

HASIL PENELITIAN SKRIPSI

“Analisa Pengaruh Kepercayaan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah di PT Bank Syariah Indonesia KCP. Surabaya Manukan

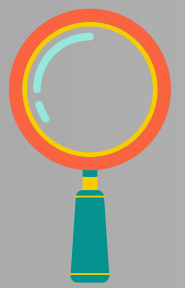
Deskripsi

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengenali faktor-faktor yang berperan dalam meningkatkan kesetiaan nasabah di PT Bank Syariah Indonesia KCP. Surabaya Manukan dengan fokus pada pengujian tingkat kepercayaan dan kualitas layanan. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan analisis data menggunakan PLS (Partial Least Square) melalui perangkat lunak SmartPLS 4.0. Data primer diperoleh melalui distribusi kuesioner kepada 100 responden nasabah PT Bank Syariah Indonesia KCP. Surabaya Manukan, menggunakan metode non-probability sampling.

Rumusan Masalah

1. Bagaimanakah kepercayaan (X1) berpengaruh terhadap loyalitas nasabah (Y) di PT Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP. Surabaya Manukan?
2. Bagaimanakah kualitas pelayanan (X2) berpengaruh terhadap loyalitas nasabah (Y) di PT Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP. Surabaya Manukan?

Metodologi Penelitian



Penelitian Kuantitatif, Jenis Penelitian Asosiatif



- Data Primer : Nasabah BSI KCP. Surabaya Manukan dan Masyarakat
- Data Sekunder : Publikasi jurnal, buku dan artikel



Teknik pengambilan sampel menggunakan metode non probability sampling melalui teknik judgemental sampling

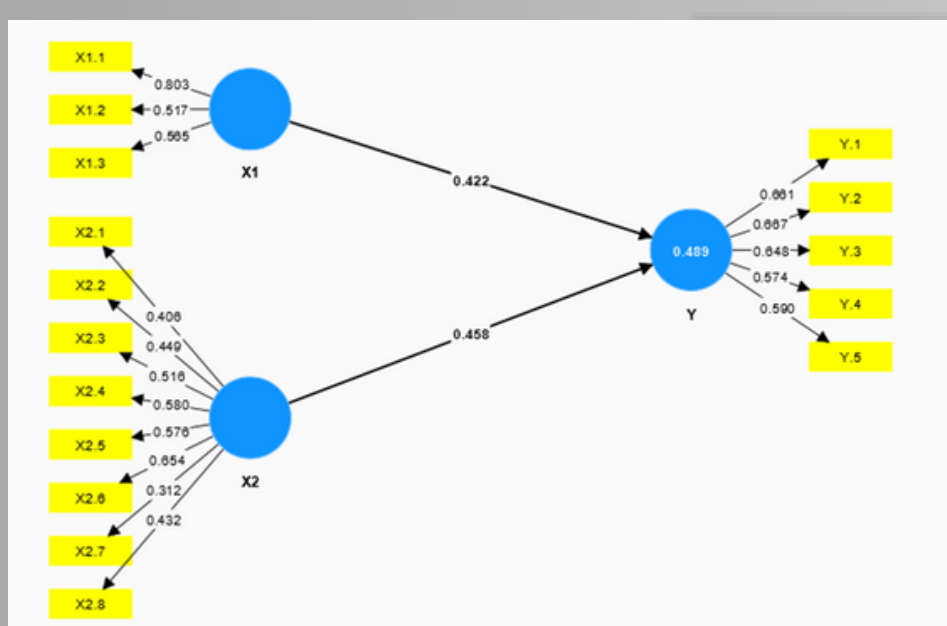


- Kuesioner
- Dokumentasi



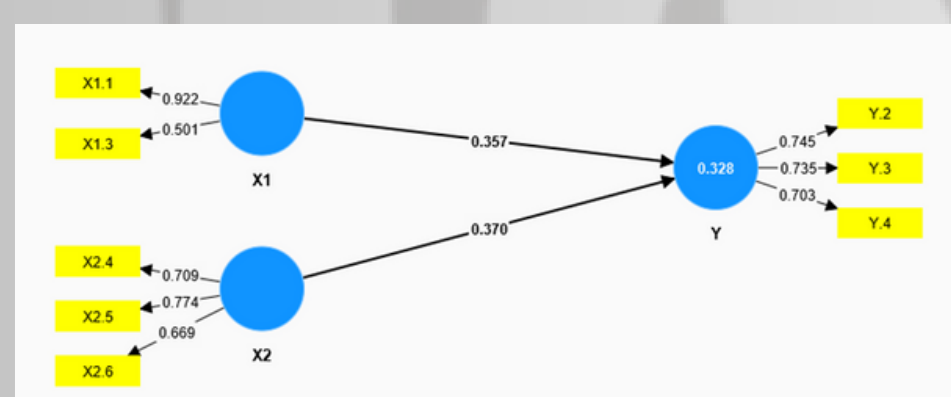
SEM PLS (Partial Least Square) Versi 4

Hasil Penelitian



Outer Data sebelum dihilangkan

Setelah dilakukan Analisis data menggunakan aplikasi software Partial Lest Square (PLS) Versi 4 maka dapat digambarkan hubungan variabel X dengan Variabel Y dimana dalam pengelolaanya memiliki perbedaan diantara hasil gambar. Hal tersebut dikarenakan adanya nilai lemah dalam satu indikator variabel yang dimana agar lolos nilai uji validitas dan diskriminan serta hipotesis diharuskan mencari nilai hasil indikator yang paling lemah kemudian dihilangkan dan dilakukan running ulang pengelolaan data dalam PLS versi 4 tersebut.



Outer Data setelah dihilangkan



Dosen Pembimbing

Ahmad Dahlan Malik, B.A.
(Hons.), M.Ec., CFP

Pembahasan dan Kesimpulan

1. Variabel kepercayaan (X1) menunjukkan nilai P Values sebesar 0,001 yang berada dibawah batas signifikansi 0,005. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa H0 ditolak dan H1 diterima sehingga kepercayaan secara signifikan mempengaruhi loyalitas nasabah (Y) pada PT Bank Syariah Indonesia KCP. Surabaya Manukan.
2. Variabel kualitas layanan (X2) menunjukkan nilai P Values sebesar 0,002 yang berada dibawah batas signifikansi 0,005. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa H0 ditolak dan H2 diterima sehingga kualitas pelayanan secara nyata memengaruhi tingkat loyalitas nasabah (Y) di PT Bank Syariah Indonesia KCP Surabaya Manukan.