

# Pengaruh Kepercayaan, Komitmen dan Syariah Compliance terhadap Loyalitas Nasabah Pembiayaan Multijasa dengan Akad Ijarah di PT BPRS HIK Parahyangan Bandung

Ilev Latifah<sup>1</sup>, Ida Rapida<sup>2</sup>, Mimin Mintarsih<sup>3</sup>

<sup>1,3</sup>Perbankan Syariah, Universitas Ma'soem, Indonesia

<sup>2</sup>Komputerisasi Akuntansi, Universitas Ma'soem, Indonesia  
ilevlatifah@gmail.com

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

## ABSTRACT

Based on result of observations, that the background of this research is the number of multiservice financing customers with *ijarah* contracts that fluctuate, where there are many factors that influence the development of the number of multiservice financing customers with *ijarah* contracts at PT BPRS HIK Parahyangan Bandung. This study aims to determine how the influence of trust, commitment and sharia compliance on the loyalty of multi-service financing customers with *ijarah* contracts either partially or simultaneously at PT BPRS HIK Parahyangan Bandung. The object of research is multi-service financing customers with *ijarah* contracts at PT BPRS HIK Parahyangan Bandung. The type of research is associative quantitative, primary data and data collection techniques in the form of observation, interviews, literature study and questionnaires. Sampling with saturated sampling as many as 21 people. The results showed that there was an effect of trust on customer loyalty as seen from the analysis of the coefficient of determination of 40,3%, the effect of commitment on customer loyalty of 59,1% and the influence of sharia compliance on customer loyalty of 60,9%. There is a simultaneous influence between trust, commitment and sharia compliance on the loyalty of multiservice financing customers with *ijarah* contracts at PT BPRS HIK Parahyangan Bandung seen from the results of the coefficient of determination analysis with an R square value of 74,5%.

**Keywords:** Trust; Commitment; Syariah Compliance; Customer Loyalty.

## ABSTRAK

Berdasarkan hasil observasi, bahwa yang melatarbelakangi penelitian ini adalah jumlah nasabah pembiayaan multijasa dengan akad *ijarah* yang fluktuatif, dimana terdapat banyak faktor yang mempengaruhi perkembangan jumlah nasabah pembiayaan multijasa dengan akad *ijarah* di PT BPRS HIK Parahyangan Bandung. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pengaruh kepercayaan, komitmen dan syariah *compliance* terhadap loyalitas nasabah pembiayaan multijasa dengan akad *ijarah* baik secara parsial maupun simultan di PT BPRS HIK Parahyangan Bandung. Objek penelitian adalah nasabah pembiayaan multijasa dengan akad *ijarah* di PT BPRS HIK Parahyangan Bandung. Jenis penelitian yaitu kuantitatif asosiatif, data bersifat primer dan teknik pengumpulan data berupa observasi, wawancara, studi pustaka dan kuesioner. Pengambilan sampel dengan *sampling* jenuh sebanyak 21 orang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh kepercayaan terhadap loyalitas nasabah dilihat dari hasil analisis koefisien determinasi sebesar 40,3%, pengaruh komitmen terhadap loyalitas nasabah sebesar 59,1% dan pengaruh syariah *compliance* terhadap loyalitas nasabah sebesar 60,9%. Terdapat pengaruh secara simultan antara kepercayaan, komitmen dan syariah *compliance* terhadap loyalitas nasabah pembiayaan multijasa dengan akad *ijarah* di PT BPRS HIK Parahyangan Bandung dilihat dari hasil analisis koefisien determinasi dengan nilai R square sebesar 74,5%.

**Kata kunci:** Kepercayaan; Komitmen; Syariah Compliance; Loyalitas Nasabah.

## PENDAHULUAN

Kegiatan perekonomian suatu negara selalu berkaitan dengan lalu lintas pembayaran uang, dimana industri perbankan memiliki peran yang penting yaitu sebagai perantara bagi perekonomian. Peran tersebut diwujudkan dalam fungsi bank sebagai lembaga yang menghimpun dana dari masyarakat atau pihak yang kelebihan dana (*surplus of fund*) dalam bentuk simpanan, lalu menyalurkannya kembali kepada masyarakat atau pihak yang memerlukan bantuan dana (*minus*) dalam bentuk kredit maupun dalam bentuk transaksi lainnya (Suganda, 2013).

Sistem perbankan di Indonesia dilakukan dengan *dual banking system*, dimana bank menghadirkan alternatif jasa perbankan yang semakin lengkap kepada masyarakat. Karakteristik sistem perbankan syariah dalam kegiatan operasionalnya berdasarkan prinsip syariat Islam, yaitu keadilan dalam bertransaksi, investasi yang beretika, mengutamakan nilai-nilai kebersamaan, dan menghindari spekulatif dalam bertransaksi. Dengan diberlakukannya Undang-undang No. 21 Tahun 2008 tentang perbankan syariah yang terbit tanggal 16 Juli 2008, maka pengembangan industri perbankan syariah nasional memiliki landasan hukum yang kuat dan memadai dan akan mendorong pertumbuhannya lebih pesat lagi (Otoritas Jasa Keuangan, 2017).

Industri perbankan di Indonesia dewasa ini semakin meningkat begitupun persaingan yang semakin ketat dan perubahan lingkungan bisnis yang cepat. Hal ini dapat dilihat berdirinya bank-bank swasta, baik lokal maupun asing yang turut memperebutkan pasar yang sama. Semua itu tidak terlepas dari berbagai keberhasilan pembangunan dan pertumbuhan ekonomi Indonesia yang cukup pesat (Arifani & Nur'aeni, 2017).

Perbankan harus memiliki kemampuan untuk dapat beradaptasi dengan lingkungan yang dinamis, yaitu salah satunya dengan meningkatkan loyalitas nasabah. Dimana saat ini loyalitas menjadi perhatian bagi banyak perusahaan perbankan dan menjadi salah satu bukti bahwa bank tersebut telah mampu bersaing dalam memberikan pelayanan yang baik pada setiap nasabah. Sebab pelanggan yang loyal menjadi aset yang sangat bernilai bagi pihak perusahaan. Pelanggan yang loyal akan mengurangi usaha perusahaan untuk mencari pelanggan baru dan memberikan umpan balik yang positif kepada perusahaan. (Ellena, 2011).

Persaingan ketat tersebut turut dirasakan oleh PT BPRS HIK Parahyangan Bandung yang merupakan salah satu bank swasta syariah yang kegiatannya menghimpun dana dan menyalurkan dana kepada masyarakat berupa produk dan jasa. PT BPRS HIK Parahyangan Bandung menawarkan berbagai macam produk dan jasa, salah satunya yaitu pembiayaan multijasa dengan akad *ijarah* yang diperuntukan untuk masyarakat yang membutuhkan biaya pendidikan dan kesehatan. Dimana dalam mengungguli persaingan antar bank, PT BPRS HIK Parahyangan Bandung perlu mengkaji dan memahami faktor-faktor pendukung yang dapat mendorong loyalitas nasabah (kesetiaan nasabah) khususnya pada produk pembiayaan multijasa dengan akad *ijarah*.

Kepercayaan nasabah dalam menggunakan suatu produk atau jasa merupakan salah satu faktor penting yang harus diperhatikan oleh PT BPRS HIK Parahyangan Bandung, dimana semakin tinggi kepercayaan nasabah maka akan semakin kuat hubungan antara pihak bank dengan nasabah. Begitupun juga

dalam mempertahankan komitmen karena dengan adanya komitmen yang kuat maka akan semakin tinggi loyalitas nasabah terhadap bank. Selain itu kepatuhan syariah yang diterapkan dalam setiap kegiatan PT BPRS HIK Parahyangan Bandung menjadi daya tarik tersendiri bagi nasabahnya juga menjadi faktor yang mempengaruhi loyalitas nasabah terhadap perusahaan.

Berdasarkan data yang didapat dari PT BPRS HIK Parahyangan Bandung dalam kurun waktu lima tahun terakhir, jumlah nasabah pembiayaan multijasa dengan akad *ijarah* sebagai berikut:

**Tabel 1. Data Jumlah Nasabah Pembiayaan Multijasa dengan Akad *Ijarah* di PT BPRS HIK Parahyangan Bandung Tahun 2016-2020**

No.	Tahun	Jumlah Nasabah	Persentase
1	2016	39	-
2	2017	27	(30,76%)
3	2018	31	14,81%
4	2019	36	16,12%
5	2020	21	(41,66%)

Sumber: PT BPRS HIK Parahyangan Bandung tahun 2021

Berdasarkan tabel 1, dapat dilihat bahwa perkembangan jumlah nasabah produk pembiayaan multijasa dengan akad *ijarah* PT BPRS HIK Parahyangan Bandung periode 2016-2020 mengalami fluktuatif. Pada tahun 2017 mengalami penurunan sebesar -30,76%, pada tahun 2018 mengalami kenaikan sebesar 14,81%, pada tahun 2019 kembali mengalami kenaikan sebesar 16,12% dan pada tahun 2020 mengalami penurunan sebesar -41,66%. Terdapat faktor-faktor tertentu yang mempengaruhi naik turunnya jumlah nasabah (loyalitas nasabah) pada produk pembiayaan multijasa dengan akad *ijarah* PT BPRS HIK Parahyangan Bandung.

## METODE

Jenis penelitian adalah kuantitatif dengan pendekatan asosiatif. Penelitian kuantitatif merupakan penelitian yang menggunakan prosedur-prosedur secara statistik dari suatu pengukuran untuk menghasilkan temuan-temuan baru (Jaya, 2020). Asosiatif merupakan suatu penelitian untuk mencari hubungan antara variabel satu dengan yang lainnya (Didin & Holisin, 2020).

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh nasabah pembiayaan multijasa dengan akad *ijarah* PT BPRS HIK Parahyangan berjumlah 21 orang. Teknik sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *non probability sampling* dan sampel yang digunakan yaitu *sampling jenuh* dimana sampel yang diambil yaitu seluruh populasi yang berjumlah 21 orang. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

### 1. Observasi

Peneliti melakukan pengamatan secara langsung terhadap objek yang diteliti di PT BPRS HIK Parahyangan Bandung. Observasi merupakan proses untuk memperoleh data dari sumber aslinya.

### 2. Wawancara

Peneliti melakukan pengumpulan data dengan melakukan wawancara kepada narasumber. Wawancara merupakan dimana peneliti mengajukan pertanyaan kepada narasumber untuk mendapatkan informasi (Sugiyono, 2017).

3. Studi pustaka

Peneliti menghimpun informasi dengan menelaah dan mengutip berupa buku ilmiah, jurnal dan sumber lainnya. Studi pustaka merupakan metode pengumpulan data dan informasi melalui sumber tertulis maupun sumber elektronik. (Sugiyono, 2017).

4. Kuesioner (Angket)

Peneliti memberikan beberapa pernyataan dalam bentuk kuesioner kepada nasabah. Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data dengan memberikan pertanyaan-pertanyaan secara tertulis untuk dijawab oleh responden (Sugiyono, 2017).

Adapun analisis data yang digunakan yaitu analisis koefisien determinasi, analisis regresi berganda, analisis korelasi berganda, uji t dan uji F.

**HASIL DAN PEMBAHASAN**

**Pengaruh Kepercayaan terhadap Loyalitas Nasabah Pembiayaan Multijasa dengan akad *Ijarah* di PT BPRS HIK Parahyangan Bandung**

Hasil analisis koefisien determinasi dengan menggunakan aplikasi *IBM SPSS Statistic 25* dapat dilihat pada tabel dibawah ini.

**Tabel 2. Analisis Koefisien Determinasi Model Summary<sup>a</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.635 <sup>a</sup>	.403	.372	3.10244

a. Predictors: (Constant), Kepercayaan

b. Dependent Variable: Loyalitas Nasabah Pembiayaan Multijasa dengan akad *Ijarah*

Berdasarkan tabel 2, dapat dilihat bahwa *R square* yang diperoleh adalah 0,403 atau 40,3%, maka dapat disimpulkan bahwa pengaruh kepercayaan terhadap loyalitas nasabah pembiayaan multijasa dengan akad *ijarah* di PT BPRS HIK Parahyangan Bandung sebesar 40,3% kemudian sisanya sebesar 59,7% diduga dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti seperti faktor penanganan keluhan. Berikut hasil pengujian pada uji t dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

**Tabel 3. Uji t Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	12.353	4.732		2.610	.017
	Kepercayaan	.893	.249	.635	3.585	.002

Dependent Variable: Loyalitas Nasabah Pembiayaan Multijasa dengan akad *Ijarah*

Berdasarkan tabel 3, diketahui bahwa  $t_{hitung} = 3,585 > t_{tabel} = 2,110$  dengan tingkat signifikansi  $0,002 < 0,05$  artinya  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima. Maka dapat disimpulkan bahwa kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas

nasabah pembiayaan multijasa dengan akad *ijarah* di PT BPRS HIK Parahyangan Bandung.

**Pengaruh Komitmen terhadap Loyalitas Nasabah Pembiayaan Multijasa dengan akad *Ijarah* di PT BPRS HIK Parahyangan Bandung**

Analisis koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh dari variabel komitmen (dependen) terhadap variabel loyalitas nasabah pembiayaan multijasa dengan akad *ijarah* (independen), dengan menggunakan aplikasi *IBM SPSS Statistic 25*. Dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

**Tabel 4. Analisis Koefisien Determinasi Model Summary<sup>a</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.769 <sup>a</sup>	.591	.569	2.56915

a. Predictors: (Constant), Komitmen

b. Dependent Variable: Loyalitas Nasabah

Pembiayaan Multijasa dengan akad *Ijarah*

Berdasarkan tabel 4, dapat dilihat bahwa *R square* yang diperoleh adalah 0,591 atau 59,1%, maka dapat disimpulkan bahwa pengaruh komitmen terhadap loyalitas nasabah pembiayaan multijasa dengan akad *ijarah* di PT BPRS HIK Parahyangan Bandung sebesar 59,1% kemudian sisanya sebesar 40,9% diduga dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti seperti faktor penanganan keluhan.

Pengujian ini dilakukan untuk menentukan ada atau tidaknya pengaruh secara parsial antara variabel komitmen dengan loyalitas nasabah pembiayaan multijasa dengan akad *ijarah*. Berikut hasil pengujian pada uji t dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

**Tabel 5. Uji t Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	8.779	3.927		2.235	.038
	Komitmen	.779	.149	.769	5.239	.000

Dependent Variable: Loyalitas Nasabah Pembiayaan Multijasa dengan akad *Ijarah*

Berdasarkan tabel 5, diketahui bahwa  $t_{hitung} = 5,239 > t_{tabel} = 2,110$  dengan tingkat signifikansi  $0,000 < 0,05$  artinya  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima. Maka dapat disimpulkan bahwa komitmen berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah pembiayaan multijasa dengan akad *ijarah* di PT BPRS HIK Parahyangan Bandung.

**Pengaruh Syariah Compliance terhadap Loyalitas Nasabah Pembiayaan Multijasa dengan akad *Ijarah* di PT BPRS HIK Parahyangan Bandung**

Analisis koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh dari variabel syariah *compliance* (dependen) terhadap variabel loyalitas nasabah pembiayaan multijasa dengan akad *ijarah* (independen), dengan

menggunakan aplikasi *IBM SPSS Statistic 25*. Dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

**Tabel 6. Analisis Koefisien Determinasi Model Summary<sup>a</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.781 <sup>a</sup>	.609	.589	2.51075

a. Predictors: (Constant), Syariah Compliance

b. Dependent Variable: Loyalitas Nasabah Pembiayaan Multijasa dengan akad *Ijarah*

Berdasarkan tabel 6, dapat dilihat bahwa *R square* yang diperoleh adalah 0,609 atau 60,9%, maka dapat disimpulkan bahwa pengaruh syariah compliance terhadap loyalitas nasabah pembiayaan multijasa dengan akad *ijarah* di PT BPRS HIK Parahyangan Bandung sebesar 60,9% kemudian sisanya sebesar 39,1% diduga dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti seperti faktor penanganan keluhan. Berikut hasil pengujian pada uji t dapat dilihat pada tabel 7.

Berdasarkan tabel 7, diketahui bahwa  $t_{hitung} = 5,444 > t_{tabel} = 2,110$  dengan tingkat signifikansi  $0,000 < 0,05$  artinya  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima. Maka dapat disimpulkan bahwa syariah compliance berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah pembiayaan multijasa dengan akad *ijarah* di PT BPRS HIK Parahyangan Bandung.

**Tabel 7. Uji t Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	11.673	3.256		3.586	.002
	Syariah Compliance	1.150	.211	.781	5.444	.000

Dependent Variable: Loyalitas Nasabah Pembiayaan Multijasa dengan akad *Ijarah*

**Pengaruh Kepercayaan, Komitmen dan Syariah Compliance secara simultan terhadap Loyalitas Nasabah Pembiayaan Multijasa dengan akad Ijarah di PT BPRS HIK Parahyangan Bandung**

Analisis ini dilakukan untuk mengetahui korelasi berganda dari variabel independen kepercayaan, komitmen dan syariah compliance terhadap loyalitas nasabah pembiayaan multijasa dengan akad *ijarah* dengan menggunakan *IBM SPSS Statistics 25*. Berikut hasilnya dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

**Tabel 8. Analisis Korelasi Berganda Model Summary<sup>a</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.863 <sup>a</sup>	.745	.700	2.14504

a. Predictors: (Constant), Syariah Compliance, Komitmen, Kepercayaan

b. Dependent Variable: Loyalitas Nasabah Pembiayaan Multijasa dengan Akad *Ijarah*

Berdasarkan tabel 8, diketahui bahwa koefisien korelasi adalah 0,863 artinya terdapat hubungan yang sangat kuat antara kepercayaan, komitmen dan syariah *compliance* terhadap loyalitas nasabah pembiayaan multijasa dengan akad *ijarah* di PT BPRS HIK Parahyangan Bandung. Berikut ini adalah hasil regresi berganda dari variabel kepercayaan, komitmen dan syariah *compliance* terhadap loyalitas nasabah pembiayaan multijasa dengan akad *ijarah*:

**Tabel 9. Analisis Regresi Berganda Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3.504	3.889		.901	.380
	Kepercayaan	.450	.197	.320	2.280	.036
	Komitmen	.376	.208	.371	1.812	.088
	Syariah <i>Compliance</i>	.484	.313	.328	1.544	.141

Dependent Variable: Loyalitas Nasabah Pembiayaan Multijasa dengan Akad *Ijarah*

Berdasarkan hasil di atas maka diperoleh regresi sebagai berikut:

$$Y = 3,504 + 0,450X_1 + 0,376X_2 + 0,484X_3$$

Dari persamaan di atas maka dapat dijelaskan bahwa:

- Jika variabel bebas yaitu kepercayaan, komitmen dan syariah *compliance* memiliki nilai (0) atau tidak ada maka nilai variabel terikat yaitu loyalitas nasabah pembiayaan multijasa dengan akad *ijarah* sama dengan konstanta yaitu 3,504.
- Variabel X1 = 0,450 artinya setiap kenaikan satu satuan kepercayaan maka akan menambah loyalitas nasabah pembiayaan multijasa dengan akad *ijarah* (Y) sebesar 0,450.
- Variabel X2 = 0,376 artinya setiap kenaikan satu satuan komitmen maka akan menambah loyalitas nasabah pembiayaan multijasa dengan akad *ijarah* sebesar 0,376.
- Variabel X3 = 0,484 artinya setiap kenaikan satu satuan syariah *compliance* maka akan menambah loyalitas nasabah pembiayaan multijasa dengan akad *ijarah* sebesar 0,484.

Berikut hasilnya dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

**Tabel 10. Analisis Koefisien Determinasi Model Summary<sup>a</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.863 <sup>a</sup>	.745	.700	2.14504

a. Predictors: (Constant), Syariah *Compliance*, Komitmen, Kepercayaan

b. Dependent Variable: Loyalitas Nasabah Pembiayaan Multijasa dengan akad *Ijarah*

Berdasarkan tabel 10, dapat dilihat bahwa nilai R *square* yang diperoleh adalah sebesar 0,745 atau 74,5% dengan demikian dapat disimpulkan bahwa

pengaruh kepercayaan, komitmen dan syariah *compliance* secara simultan berpengaruh terhadap loyalitas nasabah pembiayaan multijasa dengan akad *ijarah* di PT BPRS HIK Parahyangan Bandung, yaitu sebesar 74,5% kemudian sisanya sebesar 25,5% diduga dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti seperti faktor penanganan keluhan. Berikut hasilnya dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

Tabel 11. Uji F

Anova<sup>a</sup>

	Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	228.351	3	76.117	16.543	.000 <sup>b</sup>
	Residual	78.221	17	4.601		
	Total	306.571	20			

a. Dependent Variable: Loyalitas Nasabah Pembiayaan Multijasa dengan akad *Ijarah*

b. Predictors: (Constant), Syariah *Compliance*, Komitmen, Kepercayaan

Berdasarkan tabel 10, diketahui bahwa  $F_{hitung} = 16,543 > F_{tabel} = 3,16$  ( $df = 18$ ) dengan tingkat signifikansi  $0,000 < 0,05$  artinya  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima. Maka dapat disimpulkan bahwa kepercayaan, komitmen, dan syariah *compliance* secara simultan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah pembiayaan multijasa dengan akad *ijarah* di PT BPRS HIK Parahyangan Bandung.

## PENUTUP

Berdasarkan pemaparan pada bab-bab sebelumnya, maka dapat disimpulkan bahwa:

1. Terdapat pengaruh dari kepercayaan terhadap loyalitas nasabah pembiayaan multijasa dengan akad *ijarah* di PT BPRS HIK Parahyangan Bandung, hal ini dapat dilihat dari hasil uji t dimana nilai  $t_{hitung} 3,585 > \text{nilai } t_{tabel} 2,110$  dengan nilai signifikansi  $0,002 < 0,05$  artinya  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima. Pada uji koefisien determinasi diperoleh nilai *R Square* sebesar 0,403 atau 40,3%, maka dapat disimpulkan bahwa kepercayaan berpengaruh terhadap loyalitas nasabah pembiayaan multijasa dengan akad *ijarah* di PT BPRS HIK Parahyangan Bandung sebesar 40,3% kemudian sisanya sebesar 59,7% diduga dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti seperti faktor penanganan keluhan.
2. Terdapat pengaruh dari komitmen terhadap loyalitas nasabah pembiayaan multijasa dengan akad *ijarah* di PT BPRS HIK Parahyangan Bandung, hal ini dapat dilihat dari hasil uji t dimana nilai  $t_{hitung} 35,239 > \text{nilai } t_{tabel} 2,110$  dengan nilai signifikansi  $0,000 < 0,05$  artinya  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima. Pada uji koefisien determinasi diperoleh nilai *R Square* sebesar 0,591 atau 59,1%, maka dapat disimpulkan bahwa komitmen berpengaruh terhadap loyalitas nasabah pembiayaan multijasa dengan akad *ijarah* di PT BPRS HIK Parahyangan Bandung sebesar 59,1,% kemudian sisanya sebesar 40,9% diduga dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti seperti faktor penanganan keluhan.
3. Terdapat pengaruh dari syariah *compliance* terhadap loyalitas nasabah pembiayaan multijasa dengan akad *ijarah* (Y) di PT BPRS HIK Parahyangan Bandung, hal ini dapat dilihat dari hasil uji t dimana nilai  $t_{hitung} = 5,444 < \text{nilai } t_{tabel} 2,110$  dengan nilai signifikansi  $0,000 > 0,05$  artinya  $H_0$  diterima dan  $H_1$

ditolak. Pada uji koefisien determinasi diperoleh nilai *R Square* sebesar 0,609 atau 60,9%, maka dapat disimpulkan bahwa syariah *compliance* berpengaruh terhadap loyalitas nasabah pembiayaan multijasa dengan akad *ijarah* di PT BPRS HIK Parahyangan Bandung sebesar 60,9% kemudian sisanya sebesar 39,1% diduga dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti seperti faktor penanganan keluhan.

4. Terdapat pengaruh antara kepercayaan, komitmen dan syariah *compliance* secara simultan terhadap loyalitas nasabah pembiayaan multijasa dengan akad *ijarah* di PT BPRS HIK Parahyangan Bandung, hal ini dapat dilihat dari hasil uji F dimana  $F_{hitung} = 16,543 > F_{tabel} = 3,16$  ( $df = 18$ ) dengan tingkat signifikansi  $0,000 < 0,05$  artinya  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima. Pada uji koefisien determinasi diperoleh nilai *R square* sebesar 0,745 atau 74,5%, maka dapat disimpulkan bahwa pengaruh kepercayaan, komitmen dan syariah *compliance* secara simultan berpengaruh terhadap loyalitas nasabah pembiayaan multijasa dengan akad *ijarah* di PT BPRS HIK Parahyangan, yaitu sebesar 74,5% kemudian sisanya sebesar 25,5% kemudian sisanya sebesar 25,5% diduga dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti seperti faktor penanganan keluhan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Arifani, D., & Nur'aeni. (2017). *Pengaruh Bauran Pemasaran Terhadap Loyalitas Nasabah Pembiayaan Griya BSM di Bank Mandiri Syariah KCP Rancaekek*. Masoem University.
- Ballester, E. D. et al. (2003). *Development And Validation Of A Brand Trust Scale*. International Journal of Marketing Research.
- Didin, F., & Holisin, I. (2020). *Kapita Selektu Metodologi Penelitian*. Qiara Media.
- Ellena, F. (2011). *Analisis pengaruh kepercayaan, komitmen, komunikasi, dan penanganan keluhan terhadap loyalitas nasabah*. Skripsi. Fakultas Ekonomi. Universitas Diponegoro.
- Fullerton, G., & Taylor, S. (2000). *The Role of Commitment in Service Relationship*. School of Business Acadia University.
- Ghozali, I. (2013). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Griffin, J. (2005). *Customer Loyalty Menumbuhkan & Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*. Erlangga.
- Jaya, I. M. L. M. (2020). *Metode Penelitian Kuantitatif dan Penelitian Kualitatif*. Anak Hebat Indonesia.
- OJK. (2017). *Otoritas Jasa Keuangan*.

Suganda, A. D. (2013). *Pengantar Perbankan Syariah*. In Journal of Chemical Information and Modeling (Vol. 53, Issue 9).

Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Alfabeta.

Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Alfabeta.

Wardayanti, S. M. (2011). *Implikasi Syariah Governance Terhadap Reputasi dan Kepercayaan Bank Syariah*. Jurnal Walisongo.

Yusuf, M., & Daris, L. (2018). *Analisis Data Penelitian*. IPB Press.