

BAB III

GAMBARAN OBJEK PENELITIAN

A. Gambaran Objek Penelitian

Objek penelitian ini adalah PT. BNI Syariah Kantor Cabang Jember. Sebagai kelengkapan objek ini. Akan dikemukakan tentang PT. Bank BNI Syariaah Kantor Cabang Jember yang meliputi:

1. Sejarah BNI Syariah

Tempaan krisis moneter tahun 1997 membuktikan ketangguhan sistem perbankan syariah. Prinsip Syariah dengan 3 (tiga) pilarnya yaitu adil, transparan dan maslahat mampu menjawab kebutuhan masyarakat terhadap sistem perbankan yang lebih adil. Dengan berlandaskan pada Undang-undang No.10 Tahun 1998, pada tanggal tanggal 29 April 2000 didirikan Unit Usaha Syariah (UUS) BNI dengan 5 kantor cabang di Yogyakarta, Malang, Pekalongan, Jepara dan Banjarmasin. Selanjutnya UUS BNI terus berkembang menjadi 28 Kantor Cabang dan 31 Kantor Cabang Pembantu. Salah satunya adalah BNI Syariah Kantor Cabang Jember. BNI Syariah Cabang Jember tersebut memiliki kantor cabang pembantu yaitu bertempat di Banyuwangi. BNI Syariah Kantor Cabang Jember berdiri pada tanggal 25 Desember 2008 yang dipimpin oleh Bapak Muhammad Muttaqin.⁷⁵

Disamping itu nasabah juga dapat menikmati layanan syariah di Kantor Cabang BNI Konvensional (*office channelling*) dengan lebih kurang

⁷⁵ Angga, Wawancara, Jember, 19 oktober. 2016.

1500 outlet yang tersebar di seluruh wilayah Indonesia. Di dalam pelaksanaan operasional perbankan, BNI Syariah Kantor Cabang Jember tetap memperhatikan kepatuhan terhadap aspek syariah. Dengan Dewan Pengawas Syariah (DPS) yang saat ini diketuai oleh KH.Ma'ruf Amin, semua produk BNI Syariah telah melalui pengujian dari DPS sehingga telah memenuhi aturan syariah.

Berdasarkan Keputusan Gubernur Bank Indonesia Nomor 12/41/KEP.GBI/2010 tanggal 21 Mei 2010 mengenai pemberian izin usaha kepada PT Bank BNI Syariah. Dan di dalam Corporate Plan UUS BNI tahun 2003 ditetapkan bahwa status UUS bersifat temporer dan akan dilakukan spin off tahun 2009. Rencana tersebut terlaksana pada tanggal 19 Juni 2010 dengan beroperasinya BNI Syariah sebagai Bank Umum Syariah (BUS). Realisasi waktu spin off bulan Juni 2010 tidak terlepas dari faktor eksternal berupa aspek regulasi yang kondusif yaitu dengan diterbitkannya UU No.19 tahun 2008 tentang Surat Berharga Syariah Negara (SBSN) dan UU No.21 tahun 2008 tentang Perbankan Syariah. Disamping itu, komitmen Pemerintah terhadap pengembangan perbankan syariah semakin kuat dan kesadaran terhadap keunggulan produk perbankan syariah juga semakin meningkat.

Juni 2014 jumlah cabang BNI Syariah mencapai 65 Kantor Cabang, 161 Kantor Cabang Pembantu, 17 Kantor Kas, 22 Mobil Layanan Gerak dan 20 Payment Point.

2. Visi dan Misi BNI Syariah⁷⁶

a. Visi BNI Syariah

Menjadi bank syariah pilihan masyarakat yang unggul dalam layanan dan kinerja

b. Misi BNI Syariah

- 1) Memberikan kontribusi positif kepada masyarakat dan peduli pada kelestarian lingkungan.
- 2) Memberikan solusi bagi masyarakat untuk kebutuhan jasa perbankan syariah.
- 3) Memberikan nilai investasi yang optimal bagi investor.
- 4) Menciptakan wahana terbaik sebagai tempat kebanggaan untuk berkarya dan berprestasi bagi pegawai sebagai perwujudan ibadah.
- 5) Menjadi acuan tata kelola perusahaan yang amanah.

c. Tujuan Lembaga

- 1) Menyediakan produk dan jasa yang dikelola secara syariah.
- 2) Membebaskan umat atau pengusaha kecil maupun besar dari bunga bank dan memberikan bagi hasil yang sesuai dengan prinsip syariah.
- 3) Meningkatkan dan mengembangkan taraf hidup ekonomi umat islam yang sesuai dengan sistem syariah.

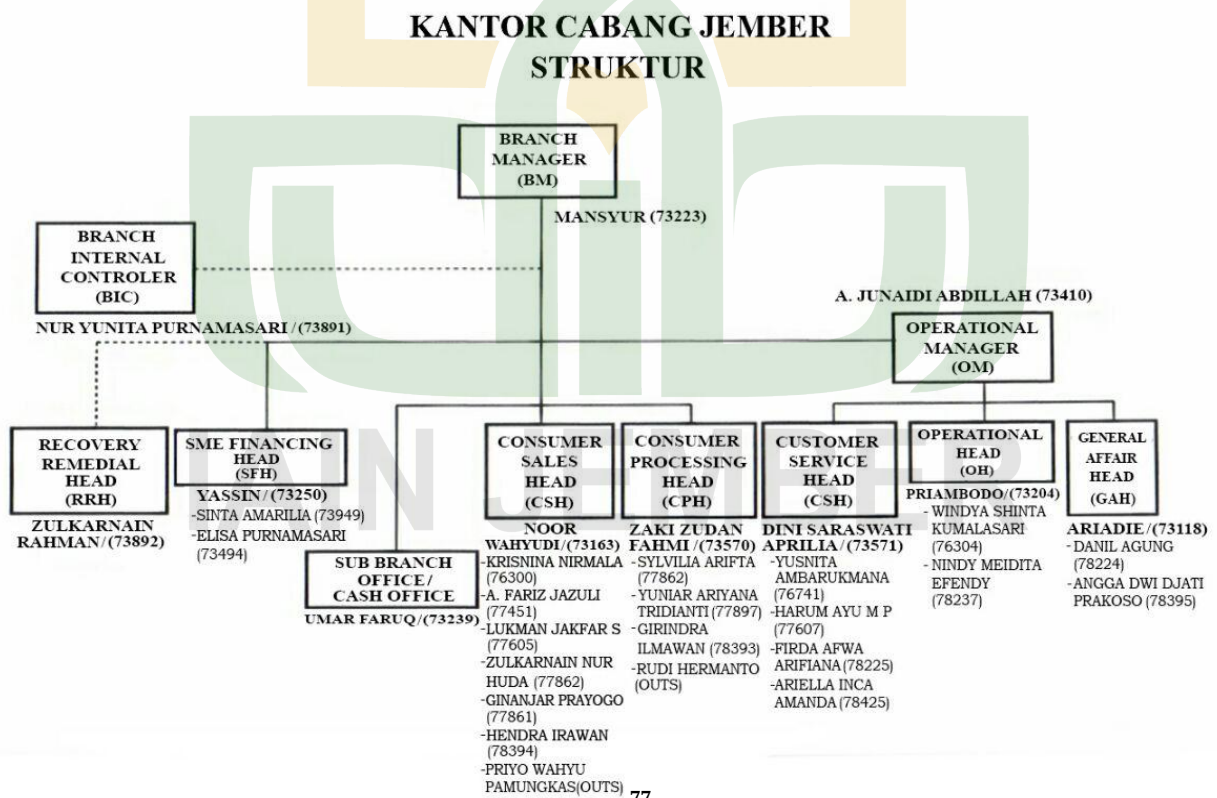
⁷⁶ <http://www.bnisyariah.co.id/visimisi-bni-syariah>, di akses pada tanggal 4 Juli 2016 pukul 15.00 WIB.

d. Keunggulan BNI Syariah Kantor Cabang Jember

BNI Syariah didirikan dengan memanfaatkan jaringan BNI Konvensional yang ada baik fasilitas ATM maupun kantor cabang BNI Konvensional dengan melalui BNI Syariah *production counter*. Dengan demikian layanan Syariah ini selain di bank syariah yang bersangkutan juga dapat dilayani di kantor cabang konvensional transaksi pembukaan rekening tabungan dan deposito.

3. Struktur Organisasi BNI Syariah Kantor Cabang Jember

Tabel 3.1
Struktur organisasi BNI Syariah Kantor Cabang Jember



⁷⁷ Sumber Data: Dokumentasi BNI Syariah.

4. Letak Geografis Objek Penelitian

Penelitian ini mengambil lokasi di BNI Syariah Kantor Cabang Jember yang terletak di jalan Ahmad Yani No. 39 Jember, telp 0331-489500, fax 0331-617. Adapun batas-batas BNI Syariah Kantor Cabang Jember adalah sebagai berikut:

- Sebelah timur : perumahan
- Sebelah barat : jalan raya
- Sebelah selatan : toko buku toga mas
- Sebelah utara : Bank Mega

5. Produk dan Jasa BNI Syariah⁷⁸

Pada dasarnya produk-produk yang umum terdapat di perbankan konvensional sepanjang tidak bertentangan dengan prinsip syariah Islam juga terdapat di BNI Syariah. Untuk produk dana, di BNI Syariah juga terdapat produk-produk umum seperti giro, deposito dan tabungan.

1) Produk Dana:

- a. Tabungan iB Plus, adalah tabungan yang dikelola berdasarkan prinsip Mudharabah Mutlaqah. Dengan prinsip ini tabungan anda akan diinvestasikan secara produktif dalam investasi yang halal sesuai dengan prinsip syariah.
- b. Tabungan iB Prima, adalah simpanan dalam mata uang rupiah yang dikelola berdasarkan prinsip syariah dengan akad mudharabah muthlaqah. Mudharabah muthlaqah adalah akad antara pihak pemilik

⁷⁸<http://www.bnisyariah.co.id/produk-bni-syariahh>, diakses pada tanggal 10 Juli 2016 pukul 14.00 WIB.

modal (shahibul maal) dengan pengelola (mudharib) untuk memperoleh keuntungan, yang kemudian akan dibagikan sesuai nisbah yang disepakati. Dalam hal ini, mudharib (bank) diberikan kekuasaan penuh untuk mengelola modal atau menentukan arah investasi sesuai syariah.

- c. BNI iB Tabungan adalah simpanan dalam mata uang rupiah yang dikelola berdasarkan prinsip syariah dengan akad wadiah yang penarikannya dapat dilakukan setiap saat berdasarkan syarat-syarat tertentu yang disepakati.
- d. BNI iB Haji, merupakan produk tabungan yang dikhususkan untuk memenuhi Ongkos Naik Haji (ONH) yang dikelola secara aman dan bersih sesuai syariah. BNI iB Haji telah tergabung dalam layanan online SISKOHAT (Sistem Koordinasi Haji Terpadu) yang memungkinkan jamaah haji memperoleh kepastian porsi dari Departemen Agama pada saat jumlah tabungan telah memenuhi persyaratan.
- e. BNI iB Giro, merupakan produk yang memberikan segala kemudahan bertransaksi Giro yang menggunakan prinsip Wadiah Yadh Dhamanah. Giro Syariah mendukung usaha customer dengan kemudahan on-line pada cabang-cabang BNI di seluruh Indonesia.
- f. BNI iB Deposito, menggunakan prinsip Mudharabah Mutlaqah, BNI iB Deposito mengelola dana masyarakat dengan cara disalurkan

untuk pembiayaan usaha produktif maupun pembiayaan konsumtif yang halal dan bermanfaat untuk kemaslahatan umat.

- g. BNI iB Tapenas, merencanakan dan mempersiapkan dana pendidikan sedini mungkin untuk buah hati adalah sebuah tindakan bijaksana. BNI Syariah membantu masyarakat untuk menyiapkan pendidikan melalui BNI iB Tapenas. Dengan setoran sesuai kemampuan dan perlindungan asuransi, BNI iB Tapenas dapat membantu masyarakat mewujudkan rencana masa depan keluarga yang lebih baik.

2) Produk Pembiayaan:

- a. BNI iB Griya, melalui pembiayaan BNI iB Griya nasabah dapat mewujudkan kebutuhan perumahan, kavling siap bangun ataupun renovasi rumah. Pembayaran dengan cara diangsur dalam periode waktu sampai dengan 15 tahun. Bentuk pembiayaan adalah jual beli atau ijarah.
- b. BNI iB Oto, merupakan pembiayaan untuk pembelian kendaraan dengan proses yang mudah dan cepat berdasarkan syariah. Uang muka relatif ringan dan pembayaran dapat dilakukan secara debet otomatis
- c. BNI iB Multijasa, adalah pembiayaan jasa konsumtif yang diberikan kepada masyarakat untuk memperoleh manfaat suatu jasa misalnya pembiayaan untuk jasa pernikahan, jasa pendidikan, jasa kesehatan, wisata umroh/haji, dan jasa lainnya yang tidak bertentangan dengan

syariah, dengan menggunakan akad ijarah. Akad ijarah adalah sewa menyewa untuk mendapatkan imbalan atas barang/jasa yang disewakan.

- d. BNI iB Wirausaha, ditujukan untuk memenuhi kebutuhan pembiayaan usaha Anda, dengan besarnya pembiayaan dari Rp 50 juta sampai dengan Rp 500 juta yang diproses lebih cepat dan fleksibel sesuai dengan prinsip syari'ah.
- e. BNI iB Tunas Usaha, adalah pembiayaan modal kerja dan atau investasi yang diberikan untuk usaha produktif yang feasible namun belum bankable dengan prinsip syariah.
- f. BNI iB Gadai Emas, merupakan pembiayaan dengan jaminan berupa emas (lantakan atau perhiasan) yang secara fisik dikuasai oleh Bank. Proses pembiayaan cepat dan sangat membantu bagi mereka yang membutuhkan dana jangka pendek untuk kebutuhan yang mendesak.
- g. BNI iB Multiguna, adalah fasilitas pembiayaan konsumtif yang diberikan kepada anggota masyarakat untuk membeli barang kebutuhan konsumtif dengan agunan berupa barang yang dibiayai (apabila bernilai material) dan atau fixed asset yang ditujukan untuk kalangan profesional dan pegawai aktif yang memiliki sumber pembayaran kembali dari penghasilan tetap dan tidak bertentangan dengan undang-undang/hukum yang berlaku serta tidak termasuk kategori yang diharamkan Syariah Islam.

h. BNI iB Pembiayaan Usaha Kecil, pembiayaan modal kerja atau investasi kepada pengusaha kecil sampai dengan Rp 10 miliar berdasarkan prinsip murabahah, musyarakah, mudharabah dan ijarah.

3) Produk dan Jasa

- a. Kiriman uang, berdasarkan prinsip wakalah.
- b. Garansi Bank berdasarkan prinsip kafalah.
- c. *Clean Collection*, pelayanan yang diberikan BNI Syariah untuk mendapatkan pembayaran atas dokumen atau surat berharga dari pihak ketiga di luar negeri.
- d. *Money Changer*.

Inkaso, Pengiriman surat/dokumen berharga untuk ditagihkan pembayarannya kepada pihak yang menerbitkan/ditentukan (tertarik dalam surat atau dokumen berharga tersebut).

B. Penyajian Data

1. Karakteristik Responden

Responden dalam penelitian ini adalah nasabah yang menggunakan jasa BNI Syariah. Sebelum dilakukan analisis, terlebih dahulu penulis akan menjelaskan mengenai data-data responden yang digunakan sebagai sampel yang diambil responden nasabah pada BNI Syariah Kantor Cabang Jember berikut ini:

1) Jenis Kelamin Responden

Adapun data mengenai jenis kelamin responden nasabah pada BNI Syariah kantor cabang Jember adalah sebagai berikut:

Tabel 3.2
Jenis Kelamin

No	Jenis kelamin	Jumlah	Presentase
1	Pria	55	55,6%
2	Wanita	44	44,4%
Total		99	99%

Sumber: Data yang diolah.

Berdasarkan keterangan pada tabel diatas, dapat diketahui bahwa dari 99 responden, jumlah responden yang berjenis kelamin pria sebanyak 55 orang atau 55,6%, sedangkan yang berjenis kelamin wanita sebanyak 44 orang atau 44,4%.

2) Usia Responden

Adapun data mengenai usia responden nasabah BNI Syariah Kantor Cabang Jember adalah sebagai berikut:

Tabel 3.3
Usia

No	Usia	Jumlah	Presentase
1	< 21 tahun	0	0%
2	21-30 tahun	32	32,3%
3	31-40 tahun	41	41,4%
4	41-50 tahun	23	23,2%
5	>50 tahun	3	3,1%
Total		99	100%

Sumber: data yang diolah.

Berdasarkan keterangan pada tabel diatas, diketahui bahwa dari 99 responden, jumlah responden yang berusia kurang dari 21 sebanyak 0 orang atau 0 %, usia 21-30 sebanyak 32 orang atau 32,3%, usia 31-40

sebanyak 41 orang atau 41,4%, dan 41-50 tahun sebanyak 23 orang atau 23,2%, usia lebih dari 51 tahun sebanyak 3 orang atau 3,1%.

3) Pendidikan Responden

Adapun data mengenai pendidikan nasabah BNI Syariah Kantor Cabang Jember adalah sebagai berikut:

Tabel 3.4
Pendidikan Responden

No	Pendidikan	Jumlah	Presentase
1	SMP	13	13,1%
2	SMA	43	43,4%
3	Diploma	3	3,0%
4	S1	38	38,4%
5	Lain-Lain	2	2,1%
Total		99	100%

Sumber: Data yang diolah.

4) Status Perkawinan Responden

Adapun data mengenai status perkawinan nasabah BNI Syariah Kantor Cabang Jember adalah sebagai berikut:

Tabel 3.5
Status Perkawinan Responden

No	Status Perkawinan	Jumlah	Presentase
1	Kawin	69	69
2	Belum kawin	21	21
3	Janda/ duda	9	9
Jumlah		99	99

Sumber: Data yang diolah.

C. Analisis Dan Pengujian Hipotesis

1. Uji Instrumen Penelitian

Data mempunyai kedudukan yang paling tinggi dalam penelitian, karena data merupakan penggambaran variabel yang diteliti dan berfungsi sebagai alat pembuktian hipotesis. Oleh karena itu, benar tidaknya data sangat menentukan bermutu tidaknya hasil penelitian. Sedangkan benar tidaknya data tergantung baik tidaknya instrumen pengumpul data. Sedangkan instrumen yang baik harus memenuhi dua persyaratan penting yaitu valid dan reliabel.

a. Uji Validitas

Uji Validitas menunjukkan sejauh mana ketepatan, kesesuaian, atau kecocokan suatu alat untuk mengukur apa yang akan diukur. Untuk memutuskan apakah instrument tersebut valid atau tidak, besarnya korelasi (r hitung) tersebut dibandingkan dengan r tabel. Dengan taraf signifikan sebesar 5% dengan rumus perbandingan berikut:

1. Jika $r \text{ hitung} > r \text{ tabel}$ = valid
2. Jika $r \text{ hitung} < r \text{ tabel}$ = tidak valid

Dalam penelitian ini menggunakan sampel karyawan sebanyak 99, sehingga $DF = N-2 = 97$. Maka diperoleh nilai r tabel adalah 0,197. Berikut adalah hasil pengujian validitas dengan spss:

Tabel 3.6
Uji Validitas Intrument Variabel X

Item-Total Statistics	
	Corrected Item- Total Correlation
X1	.763
X2	.795
X3	.784
X4	.786
X5	.818
X6	.838
X7	.688
X8	.757
X9	.851
X10	.743
X11	.706
X12	.777
X13	.665
X14	.744
X15	.558

Sumber: SPSS. 22.

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa nilai correlation semua instrument variabel X (r hitung) berada diatas nilai r tabel, yaitu 0,197. Karena nilai r hitung > r tabel, maka semua instrument variabel X dinyatakan Valid.

Tabel 3.7
Uji Validitas Intrument Variabel Y

Item-Total Statistics	
	Corrected Item-Total Correlation
Y1	.635
Y2	.756
Y3	.855
Y4	.803
Y5	.546
Y6	.710

Sumber: SPSS. 22.

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa nilai correlation semua instrument variabel Y (r hitung) berada diatas nilai r tabel, yaitu 0,197. Karena nilai r hitung > r tabel, maka semua instrument variabel Y dinyatakan Valid.

b. Uji Reliabilitas

Pengukuran reliabilitasnya dapat dilakukan dengan *One Shot* atau pengukan sekali saja, dan kemudian hasilnya dibandingkan dengan pertanyaan lain atau mengukur korelasi antar jawaban pertanyaan. Suatu variabel dikatakan reliabel, apabila :

1. Hasil *Alpha Cronbach* > 0,60 = reliabel
2. Hasil *Alpha Cronbach* < 0,60 = tidak reliabel

Berikut adalah hasil uji reliabilitas dengan spss dari semua variabel dalam penelitian ini:

Tabel 3.8
Uji Reliabilitas Instrument Variabel X dan Y
 Variabel X
 Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.956	15

Variabel Y

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.893	6

Sumber: SPSS. 22.

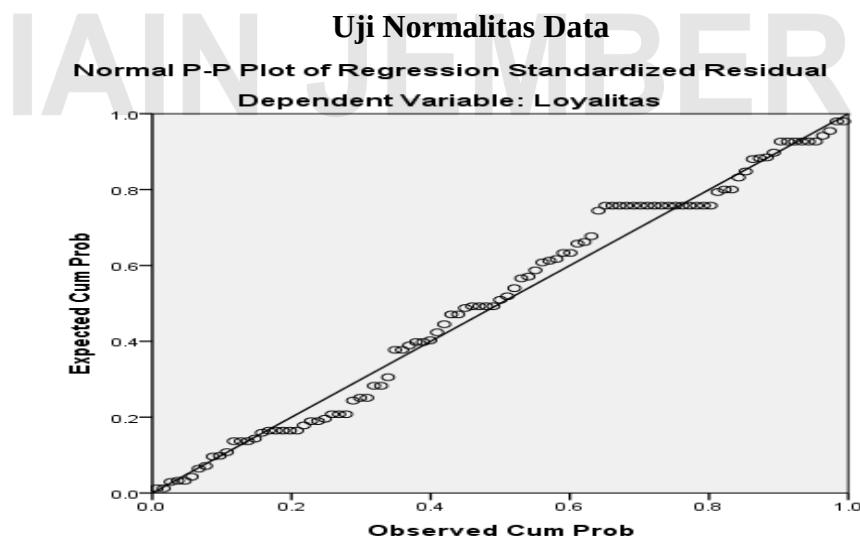
Dari hasil uji reliabilitas semua instrument variabel penelitian diatas, dapat dilihat bahwa nilai *Cronbach's Alpha* semua variabel penelitian diatas 0,6. Sehingga dapat dikatakan bahwa semua instrument variabel X dan Y reliabel.

2. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Uji normalitas data bertujuan untuk mengetahui apakah residual data dari model regresi linear memiliki distribusi normal ataukah tidak. Model regresi yang baik ialah yang residual datanya berdistribusi normal. Untuk mengetahui apakah dalam model regresi apakah berdistribusi normal atau tidak yaitu dengan melihat grafik normal *probability plot*, dimana jika titik-titik plot menyebar disekitar garis diagonal dan tidak melebar dari garis diagonal, berarti model regresi berdistribusi normal.

Berikut adalah hasil uji normalitas data dengan menggunakan spss:



Sumber: SPSS. 22.

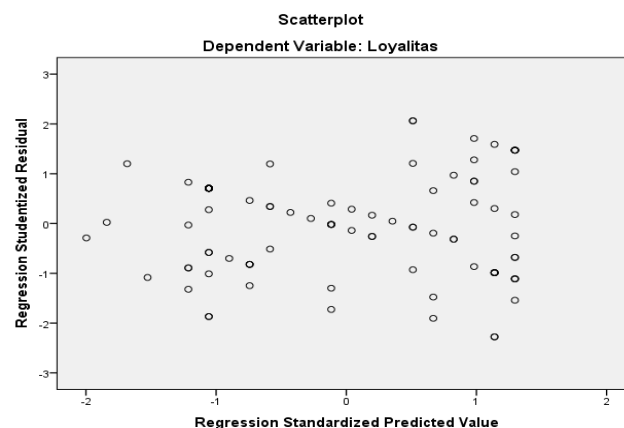
Dari hasil pengujian diatas dapat pada grafik *probability plot* bahwa titik-titik menyebar disekitar garis diagonal. Hal tersebut dapat disimpulkan bahwa model regresi dalam penelitian ini berdistribusi normal.

b. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas digunakan untuk mengetahui apakah *variance* dari residual data satu observasi ke observasi lainnya berbeda ataukah tetap. Jika *variance* dari residual data sama maka disebut homokedastisitas dan jika berbeda adalah heteroskedastisitas. Model regresi yang baik adalah yang tidak terjadi heteroskedastisitas. Untuk mengetahui ada tidaknya heteroskedastisitas pada model regresi ialah dengan melihat grafik *scatterplot*, yaitu jika plotting titik-titik menyebar secara acak dan tidak berkumpul pada satu tempat, maka model regresi yang kita miliki tidak terjadi masalah heteroskedastisitas.

Berikut adalah hasil uji heteroskedastisitas dengan menggunakan spss:

Uji Heteroskedastisitas



Sumber: SPSS. 22.

Dari hasil pengujian diatas, dapat dilihat pada grafik *scatterplot*, titik menyebar secara rata dan tidak berkumpul pada satu tempat. Hal ini dapat disimpulkan bahwa model regresi dalam penelitian ini tidak terjadi masalah heteroskedastisitas.

3. Uji Hipotesis

a. Analisis Uji t (Parsial)

Uji t digunakan untuk mengetahui secara individu pengaruh satu variabel independen terhadap variabel dependen. Berikut adalah hasil uji t dengan menggunakan spss:

Tabel 3.9
Uji t Loyalitas Nasabah
Coefficients^{ap}

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	5.446	2.500		2.178	.032
	Kualitas Greeting5S	.282	.037	.609	7.555	.000

Sumber: SPSS. 22.

a. Dependent Variable: Loyalitas

Berdasarkan uji t diatas, dapat dijelaskan bahwa nilai t hitung yang dihasilkan adalah sebesar 7,555. Sedangkan nilai t tabel dengan jumlah sampel 99 ($Df-k = 99-2 = 97$ dan $\alpha=5\%$), sehingga nilai t tabel adalah 1,660. Karena nilai t hitung lebih besar dari nilai t tabel ($7,555 > 1,660$), maka H_a diterima dan H_o ditolak, sehingga dapat dikatakan bahwa pelayanan greeting 5S berpengaruh terhadap loyalitas nasabah PT Bank BNI Syariah KC Jember.

4. Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Uji koefisien determinasi digunakan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi dependen. Nilai koefisien determinasi adalah antara nol dan satu. Koefisien determinasi tersebut ditunjukkan dengan nilai *Adjusted R Square* pada tabel berikut:

Tabel 3.10
Uji Koefisien Determinasi Loyalitas Nasabah

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.609 ^a	.370	.364	2.35523

a. Predictors: (Constant), Kualitas_Greeting5S

b. Dependent Variable: Loyalitas

Sumber: SPSS. 22.

Berdasarkan uji koefisien determinasi tabel diatas, nilai *Adjusted R Square* adalah 0,364. Hal ini berarti loyalitas nasabah dapat dipengaruhi oleh pelayanan greeting 5S adalah sebesar 36,4 %, dan sisanya sebesar 63,6% (100 – 36,4) dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dijelaskan dalam penelitian ini.

Adapun variabel-variabel lain tersebut adalah promosi, prodak-prodak, jasa pelayanan, harga dan lain-lainnya.

5. Analisis Regresi Sederhana

Analisis regresi linear sederhana ialah digunakan untuk menguji pengaruh beberapa variabel independen terhadap satu variabel dependen.

Berikut adalah hasil perhitungan linear regresi sederhana antara Pelayanan Greeting 5S (X) terhadap Loyalitas Nasabah (Y) dengan bantuan spss:

Tabel 3.11
Persamaan Linear Regresi Sederhana

Coefficients ^a					
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	
		B	Std. Error	Beta	
1	(Constant)	5.446	2.500		2.178
	Kualitas Greeting5S	.282	.037	.609	7.555
					.032
					.000

a. Dependent Variable: Loyalitas

Sumber: SPSS. 22.

Dari hasil pengujian diatas dapat dilihat bahwa persamaan model regresi linear berganda ialah:

$$Y = \alpha + \beta X + \epsilon$$

$$Y = 5,446 + 0,282X_1 + \epsilon$$

Hasil dari persamaan regresi sederhana diatas dapat memberikan pengertian bahwa:

- Nilai konstanta sebesar 5,446 menyatakan bahwa jika nilai pelayanan greeting 5S konstan (tetap), maka nilai loyalitas nasabah adalah sebesar 5,446.
- Nilai β_1 sebesar 0,282 menyatakan bahwa jika pelayanan greeting 5S mengalami kenaikan satu satuan, maka akan mengakibatkan kenaikan pada loyalitas nasabah sebesar 0,282 dengan asumsi nilai variabel lain tetap.

D. PEMBAHASAN

1. Analisis dan Interpretasi Secara Parsial

Untuk mengetahui pengaruh pelayanan greeting 5S terhadap loyalitas nasabah PT. BNI Syariah Kantor Cabang Jember, hasil pengujian koefisien jalur menunjukkan bahwa kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah dengan arah hubungan positif.

Berdasarkan hasil uji t dapat dilihat bahwa pelayanan greeting 5S berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah. Hal tersebut terbukti jika greeting 5S akan kualitas layanan meningkat, maka akan meningkatkan loyalitas nasabah, dan sebaliknya jika persepsi nasabah akan kualitas layanan turun maka akan menurunkan loyalitas nasabah.

Hasil kajian spss membuktikan adanya pengaruh signifikan kualitas layanan greeting 5S terhadap loyalitas nasabah. Dengan dengan hasil perhitungan spss, dimana nilai t hitung lebih besar dari pada nilai t tabel, atau $7,555 > 1,660$. Karena nilai signifikansi diatas 0,05. Maka H_a yang berbunyi bahwa ada pengaruh antara pelayanan greeting 5S terhadap loyalitas nasabah pada PT. Bank BNI Syariah KC Jember diterima.

Berdasarkan analisis dan interpretasi diatas dapat dikatakan bahwa pelayanan greeting 5S berpengaruh terhadap loyalitas nasabah pada PT. Bank BNI Syariah KC Jember ini sesuai dengan hasil dari penelitian terdahulu yang berjudul pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah di Bank Mega Syariah Kantor Cabang Pembantu Ambulu yang dilakukan oleh Risma Eka Noventi berpengaruh secara signifikan dengan

hasil uji F hitung 8,340 dengan tingkat signifikan 0,05 begitu juga dengan penelitian yang dilakukan Sulis Tiyawati dengan judul Perilaku Nasabah Non Muslim Terhadap Pelayanan BRI Syariah kantor Cabang pembantu Banyuwangi pada tahun 2012 dengan hasil yang didapat bahwa dengan menggunakan dana dari BRI Syariah dapat memperlancar usahanya dengan sebaik mungkin dengan hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa nasabah Non Muslim sangat puas dengan segala pelayanan yang diberikan oleh bank tersebut dan begitu juga dengan penelitian yang dilakukan oleh Norma Ayu DWi lestari S yang dilakukan pada tahun 2014 dengan judul Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Produk Terhadap Keputusan Menjadi Nasabah di BMT STAIN JEMBER dengan hasil bahwa ada pengaruh antara kualitas pelayanan dan produk terhadap keputusan menjadi nasabah di Bank BMT STAIN JEMBER dan juga yang dilakukan oleh Ika Khoiriyatul Hani'ah dengan judul Analisis Pengaruh Kualitas Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah di Bank Syariah Mandiri Cabang Semarang dengan menggunakan pendekatan kualitatif dengan hasil bahwa terdapat hubungan yang positif antara variabel Mobile Banking terhadap kepuasan Nasabah, dan yang terakhir yang dilakukan oleh Ermidianta Aritonang dengan judul Analisis Pengaruh Layanan SMS Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT Bank Negara Indonesia (persero) Tbk KLN Sunggal dengan menggunakan metode kuantitatif dengan hasil bahwa layanan SMS Banking mempengaruhi terhadap kepuasan nasabah, sehingga dapat disimpulkan bahwa semua penelitian terdahulu ada pengaruh yang signifikan antara

variabel bebas dengan variabel terikatnya. Temuan ini bermakna bahwa nasabah telah menikmati kualitas layanan yang baik dari Bank yang dapat menumbuhkan niat nasabah untuk tetap menggunakan produk/jasa Bank pada masa yang datang, niat untuk mengatakan hal-hal positif tentang Bank kepada orang lain, niat untuk merekomendasikan Bank kepada orang lain, dan niat nasabah untuk memberikan informasi personal kepada Bank. Atau dengan kata lain persepsi nasabah yang tinggi atas kualitas layanan yang telah mereka terima dari Bank dapat membentuk loyalitas debitur kepada Bank.

2. Analisis Besar Pengaruh Terhadap loyalitas nasabah BNI Syariah Kantor Cabang Jember.

Untuk mengetahui besarnya pengaruh pelayanan greeting 5S terhadap loyalitas nasabah PT. BNI Syariah Kantor Cabang Jember., hasil pengujian koefisien jalur menunjukkan bahwa besarnya pengaruh pelayanan greeting 5S berpengaruh signifikan terhadap loyalitas debitur dengan arah hubungan positif.

Berdasarkan hasil uji koefisien determinasi (R^2), terdapat pengaruh antara pelayanan greeting 5S terhadap loyalitas nasabah pada PT. BNI Syariah Kantor Cabang Jember. Berdasarkan hasil uji koefisien determinasi (R^2), besarnya pengaruh pelayanan greeting 5S terhadap loyalitas nasabah PT Bank BNI Syariah KC Jember adalah sebesar 36,4%. Sedangkan sisanya 63,6% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yaitu promosi, prodak-prodak, jasa pelayanan, harga dan lain-lainnya, yang

tidak dijelaskan dalam penelitian ini. Hal tersebut berarti pelayanan greeting 5S tidak terlalu berpengaruh dalam kelayakan nasabah yang ada di PT. BNI Syariah Kantor Cabang Jember.

Nasabah yang puas karena membeli jasa dengan kualitas layanan yang baik, akan berpengaruh terhadap besarnya kelayakan nasabah itu sendiri, serta nasabah yang puas atas layanan yang sudah diterimanya maka akan melakukan beberapa macam tindakan dalam mengungkapkan kepuasannya itu, diantaranya adalah minat untuk membeli kembali.

Kualitas produk (baik barang maupun jasa) besar kontribusinya terhadap kepuasan pelanggan, potensi pelanggan, komunikasi dari mulut kemulut (*word of mouth communication*), dan profitabilitas. Seiring dengan meningkatnya persaingan dan makin kuatnya posisi konsumen, tuntutan akan kualitas jasa semakin besar.