

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bab empat ini hal yang dilakukan oleh penulis yaitu memaparkan dan menjelaskan hasil perhitungan atas penelitian yang dilakukan. Data penelitian yang berhasil dikumpulkan yaitu sebanyak 176 responden dari hasil penyebaran kuesioner. Pada penelitian ini menggunakan beberapa metode analisis yang terdiri dari: 1) Analisis deskriptif karakter responden, 2) Analisis deskriptif penilaian responden pada variabel penelitian, dan 3) Analisis *structural equation modeling* berbasis *variance*. Hasil perhitungan penelitian sebagai berikut :

4.1 Deskripsi Profil Karakteristik Demografi Responden

Tahap pertama yang dilakukan dalam menganalisis data yaitu melakukan analisis deskriptif. Analisis deskriptif dilakukan untuk mengetahui profil responden yang menjadi sampel pada penelitian ini. Hasil analisis deskripsi profil responden secara lengkap yaitu sebagai berikut:

4.1.1 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Tabel 4. 1 Distribusi Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase
Laki - laki	102	58.0
Perempuan	74	42.0
Total	176	100.0

Sumber: Data Primer (2021)

Dari tabel diatas, dapat disimpulkan hasil untuk analisis deskriptif yaitu mayoritas responden dalam penelitian ini sebanyak (58,0%) dengan kategori responden laki-laki dan untuk kategori perempuan yaitu sebanyak (42,0%).

4.1.2 Profil Responden Berdasarkan Penggunaan Layanan BRI Selama Satu Tahun Terakhir.

Tabel 4. 2 Distribusi Profil Berdasarkan Penggunaan Layanan BRI Selama Satu Tahun Terakhir

Menggunakan BRI Selama Satu Tahun Terakhir	Frekuensi	Persentase
Ya	176	100.0
Tidak	-	-
Total	176	100.0

Sumber: Data Primer (2021)

Dari tabel 4.2 dapat disimpulkan bahwa, hasil analisis deskriptif diketahui responden yang menggunakan layanan BRI selama satu tahun terakhir ini yaitu sebanyak 176 responden atau semua responden yang telah dikumpulkan dalam penelitian ini menggunakan layanan BRI selama satu terakhir.

4.1.3 Profil Responden Berdasarkan Usia

Tabel 4. 3 Distribusi Profil Berdasarkan Usia

Usia	Frekuensi	Persentase
17 – 25 Tahun	116	65.9
26 – 35 Tahun	37	21.0
36 – 45 Tahun	14	8.0
45 Tahun keatas	9	5.1
Total	176	100.0

Sumber: Data Primer (2021)

Dari tabel 4.3 dapat disimpulkan bahwa, hasil analisis deskriptif diketahui mayoritas responden dalam penelitian ini sebanyak (65,9%) dengan kategori 17-25 tahun. Hasil untuk kategori 26-35 tahun sebanyak (21,0%), kategori 36-45 tahun sebanyak (8,0%), dan untuk kategori 45 tahun keatas yaitu sebanyak (5,1%).

4.1.4 Profil Responden Berdasarkan Status atau Pekerjaan

Tabel 4. 4 Distribusi Profil Responden Berdasarkan Status atau Pekerjaan

Status atau Pekerjaan	Frekuensi	Persentase
Pelajar/Mahasiswa	90	51.1
Pegawai Negeri (PNS)	25	14.2
Pegawai Swasta	43	24.4
Wiraswasta	5	2.9
Lain-lain	13	7.4
Total	176	100.0

Sumber: Data Primer (2021)

Dari tabel 4.4 dapat disimpulkan bahwa, hasil analisis deskriptif diketahui mayoritas responden dalam penelitian ini yaitu sebanyak (51,1%) dengan kategori pelajar/mahasiswa. Hasil untuk kategori pegawai negeri (PNS) sebanyak (14,2%), kategori pegawai swasta sebanyak (24,4%), kategori wiraswasta sebanyak (2,9%), dan untuk kategori lain-lain yaitu sebanyak (7,4%).

4.2 Deskripsi Jawaban Responden

Analisis rata-rata atau *mean* dilakukan untuk mendeskripsikan jawaban responden. Penilaian responden dapat disusun kedalam lima kriteria penilaian rata-rata atau *mean* sebagai berikut: *mean* antara 1,00 sampai 1,80 termasuk kategori yang sangat buruk atau sangat rendah, *mean* antara 1,81 sampai 2,60 termasuk kedalam kategori buruk, *mean* antara 2,61 sampai 3,40 termasuk dalam kategori netral atau cukup baik, *mean* antara 3,41 sampai 4,20 termasuk kategori yang baik atau tinggi, dan *mean* antara 4,21 sampai 5,00 termasuk dalam kategori yang sangat baik atau sangat tinggi (Azwar, 2012).

Hasil analisis deskripsi jawaban responden dapat dilihat dimana ringkasan hasil analisis deskripsi jawaban responden yang telah dilakukan tersebut sebagai berikut:

Tabel 4. 5 Deskripsi Jawaban Responden Pada Variabel Kehandalan

No	Item Pertanyaan	Mean	Std. Dev	Kategori
1	Karyawan memberikan pelayanan sesuai janji	4.432	0.696	Sangat Baik
2	Karyawan memberikan pelayanan dengan sopan dan rasa tulus	4.358	0.820	Sangat Baik
3	Karyawan memberikan informasi yang tepat untuk nasabah	4.517	0.738	Sangat Baik
4	Karyawan memberikan pelayanan dengan teliti dan tepat waktu	4.341	0.851	Sangat Baik
5	Karyawan memberikan pelayanan yang cepat	4.307	0.915	Sangat Baik
		4.391	0.804	Sangat Baik

Sumber: Data Primer (2021)

Hasil Analisis deskriptif menyatakan bahwa pada variabel kehandalan diperoleh *mean* untuk semua item pertanyaan menunjukkan kategori sangat baik dengan *mean* tertinggi pada variabel kehandalan yaitu sebesar 4,517 dan nilai terendah yaitu sebesar 4,307. Dari tabel diatas, dapat disimpulkan bahwa penilaian responden untuk keseluruhan variabel kehandalan termasuk kedalam kategori sangat baik dengan total *mean* yaitu 4,391 dan standar deviasi sebesar 0,804 termasuk kategori yang kecil (kurang dari 1). Jika standar deviasi kurang dari 1 disimpulkan bahwa jawaban responden relatif identik atau mengelompok pada nilai rata-rata hitung (*mean*). Artinya, secara keseluruhan dalam penilaian responden pada variabel kehandalan merupakan kedalam rentang (batas jangkauan) yang sangat baik.

Tabel 4. 6 Deskripsi Jawaban Responden Pada Variabel Daya Tanggap

No	Item Pertanyaan	Mean	Std. Dev	Kategori
1	Karyawan selalu siap dalam menanggapi dan membantu nasabah	4.449	0.752	Sangat Baik
2	Karyawan cepat memahami dan mengatasi masalah nasabah	4.398	0.867	Sangat Baik
3	Karyawan adil dalam melayani nasabah	4.438	0.809	Sangat baik
4	Karyawan mengutamakan kepentingan nasabah	4.494	0.769	Sangat baik
		4.44475	0.79925	Sangat Baik

Sumber: Data Primer (2021)

Hasil Analisis deskriptif menyatakan bahwa pada variabel daya tanggap diperoleh *mean* untuk semua item pertanyaan menunjukkan kategori sangat baik dengan *mean* tertinggi pada variabel daya tanggap yaitu sebesar 4,494 dan nilai terendah yaitu sebesar 4,398. Dari tabel diatas, dapat disimpulkan bahwa penilaian responden untuk keseluruhan variabel daya tanggap termasuk kedalam kategori sangat baik dengan total *mean* yaitu 4,44475 dan standar deviasi sebesar 0,79925 termasuk kategori yang kecil (kurang dari 1). Jika standar deviasi kurang dari 1 disimpulkan bahwa jawaban responden relatif identik atau mengelompok pada nilai rata-rata hitung (*mean*). Artinya, secara keseluruhan dalam penilaian responden pada variabel daya tanggap merupakan kedalam rentang (batas jangkauan) yang sangat baik.

Tabel 4. 7 Deskripsi Jawaban Responden Pada Variabel Visibilitas

No	Item Pertanyaan	Mean	Std. Dev	Kategori
1	Bank memiliki fasilitas terkini	4.341	0.810	Sangat baik
2	Fasilitas bank terlihat menarik	4.256	0.922	Sangat Baik
3	Karyawan berpakaian dan berpenampilan rapi	4.562	0.728	Sangat Baik
		4.38633	0.82	Sangat Baik

Sumber: Data Primer (2021)

Hasil Analisis deskriptif menyatakan bahwa pada variabel visibilitas diperoleh *mean* untuk semua item pertanyaan menunjukkan kategori sangat baik dengan *mean* tertinggi pada variabel visibilitas yaitu sebesar 4,562 dan nilai terendah yaitu sebesar 4,256. Dari tabel diatas, dapat disimpulkan bahwa penilaian responden untuk keseluruhan variabel visibilitas termasuk kedalam kategori sangat baik dengan total *mean* yaitu 4,38633 dan standar deviasi sebesar 0,82 termasuk kategori yang kecil (kurang dari 1). Jika standar deviasi kurang dari 1 disimpulkan bahwa jawaban responden relatif identik atau mengelompok pada nilai rata-rata hitung (*mean*). Artinya, secara keseluruhan dalam penilaian responden pada variabel visibilitas merupakan kedalam rentang (batas jangkauan) yang sangat baik.

Tabel 4. 8 Deskripsi Jawaban Responden Pada Variabel Komitmen Karyawan

No	Item Pertanyaan	Mean	Std. Dev	Kategori
1	Karyawan selalu bersikap sopan kepada nasabah	4.375	0.889	Sangat Baik
2	Karyawan bank memberikan pelayanan secara profesional	4.494	0.754	Sangat Baik
3	Karyawan bank menunjukkan minat	4.426	0.743	Sangat Baik

	mereka membantu nasabah			
4	Saya menggunakan layanan BRI karena komitmen karyawan atas pelayanan yang baik	4.415	0.807	Sangat Baik
		4.4275	0.79825	Sangat Baik

Sumber: Data Primer (2021)

Hasil Analisis deskriptif menyatakan bahwa pada variabel komitmen karyawan diperoleh *mean* untuk semua item pertanyaan menunjukkan kategori sangat baik dengan *mean* tertinggi pada variabel komitmen karyawan yaitu sebesar 4,494 dan nilai terendah yaitu sebesar 4,375. Dari tabel diatas, dapat disimpulkan bahwa penilaian responden untuk keseluruhan variabel komitmen karyawan termasuk kedalam kategori sangat baik dengan total *mean* yaitu 4,4275 dan standar deviasi sebesar 0,79825 termasuk kategori yang kecil (kurang dari 1). Jika standar deviasi kurang dari 1 disimpulkan bahwa jawaban responden relatif identik atau mengelompok pada nilai rata-rata hitung (*mean*). Artinya, secara keseluruhan dalam penilaian responden pada variabel komitmen karyawan merupakan kedalam rentang (batas jangkauan) yang sangat baik.

Tabel 4. 9 Deskripsi Jawaban Responden Pada Variabel Akses ke Layanan

No	Item Pertanyaan	Mean	Std. Dev	Kategori
1	Akses ke layanan bank mudah	4.455	0.745	Sangat baik
2	Lokasi cabang bank mudah dijumpai	4.460	0.804	Sangat baik
3	Jam operasional bank nyaman	4.449	0.810	Sangat baik
		4.4547	0.78633	Sangat Baik

Sumber: Data Primer (2021)

Hasil Analisis deskriptif menyatakan bahwa pada variabel akses ke layanan diperoleh *mean* untuk semua item pertanyaan menunjukkan kategori sangat baik dengan *mean* tertinggi pada variabel akses ke layanan yaitu sebesar 4,460 dan nilai terendah yaitu sebesar 4,449. Dari tabel diatas, dapat disimpulkan bahwa penilaian responden untuk keseluruhan variabel akses ke layanan termasuk kedalam kategori sangat baik dengan total *mean* yaitu 4,4547 dan standar deviasi sebesar 0,78633 termasuk kategori yang kecil (kurang dari 1). Jika standar deviasi kurang dari 1 disimpulkan bahwa jawaban responden relatif identik atau mengelompok pada nilai rata-rata hitung (*mean*). Artinya, secara keseluruhan dalam penilaian responden pada variabel akses ke layanan merupakan kedalam rentang (batas jangkauan) yang sangat baik.

Tabel 4. 10 Deskripsi Jawaban Responden Pada Variabel Kepuasan Nasabah

No	Item Pertanyaan	Mean	Std. Dev	Kategori
1	Saya merasa puas dengan pelayanan yang diberikan	4.483	0.691	Sangat Baik
2	Puas dengan penentuan jam operasional bank	4.358	0.799	Sangat Baik
3	Puas dengan semua sistem yang disediakan oleh bank	4.352	0.819	Sangat Baik
4	Puas dengan pelayanan BRI yang ada di Indonesia	4.443	0.744	Sangat Baik
		4.409	0.76325	Sangat Baik

Sumber: Data Primer (2021)

Hasil Analisis deskriptif menyatakan bahwa pada variabel kepuasan nasabah diperoleh *mean* untuk semua item pertanyaan menunjukkan kategori sangat baik dengan *mean* tertinggi pada variabel kepuasan nasabah yaitu sebesar 4,483 dan nilai terendah yaitu sebesar 4,352. Dari tabel diatas, dapat disimpulkan bahwa penilaian responden untuk keseluruhan variabel kepuasan nasabah termasuk kedalam kategori sangat baik dengan total *mean* yaitu 4,409 dan standar deviasi sebesar 0,76325 termasuk kategori yang kecil (kurang dari 1). Jika standar deviasi kurang dari 1 disimpulkan bahwa jawaban responden relatif identik atau mengelompok

pada nilai rata-rata hitung (*mean*). Artinya, secara keseluruhan dalam penilaian responden pada variabel kepuasan nasabah merupakan kedalam rentang (batas jangkauan) yang sangat baik.

Tabel 4. 11 Deskripsi Jawaban Responden Pada Variabel Loyalitas Nasabah

No	Item Pertanyaan	Mean	Std. Dev	Kategori
1	Saya merekomendasikan kepada kerabat dan teman untuk menggunakan layanan BRI	4.420	0.686	Sangat Baik
2	Saya menggunakan layanan BRI secara berulang	4.449	0.774	Sangat Baik
3	BRI lebih menarik dari bank lain	4.267	0.949	Sangat Baik
4	Saya merasa senang menjadi nasabah BRI	4.324	0.793	Sangat Baik
5	Merasakan hal positif ketika mendengar nama Bank Rakyat Indonesia (BRI)	4.398	0.777	Sangat Baik
		4.3716	0.7958	Sangat Baik

Sumber: Data Primer (2021)

Hasil Analisis deskriptif menyatakan bahwa pada variabel loyalitas nasabah diperoleh *mean* untuk semua item pertanyaan menunjukkan kategori sangat baik dengan *mean* tertinggi pada variabel loyalitas nasabah yaitu sebesar 4,449 dan nilai terendah yaitu sebesar 4,267. Dari tabel diatas, dapat disimpulkan bahwa penilaian responden untuk keseluruhan variabel loyalitas nasabah termasuk kedalam kategori sangat baik dengan total *mean* yaitu 4,3716 dan standar deviasi sebesar 0,7958 termasuk kategori yang kecil (kurang dari 1). Jika standar

deviasi kurang dari 1 disimpulkan bahwa jawaban responden relatif identik atau mengelompok pada nilai rata-rata hitung (*mean*). Artinya, secara keseluruhan dalam penilaian responden pada variabel loyalitas nasabah merupakan kedalam rentang (batas jangkauan) yang sangat baik.

4.3 Analisis Structural Equation Modeling

Analisis *Structural Equation Modeling* digunakan untuk menguji beberapa model persamaan regresi secara sekaligus. Dalam membantu proses perhitungan analisis *Structural Equation Modeling*, penelitian ini menggunakan program aplikasi SmartPLS dalam memperlancar proses analisis. Tahap-tahap yang dilakukan dalam analisis *Structural Equation Modeling* adalah sebagai berikut:

4.3.1 Evaluasi *Goodness of Fit*-Menilai *Outer Model*

Evaluasi *goodness of fit*-menilai *outer model* digunakan untuk melihat kesesuaian model persamaan struktural. Terdapat tiga tahap dalam melakukan evaluasi *goodness of fit*-menilai *outer model* yaitu: 1) Validitas Konvergen, 2) Validitas Diskriminan, dan 3) Uji Reliabilitas. Hasil perhitungan evaluasi *goodness of fit*-menilai *outer model* sebagai berikut:

1. Validitas Konvergen

Validitas konvergen adalah pengukuran dari suatu konstruk yang seharusnya berkorelasi tinggi. Uji validitas Konvergen digunakan untuk melihat *loading factor* pada masing-masing indikator terhadap konstraknya.

Sebuah variabel dinyatakan memenuhi kriteria validitas konvergen jika memiliki nilai *loading factor* yang dihasilkan $> 0,7$, sebaliknya apabila nilai *loading factor* kecil atau sama dengan $0,7$ maka tidak memenuhi syarat validitas konvergen atau tidak valid. Jika nilai *loading factor* kurang $0,7$ atau tidak memenuhi nilai minimal yang disyaratkan maka indikator tersebut harus dibuang dari model (Wijaya, 2013). Untuk melihat hasil perhitungan lengkap analisis validitas konvergen yaitu dapat dilihat dari hasil tabel sebagai berikut:

Tabel 4. 12 Outer Loading (Measurement Model)

	<i>Reliability</i> (X1)	<i>Responsiveness</i> (X2)	<i>Visibility</i> (X3)	<i>Employee Commitment</i> (X4)	<i>Access to Service</i> (X5)	<i>Customer Satisfaction</i> (Y1)	<i>Customer Loyalty</i> (Y2)
REL1	0.709						
REL2	0.767						
REL3	0.682						
REL4	0.740						
REL5	0.788						
RES1		0.786					
RES2		0.804					
RES3		0.734					
RES4		0.700					
VISB1			0.817				
VISB2			0.715				
VISB3			0.790				
EMC1				0.821			
EMC2				0.824			
EMC3				0.664			
EMC4				0.830			
ATS1					0.813		
ATS2					0.805		
ATS3					0.698		
CS1						0.781	
CS2						0.717	
CS3						0.761	
CS4						0.833	
CL1							0.738
CL2							0.597
CL3							0.770
CL4							0.774
CL5							0.801

Sumber: Hasil Olah Data SmartPLS (2021)

Dari tabel 4.12 di atas, hasil uji validitas konvergen untuk semua item pertanyaan pada seluruh variabel penelitian memiliki nilai *loading factor* diatas 0,7 kecuali indikator ketiga (REL3) dari variabel keandalan dengan nilai sebesar 0,682, indikator keempat (RES4) dari variabel daya tanggap dengan nilai sebesar 0,700, indikator ketiga (EMC3) dari variabel komitmen karyawan dengan nilai sebesar 0,664, indikator ketiga (ATS3) dari variabel akses ke layanan dengan nilai sebesar 0,664, dan indikator kedua (CL2) dari variabel loyalitas nasabah dengan nilai sebesar 0,597. Karena tidak memenuhi nilai minimal yang disyaratkan maka indikator tersebut harus dibuang dari model (Wijaya, 2013).

Indikator untuk REL3, RES4, EMC3, ATS3, dan CL2 dihilangkan dari konstruk karena memiliki nilai *outer loading* dibawah nilai yang disyaratkan. Dengan dibuangnya kelima indikator tersebut maka variabel untuk setiap indikator akan berubah yaitu sebagai berikut: 1) Variabel untuk keandalan hanya memiliki empat indikator yaitu REL1, REL2, REL4, REL5, 2) Variabel daya tanggap hanya memiliki tiga indikator yaitu RES1, RES2, RES3, 3) Variabel komitmen karyawan hanya memiliki tiga indikator yaitu EMC1, EMC2, EMC4, 4) Variabel akses ke layanan hanya memiliki dua indikator yaitu ATS1, ATS2, dan 5) Variabel loyalitas nasabah hanya memiliki empat indikator yaitu CL1, CL3, CL4, CL5. Dengan dibuangnya kelima indikator dari variabel tersebut dilakukan untuk memperbaiki model agar tidak berpengaruh buruk terhadap pengujian selanjutnya.

Setelah kelima indikator tersebut dibuang, maka tahap selanjutnya yaitu menghitung ulang untuk memperoleh model yang baru. Dari model yang baru tersebut tentunya akan memperoleh *outer loading* yang berbeda. Dari pengujian ulang menggunakan olah data SmartPLS, terjadi perubahan yang signifikan pada indikator untuk semua variabel, terutama yang tampak pada variabel kehandalan dimana terdapat indikator yang masih belum memenuhi syarat *loading factor* diatas 0,7 atau dapat dilihat seperti tabel 14.13 dibawah ini:

Tabel 4. 13 Perubahan Outer Loading untuk Variabel Keandalan

Indikator	Skor Lama	Skor Perubahan
REL1	0.709	0.683
REL2	0.767	0.798
REL3	0.682	-
REL4	0.740	0.768
REL5	0.788	0.830

Sumber: Hasil Olah Data SmartPLS (2021)

Dari hasil tabel 4.13, diketahui bahwa nilai untuk indikator REL1 setelah perhitungan ulang memiliki nilai sebesar 0,683 yang artinya belum memenuhi syarat uji validitas konvergen dengan *loading factor* dibawah 0,7. Artinya, indikator tersebut harus dihapuskan atau dibuang dari variabel keandalan. Maka, variabel keandalan hanya memiliki tiga indikator yaitu REL2, REL4, dan REL5. Hal selanjutnya yang harus dilakukan yaitu menghitung ulang kembali setiap indikator untuk semua variabel sampai semua indikator memenuhi kriteria uji validitas konvergen yaitu diatas 0,7. Hasil perhitungan ulang untuk semua variabel dapat dilihat dari tabel dibawah ini:

Tabel 4. 14 Perubahan perhitungan *Outer Loading*

	<i>Reliability</i> (X1)	<i>Responsiveness</i> (X2)	<i>Visibility</i> (X3)	<i>Employee Commitment</i> (X4)	<i>Access to Service</i> (X5)	<i>Customer Satisfaction</i> (Y1)	<i>Customer Loyalty</i> (Y2)
REL2	0.834						
REL4	0.782						
REL5	0.861						
RES1		0.783					
RES2		0.834					
RES3		0.775					
VISB1			0.817				
VISB2			0.716				
VISB3			0.789				
EMC1				0.815			

EMC2				0.854			
EMC4				0.863			
ATS1					0.872		
ATS2					0.851		
CS1						0.783	
CS2						0.712	
CS3						0.766	
CS4						0.832	
CL1							0.753
CL3							0.799
CL4							0.772
CL5							0.813

Sumber: Hasil Olah Data SmartPLS (2021)

Hasil uji validitas konvergen setelah perhitungan ulang pada tabel 4.14 diatas, menunjukkan bahwa setiap indikator untuk semua variabel penelitian telah memenuhi nilai *loading factor* lebih besar dari 0,7 maka semua indikator pada tabel diatas telah memenuhi kriteria validitas konvergen atau semua indikator telah valid.

Pengujian validitas konvergen selanjutnya yaitu dengan mencari nilai *Average Variance Extracted (AVE)* dengan nilai AVE lebih besar dari 0,5 (Ghozali,2014). Hasil perhitungan *Average Variance Extracted (AVE)* diuraikan dalam tabel dibawah ini:

Tabel 4. 15 Hasil Pengukuran Average Variance Extracted (AVE)

Variabel	<i>Average Variance Extracted (AVE)</i>
Keandalan	0.683
Daya Tanggap	0.636
Visibilitas	0.601
Komitmen Karyawan	0.713
Akses ke Layanan	0.743
Kepuasan Nasabah	0.600
Loyalitas Nasabah	0.616

Sumber: Hasil Olah Data SmartPLS (2021)

Dari tabel 4.15 diatas, semua variabel memiliki nilai AVE lebih dari 0,5. Maka dapat dikatakan bahwa semua variabel pada penelitian ini valid. Dengan nilai masing-masing AVE untuk variabel keandalan yaitu senilai 0,683, variabel daya tanggap yaitu senilai 0,636, variabel visibilitas yaitu senilai 0,601, variabel komitmen karyawan yaitu sebesar 0,713, variabel akses ke layanan yaitu sebesar 0,743, variabel kepuasan nasabah yaitu sebesar 0,600, dan untuk variabel loyalitas nasabah sebesar 0,616.

2. Validitas Diskriminan

Analisis validitas diskriminan dilakukan untuk memastikan setiap konsep dari masing-masing variabel laten berbeda dengan variabel lainnya (*Cross Loading*). Model dikatakan mempunyai validitas diskriminan yang baik apabila setiap indikator dalam suatu variabel memiliki nilai *loading factor* lebih besar dari nilai *loading factor* pada variabel yang lain (*Cross Loading*). Hasil analisis validitas diskriminan dapat dilihat pada ringkasan hasil yang telah dilakukan sebagai berikut:

Tabel 4. 16 Cross Loading

	<i>Reliability</i> (X1)	<i>Responsiveness</i> (X2)	<i>Visibility</i> (X3)	<i>Employee Commitment</i> (X4)	<i>Access to Service</i> (X5)	<i>Customer Satisfaction</i> (Y1)	<i>Customer Loyalty</i> (Y2)
REL2	0.834	0.532	0.491	0.576	0.368	0.507	0.492
REL4	0.782	0.603	0.511	0.585	0.443	0.506	0.505
REL5	0.861	0.483	0.426	0.536	0.309	0.476	0.414
RES1	0.518	0.783	0.633	0.583	0.550	0.492	0.391
RES2	0.553	0.834	0.534	0.659	0.536	0.597	0.523
RES3	0.496	0.775	0.535	0.508	0.498	0.520	0.419
VISB1	0.471	0.546	0.817	0.532	0.502	0.554	0.535
VISB2	0.480	0.552	0.716	0.517	0.442	0.452	0.459
VISB3	0.401	0.550	0.789	0.500	0.528	0.519	0.466
EMC1	0.641	0.592	0.525	0.815	0.426	0.578	0.558
EMC2	0.537	0.658	0.633	0.854	0.554	0.647	0.515
EMC4	0.570	0.609	0.525	0.863	0.521	0.664	0.537
ATS1	0.433	0.587	0.523	0.550	0.872	0.523	0.474

ATS2	0.347	0.550	0.572	0.473	0.851	0.487	0.390
CS1	0.507	0.523	0.480	0.617	0.467	0.783	0.515
CS2	0.442	0.528	0.495	0.500	0.469	0.712	0.422
CS3	0.370	0.443	0.469	0.600	0.346	0.766	0.548
CS4	0.539	0.598	0.589	0.593	0.531	0.832	0.607
CL1	0.420	0.418	0.449	0.388	0.427	0.473	0.753
CL3	0.491	0.379	0.469	0.511	0.254	0.508	0.799
CL4	0.413	0.430	0.477	0.482	0.439	0.576	0.772
CL5	0.472	0.529	0.571	0.595	0.450	0.567	0.813

Sumber: Hasil Olah Data SmartPLS (2021)

Hasil analisis validitas diskriminan pada setiap variabel penelitian diketahui bahwa semua indikator pada masing-masing variabel memiliki nilai *loading factor* lebih besar dari nilai *loading factor* variabel *laten* lainnya. Berdasarkan hasil uji tabel 4.16 diatas, uji validitas diskriminan dalam penelitian ini memiliki nilai validitas diskriminan yang baik. Dengan nilai *loading factor* untuk masing-masing indikator sebagai berikut: 1) Variabel keandalan memiliki nilai *loading factor* yaitu masing-masing sebesar 0,834 untuk indikator REL2, 0,782 untuk indikator REL4, 0,861 untuk indikator REL5, 2) Variabel daya tanggap memiliki nilai *loading factor* yaitu masing-masing sebesar 0,783 untuk indikator RES1, 0,834 untuk indikator RES2, 0,775 untuk indikator RES3, 3) Variabel visibilitas memiliki nilai *loading factor* yaitu masing-masing sebesar 0,817 untuk indikator VISB1, 0,716 untuk indikator VISB2, 0,789 untuk indikator VISB3, 4) Variabel komitmen karyawan memiliki nilai *loading factor* yaitu masing-masing sebesar 0,815 untuk indikator EMC1, 0,854 untuk indikator EMC2, 0,863 untuk indikator EMC4,5) Variabel akses ke layanan memiliki nilai *loading factor* yaitu masing-masing sebesar 0,872 untuk indikator ATS1, 0,851 untuk indikator ATS2, 6) Variabel kepuasan nasabah layanan memiliki nilai *loading factor* yaitu masing-masing sebesar 0,783 untuk indikator CS1, 0,712 untuk indikator CS2, 0,766 untuk indikator CS3, 0,832 untuk indikator CS4, dan untuk 7) Variabel loyalitas nasabah memiliki nilai *loading factor* yaitu masing-masing sebesar 0,753 untuk indikator CL1, 0,799 untuk indikator CL3, 0,772 untuk indikator CL4, 0,813 untuk indikator CL5.

3. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas yaitu dengan melakukan uji validitas dan reliabilitas konstruk. Dalam pengujian ini dapat dilihat dari nilai cronbach alpha dan nilai *composite reliability* menunjukkan nilai $\leq 0,6$ menyatakan bahwa nilai tersebut buruk, namun masih bisa digunakan untuk analisis selanjutnya, apabila koefisien cronbach alpha dan nilai *composite reliability* menunjukkan nilai 0,6 sampai 0,7 maka nilai tersebut reliabilitas dapat diterima. Secara lengkap hasil analisis untuk uji validitas dan reliabilitas konstruk dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 4. 17 Validitas dan Reliabilitas Konstruk

	Cronbach's Alpha	rho_A	Composite Reliability	Average Variance Extracted (AVE)
Keandalan	0.766	0.766	0.866	0.683
Daya Tanggap	0.715	0.722	0.840	0.636
Visibilitas	0.668	0.676	0.818	0.601
Komitmen Karyawan	0.799	0.804	0.882	0.713
Akses ke Layanan	0.654	0.656	0.852	0.743
Kepuasan Nasabah	0.777	0.785	0.857	0.600
Loyalitas Nasabah	0.792	0.796	0.865	0.616

Sumber: Hasil Olah Data SmartPLS (2021)

Hasil uji reliabilitas pada tabel 4.17, menunjukkan bahwa seluruh variabel penelitian telah memenuhi nilai cronbach alpha dan nilai *composite reliability* dengan nilai $> 0,6$ artinya nilai tersebut reliabilitas dapat diterima. Maka, berdasarkan hasil evaluasi secara keseluruhan pada uji reliabilitas tersebut menyatakan bahwa setiap indikator-indikator pengukuran pada variabel laten merupakan pengukuran yang valid dan reliabel.

4.3.2 Evaluasi Goodness of Fit – Menilai Inner Model

Uji *inner model* atau model struktural digunakan untuk mencari nilai koefisien determinasi (R^2). R^2 digunakan untuk menyatakan varian yang dapat dijelaskan oleh variabel laten endogen atau variabel dependen (Y). Nilai koefisien determinasi (R^2) yaitu antara 0 dan 1. Jika nilai *R-square* 0,67 menunjukkan model kuat, jika nilai *R-square* 0,33

menunjukkan model moderat, dan jika nilai *R-square* 0,19 menunjukkan nilai model lemah. Berikut adalah nilai *R-square* yang telah dikalkulasikan sebagai berikut:

Tabel 4. 18 Nilai R-Square

	R Square	R Square Adjusted	Kategori
Kepuasan Nasabah	0.625	0.614	Moderat
Loyalitas Nasabah	0.463	0.460	Moderat

Sumber: Hasil Olah Data SmartPLS (2021)

Nilai R^2 untuk variabel kepuasan nasabah sebesar 0,625. Hasil analisis ini menunjukkan bahwa variabel kepuasan nasabah mampu menjelaskan 62,5% perubahan variabel kepuasan nasabah. Sedangkan sisanya yaitu sebesar 37,5% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak termasuk dalam model penelitian ini dan variabel kepuasan nasabah dengan *R-square* 0,625 menunjukkan kategori moderat.

Nilai R^2 untuk variabel loyalitas nasabah sebesar 0,463. Hasil analisis ini menunjukkan bahwa variabel loyalitas nasabah mampu menjelaskan 46,3% perubahan variabel loyalitas nasabah. Sedangkan sisanya yaitu sebesar 53,7% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak termasuk dalam model penelitian ini dan variabel loyalitas nasabah dengan *R-square* 0,463 menunjukkan kategori moderat.

4.3.3 Uji Hipotesis

Pada pengujian hipotesis dilakukan untuk menyatakan keterikatan atau pengaruh antara variabel independen (X) terhadap variabel dependen (Y). Kriteria dalam menguji hipotesis untuk menyatakan pengaruh dari variabel independen terhadap variabel dependen sebagai berikut:

1. H_0 diterima apabila $p\text{-value} > 0,05$ maka variabel independen (X) dinyatakan tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen (Y).
2. H_a diterima apabila $p\text{-value} \leq 0,05$ maka variabel independen (X) dinyatakan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen (Y).

Hasil pengujian hipotesis dapat dilihat pada ringkasan hasil pengujian hipotesis yang telah dilakukan sebagai berikut:

Tabel 4. 19 Nilai R-Square

	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics ((O/STDEV))	P Values
Kehandalan -> Kepuasan Nasabah	0.085	0.094	0.076	1.120	0.263
Daya Tanggap -> Kepuasan Nasabah	0.110	0.109	0.077	1.435	0.152
Visibilitas -> Kepuasan Nasabah	0.181	0.167	0.087	2.074	0.039
Komitmen Karyawan -> Kepuasan Nasabah	0.423	0.424	0.093	4.555	0.000
Akses ke layanan -> Kepuasan Nasabah	0.108	0.113	0.075	1.455	0.146
Kepuasan Nasabah -> Loyalitas Nasabah	0.680	0.679	0.071	9.584	0.000

Sumber: Hasil Olah Data SmartPLS (2021)

1. Pengaruh Keandalan pada Kepuasan Nasabah

Hasil analisis pengujian hipotesis diperoleh t-statistik sebesar 1,120, nilai koefisien regresi (beta) sebesar 0,085 dengan p-value sebesar 0,263. Berdasarkan ketentuan uji dengan analisis SmartPLS dimana nilai p-value > 0,05 maka variabel keandalan tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel kepuasan nasabah. Hasil penelitian menghasilkan hipotesis yang menyatakan keandalan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah telah ditolak.

2. Pengaruh Daya Tanggap pada Kepuasan Nasabah

Hasil analisis pengujian hipotesis diperoleh t-statistik sebesar 1,435, nilai koefisien regresi (beta) sebesar 0,110 dengan p-value sebesar 0,152. Berdasarkan ketentuan uji dengan analisis SmartPLS dimana nilai p-value > 0,05 maka variabel daya tanggap tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel kepuasan nasabah. Hasil penelitian menghasilkan hipotesis yang menyatakan daya tanggap berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah telah ditolak.

3. Pengaruh Visibilitas pada Kepuasan Nasabah

Hasil analisis pengujian hipotesis diperoleh t-statistik sebesar 2,074, nilai koefisien regresi (beta) sebesar 0,181 dengan p-value sebesar 0,039. Berdasarkan ketentuan uji dengan analisis SmartPLS dimana nilai p-value $\leq 0,05$ maka variabel visibilitas memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel kepuasan nasabah. Hasil penelitian menghasilkan hipotesis yang menyatakan visibilitas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah telah diterima.

4. Pengaruh Komitmen Karyawan pada Kepuasan Nasabah

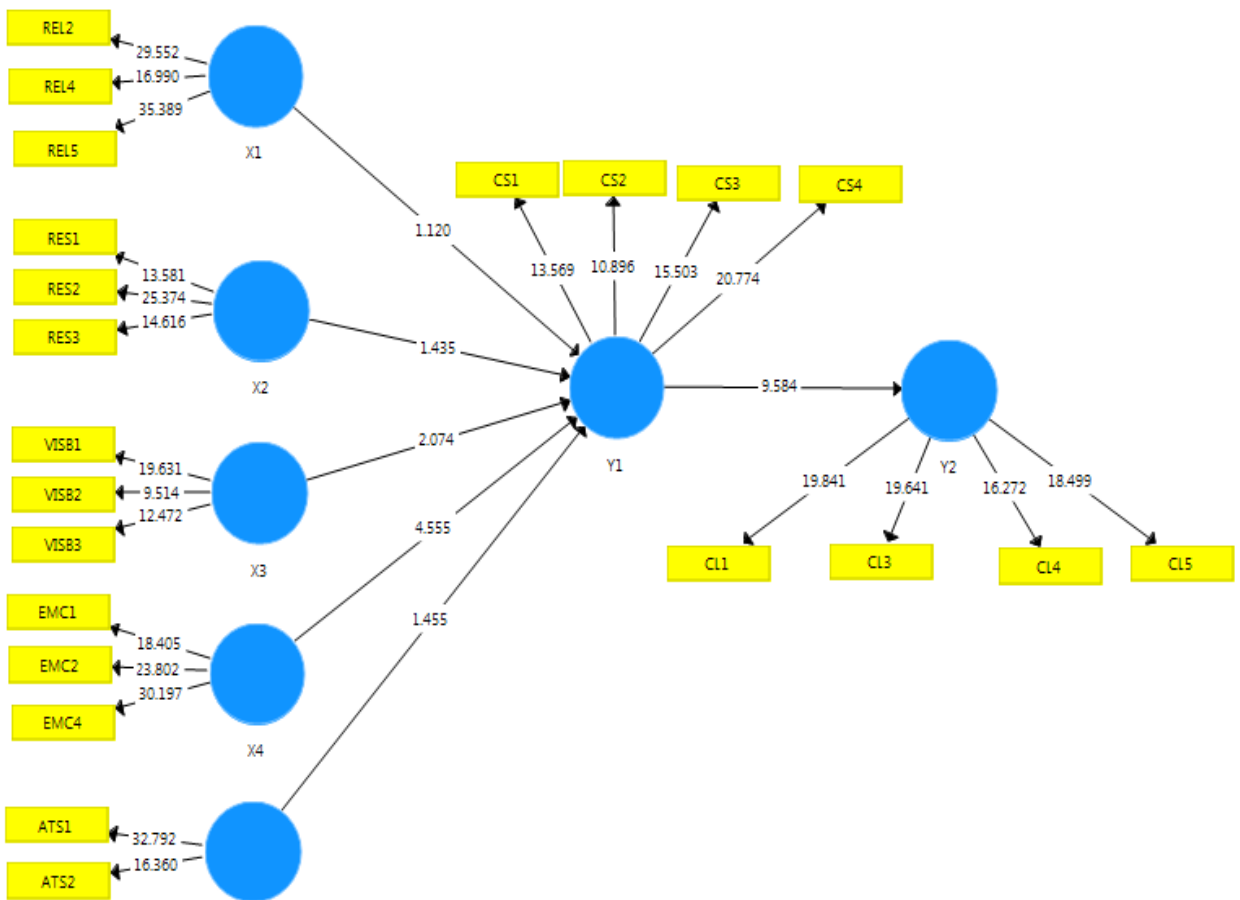
Hasil analisis pengujian hipotesis diperoleh t-statistik sebesar 4,555, nilai koefisien regresi (beta) sebesar 0,423 dengan p-value sebesar 0,000. Berdasarkan ketentuan uji dengan analisis SmartPLS dimana nilai p-value $\leq 0,05$ maka variabel komitmen karyawan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel kepuasan nasabah. Hasil penelitian menghasilkan hipotesis yang menyatakan komitmen karyawan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah telah diterima.

5. Pengaruh Akses ke Layanan pada Kepuasan Nasabah

Hasil analisis pengujian hipotesis diperoleh t-statistik sebesar 1,455, nilai koefisien regresi (beta) sebesar 0,108 dengan p-value sebesar 0,146. Berdasarkan ketentuan uji dengan analisis SmartPLS dimana nilai p-value $> 0,05$ maka variabel akses ke layanan tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel kepuasan nasabah. Hasil penelitian menghasilkan hipotesis yang menyatakan akses ke layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah telah ditolak.

6. Pengaruh Kepuasan Nasabah pada Loyalitas Nasabah

Hasil analisis pengujian hipotesis diperoleh t-statistik sebesar 9,584, nilai koefisien regresi (beta) sebesar 0,680 dengan p-value sebesar 0,000. Berdasarkan ketentuan uji dengan analisis SmartPLS dimana nilai p-value $\leq 0,05$ maka variabel kepuasan nasabah memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel loyalitas nasabah. Hasil penelitian menghasilkan hipotesis yang menyatakan kepuasan nasabah berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah telah diterima.



Gambar 4. 1 Model Hubungan Antar Hasil Penelitian

Sumber: Hasil Olah Data SmartPLS (2021)