

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN**

#### **A. GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN**

##### **a. Sejarah Perusahaan**

PT. Bank Muamalat KCP. Blitar mulai berdiri di kota Blitar sejak 30 April 2010, gedung pertama berada di Jln. Cepaka No. 26 Kota Blitar. Selanjutnya pindah di Jln. Ahmad Yani, komplek Ruko Merdeka Timur Center (MTC), Blok H, kelurahan Kepanjenlor, Kecamatan Kepanjenkidul, Kabupaten Blitar pada tanggal 15 Agustus 2015.

Sedangkan PT Bank Muamalat Indonesia Tbk memulai perjalanan bisnisnya sebagai Bank Syariah pertama di Indonesia pada 1 November 1991 atau 24 Rabi'us Tsani 1412 H. Pendirian Bank Muamalat Indonesia digagas oleh Majelis Ulama Indonesia (MUI), Ikatan Cendekiawan Muslim Indonesia (ICMI) dan pengusaha muslim yang kemudian mendapat dukungan dari Pemerintah Republik Indonesia. Sejak resmi beroperasi pada 1 Mei 1992 atau 27 Syawal 1412 H, Bank Muamalat Indonesia terus berinovasi dan mengeluarkan produkproduk keuangan syariah seperti Asuransi Syariah (Asuransi Takaful), Dana Pensiun Lembaga Keuangan Muamalat (DPLK Muamalat) dan *multifinance syariah* (Al-Ijarah Indonesia Finance) yang seluruhnya menjadi terobosan di Indonesia. Selain itu produk Bank yaitu Shar-e yang diluncurkan pada

tahun 2004 juga merupakan tabungan instan pertama di Indonesia. Produk Shar-e Gold Debit Visa yang diluncurkan pada tahun 2011 tersebut mendapatkan penghargaan dari Museum Rekor Indonesia (MURI) sebagai Kartu Debit Syariah dengan teknologi chip pertama di Indonesia serta layanan *e-channel* seperti *internet banking*, *mobile banking*, ATM, dan *cash management*. Seluruh produk-produk tersebut menjadi pionir produk syariah di Indonesia dan menjadi tonggak sejarah penting di industri perbankan syariah. 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*”.<sup>75</sup>

#### **b. Letak Geografis Objek Penelitian**

Penelitian ini dilakukan di Kota Blitar, yang merupakan salah satu Kota yang ada di wilayah Profinsi Jawa Timur. Secara geografis Kota Blitar terletak pada posisi + 160 Km sebelah Barat Daya Kota Surabaya dan berada di tengah wilayah Kabupaten Blitar pada koordinat 112°14' – 112°28' Bujur Timur dan 8°2' – 8°8' Lintang Selatan. Kota Blitar merupakan ibu kota Blitar, Jawa Timur.

Secara geografis wilayah Kota Blitar terletak 112°14' - 112°28' Bujur Timur dan 8°2' - 8°8' Lintang Selatan dengan luas wilayah 32,57 km. Kota Blitar terletak di tengah-tengah Kabupaten Blitar. Batas wilayah sebelah Utara berbatasan dengan Kabupaten Blitar, Di sebelah Timur berbatasan dengan Kabupaten Blitar, di sebelah Selatan berbatasan dengan Kabupaten Blitar, sedangkan sebelah Barat berbatasan dengan Kabupaten Blitar. Luas wilayah Kota Blitar mencapai 32.58 km<sup>2</sup> , dan terbagi menjadi terbagi menjadi 3 (tiga) Kecamatan dan masing-masing Kecamatan terbagi kedalam 7 ( tujuh ) Kelurahan. Jadi jumlah keseluruhan kecamatan terdapat 21 kecamatan di seluruh Kota Blitar. Kecamatan terluas adalah Kecamatan

---

<sup>75</sup> <http://www.bankmuamalat.co.id> , diakses pada tanggal 23 April 2019, pukul 13.45 WIB

Sananwetan dengan luas 12,15 Km<sup>2</sup> ke-mudian Kecamatan Kepanjenkidul seluas 10,50 Km<sup>2</sup> dan Ke-camatan Sukorejo 9,93 Km<sup>2</sup>.

Kota Blitar hanya berbatasan langsung dengan wilayah Kabupaten Blitar karena posisinya yang berada di tengah-tengah Kabupaten Blitar.<sup>76</sup> Sedangkan lokasi penelitian Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar terletak di Jln. Ahmad Yani, komplek Ruko Merdeka Timur Center (MTC), Blok H, kelurahan Kepanjenlor, Kecamatan Kepanjenkidul, Kota Blitar, cukup strategis berada di pusat kota, yang mana banyak aktivitas bisnis yang di lakukan oleh masyarakat, khususnya masyarakat Blitar. Sehingga mempermudah nasabah untuk mendapatkan layanan di Bank Muamalat KCP Blitar.

Selain itu, Bank Muamalat KCP Blitar juga memiliki situasi yang dekat dengan lembaga-lembaga baik lembaga keuangan, pemerintahan serta swasta. Kondisi perusahaan Bank Muamalat KCP Blitar juga dekat dengan kantor bupati sekolah dan akan dibangun mall sehingga banyak para nasabah yang menabung ataupun membuka deposito bebas riba. Kondisi perusahaan yang megah memiliki dua lantai dan kondisi bangunan yang rapi dan bersih membuat fisik Bank Muamalat menjadi salah satu andalan bagi Bank Muamalat. Keterangan diatas akan diuraikan sebagai berikut:

---

<sup>76</sup> <https://blitarkota.bps.go.id/statictable/2017/06/20/494/2-1-keadaan-geografi-.html> di akses pada tanggal 26 April 2019, pukul 16.03 WIB

### c. Lokasi Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar

- 1) Dekat dengan nasabah pegawai dan pengusaha.

Lokasi Bank Muamalat yang dekat dengan kantor walikota, kantor PMI Kota Blitar, kantor PMI Kabupaten Blitar, Kementerian Agama Kabupaten Blitar, SMPN 1 Kota Blitar, KODIM 0808, dan akan dibangun mall didekat Bank Muamalat juga, sehingga banyak nasabah yang akan membuka rekening tabungan, membuka rekening deposito, atau bahkan membuka rekening haji, karena selain dekat dengan tempat-tempat nasabah bekerja, prinsip bagi hasil yang ditawarkan berkonsentrasi pada bagi hasil yang kompetitif dan menguntungkan serta tidak mengandung unsur riba.

- 2) Dekat dengan perumahan penduduk.

Lokasi yang dekat dengan perumahan penduduk memungkinkan masyarakat untuk menggunakan jasa Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar untuk sekedar transfer ataupun mengambil uang di ATM.

- 3) Mudah dijangkau

Letak Bank Muamalat mudah dijangkau melalui alat transportasi pribadi, becak, dan transportasi *online* seperti transportasi *online* Grab, dan ojek *online* lainnya, sehingga memudahkan nasabah untuk langsung datang ke Bank Muamalat KCP Blitar.

#### 4) Keamanan Lingkungan

Keamanan lingkungan Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar sangat terjamin karena lokasi BMI KCP Blitar yang berada di depan KODIM, dan dijaga oleh *security* pagi maupun malam setelah kantor tutup. Selain itu kondisi tempat parkir yang luas dan dijaga oleh juru parkir yang sudah mendapat izin dari pemerintah Kota Blitar akan menambah kenyamanan dan keamanan bagi nasabah.

#### **d. Kondisi Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar**

- 1) Lantai bawah Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar digunakan untuk ruangan *Frontliner* yang meliputi *Teller* dan *Customer Service*, serta sebagai ruangan untuk pelayanan nasabah, termasuk dengan *Security* sebagai keamanan sekaligus seseorang yang pertama kali yang menerima nasabah. Dan ada ruang *Marketing* juga, Selain itu di lantai bawah ada ruang tamu, ruangan untuk staff *Back Office*, ruang pimpinan dan toilet lantai bawah.
- 2) Lantai dua Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar digunakan untuk ruang, *pantry*, ruang *meeting*, ruang makan, mushola, dan toilet lantai dua.
- 3) Lantai tiga Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar digunakan untuk gudang.

#### e. **Visi dan Misi Perusahaan**

PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk memiliki visi yaitu *“The Best Islamic Bank and Top 10 Bank in Indonesia with Strong Regional Presence”* maksudnya : "Menjadi bank syariah terbaik dan termasuk dalam 10 besar bank di Indonesia dengan eksistensi yang diakui di tingkat regional". Untuk mencapai visi tersebut Bank Muamalat Indonesia Tbk memiliki 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 professional serta orientasi investasi yang inovatif, untuk memaksimalkan nilai kepada seluruh pemangku kepentingan”<sup>77</sup>.

#### f. **Ruang Lingkup Bidang Usaha**

Bank Muamalat Indonesia menciptakan beberapa produk untuk memberikan kepuasan pelayanan pada nasabahnya sesuai dengan kebutuhan yang diharapkan. Jenis-jenis produk Bank Muamalat Indonesia secara umum terdiri dari 6 (Enam) produk:

##### 1. **Tabungan**

- a. Tabungan iB Hijrah Haji
  - a) Bank umum syariah pertama di Indonesia yang dikelola secara profesional dan murni syariah.

---

<sup>77</sup> <http://www.bankmuamalat.co.id/visi-misi>, diakses pada tanggal 25 April 2019, pukul 14.07 WIB



- b) Salah satu Bank Penerima Setoran Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji (BPS-BPIH), yang terdaftar di SISKOHAT Kementerian Agama Republik Indonesia.
- c) Tabungan iB Hijrah Haji menawarkan solusi lengkap untuk perjalanan ibadah Anda.
- d) Bank yang berkomitmen memfasilitasi nasabah untuk berhijrah dan selalu menjadi lebih baik.

b. Tabungan iB Hijrah

Tabungan iB Hijrah adalah tabungan nyaman untuk digunakan kebutuhan transaksi dan berbelanja dengan kartu Shar-E Debit yang berlogo Visa plus dengan manfaat berbagai macam program subsidi belanja di *merchant* lokal dan luar negeri.

c. Tabungan iB Hijrah Valas

Tabungan syariah dalam denominasi valuta asing US Dollar (USD) dan Singapore Dollar (SGD) yang ditujukan untuk melayani kebutuhan transaksi dan investasi yang lebih beragam, khususnya yang melibatkan mata uang USD dan SGD.

d. Tabunganku

TabunganKu adalah tabungan untuk perorangan dengan persyaratan mudah dan ringan.

e. Tabungan iB Hijrah Rencana

Tabungan iB Hijrah Rencana adalah solusi perencanaan keuangan yang tepat untuk mewujudkan rencana dan impian di masa depan dengan lebih baik sesuai prinsip syariah.

f. Tabungan iB Hijrah Prima

Tabungan iB Hijrah Prima adalah tabungan untuk memenuhi kebutuhan transaksi bisnis sekaligus investasi dengan aman dan menguntungkan. Tabungan iB Muamalat Prima dilengkapi dengan fasilitas Shar-E Debit Gold yang dapat digunakan di seluruh Jaringan Visa. Tabungan iB Muamalat Prima dilengkapi dengan nisbah bagi hasil yang kompetitif dan fasilitas bebas biaya *realtime* transfer, bebas biaya SKN dan RTGS.

g. Tabungan iB SimPel

Tabungan Simpanan Pelajar (SimPel) iB adalah tabungan untuk siswa dengan persyaratan mudah dan sederhana serta fitur yang menarik untuk mendorong budaya menabung sejak dini.

## **2. Muamalat Prioritas**

a. Tabungan iB Hijrah Muamalat Prima

- a) Simpanan dengan bagi hasil kompetitif dengan waad nisbah yang menguntungkan
- b) Dilengkapi dengan kartu Shar-E Debit Prioritas untuk keleluasaan bertransaksi dan menawarkan berbagai keuntungan istimewa

- c) Tersedia pilihan nomor rekening cantik
- b. Tabungan iB Hijrah Muamalat Prima Berhadiah yaitu simpanan berjangka dengan benefit hadiah sesuai pilihan Nasabah
- c. Tabungan iB Hjrjah Muamalat Rencana yaitu solusi perencanaan keuangan untuk mewujudkan rencana di masa depan dengan lebih baik

### **3. Produk Deposito**

Deposito iB Hijrah Muamalat

- a) Simpanan berjangka yang memberikan hasil optimal dan rasa aman
- b) Tersedia pilihan jangka waktu dan mata uang (Rupiah atau US Dollar)

### **4. Produk Giro**

- a. Giro Muamalat Attijary iB yaitu Produk giro berbasis akad wadiah yang memberikan kemudahan dan kenyamanan dalam bertransaksi. Merupakan sarana untuk memenuhi kebutuhan transaksi bisnis Nasabah Non-perorangan yang didukung oleh fasilitas Cash Management.
- b. Giro Muamalat Ultima iB yaitu Produk giro berbasis akad wadiah yang memberikan kemudahan dan kenyamanan dalam bertransaksi. Merupakan sarana untuk memenuhi kebutuhan transaksi bisnis Nasabah Non-perorangan yang didukung oleh fasilitas Cash Management.

### **5. Produk kartu Shar-e Debit**

- a. Kartu Shar-e Debit Gold yaitu kartu debit yang dapat digunakan untuk bertransaksi didalam dan diluar negeri dengan limit yang lebih tinggi

- b. Kartu Shar-e Debit Regular GPN adalah kartu debit yang dapat digunakan untuk bertransaksi di ATM Bank Muamalat, ATM Prima dan ATM Bersama serta di toko/*merchant* di dalam negeri.
- c. Kartu Shar-E Debit Classic yaitu kartu debit yang dapat digunakan untuk bertransaksi di dalam dan luar negeri.
- d. Kartu Shar-E Debit 1HRAM adalah kartu debit yang dapat digunakan untuk melakukan transaksi di dalam dan luar negeri dengan program khusus untuk transaksi di Arab Saudi.
- e. Kartu Shar-E Debit Prioritas adalah kartu debit khusus Nasabah prioritas yang dapat digunakan untuk melakukan transaksi di dalam dan luar negeri.

## **6. Produk Pembiayaan**

- a. KPR iB Muamalat

Produk pembiayaan yang akan membantu Anda untuk memiliki rumah tinggal, rumah susun, apartemen dan condotel termasuk renovasi dan pembangunan serta pengalihan (take-over) KPR dari bank lain dengan Dua pilihan akad yaitu akad murabahah (jual-beli) atau musyarakah mutanaqishah (kerjasama sewa).

- b. Pembiayaan iB Muamalat Pensiun

Produk pembiayaan yang membantu anda untuk memenuhi kebutuhan di hari tua dengan sederet keuntungan dan memenuhi prinsip syariah yang menenangkan. Produk ini memfasilitasi pensiunan untuk

kepemilikan dan renovasi rumah tinggal, pembelian kendaraan, biaya pendidikan anak, biaya pernikahan anak dan umroh. Termasuk take over pembiayaan pensiun dari bank lain. Dua pilihan yaitu akad murabahah (jual-beli) atau ijarah multijasa

c. Pembiayaan iB Muamalat Multiguna.

Produk pembiayaan yang membantu anda untuk memenuhi kebutuhan barang jasa konsumtif seperti bahan bangunan untuk renovasi rumah, kepemilikan sepeda motor, biaya pendidikan, biaya pernikahan dan perlengkapan rumah.<sup>78</sup>

**g. Layanan 24 Jam Bank Muamalat Indonesia**

1) ATM Muamalat

ATM Muamalat dilengkapi dengan berbagai fitur untuk memudahkan nasabah dalam melakukan info saldo, cetak 5 transaksi terakhir, pembayaran tagihan, pembelian pulsa isi ulang, pembelian tiket, pembayaran premi asuransi, transfer antar bank, pembayaran uang sekolah dan pembayaran ZIS.

2) Muamalat Mobile

Muamalat mobile adalah aplikasi yang meliputi lokasi ATM/cabang, info produk, call center 1500016, bahasa, kiblat, jadwal sholat dan aplikasi haji dan umroh. Mobile banking muamalat menawarkan

---

<sup>78</sup> <http://www.bankmuamalat.co.id> , diakses pada tanggal 23 April 2019, pukul 14.00 WIB

kemudahan dalam bertransaksi secara real time, aman dan praktis menggunakan perangkat smartphone nasabah melalui koneksi internet (Android, IOS, Blackberry, dan Windows Phone) dengan fitur yang bisa diakses adalah pemindahbukuan, transfer antar bank, cek saldo, pembayaran tagihan, pembelian serta IO transaksi terakhir dan mutasi rekening. Untuk dapat menggunakan layanan Mobile Banking, nasabah hanya perlu mengunduh aplikasi Mobile Banking Muamalat dari *application store* dengan kata kunci “Muamalat Mobile” dan melakukan registrasi dan aktivasi di ATM/Cabang terdekat.

### 3) Internet Banking Muamalat

Layanan ini bertujuan untuk memudahkan nasabah Ritel (Individu) dalam melakukan transaksi finansial seperti pemindahbukuan, transfer antar bank, pembayaran tagihan, dan pembelian pulsa serta transaksi non finansial seperti cek saldo, 5 transaksi terakhir dan cek mutasi. Melalui fitur transaksi debit online di internet banking muamalat dari *application store* dengan kata kunci “Muamalat Mobile” dan melakukan registrasi dan aktivasi di ATM/Cabang terdekat.

### 4) Cash Management System

Layanan ini lebih berkonsentrasi pada nasabah korporat. Dalam layanan ini, Bnak Muamalat Indonesia menyelenggarakan penerimaan/koleksi pemasukan dana (*collection*), pembayaran/ pengeluaran dana serta mengelola likuiditas perusahaan.

#### 5) SalaMuamalat

SalaMuamalat merupakan layanan phone banking 24 jam melalui telepon 1500016/(021) 1500016 (jika dihubungi melalui telepon seluler) yang memberikan kemudahan kepada nasabah setiap saat dan dimanapun nasabah berada untuk memperoleh informasi mengenai produk, saldo dan informasi transaksi, transfer antar rekening Bank Muamalat Indonesia hingga maksimal Rp 50.000.000 serta pembayaran ZIS.<sup>79</sup>

#### **h. Struktur Organisasi BMI KCP Blitar**

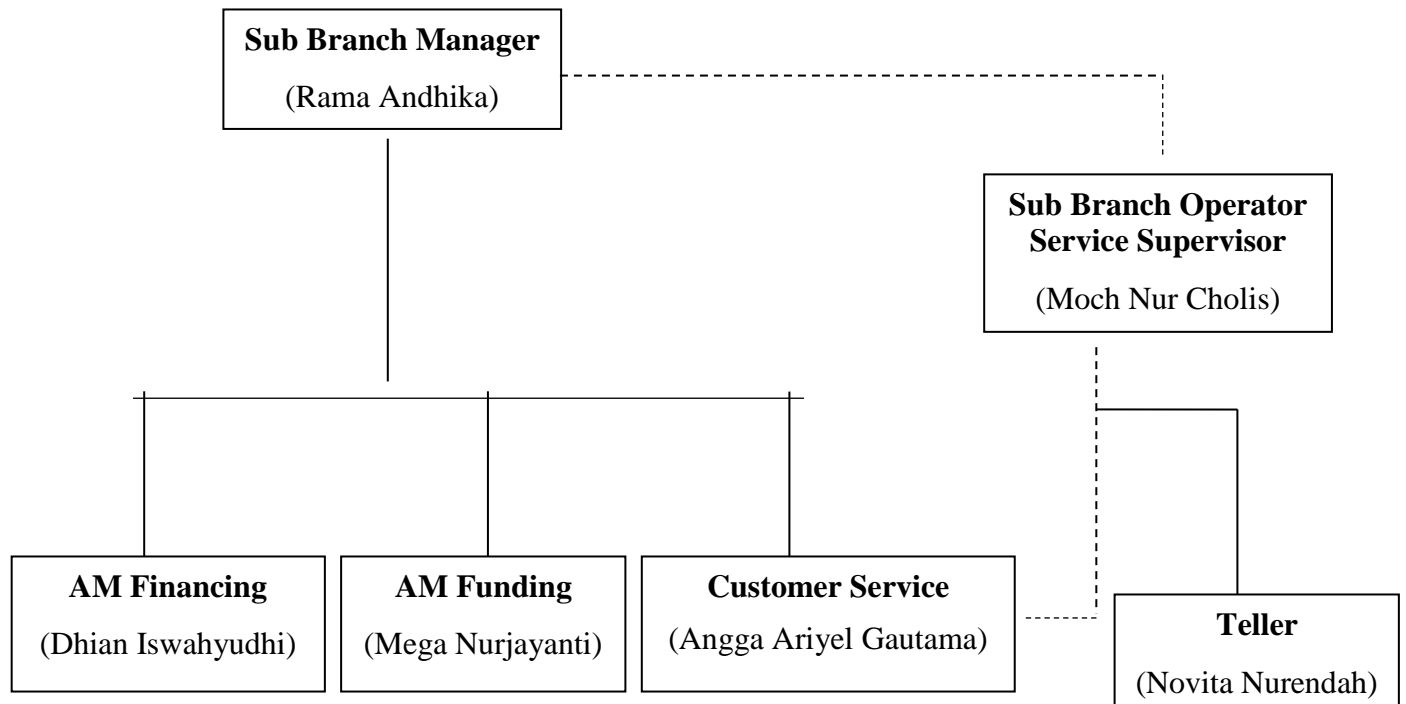
Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar, merupakan salah satu lembaga keuangan syariah, Kantor ini melayani nasabah untuk berbagai transaksi seperti tabungan, giro, deposito, dan lain sebagainya, dimana ketentuan operasionalnya sesuai prinsip syariah, dan aturan perjanjian berdasarkan hukum islam antara pihak Bank dengan pihak lainnya (nasabah) untuk penghimpunan dana maupun kegiatan lainnya yang dinyatakan sesuai dengan syariah atau ajaran islam dikenal dengan sistem bagi hasil dan dikelola dengan badan pengurus seperti dibawah ini.

---

<sup>79</sup> <http://www.bankmuamalat.co.id> , diakses pada tanggal 23 April 2019, pukul 14.00 WIB

Gambar 4.1

## Struktur Organisasi Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar



Sumber: Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar, 2019

### i. Deskripsi Karakteristik Responden

Untuk mempermudah dalam penelitian diperlukan data deskriptif responden, data ini menggambarkan keadaan dan kondisi responden guna memberikan informasi tambahan dalam penelitian. Pada bagian ini akan dijelaskan mengenai identitas responden berdasarkan jenis produk yang digunakan, jenis kelamin, usia, pekerjaan, pendapatan, pendidikan terakhir, dan lama menjadi nasabah BMI. Penggolongan yang dilakukan terhadap responden

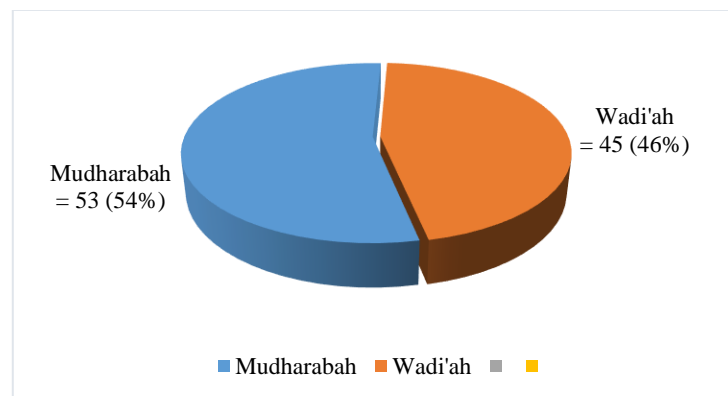


dalam penelitian ini bertujuan untuk mengetahui secara jelas mengenai gambaran responden sebagai objek penelitian. Gambaran umum objek penelitian satu persatu dapat diuraikan sebagai berikut:

### 1) Identitas Responden Menurut Jenis Produk

Data mengenai jenis produk yang digunakan oleh nasabah Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar yang diambil sebagai responden adalah sebagai berikut:

**Diagram 4.2**  
**Diagram Lingkaran Jenis Produk**



Sumber: Data Primer yang telah diolah, 2019

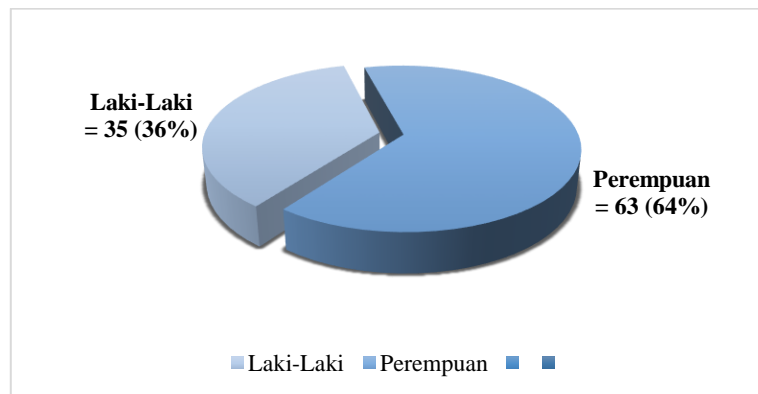
Berdasarkan diagram 4.2 diatas, menunjukkan jenis produk yang digunakan oleh nasabah Bank Muamalat Indonesia yang menggunakan jenis Tabungan iB Muamalat sehingga diambil sebagai responden didominasi oleh responden tabungan mudharabah yaitu tabungan yang dijalankan dengan akad mudharabah sebanyak 53 orang atau 54%,

sedangkan responden tabungan wadi'ah yaitu tabungan yang dijalankan dengan akad wadi'ah (titipan) sebanyak 45 orang atau 46%.

## 2) Identitas Responden Menurut Jenis Kelamin

Data mengenai jenis kelamin nasabah Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar yang diambil sebagai responden adalah sebagai berikut:

**Diagram 4.3**  
**Diagram Lingkaran Jenis Kelamin**



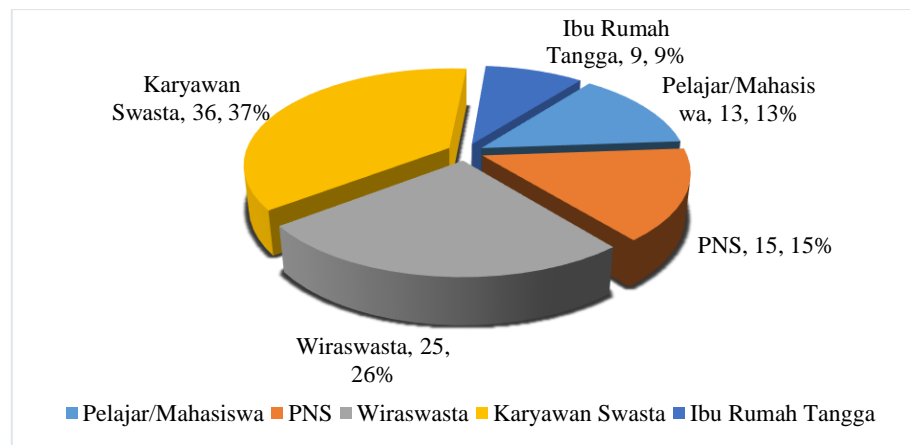
Sumber: Data Primer yang telah diolah, 2019

Berdasarkan diagram 4.3 diatas, menunjukkan bahwa jenis kelamin nasabah tabungan Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar yang diambil sebagai responden didominasi oleh responden perempuan sebanyak 63 orang atau 64%, sedangkan responden laki-laki sebanyak 35 orang atau 36%.

### 3) Identitas Responden Menurut Pekerjaan

Data mengenai jenis pekerjaan nasabah Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar yang diambil sebagai responden adalah sebagai berikut:

**Diagram 4.4**  
**Diagram Lingkaran Jenis Pekerjaan**



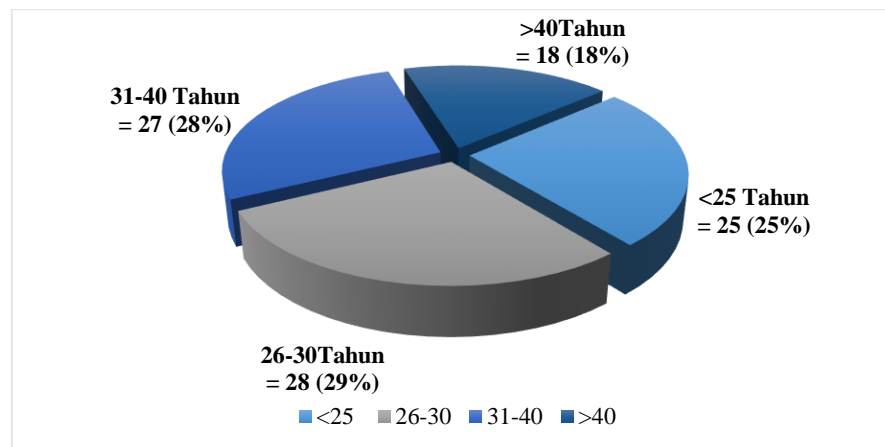
Sumber: Data Primer yang telah diolah, 2019

Dari diagram 4.4 diatas diketahui bahwa dari 98 responden, jumlah responden sebagai Pelajar/Mahasiswa sebanyak 13 orang atau 13%, responden yang bekerja sebagai PNS sebanyak 15 orang atau 15%, responden yang bekerja Wiraswasta sebanyak 25 orang atau 26%, responden yang bekerja sebagai Karyawan Swasta sebanyak 36 orang atau 37%, dan responden sebagai Ibu Rumah Tangga sebanyak 9 orang atau 9%. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar nasabah Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar sebagai Karyawan Swasta.

#### 4) Identitas Responden Menurut Usia

Data mengenai Usia nasabah Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar yang diambil sebagai responden adalah sebagai berikut:

**Diagram 4.5**  
**Diagram Lingkaran Jenis Usia**



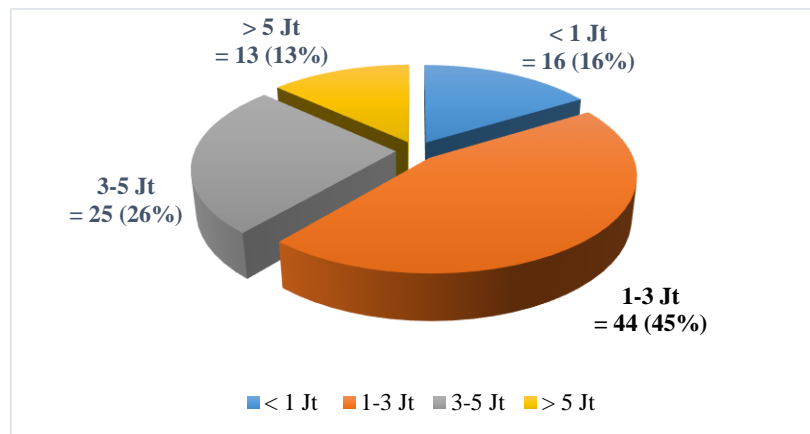
Sumber: Data Primer yang telah diolah, 2019

Berdasarkan diagram 4.5 diatas, menunjukkan bahwa nasabah tabungan Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar yang diambil sampel nya sebagai responden penelitian mayoritas berusia antara 26-30 tahun yaitu sebanyak 28 orang atau 29%, sedangkan yang berusia < 5 tahun sebanyak 25 orang atau 25%, sedangkan pada usia 31-40 tahun sebanyak 27 orang atau 28%, dan pada usia > 40 tahun sebanyak 18 orang atau 18%.

#### 5) Identitas Responden Menurut Pendapatan

Data mengenai pendapatan nasabah Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar yang diambil sebagai responden adalah sebagai berikut:

**Diagram 4.6**  
**Diagram Lingkaran Jenis Pendapatan**



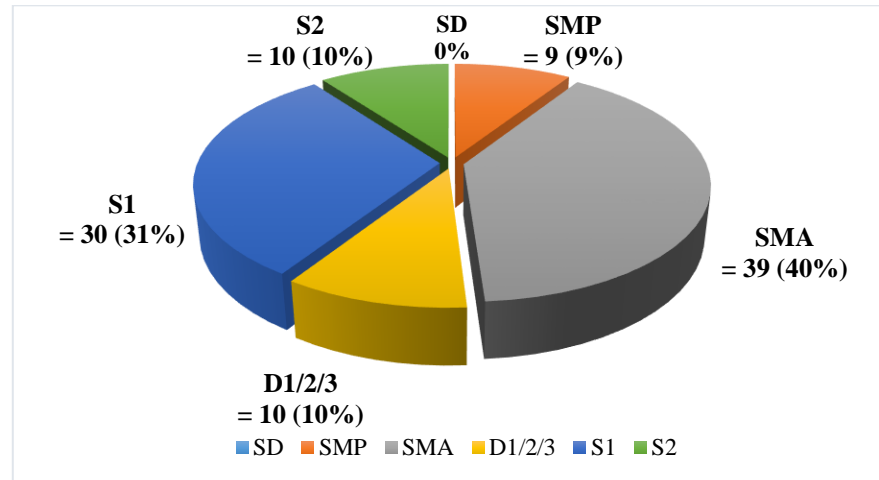
Sumber: Data Primer yang telah diolah, 2019

Dari diagram 4.6 di atas diketahui bahwa dari 98 responden, berdasarkan jenis pendapatan yang menjadi nasabah di Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar adalah responden dengan pendapatan 1-3 juta sebanyak 44 orang atau 45%, sedangkan responden yang pendapatan kurang dari 1 juta sebanyak 16 orang atau 16%, responden yang pendapatan antara 3-5 juta sebanyak 25 orang atau 26%, dan responden yang pendapatan lebih dari 5 juta sebanyak 13 orang atau 13%.

#### 6) Identitas Responden Menurut Pendidikan

Data mengenai pendidikan nasabah Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar yang diambil sebagai responden adalah sebagai berikut:

**Diagram 4.7**  
**Diagram Lingkaran Pendidikan**



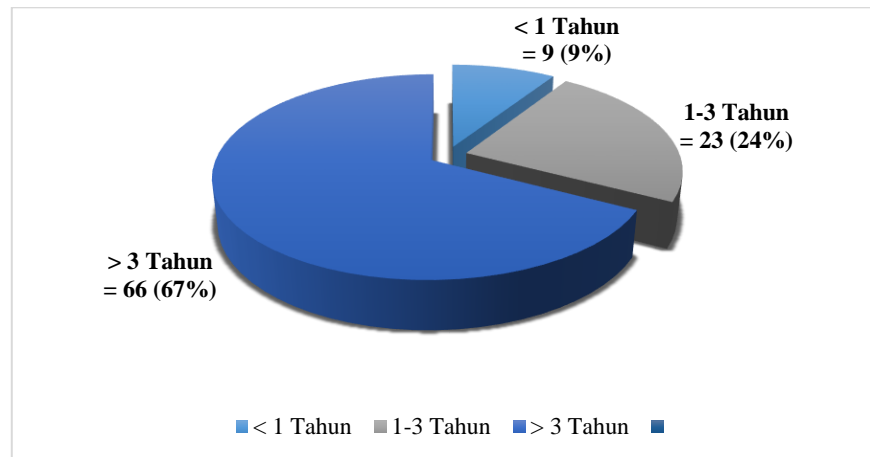
Sumber: Data Primer yang telah diolah, 2019

Dari diagram 4.7 di atas diketahui bahwa dari 98 responden, berdasarkan jenis pendidikan yang menjadi nasabah di Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar sebagian besar adalah responden yang pendidikan SMA/Sederajat sebesar 39 orang atau 40%, sedangkan jumlah responden dengan pendidikan SD sebanyak 0 atau 0%, jumlah responden dengan pendidikan SMP sebanyak 9 orang atau 9%, jumlah responden dengan pendidikan D1/2/3 sebanyak 10 orang atau 10%, jumlah responden dengan pendidikan S1 sebanyak 30 orang atau 30%, dan jumlah responden dengan pendidikan S2 sebanyak 10 atau 10%.

#### 7) Identitas Lama Responden Menjadi Nasabah

Data mengenai pendidikan nasabah Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar yang diambil sebagai responden adalah sebagai berikut:

**Diagram 4.8**  
**Diagram Lingkaran Lama Nasabah**



Sumber: Data Primer yang telah diolah, 2019

Dari diagram 4.8 di atas diketahui bahwa dari 98 responden, berdasarkan lama responden yang menjadi nasabah di Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar adalah responden dengan lama lebih dari 3 tahun sebanyak 66 orang atau 67%, sedangkan responden dengan lama kurang lebih dari 1 tahun sebanyak 9 orang atau 9%, dan responden dengan lama antara 1-3 tahun sebanyak 23 orang atau 24%. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar nasabah Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar menjadi nasabah selama lebih dari 3 tahun.

#### **j. Hasil Penelitian**

Setelah melakukan penelitian di lapangan dan data-data yang diperlukan dari berbagai sumber telah terkumpul, pada bab ini akan dianalisis sesuai dengan hipotesis yang telah dikemukakan pada bab

terdahulu. Data hasil penelitian ini diperoleh dari hasil penyebaran angket kepada responden yang merupakan nasabah dari Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar yang berjumlah 98 responden sesuai dengan jumlah hitung sampel. Data yang telah diperoleh dianalisis melalui analisis variabel-variabel independen berupa teknologi informasi, dan pelayanan *customer service* terhadap variabel dependen kepuasan nasabah. Perhitungan tersebut dilakukan menggunakan program *IBM SPSS Statistic 23.0*. Berikut deskripsi statistic berdasarkan data yang telah diolah dengan *IBM SPSS Statistic 23.0*.

### **1. Deskripsi Variabel**

Angket telah peneliti sebarakan kepada responden yang terdiri atas 30 item pertanyaan dan dibagi dalam 3 kategori, yaitu:

- a. 7 (tujuh) pertanyaan digunakan untuk mengukur teknologi informasi (X1);
- b. 14 (empat belas) pertanyaan digunakan untuk mengukur tingkat pelayanan *customer service* (X2);
- c. 9 (sembilan) pertanyaan digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan nasabah (Y).



Dalam penentuan skala, maka digunakan skala pengukuran atau rentang skala. Untuk penentuan rentang skala item pertanyaan dengan rentang skala sebagai berikut<sup>80</sup>:

$$RS = \frac{m - n}{b}$$

Keterangan:

$RS$  = Rentang skala

$m$  = Skor maksimal yang mungkin terjadi

$n$  = Skor minimal yang mungkin terjadi

$b$  = Jumlah kelas (kategori) yang ingin digunakan

Kemudian perhitungannya adalah sebagai berikut:

$$RS = \frac{5 - 1}{5} = 0,8$$

Standar untuk kategori lima kelas tersebut adalah:

- a. 5,00 – 4,21 = Sangat Baik
- b. 4,20 – 3,41 = Baik
- c. 3,40 – 2,61 = Cukup Baik
- d. 2,60 – 1,81 = Buruk

---

<sup>80</sup> Bilson Simamora, *Panduan Riset Perilaku konsumen*, (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Umum, 2002), hlm.288.

e. 1,80 – 1,00 = Sangat Buruk

Menggambarkan tanggapan responden dan menguraikan secara rinci jawaban dari setiap responden dimana dilakukan dengan mengelompokkan data ke dalam satu kategori skor dengan menggunakan rentang skala perhitungan skor tiap variable sebagai berikut<sup>81</sup>:

$$RS = \frac{n(m-1)}{m}$$

Keterangan:

$RS$  = Rentang skala

$n$  = Jumlah sampel

$m$  = Jumlah jawaban tiap item

Sehingga dihasilkan:

$$RS = \frac{98(5-1)}{5} = \frac{392}{5} = 78,4$$

Untuk membuat rentang skala karena 98 nilai terendah, maka 98 ditambah dengan nilai  $RS$  sampai dengan hasil tertinggi yaitu:

a. 98 – 176,4 = Sangat Tidak Baik

b. 176,5 – 254,9 = Tidak Baik

---

<sup>81</sup> Husein Umar, Riset Sumber Daya Manusia, (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Umum, 2005), hlm. 225

- c. 255 – 333,4 = Cukup
- d. 333,5 – 411,9 = Baik
- e. 412 – 490,4 = Sangat Baik

Berdasarkan rentang skala di atas, maka hasil yang diperoleh dari jawaban responden akan dipaparkan deskripsinya berikut ini:

**a. Variabel Teknologi Informasi (X1)**

Teknologi informasi dalam penelitian ini diukur dengan menggunakan 3 indikator yang diubah menjadi 6 pertanyaan. Indikator teknologi informasi adalah kemudahan, risiko, dan kepercayaan. Data yang terkumpul dari jawaban responden tentang teknologi informasi dapat dijelaskan secara rinci pada setiap itemnya, sehingga untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel berikut ini

**Tabel 4.9**

**Data Deskriptif Variabel Teknologi Informasi (X1)**

ITEM	SKOR JAWABAN									
	1		2		3		4		5	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
<b>Indikator Kemudahan X1.1</b>										
1. Transaksi dengan menggunakan <i>internet banking</i> dapat dilakukan kapan saja tanpa batas (X1.1.1)	-	-	2	2%	9	9%	49	49%	38	38%

2. Saya mampu menggunakan <i>internet banking</i> untuk bertransaksi (X1.1.2)	-	-	-	-	17	17%	44	44%	37	37%
3. <i>Internet banking</i> dapat di akses dengan mudah dan cepat (X1.1.3)	-	-	-	-	14	14%	48	48%	36	36%
<b>Indikator Risiko X1.2</b>										
4. Dapat menjamin kebutuhan nasabah dalam melakukan beberapa transaksi <i>internet banking</i> (X1.2.1)	-	-	1	1%	14	14%	48	48%	35	35%
5. Gangguan jaringan <i>internet banking</i> sangat rendah (X1.2.2)	-	-	2	2%	19	19%	39	39%	38	38%
<b>Indikator Kepercayaan X1.3</b>										
6. <i>Internet banking</i> dapat dimanfaatkan secara maksimal untuk memenuhi kebutuhan saya (X1.3.1)	-	-	1	1%	15	15%	47	47%	35	35%
7. Transaksi dengan menggunakan <i>internet banking</i> dapat dilakukan dengan cepat (X1.3.2)	-	-	-	-	15	15%	47	47%	36	36%

Sumber: Data Primer yang telah diolah, 2019

Berdasarkan tabel 4.9 diatas, maka dapat diartikan masing-masing item pada indikator variabel teknologi informasi antara lain:

### 1) Indikator Kemudahan (X1.1)

**Tabel 4.10**  
**Hasil Kuesioner Pertanyaan (X1.1.1)**

Item Pertanyaan	Pilihan jawaban	Skor	Frekuensi	Presentase (%)	Total Skor
Transaksi dengan menggunakan <i>internet banking</i> dapat dilakukan kapan saja tanpa batas	Sangat setuju	5	38	39%	190
	Setuju	4	49	50%	196
	Netral	3	9	9%	27
	Tidak setuju	2	2	2%	4
	Sangat tidak setuju	1	0	0%	0
Jumlah			98	100%	417
Rata-rata Skor					4.25

Sumber: Data Primer yang telah diolah, 2019

Berdasarkan pada tabel 4.10 diketahui bahwa dari 98 responden, yang menyatakan sangat setuju sebanyak 38 responden atau 39%, kemudian yang menyatakan setuju sebanyak 49 responden atau 50%, sedangkan nilai yang menyatakan netral sebanyak 9 responden atau 9%. yang menyatakan tidak setuju sebanyak 2 responden atau 2% dan yang menyatakan sangat tidak setuju tidak ada sama sekali. Hal ini berarti menunjukkan bahwa responden cenderung setuju jika teknologi informasi di Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar dapat dilakukan kapan saja tanpa batas.

**Tabel 4.11**  
**Hasil Kuesioner Pertanyaan (X1.1.2)**

<b>Item Pertanyaan</b>	<b>Pilihan jawaban</b>	<b>Skor</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Presentase (%)</b>	<b>Total Skor</b>
Saya mampu menggunakan <i>internet banking</i> untuk bertransaksi	Sangat setuju	5	37	38%	185
	Setuju	4	44	45%	176
	Netral	3	17	17%	51
	Tidak setuju	2	0	0%	0
	Sangat tidak setuju	1	0	0%	0
Jumlah			98	100%	412
Rata-rata Skor					4.20

Sumber: Data Primer yang telah diolah, 2019

Berdasarkan pada tabel 4.11 diketahui bahwa dari 98 responden, nilai tertinggi yang menyatakan setuju sebanyak 44 responden atau 45%, yang menyatakan sangat setuju sebanyak 37 responden atau 38%, sedangkan nilai yang menyatakan netral sebanyak 17 responden atau 17%. yang menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju yaitu tidak ada sama sekali. Hal ini berarti menunjukkan bahwa responden cenderung setuju jika teknologi informasi di Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar responden dapat menggunakan *internet banking* untuk bertransaksi.

**Tabel 4.12****Hasil Kuesioner Pertanyaan (X1.1.3)**

<b>Item Pertanyaan</b>	<b>Pilihan jawaban</b>	<b>Skor</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Presentase (%)</b>	<b>Total Skor</b>
<i>Internet banking</i> dapat di akses dengan mudah dan cepat	Sangat setuju	5	36	37%	180
	Setuju	4	48	49%	192
	Netral	3	14	14%	42
	Tidak setuju	2	0	0%	0
	Sangat tidak setuju	1	0	0%	0
Jumlah			98	100%	414
Rata-rata Skor					4.22

Sumber: Data Primer yang telah diolah, 2019

Berdasarkan pada tabel 4.12 diketahui bahwa dari 98 responden, nilai tertinggi yang menyatakan setuju sebanyak 48 responden atau 49%, yang menyatakan sangat setuju sebanyak 36 responden atau 37%, sedangkan nilai yang menyatakan netral sebanyak 14 responden atau 14%. yang menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju yaitu tidak ada sama sekali. Hal ini berarti menunjukkan bahwa responden cenderung setuju jika teknologi informasi di Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar dapat di akses dengan cepat dan mudah.

## 2) Indikator Risiko (X1.2)

**Tabel 4.13**

**Hasil Kuesioner Pertanyaan (X1.2.1)**

Item Pertanyaan	Pilihan jawaban	Skor	Frekuensi	Presentase (%)	Total Skor
Dapat menjamin kebutuhan nasabah dalam melakukan beberapa transaksi <i>internet banking</i>	Sangat setuju	5	35	36%	175
	Setuju	4	48	49%	240
	Netral	3	14	14%	42
	Tidak setuju	2	1	1%	2
	Sangat tidak setuju	1	0	0%	0
Jumlah			98	100%	459
Rata-rata Skor					4.68

Sumber: Data Primer yang telah diolah, 2019

Berdasarkan pada tabel 4.13 diketahui bahwa dari 98 responden, nilai tertinggi yang menyatakan setuju sebanyak 48 responden atau 49%, yang menyatakan sangat setuju sebanyak 35 responden atau 36%, sedangkan nilai yang menyatakan netral sebanyak 14 responden atau 14%. yang menyatakan tidak setuju sebanyak 1 responden atau 1%, dan yang menyatakan sangat tidak setuju tidak ada sama sekali. Hal ini berarti menunjukkan bahwa responden cenderung setuju jika teknologi informasi di Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar dapat menjamin kebutuhan nasabah dalam bertransaksi.



**Tabel 4.14**  
**Hasil Kuesioner Pertanyaan (X1.2.2)**

<b>Item Pertanyaan</b>	<b>Pilihan jawaban</b>	<b>Skor</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Presentase (%)</b>	<b>Total Skor</b>
<i>Gangguan jaringan internet banking sangat rendah</i>	Sangat setuju	5	38	39%	190
	Setuju	4	39	40%	156
	Netral	3	19	19%	57
	Tidak setuju	2	2	2%	4
	Sangat tidak setuju	1	0	0%	0
Jumlah			98	100%	407
Rata-rata Skor					4.15

Sumber: Data Primer yang telah diolah, 2019

Berdasarkan pada tabel 4.14 diketahui bahwa dari 98 responden, nilai tertinggi yang menyatakan setuju sebanyak 39 responden atau 40%, yang menyatakan sangat setuju sebanyak 38 responden atau 39%, sedangkan nilai yang menyatakan netral sebanyak 19 responden atau 19%, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 2 responden atau 2%, dan sangat tidak setuju yaitu tidak ada sama sekali. Hal ini berarti menunjukkan bahwa responden cenderung setuju jika teknologi informasi di Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar memiliki gangguan yang sangat rendah.

### 3) Indikator Kepercayaan (X1.3)

**Tabel 4.15**

**Hasil Kuesioner Pertanyaan (X1.3.1)**

Item Pertanyaan	Pilihan jawaban	Skor	Frekuensi	Presentase (%)	Total Skor
<i>Internet banking</i> dapat dimanfaatkan secara maksimal untuk memenuhi kebutuhan saya	Sangat setuju	5	35	36%	175
	Setuju	4	47	48%	188
	Netral	3	15	15%	45
	Tidak setuju	2	1	1%	2
	Sangat tidak setuju	1	0	0%	0
Jumlah			98	100%	410
Rata-rata Skor					4.18

Sumber: Data Primer yang telah diolah, 2019

Berdasarkan pada tabel 4.15 diketahui bahwa dari 98 responden, nilai tertinggi yang menyatakan setuju sebanyak 47 responden atau 48%, yang menyatakan sangat setuju sebanyak 35 responden atau 36%, sedangkan nilai yang menyatakan netral sebanyak 15 responden atau 15%, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 1 responden atau 1%, dan sangat tidak setuju tidak ada sama sekali. Hal ini berarti menunjukkan bahwa responden cenderung setuju jika teknologi informasi di Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar dapat dimanfaatkan secara maksimal untuk responden.

**Tabel 4.16**  
**Hasil Kuesioner Pertanyaan (X1.3.2)**

<b>Item Pertanyaan</b>	<b>Pilihan jawaban</b>	<b>Skor</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Presentase (%)</b>	<b>Total Skor</b>
Transaksi dengan menggunakan <i>internet banking</i> dapat dilakukan dengan cepat	Sangat setuju	5	36	37%	180
	Setuju	4	47	48%	188
	Netral	3	15	15%	45
	Tidak setuju	2	0	0%	0
	Sangat tidak setuju	1	0	0%	0
Jumlah			9	100%	413
Rata-rata Skor					4.21

Sumber: Data Primer yang telah diolah, 2019

Berdasarkan pada tabel 4.16 diketahui bahwa dari 98 responden, nilai tertinggi yang menyatakan setuju sebanyak 47 resoponden atau 48%, yang menyatakan sangat setuju sebanyak 47 responden atau 48%, sedangkan nilai yang menyatakan netral sebanyak 15 responden atau 15%. yang menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju tidak ada sama sekali. Hal ini berarti menunjukkan bahwa responden cenderung setuju jika teknologi informasi di Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar dalam melakukan transaksi sangat cepat.

**Tabel 4.17****Hasil Statistik Deskriptif Teknologi Informasi (X1)**

<b>Item Pertanyaan</b>	<b>Total Skor</b>	<b>Rata-rata Skor</b>	<b>Kategori</b>
X1.1.1	417	4.25	Sangat Baik
X1.1.2	412	4.20	Sangat Baik
X1.1.3	414	4.22	Sangat Baik
X1.2.1	459	4.68	Sangat Baik
X1.2.2	407	4.15	Sangat Baik
X1.3.1	410	4.18	Sangat Baik
X1.3.2	413	4.21	Sangat Baik
Jumlah Nilai Skor	2.932	29.89	Sangat Baik
Rata-rata Skor Total	418.86	4.27	

Sumber: Data Primer yang telah diolah, 2019

Berdasarkan data rentang pemilihan responden mengenai partisipasi nasabah Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar pada tabel 4.17 didapatkan rata-rata skor total sebesar 418,86. Nilai tersebut masuk dalam kategori sangat baik. Sehingga dapat disimpulkan bahwa partisipasi nasabah Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar cenderung sangat baik. Sedangkan untuk item pernyataan yang memiliki rata-rata skor tertinggi adalah pada item pernyataan “Dapat menjamin kebutuhan nasabah dalam melakukan beberapa transaksi *internet banking* (X1.2.1)” dengan nilai rata-rata skor sebesar 4,68. Berarti, faktor transaksi melalui *internet banking* yang baiklah yang dapat menimbulkan kepuasan nasabah.

**b. Variabel Pelayanan *Customer Service* (X2)**

Pelayanan *Customer Service* dalam penelitian ini diukur dengan menggunakan 5 indikator yang diubah menjadi 14 pertanyaan. Indikator Pelayanan *Customer Service* adalah berwujud, keandalan, ketanggapan, jaminan dan kepastian, dan empati. Data yang terkumpul dari jawaban responden tentang Pelayanan *Customer Service* dapat dijelaskan secara rinci pada setiap itemnya, sehingga untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel berikut ini:

**Tabel 4.18**

**Data Deskriptif Pelayanan *Customer Service* (X2)**

ITEM	SKOR JAWABAN									
	1		2		3		4		5	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
<b>Indikator Berwujud X2.1</b>										
1. Fasilitas sarana dan prasarana pelayanan yang ada masih dapat digunakan (X2.1.1)	-	-	-	-	16	16%	47	47%	35	35%
2. Penampilan petugas bank dalam melayani nasabah rapi dan sopan (X2.1.2)	-	-	2	2%	8	8%	43	43%	45	45%
<b>Indikator Keandalan X2.2</b>										
3. Petugas bank menyampaikan pelayanan secara jelas dan mudah dipahami kepada nasabah (X2.2.1)	-	-	-	-	12	12%	46	46%	40	40%

4. Tanggungjawab petugas bank dalam memberikan pelayanan (X2.2.2)	-	-	-	-	10	10%	53	53%	35	35%
5. Petugas bank memberi pelayanan yang sama dan adil pada tiap nasabah (X2.2.3)	-	-	3	3%	13	13%	50	50%	32	32%
<b>Indikator Ketanggapan X2.3</b>										
6. Petugas bank selalu memberikan informasi terbaru tentang produk dan pelayanan bank kepada nasabah (X2.3.1)	-	-	-	-	20	20%	50	50%	28	28%
7. Kecermatan dan ketepatan waktu petugas bank dalam melayani nasabah (X2.3.2)	-	-	-	-	13	13%	46	46%	39	39%
8. Petugas bank membantu nasabah memperoleh informasi dan merespon keluhan nasabah (X2.3.3)	-	-	-	-	16	16%	50	50%	32	32%
<b>Indikator Jaminan dan Kepastian X2.4</b>										
9. Ketelitian petugas bank saat melayani nasabah (X2.4.1)	-	-	-	-	8	8%	45	45%	45	45%
10. Menumbuhkan kepercayaan dalam diri nasabah untuk melakukan transaksi (X2.4.2)	-	-	-	-	14	14%	53	53%	31	31%
11. Petugas bank memberikan jaminan kepastian waktu penyelesaian pelayanan (X2.4.3)	-	-	-	-	10	10%	50	50%	38	38%
<b>Indikator Empati X2.5</b>										
12. Petugas bank selalu bersikap ramah kepada para nasabah (X2.5.1)	-	-	-	-	13	13%	45	45%	40	40%

13. Petugas bank memberikan perhatian sepenuhnya kepada nasabah saat melakukan transaksi (X2.5.2)	-	-	-	-	14	14%	42	42%	42	42%
14. Dalam melayani nasabah, petugas selalu menyebutkan nama nasabah (X2.5.3)	-	-	4	4%	15	15%	48	48%	31	31%

Sumber: Data Primer yang telah diolah, 2019

Berdasarkan tabel 4.18 diatas, maka dapat diartikan masing-masing item pada indikator variabel pelayanan *customer service* antara lain:

### 1) Indikator Berwujud (X2.1)

**Tabel 4.19**

#### **Hasil Kuesioner Pertanyaan (X2.1.1)**

Item Pertanyaan	Pilihan jawaban	Skor	Frekuensi	Presentase (%)	Total Skor
Fasilitas sarana dan prasarana pelayanan yang ada masih dapat digunakan	Sangat setuju	5	35	36%	175
	Setuju	4	47	48%	188
	Netral	3	16	16%	48
	Tidak setuju	2	0	0%	0
	Sangat tidak setuju	1	0	0%	0
Jumlah			98	100%	411
Rata-rata Skor					4.20

Sumber: Data Primer yang telah diolah, 2019

Berdasarkan pada tabel 4.19 diketahui bahwa dari 98 responden, nilai tertinggi yang menyatakan setuju sebanyak 47 resoponden atau 48%, yang

menyatakan sangat setuju sebanyak 35 responden atau 36%, sedangkan nilai yang menyatakan netral sebanyak 16 responden atau 16%. yang menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju tidak ada sama sekali. Hal ini berarti menunjukkan bahwa responden cenderung setuju bahwa pelayanan *customer service* di Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar fasilitas, sarana dan prasarana yang masih dapat digunakan.

**Tabel 4.20**  
**Hasil Kuesioner Pertanyaan (X2.1.2)**

<b>Item Pertanyaan</b>	<b>Pilihan jawaban</b>	<b>Skor</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Presentase (%)</b>	<b>Total Skor</b>
Penampilan petugas bank dalam melayani nasabah rapi dan sopan	Sangat setuju	5	45	46%	225
	Setuju	4	43	44%	172
	Netral	3	8	8%	24
	Tidak setuju	2	2	2%	4
	Sangat tidak setuju	1	0	0%	0
Jumlah			98	100%	425
Rata-rata Skor					4.33

Sumber: Data Primer yang telah diolah, 2019

Berdasarkan pada tabel 4.20 diketahui bahwa dari 98 responden, nilai tertinggi yang menyatakan sangat setuju sebanyak 45 responden atau 46%, yang menyatakan setuju sebanyak 43 responden atau 44%, sedangkan nilai yang menyatakan netral sebanyak 8 responden atau 8%, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 2 responden atau 2%, dan sangat tidak setuju tidak ada



sama sekali. Hal ini berarti menunjukkan bahwa responden cenderung setuju bahwa pelayanan *customer service* di Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar berpenampilan rapi dan sopan.

## 2) Indikator keandalan (X2.2)

**Tabel 4.21**

**Hasil Kuesioner Pertanyaan (X2.2.1)**

Item Pertanyaan	Pilihan jawaban	Skor	Frekuensi	Presentase (%)	Total Skor
Petugas bank menyampaikan pelayanan secara jelas dan mudah dipahami kepada nasabah	Sangat setuju	5	40	41%	200
	Setuju	4	46	47%	184
	Netral	3	12	12%	36
	Tidak setuju	2	0	0%	0
	Sangat tidak setuju	1	0	0%	0
Jumlah			98	100%	420
Rata-rata Skor					4.28

Sumber: Data Primer yang telah diolah, 2019

Berdasarkan pada tabel 4.21 diketahui bahwa dari 98 responden, nilai tertinggi yang menyatakan setuju sebanyak 46 responden atau 47%, yang menyatakan sangat setuju sebanyak 40 responden atau 41%, sedangkan nilai yang menyatakan netral sebanyak 12 responden atau 12%. yang menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju tidak ada sama sekali. Hal ini berarti menunjukkan bahwa responden cenderung setuju bahwa pelayanan *customer*

*service* di Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar menjelaskan secara jelas dan mudah dipahami oleh responden.

**Tabel 4.22**

**Hasil Kuesioner Pertanyaan (X2.2.2)**

<b>Item Pertanyaan</b>	<b>Pilihan jawaban</b>	<b>Skor</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Presentase (%)</b>	<b>Total Skor</b>
Tanggungjawab petugas bank dalam memberikan pelayanan	Sangat setuju	5	35	36%	175
	Setuju	4	53	54%	212
	Netral	3	10	10%	30
	Tidak setuju	2	0	0%	0
	Sangat tidak setuju	1	0	0%	0
Jumlah			98	100%	417
Rata-rata Skor					4.25

Sumber: Data Primer yang telah diolah, 2019

Berdasarkan pada tabel 4.22 diketahui bahwa dari 98 responden, nilai tertinggi yang menyatakan setuju sebanyak 53 responden atau 54%, yang menyatakan sangat setuju sebanyak 35 responden atau 36%, sedangkan nilai yang menyatakan netral sebanyak 10 responden atau 10%. yang menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju yaitu tidak ada sama sekali. Hal ini berarti menunjukkan bahwa responden cenderung setuju bahwa pelayanan *customer service* di Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar bertanggungjawab atas pelayanan yang diberikan.

**Tabel 4.23**  
**Hasil Kuesioner Pertanyaan (X2.2.3)**

<b>Item Pertanyaan</b>	<b>Pilihan jawaban</b>	<b>Skor</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Presentase (%)</b>	<b>Total Skor</b>
Petugas bank memberi pelayanan yang sama dan adil pada tiap nasabah	Sangat setuju	5	32	33%	160
	Setuju	4	50	51%	200
	Netral	3	13	13%	169
	Tidak setuju	2	3	3%	6
	Sangat tidak setuju	1	0	0%	0
Jumlah			98	100%	535
Rata-rata Skor					5.46

Sumber: Data Primer yang telah diolah, 2019

Berdasarkan pada tabel 4.23 diketahui bahwa dari 98 responden, nilai tertinggi yang menyatakan setuju sebanyak 50 responden atau 51%, yang menyatakan sangat setuju sebanyak 32 responden atau 33%, sedangkan nilai yang menyatakan netral sebanyak 13 responden atau 13%, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 3 responden atau 3%, dan sangat tidak setuju tidak ada sama sekali. Hal ini berarti menunjukkan bahwa responden cenderung setuju bahwa pelayanan *customer service* di Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar memberikan pelayanan yang sama dan adil kepada nasabah.

### 3) Indikator Ketanggapan (X2.3)

**Tabel 4.24**

**Hasil Kuesioner Pertanyaan (X2.3.1)**

Item Pertanyaan	Pilihan jawaban	Skor	Frekuensi	Presentase (%)	Total Skor
Petugas bank selalu memberikan informasi terbaru tentang produk dan pelayanan bank kepada nasabah	Sangat setuju	5	28	29%	140
	Setuju	4	50	51%	200
	Netral	3	20	20%	60
	Tidak setuju	2	0	0%	0
	Sangat tidak setuju	1	0	0%	0
Jumlah			98	100%	400
Rata-rata Skor					4.08

Sumber: Data Primer yang telah diolah, 2019

Berdasarkan pada tabel 4.24 diketahui bahwa dari 98 responden, nilai tertinggi yang menyatakan setuju sebanyak 50 responden atau 51%, yang menyatakan sangat setuju sebanyak 28 responden atau 29%, sedangkan nilai yang menyatakan netral sebanyak 20 responden atau 20%, yang menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju yaitu tidak ada sama sekali. Hal ini berarti menunjukkan bahwa responden cenderung setuju bahwa pelayanan *customer service* di Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar selalu memberikan informasi terbaru mengenai produk bank.

**Tabel 4.25**  
**Hasil Kuesioner Pertanyaan (X2.3.2)**

<b>Item Pertanyaan</b>	<b>Pilihan jawaban</b>	<b>Skor</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Presentase (%)</b>	<b>Total Skor</b>
Kecermatan dan ketepatan waktu petugas bank dalam melayani nasabah	Sangat setuju	5	39	40%	195
	Setuju	4	46	47%	184
	Netral	3	13	13%	39
	Tidak setuju	2	0	0%	0
	Sangat tidak setuju	1	0	0%	0
Jumlah			98	100%	418
Rata-rata Skor					4.26

Sumber: Data Primer yang telah diolah, 2019

Berdasarkan pada tabel 4.25 diketahui bahwa dari 98 responden, nilai tertinggi yang menyatakan setuju sebanyak 46 resoponden atau 47%, yang menyatakan sangat setuju sebanyak 39 responden atau 40%, sedangkan nilai yang menyatakan netral sebanyak 13 responden atau 13%, yang menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju yaitu tidak ada sama sekali. Hal ini berarti menunjukkan bahwa responden cenderung setuju bahwa pelayanan *customer sevice* di Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar cermat dan cepat dalam melayani.

**Tabel 4.26**  
**Hasil Kuesioner Pertanyaan (X2.3.3)**

<b>Item Pertanyaan</b>	<b>Pilihan jawaban</b>	<b>Skor</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Presentase (%)</b>	<b>Total Skor</b>
Petugas bank membantu nasabah memperoleh informasi dan merespon keluhan nasabah	Sangat setuju	5	32	33%	160
	Setuju	4	50	51%	200
	Netral	3	16	16%	48
	Tidak setuju	2	0	0%	0
	Sangat tidak setuju	1	0	0%	0
Jumlah			98	100%	408
Rata-rata Skor					4.16

Sumber: Data Primer yang telah diolah, 2019

Berdasarkan pada tabel 4.26 diketahui bahwa dari 98 responden, nilai tertinggi yang menyatakan setuju sebanyak 50 resoponden atau 51%, yang menyatakan sangat setuju sebanyak 32 responden atau 33%, sedangkan nilai yang menyatakan netral sebanyak 16 responden atau 16%, yang menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju tidak ada sama sekali. Hal ini berarti menunjukkan bahwa responden cenderung setuju jika pelayanan *customer service* di Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar selalu merespon keluhan dari nasabah

#### 4) Indikator Jaminan dan Kepastian (X2.4)

**Tabel 4.27**

##### **Hasil Kuesioner Pertanyaan (X2.4.1)**

<b>Item Pertanyaan</b>	<b>Pilihan jawaban</b>	<b>Skor</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Presentase (%)</b>	<b>Total Skor</b>
Ketelitian petugas bank saat melayani nasabah	Sangat setuju	5	45	46%	225
	Setuju	4	45	46%	180
	Netral	3	8	8%	24
	Tidak setuju	2	0	0%	0
	Sangat tidak setuju	1	0	0%	0
Jumlah			98	100%	429
Rata-rata Skor					4.38

Sumber: Data Primer yang telah diolah, 2019

Berdasarkan pada tabel 4.27 diketahui bahwa dari 98 responden, nilai tertinggi yang menyatakan setuju sebanyak 45 responden atau 46%, yang menyatakan sangat setuju sebanyak 45 responden atau 46%, sedangkan nilai yang menyatakan netral sebanyak 8 responden atau 8%, yang menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju yaitu tidak ada sama sekali. Hal ini berarti menunjukkan bahwa responden cenderung setuju jika pelayanan *customer service* di Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar teliti dalam melayani.

**Tabel 4.28**  
**Hasil Kuesioner Pertanyaan (X2.4.2)**

<b>Item Pertanyaan</b>	<b>Pilihan jawaban</b>	<b>Skor</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Presentase (%)</b>	<b>Total Skor</b>
Menumbuhkan kepercayaan dalam diri nasabah untuk melakukan transaksi	Sangat setuju	5	31	32%	155
	Setuju	4	53	54%	212
	Netral	3	14	14%	42
	Tidak setuju	2	0	0%	0
	Sangat tidak setuju	1	0	0%	0
Jumlah			98	100%	409
Rata-rata Skor					4.17

Sumber: Data Primer yang telah diolah, 2019

Berdasarkan pada tabel 4.28 diketahui bahwa dari 98 responden, nilai tertinggi yang menyatakan setuju sebanyak 53 resoponden atau 54%, yang menyatakan sangat setuju sebanyak 31 responden atau 32%, sedangkan nilai yang menyatakan netral sebanyak 14 responden atau 14%, yang menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju tidak ada sama sekali. Hal ini berarti menunjukkan bahwa responden cenderung setuju bahwa pelayanan *customer service* di Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar menumbuhkan rasa kepercayaan kepada nasabah.



**Tabel 4.29**  
**Hasil Kuesioner Pertanyaan (X2.4.3)**

<b>Item Pertanyaan</b>	<b>Pilihan jawaban</b>	<b>Skor</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Presentase (%)</b>	<b>Total Skor</b>
Petugas bank memberikan jaminan kepastian waktu penyelesaian pelayanan	Sangat setuju	5	38	39%	190
	Setuju	4	50	51%	200
	Netral	3	10	10%	30
	Tidak setuju	2	0	0%	0
	Sangat tidak setuju	1	0	0%	0
Jumlah			98	100%	420
Rata-rata Skor					4.28

Sumber: Data Primer yang telah diolah, 2019

Berdasarkan pada tabel 4.29 diketahui bahwa dari 98 responden, nilai tertinggi yang menyatakan setuju sebanyak 50 resoponden atau 51%, yang menyatakan sangat setuju sebanyak 38 responden atau 39%, sedangkan nilai yang menyatakan netral sebanyak 10 responden atau 10%, yang menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju tidak ada sama sekali. Hal ini berarti menunjukkan bahwa responden cenderung setuju bahwa pelayanan *customer service* di Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar memberikan jaminan kepastian waktu.

### 5) Indikator Empati (X2.5)

**Tabel 4.30**

**Hasil Kuesioner Pertanyaan (X2.5.1)**

Item Pertanyaan	Pilihan jawaban	Skor	Frekuensi	Presentase (%)	Total Skor
Petugas bank selalu bersikap ramah kepada para nasabah	Sangat setuju	5	40	41%	200
	Setuju	4	45	46%	180
	Netral	3	13	13%	39
	Tidak setuju	2	0	0%	0
	Sangat tidak setuju	1	0	0%	0
Jumlah			98	100%	419
Rata-rata Skor					4.27

Sumber: Data Primer yang telah diolah, 2019

Berdasarkan pada tabel 4.30 diketahui bahwa dari 98 responden, nilai tertinggi yang menyatakan setuju sebanyak 40 responden atau 41%, yang menyatakan sangat setuju sebanyak 45 responden atau 46%, sedangkan nilai yang menyatakan netral sebanyak 13 responden atau 13%, yang menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju tidak ada sama sekali. Hal ini berarti menunjukkan bahwa responden cenderung setuju bahwa pelayanan *customer service* di Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar bersikap ramah pada nasabah.

**Tabel 4.31**  
**Hasil Kuesioner Pertanyaan (X2.5.2)**

<b>Item Pertanyaan</b>	<b>Pilihan jawaban</b>	<b>Skor</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Presentase (%)</b>	<b>Total Skor</b>
Petugas bank memberikan perhatian sepenuhnya kepada nasabah saat melakukan transaksi	Sangat setuju	5	42	43%	210
	Setuju	4	42	43%	168
	Netral	3	14	14%	42
	Tidak setuju	2	0	0%	0
	Sangat tidak setuju	1	0	0%	0
Jumlah			98	100%	420
Rata-rata Skor					4.28

Sumber: Data Primer yang telah diolah, 2019

Berdasarkan pada tabel 4.31 diketahui bahwa dari 98 responden, nilai yang menyatakan sangat setuju sebanyak 42 responden atau 43%, yang menyatakan setuju sebanyak 42 responden atau 43%, sedangkan nilai yang menyatakan netral sebanyak 14 responden atau 14%, yang menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju tidak ada sama sekali. Hal ini berarti menunjukkan bahwa responden cenderung setuju bahwa pelayanan *customer service* di Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar memberikan perhatian sepenuhnya kepada nasabah.

**Tabel 4.32**  
**Hasil Kuesioner Pertanyaan (X2.5.3)**

<b>Item Pertanyaan</b>	<b>Pilihan jawaban</b>	<b>Skor</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Presentase (%)</b>	<b>Total Skor</b>
Dalam melayani nasabah, petugas selalu menyebutkan nama nasabah	Sangat setuju	5	31	32%	155
	Setuju	4	48	49%	192
	Netral	3	15	15%	45
	Tidak setuju	2	4	4%	8
	Sangat tidak setuju	1	0	0	0
Jumlah					400
Rata-rata Skor					4.08

Sumber: Data Primer yang telah diolah, 2019

Berdasarkan pada tabel 4.32 diketahui bahwa dari 98 responden, nilai tertinggi yang menyatakan setuju sebanyak 49 responden atau 49%, yang menyatakan sangat setuju sebanyak 31 responden atau 32%, sedangkan nilai yang menyatakan netral sebanyak 15 responden atau 15%, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 4 responden atau 4%, dan sangat tidak setuju tidak ada sama sekali. Hal ini berarti menunjukkan bahwa responden cenderung setuju bahwa pelayanan *customer service* di Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar selalu menyebutkan nama.

**Tabel 4.33****Hasil Statistik Deskriptif Pelayanan *Customer Service* (X2)**

<b>Item Pertanyaan</b>	<b>Total Skor</b>	<b>Rata-rata Skor</b>	<b>Kategori</b>
X2.1.1	411	4,20	Sangat Baik
X2.1.1	425	4,33	Sangat Baik
X2.2.1	420	4,28	Sangat Baik
X2.2.2	417	4,25	Sangat Baik
X2.2.3	535	5,46	Sangat Baik
X2.3.1	400	4,08	Baik
X2.3.2	418	4,26	Sangat Baik
X2.3.3	408	4,16	Sangat Baik
X2.4.1	429	4,38	Sangat Baik
X2.4.2	409	4,17	Sangat Baik
X2.4.3	420	4,28	Sangat Baik
X2.5.1	419	4,27	Sangat Baik
X2.5.2	420	4,28	Sangat Baik
X2.5.3	400	4,08	Baik
<b>Jumlah Nilai Skor</b>	5,931	60,48	Sangat Baik
<b>Rata-rata Skor Total</b>	<b>423,64</b>	4,32	

Sumber: Data Primer yang telah diolah, 2019

Berdasarkan data rentang pemilihan responden mengenai partisipasi nasabah Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar pada tabel 4.33 didapatkan rata-rata skor total sebesar 423,64. Nilai tersebut masuk dalam kategori sangat baik. Sehingga dapat disimpulkan bahwa partisipasi nasabah Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar cenderung sangat baik. Sedangkan untuk item

pernyataan yang memiliki rata-rata skor tertinggi adalah pada item pernyataan “Petugas bank memberikan pelayanan yang sama dan adil pada setiap nasabah (X2.2.3)” dengan nilai rata-rata skor sebesar 5,46. Berarti, faktor pelayanan yang sama dan adil pada setiap nasabah yang baiklah yang dapat menimbulkan kepuasan nasabah.

**c. Variabel Kepuasan Nasabah (Y)**

Kepuasan nasabah dalam penelitian ini diukur dengan menggunakan 3 indikator yang diubah menjadi 9 pertanyaan. Indikator variabel kepuasan nasabah adalah Indikator kesesuaian harapan, Indikator minat untuk bertransaksi dan Indikator kesediaan untuk merekomendasikan. Data yang terkumpul dari jawaban responden tentang kepuasan nasabah dapat dijelaskan secara rinci pada setiap itemnya, sehingga untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel berikut ini:

**Tabel 4.34**

**Data Deskriptif Kepuasan Nasabah (Y)**

ITEM	SKOR JAWABAN									
	1		2		3		4		5	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
<b>Indikator Kesesuaian Harapan Y1.1</b>										
1. Pelayanan oleh petugas bank yang diperoleh sesuai atau melebihi dengan yang diharapkan (Y1.1.1)	-	-	2	2%	14	14%	45	45%	37	37%
2. Fasilitas penunjang yang didapat sesuai atau	-	-	2	2%	10	10%	50	50%	36	36%

melebihi dengan yang diharapkan (Y1.1.2)										
3. Produk yang ditawarkan sesuai atau melebihi dengan yang diharapkan (Y1.1.3)	-	-	-	-	21	21%	44	44%	33	33%
<b>Indikator Minat Untuk Bertransaksi (Y1.2)</b>										
4. Berminat untuk berkunjung kembali karena pelayanan yang diberikan oleh petugas bank memuaskan (Y1.2.1)	-	-	-	-	18	18%	43	43%	37	37%
5. Berminat berkunjung kembali karena fasilitas penunjang yang disediakan memadai (Y1.2.2)	-	-	3	3%	26	26%	45	45%	24	24%
6. Berminat untuk berkunjung kembali karena tempat pelayanan yang bersih rapi dan nyaman (Y1.2.3)	-	-	-	-	20	20%	45	45%	33	33%
<b>Indikator Kesiediaan Untuk Merekomendasikan (Y1.3)</b>										
7. Menyarankan teman atau kerabat untuk menggunakan <i>internet banking</i> yang ditawarkan karena pelayanan yang memuaskan (Y1.3.1)	-	-	-	-	21	21%	53	53%	24	24%
8. Menyarankan teman atau kerabat untuk menggunakan <i>internet banking</i> yang ditawarkan karena fasilitas penunjang yang disediakan memadai (Y1.3.2)	-	-	-	-	18	18%	44	44%	36	36%
9. Menyarankan pada teman atau kerabat	-	-	-	-	10	10%	50	50%	38	38%

untuk menabung di Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar (Y1.3.3)										
--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

Sumber: Data Primer yang telah diolah, 2019

Berdasarkan tabel 4.34 diatas, maka dapat diartikan masing-masing item pada indikator variabel pelayanan *customer service* antara lain:

### 1) Indikator Kesesuaian Harapan (Y1.1)

**Tabel 4.35**

#### Hasil Kuesioner Pertanyaan (Y1.1.1)

Item Pertanyaan	Pilihan jawaban	Skor	Frekuensi	Presentase (%)	Total Skor
Pelayanan oleh petugas bank yang diperoleh sesuai atau melebihi dengan yang diharapkan	Sangat setuju	5	37	38%	185
	Setuju	4	45	46%	180
	Netral	3	14	14%	42
	Tidak setuju	2	2	2%	4
	Sangat tidak setuju	1	0	0%	0
Jumlah			98	100%	411
Rata-rata Skor					4.19

Sumber: Data Primer yang telah diolah, 2019

Berdasarkan pada tabel 4.35 diketahui bahwa dari 98 responden, nilai tertinggi yang menyatakan setuju sebanyak 45 responden atau 46%, yang menyatakan sangat setuju sebanyak 37 responden atau 38%, sedangkan nilai yang menyatakan netral sebanyak 14 responden atau 14%, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 2 responden atau 2%, dan sangat tidak setuju tidak ada



sama sekali. Hal ini berarti menunjukkan bahwa responden cenderung setuju jika kepuasan nasabah di Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar memberikan pelayanan yang maksimal sehingga nasabah merasa puas.

**Tabel 4.36**  
**Hasil Kuesioner Pertanyaan (Y1.1.2)**

<b>Item Pertanyaan</b>	<b>Pilihan jawaban</b>	<b>Skor</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Presentase (%)</b>	<b>Total Skor</b>
Fasilitas penunjang yang didapat sesuai atau melebihi dengan yang diharapkan	Sangat setuju	5	36	37%	180
	Setuju	4	50	51%	200
	Netral	3	10	10%	30
	Tidak setuju	2	2	2%	4
	Sangat tidak setuju	1	0	0%	0
Jumlah			98	100%	414
Rata-rata Skor					4.22

Sumber: Data Primer yang telah diolah, 2019

Berdasarkan pada tabel 4.36 diketahui bahwa dari 98 responden, nilai tertinggi yang menyatakan setuju sebanyak 36 responden atau 37%, yang menyatakan sangat setuju sebanyak 50 responden atau 51%, sedangkan nilai yang menyatakan netral sebanyak 10 responden atau 10%, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 2 responden atau 2%, dan sangat tidak setuju tidak ada sama sekali. Hal ini berarti menunjukkan bahwa responden cenderung setuju jika kepuasan nasabah di Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar fasilitas yang memadai.

**Tabel 4.37**  
**Hasil Kuesioner Pertanyaan (Y1.1.3)**

<b>Item Pertanyaan</b>	<b>Pilihan jawaban</b>	<b>Skor</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Presentase (%)</b>	<b>Total Skor</b>
Produk yang ditawarkan sesuai atau melebihi dengan yang diharapkan	Sangat setuju	5	33	34%	165
	Setuju	4	44	45%	176
	Netral	3	21	21%	63
	Tidak setuju	2	0	0%	0
	Sangat tidak setuju	1	0	0%	0
Jumlah			98	100%	404
Rata-rata Skor					4.12

Sumber: Data Primer yang telah diolah, 2019

Berdasarkan pada tabel 4.37 diketahui bahwa dari 98 responden, nilai tertinggi yang menyatakan setuju sebanyak 33 resoponden atau 34%, yang menyatakan sangat setuju sebanyak 44 responden atau 45%, sedangkan nilai yang menyatakan netral sebanyak 21 responden atau 21%, yang menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju tidak ada sama sekali. Hal ini berarti menunjukkan bahwa responden cenderung setuju jika kepuasan nasabah di Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar memiliki produk yang bagus.

## 2) Indikator Minat Untuk Bertransaksi (Y1.2)

**Tabel 4.38**

**Hasil Kuesioner Pertanyaan (Y1.2.1)**

Item Pertanyaan	Pilihan jawaban	Skor	Frekuensi	Presentase (%)	Total Skor
Berminat untuk berkunjung kembali karena pelayanan yang diberikan oleh petugas bank memuaskan	Sangat setuju	5	37	38%	185
	Setuju	4	43	44%	172
	Netral	3	18	18%	54
	Tidak setuju	2	0	0%	0
	Sangat tidak setuju	1	0	0%	0
Jumlah			98	100%	411
Rata-rata Skor					4.19

Sumber: Data Primer yang telah diolah, 2019

Berdasarkan pada tabel 4.38 diketahui bahwa dari 98 responden, nilai tertinggi yang menyatakan setuju sebanyak 37 responden atau 38%, yang menyatakan sangat setuju sebanyak 43 responden atau 44%, sedangkan nilai yang menyatakan netral sebanyak 18 responden atau 18%, yang menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju tidak ada sama sekali. Hal ini berarti menunjukkan bahwa responden cenderung setuju jika kepuasan nasabah di Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar nasabah puas atas pelayanan yang diberikan.

**Tabel 4.39**  
**Hasil Kuesioner Pertanyaan (Y1.2.2)**

<b>Item Pertanyaan</b>	<b>Pilihan jawaban</b>	<b>Skor</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Presentase (%)</b>	<b>Total Skor</b>
Berminat berkunjung kembali karena fasilitas penunjang yang disediakan memadai	Sangat setuju	5	24	24%	120
	Setuju	4	45	46%	225
	Netral	3	26	27%	78
	Tidak setuju	2	3	3%	6
	Sangat tidak setuju	1	0	0%	0
Jumlah			98	100%	429
Rata-rata Skor					4.38

Sumber: Data Primer yang telah diolah, 2019

Berdasarkan pada tabel 4.39 diketahui bahwa dari 98 responden, nilai tertinggi yang menyatakan setuju sebanyak 45 responden atau 46%, yang menyatakan sangat setuju sebanyak 24 responden atau 24%, sedangkan nilai yang menyatakan netral sebanyak 26 responden atau 27%, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 3 responden atau 3% dan sangat tidak setuju tidak ada sama sekali. Hal ini berarti menunjukkan bahwa responden cenderung setuju jika kepuasan nasabah di Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar berminat untuk berkunjung kembali.

**Tabel 4.40**  
**Hasil Kuesioner Pertanyaan (Y1.2.3)**

<b>Item Pertanyaan</b>	<b>Pilihan jawaban</b>	<b>Skor</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Presentase (%)</b>	<b>Total Skor</b>
Berminat untuk berkunjung kembali karena tempat pelayanan yang bersih rapi dan nyaman	Sangat setuju	5	33	34%	165
	Setuju	4	45	46%	180
	Netral	3	20	20%	60
	Tidak setuju	2	0	0%	0
	Sangat tidak setuju	1	0	0%	0
Jumlah			98	100%	405
Rata-rata Skor					4.13

Sumber: Data Primer yang telah diolah, 2019

Berdasarkan pada tabel 4.40 diketahui bahwa dari 98 responden, nilai tertinggi yang menyatakan setuju sebanyak 45 resoponden atau 46%, yang menyatakan sangat setuju sebanyak 33 responden atau 34%, sedangkan nilai yang menyatakan netral sebanyak 20 responden atau 20%, yang menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju tidak ada sama sekali. Hal ini berarti menunjukkan bahwa responden cenderung setuju jika kepuasan nasabah di Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar tempatnya bersih dan nyaman

### 3) Indikator Kesiediaan Untuk Merekomendasikan (Y1.3)

**Tabel 4.41**  
**Hasil Kuesioner Pertanyaan (Y1.3.1)**

Item Pertanyaan	Pilihan jawaban	Skor	Frekuensi	Presentase (%)	Total Skor
Menyarankan teman atau kerabat untuk menggunakan <i>internet banking</i> yang ditawarkan karena pelayanan yang	Sangat setuju	5	24	25%	120
	Setuju	4	53	54%	212
	Netral	3	21	21%	63
	Tidak setuju	2	0	0%	0
	Sangat tidak setuju	1	0	0%	0
Jumlah			98	100%	395
Rata-rata Skor					4.03

Sumber: Data Primer yang telah diolah, 2019

Berdasarkan pada tabel 4.41 diketahui bahwa dari 98 responden, nilai tertinggi yang menyatakan setuju sebanyak 24 responden atau 25%, yang menyatakan sangat setuju sebanyak 53 responden atau 54%, sedangkan nilai yang menyatakan netral sebanyak 21 responden atau 21%, yang menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju tidak ada sama sekali. Hal ini berarti menunjukkan bahwa responden cenderung setuju jika kepuasan nasabah di Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar menawarkan kepada kerabat untuk menggunakan *internet banking*.

**Tabel 4.42**  
**Hasil Kuesioner Pertanyaan (Y1.3.2)**

Item Pertanyaan	Pilihan jawaban	Skor	Frekuensi	Presentase (%)	Total Skor
Menyarankan teman atau kerabat untuk menggunakan <i>internet banking</i> yang ditawarkan karena fasilitas penunjang	Sangat setuju	5	36	37%	180
	Setuju	4	44	45%	176
	Netral	3	18	18%	54
	Tidak setuju	2	0	0%	0
	Sangat tidak setuju	1	0	0%	0
Jumlah			98	100%	410
Rata-rata Skor					4.18

Sumber: Data Primer yang telah diolah, 2019

Berdasarkan pada tabel 4.42 diketahui bahwa dari 98 responden, nilai tertinggi yang menyatakan setuju sebanyak 44 responden atau 45%, yang menyatakan sangat setuju sebanyak 36 responden atau 37%, sedangkan nilai yang menyatakan netral sebanyak 18 responden atau 18%, yang menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju tidak ada sama sekali. Hal ini berarti menunjukkan bahwa responden cenderung setuju jika kepuasan nasabah di Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar menggunakan fasilitas *internet banking*.

**Tabel 4.43**  
**Hasil Kuesioner Pertanyaan (Y1.3.3)**

<b>Item Pertanyaan</b>	<b>Pilihan jawaban</b>	<b>Skor</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Presentase (%)</b>	<b>Total Skor</b>
Menyarankan pada teman atau kerabat untuk menabung di Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar	Sangat setuju	5	38	39%	190
	Setuju	4	50	51%	200
	Netral	3	10	10%	30
	Tidak setuju	2	0	0%	0
	Sangat tidak setuju	1	0	0%	0
Jumlah			98	100%	420
Rata-rata Skor					4.28

Sumber: Data Primer yang telah diolah, 2019

Berdasarkan pada tabel 4.43 diketahui bahwa dari 98 responden, nilai tertinggi yang menyatakan setuju sebanyak 50 resoponden atau 51%, yang menyatakan sangat setuju sebanyak 38 responden atau 39%, sedangkan nilai yang menyatakan netral sebanyak 10 responden atau 10%, yang menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju tidak ada sama sekali. Hal ini berarti menunjukkan bahwa responden cenderung setuju jika kepuasan nasabah di Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar menyarankan untuk menabung di Bank Muamalat



**Tabel 4.44****Hasil Statistik Deskriptif Kepuasan Nasabah (Y)**

<b>Item Pertanyaan</b>	<b>Total Skor</b>	<b>Rata-rata Skor</b>	<b>Kategori</b>
Y1.1.1	411	4,19	Sangat Baik
Y1.1.2	414	4,22	Sangat Baik
Y1.1.3	404	4,12	Sangat Baik
Y1.2.1	411	4,19	Sangat Baik
Y1.2.2	429	4,38	Sangat Baik
Y1.2.3	405	4,13	Sangat Baik
Y1.3.1	395	4,03	Baik
Y1.3.2	410	4,18	Sangat Baik
Y1.3.3	420	4,28	Sangat Baik
<b>Jumlah Nilai Skor</b>	3,699	37,72	Sangat Baik
<b>Rata-rata Skor Total</b>	<b>411</b>	4,191	

Sumber: Data Primer yang telah diolah, 2019

Berdasarkan data rentang pemilihan responden mengenai partisipasi nasabah Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar pada tabel 4.44 didapatkan rata-rata skor total sebesar 411. Nilai tersebut masuk dalam kategori sangat baik. Sehingga dapat disimpulkan bahwa partisipasi nasabah Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar cenderung sangat baik. Sedangkan untuk item pernyataan yang memiliki rata-rata skor tertinggi adalah pada item pernyataan “Tanggungjawab petugas bank dalam memberikan pelayanan (Y1.2.2)” dengan nilai rata-rata skor sebesar 4,38. Berarti, faktor

tanggungjawab petugas bank terhadap pelayanan kepada nasabah yang baiklah yang dapat menimbulkan kepuasan nasabah.

## **k. Analisis Data**

### **1. Uji Instrumen Data**

#### **a. Uji Validitas**

Uji validitas dimaksud untuk mengetahui seberapa cermat suatu test atau pengujian melakukan fungsi ukurannya. Suatu instrumen pengukur dikatakan valid apabila instrument tersebut mengukur apa yang seharusnya diukur atau dapat memberikan hasil sesuai dengan yang diharapkan peneliti.<sup>82</sup> Uji validitas pada penelitian ini menggunakan metode *Pearson's Product Moment Correlation*. Jumlah responden dalam penelitian ini adalah 98 responden. Dari jumlah responden tersebut dapat diketahui besarnya  $r_{tabel}$  adalah sebesar 0,1986 ( $df = n - 2 = 98 - 2 = 96$ ) dengan taraf signifikansi ( $\alpha$ ) yaitu sebesar 5 %.

Berikut adalah hasil dari pengujian validasi pada masing-masing butir kuesioner yang disebar pada nasabah PT. Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar.

---

<sup>82</sup> Husein Umar, *Research Methods in Finance*,....., hlm. 135.

Tabel 4.45

## Uji Validitas Variabel Teknologi Informasi (X1)

Variabel	Item	Corrected Item- Total Correlation	r <sub>tabel</sub>	Kondisi	Keterangan
Teknologi Informasi (X1)	X1.1.1	0,503	0,1986	r <sub>hitung</sub> > r <sub>tabel</sub>	Valid
	X1.1.2	0,634	0,1986	r <sub>hitung</sub> > r <sub>tabel</sub>	Valid
	X1.1.3	0,528	0,1986	r <sub>hitung</sub> > r <sub>tabel</sub>	Valid
	X1.2.1	0,652	0,1986	r <sub>hitung</sub> > r <sub>tabel</sub>	Valid
	X1.2.2	0,696	0,1986	r <sub>hitung</sub> > r <sub>tabel</sub>	Valid
	X1.3.1	0,507	0,1986	r <sub>hitung</sub> > r <sub>tabel</sub>	Valid
	X1.3.2	0,634	0,1986	r <sub>hitung</sub> > r <sub>tabel</sub>	Valid

Sumber: Data Primer yang telah diolah, 2019

Berdasarkan tabel 4.45 diatas seluruh item pertanyaan atau pertanyaan dari X1.1.1 sampai dengan X1.3.2 variabel teknologi informasi (X1) adalah **valid**. Hal ini dikarenakan bahwa tingkat validitas dilakukan uji signifikansi dengan membandingkan nilai  $r_{hitung}$  dengan nilai  $r_{tabel}$ . Untuk *degree of freedom* (df) = n-k dalam hal ini n adalah jumlah sampel dan k adalah jumlah konstruk. Dalam penelitian ini besarnya df dapat dihitung 98-2 atau df = 96 dengan alpha 0,05 didapat  $r_{tabel}$  sebesar 0,1986. Sehingga dapat disimpulkan bahwa seluruh item dalam variabel teknologi informasi adalah valid karena nilai *Corrected ItemTotal Correlation* atau  $r_{hitung} > r_{tabel}$  (0,1986) dan bernilai positif, hal ini berarti semua item dalam instrumen memenuhi persyaratan validitas atau shahih secara statistik serta dapat mengukur

dengan tepat dan cermat. Dengan demikian, butir-butir pertanyaan teknologi informasi yang tertera dalam kuesioner layak untuk digunakan dan dapat dijadikan sebagai acuan dalam penelitian kedepannya.

**Tabel 4.46**

**Uji Validitas Variabel Pelayanan *Customer Service* (X2)**

Variabel	No. Item	Corrected Item- Total Correlation	r <sub>tabel</sub>	Kondisi	Keterangan
<b>Pelayanan <i>Customer Service</i> (X2)</b>	X2.1.1	0,352	0,1986	r <sub>hitung</sub> > r <sub>tabel</sub>	Valid
	X2.1.2	0,515	0,1986	r <sub>hitung</sub> > r <sub>tabel</sub>	Valid
	X2.2.1	0,388	0,1986	r <sub>hitung</sub> > r <sub>tabel</sub>	Valid
	X2.2.2	0,473	0,1986	r <sub>hitung</sub> > r <sub>tabel</sub>	Valid
	X2.2.3	0,310	0,1986	r <sub>hitung</sub> > r <sub>tabel</sub>	Valid
	X2.3.1	0,538	0,1986	r <sub>hitung</sub> > r <sub>tabel</sub>	Valid
	X2.3.2	0,437	0,1986	r <sub>hitung</sub> > r <sub>tabel</sub>	Valid
	X2.3.3	0,583	0,1986	r <sub>hitung</sub> > r <sub>tabel</sub>	Valid
	X2.4.1	0,469	0,1986	r <sub>hitung</sub> > r <sub>tabel</sub>	Valid
	X2.4.2	0,233	0,1986	r <sub>hitung</sub> > r <sub>tabel</sub>	Valid
	X2.4.3	0,388	0,1986	r <sub>hitung</sub> > r <sub>tabel</sub>	Valid
	X2.5.1	0,543	0,1986	r <sub>hitung</sub> > r <sub>tabel</sub>	Valid
	X2.5.2	0,429	0,1986	r <sub>hitung</sub> > r <sub>tabel</sub>	Valid
	X2.5.3	0,543	0,1986	r <sub>hitung</sub> > r <sub>tabel</sub>	Valid

Sumber: Data Primer yang telah diolah, 2019

Berdasarkan tabel 4.46 diatas seluruh item pertanyaan atau pertanyaan dari X2.1.1 sampai dengan X2.5.3 variabel pelayanan *customer servive* (X2) adalah **valid**. Hal ini dikarenakan bahwa tingkat validitas dilakukan uji

signifikansi dengan membandingkan nilai  $r_{hitung}$  dengan nilai  $r_{tabel}$ . Untuk *degree of freedom* ( $df$ ) =  $n-k$  dalam hal ini  $n$  adalah jumlah sampel dan  $k$  adalah jumlah konstruk. Dalam penelitian ini besarnya  $df$  dapat dihitung  $98-2$  atau  $df = 96$  dengan  $\alpha 0,05$  didapat  $r_{tabel}$  sebesar  $0,1986$ . Sehingga dapat disimpulkan bahwa seluruh item dalam variabel teknologi informasi adalah valid karena nilai *Corrected ItemTotal Correlation* atau  $r_{hitung} > r_{tabel}$  ( $0,1986$ ) dan bernilai positif, hal ini berarti semua item dalam instrumen memenuhi persyaratan validitas atau shahih secara statistik serta dapat mengukur dengan tepat dan cermat. Dengan demikian, butir-butir pertanyaan teknologi informasi yang tertera dalam kuesioner layak untuk digunakan dan dapat dijadikan sebagai acuan dalam penelitian kedepannya.

**Tabel 4.47**  
**Uji Validitas Variabel Kepuasan Nasabah (Y)**

Variabel	No. Item	Corrected Item- Total Correlation	$r_{tabel}$	Kondisi	Keterangan
Kepuasan Nasabah (Y)	Y1.1.1	0,261	0,1986	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
	Y1.1.2	0,464	0,1986	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
	Y1.1.3	0,691	0,1986	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
	Y1.2.1	0,825	0,1986	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
	Y2.2.2	0,254	0,1986	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
	Y1.2.3	0,773	0,1986	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
	Y1.3.1	0,474	0,1986	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
	Y1.3.2	0,832	0,1986	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
	Y1.3.3	0,399	0,1986	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid

Sumber: Data Primer yang telah diolah, 2019

Berdasarkan tabel 4.47 diatas seluruh item pertanyaan atau pertanyaan dari Y1.1.1 sampai dengan Y1.3.3 variabel kepuasan nasabah (Y) adalah **valid**. Hal ini dikarenakan bahwa tingkat validitas dilakukan uji signifikansi dengan membandingkan nilai  $r_{hitung}$  dengan nilai  $r_{tabel}$ . Untuk *degree of freedom* ( $df$ ) =  $n-k$  dalam hal ini  $n$  adalah jumlah sampel dan  $k$  adalah jumlah konstruk. Dalam penelitian ini besarnya  $df$  dapat dihitung  $98-2$  atau  $df = 96$  dengan  $\alpha$  0,05 didapat  $r_{tabel}$  sebesar 0,1986. Sehingga dapat disimpulkan bahwa seluruh item dalam variabel teknologi informasi adalah valid karena nilai *Corrected ItemTotal Correlation* atau  $r_{hitung} > r_{tabel}$  (0,1986) dan bernilai positif, hal ini berarti semua item dalam instrumen memenuhi persyaratan validitas atau shahih secara statistik serta dapat mengukur dengan tepat dan cermat. Dengan demikian, butir-butir pertanyaan teknologi informasi yang tertera dalam kuesioner layak untuk digunakan dan dapat dijadikan sebagai acuan dalam penelitian kedepannya.

#### b. Uji Reabilitas

**Tabel 4.48**

#### **Hasil Uji Reliabilitas Variabel Teknologi Informasi (X1)**

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.714	7

Sumber: Data Primer yang telah diolah, 2019

Berdasarkan tabel 4.49, dapat diketahui bahwa nilai *Cronbach's Alpha* untuk variabel teknologi informasi (X1) adalah 0,714 dengan jumlah pernyataan 7 item. Sehingga dapat disimpulkan nilai *Alpha Cronbach* berada diantara 0,60 s.d. 0,80 dengan nilai  $0,60 > \mathbf{0,714} < 0,80$ . Dengan demikian dapat dikatakan bahwa variabel teknologi informasi adalah reliabel.

**Tabel 4.49**

**Hasil Uji Reliabilitas Variabel Pelayanan *Customer Service* (X2)**

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.685	14

Sumber: Data Primer yang telah diolah, 2019

Berdasarkan tabel 4.47, dapat diketahui bahwa nilai *Cronbach's Alpha* untuk variabel pelayanan *customer service* (X2) adalah 0,685 dengan jumlah pernyataan 14 item. Sehingga dapat disimpulkan nilai *Alpha Cronbach* berada diantara 0,60 s.d. 0,80 dengan nilai  $0,60 > \mathbf{0,685} < 0,80$ . Dengan demikian dapat dikatakan bahwa variabel pelayanan *customer service* adalah reliabel.

**Tabel 4.50****Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan Nasabah (Y)**

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.712	9

Sumber: Data Primer yang telah diolah, 2019

Berdasarkan tabel 4.48, dapat diketahui bahwa nilai *Cronbach's Alpha* untuk variabel kepuasan nasabah (Y) adalah 0,712 dengan jumlah pernyataan 9 item. Sehingga dapat disimpulkan nilai *Alpha Cronbach* berada diantara 0,60 s.d. 0,80 dengan nilai  $0,60 > \mathbf{0,712} < 0,80$ . Dengan demikian dapat dikatakan bahwa variabel kepuasan nasabah adalah reliabel.

**Tabel 4.51****Hasil Uji Reliabilitas**

Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>	Keterangan
Teknologi Informasi (X1)	0,714	<i>Reliabel</i>
Pelayanan <i>Customer Service</i> (X2)	0,685	<i>Reliabel</i>
Kepuasan Nasabah (Y)	0,712	<i>Reliabel</i>

Sumber: Data Primer yang telah diolah, 2019

Jadi kesimpulannya berdasarkan tabel 4.51 diatas, nilai *Cronbach's Alpha* untuk variabel Teknologi Informasi (X1) sebesar 0,714, variabel Pelayanan *Customer Service* (X2) sebesar 0,685 dan variabel Kepuasan Nasabah (Y) sebesar 0,712.



Dari hasil tersebut dapat diketahui bahwa nilai *Cronbach's Alpha* dari masing-masing variabel lebih dari 0,60 atau yang bias dikatakan *reliabel*. Sehingga dapat disimpulkan bahwa semua variabel X1, X2, adalah Y adalah *reliabel*.

## 2. Uji Normalitas Data

Uji normalitas adalah uji untuk mengukur apakah data kita memiliki distribusi normal sehingga dapat dipakai dalam statistik parametrik. Untuk mengetahui apakah data dalam penelitian ini berdistribusi normal atau tidak maka dilakukan pengujian dengan pendekatan *Kolmogorov-Smirnov*. Berikut adalah hasil pengujian dengan pendekatan *Kolmogorov-Smirnov*:

**Tabel 4.52**  
**Hasil Uji Normalitas Data dengan *Kolmogorov-Smirnov***

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		Unstandardized Residual
N		98
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	3.34802738
Most Extreme Differences	Absolute	.058
	Positive	.052
	Negative	-.058
Test Statistic		.058
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 <sup>c,d</sup>

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Sumber: Data Primer yang telah diolah, 2019

Berdasarkan tabel 4.52, *One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test* diperoleh angka *Asymp.sig (2-tailed)* sebesar 0,200. Nilai ini dibandingkan dengan 0,05

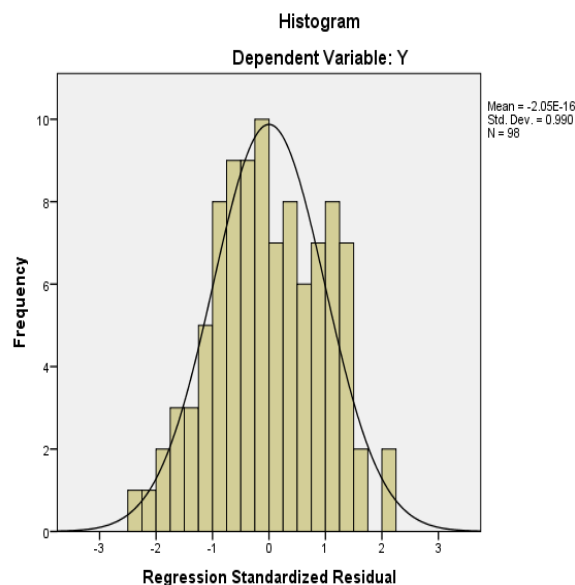
(menggunakan taraf signifikan atau  $\alpha = 5\%$  untuk pengambilan keputusan dengan pedoman:

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

Pada data hasil uji normalitas didapat bahwa nilai Asymp.sig (2- tailed) sebesar 0,200 sehingga dapat dikatakan bahwa data yang digunakan dalam penelitian ini berdistribusi secara normal karena memiliki nilai signifikan lebih dari 0,05.

**Gambar 4.9**

**Histogram Display Normal Curve**



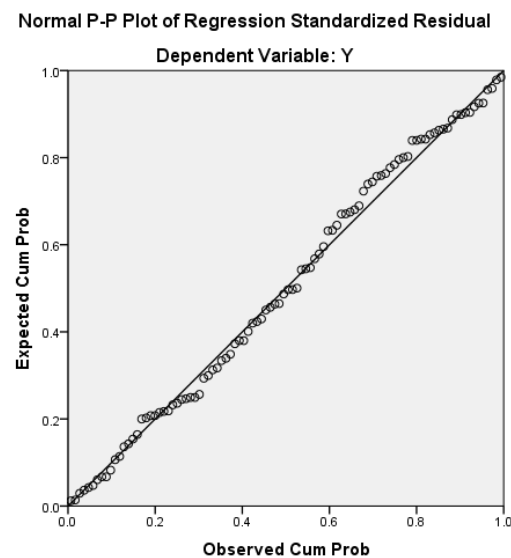
Sumber: Data Primer yang telah diolah, 2019

Berdasarkan gambar histogram di atas, dapat dilihat bahwa kurva teknologi informasi dan pelayanan *customer service* pada Bank Muamalat

Indonesia KCP Blitar memiliki kemiringan yang cenderung seimbang dari sisi kanan dan kiri, serta garisnya juga menyerupai lonceng, artinya teknologi informasi dan kualitas layanan memiliki kecenderungan berdistribusi normal. Normalitas data juga dapat dilihat dari output kurva normal *P-Plot*. Data pada variabel dikatakan normal jika gambar distribusi dengan titik-titik data searah mengikuti garis diagonal.

**Gambar 4.10**

**Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual**



Sumber: Data Primer yang telah diolah, 2019

Dari gambar di atas, pada prinsipnya uji normalitas dapat dideteksi dengan melihat penyebaran data (titik) pada sumbu diagonal dari grafik. Jika titik-titik mendekati garis diagonal, maka dapat dikatakan data penelitian tersebut berdistribusi normal. Sebaliknya, jika titik-titik nya menjauhi garis diagonal maka data tersebut tidak

berdistribusi normal. Dari gambar 4.2, dapat dilihat bahwa titik-titik menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal, dengan demikian maka model regresi memenuhi asumsi normalitas karena model penelitian ini berdistribusi normal.

### 3. Uji Asumsi Klasik

#### a. Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas digunakan untuk mengetahui ada tidaknya variabel independen yang memiliki kemiripan dengan variabel independen lainnya dalam satu model.<sup>83</sup> Uji multikolinieritas dengan SPSS ditunjukkan lewat tabel *Coefficient*, yaitu pada kolom *Tolerance* dan kolom VIF (*Variance Inflated Factors*). *Tolerance* adalah indikator seberapa banyak variabilitas sebuah variabel bebas tidak bisa dijelaskan oleh variabel bebas lainnya.

Antara variabel bebas dikatakan tidak terjadi korelasi jika nilai *tolerance* lebih dari 10 persen (*tolerance* > 0,01) dan memiliki nilai VIF kurang dari 10 (VIF < 10). Cara umum untuk mendeteksi adanya multikolinieritas adalah dengan melihat adanya  $R^2$  yang tinggi dalam model tetapi tingkat signifikan yang sangat kecil dari hasil regresi tersebut

---

<sup>83</sup> Imam Ghazali, *Aplikasi Analisis Multivariat dengan,.....*, hlm. 91 -113.

dan cenderung banyak yang tidak signifikan.<sup>84</sup> Berikut hasil uji multikolonieritas masing-masing variabel:

**Tabel 4.53**

**Hasil Uji Multikolinieritas**

Coefficients <sup>a</sup>		
Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
1	X1	.998
	X2	.988

a. Dependent Variable: Y

Sumber: Data Primer yang telah diolah, 2019

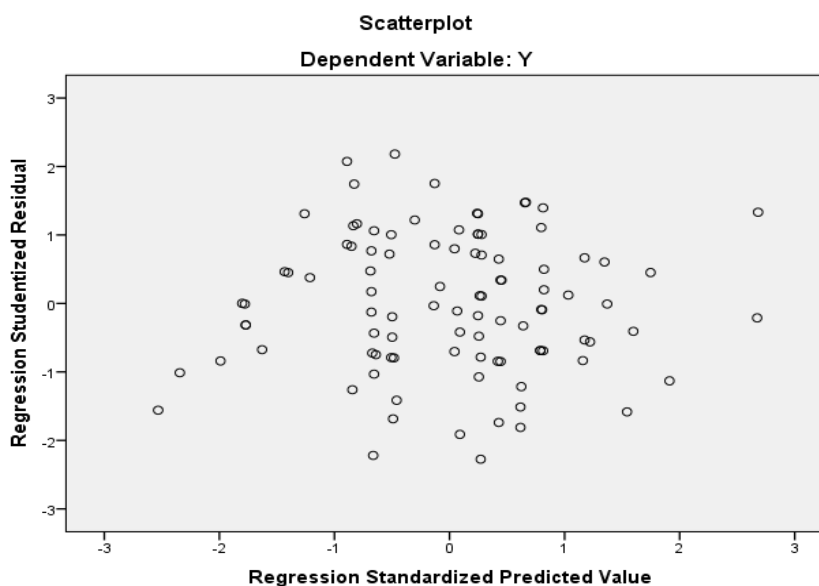
Berdasarkan dari hasil pengujian multikolinieritas pada tabel 4.53 di diatas ini dapat diketahui bahwa nilai VIF (*Variance Inflation Factor*) adalah 1,002 (Variabel Teknologi Informasi) dan 1,002 (Variabel Pelayanan *Customer Service*) Hasil ini menunjukkan bahwa variabel terbebas dari asumsi klasik multikolineaitas, karena hasilnya lebih kecil dari 10.

**b. Uji Heteroskedastisitas**

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varian dari residual pada model regresi. Model regresi yang baik adalah yang tidak terjadi heteroskedastisitas.<sup>85</sup>

<sup>84</sup> Edy Supriyadi, *SPSS + Amos*, (Jakarta: In Media, 2014), hal. 83

<sup>85</sup> Idris, *Aplikasi Model Analisis Data Kuantitatif dengan Program SPSS ...*, hlm. 93

**Gambar 4.11****Hasil Uji Heteroskedastisitas**

Sumber: Data Primer yang telah diolah, 2019

Berdasarkan gambar 4.54 diatas, hasil penelitian menunjukkan hasil output SPSS gambar *scatterplot* didapatkan titik-titik menyebar dibawah dan diatas disekitar angka 0 dan tidak mempunyai pola yang teratur, sehingga dapat disimpulkan bahwa gambar diatas menunjukkan tidak terjadi heteroskedastisitas.

**c. Uji Autokorelasi**

Untuk mendeteksi ada tidaknya korelasi antara variabel pada suatu data, pada penelitian ini adalah dengan melihat nilai D – W pada tabel *Model Summary* dibawah ini.

**Tabel 4.54****Hasil Uji Autokorelasi**

Model Summary <sup>b</sup>					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.355 <sup>a</sup>	.126	.108	3.385	2.174

a. Predictors: (Constant), Teknologi Informasi, Pelayanan Customer service

b. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Sumber: Data Primer yang telah diolah, 2019

Berdasarkan tabel 4.55 diatas, menunjukkan bahwa hasil dari uji autokorelasi dapat dilihat dari nilai Durbin-Watson sebesar 2.174. Sedangkan dari tabel DW dengan signifikansi 0,05 dan jumlah data untuk  $N = 98$ , dan  $k=2$  diperoleh nilai DW tabel  $dL 1.6296$  dan  $dU 1.7128$ . Nilai DW hitung  $2.174 >$  dari batas atas ( $dU$ ), yaitu 2.174 dan kurang dari  $4-dU$ , sehingga dapat disimpulkan tidak ada autokorelasi positif maupun negatif pada penelitian ini.

#### 4. Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linear berganda digunakan untuk menguji pengaruh antara dua atau lebih variabel bebas terhadap variabel terikat. Dalam penelitian ini diperoleh hasil sebagai berikut:

**Tabel 4.55**  
**Hasil Uji Regresi Linier Berganda**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
	(Constant)	16.354	5.667		
Teknologi Informasi	.230	.112	.196	2.045	.044
Pelayanan Customer Service	.239	.080	.287	2.986	.004

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah  
Sumber: Data Primer yang telah diolah, 2019

Berdasarkan tabel 4.59 diatas, diperoleh persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = 16,354 + 0,230 X1 + 0,239 X2$$

Dimana:

Y = Kepuasan Nasabah

X1 = Teknologi Informasi

X2 = Pelayanan *Customer Service*

Keterangan :

- a) Konstanta sebesar 16,354 artinya jika variabel teknologi informasi (X1), pelayanan *customer service* (X2), dalam keadaan tetap atau sama dengan 0 (nol), maka kepuasan nasabah (Y) mengalami peningkatan sebesar 16,354.
- b) Koefisien regresi X1 (teknologi informasi) sebesar 0,230 menunjukkan peningkatan sebesar 1 skala dalam jawaban responden maka teknologi informasi akan meningkatkan kepuasan nasabah sebesar 0,230. Koefisien



bernilai positif artinya terjadi pengaruh positif antara teknologi informasi dengan kepuasan nasabah, semakin baik faktor teknologi informasi maka semakin meningkat kepuasan nasabah.

- c) Koefisien regresi X2 (pelayanan *customer service*) sebesar 0,239 menunjukkan peningkatan sebesar 1 skala dalam jawaban responden maka pelayanan *customer service* akan meningkatkan kepuasan nasabah sebesar 0,239. Koefisien bernilai positif artinya terjadi pengaruh positif antara pelayanan *customer service* dengan kepuasan nasabah, semakin baik faktor pelayanan *customer service* maka semakin meningkat kepuasan nasabah.

## 5. Uji Hipotesis

### a. Uji Statistik t (Parsial)

**Tabel 4.56**

### Hasil Uji t (Parsial)

Model	Coefficients <sup>a</sup>			T	Sig.
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	16.354	5.667		2.886	.005
Teknologi Informasi	.230	.112	.196	2.045	.044
Pelayanan Customer Service	.239	.080	.287	2.986	.004

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Sumber: Data Primer yang telah diolah, 2019

Besarnya angka tabel 4.57, berdasarkan ketentuan  $\alpha = 0,05$  dan

$dk = (n - 2)$  atau  $(98 - 2) = 96$  sehingga memperoleh nilai tabel sebesar

1,66088. berdasarkan tabel 4.53 diatas, dapat diketahui pengaruh masing-masing variabel sebagai berikut:

1) Variabel teknologi informasi terhadap Kepuasan Nasabah

Dari tabel *coefficients* diatas, diperoleh nilai  $t_{hitung} = 2,045$  dan  $t_{tabel} = 1,66055$ , artinya  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $2,045 > 1,66055$ ) dengan signifikansi  $0,044 < 0,05$ , sehingga dapat disimpulkan bahwa  $H_0$  ditolak  $H_a$  diterima artinya secara parsial terdapat pengaruh positif signifikan antara teknologi informasi terhadap kepuasan nasabah.

2) Variabel Pelayanan *customer service* terhadap Kepuasan Nasabah

Dari tabel *coefficients* diatas, diperoleh nilai  $t_{hitung} = 2,986$  dan  $t_{tabel} = 1,66055$ , artinya  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $2,986 > 1,66055$ ) dengan signifikansi  $0,004 < 0,05$ , sehingga dapat disimpulkan bahwa  $H_0$  ditolak  $H_a$  diterima artinya secara parsial terdapat pengaruh positif signifikan antara Pelayanan *customer service* terhadap kepuasan nasabah.

### b. Uji Statistik f (Simultan)

**Tabel 4.58**

#### Hasil Uji f (Simultan)

ANOVA<sup>a</sup>

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	156.699	2	78.350	6.846	.002 <sup>b</sup>
	Residual	1087.301	95	11.445		
	Total	1244.000	97			

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

b. Predictors: (Constant), Teknologi Informasi, Pelayanan Customer service

Sumber: Data Primer yang telah diolah, 2019

Berdasarkan tabel 4.58 diatas, diketahui jika  $F_{hitung} > F_{tabel}$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima dan sebaliknya  $F_{hitung} < F_{tabel}$   $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak. Berdasarkan tabel ANOVA diatas, diperoleh nilai  $F_{hitung}$  sebesar  $6,846 > F_{tabel}$  sebesar 3,09 dengan signifikansi  $0,002 < 0,05$  sehingga  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, dengan demikian dapat disimpulkan bahwa secara bersama-sama terdapat pengaruh yang signifikan antara teknologi informasi, dan pelayanan *customer service* terhadap kepuasan nasabah.

### 6. Uji Koefisien Determinasi

**Tabel 4.58**

#### Hasil Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.355 <sup>a</sup>	.126	.108	3.383

a. Predictors: (Constant), Teknologi Informasi, Pelayanan Customer Service

Sumber: Data Primer yang telah diolah, 2019

Berdasarkan tabel 4.56 diatas, diperoleh hasil koefisien determinasi (*R Square*) sebesar 0,126 dan nilai *Adjusted R Square* sebesar 0,108 atau 10,8%, sehingga dapat diartikan bahwa teknologi informasi dan pelayanan *customer service*, memberikan kontribusi atau pengaruh terhadap kepuasan nasabah sebesar 10,8% dan sisanya sebesar  $(100\% - 10,8\% = 0,892$  atau 89,2%) dijelaskan oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.