Madani: Jurnal Ilmiah Multidisiplin
Volume 2, Nomor 1, 2024, Halaman 424-430
Licenced by CC BY-SA 4.0
E-ISSN: 2986-6340
DOI: https://doi.org/10.5281/zenodo.10568896

Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Tata Letak Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Bank Syariah Indonesia KCP Meulaboh Nasional 2

Fara Diba Masda[1], Siti Hajar[2]
[12]Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen Indonesia STIMI Meulaboh, Jurusan S-1 Manajemen
Email: dillafara050@gmail.com

Abstrak

Tujuan dalam penelitian ini yang ingin dicapai yaitu untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah, untuk menentukan faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah dan untuk menentukan atribut pelayanan dan tata letak yang signifikan mempengaruhi loyalitas nasabah di BSI KCP Meulaboh Nasional 2.Berdasarkan hasil penelitian menunjukan bahwa pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah berdasarkan hasil penelitian menunjukan bahwa hasil perhitungan regresi dapat diketahui bahwa koefisien determinasi (*adjusted* R^2) yang diperoleh sebesar 0,985. hal ini berarti 98,50%, Loyalitas Nasabah pada Bank Syariah Indonesia KCP Meulaboh Nasional 2 (Y)sangat dipengaruhi oleh variabel Kualitas Pelayanan (X1), yang terdiri dari indikator *tangibles* ($X_{1.1}$),*reliability* ($X_{1.2}$)*responsivess* ($X_{1.3}$), *assurance* ($X_{1.4}$), *empathy* ($X_{1.5}$) dan variabel Tata Letak (X2), sedangkan sisanya yaitu 1,50% Loyalitas Nasabah pada Bank Syariah Indonesia KCP Meulaboh Nasional 2 di pengaruhi oleh variabel-variabel lainnya yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Faktor dominan yang mempengaruhi kualitas pelayanan adalah pada atribut *Reliability* ($X_{1.2}$) yang paling dominan hal ini dilihat dari hasil nilai regresi linear berganda terbesar yaitu 0,572. Atribut kualitas pelayanandan tata letak yang signifikan mempengaruhi loyalitas nasabah di BSI KCP Meulaboh Nasional 2.Hal ini ditunjukan dengan Nilai t_{hitung} terbesar pada atribut *Reliability* ($X_{1.2}$) terhadap terhadap Loyalitas Nasabah sebesar 8,147 dan t_{tabel} sebesar 1,673.Artinya nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Meulaboh Nasional 2 semakin merasa puas dengan tingkat kualitas pelayanan dan tata letak yang di berikan pihak Bank Syariah Indonesia KCP Meulaboh Nasional 2.
Kata kunci: *Kualitas Tata Letak, Loyalitas*

Article Info
Received date: 15 Desember 2023 Revised date: 28 December 2023 Accepted date: 10 Januari 2024

PENDAHULUAN

Manusia pada dasarnya membutuhkan pelayanan dan dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia. Setiap waktu masyarakat akan selalu menuntut pelayanan yang berkualitas, meskipun tuntutan itu seringkali tidak sesuai dengan apa yang diharapkan, karena faktanya pelayanan masih menampilkan ciri-ciri yakni berbelit-belit, lambat, mahal dan melelahkan. Kecenderungan seperti itu terjadi karena masyarakat masih diposisikan sebagai pihak yang melayani bukan yang dilayani (Wijaya, T. 2018).

Upaya yang harus dilakukan oleh pihak Bank Syariah Indonesia KCP Meulaboh Nasional 2 adalah memuaskan kebutuhan nasabah dengan berbagai strategi dan berbagai cara dengan harapan agar nasabah merasa puas dan selanjutnya mau untuk datang kembali. Apabila nasabah telah berubah menjadi nasabah yang loyal karena merasa puas kebutuhannya telah terpenuhi maka nasabah tidak akan pindah untuk ke tempat Bank lain.

Bank Syariah Indonesia KCP Meulaboh Nasional 2 merupakan perbankan yang sedang berkembang pesat di provinsi Aceh, saat ini Bank Syariah Indonesia KCP Meulaboh Nasional 2 memberikan layanan dan produk finansial syariah yang lengkap dalam satu atap untuk memenuhi bermacam-macam kebutuhan nasabah dari berbagai segmen. Produk unggulan dari Bank Syariah Indonesia KCP Meulaboh Nasional 2 adalah BSI Tabungan Easy Mudharabah yaitu mewujudkan kemudahan bertransaksi dan BSI Tabungan Easy Wadiah yaitu menjaga harta anda tetap murni dan masih banyak lagi produk yang ditawarkannya ke nasabahdan menawarkan kemudahan karena lokasi atau letaknya yang bisa dijangkau dan dekat dengan nasabah. Di dalam memenuhi ekspektasi para

nasabahnya pihak Bank Syariah Indonesia KCP Meulaboh Nasional 2 berusaha untuk memuaskna para nasabahnya dengan berbagai strategi demi memuaskan nasabahnya. Namun faktanya dilapangan nasabah masih belum merasa puas dengan pelayanan yang di berikan oleh pihak Bank Syariah Indonesia KCP Meulaboh Nasional 2, hal ini di dasarkan dari keluhan-keluhan yang dirasakan nasabah diantaranya yaitu karyawan kurang memperhatikan kehadiran nasabah, pelayanan di kasir yang terlalu lama dalam segi pelayanan yang di berikan oleh karyawan Bank Syariah Indonesia KCP Meulaboh Nasional 2.

Bank Syariah Indonesia KCP Meulaboh Nasional 2 ini banyak nasabah yang menyetor atau menarik uangnya. Nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Meulaboh Nasional 2 tergolong menjadi dua yaitu ada Nasabah Prioritas dan Nasabah biasa. Perbedaan nasabah prioritas disini lebih diutamakan atau di dahulukan dalam segi pelayanan di bandingkan nasabah biasa.Hal tersebutlah yang membuat nasabah banyak yang komplain atau perotes dalam pelayanan, seperti dari segi antrian. Teller lebih mengutamakan nasabah prioritasdari pada nasabah biasa, hal tersebutlah yang menjadikan naabah biasa marah dan kesal dan bahkan ada yang langsung marah ke Teller, selain itu kendala jaringan yang sering eror yang membuat lamanya pelayanan di teller sehingga banyak nasabah yang merasa kurang puas dengan pelayan teller Bank Syariah Indonesia KCP Meulaboh Nasional 2.

Tata letak kantor Bank BSI Kcp Meulaboh Nasional 2 sangat strategis di tengah kota. Mayoritas nasabah disini kebanyakan pengusaha.Target Kantor ini sendiri juga dekat dengan pasar. Banyak pedagang-pedangan yang menjadi nasabah disini. Dengan tata letaknya yang sangat strategis masyarakat dapat menjangkau dan tertarik untuk bertransaksi di BSI Kcp Meulaboh Nasional 2.

Selain itu permasalahan yang semakin komplek tentang kualitas pelayanan yang telah diberikan pihak Bank Syariah Indonesia KCP Meulaboh Nasional 2 terhadap kepuasan nasabah seperti perilaku karyawan yang kurang ramah, pelayanan di kasir yang terlalu lama, kurang cekatan dalam membatu nasabah, ruangan dan interior kantor yang membosankan, pelayanan yang berbelit-belit, terbatasnya teller hanya tersedia satu teller yang membuat lamanya pelayanan dan mengakibatkan atrian yang cukup lama, ATM sering mengalami gangguan sehingga nasabah merasa kurang puas dalam segi pelayanan yang di berikan oleh karyawan Bank Syariah Indonesia KCP Meulaboh Nasional 2

METODE

Lokasi dan Objek Penelitian

Lokasi penelitian ini dilakukan di Bank Syariah Indonesia KCP Meulaboh Nasional 2, di Jalan Nasional Desa Ujung Kalak Kecamatan Johan Pahlawan Kabupaten Aceh Barat Provinsi Aceh

Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh jumlah Nasabah di Bank Syariah Indonesia KCP Meulaboh Nasional 2 yang datang untuk bertransaksi sebanyak 164 orang nasabah.

Menurut Sugiyono (2020), apabila jumlah populasi responden kurang dari 100, sampel diambil semua sehingga penelitianya merupakan penelitian populasi. Sedangkan apabila populasi responden lebih dari 100, maka pengambilan sampel menggunakan rumus Slovin, sehingga untuk penarikan sampel digunakan metode probabilistik *(Probabilistic Sampling)* yang berarti setiap orang memiliki kesempatan yang sama untukmenjadi sampel penelitian.

Berdasarkan rumus Slovin tersebut menggunakantingkat keyakinan 90% dengan*Margin of error* 0,10 maka dengan demikian jumlah sampel yang dapat diambil untuk penyebaran kuisioner sebesar:

$$n = \frac{163}{1 + 163.(0{,}10)^2} = \frac{163}{1 + 1{,}63} = \frac{163}{2{,}63} = 61{,}97 \approx 62\ sampel$$

Hasil perhitungan diatas, maka banyaknya sampel dalam penelitian ini adalah 61,97 orang yang dibulatkan menjadi 62 responden untuk pembagian kuisioner.

Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data pada penelitian ini dilakukan dengan menggunakan Teknik studi literatur yang dilakukan melalui studi kepustakaan untuk mendapatkan data skunder sebagai landasan teoritis dan penelitian lapangan dilakukan dengan cara: observasi yaitu melakukan pengamatan langsung pada objek yang diteliti, wawancara yaitu dilakukan dengan Nasabah di Bank Syariah Indonesia KCP Meulaboh Nasional 2. Serta memberikan kuesioner yaitu dengan mendistribusikan daftar pertanyaan tertulis sebagai data-data yang dapat menjadi pendukung penelitian.

HASIL DAN PEMBAHASAN

a. Uji Uji Instrument

1. Uji Validitas

Hasil perhitungan uji validatas menunjukan bahwa hasil rekapitulasi pengujian validitas untuk pengaruh kualitas pelayanan dan tata letak terhadap loyalitas nasabah pada bank syariah indonesia kcp meulaboh nasional 2dapat diketahui bahwa tiap butir pertanyaan yang masing-masing nilainya lebih besar dari pada nilai r Tabel. Nilai r hitung yang terbesar adalah pada variabel kualitas pelayanan (X1) untuk indicator *Tangibel* (Berwujud) X1. pada pertanyaan ketersediaan brosur yang menarik dan memuat informasi yang lengkap bagi nasabah BSI dengan nilai r hitung sebesar 0,932yang mana lebih besar dari pada nilai r tabel *product moment* yaitu sebesar 0,246sehingga dapat disimpulkan bahwa hasil pengujian dinyatakan valid (data dapat diterima).

2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas terhadap semua variabel penelitian ini telah reliabel dari item keseluruhan variable bebas yaitu kualitas pelayanan dan tata letak dapat memberikan hasil yang konsisten, maka data kualitas pelayanan dan tata letak terhadap loyalitas nasabah pada bank syariah indonesia kcp meulaboh nasional 2 dinyatakan reliabel dimana diketahui bahwa tiap butir pertanyaan yang masing-masing nilainya lebih besar dari pada nilai r Tabel. Nilai r hitung yang terbesar adalah pada variabel kualitas pelayanan (X1) untuk indikator Tangibel (Berwujud) pada pertanyaan ketersediaan brosur yang menarik dan memuat informasi yang lengkap bagi nasabah BSI dengan nilai r hitung sebesar 0,928 yang mana lebih besar dari pada nilai r tabel product moment yaitu sebesar 0,6 sehingga dapat disimpulkan bahwa hasil perhitungan kuesioner yang digunakan adalah reliabel dalam arti dapat dipercaya kebenaran datanya.

b.Uji Asumsi Klasik

1. Uji Normalitas

Dalam penelitian ini pengujian normalitas data menggunakan uji *Kolmogorov-Smirnov (Kolmogorov-Smirnov Test)* dengan melihat signifikansi dari residual yang dihasilkan dan pendekatan grafik normal probability plot.Deteksi normalitas dengan melihat penyebaran data (titik) pada sumbu diagonal dari grafik.Hasil uji normalitas data dari residual yang diperoleh seperti yang terlihat pada Tabel 1.sebagai berikut:

Tabel 1. Hasil Uji Normalitas Data *One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test*One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Tangibles (X1.1)	Reliability (X1.2)	Responsives (X1.3)	Assurance (X1.4)	Empathy (X1.5)	TataLetak	LoyalitasNasabah	Unstandardized Residual
N		62	62	62	62	62	62	62	62
Normal Parameters[a,b]	Mean	22,92	23,03	22,97	23,00	23,00	22,95	23,00	2,177
	Std. Deviation	2,235	2,239	2,326	2,225	2,195	2,236	2,165	,807
Most Extreme Differences	Absolute	,340	,342	,341	,332	,335	,336	,322	,297
	Positive	,192	,190	,205	,187	,190	,180	,178	,297
	Negative	-,340	-,342	-,341	-,332	-,335	-,336	-,322	-,213
Test Statistic		,340	,342	,341	,332	,335	,336	,322	,297
Asymp. Sig. (2-tailed)		5,468[c]	2,887[c]	4,201[c]	5,909[c]	2,409[c]	1,632[c]	8,112[c]	5,472[c]

a. Test distribution is Normal.
b. Calculated from data.
c. Lilliefors Significance Correction.

Semua variabel X dan Y nilai signifikansi di atas 0,05, untuk variabel kualitas pelayanan yang terdiri dari indikator *tangibles* (X1.1)nilai signifikansi di atas 0,05 yaitu sebesar 5,468, untuk indikator *reliability* (X1.2)nilai signifikansi di atas 0,05 yaitu sebesar2,887, untuk indikator *responsivess* (X1.3) nilai signifikansi di atas 0,05 yaitu sebesar4,201, untuk indikator *assurance*(X1.4) nilai signifikansi di atas 0,05 yaitu sebesar5,909, untuk indikator *empathy* (X1.5)

nilai signifikansi di atas 0,05 yaitu sebesar2,409, sedangkan untuk variabel Tata Letak (X2) signifikansi di atas 0,05 yaitu sebesar1,632 dan untuk variabel Loyalitas Nasabah (Y)nilai signifikansi di atas 0,05 yaitu sebesar 8,112.

2. **Uji Multikolonieritas**

Untuk mendeteksi adanya gejala multikolonieritas dalam model penelitian dapat dilihat dari nilai toleransi *(tolerance value)* atau nilai *Variance Inflation Factor* (VIF). Batas *tolerance*> 0,10 dan batas VIF < 10,00, sehingga dapat disimpulkan tidak terdapat multikolinearitas diantara variabel bebas. Hasil dari pengujian multikolonieritas pada penelitian ini ditunjukkan seperti pada Tabel 2.berikut ini:

Tabel 2. Hasil Uji Multikolonieritas

Multikolonieritas Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta	Tolerance	VIF
1	(Constant)	1,524	1,185			
	Tangibles X1.1	,225	,148	,232	,805	2,255
	Reliability X1.2	,572	,182	,592	,716	3,966
	ResponsivessX1.3	,270	,201	,290	,543	1,409
	AssuranceX1.4	,285	,218	,293	,506	1,762
	EmpathyX1.5	,029	,223	,029	,495	2,211
	TataLetak	,093	,190	,096	,657	1,223

a. Dependent Variable: Loyalitas Nasabah (Y)

Nilai *tolerance* lebih besar dari batas nilai *tolerance value* yaitu untuk variabel Kualitas Pelayanan (X1) yang terdiri dari indikator *tangibles*($X_{1.1}$) nilai *tolerance* sebesar= 0,805>0,10, untuk indikator *reliability*($X_{1.2}$) nilai *tolerance* sebesar= 0,716>0,10,untuk indikator *responsivess*($X_{1.3}$) nilai *tolerance* sebesar= 0,543>0,10, untuk indikator *assurance* ($X_{1.4}$) nilai *tolerance* sebesar= 0,506>0,10, untuk indikator *empathy* ($X_{1.5}$) nilai *tolerance* sebesar= 0,495>0,10 dan untuk variabel Tata Letak (X2) nilai *tolerance* sebesar= 0,657>0,10.Hal ini berarti data residual tersebut terdistribusi secara normal.

Sedangkan nilai *Variance Inflation Factor* (VIF) harus lebih kecil dari 10,00. Adapun hasil yang di peroleh untuk variabel Kualitas Pelayanan (X1)yang terdiri dari indikator *tangibles*($X_{1.1}$) di dapat nilai VIF= 2,255<10,00, untuk indikator *reliability*($X_{1.2}$) di dapat nilai VIF= 3,966<10,00, untuk indikator *responsivess*($X_{1.3}$) di dapat nilai VIF= 1,409<10,00, untuk indikator *assurance* ($X_{1.4}$) di dapat nilai VIF= 1,762<10,00, untuk indikator *empathy* ($X_{1.5}$) di dapat nilai VIF= 2,211<10,00, sedangkan untuk variabel Tata Letak (X2)di dapat nilai VIF= 1,223<10,00, maka dapat di simpulkan bahwa semua variabel kualitas pelayanan yang terdiri dari indikator *tangibles*, *reliability*, *responsivess*, *assurance*,*empathy*dan variabel Tata Letak (X2) tidak terjadinya multikolonieritas dan model regresi dalam penelitian ini dapat digunakan.

3. Uji Heteroskedastisitas

Untuk menentukan heteroskedastisitas dapat menggunakan uji Glejser. Dasar pengambilan keputusan pada uji ini adalah jika nilai signifikansi lebih besar >0,05 maka dapat disimpulkan tidak terjadi masalah heteroskedastisitas, namun sebaliknya jika nilai signifikansi lebih kecil <0,05.

Tabel 3. Hasil Uji Heteroskedastisitas

Heteroskedastisitas Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1,524	1,185		9,286	,204
	Tangibles X1.1	,225	,148	,232	7,516	,135
	ReliabilityX1.2	,572	,182	,592	8,147	,266
	ResponsivessX1.3	,270	,201	,290	4,346	,184
	AssuranceX1.4	,285	,218	,293	6,310	,196
	Empathy X1.5	,029	,223	,029	5,128	,898
	Tata Letak	,093	,190	,096	8,491	,626

a. Dependent Variable: Loyalitas Nasabah (Y)

Hasil uji heteroskedastisitas dengan bantuan SPSS IBM Versi 26 dapat diketahui bahwa nilai signifikasi untuk variabel Kualitas Pelayanan (X_1) yang terdiri dari indikator *tangibles*($X_{1.1}$), *reliability*($X_{1.2}$), *responsivess*($X_{1.3}$), *assurance* ($X_{1.4}$) dan indikator *empathy* ($X_{1.5}$) serta variabel Tata Letak (X2) lebih besar dari >0,05 dimana nilai signifikansi untuk Variabel Kualitas Pelayanan (X_1) untuk indikator *tangibles*($X_{1.1}$), nilai signifikansi diperoleh sebesar 0,135>0,05,untuk indikator*reliability*($X_{1.2}$)nilai signifikansi diperoleh sebesar 0,266>0,05, untuk indikator*responsivess*($X_{1.3}$) nilai signifikansi diperoleh sebesar 0,184>0,05, untuk indikator *assurance* ($X_{1.4}$) nilai signifikansi diperoleh sebesar 0,196>0,05 dan untuk indicator *empathy* ($X_{1.5}$) nilai signifikansi diperoleh sebesar 0,898>0,05 sedangkan untuk variabel Tata Letak (X2) nilai signifikansi diperoleh sebesar 0,626>0,05.

4. Uji Autokorelasi

Persamaan regresi yang baik adalah tidak memiliki masalah autokorelasi. Jika terjadi autokorelasi maka perasamaan tersebut menjadi tidak baik atau tidak layak dipakai prediksi. Ukuran dalam menentukan ada tidaknya masalah autokorelasi dengan melakukan uji Durbin-Watson (DW), dengan ketentuan sebagai berikut:

1. Terjadi autokorelasi positif jika DW di bawah -2 (DW < -2).
2. Tidak terjadi autokorelasi jika DW berada di antara -2 dan +2 atau -2 atau DW> +2

Adapun untuk menentukan uji autokorelasi dalam penelitian ini ada tidaknya masalah autokorelasi yaitu dengan membandingkan nilai Durbin-Watson *output* SPSS/DW hitung dengan DW tabel dengan tingkat signifikansi (error) 5% (a = 0,05) diketahui (k=4; n=62) 1.4709 dan dU = 1.7311.Hasil uji autokorelasi untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada Tabel 4.sebagai berikut:

Tabel 4. Uji Autokorelasi

Autokorelasi Model Summary[b]

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics					Durbin-Watson
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change	
1	,983[a]	,986	,985	,985	,986	56,680	6	55	,000	9,181

a. Predictors: (Constant)TataLetak (X2), Kualitas Pelayanan (X) Reliability $X_{1.2}$,Tangibles$X_{1.1}$, Assurance$X_{1.4}$, Responsivess$X_{1.3}$, Empathy$X_{1.5}$

b. Dependent Variable: Loyalitas Nasabah (Y)

Maka hasil nilai DW_{hitung} diketahui yaitu sebesar 9,181lebih besar dari nilai dU_{tabel} yaitu sebesar 1.7311 yang artinya berada pada daerah yang tidak ada autokorelasi dalam hal ini di karenakan nilai DW_{hitung}(9,181)>DW_{Tabel} (1.7311), sehingga dapat disimpulkan bahwa dalam model regresi linier berganda tidak terjadi autokorelasi.

c. Uji Hipotesis

1. Analisis Regresi Linier Berganda

2. Uji-t

Tabel .5. Uji-t Coefficients[a]

t Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1,524	1,185		9,286	,000
	Tangibles X1.1	,225	,148	,232	7,516	,000
	ReliabilityX1.2	,572	,182	,592	8,147	,000
	ResponsivessX1.3	,270	,201	,290	4,346	,000
	AssuranceX1.4	,285	,218	,293	6,310	,000
	Empathy X1.5	,029	,223	,029	5,128	,000
	Tata Letak	,093	,190	,096	7,491	,000

a. Dependent Variable: Loyalitas Nasabah (Y)

bahwa model persamaan regresi linear berganda secara matematis yang dapat dituliskan dari hasil uji-t sebagai berikut:

$Y = 1,524 + 0,225X_{1.1} + 0,572\ X_{1.2} + 0,270\ X_{1.3} + 0,285\ X_{1.4} + 0,029\ X_{1.5} + 0,093\ X_2$

3. Uji F

Tabel 6. Uji F Anova[b]

F ANOVA[a]

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	246,185	6	41,031	56,680	,000[b]
	Residual	39,815	55	,724		
	Total	286,000	61			

a. Dependent Variable: Loyalitas Nasabah (Y)

b. Predictors: (Constant), Tata Letak (X2), Reliability Keandalan ($X_{1.2}$), Tangibles Bukti Fisik ($X_{1.1}$), Assurance Jaminan ($X_{1.4}$), Responsivess Daya Tangkap ($X_{1.3}$), Empathy Kepedulian ($X_{1.5}$)

Hasil pengujian uji F menunjukan bahwa pengujian variabel bebas secara bersama-sama terhadap variabel terikatnya dilakukan dengan menggunakan uji F mendapatkan hasil perhitungan statistik menunjukkan nilai F_{hitung} = 56,680>F_{tabel}2.383dengan signifikansi sebesar 0,000<0,05, sehingga dapat disimpulkan bahwa F_{hitung}>F_{tabel} dengan nilai signifikansi di bawah 0,05 menunjukkan bahwa secara bersama-sama variabel Kualitas Pelayanan (X1), yang terdiri dari indikator *tangibles*($X_{1.1}$),*reliability*($X_{1.2}$)*responsivess*($X_{1.3}$), *assurance* ($X_{1.4}$), *empathy* ($X_{1.5}$)dan variabel Tata Letak (X2)mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap variabelLoyalitas Nasabah pada Bank Syariah Indonesia KCP Meulaboh Nasional 2 (Y).

4. Koefisien Determinasi (R^2)

Tabel 7. Koefisien Determinasi

Autokorelasi Model Summary[b]

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics					Durbin-Watson
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change	
1	,983[a]	,986	,985	,985	,986	56,680	6	55	,000	9,181

[a]redictors: (Constant)TataLetak (X2), Kualitas Pelayanan (X) Reliability $X_{1.2}$,Tangibles$X_{1.1}$, Assurance$X_{1.4,}$ Responsivess$X_{1.3,}$ Empathy$X_{1.5}$

b. Dependent Variable: Loyalitas Nasabah (Y)

Hasil perhitungan regresi dapat diketahui bahwa koefisien determinasi (*adjusted* R^2) yang diperoleh sebesar 0,985. hal ini berarti 98,50%, Loyalitas Nasabah pada Bank Syariah Indonesia KCP Meulaboh Nasional 2 (Y)sangat dipengaruhi oleh variabel Kualitas Pelayanan (X1), yang terdiri dari indikator *tangibles*($X_{1.1}$),*reliability*($X_{1.2}$)*responsivess*($X_{1.3}$), *assurance* ($X_{1.4}$), *empathy* ($X_{1.5}$)dan variabel Tata Letak (X2), sedangkan sisanya yaitu 1,50% Loyalitas Nasabah pada Bank Syariah Indonesia KCP Meulaboh Nasional 2 di pengaruhi oleh variabel-variabel lainnya yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

SIMPULAN

Kesimpulan dari penelitian ini sebagai berikut :

1. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah berdasarkan hasil penelitian menunjukan bahwa hasil perhitungan regresi dapat diketahui bahwa koefisien determinasi (*adjusted* R^2) yang diperoleh sebesar 0,985. hal ini berarti 98,50%, Loyalitas Nasabah pada Bank Syariah Indonesia KCP Meulaboh Nasional 2 (Y)sangat dipengaruhi oleh variabel Kualitas Pelayanan (X1), yang terdiri dari indikator *tangibles* ($X_{1.1}$),*reliability* ($X_{1.2}$)*responsivess* ($X_{1.3}$), *assurance* ($X_{1.4}$), *empathy* ($X_{1.5}$) dan variabel Tata Letak (X2), sedangkan sisanya yaitu 1,50% Loyalitas Nasabah pada Bank Syariah Indonesia KCP Meulaboh Nasional 2 dipengaruhi oleh variabel-variabel lainnya yang tidak diteliti dalam penelitian ini.
2. Yang mempengaruhi kualitas pelayanan yang terdiri dari indikator *tangibles* ($X_{1.1}$),*reliability* ($X_{1.2}$)*responsivess* ($X_{1.3}$), *assurance* ($X_{1.4}$), *empathy* ($X_{1.5}$) dan variabel Tata Letak (X2)terhadap Loyalitas Nasabah pada Bank Syariah Indonesia KCP Meulaboh Nasional 2 adalah pada atribut *Reliability* ($X_{1.2}$) yang paling dominan hal ini dilihat dari hasil nilai regresi linear berganda terbesar yaitu 0,572 sedangkan pada atribut lainnya ini memiliki tingkat kepentingan yang tinggi, namun menurut nasabah dalam pelaksanaanya atribut ini masih rendah.

3. Pelayanan yang terdiri dari indikator *tangibles* ($X_{1.1}$),*reliability* ($X_{1.2}$)*responsivess* ($X_{1.3}$), *assurance* ($X_{1.4}$), *empathy* ($X_{1.5}$) dan variabel Tata Letak (X2) dan tata letak yang signifikan mempengaruhi loyalitas nasabah di BSI KCP Meulaboh Nasional 2 adalah atribut *Reliability* ($X_{1.2}$) hal ini dibuktikan dari hasil koefisien rergesi yang positif dan signifikan secara parsial. Hal ini ditunjukan dengan Nilai t_{hitung} terbesar pada atribut *Reliability* ($X_{1.2}$) terhadap terhadap Loyalitas Nasabah sebesar 8,147 dan t_{tabel} sebesar 1,673 maka nilai t hitung > t tabel (8,147 >1,673) dengan tingkat signifikan sebesar 5%. Artinya nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Meulaboh Nasional 2 semakin merasa puas dengan tingkat kualitas pelayanan dan tata letak yang di berikan pihak BSI KCP Meulaboh Nasional 2.

REFERENSI

Akob, Sukarno. 2022. Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank BUMN di Makassar. Jurnal Maksipreneur Manajemen, Koperasi, dan Entrepreneurship. Vol. 11. 2. Halaman. 269-284.

Amelia, P. 2014. Kinerja Aparatur Dalam Pelayanan Prima Di Kantor Kecamatan Tanjung Redeb Kabupaten Berau. Jurnal Administrative Reform.Vol. 2, No.3 2014.

Atiek Sholichah, 2021. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Nasabah di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Sudirman 2 Ngawi.Skripsi Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.Program Sarjanan.Institut Agama Islam Negeri Ponorogo.

Bakhtiar, 2010. Analisis Kualitas Pelayanan yang Berpengaruh Terhadap Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode Servqual dan Model Kano. Jurnal Teknik Industri. Vol. 5.No. 2. Halaman 61-72.

Darma, Budi, 2021. Statistika Penelitian Menggunakan SPSS (Uji Validitas, Uji Reliabilitas, Regresi Linier Sederhana, Regresi Linier Berganda, Uji t, uji F, R2). Bogor: Guepedia.

Destiana, B. 2018.Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Tamu Di Hotel Niagara Parapat. Jurnal Jom Fisip. Vol. 5 No. 1. 2018.

Dwiyani.2012 Analisis kepuasan nasabah pada Alfamart tembalang dari dimensi pelayanan (studi kasus pada Alfamart Jl.Ngesrep timur V/69, Kota Semarang)

MM Nur, T Saifullah. 2023. The Impression Of Halal Label And Celebrity Endorsment On Purchasing Desicion For Msglow Cosmetic Products: Ms Glow Consumer Study In Lhokseumawe City - *JESKaPe: Jurnal Ekonomi Syariah, Akuntansi dan perbankan*, Vol. 7, No. 1.

Sugiyono, 2020. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.

Tugas Akhir Ekonomi Bisnis. Program Pascasarjana Universitas Diponegoro. Semarang.

Wijaya, T. 2018. Manajemen Kualitas Jasa Edisi Dua. Penerbit: Indeks. Jakarta.