



PENGARUH KECERDASAN INTELEKTUAL, KECERDASAN EMOSIONAL, DAN KECERDASAN SPIRITUAL TERHADAP LOYALITAS NASABAH PADA KCP BANK SYARIAH INDONESIA DI KOTA METRO - LAMPUNG

Fitriani¹, Nina Lelawati²

Universitas Muhammadiyah Metro

Email: fitriasrin2606@gmail.com dan nina12.elz@gmail.com

Artikel info

Artikel history:

Diterima : 07 Agustus 2021

Diterima dalam bentuk revisi : 12 September 2021

Diajukan : 20 September 2021

Kata Kunci:

kecerdasan intelektual;
kecerdasan emosional;
kecerdasan spiritual;
loyalitas nasabah.

Abstrak:

Nasabah di era saat ini sangat mengharapkan Bank yang sungguh-sungguh berperan sebagai rekan dan penasehat yang dapat melayani nasabahnya secara tepat, akurat dan baik. Tujuan dari penelitian ini, ialah 1) untuk mengetahui kecerdasan intelektual, kecerdasan emosional, kecerdasan spiritual dan loyalitas nasabah pada KCP Bank Syariah Indonesia di Kota Metro-Lampung. 2) untuk mengetahui pengaruh kecerdasan intelektual terhadap kecerdasan spiritual. 3) untuk mengetahui pengaruh kecerdasan emosional terhadap loyalitas nasabah. 4) untuk mengetahui pengaruh loyalitas nasabah terhadap kecerdasan spiritual. 5) untuk mengetahui pengaruh kecerdasan emosional terhadap kecerdasan spiritual. 6) untuk mengetahui pengaruh kecerdasan emosional terhadap loyalitas pada nasabah KCP Bank Syariah Indonesia di Kota Metro-Lampung. Metode penelitian yang digunakan ialah kuantitatif dengan menggunakan metode *survey* dan mengumpulkan data primer dari nasabah. Pengambilan sampel yaitu dengan menggunakan sampel yang diketahui variabel manifes serta rancangan instalasi skala likert untuk 350 nasabah yang berkunjung di KCP Bank Syariah Indonesia Kota Metro- Lampung. Persyaratan pengujian analisis meliputi uji normalitas liliefors, uji homogenitas dan uji linieritas. Data tersebut dianalisis menggunakan model persamaan struktural, yaitu pemodelan persamaan struktural. Simpulan menunjukkan bahwa dari variabel eksogen kecerdasan intelektual dan kecerdasan emosional mempunyai pengaruh langsung dan positif terhadap variabel endogen yaitu kecerdasan spiritual dengan loyalitas nasabah.

Abstract:

Customers in the current era really expect a bank that truly acts as a partner and advisor who can serve their customers appropriately, accurately and well. The purposes of this study are 1) to determine intellectual intelligence, emotional intelligence, spiritual intelligence and customer loyalty at KCP Bank Syariah

Indonesia in Metro-Lampung City. 2) to determine the influence of intellectual intelligence on spiritual intelligence. 3) to determine the effect of emotional intelligence on customer loyalty. 4) to determine the effect of customer loyalty on spiritual intelligence. 5) to determine the effect of emotional intelligence on spiritual intelligence. 6) to determine the effect of emotional intelligence on loyalty to KCP customers of Bank Syariah Indonesia in Metro-Lampung City. The research method used is quantitative by using methods survey and collecting primary data from customers. Sampling was done by using a sample with known manifest variables and a Likert scale installation design for 350 customers who visited the KCP Bank Syariah Indonesia in Metro-Lampung City. The analytical test requirements include the Liliefors normality test, homogeneity test and linearity test. The data were analyzed using a structural equation model, namely structural equation modeling. The conclusion shows that the intellectual intelligence; exogenous variables of intellectual intelligence and emotional intelligence; intelligence have a direct and positive influence on the spiritual intelligence; endogenous variable, namely spiritual intelligence with customer loyalty customer.

Keywords:

intellectual intelligence; exogenous variables of intellectual intelligence and emotional intelligence; intelligence have a direct and positive influence on the spiritual intelligence; endogenous variable, namely spiritual intelligence with customer loyalty customer.

Corresponden author: Fitriani

Email: fitriasrin2606@gmail.com

artikel dengan akses terbuka dibawah lisensi

CC BY SA

2021



Pendahuluan

Suatu perusahaan khususnya di dunia perbankan upayanya untuk menambah jumlah nasabah perlu melakukan kegiatan layanan yang optimal. Dimana nasabah di era saat ini sangat mengharapkan bank yang sungguh-sungguh berperan sebagai rekan dan penasihat yang dapat melayani nasabahnya secara tepat, akurat dan baik. Maka dari itu permasalahan yang dihadapi dalam penelitian ini ialah apakah nasabah masih belum memahami akan informasi yang telah diberikan oleh pihak Bank, kurang memahami akan budaya antri di era *new normal* setelah pandemi, belum memahaminya nasabah dalam mengisi formulir pembuatan rekening, serta belum maksimalnya nasabah dalam mengoptimalkan penggunaan M-banking yang sudah disediakan oleh pihak Bank.

Hasil riset ini dapat dipastikan bahwa dalam rangka untuk memuaskan nasabah, secara kontekstual dapat difokuskan pada pengukuran kecerdasan intelektual dan kecerdasan emosional yang dimiliki oleh karyawan bank tersebut. Sehingga pada bagian ini kedua variabel eksogen yang didukung dengan beberapa indikatornya, secara khusus dapat diukur dengan kecerdasan spiritual guna meningkatkan loyalitas nasabah.

Kecerdasan intelektual yang merupakan kemampuan seorang karyawan dalam berpikir secara abstrak, *numeric* dan verbal agar dapat menyelesaikan masalah serta

kemampuan dalam menyusun rancangan strategi yang efektif dan efisien untuk mencapai tujuan. menurut ([Salovey & Grewal 2005](#)), emotional intelligence brings together the fields of emotions and intelligence by viewing emotions as useful sources of information that help one to make sense and navigate the social environment. Emotional intelligence (EI) which is also termed emotional quotient (EQ) is the ability to identify, assess and control one's emotion, the emotion of others. Kecerdasan intelektual menurut ([Riasning et al., 2017](#)) menyatakan “menjadi kepandaian abstrak, belajar merespon & kemampuan buat mengikuti keadaan menggunakan lingkungan. Menurut ([Karomah, 2020](#)) bahwa “indikator kecerdasan Intelektual adalah: (1) Praktis pada memakai hitungan; (2) Baik ingatan; (3) Praktis menangkap interaksi percakapan-percakapan; (4) Praktis menarik kesimpulan; (5) Cepat pada mengamati; (6) Cakap pada memecahkan aneka macam problem”.

Kecerdasan emosional yang merupakan kemampuan diri dalam mengendalikan emosi dan kemampuan mengenali perasaan sendiri dan orang lain akan tetapi tetap menggunakan pikiran agar tersalurkan secara efektif yang pada akhirnya membuat orang merasa nyaman dalam bekerja sama dalam mencapai tujuan bersama. Seperti yang dikemukakan oleh ([Didem Uraz, 2020](#): 2) Emotional intelligence or heart (Emotional Quotient, EQ): The ability to know yourself, self-awareness, social sensitivity, empathy and the ability to communicate well with others. Includes sensitivity about the right timing, social appropriateness, courage to admit weaknesses, and to state and respect differences. Artinya bahwa Kecerdasan emosional atau hati (Emotional Quotient, EQ): Kemampuan mengenal diri sendiri, kesadaran diri, kepekaan sosial, empati dan kemampuan berkomunikasi dengan baik dengan orang lain. Meliputi kepekaan tentang waktu yang tepat, kesesuaian sosial, keberanian untuk mengakui kelemahan, dan untuk menyatakan dan menghormati perbedaan.

Kecerdasan spiritual yang merupakan kemampuan seorang untuk menghadapi persoalan makna dan membangun dirinya sendiri berdasarkan pengalaman hidup sebagai bentuk penerapan nilai dan makna tersebut untuk mencapai visi dan bukan hanya tujuan hidup, sama halnya yang dinyatakan oleh ([Collins, M., 2010](#)) “*supports point of view by drawing that spiritual intelligence includes a vision of life and not just purpose of life. Moreover, this intelligence concerns all life and even the whole universe, so it requires self-awareness and deep reflection to figure out what and how spiritual intelligence is. This shows that spiritual intelligence is a collection of these abilities used by humans to apply, manifest and manifest spiritual resources, values and qualities in promoting their daily functions*”. Kecerdasan spiritual seperti yang dikemukakan oleh ([Kurniawati, 2018](#)) menyatakan bahwa: “kecerdasan jiwa, yaitu sebagai kapasitas dalam diri manusia yang menyalurkan segala sesuatu dari dimensi-dimensi imajinasi dan kejiwaan yang lebih dalam dan lebih kaya kedalam hidupan sehari-hari”.

Loyalitas nasabah sangat berguna bagi pihak bank yang secara tidak langsung menjaga kelangsungan usaha. Nasabah yang setia ialah merasa puas akan produk dan pelayanan yang optimal, maka partisipasi dalam memperkenalkan kepada siapapun yang mereka kenal pada fase selanjutnya, nasabah akan memperluas kesetiaan mereka pada bank tersebut. Menurut ([Antanegoro et al., 2017](#)) bahwa loyalitas nasabah ialah suatu komitmen yang berperan penting dan ditinjau berdasarkan kesamaan pelanggan untuk membeli atau

mendukung sebuah produk dan jasa yang disukai dimasa yang akan datang meskipun dampak dan situasi bisnis pemasaran berpotensi mengakibatkan pelanggan beralih. (Novita, 2016) bahwa loyalitas nasabah berperan penting bagi bank dalam menjaga kelangsungan usahanya. (Syamsudin & Fadly, 2021) menyatakan “loyalitas pelanggan menggambarkan sikap positif terhadap produk suatu perusahaan yang disertai dengan tindakan pembelian kembali secara konsisten”.

Peneliti terdahulu seperti (Choerudin & Utomo, n.d.) “adalah keadaan yang mengacu pada perasaan dan pikiran khas, keadaan biologis dan psikologis, serta seperangkat kecenderungan untuk bertindak dengan kemampuan untuk mengenali perasaan sendiri dan orang lain, untuk memotivasi diri sendiri dan kemampuan seseorang untuk mengatasi emosinya dengan baik. dan dalam hubungan dengan orang lain”.

Mendasari pemikiran akan pentingnya dalam meningkatkan jumlah nasabah ialah kecerdasan intelektual (*intellectual quotient*), kecerdasan emosional (*emotional quotient*), kecerdasan spiritual (*spiritual quotient*) dan loyalitas nasabah (*customer loyalty*) pada kantor Cabang Bank Syariah Indonesia (BSI) Kota Metro.

Tujuan Penelitian

Tujuan riset ini ialah untuk mengetahui pengaruh:

1. Kecerdasan intelektual, kecerdasan emosional, kecerdasan spiritual dan loyalitas nasabah.
2. Kecerdasan intelektual terhadap kecerdasan spiritual
3. Kecerdasan intelektual terhadap loyalitas nasabah
4. Kecerdasan emosional terhadap kecerdasan spiritual
5. Kecerdasan emosional terhadap loyalitas nasabah
6. Kecerdasan spiritual terhadap loyalitas nasabah

Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dan kuantitatif dengan mengumpulkan data primer di lapangan, menurut (Sugiyono, 2008) metode yang digunakan ialah *metode survey (Explanatory survey method)*, maka sampel yang digunakan ialah sampel acak dan berdasarkan area (*cluster random sampling*) yaitu teknik sampling secara berkelompok dan diketemukan sebesar 350 nasabah pada Kantor Cabang Bank Syariah Indonesia di Kota Metro-Lampung, menurut (Hair et al., 2010) Teknik analisis data menggunakan pemodelan persamaan struktural, sedangkan uji persyaratan analisis normalitas, homogenitas, linearitas. “*Structural Equation Modeling*” (SEM)

Dengan persamaan sub struktur yang diajukan, diantaranya:

Sub struktur I:

$$LY = 0.19*IQ - 0.012*EQ, \text{Errorvar.} = 0.96, R^2 = 0.035$$

Sub Struktur II:

$$SQ = 0.19*LY + 0.17*IQ + 0.26*EQ, \text{Errorvar.} = 0.80, R^2 = 0.20$$

Hasil dan Pembahasan

Analisis data, perlu dilakukan uji persyaratan analisis sebagai berikut:

a. Analisis Uji Persyaratan Normalitas Data

Hasil pengujian ini digunakan untuk mengetahui pengaruh langsung antara variabel dengan syarat masing-masing variabel yang mempunyai sebaran normal.

Tabel 1. Hasil ringkasan persyaratan uji Normalitas data

No	Galat		L _{hitung}	L _{tabel}	Keputusan	Kesimpulan
	Taksiran	Regresi				
1	SQ	atas IQ	0,159	0,047	H ₀ ditolak	Tidak Normal
2	LY	atas IQ	0,042	0,047	H ₀ diterima	Normal
3	SQ	atas EQ	0,841	0,047	H ₀ ditolak	Tidak Normal
4	LY	atas EQ	0,042	0,047	H ₀ diterima	Normal
5	LY	atas SQ	0,042	0,047	H ₀ diterima	Normal

b. Analisis Uji Persyaratan Homogenitas

Hasil pengujian ini digunakan untuk mengetahui pengaruh langsung antara variabel dengan syarat masing-masing variabel yang mempunyai sebaran Homogen.

Tabel 2. Hasil ringkasan persyaratan uji Homogenitas

No	Varians	X _{2hitung}	X _{2tabel}	Kesimpulan
1	SQ atas IQ	120	348	Homogen
2	LY atas IQ	92	348	Homogen
3	SQ atas EQ	126	346	Homogen
4	LY atas EQ	87	346	Homogen
5	LY atas SQ	67	337	Homogen

c. Analisis Uji Persyaratan Linieritas

Hasil pengujian ini digunakan untuk mengetahui pengaruh langsung antara variabel dengan syarat masing-masing variabel yang mempunyai sebaran yang linier.

Tabel 3. Hasil ringkasan persyaratan uji Linieritas

Variabel	Sig. Regression		Sig regression	Lin. Regression		Linearity Regression
	F _{hitung}	α (0,05)		F _{hitung}	F _{tabel}	
IQ atas SQ	0,09	1,52	Signifikan	41,85	4,07	Linier
IQ atas LY	0,09	1,52	Signifikan	48,99	4,07	Linier
LY atas SQ	0,12	1,52	Signifikan	9,29	4,07	Linier
EQ atas SQ	-0,02	1,52	Tidak signifikan	3,13	4,07	Linier

EQ	atas	0,23	1,52	Signifikan	3,13	4,07	Linier
LY							

d. Analisis *Structural Equation Modelling* (SEM)

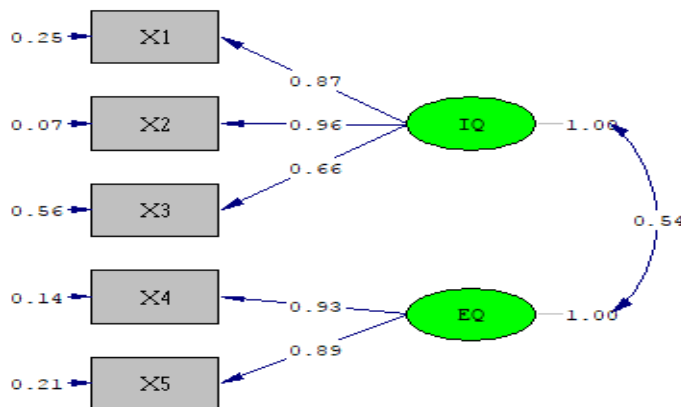
Uji Persyaratan Model Statistik

Berikut ini adalah hasil estimasi persyaratan statistik yang diperlukan pada model SEM dengan menggunakan Lisrel 8.80

Tabel 4. Tabel *Good Of Fit*

No.	Indeks	Hasil	Angka yang Direkomendasi	Kesimpulan
1	<i>Probabilitas X²</i>	0,00108	<0,05	<i>Good fit</i>
2	<i>X²/df</i>	12,06	>5	<i>Marginal fit</i>
3	<i>RMSEA</i>	0.054	≤0,08	<i>Good fit</i>
4	<i>AGFI</i>	0.94	>0,90	<i>Good fit</i>
5	<i>GFI</i>	0.97	>0,90	<i>Good fit</i>
6	<i>CFI</i>	0.99	>0,90	<i>Good fit</i>
7	<i>NFI</i>	0.97	>0,90	<i>Good fit</i>
8	<i>NNFI</i>	0.98	>0,90	<i>Good fit</i>
9	<i>IFI</i>	0.99	>0,90	<i>Good fit</i>
10	<i>RFI</i>	0.96	>0,90	<i>Good fit</i>
11	<i>ECVI</i>	0.32	<5	<i>Good fit</i>

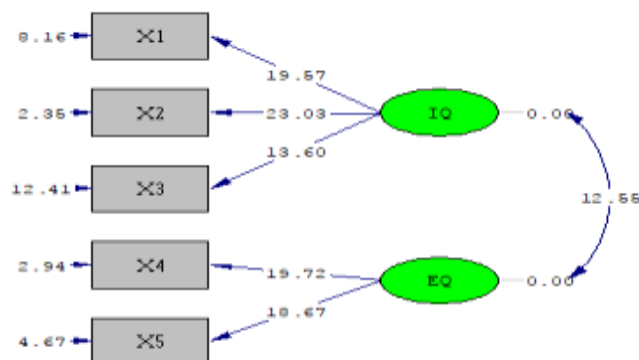
Review analisis sesuai kebutuhan, langkah selanjutnya dilakukan perhitungan dan pengujian pada masing-masing *CFA* (*Confirmatory factor analysis*) di bawah ini:



Chi-Square=58.04, df=29, P-value=0.00108, RMSEA=0.054

Gambar 1. CFA (Confirmatory factor analysis) Intellectual Quotient dan Emotional Quotient

- Gambar 1 di atas dapat dilihat bahwa *confirmatory factor analysis (CFA)* pada variabel *Intellectual Quotient (EQ)* nilai bobot faktor pada setiap *manifest* ialah 0,87, 0,96, 0,66 > 0,45 yang berarti bahwa ketiga manifest tersebut valid dalam membentuk variabel *Intellectual Quotient (EQ)*.
- *Confirmatory factor analysis (CFA)* pada variabel *Emotional Quotient (EQ)* nilai bobot faktor pada setiap *manifest* ialah 0,93 dan 0,89 > dari 0,45 yang berarti bahwa kedua *manifest* tersebut valid dalam membentuk variabel *Emotional Equotient (EQ)*.



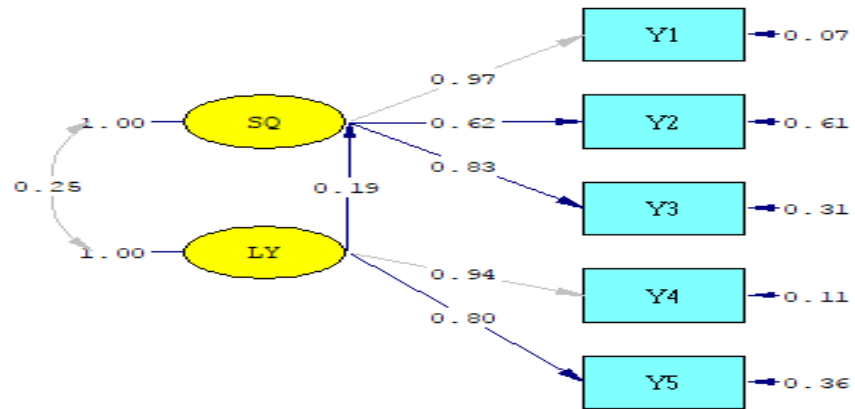
Chi-Square=58.04, df=29, P-value=0.00108, RMSEA=0.054

Gambar 2. Nilai T_{hitung} CFA (Confirmatory factor analysis) Intellectual Quotient dan Emotional Quotient

- Gambar 2 memperlihatkan bahwa nilai $T_{hitung} > T_{tabel}$ *Confirmatory factor analysis (CFA) Intellectual Quotient (IQ)* menunjukkan manifest X1= 19,75, X2= 23,03, X3= 13,60, dan nilai $T_{tabel (0,05)}$ sebesar 1,96. Maka ketiga *manifest* tersebut mempunyai validitas yang baik dalam mengukur variabel *intellectual quotient*.
- Nilai $T_{hitung} > T_{tabel}$ dari *Confirmatory factor analysis (CFA) Emotional Quotient (EQ)* menunjukkan *manifest* X4= 19,72, dan X5= 10,67 dan nilai $T_{tabel (0,05)}$ sebesar 1,96.

Dengan demikian kedua *manifest* tersebut mempunyai validitas yang baik dalam mengukur *Emotional Quotient (EQ)*.

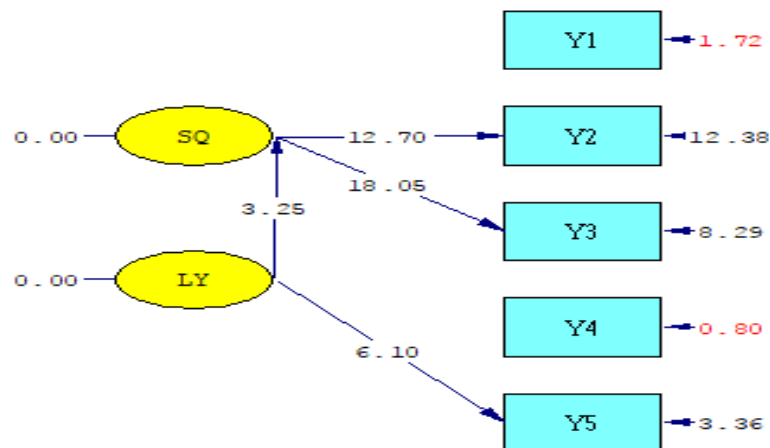
Gambar 3. CFA (Confirmatory Factor Analysis) Laten Spiritual Quotient dan Customer



Chi-Square=58.04, df=29, P-value=0.00108, RMSEA=0.054

Loyalty

- Hasil dari variabel laten *Spiritual Equotient (SQ)* pada CFA (*Confirmatory factor analysis*) pada setiap *manifest* ialah 0,97, 0,62, 0,83 artinya lebih besar dari 0,45, yang berarti bahwa ketiga *manifest* tersebut valid dalam membentuk *Spiritual Equotient (SQ)*.
- Variabel laten *Loyalty (LY)* pada CFA (*Confirmatory factor analysis*) pada setiap *manifest* adalah 0,94 dan 0,80 artinya lebih besar dari 0,45, maka kedua *manifest* tersebut valid dalam membentuk *Loyalty (LY)*.

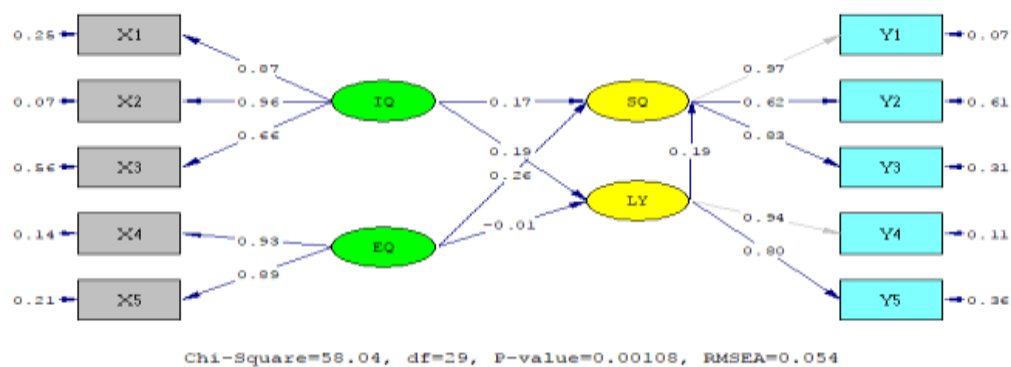


Chi-Square=58.04, df=29, P-value=0.00108, RMSEA=0.054

Gambar 4. Nilai Thitung CFA (Confirmatory Factor Analysis) Laten Spiritual Equotient (SQ) dan Loyalty (LY)

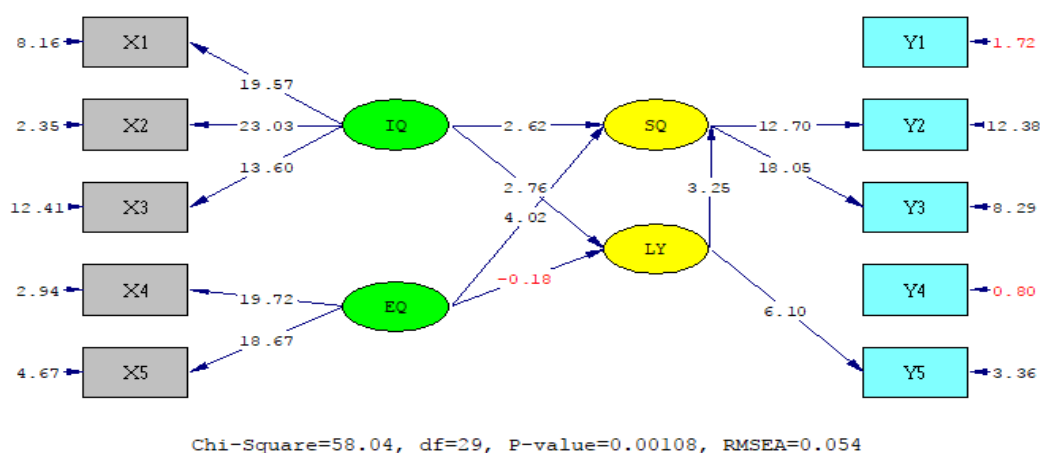
Pengaruh Kecerdasan Intelektual, Kecerdasan Emosional, dan Kecerdasan Spiritual Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Kcp Bank Syariah Indonesia Di Kota Metro - Lampung

- Hasil nilai $T_{hitung} > \text{nilai } T_{tabel}$. Pada setiap manifest $Y1= 0,00$, $Y2= 12,70$, dan $Y3= 18,06$ dengan nilai $T_{tabel (0,05)} = 1,96$. Sehingga ketiga *manifest* dari *Spiritual Equotient* (SQ) terdapat satu *manifest* (Y1) yang tidak baik, maka yang baik utk mengukur dan membentuk variabel laten *Spiritual Equotient* (SQ) adalah (Y2 dan Y3).
- Hasil variabel laten dari nilai $T_{hitung} > T_{tabel}$ pada setiap *manifest* $Y4= 0,00$ dan $Y5= 6,10$ dengan nilai $T_{tabel (0,05)} = 1,96$, sehingga kedua *manifest* dari *Loyalty* (LY) terdapat satu *manifest* yang tidak baik yaitu (Y4), maka yang membantu variabel laten *Loyalty* (LY dengan baik ialah hasil *manifest* dari (Y5).



Gambar 5. Diagram Jalur *Standardized Solution*

- Nilai total *effect* variabel *Intellectual Quotient* (IQ), *Emotional Quotient* (EQ), serta *Spiritual Quotient* (SQ) terhadap *Customer Loyalty* (LY), sama dengan *direct effect* (pengaruh langsung) semua variabel, lantaran tidak dimediasi oleh variabel *intervening*.
- *indirect effect* (pengaruh tidak langsung) variabel *intellectual quotient* (IQ), terhadap *customer loyalty* (LY) adalah sebesar $0,19 \times 0,19 = 0,036$ karena disebabkan oleh adanya variabel *intervening* atau variabel lain yaitu *spiritual quotient* (SQ) senilai 0,19 serta total pengaruhnya adalah sebesar $0,17 + 0,036 = 0,206$.
- *Indirect effect* (pengaruh tidak langsung) variabel *emotional quotient* (EQ) terhadap *customer loyalty* (LY), sebesar $0,26 \times 0,19 = 0,049$ karena adanya variabel *intervening* atau variabel lain yaitu *spiritual quotient* (SQ) senilai 0,19 sedangkan total pengaruhnya adalah $0,049 - 0,01 = 0,039$.



Gambar 6. Diagram Jalur *T-value*Tabel 5. Hasil ringkasan perhitungan koefisien jalur, T_{value}

No.	Variabel		Koefisien jalur (ρ)		Keputusan	Kesimpulan
			SLF*	T_{value}		
1.	IQ	atas	2,62	1,96	Ha diterima	Signifikan
	SQ					
2.	IQ	atas	2,76	1,96	Ha diterima	Signifikan
	LY					
3.	LY	atas	3,25	1,96	Ha diterima	Signifikan
	SQ					
4.	EQ	atas	4,02	1,96	Ha diterima	Signifikan
	SQ					
5.	EQ	atas	-0,18	1,96	Ho ditolak	Tidak Signifikan
	LY					

*Standardized Loading Factors**

Pembahasan

Hasil riset berdasarkan dari analisis data sebelumnya, maka dapat ditarik Pembahasan sebagai berikut:

- Hasil analisis *confirmatory factor analysis (CFA)* bahwa *intellectual quotient (IQ)* mempunyai pengaruh langsung dan positif terhadap *spiritual quotient (SQ)* pada nasabah KCP Bank Syariah Indonesia di Kota Metro.
- Pengujian *Confirmatory Factor Analysis (CFA)* ditemukan *Intellectual Quotient (IQ)* berpengaruh langsung dan positif terhadap *Customer Loyalty (LY)* pada nasabah KCP Bank Syariah Indonesia di Kota Metro.
- Hasil pengujian *Confirmatory Factor Analysis (CFA)* bahwa *Customer Loyalty (LY)* mempunyai pengaruh langsung dan positif terhadap *Spiritual Quotient (SQ)* pada nasabah KCP Bank Syariah Indonesia di Kota Metro.
- Hasil pengujian *Confirmatory Factor Analysis (CFA)* ditemukan bahwa *emotional quotient (EQ)* berpengaruh langsung dan positif terhadap *Spiritual Quotient (SQ)* pada nasabah KCP Bank Syariah Indonesia di Kota Metro.
- Hasil pengujian *Confirmatory Factor Analysis (CFA)* ditemukan *emotional quotient (EQ)* tidak berpengaruh dan tidak signifikan terhadap *Customer Loyalty (LY)* pada nasabah KCP Bank syariah Indonesia di Kota Metro.

Kesimpulan

Kecerdasan intelektual nasabah KCP Bank Syariah Indonesia merupakan cara berpikir abstrak dalam kemampuan bernalar dan merencanakan akan memakai produk dan menghitung suku bunga pinjaman, sedangkan kecerdasan emosional merupakan suatu perasaan atau reaksi suka dan tidak suka nasabah KCP Bank Syariah Indonesia dengan

memakai produk atau jasa dan memilih menggunakannya kembali atau tidak, maka kecerdasan spiritual nasabah KCP Bank Syariah Indonesia membantu customernya untuk mengembangkan diri dan menerapkan nilai positif guna membantu mengatasi persoalan dan mudah menyesuaikan diri dengan lingkungan, dan kesadaran dapat memutuskan menerima atau menolak tawaran produk serta memakai atau tidak produk yang ditawarkan tersebut.

Untuk Loyalitas nasabah yang merupakan kesetiaan berupa kepuasan yang dirasakan nasabah dalam menggunakan produk yang ditawarkan oleh KCP Bank Syariah Indonesia Kota Metro, dan kecerdasan intelektual juga mempunyai pengaruh langsung dan positif terhadap kecerdasan spiritual dalam hal ini bahwa berpikir abstrak, kemampuan verbal dan numerik nasabah perlu dievaluasi, sehingga dalam menghadapi nasabah dengan persoalan berdasarkan pengalaman hidup membangun diri akan semakin baik. Kecerdasan intelektual mempunyai pengaruh langsung dan positif terhadap loyalitas nasabah, dalam berpikir abstrak, kemampuan verbal dan kemampuan numerik nasabah diperbaiki, maka nasabah akan melakukan pembelian ulang dan merekomendasikan produk kepada orang lain akan semakin baik.

Kecerdasan emosional berpengaruh langsung dan positif terhadap kecerdasan spiritual, dalam pengendalian emosi serta menghadapi persoalan, mengenali perasaan sendiri dan orang lain perlu mendapat perhatian, maka untuk menghadapi persoalan dan mengenali perasaan sendiri dan orang lain perlu diperbaiki. Dalam hal ini, kecerdasan emosional berpengaruh langsung dan positif terhadap loyalitas nasabah, dalam pengendalian emosi, menghadapi persoalan dan mengenali perasaan sendiri dan orang lain perlu ditinjau, maka nasabah akan melakukan pembelian ulang dan merekomendasikan produk kepada orang lain akan semakin baik. Kecerdasan spiritual berpengaruh langsung dan positif terhadap loyalitas nasabah artinya dalam menghadapi persoalan berdasarkan pengalaman hidup dan membangun diri diperbaiki, maka nasabah akan melakukan pembelian ulang dan merekomendasi produk kepada orang lain akan semakin meningkat.

BIBLIOGRAFI

- Antanegoro, R. M. Y., Sanusi, F., & Surya, D. (2017). Analisis Pengaruh Inovasi Produk, Inovasi Layanan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah. *Jurnal Penelitian Bisnis Dan Manajemen Tirtayasa*, 1(2). DOI: <http://dx.doi.org/10.48181/jrbmt.v1i2.3152>
- Choerudin, A., & Utomo, A. (n.d.). [Pengaruh Spiritualitas dan Kecerdasan Emosional pada Kepuasan Kerja \(Studi Empiris\)](#). *Peningkatan Nilai Tambah Re Y*, 161.
- Collins, M. (2010). *Spiritual intelligence: Evolving transpersonal potential toward ecological actualization for a sustainable future*. *World Futures*, 66(5), 320-334. <https://doi.org/10.1080/02604020903423527>
- Hair, J. F., Anderson, R. E., Babin, B. J., & Black, W. C. (2010). [Multivariate data analysis: A global perspective \(Vol. 7\)](#). Upper Saddle River, NJ: Pearson.
- Karomah, N. J. L. (2020). [Pengaruh Intelligence Quotient \(IQ\), Emotional Quotient \(EQ\) dan Spiritual Quotient \(SQ\) terhadap Perilaku Prosocial dan Religiusitas Peserta Didik di SMP Al Hikmah Melathen Tulungagung dan SMP Terpadu Al Anwar Trenggalek](#). IAIN Tulungagung.
- Kurniawati, E. (2018). [Pengaruh Etika Kerja Islam, Kecerdasan Emosional dan Kecerdasan Spiritual Karyawan terhadap Kinerja Karyawan di Perbankan Syariah \(Studi Kasus BNI Syariah Kantor Cabang Semarang\)](#). IAIN SALATIGA.
- Novita, A. (2016). [Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, dan Komunikasi Interpersonal terhadap Loyalitas Nasabah pada PT. Bank Sulutgo Cabang Utama Manado](#). *Jurnal Berkala Ilmiah Efisiensi*, 16(1).
- Riasning, N. P., Datrini, L. K., & Wianto, I. M. (2017). Pengaruh kecerdasan intelektual, kecerdasan emosional dan kecerdasan spiritual terhadap sikap etis mahasiswa akuntansi di kota denpasar. *KRISNA: Kumpulan Penelitian Akuntansi*, 9(1), 50–56. DOI: <https://doi.org/10.22225/kr.9.1.%25y.50-56>
- Salovey, P. a& Grewal, D. (2005). *The Science of Emotional Intelligence*. *American Psychological Society*, 14(4). 281 – 285. <https://doi.org/10.1111/j.0963-7214.2005.00381.x>
- Sugiyono. (2008). [Metode penelitian pendidikan:\(pendekatan kuantitatif, kualitatif dan R & D\)](#). Alfabeta.
- Syamsudin, A. T., & Fadly, W. (2021). [Pengaruh Komunikasi Pemasaran, Kepercayaan dan Penanganan Keluhan Terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan di PT BPR Syariah Mitra Mentari Sejahtera Ponorogo](#). *Etihad: Journal of Islamic Banking and Finance*, 1(1), 51–65.
- Uraz, D., & Arhan, B. (2020). *Improved Performance and Effectiveness through the development of Emotional Intelligence in the Workplace*. *Journal La Bisecoman*, 1(5), 20-26. <http://newinera.com/index.php/JournalLaBisecoman/article/view/267>.