



BISMA
Business and Management Journal

BISMA

Business and Management Journal

Volume 02 Nomor 01 Tahun 2024

E-ISSN : 2987-5900

DOI : [10.59966/bisma.v2i1.820](https://doi.org/10.59966/bisma.v2i1.820)

Pengaruh Kepercayaan dan Kepuasan terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus pada Nasabah Bank BRI Unit Sodong Kabupaten Tasikmalaya)

Gilang Tri Ramdani¹, Rita Tri Yusnita², Barin Barlian³

Universitas Perjuangan Tasikmalaya, Indonesia^{1,2,3}

sendulgr@gmail.com

Diserahkan tanggal 01 Januari 2024 | Diterima tanggal 25 Maret 2024 | Diterbitkan tanggal 30 Maret 2024

Abstract:

This study aims to determine the effect of trust and satisfaction simultaneously and partially on customer loyalty at Bank BRI unit Sodong Kab. Tasikmalaya. The research method used in research is a quantitative approach with survey methods. The population in this study amounted to 100 respondents. The types of data used are classical assumption tests and multiple regression analysis using SPSS version 25. The results of this study show that trust and satisfaction simultaneously have a significant effect on customer loyalty. Partially, the trust has a significant effect on customer loyalty, as well as the partial satisfaction has a significant effect on customer loyalty.

Keywords: Trust, Satisfaction, Customer Loyalty

Abstrak :

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kepercayaan dan kepuasan secara simultan dan parsial terhadap loyalitas nasabah pada Bank BRI unit Sodong Kab. Tasikmalaya. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian adalah pendekatan kuantitatif dengan metode survei. Populasi dalam penelitian ini berjumlah 100 responden. Jenis data yang digunakan adalah uji asumsi klasik dan analisis regresi berganda dengan menggunakan SPSS versi 25. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kepercayaan dan kepuasan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah. Secara parsial kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah, begitu juga dengan kepuasan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah.

Kata Kunci: Kepercayaan, Kepuasan, Loyalitas Nasabah

Copyright © 2024, Author

This is an open-access article under the [CC BY 4.0](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/)



PENDAHULUAN

Menurut Altje Tumbel (2016), era globalisasi saat ini memberikan dampak yang luas terhadap pertumbuhan dunia perbankan di Indonesia. Dengan maraknya produk-produk perbankan saat ini, merupakan indikasi karena setiap bank ingin memberikan pelayanan yang optimal dan juga memunculkan produk unggulannya yang diikuti dengan berbagai kemudahan fasilitas layanan. Adapun data perkembangan perbankan di Indonesia tercantum pada table 1 berikut.

Tabel 1. Perkembangan Perbankan di Indonesia Tahun 2019-2021

Kelompok Bank dan Kantor	Jumlah Bank dan Kantor Bank (Unit)					
	Bank			Kantor Bank		
	2019	2020	2021	2019	2020	2021
Bank Umum Konvensional - Bank Persero	4	4	4	17622	17307	18166
Bank Umum Konvensional - Bank Pembangunan Daerah	24	25	25	4212	4226	5122
Bank Umum Konvensional - Bank Swasta Nasional	60	58	58	7352	7144	7193
Bank Umum Konvensional - Kantor Cabang Bank Asing	8	8	8	36	36	27
Bank Umum Syariah – Bank Pembangunan Daerah	2	2	2	184	195	190
Bank Umum Syariah – Bank Swasta Nasional	12	12	10	1721	1825	1833
Jumlah Bank Umum	110	109	107	31127	30733	32531
Bank Perkreditan/Pembiayaan Rakyat – BPR Konvensional	1545	1506	1468	5943	5913	5871
Bank Perkreditan/Pembiayaan Rakyat – BPR Syariah	164	163	164	619	627	659
Jumlah Bank Perkreditan/Pembiayaan Rakyat	1709	1669	1632	6562	6540	6530

Sumber: Badan Pusat Statistik Indonesia 2019-2021

Menurut Kotler dan Keller (2012), loyalitas pelanggan adalah komitmen yang dipegang untuk membeli kembali atau berlangganan produk atau jasa dimasa depan, meskipun pengaruh situasi dan upaya pemasaran memiliki potensi untuk menyebabkan konsumen beralih ke produk/jasa lain. Semakin berkembangnya pertumbuhan dunia perbankan, masing-masing bank berusaha menarik nasabah sebanyak-banyaknya dengan meningkatkan kualitas baik dari segi

pelayanan, hadiah, suku bunga, sampai dengan pemanfaatan teknologi yang semakin berkembang. Tingkat persaingan yang ketat serta munculnya lembaga keuangan sejenis yang baru menuntut perusahaan berusaha mempertahankan market share-nya dengan prioritas mempertahankan nasabah yang sudah ada. Mempertahankan nasabah dan menjaga loyalitas merupakan hal yang sangat penting dan menjadi competitive advantage bagi perusahaan.

Adapun yang mempengaruhi loyalitas nasabah yaitu kepercayaan. Firdayanti (2012) menyatakan “Kepercayaan pelanggan sangat penting bagi sebuah perusahaan, karena perusahaan tidak dapat membangun hubungan yang sesungguhnya dengan konsumen tanpa adanya kepercayaan. Kepercayaan seseorang demi berperilaku khusus karena meyakini bahwa mitranya dalam melakukan transaksi memberikan apa yang diharapkan”.

Kepercayaan nasabah kepada perbankan sangatlah penting, karena perbankan menyediakan produk yang berjenis jasa penyimpanan serta peminjaman uang. Oleh karena itu, perbankan harus membangun kepercayaan kepada nasabah merka yang telah menggunakan produk perbankan tersebut. Adapun yang mempengaruhi loyalitas nasabahan yaitu kepuasan. Menurut Chinomoa dan Sandada (2013), “Kepuasan pelanggan merupakan evaluasi dari kinerja suatu produk atau jasa, dan dimaknai puas bila organisasi mampu memberikan kinerja layanan melebihi harapan pelanggan”.

Kepuasan nasabah juga merukan hal penting bagi perbankan, karena perbankan memberikan pelayanan jasa kepada nasabah, maka perbankan dituntut harus memberikan pelayanannya yang maksimal agar nasabah merasa nyaman dan puas atas pelayanan yang diberikan perbankan tersebut. Salah satunya adalah Bank BRI unit Sodong yang merupakan bentuk usaha Bank BRI kepada masyarakat Kabupaten Tasikamalaya agar lebih mudah untuk mendapatkan pelayanan perbankan yang dibuat oleh Bank BRI tersebut. Berikut data nasabah Bank BRI Unit Sodong.

Tabel 2. Data Nasabah Bank BRI Unit Sodong pada Tahun 2018-2022

Tahun	Debitur Peminjam	Penabung
2018	3,335 Nasabah	34,455 Nasabah
2019	2,140 Nasabah	41,445 Nasabah
2020	2,245 Nasabah	50,234 Nasabah
2021	2,315 Nasabah	66,892 Nasabah
2022	2,420 Nasabah	69,928 Nasabah

Sumber: Data BRI Unit Sodong Tahun 2022

Pada Tabel 2 menunjukkan bahwa terjadinya penurunan nasabah debitur peminjam pada tahun 2019. Penurunan di sini bisa dibbilang cukup drastis. Untuk tahun 2020 hingga 2022 mengalami kenaikan namun tidak mencapai jumlah seperti yang di tahun 2018. Dari hasil wawancara penulis dengan beberapa warga sekitar, diduga penurunan tahun 2019 dan juga kenaikan ditahun 2020 hingga 2022 tidak melebihi tahun 2018 dikarenakan kurangnya pelayanan yang memuaskan yang diberikan oleh pihak Bank BRI Unit Sodong, menjadikan kurangnya kepercayaan dan kepuasan masyarakat terhadap bank tersebut.

Kepercayaan merupakan sebuah harapan yang dipegang seorang individu atau sebuah kelompok ketika perkataan, janji, pernyataan lisan atau tulisan dapat terwujud, jika perkataan,

janji, pernyataan lisan atau tulisan tidak dapat terwujud maka kepercayaan itu akan menghilang kepada perusahaan yang mereka percaya. Kepuasan nasabah di perusahaan dalam bidang jasa keuangan sangatlah penting, karena jika keinginan dan kebutuhan mereka didapatkan dengan tidak memuaskan atau tidak melebihi harapan mereka, tentunya mereka tidak akan loyal terhadap perusahaan bahkan bisa sampai berhenti menggunakan produk perusahaan tersebut. Maka dari itu, kepercayaan dan juga kepuasan adalah salah satu hal penting bagi perusahaan perbankan saat ini. Apabila diabaikan, maka nasabah bank tersebut akan beralih menggunakan produk pesaing.

Berdasarkan beberapa uraian dari latar belakang di atas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Kepercayaan dan Kepuasan terhadap Loyalitas Nasabah Bank BRI Unit Sodong Kabupaten Tasikmalaya”.

METODOLOGI PENELITIAN

Objek dalam penelitian ini adalah Kepercayaan, Kepuasan, dan Loyalitas Nasabah. Sedangkan subjek penelitian ini adalah Bank BRI Unit Sodong Jl. Raya Timur Sodonghilir Kabupaten Tasikmalaya, Jawa Barat. Di mana data yang diambil dari Nasabah atau Konsumen yang menggunakan pelayanan yang diberikan oleh Bank BRI Unit Sodong Kabupaten Tasikmalaya. Metode yang digunakan adalah metode Kuantitatif dengan pendekatan survei. Menurut Sugiyono (2017), “Metode Kuantitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan filsafat positivism, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, mengumpulkan data menggunakan instrument penelitian, analisis data bersifat kuantitatif atau statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan”. Menurut Sugiyono (2015), “Pengertian metode survei adalah penelitian yang dilakukan dengan menggunakan angket sebagai alat penelitian yang dilakukan pada populasi besar maupun kecil, tetapi data yang dipelajari adalah data dari sampel yang diambil dari populasi tersebut, sehingga ditemukan kejadian relatif, distribusi dan hubungan antara variabel, sosiologi maupun psikologis”.

Definisi variabel-variabel penelitian harus dirumuskan untuk menghindari kesesatan dalam mengumpulkan data, maka dalam penelitian ini terdapat tiga variabel, yaitu:

1. Kepercayaan (X1)
2. Kepuasan (X2)
3. Loyalitas (Y)

Variabel-variabel tersebut dioperasionalkan seperti yang dapat dilihat dalam tabel 3 berikut.

Tabel 3. Operasionalisasi Variabel

Variabel	Konsep Variabel	Indikator	Skala
Kepercayaan (X₁)	Kepercayaan merupakan kondisi mental yang didasarkan oleh situasi seseorang dan konteks sosialnya. Ismail (2014)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kesungguhan/ketulusan (<i>Benevolece</i>) 2. Kemampuan (<i>Ability</i>) 3. Integritas (<i>Integrity</i>) 	Ordinal
Kepuasan (X₂)	Kepuasan pelanggan merupakan evaluasi dari kinerja suatu produk atau jasa, dan dimaknai puas bila organisasi mampu memberikan kinerja layanan melebihi harapan pelanggan. (Chinomoa dan Sandada, 2013)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kualitas yang dirasakan 2. Nilai yang disarankan 3. Harapan pelanggan 	Ordinal

Loyalitas (Y)	Loyalitas merupakan sikap atau perilaku seorang konsumen yang menguntungkan perusahaan, seperti melakukan pembelian ulang terhadap produk atau jasa perusahaan dan merekomendasikan produk dan jasa tersebut kepada orang lain. Pearson (dalam Pribanus Wantara, 2015)	1. <i>Repeat Purchase</i> (Pembelian Ulang) 2. <i>Retention</i> (Ketahanan terhadap pengaruh negatif mengenai perusahaan) 3. <i>Referral</i> (Mempromosikan secara total eksistensi perusahaan)	Ordinal
------------------------------------	--	---	---------

Sugiyono (2012), populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Jadi populasi dalam penelitian ini adalah nasabah atau pelanggan Bank BRI Unit Sodong Kabupaten Tasikmalaya. Sampling insidental menurut Sugiyono (2018) adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja secara kebetulan/insidental bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok dengan sumber data. Dalam penelitian ini karakteristik responden yang digunakan ialah berdasarkan kriteria, yaitu: 1) Usia minimal responden ialah 17 tahun; 2) Jenis kelamin responden ialah pria dan wanita; dan 3) Pendidikan terakhir responden ialah SD.

Hipotesis yang akan di uji dalam penelitian ini adalah ada atau tidaknya pengaruh signifikan dari variabel X sebagai variabel bebas dan variabel Y sebagai variabel terikat. Jika tidak terdapat pengaruh signifikan maka diformulasikan dalam hipotesis nol (H_0), yaitu hipotesis ditolak. Apabila kedua variabel tersebut dihipotesiskan memiliki pengaruh yang signifikan maka diformulasikan dalam hipotesis alternatif (H_a), yaitu merupakan hipotesis yang diterima. Dari uraian tersebut dapat dilakukan hipotesis sebagai berikut.

1. Secara Simultan

$$H_0 : \beta_1 : \beta_2 = 0$$

Tidak terdapat pengaruh yang signifikan secara simultan Kepercayaan dan Kepuasan terhadap Loyalitas Nasabah.

$$H_a : \beta_1 : \beta_2 \neq 0$$

Terdapat Pengaruh yang signifikan secara simultan Kepercayaan dan Kepuasan terhadap Loyalitas Nasabah.

2. Secara Parsial

$$H_0 : \beta_1 = 0$$

Tidak terdapat pengaruh yang signifikan secara parsial Kepercayaan terhadap Loyalitas Nasabah.

$$H_a : \beta_1 \neq 0$$

Terdapat pengaruh yang signifikan secara parsial Kepercayaan terhadap Loyalitas Nasabah.

$$H_0 : \beta_2 = 0$$

Tidak terdapat pengaruh yang signifikan secara parsial Kepuasan terhadap Loyalitas Nasabah.

$$H_a : \beta_2 \neq 0$$

Terdapat pengaruh yang signifikan secara parsial Kepuasan terhadap Loyalitas Nasabah.

Tingkat keyakinan yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebesar 95% dengan taraf nyata 5% ($\alpha = 0,05$), hal ini sering digunakan dalam ilmu sosial. Kaidah keputusan yang diterapkan:

1. Secara Simultan
Terima H_0 (Tidak Diterima H_a) jika $\text{Sig. } \rho > 0,05$
Tolak H_0 (Terima H_a) jika $\text{Sig. } \rho < 0,05$
2. Secara Parsial
Terima H_0 (Tidak Diterima H_a) jika $\text{Sig. } \rho > 0,05$
Tolak H_0 (Terima H_a) jika $\text{Sig. } \rho < 0,05$

Berdasarkan hasil analisis tersebut akan ditarik kesimpulan apakah hipotesis yang ditetapkan dapat diterima atau tidak berdasarkan kaidah keputusan di atas.

PEMBAHASAN

Pada pembahasan ini, penulis menggunakan analisis regresi linier berganda, yang dipakai untuk mengetahui dan melihat seberapa besar pengaruh dari setiap variabel yang diteliti yakni Kepercayaan (X_1) dan Kepuasan (X_2) terhadap Loyalitas Nasabah (Y) berdasarkan indikatornya, lalu setelah dilakukan penelitian serta mendapat data-data yang diperlukan selanjutnya pengujian hipotesis dapat dilakukan untuk menguji apakah setiap variabel X (Kepercayaan dan Kepuasan) terhadap variabel Y (Loyalitas Nasabah).

Pengaruh Kepercayaan dan Kepuasan Secara Simultan terhadap Loyalitas Nasabah di Bank BRI Unit Sodong Kabupaten Tasikmalaya

Berdasarkan hasil analisis statistik, nilai koefisien masing-masing variabel bebas (*independent*) yaitu Kepercayaan (X_1), dan Kepuasan (X_2) terhadap Loyalitas Nasabah (Y) sebagai variabel terikat (*dependent*) dengan bantuan sebuah program aplikasi SPSS versi 25 telah menunjukkan nilai positif yang dapat diartikan bahwa variabel Kepercayaan dan Kepuasan berkorelasi positif dengan Loyalitas Nasabah pada Bank BRI Unit Sodong Kabupaten Tasikmalaya, serta jika dilihat berdasarkan data yang ada didapatkan persamaan regresi sebagai berikut.

$$Y = 5835,868 + 0,199 X_1 + 0,517 X_2$$

Nilai konstanta sebesar 5835,868 menunjukkan bahwa jika variabel *independent* yaitu Kepercayaan (X_1) dan Kepuasan (X_2) dalam keadaan constant atau tidak mengalami perubahan (sama dengan nol), maka Loyalitas Nasabah (Y) adalah sebesar 5835,868. Nilai koefisien regresi X_1 sebesar 0,199 menunjukkan apabila kepercayaan mengalami kenaikan 100% dan X_2 dalam keadaan constant atau tidak mengalami perubahan (sama dengan nol), maka akan meningkatkan loyalitas nasabah Bank BRI Unit Sodong Kab. Tasikmalaya sebesar 19,9%. Begitu juga dengan nilai koefisien regresi X_2 sebesar 0,517 menunjukkan apabila kepuasan mengalami kenaikan sebesar 100% dan X_1 dalam keadaan constant atau tidak mengalami perubahan (sama dengan nol), maka akan meningkatkan loyalitas nasabah Bank BRI Unit Sodong Kab. Tasikmalaya sebesar 51,7%.

Nilai koefisien korelasi simultan (R) hasil dari perhitungan regresi ialah sebesar 0.632 yang menunjukkan bahwa keeratan hubungan antara 2 variabel bebas kepercayaan dan kepuasan dengan loyalitas nasabah termasuk dalam klasifikasi yang kuat karena berada dalam kriteria 0,60-0,799. Dalam arti, semakin sering dan baiknya kepercayaan yang diberikan oleh perusahaan kepada nasabah yang disertai dengan kepuasan para nasabah dalam penggunaan pelayanan jasa yang

diberikan oleh Bank BRI Unit Sodong maka akan berpengaruh terhadap meningkatnya loyalitas nasabah di Bank BRI Unit Sodong Kabupaten Tasikmalaya.

Pengujian koefisien determinasi secara simultan dilakukan untuk mengetahui besarnya pengaruh Kepercayaan dan Kepuasan terhadap Loyalitas Nasabah. Nilai koefisien determinasi ditentukan dengan nilai R square, hasil uji tabel regresi koefisien determinasi model *summary* dapat diketahui bahwa koefisien determinasi (R square) yang diperoleh dalam penelitian ini sebesar 0,399 hal ini menunjukkan arti bahwa atau sama dengan 39,9% artinya bahwa persentase pengaruh variabel Kepercayaan dan Kepuasan mampu untuk menjelaskan Loyalitas nasabah pada Bank BRI Unit Sodong sebesar 39,9%, dan sisanya 60,1% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dimasukkan ke dalam model penelitian ini. Yang artinya jika perusahaan mampu memaksimalkan kegiatan kepercayaan dan kepuasan terpenuhi kepada setiap nasabah maka akan berpengaruh terhadap peningkatan loyalitas nasabah.

Untuk mengetahui tingkat signifikansi dari pengaruh kepercayaan dan kepuasan terhadap loyalitas nasabah pada Bank BRI Unit Sodong, dari nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$ menunjukkan bahwa kepercayaan dan kepuasan secara bersama-sama mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas nasabah Bank BRI Unit Sodong, sehingga Hipotesis pertama H_0 ditema yang menyatakan kepercayaan dan kepuasan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah pada Bank BRI Unit Sodong Kab. Tasikmalaya dapat diterima.

Hasil penelitian ini mendukung hasil penelitian sebelumnya yang dilakukan Inggrit Puspita Sari, Zakiyah Zahara (2021) dan hasil penelitian Amaliana Sukma (2020) yang menyatakan bahwa kepercayaan dan kepuasan berpengaruh positif dan signifikan secara simultan terhadap loyalitas nasabah.

Pengaruh Kepercayaan Secara Parsial terhadap Loyalitas Nasabah di Bank BRI Unit Sodong Kabupaten Tasikmalaya

Nilai koefisien korelasi parsial (R) hasil dari perhitungan regresi ialah sebesar 0.201 yang menunjukkan bahwa keeratan hubungan antara kepercayaan dengan loyalitas nasabah termasuk dalam klasifikasi kategori rendah berada dalam kriteria 0,20-0,399. Dalam arti walaupun rendah tetapi semakin sering dan baiknya kepercayaan yang diberikan oleh perbankan kepada nasabah akan berpengaruh terhadap meningkatnya loyalitas nasabah di Bank BRI Unit Sodong Kabupaten Tasikmalaya.

Besar pengaruh kepercayaan terhadap loyalitas nasabah secara parsial adalah dengan mengkuadratkan nilai koefisien korelasi variabel kepercayaan sebesar $(0,201)^2 \times 100\% = 4,04\%$ sehingga besarnya pengaruh variabel kepercayaan secara parsial terhadap loyalitas nasabah adalah sebesar 4,04%. Untuk mengetahui tingkat signifikansi pengaruh kepercayaan (X1) secara parsial terhadap loyalitas nasabah pada Bank BRI Unit Sodog Kabupaten Tasikmalaya dapat dilihat dari nilai sig. 0,046 yang lebih kecil dari 0,05 (nilai $\alpha = 5\%$). Dengan demikian H_0 ditolak H_a diterima, yang berarti bahwa kepercayaan berpengaruh signifikan secara parsial terhadap loyalitas nasabah di Bank BRI Unit Sodong. Sehingga jika kepercayaan meningkat maka akan menguatkan pula loyalitas nasabah. Kepercayaan merupakan salah satu hal penting bagi perbankan, dan dijadikan dasar bagi para nasabah sebelum mereka menggunakan jasa perbankan, karena perbankan bekerja atau berfungsi dalam bidang keuangan.

Kepercayaan adalah suatu keyakinan atau tindakan bahwa seseorang akan mendapat apa yang diinginkan Maka dari itu perusahaan harus membangun kepercayaan lebih kepada konsumen agar mendapatkan hubungan yang sesungguhnya, dan juga agar dapat memiliki hubungan jangka panjang dengan konsumen. Bank BRI Unit Sodong merupakan salah satu perusahaan yang memproduksi produk di bidang jasa keuangan, menjadikan perusahaan dituntut untuk membangun sebuah kepercayaan yang lebih kepada nasabah agar memiliki suatu hubungan jangka panjang. Kepercayaan dipengaruhi oleh adanya kejujuran dalam bertransaksi, tanggung

jawab perusahaan terhadap nasabah dan masih banyak lagi Tingkat kepercayaan yang tinggi menjadi cara bagi Bank BRI Unit Sodong untuk meningkatkan tingkat loyalitas nasabah.

Hasil penelitian ini mendukung hasil penelitian sebelumnya yang dilakukan Inggrit Puspita Sari, Zakiyah Zahara (2021) dan hasil penelitian Amaliana Sukma (2020) yang menyatakan bahwa kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap loyalitas nasabah.

Pengaruh Kepuasan Secara Parsial terhadap Loyalitas Nasabah di Bank BRI Unit Sodong Kabupaten Tasikmalaya

Nilai koefisien korelasi parsial (R) hasil dari perhitungan regresi pada lampiran 5 halaman 113 ialah sebesar 0,461 yang menunjukkan bahwa keeratan hubungan antara kepuasan dengan loyalitas nasabah termasuk dalam klasifikasi kategori sedang karena berada dalam kriteria 0,40-0,599. Dalam arti semakin sering dan baiknya kepuasan yang diberikan oleh perbankan kepada nasabah maka akan berpengaruh terhadap loyalitas nasabah. Besar pengaruh kepuasan terhadap loyalitas nasabah secara parsial adalah dengan mengkuadratkan nilai koefisien korelasi variabel kepuasan yang dapat dilihat di lampiran 5 halaman 113 di kolom Partial tabel *coefficient* sebesar $(0,461)^2 \times 100\% = 21,25\%$ sehingga besarnya pengaruh variabel kepercayaan secara parsial terhadap loyalitas nasabah adalah sebesar 21,25%.

Untuk mengetahui tingkat signifikansi pengaruh kepuasan (X2) secara parsial terhadap loyalitas nasabah pada Bank BRI Unit Sodong Kab. Tasikmalaya dapat dilihat dari nilai sig. 0,000 yang lebih kecil dari 0.05 (nilai $\alpha = 5\%$). Dengan demikian H_0 ditolak H_a diterima, yang berarti bahwa kepercayaan berpengaruh signifikan secara parsial terhadap loyalitas nasabah di Bank BRI Unit Sodong Kab. Tasikmalaya. Sehingga jika kepuasan meningkat maka akan meningkatkan pula loyalitas nasabah.

Kepuasan merupakan salah satu hal penting bagi perbankan dan dijadikan sebagai tuntutan untuk perbankan dalam melakukan pelayanan jasa keuangan terhadap nasabah. Tingkat kepuasan tersebut dipengaruhi oleh adanya timbal balik yang sesuai harapan bagi para nasabah Bank BRI Unit Sodong. Dalam penelitian ini dapat disimpulkan bahwa kepuasan mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah pada Bank BRI Unit Sodong. Hal ini menunjukkan bahwa dengan kepuasan nasabah yang baik maka akan sangat mempengaruhi tingkat loyalitas nasabah.

Hasil penelitian ini mendukung hasil penelitian sebelumnya yang dilakukan Inggrit Puspita Sari, Zakiyah Zahara (2021) dan hasil penelitian Amaliana Sukma (2020) yang menyatakan bahwa kepuasan berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap loyalitas nasabah.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan berkaitan dengan kepercayaan, kepuasan dan loyalitas nasabah pada Bank BRI Unit Sodong Kabupaten Tasikmalaya, dapat dibuat kesimpulan bahwa kepercayaan pada Bank BRI Unit Sodong terqualifikasi dengan kategori tinggi, kepuasan pada Bank BRI Unit Sodong terqualifikasi dengan kategori tinggi, serta loyalitas nasabah pada Bank BRI Unit Sodong pun berada dalam klasifikasi tinggi. Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa secara simultan kepercayaan dan kepuasan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah pada Bank BRI Unit Sodong. Semakin baik tingkat kepercayaan yang dioptimalkan oleh perusahaan dan semakin tinggi tingkat kepuasan yang diberikan oleh perusahaan terhadap nasabah, maka akan semakin meningkatnya loyalitas nasabah pada Bank BRI Unit Sodong. Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa secara parsial kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah pada Bank BRI Unit Sodong. Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa secara parsial kepuasan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah pada Bank BRI Unit Sodong.

DAFTAR PUSTAKA

- Altej Tumbel. (2016). Pengaruh Kepercayaan dan Kepuasan terhadap Loyalitas Nasabah pada PT. Bank Mitra Usaha Rakyat Cabang Amurang Kabupaten Minahasa Selatan. *Jurnal LPPM Bidang EkoSosBudKum*. Vol. 3 Nomor 1.
- Kotler, P., Keller, K. Lane. (2012). *Manajemen Pemasaran*. Edisi 12. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, P., Keller, K. Lane. (2012). *Marketing Management*. 14th edition. New Jersey: Pearson Prestice Hall.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. (2012). *Manajemen Pemasaran*. Edisi 12. Jakarta: Erlangga.
- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung: Alfabeta.