

# **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KEPUASAN NASABAH DAN KINERJA PEGAWAI TERHADAP LOYALITAS NASABAH PERBANKAN SYARIAH DI KOTA MEDAN**

**Hendrayani <sup>1)</sup>**  
**Diana <sup>2)</sup>**

Politeknik Unggul LP3M  
Jln Iskandar Muda No 3 CDEF 20154  
Telpon. : 0614156355, Fax. 0614155515  
e-mail : info@politeknikunggul.ac.id

## **Abstrak**

Penelitian ini berjudul Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepuasan Nasabah Dan Kinerja Pegawai Terhadap Loyalitas Nasabah Perbankan Syariah Di Kota Medan. Tujuan Penelitian ini adalah untuk membuktikan pengaruh variabel Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepuasan Nasabah Dan Kinerja Pegawai Loyalitas Nasabah Perbankan Syariah Di Kota Medan. Untuk keperluan analisis data yang digunakan adalah data primer, Sampel yang diambil adalah 100 sampel dan model analisis yang digunakan adalah model regresi linier berganda. Hasil penelitian mengungkap bahwa Loyalitas Nasabah Perbankan Syariah Di Kota Medan dipengaruhi oleh variabel Kualitas Pelayanan, Kepuasan Nasabah Dan Kinerja Pegawai. Rencana penelitian ini dilakukan selama 1 tahun yang melibatkan dua orang peneliti yang kompeten. Selanjutnya, kajian ini menyarankan agar bank syariah lebih memperhatikan pelayanan dan kinerja pegawai agar mampu meningkatkan loyalitas nasabah

Kata kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Nasabah, Kinerja Pegawai, dan Loyalitas Nasabah

## **PENDAHULUAN**

### **Latar Belakang Penelitian**

Lembaga perbankan merupakan inti dari sistem keuangan dari setiap negara. Keberadaan sistem keuangan ini diharapkan dapat melaksanakan fungsinya sebagai lembaga perantara keuangan (financial

intermediation) dan lembaga transmisi yang mampu menjembatani mereka yang berlebihan dan kekurangan dana serta memperlancar transaksi ekonomi. (Hermansyah, 2005:7). Dilihat dari jenisnya, bank terbagi menjadi dua macam, yaitu bank berdasarkan prinsip konvensional dan bank

berdasarkan prinsip syari'ah. Pemberlakuan UU No. 10 Tahun 1998 tentang perbankan telah memberikan kesempatan yang luas dalam pengembangan jaringan perbankan untuk menerapkan sistem perbankan ganda atau dual banking system, yaitu penggunaan system perbankan konvensional dan syari'ah secara paralel (lihat Pasal 1 angka 3 UU No. 10 tahun 1998). sistem perbankan syari'ah adalah sistem perbankan yang dalam proses pelaksanaannya menerapkan konsep bagi hasil.

Sebagai suatu yang tergolong baru, keberadaan bank syari'ah dan produk-produknya tentu akan menjadi pilihan yang mungkin diminati dan mungkin tidak diminati. Apalagi nama produk yang dijual oleh bank Syari'ah dengan menggunakan istilah yang mungkin sulit untuk dilafalkan, sedangkan pada perbankan konvensional masyarakat sudah mengenal, sehingga masyarakat lebih berminat untuk melakukan transaksi perbankan. (Muhammad, 2005:

210) antara lain; 1). Masyarakat belum mengenal produk haji bank syari'ah, tentang sistem perbankan syari'ah tersebut, produk-produk dan layanan syari'ah yang ditawarkan serta tentu juga siapa saja dibalik bank-bank syariah tersebut. Pengenalan sangat penting, sebab seperti perbankan konvensional, dasar nasabah menggunakan bank adalah kepercayaan terhadap suatu institusi yang dipilih untuk mengelolah suatu yang sangat penting dari diri mereka, yaitu uang mereka. 2). Pemahaman masyarakat terhadap bank syari'ah belum optimal dan menyeluruh, hal ini mungkin disebabkan karena sosialisasi masih kurang untuk memaparkan keunggulan produk-produk perbankan syari'ah, termasuk produk haji.

Menurut hasil survey McKinsey (Marketing Research Indonesia, 2005) tentang personal financial service mengindikasikan bahwa perilaku nasabah di Indonesia makin tak mudah ditebak. Mereka sangat puas dengan

layanan banknya, tapi mereka tetap mau pindah jika bank lain memberikan service performance sesuai harapannya terlebih lagi bila nasabah berada pada kelas ekonomi papan atas yang makin potensial menjadi nasabah kutu loncat. Fenomena yang ada telah mampu menggeser kepuasan menjadi variabel yang bias dalam bisnis perbankan. Hal ini seperti yang dikemukakan oleh Schnaars dalam Tjiptono (2000), bahwa terdapat empat kemungkinan hubungan antara kepuasan dan loyalitas pelanggan yaitu: failures, forced loyalty, defectors, dan successes. Dalam prosesnya, loyalitas ditimbulkan oleh kepuasan tetapi bukan kepuasan pada tingkat "cukup puas" tetapi kepuasan pada tingkat tertentu "sangat puas" yang hanya dapat menciptakan loyalitas nasabah (Bhote,1996) yang menunjukkan hasil penelitiannya bahwa pada saat tingkat kepuasan konsumen mencapai 90%, loyal customers hanya mencapai 40% dalam suatu industri jasa perbankan. Kepuasan hanya

salah satu diantara beberapa penyebab terbentuknya loyalitas nasabah (Dick dan Basu,1994). Taylor dan Baker (1994) memperbaiki hubungan antara service performance, kepuasan pelanggan, dan intensi pembelian konsumen yang tercermin melalui loyalitas.

### **Tujuan Penelitian**

Penelitian ini bertujuan :

Untuk menganalisis pengaruh strategi dan budaya organisasi terhadap kinerja pegawai bank syariah di kota medan

Untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan, kinerja pegawai dan kepuasan nasabah terhadap kinerja pegawai bank syariah di kota medan.

### **Populasi dan Sampel**

Populasi penelitian ini adalah seluruh nasabah bank syariah di kota medan. Dari populasi yang ada ditetapkan jumlah sampel penelitian dan kemudian sampel diambil secara *proportional random sampling*. Untuk

menentukan jumlah sampel digunakan rumus Slovin (dalam Umar, 2005) yaitu:

$$n = \frac{N}{1 + N (e^2)}$$

Keterangan

n = Jumlah Sampel

N = Jumlah Populasi

e = Tingkat Kesalahan Pengambilan Sampel (10%)

### **Jenis dan Sumber Data**

Jenis dan sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

- a. Data primer yang diperoleh dengan melakukan wawancara (*interview*) dan menyebarkan daftar pertanyaan (*questionnaire*).
- b. Data sekunder diperoleh dari studi dokumentasi berupa dokumen-dokumen resmi yang diterbitkan bank syariah di kota medandan dokumen-dokumen lain yang berhubungan dengan penelitian.

### **Definisi Operasional Variabel**

#### 1. Strategi Organisasi (X<sub>1</sub>)

Strategi organisasi merupakan cara untuk menciptakan sinergi dan perampingan organisasi serta efisiensi dalam rangka penyelenggaraan semua aktifitas perusahaan.

#### 2. Budaya Organisasi (X<sub>2</sub>)

Budaya organisasi merupakan suatu persepsi dan pedoman bersama yang dianut oleh anggota organisasi terhadap nilai-nilai, norma-norma, hukum dan peraturan-peraturan dalam organisasi yang dapat digunakan para pemimpin sebagai dasar untuk membuat dan menetapkan keputusan yang lebih baik.

#### 3. Kinerja pegawai (X<sub>3</sub>)

Hasil kerja yang dicapai pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggungjawab yang diberikan kepadanya dalam upaya mencapai tujuan organisasi.

4. Kualitas pelayanan ( $X_4$ )

Kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan untuk memenuhi keinginan nasabah

5. Kepuasan nasabah ( $X_5$ )

Kepuasan nasabah (*customer satisfaction*) merupakan kemampuan bank untuk memberikan pelayanan dan produk yang memuaskan bagi nasabah.

6. Loyalitas Nasabah ( $Y$ )

Loyalitas nasabah merupakan sikap nasabah dalam menentukan pilihannya untuk tetap menggunakan produk atau jasa dari bank.

### Metode Analisis Data

#### Model Analisis

Adapun model regresi linear berganda yang dimaksud dirumuskan sebagai berikut:

$$Y = a + b_1 X_1 + b_2 X_2 + b_3 X_3 + b_4 X_4 + b_5 X_5 + e$$

di mana:

$Y$  = Loyalitas Nasabah

$X_1$  = Strategi organisasi

$X_2$  = Budaya organisasi

$X_3$  = Kualitas Pelayanan

$X_4$  = Kinerja Pegawai

$X_5$  = Kepuasan Nasabah

$a$  = Konstanta

$b_1, b_5$  = Koefisien

$e$  = *error of term*

#### Uji F (*overall test*)

Untuk menguji apakah hipotesis yang diajukan diterima atau ditolak di gunakan statistik F(Uji F).  $F_{hitung}$  dibandingkan dengan  $F_{tabel}$ . Jika  $F_{hitung} < F_{tabel}$  pada tingkat kepercayaan 95%, maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak. Dan jika Jika  $F_{hitung} > F_{tabel}$  pada tingkat kepercayaan 95%, maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima.

#### Uji t (*partial test*)

Untuk menguji hipotesis yang diajukan diterima atau ditolak digunakan uji statistik t

(*t-test*). Rumus yang digunakan untuk statistik *t* (*t-test*) adalah sebagai berikut :

$$t = \frac{b_i}{S_{b_i}}$$

di mana :

$b_i$  = nilai koefisien variabel independen ( $X_i$ )

$S_{b_i}$  = *standard error* dari variabel independen ( $X_i$ )

Pengujian hipotesis secara simultan maupun parsial dilakukan dengan menggunakan software pengolahan data software *Statistical Package for Social Sciences* (SPSS) versi 17.

### **Pengujian Asumsi Klasik**

Pengujian asumsi klasik perlu dilakukan untuk memastikan bahwa alat uji statistik regresi linier berganda dapat digunakan atau tidak. Dalam penelitian ini akan dilakukan pengujian asumsi klasik sebagai berikut:

#### **Uji Normalitas**

Uji Normalitas dilakukan untuk melihat apakah dalam model regresi variabel bebas dan variabel terikat memiliki data yang residualnya norma atau tidak.

### **Uji Multikolinieritas**

Uji multikolinieritas dipergunakan untuk mengetahui ada tidaknya variabel bebas yang memiliki kemiripan dengan variabel bebas lainnya dalam suatu model yang dapat menyebabkan terjadinya korelasi yang sangat kuat antara variabel bebas tersebut.

### **Uji Heteroskedastisitas**

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk mengetahui apakah terjadi perbedaan variasi *residual* suatu periode pengamatan ke periode pengamatan yang lain, atau gambaran hubungan antara nilai yang diprediksi dengan *standardized delete residual* nilai tersebut.

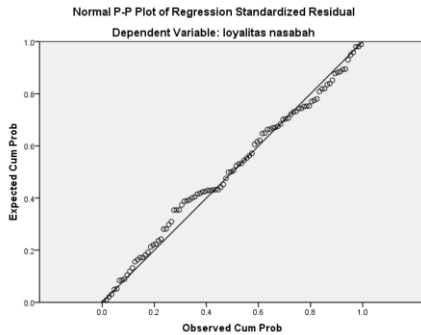
## **HASIL YANG DICAPAI**

### **Pengujian Asumsi Klasik**

Hasil Uji Normalitas

Model regresi yang baik adalah distribusi data normal atau mendekati normal, Santoso (2001). Uji normalitas dalam penelitian ini dilakukan dengan uji *normality plot* dengan

melihat grafik P-Pplot. Hasil uji normalitas yang dilakukan ditunjukkan oleh grafik berikut :



Berdasarkan Gambar 5.1 di atas, dapat dilihat bahwa data terdistribusi merata sepanjang garis diagonal. Hal ini membuktikan bahwa data yang dipergunakan dalam penelitian ini memenuhi asumsi normalitas

#### Hasil Uji Multikolinearitas

Multikolinearitas adalah suatu kondisi dimana terjadi korelasi signifikan antara variabel bebasnya. Jika terdapat gejala multikolinearitas relatif sempurna, maka penafsiran lewat kuadrat terkecil menjadi tak tertentu dan variansi serta standar deviasinya menjadi tak terdefiniskan. Hal tersebut menyebabkan meningkatnya

penyimpangan mengenai ketepatan variabel bebas dalam menjelaskan variabel terikat.

Dari data hasil analisis hipotesis diperoleh nilai *tolerance* dan *variance Inflation Factor* (VIF) sebagai berikut :

**Tabel 4.10. Hasil Uji Multikolinearitas**

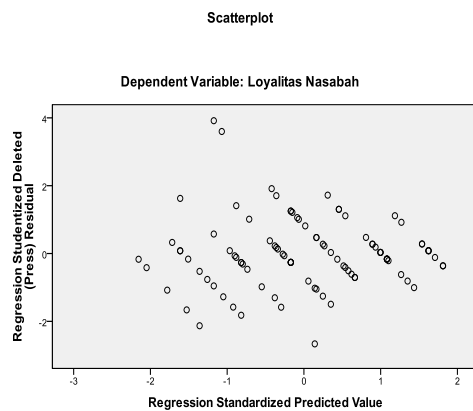
Model	Collinearity Statistics	
	<i>Tolerance</i>	VIF
1 (Constant)		
Strategi Organisasi (X <sub>1</sub> )	.628	1.593
Budaya Organisasi (X <sub>2</sub> )	.904	1.106
Kualitas Pelayanan (X <sub>3</sub> )	.330	3.031
Kinerja Pegawai (X <sub>4</sub> )	.408	2.449
Kepuasan nasabah (X <sub>5</sub> )	.685	1.460

a. Dependent Variable: loyalitasnasabah  
Sumber : Hasil Penelitian, 2015 (Data diolah)

Berdasarkan Tabel 4.10 di atas diketahui bahwa nilai VIF untuk variabel bebas (variabel independen) yang terdiri atas strategi organisasi, budaya organisasi, kualitas pelayanan, kinerja pegawai dan kepuasan nasabah lebih kecil dari 10 ( $VIF < 10$ ), sedangkan nilai *tolerance*-nya mendekati 1. Dengan demikian persamaan Analisis Regresi Berganda terbebas dari asumsi multikolinearitas.

## Hasil Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan *variance* dari *residual* satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Jika *variance* dari *residual* satu pengamatan ke pengamatan lain tetap, maka disebut homoskedastisitas, sebaliknya jika berbeda disebut heteroskedastisitas. Dengan pengujian menggunakan SPSS versi 17 diperoleh hasil sebagai berikut :



### Sumber : Hasil Penelitian, 2015 (Data diolah)

Berdasarkan Gambar 4.2 di atas memperlihatkan bahwa sebagian besar titik menyebar disepertar titik nol sumbu Y. Hal ini berarti bahwa persamaan Analisis Regresi Berganda terbebas dari asumsi

heteroskedastisitas dan data yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah bersumber dari data yang terdistribusi normal.

## 1 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda

Hipotesis menyatakan bahwa variabel strategi organisasi ( $X_1$ ), Budaya Organisasi ( $X_2$ ), kualitas pelayanan ( $X_3$ ), Kinerja Pegawai ( $X_4$ ) serta kepuasan nasabah ( $X_5$ ) berpengaruh terhadap variabel loyalitas nasabah (Y) bank syariah yang ada di kota Medan.



**Tabel 4.11. Hasil Uji Koefisien Regresi**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-1.584	.681		-2.326	.022
	strategi organisasi	.285	.037	.620	7.796	.000
	budaya organisasi	.215	.032	.452	6.825	.000
	kualitas pelayanan	-.167	.052	-.349	-3.179	.002
	kinerja pegawai	.018	.040	.045	.452	.652
	Kepuasan nasabah	.064	.035	.140	1.838	.069

a. Dependent Variable: loyalitasnasabah  
Sumber : Hasil Penelitian, 2012 (Data diolah)

Berdasarkan Tabel 4.11 di atas, maka persamaan Analisis Regresi Berganda dalam penelitian adalah

$$Y = -1,584 + 0,285 X_1 + 0,215 X_2 - 0,167 X_3 + 0,018 X_4 + 0,064 X_5$$

Selanjutnya, untuk mengetahui besarnya pengaruh variabel bebas terhadap variabel

terikat adalah dengan menggunakan uji determinasi R berikut :

**Tabel 4.12. Hasil Uji Determinasi**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.792 <sup>a</sup>	.627	.607	.54077

- a. Predictors : (Constant) Strategi organisasi, Budaya organisasi, Kualitas pelayanan, Kinerja pegawai, Kepuasan nasabah  
b. Dependent variable : Loyalitas nasabah  
Sumber : Hasil Penelitian, 2015 (Data Diolah)

Dari Tabel 4.12 di atas terlihat bahwa nilai R = 0.792, hal ini berarti besarnya pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat adalah :

$$K = R^2 \times 100\% = 0.627 \times 100\% = 62,7\%$$

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa besarnya pengaruh variabel bebas (Strategi Organisasi, Budaya Organisasi, Kualitas Pelayanan, Kinerja Pegawai dan kepuasan nasabah) terhadap variabel terikat (loyalitas nasabah) adalah 62,7%. Dengan kata lain, 62,7% variabel terikat (loyalitas

nasabah) dapat dijelaskan oleh variabel bebas (strategi organisasi, budaya organisasi, kualitas pelayanan, kinerja pegawai dan kepuasan nasabah), sedangkan sisanya (37,3%) dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dimasukkan kedalam penelitian. Sehingga, model analisis yang diasumsikan dapat dipertanggungjawabkan

### Uji-F (Serempak)

Hasil pengujian hipotesis secara serempak dapat dilihat pada Tabel 4.13 sebagai berikut

:

**Tabel 4.13. Hasil Uji-F Secara Simultan**

ANOVA <sup>b</sup>						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	46.152	5	9.230	31.564	.000 <sup>a</sup>
	Residual	27.488	94	.292		
	Total	73.640	99			

a. Predictors: (Constant), strategi organisasi, budaya organisasi, kepuasan nasabah, kinerja pegawai, kualitas pelayanan

b. Dependent Variable: loyalitas nasabah

Sumber : Hasil Penelitian, 2015 (Data Diolah)

Berdasarkan Tabel 4.13 di atas ditunjukkan bahwa nilai F-hitung sebesar 31,564 > dari nilai F-tabel sebesar (2,720) dan signifikansi F adalah 0.000 atau < nilai sig  $\alpha$  (0,05). Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa variabel bebas (strategi organisasi, budaya organisasi, kualitas pelayanan, kinerja pegawai dan kepuasan nasabah) secara serempak berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat (loyalitas nasabah) bank syariah yang ada di kota Medan. Hal ini memberi arti bahwa dengan strategi organisasi, budaya organisasi, kualitas pelayanan, kinerja pegawai dan kepuasan nasabah yang diberikan sangat menentukan dalam meningkatkan loyalitas nasabah pada bank syariah yang ada di kota Medan. Oleh karena itu strategi organisasi, budaya organisasi, kualitas pelayanan, kinerja pegawai perlu terus diperbaiki dan kepuasan nasabah perlu terus ditingkatkan supaya meningkatkan loyalitas nasabah.

### Uji t ( Parsial)

Hasil pengujian secara parsial dapat dilihat pada Tabel 4.14 berikut :

**Tabel 4.14. Hasil Uji-t ( Parsial)**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error			
1 (Constant)	-1.584	.681		-2.326	.022
strategi organisasi	.285	.037	.620	7.796	.000
budaya organisasi	.215	.032	.452	6.825	.000
kualitas pelayanan	-.167	.052	-.349	-3.179	.002
kinerja pegawai	.018	.040	.045	.452	.652
kepuasan nasabah	.064	.035	.140	1.838	.069

a. Dependent Variable: loyalitas nasabah  
Sumber : Hasil Penelitian, 2015 (Data Diolah)

Berdasarkan Tabel 4.14 di atas ditunjukkan hasil sebagai berikut :

Nilai t-hitung untuk variabel strategi organisasi ( $X_1$ ) sebesar 7,796 > nilai t-tabel sebesar 2,000, atau nilai sig. t untuk strategi organisasi sebesar 0,000 <  $\alpha$  0,05, maka dapat disimpulkan bahwa secara parsial variabel strategi organisasi ( $X_1$ ) berpengaruh signifikan terhadap variabel loyalitas nasabah (Y).

Nilai t-hitung untuk variabel budaya organisasi ( $X_2$ ) sebesar 6,825 > nilai t-tabel sebesar 2,000, atau nilai sig. t untuk variabel budaya organisasi sebesar 0,000 <  $\alpha$  0,05, maka dapat disimpulkan bahwa secara parsial variabel budaya organisasi ( $X_2$ ) berpengaruh signifikan terhadap variabel loyalitas nasabah (Y).

Nilai t-hitung untuk variabel kualitas pelayanan ( $X_3$ ) sebesar -3,179 < nilai t-tabel sebesar 2,000, atau nilai sig. t untuk variabel kualitas pelayanan sebesar 0,002 <  $\alpha$  0,05, maka dapat disimpulkan bahwa secara parsial variabel kualitas pelayanan ( $X_3$ ) tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel loyalitas nasabah (Y).

Nilai t-hitung untuk variabel kinerja pegawai ( $X_4$ ) sebesar 0,452 < nilai t-tabel sebesar 2,000, atau nilai sig. t untuk variabel kinerja pegawai sebesar 0,652 >  $\alpha$  0,05, maka dapat disimpulkan bahwa secara parsial variabel kinerja pegawai ( $X_4$ ) tidak

berpengaruh signifikan terhadap variabel loyalitas nasabah (Y).

Nilai  $t$ -hitung untuk variabel kepuasan nasabah ( $X_5$ ) sebesar  $1,838 < \text{nilai } t\text{-tabel}$  sebesar  $2,000$ , atau nilai  $\text{sig. } t$  untuk variabel kepuasan nasabah sebesar  $0,069 > \alpha 0,05$ , maka dapat disimpulkan bahwa secara parsial variabel kepuasan nasabah ( $X_5$ ) tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel loyalitas nasabah (Y).

## **Pembahasan**

### **Pengaruh Strategi Organisasi Terhadap Loyalitas Nasabah**

Hasil uji regresi linear menunjukkan bahwa strategi organisasi berpengaruh signifikan (positif) terhadap loyalitas nasabah, artinya apabila strategi organisasi dapat dijalankan dengan baik, maka akan meningkatkan loyalitas nasabah.

Hasil pengujian hipotesis secara parsial menunjukkan bahwa variabel strategi organisasi ( $X_1$ ) mempunyai nilai  $t$ -hitung

sebesar  $7,796 > \text{nilai } t\text{-tabel}$  sebesar  $2,000$ , artinya jika variabel lain tidak berubah maka secara parsial variabel strategi organisasi ( $X_1$ ) berpengaruh signifikan terhadap variabel loyalitas nasabah (Y).

Berdasarkan hasil hipotesis secara parsial dapat diketahui variabel strategi organisasi ( $X_1$ ) berpengaruh signifikan terhadap variabel loyalitas nasabah (Y) perbankan syariah yang ada di kota Medan. Strategi organisasi pada bank syariah yang ada di kota Medan didasarkan kepada pemahaman anggota organisasi yang ada di dalam struktur organisasi bank syariah tersebut. Pemahaman yang dimaksud adalah pemahaman tentang dasar terbentuknya organisasi yang ada di bank syariah, visi dan misi organisasi, serta tujuan dibentuknya organisasi yang ada di bank syariah.

### **Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Loyalitas Nasabah**

Hasil uji regresi linear menunjukkan bahwa budaya organisasi berpengaruh signifikan

(positif) terhadap loyalitas nasabah, artinya apabila budaya organisasi di suatu bank syariah dapat berjalan dengan baik, maka akan meningkatkan loyalitas nasabah.

Hasil pengujian hipotesis secara parsial menunjukkan bahwa variabel budaya organisasi ( $X_2$ ) mempunyai nilai  $t$ -hitung  $6,825 >$  nilai  $t$ -tabel sebesar  $2,000$ , artinya jika variabel lain tidak berubah maka secara parsial variabel budaya organisasi ( $X_2$ ) berpengaruh signifikan terhadap variabel loyalitas nasabah ( $Y$ ).

Berdasarkan hasil hipotesis secara parsial dapat diketahui variabel budaya organisasi ( $X_2$ ) berpengaruh signifikan terhadap variabel loyalitas nasabah ( $Y$ ) perbankan syariah yang ada di kota Medan. Budaya organisasi di bank syariah harus dapat dipelihara dengan baik agar mampu meningkatkan nasabah yang ingin menggunakan produk bank syariah tersebut. Budaya organisasi berkaitan erat dengan kompetensi dan gaya kepemimpinan pihak

manajemen yang ada di bank syariah tersebut. Dengan kompetensi yang sesuai dan gaya kepemimpinan yang demokratis dan amanah, serta mampu memotivasi bawahan untuk giat bekerja, maka membuat suasana kerja menjadi lebih baik dan pegawai menjadi termotivasi untuk memberikan yang terbaik, akibatnya para pegawai mampu melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya untuk memberikan pelayanan yang terbaik, sehingga mampu meningkatkan jumlah nasabah, serta menumbuhkan minat nasabah untuk loyal kepada bank syariah.

### **Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah**

Hasil uji regresi linear menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh negatif terhadap loyalitas nasabah, artinya apabila kualitas pelayanan yang ada di bank syariah buruk maka tidak akan meningkatkan loyalitas nasabah.

Hasil pengujian hipotesis secara parsial menunjukkan bahwa kualitas pelayanan ( $X_3$ ) mempunyai nilai  $t$ -hitung-3,179 < nilai  $t$ -tabel sebesar 2,000, artinya jika variabel lain tidak berubah maka secara parsial variabel kualitas pelayanan ( $X_3$ ) tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel loyalitas nasabah (Y).

Berdasarkan hasil hipotesis secara parsial dapat diketahui variabel kualitas pelayanan ( $X_3$ ) tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel loyalitas nasabah (Y) perbankan syariah yang ada di kota Medan. Kualitas pelayanan yang harus dioptimalkan adalah fasilitas fisik bank syariah, dimana fasilitas fisik ini dapat berupa kantor bank syariah yang dapat terjangkau oleh nasabah, pelayanan produk-produk bank syariah yang menguntungkan sesuai dengan sistem syariah, tanggap terhadap kebutuhan nasabah, sehingga menarik minat nasabah untuk menggunakan produk di bank syariah

### **Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Loyalitas Nasabah**

Hasil uji regresi linear menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan (positif) terhadap loyalitas nasabah, artinya apabila kinerja pegawai baik akan berpengaruh terhadap peningkatan loyalitas nasabah terhadap bank syariah.

Hasil pengujian hipotesis secara parsial menunjukkan bahwa kinerja pegawai ( $X_4$ ) mempunyai nilai  $t$ -hitung 0,452 < nilai  $t$ -tabel sebesar 2,000, artinya jika variabel lain tidak berubah maka secara parsial variabel kinerja pegawai ( $X_4$ ) tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel loyalitas nasabah (Y).

Berdasarkan hasil hipotesis secara parsial dapat diketahui variabel kinerja pegawai ( $X_4$ ) tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel loyalitas nasabah (Y) perbankan syariah yang ada di kota Medan. Kinerja pegawai dalam hal ini adalah kedisiplinan ketika bekerja dan tidak acuh kepada

nasabah, bertanggung jawab terhadap tugas untuk melayani nasabah, ikut serta atau berinisiatif penuh dalam peningkatan kualitas pelayanan serta loyal terhadap perusahaan, dimana sikap loyal pegawai terhadap perusahaan dapat dikatakan sudah mampu melaksanakan tugas yang diemban untuk melayani nasabah.

### **Pengaruh Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah**

Hasil uji regresi linear menunjukkan bahwa kepuasan nasabah berpengaruh signifikan (positif) terhadap loyalitas nasabah, artinya apabila nasabah puas dengan produk dan pelayanan yang ada di bank syariah akan berpengaruh terhadap peningkatan loyalitas nasabah terhadap bank syariah tersebut.

Hasil pengujian hipotesis secara parsial menunjukkan bahwa kepuasan nasabah ( $X_5$ ) mempunyai nilai  $t$ -hitung  $1,838 <$  nilai  $t$ -tabel sebesar  $2,000$ , artinya jika variabel lain tidak berubah maka secara parsial variabel kepuasan nasabah ( $X_5$ ) tidak berpengaruh

signifikan terhadap variabel loyalitas nasabah ( $Y$ ).

Berdasarkan hasil hipotesis secara parsial dapat diketahui variabel kinerja pegawai ( $X_5$ ) tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel loyalitas nasabah ( $Y$ ) perbankan syariah yang ada di kota Medan. Kepuasan nasabah dalam hal ini adalah pelayanan yang maksimal yang sesuai dengan harapan nasabah, baik dari segi pelayanan pegawai maupun pelayanan produknya, dan fasilitas yang sangat memuaskan yang diberikan oleh bank, baik itu fasilitas fisik maupun fasilitas lainnya seperti penggunaan teknologi untuk mengecek saldo tabungan dan pembiayaan dan kecepatan transaksi.

### **Pengaruh Strategi Organisasi, Budaya Organisasi, Kualitas Pelayanan, Kinerja Pegawai dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah**

Hasil uji serempak menyatakan bahwa strategi organisasi, budaya organisasi, kualitas pelayanan, kinerja pegawai dan

kepuasan nasabah berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah. Hal ini dapat diartikan bahwa strategi organisasi yang tepat, budaya organisasi yang nyaman, kualitas pelayanan yang baik, kinerja pegawai yang meningkat, serta adanya kepuasan nasabah terhadap pelayanan serta produk bank syariah akan meningkatkan loyalitas nasabah.

Hasil pengujian hipotesis secara serempak menunjukkan bahwa nilai  $F$ -hitung sebesar  $31,564 >$  dari nilai  $F$ -tabel sebesar  $(2,720)$  dan signifikansi  $F$  adalah  $0.000$  atau  $<$  nilai  $\text{sig } \alpha$   $(0,05)$ ., Artinya variabel bebas (strategi organisasi, budaya organisasi, kualitas pelayanan, kinerja pegawai dan kepuasan nasabah) secara serempak berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat (loyalitas nasabah) bank syariah yang ada di kota Medan.

Strategi organisasi dengan meningkatkan pelayanan dan promosi, serta budaya kerja yang nyaman untuk pegawai yang

diciptakan di bank syariah, kualitas pelayanan yang diharapkan oleh nasabah, kinerja pegawai yang maksimal, serta adanya kepuasan nasabah di dalam menggunakan fasilitas dan layanan bank syariah berpengaruh terhadap peningkatan nasabah. Nasabah akan menjadi loyal karena fasilitas, layanan, kinerja pegawai dan budaya kerja yang baik dan tidak ada konflik membuat reputasi bank syariah menjadi naik.

## **Kesimpulan**

Keseluruhan variasi yang terjadi pada variabel independen (Kualitas Pelayanan, Kepuasan Nasabah Dan Kinerja Pegawai) dapat menjelaskan variabel dependen (Loyalitas Nasabah).

Dalam uji  $F$ -statistik diperoleh bahwa  $\text{Prob}(F\text{-statistic}) < F\text{-tabel}$ , maka keputusannya adalah  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Hal ini berarti bahwa Kualitas Pelayanan, Kepuasan Nasabah Dan Kinerja Pegawai secara bersama-sama



berpengaruh signifikan terhadapLoyalitas Nasabah.

## DAFTAR PUSTAKA

- Alwi, Syafaruddin. 2001. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Cetakan Pertama. Yogyakarta: BPF.
- Arikunto, Suharsini, 2006. *Prosedur Penelitian*, Edisi Revisi VI, Cetakan Ketigabelas. Jakarta: Penerbit Rineka.
- Davis, D. and Cosenza, R.M. (1993) *Business Research for Decision Making*. Belmont: PWS-KENT Publishing Company.
- Dirgantoro, Crown. 2004. *Manajemen Strategik*, Cetakan Kedua. Jakarta: Grasindo.
- Dwiyanto, Agus. 2006. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*, Cetakan Kedua. Yogyakarta: GadjahMadaUniversity Press.
- Gitosudarmo, H. Indriyo. 2001. *Manajemen Strategis*, Edisi Pertama, Cetakan Pertama. Yogyakarta: BPF.
- Hartono, Jogiyanto. 2005. *Sistem Informasi Strategik*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Hitt, Michael A., Ireland, R. Duane., dan Hoskisson, Robert E. 1997. *Manajemen Strategis*, Cetakan Pertama. Alih Bahasa. Hedyanto, Armand. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Hutabarat, Jemsly, dan H Martani. 2006. *Manajemen Strategik Kontemporer Operasionalisasi Strategi*, Cetakan Pertama. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Jatmiko, RD. 2004. *Manajemen Strategik*, Edisi Pertama, Cetakan Kedua. Malang: UMM Press.
- Kuncoro, Mudrajad. 2003. *Metode Riset Untuk Bisnis dan Ekonomi*. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Luthans, Fred. 1998. *Organizational Behaviour*, Eight Editions. United States: McGraw-Hill, Inc.
- Mangkunegara, Anwar Prabu. 2006. *Evaluasi Kinerja SDM*, Cetakan Kedua. Bandung: PT. Refika Aditama.
- Mangkuprawira, Tb. Sjafri. 2002. *Manajemen Sumber Daya Manusia Strategik*, Cetakan Pertama. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Mathis, Robert L, and Jackson, John H. 2003. *Human Resource Management*. Tenth Editions. United States of America: South-Western, a division of Thomson Learning.
- Nazir, Moh. 2005. *Metode Penelitian*, Cetakan Keenam. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Ndraha, Taliziduhu. 2005. *Teori Budaya Organisasi*, Cetakan Pertama. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Rivai, Veithzal. 2006. *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan*, Edisi Kedua. Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada.

- Salam, Dharma Setyawan. 2004. *Manajemen Pemerintahan Indonesia*, Edisi Revisi, Cetakan Kedua. Jakarta: Djambatan.
- Salusu, J. 2003. *Pengambilan Keputusan Strategik Untuk Organisasi Publik Dan Organisasi Non Profit*, Cetakan Kelima. Jakarta: Grasindo.
- Schermerhorn, John R. Jr. 1997. *Management, 5<sup>th</sup>. Edition*. Alih Bahasa. Putranta, M. Parnawa., Ginting, Surya Darma., Junaedi, MF., Sheelyana dan Widiastuti, TH. Diah. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Simanjuntak, Payaman J. 2005. *Manajemen Dan Evaluasi Kinerja*. Jakarta: Lembaga Penerbit Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia.
- Singarimbun dan Effendi. 1995. *Metode Penelitian Survei*, Cetakan Kedua. Jakarta: PT. Pustaka LP3ES Indonesia.
- Sudiman, dan Widjanarko, Teguh. 2004. *AKIP dan Pengukuran Kinerja*, Cetakan Kedua. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara.
- Sugiono. 2006. *Metode Penelitian Bisnis*, Cetakan Kesembilan. Bandung: Alfabeta, CV.
- Supriyadi, Gering., dan Suradji. 2003. *Kepemimpinan Dalam Ragam Budaya*, Edisi Revisi 1, Cetakan Kedua. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara.
- Supratikno, Hendrawan., Widjaja, Anton Wachidin., Sugiarto. dan Durianto, Darmadi. 2003. *Advanced Strategic Management*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Tangkilisan, Hessel Nogi S. 2003. *Manajemen Moderen Untuk Sektor Publik*, Cetakan Pertama. Yogyakarta: Penerbit Balirung & Co.
- Umar, Husein. 2005. *Riset Sumber Daya Manusia Dalam Organisasi*, Cetakan Ketujuh. Jakarta: Penerbit PT Gramedia Pustaka Utama.
- Wibowo. 2006. *Manajemen Perubahan*, Cetakan Pertama. Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada.
- \_\_\_\_\_, 2006. Rencana Strategis Dinas Penataan Ruang dan Permukiman Propinsi Sumatera Utara Tahun 2006 – 2009.
- Artikel Jurnal:
- Woodforf, Kelly., and Maes, Jeanne D. 2002. Employee Performance Evaluations: Administering and Writing Them Correctly in the Multi-National Setting. *Equal Opportunities International*. 21 (4).
- Situs Web:
- Mustafa, Gusnar. 2007. Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan Studi Kasus Pada Kantor Pengendalian Dampak Lingkungan Kabupaten Probolinggo. <<http://gusnar-ilmiah.blogspot.com/feeds/posts/default>>. (12 April 2008).