

Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Nasabah Melalui Kepuasan Nasabah Pada Bankaltimtara Cabang Tenggarong

Intan Agus riyani¹

Novel Reonald, Dian Irma Aprianti²

¹Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Widya Gama Mahakam Samarinda, Indonesia

Jl. KH. Wahid Hasyim No. 28 RT. 007 Kota Samarinda, Provinsi Kalimantan Timur

²Dosen Fakultas Ekonomi, Universitas Widya Gama Mahakam Samarinda, Indonesia

Jl. KH. Wahid Hasyim No. 28 RT. 007 Kota Samarinda, Provinsi Kalimantan Timur

*Email Penulis Korespondensi: _____intanagusriyani@gmail.com

Abstract – Intan Agus Riyani, the influence of Service Quality on Customer Loyalty through customer satisfaction at Bankaltimtara Tenggarong Branch, With Advisor I Dr. Novel Reonald, S. Pt., M.M and Mrs. Dian Irma Aprianti, S.IP., M.M.

The purpose of this study is to determine and analyze whether Tangible (X1), Reliability (X2), Responsiveness (X3), Assurance (X4) and Empathy (X5) variables, have a partial and simultaneous influence on customer satisfaction and customer loyalty of Bankaltimtara Tenggarong branches, To find out and analyze whether the customer satisfaction variable has a positive and significant effect on customer loyalty at the Tenggarong Bankaltimtara branch.

This research method is quantitative descriptive using statistical analysis tools with the help of the SPSS computer program version 22.0. to find out the influence and relationship of each variable.

From the analysis, it is known that the tangible variables (X1), Reliability (X2), Assurance (X4) have a positive but not significant effect on customer satisfaction because $t_{count} < t_{table}$, Responsiveness (X3) are negative and not significant to customer satisfaction $t_{count} -0.444 < t_{table} 1.66$, and Empathy (X5) shows a positive and significant value to customer satisfaction $t_{count} 3,413 > 1.66$.

From the results of the analysis, it is known that Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance and Empathy have a positive positive effect simultaneously on customer satisfaction and on customer loyalty of Bankaltimtara Tenggarong Branch.

From the results of the analysis, it is known that the variable customer satisfaction (Y1) has a positive and significant effect on customer loyalty (Y2) Bankaltimarawa Tenggarong branch $t_{arithmetic} > T_{table}$ is $3,229 > 1.66$.

From the analysis, it is known that tangible variables, Reliability, Responsiveness have a positive but not significant effect on customer loyalty, $t_{count} 0.79 < t_{table}$, Assurance has a negative effect on customer loyalty $t_{hitung} -0,626 < t_{table} 1.66$ and Empathy shows positive and significant values of satisfaction Customers $t_{hitung} 1.972 > 1.66$ table.

From the results of the F test (simultaneous) the results of the F test of all X variables towards greater satisfaction, which means that in this study customer loyalty is created due to a sense of satisfaction

Keywords: Service Quality, Customer Satisfaction, Customer Loyalty.

Kata kunci: Kualitas layanan, Kepuasan, Loyalitas

PENDAHULUAN

Latar Belakang Masalah

Persaingan bisnis yang semakin ketat mengharuskan perusahaan untuk memberikan kualitas terbaiknya, untuk mendapatkan kepuasan serta loyalitas nasabah. Begitu pula yang terjadi pada dunia perbankan, dimana ketatnya persaingan mengharuskan untuk memberikan kualitas jasa melalui kualitas layanan yang ditawarkan untuk nasabah agar dapat tercipta kepuasan serta tercapai loyalitas sejati.

Rumusan Masalah

- 1) Apakah variabel *Tangible* berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan nasabah Bankaltimtara cabang tenggarong?
- 2) Apakah variabel *Reliability* berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan nasabah Bankaltimtara cabang tenggarong?

OBOR: Oikonomia Borneo

- 3) Apakah variabel *Responsiveness* berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan nasabah Bankaltimtara cabang tenggarong?
- 4) Apakah variabel *Assurance* berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan nasabah Bankaltimtara cabang tenggarong?
- 5) Apakah variabel *emphaty* berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan nasabah Bankaltimtara cabang tenggarong?
- 6) Apakah variabel *Tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan emphaty*, berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan nasabah Bankaltimtara cabang tenggarong?
- 7) Apakah kepuasan nasabah berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah Bankaltimtara cabang tenggarong?
- 8) Apakah variabel *Tangible* berpengaruh secara parsial terhadap loyalitas nasabah Bankaltimtara cabang tenggarong?
- 9) Apakah variabel *Reliability* berpengaruh secara parsial terhadap loyalitas nasabah Bankaltimtara cabang tenggarong?
- 10) Apakah variabel *Responsiveness* berpengaruh secara parsial terhadap loyalitas nasabah Bankaltimtara cabang tenggarong?
- 11) Apakah variabel *Assurance* berpengaruh secara parsial terhadap loyalitas nasabah Bankaltimtara cabang tenggarong?
- 12) Apakah variabel *emphaty* berpengaruh secara parsial terhadap loyalitas nasabah Bankaltimtara cabang tenggarong?
- 13) Apakah variabel *Tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan emphaty*, berpengaruh secara simultan terhadap loyalitas nasabah Bankaltimtara cabang tenggarong?

Batasan Masalah

Brdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka penelitian ini terbatas hanya meneliti pada pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas nasabah melalui kepuasan nasabah Bankaltimtara Cabang Tenggarong.

Tujuan Penelitian

- 1) Untuk mengetahui dan menganalisa apakah variabel *Tangible* berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan nasabah Bankaltimtara cabang tenggarong?
- 2) Untuk mengetahui dan menganalisa apakah variabel *Reliability* berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan nasabah Bankaltimtara cabang tenggarong?
- 3) Untuk mengetahui dan menganalisa apakah variabel *responsiveness* berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan nasabah Bankaltimtara cabang tenggarong?
- 4) Untuk mengetahui dan menganalisa apakah variabel *Assurance* berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan nasabah Bankaltimtara cabang tenggarong?
- 5) Untuk mengetahui dan menganalisa apakah variabel *emphaty* berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan nasabah Bankaltimtara cabang tenggarong?
- 6) Untuk mengetahui dan menganalisa apakah variabel *Tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan emphaty*, berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan nasabah Bankaltimtara cabang tenggarong?
- 7) Untuk mengetahui dan menganalisa apakah variabel kepuasan nasabah berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah Bankaltimtara cabang tenggarong?
- 8) Untuk mengetahui dan menganalisa apakah variabel *Tangible* berpengaruh secara parsial terhadap loyalitas nasabah Bankaltimtara cabang tenggarong?
- 9) Untuk mengetahui dan menganalisa apakah variabel *Reliability* berpengaruh secara parsial terhadap loyalitas nasabah Bankaltimtara cabang tenggarong?
- 10) Untuk mengetahui dan menganalisa apakah variabel *responsiveness* berpengaruh secara parsial terhadap loyalitas nasabah Bankaltimtara cabang tenggarong?
- 11) Untuk mengetahui dan menganalisa apakah variabel *Assurance* berpengaruh secara parsial terhadap loyalitas nasabah Bankaltimtara cabang tenggarong?
- 12) Untuk mengetahui dan menganalisa apakah variabel *emphaty* berpengaruh secara parsial terhadap loyalitas nasabah Bankaltimtara cabang tenggarong?
- 13) Untuk mengetahui dan menganalisa apakah variabel *Tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan emphaty*, berpengaruh secara simultan terhadap loyalitas nasabah Bankaltimtara cabang tenggarong?

Manfaat Penelitian

1. Bagi Penulis

Penelitian ini di harapkan dapat menambah pengetahuan yang berkaitan dengan penelitian pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas melalui kepuasan nasabah Bankaltimtara cabang Tenggaraong serta sebagai syarat untuk mendapatkan gelar Strata 1 (S1) Manajemen, Fakultas Ekonomi .

2. Bagi Perusahaan

Penelitian ini diharapkan dapat membantu dalam pengambilan keputusan perusahaan, serta dapat menjadi evaluasi apa yang menjadi kekuatan perusahaan serta yang menjadi kelemahan, agar dapat mencapai tujuan perusahaan.

3. Bagi peneliti selanjutnya

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumber referensi bagi peneliti dengan pokok masalah yang sama.

Sistematika Penulisan

BAB I : PENDAHULUAN

BAB II : DASAR TEORI

BAB III : METODE PENELITIAN

BAB IV : GAMBARAN UMUM OBYEK PENELITIAN

BAB V : ANALISIS DAN PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN

BAB VI : KESIMPULAN DAN SARAN

DASAR TEORI

Perbedaan Dengan Penelitian Terdahulu

Yefie Erina Zilfia(2016) “Pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan pada butik meliaara di Bandar lampung.

Perbedaan : Judul penelitian, Jumlah Variabel yang digunakan, objek Penelitian, periode dan tempat penelitian.

Tri Ulfa Wardani(2017) “Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada bisnis jasa transportasi gojek”

Perbedaan: Judul penelitian, Jumlah Variabel yang digunakan, objek Penelitian, periode dan tempat penelitian.

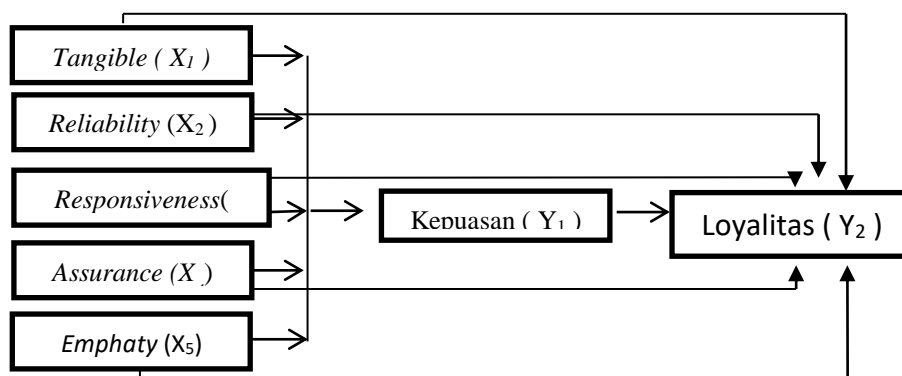
Dessy Fitriyani Wulandari (2017) “Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Air Minum Isi Ulang Depot Ishak Desa Lemo Bajo Kecamatan Wawolesea Kabupaten Konawe Utara

Perbedaan : Judul Penelitian, Jumlah variabel, menggunakan regresi linear sederhana, objek pnelitian, periode dan tempat penelitian.

Model Konseptual

Model konseptual adalah kerangka pemikiran atau alur pemikiran yang di tuankan dalam bentuk gambar yang menggambarkan isi dari penelitian.

Gambar 2.3 Model Konseptual



Hipotesis

H₁ : Variabel *Tangible* berpegaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah Bankaltimtara cabang tenggarong.

H₂ : Variabel *Reliability* berpegaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah Bankaltimtara cabang tenggarong.

H₃ : Variabel *responsiveness* berpegaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah Bankaltimtara cabang tenggarong.

OBOR: Oikonomia Borneo

- H₄ : Variabel *Assurance* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah Bankaltimtara cabang tenggarong.
- H₅ : Variabel *emphaty* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah Bankaltimtara cabang tenggarong.
- H₆ : Variabel *Tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan emphaty*, berpengaruh positif dan signifikan secara simultan terhadap kepuasan nasabah Bankaltimtara cabang tenggarong.
- H₇ : Kepuasan nasabah berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah Bankaltimtara cabang tenggarong?
- H₈ : Variabel *Tangible* berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah Bankaltimtara cabang tenggarong?
- H₉ : Variabel *Reliability* berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah Bankaltimtara cabang tenggarong?
- H₁₀ : Variabel *responsiveness* berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah Bankaltimtara cabang tenggarong?
- H₁₁ : Variabel *Assurance* berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah Bankaltimtara cabang tenggarong?
- H₁₂ : Variabel *emphaty* berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah Bankaltimtara cabang tenggarong?
- H₁₃ : Variabel *Tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan emphaty*, berpengaruh positif dan signifikan secara simultan terhadap loyalitas nasabah Bankaltimtara cabang tenggarong.

METODOLOGI PENELITIAN**Jenis Penelitian**

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah Penelitian Deskriptif Kuantitatif.

Populasi dan Sampel

1. Populasi pada penelitian ini adalah seluruh nasabah yang memiliki simpanan pada Bankaltimtara, yaitu 7.049
2. Sampel pada penelitian ini adalah seluruh nasabah yang memiliki simpanan dan melakukan transaksi pada Bankaltimtara Cabang Tenggarong pada 1 februari hingga 10 oktober 2019, dan untuk besarnya sampel yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan rumus slovin, yaitu $s = \frac{n}{1+N.e^2}$ sehingga sampel yang diperlukan adalah 99 nasabah.

Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini menggunakan kuesioner atau angket yang disebar pada seluruh nasabah atau responden

Metode Analisis

Cara yang digunakan untuk menjawab phipotesis, dan untuk mempermudah akan digunakan alat bantu Software aplikasi IBM SPSS versi 22.0

ANALISIS DAN PEMBAHASAN**Analisis Data Hasil Penelitian**

Berdasarkan tujuan dari penelitian, yaitu untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas nasabah melalui kepuasan nasabah Bankaltimtara Cabang Tenggarong.

Pengukuran Instrument Penelitian**▪ Uji Validitas**

Nilai $r_{tabel} = N = 99 = 0.198$

Hasil uji validitas dapat ditunjukkan pada tabel berikut :

Tabel 1

No	Variabel	Indikator	R Hitung	R Tabel	Keterangan
1	<i>Tangible</i> (Bukti fisik)	X1.1	0.373	0.198	Valid
		X1.2	0.519	0.198	Valid
		X1.3	0.618	0.198	Valid
2	<i>Reliability</i> (kehandalan)	X2.1	0.485	0.198	Valid
		X2.2	0.666	0.198	Valid
		X2.3	0.548	0.198	Valid
3	<i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap)	X3.1	0.753	0.198	Valid
		X3.2	0.679	0.198	Valid
		X3.3	0.643	0.198	Valid

No	Variabel	Indikator	R Hitung	R Tabel	Keterangan
4	<i>Assurance</i> (Jaminan)	X4.1	0.657	0.198	Valid
		X4.2	0.716	0.198	Valid
		X4.3	0.460	0.198	Valid
5	<i>Emphaty</i> (Empati)	X5.1	0.611	0.198	Valid
		X5.2	0.644	0.198	Valid
		X5.3	0.618	0.198	Valid
6	Kepuasan	Y1.1	0.485	0.198	Valid
		Y1.2	0.777	0.198	Valid
		Y1.3	0.564	0.198	Valid
7	Loyalitas	Y2.1	0.496	0.198	Valid
		Y2.2	0.492	0.198	Valid
		Y2.3	0.490	0.198	Valid

Sesuai dengan ttabel di 1 dapat dipastikan bahwa kuesioner yang telah di bagikan kepada respoonden valid karena nilai r hitung dari spss lebih besar dari r tabel dengan nilai yang paling minimal adalah 0,373 atau 37,3%, sehingga kuesioner yang dibagikan dalam penelitian ini dapat dikatakan valid.

▪ Uji Reliabilitas

Untuk mengetahui Kehandalan dari kuesioner yang digunakan dan dibagikan kepada responden

Hasil dari uji reliabilitas ditunjukkan pada tabel berikut :

Tabel 2

No	Variabel	Indikator	Cronbach Alpha	Keterangan
1	<i>Tangible</i> (Bukti fisik)	X1.1	0.900	Reliable
		X1.2	0.896	Reliable
		X1.3	0.893	Reliable
2	<i>Reliability</i> (kehandalan)	X2.1	0.897	Reliable
		X2.2	0.892	Reliable
		X2.3	0.895	Reliable
3	<i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap)	X3.1	0.890	Reliable
		X3.2	0.891	Reliable
		X3.3	0.893	Reliable
4	<i>Assurance</i> (Jaminan)	X4.1	0.892	Reliable
		X4.2	0.891	Reliable
		X4.3	0.898	Reliable
5	<i>Emphaty</i> (Empati)	X5.1	0.893	Reliable
		X5.2	0.893	Reliable
		X5.3	0.893	Reliable
6	Kepuasan	Y1.1	0.897	Reliable
		Y1.2	0.889	Reliable
		Y1.3	0.895	Reliable
7	Loyalitas	Y2.1	0.899	Reliable
		Y2.2	0.898	Reliable
		Y2.3	0.898	Reliable

Berdasarkan pada tabel 5.8 diketahui bahwa hasil dari Cronbach alpha dari seluruh variabel yang di uji oleh penulis menunjukkan nilai lebih dari 0,6 atau 60% maka dapat di simpulkan bahwa seluruh variabel yang di gunakan dalam penelitian ini reliabel/handal.

Uji Instrumen

Uji instrumen adalah suatu alat yang dapat digunakan untuk memperoleh, mengolah dan menginterpretasikan informasi yang diperoleh dari para responden atau untuk mengetahui validitas dan reabilitas dari kuesioner yang telah dilakukan, maka perlu dilakukan pengujian atas kuesioner tersebut dengan menguji **validitas dan reabilitas**.

Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linear berganda adalah metode statistik yang digunakan untuk menguji pengaruh dua variabel atau lebih variabel independen (bebas) terhadap variabel independen (terikat).

$$1. \quad Y_1 = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + b_5X_5$$

2. $Y_2 = a + b_1 Y_1$
3. $Y_2 = a + b_1 X_1 + b_2 X_2 + b_3 X_3 + b_4 X_4 + b_5 X_5$

Keterangan :

Y ₁	: Kepuasan Nasabah	a	: Konstanta
Y ₂	: Loyalitas Nasabah	b _(1,2,3,4,5)	: Koefisien Regresi
X1	: <i>tangible</i>	X4	: <i>assurance</i>
X2	: <i>reliability</i>	X5	: <i>emphaty</i>
X3	: <i>responsiveness</i>		

Hasil dan Pembahasan :

1. Uji Regresi Linear Berganda X1,X2,X3,X4,X5 Terhadap Y1

Sesuai persamaan regresi untuk menentukan Y1 yang mengacu pada tabel 1, maka :

$$Y_1 = \alpha + b_1 X_1 + b_2 X_2 + b_3 X_3 + b_4 X_4 + b_5 X_5$$

$$Y_1 = 1,928 + 0,080 + 0,174 - 0,068 + 0,193 + 0,476$$

Pembahasan sesuai dengan tabel 1 :

1. Konstanta adalah 1,928, artinya bahwa *tangible* (X1), *Reliability* (X2), *Responsiveness* (X3), *Assurance* (X4), *Emphaty* (X5) bernilai 0, maka kepuasan nasabah (Y1) bernilai 1,928.
2. Koefisien regresi *Tangible*/ bukti fisik (X1) sebesar 0,080, dan menunjukkan nilai positif, berarti terdapat hubungan yang positif antara X1 terhadap Y1, apabila X1 meningkat, maka Y1 meningkat.
3. Koefisien *reliability*/ kehandalan (X2) sebesar 0,174, menunjukkan nilai positif, berarti terdapat hubungan yang positif antara X2 terhadap Y1, apabila X2 meningkat maka Y1 meningkat.
4. Koefisien *responsiveness*/ daya tanggap (X3) sebesar -0,068, menunjukkan nilai negatif, artinya X3 berpengaruh negatif terhadap Y1.
5. Koefisien Assurance / jaminan (X4) sebesar 0,193, menunjukkan nilai positif artinya terdapat hubungan positif antara X4 terhadap Y1, dimana apabila X4 meningkat maka Y1 meningkat.
6. Koefisien Emphaty (X5) sebesar 0,476, bernilai positif sehingga bisa dikatakan terdapat hubungan positif antara X5 terhadap Y1, dimana apabila X5 meningkat maka Y1 akan meningkat.

Tabel 3
Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1,928	1,516		1,272	,207
	X1	,080	,121	,069	,662	,510
	X2	,174	,121	,154	1,440	,153
	X3	-,068	,154	-,064	-,444	,658
	X4	,193	,120	,183	1,600	,113
	X5	,476	,140	,399	3,413	,001

a. Dependent Variable: Y1

2. Uji Regresi Linear Y1 Terhadap Y2

Tabel 4
Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	7,473	1,502		4,976	,000
	Y1	,381	,118	,312	3,229	,002

a. Dependent Variable: Y2

Sesuai persamaan untuk menentukan Y2 yang pertama

$$Y_2 = a + b_1 Y_1$$

$$Y_2 = 7,473 + 0,381$$

Pembahasan :

1. konstanta adalah 7,473, artinya bahwa jika nilai kepuasan nasabah (Y1) bernilai 0, maka loyalitas nasabah (Y2) bernilai 7,473.
2. kepuasan nasabah (Y1) sebesar 0,381, menunjukkan nilai positif artinya terdapat hubungan positif antara Y1 terhadap Y2, dimana jika Y1 meningkat maka Y2 meningkat.

3. Uji Regresi Linear Berganda X1,X2,X3,X4,X5 Terhadap Y2**Sesuai dengan tabel 5 persamaan untuk mengetahui Y2 adalah**

$$Y_2 = \alpha + b_1 X_1 + b_2 X_2 + b_3 X_3 + b_4 X_4 + b_5 X_5$$

$$Y_2 = 3,469 + 0,031 + 0,134 + 0,260 - 0,104 + 0,382$$

Pembahasan :

1. Konstanta adalah 3,469, artinya bahwa *tangible* (X1), *Reliability* (X2), *Responsiveness* (X3), *Assurance* (X4), *Emphaty* (X5) bernilai 0, maka Loyalitas nasabah (Y2) bernilai 1,928.
2. Koefisien regresi *Tangible*/ bukti fisik (X1) sebesar 0,031, dan menunjukkan nilai positif, berarti terdapat hubungan yang positif antara X1 terhadap Y1, apabila X1 meningkat, maka Y2 meningkat.
3. Koefisien *reliability*/ kehandalan (X2) sebesar 0,134, menunjukkan nilai positif, berarti terdapat hubungan yang positif antara X2 terhadap Y2, apabila X1 meningkat maka Y1 meningkat.
4. Koefisien *responsiveness*/ daya tanggap (X3) sebesar 0,260, menunjukkan nilai positif, artinya X3 berpengaruh positif terhadap Y2, jika X3 meningkat maka Y2 akan meningkat.
5. Koefisien *Assurance* / jaminan (X4) sebesar - 0,104, menunjukkan nilai negatif, artinya X4 berpengaruh negatif terhadap Y2
6. Koefisien *Emphaty* (X5) sebesar 0,382, bernilai positif sehingga bisa dikatakan terdapat hubungan positif antara X5 terhadap Y1, dimana apabila X5 meningkat maka Y2 akan meningkat.

Tabel 5
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	3,469	2,101		1,651	,102
X1	,031	,167	,022	,183	,855
X2	,134	,167	,097	,799	,426
X3	,260	,213	,200	1,222	,225
X4	-,104	,167	-,081	-,626	,533
X5	,382	,193	,261	1,972	,052

a. Dependent Variable: Y2

Pengujian Hipotesis

Uji hipotesis merupakan alat pengujian yang digunakan dalam penelitian ini antara lain adalah koefisien korelasi (R), koefisien determinasi (R²), nilai uji t dan uji F.

Koefisien Korelasi (R) dan Koefisien Determinasi (R²)

Digunakan untuk mengetahui seberapa erat hubungan antara variabel independen terhadap dependen.

Hasil dan Pembahasan uji R dan R² :

1. *Tangible* (X1), *reliability* (X2), *responsiveness* (X3), *Assurance* (X4), dan *Emphaty* (X5) terhadap Kepuasan nasabah (Y1).

Tabel 6
Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics				Durbin-Watson
					R Square Change	F Change	df1	df2	

OBOR: Oikonomia Borneo

1	,615 ^a	,378	,344	1,11637	,378	11,30 0	5	93	,000	2,004
---	-------------------	------	------	---------	------	------------	---	----	------	-------

a. Predictors: (Constant), X5, X1, X2, X4, X3

b. Dependent Variable: Y1

Diperoleh **nilai koefisien korelasi (R) sebesar 0,615 atau 61,5%** dengan nilai interpretasi koefisien korelasi :

Interval Koefisien : 0,600 – 0,799

Tingkat Hubungan : Kuat

Hal tersebut menunjukkan adanya hubungan yang kuat antara variabel yaitu *tangible* (X1), *reliability* (X2), *responsiveness* (X3), *Assurance* (X4), dan *Emphaty* (X5) terhadap Kepuasan nasabah (Y1) Bankaltimtara Cabang Tenggaraong.

Sedangkan **nilai koefisien determinasi R² (R Square) sebesar 0,378 atau 37,8%** yang berarti bahwa pengaruh *tangible* (X1), *reliability* (X2), *responsiveness* (X3), *Assurance* (X4), dan *Emphaty* (X5) memiliki tingkatan hubungan rendah terhadap Kepuasan nasabah (Y1). Sisanya sebesar 62,2% merupakan variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

2. Kepuasan nasabah (Y1) terhadap Loyalitas Nasabah (Y2)

Berdasarkan tabel 5, Diperoleh **nilai koefisien korelasi (R) sebesar 0,312 atau 31,2%** dengan nilai interpretasi koefisien korelasi :

Interval Koefisien : 0,200 - 0,399

Tingkat Hubungan : Rendah

Pembahasan :

Hal tersebut menunjukkan adanya hubungan yang rendah antara kepuasan nasabah (Y1) terhadap Loyalitas nasabah (Y2) Bankaltimtara Cabang Tenggaraong.

Sedangkan **nilai koefisien determinasi R² (R Square) sebesar 0,097 atau 9,7%** yang berarti bahwa hubungan Kepuasan nasabah (Y1) terhadap Loyalitas nasabah memiliki tingkatan hubungan sangat rendah yaitu sebesar **9,7%** dan sisanya sebesar 90,3% merupakan variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Tabel 7
Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics					Durbin-Watson
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change	
1	,312 ^a	,097	,088	1,61015	,097	10,424	1	97	,002	1,015

a. Predictors: (Constant), Y1

b. Dependent Variable: Y2

3. *Tangible* (X1), *reliability* (X2), *responsiveness* (X3), *Assurance* (X4), dan *Emphaty* (X5) terhadap Loyalitas nasabah (Y2).

Tabel 8
Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics					Durbin-Watson
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change	
1	,448 ^a	,200	,157	1,54742	,200	4,662	5	93	,001	1,063

a. Predictors: (Constant), X5, X1, X2, X4, X3

b. Dependent Variable: Y2

Diperoleh **nilai koefisien korelasi (R) sebesar 0,448 atau 44,8%** dengan nilai interpretasi koefisien korelasi :

Interval Koefisien : 0,400 - 0,599

Tingkat Hubungan : Sedang

Pembahasan :

Hal tersebut menunjukkan adanya hubungan yang sedang antara *tangible* (X1), *reliability* (X2), *responsiveness* (X3), *Assurance* (X4), dan *Emphaty* (X5) terhadap Loyalitas nasabah (Y2) Bankaltimtura Cabang Tenggarong.

Sedangkan nilai koefisien determinasi R^2 (R Square) sebesar 0,200 atau 20% yang berarti bahwa hubungan antara *tangible* (X1), *reliability* (X2), *responsiveness* (X3), *Assurance* (X4), dan *Emphaty* (X5) terhadap Loyalitas nasabah (Y2) memiliki tingkatan hubungan yang sedang yaitu sebesar 20% dan sisanya sebesar 80% merupakan variabel lain yang tidak diteliti pada penelitian ini.

Uji t (Parsial)

Uji t digunakan untuk menjawab hipotesis, dimana apakah seluruh variabel independen berpengaruh secara sendiri sendiri terhadap variabel dependen. Dengan cara membandingkan antara t tabel dengan t hitung.

$df=n-k$

$=99 - 6 = 93$ sehingga diketahui t tabel adalah 1,66

Taraf signifikan : $\alpha = 0,05$

Kriteria keputusan : Jika nilai sig < 0,05, atau $T_{hitung} > T_{tabel}$ maka terdapat pengaruh variabel X terhadap variabel Y

Jika nilai sig > 0,05, atau $T_{hitung} < T_{tabel}$ maka tidak terdapat pengaruh variabel X terhadap variabel Y

1. Uji T X1,X2,X3,X4,X5 terhadap Y1

Pembahasan berdasarkan tabel 9 dan 10 :

(1) Variabel *tangible*

Diperoleh t hitung < t tabel, yaitu $0,662 < 1,66$, sehingga bisa dikatakan tidak berpengaruh, sedangkan sig > 0,05 yang berarti tidak signifikan. Seperti gedung atau bukti fisik lainnya, tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah, karena nasabah datang tujuannya ingin menabung, sehingga gedung tidak berpengaruh terhadap kepuasan.

(2) Variabel *Relability*

Diperoleh t hitung < t tabel, yaitu $1,440 < 1,66$, sehingga bisa dikatakan tidak berpengaruh, sedangkan sig > 0,05 yang berarti tidak signifikan. Keandalan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah

(3) Variabel *Responsiveness*

Diperoleh t hitung < t tabel, yaitu $-0,444 < 1,66$, dan menunjukkan nilai negatif, sehingga bisa dikatakan berpengaruh negatif, sedangkan sig > 0,05 yang berarti berpengaruh negatif tidak signifikan. Sehingga Daya Tanggap berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah.

(4) Variabel *assurance*

Diperoleh t hitung < t tabel, yaitu $1,600 < 1,66$, sehingga bisa dikatakan tidak berpengaruh, sedangkan sig > 0,05 yang berarti tidak signifikan. Jaminan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah.

(5) Variabel *emphaty*

Diperoleh t hitung > t tabel, yaitu $3,413 > 1,66$, sehingga bisa dikatakan berpengaruh, sedangkan sig < 0,05 yang berarti signifikan. Empati berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. rasa perhatian yang diberikan baik atas nama Bank, maupun dari pribadi karyawan sangat mempengaruhi kepuasan nasabah, nasabah puas jika diperhatikan.

Tabel 9
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	1,928	1,516		1,272	,207
X1	,080	,121	,069	,662	,510
X2	,174	,121	,154	1,440	,153
X3	-,068	,154	-,064	-,444	,658
X4	,193	,120	,183	1,600	,113
X5	,476	,140	,399	3,413	,001

a. Dependent Variable: Y1

Sehingga dari tabel tersebut dapat di interpretasikan

Tabel 10

Variabel	T _{hitung}	T _{tabel} (df=n-k)	Sig.t ($\alpha = 0,05$)	Standardized Coefficients	Kesimpulan
1. <i>Tangible</i>	0,662	1,66	,510	0,069	Tidak berpengaruh signifikan
2. <i>Reliability</i>	1,440	1,66	,153	0,154	Tidak berpengaruh signifikan
3. <i>Responsiveness</i>	-0,444	1,66	,658	-0,064	Berpengaruh negatif
4. <i>Assurance</i>	1,600	1,66	,113	0,183	Tidak berpengaruh signifikan
5. <i>emphaty</i>	3,413	1,66	,001	0,399	Berpengaruh Signifikan

2. Uji T Y1 terhadap Y2

Tabel 11

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	7,473	1,502		4,976	,000
	Y1	,381	,118	,312	3,229	,002

a. Dependent Variable: Y2

Sehingga dapat di interpretasikan

Tabel 12

Variabel	T _{hitung}	T _{tabel} (df=n-k)	Sig.t ($\alpha = 0,05$)	Standardized Coefficients	Kesimpulan
1. Kepuasan	3,229	1,66	0,002	0,312	Berpengaruh Signifikan

Kepuasan nasabah (Y1)

Diperoleh t hitung > t tabel, yaitu $3,229 > 1,66$, sehingga bisa dikatakan berpengaruh, sedangkan $\text{sig} < 0,05$ yang berarti signifikan. Sehingga Kepuasan nasabah berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah.

3. Uji T X1,X2,X3,X4,X5 terhadap Y2

Tabel 13

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3,469	2,101		1,651	,102
	X1	,031	,167	,022	,183	,855
	X2	,134	,167	,097	,799	,426
	X3	,260	,213	,200	1,222	,225
	X4	-,104	,167	-,081	-,626	,533
	X5	,382	,193	,261	1,972	,052

a. Dependent Variable: Y2

Sehingga dapat diinterpretasikan

Tabel 14

Variabel	T _{hitung}	T _{tabel} (df=n-k)	Sig.t ($\alpha = 0,05$)	Standardized Coefficients	Kesimpulan
----------	---------------------	--------------------------------	------------------------------	------------------------------	------------

Variabel	T _{hitung}	T _{tabel} (df=n-k)	Sig.t ($\alpha = 0,05$)	Standardized Coefficients	Kesimpulan
1. <i>Tangible</i>	0,183	1,66	,855	0,022	Tidak berpengaruh signifikan
2. <i>Reliability</i>	0,799	1,66	,426	0,097	Tidak berpengaruh signifikan
3. <i>Responsiveness</i>	1,222	1,66	,225	0,200	Tidak berpengaruh signifikan
4. <i>Assurance</i>	-0,626	1,66	,533	-0,081	Berpengaruh negatif
5. <i>Empathy</i>	1,972	1,66	,052	0,261	Berpengaruh Signifikan

Pembahasan :**(1) Variabel *tangible***

Diperoleh t hitung < t tabel, yaitu $0,183 < 1,66$, sehingga bisa dikatakan tidak berpengaruh, sedangkan sig > 0,05 yang berarti tidak signifikan. Bahwa bukti fisik tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah.

(2) Variabel *Relability*

Diperoleh t hitung < t tabel, yaitu $0,799 < 1,66$, sehingga bisa dikatakan tidak berpengaruh, sedangkan sig > 0,05 yang berarti tidak signifikan. Keandalan tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah

(3) Variabel *Responsiveness*

Diperoleh t hitung < t tabel, yaitu $1,222 < 1,66$, sehingga bisa dikatakan tidak berpengaruh, sedangkan sig > 0,05 yang berarti tidak signifikan. Sehingga Daya Tanggap tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah.

(4) Variabel *assurance*

Diperoleh t hitung < t tabel, yaitu $-0,626 < 1,66$, dan menunjukkan nilai negatif, sehingga bisa dikatakan berpengaruh negatif, sedangkan sig > 0,05 yang berarti tidak signifikan. Jaminan berpengaruh negatif terhadap loyalitas nasabah.

(5) Variabel *emphaty*

Diperoleh t hitung > t tabel, yaitu $1,972 > 1,66$, sehingga bisa dikatakan berpengaruh, sedangkan sig < 0,05 yang berarti signifikan. Empati berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. rasa perhatian yang diberikan baik atas nama Bank, maupun dari pribadi karyawan sangat mempengaruhi kepuasan nasabah, nasabah puas jika diperhatikan.

Uji F (Serempak)

Uji F digunakan untuk menjawab hipotesis, dengan cara uji serentak atau bersama sama dari variabel independen terhadap variabel dependen dengan cara membandingkan F_{hitung} dengan F_{tabel} .

$$df1 = 6 - 1 = 5$$

$$df2 = 99 - 6 = 93 \text{ sehingga } F \text{ tabel yang digunakan adalah } \mathbf{2,31}$$

Taraf signifikan : $\alpha = 0,05$

Kriteria keputusan : Jika nilai sig < 0,05 atau $F_{hitung} > F_{tabel}$ maka terdapat pengaruh variabel X secara simultan terhadap variabel Y

Jika nilai sig > 0,05, atau $F_{hitung} < F_{tabel}$ maka tidak terdapat pengaruh variabel X secara simultan terhadap variabel Y

1. Uji F X1,X2,X3,X4,X5 terhadap Y1**Pembahasan :**

Dari tabel 15 diketahui $F_{hitung} > F_{tabel}$ yaitu $11,300 > 2,31$ dan nilai sig menunjukkan angka 0,000 yang berarti < 0,05 artinya berpengaruh signifikan, sehingga bisa dikatakan bahwa seluruh variabel X1,X2,X3,X4,X5 berpengaruh secara simultan terhadap Y1.

Tabel 15
ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	70,418	5	14,084	11,300	,000 ^b
	Residual	115,905	93	1,246		

Total	186,323	98		
-------	---------	----	--	--

a. Dependent Variable: Y1

b. Predictors: (Constant), X5, X1, X2, X4, X3

2. Uji T X1,X2,X3,X4,X5 terhadap Y2

Tabel 14

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	55,817	5	11,163	4,662	,001 ^b
	Residual	222,688	93	2,394		
	Total	278,505	98			

a. Dependent Variable: Y2

b. Predictors: (Constant), X5, X1, X2, X4, X3

Pembahasan :

Dari tabel 14 diketahui $F_{hitung} > F_{tabel}$ yaitu $4,662 > 2,31$ dan nilai sig menunjukkan angka 0,001 yang berarti $< 0,05$ artinya berpengaruh signifikan, sehingga bisa dikatakan bahwa seluruh variabel X1,X2,X3,X4,X5 berpengaruh secara simultan terhadap Y2.

KESIMPULAN DAN SARAN

KESIMPULAN

- Hasil t_{hitung} variabel *tangible* (X_1) bernilai positif namun tidak signifikan. Dapat dilihat dari hasil $t_{hitung} < t_{tabel}$ atau $0,662 < 1,66$, sehingga dapat dikatakan bahwa hipotesis pertama dalam penelitian ini H_0 diterima dan H_1 ditolak yaitu variabel *Tangible* berpengaruh positif namun tidak signifikan secara parsial terhadap kepuasan nasabah bankaltimtara Cabang tenggarong.
- Variabel *reliability* (X_2) nilai t_{hitung} menunjukkan nilai positif namun tidak signifikan. Dapat dilihat bahwa $t_{hitung} < t_{tabel}$ atau $1,440 < 1,66$, sehingga dapat dikatakan bahwa hipotesis kedua dalam penelitian ini H_0 diterima dan H_1 ditolak yaitu variabel *reliability* berpengaruh positif namun tidak signifikan secara parsial terhadap kepuasan nasabah Bankaltimtara Cabang Tenggaraong
- Variabel *responsiveness* (X_3) t_{hitung} bernilai negatif dan tidak signifikan. Dapat dilihat bahwa nilai $t_{hitung} < t_{tabel}$, atau $-0,444 < 1,66$, sehingga dapat dikatakan bahwa hipotesis ketiga dalam penelitian ini, H_0 diterima dan H_1 ditolak yaitu variabel *responsiveness* berpengaruh negatif tidak signifikan secara parsial terhadap kepuasan nasabah Bankaltimtara Cabang Tenggaraong.
- Variabel *assurance* (X_4) nilai t_{hitung} menunjukkan nilai positif namun tidak signifikan. Dapat dilihat bahwa $t_{hitung} < t_{tabel}$ atau $1,600 < 1,66$, sehingga dapat dikatakan bahwa hipotesis keempat dalam penelitian ini H_0 diterima dan H_1 ditolak yaitu variabel *assurance* berpengaruh positif namun tidak signifikan secara parsial terhadap kepuasan nasabah Bankaltimtara Cabang Tenggaraong.
- Variabel *emphaty* (X_5) nilai t_{hitung} menunjukkan nilai positif dan signifikan. Dapat dilihat bahwa $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau $3,413 > 1,66$, sehingga dapat dikatakan bahwa hipotesis kelima dalam penelitian ini, H_0 ditolak dan H_1 diterima yaitu variabel *emphaty* berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap kepuasan nasabah Bankaltimtara Cabang Tenggaraong.
- Variabel *Tangible* (X_1), *Reliability* (X_2), *Resspponsiveness* (X_3), *Assurance*(X_4), dan *Emphaty* (X_5) berpengaruh positif dan signifikan. Dibuktikan dengan hasil $F_{hitung} = 11,300 > F_{tabel} = 2,31$. Sehingga dapat dikatakan bahwa hipotesis keenam dalam penelitian ini H_0 ditolak dan H_1 diterima yaitu variabel *Tangible* (X_1), *Reliability* (X_2), *Resspponsiveness* (X_3), *Assurance* (X_4), dan *Emphaty* (X_5) berpengaruh positif dan signifikan secara simultan terhadap kepuasan nasabah Bankaltimtara Cabang Tenggaraong.
- Variabel kepuasan nasabah berpengaruh positif dan signifikan. Dibuktikan dengan t_{hitung} secara parsial bernilai positif, dengan nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu $3,229 > 1,66$. Sehingga dapat disimpulkan bahwa hipotesis ketujuh dalam penelitian ini H_0 ditolak dan H_1 diterima yaitu kepuasan nasabah berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah Bankaltimtara Cabang Tenggaraong.
- Variabel *tangible* (X_1) t_{hitung} bernilai positif namun tidak signifikan. Dapat dilihat dari hasil $t_{hitung} < t_{tabel}$ yaitu $0,183 < 1,66$, sehingga dapat dikatakan bahwa hipotesis kedelapan dalam penelitian ini H_0 diterima dan H_1 ditolak yaitu variabel *Tangible* berpengaruh positif namun tidak signifikan secara parsial terhadap loyalitas nasabah bankaltimtara Cabang tenggarong.

9. Variabel *Reliability* (X_2) nilai t_{hitung} menunjukkan nilai positif namun tidak signifikan. Dapat dilihat bahwa $t_{hitung} < t_{tabel}$ atau $0,799 < 1,66$, sehingga dapat dikatakan bahwa hipotesis kesembilan dalam penelitian ini H_0 diterima dan H_1 ditolak yaitu variabel *reliability* berpengaruh positif namun tidak signifikan secara parsial terhadap loyalitas nasabah Bankaltimtara Cabang Tenggarong.
10. Variabel *responsiveness* (X_3) t_{hitung} bernilai positif namun tidak signifikan. Dapat dilihat bahwa nilai $t_{hitung} < t_{tabel}$, atau $1,222 < 1,66$, sehingga dapat dikatakan bahwa hipotesis ke sepuluh dalam penelitian ini H_0 diterima dan H_1 ditolak yaitu variabel *responsiveness* berpengaruh positif namun tidak signifikan secara parsial terhadap loyalitas nasabah Bankaltimtara Cabang Tenggarong.
11. Variabel *Assurance* (X_4) nilai t_{hitung} menunjukkan nilai negatif dan tidak signifikan. Dapat dilihat bahwa $t_{hitung} < t_{tabel}$ atau $-0,626 < 1,66$, sehingga dapat dikatakan bahwa hipotesis dalam penelitian ini H_0 diterima dan H_1 ditolak yaitu variabel *Assurance* berpengaruh negatif dan tidak signifikan secara parsial terhadap loyalitas nasabah Bankaltimtara Cabang Tenggarong.
12. Variabel *Emphaty* (X_5) nilai t_{hitung} menunjukkan nilai positif dan signifikan. Dapat dilihat bahwa $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau $1,972 > 1,66$, sehingga dapat dikatakan bahwa hipotesis ke dua belas dalam penelitian ini H_0 ditolak dan H_1 diterima yaitu variabel *Emphaty* berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap loyalitas nasabah Bankaltimtara Cabang Tenggarong.
13. Variabel *Tangible* (X_1), *Reliability* (X_2), *Resspponsiveness* (X_3), *Assurance* (X_4), dan *Emphaty* (X_5) berpengaruh positif dan signifikan. Dibuktikan dengan hasil $F_{hitung} = 4,662 > F_{tabel} = 2,31$. Sehingga dapat dikatakan bahwa hipotesis ke tiga belas dalam penelitian ini H_0 ditolak dan H_1 diterima yaitu variabel *Tangible* (X_1), *Reliability* (X_2), *Resspponsiveness* (X_3), *Assurance* (X_4), dan *Emphaty* (X_5) berpengaruh positif dan signifikan secara simultan terhadap loyalitas nasabah Bankaltimtara Cabang Tenggarong.
14. Dari pengujian simultan Variabel X_1, X_2, X_3, X_4, X_5 terhadap Loyalitas Nasabah (Y_2) melalui kepuasan nasabah (Y_1) diketahui hasil tertinggi yaitu uji F(simultan) X_1, X_2, X_3, X_4, X_5 terhadap Kepuasan nasabah (Y_1), sehingga bisa dikatakan bahwa loyalitas tercipta karena adanya rasa kepuasan nasabah.

SARAN

- 1) Berdasarkan hasil penelitian ini, pengaruh variabel yang dominan adalah *emphaty* yaitu “Kondisi atau sikap memberi perhatian pribadi kepada pelanggan yang dilakukan oleh karyawan Bankaltimtara” sangat berpengaruh dalam menciptakan loyalitas melalui kepuasan nasabah maka sebaiknya Bankaltimtara dapat mempertahankan dan meningkatkan perasaan empati yang dimiliki setiap karyawan/pegawainya, dengan menerapkan nilai-nilai perusahaan seperti “*caring*” kepada setiap insan Bankaltimtara, dengan tujuan untuk meningkatkan kepuasan dan loyalitas nasabah Bankaltimtara Cabang Tenggarong.
- 2) Berdasarkan kontribusi variabel berpengaruh negatif yaitu variabel *responsiveness* (Kesediaan dari pihak Bankaltimtara membantu pelanggan dan memberikan layanan jasa yang tepat) dirasa perlu adanya evaluasi terhadap pihak bankaltimtara untuk menentukan langkah terbaik agar pihak Bankaltimtara tetap dapat memberikan layanan jasa yang sesuai keinginan nasabah, namun tidak berbenturan dengan standar operasional prosedur dari Bankaltimtara. Seperti kebijakan yang mempersulit nasabah di ganti dengan kemudahan nasabah yang di bantu dengan peningkatan kualitas teknologi.
- 3) Berdasarkan kontribusi variabel berpengaruh negatif yaitu variabel *Assurance* (jaminan) yaitu “Kemampuan karyawan Bankaltimtara untuk menimbulkan rasa kepercayaan dan keyakinan berdasarkan pengetahuan dan perilaku karyawan, dirasa perlu adanya evaluasi serius bagi pihak Bankaltimtara, pengetahuan yang luas, biasanya ditunjukkan dengan banyak bicara, baik bagi perusahaan dalam pencapaian target sehingga perlu dilakukan perbaikan cara yang efektif, seperti pengetahuan diperbanyak pada bidang IT dan teknologi, agar nasabah tanpa berhubungan dengan karyawan tetap bisa melakukan transaksi, dan untuk menghindari rasa bosan nasabah mendengarkan promosi yang dilakukan oleh karyawan.
- 4) Bagi peneliti selanjutnya, diharapkan untuk dapat menambahkan variabel lain, karena pada perhitungan R^2 yaitu sumbangan efektif sebesar **0,378 atau 37,8%** yang berarti bahwa pengaruh *tangible* (X_1), *reliability* (X_2), *responsiveness* (X_3), *Assurance* (X_4), dan *Emphaty* (X_5) hanya memiliki sumbangan sebesar **37,8%** terhadap Kepuasan nasabah (Y_1), dan sisanya sebesar 62,2% merupakan variabel lainnya seperti Kualitas produk, Harga, Emosional dan Kemudahan atau dapat menambahkan faktor lain yang dapat mempengaruhi loyalitas seperti Ikatan emosi, Kepercayaan, kemudahan, Pengalaman dengan perusahaan. yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

Ayu, Kartika, Pengaruh Citra Merek Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Maxx Coffe Istana Plaza (IP) Bandung, **Skripsi** (S1), 2017, Ekonomi dan Bisnis, Universitas Pasundan, Bandung

- Farida, Naili, Analisis Model Kepuasan Terhadap Pembelian Ulang, **Jurnal Dinamika Manajemen** Vol. 5, No. 2, 2014, pp: 200-208
- Riduwan dan Akdon, 2013, **Rumus dan Data dalam Analisis Statistika**, Alfabeta, Bandung
- Fatihudin, Didin, Firmansyah, M. Anang, 2019, **Pemasaran Jasa (strategi mengukur kepuasan dan loyalitas pelanggan)**, Deepublish
- Hidayat, Anwar, 2013, <https://www.statistikian.com/2013/01/uji-f-dan-uji-t.html>, 31 Agustus 2019
- Istijanto, 2007, 63 Kasus Pemasaran Teknisi Indonesia, PT. Gramedia, Jakarta
- Junaidi, <https://junaidichaniago.wordpress.com/2010/05/18/cara-membaca-tabel-f/>
- Kotler, Philip dan Gary Armstrong, 2002, **Prinsip- Prinsip Pemasaran**, Edisi 12 Jilid 1, Erlangga, Jakarta
- Lovelock, Cristopher, Jochen Wirtz, Jacky Mussry, 2011, **Pemasaran Jasa Manusia, Teknologi, Strategi**, Edisi Ketujuh, Jilid 2, Erlangga, Jakarta
- Marlius, Doni 2017, Loyalitas Nasabah Bank Nagari Syariah Cabang Bukittinggi Dilihat Dari Kualitas Pelayanan, **Jurnal Pundi**, Vol 01, No 03, November
- Mithaaryani, <https://www.dictio.id/t/faktor-faktor-apa-saja-yang-mempengaruhi-kepuasan-pelanggan/14450>, 17 oktober 2019
- Nayaakyasa, *Loyalitas Pelanggan*, 2014, Naya Desain, Surakarta.
- Nurhadi Dan Asriel Aris, 2018, Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepercayaan Dan Kesetiaan Konsumen, **Jurnal Economica**, Vol 14, No 1, April.
- Panjaitan, Januar effendi, 2016, Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Jne Cabang Bandung, **Derema Jurnal Manajemen**, Vol 11 No 2 September, Universitas Telkom, halaman 266
- Pengaruh Kepercayaan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan, **Jurnal Bisnis Dan Manajemen Islam**, Vol 3, No 1, Juni
- Raharjo, Sahid, 2014; <https://www.spssindonesia.com/2014/01/uji-validitas-product-momen-spss.html>, 31 Agustus 2019
- Referensi, Pendidikan, <http://ewintribengkulu.blogspot.com/2012/11/faktor-faktor-yang-mempengaruhi.html>, 17 oktober 2019
- Sembiring, Inka Janita, 2014, Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan, **Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)**, Vol 15, No 1, Oktober
- Sulaeman, Elis Reynata, 2015, Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pada Charly Vht Family Karaoke Cabang Garut), **Jurnal Manajemen**, Vol 14 No 2 Mei, Universitas Katolik Parahyangan
- Suryani, Tatik, 2017, **Manajemen Pemasaran Strategik Bank Di Era Global**, Prenamedia Group, Jakarta
- Umar, Husein, 2014, **Jurnal Manajemen Transparansi & Logistik (Jmtranslog)**, Vol 01 No 02 Juli, Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie
- Yusuf, Muri. A, 2017, **Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif & Penelitian Gabungan**, Kencana, Jakarta