BAB IV

HASIL PENELITIAN

A. Deskripsi Objek Penelitian

1. Letak Geografis Objek Penelitian

Penelitian ini mengambil lokasi pada Bank Muamalt Indonesia Kantor Cabang Kediri yang terletak di Jl. Hasanuddin No. 26 Kelurahan Dandangan Kota Kediri. Dalam pelaksanaan kegiatan operasinya Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Kediri memiliki dua kantor cabang pembantu, yaitu di Kota Blitar yang beralamat di Jl. Merdeka No. 26 Blitar, dan di Kabupaten Tulungagung yang beralamat di Jl. Supriadi Kelurahan Tamanan Tulungagung.

2. Sejarah Bank Muamalat Kediri

Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Kediri didirikan pada 15 Maret 2004 di Jl. Hasanuddin No 26 Kediri. Letak Geografis Bank Muamalat di Kediri dapat dikatakan straegis, karena letaknya mudah dijangkau dan merupakan jalur transportasi umum mamupun pribadi.

Sedangkan bank Muamalat Indonesia Tbk, memulai perjalanan bisnisnya sebagai Bank Syariah pertama di Indonesia pada tanggal 1 November 1991 atau 24 Rabi'us Tsani 1412H. Pendirian Bank Muamalat Indonesia digagas oleh Majelis Ulama Indonesia (MUI), Ikatan Cendekiawan Muslim Indonesia (ICMI) dan pengusaha muslim

yang kemudian mendapat dukungan dari Pemerintah Repbulik Indonesia. Sejak resmi beroperasi

Pada 27 Oktober 1994, Bank Muamalat Indonesia mendapatkan izin sebagai Bank Devisa dan terdaftar sebagai perusahaan publik yang tidak listing di Bursa Efek Indonesia (BEI). Pada tahun 2003, Bank dengan percaya diri melakukan Penawaran Umum Terbatas (PUT) dengan Hak Memesan Efek Terlebih Dahulu (HMETD) sebanyak 5 (lima) kali dan merupakan lembaga perbankan pertama di Indonesia yang mengeluarkan Sukuk Subordinasi Mudharabah. Aksi korporasi tersebut semakin menegaskan posisi Bank Muamalat Indonesia di peta industri perbankan Indonesia.

Seiring kapasitas Bank yang semakin diakui, Bank semakin melebarkan sayap dengan terus menambah jaringan kantor cabangnya di seluruh Indonesia. Pada tahun 2009, Bank mendapatkan izin untuk membuka kantor cabang di Kuala Lumpur, Malaysia dan menjadi bank pertama di Indonesia serta satu-satunya yang mewujudkan ekspansi bisnis di Malaysia. Hingga saat ini, Bank telah memiliki 363 kantor layanan termasuk 1 (satu) kantor cabang di Malaysia. Operasional Bank juga didukung oleh jaringan layanan yang luas berupa 1.337 unit ATM Muamalat, 120.000 jaringan ATM Bersama dan ATM Prima, 103 Mobil Kas Keliling (*mobile branch*) serta lebih dari 11.000 jaringan ATM di Malaysia melalui *Malaysia Electronic Payment* (MEPS).

Menginjak usianya yang ke-20 pada tahun 2012, Bank Muamalat Indonesia melakukan rebranding pada logo Bank untuk semakin meningkatkan awareness terhadap image sebagai Bank syariah Islami, Modern dan Profesional. Bank pun terus mewujudkan berbagai pencapaian serta prestasi yang diakui baik secara nasional maupun internasional. Hingga saat ini, Bank beroperasi bersama beberapa entitas anaknya dalam memberikan layanan terbaik yaitu *Al-Ijarah Indonesia Finance* (ALIF) yang memberikan layanan pembiayaan syariah, (DPLK Muamalat) yang memberikan layanan dana pensiun melalui Dana Pensiun Lembaga Keuangan, dan Baitulmaal Muamalat yang memberikan layanan untuk menyalurkan dana Zakat, Infak dan Sedekah (ZIS).

Sejak tahun 2015, Bank Muamalat Indonesia bermetamorfosa untuk menjadi entitas yang semakin baik dan meraih pertumbuhan jangka panjang. Dengan strategi bisnis yang terarah Bank Muamalat Indonesia akan terus melaju mewujudkan visi menjadi "*The Best Islamic Bank and Top 10 Bank in Indonesia with Strong Regional Presence*".[103]

[103] http://www.bankmusmalat.co.id , diakses pada 16 Maret 2018.

3. Struktur Organisasi Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Kediri

Tabel 4.1
Struktur Organisasi Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Kediri

No	Jabatan	Nama
1	Branch Manager (BM)	Alan Januar
2	Sub Branch Manager (SBM)	a. Andi Setiadi b. Basuki Widodo c. Novita Sari
3	BDM	Lina Fredyana
4	BOM	Moch Hasan Bisri
5	RM Funding	a. Arum Paspasari b. Nurimansyah Setvia B c. Prasetyo Rinie Budi Utami
6	Teller	a. Anggi b. Nesia
7	Customer Service (CS)	a. Nurul b. Dora Ayuk
8	RM Landing	a. Aluan Mahmud b. Fahid Ibnu
9	BO	Wahyu Hananto
10	BC	a. Danny Prasetyo b. Bambang
11	OB (Office Boy)	a. Joko b. Agung c. Supri d. Slamet
12	Driver	a. Totok b. Angga c. Hafid d. Komar
13	Security	a. Dodik b. Sutoyo c. Sobiri d. Sugiyono

Sumber: Papan Struktur Organisasi Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Kediri

4. Visi Misi Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Kediri

PT Bank Muamalat Indonesia Tbk memiliki sebuah visi yaitu *"The Best Islamic Bank and Top 10 Bank in Indonesia with Strong*

Regional Presence", yang mempunyai maksud: "Menjadi bank syariah terbaik dan termasuk dalam 10 besar bank di Indonesia dengan eksistensi yang diakui di tingkat regional" . untuk tercapainya visi tersebut, Bank Muamalat Indonesia Tbk memiliki sebuah misi yaitu:

> Membangun lembaga keuangan syariah yang unggul dan berkesinambungan dengan penekanan pada semangat kewirausahaan berdasarkan prinsip kehati-hatian, keunggulan sumber daya manusia yang islami dan profesional serta orientasi investasi yang inovatif, untuk memaksimalkan nilai kepada seluruh pemangku kepentingan.[104]

5. Produk dan Layanan Bank Muamalat

a. Tabungan

Tabungan Wadiah

Tabungan Mudharabah

Tabungan iB Muamalat

b. Giro

Giro iB Muamalat

Giro Mudharabah

c. Deposito

Deposito Mudharabah iB Muamalat

d. Kartu shar-E Debit

Kartu Share-E Debit Gold

Kartu Share-E Debit Reguler

Kartu Share-E Debit Arsenal

[104] http://www.bankmuamlat.co,id/visi.misi , diakses pada 16 Maret 2018.

e. Pembiayaan

KPR iB Muamalat

Pembiayaan iB Muamalat Pensiun

Pembiayaan iB Multiguna[105]

B. Krakteristik Responden

Sebelum dilakukan analisis, terlebih dahulu akan dijelaskan mengenai data-data 96 responden yang digunakan sebagai sampel yang diambil responden nasabah penabung pada Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Kediri berikut ini:

1. Jenis Kelamin Responden

Adapun data mengenai jenis kelamin responden nasabah penabung pada Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Kediri adalah sebagai berikut:

Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah	%
1	Laki-laki	45	47%
2	Perempuan	51	53%
Total		**96**	**100%**

Berdasarkan tabel 4.2 diatas, dapat diketahui bahwa jenis kelamin responden nasabah Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Kediri yang diambil sebagai responden, yang menunjukkan jumlah responden perempuan lebih banyak yaitu 51 responden atau 53%, sedangkan jumlah responden laki-laki yaitu 45 responden atau 47%.

[105] http://www.bankmuamlat.co,id/produk-layanan-consumer, diakses pada 16 Maret 2018.

2. Umur Responden

Adapun data mengenai jenis umur responden nasabah penabung pada Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Kediri adalah sebagai berikut:

Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur

No	Usia (tahun)	Jumlah	%
1	<20	9	9%
2	20 - 30	21	22%
3	31 - 40	40	42%
4	41 - 50	16	17%
5	> 50	10	10%
Total		**96**	**100%**

Berdasarkan keterangan pada tabel 4.3, dapat diketahui bahwa usia responden nasabah Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Kediri menunjukkan bahwa usia yang paling banyak menabung adalah usia 20 – 30 tahun, yaitu sebesar 41% atau 39 responden, usia < 20 tahun sebanyak 9 orang responden atau 9%, usia 31 – 40 tahun sebanyak 21 responden atau 22%, usia 41 – 50 tahun sebanyak 17 responden, dan usia > 50 tahun sebanyak 10 responden.

3. Pendidikan Terakhir Responden

Adapun data mengenai jenis pendidikan terakhir responden nasabah penabung pada Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Kediri adalah sebagai berikut:

Tabel 4.4 Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

No	Tingkat Pendidikan	Jumlah	%
1	SMP	8	8%
2	SMA	20	21%
3	Diploma	29	30%
4	Sarjana	39	41%
Total		**96**	**100%**

Berdasarkan tabel 4.4 diatas, dapat diketahi karakteristik responden pada Bank Muamlat Indonesia Kantor Cabang Kediri berdasarkan tingkat pendidikan, responden yang paling banyak menggunakan tabungan atau menabung yaitu responden yang bertingkat pendidikan Sarjana yaitu sebanyak 39 atau 41% responden. Tingkat pendidikan Diploma sebanyak 29 atau 30%, tingkat pendidikan SMA sebanyak 20 responden atau 21%, dan tingkat pendidikan SMP sebanyak 8 responden atau 8%.

4. Pekerjaan Responden

Adapun data mengenai jenis pekerjaan responden nasabah penabung pada Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Kediri adalah sebagai berikut:

Tabel 4.5
Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

No	Pekerjaan	Jumlah	%
1	Pedagang	12	12%
2	Pegawai Swasta	16	16 %
3	Karyawan	22	24%
4	PNS	30	31%
5	Mahasiswa	12	12%
6	Lain-lain	4	4%
Total		**96**	**100%**

Berdasarkan tabel 4.5 diatas, dapat diketahi karakteristik responden pada Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Kediri berdasarkan tingkat pekerjaan, responden yang paling banyak menggunakan tabungan atau menabung adalah PNS sebanyak 30 responden atau 31%, pedagang 12 responden atau 12%, pegawai swasta 16 responden atau 16%, karyawan sebanyak 22 responden atau 24%, mahasiswa sebanyak 12 responden atau 12%, dan lain-lain sebanyak 4 responden atau 4%.

C. Deskriptif Variabel Penelitian

Dalam penelitian ini variabel yang digunakan terdiri dari Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Bagi Hasil sebagai variabel *independent* dan Kepuasan Nasabah Menabung sebagai variabel *dependent*. Dari empat variabel tersebut disusunlah angket penelitian dan disebarkan kepada responden yang terdiri dari 32 pertanyaan yang dibagi menjadi 4 kategori yaitu:

1. Pernyataan 1 – 8 digunakan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan (X1)
2. Pernyataan 9 – 16 digunakan untuk mengetahui kualitas produk (X2)
3. Pernyataan 17 – 24 digunakan untuk mengetahui pengaruh bagi hasi (X3)
4. Pernyataan 25 – 32 di gunakan untuk mengetahui pengaruh kepusan nasabah menabung.

Berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui gambaran tanggapan dari seluruh responden sebagaimana dipaparkan sebagai berikut ini:

1. **Kualitas Pelayanan (X1)**

Tabel 4.6

Frekuensi Jawaban Angket Variabel Kualitas Pelayanan (X1)

ITEM	SKOR JAWABAN									
	SS		S		N		TS		STS	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
X1.1	34	35,4%	40	41,7%	7	7,3%	11	11,5%	4	4,2%
X1.2	32	33,3%	41	42,7%	13	13,5%	10	10,4%	0	0%
X1.3	31	32,3%	45	46,9%	6	6,3%	11	11,5%	3	3,1%
X1.4	32	33,3%	43	44,8%	6	6,3%	10	10,4%	5	5,2%
X1.5	42	43,8%%	36	37,5%	6	5,0%	12	12,5%	0	0%
X1.6	41	42,7%	36	37,5%	6	6,3%	11	11,5%	2	2,1%
XI.7	45	46,9%	34	35,4%	6	6,3%	11	11,5%	0	0%
X1.8	41	42,7%	36	37,5%	7	7,3%	11	11,5%	1	1,0%

Sumber: data angket diolah 2019.

Dari tabel diatas diketahui 96 responden, jumlah responden berdasarkan nomor item X1.1 total responden memilih SS (sangat setuju) sebesar 34 responden, total responden memilih S (setuju) 40 responden, total responden yang memilih N (Netral) sebanyak 7 responden, total responden yang memilih tidak setuju sebanyak 11 responden dan total responden yang memilih STS (sangat tidak setuju) sebesar 4 responden. Nomor item X1.2 total responden yang memilih SS (sangat setuju) sebesar 32 responden, total responden memilih S (setuju) sebesar 41 responden, totatl responden yang memilih N (netral) sebesar 13 responden, dan total responden yang memilih TS (tidak setuju) sebesar 10 responden. Nomor item X1.3 total responden yang memilih SS (sangat setuju) sebesar 31 responden, total responden yang memilih S (setuju) sebesar 45 responden, total responden yang memilih N (netral) 6 responden, total responden yang memilih TS (tidak setuju) 10 responden, dan total responden yang memilih

STS (sangat tidak setuju) sebanyak 3 responden. Nomor item X1.4 total responden yang memilih SS (sangat setuju) sebsar 32 responden, total responden yang memilih S (setuju) sebesar 43 responden, total responden yang memilih N (netral) sebesar 6 responden, total responden yang memilih TS (tidak setuju) sebesar 10 responden, dan total responden yang memilih STS (sangat tidak setuju) 5 responden. Nomor item X1.5 total responden yang memilih SS (sangat setuju) 42 responden, total responden yang memilih S (setuju) 36 responden, total responden yang memilih N (netral) 6 responden, total responden yang memilih TS (tidak setuju) sebanyak 12 responden. Nomor item X1.6 total responden yang memilih SS (sangat setuju0 sebesar 41 responden, total yang memilih S (setuju) 36 responden, total yang memilih N (netral) 6 responden, total yang memilih TS (tidak setuju) 11 responden dan total yang memilih STS (sangat tidak setuju) 2 responden. Nomor item X1.7 total responden yang memilih jawaban SS (sangat setuju) sebesar 45 responden, total responden yang memilih jawaban S (setuju) 34 responden, total responden yang memilih jawaban netral 6 responden, total responden yang memilih jawaban TS (tidak setuju) 11 responden. Nomor item X1.8, total responden yang memilih jawaban SS (sangat setuju) sebanyak 41 responden, yang memilih jawaban S (setuju) 36 responden, yang memilih jawaban N (netral) sebanyak 7 responden, yang memilih jawaban TS (tidak setuju) sebanyak 11 responden, dan yang memilih jawaban STS (sangat tidak setuju) sebanyak 1 responden.

2. Kualitas Produk (X2)

Tabel 4.7 Frekuensi Jawaban Angket Variabel Kualitas Produk (X2)

ITEM	SKOR JAWABAN									
	SS		S		N		TS		STS	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
X2.1	39	40,6%	26	27,1%	19	19,8%	9	7,5%	3	3,1%
X2.2	26	27,1%	40	41,7%	16	16,7%	11	11,5%	3	3,1%
X2.3	24	25%	42	43,8%	16	16,7%	13	13,5%	1	1,0%
X2.4	23	24%	37	38,5%	24	25%	10	10,4%	2	2,1%
X2.5	27	28,1%	33	34,4%	18	18,8%	16	16,7%	2	2,1%
X2.6	29	30,2%	31	32,3%	13	13,5%	21	21,9%	2	2,1%
X2.7	24	25%	45	46,9%	14	14,6%	10	10,4%	3	3,1%
X2.8	26	27,1%	37	38,5%	15	15,6%	13	13,5%	5	5,2%

Sumber, data angket diolah, 2019.

Dari tabel diatas diketahui 96 responden, jumlah responden berdasarkan nomor item 1 total responden yang memilih jawaban SS (sangat setuju) sebesar 39 responden, total responden yang memilih S (setuju) sebesar 26 responden, total responden yang memilih jawaban N (netral) sebanyak 19 responden, total responden yang memilih jawaban TS (tidak setuju) sebesar 9 responden, dan total responden yang memilih jawaban STS (sangat tidak setuju) sebesar 3 responden. Nomor item X2.2, total responden yang memilih SS (sangat setuju) sebesar 26 responden, total responden yang memilih S (setuju) 40 responden, total responden yang memilih N (netral) sebanyak 16 responden, total responden yang memilih TS (tidak setuju) 11 responden, dan total responden yang memilih STS (sangat tidak setuju) 3 responden.

Nomor item X2.3, total responden yang memilih SS (sangat setuju) sebesar 24 responden, total responden yang memilih S (setuju) sebesar 42 responden, total responden yang memilih N (netral) sebesar 16 responden,

total responden yang memilih jawaban TS (tidak setuju)13 responden, dan total responden yang memilih jawaban STS (sangat tidak setuju) 1 responden. Nomor item X2.4, total responden yang memilih jawaban SS (sangat setuju) sebesar 23 responden, total responden yang memilih jawaban S (setuju) sebesar 37 responden, total responden yang memilih jawaban N (netral) sebanyak 24 responden, total responden yang memilih jawaban TS (tidak setuju)10 responden, dan total responden memilih jawaban STS (sangat tidak setuju) 2 responden. Nomor item X2.5 total responden yang memilih jawaban SS (sangat setuju) sebesar 27 responden, total responden yang memilih jawaban S (setuju) sebesar 33 responden, total responden yang memilih jawaban N (netral) 18 responden, total responden yang memilih jawaban TS (tidak setuju) sebanyak 16 responden, dan total responden yang memilih jawaban STS (sangat tidak setuju) sebanyak 2 responden.

Nomor item X2.6, total responden yang memilih jawaban SS (sangat setuju) sebesar 29 responden, total responden yang memilih S (setuju) sebanyak 31 responden, total responden yang memilih N (netral) sebanyak 13 responden, total responden yang memilih TS (tidak setuju) sebanyak 21 responden, dan total responden yang memilih STS (sangat tidak setuju) sebanyak 2 responden. Nomor item X2.7, total responden yang memilih SS (sangat setuju) sebanyak 24 responden, total responden yang memilih S (setuju) sebanyak 45 responden, total responden yang memilih jawaban N (netral) sebanyak 14 responden, total responden yang

memilih jawaban TS (tidak setuju) sebanyak 10 responden, dan total responden yang memilih STS (sangat tidak setuju) sebanyak 3 responden. Nomor item X1.8, total reponden yang memilih jawaban SS (sangat setuju) sebanyak 26 responden, total responden yang memilih S (setuju) sebanyak 37 responden, total responden yang memilih N (netral) sebanyak 15 responden, dan total responden yang memilih STS (sangat tidak setuju sebanyak 5 responden.

3. Bagi Hasil (X3)

Tabel 4.8

Frekuensi Jawaban Angket Variabel Bagi Hasil (X3)

ITEM	SKOR JAWABAN									
	SS		S		N		TS		STS	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
X3.1	22	22,9%	54	56,3%	8	8,3%	10	10,4%	2	2,1%
X3.2	29	30,2%	46	47,9%	10	10,4%	10	10,4%	1	1,0%
X3.3	26	27,1%	43	44,8%	15	15,6%	11	11,5%	1	1,0%
X3.4	31	32,3%	36	37,5%	13	13,5%	14	14,6%	2	2,1%
X3.5	31	27,1%	38	39,6%	9	9,4%	14	14,6%	4	4,2%
X3.6	26	27,1%	45	46,9%	15	15,6%	7	7,3%	3	3,1%
X3.7	25	26%	48	50,0%	14	14,6%	8	8,3%	1	1,0%
X3.8	23	24%	57	59,4%	12	12,5%	3	3,1%	1	1,0%

Sumber: data angket diolah, 2019.

Dari tabel diatas diketahui 96 responden, jumlah responden berdasarkan nomor item X3.1, total responden yang memilih jawaban SS (sangat setuju) sebesar 22 responden, total responden yang memilih jawaban S (setuju) sebanyak 54 responden, total responden yang memilih N (netral) sebanyak 8 responden, dan total responden yang memilih jawaban TS (tidak setuju) sebanyak 10 responden, dan jawaban responden yang memilih STS (sangat tidak setuju) sebanyak 2 responden. Nomor item

X3.2 total responden yang memilih jawaban SS (sangat setuju) sebanyak 29 responden, total responden yang memilih jawaban S (setuju) sebanyak 46 responden, total responden yang memilih jawaban N (netral) sebanyak 10 responden, total responden yang memilih jawaban TS (tidak setuju) sebanyak 10 responden, dan jawaban responden yang memilih STS (sangat tidak setuju) sebanyak 1 responden. Nomor item X3.3 total responden yang memilih jawaban SS (sangat setuju) sebanyak 26 responden, total responden yang memilih S (setuju) sebanyak 43 responden, total responden yang memilih jawaban N (netral) sebanyak 15 responden, total responden yang memilih jawaban TS (tidak setuju) sebanyak 11 responden dan total responden yang memilih STS (sangat tidak setuju) sebanyak 1 responden. Nomor item X3.4, total responden yang memilih jawaban SS (sangat setuju) sebesar 31 responden, total responden yang memilih jawaban S (setuju) sebanyak 36 responden, total responden yang memilih jawaban N (netral) sebanyak 13 responden, total responden yang memilih jawaban tidak setuju sebanyak 14 responden dan total responden yang memilih jawaban STS (sangat tidak setuju) sebanyak 2 responden.

Nomor item X3.5 total responden yang memilih jawaban SS (sangat setuju) sebanyak 31 responden, total responden yang memilih jawaban S (setuju) sebanyak 38 responden, total responden yang memilih jawaban N (netral) sebanyak 9 responden, total responden yang memilih jawaban TS (tidak setuju) sebanyak 14 responden, total responden yang memilih STS (sangat tidak setuju) sebanyak 4 responden. Nomor item X3.6 total

responden yang emmilih jawaban SS (sangat setuju) sebesar 26 responden, total responden yang memilih jawaban S (sebesar) 45 responde, total responden yang memilih jawaban N (netral) sebesar 15 responden, total responden yang memilih jawaban TS (tidak setuju) sebesar 7 responden, dan total responden yang memilih jawaban STS (sangat tidak setuju) sebanyak 3 responden. Nomor item X3.7, total responden yang memilih jawaban SS (sangat setuju) sebear 25 responden, total responden yang memilih jawaban S (setuju) sebanyak 48 responden, total responden yang memilih jawaban N (netral) sebanyak 14 responden, total responden yang memilih jawaban TS (tidak setuju) 8 responden, total responden yang memilih jawaban STS (sangat tidak setuju) sebsar 1 responden. Nomor item X3.8, total responden yang memilih jawaban SS (sangat setuju) sebesar 23 responden, total responden yang memilih jawaban S (setuju) sebanyak 57 responden, total responden yang memilih jawaban N (netral) sebanyak 12 responden, total responden yang memilih jawaban TS (tidak setuju) sebanyak 8 responden, total responden yang memilih jawaban STS sebesar 1 responden.

4. Kepuasan Nasabah (Y)

Tabel 4.9

Frekuensi Jawaban Angket Variabel Kepuasan Nasabah (Y)

ITEM	SKOR JAWABAN									
	SS		S		N		TS		STS	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
Y1	27	28,8%	52	54,2%	4	4,2%	11	11,5%	2	2,1%
Y2	24	25%	49	51%	14	14,6%	8	8,3%	1	1,0%
Y3	27	28,1%	39	40,6%	14	14,6%	15	15,6%	1	1,0%
Y4	25	26,0%	41	42,7%	12	12,5%	18	18,8%	0	0%
Y5	25	26%	46	47,9%	12	12,5%	12	12,5%	1	1,0%
Y6	28	29,2%	43	44,8%	14	14,6%	11	11,5%	0	0%
Y7	32	33,3%	38	39,6%	16	16,7%	10	10,4%	0	0%
Y8	35	36,5%	46	47,9%	9	9,4%	6	6,3%	0	0%

Sumber: data angket diolah, 2019

Dari tabel diatas diketahui 96 responden, jumlah responden berdasarkan nomor item Y1, total responden yang memilih jawaban SS (sangat setuju) sebesar 27 responden, total responden yang memilih jawaban S (setuju) sebesar 52 responden, total responden yang memilih jawaban N (netral) sebanyak 4 responden, total responden yang memilih jawaban TS (tidak setuju) sebanyak 11 responden, total responden yang memilih jawaban STS (sangat tidak setuju) sebanyak 2 responden. Nomor item Y2, total responden yang memilih jawaban SS (sangat setuju) sebesar 24 responde, total responden yang memilih jawaban S (setuju) sebanyak 52 responden, total responden yang memilih jawaban N (netral) sebanyak 14 responden, total responden yang memilih jawaban TS (tidak setuju) sebanyak 8 responden, total responden yang memilih STS (sangat tidak setuju) sebanyak 1 responden.

Nomor item Y3, total responden yang memilih jawaban SS (sangat setuju) sebesar 27 responden, total responden yang memilih jawaban S (setuju) sebanyak 39 responden. Total responden yang memilih jawaban N (netral) sebanyak 14 responden, total responden yang memilih jawaban TS (tidak setuju) sebanyak 15 responden, total responden yang memilih STS (sangat tidak setuju) 1 responden. Nomor item Y4, total responden yang memilih jawaban SS sebanyak 25 responden, total responden yang memilih S (setuju) sebanyak 41 responden, total responden yang memilih jawaban N (netral) sebanyak 12 responden, total responden yang memilih jawaban TS (tidak setuju) 18 responden. Nomor item Y5, total respoden yang memilih SS (sangat setuju) sebesar 25 responden, total responden yang memilih S (setuju) 46 responden, total responden yang memilih N (netral) sebanyak 12 responden, total responden yang memilih TS (tidak setuju) sebesar 12 responden, total STS (sangat tidak setuju) sebesar 1 responden. Nomor item Y6 total responden yang memilih jawaban SS (sangat setuju) sebesar 28 responden, total responden yang memilih S (setuju) sebanyak 43 responden, total responden yang memilih N (netral) sebanyak 14 responden, total responden yang memilih jawaban TS (tidak setuju) sebanyak 11 responden, total responden yang memilih jawaban.

Nomor item Y7, total responden yang memilih jawaban SS (sangat setuju) sebesar 32 responden, total responden yang memilih S (setuju) 38 responden, total responden yang memilih N (netral) sebesar 16 responden, total, dan total responden yang memilih TS (tidak setuju) 10 responden.

Nomor item Y8 total responden yang memilih jawaban SS (sangat setuju) sebesar 35 responden, total responden yang memilih jawaban S (setuju) sebesar 46 responden, total responden yang memilih jawaban N (netral) sebesar 9 responden, total responden yang memilih jawaban TS (tidak setuju) sebanyal 6 responden.

D. Analisis Data

Penelitian ini didasarkan pada data angket yang disebarkan di PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Kantor Cabang Kediri kepada responden sehingga dapat dilakukan analisis atas data yang diperoleh, yaitu meliputi analisis variabel-variabel independen berupa kualitas pelayanan, kualitas produk, dan bagi hasil terhadap variabel dependen berupa kepuasan nasabah menabung. Perhitungan variabel- variabelnya dilakukan dengan menggunakan komputer melalui program SPSS 21.0. Berikut ini deskripsi statistik berdasarkan data yang telah diolah dengan menggunakan SPSS 21.

1. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

a. Uji Validitas

Uji validitas yaitu analisis untuk mengukur valid atau tidaknya butir-butir angket menggunakan metode Pearson Product Moment Corellation. Berikut hasil dari pengujian validitas dapat dilihat tebel dibawah ini:

Tabel 4.10
Hasil Uji Validitas

Variabel	Butir Pernyataan	Corrected Item Total Correlation	Keterangan
Kualitas Pelayanan (X1)	X1.1	0,765	Valid
	X1.2	0,679	Valid
	X1.3	0,732	Valid
	X1.4	0,783	Valid
	X1.5	0,736	Valid
	X1.6	0,771	Valid
	X1.7	0,705	Valid
	X1.8	0,675	Valid
Kualitas Produk (X2)	X2.1	0,606	Valid
	X2.2	0,754	Valid
	X2.3	0,774	Valid
	X2.4	0,725	Valid
	X2.5	0,735	Valid
	X2.6	0,785	Valid
	X2.7	0,729	Valid
	X2.8	0,776	Valid
Variabel	**Butir Pernyataan**	**Corrected Item Total Correlation**	**Keterangan**
Bagi Hasil (X3)	X3.1	0,621	Valid
	X3.2	0,630	Valid
	X3.3	0,730	Valid
	X3.4	0,808	Valid
	X3.5	0,869	Valid
	X3.6	0,724	Valid
	X3.7	0,756	Valid
	X3.8	0,631	Valid
Kepuasan Nasabah (Y)	Y1	0,626	Valid
	Y2	0,684	Valid
	Y3	0,807	Valid
	Y4	0,771	Valid
	Y5	0,784	Valid
	Y6	0,692	Valid
	Y7	0,761	Valid
	Y8	0,601	Valid

**Sumber: Data Hasil SPSS 21.0.*

Berdasarkan tabel diatas, seluruh pernyataan item dari Kualitas Pelayanan (X1), Kualitas Produk (X2), Bagi Hasil (X3)

dan Kepuasan Nasabah (Y) adalah valid karena nilai *Corrected Item Total Correlation* lebih besar di bandingkan 0,3. Dalam penelitian ini berarti semua item dalam instrumen memnuhi persyaratan validitas atau shahih secara statistik serta dapat mengukur dengan tepat.

b. Uji Reliabilitas

Reabilitas instrumen digunakan untuk mendapatkan data sesuai dengan tujuan pengukuran. untuk mencapai hal tersebut, dilakukan uji reliabilitas dengan menggunakan skala *Alpha Cronbach's* 0 sampai dengan 1.

Tabel 4.11 Uji Realibilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	Keterangan
Kualitas Pelayanan	0,876	Sangat Reliabel
Kualitas Produk	0,878	Sangat Reliabel
Bagi Hasil	0,870	Sangat Reliabel
Kepuasan Nasabah	0,866	Sangat Reliabel

*Sumber: Data SPSS 21

Berdasarkan tabel diatas, masing-masing variabel memiliki nilai *Cronbach Alpha lebih dari 0,60* ($\alpha > 0,60$), sehingga dapat disimpulkan bahwa semua variabel X1, X2, X3 dan Y adalah sangat reliabel.

2. Uji Normalitas Data

Uji normalitas data dengan Kolmogorov-Smirnov, asumsi data dikatakan normal jika variabel memiliki nilai signifikansi lebih dari 0,05.

Tabel 4.12 Uji Normalitas data dengan *Kolmogorov Smirnov*

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Kualitas Pelayanan	Kualitas Produk	Bagi Hasil	Kepuasan Nasabah
N		96	96	96	96
Normal Parameters[a,b]	Mean	32,2292	30,0625	31,1458	31,2813
	Std. Deviation	6,11552	6,40692	5,71421	5,55490
Most Extreme Differences	Absolute	,102	,090	,086	,101
	Positive	,102	,060	,072	,083
	Negative	-,100	-,090	-,086	-,101
Kolmogorov-Smirnov Z		,999	,886	,838	,990
Asymp. Sig. (2-tailed)		,271	,413	,483	,281

a. Test distribution is Normal.
b. Calculated from data.

Sumber: Hasil Pengolahan Data SPSS 21, 2019

Berdasarkan tabel *One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test* diperoleh angka *Asymp.sig (2-tailed).* Nilai ini kemudian dibandingkan dengan 0,05 (menggunakan taraf signifikansi α = 5%) untuk mengambil keputusan. Dari hasil uji normalitas menggunakan *One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test* diperoleh nilai 0,271 untuk variabel kualitas pelayanan yang lebih dari 0,05, untuk variabel kualitas produk diperoleh nilai 0,413 lebih dari 0,05, untuk variabel bagi hasil diperoleh nilai 0,483 lebih dari 0,05, dan untuk variabel kepuasan nasabah diperoleh hasil 0,281 lebih dari 0,05, sehingga hasil keputusan menyatakan bahwa distribusi data adalah normal.

3. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas bertujuan untuk mendeteksi adanya multikolinearitas jika nilai Variance Inflation Factor (VIF) tidak lebih dari 10, maka model terbebas dari multikolinearitas.

Tabel 4.13
Uji Multikolinearitas

Coefficients[a]

Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
(Constant)		
Kualitas Pelayanan	,319	3,133
Kualitas Produk	,313	3,190
Bagi Hasil	,473	2,115

Berdasarkan tabel diatas, dapat kita interpretasikan dalam analisis statistik sebagai berikut:

1) Nilai tolerance variabel kualitas pelayanan (X1) yakni 0,319 lebih besar dari 0,10. Sementara VIF varibel kualitas pelayanan 3,133 lebih kecil dari 10. Sehingga dapat disimpulkan tidak terjadi gejala multikolinearitas.
2) Nilai tolerance variabel kualitas produk (X2) yakni 0,313 lebih besar dari 0,10. Sementara VIF varibel kualitas pelayanan

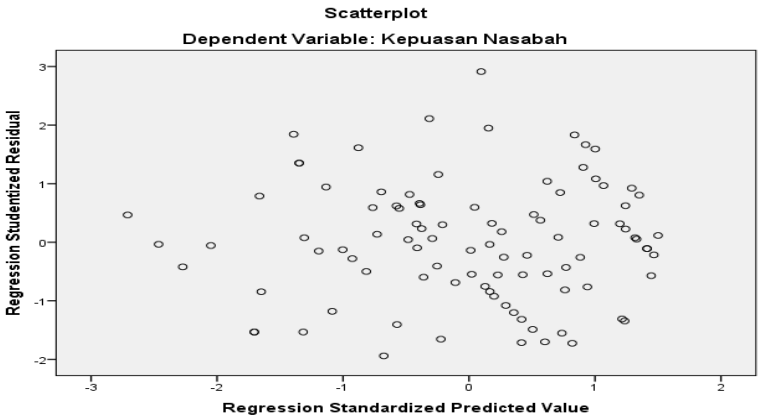
3,190 lebih kecil dari 10. Sehingga dapat disimpulkan tidak terjadi gejala multikolinearitas.

3) Nilai tolerance variabel bagi hasil (X3) yakni 0,473 lebih besar dari 0,10. Sementara VIF varibel kualitas pelayanan 2,115 lebih kecil dari 10. Sehingga dapat disimpulkan tidak terjadi gejala multikolinearitas.

b. Uji Heteroskesdasitas

Untuk mendeteksi ada tidaknya heterokedastisitas pada suatu model dapat dilihat dari pola gambar scatterplot.

Gambar 4.14 Uji Heterosksdasitas



Berdasarkan hasil scatterplot diatas terlihat bahwa:

a) Titik-titik tidak hanya menyebar diatas bawah atau sekitar angka 0.

b) Titik-titik tidak hanya mengumpul diatas atau dibawah saja.

c) Penyebaran titik-titik tidak membentuk pola bergelombang melebar kemudian menyempit dan melebar kembali.

d) Penyebaran titik-titik tidak berpola.

Maka dapat disimpulkan hasil dari uji heteroskesdasitas bahwa tidak terjadi heteroskesdasitas pada model regresi, sehingga model regresi ini layak untuk dipakai.

4. Regresi Linear Berganda

Analisis regersi linear berganda digunakan dalam penelitian ini dengan tujuan untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat. Perhitungan statistik dalam menganalisis berganda yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan bantuan program komputer SPSS 21.

Tabel 4.15

Uji Regresi Linear Berganda

Coefficients[a]

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	4,029	1,558		2,586	,011
kualitas_pelayanan	,433	,076	,477	5,693	,000
kualitas_produk	,301	,073	,348	4,112	,000
bagi_hasil	,136	,067	,140	2,028	,045

a. Dependent Variable: kepuasan_nasabah

**Sumber hasil pengolahan data SPSS 21.*.

Dari tabel diatas dapat diperoleh regresi sebagai berikut:

Y = 4,029 + 0,433X1 + 0,301X2 + 0,136X3

a. Nilai konstanta 4,029 menyatakan bahwa jika dalam keadaan konstanta tetap variabel kualitas pelayanan, kualitas produk, dan bagi

hasil nilainya adalah 0 (tidak ada) maka kepuasan nasabah menabung pada Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Kediri nilainya positif sebesar 4,029 satuan. Karena nilai konstanta bernilai positif artinya kepuasan nasabah menabung tidak akan mengalami penurunan meskipun kualitas pelayanan, kualitas produk dan bagi hasil yang diberikan adalah tetap.

b. Koefisien regresi X1 (Kualitas Pelayanan) sebesar 0,433 menyatakan bahwa setiap penambahan 1 satuan pada variabel kualitas pelayanan, akan meningkatkan nilai kepuasan nasabah menabung pada Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Kediri sebesar 0,433 satu satuan. Artinya semakin meningkat kualitas pelayanan yang diberikan oleh pegawai Bank Muamalat Indonesia kepada para nasabah penabung seperti pegawai membantu dan menangani permasalahan anggota dengan cepat, pegawai memberikan pelayanan yang cepat tepat dan akurat, maka kepuasan nasabah juga akan mengalami peningkatan.

c. Koefisein regresi X2 (Kualitas Produk) sebesar 0,301 menyatakan bahwa setiap penambahan 1 satuan pada variabel kualitas produk, akan meningkatkan nilai kepuasan nasabah menabung pada Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Kediri sebesar 0,301satu satuan.

d. Koefisien regresi X3 (Bagi Hasil) sebesar 0,136 menyatakan bahwa setiap penambahan 1 satuan pada variabel bagi hasil, akan meningkatkan nilai kepuasan nasabah menabung pada Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Kediri sebesar 0,136 satu satuan. Begitu juga

sebaliknya, jika variabel bagi hasil (X3) mengalami penurunan 1 satuan, maka kepuasan nasabah menabung akan mengalami penurunan sebesar 0,136.

e. Tanda (+) dan (-) dari nilai koefisien regresi bukanlah menyatakan tanda aljabar, melainkan menyatakan arah hubungan atau lebih tegasnya menyatakan pengaruh variabel independen X terhadap variabel dependen Y. Tanda (+) menandakan pengaruh yang searah, sedangkan tanda (-) menunjukkan pengaruh yang berbanding terbalik antara variabel independen X dengan variabel dependen Y

f. Dari hasil regresi diatas menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan (X1) memiliki pengaruh lebih besar terhadap kepuasan nasabah menabung (Y) dibandingkan dengan kualitas produk (X2) dan bagi hasil (X3). Hal ini dapat dilihat dari tabel regresi diatas melalui nilai koefisien beta kualitas pelayanan (X1) sebesar 0,433 yang lebih besar dari nilai koefisien beta dari kualitas produk (X2) 0,301 dan koefisien nilai beta bagi hasil (X3) 0,136.

5. Uji Hipotesis

Tabel 4.16
Uji t

a. Uji Hipotesis secara parsial (Uji t)

Coefficientsa

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	4,029	1,558		2,586	,011
kualitas_pelayanan	,433	,076	,477	5,693	,000
kualitas_produk	,301	,073	,348	4,112	,000
bagi_hasil	,136	,067	,140	2,028	,045

a. Dependent Variable: kepuasan_nasabah

Sumber hasil pengolahan data SPSS 21.

Diketahui bahwa t_{tabel} untuk df = 96 – 2 = 94 dengan signifikansi 5% adalah 1,66123. Untuk mengetahui hipotesa apakah hipotesa yang diajukan adalah signifikan atau tidak, maka perlu membandingkan antara t-hitung dengan t-tabel. Dimana jika nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka maka hipotesa 1 dapat diterima, dan sebaliknya jika t hitung < t-tabel maka hipotesa 1 tidak dapat diterima.

1) Hipotesis 1 yang berbunyi: kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah menabung pada Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Kediri.

   Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa nilai t_{hitung} 5,693 > t_{tabel} 1,66123. Artinya kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah menabung pada

Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Kediri atau dengan kata lain tolak H_0 dan terima H_1.

2) Hipotesis 2 yang berbunyi: kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah menabung pada Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Kediri.

   Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa nilai t_{hitung} 4,112 > t_{tabel} 1,66123. Artinya kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah menabung pada Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Kediri atau dengan kata lain tolak H_0 dan terima H_2.

3) Hipotesis 3 yang berbunyi: bagi hasil berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah menabung pada Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Kediri.

   Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa nilai t_{hitung} 2,028 > t_{tabel} 1,66123. Artinya bagi hasil berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah menabung pada Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Kediri atau dengan kata lain tolak H_0 dan terima H_3.

Tabel 4.17
Uji F

b. Uji Hipotesis secara simultan (Uji F)

ANOVA[a]

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	2327,151	3	775,717	118,106	,000[b]
Residual	604,256	92	6,568		
Total	2931,406	95			

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

b. Predictors: (Constant), Bagi Hasil, Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk

Sumber: data angkat diolah 2019, dengan spss 21

Pada tingkat signifikansi α = 5%. Adapun prosedurnya sebagai berikut:

H_0 : artinya tidak terdapat pengaruh yang signifikan dari variabel bebas terhadap variabel terikat.

H_1 : artinya terapat pengaruh yang signifikan dari variabel bebas terhadap variabel terikat.

Dalam tabel 4.19 diatas diperoleh f_{hitung} sebesar 118,106, dan f_{tabel} sebesar 2,31, maka dapat disimpulkan $f_{hitung} > f_{tabel}$ 118,106 > 2,31, dengan tingkat signifikansi sebesar 0,000 dibandingkan dengan taraf signifikan (α = 5%) 0,05 maka nilai pada tabel 4.19 diperoleh nilai sig. sebesar 0,000 dibandingkan dengan taraf signifikansi (α = 5%) 0,05 maka sig < α = 0,000 < 0,05.

Karena $f_{hitung} > f_{tabel}$ dan nilai sig < α maka disimpulkan untuk menolak H_0 dan terima H_a, yang berarti variabel kualitas pelayanan, kaulitas produk, dan bagi hasil secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan nasabah menabung pada Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Kediri.

6. Koefisien Determinasi

Tabel 4.20 Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model Summary[b]

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,891[a]	,794	,787	2,56281

a. Predictors: (Constant), bagi_hasil, kualitas_produk, kualitas_pelayanan

b. Dependent Variable: kepuasan_nasabah

Sumber: Hasil pengolahan data SPSS 21.

Model Summary pada tabel 4.16 diatas adalah:

a. Angka R Square menunjukkan korelasi atau hubungan antara variabel independen (kualitas pelayanan, kualitas produk dan bagi hasil) terhadap kepuasan nasabah menabung pada Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Kediri.
b. Angka R Square atau koefisien determinasi adalah 0,794
c. Adjusted Rsquare digunakan jika jumlah variabel independen lebih dari dua. Nilai Adjust R Square pada model ini adalah 0,787, hal ini berarti 78,7% variabel kepuasan nasabah bisa dijelaskan

variabel kualitas pelayanan, kualitas produk dan bagi hasil, sedangakan sisanya (100 – 78,7= 22,3%) dijelaskan oleh sebab-sebab yang lain.

d. Std. Error estimate sebesar 2,56281, semakin kecil Std Error of the Estimate akan membuat regresi semakin tepat dalam memprediksi variabel dependen.