

## Pengaruh Kepercayaan Nasabah terhadap Loyalitas Nasabah melalui Komitmen Nasabah sebagai Variabel Mediasi

Ni Kadek Indrayani<sup>(1)</sup>

Made Dian Putri Agustina<sup>(2)</sup>

<sup>(1)(2)</sup>Prodi Manajemen, Fakultas Ekonomi Bisnis dan Pariwisata, Universitas Hindu Indonesia  
e-mail: [indrayanikadek42@gmail.com](mailto:indrayanikadek42@gmail.com)

### ABSTRACT

*The reason for this investigation was to decide the impact of client trust and client responsibility on client reliability. This examination was directed at PT. BPR Jaya Kerti in Mengwi, Badung Rule, Bali Region. The quantity of respondents taken upwards of 99 respondents, with the technique for deciding the example that is proportionate defined arbitrary. Survey information assortment and tried with legitimacy test, unwavering quality test, way examination and Sobel test. In view of the consequences of the investigation, it very well may be seen that: (1) client trust has a positive and huge impact on client responsibility, with a tcount of 7.154 and a huge worth of 0.000 so H1 is acknowledged. (2) client trust has a positive and huge impact on client faithfulness, with a tcount of 2.526 and a huge worth of 0.001 so H2 is acknowledged. (3) client responsibility has a positive and huge impact on client steadfastness, with a tcount of 3.418 and a huge worth of 0.001 so H3 is acknowledged. (4) client trust indirectly affects client faithfulness through client responsibility, with a Mcount of 3.109 so H4 is acknowledged.*

**Keywords:** *Client Trust; Client Responsibility; and Client Steadfastness*

### ABSTRAK

Alasan penelitian ini adalah untuk memutuskan dampak kepercayaan dan tanggung jawab terhadap keandalan. Pemeriksaan ini ditunjukkan kepada PT. BPR Jaya Kerti di Mengwi, Badung Rule, Wilayah Bali. Kuantitas responden 99 responden, dengan teknik pengambilan contoh yang proporsional didefinisikan secara arbitrer. Berbagai informasi survei dan diuji dengan uji legitimasi, uji kualitas tak tergojahkan, uji jalan dan uji Sobel. Dilihat dari konsekuensi penyelidikan, dapat dilihat dengan sangat baik bahwa: (1) kepercayaan klien memiliki dampak positif dan besar pada tanggung jawab klien, dengan thitung 7,154 dan nilai 0,000 yang sangat besar sehingga H1 diakui. (2) kepercayaan klien berdampak positif dan sangat besar terhadap kesetiaan klien, dengan thitung sebesar 2,526 dan nilai yang sangat besar sebesar 0,001 sehingga H2 diakui. (3) tanggung jawab klien memiliki dampak positif dan besar terhadap ketabahan klien, dengan thitung 3,418 dan nilai besar 0,001 sehingga H3 diakui. (4) kepercayaan klien secara tidak langsung mempengaruhi kesetiaan klien melalui tanggung jawab klien, dengan Mhitung 3,109 sehingga H4 diakui.

**Kata kunci:** *Kepercayaan Nasabah; Komitmen Nasabah; dan Loyalitas Nasabah*

### Pendahuluan

Perkembangan persaingan yang sangat ketat membuat daerah keuangan saling bersaing untuk memiliki pilihan untuk menghadapi lawan dan mendapatkan keunggulan. Pelanggan setia terjadi karena pelanggan senang dengan layanan yang diberikan. Jika nasabah tidak terpenuhi,

bisa membuat nasabah pindah ke bank lain. Keadaan saat ini menguraikan bagaimana persaingan yang ekstrim adalah untuk memperoleh porsi yang lebih luas dari keseluruhan industri dan mempertahankan sepotong kue yang telah dibatasi oleh bank.

Dedikasi merupakan kunci kemajuan yang harus dicapai oleh organisasi. Untuk mewujudkan hal tersebut, organisasi harus bersiap menghadapi tantangan yang tidak sedikit jumlahnya. Dedikasi digambarkan sebagai ketergantungan nasabah dalam memanfaatkan atau memanfaatkan barang-barang yang ditawarkan oleh bank (Asmawati, 2013). Jadi, semakin luas dedikasi seorang klien, semakin penting manfaat yang dapat diperoleh organisasi dari klien.

Kepercayaan adalah keyakinan bahwa seseorang akan menemukan apa yang dibutuhkan dalam kaki tangan perdagangan. Keyakinan individu dalam perilaku tertentu adalah karena keyakinan bahwa komplotannya memberikan apa yang umumnya diantisipasi dan asumsi bahwa seseorang memiliki jaminan atau artikulasi orang lain dapat dipercaya (Barnes dalam (Sumertini, 2018).

Selain kepercayaan, tanggung jawab juga merupakan faktor yang dapat menjaga kepercayaan pembeli. Untuk situasi ini digarisbawahi bahwa tanggung jawab tidak membatasi sentimen, sentimen, perasaan hubungan sangat penting. Menurut Halik (2016), tanggung jawab adalah mentalitas yang bertujuan untuk menjaga hubungan yang berlarut-larut dengan alasan bahwa hubungan tersebut dipandang penting dan memberi manfaat.

PT. Bank Perkreditan Rakyat (BPR) Jaya Kerti adalah organisasi moneter yang mengakui simpanan sebagai dana investasi, simpanan berjangka dan uang muka serta peredaran aset sebagai usaha PT. Bank Provinsi (BPR). Berbagai upaya dilakukan PT. BPR Jaya Kerti untuk menarik klien baru dan mengikuti keteguhan klien yang sudah ada. Mengikuti keteguhan klien yang sudah ada dan klien baru tidak cukup hanya dengan pemenuhan, tetapi lebih dari itu, antara lain, untuk lebih spesifik kepercayaan dan tanggung jawab klien yang sebenarnya.

Berdasarkan pemeriksaan dari pengecekan di PT. BPR Jaya Kerti, orang lebih suka melakukan penggunaan dana cadangan dibandingkan dengan menggunakan toko atau pemberian kredit. Item dana cadangan lebih umum digunakan oleh klien BPR karena mereka memiliki akomodasi saat menjalankan dan memudahkan klien untuk menyimpan aset mereka. Kemajuan suatu bank dapat ditunjukkan dengan informasi jumlah nasabah yang dimilikinya. Semakin banyak jumlah nasabah, semakin besar dan semakin membumi bank tersebut.

Fenomena yang terjadi di PT. BPR Jaya Kerti menunjukkan bahwa klien tidak membeli kembali administrasi PT. BPR Jaya Kerti. Dengan adanya peristiwa keajaiban ini dapat dikatakan bahwa tidak semua klien memiliki amanah dan tanggung jawab yang dapat membuat klien tabah dan setia, dengan alasan masih ada klien yang menunjukkan perilaku yang berubah-ubah. Selain

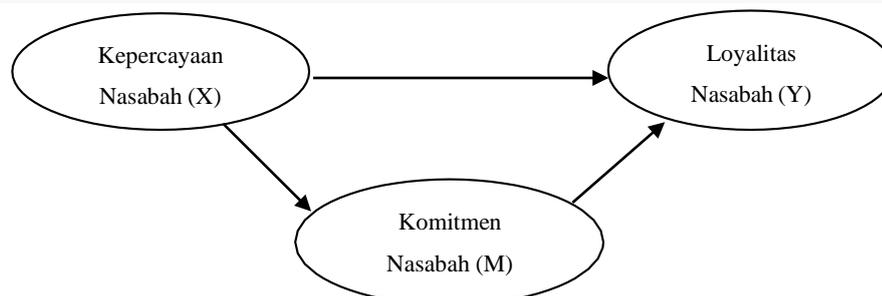
itu, hal ini dipengaruhi oleh beberapa hal, termasuk bank pesaing yang menawarkan biaya pinjaman yang menarik, kebutuhan yang mudah dan cepat untuk meminjamkan kredit dan membuat akun investasi sama baiknya. Klien tidak akan setia jika mereka merasa hubungan mereka tidak produktif dengan perusahaan.

Tujuan dari pemeriksaan ini adalah (1) untuk memutuskan dampak kepercayaan klien terhadap kewajiban klien kepada PT. BPR Jaya Kerti di Mengwi, (2) Untuk mengetahui pengaruh kepercayaan klien terhadap kesetiaan klien pada PT. BPR Jaya Kerti di Mengwi, (3) Untuk mengetahui pengaruh tanggung jawab klien terhadap ketabahan klien di PT. BPR Jaya Kerti di Mengwi. (4) Untuk mengetahui pengaruh kepercayaan klien terhadap ketabahan klien melalui tanggung jawab klien sebagai variabel intervening pada PT. BPR Jaya Kerti di Mengwi.

### Metode Penelitian

Berdasarkan masalah pokok yang telah diformulakan dalam hipotesis, maka variabel yang dianalisis dalam penelitian ini adalah: kepercayaan pelanggan (X) sebagai variabel independen, komitmen pelanggan (M) sebagai variabel mediasi, dan loyalitas pelanggan (Y) sebagai variabel.

Populasi pada penelitian ini yaitu seluruh nasabah di PT. BPR Jaya Kerti. Adapun jumlah terakhir nasabah tabungan, kredit dan deposito tahun 2019 adalah 11,270 nasabah, Jadi dari populasi individu yang diambil sebagai tes adalah 99 klien. Metode pengumpulan informasi digunakan dalam penelitian ini, khususnya: persepsi, wawancara, studi penulisan, dan survei. Survei yang menggunakan ukuran Likert 1-5, untuk lebih spesifiknya. Berikutnya adalah eksplorasi struktur ide. Pengaruh kepercayaan klien mempengaruhi dedikasi klien melalui tanggung jawab klien sebagai variabel intervening di PT. BPR Jaya Kerti Mengwi, Badung Rule, Wilayah Bali.



**Gambar 1. Kerangka Berfikir**

Sumber : Sariyati (2017), Palentini (2018)

### Hasil Penelitian dan Pembahasan

#### Tabel 1. Hasil Uji Validitas

No	Variabel	Pertanyaan	Korelasi	Keterangan
1	Kepercayaan Nasabah (X)	X.1	0,726	Valid
		X.2	0,826	Valid
		X.3	0,814	Valid
		X.4	0,733	Valid
		X.5	0,704	Valid
2	Komitmen Nasabah (M)	M.1	0,564	Valid
		M.4	0,696	Valid
		M.5	0,585	Valid
		Y.1	0,706	Valid
3	Loyalitas Nasabah (Y)	Y.2	0,785	Valid
		M.2	0,714	Valid
		M.3	0,682	Valid
		Y.3	0,724	Valid
		Y.4	0,791	Valid

Sumber: Data diolah, 2021

Berdasarkan hasil uji validitas pada table 1 indikator variabel dalam penelitian ini secara tepat dapat menguji konsistensi responden dalam butir-butir pernyataan yang telah diberikan dan variabel dalam penelitian ini dapat digunakan untuk analisis atau penelitian lebih lanjut

**Tabel 2. Hasil Uji Reliabilitas**

No	Variabel	Cronbach's Alpha	Keterangan
1	Kepercayaan Nasabah (X)	0,818	Reliabel
2	Komitmen Nasabah (M)	0,655	Reliabel
3	Loyalitas Nasabah (Y)	0,743	Reliabel

Sumber: Data diolah, 2021

Berdasarkan hasil uji realibilitas instrument pada tabel 2, dapat dilihat instrument-instrumen variabel pada penelitian ini yaitu kepercayaan nasabah, komitmen nasabah dan loyalitas nasabah ini dikatakan reliabel karena masing-masing variabel memiliki nilai *alpha* lebih besar dari 0,60.

Perhitungan koefisien *path* dilakukan dengan analisis regresi diperoleh hasil yang ditunjukkan pada Tabel 3 dan 4 berikut:

**Tabel 3 Hasil Analisis Struktur 1**

Variabel	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t hitung	Sig. uji t
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	9,734	1,348		7,222	0,000
Kepercayaan Nasabah	0,475	0,066	0,588	7,154	0,000
<i>R Square</i>	0,345				

Sumber: Data diolah, 2021

Nilai koefisien regresi variabel kepercayaan nasabah  $t$  bernilai positif dan nilai signifikansi uji  $t < 0,05$ . Hal ini menunjukkan bahwa secara parsial variabel kepercayaan nasabah memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap variabel komitmen nasabah.

**Tabel 4. Hasil Analisis Struktur 2**

Variabel	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t hitung	Sig. uji t
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	4,295	1,732		2,479	0,015
Kepercayaan Nasabah	0,215	0,085	0,265	2,526	0,013
Komitmen Nasabah	0,360	0,105	0,358	3,418	0,001
<i>R Square</i>	0,310				

Sumber : Data diolah, 2021

Nilai koefisien regresi variabel kepercayaan nasabah bernilai positif dengan nilai signifikansi uji  $t < 0,05$  dan komitmen nasabah bernilai positif dengan nilai signifikansi uji  $t < 0,05$ . Hal ini bahwa secara parsial variabel kepercayaan nasabah positif yang signifikan terhadap variabel loyalitas nasabah dan komitmen nasabah memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap variabel loyalitas nasabah.

Nilai determinasi total sebesar 0,549 mempunyai arti bahwa sebesar 54,9% variasi loyalitas nasabah dipengaruhi oleh variasi kepercayaan nasabah dan komitmen nasabah sedangkan sisanya sebesar 45,1% dijelaskan oleh faktor lain yang tidak dimasukkan ke dalam model seperti kepuasan nasabah, keputusan nasabah dan lainnya.

### Simpulan

Berdasarkan data yang diperoleh dari analisis, dapat ditarik kesimpulan, yaitu: (1) Kepercayaan nasabah berpengaruh positif dan signifikan terhadap komitmen nasabah. (2) Kepercayaan nasabah berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah. (3) Komitmen nasabah berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah. (4) Kepercayaan nasabah berpengaruh secara tidak langsung terhadap loyalitas nasabah melalui komitmen nasabah.

### Daftar Pustaka

- Agustien Tahun, Riven, Markus Bunga, Antonio E.L.Nyoko, 2018. Pengaruh kepercayaan dan komitmen terhadap loyalitas nasabah pada Bank Perkreditan Rakyat Tanaoba Lais Manekat Kota Kupang. *Journal Of Management vol.7 no.2, 147-165*.
- Asmawati, S.T. (2013). Dampak dan Keyakinan Dedikasi Melalui Syafaat Tanggung Jawab Nasabah atas Pos Dana Cadangan BNI di Surabaya. *Artikel Logis STIE Perbanas Surabaya*.
- Ghozali, I. (2013). *Aplikasi Investigasi Multivariat Dengan Program SPSS*. Rilis Keempat. Perguruan Tinggi Diponegoro.

- Halik, A. (2016). Pengaruh Administrasi Menampilkan Campuran, Kualitas Administrasi dan Ketat Worth pada Kepercayaan Klien dan Sarannya pada Tanggung Jawab Klien Bank Bisnis Syariah di Wilayah Pintu Kertasusila. *[Skripsi]*.
- Lapasiang, Denis, Silcyljeova Moniharapon, S. L. (2017). *Dampak kepercayaan dan kewajiban terhadap dedikasi klien pada PT. Toko Barang Bekas (Persero) sebagian Karombasan Manado*. Buku Harian EMBA, 5, 3.
- Nuraini, F. (2019). Pengaruh Kepercayaan Syariah, Tanggung Jawab dan Konsistensi Terhadap Ketangguhan Nasabah KCP Bank Syariah Mandiri. Boyolali Dengan Variabel Interceding. perbankan syariah. Staf Urusan Keuangan Islam dan Bisnis. Salah satu dari tiga Organisasi Islam Negara. *[Skripsi]*.
- Paewangi, Halipah, M. (2018). Pengaruh kualitas administrasi, kepercayaan, dan tanggung jawab nasabah terhadap kesetiaan nasabah dana cadangan di Bank Sultra. *Buku Harian Dewan Ilmiah Volume.4 Nomor.1*.
- Palentini, N.M.A.A. (2018). Dampak Kepercayaan Terhadap Dedikasi Nasabah Melalui Syafaat Tanggung Jawab Bank Pada PT. BPR Parasari, Lukluk, Mengwi, Badung. Para eksekutif. Personil aspek Keuangan, Bisnis dan Industri perjalanan. Perguruan Tinggi Hindu Indonesia Denpasar *[Skripsi]*.
- Riduwan dan Kuncoro, E. . (2012). *Petunjuk langkah demi langkah untuk Memanfaatkan Banyak Cara Investasi*. Alfabeta.
- Robbins, Stephen P, 2003. Hirarki Perilaku, Volume 2, PT File Gramedia Gathering, Jakarta.
- Sariyati, B. (2017). Pengaruh Kepercayaan Terhadap Dedikasi Nasabah BNI Syariah Surakarta dengan Variabel Tanggung Jawab Sebagai Syafaat. perbankan syariah. Personil aspek Keuangan Islam dan Bisnis. Islam Negeri Salatiga *[Skripsi]*.
- Sugiyono. (2014). Papan Strategi Eksplorasi Kuantitatif, Subyektif, Pendekatan Campuran, Kegiatan Eksplorasi dan Penilaian Eksplorasi. Set surat.
- Sugiyono. (2015). *Kuantitatif, Subyektif dan Strategi Eksplorasi Penelitian dan Pengembangan*. Alfabeta.
- Sumartini, N.L.P. (2018). Pengaruh Kepercayaan Nasabah dan Kewajiban Nasabah terhadap Kesetiaan Nasabah pada BPR Mayun Utama Perdana Mengwi Badung. *[Skripsi]*.
- Wiguna, I.M.T.A. (2019). Dampak Kepercayaan dan Tanggung Jawab Klien Terhadap Ketahanan Dana Cadangan Klien di Catur Yoga Sedana Bermanfaat di Tabanan Manajemen. Personalia urusan Keuangan, Bisnis dan Industri perjalanan. Perguruan Tinggi Hindu Indonesia Denpasar *[Skripsi]*.
- Yusril Dastim, D.S. (2017). Dampak Kepercayaan dan Kewajiban Terhadap Keandalan Nasabah Pada Bank BRI Kota Kendari. Papan. Staf Bidang Keuangan dan Bisnis. Perguruan Tinggi Halu Oleo Kendari *[Skripsi]*.