ( $H_0$ ) dan hipotesis alternatif ( $H_a$ )

$H_0$  = variabel *tangibles* tidak mempunyai pengaruh terhadap loyalitas nasabah

$H_a$  = variabel *tangibles* mempunyai pengaruh terhadap loyalitas nasabah

b) Menentukan taraf signifikansi

$$\begin{aligned}\alpha &= 5 \% \text{ dengan } df = n - k - 1 \\ &= 105 - 5 - 1 \\ &= 99\end{aligned}$$

Berdasarkan lampiran diketahui nilai  $t_{\text{tabel}}$  adalah 1.6604

c) Menentukan  $t_{\text{hitung}}$

Tabel 4.14  
Coefficient<sup>a</sup>

Model	B	Std. Error	Beta	t	Sig.
Constant	.352E-02	.292	-	.081	.936
Tangibles	.222	.108	.184	2.066	.041

Sumber: Data Primer diolah

Dari tabel 4.14 di atas menunjukkan bahwa  $t_{\text{hitung}}$  untuk variabel *tangibles* adalah 2.066

d) Keputusan

Dari tabel 4.14 diketahui nilai  $t_{\text{hitung}}$  (2.066) lebih besar daripada  $t_{\text{tabel}}$  (1.6604), maka  $H_0$  ditolak dan menerima  $H_a$  yang berarti variabel *tangibles* ( $X_1$ ) mempunyai pengaruh terhadap loyalitas nasabah.

2. Pengujian variabel *reliability* ( $X_2$ )

Pengujian ini dilakukan untuk mengetahui apakah variabel *reliability* mempengaruhi loyalitas nasabah. Langkah-langkah pengujiannya sebagai berikut :

- a) Menentukan hipotesis nihil ( $H_0$ ) dan hipotesis alternatif ( $H_a$ )

$H_0$  = variabel *reliability* tidak mempunyai pengaruh terhadap loyalitas nasabah

$H_a$  = variabel *reliability* mempunyai pengaruh terhadap loyalitas nasabah

- b) Menentukan taraf signifikansi

$$\begin{aligned}\alpha &= 5 \% \text{ dengan } df = n - k - 1 \\ &= 105 - 5 - 1 \\ &= 99\end{aligned}$$

Berdasarkan lampiran diketahui nilai  $t_{\text{tabel}}$  adalah 1.6604

- c) Menentukan  $t_{\text{hitung}}$

Tabel 4.15  
Coefficient<sup>a</sup>

Model	B	Std. Error	Beta	t	Sig.
Constant	.352E-02	.292	-	.081	.936
Reliability	.157	.077	.187	2.031	.045

Sumber : Data Primer diolah

Dari tabel di atas (4.15) diketahui bahwa  $t_{\text{hitung}}$  untuk variabel *reliability* adalah 2.031

- d) Keputusan

Dari tabel 4.15 diketahui nilai  $t_{\text{hitung}}$  (2.031) lebih besar daripada  $t_{\text{tabel}}$  (1.6604), maka  $H_0$  ditolak dan menerima  $H_a$  yang berarti variabel *reliability* ( $X_2$ ) mempunyai pengaruh terhadap loyalitas nasabah.

### 3. Pengujian variabel *responsiveness* ( $X_3$ )

Pengujian ini dilakukan untuk mengetahui apakah variabel *responsiveness* mempengaruhi loyalitas nasabah. Langkah-langkah pengujiannya sebagai berikut :



a) Menentukan hipotesis nihil ( $H_0$ ) dan hipotesis alternatif ( $H_a$ )

$H_0$  = variabel *responsiveness* tidak mempunyai pengaruh terhadap loyalitas nasabah

$H_a$  = variabel *responsiveness* mempunyai pengaruh terhadap loyalitas nasabah

b) Menentukan taraf signifikansi

$\alpha = 5\%$  dengan  $df = n - k - 1$

$$= 105 - 5 - 1$$

$$= 99$$

Berdasarkan lampiran diketahui nilai  $t_{\text{tabel}}$  adalah 1.6604

c) Menentukan  $t_{\text{hitung}}$

Tabel 4.16

Coefficient<sup>a</sup>

Model	B	Std. Error	Beta	t	Sig.
Constant	.352E-02	.292	-	.081	.936
Responsiveness	.217	.084	.236	2.580	.011

Sumber : Data Primer diolah

Dari tabel 4.16 menunjukkan bahwa  $t_{\text{hitung}}$  untuk variabel *responsiveness* adalah 2.580

d) Keputusan

Dengan kesimpulan tabel diatas (4.16) diketahui nilai  $t_{\text{hitung}}$  (2.580) lebih besar daripada  $t_{\text{tabel}}$  (1.6604), maka  $H_0$  ditolak dan menerima  $H_a$  yang berarti variabel *responsiveness* ( $X_3$ ) mempunyai pengaruh terhadap loyalitas nasabah.

#### 4. Pengujian variabel *assurance* ( $X_4$ )

Pengujian ini dilakukan untuk mengetahui apakah variabel *assurance* mempengaruhi loyalitas nasabah. Langkah-langkah pengujiannya sebagai berikut :

a) Menentukan hipotesis nihil ( $H_0$ ) dan hipotesis alternatif ( $H_a$ )

$H_0$  = variabel *assurance* tidak mempunyai pengaruh terhadap loyalitas nasabah

$H_a$  = variabel *assurance* mempunyai pengaruh terhadap loyalitas nasabah

b) Menentukan taraf signifikansi

$$\begin{aligned}\alpha &= 5 \% \text{ dengan } df = n - k - 1 \\ &= 105 - 5 - 1 \\ &= 99\end{aligned}$$

Berdasarkan lampiran diketahui nilai  $t_{\text{tabel}}$  adalah 1.6604

c) Menentukan  $t_{\text{hitung}}$

Tabel 4.17  
Coefficient<sup>a</sup>

Model	B	Std. Error	Beta	t	Sig.
Constant	.352E-02	.292	-.081	.081	.936
Assurance	.167	.077	.175	2.167	.033

Sumber : Data Primer diolah

Dari tabel 4.17 dapat diketahui bahwa  $t_{\text{hitung}}$  untuk variabel *assurance* adalah 2.167

d) Keputusan

Dari tabel di atas (4.17) dapat diketahui nilai  $t_{\text{hitung}}$  (2.167) lebih besar daripada  $t_{\text{tabel}}$  (1.6604), maka  $H_0$  ditolak dan menerima  $H_a$  yang berarti variabel *assurance* ( $X_4$ ) mempunyai pengaruh terhadap loyalitas nasabah.

5. Pengujian variabel *emphaty* ( $X_5$ )

Pengujian ini dilakukan untuk mengetahui apakah variabel *emphaty* mempengaruhi loyalitas nasabah. Langkah-langkah pengujiannya sebagai berikut :

a) Menentukan hipotesis nihil ( $H_0$ ) dan hipotesis alternatif ( $H_a$ )

$H_0$  = variabel *emphaty* tidak mempunyai pengaruh terhadap loyalitas nasabah

$H_a$  = variabel *emphaty* mempunyai pengaruh terhadap loyalitas nasabah

b) Menentukan taraf signifikansi

$$\begin{aligned}\alpha &= 5 \% \text{ dengan } df = n - k - 1 \\ &= 105 - 5 - 1 \\ &= 99\end{aligned}$$

Berdasarkan lampiran diketahui nilai  $t_{\text{tabel}}$  adalah 1.6604

c) Menentukan  $t_{\text{hitung}}$

Tabel 4.18  
Coefficient<sup>a</sup>

Model	B	Std. Error	Beta	t	Sig.
Constant	.352E-02	.292	-	.081	.936
Emphaty	.189	.090	.191	2.095	.039

Sumber : Data Primer diolah

Dari tabel 4.18 diketahui bahwa  $t_{\text{hitung}}$  untuk variabel *emphaty* adalah 2.095

d) Keputusan

Dari tabel tersebut (4.18) diketahui nilai  $t_{\text{hitung}}$  (2.095) lebih besar daripada  $t_{\text{tabel}}$  (1.6604), maka  $H_0$  ditolak dan menerima  $H_a$  yang berarti variabel *emphaty* ( $X_5$ ) mempunyai pengaruh terhadap loyalitas nasabah.

Dari hasil pengujian masing-masing variabel kualitas jasa pelayanan di atas, maka dapat disimpulkan bahwa variabel *responsiveness* merupakan faktor yang paling dominan dalam mempengaruhi loyalitas nasabah Taplus BNI yaitu sebesar 2.580.

