

## Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Perusahaan terhadap Loyalitas Deposan di Bank BRI Syariah KCP Majalaya

Ayu Lestari<sup>1</sup>, Faisal Rakhman<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup>Perbankan Syariah, Universitas Ma'soem, Indonesia  
ayulestari2017ps@gmail.com

*Received : Mar' 2022 Revised : Mar' 2022 Accepted : Apr' 2022 Published : Apr' 2022*

### ABSTRACT

Based on the results of the initial research, that the background of this research is the fluctuating number of depositors at Bank BRI Syariah KCP Majalaya. This is suspected to have something to do with service quality and company image on depositor loyalty. This study aims to find out how the Quality of Service on Loyalty of Depositors at Bank BRI Syariah KCP Majalaya, how the influence of Corporate Image on Loyalty of Depositors at Bank BRI Syariah KCP Majalaya, and to find out how the influence of Service Quality and Corporate Image on Loyalty of Depositors at Bank BRI Syariah KCP Majalaya. The object of research in this report is to measure the Loyalty of Depositors at Bank BRI Syariah KCP Majalaya, while the type of research is quantitative associative, the type of data is primary data and uses data collection techniques in the form of observations, interviews, literature studies, and questionnaires. While the sampling technique is non-probability sampling, with a total population of depositors at Bank BRI Syariah KCP Majalaya. The results showed that there was a significant effect between Service Quality on Loyalty of Depositors, which was 56.5% or  $t_{count} > t_{table}$  ( $9.599 > 1.994$ ), there was a significant influence between Corporate Image and Loyalty of Depositors, which was 28.4% or  $t_{count} > t_{table}$ . ( $5.307 > 1.994$ ), and simultaneously there is a significant influence between Service Quality and Corporate Image on Loyalty of Depositors at Bank BRI Syariah KCP Majalaya, namely 58% or  $F_{count} > F_{table}$  ( $48.251 > 3.13$ ).

**Keywords:** Service Quality; Corporate Image; Loyalty of Depositors.

### ABSTRAK

Berdasarkan hasil penelitian awal, bahwa yang melatarbelakangi penelitian ini adalah fluktuatifnya jumlah deposan di Bank BRI Syariah KCP Majalaya. Hal ini diduga ada kaitannya dengan kualitas pelayanan dan citra perusahaan terhadap loyalitas deposan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Deposan di Bank BRI Syariah KCP Majalaya, bagaimana pengaruh Citra Perusahaan terhadap Loyalitas Deposan di Bank BRI Syariah KCP Majalaya, serta mengetahui bagaimana pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Perusahaan terhadap Loyalitas Deposan di Bank BRI Syariah KCP Majalaya. Objek penelitian pada laporan ini adalah untuk mengukur Loyalitas Deposan di Bank BRI Syariah KCP Majalaya, adapun jenis penelitiannya adalah kuantitatif asosiatif, jenis datanya adalah data primer dan menggunakan teknik pengumpulan data berupa observasi, wawancara, studi pustaka, dan kuesioner. Sedangkan teknik pengambilan sampelnya adalah *non probability sampling*, dengan populasi seluruh jumlah deposan di Bank BRI Syariah KCP Majalaya. Hasil Penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Deposan yaitu sebesar 56,5% atau  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $9,599 > 1,994$ ), terdapat pengaruh yang signifikan antara Citra Perusahaan terhadap Loyalitas Deposan yaitu sebesar 28,4% atau  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $5,307 > 1,994$ ), serta secara simultan terdapat pengaruh yang signifikan antara Kualitas Pelayanan dan Citra Perusahaan terhadap Loyalitas Deposan di Bank BRI Syariah KCP Majalaya yaitu sebesar 58% atau  $F_{hitung} > F_{tabel}$  ( $48,251 > 3,13$ ).

**Kata Kunci:** Kualitas Pelayanan; Citra Perusahaan; Loyalitas Deposan.

---

## PENDAHULUAN

Dalam era globalisasi saat ini kecepatan meningkatnya kemajuan ekonomi dalam segala bidang khususnya industri perbankan di Indonesia sedang mengalami perkembangan. Bukan hanya pada perbankan konvensional saja, namun perkembangan pesat juga terlihat pada perkembangan perbankan syariah. Indonesia merupakan negara dengan penduduk mayoritas muslim. Dimana hal tersebut ditunjukkan dengan semakin cepatnya pertumbuhan perbankan syariah yang sudah dikenal oleh masyarakat luas dibandingkan perkembangan perbankan konvensional saat ini (Fatmawati, 2019).

Semakin banyaknya bank-bank baru yang bermunculan mengakibatkan masyarakat lebih bebas dan leluasa dalam menentukan pilihannya. Sejalan dengan hal tersebut kualitas bank syariah sebagai lembaga keuangan, untuk melaksanakan perannya ditentukan oleh kemampuan manajemen. Maka dari itu agar tetap bisa mempertahankan keberadaannya dalam menghadapi persaingan dengan bank lain, perbankan syariah dalam menjalankan aktivitas operasionalnya harus terus melakukan pembenahan. Dengan cara menciptakan manajemen yang efektif dalam memberikan pelayanan yang berkualitas agar terciptanya citra perusahaan yang baik. Sehingga masyarakat dapat tertarik untuk menjadi nasabah dan tingkat loyalitas nasabah yang sudah ada menjadi semakin tinggi (Sudarsono, 2004).

Bank BRI Syariah Kantor Cabang Pembantu Majalaya merupakan salah satu perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa perbankan. Hadir sebagai bank yang mempunyai tujuan untuk dapat berkembang dan bersaing dengan perusahaan sejenis lainnya. Kondisi persaingan seperti saat ini yang semakin tinggi, menyadari pentingnya loyalitas nasabah dalam dunia perbankan. Hal ini mendorong bank BRI Syariah KCP Majalaya untuk terus menerus meningkatkan jasa perusahaannya. Dengan cara memberikan kualitas pelayanan yang dapat membentuk citra yang baik dimata masyarakat dan menumbuhkan sikap loyalitas nasabah, hal tersebut merupakan tujuan bagi setiap perusahaan (Fatmawati, 2019).

Jasa bank berpengaruh penting dalam pembangunan perekonomian, karena merupakan sebuah strategi untuk memikat lebih banyak lagi nasabah yang baru, mempertahankan nasabah yang sudah ada, serta menghindari perpindahannya nasabah yang ada. Dengan menciptakan keunggulan khusus yang dapat menumbuhkan sikap loyal pada nasabah, maka bank yang baik harus mampu menampilkan jasa yang memiliki kualitas pelayanan yang dapat membentuk citra perusahaan yang positif. Salah satu faktor yang dapat mempengaruhi hal tersebut yaitu dengan memberikan kualitas pelayanan. Dalam memberikan pelayanan yang berkualitas dapat ditentukan dengan menerapkan kualitas pelayanan yang baik (Lupiyoadi, 2010).

Kualitas pelayanan yang baik dalam suatu perusahaan perbankan sudah menjadi hal wajib yang harus dimiliki oleh suatu bank. Agar dapat bersaing dan mampu mempertahankan nasabahnya. Pelayanan yang baik merupakan pelayanan yang diberikan untuk memberikan harapan dan kebutuhan nasabah. Salah satu yang dijadikan strategi oleh bank yaitu dengan pelayanan yang diberikan oleh karyawan kepada nasabahnya. Pelayanan yang diberikan dalam bidang jasa dapat berupa kemudahan, ketanggapan, kemampuan, hubungan, serta keramahan yang diterapkan melalui sikap maupun sifat dalam memberikan

---

pelayanan yang baik (Rakhman, 2017). Dengan hal tersebut bank mampu memikat lebih banyak nasabah baru dan dapat mempertahankan nasabah yang sudah ada.

Keberhasilan suatu bank dalam menarik atau memikat calon nasabah baru dan mempertahankan para nasabah yang sudah ada diantaranya dapat dilihat dari kualitas pelayanannya. Nasabah menilai pelayanan yang dirasakan langsung terhadap suatu layanan yang diberikan. Semakin tinggi kualitas pelayanan yang diterima akan semakin tinggi tingkat loyalitasnya, serta akan membuat nasabah semakin percaya kepada bank tersebut. Selain kualitas pelayanan, citra perusahaan juga bisa mempengaruhi loyalitas nasabah (Arief, 2007). Citra Perusahaan dalam hal ini saling berhubungan terhadap tingkat kualitas layanan. Dapat dilihat jika pelayanan jasa tidak baik maka petugas bank tidak mampu memberikan kebutuhan dan harapan para nasabah, hal ini membuat nasabah ragu untuk melakukan bisnis dengan perusahaan tersebut. Sedangkan apabila citra perusahaan memiliki nilai yang baik dimata masyarakat maka semakin tinggi juga tingkat loyalitas nasabah. Begitupun sebaliknya apabila citra perusahaan memiliki nilai buruk dimata masyarakat maka semakin rendah pula tingkat loyalitas nasabah (Sutojo, 2004). Baik buruk citra suatu bank antara lain tergantung pada pelayanan yang diberikan bank, produk yang ditawarkan bank, serta fasilitas yang ada di bank. Apabila hal-hal tersebut kurang diperhatikan, maka para nasabah akan berpikir bahwa bank tersebut tidak berusaha baik dalam membangun nilai perusahaan. Dan secara tidak langsung citra perusahaan akan tercoreng serta dipandang tidak baik dimata masyarakat. Jika hal ini terus menerus dibiarkan maka bank tersebut dapat kehilangan kepercayaan dari para nasabah dan tidak mampu meningkatkan sikap loyalitas nasabahnya (Sutojo, 2004).

Loyalitas nasabah menjadi tujuan utama untuk perencanaan strategi bagi suatu bank. Loyalitas nasabah secara positif bisa mempengaruhi laba perusahaan melalui efek pengurangan biaya dan penambahan pendapatan dari nasabah. Loyalitas nasabah merupakan suatu tanggapan atau akibat dari terciptanya kepuasan nasabah sebagai penerapan dari keberhasilan pelayanan yang berkualitas dalam memenuhi harapan dan kebutuhan nasabah. Karena perusahaan yang baik yaitu perusahaan yang dapat meningkatkan loyalitas nasabahnya (Tjiptono, 2014).

Produk yang ada di bank BRI Syariah KCP Majalaya diantaranya ada produk penghimpunan dana dan produk penyaluran dana. Dalam produk penghimpunan dana salah satunya yaitu deposito. Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan peneliti, terdapat data perkembangan jumlah depositan yang ada di Bank BRI Syariah KCP Majalaya selama lima tahun terakhir dapat dilihat dari tabel berikut:

**Tabel 1.1 Data Perkembangan Jumlah Depositan di Bank BRI Syariah KCP Majalaya 2016-2020**

| No | Tahun | Jumlah Nasabah | Persentase % |
|----|-------|----------------|--------------|
| 1  | 2016  | 248            | -            |
| 2  | 2017  | 271            | 9,27%        |
| 3  | 2018  | 253            | -6,64%       |
| 4  | 2019  | 285            | 12,64%       |

---

|   |      |     |         |
|---|------|-----|---------|
| 5 | 2020 | 269 | -5,61 % |
|---|------|-----|---------|

---

Sumber: Bank BRI Syariah KCP Majalaya 2021

Berdasarkan tabel di atas, dapat dilihat bahwa perkembangan jumlah depositan di Bank BRI Syariah KCP Majalaya dari tahun 2016-2020 terjadi fluktuasi. Terlihat pada tahun 2016 jumlah depositan BRI Syariah KCP Majalaya sebanyak 248 orang, kemudian mengalami kenaikan pada tahun 2017 sebesar 9,27% setelah mengalami kenaikan kemudian mengalami penurunan pada tahun 2018 sebesar -6,64%. Akan tetapi mengalami kenaikan kembali di tahun 2019 sebesar 12,64% dan terjadi penurunan lagi di tahun 2020 sebesar -5,61%. Adapun penurunan yang terjadi pada tahun 2018 dan tahun 2020 hal ini diduga disebabkan oleh kualitas pelayanan yang diterapkan oleh Bank BRI Syariah KCP Majalaya belum sesuai dan belum optimal untuk memenuhi kebutuhan nasabahnya.

Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa nasabah bahwa pelayanan yang diterapkan di Bank BRI Syariah KCP Majalaya harus diperhatikan serta dimaksimalkan kembali, karena ada beberapa hal yang masih kurang seperti, kurangnya penyedia layanan dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan nasabah serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan nasabah, kurangnya kursi tempat duduk diruang tunggu, kurangnya jumlah karyawan untuk melayani nasabah, sehingga para nasabah lama untuk menunggu antrian. Selain kualitas pelayanan yang masih kurang diduga pada citra perusahaan dalam pandangan masyarakat juga masih belum optimal, sehingga mengakibatkan penurunan jumlah depositan pada tahun 2018 dan tahun 2020. Dalam uraian tersebut menunjukkan adanya pengaruh kualitas pelayanan dan citra perusahaan secara simultan terhadap loyalitas depositan.

Adapun tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan citra perusahaan terhadap loyalitas depositan pada Bank BRI Syariah KCP Majalaya baik secara parsial maupun simultan.

## METODE

Metode penelitian merupakan suatu cara ilmiah untuk memperoleh data dengan tujuan dan kegunaan tertentu (Sugiyono, 2016). Metode pada penelitian ini yaitu kuantitatif asosiatif. Teknik pengumpulan data merupakan salah satu langkah dalam pengumpulan data yang ditujukan untuk memecahkan suatu masalah yang sedang diteliti (Siregar, 2013). Dalam penelitian ini teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu observasi, wawancara, studi pustaka dan kuisioner. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh depositan di Bank BRI Syariah KCP Majalaya pada tahun 2020 yang berjumlah 269 pengguna. Populasi merupakan wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang memiliki kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2018).

Adapun pengertian sampel yaitu suatu bagian yang diambil dari jumlah karakteristik yang dimiliki populasi tersebut, atau bagian kecil dari anggota populasi yang diambil menurut prosedur tertentu sehingga dapat mewakili populasinya (Siyoto & Sodik, 2015). Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini yaitu *Nonprobability Sampling*. *Nonprobability Sampling* merupakan teknik pengambilan sampel dimana tidak semua anggota memiliki peluang atau kesempatan yang sama untuk menjadi sampel (Sugiyono, 2018). Untuk

mengetahui jumlah sampel yang diambil dapat menggunakan rumus slovin. Rumus slovin menurut (Hendryadi & Suryani, 2015). Penelitian yang dilakukan adalah dengan mengambil populasi depositan sebanyak 269 di Bank BRI Syariah KCP Majalaya pada tahun 2020 dengan perhitungan sebagai berikut:

$$n = \frac{269}{1 + 269(0,1)^2} = 73$$

Dengan demikian jumlah sampel yang harus diambil yaitu sebanyak 73 orang. Adapun analisis data dan uji hipotesis yang digunakan yaitu uji validitas, uji reliabilitas, uji normalitas data, analisis korelasi berganda, analisis regresi berganda, analisis koefisien determinasi, uji t, dan uji F.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Deposit pada Bank BRI Syariah KCP Majalaya

Uji validitas dilakukan dengan membandingkan nilai  $r_{hitung}$  dengan  $r_{tabel}$  untuk *degree of freedom* (df)  $n-2= 73-2= 71$  dengan signifikansi yang digunakan 5% (0,05) adalah sebesar 0,230. Berikut merupakan hasil uji validitas menggunakan IBM SPSS 23 dalam penelitian ini.

**Tabel 2. Uji Validitas Kualitas Pelayanan**

| No.Item | r hitung | r tabel | Keterangan |
|---------|----------|---------|------------|
| X1.1    | 0,638    | 0,230   | Valid      |
| X1.2    | 0,744    | 0,230   | Valid      |
| X1.3    | 0,582    | 0,230   | Valid      |
| X1.4    | 0,701    | 0,230   | Valid      |
| X1.5    | 0,638    | 0,230   | Valid      |
| X1.6    | 0,454    | 0,230   | Valid      |
| X1.7    | 0,646    | 0,230   | Valid      |
| X1.8    | 0,646    | 0,230   | Valid      |
| X1.9    | 0,744    | 0,230   | Valid      |
| X1.10   | 0,646    | 0,230   | Valid      |
| X1.11   | 0,701    | 0,230   | Valid      |
| X1.12   | 0,646    | 0,230   | Valid      |

Berdasarkan tabel 2, dapat diketahui bahwa variabel kualitas pelayanan yang terdiri dari 12 item dan menyatakan bahwa pernyataan tersebut adalah valid karena  $r_{hitung} > r_{tabel}$ .

**Tabel 3. Uji Validitas Loyalitas**

| Pernyataan | r hitung | r tabel | Keterangan |
|------------|----------|---------|------------|
| Y.1        | 0,686    | 0,230   | Valid      |
| Y.2        | 0,686    | 0,230   | Valid      |
| Y.3        | 0,636    | 0,230   | Valid      |
| Y.4        | 0,890    | 0,230   | Valid      |
| Y.5        | 0,328    | 0,230   | Valid      |
| Y.6        | 0,899    | 0,230   | Valid      |

Berdasarkan tabel 3, dapat diketahui bahwa  $r_{hitung} > r_{tabel}$ , maka dapat disimpulkan bahwa variabel Loyalitas yang terdiri dari 6 item tersebut valid. Uji reliabilitas ini digunakan untuk mengetahui nilai *cronbach's alpha* suatu variabel

dengan menggunakan *IBM SPSS Statistic 23* untuk melihat nilai reliabilitas variabel Kualitas Pelayanan dapat dilihat dari tabel dibawah ini:

**Tabel 4. Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan**

| Reliability Statistics |            |
|------------------------|------------|
| Cronbach's Alpha       | N of Items |
| .875                   | 12         |

Berdasarkan pada tabel 4 diatas menunjukkan bahwa pengujian reliabilitas berdasarkan hasil yang diperoleh *Croncbach's Alpha* sebesar  $0,875 > 0,60$  artinya termasuk reliabilitas tinggi.

**Tabel 5. Uji Reliabilitas Loyalitas**

| Reliability Statistics |            |
|------------------------|------------|
| Cronbach's Alpha       | N of Items |
|                        |            |

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa hasil uji reliabilitas loyalitas berdasarkan hasil yang diperoleh *Croncbach's Alpha* sebesar  $0,789$  artinya termasuk reliabilitas tinggi. Berdasarkan tabel 6, dapat diketahui bahwa nilai signifikansi pada uji normalitas *One-Sample Kolmogorov-Smirnov* adalah sebesar  $0,200 > 0,05$ . Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa data yang digunakan dalam penelitian ini masuk kategori normal.

**Tabel 6. Uji Normalitas Data**  
**One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

|  |                          | Unstandardized Residual |
|--|--------------------------|-------------------------|
| N  |                          | 73                      |
| Normal Parameters <sup>a,b</sup>                   | Mean                     | .0000000                |
|  | Std. Deviation           | 2,11011014              |
|  | Most Extreme Differences |                         |
| Test Statistic                                     | Absolute                 | .089                    |
|  | Positive                 | .089                    |
|  | Negative                 | -.066                   |
| Asymp. Sig. (2-tailed)                             |                          | .200 <sup>c,d</sup>     |
| a. Test distribution is Normal.                    |                          |                         |
| b. Calculated from data.                           |                          |                         |
| c. Lilliefors Significance Correction.             |                          |                         |
| d. This is a lower bound of the true significance. |                          |                         |

Analisis koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel antara variabel kualitas pelayanan terhadap loyalitas dengan perhitungan *IBM SPSS 23* dapat dilihat dalam tabel 7.

**Tabel 7. Analisis Koefisien Determinasi**

| Model Summary |                   |          |                   |                            |
|---------------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|
| Model         | R                 | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
| 11            | .752 <sup>a</sup> | .565     | .559              | 2.125                      |

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan X1  
 b. Dependent Variable: Y

Berdasarkan tabel 7, dapat diketahui nilai koefisien determinasi (*R-Square*) yang didapatkan adalah sebesar 0,565 atau 56,5%. Hal ini menunjukkan bahwa pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas depositan sebesar 56,5% dan sisanya 43,5% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti.

Uji t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh masing-masing variabel kualitas pelayanan secara individual terhadap variabel loyalitas depositan. Dapat dilihat dalam tabel 8.

**Tabel 8. Uji t**

| Coefficients <sup>a</sup> |                             |            |                                   |       |      |
|---------------------------|-----------------------------|------------|-----------------------------------|-------|------|
| Model                     | Unstandardized Coefficients |            | Standardized Coefficients<br>Beta | T     | Sig. |
|                           | B                           | Std. Error |                                   |       |      |
| 1(Consi)                  | 4.716                       | 2.217      |                                   | 2.127 | .037 |
| ant) x1                   | .408                        | .042       | .752                              | 9.599 | .000 |

a. Dependent Variable: Y

Berdasarkan tabel 8, dapat diperoleh hasil bahwa nilai  $t_{hitung}$  sebesar 9,599 sedangkan nilai  $t_{tabel}$  1,994 jadi  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( 9,559 > 1,994 ). Artinya  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima. Dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas depositan di Bank BRI Syariah KCP Majalaya.

**Pengaruh Citra Perusahaan terhadap Loyalitas Depositans pada Bank BRI Syariah KCP Majalaya**

Hasil uji validitas citra perusahaan dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

**Tabel 9. Uji Validitas Citra Perusahaan**

| No.Item | r <sub>hitung</sub> | r <sub>table</sub> | Keterangan |
|---------|---------------------|--------------------|------------|
| X2.1    | 0,669               | 0,230              | Valid      |
| X2.2    | 0,658               | 0,230              | Valid      |
| X2.3    | 0,674               | 0,230              | Valid      |
| X2.4    | 0,641               | 0,230              | Valid      |
| X2.5    | 0,588               | 0,230              | Valid      |
| X2.6    | 0,658               | 0,230              | Valid      |

Berdasarkan tabel 9, dapat diketahui bahwa variabel citra perusahaan yang terdiri dari 6 item dan menyatakan bahwa pernyataan tersebut adalah valid karena  $r_{hitung} > r_{tabel}$ . Adapun hasil uji reliabilitas dapat dilihat dari tabel 10.

**Tabel 10. Uji Reliabilitas Citra Perusahaan**

| Reliability Statistics |            |
|------------------------|------------|
| Cronbach's Alpha       | N of Items |
| .710                   | 6          |

Berdasarkan tabel 10, menunjukkan bahwa pengujian reliabilitas berdasarkan hasil yang diperoleh *Cronbach's Alpha* sebesar  $0,710 > 0,60$  artinya termasuk reliabilitas tinggi. Berikut adalah hasil perhitungan uji normalitas.

**Tabel 11. Uji Normalitas Data**

| One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test                 |                          |                         |
|--|--------------------------|-------------------------|
|  |                          | Unstandardized Residual |
| N  |                          | 73                      |
| Normal Parameters <sup>a,b</sup>                   | Mean                     | .0000000                |
|  | Std. Deviation           | 2,70654028              |
|  | Most Extreme Differences |                         |
|  | Absolute                 | .090                    |
|  | Positive                 | .083                    |
|  | Negative                 | -.090                   |
| Test Statistic                                     |                          | .090                    |
| Asymp. Sig. (2-tailed)                             |                          | .200 <sup>c,d</sup>     |
| a. Test distribution is Normal.                    |                          |                         |
| b. Calculated from data.                           |                          |                         |
| c. Lilliefors Significance Correction.             |                          |                         |
| d. This is a lower bound of the true significance. |                          |                         |

Berdasarkan tabel 11, dapat diketahui bahwa nilai signifikansi pada uji normalitas *One-Sample Kolmogorov-Smirnov* adalah sebesar  $0,200 > 0,05$ . Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa data yang digunakan dalam penelitian ini masuk kategori normal.

Analisis koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel antara variabel citra perusahaan terhadap loyalitas dengan perhitungan *IBM SPSS 23* dapat dilihat dalam tabel 12.

**Tabel 12. Analisis Koefisien Determinasi**

| Model Summary                                  |                   |          |                   |                            |
|--|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|
| Model  | R                 | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
| 1  | .533 <sup>a</sup> | .284     | .274              | 2.726                      |
| a. Predictors: (Constant), Citra Perusahaan X2 |                   |          |                   |                            |
| b. Dependent Variable: Y                       |                   |          |                   |                            |

Berdasarkan tabel 12, dapat diketahui nilai koefisien determinasi (*R-Square*) yang didapatkan adalah sebesar  $0,284$  atau  $28,4\%$ . Hal ini menunjukkan bahwa pengaruh citra perusahaan terhadap loyalitas depositan  $28,4\%$  dan sisanya  $71,6\%$  dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti.

Adapun Uji t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh masing-masing variabel citra perusahaan secara individual terhadap variabel loyalitas depositan.

**Tabel 13. Uji t**

| Model  | Unstandardized Coefficients |            | Standardized Coefficients | T     | Sig. |
|--------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|
|        | B                           | Std. Error |                           |       |      |
|        |                             |            | Beta                      |       |      |
| 1(Coi) | 9.732                       | 3.056      |                           | 3.184 | .002 |

|           |      |      |      |       |      |
|-----------|------|------|------|-------|------|
| stant) X2 | .622 | .117 | .533 | 5.307 | .000 |
|-----------|------|------|------|-------|------|

a. Dependent Variable: Y

Berdasarkan tabel 13, dapat diperoleh hasil bahwa nilai  $t_{hitung}$  sebesar 5,307 sedangkan nilai  $t_{tabel}$  1,994 jadi  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( 5,307 > 1,994 ). Artinya  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima. Dapat disimpulkan bahwa citra perusahaan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas deposito di Bank BRI Syariah KCP Majalaya.

**Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Perusahaan Secara Simultan terhadap Loyalitas Deposito pada Bank BRI Syariah KCP Majalaya**

Berdasarkan tabel 14, dapat dilihat bahwa terdapat hubungan yang kuat antara variabel kualitas pelayanan, citra perusahaan terhadap loyalitas deposito dengan nilai koefisien korelasi sebesar 0,761.

**fTabel 14. Analisis Korelasi Berganda**

| Model Summary |                   |          |                   |                            |                 |          |     |     |               |
|---------------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|-----------------|----------|-----|-----|---------------|
| Model         | R                 | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate | R Square Change | F Change | df1 | df2 | Sig. F Change |
| 1             | .761 <sup>a</sup> | .580     | .568              | 2.103                      | .580            | 48.251   | 2   | 70  | .000          |

a. Predictors: (Constant), Citra Perusahaan, Kualitas Pelayanan

**Tabel 15. Analisis Regresi Berganda**

| Coefficients <sup>a</sup> |                    |                             |            |                           |       |      |
|---------------------------|--------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|
| Model                     |                    | Unstandardized Coefficients |            | Standardized Coefficients | T     | Sig. |
|                           |                    | B                           | Std. Error | Beta                      |       |      |
| 1                         | ((Constant)        | 2.627                       | 2.567      |                           | 1.023 | .310 |
|                           | Kualitas Pelayanan | .361                        | .051       | .666                      | 7.015 | .000 |
|                           | Citra Perusahaan   | .174                        | .111       | .149                      | 1.569 | .000 |

a. Dependent Variable: Loyalitas Deposito

Berdasarkan dari tabel 15, maka diperoleh model regresi sebagai berikut:

$$Y = a + bX_1 + bX_2$$

$$Y = 2,627 + 0,361 X_1 + 0,174 X_2$$

Dari persamaan tersebut dapat diuraikan bahwa:

1. Konstanta (a) = 2,627 menyatakan bahwa apabila variabel kualitas pelayanan dan citra perusahaan dianggap konstan, maka besarnya loyalitas deposito di Bank BRI Syariah KCP Majalaya sebesar 2,627.
2. Nilai Koefisien variabel kualitas pelayanan (X1) sebesar 0,361. Hal ini menunjukkan bahwa setiap kenaikan satu satuan kualitas pelayanan maka akan menambah loyalitas deposito sebesar 0,361.
3. Nilai Koefisien variabel citra perusahaan (X2) sebesar 0,174. Hal ini menunjukkan bahwa setiap kenaikan satu satuan citra perusahaan maka akan menambah loyalitas deposito sebesar 0,174.

Analisis koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel kualitas pelayanan dan citra perusahaan terhadap loyalitas deposan dengan perhitungan *IBM SPSS 23*, sebagai berikut:

**Tabel 16. Analisis Koefisien Determinasi**

| Model Summary |                   |          |                   |                            |
|---------------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|
| Model         | R                 | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
| 1             | .761 <sup>a</sup> | .580     | .568              | 2.103                      |

a. Predictors: (Constant), Citra Perusahaan, Kualitas Pelayanan

Berdasarkan tabel 16, dapat dilihat bahwa nilai koefisien deteminasi *R Square* sebesar 0,580 atau 58%. Maka dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan dan citra perusahaan berpengaruh terhadap variabel loyalitas deposan sebesar 58% kemudian sisanya 42% diduga dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti.

Pengujian dalam Uji F ini yaitu dengan menggunakan suatu tabel yang disebut dengan tabel ANOVA (*Analysis Of Value*). Digunakan untuk melihat kesesuaian model regresi yang telah dibuat dalam hal ini hasil pengujian dengan perhitungan *IBM SPSS 23*, sebagai berikut:

**Tabel 17. Uji F**

| ANOVA <sup>a</sup> |            |                |    |             |        |                   |
|--------------------|------------|----------------|----|-------------|--------|-------------------|
| Model              |            | Sum of Squares | df | Mean Square | F      | Sig.              |
| 1                  | Regression | 426.938        | 2  | 213.469     | 48.251 | .000 <sup>b</sup> |
|                    | Residual   | 309.692        | 70 | 4.424       |        |                   |
|                    | Total      | 736.630        | 72 |             |        |                   |

a. Dependent Variable: Loyalitas  
b. Predictors: (Constant), Citra Perusahaan, Kualitas Pelayanan

Berdasarkan tabel 17, dapat dilihat bahwa nilai  $F_{hitung}$  sebesar 48,251 dengan signifikansi sebesar 0,000. Nilai  $F_{tabel}$  dengan rumus  $(k; n- k) = (2; 73- 2) = (2; 71)$  dan signifikansi 0,05 adalah sebesar 3,126. Sehingga nilai  $F_{hitung} > F_{tabel}$  ( $48,251 > 3,13$ ) dan signifikasi ( $0,000 < 0,05$ ) maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima. Dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan dan citra perusahaan secara simultan berpengaruh terhadap loyalitas deposan di Bank BRI Syariah KCP Majalaya.

## PENUTUP

Berdasarkan hasil penelitian dan bahasan mengenai pengaruh kualitas pelayanan dan citra perusahaan terhadap loyalitas deposan di Bank BRI Syariah KCP Majalaya, dapat disimpulkan bahwa:

1. Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas deposan di Bank BRI Syariah KCP Majalaya. Hal ini dapat dilihat dari nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $9,599 > 1,994$ ) dengan tingkat signifikansi  $0,000 < 0,05$ , artinya  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima dengan koefisien determinasi sebesar 0,565 yang artinya kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas deposan sebesar 56,5% sisanya 43,5% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

2. Citra perusahaan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas depositan di bank BRI Syariah KCP Majalaya. Hal ini dapat dilihat dari nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $5,307 > 1,994$ ) dengan tingkat signifikansi  $0,000 < 0,05$ , artinya  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima dengan nilai koefisien determinasi sebesar 0,284 yang artinya citra perusahaan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas depositan sebesar 28,4% sisanya 71,6% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.
3. Terdapat pengaruh kualitas pelayanan dan citra perusahaan secara simultan berpengaruh terhadap loyalitas depositan di Bank BRI Syariah KCP Majalaya. Hal ini dapat dilihat dari nilai  $F_{hitung} > F_{tabel}$  ( $48,251 > 3,13$ ) dan signifikansi ( $0,000 < 0,05$ ), maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima. Nilai koefisien determinasi sebesar 0,580 yang artinya kualitas pelayanan dan citra perusahaan secara simultan berpengaruh terhadap loyalitas depositan sebesar 58% sisanya 42% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Adapun saran dari penulis untuk Bank BRI Syariah KCP Majalaya sebagai berikut:

1. Pihak Bank BRI Syariah KCP Majalaya diharapkan untuk terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan dengan lebih baik lagi, salah satunya dengan cara meningkatkan inisiatif karyawan dalam membantu nasabah. Karena berdasarkan data yang telah dikumpulkan melalui kuesioner kepada nasabah yaitu pernyataan "Karyawan Bank berinisiatif dalam membantu nasabah" memiliki tanggapan ragu-ragu sebesar 48%. Hal ini menunjukkan bahwa tingkat inisiatif karyawan dalam membantu nasabah masih kurang.
2. Pihak Bank BRI Syariah KCP Majalaya diharapkan untuk lebih memperhatikan kembali kondisi gedung perusahaan supaya bisa terlihat lebih asri dan membuat nyaman para nasabah yang berkunjung. Karena berdasarkan data yang telah dikumpulkan melalui kuesioner kepada nasabah yaitu pernyataan "Gedung Bank BRI Syariah KCP Majalaya terlihat kokoh dan asri" memiliki tanggapan ragu-ragu sebesar 45%. Hal ini menunjukkan bahwa bangunan Bank BRI Syariah KCP Majalaya masih kurang asri.

## DAFTAR PUSTAKA

- Adam, M. (2015). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Bandung: Alfabeta.
- Arief, M. (2007). *Pemasaran Jasa dan Kualitas Pelayanan*. Malang: Bayu Media Publishing.
- Arif, M. N. R. (2012). *Pasar-Pasar Pemasaran Bank Syariah*. Bandung: Alfabeta.
- Brunner, Sto"clin, & Opwis, K. T. (2008). Satisfaction Image and Loyalty: New versus Experienced Customer. *European Journal Marketing*, 42.
- Fahmi, I. (2015). *Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Aplikasi*. Bandung: Alfabeta.
- Fatmawati, A. (2019). *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Perusahaan terhadap Loyalitas Nasabah di Bank BRI Syariah KCP Jombang*.
- Fernandes, & solimun. (2016). *Permodelan Statistika Pada Analisis Reliabilitas dan Survival*. Malang: Tim UB Press.
- Ghozali, I. (2013). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hamdi. (2014). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: Erlangga.

- 
- Hasan, A. (2010). *Marketing Bank Syariah*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Hendryadi, & Suryani. (2015). *Metode Riset Kuantitatif Teori dan Aplikasi pada Penelitian Bidang Manajemen dan Ekonomi Islam*. Jakarta: Prenamedia Group.
- HR. Muslim. (2011). *Ensiklopedia Hadist*. Jakarta: Almahira.
- Iska, S. (2014). *Sistem Perbankan Syariah di Indonesia*. Yogyakarta: Fajar Media Perss.
- Kasmir. (2014). *Dasar-Dasar Perbankan (Revisi 201)*. Jakarta: Rajawali Pres.
- Kotler, P., & Keller, K. (2016). *Marketing Manajement (15th ed.)*. New Jersey.
- Lupiyoadi, R. (2010). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Mu'minin, A. M. (2017). Pengaruh Brand Image dan Perceived Quality terhadap Niat Mendaftar Ulang Siswa SMA Al Ma'soem. *Jurnal Maps (Manajemen Perbankan Syariah)*, 1(1), 1-22.
- Musthafa, A.-M. A. (2000). *Terjemah Tafsir Al maraghi (P. K. T. P Semarang (ed.))*. Toha Putra.
- Rakhman, F. (2017). Pengaruh Service Quality dan Customer Satisfaction terhadap Word of Mouth dalam Upaya Peningkatan Jumlah Mahasiswa Baru di AMIK Al Ma'soem Jatinangor. *Jurnal Maps (Manajemen Perbankan Syariah)*, 1(1), 1-19.
- Sarjono, & Winda Julianita, H. (2011). *SPSS Vs Lissrel : Sebuah Pengantar Aplikasi Untuk Rises*. Jakarta: Salemba Empat.
- Siregar, S. (2013). *Statistik Parametrik Untuk Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Siyoto, S., & Sodik, A. (2015). *Dasar Metode Penelitian*. Yogyakarta: Literasi Media Publishing.
- Sudarsono, H. (2014). *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah*. Yogyakarta: Deskripsi dan Ilustrasi Ekonisia.
- Sudarsono, Heri. (2004). *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah*. Yogyakarta: Ekonosia.
- Sudaryono. (2017). *Metode Penelitian*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Sugiyono. (2011). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2014). *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2016). *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, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sunyonto, D. (2015). *Manajemen Pengembangan dan Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Center For Academic Publishing Service.
- Supangat, A. (2010). *STATISTIKA Dalam Kajian Deskriptif, Inferensi, dan Nonparametrik*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Sutojo, S. (2004). *Membangun Citra Perusahaan*. Jakarta: PT Damar Mulia Pustaka.
- Tjiptono, F. (2011). *Service, Quality, and Satisfacation*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, F. (2014a). *Pemasaran Jasa, Prinsip, Penerapan dan Penelitian*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, F. (2014b). *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, F. (2016). *Service, Quality dan Satisfacation*. Yogyakarta: Andi Offset.
-