

**PENGARUH KECERDASAN INTELEKTUAL, KECERDASAN EMOSIONAL
DAN KECERDASAN SPIRITUAL TERHADAP LOYALITAS NASABAH PADA
BANK MANDIRI KCP WAY JEPARA KABUPATEN LAMPUNG TIMUR**

***THE EFFECT OF INTELLECTUAL INTELLIGENCE, EMOTIONAL
INTELLIGENCE AND SPIRITUAL INTELLIGENCE ON CUSTOMER LOYALTY IN
BANK MANDIRI KCP WAY JEPARA, LAMPUNG TIMUR DISTRICT***

Sastya Putri¹, Marzuki Noor², Suharto³

^{1,2,3}Universitas Muhammadiyah Metro, Metro, Indonesia

E-Mail: sastya Putri285@gmail.com¹,

hartoumm@gmail.com²

marzuki@ummetro.ac.id³

Abstract

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk memperoleh data, serta mengetahui pengaruh kecerdasan intelektual, kecerdasan emosional dan kecerdasan spiritual terhadap loyalitas nasabah pada Bank Mandiri KCP Way Jepara Kabupaten Lampung Timur. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah probability sampling dan diperoleh sampel sebanyak 350 responden. Pengujian persyaratan instrumen yang digunakan meliputi uji validitas dan uji reliabilitas. Uji normalitas Liliefors, uji homogenitas, uji linieritas dan signifikansi regresi sebagai persyaratan pengujian untuk analisis SEM (Structural Equation Modelling) dan teknik analisis data yang digunakan adalah SEM (Structural Equation Modelling). Berdasarkan hasil penelitian dengan menggunakan analisis SEM (Structural Equation Modelling), diperoleh kecerdasan intelektual berpengaruh langsung positif terhadap loyalitas nasabah, kecerdasan intelektual berpengaruh langsung positif terhadap kecerdasan spiritual, kecerdasan emosional berpengaruh langsung positif terhadap loyalitas nasabah, kecerdasan emosional berpengaruh langsung positif terhadap kecerdasan spiritual, kecerdasan spiritual berpengaruh langsung positif terhadap loyalitas nasabah.

Kata Kunci: kecerdasan intelektual, kecerdasan emosional, kecerdasan spiritual, loyalitas nasabah

Abstract

The purpose of this study was to obtain data, as well as to determine the effect of intellectual intelligence, emotional intelligence and spiritual intelligence on customer loyalty at Bank Mandiri KCP Way Jepara, East Lampung Regency. The sampling technique in this study was probability sampling and obtained a sample of 350 respondents. Testing the requirements of the instrument used includes validity and reliability tests. Liliefors normality test, homogeneity test, linearity test and regression significance test requirements for SEM (Structural Equation Modeling) analysis and the data analysis technique used is SEM (Structural Equation Modeling). Based on the results of research using SEM (Structural Equation Modeling) analysis, it is found that intellectual intelligence has a positive direct effect on customer loyalty, intellectual intelligence has a positive direct effect on spiritual intelligence, emotional intelligence has a positive direct effect on customer loyalty, emotional intelligence has a positive direct effect on spiritual intelligence, Spiritual intelligence has a positive direct effect on customer loyalty.

Keywords: intellectual intelligence, emotional intelligence, spiritual intelligence, customer loyalty

PENDAHULUAN

1. Latar Belakang Penelitian

Di zaman kemajuan ini dalam dunia penyimpanan keuangan atau disebut perbankan harus memiliki inovasi per bankandari sistem keuangan setiap negara maupun pihak swasta.

“Lembaga keuangan mempunyai peranan penting bagi masyarakat luas, baik lembaga keuangan Bank maupun lembaga keuangan bukan Bank. Bank merupakan badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkan kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak”. (Kasmir, 2012:21).

Di era globalisasi ini dunia perbankan mewajibkan kepada para nasabah untuk selalu mengikuti perkembangan zaman dalam memperoleh informasi. Oleh sebab itu pemimpin perusahaan harus pandai dalam mengetahui apa yang dibutuhkan oleh para nasabah terhadap rangsangan kebijakan produk, harga, dan daya tarik iklan yang berbeda-beda serta reaksi terhadap lingkungan yang terdiri dari kekuatan utama yang terjadi.

Komunikasi langsung maupun tidak langsung antara karyawan dengan nasabah juga sangat penting guna membangun sifat loyal nasabah terhadap bank. Komunikasi dengan nasabah yang memiliki kecerdasan intelektual, kecerdasan emosional dan kecerdasan spiritual dapat memutuskan, menilai dan menimbang apakah nasabah akan loyalitas pada bank atau tidak.

Bank menyadari pentingnya mengkoordinasikan organisasi internalnya untuk menciptakan sinergi dan memberikan nilai tambah yang tinggi kepada nasabah (Peterson, 1995).Faktor-faktor yang dapat mempengaruhi loyalitas konsumen adalah IQ, kecerdasan emosional dan kecerdasan emosional. kecerdasan spiritual).

Klien akan menilai, melihat dari perusahaan mana suatu produk atau jasa ditawarkan, apa yang dapat diberikan masyarakat tidak terbatas pada fungsi utama yang dapat diberikan oleh perusahaan tetapi berkembang menjadi keinginan sekunder,

dimana masyarakat melihat dari perusahaan mana produk atau jasa yang ditawarkan, maka perusahaan khususnya bank dalam rangka meningkatkan jumlah nasabah harus melakukan kegiatan pelayanan yang baik karena nasabah sekarang ini mendambakan bank yang benar-benar berperan sebagai partner dan penasehat yang dapat melayani merek secara tepat dan baik. Hal ini mendasari pemikiran akan perlunya dalam meningkatkan kecerdasan intelektual (*intellectual quotient*), kecerdasan emosional (*emotional quotient*), kecerdasan spiritual (*spiritual quotient*) dan loyalitas nasabah (*customer loyalty*).

Hal ini menunjukkan bahwa loyalitas nasabah belum sepenuhnya ditopang oleh derajat penguasaan kecerdasan intelektual (*intellectual quotient*), kecerdasan emosional (*emotional quotient*) dan kecerdasan spiritual (*spiritual quotient*), oleh karena itu perlu adanya upaya guna meningkatkan loyalitas nasabah.

Pasiak (2016:85) berpendapat bahwa sosialisasi akan melatih kekuatan emosi (*Emotional Quotient*), kemantapan spiritual (*Spiritual Quotient*) dan kecerdasan rasio (*Intellectual Quotient*).Tentu saja kecerdasan berpengaruh sekali dalam pengambilan keputusan nasabah terhadap loyalitasnya kepada suatu Bank.

Masalah yang terjadi pada Bank Mandiri adalah nasabah kurang memahami informasi, nasabah kurang memahami budaya antri, nasabah kurang mengetahui cara mengisi formulir pembuatan rekening, nasabah kurang mengetahui cara pengisian slip setoran dan pengambilan tabungan, masih banyaknya nasabah yang belum bisa menggunakan ATM, masih banyak nasabah belum bisa menggunakan M-banking.

Persoalan-persoalan di atas yang terjadi pada sekolah Bank Mandiri KCP Way Jepara Kabupaten Lampung Timur. Oleh sebab itu, perlu diberikan solusi dengan pemecahannya secara ilmiah melalui penelitian dengan judul: “Pengaruh Kecerdasan Intelektual (*Intellectual Quotient*), Kecerdasan Emosional (*Emotional*

Quotient) dan Kecerdasan Spiritual (*Spiritual Quotient*) Terhadap Loyalitas Nasabah (*Customer Loyalty*) Bank Mandiri KCP Way Jepara Kabupaten Lampung Timur”.

2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang diuraikan di atas maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Seberapa besar tingkat kecerdasan intelektual (*intellectual quotient*), kecerdasan emosional (*emosional quotient*), kecerdasan spiritual (*spiritual quotient*) dan loyalitas nasabah (*customer loyalty*) nasabah Bank Mandiri KCP Way Jepara?
2. Apakah kecerdasan intelektual (*intellectual qiotient*) berpengaruh terhadap kecerdasan spiritual (*spiritual quotient*) nasabah Bank Mandiri KCP Way Jepara Kabupaten Lampung Timur?
3. Apakah kecerdasan intelektual (*intellectual quotient*) berpengaruh terhadap loyalitas nasabah (*customer loyalty*) Bank Mandiri KCP Way Jepara Kabupaten Lampung Timur?
4. Apakah kecerdasan emosional (*emotional quotient*) berpengaruh terhadap kecerdasan spiritual (*spiritual quotient*) nasabah Bank Mandiri KCP Way Jepara Kabupaten Lampung Timur?
5. Apakah kecerdasan emosional (*emotional quotient*) berpengaruh terhadap loyalitas nasabah (*customer loyalty*) Bank Mandiri KCP Way Jepara Kabupaten Lampung Timur?
6. Apakah kecerdasan spiritual (*spiritual quotient*) berpengaruh terhadap loyalitas nasabah (*customer loyalty*) Bank Mandiri KCP Way Jepara Kabupaten Lampung Timur?

3. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui tingkat kecerdasan intelektual (*intellectual quotient*), kecerdasan emosional (*emotional quotient*), kecerdasan spiritual (*spiritual*

quotient) dan loyalitas nasabah (*customer loyalty*) nasabah Bank Mandiri KCP Way Jepara.

2. Untuk mengetahui pengaruh kecerdasan intelektual (*intellectual quotient*) terhadap kecerdasan spiritual (*spiritual quotient*) nasabah Bank Mandiri KCP Way Jepara Kabupaten Lampung Timur.
3. Untuk mengetahui pengaruh kecerdasan intelektual (*intellectual quotient*) terhadap loyalitas nasabah (*customer loyalty*) Bank Mandiri KCP Way Jepara Kabupaten Lampung Timur.
4. Untuk mengetahui pengaruh kecerdasan emosional (*emotional quotient*) terhadap kecerdasan spiritual (*spiritual quotient*) nasabah Bank Mandiri KCP Way Jepara Kabupaten Lampung Timur.
5. Untuk mengetahui pengaruh kecerdasan emosional (*emotional quotient*) terhadap loyalitas nasabah (*customer loyalty*) Bank Mandiri KCP Way Jepara Kabupaten Lampung Timur.
6. Untuk mengetahui pengaruh kecerdasan spiritual (*spiritual quotient*) terhadap loyalitas nasabah (*customer loyalty*) Bank Mandiri KCP Way Jepara Kabupaten Lampung Timur.

4. Kajian Teoritik

1. Loyalitas Nasabah (Customer Loyalty)

Pengertian Loyalitas Nasabah

Likumahua (2011:18)

“berpendapat bahwa loyalitas terjadi karena ada kesadaran dari seorang pelanggan bahwa mereka sedang membutuhkan sebuah produk atau jasa. Dari kesadaran inilah muncul pembelian awal yang kemudian secara sadar atau tidak sadar, pelanggan akan mengevaluasi transaksi pembelian yang dilakukan komitmen untuk membeli kembali merupakan sikap penting dari hasil evaluasi pasca-pembelian awal, pembelian kembali merupakan sikap dimana pelanggan tersebut puas dan

loyal untuk mengkonsumsi produk atau jasa tersebut secara berulang”. Dapat disintetiskan bahwa loyalitas nasabah (*customer loyalty*) adalah kepercayaan orang pelanggan dalam menggunakan barang atau jasa secara berulang, dengan rasa loyalitas yang tinggi maka nasabah akan merekomendasikan produk dan jasa tersebut kepada orang lain.

2. Kecerdasan Intelektual (IQ)

Pengertian Kecerdasan Intelektual

Mafta (2020:29) mendefinisikan “kecerdasan intelektual sebagai kemampuan untuk bekerja secara abstrak, baik menggunakan ide-ide, simbol, hubungan logis, maupun konsep-konsep teoritis, termasuk kemampuan untuk mengenali dan belajar serta menggunakan abstraksi tersebut dan kemampuan untuk menyelesaikan masalah termasuk masalah yang baru”.

Dapat disintetiskan bahwa kecerdasan intelektual (*intellectual quotient*) adalah kemampuan untuk berpikir secara abstrak, numerik dan verbal untuk menyelesaikan masalah dan kemampuan untuk mendesain strategi dengan efektif dan efisien untuk mencapai tujuan.

3. Kecerdasan Emosional (EQ)

Pengertian Kecerdasan Emosional

Pasiak (2016:69) “menerangkan bahwa kesadaran diri (*self-awareness*), keterampilan sosial (*social skill*), motivasi diri (*personal motivation*), dan empati yang ditemukan dalam riset-riset ilmiah merupakan kunci keberhasilan dalam mengelola hidup. Hal-hal ini adalah *skill of life* (keterampilan hidup) yang lebih banyak dibangun oleh *Emotional Quotient* ketimbang *Intellectual Quotient*”.

Dapat disintetiskan bahwa kecerdasan emosional (*emotional quotient*) adalah kemampuan dalam mengendalikan emosi dan kemampuan

dalam mengenali perasaan sendiri dan orang lain

4. Kecerdasan Spiritual (SQ)

Pengertian Kecerdasan Spiritual

Pasiak (2016:60) “menjelaskan “bahwa rasio dan emosi menjadi penopang utama spiritualitas manusia. Jika rasio dan emosi memberikan kepada manusia keunggulan-keunggulan yang bersifat teknis dan diperlukan untuk mengarungi kehidupan dunia, maka spiritualitas memberikan makna bagi tindakan-tindakan manusia. Spiritualitas yang baik biasanya tampak dari rasio dan emosi yang baik juga sebaliknya”.

Dapat disintetiskan bahwa (*spiritual quotient*) adalah kemampuan untuk menghadapi persoalan makna dan membangun dirinya sendiri berdasarkan pengalaman hidup sebagai bentuk penerapan nilai dan makna untuk mencapai visi hidup dan bukan hanya tujuan hidup.

METODOLOGI PENELITIAN

1. Desain Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif, dengan rancangan deskriptif, jadi penelitian ini menggunakan rancangan penelitian deskriptif kuantitatif. Penelitian ini bertujuan untuk mencari besarnya pengaruh antara variabel eksogen *Intellectual Quotient* (ξ_1), *Emotional Quotient* (ξ_2), dan *Spiritual Quotient* (η_1) terhadap variabel endogen *Customer Loyalty* (η_2) atau menguji kebenaran sebelumnya.

2. Objek dan Lokasi Penelitian

Objek dalam penelitian proposal tesis ini adalah kecerdasan intelektual (*intellectual quotient*), kecerdasan emosional (*emotional quotient*), kecerdasan spiritual (*spiritual quotient*), loyalitas nasabah (*customer loyalty*). Kegiatan ini dilakukan pada Bank Mandiri KCP Way Jepara yang beralamat di Jl. Raya Way

Jepara No.278 Labuhan Ratu, Kabupaten Lampung Timur, Lampung 34196

3. Metode Penelitian

Penelitian ini merupakan deskriptif dan kuantitatif yang dilakukan melalui pengumpulan data primer di lapangan, maka metode penelitian yang digunakan adalah metode survey penjelasan (explanatory survey method) yang bertujuan untuk mengumpulkan data yang digunakan terhadap obyek lapangan dengan mengambil sampel dari suatu populasi dan menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpulan data yang utama.

Untuk menguji pengaruh antara variable eksogen dan endogen yakni pengaruh langsung kecerdasan intelektual (intellectual quotient), kecerdasan emosional (emotional quotient) dan kecerdasan spiritual (spiritual quotient) terhadap loyalitas nasabah (loyalty) pada Bank Mandiri KCP Way Jepara Kabupaten Lampung Timur, maka alat uji yang digunakan adalah Model Persamaan Struktural (Structural Equation Modeling SEM) dan menggunakan program Linier Structural Relationship (LISREL) yang merupakan paket program statistik untuk model persamaan structural.

Oprasional Variabel

a. Kecerdasan Intelektual (ξ_1)

1) Definisi Konseptual: Kecerdasan intelektual (*intellectual quotient*) adalah kemampuan untuk berpikir secara abstrak, *numeric* dan verbal untuk menyelesaikan masalah dan kemampuan untuk merancang strategi dengan efektif dan efisien untuk mencapai tujuan.

2) Definisi Operasional: Kecerdasan intelektual (intellectual quotient) adalah kemampuan untuk berpikir secara abstrak, numeric dan verbal untuk menyelesaikan masalah dan kemampuan untuk merancang strategi dengan efektif dan efisien untuk mencapai tujuan dapat diukur

dengan menggunakan instrument dengan skala likert yang diberikan kepada nasabah Bank Mandiri KCP Way Jepara Kabupaten Lampung Timur.

b. Kecerdasan Emosional (ξ_2)

1) Definisi konseptual: Kecerdasan emosional (emotional quotient) adalah kemampuan untuk mengendalikan emosi dan kemampuan untuk mengenali perasaan sendiri dan orang lain, sambil menggunakan pikiran untuk mengekspresikannya secara efektif, yang pada akhirnya membuat orang merasa nyaman bekerja sama untuk mencapai tujuan bersama.

2) Definisi Operasional: Kecerdasan emosional (emotional quotient) adalah kemampuan dalam mengendalikan emosi dan kemampuan dalam mengenali perasaan sendiri dan orang lain tetapi tetap menggunakan fikiran agar terekspresikan secara efektif yang pada akhirnya membuat orang merasa nyaman bekerja sama untuk mencapai tujuan bersama yang dapat diukur dengan menggunakan instrument dengan skala likert yang diberikan kepada nasabah Bank Mandiri KCP Way Jepara Kabupaten Lampung Timur.

c. Kecerdasan Spiritual (η_1)

Definisi Konseptual: Kecerdasan spiritual (spiritual quotient) adalah kemampuan untuk menghadapi persoalan makna dan membangun dirinya sendiri berdasarkan pengalaman hidup sebagai bentuk penerapan nilai dan makna untuk mencapai visi hidup dan bukan hanya tujuan hidup.

Definisi Operasional: Kecerdasan spiritual (spiritual quotient) adalah kemampuan untuk menghadapi persoalan makna dan membangun dirinya sendiri berdasarkan pengalaman hidup sebagai bentuk penerapan nilai dan makna untuk mencapai visi hidup dan bukan hanya tujuan hidup yang

dapat diukur dengan menggunakan instrument dengan skala likert yang diberikan kepada nasabah Bank Mandiri KCP Way Jepara Kabupaten Lampung Timur.

d. **Loyalitas Nasabah (η_2)**

Definisi konseptual: loyalitas pelanggan adalah komitmen atau konsistensi pelanggan untuk berlangganan kembali atau membeli kembali produk atau jasa meskipun pengaruh situasi dan upaya pemasaran berpotensi menyebabkan pelanggan berubah secara sukarela dan merekomendasikan produk perusahaan kepada orang lain.

Definisi Operasional: Loyalitas nasabah (*customer loyalty*) adalah komitmen atau konsistensi pelanggan untuk berlangganan kembali atau melakukan pembelian ulang produk atau jasa meski pengaruh situasi dan usaha pemasaran berpotensi menyebabkan pelanggan beralih dan dengan sukarela merekomendasikan produk perusahaan tersebut kepada orang lain yang dapat diukur menggunakan instrument dengan skala likert yang diberikan kepada nasabah Bank Mandiri KCP Way Jepara Kabupaten Lampung Timur.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Pengujian Persyaratan Analisis

a. Uji Normalitas

Tabel Hasil Uji Normalitas

| No | Galat Taksiran Regresi | L_{hitung} | L_{tabel} | Keputusan | Kesimpulan |
|----|------------------------|--------------|-------------|----------------|--------------|
| 1 | η_1 atas ξ_1 | 0,159 | 0,047 | H_0 ditolak | Tidak Normal |
| 2 | η_2 atas ξ_1 | 0,042 | 0,047 | H_0 diterima | Normal |
| 3 | η_1 atas ξ_2 | 0,841 | 0,047 | H_0 ditolak | Tidak Normal |
| 4 | η_2 atas ξ_2 | 0,042 | 0,047 | H_0 diterima | Normal |
| 5 | η_2 atas η_1 | 0,042 | 0,047 | H_0 diterima | Normal |

Sumber: Hasil Pengolahan Data Dengan Ms Excel 2013

Pada hasil perhitungan tabel menunjukkan bahwa terdapat beberapa

galat taksiran regresi H_0 ditolak dan H_1 diterima. Karena $L_{hitung} > L_{tabel}$.

b. Uji Homogenitas

Uji homogenitas dilakukan untuk menghitung bahwa data sampel berasal dari populasi yang mempunyai varians yang

homogen. Adapun hasil uji homogenitas adalah sebagai berikut.

Tabel Hasil Uji Homogenitas

| No | Varians | $X_{2hitung}$ | X_{2tabel} | Kesimpulan |
|----|------------------------|---------------|--------------|------------|
| 1 | η_1 atas ξ_1 | 120 | 348 | Homogen |
| 2 | η_2 atas ξ_1 | 92 | 348 | Homogen |
| 3 | η_1 atas ξ_2 | 126 | 346 | Homogen |
| 4 | η_2 atas ξ_2 | 87 | 346 | Homogen |
| 5 | η_2 atas η_1 | 67 | 337 | Homogen |

Sumber: Hasil Pengolahan Data Dengan Ms Excel 2013

Berdasarkan hasil dari perhitungan untuk pengujian homogenitas didapatkan nilai $X_{2hitung} < X_{2tabel}$ dengan demikian populasi mampu

nyai varians yang homogen.

c. Uji Linieritas dan Keberartian regresi

Uji Linieritas dan Keberartian Regresi η_1 atas ξ_1

| Sumber variasi | db | JK | RJK | Fhitung | Ftabel | Ftabel |
|-----------------|-----|---------|---------|--------------------|----------------|----------------|
| | | | | | $\alpha= 0,05$ | $\alpha= 0,01$ |
| Total | 350 | 1518522 | | | | |
| Koefisiensi (a) | 1 | 1482132 | 1482132 | 0,09 ^{ns} | 1,52 | 1,82 |
| Regresi (b/a) | 1 | 3906 | 3906 | | | |
| Sisa | 348 | 32484 | 93 | | | |
| TunaCocok (TC) | 306 | 12476 | 41 | 41,85** | 4,07 | 6,72 |
| Galat (G) | 42 | 20008 | 476 | | | |

Dari tabel di atas dapat diketahui nilai $F_{hitung} = 0,09$ lebih kecil dan nilai $F_{tabel} = 1,52$. Hal ini berarti H_0 diterima pada taraf $\alpha = 0,05$. Dengan dk pembilang $(44-2)=42$ dan penyebut $(n-k) = 306$.

Dengan demikian regresi η_1 atas ξ_1 disimpulkan regresi linier. Sedangkan nilai $F_{hitung} = 41,85$ lebih besar dari nilai $F_{tabel} = 4,07$, sehingga regresi η_1 atas ξ_1 disimpulkan koefisien arah regresi berarti atau signifikan.

d. Uji Linieritas dan Keberartian Regresi η_2 atas ξ_1

| Sumber variasi | db | JK | RJK | Fhitung | Ftabel | Ftabel |
|-----------------|-----|---------|---------|--------------------|----------------|----------------|
| | | | | | $\alpha= 0,05$ | $\alpha= 0,01$ |
| Total | 350 | 1595691 | | | | |
| Koefisiensi (a) | 1 | 1573161 | 1573161 | 0,12 ^{ns} | 1,52 | 1,82 |
| Regresi (b/a) | 1 | 586 | 586 | | | |
| Sisa | 348 | 21944 | 93 | | | |
| TunaCocok (TC) | 306 | 10151 | 33 | 9,29** | 4,07 | 6,72 |
| Galat (G) | 42 | 11794 | 281 | | | |

Dari tabel di atas dapat diketahui nilai $F_{hitung} = 0,12$ lebih kecil dan nilai $F_{tabel} = 1,52$. Hal ini berarti H_0 diterima pada taraf $\alpha = 0,05$. Dengan dk pembilang $(44-2)=42$ dan penyebut $(n-k) = 306$. Dengan demikian regresi η_2 atas ξ_1

disimpulkan regresi linier. Sedangkan nilai $F_{hitung} = 9,29$ lebih besar dari nilai $F_{tabel} = 4,07$, sehingga regresi η_2 atas ξ_1 disimpulkan koefisien arah regresi berarti atau signifikan.

e. Uji Linieritas dan Keberartian Regresi η_1 atas ξ_2

| Sumber variasi | db | JK | RJK | Fhitung | Ftabel | Ftabel |
|-----------------|-----|---------|---------|--------------------|----------------|----------------|
| | | | | | $\alpha= 0,05$ | $\alpha= 0,01$ |
| Total | 350 | 1518522 | | | | |
| Koefisiensi (a) | 1 | 1482132 | 1482132 | 0,09 ^{ns} | 1,52 | 1,82 |
| Regresi (b/a) | 1 | 4491 | 4491 | | | |
| Sisa | 348 | 31899 | 92 | | | |
| TunaCocok (TC) | 306 | 12015 | 39 | 48,99** | 4,07 | 6,72 |
| Galat (G) | 44 | 19885 | 452 | | | |

Dari tabel di atas dapat diketahui nilai $F_{hitung} = 0,09$ lebih kecil dan nilai $F_{tabel} = 1,52$. Hal ini berarti H_0 diterima pada taraf $\alpha = 0,05$. Dengan dk pembilang $(46-2)=44$ dan penyebut $(n-k) = 306$. Dengan demikian regresi η_1 atas ξ_1

disimpulkan regresi linier. Sedangkan nilai $F_{hitung} = 48,99$ lebih besar dari nilai $F_{tabel} = 4,07$, sehingga regresi η_1 atas ξ_2 disimpulkan koefisien arah regresi berarti atau signifikan.

f. Uji Linieritas dan Keberartian Regresi η_2 atas ξ_2

| Sumber variasi | db | JK | RJK | Fhitung | Ftabel | Ftabel |
|-----------------|-----|---------|---------|--------------------|----------------|----------------|
| | | | | | $\alpha= 0,05$ | $\alpha= 0,01$ |
| Total | 350 | 1595691 | | | | |
| Koefisiensi (a) | 1 | 1573161 | 1573161 | 0,23 ^{ns} | 1,52 | 1,82 |
| Regresi (b/a) | 1 | 201 | 201 | | | |
| Sisa | 348 | 22330 | 64 | | | |
| TunaCocok (TC) | 306 | 13654 | 45 | 3,13** | 4,07 | 6,72 |
| Galat (G) | 44 | 8676 | 197 | | | |

Dari tabel di atas dapat diketahui nilai $F_{hitung} = 0,23$ lebih kecil dan nilai $F_{tabel} = 1,52$. Hal ini berarti H_0 diterima pada taraf $\alpha = 0,05$. Dengan dk pembilang $(46-2)=44$ dan penyebut $(n-k) = 306$. Dengan demikian regresi η_2 atas ξ_2

disimpulkan regresi linier. Sedangkan nilai $F_{hitung} = 3,13$ lebih besar dari nilai $F_{tabel} = 4,07$, sehingga regresi η_2 atas ξ_2 disimpulkan koefisien arah regresi berarti atau signifikan.

g. Uji Linieritas dan Keberartian Regresi η_2 atas η_1

| Sumber variasi | db | JK | RJK | Fhitung | Ftabel | Ftabel |
|-----------------|-----|---------|---------|---------------------|----------------|----------------|
| | | | | | $\alpha= 0,05$ | $\alpha= 0,01$ |
| Total | 350 | 1595691 | | | | |
| Koefisiensi (a) | 1 | 1573161 | 1573161 | -0,02 ^{ns} | 1,52 | 1,82 |
| Regresi (b/a) | 1 | 1267 | 1267 | | | |
| Sisa | 348 | 21263 | 61 | | | |
| TunaCocok (TC) | 306 | -2063 | -7 | 20,73** | 4,07 | 6,72 |
| Galat (G) | 52 | 23327 | 449 | | | |

Dari tabel di atas dapat diketahui nilai $F_{hitung} = -0,02$ lebih kecil dan nilai $F_{tabel} = 1,52$. Hal ini berarti H_0 diterima pada taraf $\alpha = 0,05$. Dengan dk pembilang $(54-2)=52$ dan penyebut $(n-k) = 306$. Dengan demikian regresi η_2 atas η_1

disimpulkan regresi linier. Sedangkan nilai $F_{hitung} = 3,13$ lebih besar dari nilai $F_{tabel} = 4,07$, sehingga regresi η_2 atas η_1 disimpulkan koefisien arah regresi berarti atau signifikan.

2. Pengujian Model Analisis

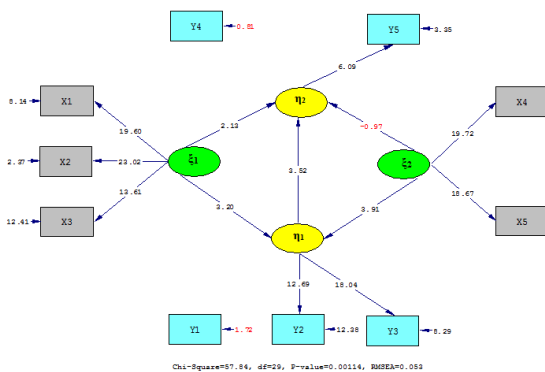
a. Structural Equation Modelling (SEM)

Uji Kecocokan Keseluruhan Model

| No. | Indeks | Hasil | Nilai yang Direkomendasi | Kesimpulan |
|-----|--------------------|---------|--------------------------|--------------|
| 1 | Probabilitas X^2 | 0,00108 | <0,05 | Good fit |
| 2 | X^2/df | 12,06 | >5 | Marginal fit |
| 3 | RMSEA | 0,054 | ≤0,08 | Good fit |
| 4 | AGFI | 0,94 | >0,90 | Good fit |

| No. | Indeks | Hasil | Nilai yang Direkomendasi | Kesimpulan |
|-----|--------|-------|--------------------------|------------|
| 5 | GFI | 0.97 | >0,90 | Good fit |
| 6 | CFI | 0.99 | >0,90 | Good fit |
| 7 | NFI | 0.97 | >0,90 | Good fit |
| 8 | NNFI | 0.98 | >0,90 | Good fit |
| 9 | IFI | 0.99 | >0,90 | Good fit |
| 10 | RFI | 0.96 | >0,90 | Good fit |
| 11 | ECVI | 0.32 | <5 | Good fit |

Pengujian Persamaan Structural



PEMBAHASAN

1. Pengaruh Intellectual Quotient (ξ₁) Terhadap Spiritual Quotient (η₁)

Berdasarkan hasil pengujian *confirmatory factor analysis* (CFA) menunjukkan bahwa *intellectual quotient* berpengaruh langsung positif terhadap *spiritual quotient*. Jika berfikir abstrak, kemampuan verbal dan kemampuan numerik nasabah diperbaiki, maka menghadapi persoalan berdasarkan pengalaman hidup dan dapat membangun diri akan semakin baik.

Hasil temuan ini sesuai dengan keadaan nasabah dalam menghadapi masalah yang dihadapi nasabah dan memahami bahasa dan disampaikan dengan berkomunikasi untuk meningkatkan kecerdasan spiritual nasabah.

2. Pengaruh Intellectual Quotient (ξ₁) Terhadap Customer Loyalty (η₂)

Berdasarkan hasil pengujian *confirmatory factor analysis* (CFA) menunjukkan bahwa *intellectual quotient* berpengaruh langsung positif terhadap *customer loyalty*. Jika berfikir abstrak, kemampuan verbal dan kemampuan

numerik nasabah diperbaiki, maka nasabah akan melakukan pembelian ulang dan merekomendasikan produk kepada orang lain akan semakin baik.

Hasil temuan ini sesuai dengan keadaan nasabah yang berpikir analitis untuk menghitung dan memahami bahasa dalam berkomunikasi dengan petugas bank untuk meningkatkan loyalitas nasabah.

3. Pengaruh Emotional Quotient (ξ₂) Terhadap Spiritual Quotient (η₁)

Berdasarkan hasil pengujian *confirmatory factor analysis* (CFA) menunjukkan bahwa *emotional quotient* berpengaruh langsung positif terhadap *spiritual quotient*. Jika pengendalian emosi, menghadapi persoalan dan mengenali perasaan sendiri dan orang lain diperbaiki, maka menghadapi persoalan berdasarkan pengalaman hidup dan dapat membangun diri akan semakin baik.

Hasil temuan ini sesuai dengan keadaan nasabah yang sadar untuk mengendalikan diri dan adaptibilitas guna membangun hubungan sosial dengan nasabah lain atau petugas bank untuk meningkatkan kecerdasan spiritual nasabah.

4. Pengaruh Emotional Quotient (ξ₂) Terhadap Customer Loyalty (η₂)

Berdasarkan hasil pengujian *confirmatory factor analysis* (CFA) menunjukkan bahwa *emotional quotient* berpengaruh langsung positif terhadap *customer loyalty*. Jika pengendalian emosi, menghadapi persoalan dan mengenali perasaan sendiri dan orang lain diperbaiki, maka nasabah akan melakukan pembelian ulang dan merekomendasikan produk kepada orang lain akan semakin baik.

Hasil temuan ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Rio Marpaung dan Maria Krisna (2011), hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh secara signifikan antara Kecerdasan Emosional terhadap Loyalitas.

5. Pengaruh *Spiritual Quotient* (η_1) Terhadap *Customer Loyalty* (η_2)

Berdasarkan hasil pengujian *confirmatory factor analysis* (CFA) menunjukkan bahwa *spiritual quotient*

berpengaruh langsung positif terhadap *customer loyalty*. Jika menghadapi persoalan berdasarkan pengalaman hidup dan membangun diri diperbaiki, maka nasabah akan melakukan pembelian ulang dan merekomendasikan produk kepada orang lain akan semakin baik.

Hasil temuan ini sesuai dengan keadaan nasabah yang mempunyai pendirian dan tujuan yang baik dengan kejujuran dan bertanggungjawab untuk meningkatkan loyalitas nasabah.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dijelaskan sebelumnya, maka penulis dapat menarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Hasil pengujian *confirmatory factor analysis* (CFA) menunjukkan bahwa *intellectual quotient* berpengaruh langsung positif terhadap *spiritual quotient* nasabah Bank Mandiri KCP Way Jepara Kabupaten Lampung Timur.
2. Hasil pengujian *confirmatory factor analysis* (CFA) menunjukkan bahwa *intellectual quotient* berpengaruh langsung positif terhadap *customer loyalty* nasabah Bank Mandiri KCP Way Jepara Kabupaten Lampung Timur..
3. Hasil pengujian *confirmatory factor analysis* (CFA) menunjukkan bahwa *emotional quotient* berpengaruh langsung positif terhadap *spiritual quotient* nasabah Bank Mandiri KCP Way Jepara Kabupaten Lampung Timur..
4. Hasil pengujian *confirmatory factor analysis* (CFA) menunjukkan bahwa

emotional quotient berpengaruh langsung positif terhadap *customer loyalty* nasabah Bank Mandiri KCP Way Jepara Kabupaten Lampung Timur..

5. Hasil pengujian *confirmatory factor analysis* (CFA) menunjukkan bahwa *spiritual quotient* berpengaruh langsung positif terhadap *customer loyalty* nasabah Bank Mandiri KCP Way Jepara Kabupaten Lampung Timur.
6. Hasil analisis deskripsi *intellectual quotient* menunjukkan mean dari *intellectual quotient* nasabah Bank Mandiri KCP Way Jepara Kabupaten Lampung Timur sebesar 75,84 atau berada pada interval 73-82 yang berarti bahwa kecerdasan intelektual nasabah Bank Mandiri KCP Way Jepara Kabupaten Lampung Timur tergolong tinggi. Artinya, nasabah Bank Mandiri memiliki tingkat kemampuan berfikir abstrak, kemampuan verbal dan numerik yang tinggi.
7. Hasil analisis deskripsi *emotional quotient* menunjukkan mean dari *emotional quotient* nasabah Bank Mandiri KCP Way Jepara Kabupaten Lampung Timur sebesar 73 atau berada pada interval 73-82 yang berarti bahwa kecerdasan emosional nasabah Bank Mandiri KCP Way Jepara Kabupaten Lampung Timur tergolong tinggi. Artinya, nasabah Bank Mandiri memiliki tingkat kemampuan pengendalian emosi dan mengenali perasaan sendiri dan orang lain yang tinggi.
8. Hasil analisis deskripsi *spiritual quotient* menunjukkan mean dari *spiritual quotient* nasabah Bank Mandiri KCP Way Jepara Kabupaten Lampung Timur sebesar 65,07 atau berada pada interval 63-72 yang berarti bahwa kecerdasan spiritual nasabah Bank Mandiri KCP Way Jepara Kabupaten Lampung Timur tergolong sedang. Artinya, nasabah Bank Mandiri memiliki tingkat kemampuan menghadapi persoalan, pengalaman hidup dan membangun diri yang tergolong sedang.
9. Hasil analisis deskripsi *customer loyalty* menunjukkan mean dari *customer loyalty*

nasabah Bank Mandiri KCP Way Jepara Kabupaten Lampung Timur sebesar 67,04 atau berada pada interval 63-72 yang berarti bahwa loyalitas nasabah Bank Mandiri KCP Way Jepara Kabupaten Lampung Timur tergolong sedang. Artinya, nasabah Bank Mandiri memiliki tingkat pembelian ulang dan merekomendasikan kepada orang lain yang tinggi.

Peterson, R. A. 1995. *Relationship Marketing and The Consumer*. Journal of The Academy of Marketing Science, Vol.68, pp.105-111

Rahayu, Deny Danar dan Alvi Furwanti Alwie. 2010. *Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Bank Muamalat Indonesia Cabang Pekanbaru*. Jurnal Ekonomi, Vol.18 No.1

DAFTAR PUSTAKA

- Apriliani, Fitri., Srikandi Kumadji., dan Andrians Kusumawati. 2014. *Pengaruh Relationship Marketing Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah (Studi pada Nasabah Bank Syariah Mandiri KC Bandar Jaya)*. Jurnal Administrasi Bisnis (JAB). Vol.18 No.1
- Kasmir. 2005. *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*. Edisi Keenam, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada
- Likumahua, Debby. 2011. *Faktor Kualitas Layanan Serta Pengaruhnya Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Perbankan di Ambon*. Journal of Business and Banking, Vol.1 No.1 pages,15-28
- Mafra, Nisa' U. 2020. *Analisis Pengaruh Kecerdasan Intelektual, Kecerdasan Emosional dan Kecerdasan Spiritual Terhadap Perilaku Pegawai (Studi Kasus: Badan Kependudukan Keluarga Berencana Nasional Kota Palembang)*. Palembang: Fakultas Ekonomi, Universitas PGRI Palembang, Vol.5, No.1, h.28-39
- Pasiak, Taufik. 2016. *Manajemen Kecerdasan Memberdayakan IQ, EQ, dan SQ Untuk Kesuksesan Hidup*. Mizan
- Pasiak, Taufik. 2016. *Manajemen Kecerdasan Memberdayakan IQ, EQ, dan SQ Untuk Kesuksesan Hidup*. Mizan