

**PENGARUH TINGKAT KEPERCAYAAN DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP LOYALITAS NASABAH TABUNGAN
PADA PT BPR CINCIN PERMATA ANDALAS**

*INFLUENCE THE LEVEL OF TRUST AND SERVICE QUALITY ON CUSTOMER
LOYALTY SAVING PT BPR CINCIN PERMATA ANDALAS*

Rice Haryati; Hosra Afrizoni; Dona Willya

Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Ekasakti,

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh tingkat kepercayaan dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah tabungan pada PT BPR Cincin Permata Andalas. Metode pengumpulan data yang digunakan pada penelitian ini yaitu dengan menggunakan riset lapangan dan riset pustaka. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner, sampel yang digunakan adalah 96 orang nasabah tabungan PT BPR Cincin Permata Andalas. Metode analisis menggunakan model regresi linear berganda, koefisien determinasi, uji t dan uji F.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) Tingkat kepercayaan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah tabungan PT BPR Cincin Permata Andalas. (2) Kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah tabungan PT BPR Cincin Permata Andalas. (3) Tingkat kepercayaan dan kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah tabungan PT BPR Cincin Permata Andalas. Besarnya kontribusi pengaruh tingkat kepercayaan dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah tabungan PT BPR Cincin Permata Andalas adalah sebesar 16% sedangkan sisanya sebesar 84% yang dipengaruhi oleh variabel-variabel independen lain diluar penelitian ini yang mempengaruhi loyalitas nasabah.

Kata Kunci : Kepercayaan, Kualitas Pelayanan, Loyalitas Nasabah

ABSTRACT

This study aims to determine the effect of the level of trust and service quality on customer loyalty savings at PT BPR Cincin Permata Andalas. The data collection method used in this research is using field research and library research. The data collection technique used a questionnaire, the sample used was 96 savings customers of PT BPR Cincin Permata Andalas. The method of analysis uses multiple linear regression model, coefficient of determination, t test and F test.

The results showed that (1) the level of trust partially positive and significant effect on customer loyalty savings PT BPR Cincin Permata Andalas. (2) The quality of service partially positive and significant impact on customer loyalty savings PT BPR Cincin Permata Andalas. (3) The level of trust and service quality simultaneously have a positive and significant impact on the loyalty of savings customers at PT BPR Cincin Permata Andalas. The magnitude of the contribution of the influence of the level of trust and service quality on the loyalty of savings customers at PT BPR Cincin Permata Andalas is 16% while the remaining 84% is influenced by other independent variables outside of this study that affect customer loyalty.

Key Words : Trust, Customer Loyalty, Service Quality

PENDAHULUAN

Pertumbuhan ekonomi suatu negara dapat ditandai dengan pertumbuhan industri perbankan yang ada dalam negara tersebut. Semakin berkembang industri perbankan maka semakin baik pula pertumbuhan ekonomi negara itu sendiri. Karena kegiatan perekonomian berhubungan erat dengan perbankan. Menurut Undang-Undang No. 7 tahun 1992 tentang Perbankan Indonesia pasal 1, perbankan adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk- bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak.

Menurut Undang-undang RI No. 10 Tahun 1998 Bank Perkreditan Rakyat (BPR) adalah bank yang melaksanakan kegiatan usaha secara konvensional dan atau berdasarkan prinsip syariah yang dalam kegiatannya tidak memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran. Kegiatan usaha BPR meliputi :

1. Menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan berupa deposito berjangka, tabungan, dan atau bentuk lainnya yang dipersamakan dengan itu.
2. Memberikan kredit.
3. Menyediakan pembiayaan dan penempatan dana berdasarkan prinsip syariah sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan oleh Bank Indonesia.
4. Menempatkan dananya dalam bentuk Sertifikat Bank Indonesia (SBI), deposito berjangka, sertifikat deposito, dan atau tabungan pada bank lain.

PT. Bank Perkreditan Rakyat Cincin Permata Andalas beralamat di JL. Padang-Bukittinggi KM 48, Sicincin, Kecamatan 2 X 11 Enam Lingkung, Kabupaten Padang Pariaman, Sumatera Barat 25584, Indonesia. Perusahaan ini merupakan perusahaan yang bergerak dalam bisnis jasa perbankan yang berdasarkan pada asas kepercayaan, sehingga masalah kualitas layanan menjadi faktor yang sangat menentukan keberhasilan bisnis ini. Oleh karena itu penulis mencoba meneliti pengaruh tingkat kepercayaan dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah tabungan pada PT. Bank Perkreditan Rakyat Cincin Permata Andalas.

Adapun data nasabah tabungan pada PT. Bank Perkreditan Rakyat Cincin Permata Andalas adalah sebagai berikut :

Tabel 1 : Jumlah Nasabah Tabungan PT. Bank Perkreditan Rakyat Cincin Permata Andalas Tahun 2017-2020

Tahun	Jumlah Nasabah
2017	2264
2018	2165
2019	2253
2020	2370

Sumber: PT. Bank Perkreditan Rakyat Cincin Permata Andalas (2021)

Berdasarkan tabel 1 dapat dilihat jumlah nasabah PT. Bank Perkreditan Rakyat Cincin Permata Andalas mengalami fluktuatif setiap tahunnya yang mengalami kenaikan dan penurunan yang tidak stabil. Jumlah yang fluktuatif atau tidak stabil ini ada beberapa penyebab, antara lain diduga karena dari segi kualitas pelayanan perlu ditingkatkan seperti penyediaan mesin ATM yang masih terbatas dan hanya ada di lokasi penelitian hal ini tentu sangat berpengaruh terhadap kemudahan nasabah dalam melakukan transaksi. Kemudian berdasarkan hasil observasi ke lokasi penelitian, penulis melihat seringnya terjadi penumpukan nasabah yang mengakibatkan panjangnya antrian nasabah dalam melakukan transaksi.

Akibat nyata dari permasalahan diatas adalah perkembangan jumlah nasabah yang tidak terlalu besar atau bahkan nasabah berhenti dan pindahnya nasabah ke Bank lain akibat dari kurangnya kualitas pelayanan sehingga tidak terjalin hubungan yang baik antara Bank dengan nasabah. Dalam hal ini diperlukan suatu kebijakan yang mengkombinasikan kepercayaan nasabah dan kualitas pelayanan untuk meningkatkan loyalitas nasabah pada PT. Bank Perkreditan Rakyat Cincin Permata Andalas.

Pernyataan ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Martini (2019) yang berjudul Pengaruh Tingkat Kepercayaan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan PT BPR Ganto Nagari 1954 Lubuk Alung yang menyatakan bahwa tingkat kepercayaan dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas nasabah tabungan, dengan tingkat kepercayaan memberikan pengaruh yang lebih besar terhadap loyalitas nasabah. Kemudian penelitian yang dilakukan oleh Sasha Dwi Harumi (2016) yang berjudul Pengaruh Kepercayaan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan di Perusahaan Seiko Laundry Medan, yang menyatakan bahwa secara bersama-sama terdapat pengaruh yang signifikan antara kepercayaan dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan.

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut maka penulis memutuskan untuk melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Tingkat Kepercayaan dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan pada PT. Bank Perkreditan Rakyat Cincin Permata Andalas”.

Berdasarkan latar belakang masalah, dapat dirumuskan permasalahannya sebagai berikut :

1. Indikator mana yang paling dominan dari Tingkat Kepercayaan dan Kualitas Pelayanan yang mempengaruhi Loyalitas Nasabah PT. Bank Perkreditan Rakyat Cincin Permata Andalas?
2. Apakah Kepercayaan secara parsial berpengaruh terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan PT. Bank Perkreditan Rakyat Cincin Permata Andalas?
3. Apakah Kualitas Pelayanan secara parsial berpengaruh terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan PT. Bank Perkreditan Rakyat Cincin Permata Andalas?
4. Apakah Kepercayaan dan Kualitas Pelayanan berpengaruh secara simultan terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan PT. Bank Perkreditan Rakyat Cincin Permata Andalas?

TINJAUAN TEORI

Kepercayaan (X1)

Menurut Nurrahmanto (2017:32) Kepercayaan Konsumen adalah keyakinan seorang konsumen bahwa oranglain memiliki integritas dan dapat dipercaya, serta orang yang dipercayainya akan memenuhi segala kewajibannya dalam melakukan transaksi sesuai dengan yang diharapkan.

Indikator kepercayaan menurut Kotler & Keller (2016:225) yang digunakan dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. Kesungguhan
2. Kemampuan
3. Integritas
4. Kesiediaan

Kualitas Pelayanan (X2)

Menurut Tjiptono (2014: 59) kualitas pelayanan adalah pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaianya untuk mengimbangi harapan pelanggan.

Indikator kualitas pelayanan menurut Kotler (2016: 68) yang digunakan dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. *Reliability* (Kehandalan)
2. *Responsiveness* (Ketanggapan)
3. *Assurance* (Jaminan)
4. *Empathy* (Empati)
5. *Tangibles* (Bukti Fisik)

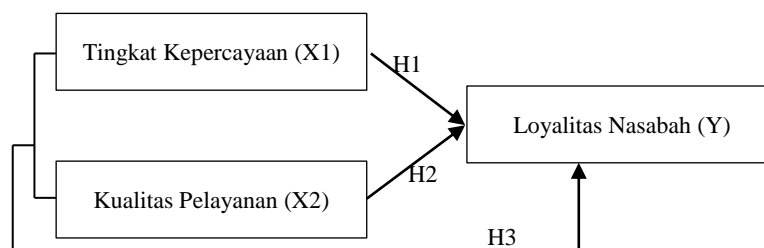
Loyalitas Nasabah (Y)

Menurut Griffin (2015 : 142) Loyalitas pelanggan adalah komitmen konsumen terhadap suatu merek untuk tetap setia pada merek tertentu.

Indikator loyalitas nasabah menurut Menurut Kotler & Keller (2012 : 57) yang digunakan dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. *Repeat Purchase* (Minat Pembelian Ulang)
2. *Retention* (Kesetiaan Terhadap produk)
3. *Referalls* (Mereferensikan Kepada Orang Lain)

Adapun kerangka konseptual pada penelitian ini adalah sebagai berikut :



Dari gambar di atas, dapat dikemukakan hipotesis sebagai berikut :

- H1 : Diduga bahwa secara parsial Kepercayaan berpengaruh terhadap Loyalitas Nasabah PT. Bank Perkreditan Rakyat Cincin Permata Andalas
- H2 : Diduga bahwa secara parsial Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Loyalitas Nasabah PT. Bank Perkreditan Rakyat Cincin Permata Andalas
- H3 : Diduga bahwa secara simultan Kepercayaan dan Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Loyalitas Nasabah PT. Bank Perkreditan Rakyat Cincin Permata Andalas

METODE PENELITIAN

Metode pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan cara Riset Lapangan (*Field Research*), dan Riset Kepustakaan (*Library Research*). Penelitian ini menggunakan data primer yaitu data penelitian yang diperoleh secara langsung dari sumber aslinya, Pengumpulan data dilakukan dengan membagikan kuesioner dan diisi secara langsung oleh responden dan data yang diambil adalah jawaban responden.

Populasi penelitian ini adalah nasabah tabungan PT BPR CincinPermata Andalas Sicincin tahun 2020 sebanyak 2370 orang. Sampel yang digunakan pada penelitian ini sebanyak 96 responden yang ditentukan dengan rumus Slovin. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *non probability sampling*, yaitu

teknik pengambil sampel yang tidak memberi peluang yang sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel (Sugiyono 2012 :120). Jenis *non probability sampling* yang digunakan adalah jenis *purposive sampling* yaitu teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu. Adapun kriteria sampel yang ditentukan adalah nasabah tabungan PT BPR Cincin Permata Andalas Sicincin.

Menurut Arikunto (2010:211) uji validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat-tingkat kevalidan atau kesahihan suatu instrument. Jika koefisien korelasi $r \geq 0,30$ maka item tersebut dinyatakan valid, jika koefisien korelasi $r < 0,30$ maka item tersebut dinyatakan tidak valid. Menurut Arikunto (2010:178) mendefinisikan reliabilitas sebagai suatu instrumen yang cukup dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpul data karena instrumen tersebut sudah baik. Jika nilai pada hasil reliabilitas $> 0,60$ maka reliabilitas pernyataan dapat diterima, sebaliknya apabila nilai pada hasil reliabilitas $< 0,60$ maka hasil tersebut tidak reliabilitas atau tidak diterima.

Uji normalitas, uji multikolinearitas, serta uji heteroskedastisitas dipakai dalam pengujian asumsi klasik pada model (Ghozali, 2016). Kemudian dilanjutkan dengan analisis TCR, regresi berganda, koefisien determinasi dan uji hipotesis parsial (uji t) dan uji hipotesis simultan (uji F).

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Analisis Regresi Linier Berganda

Hasil Uji Analisis Regresi

Linier Berganda pada penelitian ini dapat dilihat pada tabel *Coefficients* berikut :

Tabel 2 Regresi Linier Berganda

Coefficients a								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	30.143	6.793		4.437	0.000		
	KEPERCAYAAN	0.225	0.064	0.336	3.503	0.001	0.962	1.039
	KUALITAS PELAYANAN	0.115	0.056	0.198	2.063	0.042	0.962	1.039

a. Dependent Variable: LOYALITAS NASABAH

Berdasarkan tabel di atas dapat disimpulkan persamaan regresinya sebagai berikut :

$$Y = 30.143 + 0.225 X1 + 0.115 X2 + e$$

Penjelasan terhadap persamaan regresi tersebut adalah sebagai berikut :

1. Nilai Konstanta sebesar 30.143 dapat diartikan apabila nilai variabel Kepercayaan dan Kualitas Pelayanan sama dengan nol (0), maka nilai Loyalitas Nasabah adalah sebesar 30.143.
2. Nilai koefisien variabel Kepercayaan yaitu sebesar 0.225. Koefisiennya bernilai positif sehingga dapat disimpulkan Kepercayaan berpengaruh positif terhadap Loyalitas Nasabah Bank Perkreditan Rakyat Cincin Permata Andalas. Hal ini berarti jika terjadi peningkatan variabel Kepercayaan sebesar satu satuan maka Loyalitas Nasabah Bank Perkreditan Rakyat Cincin Permata Andalas akan meningkat sebesar 0.225 satuan.
3. Nilai koefisien variabel Kualitas Pelayanan sebesar 0.115. Koefisiennya bernilai positif sehingga dapat disimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh positif terhadap Loyalitas Nasabah Bank Perkreditan Rakyat Cincin Permata

Andalas. Hali ini berarti jika terjadi peningkatan variabel Kualitas Pelayanan sebesar satu satuan maka Loyalitas Nasabah Bank Perkreditan Rakyat Cincin Permata Andalas akan meningkat sebesar 0.115 satuan.

2. Koefisien Determinasi

Hasil uji Koefisien Determinasi dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 3 Uji Koefisien Determinasi

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.422a	0.178	0.160	5.297
a. Predictors: (Constant), KUALITAS PELAYANAN,				
b. Dependent Variable: LOYALITAS NASABAH				

Berdasarkan tabel 3, terlihat nilai *Adjusted R Square* adalah sebesar 0.160. Hal ini berarti kontribusi variabel Kepercayaan (X1) dan Kualitas Pelayanan (X2) adalah sebesar 16%. Sedangkan sisanya sebesar 84% yang dipengaruhi oleh variabel-variabel independen lain diluar penelitian ini yang mempengaruhi loyalitas nasabah.

3. Pengujian Hipotesis

1) Uji t

Hasil Uji t pada penelitian ini dapat dilihat pada tabel *Coefficients* berikut :

Tabel 4 Hasil Uji t

Coefficients ^a								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardize d Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	30.143	6.793		4.437	0.000		
	KEPERCAYAAN	0.225	0.064	0.336	3.503	0.001	0.962	1.039
	KUALITAS PELAYANAN	0.115	0.056	0.198	2.063	0.042	0.962	1.039
a. Dependent Variable: LOYALITAS NASABAH								

Berdasarkan tabel 4 di atas dapat diketahui nilai thitung dari setiap variabel sebagai berikut :

- 1) Nilai thitung positif sebesar 3.503 dengan nilai Sig sebesar 0,001. Hal ini menunjukkan bahwa nilai thitung > nilai ttabel 1.986 dan nilai Sig < 0,05. Dengan demikian H0 ditolak dan Ha diterima. Artinya kepercayaan mempunyai pengaruh secara parsial dan signifikan terhadap loyalitas nasabah Bank Perkreditan Rakyat Cincin Permata Andalas.
- 2) Nilai thitung positif sebesar 2.063 dengan nilai Sig sebesar 0,042. Hal ini menunjukkan bahwa nilai thitung > nilai ttabel 1.986 dan nilai Sig < 0,05. Dengan demikian H0 ditolak dan Ha diterima. Artinya Kualitas Pelayanan mempunyai pengaruh secara parsial dan signifikan terhadap loyalitas nasabah Bank Perkreditan Rakyat Cincin Permata Andalas.

2) Uji F

Hasil Uji t pada penelitian ini dapat dilihat pada tabel *Coefficients* berikut :

Tabel 5 Hasil Uji F

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	563.747	2	281.874	10.048	.000 ^b
	Residual	2608.992	93	28.054		
	Total	3172.740	95			
a. Dependent Variable: LOYALITAS NASABAH						
b. Predictors: (Constant), KUALITAS PELAYANAN, KEPERCAYAAN						

Berdasarkan tabel 5 di atas diperoleh Fhitung sebesar 10.048 dan Sig 0,000. Hal ini menunjukkan Fhitung > Ftabel 3.09 (lihat lampiran Ftabel)

dan $\text{Sig} < 0,05$. Dengan demikian H_0 ditolak dan H_a diterima. Artinya kepercayaan dan kualitas pelayanan berpengaruh secara simultan terhadap loyalitas nasabah Bank Perkreditan Rakyat Cincin Permata Andalas.

PEMBAHASAN

1. Pengaruh Kepercayaan terhadap Loyalitas Nasabah

Berdasarkan hasil analisis regresi dan uji hipotesis parsial menunjukkan Nilai thitung positif sebesar 3.503 dengan nilai Sig sebesar 0,001. Hal ini menunjukkan bahwa nilai thitung $>$ nilai ttabel 1.986 dan nilai Sig $<$ 0,05 maka kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa semakin tinggi kepercayaan nasabah pada Bank Perkreditan Rakyat Cincin Permata Andalas, tentunya akan meningkatkan loyalitas nasabah loyalitas nasabah pada Bank Perkreditan Rakyat Cincin Permata Andalas.

Dengan demikian diketahui bahwa loyalitas nasabah pada Bank Perkreditan Rakyat Cincin Permata Andalas dipengaruhi oleh kepercayaan nasabah yang terdiri dari kesungguhan, kemampuan, integritas dan kesediaan. Artinya semakin tinggi kemampuan Bank Perkreditan Rakyat Cincin Permata Andalas memberikan pelayanan yang dijanjikan kepada para nasabah dengan memuaskan tentunya akan meningkatkan loyalitas nasabah. Semakin tinggi sifat jujur yang dimiliki oleh karyawan bank, sehingga nasabah tidak meragukan informasi yang bersumber dari bank terkait tentunya juga akan meningkatkan loyalitas nasabah Bank Perkreditan Rakyat Cincin Permata Andalas.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Martini (2019), Robby Dharma (2017), Yelli Trisusanti (2017), Rury Almadea (2017).

2. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Nasabah

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis kedua diketahui bahwa Nilai thitung positif sebesar 2.063 dengan nilai Sig sebesar 0,042. Hal ini menunjukkan bahwa nilai thitung $>$ nilai ttabel 1.986 dan nilai Sig $<$ 0,05. Dengan demikian kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah Bank Perkreditan Rakyat Cincin Permata Andalas. Semakin tinggi tingkat kepuasan nasabah atas kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak bank tentunya akan mendorong peningkatan loyalitas nasabah terhadap Bank Perkreditan Rakyat Cincin Permata Andalas.

Berdasarkan hasil penelitian ini diketahui bahwa kualitas pelayanan yang berupa kehandalan, ketanggapan, jaminan, emapti dan bukti fisik adalah faktor penting yang mempengaruhi loyalitas nasabah terhadap Bank Perkreditan Rakyat Cincin Permata Andalas. Kepuasan nasabah atas layanan yang diberikan oleh pihak Bank kepada nasabah tentunya dapat memberikan pengaruh atau kontribusi terhadap peningkatan loyalitas nasabah terhadap Bank Perkreditan Rakyat Cincin Permata Andalas.

Temuan penelitian ini didukung oleh Tjiptono (2014:59) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan adalah pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaian untuk mengimbangi harapan pelanggan. Dengan demikian, ada dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas jasa yaitu jasa yang diharapkan (*expected service*) dan jasa yang dirasakan/dipersepsikan (*perceived service*).

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Deddy Rakhmat Hidayat (2014), Lukman Khakim (2015), Dianita Rifqia Putri (2017), Ni Putu Lenny Pratiwi (2015).

3. Pengaruh kepercayaan dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah

Berdasarkan hasil analisis koefisien dari uji simultan dan uji parsial, dapat diketahui bahwa variabel kepercayaan dan kualitas pelayanan pada Bank Perkreditan Rakyat Cincin Permata Andalas mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas nasabah, yang dibuktikan dari uji analisis regresi. Bentuk pengaruh dari kepercayaan dan kualitas pelayanan dengan loyalitas nasabah tersebut dapat digambarkan dengan persamaan regresi yang diperoleh nilai koefisien regresi yang bertanda positif, hal tersebut menunjukkan bahwa antar kepercayaan dan kualitas pelayanan mempunyai pengaruh positif terhadap loyalitas nasabah.

Oleh karena itu, untuk menjamin loyalitas nasabah dapat terwujud, salah satu upaya yang dapat dilakukan Bank Perkreditan Rakyat Cincin Permata Andalas yaitu dengan menjamin kepercayaan nasabah dan kualitas pelayanan Bank untuk tetap baik dan menjamin transaksi yang sesuai dengan harapan nasabah. Secara umum dapat diketahui bahwa kepercayaan dan kualitas pelayanan merupakan faktor yang penting agar diperoleh loyalitas nasabah yang tinggi. Hal ini ditunjukkan dari hasil simultan yang diperoleh dari kedua variabel yaitu kepercayaan dan kualitas pelayanan yang berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan loyalitas nasabah tabungan Bank Perkreditan Rakyat Cincin Permata Andalas.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Martini (2019), Robby Dharma (2017), Yelli Trisusanti (2017), Geta Ambartiasari (2017).

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan diatas, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah pada PT Bank Perkreditan Rakyat Cincin Permata Andalas Sicincin
2. Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah pada PT Bank Perkreditan Rakyat Cincin Permata Andalas Sicincin
3. Kepercayaan dan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan secara bersama-sama terhadap loyalitas nasabah pada PT Bank Perkreditan Rakyat Cincin Permata Andalas Sicincin

Saran

Berdasarkan hasil kesimpulan diatas maka penulis memberikan saran pada penelitian ini sebagai berikut :

1. Meningkatkan kepercayaan nasabah dengan cara melakukan pemberitahuan kepada nasabah tentang produk-produk apa saja yang tersedia serta memberikan informasi tabungan dengan jelas dan transparan.
2. Menyediakan tempat parkir kendaraan yang luas, aman dan bersih
3. Meningkatkan kecepatan petugas dalam melayani nasabah untuk menghindari antrian nasabah yang terlalu lama

4. Perlu dilakukan penambahan mesin ATM untuk memudahkan nasabah dalam melakukan transaksi tanpa harus langsung mengunjungi kantor Bank
5. Lebih memperhatikan kebutuhan yang diharapkan nasabah dengan fasilitas mesin ATM seperti pembayaran rekening PDAM, rekening listrik, berlangganan TV swasta, pembayaran tagihan Kartu kredit, dan lain-lain dengan sistem yang mudah diakses oleh nasabah.
6. Kemudian harus menjaga dan meningkatkan tingkat kebersihan baik pada ruang tunggu maupun toilet, dan juga meningkatkan tingkat keamanan ruang tunggu, serta memberikan kejelasan informasi kepada nasabah tentang produk jasa terutama tentang jaminan keamanan dana nasabah PT Bank Perkreditan Rakyat Cincin Permata Andalas Sicincin

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Agussalim Manguluang, 2016. *Metodologi Penelitian*, Universitas Ekasakti Press, Padang
- Agussalim Manguluang, 2017. *Statistik Lanjutan*, Ekasakti Press, Padang
- Ali Hasan, 2008, *Marketing*, Media Utama, Yogyakarta.
- Amin Widjaja Tunggal. 2008. *Dasar – Dasar Customer Relationship Management (CRM)*. Jakarta : Harvindo.
- C. Mowen, John dan Michael Minor. 2002. *Perilaku Konsumen*. Jakarta : Erlangga.
- Donni Juni Priansa. 2017. *Komunikasi Pemasaran Terpadu Pada Era Media Sosial*. Bandung: CV Pustaka Setia.
- Fandy Tjiptono, 2008 *.Strategi Pemasaran*, Edisi III, Yogyakarta : CV. Andi Offset
- Fandy Tjiptono. 2000. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta : Andy. Ghozali, Imam.
- Griffin, (2005), *Customer Loyalty*, Jakarta : Penerbit Erlangga.
- Hasan, Ali. 2014. *Marketing dan Kasus-Kasus Pilihan*. Jakarta: CAPS
- Keputusan MENPAN No. 63/KEP/M.PAN/7/2003 Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.63 Tahun 2003 tentang *Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Public*
- Kotler, Philip (2000). *Prinsip – Prinsip Pemasaran Manajemen*, Jakarta: Prenhalindo.
- Fandy, Tjiptono dan Greforius, Chandra. (2016). *Pemasaran Jasa (Prinsip, Penerapan, dan Penelitian)*, Yogyakarta: Andi.
- Gaffar, Vanessa. 2007. *Customer Relationship Management and Marketing PublicRelation*. Bandung: Penerbit Alfabeta
- Ghozali, Imam. 2011. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

- Ghozali, Imam. 2016. *Aplikasi Analisis Multivariete Dengan Program IBM SPSS 23 (Edisi 8). Cetakan ke VIII*. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Kotler, Philip and Kevin Lane Keller, 2016. *Marketing Management, 15th Edition, Pearson Education, Inc.*
- Lijan, Poltak Sinambela. 2008. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta : alfabeta
- Lupiyoadi, Hamdani. (2014). *Manajemen Pemasaran Jasa*, Jakarta. Salemba Empat
- Muhson, Ali. 2015. *Pedoman Praktikum Aplikasi Komputer Lanjut*. Yogyakarta: FE UNY.
- Peter, Paul dan Jerry C. Olson (2010). *Consumer Behavior & Marketing Strategy, Ninth Edition*. New York: McGraw Hill
- Robinette, Scott. 2001. *Emotion Marketing*. Jakarta: Mc.Grow Hill Book Company.
- Roseu, Emauel, 2000. *The Anatomy Of Buzz: How To Create Word Of Mouth Marketing, 1stEd., Doubleday*. Random House, inc. New York.
- Sangadji, E.M., dan Sopiha. 2013. *Perilaku Konsumen: Pendekatan Praktis Disertai: Himpunan Jurnal Penelitian*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Sugiyono, 2015 *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2015),h. 283
- Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian Administrasi dilengkapi dengan Metode R&D*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, kualitatif,*
- Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung :Alfabeta
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitaitaif dan Kombinasi (Mixed Methods)*. Bandung: Alfabeta.
- Sutisna, 2001, *Perilaku Konsumen dan Komunikasi Pemasaran, Cetakan Pertama, PT.Remaja Rosda Karya*, Bandung.
- Swasta, B. Dharmmesta, (1999). "Loyalitas Pelanggan. Sebuah Kajian Konseptual Sebagai Panduan bagi Peneliti". *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Indonesia*. Vol 14/3: 73-88.
- Tjiptono, Fandy & Gregorius Chandra, 2011. *Service, Quality & atisfaction*. Penerbit Andi. Yogyakarta
- Tjiptono, Fandy. 2014, *Pemasaran Jasa – Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*. Andi Offset, Yogyakarta.
- UU Nomor 25 Tahun 2009 *Tentang Pelayanan Publik*

UU Nomor 7 Tahun 1992 *Tentang Perbankan*

Jurnal, Skripsi

- Martini 2019. Pengaruh Tingkat Kepercayaan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan Pt. Bpr Ganto Nagari 1954 Lubuk Alung. JM, VOL.1, NO. 1, Maret 2019, Hal: 17-30 ISSN-P 2355- 0376 ISSN- E2656 -8322
- Deddy Rakhmad Hidayat 2014. Analisis Pengaruh Kualitas Layanan, Harga, Kepercayaan, Citra Perusahaan, Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan : (Studi Pada Pelanggan Telkom Speedy Di Palangka Raya). Jurnal Wawasan Manajemen Universitas Lambung Mangkurat Vol 2 No 3
- Robby Dharma 2017. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Pt. Padang Tour Wisata Pulau Padang. Jurnal EKOBISTEK Fakultas Ekonomi , Vol. 6, No. 2, Oktober 2017, Hal 349-359
- Yelli Trisusanti 2017. Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah (Studi Pada Bank BNI Syariah Kantor Cabang Pekanbaru). JOM FISIP Vol 4 No 2 Oktober 2017
- Nur Laely 2016. Analisis Pengaruh Kepercayaan dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Dimediasi Kepuasan Pada PT. Telkomsel di Kota Kediri. JMM17 Jurnal Ilmu Ekonomi & Manajemen September 2016, Vol. 3 No.2. hal. 61 –74
- Lukman Khakim 2015. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Variabel Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening Pada Pizza Hut Cabang Simpang Lima. Journal of Management, 2015 jurnal.unpand.ac.id
- Dianita Rifqia Putri 2017. Pengaruh Kualitas Pelayanan Kefarmasian Terhadap Kepuasan, Kepercayaan, & Loyalitas Konsumen Apotek. Indonesian Journal For Health Sciences Vol 1 No 1
- Geta Ambartiasari 2017. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan Dan Fasilitas Kampus Terhadap Kepuasan Dan Dampaknya Kepada Loyalitas Mahasiswa Politeknik Indonesia Venezuela. Jurnal Manajemen dan Inovasi Vol.8, No. 3 Oktober 2017: 12-23
- Rury Almadea 2017. Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Merek Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada Nasabah Produk Penghimpun Dana Bank Bni Syariah Kantor Cabang Pekanbaru). Jurnal Online Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Riau
- Ni Putu Lenny Pratiwi 2015. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan Dan Nilai Nasabah Terhadap Kepuasan Nasabah. E-Jurnal Manajemen Unud, Vol. 4, No. 5, 2015 : 1422-1433 ISSN: 2302-8912
- Sasha Dwi Harumi 2016. Pengaruh Kepercayaan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan di Perusahaan Seiko Laundry Medan. Jurnal Psikologi UMA Vol 8 No 2
- SB Handayani, SE, MM 2013. Analisa Loyalitas Pelanggan Yang Dipengaruhi Kepercayaan Merek Dan Kualitas Pelayanan (Studi Kasus Di Pt Spectra

Advertaising). Jurnal Ekonomi – Manajemen – Akuntansi No. 35 / Th.XX / Oktober 2013 ISSN:0853-8778

Muhammad Bahrudin, Siti Zuhro 2015. Pengaruh Kepercayaan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan. Jurnal Bisnis dan Manajemen Islam Vol 3 No 1 P-ISSN : 2442-3718 E-ISSN : 2477-5533

R. Neny Kusumadewi 2017. Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Toko Ud. Putra Ts Majalengka. Jurnal Ilmiah Manajemen & Akuntansi Vol 4 No 2 ISSN : 2356-3923

Siti Wulandari 2017. Pengaruh Kepercayaan Dan Kualitas

Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Asuransi Jiwa. Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen Vol 6 No 9