

# Pengaruh Kepercayaan dan Komitmen terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan di PT. Bank BNI Syariah Kantor Kas Cinunuk

Syifa Amalia<sup>1</sup>, Jalaluddin<sup>2</sup>  
syifaamalia2016ps@gmail.com

<sup>1</sup>Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Ma'soem, Bandung, Indonesia

<sup>2</sup>Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Ma'soem, Bandung, Indonesia

---

## KEYWORD

Kepercayaan,  
Komitmen,  
Loyalitas,

## ABSTRACT

Berdasarkan hasil observasi, bahwa yang melatar belakangi Penelitian ini adalah belum mampunya PT. Bank BNI Syariah Kantor Kas Cinunuk dalam menjaga dan mempertahankan kepercayaan dan komitmen nasabah tabungan di PT. Bank BNI Syariah Kantor Kas Cinunuk sehingga menyebabkan nasabah menjadi tidak loyal. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pengaruh kepercayaan terhadap loyalitas nasabah tabungan, bagaimana pengaruh komitmen terhadap loyalitas nasabah tabungan dan bagaimana pengaruh kepercayaan dan komitmen terhadap loyalitas nasabah tabungan PT. Bank BNI Syariah Kantor Kas Cinunuk. Objek penelitian ini adalah seluruh nasabah tabungan di PT. Bank BNI Syariah Kantor Kas Cinunuk, jenis penelitian ini adalah kuantitatif asosiatif, jenis datanya adalah data primer dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, kuesioner dan studi pustaka. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah Non Probability. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh kepercayaan terhadap loyalitas nasabah tabungan di PT. Bank BNI Syariah Kantor Kas Cinunuk dimana hasil uji t nilai thitung > ttabel ( $4,632 > 1,660$ ), terdapat pengaruh yang signifikansi antara kepercayaan terhadap loyalitas nasabah di PT. Bank BNI Syariah Kantor Kas Cinunuk, terdapat pengaruh komitmen terhadap loyalitas nasabah tabungan di PT. Bank BNI Syariah Kantor Kas Cinunuk dimana hasil uji t didapat nilai thitung > ttabel ( $12,233 > 1,660$ ), terdapat pengaruh yang signifikansi antara kepercayaan terhadap loyalitas nasabah di PT. Bank BNI Syariah Kantor Kas Cinunuk, dan terdapat pengaruh yang signifikan antara kepercayaan dan komitmen terhadap loyalitas nasabah tabungan di PT. Bank BNI Syariah Kantor Kas Cinunuk dimana fhitung sebesar  $74,18 > ftabel$  sebesar 3,09 secara simultan.

---

## 1. Introduction

Perbankan menjadi salah satu hal yang dibutuhkan dalam kehidupan sebagian besar masyarakat melihat pengertian dari bank menurut Pasal 1 butir 1 Undang-undang Nomor 7 tahun 1992 adalah: “badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dan juga sebagai penyalur dana kepada masyarakat”. Fenomena bank syariah yang banyak bermunculan dengan harapan agar mampu mensejahterakan kehidupan masyarakat menjadi tantangan tersendiri bagi setiap bank syariah dalam merebut hati masyarakat. Sengitnya persaingan antar bank merupakan sebuah tugas yang tidak ringan bagi perusahaan yang mana bukan hanya dituntut agar nasabah tertarik terhadap bank tersebut ataupun sebagai sumber laba saja tetapi bagaimana membuat para nasabahnya setia.

Membangun loyalitas nasabah merupakan bagian dari strategi yang perlu diatur oleh perusahaan dalam menghadapi persaingan juga dalam strategi pemasaran yang kompetitif. Memahami tentang sesuatu yang membuat pelanggan bersedia melakukan pembelian ulang pada masa yang akan datang merupakan hal penting yang perlu dilakukan oleh perusahaan guna membangun pelanggan yang loyal. Salah satu upaya untuk membangun loyalitas nasabah dapat dicapai dengan membangun kepercayaan dan komitmen nasabah sebagai mana yang dikemukakan oleh Setiawan (2007) bahwasanny kepercayaan dan komitmen sebuah perantara kunci hubungan Marketing dalam membangun loyalitas.

Diawali oleh landasan Undang-undang No.10 Tahun 1998 dan didirikannya Unit Usaha Syariah (UUS) BNI dengan 5 kantor cabang di Yogyakarta, Malang, Pekalongan, Jepara dan Banjarmasin, dan juga berdasarkan pemberian izin usaha oleh keputusan Gubernur Bank Indonesia Nomor 1241/KEP.GBI/2010 tanggal 21 mei 2010, BNI Syariah mulai beroperasi sebagai Bank Umum Syariah (BUS) pada tanggal 19 juni 2010. Desember 2019, BNI Syariah memiliki 3 Kantor Wilayah dengan Cabang BNI Syariah mencapai 68 Kantor Cabang, 218 Kantor Cabang Pembantu, 13 Kantor Kas.

PT. Bank BNI Syariah Kantor Kas Cinunuk adalah salah Kantor Kas yang dibuka oleh PT. Bank BNI Syariah yang terletak di kota Bandung Timur yang beroperasi pada tahun. Dalam upaya membangun kepercayaan dan komitmen PT. Bank BNI Syariah Kantor Kas Cinunuk selalu menjalin hubungan yang baik kepada nasabah agar tercipta komunikasi yang baik pula sehingga kepercayaan dan komitmen antar nasabah dan pihak bank dapat terjaga dalam jangka panjang dan kerja sama diantara keduanya dapat berlangsung lama, dimana nasabah akan selalu menggunakan jasa atau produk PT. Bank BNI Syariah Kantor Kas Cinunuk dan atas rasa bangga seorang nasabah akan merekomendasikan kebanyak orang untuk menjadi nasabah bank BNI Syariah pula, dengan kemungkinan hal tersebut akan berpengaruh kepada oprasional Bank BNI Syariah Kantor Kas Cinunuk dalam hal meraih nasabah tabungan.

Pada tahun 2015 sampai dengan tahun 2018 menunjukkan adanya kenaikan jumlah nasabah di PT. Bank BNI Syariah Kantor Kas Cinunuk dimana pada tahun 2015 jumlah nasabah sebanyak 2.783 nasabah, pada tahun 2016 jumlah nasabah sebanyak 4.397 nasabah dengan jumlah kenaikan sebesar 54,2%, pada tahun 2017 jumlah nasabah sebanyak 6.045 nasabah dengan jumlah kenaikan sebesar 40,8%, pada tahun 2018 jumlah nasabah sebanyak 8.581 nasabah yang artinya ada kenaikan jumlah nasabah pula ditahun tersebut sebesar 41,9%, namun pada tahun 2019 terdapat penurunan nasabah sebesar (2.38%) dimana jumlah nasabah PT. Bank BNI Syariah Kantor Kas Cinunuk menjadi 8.376 nasabah.

Hal ini di indikasi oleh perusahaan yang belum mampu memberikan pelayanan yang optimal kepada nasabah yang mana hal tersebut memungkinkan dapat menurunkan rasa kepercayaan dan komitmen nasabah kepada PT. Bank BNI Syariah Kantor Kas Cinunuk. Atas dasar hal tersebut memungkinkan nasabah tidak lagi ingin menggunakan jasa atau produk dari PT. Bank BNI Syariah dan juga nasabah tidak merekomendasikan kepada orang lain. Hal ini dikhawatirkan akan berdampak kepada jumlah nasabah dan juga pada oprasional PT. Bank BNI Syariah Kantor Kas Cinunuk.

Kepercayaan dan komitmen adalah variabel yang akan diteliti oleh penulis dimana loyalitas nasabah di PT. Bank BNI Syariah Kantor Kas Cinunuk dapat dipengaruhi oleh faktor-faktor tertentu diantaranya kepercayaan dan komitmen. Berdasarkan penelitian skripsi terdahulu yang telah dilakukan oleh Dedi Darusman program studi Manajemen fakultas Ekonomi dan Bisnis mahasiswa Universitas Medan Area Medan dengan judul Pengaruh Kepercayaan dan Komitmen Terhadap Loyalitas Nasabah PT. U Finanace Medan. Diduga adanya pengaruh kepercayaan dan pengaruh komitmen secara parsial maupun simultan terhadap loyalitas nasabah PT. U Finanace.

## 2. Metode

Dalam pembuatan penelitian ini yang menjadi objek penelitiannya yaitu loyalitas nasabah tabungan. Adapun pengertian dari objek penelitian menurut Sugiyono (2006:13) adalah: “Sasaran ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu tentang sesuatu hal objektif, valid, dan reliable tentang suatu hal (variable tertentu).”

## 3. Result and Discussion

Untuk mengetahui kevalidan dari angket dalam mengumpulkan data dapat melalui uji validitas. Dalam penelitian ini uji validitas dilakukan dengan alat bantu IBM SPSS 23.0. Berikut merupakan hasil penelitian yang disajikan dalam bentuk table:

**Table 3.1** Hasil Uji Validitas Kepercayaan (X1)

Sumber: Hasil Pengolahan Data 2020.

No. Item	rhitung	Rtabel	Keterangan
X1.1	0,540	0,197	Valid
X1.2	0,551	0,197	Valid
X1.3	0,649	0,197	Valid
X1.4	0,607	0,197	Valid
X1.5	0,742	0,197	Valid
X1.6	0,558	0,197	Valid
X1.7	0,639	0,197	Valid
X1.8	0,621	0,197	Valid
X1.9	0,57	0,197	Valid
X1.10	0,536	0,197	Valid
X1.11	0,26	0,197	Valid
X1.12	0,624	0,197	Valid

Berdasarkan hasil perhitungan uji validitas kepercayaan pada tabel 3.1, nilai koefisien korelasi semua butir pertanyaan menunjukkan 12 pertanyaan kuesioner memiliki  $r_{hitung} >$  dari  $r_{tabel}$ , dimana pada  $r_{tabel}$  nilai kritis nya adalah 0,197. Dengan begitu dapat disimpulkan bawa semua butir pertanyaan dalam angket penelitian kepercayaan valid sehingga dapat dihumakan sebagai instrument penelitian.

Hasil uji validitas loyalitas nasabah dapat dilihat pada tabel berikut:

**Table 3.2** Hasil Uji Validitas Loyalitas Nasabah Tabungan (Y)

Sumber: Hasil Pengolahan Data 2020

No. Item	rhitung	Rtabel	Keterangan
Y1	0,435	0,197	Valid
Y2	0,595	0,197	Valid
Y3	0,621	0,197	Valid
Y4	0,581	0,197	Valid
Y5	0,492	0,197	Valid
Y6	0,696	0,197	Valid
Y7	0,604	0,197	Valid

Berdasarkan hasil perhitungan uji validitas loyalitas nasabah tabungan pada tabel 4.6, nilai koefisien korelasi semua butir pertanyaan menunjukkan 7 pertanyaan kuesioner memiliki  $r_{hitung} >$  dari  $r_{tabel}$ . Dengan begitu dapat disimpulkan bawa semua butir pertanyaan dalam angket penelitian loyalitas nasabah valid sehingga dapat dihumakan sebagai instrument penelitian.

Analisis Koefisien Determinasi bertujuan untuk mengetahui seberapa besar Uji Realibilitas digunakan untuk mengetahui alat ukur sebuah kuesioner, agar dapat mengetahui sejauh mana konsistensi hasil pengukuran dari waktu ke waktu. Dalam penelitian ini uji realibilitas hanya menguji pada data yang valid saja menggunakan metode Split-Half. Hasil penelitian dapat dilihat pada table berikut:

**Tabel 3.3** Hasil Uji Reliabilitas Kepercayaan (X1) Reliability Statistics  
Sumber Hasil Pengolahan Data 2020

Cronbach's Alpha	Part 1	Value	.819
		N of Items	6 <sup>a</sup>
	Part 2	Value	.763
		N of Items	6 <sup>b</sup>
Total N of Items			12
Correlation Between Forms			.765
Spearman-Brown Coefficient	Equal Length		.867
	Unequal Length		.867
Guttman Split-Half Coefficient			.865

a. The items are: P1.1, P1.2, P1.3, P1.4, P1.5, P1.6.

Hasil penelitian untuk uji reliabilitas loyalitas nasabah dapat dilihat pada tabel berikut:

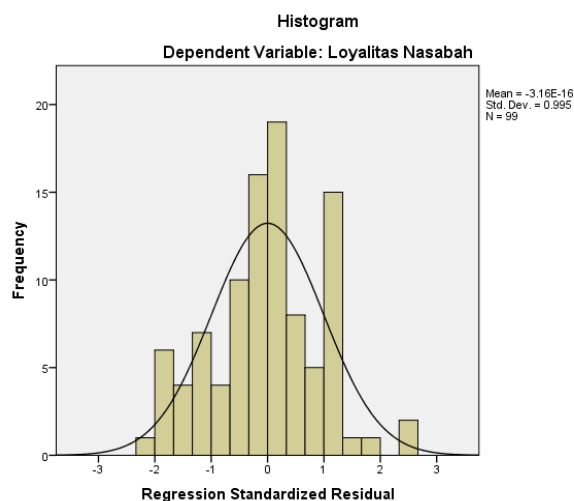
**Tabel 3.4** Hasil Uji Reliabilitas Loyalitas Nasabah Tabungan (Y) Reliability Statistics  
Sumber Hasil Pengolahan Data 2020

Cronbach's Alpha	Part 1	Value	.751
		N of Items	4 <sup>a</sup>
	Part 2	Value	.786
		N of Items	3 <sup>b</sup>
Total N of Items			7
Correlation Between Forms			.574
Spearman-Brown Coefficient	Equal Length		.729
	Unequal Length		.732
Guttman Split-Half Coefficient			.709

a. The items are: Y.1, Y.2, Y.3, Y.4.

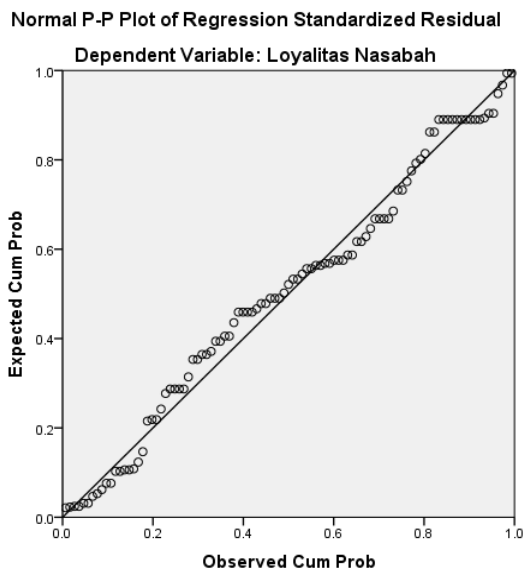
b. The items are: Y.4, Y.5, Y.6, Y.7.

Berikut merupakan hasil dari analisis grafik *Probability Plot*:



Gambar 3.1

Pada gambar 3.1 dapat dilihat tampilan grafik histogram menunjukkan bahwa perbandingan antara data observasi dengan distribusi mendekati distribusi normal, maka dapat disimpulkan model regresi memenuhi asumsi normalitas.



Gambar 3.2  
Analisis Grafis

**Tabel 3.5** Hasil Uji Koefisien Determinasi Pengaruh Kepercayaan (X1) Terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan (Y) Model Summary<sup>b</sup>  
Sumber Hasil Pengolahan Data 2020

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.426 <sup>a</sup>	.181	.173	2.842

a. Predictors: (Constant), Kepercayaan  
b. Dependent Variable: Loyalitas Nasabah

**Tabel 3.6** Hasil Uji T Pengaruh Kepercayaan (X1) Terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan (Y) Coefficients<sup>a</sup>  
Sumber Hasil Pengolahan Data 2020

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	13.198	3.532	3.737	.000

Kepercayaa n	.305	.066	.426	4.632	.000
-----------------	------	------	------	-------	------

a. Dependent Variable: Loyalitas Nasabah

**Tabel 3.7** Hasil Uji Validitas Komitmen (X2)

Sumber: Hasil Pengolahan Data 2020

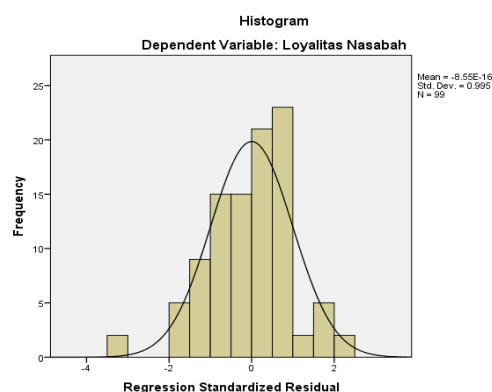
No. Item	Rhitung	Rtabel	Keterangan
X2.1	0,447	0,197	Valid
X2.2	0,611	0,197	Valid
X2.3	0,598	0,197	Valid
X2.4	0,665	0,197	Valid
X2.5	0,497	0,197	Valid
X2.6	0,584	0,197	Valid

**Tabel 3.8** Hasil Uji Reliabilitas Pengaruh Komitmen (X2) Terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan (Y) Reliability Statistics

Sumber: Hasil Pengolahan Data 2020

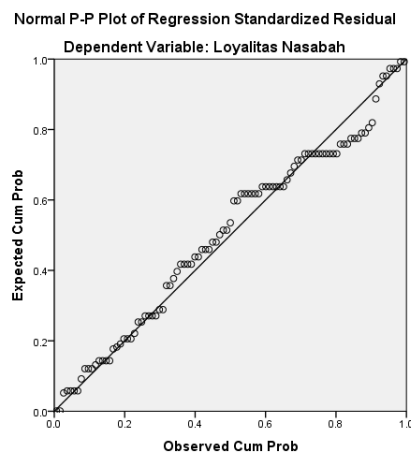
Cronbach's Alpha	Part 1	Value	.658
		N of Items	3 <sup>a</sup>
	Part 2	Value	.693
		N of Items	3 <sup>b</sup>
	Total N of Items		6
Correlation Between Forms			.676
Spearman-Brown	Equal Length		.807
Coefficient	Unequal Length		.807
Guttman Split-Half Coefficient			.803

Uji normalitas yang dilakukan dalam penelitian ini menggunakan SPSS 23.0 dengan dengan analisis grafik *Probability Plot*. Berikut merupakan hasil dari analisis grafik *Probability Plot*:



Gambar 3.3

Pada gambar 3.3 dapat dilihat tampilan grafik histogram menunjukkan bahwa perbandingan antara data observasi dengan distribusi mendekati distribusi normal, maka dapat disimpulkan model regresi memenuhi asumsi normalitas



Gambar 3.4 Analisis Grafik

Analisis koefisien determinasi dapat digunakan untuk mengetahui kontribusi atau sumbangan yang dipengaruhi oleh sebuah variable terhadap variabel terikat, Adapun hasil pengujian data dengan menggunakan SPSS 23.0. adalah sebagai berikut:

**Tabel 3.9** Hasil Analisis Koefisien Determinasi Pengaruh Komitmen (X<sub>2</sub>) Terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan (Y) Model Summary<sup>b</sup>

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.779 <sup>a</sup>	.607	.603	1.969

a. Predictors: (Constant), Komitmen  
 b. Dependent Variable: Loyalitas Nasabah

Berdasarkan hasil pengujian pada table 3.9 menunjukkan bahwa *R square* atau koefisien determinasi sebesar 0,607 (hasil daripengkuadratan dari koefisien korelasi 0,779 x 0,779), atau sebesar 0,607 % artinya terdapat hubungan antara Komitmen (X<sub>2</sub>) terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan (Y) sebesar 60,7%.

**Tabel 3.10** Hasil Uji T Pengaruh Komitmen (X<sub>2</sub>) Terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan (Y) Coefficients<sup>a</sup>

Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		T	Sig.
B	Std. Error	Beta			
6.907	1.858			3.717	.000
.896	.073	.779		12.233	.000

a. Dependent Variable: Loyalitas Nasabah



**Tabel 3.11** Hasil Analisis Korelasi Berganda Pengaruh Kepercayaan (X1) dan Komitmen (X2) Terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan (Y) Correlations

		Kepercayaan	Komitmen	Loyalitas Nasabah
Kepercayaan	Pearson Correlation	1	.524**	.426**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000
	N	99	99	99
Komitmen	Pearson Correlation	.524**	1	.779**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000
	N	99	99	99
Loyalitas Nasabah	Pearson Correlation	.426**	.779**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	
	N	99	99	99

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Berdasarkan hasil uji menggunakan spss versi 23 pada table 3.11 dapat diketahui bahwa koefisien korelasi dari variabel kepercayaan memiliki nilai sebesar 0,426 nilai tersebut berada pada interval 0,40 – 0,699 yang artinya sedang, sedangkan dari variabel komitmen memiliki nilai koefisien korelasi sebesar 0,779 nilai tersebut berada pada interval 0,70 – 0,899 yang artinya kuat. Kepercayaan dan komitmen memiliki pengaruh positif terhadap loyalitas nasabah tabungan dan angka positif koefisien yang positif menunjukkan adanya hubungan yang positif, yaitu apabila kepercayaan meningkat maka loyalitas nasabah tabungan pun meningkat begitu juga dengan komitmen apabila meningkat maka loyalitas nasabah tabungan akan meningkat.

Untuk menganalisis pengaruh kepercayaan (X1) dan komitmen (X2) terhadap loyalitas nasabah tabungan (Y) dapat menggunakan analisis regresi berganda, dimana analisis regresi berganda merupakan suatu alat analisis pendugaan nilai pengaruh dua variable bebas atau lebih terhadap variable terikat (Y) untuk dapat membuktikan ada atau tidak nya hubungan kasual antara dua variable bebas dengan satu variable terikat. Berikut merupakan uji regresi berganda menggunakan spss versi 23:

**Tabel 3.12** Hasil Analisis Regresi Berganda Pengaruh Kepercayaan (X1) dan Komitmen (X2) Terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan (Y) Coefficients<sup>a</sup>

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		

(Constant)	6.349	2.549		2.491	.014
Kepercayaan	.017	.054	.024	.321	.749
Komitmen	.881	.086	.766	10.203	.000

a. Dependent Variable: Loyalitas Nasabah

Berdasarkan table 3.12 maka dapat dirumuskan persamaan regresi berganda sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2$$

$$Y = 6349 + 0,17X_1 + 0,881X_2$$

Berdasarkan persamaan di atas maka dapat diketahui:

Konstanta ( $\alpha$ ) meunjukkan angka 6,349 yang menyatakan jika tidak ada kepercayaan dan komitmen nasabah, maka besarnya loyalitas nasabah sebesar 6,349.

$b_1X_1 = 0,17$  yang artinya bahwa kepercayaan berpengaruh positif terhadap loyalitas nasabah tabungan di PT. Bank BNI Syariah Kantor Kas Cinunuk, dimana setiap penambahan 1 satuan tanggapan responden maka akan mempengaruhi loyalitas nasabah tabungan sebesar 0,17.

$b_2X_2 = 0,881$  yang artinya ialah bahwa komitmen berpengaruh positif terhadap loyalitas nasabah tabungan di PT. Bank BNI Syariah Kantor Kas Cinunuk, dimana setiap penambahan 1 satuan tanggapan responden maka akan mempengaruhi loyalitas nasabah tabungan sebesar 0,881.

Berdasarkan hasil persamaan regresi di atas maka diketahui koefisien regresi variable kepercayaan dan komitmen nasabah tabungan bernilai positif dengan begitu dapat menunjukkan kepercayaan dan komitmen nasabah berpengaruh positif.

Analisis koefisien determinasi dapat digunakan untuk mengetahui kontribusi atau sumbangan yang dipengaruhi oleh sebuah variable terhadap variabel terikat, Adapun hasil pengujian data dengan menggunakan IBM SPSS 23.0. adalah sebagai berikut:

**Tabel 3.13 Hasil Analisis Koefisien Determinasi Pengaruh Kepercayaan ( $X_1$ ) dan Komitmen ( $X_2$ ) Terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan ( $Y$ ) Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.779 <sup>a</sup>	.607	.599	1.979	2.238

a. Predictors: (Constant), Komitmen, Kepercayaan

b. Dependent Variable: Loyalitas Nasabah

Berdasarkan hasil pengujian pada table 3.13 menunjukkan bahwa *R square* atau koefisien determinasi sebesar 60,7 (adalah pengkuadratan dari koefisien korelasi 0,779 x 0,779), atau sebesar 0,607 % artinya terdapat hubungan antara Kepercayaan ( $X_1$ ) dan Komitmen ( $X_2$ ) terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan ( $Y$ ) sebesar 60,7 %.

Pengujian ini ini dilakukan untuk meguji ada atau tidaknya pengaruh X1 dan X2 terhadap Y secara Bersama-sama (Simultan). Berikut merupakan hasil uji F kepercayaan dan komitmen terhadap loyalitas nasabah:

**Tabel 3.14** Hasil Uji F Pengaruh Kepercayaan (X1) dan Komitmen (X2) Terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan (Y) ANOVA<sup>a</sup>

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
Regression	580.895	2	290.448	74.186	.000 <sup>b</sup>
Residual	375.852	96	3.915		
Total	956.747	98			

a. Dependent Variable: Loyalitas Nasabah

b. Predictors: (Constant), Komitmen, Kepercayaan

Berdasarkan table 3.14 dapat diketahui nilai  $F_{hitung}$  dari hasil regresi yaitu sebesar 74,186 yang artinya bahwa variabel kepercayaan dan komitmen secara bersama-sama (simultan) berpengaruh terhadap loyalitas nasabah tabungan di PT. Bank BNI Syariah Kantor Kas Cinunuk. Hal ini di buktikan dari nilai  $F_{hitung} = 74,18 > F_{tabel} = 3,09$  dengan nilai signifikansi (sig) sebesar 0,000 dengan probabilitas 0,05.

#### 4. Kesimpulan

Berdasarkan rumusan masalah yang diajukan dan hasil penelitian yang telah dilakukan melalui pengumpulan data, pengolahan dan analisis data mengenai “Pengaruh Kepercayaan dan Komitmen Terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan PT. Bank BNI Syariah Kantor Kas Cinunuk”, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Pengaruh komitmen terhadap loyalitas nasabah tabungan, berdasarkan hasil uji parsial T menunjukkan bahwa terdapat pengaruh kepercayaan terhadap loyalitas nasabah tabungan di PT. Bank BNI Syariah Kantor Kas Cinunuk dimana hasil uji t didapat nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $4,632 > 1,660$ ), terdapat pengaruh yang signifikansi antara kepercayaan terhadap loyalitas nasabah di PT. Bank BNI Syariah Kantor Kas Cinunuk. Maka dapat disimpulkan kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah tabungan di PT. Bank BNI Syariah Kantor Kas Cinunuk secara parsial.
2. Pengaruh komitmen terhadap loyalitas nasabah tabungan, berdasarkan hasil uji parsial T menunjukkan bahwa terdapat pengaruh komitmen terhadap loyalitas nasabah tabungan di PT. Bank

BNI Syariah Kantor Kas Cinunuk dimana hasil uji t didapat nilai thitung > ttabel ( $12,233 > 1,660$ ), terdapat pengaruh yang signifikansi antara kepercayaan terhadap loyalitas nasabah di PT. Bank BNI Syariah Kantor Kas Cinunuk. Maka dapat disimpulkan komitmen berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah tabungan di PT. Bank BNI Syariah Kantor Kas Cinunuk secara parsial.

3. Pengaruh kepercayaan dan komitmen terhadap loyalitas nasabah tabungan, berdasarkan hasil uji simultan (uji F) diperoleh nilai signifikan 0,000 yang berarti nilai tersebut dibawah 0,05 maka terdapat pengaruh yang signifikan antara kepercayaan dan komitmen terhadap loyalitas nasabah tabungan di PT. Bank BNI Syariah Kantor Kas Cinunuk dimana fhitung sebesar  $74,18 > ftabel$  sebesar 3,09. Maka dapat disimpulkan bahwa kepercayaan dan komitmen secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah tabungan.

### Daftar Pustaka

- Nurdin, Ismail dan Sri Hartati. (2019). *Metodologi Penelitian Sosial*. Surabaya: Media Sahabat Cendikia.
- Usman, Rachmadi Usman. (2003). *Aspek-aspek Hukum Perbankan Di Indonesia*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Ismail. (2016). *Perbankan Syariah*. Jakarta: Prenadmedia Group.
- Muchtar, Rose, dan Menik. (2016) *Bank dan Lembaga Keuangan Lain*. Jakarta: Kencana
- Umam, Khaerul. (2013). *Manajemen Perbankan Syariah*. Bandung: CV. Pustaka Setia
- Sangadji dan Sopiha Etta. 2013. *Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: Andi
- Firmansyah, Anang. M. (2018). *Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: Deepublish.
- Wahyoedi, Soegeng dan Saparso. (2019). *Loyalitas Nasabah Bank Syariah: Studi Atas Religitas, Kualitas Layanan, Trust, dan Loyalitas*. Yogyakarta: Deepublish.
- Warnadi, dan Aris Triyono. (2019). *Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: Deepublish.
- Firmansyah, Anang. Dr. M. (2019). *Pemasaran Produk dan Merek: Planning Strategy*. Yogyakarta: Qiara Media.
- Andi, Supangat. (2007). *Stastistika: Dalam Kajian Deskriptif, Inferensial, dan Nonparametik*. Edisi 1. Jakarta: Kencana.
- Darmawan, Deni. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung: Rosda.
- Sugiyono. (2006). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Siregar, Syofian. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif: Dilengkapi dengan Perbandingan Perhitungan Manual & SPSS*. Jakarta: Kencana
- Anshori, Musich dan Sri Iswati. (2009). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Surabaya: Pusat Perbitan dan Percetakan UNAIR (AUP)
- Riyanto, Slamet dan Hatmawan. (2020). *Metode Riset Penelitian Kuantitatif Penelitian di Bidang Manajemen, Teknik, Pendidikan, dan Eksperimen*. Yogyakarta: Deepublish
- Djiwandono. (2015). *Meneliti Itu Tidak Sulit: Metodologi Penelitian Sosial dan Pendidikan Bahasa*. Yogyakarta: Deepublish.
- Sugiyono. (2009). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Hermawan, Iwan. (2019). *Metode Penelitian Pendidikan Kuantitatif, Kualitatif dan Mixed Methode*. Kuningan: Hidayatul Quran.
- Siregar, Syofian. (2014). *Statistika Parametrik untuk Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: Bumi Askara.
- Santoso, Singgih. (2010). *Statistika Multivariat*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Sugiyono. (2008). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

- Ghozali, I. (2013). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 21 Update PLS Regresi*. Semarang: Badan Penebit Universitas Diponegoro.
- Kurniawan, Albert. (2010). *Belajar Mudah SPSS Untuk Pemula*. Yogyakarta: Mediakom.
- Sugiarto, Dergibson Siagian. (2006). *Metode Statistika Untuk Bisnis dan Ekonomi*. Jakarta: Gramedia.
- Baroroh, Ali. (2008). *Trik-trik Analisis Statistika dengan SPSS1*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Wiroso, (2005). *Penghimpunan Dana Dan Distribusi Hasil Usaha Bank Syariah*. Jakarta: Gramedia Widarsana Indonesia.
- Jaya, Indra.(2019). *Penerapan Statistik Untuk Penelitian Pendidikan*. Jakarta: Prenadamedia Group.
- Setiawan, Mulyo Budi dan Ukudi. 2007. Pengaruh Kualitas Layanan, Kepercayaan Dan Komitmen Terhadap Loyalitas Nasabah. *Jurnal Bisnis dan Ekonomi (JBE)*, September 2007, hal 215-22. Vol. 14 No.2 (<https://www.unisbank.ac.id> diakses pada November 2019)
- Maliyah, Siti. (2015). Pengaruh Citra Merek Kepercayaan (Trust) dan Komitmen Terhadap Loyalitas Nasabah pada Henan Puthihrai Asset Management. "*Jurnal Ilmiah Manajemen dan Bisnis*". Vol 1., No. 1 (<https://www.neliti.com> dikses pada November 2019)
- Darwin, Steven dan Yohanes Sondang Kunto. (2014). Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kepuasan dan Kepercayaan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening Pada Asuransi Jiwa Manulife Indonesia-Surabaya. "*Jurnal Manajemen Pemasaran Petra*" Vol.2., No. 1 (<https://www.neliti.com> diakses pada November 2019)
- PT. Bank BNI Syariah. 2020. Tentang sejarah perusahaan (<http://www.bnisyariah.co.id> di akses pada Januari 2020)
- PT. Bank BNI Syariah. 2020. Tentang Visi & Misi (<http://www.bnisyariah.co.id> di akses pada Januari 2020)