

Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Nasabah Pembiayaan Musyarakah Di Pt. Bank Sumut Syariah Kcp Marelana Raya

Factors Affecting Financing Musyarakah Customer Loyalty at PT. Bank Sumut Syariah KCP Marelana Raya

Sheila Adisti^{a,1}, M. Abrar Kasmin Hutagalung^{b,2}

^aProgram Studi Perbankan Syariah, Universitas Potensi Utama, Jl. K.L Yos Sudarso, Km. 6,5, Tj. Mulia

^b Dosen Program Studi Ekonomi Syariah, Universitas Potensi Utama, Jl. K.L Yos Sudarso, Km. 6,5, Tj. Mulia

sheila.adisti01@gmail.com¹, mabrarkasmin@gmail.com²

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui Kualitas Layanan, Kepercayaan, dan Kepuasan Layanan mempengaruhi Loyalitas Nasabah pada PT. Bank Sumut Syariah KCP Marelana Raya. Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif deskriptif. Populasi dalam penelitian ini yaitu berjumlah 110 responden. Teknik pengambilan sampel yang menggunakan Purposive Sampling. Teknik pengumpulan data yaitu dengan kuesioner. Data yang sudah diperoleh kemudian diolah menggunakan aplikasi SPSS versi 24.0. Dari hasil pengujian hipotesis secara simultan diperoleh nilai F hitung (56,174) > F table (2,29), sehingga dapat disimpulkan bahwa Kualitas Layanan, Kepercayaan, dan Kepuasan Layanan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Nasabah. Selain itu dari hasil uji determinasi diketahui nilai koefisien determinasi pada kolom Adjusted R Square sebesar 0,603 artinya variabel Kualitas Layanan, Kepercayaan, dan Kepuasan Layanan memiliki pengaruh sebesar 60,3% terhadap variabel Loyalitas Nasabah, sedangkan 39,7% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dijelaskan pada penelitian ini. Untuk variabel Kualitas Layanan secara parsial diperoleh nilai t hitung (3.903) > t tabel (1,663), artinya variabel Kualitas Layanan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Nasabah. Variabel Kepercayaan secara parsial diperoleh nilai t hitung (5.398) > t tabel (1,663), artinya variabel Kepercayaan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Nasabah. Variabel Kepuasan Layanan secara parsial diperoleh nilai t hitung (2,691) > t tabel (1,663), artinya variabel Kepuasan Layanan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Nasabah.

Kata Kunci : Kualitas Layanan, Kepercayaan, Kepuasan Nasabah, Loyalitas Nasabah

ABSTRACT

The purpose of this study is to determine Service Quality, Trust, and Service Satisfaction affecting Customer Loyalty at PT. Bank Sumut Syariah KCP Marelana Raya. This type of research is descriptive quantitative research. The population in this research is 110 respondents. The sampling technique uses purposive sampling. Data collection technique is by questionnaire. The data that has been obtained is then processed using the SPSS application version 24.0. From the results of simultaneous hypothesis testing, it is obtained that F count (56.174) > F table (2.29), so it can be concluded that Service Quality, Trust, and Service Satisfaction simultaneously have a significant effect on Customer Loyalty. In addition, from the results of the determination test, it is known that the coefficient of determination in the Adjusted R Square column is 0.603, meaning that the variables of Service Quality, Trust, and Service Satisfaction have an influence of 60.3% on the variable Customer Loyalty, while 39.7% is influenced by other variables. which was not explained in this study. For the variable Service Quality partially obtained t count (3.903) > t table (1.663), meaning that the Service Quality variable partially has a significant effect on Customer Loyalty. The partial trust variable obtained t count (5.398) > t table (1.663), meaning that the trust variable partially has a significant effect on customer loyalty. The partial Service Satisfaction variable obtained t count (2.691) > t table (1.663), meaning that the Service Satisfaction variable partially has a significant effect on Customer Loyalty.

Keywords : Service Quality, Trust, Customer Satisfaction, Customer Loyalty

Info Artikel :

Disubmit: 14 Juni 2022

Direview: 16 Juli 2022

Diterima : 18 Agustus 2022

Copyright © 2023 - Journal UPU. All rights reserved.

1. PENDAHULUAN

Bank syariah secara umum dapat diartikan lembaga keuangan yang usaha pokoknya memberikan layanan penyimpanan dan pembiayaan. Bank syariah merupakan bank yang beroperasi sesuai dengan prinsip-prinsip syariah Islam, mengacu kepada ketentuan yang ada dalam Al-Quran dan Hadits. Dengan demikian perbankan syariah harus dapat menghindari kegiatan-kegiatan yang mengandung unsur riba dan segala hal yang bertentangan dengan syariah Islam.

Adapun perbedaan pokok antara bank syariah dengan bank konvensional terdiri dari beberapa hal. Perbedaan utama adalah bank syariah tidak melaksanakan sistem bunga dalam seluruh aktivitasnya, sedangkan bank konvensional menggunakan sistem bunga. Hal ini memiliki implikasi yang sangat dalam dan berpengaruh pada aspek operasional dan produk yang dikembangkan oleh bank syariah. Dalam keuangan Islam, bunga uang secara fiqih dikategorikan sebagai riba yang berarti haram. Di sejumlah negara Islam dan berpenduduk mayoritas muslim mulai timbul usaha-usaha untuk mendirikan lembaga bank alternatif non-ribawi.

Didalam perbankan syariah, pembiayaan yang diberikan kepada pihak pengguna dana berdasarkan pada prinsip syariah. Aturan yang digunakan yaitu sesuai dengan hukum Islam. Lembaga pembiayaan selaku shahibul maal menaruh kepercayaan kepada seseorang untuk melaksanakan amanah yang diberikan. Dana tersebut harus digunakan dengan benar, adil, dan harus disertai dengan ikatan dan syarat-syarat yang jelas dan saling menguntungkan bagi kedua belah pihak.ⁱ

Fasilitas pembiayaan yang disediakan di sini berupa uang tunai atau barang yang dinilai dengan uang. Jika dilihat dari sisi jumlah, dapat menyediakan sampai 100% dari modal yang diperlukan, ataupun dapat pula hanya sebagian saja berupa patungan antar bank dengan pengusaha (customer). Jika dilihat dari sisi bagi hasilnya, ada jenis bagi hasil (tergantung kesepakatan), yaitu Akad Syirkah. Adapun dalam hal presentase bagi hasilnya dikenal dengan nisbah, yang dapat disepakati dengan customer yang mendapat fasilitas pembiayaan pada saat akad pembiayaan.

Seperti pada Pembiayaan Musyarakah, yaitu akad kerja sama antara dua pihak atau lebih untuk suatu usaha tertentu di mana masing-masing pihak memberikan kontribusi dana (atau amal/expertise) dengan kesepakatan bahwa keuntungan dan risiko akan ditanggung bersama sesuai dengan kesepakatan.ⁱⁱ

Penelitian ini akan mengukur kuatnya Faktor – Faktor yang mempengaruhi loyalitas nasabah dalam pembiayaan musyarakah yaitu pada Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, dan Kepuasan Layanan. Berdasarkan hasil penelitian, berikut laporan data nasabah produk tabungan Pembiayaan Musyarakah periode 2019 – 2021:

Data Nasabah Pembiayaan Musyarakah
PT. Bank Sumut Syariah KCP Marelan Raya

Tahun	Jumlah Nasabah
2019	50
2020	48
2021	53

(Sumber: PT.Bank Sumut Syariah KCP Marelan Raya)

Dari tabel data diatas dapat dilihat bahwa data nasabah pembiayaan musyarakah dari tahun ke tahun bersifat fluktuasi yaitu terdapat ketidakstabilan dalam naik turunnya jumlah nasabah dikarenakan tingkat persaingan dengan bank lain di dalam produk pembiayaan musyarakah. Secara teoritis dikatakan ketidakstabilan terhadap jumlah nasabah dari tahun 2019 berjumlah 50 nasabah, lalu di tahun 2020 mengalami penurunan yang berjumlah 48 nasabah, dan mengalami kenaikan di tahun 2021 berjumlah 53 nasabah.

Berdasarkan dari uraian latar belakang dan permasalahan diatas membuat penulis tertarik mengambil judul penelitian tentang **“FAKTOR FAKTOR YANG MEMPENGARUHI LOYALITAS NASABAH PEMBIAYAAN MUSYARAKAH DI PT BANK SUMUT SYARIAH KCP MARELAN RAYA”**

2. TINJAUAN PUSTAKA

Pengertian Bank Syariah : Bank syariah adalah bank umum dalam pengertian Undang-undang Perbankan No. 7 Tahun 1992, yang telah diubah dengan Undang-undang No. 10 Tahun 1998, yang melakukan kegiatan usaha berdasarkan prinsip syariah, termasuk unit usaha syariah dan cabang bank asing. menjalankan usaha berdasarkan prinsip syariah. Bank syariah adalah bank bebas bunga. Bank Syariah atau disebut juga Bank Bebas Bunga adalah lembaga keuangan yang operasional dan produknya dikembangkan berdasarkan Al-Quran dan Hadits Nabi SAW. Kesimpulannya adalah sifat-sifat.

Landasan hukum bank syariah dalam surah Al-Baqarah ayat 283 :

﴿وَإِنْ كُنْتُمْ عَلَى سَفَرٍ وَلَمْ تَجِدُوا كَاتِبًا فَرِهْنَ مَقْبُوضَةٌ فَإِنْ أَمِنَ بَعْضُكُم بَعْضًا فَلْيُؤَدِّ الَّذِي اؤْتُمِنَ أَمَانَتَهُ وَلْيَتَّقِ اللَّهَ رَبَّهُ

وَلَا تَكُونُوا الشَّاهِدَ وَمَنْ يَكْتُمْهَا فَإِنَّهُ إِثْمٌ قَلْبُهُ وَاللَّهُ بِمَا تَعْمَلُونَ عَلِيمٌ □

Artinya :

Dan jika Anda sedang dalam perjalanan dan tidak dapat menemukan penulisnya, jangan khawatir. Akan tetapi, sebagian kamu mempercayai orang lain, hendaklah orang yang amanah menunaikan amanahnya (hutang) dan bertakwalah kepada Allah Tuhannya. Dan janganlah menyembunyikan kesaksian itu, karena barangsiapa menyembunyikannya maka hatinya benar-benar najis (berdosa). Allah Maha Mengetahui apa yang kamu kerjakan. (QS. Ayat Al-Baqarah: 283)ⁱⁱⁱ

Tujuan dan Fungsi Bank Syariah : Selain mengejar keuntungan, sebagaimana layaknya bank konvensional, bank syariah pada umumnya bertujuan untuk :

Penyediaan lembaga keuangan perbankan sebagai sarana untuk meningkatkan kualitas kehidupan sosial ekonomi masyarakat. Menghimpun modal dari masyarakat dan menggunakannya untuk masyarakat dikatakan mampu mengurangi beban sosial dan menciptakan pembangunan nasional yang semakin mantap. Cara bagi hasil ini menciptakan usaha baru dan mengembangkan usaha yang sudah ada untuk mengurangi pengangguran.

Untuk meningkatkan partisipasi banyak orang dalam proses pembangunan, karena keengganan masyarakat untuk menjalin hubungan baik dengan bank akibat sikap penghindaran bunga, dijawab oleh bank syariah. Dapatkan metode perbankan yang efisien dan adil.

Fungsi Bank Syariah : Bank syariah memiliki tiga fungsi utama yaitu menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan investasi, menyalurkan dana kepada masyarakat yang membutuhkan dana dari bank, dan memberikan layanan berupa layanan perbankan syariah. tempat menyimpan uang. Saat mengumpulkannya publik, bank syariah membayar komisi atas keuntungan atau bonus atas simpanan public

Pengertian Pembiayaan Musyarakah : Secara bahasa Musyarakah berasal dari kata al-syirkah yang berarti al-ikhtilath (percampuran) atau persekutuan dua hal atau lebih, sehingga antara masing-masing sulit dibedakan. Seperti persekutuan hak milik atau perserikatan usaha. Kemudian modal bersama itu dikelola untuk mendapatkan keuntungan, dengan syarat masing-masing di antara mereka mendapat keuntungan sesuai dengan besarnya saham yang diserahkan kepada syirkah tersebut. Namun manakala mereka semua sepakat dan ridha, keuntungannya dibagi rata antara mereka, meskipun besarnya modal tidak sama, maka hal itu boleh dan sah, walaupun saham sebagian mereka lebih sedikit sedang yang lain lebih besar jumlahnya. Dalam kacamata syariat, hal seperti ini tidak mengapa, karena usaha bisnis itu yang terpenting didasarkan atas ridha sama ridha, toleransi dan lapang dada.

Manfaat Musyarakah dari pembiayaan musyarakah ini, di antaranya sebagai berikut :

Bank akan menikmati peningkatan dalam jumlah tertentu pada saat keuntungan usaha nasabah

meningkat Data pokok dan analisis pendahuluan.

Bank tidak berkewajiban membayar dalam jumlah tertentu kepadanasabah pendanaan secara tetap, tetapi disesuaikan dengan pendapatan/hasil usaha bank, sehingga bank tidak akan pernah mengalami negative spreadRencana pembelian, produksi dan penjualan.

Pengembalian pokok pembiayaan disesuaikan dengan cash flow/ arus kas usaha nasabah, sehingga tidak memberatkan nasabah Laporan keuangan.

Bank akan lebih selektif dan hati-hati mencari usaha yang benarbenar halal, aman, dan menguntungkan. Hal ini karena keuntungan yang riil dan benar-benar terjadi itulah yang akan dibagikan.

Prinsip bagi hasil dalam musyarakah ini berbeda dengan prinsip bunga tetap di aman bank akan menagih penerima pembiayaan (nasabah) satu jumlah bunga tetap berapapun keuntungan yang dihasilkan nasabah, bahkan sekalipun merugi dan terjadi krisis ekonomi.^{iv}

Loyalitas Nasabah : Definisi Loyalitas nasabah memiliki peran penting dalam sebuah perusahaan perbankan, mempertahankan mereka berarti meningkatkan kinerja keuangan dan mempertahankan kelangsungan hidup perusahaan, hal ini menjadi alasan utama bagi sebuah perusahaan perbankan untuk menarik dan mempertahankan mereka dan membuat bagaimana perusahaan perbankan itu memiliki konsumen yang loyal. Memiliki nasabah yang loyal merupakan suatu tujuan penting pada perusahaan perbankan, loyalitas nasabah dapat didefinisikan sebagai komitmen nasabah terhadap suatu produk perbankan, berdasarkan sikap yang sangat positif dan tercemin dalam menggunakan produk yang konsisten.^v

Faktor yang mempengaruhi loyalitas nasabah dalam pembiayaan musyarakah dipengaruhi oleh beberapa faktor, yaitu sebagai berikut :

Kualitas Layanan : Kualitas pelayanan dapat didefenisikan sebagai seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan para pelanggan atas layanan yang mereka terima. Kualitas pelayanan dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi- persepsi pelanggan atas layanan yang benar-benar mereka terima. Dalam sumber lain di jelaskan kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang dihadapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi konsumen.

Kepercayaan

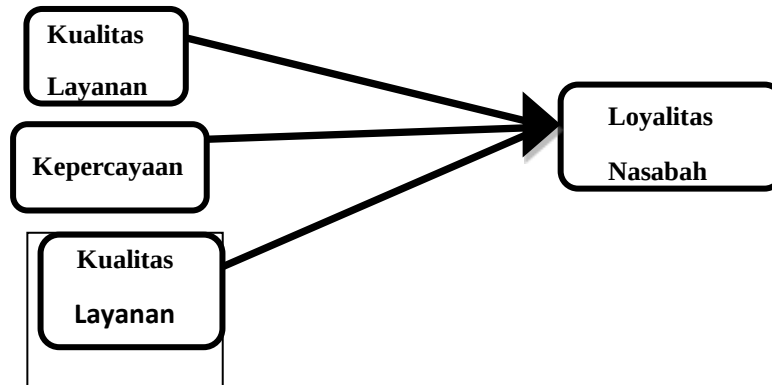
Kepercayaan : Prinsip kepercayaan merupakan prinsip dasar hubungan antara bank dengan nasabah bank. Bank beroperasi dengan uang masyarakat yang ditiptkan, maka setiap bank harus menjaga kesehatan banknya dengan menjaga dan memelihara kepercayaan masyarakat. Kepercayaan adalah semua informasi yang dimiliki pembeli dan semua keputusan yang dibuat pembeli tentang fitur, objek.^{vi}

Kepuasan Layanan : Kepuasan layanan dapat didefinisikan tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja produk atau hasil yang ia rasakan dengan harapannya. Jadi tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dari harapan^{vii}

Kajian/ Penelitian Terdahulu : Penelitian terdahulu adalah penelitian terhadap hasil penelitian yang berkaitan dengan masalah yang diteliti. Tujuan dari penelitian sebelumnya adalah untuk membedakan penelitian ini dari penelitian serupa dan untuk mengkaji pertanyaan-pertanyaan yang berkaitan dengan masalah yang diteliti. Hasil penelusuran ditemukan penelitian yang menemukan singgungan dengan judul hasil kajian karya ilmiah sebelumnya, antara lain: Sebuah studi oleh Azka Al Afifah (2016) Pengaruh Kualitas Layanan, Kepercayaan dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah (Studi Kasus di PT Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Simpang Patal Palembang). Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah. kepuasan berpengaruh positif terhadap loyalitas nasabah.

Kerangka Berpikir : Kerangka acuan penalaran bersifat konseptual dalam bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor yang telah diidentifikasi penting sesuai dengan masalah

penelitian. Sebagai bagian dari ide, penelitian harus menggambarkan konsep atau variabel penelitian secara lebih rinci. Kerangka penelitian ini disajikan dalam diagram berikut:



Hipotesis : Berdasarkan tinjauan literatur yang telah dijelaskan di atas dan penelitian sebelumnya, maka dirumuskan hipotesis penelitian: Karakter, kepercayaan dan kepuasan nasabah memiliki pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas nasabah pembiayaan musyarakah. Hipotesis penelitian ini adalah sebagai berikut:

Ho: Dihipotesiskan bahwa kualitas layanan (X1), kepercayaan (X2), dan kepuasan nasabah (X3) tidak berpengaruh terhadap loyalitas nasabah pembiayaan musyarakah (variabel Y) pada PT. Bank Sumut Syariah KCP Marelana Raya.

Ha: Dihipotesiskan bahwa kualitas layanan (X1), kepercayaan (X2), dan kepuasan nasabah (X3) berpengaruh terhadap loyalitas nasabah pembiayaan musyarakah (variabel Y) pada PT. Bank Sumut Syariah KCP Marelana Raya.

3. METODE

Dalam proposal penelitian ini, penulis melakukan waktu penelitian yaitu selama 5 bulan dari 01 April 2022 s/d 30 Agustus 2022.

Lokasi penelitian yang diambil oleh penulis untuk mendapatkan data nasabah pembiayaan musyarakah yang penulis teliti adalah di PT. Bank Sumut Syariah KCP Marelana Raya.

Jenis Penelitian : Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif kuantitatif. Pendekatan deskriptif, tujuannya adalah untuk mendeskripsikan objek penelitian atau hasil penelitian. Deskriptif adalah metode yang tugasnya menggambarkan atau memberikan gambaran tentang subjek penelitian dengan menggunakan data atau sampel yang dikumpulkan begitu saja tanpa analisis dan menarik kesimpulan yang diterima secara umum. Penelitian kuantitatif dapat diartikan sebagai penelitian berbasis positivisme yang meneliti populasi atau sampel tertentu, teknik pengambilan sampel sebelumnya dilakukan secara acak.^{viii}

Populasi Penelitian : Populasi adalah jumlah dari keseluruhan objek (individu) yang akan diwakili oleh sampel untuk diteliti apa yang memotivasi nasabah.

Populasi dalam penelitian ini adalah Nasabah Bank Sumut Syariah KCP Marelana Raya periode 2019-2021 yang berjumlah sebanyak 151 orang.

Sampel Penelitian : Sampel adalah bagian dari populasi dan karakteristik. Oleh karena itu, sampel diambil dari populasi yang benar-benar representatif. Dalam teknik sampling, sampling terarah digunakan. Purposive sampling adalah salah satu teknik non random sampling dimana peneliti menentukan sampel dengan menentukan ciri-ciri khusus sesuai dengan tujuan penelitian^{ix}. Dalam

penelitian ini sampel diambil dari loyalitas nasabah yang menggunakan pembiayaan musyarakah di PT. Bank Sumut Syariah KCP Marelan Raya Jumlah sampel dihitung dengan menggunakan rumus Slovin sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

$$= \frac{151}{1 + 151(0,05)^2}$$

$$= 109,61$$

Dibulatkan menjadi 110 responden dimana :

n : Jumlah Populasi

N : Jumlah Populasi

e : Batas toleransi kesalahan (*error tolerance*)

Persentase ketidaktekelitian karena kesalahan dalam pengambilan sampel dalam penelitian diambil 0,05%

Metode Pengumpulan Data : Teknik pengumpulan data yang dilakukan penulis adalah studi dokumenter dimana informasi sekunder dikumpulkan, diverifikasi dan dicatat dengan menggunakan studi dokumenter yang berasal dari data pelaporan keuangan PT. Bank Sumut Syariah KCP Marelan Raya, Informasi Laporan Keuangan 2019-2021. Selain itu, pengumpulan data dilengkapi dengan penelusuran literatur, yaitu. pencarian sumber berdasarkan buku-buku yang relevan, artikel jurnal dan bahan-bahan terkait penelitian lainnya.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Responden menurut jenis kelamin terdiri dari laki-laki dan perempuan. Berikut merupakan hasil responden berdasarkan jenis kelamin :

Jenis Kelamin	Jumlah	Presentase
Laki – Laki	26	23,6%
Perempuan	84	76,45%
Total	110 Orang	110%

Sumber : Pengolahan Data Primer, 2022

Tabel diatas menunjukkan bahwa terdapat 26 responden laki-laki dan 84 responden perempuan. Dari sini dapat disimpulkan bahwa responden dalam penelitian ini didominasi oleh jenis kelamin perempuan.

Responden berdasarkan Umur berikut merupakan hasil responden berdasarkan umur :

Umur	Jumlah	Presentase
22 - 30 tahun	91	82,7%
30 - 50 tahun	17	15,5%
50 - 60 tahun	2	1,8%
Total	110 orang	110%

Sumber : Pengolahan Data Primer, 2022

Tabel diatas menunjukkan bahwa terdapat 91 responden berusia 22-30, 17 berusia 30-50, 2

berusia 50-20 tahun. Dari sini dapat disimpulkan bahwa responden berusia 22-30 tahun mendominasi dalam penelitian ini.

Responden berdasarkan Pekerjaan berikut merupakan hasil responden berdasarkan pekerjaan :

Pekerjaan	Jumlah	Presentase
Pegawai Swasta	58	52,7%
PNS	12	10,9%
TNI/Polri	6	5,5%
Wiraswasta	4	3,6%
Pengusaha	30	27,3%
Total	110 orang	110%

Sumber : Pengolahan Data Primer,2022

Tabel diatas menunjukkan bahwa 58 responden bekerja sebagai Pegawai Swasta, 12 PNS, 6 TNI/Polri, 4 Wiraswasta, dan 30 Pengusaha. Dari sini dapat disimpulkan bahwa dalam penelitian ini responden yang berprofesi sebagai Pegawai Swasta mendominasi.

Responden berdasarkan Penghasilan berikut merupakan hasil responden berdasarkan penghasilan

Penghasilan per Bulan	Jumlah	Presentase
< Rp. 3.000.000	2	1,8%
Rp. 3.000.000,- s/d Rp. 5.000.000	75	68,2%
> Rp. 5.000.000	33	30%
Total	110 orang	110%

Sumber : Pengolahan Data Primer,2022

Tabel diatas menunjukkan bahwa jumlah responden yang Penghasilan <Rp. 3 juta untuk 2 orang, Penghasilan Rp. 3 juta-5juta untuk 75 orang dan >Rp. 5 juta orang. Dari sini dapat disimpulkan bahwa dalam penelitian ini responden yang berpenghasilan Rp. 3 juta-5juta mendominasi.

Uji Validitas : Uji Validitas merupakan suatu ukuran yang menunjukkan tingkat keandalan atau keabsahan suatu alat ukur. Uji validitas dilakukan dengan membandingkan nilai r hitung dengan r tabel untuk tingkat signifikansi 5 persen dari degree of freedom (df) = $n-2$, dalam hal ini n adalah jumlah sampel. Jika r hitung > r tabel maka pertanyaan atau indikato r tersebut dinyatakan valid, demikian sebaliknya. Untuk mengetahui uji validitas setiap variabel dapat diperhatikan pada tabel dibawah ini :

Hasil Uji Validitas Variabel Loyalitas Nasabah (Y)

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
LOYALITASNASABAH_1	18.78	2.172	.510	.799
LOYALITASNASABAH_2	18.78	1.989	.667	.750
LOYALITASNASABAH_3	18.82	2.058	.617	.766

LOYALITASNASABAH_4	18.77	2.122	.595	.773
LOYALITASNASABAH_5	18.74	2.159	.597	.773

Sumber : Pengolahan Data SPSS

Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Layanan (X1)

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
KUALITASLAYANAN_1	17.91	2.157	.309	.634
KUALITASLAYANAN_2	18.12	1.995	.379	.604
KUALITASLAYANAN_3	18.12	1.958	.434	.577
KUALITASLAYANAN_4	18.05	1.879	.466	.560
KUALITASLAYANAN_5	18.06	1.950	.409	.589

Sumber : Pengolahan Data SPSS

Hasil Uji Validitas Variabel Kepercayaan (X2)

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
KEPERCAYAAN_1	18.12	2.582	.546	.779
KEPERCAYAAN_2	18.16	2.578	.569	.771
KEPERCAYAAN_3	18.17	2.566	.608	.759
KEPERCAYAAN_4	18.21	2.497	.693	.734
KEPERCAYAAN_5	18.10	2.696	.529	.783

Sumber : Pengolahan Data SPSS.

Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Layanan (X3)

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
KEPUASANLAYANAN_1	18.10	2.293	.449	.666
KEPUASANLAYANAN_2	18.10	2.164	.602	.604
KEPUASANLAYANAN_3	18.17	2.328	.420	.678
KEPUASANLAYANAN_4	18.18	2.187	.519	.636
KEPUASANLAYANAN_5	18.10	2.513	.345	.705

Sumber : Pengolahan Data SPSS

Dari hasil pengujian validitas diatas, untuk mengetahui kuesioner mana yang valid dan tidak valid, kita harus mencari tau r tabelnya terlebih dahulu. Rumus dari r tabel adalah $df = N-2$ jadi $110-2 = 108$, sehingga r tabel = 0,187. Dari hasil perhitungan hasil uji validitas variabel kualitas layanan, kepercayaan, kepuasan layanan, dan loyalitas nasabah pada tabel diatas, dapat dilihat bahwa r hitung > r tabel. Jadi 20 kuesioner pada tabel di atas dinyatakan valid karena r hitung lebih besar dari r tabel yaitu 0,187.

Uji Reliabilitas : Uji Reliabilitas dilakukan untuk menunjukkan sejauh mana suatu alat pengukur dapat dipercaya atau dapat diandalkan. Kuesioner dinyatakan reliable jika nilai Cronbach's Alpha > 0,60.

Hasil Uji Reliabilitas Variabel Loyalitas Nasabah (Y)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.810	5

Sumber : Pengolahan Data SPSS

Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Layanan (X1)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.646	5

Sumber : Pengolahan Data SPSS

Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kepercayaan (X2)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.803	5

Sumber : Pengolahan Data SPSS

Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan Layanan (X3)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.708	5

Sumber : Pengolahan Data SPSS

Berdasarkan dari hasil output reliability statistic di atas diperoleh nilai alpha cronbach sebesar 0,810 pada variabel loyalitas nasabah, 0,646 pada variabel kualitas layanan, 0,803 pada variabel kepercayaan, dan 0,708 pada variabel kualitas layanan yaitu dengan jumlah pernyataan 5 item ternyata memiliki nilai "Alpha Cronbach" lebih besar dari 0,60. Dengan demikian nilai alpha cronbach diatas 0,60 dapat disimpulkan bahwa angket Reliable atau memenuhi persyaratan.

Uji Normalitas : Uji Normalitas terbagi dua yaitu Uji Normal P-Plot Jika data menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal atau grafik histogramnya menunjukkan pola distribusi normal maka model regresi memenuhi asumsi normalitas.

Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		110
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.09962988
Most Extreme Differences	Absolute	.074
	Positive	.074
	Negative	-.051
Test Statistic		.074
Asymp. Sig. (2-tailed)		.175 ^c

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

Sumber : Pengolahan Data SPSS

Berdasarkan hasil uji normalitas diatas dengan menggunakan metode *Kolmogorov-Smirnov Test* menunjukkan nilai *Asymp. Sig (2-tailed)* sebesar 0,175. karena tingkat signifikansi lebih besar dari 0.05 maka data pada penelitian ini terdistribusi dengan normal dan model regresi tersebut layak dipakai untuk memprediksi variabel dependen yaitu Loyalitas Nasabah berdasarkan masukan variabel independen yaitu Kualitas Layanan, Kepercayaan dan Kepuasan Nasabah.

Uji Multikolinearitas : Uji multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (independen). Suatu model regresi menunjukkan tidak adanya multikolinearitas jika nilai tolerance > 0,10 atau nilai VIF < 10

Uji Multikolinearitas

Coefficients^a

		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	3.230	1.620		1.994	.049		
	KUALITAS LAYANAN	.305	.078	.291	3.903	.000	.656	1.524
	KEPERCAYAAN	.389	.072	.431	5.398	.000	.571	1.753

KEPUASAN	.200	.074	.207	2.691	.008	.616	1.625
LAYANAN							

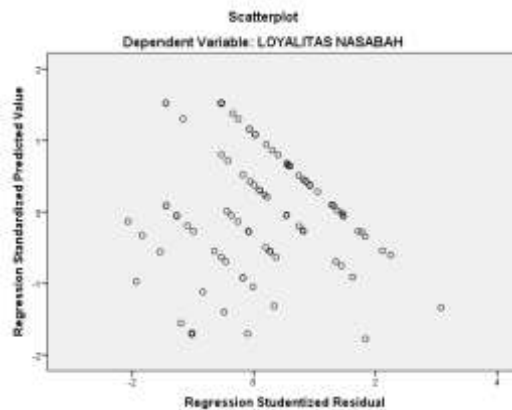
a. Dependent Variable: LOYALITAS NASABAH

Sumber : Pengolahan Data SPSS

Hasil pengujian Multikolineritas berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa semua variabel yang digunakan sebagai prediktor model regresi menunjukkan nilai VIF dimana semuanya berada dibawah nilai 10,00 dan nilai *tolerance* lebih dari 0,100. Hal ini berarti bahwa variabel-variabel bebas yang digunakan dalam penelitian ini tidak menunjukkan adanya multikolineritas.

Uji heteroskedastisitas : Uji heteroskedastisitas digunakan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varians dari residual untuk menguji satu pengamatan kepengamatan lainnya. Cara pengambilan keputusan dilakukan dengan melihat grafik *scatterplot* dan *uji glejser* dibawah ini :

Uji Heterokedastisitas Scatterplot



Maka dapat disimpulkan bahwa data tersebut tidak terjadi problem heteroskedastisitas dalam model regresi. Lalu dapat di uji melalui Uji Heterokedastisitas Glejser melalui tabel berikut :

Uji Heterokedastisitas glejser

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	6.032	3.448		1.750	.083
KUALITAS LAYANAN	.163	.164	.114	.995	.322
KEPERCAYAAN	-.232	.151	-.188	-1.535	.128
KEPUASAN LAYANAN	-.243	.158	-.181	-1.539	.127

a. Dependent Variable: LOYALITAS NASABAH

Sumber : Pengolahan Data SPSS

Ketentuan uji heterokedastisitas apabila nilai sig > 0,05 maka tidak terjadi gejala heteroskedastisitas. Dan berdasarkan tabel 4.13 diatas diketahui bahwa nilai signifikansi dari variabel Kualitas Layanan (0,322 > 0,05) , variabel Kepercayaan (0,128 > 0,05) dan variabel Kepuasan Layanan (0,127 > 0,05) tidak ada gejala heteroskedastisitas pada model regresi tersebut.

Uji T (Uji Parsial) : Uji thitung digunakan untuk menguji apakah variabel tersebut berpengaruh secara signifikan terhadap variabel terikat atau tidak. Pada penelitian ini sampel (n) berjumlah 110 responden dan jumlah seluruh variabel (k) sebanyak 4, sehingga $df = n - k = 106$. Sehingga untuk df 106 dengan signifikansi sebesar 5% didapat nilai t tabel sebesar 1.663.

Coefficients ^a					
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	Sig.
		B	Std. Error	Beta	
1	(Constant)	3.230	1.620		1.994
	KUALITASLAYANAN	.305	.078	.291	3.903
	KEPERCAYAAN	.389	.072	.431	5.398
	KEPUASANLAYANAN	.200	.074	.207	2.691

a. Dependent Variable: LOYALITASNASABAH

Sumber : Pengolahan Data SPSS

Uji F (Uji Simultan) menunjukkan apakah semua variabel bebas yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel terikat. Cara melakukan uji F ini yaitu dengan membandingkan nilai F hitung dengan F tabel. Jika $F_{hitung} > F_{tabel}$, maka H_0 ditolak dan menerima H_1 . Pada penelitian ini jumlah sampel (n) sebesar 110 dan jumlah variabel (k) sebanyak 4. Formula menentukan f tabel:

Uji F (Simultan)

ANOVA ^a					
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F
1	Regression	209.617	3	69.872	56.194
	Residual	131.801	106	1.243	
	Total	341.418	109		

a. Dependent Variable: LOYALITASNASABAH

b. Predictors: (Constant), KEPUASANLAYANAN, KUALITASLAYANAN, KEPERCAYAAN

Sumber : Pengolahan Data SPSS

Uji-F (Uji Simultan) menunjukkan apakah semua variabel independen yang dimasukkan dalam model memiliki pengaruh yang sama terhadap variabel dependen. Untuk melakukan Uji-F ini, bandingkan nilai F-Hitung yang dihitung dengan F-Tabel. Jika $F_{hitung} > F_{tabel}$, H_0 ditolak dan H_a diterima. Pada penelitian ini jumlah sampel (n) adalah 110 dan jumlah variabel (k) adalah 4. Rumus menentukan f-tabel : $df \text{ (bilangan)} = k - 1 = 4 - 1 = 3$ $df \text{ (bilangan)} = n - k = 110 - 4 = 106$. Jadi pada taraf signifikansi 5% diketahui nilai F tabel adalah 2,29. Sehingga $F_{hitung} > F_{tabel}$ ($56,194 > 2,29$).

Uji Koefisien Determinasi : Koefisien determinasi (R^2) dapat digunakan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variabel dependen.

Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.784 ^a	.614	.603	1.115

a. Predictors: (Constant), KEPUASANLAYANAN, KUALITASLAYANAN, KEPERCAYAAN

Sumber : Pengolahan Data SPSS

Dapat disimpulkan bahwa nilai koefisien Adjusted (R) Square sebesar 0,603 atau 60,3% yang berarti tingkat hubungan antara variabel Kualitas Layanan, Kepercayaan dan Kepuasan Layanan dengan Loyalitas Nasabah adalah Kuat dikarenakan berada dalam interval koefisien (0,60-0,799). Hal ini berarti variabel Kualitas Layanan, Kepercayaan dan Kepuasan Layanan dapat menjelaskan pengaruhnya terhadap Loyalitas Nasabah yaitu 60,3% sedangkan sisanya yaitu sebesar 100% - 60,3% = 39,7% dijelaskan oleh faktor lain.

Analisis Regresi Berganda : Pengujian regresi dilakukan dengan bantuan perangkat lunak IBM SPSS Statistic 21. Persamaan regresi yang akan diuji adalah sebagai berikut :

Uji Regresi Linier Berganda

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	3.230	1.620		1.994	.049
KUALITASLAYANAN	.305	.078	.291	3.903	.000
KEPERCAYAAN	.389	.072	.431	5.398	.000
KEPUASANLAYANAN	.200	.074	.207	2.691	.008

a. Dependent Variable: LOYALITASNASABAH

Sumber : Pengolahan Data SPSS

Berdasarkan pada tabel di atas Constant 3,230, Koefisien regresi Kualitas Layanan sebesar 0,305, Koefisien regresi Kepercayaan sebesar 0,389, dan Koefisien regresi Kepuasan Layanan sebesar 0,200 ini menunjukkan bahwa ke tiga variabel signifikan terhadap loyalitas nasabah.

5. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dijelaskan sebelumnya. Maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

Variabel kualitas layanan secara parsial mempengaruhi loyalitas nasabah pembiayaan musyarakah di PT. Bank Sumut Syariah KCP Marelان Raya.

Variabel kepercayaan secara parsial mempengaruhi loyalitas nasabah pembiayaan musyarakah di PT. Bank Sumut Syariah KCP Marelان Raya.

Variabel kepuasan layanan secara parsial mempengaruhi loyalitas nasabah pembiayaan musyarakah di PT. Bank Sumut Syariah KCP Marelان Raya.

Pada saat yang sama, variabel kualitas layanan, kepercayaan dan kepuasan layanan Layanan mempengaruhi loyalitas nasabah pembiayaan musyarakah di PT. Bank Sumut Syariah KCP Marelان Raya.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terima kasih kepada Universitas Potensi Utama yang telah banyak memberikan dan saran dalam penyelesaian penelitian ini.

REFERENSI

- [1] Anshori, A. G. (2018) Perbankan Syariah Di Indonesia. *In Gadjah Mada University Press*.
- [2] American. (2018) Marketing Association. Perilaku Konsumen dan Implikasi dalam Strategi Pemasaran. Jakarta : *PT. Prenada Media*.
- [3] Aminoto, T, & Agustina, D. (2020) Mahir Statistika & Spss Edu Publisher.
- [4] A Muri Yusuf. Metode Penelitian: Kuantitatif, Kualitatif, Dan Penelitian Gabungan. Jakarta *Kencana*.
- [5] Charis, Zulfikri D. dan Ahmad Ajib R. (2018) Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah Perbankan Syariah Al-Tijary.
- [6] Departemen Agama, Mushaf Al Quran dan terjemah Bogor:NUR no P.VI/1/TL.02.1/410/2016
- [7] Husen Sobana, Dadang. (2018) Manajemen Keuangan Syariah.Bandung : CV Pustaka Setia.
- [8] Hutagalung, M. A. K., dkk, (2022) Keuangan Syariah Konsep, Prinsip dan Implementasi.
- [9] Kasmir (2015) Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya Ed Revisi 2014 Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- [10] Muhammad kurniawan,SE.,M.E.Sy (2021) Bank dan Lembaga Keuangan Syariah Teori dan Aplikasi Indramayu : CV Adanu Abimata.
- [11] Putri, Yulia Larasati.(2017) Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening Among Makarti.
- [12] Suryani dan Hendryadi. (2015) Metode Riset Kuantitatif: Teori Aplikasi pada Penelitian Bidang Manajemen dan Ekonomi Bisnis Jakarta: Kencana.
- [13] Sugiyono. (2018) Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Alfabeta. Bandung

ⁱ Muhammad kurniawan Bank dan Lembaga Keuangan Syariah Teori dan Aplikasi (Indramayu : CV Adanu Abimata, hlm. 40. 2021

ⁱⁱ Basalamah, Muhammad Ridwan dan Mohammad Rizal.Perbankan Syariah., Malang : *Empatdua Media 2018*

ⁱⁱⁱ Departemen Agama, Mushaf Al Quran dan terjemah (Bogor:NUR no P.VI/1/TL.02.1/410/2016) h.83.

^{iv} Almunawwaroh, Medina & Marliana, Rina Analisis Pengaruh Pembiayaan Musyarakah terhadap Profitabilitas Bank Syariah di Indonesia. *Jurnal Akuntansi*: Universitas Siliwangi, Vol.12 No.2 2017

^v R. W Griffin, Pengantar Bisnis Jilid II, (Jakarta: *Erlangga*) h. 31 2015

^{vi} Fasochah dan Hartono. Analisis Pengaruh Kepercayaan dan Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kepuasan Konsumen sebagai Variabel Mediasi (Study pada RS Darul Istiqomah Kaliwungu Kendal, *Jurnal Ekonomi Manajemen Akuntansi* (2015)

^{vii} Zaim Mukaffi Mukaffi, Ahmad Sidi Pratomo, and Muhammad Nanang Choiruddin, 'Pengaruh Kualitas Pelayanan Perbankan Syariah Terhadap Kepuasan Nasabah', *El Dinar*, 4.2 (2018), 161

^{viii} A Muri Yusuf. Metode Penelitian: Kuantitatif, Kualitatif, Dan Penelitian Gabungan. Jakarta: Kencana 2017

^{ix} Sugiyono. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D. Bandung : Alfabeta. hlm. 81-84 2016.