

BAB IV

HASIL PENELITIAN

A. Gambaran Obyek Penelitian

1. Profil Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung

Kehadiran BSM sejak tahun 1999, sesungguhnya merupakan hikmah sekaligus berkah pasca krisis ekonomi dan moneter 1997-1998. Sebagaimana diketahui, krisis ekonomi dan moneter sejak Juli 1997, yang disusul dengan krisis multi-dimensi termasuk di panggung politik nasional, telah menimbulkan beragam dampak negatif yang sangat hebat terhadap seluruh sendi kehidupan masyarakat, tidak terkecuali dunia usaha. Dalam kondisi tersebut, industri perbankan nasional yang didominasi oleh bank-bank konvensional mengalami krisis luar biasa. Pemerintah akhirnya mengambil tindakan dengan merestrukturisasi dan merekapitalisasi sebagian bank-bank di Indonesia.

Salah satu bank konvensional, PT Bank Susila Bakti (BSB) yang dimiliki oleh Yayasan Kesejahteraan Pegawai (YKP) PT Bank Dagang Negara dan PT Mahkota Prestasi juga terkena dampak krisis. BSB berusaha keluar dari situasi tersebut dengan melakukan upaya merger dengan beberapa bank lain serta mengundang investor asing.

Pada saat bersamaan, pemerintah melakukan penggabungan (merger) empat bank (Bank Dagang Negara, Bank Bumi Daya, Bank Exim, dan Bapindo) menjadi satu bank baru bernama PT Bank Mandiri

(Persero) pada tanggal 31 Juli 1999. Kebijakan penggabungan tersebut juga menempatkan dan menetapkan PT Bank Mandiri (Persero) Tbk. sebagai pemilik mayoritas baru BSB.

Sebagai tindak lanjut dari keputusan merger, Bank Mandiri melakukan konsolidasi serta membentuk Tim Pengembangan Perbankan Syariah. Pembentukan tim ini bertujuan untuk mengembangkan layanan perbankan syariah di kelompok perusahaan Bank Mandiri, sebagai respon atas diberlakukannya UU No. 10 tahun 1998, yang memberi peluang bank umum untuk melayani transaksi syariah (*dual banking system*).

Tim Pengembangan Perbankan Syariah memandang bahwa pemberlakuan UU tersebut merupakan momentum yang tepat untuk melakukan konversi PT Bank Susila Bakti dari bank konvensional menjadi bank syariah. Oleh karenanya, Tim Pengembangan Perbankan Syariah segera mempersiapkan sistem dan infrastrukturnya, sehingga kegiatan usaha BSB berubah dari bank konvensional menjadi bank yang beroperasi berdasarkan prinsip syariah dengan nama PT Bank Syariah Mandiri sebagaimana tercantum dalam Akta Notaris: Sutjipto, SH, No. 23 tanggal 8 September 1999.

Perubahan kegiatan usaha BSB menjadi bank umum syariah dikukuhkan oleh Gubernur Bank Indonesia melalui SK Gubernur BI No. 1/24/ KEP.BI/1999, 25 Oktober 1999. Selanjutnya, melalui Surat Keputusan Deputi Gubernur Senior Bank Indonesia No. 1/1/KEP.DGS/

1999, BI menyetujui perubahan nama menjadi PT Bank Syariah Mandiri. Menyusul pengukuhan dan pengakuan legal tersebut, PT Bank Syariah Mandiri secara resmi mulai beroperasi sejak Senin tanggal 25 Rajab 1420 H atau tanggal 1 November 1999.

PT Bank Syariah Mandiri hadir, tampil dan tumbuh sebagai bank yang mampu memadukan idealisme usaha dengan nilai-nilai rohani, yang melandasi kegiatan operasionalnya. Harmoni antara idealisme usaha dan nilai-nilai rohani inilah yang menjadi salah satu keunggulan Bank Syariah Mandiri dalam kiprahnya diperbankan Indonesia. Bank Syariah Mandiri hadir untuk bersama membangun Indonesia menuju Indonesia yang lebih baik.¹

Bank Syariah Mandiri memiliki beberapa cabang dan juga cabang pembantu. Salah satunya Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Tulungagung. Berdiri pada bulan November 2007 yang berlokasi di Ruko Kepatihan 7-8, Jl. Panglima Sudirman No. 51, Tulungagung, Jawa Timur-66217, dengan nomor telepon (0355) 334455 atau BSM Call Center: 14040 atau (021) 2953 4040.

Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung pada lokasi kantor saat ini mengalami pemindahan alamat kantor atas keputusan Bank Indonesia pada 25 Mei 2010 dengan nomor surat 12/37/DPBS/PAdBS/Kd perihal rencana pemindahan alamat Kantor Cabang Pembantu (KCP) Tulungagung yang semula beralamat di Jl. Ahmad Yani Timur No. 39

¹ <http://www.syariahmandiri.co.id/tentang-kami/sejarah>, di akses pada tgl 27 Desember 2018 pukul 08.48 WIB

Tulungagung, Jawa Timur. Dimana pemindahan alamat kantor dilaksanakan mulai tanggal 25 Juni 2010.

Kelebihan Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung adalah mampu meningkatkan kualitas produk dan layanan berbasis teknologi yang melampaui harapan nasabah, mengutamakan penghimpunan dana murah dan penyaluran pembiayaan serta dalam operasional dalam menjalankan bisnis atas dasar nilai-nilai Islam. Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung juga memberikan pelayanan yang maksimal melalui sikap ramah yang diberikan karyawan bank kepada nasabah maupun calon nasabah.

2. Visi dan Misi Bank Syariah Mandiri

a. Visi

Bank Syariah terdepan dan modern

(the leading and modern sharia banking)

Bank Syariah terdepan:

Menjadikan bank syariah yang selalu unggul diantara pelaku industri perbankan syariah di Indonesia pada *segmen consumer, micro, SME, commercial dan corporate*.

Bank Syariah modern:

Bank syariah dengan sistem layanan dan teknologi mutakhir yang melampaui harapan nasabah.

b. Misi

Untuk mencapai visi Bank Syariah Mandiri mempunyai misi sebagai berikut:

- 1) Mewujudkan pertumbuhan dan keuntungan di atas rata-rata industri yang berkesinambungan.
- 2) Meningkatkan kualitas produk dan layanan berbasis teknologi yang melampaui harapan nasabah.
- 3) Mengutamakan penghimpunan dana murah dan penyaluran pembiayaan pada segmen ritel.
- 4) Mengembangkan bisnis atas dasar nilai-nilai syariah universal. Mengembangkan manajemen talenta dan lingkungan kerja yang sehat.
- 5) Mengembangkan manajemen talenta dan lingkungan kerja yang sehat.
- 6) Meningkatkan kepedulian terhadap masyarakat dan lingkungan.²

3. Struktur Organisasi Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung

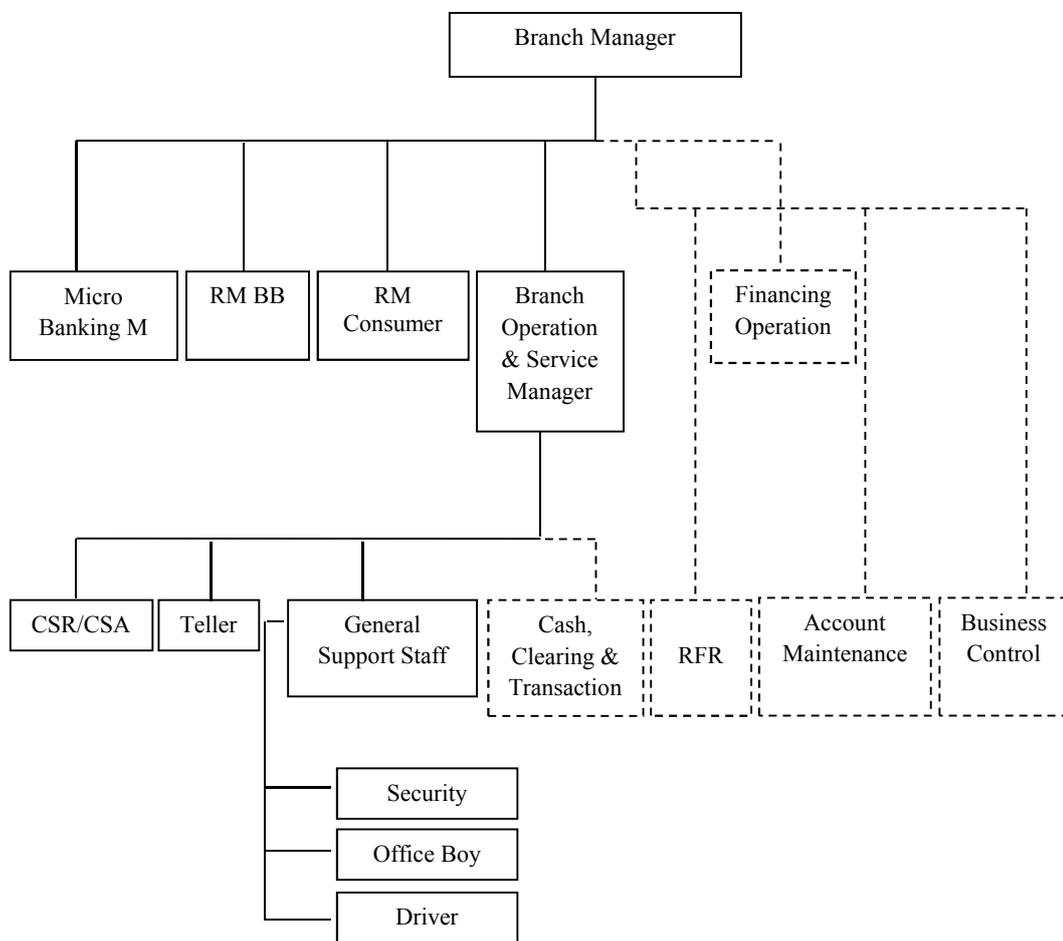
Struktur organisasi merupakan suatu hubungan fungsional yang mengatur tanggung jawab dan kewenangan setiap personil di dalam melakukan tugas dan/atau pekerjaan yang akan di kerjakan sekaligus menunjukkan ketegasan dan batas tanggung jawab masing-masing personil. Dengan demikian setiap personil mempunyai tanggung jawab berbeda-beda. Suatu organisasi akan berjalan dengan struktur organisasi

² Dokumentasi Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung, 2018

yang telah ada, sedangkan baik buruknya pelaksanaan operasional bank tergantung pada struktur organisasi.³

Berikut ini merupakan struktur organisasi Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung:

Gambar 4.1
Struktur Organisasi Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung



Sumber: Dokumentasi struktur organisasi Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung, 2018

4. Produk-Produk Bank Syariah Mandiri

³ www.syariahamandiri.co.id diakses pada tanggal 27 Desember 2018 pukul 09.17 WIB

Dalam menawarkan dan memasarkan produk ke masyarakat, Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung menggunakan prinsip-prinsip syariah. Prinsip utama Bank Syariah Mandiri sebagai bank syariah pada tata cara / ketentuan imbalan yang dilakukan dengan sistem bagi hasil. Dengan demikian, realisasi imbalan yang diterima nasabah akan berbeda setiap bulannya tergantung pendapatan hasil investasi yang dilakukan bank pada bulan tersebut.

Macam-macam produk yang ada di Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung.⁴

a. Produk Penghimpunan Dana

- 1) Tabungan BSM
- 2) Tabungan Simpatik
- 3) Tabungan Berencana
- 4) Tabungan Investasi Cendekia
- 5) TabunganKu
- 6) Tabungan Maburur
- 7) Tabungan Pensiun
- 8) Tabungan Dollar
- 9) Giro BSM
- 10) Deposito BSM

b. Produk Pembiayaan

⁴ Dokumentasi Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung, 2018

- 1) Modal kerja
- 2) Investasi
- 3) Konsumer
 - a) Oto
 - b) BSM Griya/KPR
 - c) Cicil Emas
 - d) Pensiunan
- c. Produk Jasa
 - 1) BSM Card
 - 2) BSM Sentra Bayar
 - 3) BSM *Mobile Banking*
 - 4) BSM Electronic Payroll
 - 5) BSM L/C
 - 6) Jual Beli *Valuta Asing*
 - 7) Bank Garansi
 - 8) *Western Union*
- d. Produk Jasa Operasional
 - 1) Transfer
 - 2) *Intercity Clearing*
 - 3) Inkaso
 - 4) Ekspor
 - 5) Impor
 - 6) BSM RTGS (*Real Time Gross Settlement*)

B. Deskripsi Responden

Sebagaimana dijelaskan dalam bab sebelumnya, penelitian ini merupakan penelitian lapangan yang cara pengambilan informasi atau data-data yang dibutuhkan peneliti mengenai tanggapan responden adalah dengan menggunakan angket tertutup. Teknik ini yang digunakan dalam pengambilan sampel adalah dengan menggunakan teknik random sampling yaitu memilih sampel dari orang yang atau unit yang paling mudah dijumpai atau diakses.

Pengumpulan data secara langsung dengan menemui responden. Angket disebarakan kepada para nasabah Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung dengan mengambil 84 responden nasabah. Untuk memahami hasil-hasil penelitian peneliti memerlukan data deskriptif responden yang akan digunakan untuk menggambarkan keadaan atau kondisi responden peneliti menyajikan beberapa informasi penting yang dapat menggambarkan keadaan responden nasabah di Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung. Melalui daftar pertanyaan di dapat kondisi responden tentang jenis kelamin, usia, status, pendidikan terakhir, pekerjaan. Penggolongan yang dilakukan terhadap responden dalam penelitian ini bertujuan untuk mengetahui secara jelas mengenai gambaran responden sebagai obyek penelitian. Gambaran umum dari reponden sebagai obyek penelitian tersebut dapat diuraikan sebagai berikut:

1. Gambaran Umum Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Berdasarkan hasil penelitian, diperoleh gambaran tentang jenis kelamin dari responden yang dapat dilihat pada tabel 4.1 sebagai berikut:

Tabel 4.1
Jenis Kelamin Responden

No	Jenis Kelamin	Banyaknya Responden	Presentase
1	Laki-Laki	52	61,90%
2	Perempuan	32	38.10%
	Jumlah	84	100%

Sumber: Data primer yang diolah, 2019

Pada tabel 4.1 menunjukkan bahwa responden dengan jenis kelamin perempuan lebih banyak dari pada jenis kelamin laki-laki. Responden dengan jenis kelamin perempuan sebanyak 61,90% atau 52 responden. Sedangkan responden dengan jenis kelamin laki-laki sebanyak 38,10% atau 32 responden.

Artinya, masyarakat yang menjadi nasabah di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Tulungagung lebih dominan nasabah perempuan dibandingkan dengan nasabah laki-laki. Hal ini disebabkan karena perempuan lebih pandai dalam manajemen setiap aktivitas dalam kehidupannya, salah satunya adalah di bidang keuangan.

2. Gambaran Umum Responden Berdasarkan Usia

Berdasarkan hasil penelitian, diperoleh gambaran tentang usia dari responden yang dapat dilihat di tabel 4.2 sebagai berikut:

Tabel 4.2
Usia Responden

No	Usia	Jumlah Responden	Presentase
1	Kurang dari 25 tahun	6	7,14%
2	25 tahun – 35 tahun	43	51,19%
3	35 tahun – 45 tahun	22	26,20%
4	Lebih dari 45 tahun	13	15,47%
	Jumlah	84	100%

Sumber: Data primer yang diolah, 2019

Pada tabel 4.2 menunjukkan jumlah presentase responden berdasarkan usia, dari data diatas dapat dilihat bahwa sebagian besar usia responden adalah 25 tahun – 35 tahun sejumlah 43 responden atau 51,19%, untuk usia 35 tahun – 45 tahun sebanyak 22 responden atau 26,20%, kemudian untuk usia lebih dari 45 tahun sebanyak 13 responden atau 15,47%, sedangkan untuk usia kurang dari 25 tahun sebanyak 6 reponden atau 7,14%.

Jadi, dilihat dari usia responden bisa dikatakan bahwa nasabah yang menggunakan jasa Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Tulungagung rata-rata berusia 25 tahun – 35 tahun. Sedangkan responden yang berusia di bawah 25 tahun lebih sedikit dari pada yang lain, ini artinya nasabah yang menggunakan jasa Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Tulungagung di bawah usia 25 tahun dikatakan sangat minim sekali, hal tersebut bisa saja karena mereka belum terlanau membtuhkan jasa perbankan.

C. Deskripsi Variabel Penelitian

Dalam penelitian ini terdiri dari 3 (tiga) variabel bebas yaitu *Kualitas Pelayanan* (X_1), *Kualitas Produk* (X_2), *Tingkat Bagi Hasil* (X_3), dan variabel terikatnya adalah *Kepuasan Nasabah* (Y) Bank Syariah. Berdasarkan dari

hasil penelitian dari 4 (empat) variabel yang dilakukan, dapat diketahui gambaran tanggapan dari 84 nasabah sebagai responden mengenai 4 (empat) variabel tersebut. Berikut adalah deskripsi tentang tanggapan dari responden yaitu nasabah Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Tulungagung.

1. 8 pernyataan digunakan untuk mengetahui tanggapan terhadap *Kualitas Produk (X₁)*
2. 8 pernyataan digunakan untuk mengetahui tanggapan terhadap *Kualitas Produk (X₂)*
3. 8 pernyataan digunakan untuk mengetahui tanggapan terhadap *Tingkat Bagi Hasil (X₃)*
4. 8 pernyataan digunakan untuk mengetahui tanggapan terhadap *Kepuasan Nasabah (Y)*

Sedangkan hasil dari jawaban responden yang peneliti peroleh dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 4.3
Data Deskripsi Variabel Kualitas Pelayanan (X₁)

ITEM	SS		S		N		TS		STS	
	Orang	%	Orang	%	Orang	%	Orang	%	Orang	%
X1.1	5	5,95%	53	63,09%	24	28,57%	2	2,38%	0	0
X1.2	9	10,71%	41	48,80%	32	38,09%	2	2,38%	0	0
X1.3	4	4,76%	53	63,09%	24	28,57%	3	3,57%	0	0
X1.4	19	22,61%	58	69,04%	7	8,33%	0	0	0	0
X1.5	25	29,76%	43	51,19%	16	19,04%	0	0	0	0
X1.6	4	4,76%	37	44,04%	42	50%	1	1,19%	0	0
X1.7	9	10,71%	32	38,09%	43	51,19%	0	0	0	0
X1.8	12	14,28%	58	69,04%	14	16,66%	0	0	0	0

Sumber: Data primer yang diolah, 2019

Dari tabel 4.3 dapat diketahui bahwa variabel kualitas pelayanan (X₁) pada item (X_{1.1}) yaitu Bank Syariah Mandiri memiliki lokasi yang strategis, mendapatkan respon sebanyak 5 responden (5,95%) yang menyatakan sangat

setuju, 53 responden (53,09%) menyatakan setuju, 24 responden (28,57%) menyatakan netral, dan 2 responden (2,70%) menyatakan tidak setuju. Artinya, bisa dikatakan bahwa mayoritas responden setuju Bank Syariah Mandiri memiliki lokasi yang strategis. Hal ini disebabkan karena letak Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung sangat strategis yaitu terletak di pusat Kota Tulungagung.

Pada item ($X_{1.2}$) ruangan Bank Syariah Mandiri selalu terjaga kebersihan dan kenyamanan, mendapatkan respon sebanyak 9 responden (10,71%) yang menyatakan sangat setuju, 41 responden (48,80%) menyatakan setuju, 32 responden (38,09%) menyatakan netral, dan 2 responden (2,38%) menyatakan tidak setuju. Artinya, bisa dikatakan bahwa mayoritas responden setuju ruangan Bank Syariah Mandiri selalu terjaga kebersihan. Hal ini karena Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung selalu memperhatikan kebersihan dan kenyamanan nasabah.

Pada item ($X_{1.3}$) karyawan Bank Syariah Mandiri selalu cepat dan tepat dalam menangani nasabah, mendapatkan respon sebanyak 4 responden (4,76%) yang menyatakan sangat setuju, 53 responden (53,09%) menyatakan setuju, 24 responden (28,57%) menyatakan netral, dan 3 responden (3,57%) menyatakan tidak setuju. Artinya, bisa dikatakan bahwa mayoritas responden setuju karyawan Bank Syariah Mandiri selalu cepat dan tepat dalam menangani nasabah.

Pada item ($X_{1.4}$) karyawan Bank Syariah Mandiri selalu memberikan pelayanan yang cepat kepada nasabah ketika melakukan transaksi,

mendapatkan respon sebanyak 19 responden (22,61%) yang menyatakan sangat setuju, 58 responden (69,04%) menyatakan setuju, 7 responden (8,33%) menyatakan netral. Artinya, bisa dikatakan bahwa mayoritas responden setuju karyawan Bank Syariah Mandiri selalu memberikan pelayanan yang cepat kepada nasabah ketika melakukan transaksi.

Pada item (X_{1.5}) karyawan Bank Syariah Mandiri merespon permintaan nasabah dengan cepat, tepat, dan efisien, mendapatkan respon sebanyak 25 responden (29,76%) yang menyatakan sangat setuju, 43 responden (51,19%) menyatakan setuju, 16 responden (19,04%) menyatakan netral. Artinya, bisa dikatakan bahwa mayoritas responden setuju karyawan Bank Syariah Mandiri merespon permintaan nasabah dengan cepat, tepat, dan efisien.

Pada item (X_{1.6}) karyawan Bank Syariah Mandiri mampu menjawab setiap pertanyaan nasabah, mendapatkan respon sebanyak 4 responden (4,76%) yang menyatakan sangat setuju, 42 responden (50%) menyatakan setuju, 37 responden (44,04%) menyatakan netral. Artinya, bisa dikatakan bahwa mayoritas responden setuju karyawan Bank Syariah Mandiri mampu menjawab setiap pertanyaan nasabah.

Pada item (X_{1.7}) Bank Syariah Mandiri menjadi tempat yang terpercaya dalam menyimpan uang, mendapatkan respon sebanyak 9 responden (10,71%) yang menyatakan sangat setuju, 32 responden (38,09%) menyatakan setuju, 43 responden (51,19%) menyatakan netral. Artinya, bisa dikatakan bahwa mayoritas responden berpendapat netral terhadap Bank Syariah Mandiri menjadi tempat yang terpercaya dalam menyimpan uang.

Pada item ($X_{1.8}$) karyawan Bank Syariah Mandiri selalu menunjukkan kesabaran dan memahami kebutuhan nasabah, mendapatkan respon sebanyak 12 responden (14,28%) yang menyatakan sangat setuju, 58 responden (69,04%) menyatakan setuju, 14 responden (16,66%) menyatakan netral. Artinya, bisa dikatakan bahwa mayoritas responden setuju karyawan Bank Syariah Mandiri selalu menunjukkan kesabaran dan memahami kebutuhan nasabah.

Dari 8 pernyataan pada variabel X_1 dapat disimpulkan bahwa, yang memperoleh skor responden tertinggi terdapat pada item ($X_{1.4}$) yaitu karyawan Bank Syariah Mandiri selalu memberikan pelayanan yang cepat kepada nasabah ketika melakukan transaksi. Pernyataan tersebut dimuat dari indikator kualitas pelayanan tentang *reliability* (kemampuan memberikan pelayanan). Jadi, Bank Syariah Mandiri Cabang Pembantu Tulungagung harus meningkatkan kualitas pelayanan tentang *reliability* agar nasabah merasa puas. Tetapi Bank Syariah Mandiri juga harus meningkatkan pada indikator yang lain agar nasabah lebih loyal melakukan transaksi di Bank Syariah Mandiri Cabang Pembantu Tulungagung.

Tabel 4.4
Data Deskripsi Variabel Kualitas Produk (X_2)

ITEM	SS		S		N		TS		STS	
	Orang	%								

X2.1	12	14,28%	40	47,61%	32	38,09%	0	0	0	0
X2.2	14	16,66%	37	44,04%	33	39,28%	0	0	0	0
X2.3	11	13,09%	55	65,47%	18	21,42%	0	0	0	0
X2.4	9	10,71%	51	60,71%	24	28,57%	0	0	0	0
X2.5	8	9,52%	56	66,66%	20	23,80%	0	0	0	0
X2.6	13	15,47%	53	63,09%	18	21,42%	0	0	0	0
X2.7	14	16,66%	43	51,19%	27	32,14%	0	0	0	0
X2.8	11	13,09%	51	60,71%	22	26,19%	0	0	0	0

Sumber: Data primer yang diolah, 2019

Dari tabel 4.4 dapat diketahui bahwa variabel kualitas pelayanan (X_2) pada item ($X_{2.1}$) yaitu pelayanan Bank Syariah Mandiri yang saya rasakan selalu ada peningkatan, mendapatkan respon sebanyak 12 responden (14,28%) yang menyatakan sangat setuju, 40 responden (47,61%) menyatakan setuju, 32 responden (38,09%) menyatakan netral. Artinya, bisa dikatakan bahwa mayoritas responden setuju pelayanan Bank Syariah Mandiri yang saya rasakan selalu ada peningkatan.

Pada item ($X_{2.2}$) saya merasa nyaman berada diruang Bank Syariah Mandiri, mendapatkan respon sebanyak 14 responden (16,66%) yang menyatakan sangat setuju, 37 responden (44,04%) menyatakan setuju, 33 responden (39,28%) menyatakan netral. Artinya, bisa dikatakan bahwa mayoritas responden setuju nasabah merasa nyaman berada diruang Bank Syariah Mandiri. Hal ini karena Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung selalu memperhatikan kebersihan dan kenyamanan nasabah.

Pada item ($X_{2.3}$) saya merasa tidak ada keluhan selama menggunakan produk Bank Syariah Mandiri, mendapatkan respon sebanyak 11 responden (13,09%) yang menyatakan sangat setuju, 55 responden (65,47%) menyatakan setuju, 18 responden (21,42%) menyatakan netral. Artinya, bisa dikatakan

bahwa mayoritas responden setuju nasabah merasa tidak ada keluhan selama menggunakan produk Bank Syariah Mandiri.

Pada item (X_{2.4}) harga produk yang ditetapkan sudah sesuai dengan kualitas produk, mendapatkan respon sebanyak 9 responden (10,71%) yang menyatakan sangat setuju, 51 responden (60,71%) menyatakan setuju, 24 responden (28,37%) menyatakan netral. Artinya, bisa dikatakan bahwa mayoritas responden setuju harga produk yang ditetapkan sudah sesuai dengan kualitas produk.

Pada item (X_{2.5}) daya tahan produk Bank Syariah Mandiri sangat baik, mendapatkan respon sebanyak 8 responden (9,52%) yang menyatakan sangat setuju, 56 responden (56,66%) menyatakan setuju, 20 responden (23,80%) menyatakan netral. Artinya, bisa dikatakan bahwa mayoritas responden setuju daya tahan produk Bank Syariah Mandiri sangat baik.

Pada item (X_{2.6}) saya merasa layanan yang diberikan Bank Syariah Mandiri sudah cukup baik, mendapatkan respon sebanyak 13 responden (15,47%) yang menyatakan sangat setuju, 53 responden (63,03%) menyatakan setuju, 18 responden (21,42%) menyatakan netral. Artinya, bisa dikatakan bahwa mayoritas responden setuju nasabah merasa layanan yang diberikan Bank Syariah Mandiri sudah cukup baik.

Pada item (X_{2.7}) produk yang disediakan Bank Syariah Mandiri bervariasi sehingga mendorong saya untuk menabung, mendapatkan respon sebanyak 14 responden (16,66%) yang menyatakan sangat setuju, 43 responden (51,9%) menyatakan setuju, 27 responden (32,14%) menyatakan

netral. Artinya, bisa dikatakan bahwa mayoritas responden setuju produk yang disediakan Bank Syariah Mandiri bervariasi sehingga mendorong nasabah untuk menabung.

Pada item ($X_{2.8}$) saya menabung di Bank Syariah Mandiri karena produk tabungannya lebih unggul dari bank lain, mendapatkan respon sebanyak 11 responden (13,09%) yang menyatakan sangat setuju, 51 responden (60,71%) menyatakan setuju, 22 responden (26,19%) menyatakan netral. Artinya, bisa dikatakan bahwa mayoritas responden setuju nasabah menabung di Bank Syariah Mandiri karena produk tabungannya lebih unggul dari bank lain.

Dari 8 pernyataan pada variabel X_2 dapat disimpulkan bahwa, yang memperoleh skor responden tertinggi terdapat pada item ($X_{2.5}$) yaitu saya merasa layanan yang diberikan Bank Syariah Mandiri sudah cukup baik. Pernyataan tersebut dimuat dari indikator kualitas produk tentang *service ability* (memberikan pelayanan). Jadi, Bank Syariah Mandiri Cabang Pembantu Tulungagung harus meningkatkan kualitas pelayanan tentang *service ability* agar nasabah merasa puas. Tetapi Bank Syariah Mandiri juga harus meningkatkan pada indikator yang lain agar nasabah lebih loyal melakukan transaksi di Bank Syariah Mandiri Cabang Pembantu Tulungagung.

Tabel 4.5
Data Deskripsi Variabel Tingkat Bagi Hasil (X_3)

ITEM	SS		S		N		TS		STS	
	Orang	%	Orang	%	Orang	%	Orang	%	Orang	%
X3.1	5	5,95%	48	57,14%	29	34,52%	2	2,38%	0	0
X3.2	9	10,71%	27	32,14%	42	40%	6	7,14%	0	0
X3.3	7	8,33%	53	63,09%	24	28,57%	0	0	0	0
X3.4	9	10,71%	51	60,71%	24	28,57%	0	0	0	0
X3.5	5	5,95%	50	59,52%	29	34,52%	0	0	0	0
X3.6	13	15,47%	52	61,90%	19	22,61%	0	0	0	0
X3.7	8	9,52%	44	52,38%	30	35,71%	0	0	0	0
X3.8	9	10,71%	43	51,19%	32	38,09%	0	0	0	0

Sumber: Data primer yang diolah, 2019

Dari tabel 4.5 dapat diketahui bahwa variabel kualitas pelayanan (X_3) pada item ($X_{3.1}$) yaitu saya mengetahui bahwa return yang didapat tergantung kepada kinerja bisnis, mendapatkan respon sebanyak 5 responden (5,95%) yang menyatakan sangat setuju, 48 responden (57,14%) menyatakan setuju, 29 responden (34,52%) menyatakan netral, dan 2 responden (2,38%) menyatakan tidak setuju. Artinya, bisa dikatakan bahwa mayoritas responden setuju nasabah mengetahui bahwa return yang didapat tergantung kepada kinerja bisnis.

Pada item ($X_{3.2}$) saya mengharapkan imbalan/return yang secara akumulatif bisa memperbesar jumlah tabungan saya, mendapatkan respon sebanyak 9 responden (10,71%) yang menyatakan sangat setuju, 27 responden (32,14%) menyatakan setuju, 42 responden (50%) menyatakan netral, dan 6 responden (7,14%) menyatakan tidak setuju. Artinya, bisa dikatakan bahwa mayoritas responden setuju nasabah mengharapkan imbalan/return yang secara akumulatif bisa memperbesar jumlah tabungan.

Pada item ($X_{3.3}$) saya mengetahui nisbah keuntungan ditentukan berdasarkan porsi setoran modal melainkan berdasarkan kesepakatan, mendapatkan respon sebanyak 7 responden (8,33%) yang menyatakan sangat

setuju, 53 responden (63,09%) menyatakan setuju, 24 responden (28,57%) menyatakan netral. Artinya, bisa dikatakan bahwa mayoritas responden setuju nasabah mengetahui nisbah keuntungan ditentukan berdasarkan porsi setoran modal melainkan berdasarkan kesepakatan.

Pada item (X_{3.4}) saya mengetahui besar nisbah bagi hasil tabungan yang ditetapkan saat ini, mendapatkan respon sebanyak 9 responden (10,71%) yang menyatakan sangat setuju, 51 responden (60,71%) menyatakan setuju, 24 responden (28,37%) menyatakan netral. Artinya, bisa dikatakan bahwa mayoritas responden setuju nasabah mengetahui besar nisbah bagi hasil tabungan yang ditetapkan saat ini.

Pada item (X_{3.5}) *profit sharing* Bank Syariah Mandiri sesuai dengan tidak mengandung *riba*, mendapatkan respon sebanyak 5 responden (5,95%) yang menyatakan sangat setuju, 50 responden (59,52%) menyatakan setuju, 29 responden (34,52%) menyatakan netral. Artinya, bisa dikatakan bahwa mayoritas responden setuju *profit sharing* Bank Syariah Mandiri sesuai dengan tidak mengandung *riba*.

Pada item (X_{3.6}) kesepakatan *profit sharing* yang telah ditetapkan oleh Bank Syariah Mandiri sesuai dengan keinginan saya, mendapatkan respon sebanyak 13 responden (15,47%) yang menyatakan sangat setuju, 52 responden (61,90%) menyatakan setuju, 189 responden (22,61%) menyatakan netral. Artinya, bisa dikatakan bahwa mayoritas responden setuju kesepakatan *profit sharing* yang telah ditetapkan oleh Bank Syariah Mandiri sesuai dengan keinginan nasabah.

Pada item ($X_{3.7}$) bagi hasil yang diberikan Bank Syariah Mandiri selalu tepat waktu, mendapatkan respon sebanyak 8 responden (9,52%) yang menyatakan sangat setuju, 44 responden (52,38%) menyatakan setuju, 30 responden (35,71%) menyatakan netral. Artinya, bisa dikatakan bahwa mayoritas responden setuju bagi hasil yang diberikan Bank Syariah Mandiri selalu tepat waktu.

Pada item ($X_{3.8}$) keuntungan yang diperoleh Bank Syariah Mandiri berpengaruh terhadap pembagian hasil yang saya terima, mendapatkan respon sebanyak 9 responden (10,71%) yang menyatakan sangat setuju, 43 responden (51,19%) menyatakan setuju, 32 responden (38,09%) menyatakan netral. Artinya, bisa dikatakan bahwa mayoritas responden berpedapat netral terhadap keuntungan yang diperoleh Bank Syariah Mandiri berpengaruh terhadap pembagian hasil yang nasabah terima.

Dari 8 pernyataan pada variabel X_3 dapat disimpulkan bahwa, yang memperoleh skor responden tertinggi terdapat pada item ($X_{3.5}$) yaitu *Profit sharing* Bank Syariah Mandiri tidak mengandung riba. Pernyataan tersebut dimuat dari indikator tingkat bagi hasil tentang *profit sharing* (bagi hasil). Jadi, Bank Syariah Mandiri Cabang Pembantu Tulungagung harus meningkatkan *profit sharing* agar nasabah merasa puas. Tetapi Bank Syariah Mandiri juga harus meningkatkan pada indikator yang lain agar nasabah lebih loyal melakukan transaksi di Bank Syariah Mandiri Cabang Pembantu Tulungagung.

Tabel 4.6
Data Deskripsi Variabel Kepuasan Nasabah (Y)

ITEM	SS		S		N		TS		STS	
	Orang	%								

Y1	12	14,28%	43	51,19%	29	34,52%	0	0	0	0
Y2	9	10,71%	42	50%	33	39,28%	0	0	0	0
Y3	7	8,33%	53	63,09%	24	28,57%	0	0	0	0
Y4	13	15,47%	48	57,14%	23	27,38%	0	0	0	0
Y5	16	19,04%	41	48,80%	27	32,14%	0	0	0	0
Y6	6	7,14%	42	50%	36	42,85%	0	0	0	0
Y7	9	10,71%	40	47,61%	35	41,66%	0	0	0	0
Y8	11	13,09%	55	65,47%	18	21,42%	0	0	0	0

Sumber: Data primer yang diolah, 2019

Dari tabel 4.6 dapat diketahui bahwa variabel kualitas pelayanan (Y) pada item (Y1) yaitu saya merasa puas dengan menabung di Bank Syariah Mandiri berarti telah melakukan investasi yang halal, mendapatkan respon sebanyak 12 responden (14,28%) yang menyatakan sangat setuju, 43 responden (51,19%) menyatakan setuju, 29 responden (34,52%) menyatakan netral. Artinya, bisa dikatakan bahwa mayoritas responden setuju nasabah merasa puas dengan menabung di Bank Syariah Mandiri berarti telah melakukan investasi yang halal.

Pada item (Y2) saya merasakan manfaat produk yang telah di tawarkan oleh Bank Syariah Mandiri, mendapatkan respon sebanyak 9 responden (10,71%) yang menyatakan sangat setuju, 42 responden (50%) menyatakan setuju, 33 responden (39,28%) menyatakan netral. Artinya, bisa dikatakan bahwa mayoritas responden setuju nasabah merasakan manfaat produk yang telah di tawarkan oleh Bank Syariah Mandiri.

Pada item (Y3) saya merasa puas dengan pelayanan yang diberikan Bank Syariah Mandiri, mendapatkan respon sebanyak 7 responden (8,33%) yang menyatakan sangat setuju, 53 responden (63,09%) menyatakan setuju, 24 responden (28,57%) menyatakan netral. Artinya, bisa dikatakan bahwa

mayoritas responden setuju nasabah merasa puas dengan pelayanan yang diberikan Bank Syariah Mandiri

Pada item (Y4) saya merasa puas dengan kinerja karyawan Bank Syariah Mandiri, mendapatkan respon sebanyak 13 responden (15,47%) yang menyatakan sangat setuju, 48 responden (57,14%) menyatakan setuju, 23 responden (27,38%) menyatakan netral. Artinya, bisa dikatakan bahwa mayoritas responden setuju nasabah merasa puas dengan kinerja karyawan Bank Syariah Mandiri.

Pada item (Y5) saya merasa puas dengan harga produk yang ditawarkan oleh Bank Syariah Mandiri, mendapatkan respon sebanyak 16 responden (19,04%) yang menyatakan sangat setuju, 41 responden (48,80%) menyatakan setuju, 27 responden (30,14%) menyatakan netral. Artinya, bisa dikatakan bahwa mayoritas responden setuju nasabah merasa puas dengan harga produk yang ditawarkan oleh Bank Syariah Mandiri.

Pada item (Y6) saya merasa nyaman dan aman menabung di Bank Syariah Mandiri, mendapatkan respon sebanyak 6 responden (7,14%) yang menyatakan sangat setuju, 42 responden (50%) menyatakan setuju, 36 responden (42,85%) menyatakan netral. Artinya, bisa dikatakan bahwa mayoritas responden setuju nasabah merasa nyaman dan aman menabung di Bank Syariah Mandiri.

Pada item (Y7) saya merasa puas dengan kenyamanan kantor Bank Syariah Mandiri, mendapatkan respon sebanyak 9 responden (10,71%) yang menyatakan sangat setuju, 40 responden (47,61%) menyatakan setuju, 35

responden (41,66%) menyatakan netral. Artinya, bisa dikatakan bahwa mayoritas responden setuju nasabah merasa puas dengan kenyamanan kantor Bank Syariah Mandiri.

Pada item (Y8) saya merasa puas dengan fasilitas yang diberikan oleh Bank Syariah Mandiri, mendapatkan respon sebanyak 11 responden (13,09%) yang menyatakan sangat setuju, 55 responden (65,47%) menyatakan setuju, 18 responden (21,42%) menyatakan netral. Artinya, bisa dikatakan bahwa mayoritas responden setuju nasabah merasa puas dengan fasilitas yang diberikan oleh Bank Syariah Mandiri.

Dari 8 pernyataan pada variabel Y dapat disimpulkan bahwa, yang memperoleh skor responden tertinggi terdapat pada item (Y4) yaitu saya merasa puas dengan pelayanan yang diberikan Bank Syariah Mandiri. Pernyataan tersebut dimuat dari indikator kepuasan nasabah tentang kualitas pelayanan. Jadi, Bank Syariah Mandiri Cabang Pembantu Tulungagung harus meningkatkan kualitas pelayanan agar nasabah merasa puas. Tetapi Bank Syariah Mandiri juga harus meningkatkan pada indikator yang lain agar nasabah lebih loyal melakukan transaksi di Bank Syariah Mandiri Cabang Pembantu Tulungagung

D. Analisis Data

Variabel dalam penelitian ini terdiri dari kualitas pelayanan, kualitas produk, dan tingkat bagi hasil sebagai variabel independen dan kepuasan nasabah sebagai variabel dependen. Data dari variabel-variabel tersebut

diperoleh dari hasil kuesioner atau angket yang telah di sebar sebanyak 84 responden. Hasil analisa terhadap jawaban responden adalah sebagai berikut:

1. Uji validitas dan reliabilitas

Uji validitas akan menguji masing-masing variabel yang digunakan dalam penelitian ini, dimana keseluruhan variabel pada penelitian ini memuat 32 pernyataan yang harus dijawab oleh responden. Ketentuan validitas instrumen bisa dikatakan sah apabila r hitung lebih besar dari r tabel. Nilai r tabel dalam penelitian ini yaitu 0,181 yang didapat dari seluruh jumlah responden sebanyak 84 nasabah dan dilihat pada Tabel R *product moment*. Jadi jika korelasi tiap variabel positif dan besarnya lebih dari 0,181 maka variabel tersebut merupakan *construct* yang kuat.

Reliabilitas instrumen adalah hasil pengukuran yang dapat dipercaya. Reliabilitas instrumen diperlukan untuk mendapatkan data yang sesuai dengan tujuan pengukuran. Untuk mendapatkan hal tersebut, maka peneliti melakukan uji reliabilitas dengan metode Alpha Cronbach's yang diukur berdasarkan skala Alpha Cronbach's 0 sampai 1. Kriteria reliabilitas ada 5 kelompok kelas dengan ukuran kemantapan Alpha dapat diinterpretasikan sebagai berikut:

- a. Nilai Alpha Cronbach's 0,00 s.d 0,20, berarti kurang reliabel
- b. Nilai Alpha Cronbach's 0,21 s.d 0,40, berarti agak reliabel
- c. Nilai Alpha Cronbach's 0,42 s.d 0,60, berarti cukup reliabel
- d. Nilai Alpha Cronbach's 0,61 s.d 0,80, berarti reliabel

- e. Nilai Alpha Cronbach's 0,81 s.d 1,00, berarti sangat reliabel

Berdasarkan analisis yang telah dilakukan, maka hasil pengujian validitas dan reliabelitas adalah sebagai berikut:

- a. Uji Validitas dan Reliabilitas Kualitas Pelayanan X_1

Tabel 4.7
Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (X_1)
Item-Total Statistic

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted	Keterangan
X1	26.65	8.205	.644	.755	Valid
X2	26.77	7.888	.550	.769	Valid
X3	26.69	8.120	.654	.753	Valid
X4	26.24	9.075	.445	.785	Valid
X5	26.26	8.533	.438	.788	Valid
X6	26.86	8.702	.483	.779	Valid
X7	26.79	8.435	.487	.779	Valid
X8	26.40	9.208	.382	.793	Valid

Sumber: Data primer yang diolah, 2019

Berdasarkan tabel 4.7 di atas, dapat diketahui bahwa variabel Promosi (X_1) adalah valid karena nilai *Corrected Item-Total Correlation* lebih besar dari pada 0,181. Dalam penelitian ini berarti semua item dalam instrumen memenuhi persyaratan validitas secara statistik serta dapat mengukur dengan tepat.

Tabel 4.8
Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan
Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.748	8

Sumber: Data primer yang diolah, 2019

Berdasarkan tabel 4.8 (*Reliabilitas Statistic*) di atas, nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0,748 untuk variabel kualitas pelayanan (X_1). Reliabilitas suatu konstruk variabel dikatakan reliabel apabila nilai *Alpha Cronbach's* lebih besar dari 0,6. Jadi untuk variabel kualitas pelayanan (X_1) bisa dikatakan reliabel dan jika digunakan beberapa kali untuk mengukur objek yang sama akan menghasilkan data yang sama juga.

b. Uji validitas dan reliabilitas variabel kualitas produk (X_2)

Tabel 4.9
Hasil Uji Validitas Kualitas Produk (X_2)
Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted	Keterangan
X1	26.96	7.746	.701	.759	Valid
X2	26.95	7.733	.665	.764	Valid
X3	26.81	8.951	.459	.797	Valid
X4	26.90	8.690	.518	.789	Valid
X5	26.90	9.605	.319	.813	Valid
X6	26.81	9.096	.394	.806	Valid
X7	26.88	7.889	.660	.766	Valid
X8	26.86	8.871	.449	.798	Valid

Sumber: Data primer yang diolah, 2019

Berdasarkan tabel 4.9 di atas, dapat diketahui bahwa variabel kualitas produk (X_2) adalah valid karena nilai *Corrected Item-Total Correlation* lebih besar dari pada 0,181. Dalam penelitian ini berarti semua item dalam instrumen memenuhi persyaratan validitas secara statistik serta dapat mengukur dengan tepat.

Tabel 4.10
Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Produk
Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.809	8

Sumber: Data primer yang diolah, 2019

Berdasarkan tabel 4.10 (*Reliabilitas Statistic*) di atas, nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0,809 untuk variabel kualitas produk (X_2). Reliabilitas suatu konstruk variabel dikatakan reliabel apabila nilai *Alpha Cronbach's* lebih besar dari 0,6. Jadi untuk variabel promosi (X_1) bisa dikatakan reliabel dan jika digunakan beberapa kali untuk mengukur objek yang sama akan menghasilkan data yang sama juga.

- c. Uji validitas dan reliabilitas tingkat bagi hasil (X_3)

Tabel 4.11
Hasil Uji Validitas Tingkat Bagi Hasil (X_3)
Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted	Keterangan
X1	26.23	8.755	.502	.794	Valid
X2	26.42	7.451	.709	.760	Valid
X3	26.10	9.533	.322	.817	Valid
X4	26.07	8.501	.609	.779	Valid
X5	26.17	8.912	.525	.791	Valid
X6	25.98	9.445	.323	.818	Valid
X7	26.15	8.518	.555	.787	Valid
X8	26.14	8.148	.675	.768	Valid

Sumber: Data primer yang diolah, 2019

Berdasarkan tabel 4.11 di atas, dapat diketahui bahwa variabel tingkat bagi hasil (X_3) adalah valid karena nilai *Corrected Item-Total Correlation* lebih besar dari pada 0,181. Dalam penelitian ini berarti

semua item dalam instrumen memenuhi persyaratan validitas secara statistik serta dapat mengukur dengan tepat.

Tabel 4.12
Hasil Uji Reliabilitas Variabel Tingkat Bagi Hasil
Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.812	8

Sumber: Data primer yang diolah, 2019

Berdasarkan tabel 4.12 (*Reliabilitas Statistic*) di atas, nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0,812 untuk variabel tingkat bagi hasil (X_3). Reliabilitas suatu konstruk variabel dikatakan reliabel apabila nilai *Alpha Cronbach's* lebih besar dari 0,6. Jadi untuk variabel tingkat bagi hasil (X_3) bisa dikatakan reliabel dan jika digunakan beberapa kali untuk mengukur objek yang sama akan menghasilkan data yang sama juga.

- d. Uji validitas dan reliabilitas kepuasan nasabah (Y)

Tabel 4.13
Hasil Uji Validitas Kepuasan Nasabah (Y)
Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted	Keterangan
X1	26.56	7.599	.372	.736	Valid
X2	26.62	7.540	.404	.729	Valid
X3	26.54	7.866	.374	.734	Valid
X4	26.45	7.118	.541	.703	Valid
X5	26.42	7.041	.489	.713	Valid
X6	26.74	7.738	.409	.728	Valid
X7	26.64	7.534	.398	.731	Valid
X8	26.37	7.248	.570	.700	Valid

Sumber: Data primer yang diolah, 2019

Berdasarkan tabel 4.13 di atas, dapat diketahui bahwa variabel kepuasan nasabah (Y) adalah valid karena nilai *Correted Item-Total Correlation* lebih besar dari pada 0,181. Dalam penelitian ini berarti semua item dalam instrumen memenuhi persyaratan validitas secara statistik serta dapat mengukur dengan tepat.

Tabel 4.14
Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan Nasabah
Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.748	8

Sumber: Data primer yang diolah, 2018

Berdasarkan tabel 4.14 (*Reliabilitas Statistic*) di atas, nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0,731 untuk variabel kepuasan nasabah (Y). Reliabilitas suatu konstruk variabel dikatakan reliabel apabila nilai *Alpha Cronbach's* lebih besar dari 0,6. Jadi untuk variabel kepuasan nasabah (Y) bisa dikatakan reliabel dan jika digunakan beberapa kali untuk mengukur objek yang sama akan menghasilkan data yang sama juga.

2. Uji Normalitas

Uji normalitas data bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi variabel terikat dan variabel bebas keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak. Uji normalitas data dalam penelitian ini menggunakan metode *Kolmogorov-Smirnov* yang dipadukan dengan kurva *Normal P-P Plots*, maka untuk mengetahui normalitas data peneliti menyajikan tabel berikut:

Tabel 4.15
Hasil Uji Normalitas Data
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Tests

		Kualitas_ Pelayanan	Kualitas_Pro duk	Tingkat_Ba giHasil	Kepuasan Nasabah
N		84	84	84	84
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	30.38	30.73	29.89	30.33
	Std. Deviation	3.289	3.302	3.319	3.067
Most Extreme Differences	Absolute	.075	.112	.142	.115
	Positive	.068	.112	.142	.115
	Negative	-.075-	-.103-	-.142-	-.079-
Kolmogorov-Smirnov Z		.691	1.024	1.302	1.051
Asymp. Sig. (2-tailed)		.726	.245	.067	.219

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Sumber: Data primer yang diolah, 201

Berdasarkan tabel 4.15 *One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test* diperoleh angka *Asymp. Sig. (2-tailed)*. Nilai ini dibandingkan dengan 0,05 (menggunakan taraf signifikan atau $\alpha = 5\%$) untuk mengambil keputusan dengan pedoman:

- Nilai sig. atau signifikansi $< 0,05$, distribusi data tidak normal
- Nilai sig. atau signifikansi $> 0,05$, distribusi data normal

Tabel 4.16
Keputusan Uji Normalitas Data

Nama Variabel	Nilai Asymp. Sig. (2-tailed)	Taraf Signifikasi	Keputusan
Kualitas Pelayanan	0,726	0,05	Normal
Kualitas Produk	0,245	0,05	Normal
Tingkat Bagi Hasil	0,067	0,05	Normal
Kepuasan Nasabah	0,219	0,05	Normal

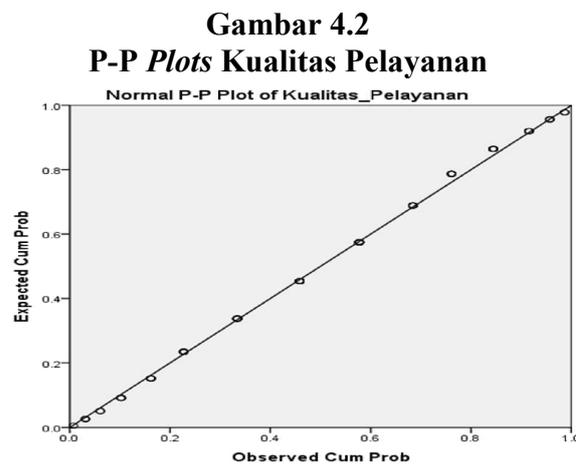
Sumber: Data primer yang diolah, 2019

Berdasarkan tabel 4.16 yaitu hasil uji normalitas menggunakan *one-sample kolmogorov-smirnov* diperoleh nilai 0,726 untuk variabel

kualitas pelayanan, nilai 0,245 untuk variabel kualitas produk, nilai 0,067 untuk variabel tingkat bagi hasil dan nilai 0,219 untuk nilai keputusan menjadi anggota, sehingga hasil keputusan menyatakan bahwa distribusi data adalah normal.

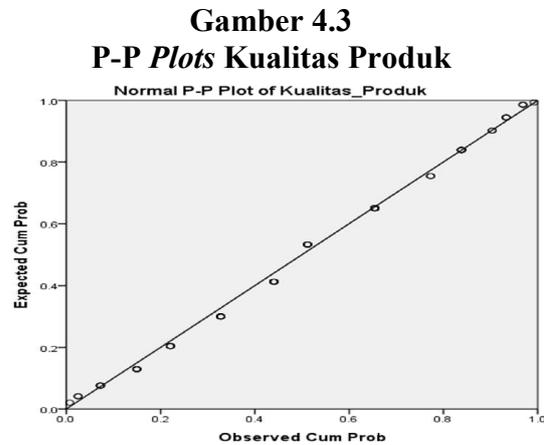
Setelah pengujian menggunakan pendekatan kolmogorov-Smirnov diketahui, maka dilakukan pengujian dengan menggunakan pendekatan kurva *P-P Plots*.

1) *P-P Plots* variabel kualitas pelayanan (X_1)



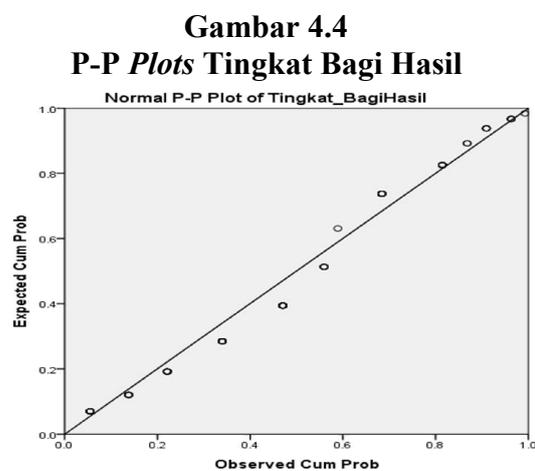
Sumber: Data primer yang diolah, 2018

Dari hasil uji dengan menggunakan kurva *P-P Plots* pada normalitas data dengan *Normal P-P Plots* (Gambar 4.2), menunjukkan bahwa distribusi dengan titik-titik data menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal, maka data pada variabel kualitas pelayanan yang digunakan dinyatakan berdistribusi normal.

2) P-P Plots variabel kualitas produk (X_2)

Sumber: Data primer yang diolah, 2018

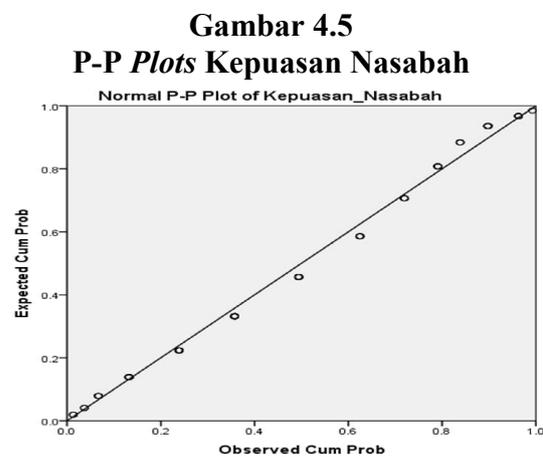
Dari hasil uji dengan menggunakan kurva P-P Plots pada normalitas data dengan Normal P-P Plots (Gambar 4.3), menunjukkan bahwa distribusi dengan titik-titik data menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal, maka data pada variabel kualitas produk yang digunakan dinyatakan berdistribusi normal.

3) P-P Plots tingkat bagi hasil (X_3)

Sumber: Data primer yang diolah, 2019

Dari hasil uji dengan menggunakan kurva *P-P Plots* pada normalitas data dengan *Normal P-P Plots* (Gambar 4.4), menunjukkan bahwa distribusi dengan titik-titik data menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal, maka data pada variabel tingkat bagi hasil yang digunakan dinyatakan berdistribusi normal.

4) *P-P Plots* kepuasan nasabah (Y)



Sumber: Data primer yang diolah, 2019

Dari hasil uji dengan menggunakan kurva *P-P Plots* pada normalitas data dengan *Normal P-P Plots* (Gambar 4.5), menunjukkan bahwa distribusi dengan titik-titik data menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal, maka data pada variabel kepuasan nasabah yang digunakan dinyatakan berdistribusi normal.

3. Uji Asumsi Klasik

Berdasarkan hasil pengujian segala penyimpangan klasik terhadap data penelitian dapat dijelaskan sebagai berikut:

a. Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas bertujuan untuk mendeteksi adanya multikolinieritas, suatu data dikatakan multikolinieritas jika nilai *Variance Inflation Factor (VIF)* tidak lebih dari 10, maka model terbebas dari multikolinieritas.

Tabel 4.17
Hasil Uji Multikolinieritas
Coefficients^a

Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	Kualitas_Pelayanan	.301	3.326
	Kualitas_Produk	.551	1.814
	Tingkat_BagiHasil	.257	3.898

a. Dependent Variable: Kepuasan_Nasabah
Sumber: Data primer yang diolah, 2019

Berdasarkan coefficient pada tabel 4.17 dapat diketahui bahwa nilai *Variance Inflation Factor (VIF)* 3,326 untuk variabel kualitas pelayanan (X_1), 1,814 untuk variabel kualitas produk (X_2), 3,898 untuk variabel tingkat bagi hasil (X_3). Hasil ini berarti variabel terbebas dari asumsi klasik multikolinieritas, karena hasil nilai *Variance Inflation Factor (VIF)* lebih kecil dari 10.

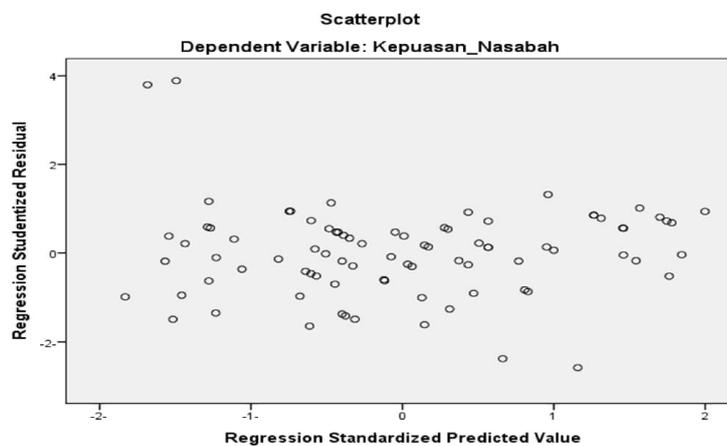
b. Uji Heteroskedastisitas

Untuk mendeteksi ada tidaknya heteroskedastisitas pada suatu model dapat dilihat dari pola gambar Scatterplot model. Dengan ketentuan tidak terdapat heteroskedastisitas jika:⁵

⁵ Agus Eko Sujianto, *Aplikasi Statistik dengan SPSS 16.0*, (Jakarta: PT. Prestasi Putra Karya, 2009), hal.79-80

- 1) Penyebaran titik-titik data sebaiknya tidak berpola
- 2) Titik-titik data menyebar di atas dan di bawah atau disekitar angka 0 (nol)
- 3) Titik-titik data tidak mengumpul hanya di atas atau di bawah saja

Gambar 4.6
Hasil Uji Heteroskedastisitas



Sumber: Data primer yang diolah, 2019

Hasil dari pengujian heteroskedastisitas menunjukkan bahwa titik-titik tidak membentuk pola tertentu atau tidak ada pola yang jelas serta titik-titik menyebar di atas dan di bawah angka 0 (nol) pada sumbu Y, maka dalam penelitian ini tidak terjadi heteroskedastisitas.

c. Uji Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda digunakan dalam penelitian ini dengan tujuan untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat. Perhitungan statistik dalam analisis regresi linier berganda yang digunakan dalam penelitian ini adalah

dengan menggunakan bantuan program komputer SPSS for Windows versi 16.0. Ringkasan hasil pengelolaan data dengan menggunakan program SPSS tersebut adalah sebagai berikut:

Tabel 4.18
Hasil Uji Regresi Linier Berganda
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	4.088	1.965		2.081	.041
1 Kualitas_Pelayanan	.338	.104	.362	3.244	.002
Kualitas_Produk	.247	.077	.266	3.220	.002
Tingkat_BagiHasil	.281	.112	.304	2.511	.014

a. Dependent Variable: Kepuasan_Nasabah
Sumber: Data primer yang diolah, 2019

Dari hasil tersebut apabila ditulis dalam bentuk Standardized dari persamaan regresinya adalah sebagai berikut:

$$Y = 4,088 + 0,338 X_1 + 0,247 X_2 + 0,281 X_3$$

Dimana:

Y = Kepuasan Nasabah

X₁ = Kualitas Pelayanan

X₂ = Kualitas Produk

X₃ = Tingkat Bagi Hasil

- 1) Konstanta sebesar 4,088 nilai konstanta mengatakan bahwa jika tidak ada ketiga variabel independen tersebut, maka jumlah kepuasan adalah sebesar 4,088.

- 2) Koefisien regresi X_1 (Kualitas Pelayanan) dari perhitungan linier berganda dapat dilihat sebesar 0,338 hal ini berarti setiap ada peningkatan kualitas pelayanan sebesar 1 satuan maka kepuasan nasabah akan meningkat sebesar 0,338. Maka kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah terjadi hubungan positif. Jika peningkatan kualitas pelayanan mengalami kenaikan maka kepuasan nasabah akan mengalami kenaikan atau bertambah.
- 3) Koefisien regresi berganda X_2 (Kualitas Produk) dari perhitungan regresi linier berganda dapat dilihat sebesar 0,247, hal ini berarti setiap ada peningkatan nilai kualitas produk sebesar 1 satuan maka kepuasan nasabah akan meningkat sebesar 0,247. Maka kualitas produk berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah. Artinya apabila kualitas produk mengalami kenaikan maka nasabah juga akan bertambah.
- 4) Koefisien regresi berganda X_3 (Tingkat Bagi Hasil) dari perhitungan regresi linier berganda dapat dilihat sebesar 0,281, hal ini berarti setiap ada peningkatan nilai tingkat bagi hasil sebesar 1 satuan maka kepuasan nasabah akan meningkat sebesar 0,281. Maka tingkat bagi hasil berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah. Artinya apabila tingkat bagi hasil mengalami kenaikan maka nasabah juga akan bertambah.

d. Uji Hipotesis

1) Uji t (Persial)

Uji t digunakan untuk mengetahui apakah dalam model regresi variabel independen secara parsial berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen, dimana jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka uji regresi dikatakan signifikan atau dengan melihat angka signifikannya. Jika nilai $sig. < \text{tingkat signifikansi } (\alpha = 0,05)$, maka secara parsial atau sendiri-sendiri variabel independen mempunyai pengaruh signifikan terhadap variabel dependen. Dengan ketentuan sebagai berikut:

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

H_a : Artinya terdapat pengaruh yang signifikan dari variabel bebas terhadap variabel terikat.

Untuk mengetahui besarnya masing-masing variabel independen secara parsial (individu) terhadap variabel dependen dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

Tabel 4.19
Hasil Uji Parsial t (Persial)

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	4.088	1.965		2.081	.041
1 Kualitas_Pelayanan	.338	.104	.362	3.244	.002
Kualitas_Produk	.247	.077	.266	3.220	.002
Tingkat_BagiHasil	.281	.112	.304	2.511	.014

a. Dependent Variable: Kepuasan_Nasabah

Sumber: Data primer yang diolah, 2019

a) Menguji signifikansi variabel Kualitas Pelayanan (X_1)

Terlihat bahwa t_{hitung} kualitas pelayanan adalah 3,244. Sedangkan t_{tabel} bisa dihitung dan dilihat pada tabel t-test dengan $\alpha = 0,05$, $df = 80$ di dapat dari rumus $(n-k-1)$, dimana n adalah jumlah responden dan k adalah jumlah variabel x). Di dapat t_{tabel} adalah 1,664.

Variabel kualitas pelayanan memiliki nilai sig. $0,002 < 0,05$ artinya kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah, sedangkan $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($3,244 > 1,664$), maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Sehingga dapat disimpulkan bahwa koefisien kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Hal ini sekaligus menunjukkan bahwa hipotesa 1 yang berbunyi “kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah bank syariah”, dapat diterima.

b) Menguji signifikansi kualitas produk (X_2)

Terlihat bahwa t_{hitung} kualitas produk adalah 3,220. Sedangkan t_{tabel} bisa dihitung dan dilihat pada tabel t-test dengan $\alpha = 0,05$, $df = 80$ di dapat dari rumus $(n-k-1)$, dimana n adalah jumlah responden dan k adalah jumlah variabel x). Di dapat t_{tabel} adalah 1,664.

Variabel pengetahuan konsumen memiliki nilai sig. $0,002 < 0,05$ artinya kualitas produk berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah, sedangkan $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($5,259 > 1,664$), maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Sehingga dapat disimpulkan bahwa koefisien kualitas produk secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Hal ini sekaligus menunjukkan bahwa hipotesa 2 yang berbunyi “kualitas produk berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah bank syariah”, dapat diterima.

c) Menguji signifikansi tingkat bagi hasil (X_3)

Terlihat bahwa t_{hitung} tingkat bagi hasil adalah 2,511. Sedangkan t_{tabel} bisa dihitung dan dilihat pada tabel t-test dengan $\alpha = 0,05$, $df = 80$ di dapat dari rumus $(n-k-1)$, dimana n adalah jumlah responden dan k adalah jumlah variabel x). Di dapat t_{tabel} adalah 1,664.

Variabel pengetahuan konsumen memiliki nilai sig. $0,014 < 0,05$ artinya tingkat bagi hasil berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah, sedangkan $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($5,259 > 1,659$), maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Sehingga dapat disimpulkan bahwa koefisien tingkat bagi hasil secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Hal ini sekaligus menunjukkan bahwa

hipotesa 3 yang berbunyi “tingkat bagi hasil berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah bank syariah”, dapat diterima.

2) Uji F (Simultan)

Uji simultan atau uji F adalah uji statistik yang digunakan untuk mengetahui apakah uji regresi yang dilakukan mempunyai pengaruh yang signifikan atau tidak, dimana jika nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$ maka uji regresi dikatakan signifikan. Atau jika nilai $sig. < 0,05$, maka secara simultan atau bersama-sama pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen adalah signifikan. Berdasarkan hasil uji *SPSS for Windows 16.0* diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 4.20
Hasil Uji F (Simultan)
ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	546.255	3	182.085	62.142	.000 ^b
	Residual	234.411	80	2.930		
	Total	780.667	83			

a. Dependent Variable: Kepuasan_Nasabah

b. Predictors: (Constant), Tingkat_BagiHasil, Kualitas_Produk, Kualitas_Pelayanan

Sumber: Data primer yang diolah, 2019

Dari hasil output diatas (ANOVA), terbaca nilai F_{hitung} sebesar 62,142 dan F_{tabel} sebesar 3,08. Sehingga dapat diketahui bahwa ($62,142 > 3,08$) dan nilai sig. (0,000) lebih kecil dari taraf signifikansi ($\alpha = 0,05$). Hasil uji statistik menunjukkan bahwa variabel independen (kualitas pelayanan, kualitas produk,

tingkat bagi hasil) secara simultan atau bersama-sama mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah bank syariah.

Hal ini menunjukkan bahwa hipotesa 4 yang berbunyi “kualitas pelayanan, kualitas produk, tingkat bagi hasil secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah bank syariah”, dapat diterima.

e. Uji Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi memiliki fungsi untuk mengetahui besarnya variasi variabel independen dalam menerangkan variabel dependen atau menjelaskan sejauh mana kemampuan variabel independen (kualitas pelayanan, kualitas produk, tingkat bagi hasil) terhadap variabel dependen (kepuasan nasabah bank syariah). Dari hasil perhitungan melalui program komputer statisti SPSS 16.0 didapatkan nilai koefisien sebagai berikut:

Tabel 4.21
Hasil Uji Koefisien Determinasi
Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.836 ^a	.700	.688	1.712

a. Predictors: (Constant), Tingkat_BagiHasil, Kualitas_Produk, Kualitas_Pelayanan

Sumber: Data primer yang diolah, 2019

Pada tabel (model summary) menunjukkan bahwa nilai R Square adalah 0,688 atau 68,8%. Hal ini berarti bahwa variabel-variabel independen yaitu kualitas pelayanan, kualitas produk, dan tingkat bagi

hasil mampu menjelaskan variabel dependen yaitu kepuasan nasabah sebesar 68,8%. Sedangkan sisanya ($100\% - 68,8\% = 31,2\%$) dijelaskan oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.