

**SIKAP DAN KINERJA BANK TABUNGAN NEGARA (BTN) TERHADAP
RESPON HASIL SURVEI KEPUASAN KONSUMEN UNTUK
MENINGKATKAN LOYALITAS NASABAH DI BALI
(Studi Kasus Pada Kantor BTN Cabang Denpasar)**

I Dewa NyomanUsadha¹,

mahausadha888@gmail.com

Ni Luh Ketut Ayu Sudha Sucandrawati

ayusucandra89@gmail.com

KadekDiantara Adi Putra²

madeadii13@gmail.com

Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Mahendradatta

Abstrak-Tercapainya loyalitas konsumen merupakan salah satu keuntungan bagi perusahaan untuk dapat bertahan dalam persaingan yang semakin ketat. Pada Bank nasabah yang telah loyal memiliki kemungkinan untuk selalu memberikan rekomendasi kepada nasabah lain untuk turut memanfaatkan produk tersebut. Penelitian ini berfokus pada kompetensi, sikap dan kinerja pegawai terhadap respon hasil survei kepuasan konsumen untuk meningkatkan loyalitas nasabah Bank Tabungan Negara (BTN) Cabang Denpasar. Data dikumpulkan menggunakan kuesioner dengan menggunakan 100 sampel responden yang kemudian diolah menggunakan analisis jalur. Berdasarkan hasil analisis diperoleh hasil bahwa sikap berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah, kinerja, tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah, kepuasan, berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah, sikap berpengaruh signifikan terhadap kepuasan, kinerja tidak signifikan berpengaruh terhadap kepuasan serta sikap dan kinerja di mediasi oleh kepuasan konsumen berpengaruh pada meningkatnya loyalitas nasabah. Sehingga rekomendasi yang dapat berikan kepadapihak Bank Tabungan Negara Cabang Denpasar untuk selalu mengedepankan pelayanan yang terbaik untuk setiap nasabah dengan pelayanan cepat, tepat dan tanggap agar kinerja karyawan lebih berdampak positif terhadap kepuasan dan loyalitas nasabah.

Kata Kunci : Sikap, Kinerja, Kepuasan, Loyalitas

Abstract-*The achievement of consumer loyalty is the company's advantage to be able to survive in increasingly fierce competition. Loyal bank customers have the possibility to provide recommendations to other customers. This study focuses on the competencies, attitudes and performance of employees to the responses to customer satisfaction survey results to increase customer loyalty at the Denpasar Branch of the Bank Tabungan Negara. Data were collected using a questionnaire using 100 samples of respondents which were then processed using path analysis. Based on the analysis results obtained that attitude has a significant effect on customer loyalty, performance, has no significant effect on customer loyalty, satisfaction, has a significant effect on customer loyalty, attitude has a significant effect on satisfaction, performance has no significant effect on satisfaction and attitudes and performance are mediated by satisfaction consumers influence on customer loyalty. So that recommendations can be given to the Denpasar Branch of the Bank Tabungan Negara to always provide the best service for each customer appropriately and responsively so that employee performance has a more positive impact on customer satisfaction and loyalty.*

Keywords: *attitude, performance, satisfaction, loyalty*

1.PENDAHULUAN

Sikap (attitudes) adalah faktor penting yang akan mempengaruhi keputusan konsumen. Konsep sikap sangat terkait dengan konsep kepercayaan (belief) dan perilaku (behavior) Ujang Suwarma (2002). Mowen dan Minor (1995) menyebutkan bahwa istilah pembentukan sikap konsumen seringkali menggambarkan hubungan antara kepercayaan, sikap, dan perilaku. Kepercayaan, sikap, dan perilaku juga terkait dengan konsep atribut produk. Sedangkan menurut *Tricomponent Attitude Model* (Schiffman & Kanuk, 2008; dan Engel, Blackwell, dan Miniard, 1995), sikap terdiri atas tiga komponen : Kognitif (Pengetahuan),

Afektif (Emosi), dan Konatif (Tindakan). Sikap terdiri dari tiga komponen yaitu komponen kognitif, afektif, dan konatif atau bisa kita kenal dengan model ABC (Afektif = perasaan), Behavior Intention (B = keinginan), dan komponen Cognitive (C = kognisi). Komponen kognitif berhubungan dengan hal-hal yang diketahui individu atau pengalaman individu baik yang sifatnya langsung atau tidak langsung dengan obyek sikap. Komponen afektif berhubungan dengan perasaan dan emosi konsumen mengenai obyek sikap. Peningkatan kinerja pegawai dalam suatu instansi bukan hal yang mudah. Kinerja karyawan menunjukkan seberapa banyak pegawai memberi kontribusi kepada

organisasi, yang diantaranya adalah kualitas output, kuantitas output, kehadiran di tempat kerja dan sikap kooperatif (Jackson dan Mathis, 2002). Disiplin yang baik mencerminkan besarnya rasa tanggungjawab seorang terhadap tugas-tugas yang diberikan kepadanya (Hasibuan, 2014). Kinerja karyawan memegang peranan yang sangat penting karena melalui karyawan perusahaan berinteraksi dengan konsumen. Interaksi antara karyawan dengan konsumen memegang peran utama karena melalui interaksi ini konsumen mengenal perusahaan. Pada industri jasa, kepuasan konsumen sangat dipengaruhi oleh kualitas interaksi antara konsumen dengan karyawan yang melakukan kontak layanan. Loyalitas nasabah menurut Griffin (dalam Sorayanti Utami) adalah komitmen untuk membela secara mendalam untuk membeli kembali atau berlangganan kembali produk atau layanan yang dipilih secara konsisten di masa depan, meskipun pengaruh situasi dan upaya pemasaran memiliki potensi untuk menyebabkan perubahan dalam tingkah laku. Parasuraman (dalam Akbar dan Parvez) bahwa loyalitas nasabah sebagai kerangka berpikir nasabah yang memegang sikap yang disukai terhadap sebuah perusahaan, berkomitmen untuk membeli lagi produk/jasa perusahaan serta merekomendasikan produk/jasa

tersebut. Dengan adanya loyalitas konsumen maka konsumen akan bersedia mengatakan hal-hal yang positif tentang perusahaan, memberikan pelayanan yang berkualitas. Interaksi antara karyawan dengan konsumen memegang peranan penting dalam memperoleh pelanggan yang setia. Kesuksesan suatu perusahaan dipengaruhi oleh keunggulan kompetitif konsumen bersedia merekomendasikan kepada teman dan tentunya konsumen akan bersedia kembali menggunakan jasa yang ditawarkan oleh perusahaan.

PT Bank Tabungan Negara merupakan perusahaan perbankan yang memerlukan sumber daya manusia unggulan sebagai tenaga kerjanya. Orang-orang yang bekerja di dalamnya, haruslah terdiri dari individu-individu yang mempunyai sikap dan kinerja yang tinggi. Pegawai dengan sikap dan kinerja yang tinggi sangat dibutuhkan untuk menciptakan kepuasan pelanggan sehingga berpengaruh terhadap nasabah menjadi meningkat. Pegawai dengan sikap dan kinerja yang tinggi adalah pegawai yang mempunyai standar kualitas dalam bekerja yang berarti mempunyai profesionalisme kerja dan tidak asal-asalan mengerjakan tugas yang diberikan perusahaan dan selalu dapat menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan waktu yang telah ditentukan.

Penelitian ini berfokus pada kompetensi, sikap dan kinerja

pegawai. Terhasdap respon hasil survei kepuasan konsumen untuk meningkatkan loyalitas nasabah Obyek yang akan diteliti merupakan salah satu badan usaha milik negara yang bergerak di bidang perbankan. Berdasarkan latar belakang di atas maka penulis mengambil penelitian dengan judul **"Sikap dan Kinerja Bank Tabungan Negara (BTN) Terhadap Respon Hasil Survey Kepuasan Konsumen untuk Meningkatkan Loyalitas Nasabah di Bali"**.

RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka rumusan masalah penelitian dapat diuraikan sebagai berikut :

1. Bagaimana pengaruh attitude terhadap kepuasan konsumen pada PT Bank Tabungan Negara Area Bali ?
2. Bagaimana pengaruh kinerja terhadap kepuasan konsumen pada PT Bank Tabungan Negara Area Bali ?
3. Bagaimana pengaruh sikap terhadap loyalitas nasabah pada PT Bank Tabungan Negara Area Bali ?

1. LANDASAN TEORI

A. Sikap

Sikap (*Attitude*) adalah evaluasi atau reaksi perasaan. Sikap seseorang terhadap suatu objek adalah perasaan mendukung atau memihak maupun perasaan tidak mendukung atau tidak memihak pada objek tersebut (Berkowitz dalam Azwar, 2013). ambivalen individu terhadap

objek, peristiwa, orang, atau ide tertentu. Sikap merupakan perasaan, keyakinan, dan kecenderungan perilaku yang relatif menetap.

B. Kinerja

Kinerja merupakan hasil kerja yang dapat dicapai pegawai baik individu maupun kelompok dalam suatu organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab yang diberikan organisasi dalam upaya mencapai visi, misi dan tujuan organisasi bersangkutan dengan menyertakan kemampuan, ketekunan, kemandirian (Busro, 2018:89).

C. Kepuasan

Menurut Nugroho dalam Purnomo Edwin Setyo (2017), menjelaskan bahwa kepuasan konsumen merupakan salah satu elemen penting dalam peningkatan kinerja pemasaran dalam suatu perusahaan. Kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan dapat meningkatkan intensitas membeli dari pelanggan tersebut.

D. Loyalitas Nasabah

Menurut Menurut Dick dan Basu (1994) dalam Rusmiati P I dan Rizki Zulfikar (2018:3) mendefinisikan loyalitas pelanggan sebagai kekuatan hubungan antara sikap relatif individu terhadap suatu kesatuan (merek, jasa, toko, atau pemasok) dan pembelian ulang. Ishaq (2014) dalam Jeremia dan Djurwati (2019:833) mengatakan loyalitas adalah sebuah proses, pada akhir proses tersebut, kepuasan mempunyai efek pada perceived quality, yang dapat memberikan dampak kepada loyalitas dan niat untuk perilaku tertentu dari seorang pelanggan.

HIPOTESIS PENELITIAN

- H1. Attitude berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan pada PT Bank Tabungan Negara Area Bali.
- H2. Kinerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Konsumen pada PT Bank Tabungan Negara Area Bali.
- H3. Attitude berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah pada PT Bank Tabungan Negara Area Bali.
- H4. Kinerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas nasabah pada PT Bank Tabungan Negara Area Bali.
- H5. Kepuasan konsumen berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas Nasabah pada PT Bank Tabungan Negara Area Bali.
- H6. Kepuasan konsumen mampu memediasi pengaruh attitude terhadap loyalitas nasabah pada PT Bank Tabungan Negara Area Bali.
- H7. Kepuasan konsumen mampu memediasi pengaruh kinerja terhadap loyalitas nasabah pada PT Bank Tabungan Negara Area Bali

TUJUAN PENELITIAN

Berdasarkan rumusan masalah diatas, terdapat tujuan dari penelitian ini adalah :

- 1. Untuk mengetahui pengaruh sikap terhadap kepuasan konsunendi PT Bank Tabungan Negara Area Bali.

- 2. Untuk mengetahui pengaruh kinerja terhadap kepuasan konsumen di PT Bank Tabungan Negara Area Bali.
- 3. Untuk mengetahui pengaruh sikap terhadap loyalitas nasabah di PT Bank Tabungan Negara Area Bali.
- 4. Untuk mengetahui pengaruh kinerja terhadap loyalitas nasabah di PT Bank Tabungan Negara Area Bali.
- 5. Untuk mengetahui pengaruh kepuasan konsumen terhadap loyalitas nasabah di PT Bank Tabungan Negara Area Bali.
- 6. Untuk mengetahui apakah sikap berpengaruh terhadap loyalitas nasabah. Melalui kepuasan konsumen di PT Bank Tabungan Negara Area Bali.
- 7. Untuk mengetahui apakah kinerja berpengaruh terhadap loyalitas nasabah. melalui kepuasan konsumen di PT Bank Tabungan Negara Area Bali

2. METODE

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh nasabah PT Bank Tabungan Negara di seluruh Provinsi Bali yang berjumlah 7.800 orang dan sampel sebanyak 100 orang yang ditentukan menggunakan rumus *slovin* Sugiyono (2011). Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner. Menurut Sugiyono (2018:199) kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab. Dengan skala Likert variabel yang akan diukur dijabarkan

menjadi indikator variabel kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak ukur menyusun item *instrument* yang dapat berupa pertanyaan atau pernyataan (Sugiyono, 2018:133). Untuk keperluan analisis kuantitatif, maka dapat diberikan skor skala Likert sebagai berikut :

Tabel 3.1
Skala Penilaian Untuk Pernyataan
Positif dan Negatif

No	Keterangan	Skor Positif	Skor Negatif
1	Sangat Setuju	5	1
2	Setuju	4	2
3	Ragu-ragu	3	3
4	Tidak Setuju	2	4
5	Sangat Tidak Setuju	1	5

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

A. DESKRIPSI OBJEK PENELITIAN

Bank BTN adalah Badan Usaha Milik Negara Indonesia yang berbentuk perseroan terbatas dan bergerak di bidang jasa keuangan perbankan. Cikal bakal Bank BTN dimulai dengan didirikannya Postspaarbank di Batavia pada tahun 1897, yaitu pada masa pemerintahan Belanda. Kemudian Pada tanggal 1 April 1942 Postparbank diambil alih pemerintah Jepang dan diganti namanya menjadi Tyokin Kyoku. Setelah kemerdekaan diproklamasikan, maka Tyokin Kyoku diambil alih oleh pemerintah Indonesia, dan namanya diubah

menjadi Kantor Tabungan Pos RI. Usai dikukuhkannya, Kantor Tabungan Pos RI ini sebagai satu-satunya lembaga tabungan di Indonesia. Pada tanggal 9 Februari 1950 pemerintah mengganti namanya dengan nama Bank Tabungan Pos. Kemudian, pada tahun 1963, Berdasarkan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang No. 4 tahun 1963 Lembaran Negara Republik Indonesia No. 62 tahun 1963 tanggal 22 Juni 1963, maka resmi sudah nama Bank Tabungan Pos diganti namanya menjadi Bank Tabungan Negara. Dalam periode ini posisi Bank BTN telah berkembang dari sebuah unit menjadi induk yang berdiri sendiri. Kemudian sejarah Bank BTN mulai diukir kembali dengan ditunjuknya oleh Pemerintah Indonesia pada tanggal 29 Januari 1974 melalui Surat Menteri Keuangan RI No. B-49/MK/I/1974 sebagai wadah pembiayaan proyek perumahan untuk rakyat. Sejalan dengan tugas tersebut, maka pada tahun 1976 mulailah realisasi KPR (Kredit Pemilikan Rumah) pertama kalinya oleh Bank BTN di negeri ini. Waktu demi waktu akhirnya terus mengantar Bank BTN sebagai satu – satunya bank yang mempunyai konsentrasi penuh dalam pengembangan bisnis perumahan di Indonesia melalui dukungan KPR BTN. Kemudian pada tahun 2017, kepercayaan masyarakat dan pemerintah terhadap Bank BTN telah mengantarkan Bank BTN mendapatkan penghargaan dalam ajang Anugerah Perbankan Indonesia VI 2017 sebagai Peringkat 1 Bank

Terbaik Indonesia tahun 2017. Dengan adanya penghargaan tersebut akan mengukuhkan optimisme perseroan untuk mampu melanjutkan catatan kinerja positif dan mencapai target bisnis perseroan pada tahun tahun berikutnya.

B. HASIL UJI INSTRUMENT ANALISIS SUB STRUKTUR 1

Uji Validitas

Uji validitas dilakukan dengan membandingkan nilai r hitung dengan nilai r tabel dalam

tingkat probabilitas 0.05. Apabila r hitung lebih besar dari r tabel(0.208) atau tingkat probabilitasnya di bawah 0.05, maka instrumen dinyatakan valid. Apabila r tabel (0.208) lebih besar dari r hitung atau tingkat probabilitasnya di atas 0.05, maka instrumen dinyatakan tidak valid. Dari ketentuan tersebut, dalam tabel 4.1 berikut merupakan hasil uji validitas yang dilakukan per variabel:

Tabel 4.1
Uji Validitas Variabel

Item	R-Hitung (Pearson Correlation)	R-Tabel	Ket.
Sikap (X ₁)			
X1.1	0,749	0,208	Valid
X1.2	0,900		Valid
X1.3	0,891		Valid
Kinerja (X ₂)			
X2.1	0,818	0,208	Valid
X2.2	0,775		Valid
X2.3	0,885		Valid
X2.4	0,750		Valid
X2.5	0,877		Valid
Kepuasan (Y ₁)			
Y1.1	0,760	0,208	Valid
Y1.2	0,873		Valid
Y1.3	0,817		Vailid
Y1.4	0,837		Vailid
Y1.5	0,886		Valid
Y1.6	0,765		Valid
Y1.7	0,745		Valid
Loyalitas (Y ₂)			
Y2.1	0,810	0,208	Valid
Y2.2	0,798		Valid
Y2.3	0,838		Valid
Y2.4	0,892		Valid

Sumber:Data primer diolah, lampiran 3

Berdasarkan hasil analisis pada Tabel 4.1, menunjukkan bahwa semua instrumen nilai R-hitungnya berada di atas R-Tabel (0,208). Hal tersebut berarti semua instrumen yang dipergunakan untuk mengumpulkan data berupa kuesioner hasilnya adalah valid.

Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas didasarkan pada jumlah Cronbach's Alpha masing – masing variabel. Apabila nilai Cronbach's Alpha lebih besar dari 0.600 maka data dapat dikatakan reliabel. Berikut pada tabel 4.2 merupakan hasil uji reliabilitas pada instrumen penelitian :

Tabel 4.2
Uji Reliabilitas Variabel

Reliability Statistics				
Variabel	Item	Cronbach's Alpha	Standar	Reliability
Sikap (X ₁)	5	0.805	0,60	Reliabel
Kinerja (X ₂)	5	0.881		Reliabel
Kepuasan (Y ₁)	5	0,914		Reliabel
Loyalitas (Y ₂)	5	0.854		Reliabel

Sumber: Data primer diolah, lampiran 3

Berdasarkan hasil analisis pada Tabel 4.3 didapat perhitungan masing-masing variabel nilai *Cronbach's Alpha*nya lebih besar dari 0,60. Hal tersebut berarti semua instrumen sudah *reliabledan* penelitian dapat dilanjutkan.

C. ANALISIS JALUR (*PATH ANALYSIS*)

Analisis Regresi

Analisis data menggunakan *software* SPSS dengan hasil sebagai tabel di bawah ini.

Tabel 4.3
Analisis Determinasi Dalam Model Summary

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.748 ^a	.560	.550	2.534

a. Predictors: (Constant), X₂, X₁

Sumber: Data primer diolah, lampiran 3

Besarnya angka Adjust R Square (r^2) adalah 0.550. Angka tersebut digunakan untuk melihat besarnya pengaruh (X₁) dan (X₂) terhadap (Y₁) dengan cara

menghitung koefisien determinasi (KD) dengan menggunakan rumus:

$$KD = r^2 \times 100\%$$

$$KD = 0.550 \times 100\%$$

$$KD = 55,00\%$$

Jadi besarnya pengaruh (X1) dan (X2) terhadap (Y1) adalah sebesar 55,00%.

Analisis data menggunakan *software* SPSS dengan hasil sebagai tabel di bawah ini.

ANOVA

Tabel 4.4
Uji Hipotesis (Uji F) dalam model ANOVA
ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	791.230	2	395.615	61.619	.000 ^b
	Residual	622.770	97	6.420		
	Total	1414.000	99			

a. Dependent Variable: Y1

b. Predictors: (Constant), X2, X1

Sumber: Data primer diolah, lampiran 3

Berdasarkan tabel di atas diperoleh F-hitung 61,619 dan Sig. 0.000 < 0.050 maka dapat dinyatakan pada Hipotesis (Ha) : ada hubungan linier antara (X1) Sikap dan (X2) Kinerja, terhadap (Y1) Kepuasan.

Coefficiente

Coefficiente untuk melihat pengaruh secara parsial (X1) Sikap dan (X2) Kinerja terhadap (Y1) Kepuasan. Analisis data menggunakan *software* SPSS dengan hasil sebagai tabel di bawah ini.

Tabel 4.5
Uji Hipotesis (Uji_t) dalam Model Coefficients

		Coefficients^a				
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
Model		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	6.882	1.710		4.024	.000
	X1	.852	.185	.391	4.597	.000
	X2	.516	.099	.443	5.215	.000

a. Dependent Variable: Y1

Sumber: Data primer diolah, lampiran 3

Berdasarkan tabel di atas dapat dijelaskan beberapa hal sebagai berikut:

- a. Diperoleh t_{hitung} (X1) 4,597 dan Sig. $0.000 < 0.050$ maka dapat dinyatakan pada Hipotesis (Ha): ada hubungan linier antara (X1) Sikap, dan (X2) Kinerja terhadap (Y1) Kepuasan
- b. Diperoleh t_{hitung} (X2) 5,215 dan Sig. $0.000 > 0.050$ maka dapat dinyatakan pada Hipotesis (Ha): ada hubungan linier antara

(X1) Sikap dan (X2) Kinerja terhadap (Y1) Kepuasan.

Analisis Korelasi

Analisis korelasi antara Variabel (X1) dan Variabel (X2) dengan menggunakan program SPSS akan diperoleh hasil *Correlations*, dengan tujuan untuk mengetahui korelasinya

Analisis data menggunakan *software* SPSS dengan hasil sebagai tabel di bawah ini.

Tabel 4.6
Hasil Analisis Korelasi pada model Correlations

		Correlations		
		X1	X2	Y1
X1	Pearson Correlation	1	.609**	.660**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000
	N	100	100	100
X2	Pearson Correlation	.609**	1	.681**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000
	N	100	100	100
Y1	Pearson Correlation	.660**	.681**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	
	N	100	100	100

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

Sumber: Data primer diolah, lampiran 3

Berdasarkan tabel di atas dapat dijelaskan beberapa hal sebagai berikut:

- a) Diperoleh hasil Koefisien korelasi (X1) adalah sebesar 0.660 maka dapat dinyatakan (X1) Sikap berkorelasi “kuat” dengan (Y1) Kepuasan.
- b) Diperoleh hasil Koefisien korelasi (X2) adalah sebesar 0.681 maka dapat dinyatakan (X2) Kinerja berkorelasi “kuat” terhadap (Y1) Kepuasan.

ANALISIS SUB STRUKTUR 2

Analisis Regresi

Analisis data menggunakan *software* SPSS dengan hasil sebagai tabel di bawah ini.

Tabel 4.6
Hasil Analisis Korelasi pada model Correlations

		Correlations		
		X1	X2	Y1
X1	Pearson Correlation	1	.609**	.660**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000
	N	100	100	100
X2	Pearson Correlation	.609**	1	.681**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000
	N	100	100	100
Y1	Pearson Correlation	.660**	.681**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	
	N	100	100	100

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

Sumber: Data primer diolah, lampiran 3

Berdasarkan tabel di atas dapat dijelaskan beberapa hal sebagai berikut:

- a) Diperoleh hasil Koefisien korelasi (X1) adalah sebesar 0.660 maka dapat dinyatakan (X1) Sikap berkorelasi “kuat” dengan (Y1) Kepuasan.
- b) Diperoleh hasil Koefisien korelasi (X2) adalah sebesar

0.681 maka dapat dinyatakan (X2) Kinerja berkorelasi “kuat” terhadap (Y1) Kepuasan.

ANOVA

Analisis data menggunakan *software* SPSS dengan hasil sebagai table di bawah ini.

Tabel 4.8
Uji Hipotesis dalam Model ANOVA (Uji_F)

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	347.121	3	115.707	78.121	.000 ^b
	Residual	142.189	96	1.481		
	Total	489.310	99			

a. Dependent Variable: Y2

b. Predictors: (Constant), Y1, X1, X2

Sumber: Data primer diolah, lampiran 3

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat nilai F-hitung 78,121 dan Sig. $0.000 < 0.050$ maka dapat dinyatakan pada Hipotesis (H_a): ada hubungan linier antara (X1) Sikap dan (X2) Kinerja serta (Y1) Kepuasan terhadap (Y2) Loyalitas.

Coefficiente
Coefficiente untuk melihat pengaruh secara parsial (X1) Sikap (X2) Kinerja dan (Y1) Kepuasan terhadap (Y2) Loyalitas. Analisis data menggunakan *software* SPSS dengan hasil sebagai table di bawah ini.

Tabel 4.9
Uji Hipotesis (Uji_t) dalam Model Coefficients

Coefficients ^a					
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	Sig.
		B	Std. Error	Beta	
1	(Constant)	1.523	.887		1.717 .089
	X1	.535	.098	.417	5.451 .000
	X2	.141	.054	.205	2.614 .010
	Y1	.196	.049	.334	4.028 .000

a. Dependent Variable: Y2

Sumber: Data primer diolah, lampiran 3

Berdasarkan tabel di atas dapat dijelaskan beberapa hal sebagai berikut:

- Diperoleh t_{hitung} (X1) 5,451 dan Sig. $0.000 < 0.050$ dan maka dapat dinyatakan pada Hipotesis (H_a) : ada hubungan linier antara (X1) terhadap (Y2) Loyalitas.
- Diperoleh t_{hitung} (X2) 2,614 dan Sig. $0.010 < 0.050$ dan maka dapat dinyatakan pada Hipotesis (H_0) : ada hubungan linier antara (X2) terhadap (Y2) Loyalitas.
- Diperoleh t_{hitung} (Y1) 4,028 dan Sig. $0.000 < 0.050$ dan maka dapat dinyatakan pada Hipotesis

(H_a) : ada hubungan linier antara (Y1) terhadap (Y2) Loyalitas.

Analisis Korelasi

Analisis korelasi antara Variabel (X1) dan Variabel (X2) serta Variabel (Y1) terhadap Variabel (Y2) diperoleh hasil *Correlations*, dengan tujuan untuk mengetahui derajat hubungan dan kontribusi variabel bebas (*Independent*) dengan variabel terikat (*Dependent*).

Analisis data menggunakan *software* SPSS dengan hasil sebagai tabel di bawah ini.

Tabel 4.10
Hasil Analisis Korelasi pada Correlations

		Correlations			
		X1	X2	Y1	Y2
X1	Pearson Correlation	1	.609**	.660**	.763**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100
X2	Pearson Correlation	.609**	1	.681**	.687**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100
Y1	Pearson Correlation	.660**	.681**	1	.749**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100
Y2	Pearson Correlation	.763**	.687**	.749**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100

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

Sumber: Data primer diolah, lampiran 3

Berdasarkan tabel di atas dapat dijelaskan beberapa hal sebagai berikut:

- a) Diperoleh hasil Koefisien korelasi (X1) adalah sebesar 0.763 maka dapat dinyatakan (X1) Sikap berkorelasi “kuat” terhadap (Y2) Loyalitas.
- b) Diperoleh hasil Koefisien korelasi (X2) adalah sebesar 0.687 maka dapat dinyatakan (X2) Kinerja berkorelasi “kuat” terhadap (Y2) Loyalitas.
- c) Diperoleh hasil Koefisien korelasi (Y1) adalah sebesar 0.749 maka dapat dinyatakan (Y1) Kepuasan berkorelasi “kuat” terhadap (Y2) Loyalitas.

PERHITUNGAN PENGARUH

Pengaruh Langsung (*Direct Effect*)

- a) Pengaruh variabel (X1) terhadap (Y1) : (X1) → (Y1) adalah Beta Standardized Coefficients, besarnya β 0.391
- b) Pengaruh variabel (X2) terhadap (Y1) : (X2) → (Y1) adalah Beta Standardized Coefficients, besarnya β 0.443
- c) Pengaruh variabel (X1) terhadap (Y2) : (X1) → (Y2) adalah Beta Standardized Coefficients, besarnya β 0.417
- d) Pengaruh variabel (X2) terhadap (Y2) : (X2) → (Y2) adalah Beta Standardized Coefficients, besarnya β 0.205
- e) Pengaruh variabel (Y1) terhadap (Y2) : (Y1) → (Y2) adalah Beta

Standardized Coefficients,
besarnya β 0.334
Pengaruh Tidak Langsung (*Indirect Effect*)

a) Pengaruh variabel (X1) terhadap variabel (Y2) melalui variabel (Y1) : $(X1) \rightarrow (Y1) \rightarrow (Y2) = \beta$
 $(0.391 \times 0.334) = 0.131$

b) Pengaruh variabel (X2) terhadap variabel (Y2) melalui variabel (Y1) : $(X2) \rightarrow (Y1) \rightarrow (Y2) = \beta$
 $(0.443 \times 0.334) = 0.148$

Pengaruh Total (*Total Effect*)

a) Pengaruh variabel (X1) $\rightarrow$ (Y2)
= 0.391

b) Pengaruh variabel (X2) $\rightarrow$ (Y2)
= 0.443

c) Pengaruh variabel (Y1) $\rightarrow$ (Y2)
= 0,334

d) Pengaruh variabel (X1) $\rightarrow$ (Y1)
 $\rightarrow$ (Y2) = $(0.391 + 0.131) = 0.522$

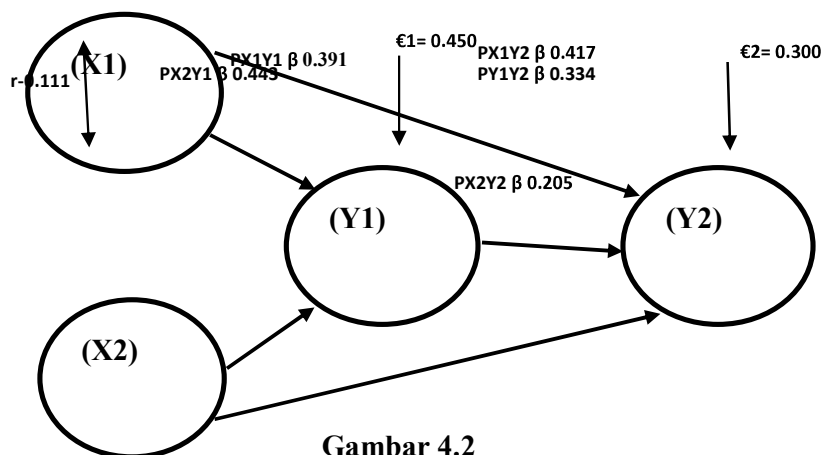
e) Pengaruh variabel (X2) $\rightarrow$ (Y1)
 $\rightarrow$ (Y2) = $(0.443 + 0.148) = 0.631$

Perhitungan Error Pada Model Analisis Jalur

Error pada persamaan struktural I $\epsilon = (1 - 0.550) = 0.450$

Error pada persamaan struktural II $\epsilon = (1 - 0.700) = 0.300$

Diagram Jalur dengan koefisien jalur yang diperoleh, sebagai gambar di bawah ini.



Gambar 4.2
Hasil Analisis Jalur

Persamaan struktural untuk model diperoleh :

Sub Struktural I : $Y1 = 0.391 X1 + 0.443 X2 + \epsilon1 \ 0.450$

Sub Struktural II : $Y2 = 0.417X1 + 0.205 X2 + 0.0334 Y1 + \epsilon2 \ 0.300$

4. PEMBAHASAN

Hasil analisis menunjukan bahwa nilai t hitung 4,597 dan signifikansi $0,000 < 0,05$ yang berarti sikap berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen di PT Bank Tabungan Negara Area Bali. Hal ini berarti

semakin baik sikap maka kepuasan konsumen di PT Bank Tabungan Negara Area Bali menjadi semakin baik. Hal ini didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Mardiatno (2015) dan Widodo (2016) yang menyatakan sikap berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen.

1. Pengaruh Attitude terhadap kepuasan konsumen di PT Bank Tabungan Negara Area Bali

Hasil analisis menunjukkan bahwa nilai t hitung 4,597 dan signifikansi $0,000 < 0,05$ yang berarti sikap berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen di PT Bank Tabungan Negara Area Bali. Hal ini berarti semakin baik sikap maka kepuasan konsumen di PT Bank Tabungan Negara Area Bali menjadi semakin baik. Hal ini didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Mardiatno (2015) dan Widodo (2016) yang menyatakan sikap berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen.

2. Pengaruh kinerja terhadap kepuasan konsumen di PT Bank Tabungan Negara Area Bali

Hasil analisis menunjukkan bahwa nilai t hitung 5,215 dan signifikansi $0,000 < 0,05$ yang berarti kinerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen di PT Bank Tabungan Negara Area Bali. Hal ini berarti semakin baik kinerja maka kepuasan konsumen di PT Bank Tabungan Negara Area Bali menjadi semakin baik. Hal ini didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Boavida (2017) dan Adelina (2021)

yang menyatakan kinerja berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen.

3. Pengaruh Attitude terhadap loyalitas nasabah di PT Bank Tabungan Negara Area Bali.

Hasil analisis menunjukkan bahwa nilai t hitung 5,415 dan signifikansi $0,000 < 0,05$ yang berarti sikap berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah di PT Bank Tabungan Negara Area Bali. Hal ini berarti semakin baik sikap maka loyalitas nasabah di PT Bank Tabungan Negara Area Bali menjadi semakin baik. Hal ini didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Mardiatno (2015) dan Damopolii dkk (2021) yang menyatakan sikap berpengaruh positif terhadap loyalitas nasabah.

4. Pengaruh kinerja terhadap loyalitas nasabah di PT Bank Tabungan Negara Area Bali

Hasil analisis menunjukkan bahwa nilai t hitung 2,614 dan signifikansi $0,010 < 0,05$ yang berarti kinerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah di PT Bank Tabungan Negara Area Bali. Hal ini berarti semakin baik kinerja maka loyalitas nasabah di PT Bank Tabungan Negara Area Bali menjadi semakin baik. Hal ini didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Rumimpunu (2017) dan Adelina (2021) yang menyatakan kinerja berpengaruh positif terhadap loyalitas nasabah.

5. Pengaruh kepuasan konsumen terhadap loyalitas nasabah di PT Bank Tabungan Negara Area Bali

Hasil analisis menunjukkan bahwa nilai t hitung 4,028 dan signifikansi $0,000 < 0,05$ yang berarti kepuasan konsumen berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah di PT Bank Tabungan Negara Area Bali. Hal ini berarti semakin baik kepuasan konsumen maka loyalitas nasabah di PT Bank Tabungan Negara Area Bali menjadi semakin baik. Hal ini didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Magdalena (2018) dan Putri (2019) yang menyatakan kepuasan konsumen berpengaruh positif terhadap loyalitas nasabah.

6. Pengaruh Attitude terhadap loyalitas nasabah melalui kepuasan konsumen di PT Bank Tabungan Negara Area Bali.

Hasil analisis menunjukkan pengaruh langsung sikap terhadap loyalitas nasabah sebesar 0,391 lebih dari pengaruh tidak langsung sebesar 0,131. Hal ini berarti kepuasan konsumen tidak mampu memediasi pengaruh sikap terhadap loyalitas nasabah di PT Bank Tabungan Negara Area Bali.

7. Pengaruh kinerja terhadap loyalitas nasabah melalui kepuasan konsumen di PT Bank Tabungan Negara Area Bali

Hasil analisis menunjukkan pengaruh langsung kinerja terhadap loyalitas nasabah sebesar 0,443 lebih dari pengaruh tidak langsung sebesar 0,148. Hal ini berarti kepuasan konsumen tidak mampu memediasi pengaruh kinerja terhadap loyalitas nasabah di PT Bank Tabungan Negara Area Bali.

DAFTAR PUSTAKA

- Adelina, L. 2021. Anteseden Loyalitas Nasabah Bank Syariah Melalui Kepuasan dan Kepercayaan Nasabah Bank Syariah di Kota Medan. *Jurnal Manajemen*.
- Ariswiana Fahmira Putra, I Gede. 2021. Anteseden Faktor Personal Terhadap Penelian Internal SDMPPT Bank Tabungan Negara Cabang Denpasar. *Jurnal Manajemen*.
- Azwar S. 2013. *Sikap Manusia: Teori dan Pengukurannya*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Baron, Robert, A., & Byrne, D. 2012. *Psikologi Sosial* Jilid 2. Jakarta: Erlangga
- Busro, Muhammad. 2018. *Teori-Teori Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Prenadameidia Group.
- Damopolii, Z., Taroreh, R. N., & Uhing, Y. 2021. Pengaruh Kompetensi Dan Motivasi Terhadap Kinerja ASN Dinas Pendidikan Kota Kotamobagu. *Jurnal Manajemen*.
- Danang, Sunyoto. 2012. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT Buku Seru
- De Jesus Boavida, A. A. 2017. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Banco Nacional Comercio Timor Leste (BNCTL). *Jurnal Manajemen*.
- Dick, A.S dan Basu, K., 2018. Customer Loyalty : Toward

- an Integrated Conceptual Framework. *Journal of The Academy Marketing Science*, Vol.22, p.99-113.
- Dwiastuti, Rini. dkk. 2013. *Ilmu Perilaku Konsumen*. Malang. UB Press
- Fauziah, J. D. 2019. Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Nasabah: Studi pada PT. BRI Cabang Marthadinata Malang Jawa Timur. *Jurnal Manajemen*.
- Ferrinadewi, Erna & S.Pantja Djati 2018. Upaya Mencapai Loyalitas Konsumen dalam Perspektif Sumber Daya Manusia. *Jurnal Kewirausahaan dan Manajemen*. Vol.6 No.1, pp.15-26
- Griffin, Jill. 2015. *Customer Loyalty, Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*. Jakarta : Erlangga.
- Hakim, A. 20016. Analisis Pengaruh Motivasi, Komitmen Organisasi, Dan Iklim Organisasi Terhadap Kinerja Pegawai, Studi Pada Dinas Perhubungan Dan Telekomunikasi Propinsi Jawa Tengah, *Jurnal Manajemen*. Vol.2, No.2, Juli: 165- 180.”
- Handoko, T. Hani. 2016. *Manajemen*. Yogyakarta : BPFE
- Hasibuan, Malayu S.P. 2014. *Manajemen: Sumber Daya Manusia*. Jakarta : Bumi Aksara
- Kasmir. 2015. *Analisis Laporan Keuangan*. Edisi Satu. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.
- Kotler, Philip. 2017. *Manajemen Pemasaran*. Edisi Mileinium. Jakarta : PT. Indeks Kelompok Gramedia.
- Kotler dan Keller. 2014. *Manajemen Pemasaran*. Jilid I. Edisi Ke 13. Jakarta: Erlangga.
- Lupiyoadi, R. 2013. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta : Salemba Empat
- Magdalena, M. 2018. Pengaruh kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah KPR BTN pada PT. Bank Tabungan Negara Tbk. cabang Padang. *Jurnal Manajemen*.
- Oliver, Riscrd L. 2018. *Satisfaction A Behavioral Perspective On The Consumer*. McGraw-Hill Education, Singapore.
- Priansa, Donni Juni. 2014. *Perencanaan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia*. Bandung: Alfabeta
- Putri, R. S. 2019. Pengaruh layanan mobile banking terhadap kepuasan dan loyalitas nasabah Bank BTN Syariah Semarang. *Jurnal Manajemen*.
- Rivai, Veithzal. 2014. *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan*. Jakarta: Rajagrafindo Persada,
- Rivai, dan Basri. 2015. *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan*, Jakarta: Rajagrafindo Persada
- Robbins, Stephen. P. dan Mary Coulter. 2015. *Manajemen*.

- Jakarta: PT INDEKS
Kelompok Gramedia.
- Rumimpunu, R. C. J. 2015. Pengaruh Kompetensi Dan Stres Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Dinas Pendidikan Nasional Provinsi Sulawesi Utara Sajaauh Mana Pencapain Kinerja Karyawan. *Jurnal Manajemen*.
- Sinambela. Lijan Poltak. 2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia: Membangun Tim Kerja yang Solid untuk Meningkatkan Kinerja*, Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugiyono. 2018. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kkualitatif dan R & D*. Bandung: ALFABETA.
- Tjiptono, Fandy. 2014. *Pemasaran Jasa – Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*, Andi Offset, Yogyakarta
- Utomo, Priyanto Doyo. 2016. Analisis Terhadap Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Konsumen Pada Operator Telepon Seluler. *Thesis*: Universitas Gadjah Mada.
- Walgito, Bimo. 2012. *Pengantar Psikologi Umum*. Yogyakarta: Andi Offset
- Wibowo. 2014 . *Manajemen Kinerja* . Edisi Keempat . Jakarta : Rajawali Pers.
- Widodo, M. 2016. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah di Bank Tabungan Negara (BTN) Cabang Gresik. *Jurnal Manajemen*