

Turnitin Originality Report

Processed on: 15-Jul-2020 15:01 WIB
ID: 1357754124
Word Count: 3364
Submitted: 1

Similarity Index

33%

Similarity by Source

Internet Sources:	26%
Publications:	11%
Student Papers:	28%

PENGARUH SERVICE QUALITY DAN SUKU
BUNGA TERHADAP CUSTOMER LOYALTY PT
BPR SATYA MITRA ANDALAN By Selly Safitri

2% match (student papers from 19-Jun-2019)
[Submitted to Universitas Putera Batam on 2019-06-19](#)

2% match (student papers from 19-Jun-2019)
[Submitted to Universitas Putera Batam on 2019-06-19](#)

1% match (student papers from 08-Nov-2019)
[Submitted to Universitas Putera Batam on 2019-11-08](#)

1% match (Internet from 08-Aug-2017)
<https://crisology.wordpress.com/>

1% match (Internet from 21-May-2020)
<https://www.slideshare.net/asnimar/1290-45212pb-1>

1% match (student papers from 21-Sep-2018)
[Submitted to Universitas Internasional Batam on 2018-09-21](#)

1% match (Internet from 15-Jun-2020)
<https://profit.ub.ac.id/index.php/profit/article/download/943/1182>

1% match (Internet from 18-Nov-2019)
<http://journal.uta45jakarta.ac.id/index.php/jbsuta/article/download/791/509>

1% match (Internet from 16-Nov-2013)
<http://thesis.binus.ac.id/Doc/RingkasanInddoc/2011-2-00567-AK%20Ringkasan001.doc>

1% match (Internet from 15-May-2019)
<http://riset.unisma.ac.id/index.php/jrm/article/view/2342/2201>

1% match (Internet from 03-Aug-2018)
<http://repository.wima.ac.id/15274/6/BAB%205.pdf>

1% match (student papers from 06-Jul-2019)
[Submitted to Sriwijaya University on 2019-07-06](#)

1% match (Internet from 19-Jun-2019)
<http://ejournal.kopertis10.or.id/index.php/benefita/article/download/3404/1257>

1% match (student papers from 26-Nov-2018)
[Submitted to Universitas Putera Batam on 2018-11-26](#)

1% match (Internet from 29-Jun-2020)
<https://id.123dok.com/document/zgwvr82y-pengaruh-kompensasi-motivasi-dan-displin-terhadap-kinerja-karyawan-pengaruh-kompensasi-motivasi-dan-displin-terhadap-kinerja-karyawan-thr-sriwedari-solo.html>

1% match ()
<http://eprints.umm.ac.id/55394/2/BAB%20I.pdf>

1% match (Internet from 08-Mar-2019)
https://businessperspectives.org/images/pdf/applications/publishing/templates/article/assets/9089/BBS_2017_03_Tessema.pdf

1% match (student papers from 01-Jul-2020)
[Submitted to Binus University International on 2020-07-01](#)

1% match (Internet from 12-Jul-2020)
<http://sinta3.ristekdikti.go.id/authors/detail?id=6700720&view=overview>

1% match (student papers from 24-May-2018)
[Submitted to Universitas Terbuka on 2018-05-24](#)

1% match (student papers from 21-Jul-2016) Submitted to Udayana University on 2016-07-21
1% match () http://e-repository.perpus.iainsalatiga.ac.id/6349/1/SKRIPSI%20BURNING%20ZULFA%20FATIMAH%20%2863010150237%29%20PDF.r
1% match (student papers from 19-Jun-2019) Submitted to Universitas Putera Batam on 2019-06-19
1% match (student papers from 07-Nov-2019) Submitted to Universitas Putera Batam on 2019-11-07
1% match (student papers from 19-Feb-2020) Submitted to Universitas Putera Batam on 2020-02-19
1% match (Internet from 01-Jul-2019) http://www.ejournal.adbisnis.fisip-unmul.ac.id/site/wp-content/uploads/2017/11/Mety_halaman_ganjil_vol.5_no.4_2017%20(11-08-17-01-35-17).doc
1% match (Internet from 11-Nov-2019) https://lukman-abis.blogspot.com/2011/11/matematika-keuangan.html
1% match (student papers from 26-Nov-2018) Submitted to Universitas Putera Batam on 2018-11-26
< 1% match (Internet from 11-Jul-2020) https://www.neliti.com/ru/universitas-putera-batam?per_page=50
< 1% match (student papers from 26-Nov-2018) Submitted to Universitas Putera Batam on 2018-11-26
< 1% match (student papers from 26-Jan-2018) Submitted to Universitas Negeri Jakarta on 2018-01-26
< 1% match (student papers from 22-Apr-2019) Submitted to Lambung Mangkurat University on 2019-04-22
< 1% match () http://riset.unisma.ac.id/index.php/jrm/article/view/1208
< 1% match (student papers from 11-Jan-2018) Submitted to Krida Wacana Christian University on 2018-01-11
< 1% match (student papers from 26-Jun-2020) Submitted to Binus University International on 2020-06-26
< 1% match () https://ejournal.nusamandiri.ac.id/index.php/pilar/article/view/273
< 1% match (student papers from 26-Nov-2018) Submitted to Universitas Putera Batam on 2018-11-26
< 1% match (Internet from 17-Sep-2018) https://library.binus.ac.id/eColls/eThesisdoc/Bab1/BOL-S1-2016-00036%20BAB%201-5.pdf
< 1% match () https://jurnal.unigal.ac.id/index.php/ijemar/article/view/935
< 1% match (Internet from 27-Mar-2015) http://digilib.esaunggul.ac.id/public/UEU-Master-4596-Kata%20pengantar,%20Abstrak%20dan%20Daftar%20isi.doc
< 1% match (student papers from 19-Jun-2019) Submitted to Universitas Putera Batam on 2019-06-19
< 1% match (student papers from 19-Jun-2019) Submitted to Universitas Putera Batam on 2019-06-19
< 1% match (student papers from 22-Jan-2020) Submitted to Sriwijaya University on 2020-01-22
< 1% match (Internet from 18-Apr-2019) https://docobook.com/analisis-pengaruh-religiusitas-pengetahuan-dan.html

<p>< 1% match () https://online-journal.unja.ac.id/mankeu/article/view/4568</p>
<p>< 1% match (Internet from 03-Jun-2020) https://www.scribd.com/document/398504430/08-PRATIWI</p>
<p>< 1% match (Internet from 29-Jun-2020) https://ummaspul.e-journal.id/JENFOL/article/download/176/103/</p>
<p>< 1% match (student papers from 19-Jun-2019) Submitted to Universitas Putera Batam on 2019-06-19</p>
<p>< 1% match () http://e-repository.perpus.iainsalatiga.ac.id/4810/</p>
<p>< 1% match () http://eprints.uny.ac.id/27712/1/EnggarPuspitaMartha_11408141021.pdf</p>
<p>< 1% match (Internet from 01-Sep-2016) https://www.unud.ac.id/in/daftar-jurnal.html</p>
<p>< 1% match (Internet from 08-Jul-2018) https://media.neliti.com/media/publications/32736-ID-pengaruh-stres-kerja-dan-lingkungan-kerja-terhadap-kepuasan-kerja-perawat-rumah.pdf</p>
<p>< 1% match () http://jurnalmahasiswa.unesa.ac.id/index.php/jurnal-pendidikan-jasmani/article/view/31868</p>
<p>< 1% match () http://repositorio.unb.br/handle/10482/35552</p>
<p>< 1% match (student papers from 19-Jun-2019) Submitted to Universitas Putera Batam on 2019-06-19</p>
<p>< 1% match (student papers from 03-Jul-2019) Submitted to Universitas Putera Batam on 2019-07-03</p>
<p>< 1% match (student papers from 07-Jul-2017) Submitted to Universitas Negeri Jakarta on 2017-07-07</p>
<p>< 1% match (publications) Muhammad Fauzi Amiruddin, Muhammad Wahyuddin Abdullah. "Psikografis dan Religiusitas dalam Bertransaksi Pada BNI Syariah Makassar", AL-FALAH : Journal of Islamic Economics, 2018</p>
<p>< 1% match (publications) Ameha Tefera Tessema, Jan Walters Kruger. "Testing performance of an interest rate commission agent banking system (AIRCABS)", Banks and Bank Systems, 2017</p>
<p>< 1% match (student papers from 27-Oct-2016) Submitted to Universitas Negeri Jakarta on 2016-10-27</p>
<p>< 1% match (student papers from 01-Aug-2019) Submitted to Universitas Negeri Jakarta on 2019-08-01</p>
<p>< 1% match (student papers from 20-Dec-2019) Submitted to Universitas Islam Indonesia on 2019-12-20</p>
<p>< 1% match (student papers from 24-Aug-2017) Submitted to Universitas Negeri Jakarta on 2017-08-24</p>
<p>PENGARUH SERVICE QUALITY DAN SUKU BUNGA TERHADAP CUSTOMER LOYALTY PT BPR SATYA MITRA ANDALAN Selly Safitri1, Suhardi2 1Mahasiswa Program Studi Manajemen, Universitas Putera Batam 2Dosen Program Studi Manajemen, Universitas Putera Batam email: pb160910344 @upbatam.ac.id ABSTRACT The need for capital to develop business is growing rapidly, and it brings very tight competition to business people. This has led to the emergence of many new types of businesses that could become a threat to PT BPR Satya Mitra Andalan. PT BPR Satya Mitra Andalan is one of the companies engaged in banking which has been established since 2017 in the city of Batam. The purpose of this study, was to determine whether there is an effect between service quality and interest rates partially and simultaneously on customer loyalty at PT BPR Satya Mitra Andalan. In this study, the authors used a descriptive quantitative research method using 179 populations. The population was reduced to 124 populations using the slovin formula. In this study, the authors use SPSS (Statistical Product and Service Solution) version 25 is a program used by the author to process data obtained from respondents. The results in this study indicate that there is a positive and significant effect between service quality and interest rates partially and simultaneously on</p>

[customer loyalty](#) of PT BPR Satya Mitra Andalan. [Keywords: Service Quality](#), Suku Bunga, [Customer Loyalty](#)

PENDAHULUAN Perusahaan haruslah memiliki rencana atau cara pemasaran atau pelayanan yang estetik, agar produk yang dipromosi bisa terjual dengan baik. Mengenai salah satu teknik pelayanan yang direncanakan, tergantung pada seberapa banyak kualitas pelayanan yang disampaikan kepada nasabah. Hal menarik lain dari studi tentang kepuasan nasabah pada bank adalah, keberadaan suku bunga yang ditawarkan masing-masing bank memberi nuansa persaingan yang semakin rumit bagi pihak bank untuk memasarkan produknya yang bisa mencapai kepuasan tertentu bagi nasabahnya. Kualitas pelayanan ialah komparasi antara jasa yang diharapkan nasabah dengan jasa yang di perolehnya (Octavia, 2019: 36). Sedangkan persepsi loyalitas konsumen makin menekankan pada perilaku pembeliannya (Suhardi, 2016). Suku bunga adalah banyak nya dana yang diperoleh pada bagian yang memberikan pilihan dan dilunasi dalam konstruksi profit dari kuantitas pinjaman (Hermawan & Wiagustini, 2016: 3111). Loyalitas nasabah membangun dan meningkatkan jumlah nasabah yang setia bertransaksi atas jasa perbankan di bank tersebut secara terus menerus dan menyokong naiknya kinerja bank itu sendiri. Perusahaan perlu mencermati situasi penting bagi nasabah, agar mereka merasakan loyalitas yang di inginkan. Demikianlah yang di sampaikan oleh banyak pakar ekonomi yang menjelaskan definisi mengenai loyalitas nasabah. Loyalitas nasabah tampak dari peran aktif nasabah atas produk yang telah nasabah beli dari bank dan jasa yang diterima sebagai timbal balik dari bank. Loyalitas nasabah membangun dan meningkatkan jumlah nasabah yang setia bertransaksi atas jasa perbankan di bank tersebut secara terus menerus dan menyokong naiknya kinerja bank itu sendiri. Keberadaan PT BPR Satya Mitra Andalan adalah sebuah badan keuangan yang memiliki tujuan untuk memberikan pelayanan perbankan, terutama dibidang layanan deposito makin berkembang di kawasan Batam, hal ini dapat menarik perhatian para investor untuk membuka BPR baru, oleh karena itu persaingan diantara BPR Batam menjadi semakin tinggi. Dapat dijabarkan dalam rangka meningkatkan loyalitas, PT BPR Satya Mitra Andalan berupaya menambahkan angka kuantitas nasabah lewat service quality dan suku bunga dengan maksud mendapat nasabah loyal dikemudian hari. [Tujuan dari penelitian ini adalah](#) agar [memahami pengaruh Service Quality \(X1\) terhadap Customer Loyalty \(Y\)](#), [untuk memahami pengaruh Suku Bunga \(X2\) terhadap Customer Loyalty \(Y\)](#) dan [untuk memahami pengaruh Service Quality \(X1\) dan Suku Bunga \(X2\) secara bersama-sama terhadap Customer Loyalty \(Y\)](#). KAJIAN TEORI Service Quality Menurut Menurut (Wasiman, 2017: 124) Service Quality yaitu kualitas dilihat berdasarkan orang yang memberikan nilai, semakin baik produk itu mampu memberikan kepuasan pada seseorang maka semakin meningkat pula kualitas produk terus di mata seseorang. Menurut (Hasiolan & Sutadi, 2019: 4) Service Quality ialah pengertian tentang mutu, seperti memuaskan atau tidak memuaskan. Ditemukan indikator service quality yang digunakan peneliti untuk diteliti dari pandangan yang dikemukakan oleh (Suhardi; Syaifullah, 2017) adalah sebagai berikut: 1. Tangible (Berwujud) adalah dapat dilihat dengan langsung karena memiliki wujud fisik yaitu dari aspek kebersihan, keaktualan peralatan dan beberapa fasilitas lain yang berwujud dan memiliki bentuk fisik. 2. Reliability (Reliabilitas) yaitu pembuktian atas apa yang sudah dijanjikan oleh penyedia jasa untuk memberikan pelayanan yang sudah dijelaskan sebelumnya. 3. Responsiveness (Ketanggapan) adalah petugas untuk membantu nasabah saat terjadinya masalah ataupun tidak ditemukannya kendala. 4. Assurance (Jaminan) adalah pembentukan jaminan atas pelayanan yang akan diberikan oleh perusahaan itu sendiri dari segi kesopanan, keramahan, dan kepercayaan. 5. Emphaty (Empati) yaitu sikap peduli dari penyedia jasa terhadap nasabah. Suku Bunga Menurut (Harto et al., 2016: 297) Suku bunga ialah pembayaran bunga yang di bayar nasabah atau koperasi kepada nasabah karena sudah meminjam atau memiliki sebuah tabungan koperasi simpan pinjam dalam jangka waktu yang dikehendaki nasabah. Menurut (Hesti, 2019: 30) Suku bunga dikeluarkan oleh bank ialah dana yang perlu dibayar nasabah. Bunga bank ialah menanggapi jasa yang diberi dari bank yang bersumber pada pedoman terhadap nasabah yang mengambil atau memasarkan produknya. Berikut indikator suku bunga yang digunakan peneliti untuk diteliti dari pandangan yang dikemukakan oleh (Harto, 2016: 297) yaitu: 1. [Pembayaran bunga tahunan dari suatu pinjaman](#). 2. Pinjaman [yang di peroleh dari jumlah bunga yang di terima tiap tahun](#). 3. [Besarnya jasa yang di keluarkan waktu nasabah meminjam uang dan juga lama periode pembayaran jasa](#). Customer Loyalty Menurut (Harto et al., 2016: 298) Customer loyalty adalah kepatuhan nasabah setelah mendapat servis yang di nyatakan dalam karakter untuk memakai jasa koperasi dan mendeskripsikan dengan baik adanya asosiasi dalam jangka waktu yang tidak sebetar antara koperasi dan nasabah. Oleh sebab itu, kompetisi menjadi ancaman luas bagi keterbukaan kegiatan aktivitas perusahaan. Supaya perusahaan dapat kompetitif, kemudian industri perlu berupaya menepatkan diri serta bagian [yang paling sulit dalam perubahan](#) ialah [loyalitas pelanggan customer loyalty](#) (Suhardi; Carolin F.C, 2019). Menurut (Octavia, 2019: 37) Customer Loyalty ialah himpunan nasabah mempunyai sikap memberikan selalu dukungan kepada bank, tertarik untuk terus menggunakan kembali jasa bank atau setiap produk-produk yang ditawarkan, dan bahkan menawarkan apa yang telah nasabah rasakan kepada kerabat atau orang yang dikenalnya. Adapun indikator loyalitas nasabah bagi (Harto et al., 2016: 302) adalah seperti: 1. Nasabah yang melakukan pembelian ulang secara teratur Kategori ini adalah nasabah yang membeli produk lebih dari satu kali. 2. Nasabah yang membeli untuk produk yang lain Keinginan nasabah untuk memakai jasa produk lainnya yang telah ditetapkan oleh perusahaan dalam hal bertransaksi. 3. Nasabah yang mereferensikan kepada orang lain Kemampuan nasabah untuk mampu mendorong orang lain untuk ikut ambil bagian juga atas apa yang dilakukannya di bank tersebut melalui komunikasi lisan maupun tulisan. 4. Nasabah [yang tidak dapat dipengaruhi oleh pesaing untuk pindah](#). Kesetiaan nasabah atas produk yang telah disediakan oleh perusahaan baik dimasa sekarang ataupun mendatang sehingga tidak mengakibatkan perusahaan kehilangan nasabah itu sendiri. Penelitian Terdahulu Segala perihal yang dijabarkan dan akan dituangkan pada penelitian ini berasal dari banyaknya penelitian yang sudah dibuat sebelumnya oleh para terdahulu dan dijabarkan dibawah ini. Berdasarkan jurnal penelitian (Prisanti, Suyadi, & [Arifin, 2017](#)) dengan judul ["Pengaruh E-Service Quality Dan E-Trust Terhadap E-Customer Satisfaction Serta Keterkaitan Terhadap Ecustomer Loyalty"](#). [Penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan pengaruh eService Quality terhadap E-Customer Satisfaction, eTrust terhadap eCustomer Satisfaction, eService Quality terhadap eCustomer Loyalty, eTrust terhadap eCustomer Loyalty, dan eCustomer Satisfaction terhadap eCustomer Loyalty](#). Kerangka Pemikiran Service Quality (X1) Customer Loyalty (Y) Suku Bunga(X2) METODE PENELITIAN Pernyataan dari (Sanusi, 2011: 13) desain penelitian ialah wacana atau dasar dalam hal pengujian hipotesis untuk mendapat jawaban atas hipotesis tersebut dan mengatur apa inti dari penelitian dengan variabel yang

tersedia. Penelitian ini bermaksud untuk mengetahui hubungan asosiatif yang memiliki sifat generatif sehingga peneliti menggunakan penelitian kuantitatif. Peneliti melibatkan variabel independen dan dependen guna menciptakan hubungan sebab akibat pada dua atau lebih variabel yang dipilih dengan maksud menggali [adanya pengaruh service quality dan suku bunga terhadap customer loyalty PT BPR Satya Mitra Andalan](#). Atas keputusan peneliti tentang hal-hal yang dapat memberikan informasi dan mempengaruhi hasil keputusan setelah melewati proses pembelajaran dan penelitian yang dilakukan melalui berbagai uji. Bahwa variabel penelitian adalah sebuah ciri atau ukuran dari obyek yang memiliki karakteristik dengan penetapan syarat-syarat tertentu untuk dipenuhi kemudian dipelajari dan dijadikan bahan pengambilan kesimpulan. Pada [penelitian ini](#) dilaksanakan [di PT BPR Satya Mitra Andalan](#). Sampel yang diteliti sebanyak populasi yang ada yaitu 124 responden. Sumber pada analisis ini ialah data primer dan sekunder. Teknik yang peneliti gunakan dipenelitian ini yakni menyusun daftar pernyataan secara tertulis dan membagikan pada responden dalam berupa kuesioner atau pertanyaan dengan menerapkan skala likert. Kemudian tiap tanggapan yang diberikan responden akan dikasih penilaian yang telah ditetapkan. Tabel 1. Skala Likert Skala Likert [Nilai \(STS\) Sangat Tidak Setuju \(TS\) Tidak Setuju \(N\) Netral \(S\) Setuju \(SS\) Sangat Setuju 1 2 3 4 5 Sumber](#) : (Sanusi, 2011: 60) [Program SPSS \(Statistical Package for Social Sciences\) digunakan](#) untuk pada penelitian ini untuk dilaksanakan pemrosesan data yang diterima dari distribusi kuesioner. Hasil data yang akan diteliti menggunakan analisis deskriptif, uji kualitas terdiri dari validitas dan realibilitas, [uji asumsi klasik](#) terdiri dari [uji normalitas](#), [uji multikolinieritas](#) dan [uji heteroskedastisitas](#), dan [uji selanjutnya](#) ialah uji [hipotesis](#) di antaranya [regresi linier berganda](#), [uji Koefisien Determinasi \(R²\)](#), [Uji T Parsial](#) dan yang terakhir ialah [Uji F Simultan](#). Lokasi Penelitian Objek yang diambil oleh peneliti adalah PT BPR Satya Mitra Analan. Adapun peneliti memiliki ketertarikan untuk menelaah pengaruh service quality dan suku bunga terhadap [customer loyalty PT BPR Satya Mitra andalan](#). HASIL DAN PEMBAHASAN Pengujian yang dilaksanakan pada [analisis data penelitian ini menggunakan software SPSS](#) Version 25 [Hasil Uji Validitas Tabel 2. Hasil Uji Validitas Service Quality \(X1\) Pertanyaan Nilai Pearson Correlation r Tabel](#) Keterangan [Pertanyaan Pertama Pertanyaan Kedua Pertanyaan Ketiga](#) Pertanyaan [Keempat Pertanyaan Kelima Pertanyaan Keenam Pertanyaan Ketujuh Pertanyaan Kedelapan Pertanyaan Kesembilan Pertanyaan Kesepuluh](#) 0,952 0,375 0,711 0,739 0,783 0,729 0,639 0,754 0,623 0,755 0,1764 [Valid Sumber](#) : Hasil [Pengolahan Data](#) Pada [SPSS 25, 2020](#) [Tabel 3. Hasil Uji Validitas Suku Bunga \(X2\) Pertanyaan Nilai Pearson Correlation r Tabel](#) Keterangan [Pertanyaan Pertama Pertanyaan Kedua Pertanyaan Ketiga](#) Pertanyaan [Keempat Pertanyaan Kelima](#) 0,823 0,639 0,567 0,742 0,589 0,1764 Valid Pertanyaan Keenam 0,756 [Sumber](#) : [Hasil Pengolahan Data](#) Pada [SPSS 25, 2020](#) [Tabel 4. Hasil Uji Validitas Customer Loyalty \(Y\) Pertanyaan Nilai Pearson Correlation r Tabel Keterangan Pertanyaan Pertama Pertanyaan Kedua Pertanyaan Ketiga](#) Pertanyaan [Keempat Pertanyaan Kelima Pertanyaan Keenam Pertanyaan Ketujuh Pertanyaan Kedelapan](#) 0,685 0,670 0,671 0,696 0,692 0,684 0,774 0,706 0,1764 [Valid Sumber](#) : Hasil [Pengolahan Data](#) Pada [SPSS 25, 2020](#) [Hasil](#) uraian diperoleh dari tabel 2, 3, dan 4 memperlihatkan bahwa uji validitas yang diperoleh pada variabel service quality (X1), suku bunga (X2), dan customer loyalty (Y) penilai skor Hasil Uji Reliabilitas pernyataan masing-masing mempunyai nilai r hitung > r tabel membuktikan [bahwa masing-masing dari setiap](#) instrumen pernyataan dikatakan [valid](#). [Tabel 5. Hasil Uji Reliabilitas Variabel Nilai Cronbach's Alpha Keterangan](#) Service Quality 0,888 Suku Bunga 0,773 Valid Customer Loyalty 0,848 [Sumber](#) : [Hasil Pengolahan Data](#) Pada [SPSS 25, 2020](#) Bisa dilihat melalui tabel 5 peneliti menarik sebuah konklusi bahwa data mengenai semua [variabel dalam penelitian ini](#) telah [dinyatakan reliabel](#) Hasil Uji Normalitas [karena nilai Cronbach's Alpha lebih besar dari 0,60](#). [Tabel 6. Hasil Uji Normalitas One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test Unstandardized Residual N 124 Normal Parameters, b Mean Std. Deviation .0000000 1. 81762551 Most Extreme Differences Absolute Positive Negative .057 .052 -.057 Test Statistic .057 Asymp. Sig. \(2-tailed\) .200c, d a. Test distribution is Normal. b. Calculated from data. c. Lilliefors Significance Correction. Sumber](#) : [Hasil Pengolahan Data](#) Pada [SPSS 25, 2020](#) Dari [tabel 6](#) ditemukan [nilai](#) tingkat [signifikansi sebesar 0,200 lebih besar dari 0,05](#) maka peneliti berkesimpulan semua [data](#) yang dijadikan dasar pengujian telah lulus uji dan memiliki distribusi normal. Hasil Uji Multikolinieritas [Tabel 7. Hasil Uji Multikolinieritas Model Unstandardized Coefficients B Std. Error Standardized Coefficients Beta T Sig. Collinearity Statistics Tolerance VIF 1 \(Constant\) Service_Quality Suku_Bunga .467 .560 .372 .062 .104 .689 .272 .507 9.070 3.578 .613 .000 .150 .150 6.654 6.654 a. Dependent Variable: Customer Loyalty \(Sumber: Hasil Pengolahan Data SPSS 25, 2020\)](#) Terdapat dengan jelas pada tabel 7 dari [nilai VIF lebih kecil dari 10,00 dan nilai tolerance lebih besar dari 0,10](#) Hasil Uji Heteroskedastisitas sehingga pada penelitian ini [tidak terjadi multikolinieritas](#). [Tabel 8. Hasil Uji Heteroskedastisitas Unstandardized Standardized Model Coefficients Coefficients t Sig. B Std. Error Beta 1 \(Constant\) 1.755 .612 Service_Quality -.009 .041 Suku_Bunga .003 .069 2.869 -.053 -.225 .009 .040 .005 .823 .968 a. Dependent Variable: Customer Loyalty \(Sumber: Hasil Pengolahan Data SPSS 25, 2020\)](#) Pada [tabel 8](#) [dapat dilihat bahwa nilai signifikansi lebih besar dari 0,05](#) sehingga data yang digunakan tidak menunjukkan [adanya gejala heteroskedastisitas](#). Hasil [Uji Regresi Linear Berganda](#) Apabila tidak ada terjadi penambahan pada service quality dan suku bunga, maka nilai konstan customer loyalty adalah sebesar 0,467. Setiap poin tambahan service quality, maka akan mempengaruhi suku bunga sebesar 0,560 dan dikarenakan koefisien bernilai positif, maka adanya hubungan positif Dibawah ini merupakan hasil dari gambar pengolahan data SPSS untuk pengujian heteroskedastisitas. terhadap customer loyalty. Setiap poin tambahan suku bunga, maka akan mempengaruhi service quality dengan nilai 0,372 dan dikarenakan koefisien tidak bernilai negatif, maka adanya hubungan positif terhadap customer loyalty. Hasil Uji [Koefisien Determinasi \(R²\)](#) [Tabel 9. Hasil Uji Koefisien Determinasi \(R²\) Model R R Square Adjusted R Square Std. Error of the Estimate 1 .946a .895 .893 1. 83259 a. Predictors: \(Constant\), Suku_Bunga, Service_Quality \(Sumber: Hasil Pengolahan Data SPSS 25, 2020\)](#) Dapat dilihat [dari tabel 9](#) [nilai](#) ini adalah sebesar 89,50%, selebihnya determinasi R² adalah pada skor 0,895. 11,50% tidak dijelaskan atau termasuk Hasi ini menyimpulkan bahwa persentase kedalam variabel lainnya yang kebetulan kontribusi atas service quality [\(X1\) dan suku bunga \(X2\) dalam](#) model pengaruh tidak diteliti dalam penelitian ini. [Hasil Uji T Tabel 10. Hasil Uji T Model Unstandardized Coefficients B Std. Error Standardized Coefficients Beta 1 \(Constant\) .467 .922 Service_Quality Suku_Bunga .560 .372 .062 .104 .689 .272 T Sig. .507 .613 9.070 .000 3.578 .000 a. Dependent Variable: Customer Loyalty \(Sumber: Hasil Pengolahan Data SPSS 25, 2020\)](#) [Hasil](#) olahan [pada tabel 10](#) disimpulkan nilai t hitung variabel service quality (X1) dan suku bunga (X2) masing-masing mendapat [nilai t hitung lebih besar dari t tabel \(1, 65723\)](#), serta diperoleh [nilai signifikansi](#) variabel service

quality (X1) dan suku bunga (X2) masing- masing lebih kecil dari 5%. Dengan kata [Hasil Uji F](#) lain, variabel [service quality \(X1\) dan](#) variabel suku bunga [\(X2\)](#) masing-masing [berpengaruh secara signifikan terhadap customer loyalty \(Y\)](#), [sehingga](#) kita [dapat](#) menyimpulkan [bahwa](#) hipotesis pertama dan kedua dapat diterima dan sesuai dengan ekspektasi penulis. Tabel [11. Hasil Uji F ANOVA Model Sum of Squares df Mean Square F Sig. 1 Regression 3461.274 Residual 406.363 Total 3867.637 2 121 123 1730.637 3.358 515.321 .000b a. Dependent Variable: Customer_Loyalty b. Predictors: \(Constant\), Suku_Bunga, Service_Quality \(Sumber: Hasil Pengolahan Data SPSS 25, 2020\)](#) Hasil olahan bisa [dilihat bahwa nilai f hitung sebesar 515,321 lebih besar dari f tabel \(3, 07\)](#). Dan [nilai signifikansi](#) memiliki nilai [0, 00 lebih kecil dari 0,05](#). Hasil ini menunjukkan [bahwa variabel service quality \(X1\) dan variabel suku bunga \(X2\) bersama-sama \(simultan\) memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap customer loyalty \(Y\)](#), sehingga kita dapat menyimpulkan bahwa hipotesis ketiga dapat diterima dan sesuai dengan ekspektasi penulis. Pembahasan Hasil Penelitian [Pengaruh Service Quality \(X1\) Terhadap Customer Loyalty \(Y\) pada BPR Satya Mitra Andalan](#) Termuan dari penelitian yang diperoleh berdasarkan Uji T, nilai t hitung service quality (X1) ialah sebesar 9,070 [lebih besar dari t tabel 1, 972, serta nilai KESIMPULAN signifikansi variabel service quality \(X1\) sebanyak 0, 000 lebih kecil dari 0,05](#). Setelah melewati berbagai pengujian Maka diperoleh sebuah kesimpulan yakni atas data yang berhubungan dengan [PT BPR Satya Mitra Andalan](#) yang telah [PT BPR Satya Mitra Andalan](#) mampu dijelaskan dibagian sebelumnya pada meningkatkan pelayanan yang diterapkan, maka hal tersebut dapat penelitian ini, peneliti mampu menarik sebuah kesimpulan, yakni: meningkatkan customer loyalty. Hasil 1. Service quality memiliki yang didapatkan ini sama dengan penelitian dari (Pereira et al., 2016), (Liu pengaruh terhadap customer loyalty PT BPR Satya Mitra & Wang, 2017) dan (Batin, 2019) dengan hasil adanya pengaruh service quality Andalan. 2. Suku bunga memiliki pengaruh terhadap customer loyalty dengan nilai terhadap customer loyalty PT korelasi yang signifikan dan positif. BPR Satya Mitra Andalan. 3. Service quality dan suku bunga Pengaruh Suku Bunga (X2) Terhadap berpengaruh terhadap customer loyalty PT BPR Customer Loyalty (Y) pada BPR Satya Mitra Andalan Satya Mitra Andalan. Temuan atas penelitian yang diperoleh berdasarkan Uji T, nilai t hitung DAFTAR PUSTAKA suku bunga (X2) adalah sebesar 3,578 Batin, H. M. (2019). Pengaruh Citra Bank, [lebih besar dari t tabel 1, 972, serta nilai](#) Kualitas Pelayanan, Kepercayaan [signifikansi](#) variabel suku bunga (X2) Nasabah, Penanganan Keluhan, [sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,005](#). Dan Kepuasan [Terhadap](#) Loyalitas maka diperoleh sebuah kesimpulan jika Nasabah Pada Bank Sumsel Babel PT BPR Satya Mitra Andalan Kantor Capem Syariah UIN Raden meningkatkan suku bunga yang Fatah Palembang. Journal of Islamic ditetapkan untuk nasabah, maka hal Banking and Finance, 3(1), 45–58. tersebut dapat meningkatkan customer Harto, R. K., Triyaningsih, S., & Susanti, loyalty. Hal ini juga didapatkan oleh R. (2016). Pengaruh Kualitas (Hesti, 2019) dan (Tessema & Kruger, Pelayanan Dan Suku Bunga Dengan 2017) yang menyimpulkan bahwa adanya Kepuasan Sebagai Variabel pengaruh suku bunga terhadap customer Moderating Terhadap Loyalitas loyalty dengan nilai korelasi yang [Nasabah \(Studi pada Nasabah](#) signifikan dan positif. [Koperasi Simpan Pinjam Sumber Makmur di Kebakkramat\)](#), 16(2), Pengaruh Service Quality (X1) dan 294–302. Suku Bunga (X2) Terhadap Customer Hasiolan, L. B., & Sutadi. (2019). Loyalty (Y1) pada BPR Satya Mitra [Pengaruh Suku Bunga, Kualitas Andalan Pelayanan, Lokasi Terhadap](#) Temuan dari penelitian yang Kepercayaan Yang [Berimplikasi](#) diperoleh berdasarkan Uji F, nilai f hitung Kepada Loyalitas Nasabah di BPR Customer Loyalty (Y1) adalah sebesar Nusamba Cepiring Ungaran. Journal 515,321 lebih besar dari f tabel 2,68, of Chemical Information and serta nilai signifikansi variabel Customer Modeling, 53(9), 1689–1699. Loyalty (Y1) sebesar 0,00 lebih kecil dari [https://doi.org/10.1017/CBO9781107 0,05](https://doi.org/10.1017/CBO9781107000005). Hasil yang didapatkan ini sama 415324.004 dengan penelitian dari (Fatmawati, 2016) Hermawan, D., & Wiagustini, N. (2016). yang menyimpulkan bahwa adanya Pengaruh Inflasi, Suku Bunga, pengaruh service quality (X1) dan suku [Ukuran Reksa Dana, Dan Umur](#) bunga (X2) [terhadap](#) customer loyalty [Reksa Dana](#) Terhadap Kinerja (Y1) dengan nilai korelasi yang signifikan [Reksa Dana](#). E [-Jurnal Manajemen](#) dan positif. [Universitas Udayana, 5\(5\), 3106– 3133](#). Hesti, P. M. (2019). [The Influence Of Satisfaction On Service Quality And Interest Rate On Customer Loyalty Deposit At BPR LPN Pasar Baru Sawahlunto](#), 3(5). Octavia, R. (2019). [Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Pt. Bank Index Lampung. Jurnal Manajemen Pemasaran. 13\(1\), 35– 39. https://doi.org/10.9744/pemasaran.13.1.35](#) Pereira, D., Giantari, N. G. K., & Sukaatmadja, I. P. G. (2016). Pengaruh Service Quality Terhadap Satisfaction Dan Customer Loyalty Dadirah di Dili Timor-Leste. E-Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Universitas Udayana, ISSN: 2337-3067, 5(2), 455–488. Pramana, I., & Rastini, N. (2016). [Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepercayaan Nasabah Dan Loyalitas Nasabah Bank Mandiri Cabang Veteran Denpasar Bali. E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana, 5\(1\), 706– 733](#). Prisanti, M. Della, Suyadi, I., & Arifin, Z. (2017). [Pengaruh E-Service Quality dan E-Trus terhadap E-Customer Satisfaction serta Implikasinya terhadap E-Customer Loyalty. Journal of Business Studies, 2\(1\), 20. Sanusi, A. \(2017\). Metodologi Penelitian Bisnis \(7th ed.\). Jakarta: Salemba Empat. Suhardi; Carolin F. C. \(2019\). \[Pengaruh Brand Image dan Brand Trust Terhadap Customer Loyalty Semen Holcim Pada PT. Kinco Prima Kota Batam\]\(#\), 4 \(April 2018\), 39–50. Suhardi; Syaifullah. \(2017\). \[Public Service Quality Dalam Meningkatkan Satisfaction Dan Perception Pada Kantor Dinas Kependudukan Kota Batam Provinsi Kepulauan Riau Sebagai Service Provider. Coopetition, 8\\(2\\), 99–112\]\(#\). Suhardi. \(2016\). \[Pengaruh citra perusahaan dan kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah berasuransi. Coopetition, 7\\(1\\), 59– 67\]\(#\). Tessema, A. T., & Kruger, J. W. \(2017\). \[Testing performance of an interest rate commission agent banking system \\(AIRCABS\\). Banks and Bank Systems, 12\\(3\\), 113–141. https://doi.org/10.21511/bbs.12\\(3\\).2017.09\]\(#\) Wasiman, S. E. M. . \(2017\). \[Pengaruh Citra Merek, Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Konsumen Pada Perusahaan Property Di Kota Batam\]\(#\), 122–129.](#)