

**PENGARUH KEPERCAYAAN NASABAH DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP LOYALITAS NASABAH MENABUNG DI BANK RAKYAT INDONESIA
CABANG TAPAN**

JUARSA BADRI¹, RILLA SEPRIYANTI²

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi KBP
badri@akbpstie.ac.id

Abstract: *This study aims to identify and measure the influence of customer trust and service quality on customer loyalty in Bank Rakyat Indonesia Tapan Branch. The population of the study includes all customers of Bank Rakyat Indonesia Tapan Branch who have savings products, totaling 434 savings customers. In this study, the sample was determined using the Slovin formula, resulting in a total of 208 savings customers of Bank Rakyat Indonesia Tapan Branch. The sampling technique used was random sampling. The data analysis techniques used include descriptive statistics, classic assumptions, multiple linear regression analysis, and hypothesis testing. The results of the study indicate that 1) Customer trust has a positive and significant effect on customer loyalty in Bank Rakyat Indonesia Tapan Branch. The coefficient value of customer trust is 0.517 with a positive direction, and the significance level (α) is 0.05 with a Sig. value of < 0.000 . 2) Service quality has a positive and significant effect on customer loyalty in Bank Rakyat Indonesia Tapan Branch. The coefficient value of service quality is 0.303 with a positive direction, and the significance level (α) is 0.05 with a Sig. value of < 0.000 .*

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

A. Pendahuluan

Industri perbankan di Indonesia bukan sekadar penyedia layanan keuangan, tetapi juga pendorong utama pertumbuhan ekonomi dan inklusi keuangan. Bank BRI, sebagai salah satu pemain utama dalam industri ini, telah menunjukkan pertumbuhan yang signifikan dalam aset dan jumlah nasabahnya. Namun, tantangan muncul di Cabang Tapan dalam menjaga loyalitas nasabah, terutama dalam segmen nasabah tabungan. Untuk mengatasi ini, penelitian ini akan menjelajahi faktor-faktor yang memengaruhi loyalitas nasabah tabungan, dengan fokus pada kepercayaan dan kualitas layanan.

Menurut Tjiptono dan Chandra (2017:95), loyalitas pelanggan sering dikaitkan dengan pembelian ulang. Misalnya, loyalitas mencerminkan komitmen psikologis terhadap merek tertentu, sedangkan perilaku pembelian ulang semata-mata menyangkut pembelian merek tertentu yang sama berulang kali. Seiring dengan pandangan Tjiptono dan Chandra (2017:95) yang mengaitkan loyalitas pelanggan dengan pembelian ulang, dengan memfokuskan perhatian pada perbandingan nasabah membuka rekening tabungan dengan nasabah menutup tabungan Tahun 2023, fenomena ini diarahkan untuk menggambarkan sejauh mana kesetiaan nasabah tercermin dalam perilaku pembelian ulang mereka.

Berdasarkan data perkembangan jumlah nasabah tabungan Bank BRI Cabang Tapan tahun 2023, menunjukkan bahwa Produk TabunganKu mendominasi jumlah nasabah dengan persentase mencapai 40.83%, menunjukkan bahwa produk ini cukup diminati oleh masyarakat setempat. Berdasarkan observasi awal yang penulis lakukan pada bulan Februari tahun 2024, beberapa kemungkinan alasan di balik nasabah tabungan menutup rekening tersebut adalah: 1) Nasabah tidak puas dengan layanan yang diberikan oleh bank atau produk tabungan yang mereka pilih. 2) Nasabah menerima tawaran yang lebih menguntungkan dari bank lain, seperti suku bunga yang lebih tinggi, biaya yang lebih rendah, atau manfaat tambahan. 3) Perubahan kebijakan bank, baik terkait dengan produk, layanan, atau ketentuan lainnya, dapat memicu keputusan nasabah untuk menutup rekening jika perubahan tersebut tidak sesuai dengan harapan atau kebutuhan mereka.

Berdasarkan fenomena loyalitas nasabah tersebut, menjadi dasar pemahaman yang mendalam terkait faktor-faktor yang mempengaruhi loyalitas nasabah tabungan. Hasan (2013:127) menyatakan bahwa ketika manajemen memprioritaskan kesetiaan pelanggan dalam

strategi perusahaan, fokus utamanya adalah mencari faktor penentu atau elemen kunci yang mempengaruhi kesetiaan pelanggan. Salah satu dari faktor-faktor tersebut melibatkan kepercayaan dan kualitas layanan.

Selain itu, penelitian ini akan menggabungkan temuan-temuan dari studi sebelumnya yang relevan, yang menunjukkan bahwa kepercayaan dan kualitas layanan memiliki pengaruh positif terhadap loyalitas nasabah di berbagai bank. Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya akan memberikan wawasan baru tentang cabang BRI tertentu, tetapi juga akan memperkaya pemahaman kita tentang faktor-faktor yang mendasari loyalitas nasabah secara lebih luas dalam konteks perbankan di Indonesia. Tujuan penelitian ini untuk menganalisis pengaruh kepercayaan nasabah dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah menabung di Bank BRI Cabang Tapan.

Pengaruh Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah. Menurut Hasan (2013:127), kepercayaan pelanggan terhadap suatu merek atau perusahaan menjadi kunci dalam membentuk loyalitas. Kepercayaan ini mencakup keyakinan pelanggan terhadap integritas, kompetensi, dan konsistensi perusahaan atau merek dalam memenuhi janji-janji yang diberikan. Penelitian yang dilakukan oleh Sudirman, Darmiati dan Rahman (2022), pada penelitian ini ditemukan bahwa kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah pada Bank Syariah di kota Makassar. Penelitian Adriativa, Zulfadil dan Rosyetti (2022), hasil dalam penelitian ini menunjukkan bahwa kepercayaan nasabah berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah. Penelitian Simangunsong, Nasution dan Nasution (2020), hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Nasabah Bank Sumut Syariah KCP Lubuk Pakam. Penelitian Martini, Rinaldo dan Afrizoni (2019), berdasarkan analisis penelitian dan pembahasan maka dapat disimpulkan bahwa tingkat kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah tabungan pada PT. BPR Ganto Nagari 1954 Lubuk Alung. Penelitian Utami, Handayani dan Pusporini (2019), hasil dari penelitian menyimpulkan bahwa kepercayaan nasabah berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah. Penelitian Trisusanti (2017), hasil penelitian menemukan bahwa kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas. Penelitian Wahyuni (2015), hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kepercayaan secara parsial mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah.

H₁ Kepercayaan nasabah berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas nasabah menabung di Bank Rakyat Indonesia Cabang Tapan

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah. Menurut Hasan (2013:128), kualitas pelayanan juga menjadi faktor penting dalam memengaruhi loyalitas pelanggan. Kualitas pelayanan mencakup berbagai aspek, seperti keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan *tangibles*. Pelanggan yang merasa puas dengan kualitas pelayanan yang diberikan akan cenderung lebih loyal karena pengalaman positif tersebut. Penelitian yang dilakukan oleh Penelitian Adriativa, Zulfadil dan Rosyetti (2022), hasil dalam penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah. Penelitian Sudirman, Darmiati dan Rahman (2022), pada penelitian ini ditemukan bahwa Kualitas Layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah pada Bank Syariah di kota Makassar. Penelitian Simangunsong, Nasution dan Nasution (2020), hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa Kualitas Layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Nasabah Bank Sumut Syariah KCP Lubuk Pakam. Penelitian Masadah, Asngadi dan Singgih (2020), hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap loyalitas. Penelitian Martini, Rinaldo dan Afrizoni (2019), berdasarkan analisis penelitian dan pembahasan maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah tabungan pada PT. BPR Ganto Nagari 1954 Lubuk Alung. Penelitian Utami, Handayani dan Pusporini (2019), hasil dari penelitian menyimpulkan bahwa variabel kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah. Penelitian Trisusanti (2017), hasil

penelitian menemukan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah berpengaruh signifikan terhadap loyalitas.

H₂ Kualitas pelayanan berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas nasabah menabung di Bank Rakyat Indonesia Cabang Tapan

B. Metodologi Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif yang menggunakan pendekatan analisis statistik untuk mengevaluasi pengaruh kepercayaan nasabah dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah di Bank Rakyat Indonesia Cabang Tapan. Objek penelitian adalah nasabah yang menggunakan layanan tabungan di cabang tersebut, yang dipilih karena adanya tren negatif dalam penerimaan produk tabungan secara keseluruhan. Populasi penelitian mencakup seluruh nasabah tabungan Bank BRI Cabang Tapan, yang berjumlah 434 Orang. Sedangkan sampel penelitian diambil sebanyak 208 nasabah tabungan dengan menggunakan teknik pengambilan sampel acak atau random sampling (Sugiyono, 2013:81). Teknik pengumpulan data dilakukan melalui survei dengan kuesioner dan studi kepustakaan untuk memahami teori-teori terkait kepercayaan, kualitas pelayanan, dan loyalitas nasabah. Definisi operasional variabel adalah suatu cara untuk mengukur atau mendefinisikan variabel penelitian agar dapat diukur secara konkret, terukur, dan dapat diobservasi dengan jelas. Dalam konteks penelitian ini, berikut adalah definisi operasional variabel yang digunakan.

Table 1. Definisi Operasional Variabel dan Indikator

No	Variabel	Definisi	Indikator	Sumber
1	Loyalitas Nasabah (Y)	Loyalitas nasabah adalah tingkat kesetiaan nasabah terhadap Bank Rakyat Indonesia Cabang Tapan, tercermin dari frekuensi pembukaan rekening baru dan tingkat retensi nasabah dalam jangka waktu tertentu.	1.Prospek 2.Pembelian Ulang 3.Menyebarluaskan 4.Merekomendasikan	Sugiyono (2013:631).
2	Kepercayaan (X ₁)	Kepercayaan nasabah mencakup persepsi tentang keandalan pelayanan yang diberikan oleh Bank Rakyat Indonesia Cabang Tapan dan keyakinan terhadap integritas institusi dalam memberikan informasi yang akurat dan jujur.	1.Kemampuan (<i>Ability</i>) 2.Kebaikan Hati (<i>Benevolence</i>) 3.Integritas (<i>Integrity</i>)	Hasan (2013:127), Trisusanti (2017:7), Pramana dan Rastini (2016:719).
3	Kualitas Pelayanan (X ₂)	Kualitas pelayanan sebagai sejauh mana tingkat layanan yang diberikan oleh Bank Rakyat Indonesia Cabang Tapan dapat memenuhi ekspektasi nasabah tabungan.	1.Bukti Langsung 2.Kehandalan 3.Daya Tanggap 4.Empati 5.Jaminan	Sunyoto (2015:288), Nurhalimah dan Nurhayati (2019:2), Khatab, Esmaeel dan Othman (2019:867), dan Hamdani (2019:131).

Menurut Umar (2013:166)), Tujuan dari uji validitas adalah untuk menentukan apakah pertanyaan-pertanyaan dalam kuesioner relevan atau harus dihapus. Metode yang digunakan adalah rumus Corrected Item-Total Correlation dengan bantuan SPSS, di mana nilai CI-TC di

atas 0,30 menandakan validitas pertanyaan tersebut. Menurut Umar (2013:168), bahwa reliabilitas adalah mengacu pada konsistensi alat ukur ketika digunakan berkali-kali untuk mengukur objek yang sama. Uji reliabilitas dilakukan terhadap pertanyaan yang telah dinyatakan valid, menggunakan rumus Cronbach's Alpha. Nilai yang melebihi 0,60 dianggap reliable. Menurut Sugiyono (2013:206), analisis deskriptif merupakan metode statistik untuk merangkum, menggambarkan, dan menginterpretasikan data dengan mudah dimengerti. Tujuannya adalah memberikan gambaran umum tentang karakteristik data yang dikumpulkan. Menurut Santoso (2014:46), uji normalitas bertujuan untuk menentukan apakah variabel pengganggu dalam model regresi memiliki distribusi normal. Pengujian normalitas menggunakan uji nonparametrik One Sample Kolmogorov Smirnov Test, dan jika nilai asymp sig lebih dari 0,05, model dianggap berdistribusi normal. Menurut Umar (2013:177), uji multikolinieritas dilakukan untuk memeriksa korelasi antara variabel independen dalam model regresi. Sebuah model regresi dianggap bebas dari multikolinieritas jika nilai VIF kurang dari 10 dan nilai Tolerance lebih dari 0,10. Menurut Umar (2013:179), model regresi yang baik adalah tidak mengalami heteroskedastisitas. Uji Glejser digunakan untuk mendeteksi gejala ini, dan jika nilai sig lebih dari 0,05, model dianggap bebas dari heteroskedastisitas. Umar (2013:126), menyatakan bahwa analisis regresi linear berganda adalah teknik yang digunakan untuk menguji pengaruh beberapa variabel bebas terhadap variabel terikat. Model regresi linier berganda dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + e$$

Di mana:

Y= Loyalitas Nasabah

α = Konstanta

β = Koefisien Regresi

X_1 = Kepercayaan

X_2 = Kualitas Pelayanan

e= Faktor pengganggu (*Disturbance Error*)

Menurut Sarwono (2018:19), uji t-statistik digunakan untuk menguji signifikansi variabel bebas terhadap variabel terikat secara individu atau parsial. Jika nilai signifikansi yang diperoleh dari hasil pengolahan data kurang dari 0,05, maka H_0 akan ditolak, dan sebaliknya H_a diterima. Hal ini menunjukkan adanya pengaruh dan signifikansi secara parsial antara variabel bebas dan variabel terikat.

C. Hasil dan Pembahasan

Karakteristik Umum Responden

Dari total 208 responden dalam penelitian ini, mayoritasnya adalah laki-laki, mencapai 56,2% dari jumlah keseluruhan, sementara persentase perempuan sebesar 43,8%. Ini menunjukkan adanya kecenderungan mayoritas laki-laki yang menggunakan layanan tabungan di Bank Rakyat Indonesia Cabang Tapan, mungkin dipengaruhi oleh preferensi dalam pengelolaan keuangan atau dominasi laki-laki dalam pengambilan keputusan keuangan dalam beberapa budaya. Sebagian besar responden, sebanyak 70 orang atau 33,7%, berusia antara 36 hingga 45 tahun, menunjukkan bahwa kelompok usia ini lebih aktif dalam menggunakan layanan tabungan di cabang tersebut. Meskipun demikian, distribusi usia yang beragam menunjukkan pentingnya memahami kebutuhan dan preferensi dari berbagai kelompok usia. Mayoritas responden memiliki tingkat pendidikan SMA/SMK atau setara, mencapai 50,0% dari total responden, menunjukkan mayoritas dari mereka memiliki latar belakang pendidikan menengah. Sebagian besar responden adalah wiraswasta (32,2%), diikuti oleh petani/peternak (16,3%) dan pegawai swasta (17,3%). Selain itu, terdapat pula jumlah yang signifikan dari responden yang merupakan mahasiswa/pelajar (13,0%) serta pegawai negeri sipil (11,1%). Sedangkan jumlah responden yang bekerja sebagai buruh adalah 21 orang atau sekitar 10,1% dari total responden. Mayoritas responden, sebanyak 69 orang atau 33,2%, memiliki estimasi penghasilan bulanan antara Rp 3.000.001 hingga Rp 5.000.000, menunjukkan variasi yang signifikan dalam tingkat pendapatan. Sebanyak 100 orang atau 48,1% dari total responden

telah menjadi nasabah bank selama 4 hingga 6 tahun, menandakan hubungan yang relatif stabil dengan Bank Rakyat Indonesia Cabang Tapan bagi sebagian besar dari mereka..

Hasil Uji Validitas

Berikut hasil uji validitas untuk tiap instrument penelitian:

Table 2. Hasil Uji Validitas Instrumen

No	Item	Corrected Item- Total Correlation	Rule of Thumb	Kesimpulan
Loyalitas Nasabah				
1	Loyalitas Y ₁	0,802	0,30	Valid
2	Loyalitas Y ₂	0,759	0,30	Valid
3	Loyalitas Y ₃	0,762	0,30	Valid
4	Loyalitas Y ₄	0,842	0,30	Valid
5	Loyalitas Y ₅	0,904	0,30	Valid
6	Loyalitas Y ₆	0,881	0,30	Valid
7	Loyalitas Y ₇	0,826	0,30	Valid
8	Loyalitas Y ₈	0,754	0,30	Valid
Kepercayaan Nasabah				
1	Kepercayaan X1.1	0,694	0,30	Valid
2	Kepercayaan X1.2	0,780	0,30	Valid
3	Kepercayaan X1.3	0,780	0,30	Valid
4	Kepercayaan X1.4	0,812	0,30	Valid
5	Kepercayaan X1.5	0,815	0,30	Valid
6	Kepercayaan X1.6	0,786	0,30	Valid
Disiplin Kerja				
1	Kualitas Pelayanan X2.1	0,692	0,30	Valid
2	Kualitas Pelayanan X2.2	0,756	0,30	Valid
3	Kualitas Pelayanan X2.3	0,826	0,30	Valid
4	Kualitas Pelayanan X2.4	0,825	0,30	Valid
5	Kualitas Pelayanan X2.5	0,797	0,30	Valid
6	Kualitas Pelayanan X2.6	0,764	0,30	Valid
7	Kualitas Pelayanan X2.7	0,723	0,30	Valid
8	Kualitas Pelayanan X2.8	0,795	0,30	Valid
9	Kualitas Pelayanan X2.9	0,741	0,30	Valid
10	Kualitas Pelayanan X2.10	0,797	0,30	Valid
11	Kualitas Pelayanan X2.11	0,733	0,30	Valid
12	Kualitas Pelayanan X2.12	0,764	0,30	Valid
13	Kualitas Pelayanan X2.13	0,769	0,30	Valid
14	Kualitas Pelayanan X2.14	0,753	0,30	Valid
15	Kualitas Pelayanan X2.15	0,719	0,30	Valid

Sumber: Hasil Olah Data SPSS, Tahun 2024.

Hasil uji validitas instrument kuesioner pada tiap variabel menunjukkan bahwa semua item pernyataan dalam instrumen memiliki nilai CI-TC yang valid. Rentang semua nilai CI-TC berada di atas batas rule of thumbs > 0,30, sehingga dapat disimpulkan bahwa instrumen instrument kuesioner pada tiap variabel adalah valid untuk digunakan dalam penelitian ini.

Hasil Uji Reliabilitas

Hasil uji reliabilitas ini dapat dilihat pada table sebagai berikut:

Table 3. Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's alpha	Nilai Kritis	Kesimpulan
Loyalitas Nasabah Y	0,950	0,60	Reliabel
Kepercayaan X ₁	0,923	0,60	Reliabel
Kualitas Pelayanan X ₂	0,959	0,60	Reliabel

Sumber: Hasil Olah Data SPSS, Tahun 2024.

Hasil uji reliabilitas menunjukkan nilai Cronbach's alpha yang tinggi untuk setiap variabel penelitian, yaitu 0,950 untuk Loyalitas Nasabah Y, 0,923 untuk Kepercayaan X₁, dan 0,959 untuk Kualitas Pelayanan X₂. Nilai-nilai ini jauh melebihi nilai kritis yang ditetapkan sebesar 0,60. Hal ini mengindikasikan bahwa instrumen yang digunakan dalam penelitian memiliki konsistensi dan reliabilitas yang tinggi dalam mengukur variabel-variabel tersebut.

Analisis Statistik Deskriptif

Hasil statistik deskriptif ini dapat mencakup skor total, rata-rata dan TCR sebagai berikut:

Tabel 4. Hasil Analisis Statistik Deskriptif

No	Variabel	Skor Total	Average Score	TCR (%)	Kriteria
1	Loyalitas Nasabah Y	829	3,98	79,69	Cukup Loyal
2	Kepercayaan X ₁	844	4,06	81,14	Tinggi
3	Kualitas Pelayanan X ₂	805	3,87	77,37	Cukup Baik

Sumber: Hasil Olah Data Primer, Tahun 2024.

Dari hasil analisis statistik deskriptif untuk variabel Loyalitas Nasabah, dapat disimpulkan bahwa nasabah Bank Rakyat Indonesia Cabang Tapan menunjukkan tingkat loyalitas yang cukup tinggi. Secara keseluruhan, nilai rata-rata dari semua indikator loyalitas nasabah adalah 3.98, dengan Total Capaian Jawaban Responden (TCR) sebesar 79.69%. Hal ini menunjukkan bahwa nasabah secara umum menunjukkan tingkat loyalitas yang baik terhadap Bank Rakyat Indonesia Cabang Tapan. Mayoritas indikator menunjukkan kriteria "Cukup Loyal". Hal ini menandakan bahwa nasabah memiliki tingkat loyalitas yang relatif tinggi terhadap Bank Rakyat Indonesia Cabang Tapan dalam berbagai aspek, seperti prospek, pembelian ulang, penyebaran informasi, dan rekomendasi kepada orang lain.

Secara keseluruhan, rata-rata dari semua indikator kepercayaan nasabah adalah 4.06, dengan Total Capaian Jawaban Responden (TCR) sebesar 81.14%. Hal ini menunjukkan bahwa nasabah memiliki tingkat kepercayaan yang tinggi terhadap Bank Rakyat Indonesia Cabang Tapan dalam berbagai aspek, seperti kemampuan, kebaikan hati, dan integritas. Dengan demikian, hasil analisis ini memberikan gambaran yang positif tentang hubungan antara bank dan nasabah dalam konteks kepercayaan.

Secara keseluruhan, rata-rata dari semua indikator Kualitas Pelayanan adalah 3.87, dengan Total Capaian Jawaban Responden (TCR) mencapai 77.37%. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun ada ruang untuk peningkatan, nasabah secara umum memberikan penilaian yang cukup baik terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh Bank Rakyat Indonesia Cabang Tapan.

Hasil Uji Normalitas

Berikut akan disajikan hasil uji normalitas:

Tabel 5. Hasil Uji Normalitas

Variabel	Asymp. Sig. (2-tailed)	alpha	Kesimpulan
Loyalitas Nasabah Y			
Kepercayaan X ₁	0,832	0,05	Berdistribusi Normal
Kualitas Pelayanan X ₂			

Sumber: Hasil Olah Data SPSS, Tahun 2024.

Hasil uji normalitas dengan nilai Asymp. Sig. (2-tailed) sebesar 0,832 menunjukkan bahwa lebih besar dari > 0.05, maka data dianggap berdistribusi normal. Oleh karena itu, asumsi normalitas terpenuhi, sehingga analisis lanjutan yang menggunakan asumsi distribusi normal dapat dilakukan.

Hasil Uji Multikolinieritas

Berikut akan disajikan hasil uji multikolinieritas:

Tabel 6. Hasil Uji Multikolinieritas

Variabel Bebas	Tolerance	VIF	Kesimpulan
Kepercayaan X ₁	0,247	4,044	Bebas Multikolinieritas
Kualitas Pelayanan X ₂	0,247	4,044	Bebas Multikolinieritas

Sumber: Hasil Olah Data SPSS, Tahun 2024.

Hasil uji multikolinieritas menunjukkan bahwa kedua variabel bebas, yaitu Kepercayaan (X₁) dan Kualitas Pelayanan (X₂), memiliki nilai Tolerance sebesar 0,247 dan nilai Variance Inflation Factor (VIF) sebesar 4,044. Interpretasi dari hasil ini adalah kedua variabel bebas tersebut bebas dari masalah multikolinieritas. Nilai Tolerance yang mendekati 1 dan VIF yang kurang dari 10 menunjukkan bahwa tidak terdapat hubungan linier yang kuat antara variabel bebas dalam model regresi.

Hasil Uji Heteroskedastisitas

Berikut akan disajikan hasil uji heteroskedastisitas:

Tabel 7. Hasil Uji Heteroskedastisitas

Variabel Bebas	Sig.	α	Kesimpulan
Kepercayaan X ₁	0,319	0,05	Bebas Heteroskedastisitas
Kualitas Pelayanan X ₂	0,963	0,05	Bebas Heteroskedastisitas

Sumber: Hasil Olah Data SPSS, Tahun 2024.

Hasil uji heteroskedastisitas menunjukkan bahwa kedua variabel bebas, yaitu Kepercayaan (X₁) dan Kualitas Pelayanan (X₂), memiliki nilai signifikansi (Sig.) masing-masing sebesar 0,319 dan 0,963, dengan tingkat signifikansi α sebesar $> 0,05$. Interpretasi dari hasil ini adalah kedua variabel bebas tersebut tidak menunjukkan adanya masalah heteroskedastisitas.

Hasil Analisis Regresi Linier Berganda

Hasil model regresi linier berganda dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Tabel 8. Hasil Analisis Regresi Linier Berganda

Model		B	Std. Error	Beta
1	(Constant)	1.728	1.291	
	Kepercayaan X ₁	.517	.104	.354
	Kualitas Pelayanan X ₂	.303	.040	.537

Sumber: Hasil Olah Data SPSS, Tahun 2024.

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + e$$

$$Y = 1,728 + 0,517X_1 + 0,303X_2$$

Konstanta (1,728)

Ketika semua variabel independen (X₁ dan X₂) memiliki nilai nol, maka nilai Y akan menjadi 1,728 satuan. Dalam hal ini, nilai ini mewakili ekspektasi nilai Y ketika tidak ada pengaruh dari variabel independen.

Koefisien Kepercayaan Nasabah X₁ (0,517)

Setiap peningkatan satu satuan dalam variabel independen X₁ (Kepercayaan) dikaitkan dengan peningkatan sebesar 0,517 satuan dalam variabel dependen Y (Loyalitas Nasabah), sementara variabel independen lainnya tetap konstan. Setiap peningkatan dalam tingkat kepercayaan nasabah terhadap bank akan mengakibatkan peningkatan yang proporsional dalam loyalitas nasabah. Ini menggambarkan bahwa kepercayaan yang kuat dari nasabah terhadap bank menjadi faktor penting dalam membangun loyalitas mereka terhadap layanan yang diberikan oleh bank tersebut.

Koefisien Kualitas Pelayanan X₂ (0,303)

Setiap peningkatan satu satuan dalam variabel independen X₂ (Kualitas Pelayanan) dikaitkan dengan peningkatan sebesar 0,303 satuan dalam variabel dependen Y (Loyalitas Nasabah), sementara variabel independen lainnya tetap konstan. Peningkatan dalam kualitas layanan yang diberikan oleh bank juga berdampak positif terhadap loyalitas nasabah. Ketika nasabah merasakan bahwa bank memberikan pelayanan yang berkualitas tinggi, mereka lebih cenderung untuk tetap setia dan menggunakan layanan yang disediakan oleh bank tersebut.

Hasil Pengujian Hipotesis (t-Statistic Test)

Hasil penelitian pada uji t-statistik sebagai berikut:

Table 9. Hasil Uji t-Statistik

Variabel Bebas	α	Sig.	Kesimpulan
Kepercayaan X ₁	0,05	0,000	H ₁ Diterima
Kualitas Pelayanan X ₂	0,05	0,000	H ₂ Diterima

Sumber: Hasil Olah Data SPSS, Tahun 2024.

Pertama, variabel kepercayaan nasabah (X₁) menunjukkan bahwa tingkat signifikansi (α) sebesar 0,05 dengan nilai Sig. Sebesar $< 0,000$. Dengan demikian, H₁ diterima, yang menandakan bahwa kepercayaan nasabah memiliki pengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah di Bank Rakyat Indonesia Cabang Tapan.

Kedua, variabel kualitas pelayanan (X₂) juga menunjukkan tingkat signifikansi (α) sebesar 0,05 dengan nilai Sig. sebesar $< 0,000$, sehingga H₂ juga diterima. Artinya, kualitas pelayanan juga memiliki pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas nasabah Bank Rakyat Indonesia Cabang Tapan.

Pengaruh Kepercayaan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah

Nilai koefisien kepercayaan nasabah sebesar 0,517 dengan arah positif. Setiap peningkatan dalam tingkat kepercayaan nasabah terhadap bank akan mengakibatkan peningkatan yang proporsional dalam loyalitas nasabah. Ini menggambarkan bahwa kepercayaan yang kuat dari nasabah terhadap bank menjadi faktor penting dalam membangun loyalitas mereka terhadap layanan yang diberikan oleh bank tersebut. Sedangkan untuk pengujian hipotesis menunjukkan bahwa tingkat signifikansi (α) sebesar 0,05 dengan nilai Sig. Sebesar $< 0,000$. Dengan demikian, menandakan bahwa kepercayaan nasabah memiliki pengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah di Bank Rakyat Indonesia Cabang Tapan.

Menurut Hasan (2013:127), kepercayaan pelanggan terhadap suatu merek atau perusahaan menjadi kunci dalam membentuk loyalitas. Kepercayaan ini mencakup keyakinan pelanggan terhadap integritas, kompetensi, dan konsistensi perusahaan atau merek dalam memenuhi janji-janji yang diberikan.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Sudirman, Darmiati dan Rahman (2022), pada penelitian ini ditemukan bahwa kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah pada Bank Syariah di kota Makassar. Penelitian Adriadiva, Zufadil dan Rosyetti (2022), hasil dalam penelitian ini menunjukkan bahwa kepercayaan nasabah berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah. Penelitian Simangunsong, Nasution dan Nasution (2020), hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Nasabah Bank Sumut Syariah KCP Lubuk Pakam.

Penelitian Martini, Rinaldo dan Afrizoni (2019), berdasarkan analisis penelitian dan pembahasan maka dapat disimpulkan bahwa tingkat kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah tabungan pada PT. BPR Ganto Nagari 1954 Lubuk Alung. Penelitian Utami, Handayani dan Pusporini (2019), hasil dari penelitian menyimpulkan bahwa kepercayaan nasabah berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah. Penelitian Trisusanti (2017), hasil penelitian menemukan bahwa kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas. Penelitian Wahyuni (2015), hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel

kepercayaan secara parsial mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah.

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah

Nilai koefisien kualitas pelayanan sebesar 0,303 dengan arah positif. Peningkatan dalam kualitas layanan yang diberikan oleh bank juga berdampak positif terhadap loyalitas nasabah. Ketika nasabah merasakan bahwa bank memberikan pelayanan yang berkualitas tinggi, mereka lebih cenderung untuk tetap setia dan menggunakan layanan yang disediakan oleh bank tersebut. Sedangkan untuk pengujian hipotesis menunjukkan bahwa tingkat signifikansi (α) sebesar 0,05 dengan nilai Sig. sebesar $< 0,000$, artinya, kualitas pelayanan juga memiliki pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas nasabah Bank Rakyat Indonesia Cabang Tapan.

Menurut Hasan (2013:128), kualitas pelayanan juga menjadi faktor penting dalam memengaruhi loyalitas pelanggan. Kualitas pelayanan mencakup berbagai aspek, seperti keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan tangibles. Pelanggan yang merasa puas dengan kualitas pelayanan yang diberikan akan cenderung lebih loyal karena pengalaman positif tersebut.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Adriadiva, Zulfadil dan Rosyetti (2022), hasil dalam penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah. Penelitian Sudirman, Darmiati dan Rahman (2022), pada penelitian ini ditemukan bahwa Kualitas Layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah pada Bank Syariah di kota Makassar. Penelitian Simangunsong, Nasution dan Nasution (2020), hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa Kualitas Layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Nasabah Bank Sumut Syariah KCP Lubuk Pakam.

Penelitian Masadah, Asngadi dan Singgih (2020), hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap loyalitas. Penelitian Martini, Rinaldo dan Afrizoni (2019), berdasarkan analisis penelitian dan pembahasan maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah tabungan pada PT. BPR Ganto Nagari 1954 Lubuk Alung. Penelitian Utami, Handayani dan Pusporini (2019), hasil dari penelitian menyimpulkan bahwa variabel kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah. Penelitian Trisusanti (2017), hasil penelitian menemukan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah berpengaruh signifikan terhadap loyalitas.

D. Penutup

Kepercayaan nasabah memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah di Bank Rakyat Indonesia Cabang Tapan. Nilai koefisien kepercayaan nasabah sebesar 0,517 dengan arah positif, dan tingkat signifikansi (α) sebesar 0,05 dengan nilai Sig. Sebesar $< 0,000$. Kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah Bank Rakyat Indonesia Cabang Tapan. Nilai koefisien kualitas pelayanan sebesar 0,303 dengan arah positif, dan tingkat signifikansi (α) sebesar 0,05 dengan nilai Sig. Sebesar $< 0,000$. PT. Bank Rakyat Indonesia Cabang Tapan disarankan untuk meningkatkan transparansi dan kualitas layanan mereka, serta memastikan bahwa staf mereka memiliki keterampilan dan pengetahuan yang memadai dalam memenuhi kebutuhan nasabah. Bank Rakyat Indonesia Cabang Tapan perlu memastikan bahwa setiap karyawan memberikan perhatian penuh dan waktu yang cukup kepada setiap nasabah, memahami dengan seksama kebutuhan mereka, dan memberikan solusi dengan empati. Penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada BRI Cabang Tapan atas izin dan dukungan yang diberikan dalam pelaksanaan penelitian Penulis. Keramahan dan kerjasama yang diberikan oleh tim BRI Cabang Tapan telah sangat membantu Penulis dalam mengumpulkan data dan menyelesaikan penelitian ini dengan lancar. Penulis menghargai kesediaan BRI Cabang Tapan untuk membuka pintu bagi Penulis dan memberikan akses yang diperlukan. Terima kasih atas keramahan, bantuan, dan kerjasama yang luar biasa dari seluruh tim BRI Cabang Tapan. Semoga kerjasama ini dapat berlanjut dan memberikan manfaat bagi kedua belah pihak.

Daftar Pustaka

- Adriadiva, D., Zulfadil dan Rosyetti. 2022. The Effect of Service Quality on Customer Trust and Customer Loyalty at Bank Mandiri Pekanbaru City. *Kurs: Jurnal Akuntansi, Kewirausahaan dan Bisnis*. Vol. 7 No. 2, Desember 2022 (196-203), e-ISSN 2527-8215.
- Hamdani. 2019. *Manajemen Pemasaran Jasa: Berbasis Kompetensi*. Edisi Ketiga. Jakarta: Salemba Empat
- Hasan, A. 2013. *Marketing dan Kasus-Kasus Pilihan*. Jakarta: CAPS.
- Khatab, J. J., Esmaeel, E. S., & Othman, B. 2019. The Influence of Service Quality on Customer Satisfaction: Evidence from Public Sector and Private Sector Bank in Kurdistan/Iraq. *International Journal of Advanced Science and Technology* Volume. 29, Nomer 20., 865-872.
- Martini, Rinaldo, J., dan Afrizoni, H. 2019. Pengaruh Tingkat Kepercayaan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan PT. BPR Ganto Nagari 1954 Lubuk Alung. *JM*, Vol. 1, No. 1, Maret 2019, Hal: 17-30, ISSN-P 2355-0376, ISSN-E 2656-8322.
- Masadah, Asngadi, dan Singgih, Cuk. 2020. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan Bank Syariah Di Kabupaten Jombang Yang Dimediasi Variabel Kepuasan. *Islamic Banking Dan Finance*, 3(2).
- Nurhalimah, N., & Nurhayati, A. 2019. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Nilai Pelanggan terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*: Vol. 6, No. 2. STIE Dr. Khez. Muttaqien Purwakarta.
- Pramana, I., G. Y., & Rastini, N. M. 2016. Nasabah Dan Loyalitas Nasabah Bank Mandiri Cabang Veteran Denpasar Bali. *E-Jurnal Manajemen UNUD*, 5(1), 706–733.
- Santoso, Singgih. 2014. *Menguasai statistik dengan SPSS 24*. Jakarta: PT. Elexmedia. Komputindo.
- Simangunsong, D. A. Y., Nasution, A. I. L., dan Nasution, M. L. I. 2020. Pengaruh Kualitas Layanan, Kepercayaan, Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah (Studi Kasus Bank Sumut Syariah KCP Lubuk Pakam). *Journal of Islamic Economics and Finance*, Vol.1, No.4 November 2023, e-ISSN: 3021-744X; p-ISSN: 3021-7458, Hal 153-173, DOI: <https://doi.org/10.59841/jureksi.v1i4.435>.
- Sarwono, J. 2018. *Statistik Untuk Riset Skripsi*. Yogyakarta: Andi Offset
- Sudirman, Darmiati, dan Rahman, A. 2022. Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah Melalui Kepercayaan Sebagai Variabel Intervening. *Akuntabel: Jurnal Akuntansi dan Keuangan*, Volume. 19 Issue 3 (2022), Pages 640-650, ISSN: 0216-7743 (Print), 2528-1135 (Online).
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Manajemen*, Cetakan Pertama. Bandung: Alfabeta.
- Sunyoto., D. 2015. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Center for Academic. Publishing Service (CAPS).
- Tjiptono, Fandy dan Chandra, G. 2017. *Strategi Pemasaran Strategik*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Trisusanti, Y. 2017. Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah (Studi pada Bank BNI Syariah Kantor Cabang Pekanbaru). *JOM FISIP*, Vol. 4 No. 2 – Oktober 2017.
- Umar, H. 2013. *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*. Jakarta: PT Gramedia. Pustaka Utama.
- Utami, M., Handayani, T., dan Pusporini .2019. Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kepercayaan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah. Conference on Islamic Management, Accounting, and Economics (CIMAIE) Proceeding. Volume. 2, 2019, Page: 170-178.
- Wahyuni, E. T. 2015. Pengaruh Kepercayaan Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah Perbankan Syariah. *Artikel Publikasi*. Universitas PGRI Yogyakarta, 2015.