

BAB IV

ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini disajikan analisis data, pengujian hipotesis dan pembahasan. Data yang dianalisis dalam bab ini merupakan data primer, yang berasal dari jawaban responden terhadap kuesioner yang diberikan kepada mereka. Responden berasal dari seluruh Kantor Cabang Pembantu yang berada di bawah Kantor Cabang Cik Ditiro yaitu KCP Seturan, KCP Maguwoharjo, KCP Colombo, KCP Godean, KCP Gedongkuning, KCP Wirobrajan, dan KCP UGM. Dari masing-masing KCP responden diambil secara proporsional masing-masing berjumlah 13, 8, 23, 15, 15, 15, dan 23 orang; sehingga total responden atau total sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 110 orang.

4.1 Deskripsi Responden

Deskripsi responden yang disampaikan dalam penelitian ini meliputi jenis kelamin, usia, pekerjaan, pendidikan, dan penghasilan bersih per bulan. Adapun deskripsi dari masing-masing variabel tersebut adalah sebagai berikut.

4.1.1 Jenis Kelamin

Ditinjau dari jenis kelamin, deskripsi responden penelitian ini tampak sebagaimana disajikan dalam Tabel 4.1.

Tabel 4.1.
Deskripsi Responden Penelitian
Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah (orang)	Persentase (%)
Laki-laki	72	65.45
Perempuan	38	34.55
Jumlah	110	100.00

Sumber: Data Primer, 2015 diolah (Lampiran 3).

Berdasarkan data yang disajikan dalam Tabel 4.1 dari 110 orang responden, 72 orang (65.45%) di antaranya adalah responden laki-laki dan 38 orang (34.55%) adalah responden perempuan. Berdasarkan distribusi responden dapat diketahui bahwa, sebagian besar nasabah BRI Kantor Cabang Cik Ditiro Yogyakarta adalah laki-laki.

4.1.2 Usia

Ditinjau dari usia, deskripsi responden penelitian ini tampak sebagaimana disajikan dalam Tabel 4.2.

Tabel 4.2.
Deskripsi Responden Penelitian
Berdasarkan Usia

Usia (tahun)	Jumlah (orang)	Persentase (%)
< 30	22	20.00
30 – 40	63	57.27
> 40	25	22.73
Jumlah	110	100.00

Sumber: Data Primer, 2015 diolah (Lampiran 3).

Berdasarkan data yang disajikan dalam Tabel 4.2 bahwa dari 110 orang responden, 22 orang (20.00%) di antaranya berusia kurang dari 30 tahun; 63 orang (57.27%) berusia antara 30-40 tahun; dan 25 orang (22.73%) berusia lebih dari 40 tahun. Berdasarkan distribusi responden dapat diketahui bahwa sebagian besar nasabah BRI Kantor Cabang Cik Ditiro Yogyakarta berusia antara 30-40 tahun.

4.1.3 Pekerjaan

Ditinjau dari pekerjaan, deskripsi responden penelitian ini tampak sebagaimana disajikan dalam Tabel 4.3.

Tabel 4.3.
Deskripsi Responden Penelitian
Berdasarkan Pekerjaan

Pekerjaan	Jumlah (orang)	Persentase (%)
Pegawai Swasta	13	11.82
PNS	39	35.45
TNI / Polri	16	14.55
Wiraswasta	42	38.18
Jumlah	110	100.00

Sumber: Data Primer, 2015 diolah (Lampiran 3).

Berdasarkan data yang disajikan dalam Tabel 4.3 bahwa dari 110 orang responden, 13 orang (11.82%) bekerja sebagai pegawai swasta; 39 orang (35.45%) bekerja sebagai PNS; 16 orang (14.55%) bekerja sebagai TNI/ Polri; 42 orang (38.18%) bekerja sebagai wiraswasta. Berdasarkan distribusi responden dapat diketahui bahwa

sebagian besar nasabah BRI Kantor Cabang Cik Ditiro Yogyakarta bekerja sebagai wiraswasta.

4.1.4 Pendidikan

Ditinjau dari pendidikan, deskripsi responden penelitian ini tampak sebagaimana disajikan dalam Tabel 4.4.

Tabel 4.4.
Deskripsi Responden Penelitian
Berdasarkan Pendidikan

Pendidikan	Jumlah (orang)	Persentase (%)
SLTA	30	27.27
D3	52	47.27
S1	21	19.09
S2	7	6.36
Jumlah	110	100.00

Sumber: Data Primer, 2015 diolah (Lampiran 3).

Berdasarkan data yang disajikan dalam Tabel 4.4 tampak bahwa dari 110 orang responden, 30 orang (27.27%) berpendidikan SLTA, 52 orang (47.27%) berpendidikan D3, 21 orang (19.09%) berpendidikan S1, dan 7 orang (6.36%) berpendidikan S2. Berdasarkan distribusi responden maka dapat diketahui bahwa sebagian besar nasabah BRI Kantor Cabang Cik Ditiro Yogyakarta berpendidikan D3.

4.1.5 Penghasilan

Ditinjau dari penghasilan, deskripsi responden penelitian ini tampak sebagaimana disajikan dalam Tabel 4.5.

Tabel 4.5.
Deskripsi Responden Penelitian
Berdasarkan Penghasilan

Penghasilan Bersih per bulan	Jumlah (orang)	Persentase (%)
< Rp 3 jt	21	19.09
Rp 3 jt - Rp 5 jt	61	55.45
> Rp 5 jt	28	25.45
Jumlah	110	100.00

Sumber: Data Primer, 2015 diolah (Lampiran 3).

Berdasarkan data yang disajikan dalam Tabel 4.5 tampak bahwa dari 110 orang responden, 21 orang (19.09%) berpenghasilan kurang dari Rp 3 juta per bulan; 61 orang (55.45%) berpenghasilan antara Rp 3 juta - Rp 5 juta per bulan; dan 28 orang (25.45%) berpenghasilan lebih dari Rp 5 juta per bulan. Berdasarkan distribusi responden maka dapat diketahui bahwa sebagian besar nasabah BRI Kantor Cabang Cik Ditiro Yogyakarta mempunyai penghasilan bersih per bulan antara Rp 3 juta sampai dengan Rp 5 juta.

4.2 Deskripsi Variabel Penelitian

Deskripsi variabel penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan kondisi variabel penelitian saat ini. Deskripsi tersebut didasarkan pada skor variabel masing-masing variabel penelitian. Adapun deskripsi variabel penelitian tersebut adalah sebagai berikut.

4.2.1 Kualitas Layanan

Deskripsi kualitas layanan yang diberikan oleh BRI Kantor Cabang Cik Ditiro kepada nasabahnya saat ini disajikan dalam Tabel 4.6.

Tabel 4.6
Kualitas Layanan
BRI Kantor Cabang Cik Ditiro Yogyakarta

Interval Skor	Kategori	Jumlah (orang)	Persenstase (%)
1.00 - 1.80	Sangat Tidak Baik	1	0.91
1.81 - 2.60	Tidak Baik	12	10.91
2.61 - 3.40	Cukup Baik	46	41.82
3.41 - 4.20	Baik	40	36.36
4.21 - 5.00	Sangat Baik	11	10.00
Total		110	100.00

Rata-rata skor $X_1 = 3.31$

Sumber: Data Primer, 2015 diolah (Lampiran 4 dan Lampiran 5).

Berdasarkan data yang disajikan dalam Tabel 4.6 tampak bahwa dari 110 orang responden penelitian ini; 1 orang (0.91%) menilai bahwa kualitas layanan yang diberikan oleh BRI Kantor Cabang Cik Ditiro sangat tidak baik; 12 orang (10.91%) menilai tidak baik; 46 orang (41.82%) menilai cukup baik; 40 orang (36.36%) menilai baik; dan 11 orang (10.00%) menilai sangat baik.

Rata-rata skor variabel kualitas layanan sebesar 3.31 yang berada dalam interval 2.61-3.40 atau cukup baik. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa, secara keseluruhan nasabah BRI Kantor Cabang Cik Ditiro menilai bahwa kualitas layanan yang mereka terima tergolong cukup baik.

4.2.2 Citra perusahaan

Deskripsi citra perusahaan yang diberikan oleh BRI Kantor Cabang Cik Ditiro kepada nasabahnya saat ini disajikan dalam Tabel 4.7.

Tabel 4.7
Citra Perusahaan
BRI Kantor Cabang Cik Ditiro Yogyakarta

Interval Skor	Kategori	Jumlah (orang)	Persenstase (%)
1.00 - 1.80	Sangat Tidak Baik	3	2.73
1.81 - 2.60	Tidak Baik	24	21.82
2.61 - 3.40	Cukup Baik	39	35.45
3.41 - 4.20	Baik	36	32.73
4.21 - 5.00	Sangat Baik	8	7.27
Total		110	100.00
Rata-rata skor $X_2 = 3.22$			

Sumber: Data Primer, 2015 diolah (Lampiran 4 dan Lampiran 5).

Berdasarkan data yang disajikan dalam Tabel 4.7 tampak bahwa dari 110 orang responden penelitian ini; 3 orang (2.73%) menilai bahwa citra perusahaan BRI Kantor Cabang Cik Ditiro sangat tidak baik; 24 orang (21.82%) menilai tidak baik; 39 orang (35.45%) menilai cukup baik; 36 orang (32.73%) menilai baik; dan 8 orang (7.27%) menilai sangat baik.

Rata-rata skor variabel citra perusahaan sebesar 3.22 yang berada dalam interval 2.61-3.40 atau cukup baik. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa, secara keseluruhan nasabah BRI Kantor Cabang Cik Ditiro menilai bahwa citra perusahaan saat ini tergolong cukup baik.

4.2.3 Kepercayaan Nasabah

Deskripsi kepercayaan nasabah yang diberikan oleh BRI Kantor Cabang Cik Ditiro kepada nasabahnya saat ini disajikan dalam Tabel 4.8.

Tabel 4.8
Kepercayaan Nasabah
BRI Kantor Cabang Cik Ditiro Yogyakarta

Interval Skor	Kategori	Jumlah (orang)	Persentase (%)
1.00 - 1.80	Sangat Rendah	-	-
1.81 - 2.60	Rendah	17	15.5
2.61 - 3.40	Sedang	30	27.3
3.41 - 4.20	Tinggi	58	52.7
4.21 - 5.00	Sangat Tinggi	5	4.5
Total		110	100.00
Rata-rata skor $X_3 = 3.49$			

Sumber: Data Primer, 2015 diolah (Lampiran 4 dan Lampiran 5).

Berdasarkan data yang disajikan dalam Tabel 4.8 tampak bahwa dari 110 orang responden penelitian ini; 17 orang (15.5%) memiliki kepercayaan terhadap BRI Kantor Cabang Cik Ditiro yang tergolong rendah; 30 orang (27.3%) memiliki kepercayaan yang tergolong sedang; 58 orang (52.7%) memiliki kepercayaan yang tergolong tinggi; dan 5 orang (4.5%) sangat tinggi.

Rata-rata skor variabel kepercayaan nasabah sebesar 3.49 yang berada dalam interval 3.41-4.20 atau tinggi. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa, secara keseluruhan kepercayaan nasabah terhadap BRI Kantor Cabang Cik Ditiro saat ini tergolong cukup tinggi.

4.2.4 Kepuasan Nasabah

Deskripsi kepuasan nasabah yang diberikan oleh BRI Kantor Cabang Cik Ditiro kepada nasabahnya saat ini disajikan dalam Tabel 4.9.

Tabel 4.9
Kepuasan Nasabah
BRI Kantor Cabang Cik Ditiro Yogyakarta

Interval Skor	Kategori	Jumlah (orang)	Persentase (%)
1.00 - 1.80	Sangat Tidak Puas	2	1.82
1.81 - 2.60	Tidak Puas	11	10.00
2.61 - 3.40	Cukup Puas	13	11.82
3.41 - 4.20	Puas	54	49.09
4.21 - 5.00	Sangat Puas	30	27.27
Total		110	100.00
Rata-rata skor $X_4 = 3.70$			

Sumber: Data Primer, 2015 diolah (Lampiran 4 dan Lampiran 5).

Berdasarkan data yang disajikan dalam Tabel 4.14 tampak bahwa dari 110 orang responden penelitian ini; 2 orang (1.82%) merasa sangat tidak puas terhadap BRI Kantor Cabang Cik Ditiro; 11 orang (10.00%) merasa tidak puas; 13 orang (11.82%) merasa cukup puas; 54 orang (49.09%) merasa puas; dan 30 orang (27.27%) merasa sangat puas.

Rata-rata skor variabel kepuasan nasabah sebesar 3.70 yang berada dalam interval 3.41-4.20 atau puas. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa, secara keseluruhan nasabah merasa puas terhadap BRI Kantor Cabang Cik Ditiro.

4.2.5 Loyalitas nasabah

Deskripsi loyalitas nasabah yang diberikan oleh BRI Kantor Cabang Cik Ditiro kepada nasabahnya saat ini disajikan dalam Tabel 4.10.

Tabel 4.10
Loyalitas Nasabah
BRI Kantor Cabang Cik Ditiro Yogyakarta

Interval Skor	Kategori	Jumlah (orang)	Persenstase (%)
1.00 - 1.80	Sangat Rendah	3	2.73
1.81 - 2.60	Rendah	6	5.45
2.61 - 3.40	Sedang	14	12.73
3.41 - 4.20	Tinggi	58	52.73
4.21 - 5.00	Sangat Tinggi	29	26.36
Total		110	100.00

Rata-rata skor $X_4 = 3.70$

Sumber: Data Primer, 2015 diolah (Lampiran 4 dan Lampiran 5).

Berdasarkan data yang disajikan dalam Tabel 4.10 tampak bahwa dari 110 orang responden penelitian ini; 2 orang (1.82%) merasa sangat tidak puas terhadap BRI Kantor Cabang Cik Ditiro; 11 orang (10.00%) merasa tidak puas; 13 orang (11.82%) merasa cukup puas; 54 orang (49.09%) merasa puas; dan 30 orang (27.27%) merasa sangat puas.

Rata-rata skor variabel loyalitas nasabah sebesar 3.70 yang berada dalam interval 3.41-4.20 atau tinggi. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa, secara keseluruhan loyalitas nasabah BRI Kantor Cabang Cik Ditiro tergolong tinggi.

4.3 Analisis SEM

4.3.1 Pengujian Model Pengukuran (Measurement Model)

Pengujian model pengukuran merupakan alat yang bertujuan untuk mengevaluasi apakah data penelitian ini memenuhi asumsi-asumsi SEM, yang meliputi normalitas, outlier, dan multikolinieritas.

1. Uji normalitas

Uji normalitas data dilakukan terhadap masing-masing indikator dengan menggunakan nilai *critical ratio* (CR). Kriteria yang digunakan untuk menguji normalitas adalah: jika nilai $CR > 2.58$ atau $CR < -2.58$ maka indikator yang diuji tersebut memiliki distribusi tidak normal (Ferdinand, 2014). Hasil uji normalitas dengan program AMOS 21 adalah sebagai berikut:

Tabel 4.11.
Hasil Uji Normalitas

Variable	min	max	skew	c.r.	kurtosis	c.r.
X44	2.000	5.000	.130	.557	-1.108	-2.372
X43	2.000	5.000	.164	.702	-1.138	-2.437
X42	1.000	5.000	.080	.341	-.995	-2.130
X41	1.000	5.000	.032	.136	-.943	-2.018
X14	1.000	5.000	-.103	-.442	-.770	-1.648
X13	1.000	5.000	.073	.315	-.990	-2.120
X12	1.000	5.000	-.146	-.627	-.825	-1.767
X11	1.000	5.000	-.157	-.674	-.737	-1.578
Y4	1.000	5.000	.011	.047	-.887	-1.899
Y3	1.000	5.000	.071	.302	-.969	-2.075
Y2	1.000	5.000	.234	1.001	-.909	-1.946
Y1	1.000	5.000	.225	.961	-1.020	-2.184
X31	1.000	5.000	-.018	-.076	-.842	-1.802
X32	1.000	5.000	.172	.735	-.891	-1.907
X33	1.000	5.000	.164	.701	-.891	-1.907
X34	1.000	5.000	.279	1.193	-.853	-1.826
X35	1.000	5.000	.135	.578	-.844	-1.807
X25	1.000	5.000	.095	.406	-.817	-1.750
X24	1.000	5.000	.187	.800	-.857	-1.834
X23	1.000	5.000	.017	.072	-.887	-1.898
X22	1.000	5.000	.190	.813	-.872	-1.867
X21	1.000	5.000	-.054	-.230	-.838	-1.794
Multivariate					625.108	100.876

Sumber: Lampiran 6.

Berdasarkan data yang disajikan dalam tabel diatas, dapat dilakukan uji normalitas sebagai berikut:

Normalitas univariat:

Berdasarkan hasil uji normalitas terhadap masing-masing indikator dalam Tabel 4.11, tampak bahwa masing-masing indikator memiliki nilai C.R. dalam interval: -2.58 s/d +2.58. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa masing-masing indikator memenuhi syarat normalitas univariat.

2. Uji Outlier

Uji outlier dilakukan dengan meninjau nilai Z-score untuk masing-masing indikator. Jika nilai $Z\text{-score} < -3.0$ atau $Z\text{-score} > 3$,

maka data mengalami outlier univariate (Ferdinand, 2014). Hasil uji outlier univariat disajikan dalam tabel berikut.

Tabel 4.12. Hasil Uji Outlier Univariat

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
ZX11 Zscore(X11)	110	-2.23822	1.65434	.0000000	1.00000000
ZX12 Zscore(X12)	110	-1.90912	1.59093	.0000000	1.00000000
ZX13 Zscore(X13)	110	-1.98514	1.36146	.0000000	1.00000000
ZX14 Zscore(X14)	110	-2.58409	1.33660	.0000000	1.00000000
ZX21 Zscore(X21)	110	-2.41280	1.35185	.0000000	1.00000000
ZX22 Zscore(X22)	110	-1.44172	1.46818	.0000000	1.00000000
ZX23 Zscore(X23)	110	-1.56507	1.56507	.0000000	1.00000000
ZX24 Zscore(X24)	110	-2.00198	1.53565	.0000000	1.00000000
ZX25 Zscore(X25)	110	-1.96982	1.48325	.0000000	1.00000000
ZX31 Zscore(X31)	110	-2.77343	1.42007	.0000000	1.00000000
ZX32 Zscore(X32)	110	-1.65364	1.58014	.0000000	1.00000000
ZX33 Zscore(X33)	110	-1.91073	1.42546	.0000000	1.00000000
ZX34 Zscore(X34)	110	-2.56504	1.17210	.0000000	1.00000000
ZX35 Zscore(X35)	110	-2.40167	1.14442	.0000000	1.00000000
ZX41 Zscore(X41)	110	-2.76251	1.24905	.0000000	1.00000000
ZX42 Zscore(X42)	110	-2.49323	1.18805	.0000000	1.00000000
ZX43 Zscore(X43)	110	-2.58591	1.14458	.0000000	1.00000000
ZX44 Zscore(X44)	110	-2.72217	1.24391	.0000000	1.00000000
ZY1 Zscore(Y1)	110	-2.55174	1.14157	.0000000	1.00000000
ZY2 Zscore(Y2)	110	-2.35649	1.17023	.0000000	1.00000000
ZY3 Zscore(Y3)	110	-2.86202	1.17416	.0000000	1.00000000
ZY4 Zscore(Y4)	110	-2.16735	1.46266	.0000000	1.00000000
Valid (listwise)	N 110				

Sumber: Lampiran 6.

Berdasarkan data yang disajikan dalam tabel di atas tampak bahwa variabel seluruh indikator memiliki nilai Z-score yang berada dalam internal -3 s/d +3. Hal ini menunjukkan bahwa data penelitian ini tidak mengalami outlier univariat.

3. Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas dilakukan dengan meninjau nilai Determinant of Sample Covariance Matrik (DSCM). Jika nilai DSCM kecil maka dapat disimpulkan bahwa data yang dianalisis mengalami multikolinieritas (Ferdinand, 2014). Berdasarkan hasil

analisis SEM dengan AMOS 21, diperoleh nilai DSCM=0.000 (Lampiran 6), maka disimpulkan bahwa data penelitian ini mengalami multikolinieritas.

4.3.2 Pengujian CFA (*Measurement Model*)

Hasil pengujian CFA model penelitian ini diringkas dalam Tabel 4.13 berikut.

Tabel 4.13
Ringkasan Hasil Pengujian CFA

Variabel	χ^2 sangat kecil	$p \geq 0.05$	CMIN/DF ≤ 2	RMSEA ≤ 0.08	GFI ≥ 0.90	TLI ≥ 0.95	CFI ≥ 0.95	Ketara- ngan
Kualitas layanan	1.416	0.121	0.078	0.158	0.968	0.990	0.930	Baik
Citra perusahaan	1.501	0.119	0.302	0.132	0.954	0.951	0.956	Baik
Kepercayaan nasabah	1.978	0.203	0.395	0.166	0.979	0.956	0.958	Baik
Kepuasan nasabah	3.676	0.071	1.838	0.088	0.984	0.896	0.965	Baik
Loyalitas nasabah	28.357	0.003	14.178	0.348	0.991	0.990	0.963	Baik

Berdasarkan hasil pengujian CFA yang disajikan dalam tabel diatas, tampak bahwa model penelitian ini memenuhi kriteria *goodness of fit*.

4.3.3 Uji Validitas dan Reliabilitas

Berdasarkan hasil uji CFA maka dapat dilakukan uji validitas dan reliabilitas yang hasilnya disajikan dalam tabel berikut;

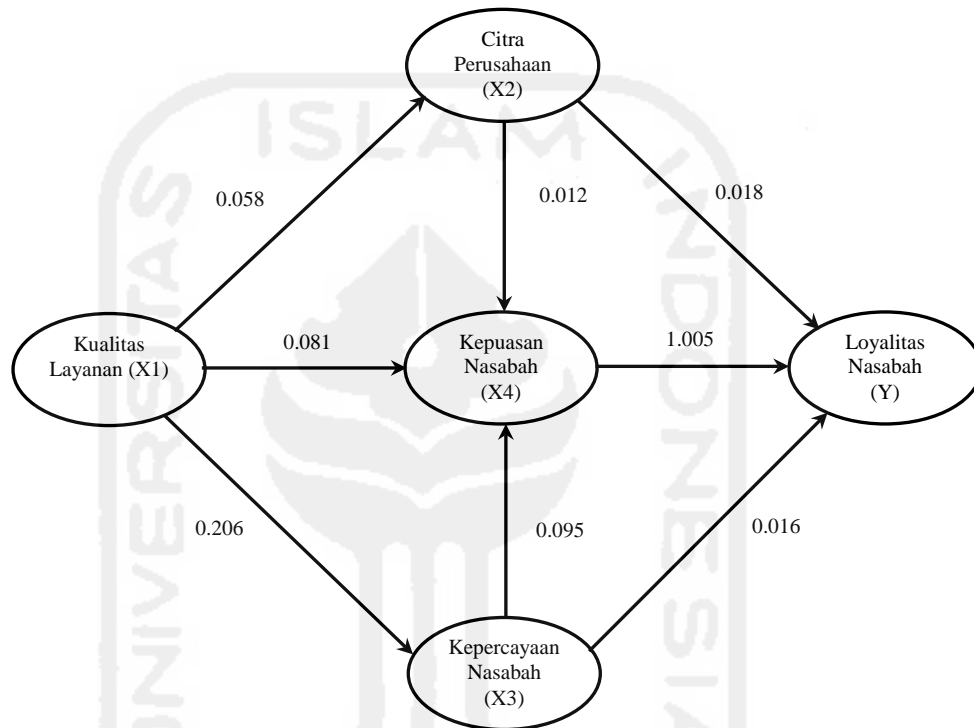
Tabel 4.14
Ringkasan Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas

Indikator	Lamda	CR	P	ej	Validitas	Reliability
Citra Perusahaan						
X21	0.174	2.340	0.040	0.149	Valid	0.801
X22	0.277	2.891	0.039	0.246	Valid	
X23	0.521	2.558	0.011	0.229	Valid	
X24	0.751	2.310	0.021	0.270	Valid	
X25	0.349			0.173	Valid	
Kepercayaan						
X31	0.023	2.220	0.026	0.122	Valid	0.813
X32	0.550	3.077	0.002	0.205	Valid	
X33	0.932	2.424	0.015	0.395	Valid	
X34	0.270	2.162	0.031	0.146	Valid	
X35	0.339			0.159	Valid	
Kepuasan Pelanggan						
X41	0.453			0.121	Valid	0.885
X42	0.660	3.444	0.000	0.160	Valid	
X43	0.732	3.325	0.000	0.173	Valid	
X44	0.282	2.168	0.030	0.131	Valid	
Loyalitas Pelanggan						
Y1	0.729			0.202	Valid	0.872
Y2	0.646	3.123	0.002	0.191	Valid	
Y3	0.305	2.354	0.019	0.126	Valid	
Y4	0.363	2.683	0.007	0.094	Valid	
Kualitas Layanan						
X11	0.032	2.369	0.012	0.045	Valid	0.804
X12	0.624	2.338	0.019	0.791	Valid	
X13	0.104	2.382	0.017	0.310	Valid	
X14	0.205			0.988	Valid	

4.4 Hasil Pengujian SEM Secara Menyeluruh

4.4.1 Hasil Parth Diagram

Pengujian hasil analisis SEM dalam penelitian ini digambarkan sebagai berikut :



Keterangan:
Angka pada tanda panah adalah koefisien jalur

Gambar 4.1. Ringkasan Hasil SEM

Angka-angka yang dituliskan dalam tanda panah gambar di atas menunjukkan besarnya nilai koefisien jalur (path coefficient) dari jalur yang bersangkutan. Sebagai contoh, koefisien jalur pengaruh kualitas layanan (X1) ke citra perusahaan (X2) sebesar 0.058.

Tabel 4.15.
Pengaruh Variabel Bebas terhadap Variabel Terikat

Pengaruh Variabel bebas → Variabel terikat	Koefisien Variabel	t hitung	sig.	Keterangan
Kepuasan nasabah (X4) - Loyalitas nasabah (Y)	1.005	15.939	0.000	Signifikan
Citra perusahaan (X2) - Loyalitas nasabah (Y)	0.018	1.603	0.109	Tidak Signifikan
Citra perusahaan (X2) - Kepuasan nasabah (X4)	0.012	0.126	0.899	Tidak Signifikan
Kepercayaan nasabah (X3) - Loyalitas nasabah (Y)	0.016	1.428	0.153	Tidak Signifikan
Kepercayaan nasabah (X3) - Kepuasan nasabah (X4)	0.095	2.942	0.034	Signifikan
Kualitas layanan (X1) - Citra perusahaan (X2)	0.058	0.578	0.563	Tidak Signifikan
Kualitas layanan (X1) - Kepuasan nasabah (X4)	0.081	0.811	0.417	Tidak Signifikan
Kualitas layanan (X1) - Kepercayaan nasabah (X3)	0.206	2.066	0.039	Signifikan

Sumber: Lampiran 6

4.4.2 Uji Goodness of Fit (GOF)

Hasil uji goodness of fit model penelitian ini disajikan dalam Tabel 4.16 berikut.

Tabel 4.16
Hasil Uji Kecocokan Model

<i>Goodness of Fit Index</i>	<i>Cut-off Value</i>	Hasil Analisis	Keterangan
Chi-square (χ^2)	Diharapkan kecil dan tidak signifikan	0.247 (p=0.311)	Memenuhi
CFI	> 0.97	0.988	Memenuhi
RMSEA	< 0.08	0.036	Memenuhi
GFI	> 0.90	0.980	Memenuhi
TLI	> 0.97	0.991	Memenuhi
CMIN/DF	< 2.00	0.126	Memenuhi

Sumber: Data Primer, 2015 (Lampiran 6).

Penjelasan dari uji kecocokan model penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Nilai χ^2

Model yang baik harus menghasilkan nilai χ^2 yang tidak signifikan (Hair *et al.*, 2006). Berdasarkan hasil analisis jalur yang telah dilakukan, diperoleh nilai $\chi^2=0.247$ dengan $p=0.311$. Pada tingkat signifikansi 5%, maka nilai $p>0.05$ yang berarti nilai χ^2 tidak signifikan. Hal ini menunjukkan bahwa kovarian model tidak berbeda signifikan dengan kovarian data, sehingga dapat disimpulkan bahwa model yang didapat memiliki kecocokan yang baik.

2. Nilai CFI

Model yang baik adalah model yang memiliki nilai $CFI>0.97$ (Hair *et al.*, 2006). Berdasarkan hasil analisis jalur yang telah dilakukan, diperoleh nilai $CFI=0.980$. Oleh karena nilai $CFI>0.97$ maka dapat disimpulkan bahwa model yang diperoleh memiliki kecocokan yang baik.

3. Nilai RMSEA

Menurut Hair *et al.* (2006), model yang baik harus memiliki nilai $RMSEA<0.08$. Berdasarkan hasil analisis jalur yang telah dilakukan, besarnya nilai $RMSEA=0.036$. Oleh karena nilai $RMSEA<0.08$ maka dapat disimpulkan bahwa model memiliki kecocokan yang baik.

4. Nilai GFI

Menurut Hair *et al.* (2006), model yang baik harus memiliki nilai $GFI > 0.90$. Berdasarkan hasil analisis jalur yang telah dilakukan, besarnya nilai $GFI = 0.980$. Oleh karena nilai $GFI > 0.90$ maka dapat disimpulkan bahwa model memiliki kecocokan yang baik.

5. Nilai TLI

Menurut Hair *et al.* (2006), model yang baik harus memiliki nilai $TLI > 0.97$. Berdasarkan hasil analisis jalur yang telah dilakukan, besarnya nilai $TLI = 0.991$. Oleh karena nilai $TLI > 0.97$ maka dapat disimpulkan bahwa model memiliki kecocokan yang baik.

6. Nilai CMIN/DF

Model yang baik harus memiliki nilai $CMIN/DF \leq 2$. Berdasarkan hasil analisis jalur yang telah dilakukan, besarnya nilai $CMIN/DF = 0.126$. Oleh karena nilai $CMIN/DF < 2$ maka dapat disimpulkan bahwa model memiliki kecocokan yang baik.

Berdasarkan hasil uji kecocokan model yang telah dilakukan, didapatkan kesimpulan bahwa model memiliki kecocokan yang baik, sehingga layak digunakan dalam pengujian hipotesis.

4.4.3 Pengujian Hipotesis

1. Hipotesis Pertama

Hipotesis pertama penelitian ini menduga kepuasan nasabah berpengaruh positif terhadap loyalitas nasabah. Berdasarkan ringkasan hasil analisis SEM besarnya koefisien jalur $c_{y4}=1.005$ dengan $sig.=0.000$. Oleh karena $sig.>0.05$ maka koefisien jalur tersebut signifikan. Maka kesimpulan dari hasil pengujian hipotesis ini adalah H_1 diterima yang artinya kepuasan nasabah berpengaruh positif terhadap loyalitas nasabah.

2. Hipotesis Kedua

Hipotesis kedua penelitian ini menduga citra perusahaan berpengaruh positif terhadap loyalitas nasabah. Berdasarkan ringkasan hasil analisis SEM besarnya koefisien jalur $c_{y2}=0.018$ dengan $sig.=0.109$. Oleh karena $sig.>0.05$ maka koefisien jalur tersebut tidak signifikan. Sehingga kesimpulan dari hasil pengujian hipotesis ini adalah H_2 ditolak dimana citra perusahaan tidak berpengaruh positif terhadap loyalitas nasabah.

3. Hipotesis Ketiga

Hipotesis ketiga penelitian ini menduga citra perusahaan berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah. Berdasarkan ringkasan hasil analisis SEM besarnya koefisien jalur $c_{42}=0.012$

dengan sig. 0.899. Oleh karena $\text{sig.} > 0.05$ maka koefisien jalur tersebut tidak signifikan. Maka kesimpulan dari hasil pengujian hipotesis ini adalah H_3 ditolak dimana citra perusahaan tidak berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah.

4. Hipotesis Keempat

Hipotesis keempat penelitian ini menduga kepercayaan nasabah berpengaruh positif terhadap loyalitas nasabah. Berdasarkan ringkasan hasil analisis SEM besarnya koefisien jalur $c_{y3} = 0.016$ dengan $\text{sig.} = 0.153$. Oleh karena $\text{sig.} > 0.05$ maka koefisien jalur tersebut tidak signifikan. Kesimpulan dari hasil pengujian hipotesis ini adalah H_4 ditolak; artinya kepercayaan nasabah tidak berpengaruh positif terhadap loyalitas nasabah.

5. Hipotesis Kelima

Hipotesis kelima penelitian ini menduga kepercayaan nasabah berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah. Berdasarkan ringkasan hasil analisis SEM besarnya koefisien jalur $c_{43} = 0.095$ dengan $\text{sig.} = 0.034$. $\text{sig.} < 0.05$ maka koefisien jalur tersebut signifikan. Kesimpulan dari hasil pengujian hipotesis ini adalah H_{05} ditolak H_{a5} diterima; artinya kepercayaan nasabah berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah.

6. Hipotesis Keenam

Hipotesis keenam penelitian ini menduga kualitas layanan berpengaruh positif terhadap citra perusahaan. Berdasarkan ringkasan hasil analisis SEM besarnya koefisien jalur $c_{21}=0.058$ dengan $\text{sig.}=0.563$. Oleh karena $\text{sig.}>0.05$ maka koefisien jalur tersebut tidak signifikan. Sehingga kesimpulan dari hasil pengujian hipotesis ini adalah H_6 ditolak yang artinya kualitas layanan tidak berpengaruh positif terhadap citra perusahaan.

7. Hipotesis Ketujuh

Hipotesis keenam penelitian ini menduga kualitas layanan berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah. Berdasarkan ringkasan hasil analisis SEM besarnya koefisien jalur $c_{41}=0.081$ dengan nilai $\text{sig.}=0.417$. Oleh karena $\text{sig.}>0.05$ maka koefisien jalur tersebut tidak signifikan. Maka kesimpulan dari hasil pengujian hipotesis ini adalah H_7 ditolak yang berarti artinya kualitas layanan tidak berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah.

8. Hipotesis Kedelapan

Hipotesis kedelapan penelitian ini menduga kualitas layanan berpengaruh positif terhadap kepercayaan nasabah. Berdasarkan ringkasan hasil analisis SEM besarnya koefisien

jalur $c_{31}=0.206$ dengan $\text{sig.}=0.039$. Oleh karena $\text{sig.}<0.05$ maka koefisien jalur tersebut signifikan. Kesimpulan dari hasil pengujian hipotesis ini adalah H_8 diterima yang artinya kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan nasabah

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis yang telah dilakukan, maka ringkasan hasil pengujian hipotesis tersebut disajikan dalam Tabel 4.17.

Tabel 4.17
Ringkasan Hasil Pengujian Hipotesis

Hipotesis	Hasil Uji Hipotesis	Kesimpulan
H₁	H₁ diterima	Kepuasan nasabah berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah
H ₂	H ₂ ditolak	Citra perusahaan tidak berpengaruh terhadap loyalitas nasabah
H ₃	H ₃ ditolak	Citra perusahaan tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah
H ₄	H ₄ ditolak	Kepercayaan pelanggan tidak berpengaruh signifikan loyalitas nasabah
H₅	H₅ diterima	Kepercayaan pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah
H ₆	H ₆ ditolak	Kualitas layanan tidak berpengaruh terhadap citra perusahaan
H ₇	H ₇ ditolak	Kualitas layanan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah
H₈	H₈ diterima	Kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan nasabah