MUSYTARI

Neraca Akuntansi Manajemen, Ekonomi

Vol 25 No 8 Tahun 2026

ISSN : 3025-9495

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPERCAYAAN TERHADAP LOYALITAS NASABAH PADA PT BANK RAKYAT INDONESIA UNIT KOBALIMA WEMASA NUSA TENGGARA TIMUR (NTT)

Apleni Imelda Sarin [1], Nurhadi [2]

Universitas Bina Sarana Informatika, Jl. Kamal Raya No.18, RT.6/RW.3, Cengkareng Tim., Kecamatan Cengkareng, Kota Jakarta Barat, Daerah Khusus Ibukota Jakarta 11730 [1,2]

Email Korespondensi: imelsarin@gmail.com[1],nurhadi.nhd@bsi.ac.id[2]

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap loyalitas nasabah pada PT Bank Rakyat Indonesia Unit Kobalima Wemasa.Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif statistik dengan menyebarkan kuisioner kepada 100 responden dengan menggunakan teknik purposive sampling berdasar kriteria nasabah aktif pengguna smarphone android.Hasil penelitian menunjukan bahwa Kualitas Pelayanan (X1) secara parsial berpengaruh signifikan dan positif terhadap loyalitas nasabah (Y),dengan hasil t_{hitung} 6,717 > t_{tabel} 1,985 dan nilai signifikan 0,000 < 0,05.Sementara Kepercayaan (X2) secara parsial juga berpengaruh signifikan dan positif terhadap Loyalitas Nasabah (Y),dengan hasil t_{hitung} 5,974 > t_{tabel} 1,985 dan nilai signifikan 0,000 < 0,05.Sedangkan secara simultan,Kualitas Pelayanan (X1) dan Kepercayaan (X2) berpengaruh signifikan terhadap loyalitas Nasabah (Y),dengan hasil F_{hitung} 143,104 > F_{tabel} 3,09 dan nilai signifikan 0,000 < 0,05.Koefisien determinasi menunjukan bahwa Kualitas Pelayanan (X1) dan Kepercayaab (X2) secara bersama-sama dapat menjelaskan 74,7 % variasi loyalitas nasabah (Y),sementara sisanya dipengaruhi oleh faktor lain diluar model penelitian ini.Berdasarkan hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa kualitas Pelayanan (X1) dan Kepercayaan (X2) menjadi faktor penting yang secara signifikan dapat mempengaruhi Loyalitas Nasabah (Y) pada PT Bank Rakyat Indonesia Unit Kobalima Wemasa (NTT).

***Kata Kunci**: Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, Loyalitas Nasabah*

Article history

Received: Agustus 2026

Reviewed: Agustus 2026

Published: Agustus 2026

Plagirism checker no 80

Copyright : author

Publish by : musytari

This work is licensed under a creative commons attribution-noncommercial 4.0 international license

MUSYTARI
Neraca Akuntansi Manajemen, Ekonomi
Vol 25 No 8 Tahun 2026
ISSN : 3025-9495

ABSTRACT

This study aims to analyze the influence of service quality and trust on customer loyalty at PT Bank Rakyat Indonesia, Kobalima Wemasa Unit. The study employs a quantitative statistical approach by distributing questionnaires to 100 respondents using a purposive sampling technique based on the criteria of active customers who use Android smartphones. The results indicate that Service Quality (X1) has a significant and positive partial effect on customer loyalty (Y), with a calculated t-value of 6.717 > t-table of 1.985 and a significance value of 0.000 < 0.05. Meanwhile, Trust (X2) also has a significant and positive partial effect on customer loyalty (Y), with a calculated t-value of 5.974 > t-table of 1.985 and a significance value of 0.000 < 0.05. Furthermore, Service Quality (X1) and Trust (X2) simultaneously exert a significant influence on customer loyalty (Y), with a calculated F-value of 143.104 > F-table of 3.09 and a significance value of 0.000 < 0.05. The coefficient of determination shows that Service Quality (X1) and Trust (X2) together explain 74.7% of the variation in customer loyalty (Y), while the remainder is influenced by factors outside this research model. Based on these results, it can be concluded that Service Quality (X1) and Trust (X2) are important factors that significantly influence customer loyalty (Y) at PT Bank Rakyat Indonesia, Kobalima Wemasa Unit (NTT).

Keywords: Service Quality, Trust, Customer Loyalty

1. PENDAHULUAN

PT Bank Rakyat Indonesia Unit Kobalima Wemasa merupakan satu-satunya Unit kerja BRI yang beroperasi di kecamatan kobalima,kabupaten Malaka,Provinsi Nusa Tenggara Timur.Lokasi unit berada di jalur perbatasan motamasin dan menjadi pusat layanan keuangan bagi masyarakat dari beberapa desa Litamali,Desa Lakekun,Desa Rainawe,dan Desa Alas Selatan.Karakteristik nasabah didominasi oleh Wirausaha seperti,peternak sapi,pedagang pasar wemasa,Warung makan,toko serta penerima manfaat program bantuan sosial dari pemerintah.bagi masyarakat dengan akses terbatas terhadap lembaga keuangan lain,keberadaan BRI Unit Kobalima wemasa memiliki peran yang sangat penting dalam mendukung aktivitas ekonomi harian.Dalam konteks operasional unit perbatasan loyalitas nasabah menjadi aspek yang menentukan keberlangsungan usaha.

Loyalitas nasabah merupakan aset kunci bagi keuangan BRI Unit Kobalima karena memastikan pelanggan tetap loyal dan tidak berpindah pada bank lain.Fenomena yang ditemukan dilapangan

ISSN : 3025-9495

BRI Unit Kobalima Wemasa justru kebalikannya.Nasabah jarang bertransaksi kecuali saat pencairan gaji veteran,pensiunan dan bantuan sosial setelah mendapakan pencairan gaji dan bantuan sosial rekening dibiarkan kosong.Mereka juga tidak menggunakan produk lain seperti KUR dan BRIMO padahal sudah menjadi nasabah lama karena alasannya mereka bertahan bukan karena puas tapi karena bank yang ada di Kobalima Cuma BRI saja sedangkan jarak ke bank lain sangat jauh untuk ditempuh dan mereka menganggap kalau proses pemindahaan rekening baru dianggap ribet.Jadi loyalitas yang ada lebih tepatnya ke loyalitas terpaksa.

Berdasarkan data yang didapatkan dari PT Bank Rakyat Indonesia Unit Kobalima Wemasa jumlah nasabah britama mengalami peningkatan setiap bulannya pada periode November 2025 dan Mei 2026 peningkatan persentase tersebut dikategorikan sebagai nasabah loyal.Jika dilihat dari perkebangan jumlah nasabahnya dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 1. Jumlah Tabungan Nasabah Britama BRI Tbk Unit Kobalima Wemasa

Bulan/Tahun	Jumlah Deb Britama	Jumlah Deb Loyalitas	Persentase Deb Loyalitas
Nov 2025	2,698	2,342	86,81
Des2025	2,716	2,374	87,41
Jan 2026	2,728	2,391	87,65
Feb 2026	2,742	2,418	88,18
Mar 2026	2,737	2,429	88,75
Apr 2026	2,724	2,444	89,72
Mei 2026	2,732	2,453	89,79

Sumber: PT BRI Tbk Unit Kobalima Wemasa 2026

Dari tabel 1 dapat dilihat bahwa persentase loyalitas nasabah Bank BRI Unit Kobalima meningkat dari 86,81% pada bulan November 2025 menjadi 89,79% pada bulan Mei 2026 .Namun pada periode April 2026 ke Mei 2026 pertumbuhan loyalitas mengalami penurunan dengan hanya meningkat sebesar 0,07%.Fenomena perlambatan pertumbuhan loyalitas nasabah mengindikasikan bahwa peningkatan nasabah tidak serta merta menjamin peningkatan loyalitas yang signifikan.Hal ini menunjukan adanya faktor lain yang mempengaruhi loyalitas nasabah BRI Unit Kobalima.

Kualitas pelayanan merupakan suatu penilaian pelanggan terhadap semua layanan yang diberikan oleh karyawan BRI Unit Kobalima.Fenomena yang ditemukan di lapangan BRI Unit Kobalima

MUSYTARI
Neraca Akuntansi Manajemen, Ekonomi
Vol 25 No 8 Tahun 2026
ISSN : 3025-9495

Wemasa malah menunjukan kebalikannya. Ruang tunggu sempit sehingga sering penuh saat tanggal gajian biasanya di tanggal 1 sampai 15 jam 08.00-15.00.Pelayanan penarikan uang,penyetoran uang dan bayar asuransi di teller juga kadang sering lama karena antrian yang banyak alasannya petugas teler Cuma ada satu orang saja yang melayanini.Pencairan KUR sering telat 2 sampai 3 hari karena gangguan jaringan disaat sistem error sehingga disuruh petugas balik lagi setelah sistemnya membaik.Informasi biaya administrasi juga tidak disampaikan secara jelas akibatnya banyak nasabah yang bingung dan kaget saat saldo terpotong.Meskipun begitu nasabah tetap beretahaan karena di Unit Kobalima Wemasa bank Cuma satu saja .

Kepercayaan nasabah merupakan suatu bentuk keyakinan dan kepercayaan nasabah terhadap bank yang memiliki niat baik jujur dalam menyampaikan informasi dan mampu menyelesaikan suatu masalah nasabah. Fenomena yang ditemukan dilapangan BRI Unit Kobalima malah terjadi kebalikannya Sosialisasi produk baru hampir tidak ada sehingga nasabah baru tahu ada produk baru setelah berkunjung langsung ke unit.Ada juga kejelasan soal biaya admin kurang jelas sehingga beberapa nasabah yang kurang paham mengapa ada potongan saat cek saldo padahal tidak melakukan transfer.Ketika ada kendala sistem atau kartu fisik atm tidak ada solusi yang diberikan petugas hanya menyuruh untuk menunggu atau kembali pada keesokan harinya ketika sudah tersedia kartu fisiknya.

Tabel 2. Kesenjangan Kondisi Ideal dan Kondisi lapangan

Variabel	Indikator Seharusnya	Fenomena yang terjadi di lapangan	Ketidaksesuaian
Loyalitass nasabah	Nasabah rutin bertransaksi menggunakan lebih dari satu produk dan bersedia merekomendasikan bank	Nasabah hanya transaksi saat gajian veteran,penerimaan bansos,pensiuanan dan beasiswa	Terjadi loyalitas terpaksa bukan loyalitas karena kepuasan
Kualitas pelayanan	Ruangtunggu nyaman,pelayanan cepat,informasi disampaikan jelas,masalah diselesaikan saat itu juga	Ruang tunggu sempit dan penuh saat tanggal gajian,pencairan KUR telat 2-3 hari,sistem error disuruh datang besok,Biaya	Pelayanan belum memenuhi harapan nasabah

ISSN : 3025-9495

Variabel	Indikator Seharusnya	Fenomena yang terjadi di lapangan	Ketidaksesuaian
		admin tidak dijelaskan di awal.	
Kepercayaan nasabah	Bank Aktif memberi informasi ,transparan soal biaya,mampu menyelesaikan masalah dengan cepat	Sosialisasi produk jarang dilakukan,kejelasan biaya admin kurang,Solusi saat gangguan sistem hanya suruh datang lagi dikeesokan hari,nasabah tetap percaya karena BRI bank BUMN	Kepercayaan terbentuk karena faktor eksternal bukan kinerja bank

Berdasarkan Tabel diatas terlihat bahwa ketidaksesuaian antara kondisi yang seharusnya terjadi dengan kondisi nyata di BRI unit Kobalima Wemasa.Pada variabel loyalitas nasabah tidak menunjukan loyalitas murni seperti rutin transaksi dan menggunakan produk laim melainkan bertahan karena keterbatasan pilihan dan jarak bank lain yang jauh.

Variabel kualitas pelayanan fasilitas dan kecepatan layanan belum memenuhi harapan nasabah karena ruang tunggu yang sempit,keterlambatan pencairan KUR,menunggu antrian terlalu lama di teller dan kurangnya kejelasan informasi menjadi kendala yang sering ditemui.

Sementara pada variabel kepercayaan terdapat transparansi informasi dan kecepatan penanganan masalah belum optimal tapi nasabah tetap mempertahankan hubungannya dengan bank karena faktor kepercayaan terhadap BRI sebagai bank BUMN yang sudah lama beroperasi di kobalima wemasa dan hanya ada bank satu-nya yang berada di wemasa tersebut.

Selain kondisi lapangan inkonsisten hasil penelitian terdahulu juga menjadi alasan penelitian ini dilakukan.Penelitian oleh (Jatnika Sari & Aprianti, n.d.) pada nasabah Bank Negara Indonesia menunjukan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah.Hasil serupa juga ditemukan oleh (Rizki Amalia Imelda,2021) pada nasabah BRI KC Jember dimana kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah.

Namun penelitian mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pada objek perbankan masih menunjukan hasil yang bervariasi.Hal ini mengindikasikan adanya research gap yang perlu

ISSN : 3025-9495

dikaji lebih lanjut.Berdasarkan fenomena penurunan loyalitas di BRI Unit Kobalima Wemasa dan adanya perbedaan hasil penelitian mengenai pengaruh kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap loyalitas nasabah perlu dilakukan.

Jadi ketidaksesuain inilah yang menimbulakan pertanyaan penelitian jika kualitas pelayanan dan kepercayaan belum terpenuhi seharusnya loyalitas nasabah rendah.Namun kenyataannnya nasabah tetap bertahan oleh sebab itu dari masalah di atas penulis melakukan penelitian yang berjudul **"Pengaruh kualitas Pelayanan dan Kepercayan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada PT Bank Rakyat Indonesia Unit Kobalima Wemasa"** dikarenakan di PT BRI Unit Kobalima belum ada yang meneliti sesuai judul peneliti ini,maka dari itu penelitian ini perlu dilakukan.

2. TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Kualitas Pelayanan

Kurniasih et al. (2024) mengemukakan bahwa mutu pelayanan menjadi unsur yang menentukan kemampuan suatu perusahaan bertahan dalam persaingan karena berkaitan dengan keseluruhan karakteristik produk maupun jasa yang sanggup memenuhi kebutuhan pengguna. Tjiptono dan Chandra, sebagaimana dikutip oleh Kurniasih et al. (2024), memandang mutu pelayanan sebagai tingkat keunggulan yang dirancang, dipertahankan, dan diwujudkan agar selaras dengan harapan pelanggan.

2.2. Kepercayaan Nasabah

Cahya (2026) menjelaskan bahwa kepercayaan mencerminkan keyakinan pelanggan terhadap kemampuan perusahaan dalam memenuhi setiap komitmen yang telah disampaikan. Dalam konteks perbankan, keyakinan tersebut tumbuh ketika nasabah meyakini bahwa bank akan menjalankan kewajibannya secara konsisten, menjaga integritas, serta memenuhi harapan yang melekat pada layanan yang diberikan.

2.3. Loyalitas Nasabah

Loyalitas nasabah adalah komitmen untuk terus menggunakan layanan suatu bank secara konsisten meskipun terdapat alternatif lain, yang mencerminkan sikap positif dan perilaku pembelian ulang (Hurriyati & Ratih, 2010).

MUSYTARI
Neraca Akuntansi Manajemen, Ekonomi
Vol 25 No 8 Tahun 2026
ISSN : 3025-9495

3. METODE PENELITIAN

Pendekatan penelitian ini menggunakan desain kuantitatif yang berpijak pada paradigma positivisme. Pada karya ilmiah ini, populasi termasuk kategori infinite population karena jumlah keseluruhan nasabah PT Bank Rakyat Indonesia Unit Kobalima Wemasa (NTT) tidak dapat dipastikan secara pasti. Sedangkan kebutuhan responden dihitung menggunakan pendekatan teknik ***purposive sampling*** mengingat jumlah populasi nasabah yang aktif tidak dapat didentifikasikan secara pasti peneliti mentapkan jumlah sampel secara konvensional sebanyak 100 responden. Pemilihan responden dilakukan menggunakan non-probability sampling,

Teknik yang digunakan meliputi kegiatan meliputi observasi, kuesioner, dan studi pustaka. Uji kualitas data mencakup (1) uji validitas yang dilakukan melalui SPSS v.25 dengan memanfaatkan pendekatan Bivariate Pearson Product Moment, dan (2) uji realibilitas. Sedangkan uji asumsi klasik mencakup uji normalitas, uji multikoliniearitas, uji heteroskedastisitas, uji autokorelasi, dan uji regresi linear berganda. Sementara uji hipotesis menggunakan uji parsial (uji-t) dan uji statistik f serta uji koefisien determinasi R^2.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1. Deskripsi Data Penelitian

Kajian ini memusatkan perhatian pada loyalitas nasabah PT Bank Rakyat Indonesia Unit Kobalima Atambua dengan menjadikan mutu layanan dan tingkat keyakinan nasabah terhadap bank sebagai dua unsur utama yang diamati. Seluruh partisipan merupakan nasabah aktif pada kantor unit tersebut. Informasi diperoleh melalui formulir pertanyaan berbasis Google Forms yang didistribusikan lewat grup WhatsApp.

4.3. Analisis Statistik Deskriptif

Tabel 3. Statistik Deskriptif

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Kualitas Pelayanan (X1)	100	28.00	50.00	43.3800	5.00057
Kepercayaan (X2)	100	24.00	40.00	34.2900	4.27890
Loyalitas Nasabah (Y)	100	22.00	40.00	34.2400	3.94948
Valid N (listwise)	100				

Sumber: Data Olahan SPSS 25,2026

MUSYTARI
Neraca Akuntansi Manajemen, Ekonomi
Vol 25 No 8 Tahun 2026
ISSN : 3025-9495

Pada kelompok Kualitas Pelayanan (X1), skor paling rendah tercatat 28,00, sedangkan skor tertinggi mencapai 50,00. Nilai tengah aritmetika berada pada 44,38, sementara simpangan bakunya 5,000. Untuk kelompok Kepercayaan (X2), skor terendah berada pada angka 24,00, sedangkan skor tertinggi mencapai 40,00. Skor mean tercatat 34,29 dengan simpangan baku 4,28. Pada kelompok Loyalitas Nasabah (Y), skor minimum tercatat 22,00, sedangkan skor maksimum mencapai 40,00. Nilai rata-rata berada pada 34,24, dengan simpangan baku 3,95.

Tabel 4. Hasil Rekap Tanggapan Responden Kualitas Pelayanan (X1)

SKOR														
Pernyataan	STS (1)		TS (2)		RG (3)		S (4)		SS (5)		Jumlah	Mean	Median	Modus
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%				
X1.1	0	0%	1	1%	8	8%	50	50%	41	41%	100	4.31	4.00	4
X1.2	0	0%	1	1%	5	5%	60	60%	34	34%	100	4.27	4.00	4
X1.3	0	0%	0	0%	5	5%	60	60%	35	35%	100	4.30	4.00	4
X1.4	0	0%	1	1%	7	7%	58	58%	34	34%	100	4.25	4.00	4
X1.5	0	0%	1	1%	10	10%	36	36%	53	53%	100	4.41	5.00	5
X1.6	0	0%	1	1%	7	7%	42	42%	50	50%	100	4.41	4.00	5
X1.7	0	0%	1	1%	9	9%	39	39%	51	51%	100	4.40	5.00	5
X1.8	0	0%	0	0%	13	13%	39	39%	48	48%	100	4.35	4.00	5
X1.9	0	0%	0	0%	9	9%	43	43%	48	48%	100	4.39	4.00	5
X1.10	0	0%	0	0%	15	15%	41	41%	44	44%	100	4.29	4.00	5
Rata-rata											4,34			
Median											4,00			
Modus											5.00			

Sumber: Hasil Olah Data Kuisioner 2026

Isi tabel IV.7 memuat rangkuman jawaban partisipan terhadap seluruh butir yang berkaitan dengan Kualitas Pelayanan (X1). Melalui penyajian berikut: (1) Hanya 1 orang (1%) memilih kategori kurang setuju, sementara 8 orang (8%) berada pada posisi ragu-ragu. Pilihan setuju dihuni oleh 50 orang (50%), sedangkan 41 orang (41%) memberikan penilaian sangat setuju. (2) Hanya 1 orang (1%) memilih kategori kurang setuju, sementara 8 orang (8%) berada pada posisi ragu-ragu. Pilihan setuju dihuni oleh 50 orang (50%), sedangkan 41 orang (41%) memberikan penilaian sangat setuju. (3) Tidak terdapat pilihan negatif yang berarti, sedangkan 5 orang (5%) masih menempatkan diri pada posisi ragu-ragu. Setelah itu, 60 orang (60%) memilih setuju, sementara 35 orang (35%) memberikan pilihan sangat setuju. (4) Kategori tidak setuju hanya ditempati 1 orang (1%), sedangkan 7 orang (7%) masih menyatakan ragu-ragu. Pilihan setuju diisi oleh 58 orang (58%), kemudian 34 orang (34%) memberikan penilaian sangat setuju. (5) Dari 100 partisipan, hanya 1 orang (1%) yang menyatakan tidak setuju. Kelompok berikutnya terdiri atas 10 orang (10%),

MUSYTARI
Neraca Akuntansi Manajemen, Ekonomi
Vol 25 No 8 Tahun 2026
ISSN : 3025-9495

kemudian 36 orang (36%) memberikan pilihan setuju, sementara bagian terbesar ditempati 53 orang (53%) yang memilih sangat setuju. (6) Dari keseluruhan jawaban, 1 orang (1%) memilih tidak setuju, sedangkan 7 orang (7%) masih berada pada kategori ragu-ragu. Selanjutnya 42 orang (42%) memberikan pilihan setuju, sementara 50 orang (50%) menyatakan sangat setuju. (7) Kategori tidak setuju hanya dihuni 1 orang (1%), kemudian 9 orang (9%) memilih ragu-ragu. Pilihan setuju diisi oleh 39 orang (39%), sedangkan 51 orang (51%) memberikan penilaian sangat setuju. (8) sebanyak 13 orang (13%) masih berada pada posisi ragu-ragu, lalu 39 orang (39%) memilih setuju, sedangkan 48 orang (48%) memberikan penilaian sangat setuju. (9) Pilihan ragu-ragu diisi oleh 9 orang (9%), kemudian 43 orang (43%) menyatakan setuju, sedangkan 44 orang (44%) memberikan jawaban sangat setuju. (10) Sebanyak 15 orang (15%) memilih ragu-ragu, kemudian 41 orang (41%) berada pada kategori setuju, sedangkan 44 orang (44%) memberikan pilihan sangat setuju.

Tabel 5. Hasil Rekap Tanggapan Responden Kepercayaan (X2)

Pernyataan	SKOR													
	STS (1)		TS (2)		RG (3)		S (4)		SS (5)		Jumlah	Mean	Median	Modus
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%				
X2.1	0	0%	0	0%	13	13%	39	39%	48	48%	100	4.35	4.00	5
X2.2	0	0%	0	0%	11	11%	47	47%	42	42%	100	4.31	4.00	4
X2.3	0	0%	0	0%	13	13%	49	49%	38	38%	100	4.25	4.00	4
X2.4	0	0%	0	0%	10	10%	46	46%	44	44%	100	4.34	4.00	4
X2.5	0	0%	0	0%	10	10%	49	49%	41	41%	100	4.31	4.00	4
X2.6	0	0%	0	0%	9	9%	51	51%	40	40%	100	4.31	4.00	4
X2.7	0	0%	0	0%	13	13%	46	46%	41	41%	100	4.28	4.00	4
X2.8	0	0%	3	3%	15	15%	47	47%	35	35%	100	4.14	4.00	4
Rata-rata											4.29			
Median											4,31			
Modus											4.00			

Sumber: Olah data Kuisioner 2026

Uraian selanjutnya memaparkan komposisi masing-masing butir secara terpisah agar kecenderungan setiap pernyataan dapat diamati dengan lebih rinci. (a) Sebanyak 13 orang (13%) memilih ragu-ragu, kemudian 39 orang (39%) berada pada kategori setuju, sedangkan 48 orang (48%) memberikan pilihan sangat setuju. (b) Kelompok ragu-ragu terdiri atas 11 orang (11%), sementara 47 orang (47%) memilih setuju. Adapun 42 orang (42%) memberikan penilaian sangat setuju. (c) Sebanyak 13 orang (13%) masih berada pada posisi ragu-ragu, lalu 49 orang (49%) memilih setuju, sedangkan 38 orang (38%) memberikan jawaban sangat setuju. (d) Dari keseluruhan 100 partisipan, 10 orang (10%) memilih ragu-ragu, kemudian 46 orang (46%)

MUSYTARI
Neraca Akuntansi Manajemen, Ekonomi
Vol 25 No 8 Tahun 2026
ISSN : 3025-9495

menyatakan setuju, sementara 44 orang (44%) memberikan pilihan sangat setuju. (e) Dari keseluruhan 100 partisipan, 10 orang (10%) masih berada pada kategori ragu-ragu. Selanjutnya 49 orang (49%) memilih setuju, sedangkan 41 orang (41%) memberikan penilaian sangat setuju. (f) Kelompok ragu-ragu ditempati oleh 9 orang (9%), kemudian 51 orang (51%) menyatakan setuju, sementara 40 orang (40%) memilih sangat setuju. (g) Dari 100 partisipan, 13 orang (13%) memilih ragu-ragu, 46 orang (46%) berada pada kategori setuju, sedangkan 41 orang (41%) memberikan pilihan sangat setuju. Pada butir berikutnya, yaitu mengenai kesediaan tetap mempercayakan seluruh kebutuhan perbankan kepada BRI, hanya 3 orang (3%) menyatakan tidak setuju, 15 orang (15%) memilih ragu-ragu, 47 orang (47%) menyatakan setuju, dan 35 orang (35%) menempatkan pilihannya pada kategori sangat setuju.

Tabel 6. Hasil Rekap Tanggapan Responden Loyalitas Nasabah (Y)

	SKOR													
Pernyataan	STS (1)		TS (2)		RG (3)		S (4)		SS (5)					
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	Jumlah	Mean	Median	Modus
Y.1	0	0%	0	0%	3	3%	27	27%	70	70%	100	4.67	5.00	5
Y.2	0	0%	0	0%	4	4%	42	42%	54	54%	100	4.50	5.00	5
Y.3	0	0%	0	0%	6	6%	52	52%	42	42%	100	4.36	5.00	5
Y.4	0	0%	0	0%	11	11%	53	53%	36	36%	100	4.25	5.00	5
Y.5	0	0%	1	1%	17	17%	61	61%	21	21%	100	4.02	4.00	4
Y.6	0	0%	1	1%	24	24%	54	54%	21	21%	100	3.95	4.00	5
Y.7	0	0%	0	0%	13	13%	51	51%	36	36%	100	4.23	5.00	5
Y.8	0	0%	0	0%	9	9%	56	56%	35	35%	100	4.26	5.00	4
Rata-rata											4.28			
Median											5.00			
Modus											5.00			

Sumber :Olah Data Kuisioner 2026

4.4. Uji Kualitas Data

4.4.1 Uji Validitas

Tabel 7. Nilai r table

df	5%	1%
94	0,201	0,262
95	0,200	0,260
96	0,199	0,259
97	0,198	0,257
98	0,197	0,256

MUSYTARI
Neraca Akuntansi Manajemen, Ekonomi
Vol 25 No 8 Tahun 2026
ISSN : 3025-9495

99	0,196	0,255
100	0,195	0,254

Degrre of Freedomq = n-2, Degree = 100-2 = 98, Jadi nilai Rtable adalah = 0,197, yang merupakan (1) Suatu butir dinyatakan memenuhi kriteria kelayakan apabila nilai r hitung memiliki angka yang lebih tinggi daripada r tabel (0,197). (2) Apabila nilai r-hitung berada di bawah r-tabel (0,197).

Tabel 8. Hasil Perbandingan rhitung > rtabel Uji Validitas (X1)

Pernyataan/item	Nilai R hitung	Nilai R table	Keterangan
X1.1	0,730	0,197	Valid
X1.2	0,685	0,197	Valid
X1.3	0,645	0,197	Valid
X1.4	0,764	0,197	Valid
X1.5	0,818	0,197	Valid
X1.6	0,830	0,197	Valid
X1.7	0,876	0,197	Valid
X1.8	0,725	0,197	Valid
X1.9	0,762	0,197	Valid
X1.10	0,723	0,197	Valid

Sumber: Uji hasil olah data SPSS,2026

Seluruh butir yang mewakili aspek Kualitas Pelayanan (X1) memperlihatkan angka r-hitung yang seluruhnya melampaui batas 0,197.

Tabel 9. Hasil Perbandingan rhitung > rtabel Uji Validitas Kepercayaan (X2)

Pernyataan/item	**Nilai R hitung**	**Nilai R table**	**Keterangan**
X2.1	0,837	0,197	Valid
X2.2	0,727	0,197	Valid
X2.3	0,828	0,197	Valid

ISSN : 3025-9495

X2.4	0,819	0,197	Valid
X2.5	0,862	0,197	Valid
X2.6	0,812	0,197	Valid
X2.7	0,750	0,197	Valid
X2.8	0,688	0,197	Valid

Sumber :Uji hasil olah data SPSS,2026

Pola yang sama tampak pada kelompok Kepercayaan (X2). Semua nilai r-hitung berada di atas ambang 0,197.

Tabel 10. Hasil Perbandingan rhitung > rtabel Uji Validitas Loyalitas Nasabah (Y)

Pernyataan/item	**Nilai R hitung**	**Nilai R table**	**Keterangan**
Y.1	0,796	0,197	Valid
Y.2	0,851	0,197	Valid
Y.3	0,775	0,197	Valid
Y.4	0,837	0,197	Valid
Y.5	0,858	0,197	Valid
Y.6	0,832	0,197	Valid
Y.7	0,702	0,197	Valid
Y.8	0,695	0,197	Valid

Sumber : Hasil olah data SPSS,2026

Kelompok instrumen yang menggambarkan Loyalitas Nasabah (Y) pun memperlihatkan kondisi serupa. Seluruh nilai r-hitung berhasil melampaui angka pembanding 0,197.

MUSYTARI
Neraca Akuntansi Manajemen, Ekonomi
Vol 25 No 8 Tahun 2026
ISSN : 3025-9495

Tabel 11. Hasil Uji Validitas Variabel X1, X2, dan Y

Variabel	Item Pernyataan	Pearson Correlation (r hitung)	r tabel	Keterangan
Kualitas Pelayanan (X1)	Kualitas Pelayanan 1	0,730	0,197	Valid
	Kualitas Pelayanan 2	0,685	0,197	Valid
	Kualitas Pelayanan 3	0,645	0,197	Valid
	Kualitas Pelayanan 4	0,764	0,197	Valid
	Kualitas Pelayanan 5	0,818	0,197	Valid
	Kualitas Pelayanan 6	0,830	0,197	Valid
	Kualitas Pelayanan 7	0,876	0,197	Valid
	Kualitas Pelayanan 8	0,725	0,197	Valid
	Kualitas Pelayanan 9	0,762	0,197	Valid
	Kualitas Pelayanan 1(	0,723	0,197	Valid
Kepercayaan (X2)	Kepercayaan 1	0,837	0,197	Valid
	Kepercayaan 2	0,727	0,197	Valid
	Kepercayaan 3	0,828	0,197	Valid
	Kepercayaan 4	0,819	0,197	Valid
	Kepercayaan 5	0,862	0,197	Valid
	Kepercayaan 6	0,812	0,197	Valid
	Kepercayaan 7	0,750	0,197	Valid
	Kepercayaan 8	0,688	0,197	Valid
Loyalitas Nasabah (Y)	Loyalitas Nasabah 1	0,796	0,197	Valid
	Loyalitas Nasabah 2	0,851	0,197	Valid
	Loyalitas Nasabah 3	0,775	0,197	Valid
	Loyalitas Nasabah 4	0,837	0,197	Valid
	Loyalitas Nasabah 5	0,858	0,197	Valid
	Loyalitas Nasabah 6	0,832	0,197	Valid
	Loyalitas Nasabah 7	0,702	0,197	Valid
	Loyalitas Nasabah 8	0,695	0,197	Valid

Sumber: Data Olahan (2026)

Apabila seluruh kelompok instrumen ditelaah secara bersamaan, tidak ditemukan satu pun butir yang memiliki r-hitung di bawah 0,197.

4.4.2 Uji Reliabilitas

Tabel 12. Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan (X1)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
0.917	10

Sumber: Hasil Olah Data SPSS 25,2026

Tabel 13. Uji Reliabilitas Variabel Kepercayaan (X2)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
0.912	8

Sumber: Hasil Olah Data SPSS 25,2026

MUSYTARI
Neraca Akuntansi Manajemen, Ekonomi
Vol 25 No 8 Tahun 2026
ISSN : 3025-9495

Tabel 14. Uji Reliabilitas Variabel Loyalitas Nasabah (Y)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
0.914	8

Sumber : Hasil Olah Data SPSS 25,2026

Tabel 15. Perbandingan Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Nilai Cronbach Alpha	N (Responden)	JumlahPernyataan/Item	Koefisien reliabilitas	Keterangan
Kualitas Pelayanan (X1)	0,917	100	10	>0,60	Sangat Reliabel
Kepercayaan (X2)	0,912	100	8	>0,60	Sangat Reliabel
Loyalitas Nasabah (Y)	0,914	100	8	>0,60	Sangat Reliabel

Sumber: Hasil olah data SPSS 25,2026

Nilai yang diperoleh memperlihatkan bahwa seluruh kelompok instrumen telah melewati batas minimal 0,60. Komponen Kualitas Pelayanan (X1) memperoleh Cronbach's Alpha sebesar 0,917, Kepercayaan (X2) mencapai 0,912, sedangkan Loyalitas Nasabah (Y) berada pada angka 0,914.

4.5. Uji Asumsi Klasik

Sebelum persamaan regresi dimanfaatkan, terlebih dahulu dilakukan serangkaian pemeriksaan terhadap sejumlah prasyarat statistik yang melekat pada pendekatan Ordinary Least Squares (OLS).

4.5.1. Uji Normalitas

Verifikasi dilakukan melalui One-Sample Kolmogorov–Smirnov Test yang dipadukan dengan Normal Probability Plot.

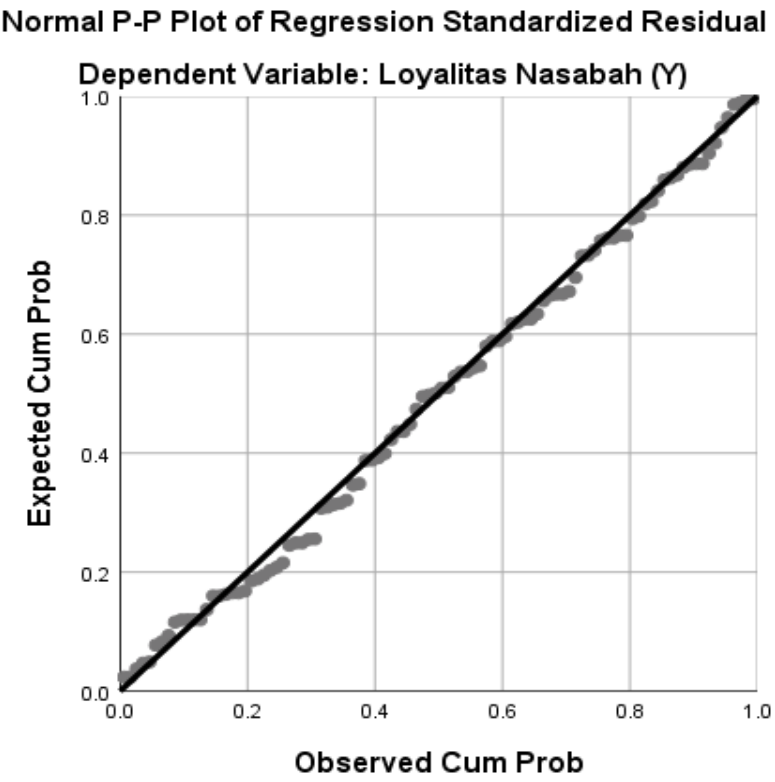
MUSYTARI
Neraca Akuntansi Manajemen, Ekonomi
Vol 25 No 8 Tahun 2026
ISSN : 3025-9495

Tabel 16. Hasil Uji Normalitas Data One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized
N		100
Normal Parameters[a,b]	Mean	0.0000000
	Std. Deviation	1.98704653
Most Extreme Differences	Absolute	0.056
	Positive	0.056
	Negative	-0.033
Test Statistic		0.056
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200[c,d]
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		
c. Lilliefors Significance Correction.		
d. This is a lower bound of the true significance.		

Sumber: Data olahan SPSS 25,2026

Nilai Asymp. Sig. (2-tailed) pada prosedur Kolmogorov-Smirnov tercatat sebesar 0,200. Angka tersebut berada di atas batas acuan 0,05.



Sumber: Hasil olah data SPSS 25,2026

Gambar 1 Grafik P-Plot Uji Normalitas

Susunan titik pada Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual tampak bergerak mengikuti arah garis diagonal dengan penyimpangan yang sangat kecil.

ISSN : 3025-9495

4.5.2. Uji Multikolineritas

Tabel 17. Hasil Uji Multikolineritas

Coefficients[a]								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	3.452	1.836		1.880	0.063		
	Kualitas Pelayanan (X1)	0.390	0.058	0.493	6.717	0.000	0.484	2.067
	Kepercayaan (X2)	0.405	0.068	0.439	5.974	0.000	0.484	2.067
a. Dependent Variable: Loyalitas Nasabah (Y)								

Sumber: Hasil Olah data SPSS 25,2026

Seluruh komponen bebas memperlihatkan kondisi yang memenuhi persyaratan. Kualitas Pelayanan (X1) maupun Kepercayaan (X2) sama-sama memiliki Tolerance sebesar 0,484, angka tersebut masih berada di atas batas 0,10. Pada sisi lain, VIF sebesar 2,067 juga masih jauh di bawah nilai maksimum 10.

4.5.3. Uji Heteroskedasitas

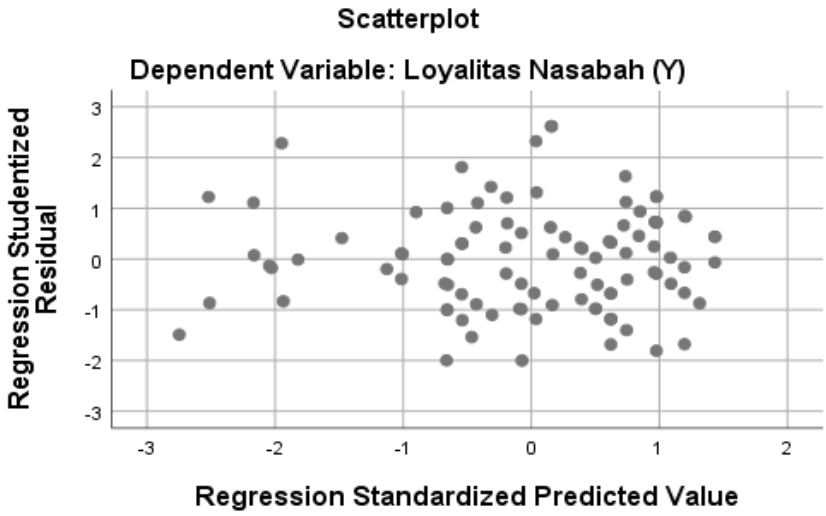
Tabel 18. Hasil Uji Heterokedastisitas

Coefficients[a]						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.768	1.092		1.619	0.109
	Kualitas Pelayanan (X1)	0.014	0.035	0.059	0.407	0.685
	Kepercayaan (X2)	-0.023	0.040	-0.083	-0.570	0.570
a. Dependent Variable: ABS_RES						

Sumber: Hasil olah data SPSS 25,2026

MUSYTARI
Neraca Akuntansi Manajemen, Ekonomi
Vol 25 No 8 Tahun 2026
ISSN : 3025-9495

Keluaran Glejser memperlihatkan bahwa Kualitas Pelayanan (X1) memperoleh Sig. 0,685, sedangkan Kepercayaan (X2) memiliki Sig. 0,570. Apabila keluaran Glejser dicermati secara menyeluruh, tidak ditemukan nilai Sig. yang berada di bawah 0,05.



Sumber: Hasil olah data SPSS 25,2026

Gambar 2. Scatterplot Uji Heteroskdastisitas

Pemeriksaan melalui scatterplot memberikan gambaran yang sejalan dengan keluaran numerik. Sebaran titik tampak menyebar ke berbagai arah tanpa membentuk pola tertentu, baik di atas maupun di bawah sumbu horizontal pada nilai 0.

4.5.4. Uji Autokorelasi

Tabel 19. Hasil Uji Autokorelasi

Model Summary[b]					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.864[a]	0.747	0.742	2.00743	2.001
a. Predictors: (Constant), X1, X1					
b. Dependent Variable: Y					

Sumber: Olah Data SPSS 25 ,2026

Posisi nilai Durbin–Watson berada pada rentang dU < DW < (4 − dU), yaitu 1,7152 < 2,001 < 2,2848. Letak tersebut berada di dalam daerah yang menandakan tidak ditemukannya autokorelasi.

ISSN : 3025-9495

4.6. Analisis Regresi Linear Berganda

Tabel 20. Hasil Uji Regresi Linear Berganda

Coefficients[a]						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3.452	1.836		1.880	0.063
	Kualitas Pelayanan (X1)	0.390	0.058	0.493	6.717	0.000
	Kepercayaan (X2)	0.405	0.068	0.439	5.974	0.000
a. Dependent Variable: Loyalitas Nasabah (Y)						

Sumber: Olah data SPSS 25,2026

Makna yang terkandung dalam setiap unsur persamaan tersebut dapat dijelaskan meliputi: (a) Skor 3,452 menggambarkan titik awal Y ketika X1 maupun X2 berada pada kondisi tetap atau bernilai nol. (b) Koefisien 0,390 pada komponen X1 mengandung arti bahwa setiap tambahan satu satuan pada aspek pelayanan akan diikuti kenaikan Y 0,390 satuan, dengan asumsi komponen lainnya tetap. (c) Komponen X2 memiliki koefisien 0,405.

4.7. Pengujian Hipotesis

4.7.1. Uji T (Parsial)

Tabel 21. Hasil Uji T (Parsial)

Coefficients[a]						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3.452	1.836		1.880	0.063
	Kualitas Pelayanan (X1)	0.390	0.058	0.493	6.717	0.000
	Kepercayaan (X2)	0.405	0.068	0.439	5.974	0.000
a. Dependent Variable: Loyalitas Nasabah (Y)						

Sumber: Hasil olah data SPSS 25,2026

MUSYTARI
Neraca Akuntansi Manajemen, Ekonomi
Vol 25 No 8 Tahun 2026
ISSN : 3025-9495

Untuk komponen Kualitas Pelayanan (X1) diperoleh t-hitung sebesar 6,717, sedangkan nilai pembanding hanya 1,985. Selain itu, Sig. = 0,000, jauh lebih kecil dibandingkan batas 0,05. Komponen X2 memperlihatkan pola yang serupa. Nilai t-hitung mencapai 5,974, melampaui t-tabel sebesar 1,985, sementara Sig. = 0,000 juga berada di bawah batas 0,05.

Tabel 22. Perbandingan Ttabel dan Thitung

Variabel	Ttabel (n=100)	Thitung	Sig
Kualitas Pelayanan (X1)	1,985	6,717	.000
Kepercayaan (X2)	1,985	5,974	.000

Maka disimpulkan: (a) Pada komponen X1, nilai t-hitung 6,717 melampaui t-tabel 1,985, sedangkan Sig. = 0,000 berada di bawah 0,05. (b) Komponen X2 juga memvisualisasikan pola yang identik. T-hitung 5,974 berada di atas t-tabel 1,985, disertai Sig. = 0,000 yang masih lebih kecil daripada 0,05.

4.7.2. Uji F (Simultan)

Tabel 23. Distribusi F

df1	df2	Ftabel 0,05
1	94	2,31
2	95	2,47
3	96	2,70
4	97	3,09
5	98	3,94

Df = total Variabel -1 = 3-1 = 2

Df = total sampel - total variabel independen -1 = 100-2-1 = 97, jadi F-tabel = 3,09

Tabel 24. Hasil Uji F (Simultan)

ANOVA[a]						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1153.353	2	576.676	143.104	.000[b]
	Residual	390.887	97	4.030		

	Total	1544.240	99			
a. Dependent Variable: Loyalitas Nasabah (Y)						
b. Predictors: (Constant), Kepercayaan (X2), Kualitas Pelayanan (X1)						

Sumber: Hasil olah data SPSS 25,2026

Isi Tabel IV.24 memperlihatkan selisih yang sangat lebar antara angka observasi dengan angka acuan. Nilai 143.104 berada jauh melampaui batas 3,09, sementara probabilitas hanya 0,000, jauh di bawah ambang 0,05.

4.7.3. Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Ukuran yang dipakai untuk kepentingan ini ialah koefisien determinasi, yaitu besaran numerik yang menggambarkan seberapa luas informasi mengenai unsur terikat berhasil diterangkan oleh unsur-unsur bebas yang dimasukkan ke dalam model.

4.7.4. Uji Koefisien Determinasi Parsial

Tabel 25. Hasil Uji Koefisien Determi nasi Parsial Kualitas Pelayanan (X1)

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.809[a]	0.654	0.650	2.336
a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan (X1)				

Sumber: Hasil olah data SPSS 25,2026

Angka yang tercantum pada Tabel IV.25 memperlihatkan R Square bernilai 0,654, atau jika dikonversikan menjadi persentase setara dengan 65,4%. Dengan demikian, ruang penjelasan yang belum mampu dijangkau hanya tersisa 34,6%, yang diasumsikan berasal dari komponen lain di luar cakupan pembahasan ini serta belum dimasukkan ke dalam persamaan.

Tabel 26. Hasil Uji Koefisien Determinasi Parsial Kepercayaan (X2)

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.793[a]	0.629	0.625	2.417
a. Predictors: (Constant), Kepercayaan (X2)				

Sumber: Hasil olah data SPSS 25,2026

MUSYTARI
Neraca Akuntansi Manajemen, Ekonomi
Vol 25 No 8 Tahun 2026
ISSN : 3025-9495

Kalkulasi serupa kemudian diterapkan terhadap Kepercayaan (X2). Ringkasan pada Tabel IV.26 memperlihatkan nilai R Square mencapai 0,629 atau setara dengan 62,9%. Di sisi lain, 37,1% sisanya masih berada di luar kemampuan model sehingga diasumsikan berasal dari faktor-faktor lain yang tidak diikutsertakan dalam pembahasan ini.

4.7.5. Uji Koefisien Detrminasi Simultan/R2

Tabel 27. Hasil Uji Koefisien Determinasi Simultan

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.864[a]	0.747	0.742	2.007
a. Predictors: (Constant), Kepercayaan (X2), Kualitas Pelayanan				

Sumber: Hasil olah data SPSS 25,2026

Informasi yang tersaji pada Tabel ini memvisualisasikan R Square 0,747, yang ekuivalen dengan 74,7%. Adapun 25,3% sisanya belum dapat dijelaskan oleh persamaan tersebut karena masih berkaitan dengan unsur-unsur lain yang tidak dimasukkan ke dalam ruang lingkup pembahasan.

4.4. Pembahasan Hasil Penelitian

4.4.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan (X1) terhadap Loyalitas Nasabah (Y)

Informasi pada Tabel di atas memperlihatkan bahwa besarnya t hitung untuk Kualitas Pelayanan (X1) mencapai 6,717, sedangkan angka pembanding hanya 1,985, sehingga posisi 6,717 berada jauh melampaui batas yang dipersyaratkan. Peluang kesalahan yang tercatat pun hanya 0,000, jauh lebih kecil dibandingkan ambang 0,05. Persamaan regresi memperlihatkan koefisien Unstandardized B 0,390.

Besarnya kemampuan Kualitas Pelayanan (X1) dalam menerangkan perubahan Loyalitas Nasabah (Y) dapat diamati melalui Tabel IV.25, yang memperlihatkan R Square 0,654 atau 65,4%. Dengan kata lain, lebih dari setengah dinamika Loyalitas Nasabah (Y) masih dapat diterangkan melalui keberadaan Kualitas Pelayanan (X1) di dalam model. Sisanya, yakni 34,6%.

Temuan tersebut memperlihatkan kecenderungan yang searah dengan karya (Asan, Massie, & Tumbuan, 2022). Pada karya tersebut dijelaskan bahwa kualitas jasa memiliki keterkaitan positif terhadap loyalitas nasabah Bank BRI.

ISSN : 3025-9495

4.4.2. Pengaruh Kepercayaan (X2) terhadap Loyalitas Nasabah (Y)

Gambaran yang serupa tampak pada Kepercayaan (X2). t hitung 5,974, sedangkan angka pembanding berada pada 1,985, sehingga syarat 5,974 > 1,985 terpenuhi dengan selisih yang cukup lebar. Probabilitas yang muncul pun hanya 0,000, lebih kecil daripada batas 0,05. Sehingga persamaan regresi menghasilkan koefisien Unstandardized B 0,405, yang menggambarkan bahwa setiap tambahan satu satuan pada Kepercayaan (X2) akan diikuti peningkatan Loyalitas Nasabah (Y) sebesar 0,405 satuan, dengan asumsi seluruh komponen lainnya berada dalam kondisi tetap. Loyalitas Nasabah (Y) tercermin melalui besaran R Square = 0,629, atau setara dengan 62,9% setelah dikonversi ke bentuk persentase (0,629 × 100%). Adapun ruang penjelasan yang belum tercakup mencapai 37,1%.

Arah temuan empiris yang diperoleh memperlihatkan kesesuaian dengan kajian milik (Kurniasih Rahmawati & Akhmad, 2024). Kesamaan kecenderungan tersebut memperlihatkan bahwa keberadaan kepercayaan tetap menempati posisi penting dalam membentuk loyalitas pelanggan jasa perbankan.

4.4.3. Pengaruh Kualitas Pelayanan (X1) dan Kepercayaan (X2) Secara Simultan terhadap Loyalitas Nasabah (Y)

Verifikasi hipotesis kolektif melalui mekanisme uji F menghasilkan konfigurasi statistik yang memperlihatkan Fhitung = 143,104, sedangkan batas pembandingnya hanya Ftabel = 3,09 pada tingkat kesalahan 5%. Pada saat yang sama, probabilitas pengujian tercatat 0,000, yang berada jauh di bawah ambang penerimaan 0,05. Perhitungan menghasilkan R Square sebesar 0,747 atau 74,7%. Porsi yang belum dapat dijelaskan tersisa 25,3%,.

Kecenderungan yang lahir dari pengolahan data tersebut memiliki arah yang identik dengan temuan (Kurniasih, Rahmawati, & Akhmad, 2024), yang mengemukakan bahwa perpaduan antara kualitas pelayanan bersama kepercayaan mempunyai keterkaitan positif sekaligus bermakna dengan loyalitas nasabah.

ISSN : 3025-9495

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil yang tercantum, pengujian model secara menyeluruh memperlihatkan bahwa Kualitas Pelayanan (X1) bersama Kepercayaan (X2) memiliki keterkaitan yang bersifat positif sekaligus memenuhi kriteria signifikansi statistik terhadap Loyalitas Nasabah (Y) pada PT Bank Rakyat Indonesia Unit Kobalima Wemasa. Pernyataan tersebut didukung oleh keluaran ANOVA, yang memperlihatkan Fhitung sebesar 143,104, sedangkan Ftabel sebesar 3,09, disertai probabilitas 0,000, yang berada di bawah ambang 0,05. Selain itu, kemampuan model dalam menjelaskan perubahan loyalitas nasabah tercermin melalui R^2 sebesar 0,747 atau 74,7%. Interpretasi dari persamaan tersebut yaitu: Komponen konstanta yang bernilai 3,452 menggambarkan posisi dasar Loyalitas Nasabah (Y) ketika Kualitas Pelayanan (X1) dan Kepercayaan (X2) diasumsikan berada pada kondisi nol atau tidak mengalami perubahan. Di sisi lain, besarnya koefisien regresi 0,390 pada Kualitas Pelayanan (X1) memberikan makna bahwa setiap kenaikan 1% pada komponen tersebut akan diikuti peningkatan Loyalitas Nasabah (Y) sebesar 39,0%. Hubungan tersebut berlangsung searah, sehingga apabila Kualitas Pelayanan (X1) mengalami penurunan 1%, maka Loyalitas Nasabah (Y) diperkirakan ikut menurun sebesar 39,0%, dengan asumsi faktor lain tetap

Berbeda dengan komponen sebelumnya, Kepercayaan (X2) memiliki koefisien regresi 0,405. Angka tersebut mengandung arti bahwa tambahan 1% pada tingkat kepercayaan diperkirakan akan diikuti kenaikan Loyalitas Nasabah (Y) sebesar 40,5%. Sebaliknya, apabila tingkat kepercayaan mengalami penurunan dalam besaran yang sama, maka loyalitas nasabah diperkirakan ikut berkurang sebesar 40,5%, selama unsur-unsur lain tidak mengalami perubahan.

Bagi penyusun kajian berikutnya, ruang pengembangan masih terbuka cukup luas. Penambahan konstruk lain di luar model yang digunakan pada karya ini layak dipertimbangkan karena masih terdapat 25,3% variasi Loyalitas Nasabah yang belum dapat dijelaskan. Selain itu, perluasan lokasi observasi, penambahan ukuran sampel, maupun penggunaan karakteristik responden yang lebih beragam dapat dipilih sebagai alternatif agar keluaran analisis memiliki cakupan yang lebih luas serta memberikan gambaran empiris yang semakin komprehensif.

ISSN : 3025-9495

REFERENSI

Angelina, S., Riskayanto, R., & Huda, S. A. N. (2025). DAMPAK KUALITAS LAYANAN DAN KEPERCAYAAN TERHADAP LOYALITAS NASABAH PENGGUNA MOBILE BANKING DENGAN KEPUASAN SEBAGAI VARIABEL PEMODERASI. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Bisnis*, *30*(2), 392–405. https://doi.org/10.35760/eb.2025.v30i2.14257

Asan, L., D Massie, J. D., F A Tumbuan, W. J., Kualitas Jasa, P., Dan Kepuasan Nasabah, K., Asan, L., D Massie, J. D., F Alfa Tumbuan, W. J., & Ekonomi dan Bisnis Jurusan Manajemen, F. (2022). *THE EFFECT OF SERVICE QUALITY, CUSTOMER TRUST AND SATISFACTION ON CUSTOMER LOYALTY OF BRI BANK IN MANADO CITY*. *10*(3), 617–627.

Cahya, D. A., & Sugiarno, Y. (2026). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPERCAYAAN TERHADAP LOYALITAS NASABAH MELALUI PENGALAMAN NASABAH PADA PT. PEGADAIAN CABANG SYARIAH PAMEKASAN. *Jurnal Manajerial Bisnis*, *9*(2), 156–168. https://doi.org/10.37504/jmb.v9i2.786

Ghozali, I. (2021). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan program IBM spss 25* (9th ed.). Badan penerbit Universitas Diponegoro.

Ghozali imam. (2021). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 26*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

Griffin, J. (2005). *Customer Loyalty: Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan. Jakarta: Erlangga*. Erlangga.

Hurriyati, & Ratih. (2010). *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. Alfabeta.

Jatnika Sari, R., & Aprianti, I. (n.d.). *JEMPER(Jurnal Ekonomi Manajemen Perbankan) http://jurnal.usbypkp.ac.id/index.php/jemper PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN KEPERCAYAAN TERHADAP LOYALITAS NASABAH (Studi Kasus Pada Nasabah Bank BNI Cabang JPK Bandung)*. Retrieved http://jurnal.usbypkp.ac.id/index.php/jemper

Kurnia Waty, La Hatani, & Nursaban Rommy. (2026). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah dan Dampaknya pada Loyalitas Nasabah PT. BPD Sultra Cabang Bau-Bau. *Jurnal Mahasiswa Manajemen Dan Akuntansi*, *5*(1), 1244–1260. https://doi.org/10.30640/jumma45.v5i1.5987

Kurniasih, Esti Dwi Rahmawati, & Khabib Alia Akhmad. (2024). Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah. *Jurnal Pemimpin Bisnis Inovatif*, *1*(4), 55–67. https://doi.org/10.61132/jpbi.v1i4.300

Mahardika, & Fadhilla. (2025). *Analisis Hubungan Kualitas Pelayanan, Kepuasan, dan Loyalitas Nasabah pada Bank Perkreditan Rakyat Bhakti Daya Ekonomi (PT. BPR BDE Yogyakarta)*.

ISSN : 3025-9495

Mahulae, A., & Sholikhah, A. (n.d.). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah Di Bank Bri Unit Pakkat Influence Of Service Quality And Trust On Customer Satisfaction At Bank Bri Pakkat Unit. *TALIJAGAD*, *2024*(2). https://doi.org/10.55732/UNU.TJJ.2024.02.02.6

Mantiri, M., Lapian, S., Rogi, M., Kualitas Pelayanan, P., Dan Kepuasan Nasabah, K., J V Mantiri, M. A., H V Joyce Lapian, S. L., Rogi, M. H., Manajemen, J., & Ekonomi dan Bisnis, F. (n.d.). *Pengaruh Kualitas Pelayanan ,Kepercayaa dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Pada PT Bank Sulotgo Cabang Tahuna*.

Mayer, R. C., Davis, J. H., & David Schoorman, F. (1995). An Integrative Model of Organizational Trust. In *Source: The Academy of Management Review* (Vol. 20, Number 3).

Parasuraman, A., Zeithaml, Valarie A, Berry, & Leonard L. (1988). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, *64*(1), 12–40.

Pradana, F., Setiawan, M. B., Ekonomika, F., Bisnis, D., Semarang, U. S., Id, U. A., & Author, C. (2024). The Influence Of Perceived Risk And Technology Orientation On Customer Trust And Its Impact On Customer Loyalty At BRI Boja Unit Pengaruh Perceived Risk Dan Technology Orientation Terhadap Kepercayaan Nasabah Dan Dampaknya Pada Loyalitas Nasabah Di BRI Unit Boja. In *Management Studies and Entrepreneurship Journal* (Vol. 5, Number 2). http://journal.yrpipku.com/index.php/msej

Rizki Amalia, & Imelda. (2021). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Kepercayaan Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada BRI KC Jember*.

Sari, T. A., & Sutejo, B. (2026). Pengaruh Kualitas Layanan, Kepercayaan, dan Kepuasan terhadap Loyalitas Nasabah Maybank KCP Jemur Andayani. *Journal of Economics and Management Scienties*, 548–555. https://doi.org/10.37034/jems.v8i2.32

Sugiyono. (2019). *Metode penelitian Kuantitatif,Kualitatif,R&D*. Alfabeta

Waty, K., Hatani, L., & Rommy, N. (2026). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah dan Dampaknya pada Loyalitas Nasabah PT . BPD Sultra Cabang Bau-Bau*. *5*(April).