

## PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN PADA LOYALITAS PELANGGAN PADA NASABAH PERBANKAN DI KABUPATEN MINAHASA SELATAN

Natalia Priska Kereh<sup>1</sup>, Ramon A. F. Tumiwa<sup>2</sup>, Aditya Pandowo<sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup>Manajemen, Fak. Ekonomi Universitas Negeri Manado

[1nataliapriska.aap@gmail.com](mailto:nataliapriska.aap@gmail.com) [2ramontumiwa@unima.ac.id](mailto:ramontumiwa@unima.ac.id) [3aditya.pandowo@unima.ac.id](mailto:aditya.pandowo@unima.ac.id)

Diterima : 10 April 2020

Disetujui : 22 Mei 2020

Tersedia : 08 Juni 2020

**Abstrak** Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui besarnya pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah terhadap loyalitas Pada perbankan yang ada di Kabupaten Minahasa Selatan. Metode penelitian menggunakan metode kuantitatif dan teknik sampling. Populasi dalam penelitian ini adalah Nasabah yang ada pada perbankan di Minahasa Selatan. Jadi dalam penelitian ini mengambil sampel sebanyak 75 sampel. Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu dengan menggunakan kuisioner yang telah dikali uji validitas dan reabilitasnya, observasi langsung dan wawancara. Metode yang digunakan didalam penelitian ini yaitu analisis regresi linear Berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel bebas (kualitas pelayanan dan kepuasan) terhadap variabel terikat (loyalitas) memiliki kontribusi sebesar 64,1% sedangkan sisanya sebesar 35,9% dipengaruhi oleh variabel atau faktor lain yang tidak diuji dalam penelitian ini. Ini menunjukkan bahwa variabel bebas berpengaruh terhadap variabel terikat.

*Katakunci: kualitas pelayanan; kepuasan; loyalitas*

**Abstract** This study aims to determine the magnitude of the influence of service quality and customer satisfaction on customers loyalty in banks in South Minahasa Regency. The research method uses quantitative methods and sampling techniques. The population in this study were customers in banks in South Minahasa and sample size is 75 samples. The data collection technique used is by using a questionnaire that has been tested for its validity and reliability, direct observation and interviews. The method used in this study is multiple linear regression analysis. The results of the research showed that the R Square value was 0.641. The amount of the coefficient of determination means that the independent variable (service quality and satisfaction variables) on the dependent variable (loyalty) has a contribution of 64.1% while the remaining 35.9% is influenced by variables or other factors that are not tested in this study. This shows that the independent variable affects the dependent variable.

*Keywords: service quality; satisfaction, customer loyalty*

### PENDAHULUAN

Pada era globalisasi, persaingan pada dunia perbankan di tanah air semakin ketat. Hal ini menjadikan setiap lembaga keuangan, dituntut dengan segala kiat dan kebijakannya untuk merebut dan menarik simpati nasabah. Salah satunya yaitu dengan menciptakan hubungan yang baik dengan nasabah. Sedangkan bank sebagai produsen harus mampu meyakinkan nasabah bahwa produk yang ditawarkan benar-benar dapat memberi manfaat. Oleh karena itu, bank harus dapat memuaskan nasabah, hal ini dimaksudkan

agar nasabah bank menjadi nasabah yang loyal. Dalam upaya tersebut, bank harus memahami apa yang menjadi kebutuhan nasabahnya. Loyalitas nasabah merupakan tujuan utama para perusahaan untuk mengembangkan bisnisnya, kekuatan konsumen sebagai salah satu kunci keberhasilan bank, konsumen yang loyal pada perusahaan akan memberikan prioritas utama dalam bertransaksi.

Loyalitas konsumen adalah sikap positif terhadap perbankan karena tentunya ketika konsumen memiliki loyalitas yang tinggi terhadap perbankan

tersebut maka setiap produk bahkan transaksi yang akan dilakukan akan menggunakan produk dari perbankan tersebut tetapi apa bila terjadi ketidakcocokan dengan produk bahkan pelayanan yang ada maka akan memutuskan ikatan antara konsumen dan perbankan. Loyalitas konsumen berkaitan erat terhadap kualitas layanan dan kepuasan yang dialami konsumen.

Kualitas layanan dalam sebuah perbankan dapat menentukan berlangsungnya ikatan perusahaan dengan konsumen dalam jangka panjang. Menurut Nasution (2001) jika layanan yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas layanan yang dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika layanan yang diterima melampaui harapan konsumen, maka kualitas layanan dipersepsikan sebagai kualitas layanan yang ideal. Sebaliknya, bila layanan yang diterima lebih rendah dari apa yang diharapkan, maka kualitas layanan dipersepsikan buruk. Dengan demikian baik tidaknya kualitas layanan tergantung pada perbankan yang menyediakan layanan dalam memenuhi harapan konsumen secara konsisten.

Jadi dapat disimpulkan kualitas layanan merupakan suatu usaha yang dilakukan perbankan dengan memberikan pelayanan sebaik mungkin untuk memenuhi kebutuhan konsumennya sehingga akan menimbulkan kepuasan kepada konsumen yang menerimanya. Kepuasan konsumen merupakan perasaan senang atau kecewa dari konsumen.

Bank merupakan salah satu badan usaha yang bergerak dalam bidang pelayanan jasa kepada nasabah melalui penghimpunan dan penyaluran dana. Dalam usahanya untuk menciptakan loyalitas nasabah, bank berusaha untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan dalam perbankan dapat menunjukkan kualitas suatu bank. Bank yang dapat memberikan pelayanan yang berkualitas, dan nasabahnya mendapatkan kepuasan, akan membuat

nasabahnya menjadi loyal, demikian pula sebaliknya.

Begitu pula yang terjadi pada perbankan yang ada di Kabupaten Minahasa Selatan, setelah dilakukan survey peneliti menemukan masalah dimana kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah yang ada tidaklah sesuai dengan apa yang diinginkan, dimana terlihat dari pelayanan yang diberikan pada saat nasabah mengalami masalah dalam bertransaksi ketika nasabah ingin melaporkan hal tersebut pihak dari bank lambat dalam memproses masalah yang dilaporkan, dan juga nasabah harus mengikuti prosedur yang berbelit-belit sehingga membuat nasabah harus menunggu lama untuk mendapatkan solusi dari masalah yang ada, karena kurang efektifnya penanganan Komplain yang diberikan oleh pihak perbankan, ini menyebabkan pada tingkat kepuasan nasabah menurun, kurangnya kepuasan yang dimiliki oleh nasabah membuat loyalitas yang diberikan oleh nasabah terhadap bank tersebut tidaklah baik dan berpindah ke bank yang lain.

## **TINJAUAN PUSTAKA**

### **Loyalitas Nasabah**

Loyalitas merupakan konsep yang tampak mudah dibicarakan dalam konteks sehari-hari, tetapi menjadi sulit ketika dianalisis maknanya. Menurut Jill Griffin (2005) konsep loyalitas konsumen lebih menekankan kepada perilaku konsumennya dibandingkan dengan sikap. Osman dan Sentosa (2013) mengemukakan bahwa bukti yang paling unggul dari loyalitas pelanggan adalah jumlah proporsi dalam persentase dari pelanggan saat ini yang memiliki banyak antusiasme untuk merekomendasikan baik tertentu atau pelayanan kepada teman-teman mereka. Sedangkan perspektif sikap, pelanggan saat ini memiliki perasaan atau komitmen yang baik pada suatu produk atau layanan tertentu. Menurut Nordman dan Griffin (2009) mengatakan bahwa loyalitas pelanggan terdiri dari semua perilaku (pembelian berulang) dan sikap. Sikap yang dimaksud Nordman

adalah meliputi sikap positif, netral dan negatif. Sikap positif memberikan kesan bahwa pelanggan merasakan hal yang baik dalam hubungannya dengan perusahaan, dan sikap negatif memberikan kesan bahwa pelanggan merasakan masalah dalam hubungannya dengan perusahaan.

### Indikator Loyalitas Konsumen

Menurut Fandy Tjiptono (2011), Loyalitas konsumen dapat dilihat dari beberapa indikator, yaitu:

1. Pembelian Berulang
2. Memberikan Referensi kepada Orang Lain
3. Penolakan terhadap Produk Pesaing (Kesetiaan)

### Kualitas Pelayanan

Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berpengaruh dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Sedangkan layanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Menurut Basu Swasta (2010), Pelayanan merupakan perilaku produsen dalam rangka memenuhi kebutuhan atau pengertian sebagai upaya untuk melakukan perbaikan dan penyempurnaan serta terus menerus dalam pemenuhan kebutuhan konsumen sehingga dapat memuaskan konsumen.

Menurut Supranto (2006) kualitas pelayanan adalah sebuah kata bagi penyedia jasa merupakan suatu yang harus dikerjakan dengan baik.

### Indikator Kualitas Pelayanan

1. *Tangibles* (Berwujud/ Bukti Langsung)
2. *Reliability* (Kehandalan)
3. *Responsiveness* (Daya Tanggap)
4. *Assurance* (Keyakinan/ Jaminan)
5. *Empathy* (Perhatian)

### Kepuasan Nasabah

Menurut Irawan (2009) kepuasan konsumen adalah hasil dari akumulasi dari konsumen atau pelanggan dalam menggunakan produk dan pelayanan (jasa). Konsumen puas kalau setelah membeli produk tersebut, ternyata kualitas produknya baik. Oleh karena itu, setiap transaksi atau pengalaman baru, akan memberikan pengaruh terhadap kepuasan konsumen. Konsumen yang puas adalah konsumen yang akan berbagi rasa dan pengalamannya dengan konsumen lain.

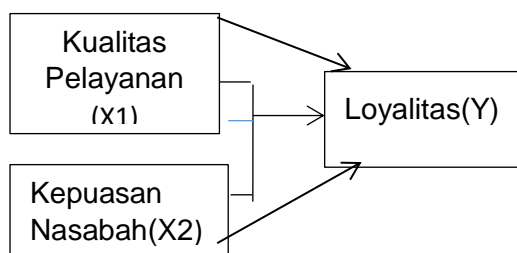
Kepuasan konsumen secara keseluruhan (*Overall Customer Satisfaction*) merupakan cara paling sederhana untuk mengukur kepuasan konsumen adalah langsung menanyakan kepada konsumen seberapa puas mereka dengan produk atau jasa spesifik tertentu. Biasanya, ada dua bagian dalam proses pengukurannya. Pertama, mengukur tingkat kepuasan konsumen terhadap produk atau jasa perusahaan bersangkutan. Kedua, menilai dan membandingkan dengan tingkat kepuasan konsumen keseluruhan terhadap produk atau jasa para pesaing.

### Indikator Kepuasan Nasabah

1. Kualitas Layanan
2. Kualitas Produk
3. Emosional
4. Harga
5. Biaya dan Kemudahan

### KERANGKA BERPIKIR

Penelitian Ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh variabel kualitas pelayanan (X1) dan kepuasan (X2) Terhadap loyalitas (Y) perbankan yang ada di Kabupaten Minahasa Selatan. Variabel bebas (*independent*) dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah. Variabel terikat (*dependent*) adalah loyalitas nasabah.



Gambar 1. Kerangka Konseptual

## HIPOTESIS

$H_1$ : kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas nasabah pada perbankan yang ada di Kabupaten Minahasa Selatan

$H_2$  : kepuasan nasabah berpengaruh terhadap loyalitas nasabah pada perbankan yang ada di Kabupaten Minahasa Selatan

$H_3$  : kualitas pelayanan dan kepuasan berpengaruh terhadap loyalitas nasabah pada Perbankan yang ada di Kabupaten Minahasa Selatan

## METODE PENELITIAN

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif yaitu dengan metode teknik purposive sampling. Adapun kriteria yang digunakan adalah nasabah dengan masa tabungan aktif minimal 1 tahun.

## DEFINISI OPERASIONAL VARIABEL

Loyalitas pelanggan adalah jumlah proporsi dalam persentase dari pelanggan saat ini yang memiliki banyak antusiasme untuk merekomendasikan baik tertentu atau pelayanan kepada teman-teman mereka. Dan indikator dari loyalitas pelanggan yaitu sebagai berikut:

- Pembelian Berulang
- Memberikan Referensi kepada Orang Lain
- Penolakan terhadap Produk Pesaing (Kesetiaan)

Kepuasan nasabah adalah tingkat dimana suatu pencapaian performa dari sebuah produk yang diterima oleh konsumen sama dengan ekspektasi konsumen itu sendiri. Dan indikator dari kepuasan nasabah yaitu sebagai berikut:

- Kualitas Layanan
- Kualitas Produk
- Emosional
- Harga
- Biaya dan Kemudahan

Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berpengaruh dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Dan indikator dari kualitas pelayanan yaitu sebagai berikut:

- Tangibles* (Berwujud/ Bukti Langsung)
- Reliability* (Kehandalan)
- Responsiveness* (Daya Tanggap)
- Assurance* (Keyakinan/ Jaminan)
- Empathy* (Perhatian)

## POPULASI DAN SAMPEL

Yang menjadi populasi penelitian ini adalah nasabah perbankan yang ada di Kabupaten Minahasa Selatan. Pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teori dari Uma Sekaran dan di peroleh sampel sebanyak 75 sampel.

## UJI INSTRUMEN

### Uji Validitas

Metode yang akan digunakan untuk melakukan uji validitas adalah dengan melakukan korelasi antar skor butir pertanyaan dengan total skor konstruk atau variabel. Dasar pengambilan keputusan dalam uji validitas:

- Jika nilai  $r_{hitung} > r_{tabel}$ , maka item pernyataan dalam angket berkorelasi signifikan terhadap skor total, artinya item angket dinyatakan valid.
- Jika nilai  $r_{hitung} < r_{tabel}$ , maka item pernyataan dalam angket tidak berkorelasi signifikan terhadap skor total, artinya item angket dinyatakan tidak valid.

### Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan fasilitas SPSS, yakni dengan uji statistik Cronbach Alpha. Suatu konstruk atau variabel dinyatakan reliabel jika nilai cronhcbach alpha  $> 0,60$ .

### Uji Normalitas

Uji asumsi normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal atau tidak. Ada dua cara untuk mendekteksi apakah Residual berdistribusi normal atau tidak yaitu dengan analisis grafik dan uji statistik. Uji normalitas dalam peneliti ini menggunakan uji grafik diagonal variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal atau tidak. Distribusi normal akan membentuk satu garis lurus diagonal. Dasar pengambilan keputusan memenuhi normalitas atau tidak, sebagai berikut:

- a. Jika data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal menunjukkan pola distribusi normal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas.
- b. Jika data menyebar jauh dari diagonal dan atau tidak mengikuti arah garis diagonal tidak menunjukkan pola distribusi normal, maka regresi tidak memenuhi asumsi normalitas.

### Uji Heteroskedastisitas

Uji Heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji dalam model regresi terjadi ketidak samaan varians dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Cara mengetahui terjadi heteroskedastisitas atau tidak yaitu dengan melihat Grafik *Plot* antara nilai prediksi variabel deenden yaitu *ZPRED* dengan residualnya *SRESID*. Tidak terjadi heteroskedastisitas yaitu apabila tidak ada pola yang jelas, serta titik-titik menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y.

### Uji Multikolinearitas

Uji Multikolinearitas berguna untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel indenpenden. Cara mengetahui ada tidaknya penyimpangan uji multikolonieritas adalah dengan melihat niali *Tolerance* dan *VIF* masing-masing variabel indenpenden, jika nilai

*Tolerance* > 0.10 dan nilai *VIF* < 10, maka data bebas dari gejala multikolinearitas .

### Analisis Regresi Berganda

Analisis linier berganda digunakan untuk mengetahui pengaruh antara variabel bebas dengan variabel terikat, yaitu pengaruh Kualitas Pelayanan (X1) dan Kepuasan Nasabah (X2) terhadap Loyalitas (Y) pada perbankan yang ada di Kabupaten Minahasa Selatan.

### Uji Koefisien Korelasi

Menurut Imam Ghozali (2012) Analisis korelasi bertujuan untuk mengukur kekuatan asosiasi (hubungan) liner antara dua variabel. Korelasi tidak menunjukan hubungan fungsional atau dengan kata lain korelasi tidak membedakan anata variabel dependen dengan variabel indenpenden.

### Uji Koefisien Derterminasi

Untuk mengetahui besarnya kontribusi variabel X terhadap Variabel Y dapat dilakukan melalui uji R Determinan dengan model sebagai berikut :

$$r^2 = (r^2) \times 100\%$$

### UJI HIPOTESIS

#### Uji t

Uji parsial (uji t) digunakan untuk menguji apakah setiap variabel independent yaitu kualitas (X1) dan kepuasan (X2) mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap variabel dependent yaitu loyalitas (Y) secara parsial. Pengambilan keputusan dalam uji t dengan menggunakan SPSS dengan tingkat signifikan yang ditetapkan adalah 5%, adalah :

1. Jika nilai signifikan > 0,05, maka Ho diterima dan Ha ditolak dengan kata lain tidak ada pengaruh antara variabel yang diuji
2. Jika nilai signifikan < 0,05, maka Ho ditolak dan Ha diterima atau ada pengaruh antara variabel yang diuji.

#### Uji F

Uji F ini digunakan untuk melihat apakah variabel independent yaitu kualitas

(X1) dan kepuasan (X2) secara bersama-sama mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap variabel dependent yaitu loyalitas (Y). Kriteria pengambilan keputusan dalam uji F dengan menggunakan SPSS adalah :

1. Jika nilai signifikan  $> 0,05$ , maka  $H_0$  diterima  $H_a$  ditolak yang berarti tidak signifikan atau tidak mempunyai pengaruh
2. Jika nilai signifikan  $< 0,05$ , maka  $H_0$  ditolak  $H_a$  diterima yang berarti signifikan atau mempunyai pengaruh yang positif.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Sebelum pengujian hipotesis dilakukan, instrumen diuji kelayakannya dengan menggunakan uji validitas dan reliabilitas. Hasil pengujian validitas dapat dilihat pada tabel 1

Berdasarkan hasil analisis validitas dengan membandingkan antara besarnya  $r_{hitung}$  yang diperoleh dengan  $r_{tabel}$  dengan  $\alpha = 0,05$  maka uji validitas instrumen dilakukan dengan bantuan SPSS 22.0 diperoleh 10 butir pernyataan valid untuk variabel X1 dan 10 butir pernyataan pada variabel X2 valid serta 9 butir pernyataan pada variabel Y valid dimana  $r_{hitung} > r_{tabel}$ . Dengan demikian 29 butir instrumen telah memenuhi syarat untuk digunakan dalam penelitian ini.

### Uji Reliabilitas

Dari hasil uji coba yang telah diterangkan, Koefisien Reliabilitas terhadap butir-butir instrument *Kualitas*, *Kepuasan*, dan *Loyalitas* yang valid, dianalisis maka koefisien reliabilitas instrument masing-masing variabel 10 butir *Kualitas*, 10 butir *Kepuasan* Nasabah, 9 butir *Loyalitas* diperoleh hasil  $r = 0,692$ ,  $0,797$  dan  $0,734$  dengan perhitungan menggunakan bantuan program SPSS 22.0, jadi 29 butir instrumen semuanya reliabel.

### Uji Normalitas

Berdasarkan hasil uji normalitas diketahui nilai signifikan  $0,200 > 0,05$

maka data disimpulkan bahwa nilai residual berdistribusi normal.

### Uji Heteroskedastisitas

Dari hasil uji diperoleh terlihat bahwa tidak ada pola yang jelas serta titik-titik tersebut menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y. Hal ini menunjukkan bahwa dalam penelitian ini tidak terjadi heteroskedastisitas.

### Uji Multikolinearitas

sementara itu hasil perhitungan nilai (VIF) juga menunjukkan hal serupa yaitu tidak adanya nilai VIF lebih dari 10 dengan nilai VIF masing-masing variabel independen bernilai *Kualitas* sebesar 1.073 dan *Kepuasan* sebesar 1.073. Hasil perhitungan nilai *Tolerance* dan VIF data disimpulkan bahwa tidak ada multikolinieritas antar variabel independen dalam model regresi.

### Analisis Regresi Linear Berganda

Dari hasil uji regresi berganda di peroleh persamaan  $Y = 1.297 + 0.254X_1 + 0.603X_2$

### Uji Kofesien korelasi

Pada hasil diperoleh angka  $r$  sebesar 0,801. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas dan kepuasan terhadap loyalitas mempunyai hubungan yang sangat kuat, hal ini dapat dilihat pada tabel interpretasi koefisien korelasi nilai  $r$

### Uji Kofesien Determinasi

Dari hasil uji nilai koefisien determinasi  $r^2$  (R Square) sebesar 0,641 (kuadrat dari koefisien korelasi atau  $R$  sebesar  $0,801 \times 0,801 = 0,641$ ). Besarnya angka koefisien determinasi tersebut mengandung arti bahwa variabel bebas (variabel *Kualitas Pelayanan* dan *Kepuasan*) terhadap variabel terikat (*loyalitas*) memiliki kontribusi sebesar 64,1% sedangkan sisanya sebesar 35,9% dipengaruhi oleh variabel atau faktor lain yang tidak diuji dalam penelitian ini.

Tabel 1.  
Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan

No.	Rht	Rtabel	Keterangan
1	0,595	0,227	Valid
2	0,553	0,227	Valid
3	0,627	0,227	Valid
4	0,299	0,227	Valid
5	0,380	0,227	Valid
6	0,348	0,227	Valid
7	0,538	0,227	Valid
8	0,575	0,227	Valid
9	0,612	0,227	Valid
10	0,627	0,227	Valid

Tabel 2.  
Hasil Uji Validitas Kepuasan Nasabah

No	Rht	Rtabel	Keterangan
1	0,803	0,227	Valid
2	0,803	0,227	Valid
3	0,803	0,227	Valid
4	0,416	0,227	Valid
5	0,378	0,227	Valid
6	0,367	0,227	Valid
7	0,372	0,227	Valid
8	0,803	0,227	Valid
9	0,372	0,227	Valid
10	0,249	0,227	Valid

Tabel 3.  
Hasil Uji Validitas Loyalitas

No	Rht	rtabel	Keterangan
1	0,567	0,227	Valid
2	0,363	0,227	Valid
3	0,366	0,227	Valid
4	0,399	0,227	Valid
5	0,504	0,227	Valid
6	0,366	0,227	Valid
7	0,363	0,227	Valid
8	0,567	0,227	Valid
9	0,305	0,227	Valid

Tabel 4.  
Koefisien Reliabilitas hasil uji coba instrument

No	Variabel	Cronbach Alpha	Keterangan
1	Kualitas Pelayanan	0,692	Reliabel
2	Kepuasan Konsumen	0,797	Reliabel
3	Loyalitas Pelanggan	0,734	Reliabel



## Uji Reliabilitas

Dari hasil uji coba yang telah diterangkan, Koefisien Reliabilitas terhadap butir-butir instrument *Kualitas*, *Kepuasan*, dan *Loyalitas* yang valid, dianalisis maka koefisien reliabilitas instrument masing-masing variabel 10 butir *Kualitas*, 10 butir *Kepuasan* Nasabah, 9 butir *Loyalitas* diperoleh hasil  $r = 0,692, 0,797$  dan  $0,734$  dengan perhitungan menggunakan bantuan program SPSS 22.0, jadi 29 butir instrumen semuanya reliabel.

## Uji Normalitas

Berdasarkan hasil uji normalitas diketahui nilai signifikan  $0,200 > 0,05$  maka data disimpulkan bahwa nilai residual berdistribusi normal.

## Uji Heteroskedastisitas

Dari hasil uji diperoleh terlihat bahwa tidak ada pola yang jelas serta titik-titik tersebut menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y. Hal ini menunjukkan bahwa dalam penelitian ini tidak terjadi heteroskedastisitas.

## Uji Multikolinearitas

sementara itu hasil perhitungan nilai (VIF) juga menunjukkan hal serupa yaitu tidak adanya nilai VIF lebih dari 10 dengan nilai VIF masing-masing variabel independen bernilai *Kualitas* sebesar 1.073 dan *Kepuasan* sebesar 1.073. Hasil perhitungan nilai *Tolerance* dan VIF data disimpulkan bahwa tidak ada multikolinieritas antar variabel independen dalam model regresi.

## Analisis Regresi Linear Berganda

Dari hasil uji regresi berganda di peroleh persamaan  $Y = 1.297 + 0.254X_1 + 0.603X_2$

## Uji Kofesien korelasi

Pada hasil diperoleh angka  $r$  sebesar 0,801. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas dan kepuasan terhadap loyalitas mempunyai hubungan yang sangat kuat, hal ini dapat dilihat pada tabel interpretasi koefisien korelasi nilai  $r$

## Uji Kofesien Determinasi

Dari hasil uji nilai koefisien determinasi  $r^2$  (R Square) sebesar 0,641 (kuadrat dari koefisien korelasi atau  $R$  sebesar  $0,801 \times 0,801 = 0,641$ ). Besarnya angka koefisien determinasi tersebut mengandung arti bahwa variabel bebas (variabel *Kualitas Pelayanan* dan *Kepuasan*) terhadap variabel terikat (*loyalitas*) memiliki kontribusi sebesar 64,1% sedangkan sisanya sebesar 35,9% dipengaruhi oleh variabel atau faktor lain yang tidak diuji dalam penelitian ini.

## Uji t

Dari hasil uji diperoleh :

1. Berdasarkan hasil uji parsial untuk variabel kualitas diperoleh  $t$  hitung = 4.491 dengan nilai signifikan sebesar  $0,000 < 0,05$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Hal ini menunjukkan bahwa secara parsial menyatakan bahwa ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas diterima.
2. Dari tabel coefficients di peroleh nilai  $t$  hitung = 8.889 yang artinya  $t_{hitung} > t_{tabel}(8.889 > 0.227)$  dengan signifikansi  $0,00 < 0,05$  Berdasarkan hasil uji parsial untuk variabel kepuasan nasabah diperoleh  $t$  hitung = 8,889 dengan nilai signifikan sebesar 0,000. Ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif antara kepuasan nasabah terhadap loyalitas.

## Uji f

Dari uji simultan uji F didapat nilai F hitung sebesar 64.354 dengan tingkat signifikan 0,000 jauh lebih kecil dari 0,05 maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Hal ini menunjukkan bahwa ada pengaruh kualitas dan kepuasan nasabah secara bersama-sama terhadap loyalitas.

## PEMBAHASAN

Berdasarkan analisis data yang dilakukan dalam penelitian ini, baik menggunakan analisis regresi maupun dengan analisis korelasi, secara keseluruhan dapat disimpulkan bahwa variable kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah berpengaruh terhadap loyalitas



pada perbankan yang ada di Kabupaten Minahasa Selatan atau dengan kata lain dapat dikatakan bahwa variable penentu dalam meningkatkan loyalitas pada perbankan yang ada di Kabupaten Minahasa Selatan adalah variable kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah.

Berdasarkan analisis data yang digunakan dalam penelitian ini dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas. Hal ini ditunjukkan dari hasil uji koefisien korelasi sebesar 0.631 sehingga  $r^2$  adalah  $(0,631)^2 = 0,3981$  atau 39,81%.

Disamping Kualitas, Kepuasan nasabah juga berpengaruh terhadap loyalitas. Berdasarkan analisis data pada penelitian ini dapat diketahui bahwa kepuasan nasabah mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas. Hal ini ditunjukkan dari hasil uji koefisien korelasi sebesar 0,801. Dengan membuat nasabah merasa puas terhadap apa yang menjadi kebutuhannya maka akan memperoleh loyalitas yang sangat baik pula, tetapi apa bila nasabah kurang puas terhadap apa yang diinginkan maka tidak baik pula loyalitas mereka.

Berdasarkan hasil uji t yang dilakukan untuk variabel kepuasan diperoleh  $t_{hitung} = 4,491$  dengan nilai signifikan sebesar  $0,000 < 0,05$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Hal ini menunjukkan bahwa secara parsial menyatakan bahwa ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas diterima. Dari hasil yang didapat di peroleh nilai t hitung = 8,889 yang artinya  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $8.889 > 0.227$ ) dengan signifikansi  $0,000 < 0,05$  Berdasarkan hasil uji parsial untuk variabel kepuasan nasabah diperoleh  $t_{hitung} = 8.889$  dengan nilai signifikan sebesar 0,000. Ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif antara kepuasan nasabah terhadap loyalitas.

Dari uji ANOVA didapat nilai F hitung sebesar 64.354 dengan tingkat signifikan 0,000 jauh lebih kecil dari 0,05 maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Hal ini menunjukkan bahwa ada pengaruh kualitas dan

kepuasan nasabah secara bersama-sama terhadap loyalitas.

## **KESIMPULAN dan SARAN**

### **Kesimpulan**

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan, maka dapat disimpulkan bahwa :

1. Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas pada Perbankan yang ada di Kabupaten Minahasa Selatan
2. Kualitas pelayanan dan Kepuasan Nasabah berpengaruh secara signifikan terhadap Loyalitas nasabah pada perbankan yang ada di Kabupaten Minahasa Selatan
3. Kualitas Pelayanan dan Kepuasan nasabah berpengaruh secara simultan dan signifikan terhadap loyalitas nasabah, semakin tinggi tingkat Kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah pada perbankan yang ada di Kabupaten Minahasa Selatan maka semakin meningkat tingkat loyalitas nasabah pada perbankan yang ada di Kabupaten Minahasa Selatan.

### **Saran**

1. Di sarankan pada Perbankan yang ada di Kabupaten Minahasa Selatan untuk mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen terhadap loyalitas nasabah pada Perbankan yang ada di Kabupaten Minahasa Selatan semakin mengalami peningkatan.
2. Untuk penelitian di masa yang akan datang sebaiknya memperluas variabel dan pengukuran variabel penelitian sehingga dapat lebih meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah terhadap loyalitas dan mempermudah penelitian berikutnya dalam menilai pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah terhadap loyalitas.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Dharmmesta, Basu Swata dan Hadi Handoko. (2010). *Manajemen Pemasaran: Analisis dan Perilaku konsumen*. BPFE, Yogyakarta
- Berry, dan Parasuraman. (2003). *Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepercayaan*. 21: 24-30
- Ghozali, Imam. (2012). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 20*. Penerbit Universitas Diponegoro. Semarang
- Gafar ,Vanessa. (2007). *Manajemen Bisnis*. Alfabeta. Bandung
- Hardiansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik*. Gava Media. Yogyakarta
- Ishak, A., & Luthfi , Z. (2011). Pengaruh Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas: Studi Tentang Peran Mediasi Switcing Cost. *Jurnal Siasat Bisnis*. 15(1): 55-66
- Irawan H. (2009). *Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Elex Media Komputindo Jakarta
- Griffin, Jill., (2009). *Customer Loyalty: Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*. (alih bahasa Dwi Kartini Yahya). Erlangga. Jakarta
- Kotler, Philip. (2009). *Manajemen Pemasaran*. Erlangga. Jakarta
- Kasmir. (2004). *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*. PT Raja Grafindo. Jakarta
- Kuncoro, (2003). *Metode Riset Untuk Bisnis dan Ekonomi*. Penerbit Erlangga Jakarta.
- Nordman dan Griffin (2009). *Customer Loyalty: How To Earn It, How To Keep It*. Erlangga. Jakarta
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Manajemen*. Alfabeta. Bandung
- . (2012). *Metode Penelitian Bisnis*. Alfabeta. Bandung
- Supranto. (2006). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Cetakan Ketiga. Rineka Cipta. Jakarta
- Sekaran, Uma. (2013). *Research Methods For Business*. Salemba Empat. Jakarta
- Tjiptono, Fandy. (2011). *Pemasaran Jasa*. Bayumedia Publishing. Yogyakarta
- Wijayanto. (2009). *Pengantar Manajemen*. Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.
- Yamit, Zulian. (2002). *Manajemen Kualitas Produk dan jasa*. Ekonisia. Yogyakarta