

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Objek Penelitian

1. Letak Geografis Objek Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Kota Blitar, yang merupakan salah satu Kota yang ada di wilayah Profinsi Jawa Timur. Secara geodrafis Kota Blitar terletak pada posisi + 160 Km sebelah Barat Daya Kota Surabaya dan berada di tengah wilayah Kabupaten Blitar pada koordinat $112^{\circ}14'$ – $112^{\circ}28'$ Bujur Timur dan $8^{\circ}2'$ – $8^{\circ}8'$ Lintang Selatan. Kota Blitar merupakan ibu kota Blitar, Jawa Timur. Secara geografis wilayah Kota Blitar terletak $112^{\circ}14'$ - $112^{\circ}28'$ Bujur Timur dan $8^{\circ}2'$ - $8^{\circ}8'$ Lintang Selatan denga 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^2 , dan terbagi menjadi terbagi menjadi 3 (tiga) Kecamatan dan masing-masing Kecamatan terbagi kedalam 7 (tujuh) Kelurahan. Jadi jumlah keseluruhan kecamatan tedapat 21 kecamatan di seluruh Kota Blitar. Kecamatan terluas adalah Kecamatan Sananwetan

dengan luas 12,15 Km² ke-mudian Kecamatan Kepanjenkidul seluas 10,50 Km² dan Ke-camatan Sukorejo 9,93 Km². Kota Blitar hanya berbatasan langsung dengan wilayah Kabupaten Blitar karena posisinya yang berada di tengah-tengah Kabupaten Blitar.⁸⁰ 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 dilakukan 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:

⁸⁰ <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

a. 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.

b. 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.

2. Sejarah PT. Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar

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, kompleks 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

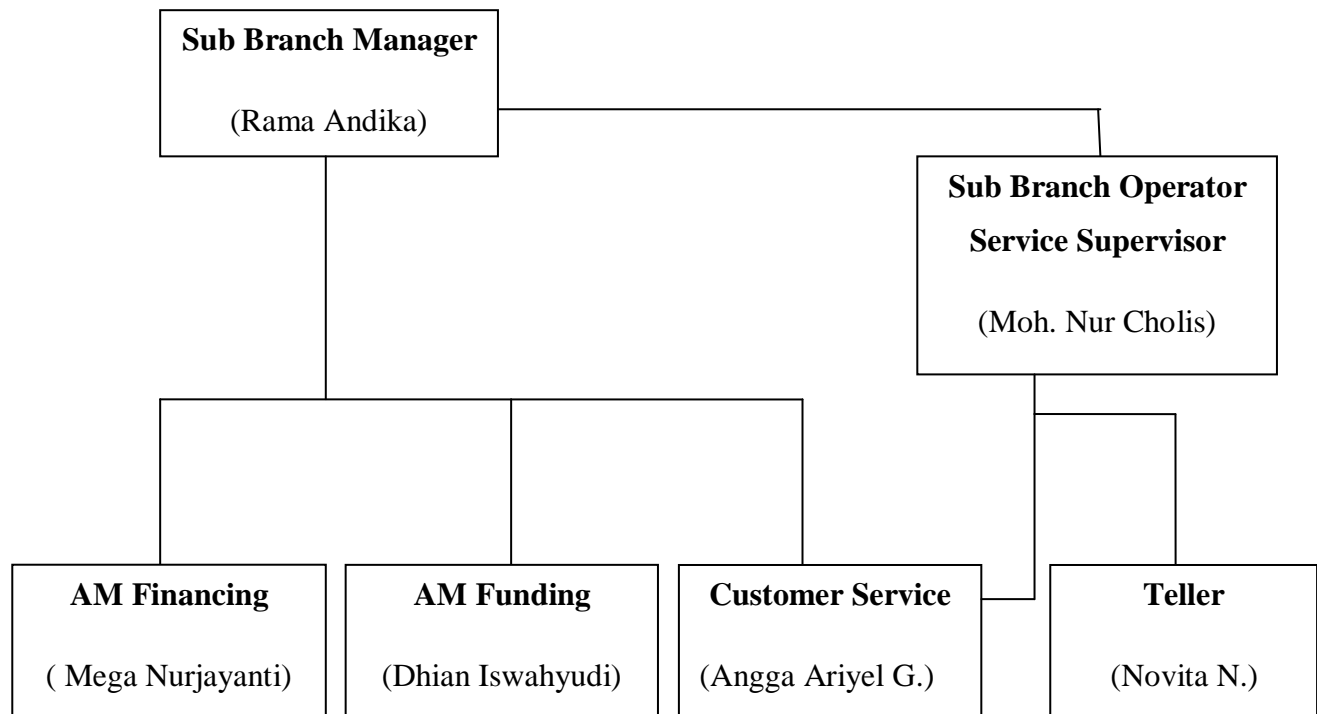
melakukan rebranding pada logo Bank untuk semakin meningkatkan awareness terhadap image sebagai Bank syariah Islami, Modern dan Profesional. Bank pun terus mewujudkan berbagai pencapaian serta prestasi yang diakui baik secara nasional maupun internasional. Hingga saat ini, Bank beroperasi bersama beberapa 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*”.⁸¹

⁸¹ <http://www.bankmuamalat.co.id> , diakses pada tanggal 26 April 2019, pukul 17.08 WIB

3. Struktur Organisasi Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar

Gambar 4.1

Struktur Organisasi Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar



Sumber: Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar

4. Visi dan Misi Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar

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.”⁸²

B. Deskripsi Karakteristik Responden

Responden dalam penelitian ini adalah anggota nasabah PT. Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar dengan memberikan kuesioner kepada nasabah dengan memberikan kuesioner di tempat penelitian yaitu Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar, yang akan dijadikan responden. Adapun bagian yang termuat dalam kuesioner terdiri dari kuesioner yaitu bagian mengenai identitas responden dan pernyataan mengenai ketiga variabel independen yaitu Pengaruh *Servicescape* dan Kualitas Pelayanan *Frontliner* serta variabel dependen yaitu Kepuasan Nasabah. Pada bagian ini akan dijelaskan mengenai identitas responden berdasarkan usia, jenis kelamin, pendidikan terakhir, pekerjaan dan pendapatan per-bulan. Penggolongan yang dilakukan terhadap responden dalam penelitian ini bertujuan untuk mengetahui secara jelas mengenai gambaran responden sebagai objek penelitian. Gambaran umum objek penelitian tersebut satu persatu dapat diuraikan sebagai berikut:

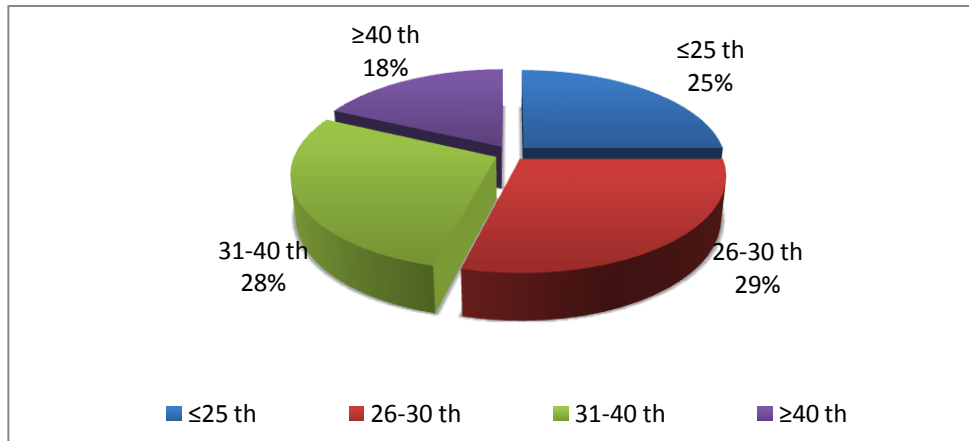
1. Usia Responden

Adapun data yang diperoleh, responden berdasarkan usia, nasabah PT. Bank Muamalat Indosnesia KCP Blitar sebagian besar adalah responden yang berumur 26-30tahun.

⁸² <http://www.bankmuamalat.co.id/visi-misi>, diakses pada tanggal 26 April 2019, pukul 16.53 WIB

Diagram. 4.2

Diagram Lingkaran Usia

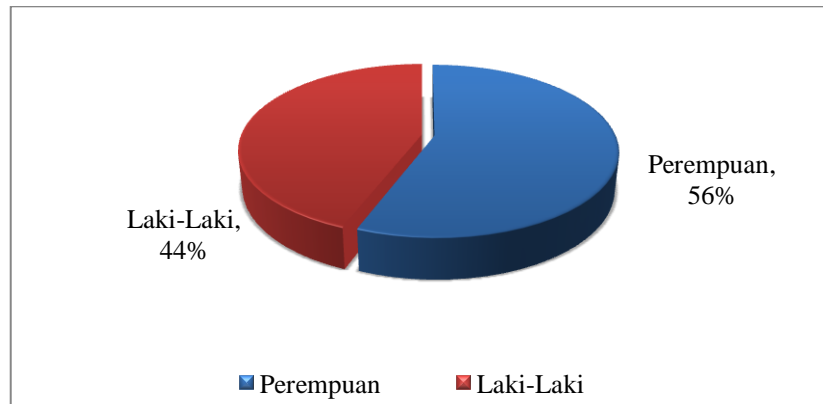


Sumber: Data primer yang telah diolah, 2019

Dari diagram 4.1 di atas diketahui bahwa dari 100 responden, jumlah responden yang berusia ≤ 25 tahun sebanyak 25 nasabah atau 25 %, responden yang berusia 26 – 30 tahun sebanyak 29 nasabah atau 29 %, responden yang berusia 31 – 40 tahun sebanyak 28 nasabah atau 28 %, dan responden yang berusia ≥ 40 tahun sebanyak 18 nasabah atau 18 %. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar nasabah PT. Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar berusia 26-30 tahun.

2. Jenis Kelamin Responden

Adapun data yang diperoleh, responden berdasarkan jenis kelamin yang menjadi nasabah PT. Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar sebagian besar adalah responden yang berjenis kelamin Perempuan.

Diagram 4.3**Diagram Lingkaran Jenis Kelamin**

Sumber: Data primer yang telah diolah, 2019

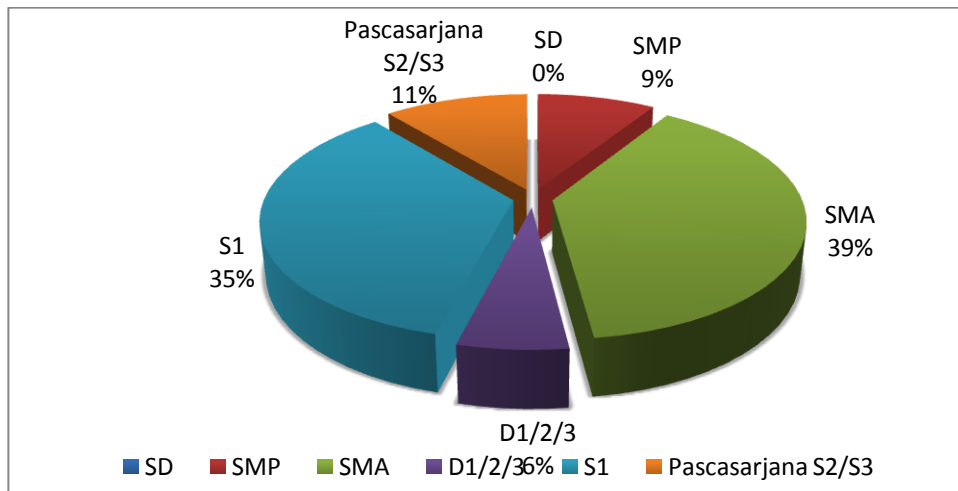
Dari diagram 4.2 di atas diketahui bahwa dari 100 responden, jumlah responden yang berjenis kelamin Perempuan sebanyak 56 nasabah atau 56 % , dan responden yang berjenis kelamin Laki-Laki sebanyak 44 nasabah atau 44%, responden Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar nasabah PT. Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar berjenis kelamin Perempuan.

3. Pendidikan Responden

Adapun data yang diperoleh, responden berdasarkan pendidikan yang menjadi nasabah PT. Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar sebagian besar adalah responden yang pendidikan SMA/Sederajat.

Diagram 4.4

Diagram Lingkaran Pendidikan



Sumber: Data primer yang telah diolah,2019

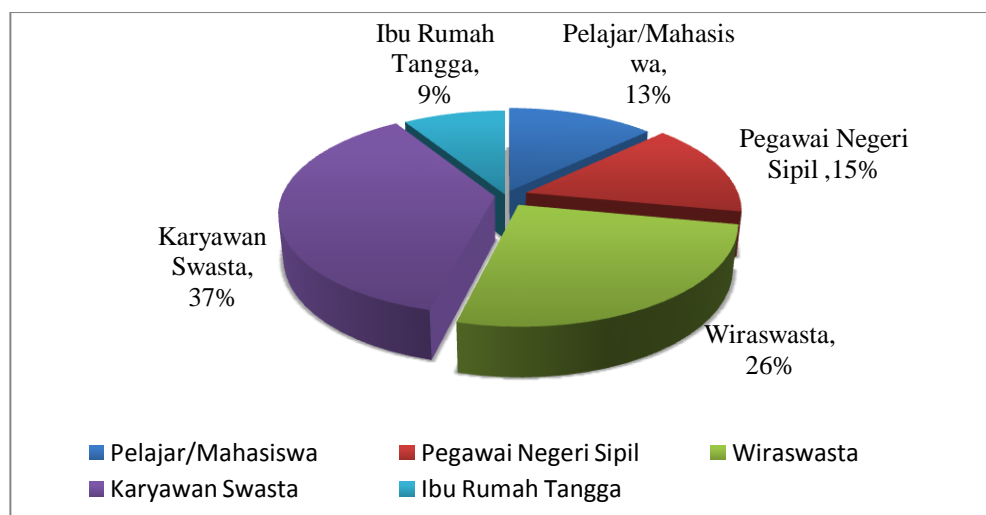
Dari diagram 4.3 di atas diketahui bahwa dari 100 responden, jumlah responden dengan pendidikan SD/Sederajat sebanyak 0 nasabah atau 0 %, responden dengan pendidikan SMP/Sederajat sebanyak 9 nasabah atau 9 %, responden dengan pendidikan SMA/Sederajat sebanyak 39 nasabah atau 39 % responden dengan pendidikan D1/2/3 sebanyak 6 nasabah atau 6 %. responden dengan pendidikan S1 sebanyak 35 nasabah atau 35 %, dan responden dengan pendidikan Pascasarjana (S2/S3) sebanyak 11 nasabah atau 11 %. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar nasabah PT. Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar pendidikan terakhirnya adalah SMA/Sederajat.

4. Pekerjaan Responden

Adapun data yang diperoleh, responden berdasarkan pekerjaan yang menjadi nasabah PT. Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar sebagian besar adalah responden Karyawan Swasta.

Diagram 4.5

Diagram Lingkaran Pekerjaan



Sumber: Data primer yang telah diolah, 2019

Dari diagram 4.4 di atas diketahui bahwa dari 100 responden, jumlah responden yang bekerja sebagai Pelajar/Mahasiswa sebanyak 13 nasabah atau 13 %, responden yang bekerja sebagai Pegawai Negeri Sipil sebanyak 15 nasabah atau 15 %, responden yang bekerja sebagai Wiraswasta sebanyak 26 nasabah atau 26 %, responden sebagai Karyawan Swasta sebanyak 37 nasabah atau 37 %, dan responden sebagai Ibu Rumah Tangga sebanyak 9 nasabah atau 9 %, Hal ini menunjukkan bahwa

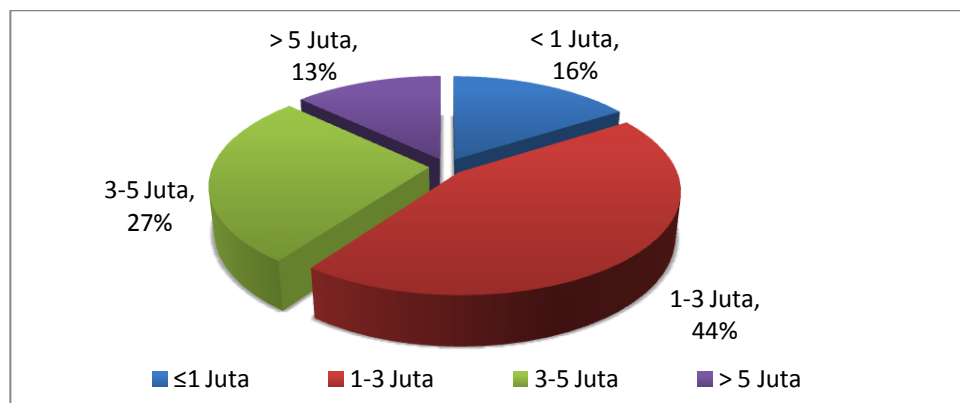
sebagian besar nasabah PT. Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar adalah responden Karyawan Swasta.

5. Pendapatan Responden

Adapun data yang diperoleh, responden berdasarkan Pendapatan perbulan yang menjadi nasabah PT. Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar sebagian besar adalah responden yang pendapatannya 1-3 Juta perbulan.

Diagram 4.6

Diagram Lingkaran Pendapatan



Sumber: Data primer yang telah diolah, 2019

Dari diagram 4.5 di atas diketahui bahwa dari 100 responden, jumlah responden dengan pendapatan ≤ 1 Juta sebanyak 16 nasabah atau 16 %, responden dengan pendapatan 1-3 Juta sebanyak 44 nasabah atau 44 %, responden dengan pendapatan 3-5 Juta sebanyak 27 nasabah atau 27 %, dan responden dengan pendapatan ≥ 5 Juta sebanyak 13 nasabah atau 13 %. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar nasabah PT. Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar pendapatannya 1-3 Juta perbulan.

C. Deskripsi Variabel

1. Variabel *Servicescape* (X1)

Servicescape dalam penelitian ini diukur dengan menggunakan 8 indikator yang diubah menjadi 18 pertanyaan. Indikator variabel *servicescape* adalah *Cleanliness* (Kebersihan), *Air* (Kualitas Udara), *Scent* (Aroma), *Light Exposure* (Sumber Cahaya), *Noise* (Suara), *Estetika* (Penampilan Artistik), *Fungsional* (Penataan fasilitas dan petunjuk yang memudahkan nasabah), dan *Social* (Perlakuan karyawan serta penampilannya dari kesan nasabah). Data yang terkumpul dari jawaban responden tentang *Servicescape* dapat dijelaskan secara rinci pada setiap itemnya, sehingga untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 4.1

Data Deskriptif Variabel *Servicescape* (X1)

ITEM	SKOR JAWABAN									
	1		2		3		4		5	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
Indikator <i>Cleanliness</i> (Kebersihan) X1.1										
1. Lingkungan pelayanan di Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar bersih dan rapi (X1.1.1)	-	-	-	-	11	11%	50	50%	39	39%
2. Tempat sampah dan kebersihan lantai di Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar selalu bersih dan rapi (X1.1.2)	-	-	-	-	16	16%	51	51%	33	33%
Indikator <i>Air</i> (Kualitas Udara) X1.2										
3. Sirkulasi udara di Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar sangat bersih dan baik (X1.2.1)	-	-	-	-	16	16%	51	51%	33	33%

4. Temperatur dan sirkulasi udara di Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar sejuk dan bersih (X1.2.2)	-	-	-	-	17	17%	48	48%	35	35%
Indikator <i>Scent</i> (Aroma) X1.3										
5. Pengharum ruangan terdapat di Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar untuk mengatasi bau tidak sedap (X1.3.1)	-	-	-	-	14	14%	53	53%	33	33%
6. Di Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar tidak terdapat bau yang tidak sedap yang mengganggu penciuman nasabah (X1.3.2)	-	-	-	-	13	13%	38	38%	49	49%
Indikator <i>Light Exposure</i> (Sumber Cahaya) X1.4										
7. Penerangan yang ada (sinar matahari dan listrik) di Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar telah sesuai dengan kebutuhan (X1.4.1)	-	-	-	-	22	22%	56	56%	22	22%
8. Pencayahayaannya di Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar tidak menyilaukan (X1.4.2)	-	-	-	-	23	23%	56	56%	21	21%
Indikator <i>Noise</i> (Suara) X1.5										
9. Di Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar jauh dari kebisingan yang dapat mengganggu kenyamanan saya saat bertransaksi (X1.5.1)	-	-	-	-	22	22%	46	46%	32	32%
10. Volume <i>LED TV</i> yang tidak mengganggu kenyamanan nasabah dalam melakukan transaksi. (X1.5.2)	-	-	-	-	25	25%	49	49%	26	26%
Indikator <i>Estetika</i> (Penampilan artistik) X1.6										
11. Ornamen gedung di Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar	-	-	-	-	19	19%	64	64%	17	17%

sudah bagus sesuai dengan perusahaan (X1.6.1)										
12. Warna ungu pada gedung sudah menjadi ciri khas Bank Muamalat Indonesia(X1.6.2)	-	-	-	-	17	17%	54	54%	29	29%
Indikator <i>Fungsional</i> (Penataan fasilitas dan petunjuk yang memudahkan nasabah) X1.7										
13. Nama Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar sudah sesuai dengan fokus kegiatan usaha yang di jalankan (X1.7.1)	-	-	-	-	18	18%	51	51%	31	31%
14. Di Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar sudah di tempatkan papan petunjuk yang jelas pada setiap bagian (X1.7.2)	-	-	1	1%	28	28%	41	41%	30	30%
15. Susunan peralatan di Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar sangat tersusun rapi (X1.7.3)	-	-	-	-	16	16%	42	42%	42	42%
16. Fasilitas parkir kendaraan di Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar aman dan memadai (X1.7.4)	-	-	8	8%	35	35%	40	40%	17	17%
Indikator <i>Sosial</i> (Perlakuan karyawan serta penampilannya dari kesan nasabah) X1.8										
17. Seluruh karyawan di Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar memiliki pengetahuan yang luas dan bisa menjawab setiap keluhan nasabah. (X1.8.1)	-	-	-	-	17	17%	52	52%	31	31%
18. Petugas Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar menunjukkan sikap kerja yang professional	-	-	-	-	13	13%	38	38%	49	49%

dan memahami kebutuhan nasabah. (X1.8.2)										
--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

Sumber: Data hasil SPSS diolah tahun 2019

Berdasarkan tabel 4.1 diatas, maka dapat diartikan masing-masing item pada indikator variabel *servicescape*, antara lain:

a. Indikator *Cleanliness* (Kebersihan) (X1.1)

Tabel 4.2
Hasil Skor Kuesioner Pertanyaan (X1.1.1)

Lingkungan Pelayanan di Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar Bersih dan Rapi					
No.	Choice	Skor	Frekuensi	Presentase (%)	Total Skor
1.	Sangat Setuju	5	39	39%	195
2.	Setuju	4	50	50%	200
3.	Netral	3	11	11%	33
4.	Tidak Setuju	2	0	0	0
5.	Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Jumlah			100	100%	428
Rata-Rata Skor					4,28

Sumber: Data hasil SPSS diolah tahun 2019

Berdasarkan tabel 4.2 diketahui bahwa dari 100 responden, nilai tertinggi yang menyatakan setuju sebanyak 50 responden atau 50%, yang menyatakan sangat setuju sebanyak 39 responden atau 39%, sedangkan nilai yang menyatakan netral sebanyak 11 responden atau 11%. yang menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju yaitu tidak ada sama sekali. Hal ini berarti menunjukkan bahwa responden

cenderung setuju jika lingkungan pelayanan di Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar bersih dan rapi.

Tabel 4.3
Hasil Skor Kuesioner Pertanyaan (X1.1.2)

Tempat Sampah dan Kebersihan Lantai di Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar Selalu Bersih dan Rapi					
No.	Choice	Skor	Frekuensi	Presentase (%)	Total Skor
1.	Sangat Setuju	5	33	33%	165
2.	Setuju	4	51	51%	204
3.	Netral	3	16	16%	48
4.	Tidak Setuju	2	0	0	0
5.	Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Jumlah			100	100%	417
Rata-Rata Skor					4,17

Sumber: Data hasil SPSS diolah tahun 2019

Berdasarkan tabel 4.3 diketahui bahwa dari 100 responden, nilai tertinggi yang menyatakan setuju sebanyak 51 responden atau 51%, yang menyatakan sangat setuju sebanyak 33 responden atau 33%, sedangkan yang menyatakan netral sebanyak 16 responden atau 16%. yang menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju yaitu tidak ada sama sekali. Hal ini berarti menunjukkan bahwa responden cenderung setuju jika tempat sampah dan kebersihan lantai di Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar selalu bersih dan rapi.

b. *Air* (Kualitas Udara) (X1.2)

Tabel 4.4
Hasil Skor Kuesioner Pertanyaan (X1.2.1)

Sirkulasi Udara di Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar Sangat Bersih					
No.	Choice	Skor	Frekuensi	Presentase (%)	Total Skor
1.	Sangat Setuju	5	33	33%	165
2.	Setuju	4	51	51%	204
3.	Netral	3	16	16%	48
4.	Tidak Setuju	2	0	0	0
5.	Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Jumlah			100	100%	417
Rata-Rata Skor					4,17

Sumber: Data hasil SPSS diolah tahun 2019

Berdasarkan tabel 4.4 diketahui bahwa dari 100 responden, nilai tertinggi yang menyatakan setuju sebanyak 51 responden atau 51%, yang menyatakan sangat setuju sebanyak 33 responden atau 33%, sedangkan yang menyatakan netral sebanyak 16 responden atau 16%. yang menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju yaitu tidak ada sama sekali. Hal ini berarti menunjukkan bahwa responden cenderung setuju jika sirkulasi udara di Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar sangat bersih.

Tabel 4.5

Hasil Skor Kuesioner Pertanyaan (X1.2.2)

Temperatur dan Sirkulasi Udara di Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar Sejuk dan Bersih					
No.	Choice	Skor	Frekuensi	Presentase (%)	Total Skor
1.	Sangat Setuju	5	35	35%	175
2.	Setuju	4	48	48%	192
3.	Netral	3	17	17%	51
4.	Tidak Setuju	2	0	0	0
5.	Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Jumlah			100	100%	418
Rata-Rata Skor					4,18

Sumber: Data hasil SPSS diolah tahun 2019

Berdasarkan tabel 4.5 diketahui bahwa dari 100 responden, nilai tertinggi yang menyatakan setuju sebanyak 48 responden atau 48%, yang menyatakan sangat setuju sebanyak 35 responden atau 35%, 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 temperatur dan sirkulasi udara di Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar sejuk dan bersih.

c. *Scent (Aroma) (X1.3)*

Tabel 4.6

Hasil Skor Kuesioner Pertanyaan (X1.3.1)

Pengharum Ruangan Terdapat di Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar untuk Mengatasi Bau Tidak Sedap					
No.	Choice	Skor	Frekuensi	Presentase (%)	Total Skor
1.	Sangat Setuju	5	33	33%	165
2.	Setuju	4	53	53%	212
3.	Netral	3	14	14%	42
4.	Tidak Setuju	2	0	0	0
5.	Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Jumlah			100	100%	419
Rata-Rata Skor					4,19

Sumber: Data hasil SPSS diolah tahun 2019

Berdasarkan tabel 4.6 diketahui bahwa dari 100 responden, nilai tertinggi yang menyatakan setuju sebanyak 53 responden atau 53%, yang menyatakan sangat setuju sebanyak 33 responden atau 33%, 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 pengharum ruangan terdapat di Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar untuk mengatasi bau tidak sedap.

Tabel 4.7
Hasil Skor Kuesioner Pertanyaan (X1.3.2)

Di Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar Tidak Terdapat Bau yang Tidak Sedap yang Mengganggu Penciuman Nasabah					
No.	Choice	Skor	Frekuensi	Presentase (%)	Total Skor
1.	Sangat Setuju	5	49	49%	245
2.	Setuju	4	38	38%	152
3.	Netral	3	13	13%	39
4.	Tidak Setuju	2	0	0	0
5.	Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Jumlah			100	100%	436
Rata-Rata Skor					4,36

Sumber: Data hasil SPSS diolah tahun 2019

Berdasarkan tabel 4.7 diketahui bahwa dari 100 responden, nilai tertinggi yang menyatakan sangat setuju sebanyak 49 responden atau 49%, yang menyatakan setuju sebanyak 38 responden atau 38%, yang menyatakan netral sebanyak 13 responden atau 13%. Artinya responden cenderung sangat setuju jika di Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar tidak terdapat bau yang tidak sedap yang mengganggu penciuman nasabah.

d. *Light Exposure* (Sumber Cahaya) (X1.4)

Tabel 4.8

Hasil Skor Kuesioner Pertanyaan (X1.4.1)

Penerangan yang Ada (Sinar Matahari Dan Listrik) di Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar Telah Sesuai dengan Kebutuhan					
No.	Choice	Skor	Frekuensi	Presentase (%)	Total Skor
1.	Sangat Setuju	5	22	22%	110
2.	Setuju	4	56	56%	224
3.	Netral	3	22	22%	66
4.	Tidak Setuju	2	0	0	0
5.	Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Jumlah			100	100%	400
Rata-Rata Skor					4,00

Sumber: Data hasil SPSS diolah tahun 2019

Berdasarkan tabel 4.8 diketahui bahwa dari 100 responden, nilai tertinggi yang menyatakan setuju sebanyak 56 responden atau 56%, yang menyatakan sangat setuju 22 responden atau 22%, yang menyatakan netral juga sebanyak 22 responden atau 22%, yang menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju yaitu tidak ada sama sekali. Hal ini berarti menunjukkan bahwa responden cenderung setuju jika pengharum ruangan terdapat di Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar untuk mengatasi bau tidak sedap.

Tabel 4.9
Hasil Skor Kuesioner Pertanyaan (X1.4.2)

Percayaahayaan di Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar Tidak Menyilaukan					
No.	Choice	Skor	Frekuensi	Presentase (%)	Total Skor
1.	Sangat Setuju	5	21	21%	105
2.	Setuju	4	56	56%	224
3.	Netral	3	23	23%	69
4.	Tidak Setuju	2	0	0	0
5.	Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Jumlah			100	100%	398
Rata-Rata Skor					3,98

Sumber: Data hasil SPSS diolah tahun 2019

Berdasarkan tabel 4.9 diketahui bahwa dari 100 responden, nilai tertinggi yang menyatakan setuju sebanyak 56 resoponden atau 56%, yang menyatakan sangat setuju 21 responden atau 21%, yang menyatakan netral sebanyak 23 responden atau 23%, yang menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju yaitu tidak ada sama sekali. Hal ini berarti menunjukkan bahwa responden cenderung setuju jika percayaahayaan di Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar tidak menyilaukan.

e. *Noise (Suara)* (X1.5)

Tabel 4.10

Hasil Skor Kuesioner Pertanyaan (X1.5.1)

Di Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar Jauh dari Kebisingan yang dapat Mengganggu Kenyamanan Nasabah Saat Bertransaksi					
No.	Choice	Skor	Frekuensi	Presentase (%)	Total Skor
1.	Sangat Setuju	5	32	32%	160
2.	Setuju	4	46	46%	184
3.	Netral	3	22	22%	66
4.	Tidak Setuju	2	0	0	0
5.	Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Jumlah			100	100%	410
Rata-Rata Skor					4,10

Sumber: Data hasil SPSS diolah tahun 2019

Berdasarkan tabel 4.10 diketahui bahwa dari 100 responden, nilai tertinggi yang menyatakan setuju sebanyak 56 responden atau 56%, yang menyatakan sangat setuju 21 responden atau 21%, yang menyatakan netral sebanyak 23 responden atau 23%, yang menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju yaitu tidak ada sama sekali. Hal ini berarti menunjukkan bahwa responden cenderung setuju jika pencayahaan di Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar tidak menyilaukan.

Tabel 4.11
Hasil Skor Kuesioner Pertanyaan (X1.5.2)

Volume LED TV yang Tidak Mengganggu Kenyamanan Nasabah Dalam Melakukan Transaksi					
No.	Choice	Skor	Frekuensi	Presentase (%)	Total Skor
1.	Sangat Setuju	5	26	26%	130
2.	Setuju	4	49	49%	196
3.	Netral	3	25	25%	75
4.	Tidak Setuju	2	0	0	0
5.	Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Jumlah			100	100%	401
Rata-Rata Skor					4,01

Sumber: Data hasil SPSS diolah tahun 2019

Berdasarkan tabel 4.11 diketahui bahwa dari 100 responden, nilai tertinggi yang menyatakan setuju sebanyak 49 responden atau 49%, yang menyatakan sangat setuju 26 responden atau 26%, yang menyatakan netral sebanyak 25 responden atau 25%, yang menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju yaitu tidak ada sama sekali. Hal ini berarti menunjukkan bahwa responden cenderung setuju jika volume LED TV yang tidak mengganggu kenyamanan nasabah dalam melakukan transaksi.

f. *Estetika* (Penampilan artistik) (X1.6)

Tabel 4.12

Hasil Skor Kuesioner Pertanyaan (X1.6.1)

Ornamen Gedung di Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar Sudah Bagus Sesuai Dengan Perusahaan					
No.	Choice	Skor	Frekuensi	Presentase (%)	Total Skor
1.	Sangat Setuju	5	17	17%	85
2.	Setuju	4	64	64%	256
3.	Netral	3	19	19%	57
4.	Tidak Setuju	2	0	0	0
5.	Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Jumlah			100	100%	398
Rata-Rata Skor					3,98

Sumber: Data hasil SPSS diolah tahun 2019

Berdasarkan tabel 4.12 diketahui bahwa dari 100 responden, nilai tertinggi yang menyatakan setuju sebanyak 64 responden atau 64%, yang menyatakan sangat netral 19 responden atau 19%, yang menyatakan sangat setuju 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 ornamen gedung di Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar sudah bagus sesuai dengan perusahaan.

Tabel 4.13
Hasil Skor Kuesioner Pertanyaan (X1.6.2)

Warna Ungu pada Gedung Sudah Menjadi Ciri Khas Bank Muamalat Indonesia					
No.	Choice	Skor	Frekuensi	Presentase (%)	Total Skor
1.	Sangat Setuju	5	29	29%	145
2.	Setuju	4	54	54%	216
3.	Netral	3	17	17%	51
4.	Tidak Setuju	2	0	0	0
5.	Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Jumlah			100	100%	412
Rata-Rata Skor					4,12

Sumber: Data hasil SPSS diolah tahun 2019

Berdasarkan tabel 4.13 diketahui bahwa dari 100 responden, nilai tertinggi yang menyatakan setuju sebanyak 54 responden atau 54%, yang menyatakan sangat setuju 29 responden atau 29%, 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 warna ungu pada gedung sudah menjadi ciri khas Bank Muamalat Indonesia.

- g. *Fungsional*(Penataan fasilitas dan petunjuk yang memudahkan nasabah) (X1.7)

Tabel 4.14

Hasil Skor Kuesioner Pertanyaan (X1.7.1)

Nama Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar Sudah Sesuai Dengan Fokus Kegiatan Usaha Yang di Jalankan					
No.	Choice	Skor	Frekuensi	Presentase (%)	Total Skor
1.	Sangat Setuju	5	31	31%	155
2.	Setuju	4	51	51%	204
3.	Netral	3	18	18%	54
4.	Tidak Setuju	2	0	0	0
5.	Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Jumlah			100	100%	413
Rata-Rata Skor					4,13

Sumber: Data hasil SPSS diolah tahun 2019

Berdasarkan tabel 4.14 diketahui bahwa dari 100 responden, nilai tertinggi yang menyatakan setuju sebanyak 51 responden atau 51%, yang menyatakan sangat setuju 31 responden atau 31%, yang menyatakan netral sebanyak 18 responden atau 18%, yang menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju yaitu tidak ada sama sekali. Hal ini berarti menunjukkan bahwa responden cenderung setuju jika nama Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar sudah sesuai dengan fokus kegiatan usaha yang di jalankan.

Tabel 4.15
Hasil Skor Kuesioner Pertanyaan (X1.7.2)

Di Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar Sudah di Tempatkan Papan Petunjuk yang Jelas pada Setiap Bagian					
No.	Choice	Skor	Frekuensi	Presentase (%)	Total Skor
1.	Sangat Setuju	5	30	30%	150
2.	Setuju	4	41	41%	164
3.	Netral	3	28	28%	84
4.	Tidak Setuju	2	1	1	2
5.	Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Jumlah			100	100%	400
Rata-Rata Skor					4,00

Sumber: Data hasil SPSS diolah tahun 2019

Berdasarkan tabel 4.15 diketahui bahwa dari 100 responden, nilai tertinggi yang menyatakan setuju sebanyak 41 responden atau 41%, yang menyatakan sangat setuju 30 responden atau 30%, yang menyatakan netral sebanyak 28 responden atau 28%, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 1 responden atau 1% dan yang menyatakan sangat tidak setuju yaitu tidak ada sama sekali. Hal ini berarti menunjukkan bahwa responden cenderung setuju jika di Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar sudah di tempatkan papan petunjuk yang jelas pada setiap bagian.

Tabel 4.16
Hasil Skor Kuesioner Pertanyaan (X1.7.3)

Susunan Peralatan di Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar Sangat Tersusun Rapi					
No.	Choice	Skor	Frekuensi	Presentase (%)	Total Skor
1.	Sangat Setuju	5	42	42%	210
2.	Setuju	4	42	42%	210
3.	Netral	3	16	16%	48
4.	Tidak Setuju	2	0	0	0
5.	Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Jumlah			100	100%	468
Rata-Rata Skor					4,68

Sumber: Data hasil SPSS diolah tahun 2019

Berdasarkan tabel 4.16 diketahui bahwa dari 100 responden, nilai yang menyatakan sangat setuju sebanyak 42 responden atau 42%, yang menyatakan setuju 42 responden atau 42%, yang menyatakan netral sebanyak 16 responden atau 16%, yang menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju yaitu tidak ada sama sekali. Hal ini berarti menunjukkan bahwa responden cenderung sangat setuju dan setuju jika susunan peralatan di Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar sangat tersusun rapi.

Tabel 4.17
Hasil Skor Kuesioner Pertanyaan (X1.7.4)

Fasilitas Parkir Kendaraan di Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar Aman dan Memadai					
No.	Choice	Skor	Frekuensi	Presentase (%)	Total Skor
1.	Sangat Setuju	5	17	17%	85
2.	Setuju	4	40	40%	160
3.	Netral	3	35	35%	105
4.	Tidak Setuju	2	8	8%	16
5.	Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Jumlah			100	100%	366
Rata-Rata Skor					3,66

Sumber: Data hasil SPSS diolah tahun 2019

Berdasarkan tabel 4.17 diketahui bahwa dari 100 responden, nilai yang menyatakan setuju sebanyak 40 responden atau 40%, yang menyatakan netral 35 responden atau 35%, yang menyatakan sangat setuju sebanyak 17 responden atau 17%, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 8 responden atau 8%, dan sangat tidak setuju yaitu tidak ada sama sekali. Hal ini berarti menunjukkan bahwa responden cenderung setuju jika fasilitas parkir kendaraan di Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar aman dan memadai.

h. Sosial (Perlakuan karyawan serta penampilannya dari kesan nasabah) (X1.8)

Tabel 4.18
Hasil Skor Kuesioner Pertanyaan (X1.8.1)

Seluruh Karyawan di Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar Memiliki Pengetahuan yang Luas dan Bisa Menjawab Setiap Keluhan Nasabah.					
No.	Choice	Skor	Frekuensi	Presentase (%)	Total Skor
1.	Sangat Setuju	5	31	31%	155
2.	Setuju	4	52	52%	208
3.	Netral	3	17	17%	51
4.	Tidak Setuju	2	0	0	0
5.	Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Jumlah			100	100%	414
Rata-Rata Skor					4,41

Sumber: Data hasil SPSS diolah tahun 2019

Berdasarkan tabel 4.18 diketahui bahwa dari 100 responden, nilai yang menyatakan setuju sebanyak 52 resoponden atau 52%, yang menyatakan sangat setuju 31 responden atau 31%, 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 seluruh karyawan di Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar memiliki pengetahuan yang luas dan bisa menjawab setiap keluhan nasabah.

Tabel 4.19
Hasil Skor Kuesioner Pertanyaan (X1.8.2)

Petugas Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar Menunjukkan Sikap Kerja yang Professional dan Memahami Kebutuhan Nasabah					
No.	Choice	Skor	Frekuensi	Presentase (%)	Total Skor
1.	Sangat Setuju	5	49	49%	245
2.	Setuju	4	38	38%	152
3.	Netral	3	13	13%	39
4.	Tidak Setuju	2	0	0	0
5.	Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Jumlah			100	100%	436
Rata-Rata Skor					4,36

Sumber: Data hasil SPSS diolah tahun 2019

Berdasarkan tabel 4.19 diketahui bahwa dari 100 responden, nilai yang menyatakan sangat setuju sebanyak 49 responden atau 49%, yang menyatakan setuju 38 responden atau 38%, 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 sangat setuju jika petugas Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar menunjukkan sikap kerja yang professional dan memahami kebutuhan nasabah.

Berdasarkan uraian di atas dapat disimpulkan bahwa indikator yang sangat berpengaruh adalah *Fungsional* (Penataan fasilitas dan petunjuk yang memudahkan nasabah) dimana terletak pada item pertanyaan Susunan peralatan di Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar sangat tersusun rapi dilihat dari rata-rata skor sebesar 4,68.

2. Variabel Kualitas Pelayanan *Frontliner* (X2)

Pelayanan *Frontliner* dalam penelitian ini diukur dengan menggunakan 5 indikator yang diubah menjadi 13 pertanyaan. Indikator Pelayanan *Frontliner* adalah *Tangible* (Bukti Fisik), *Reability* (Kehandalan), *Responsiveness* (Daya Tangkap), *Ansurance* (Jaminan) dan *Empathy* (Empati) Data yang terkumpul dari jawaban responden tentang pelayanan *frontliner* dapat dijelaskan secara rinci pada setiap itemnya, sehingga untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 4.20

Data Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan *Frontliner* (X2)

ITEM	SKOR JAWABAN									
	1		2		3		4		5	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
Indikator <i>Tangible</i> (Bukti Fisik) X2.1										
1 Petugas <i>frontliner</i> (<i>Customer Service, Teller</i> dan <i>Satpam</i>) berpakaian seragam bersih, rapi, dan menarik saat bekerja. (X2.1.1)	-	-	-	-	16	16%	49	49%	35	35%
2 Petugas <i>frontliner</i> (<i>Customer Service, Teller</i> dan <i>Satpam</i>) selalu dalam posisi siap melayani (X2.1.2))	-	-	-	-	8	8%	46	46%	46	46%
Indikator <i>Reability</i> (Kehandalan) X2.2										
3 Petugas <i>frontliner</i> (<i>Customer Service, Teller</i> dan <i>Satpam</i>) melaksanakan transaksi dengan cepat sehingga nasabah tidak lama menunggu (X2.2.1)	-	-	-	-	12	12%	48	48%	40	40%
4 Petugas <i>frontliner</i> (<i>Customer Service,</i>	-	-	-	-	10	10%	55	55%	35	35%

	<i>Teller dan Satpam</i> memberikan informasi dengan jelas kepada nasabah perihal jasa perbankan (X2.2.2)										
5	Petugas <i>frontliner</i> (<i>Customer Service, Teller dan Satpam</i>) mempunyai pengetahuan luas untuk menjawab pertanyaan nasabah (X2.2.3)	-	-	-	-	13	13%	54	54%	33	33%
6	Kesigapan petugas <i>frontliner</i> (<i>Customer Service, Teller dan Satpam</i>) dalam melakukan transaksi telah mampu memenuhi harapan nasabah (X2.2.4)	-	-	-	-	16	16%	51	51%	33	33%
Indikator Responsiveness (Daya Tangkap) X2.3											
7	Petugas <i>frontliner</i> (<i>Customer Service, Teller dan Satpam</i>) tepat dalam menangani keluhan nasabah serta memberikan solusi atas keluhan tersebut (X2.3.1)	-	-	-	-	20	20%	51	51%	29	29%
8	Petugas <i>frontliner</i> cekatan dalam melakukan pelayanan, dan tidak membiarkan nasabah menunggu terlalu lama (X2.3.2)	-	-	-	-	13	13%	46	46%	41	41%
Indikator Assurance (Jaminan) X2.4											
9	Dengan ketrampilan petugas <i>frontliner</i> (<i>Customer Service, Teller dan Satpam</i>) meyakinkan nasabah tidak terjadi kesalahan dalam melakukan transaksi (X2.4.1)	-	-	-	-	8	8	47	47%	45	45%
10	Petugas <i>frontliner</i> (<i>Customer Service,</i>	-	-	-	-	14	14%	54	54%	32	32%

<i>Teller</i> dan <i>Satpam</i>) memberikan perhatian secara individual terhadap permasalahan nasabah (X2.4.2)										
11 Petugas <i>frontliner</i> (<i>Customer Service</i> , <i>Teller</i> dan <i>Satpam</i>) memiliki tingkat kompetensi yang memadai dan mampu memberikan rasa aman dan nyaman kepada nasabah.(X2.4.3)	-	-	-	-	10	10%	51	51%	39	39%
Indikator <i>Empathy</i> (Empati) X2.5										
12 Petugas <i>frontliner</i> (<i>Customer Service</i> , <i>Teller</i> dan <i>Satpam</i>) memberikan kemudahan dalam melakukan berbagai transaksi, komunikasi yang baik, dan memahami kebutuhan nasabah secara cepat dan tepat.(X2.5.1)	-	-	-	-	13	13%	46	46%	41	41%
13 Petugas <i>frontliner</i> (<i>Customer Service</i> , <i>Teller</i> dan <i>Satpam</i>) mengutamakan dan memberikan kemudahan layanan kepada nasabah (X2.5.2)	-	-	-	-	15	15%	43	43%	42	42%

Sumber: Data hasil SPSS diolah tahun 2019

Berdasarkan tabel 4.1 diatas, maka dapat diartikan masing-masing item
pada indikator variabel kualitas pelayanan *frontliner*, antara lain:

a. Indikator *Tangible* (Bukti Fisik) (X2.1)

Tabel 4.21

Hasil Skor Kuesioner Pertanyaan (X2.1.1)

Petugas <i>Frontliner</i> (<i>Customer Service</i>, <i>Teller</i> dan <i>Satpam</i>) Berpakaian Seragam Bersih, Rapi, dan Menarik Saat Bekerja					
No.	Choice	Skor	Frekuensi	Presentase (%)	Total Skor
1.	Sangat Setuju	5	35	35%	175
2.	Setuju	4	49	49%	196
3.	Netral	3	16	16%	48
4.	Tidak Setuju	2	0	0	0
5.	Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Jumlah			100	100%	419
Rata-Rata Skor					4,19

Sumber: Data hasil SPSS diolah tahun 2019

Berdasarkan tabel 4.21 diketahui bahwa dari 100 responden, nilai yang menyatakan setuju sebanyak 49 responden atau 49%, yang menyatakan sangat setuju 35 responden atau 35%, yang menyatakan netral sebanyak 16 responden atau 16%, yang menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju yaitu tidak ada sama sekali. Hal ini berarti menunjukkan bahwa responden cenderung setuju jika petugas *frontliner* (*Customer Service*, *Teller* dan *Satpam*) berpakaian seragam bersih, rapi, dan menarik saat bekerja.

Tabel 4.22
Hasil Skor Kuesioner Pertanyaan (X2.1.2)

Petugas <i>Frontliner</i> (Customer Service, Teller dan Satpam) Selalu Dalam Posisi Siap Melayani					
No.	Choice	Skor	Frekuensi	Presentase (%)	Total Skor
1.	Sangat Setuju	5	46	46%	230
2.	Setuju	4	46	46%	184
3.	Netral	3	8	8%	24
4.	Tidak Setuju	2	0	0	0
5.	Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Jumlah			100	100%	438
Rata-Rata Skor					4,38

Sumber: Data hasil SPSS diolah tahun 2019

Berdasarkan tabel 4.22 diketahui bahwa dari 100 responden, nilai yang menyatakan sangat setuju sebanyak 46 responden atau 46%, sama halnya dengan yang menyatakan setuju sebanyak 46 responden atau 46%, 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 sangat setuju dan setuju jika Petugas *frontliner* (Customer Service, Teller dan Satpam) selalu dalam posisi siap melayani.

b. Indikator *Reability* (Kehandalan) X2.2

Tabel 4.23

Hasil Skor Kuesioner Pertanyaan (X2.2.1)

Petugas <i>Frontliner</i> (<i>Customer Service</i>, <i>Teller</i> Dan <i>Satpam</i>) Melaksanakan Transaksi Dengan Cepat Sehingga Nasabah Tidak Lama Menunggu					
No.	Choice	Skor	Frekuensi	Presentase (%)	Total Skor
1.	Sangat Setuju	5	40	40%	200
2.	Setuju	4	48	48%	192
3.	Netral	3	12	12%	36
4.	Tidak Setuju	2	0	0	0
5.	Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Jumlah			100	100%	428
Rata-Rata Skor					4,28

Sumber: Data hasil SPSS diolah tahun 2019

Berdasarkan tabel 4.23 diketahui bahwa dari 100 responden, nilai yang menyatakan setuju sebanyak 48 resoponden atau 48%, yang menyatakan sangat setuju sebanyak 40 responden atau 40%, yang menyatakan netral sebanyak 12 responden atau 12%, yang menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju yaitu tidak ada sama sekali. Hal ini berarti menunjukkan bahwa responden cenderung setuju jika petugas *frontliner* (*Customer Service*, *Teller* dan *Satpam*) melaksanakan transaksi dengan cepat sehingga nasabah tidak lama menunggu.

Tabel 4.24
Hasil Skor Kuesioner Pertanyaan (X2.2.2)

Petugas <i>Frontliner</i> (Customer Service, Teller Dan Satpam) Memberikan Informasi Dengan Jelas Kepada Nasabah Perihal Jasa Perbankan					
No.	Choice	Skor	Frekuensi	Presentase (%)	Total Skor
1.	Sangat Setuju	5	35	35%	175
2.	Setuju	4	55	55%	220
3.	Netral	3	10	10%	30
4.	Tidak Setuju	2	0	0	0
5.	Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Jumlah			100	100%	425
Rata-Rata Skor					4,25

Sumber: Data hasil SPSS diolah tahun 2019

Berdasarkan tabel 4.24 diketahui bahwa dari 100 responden, nilai yang menyatakan setuju sebanyak 55 responden atau 55%, yang menyatakan sangat setuju sebanyak 35 responden atau 35%, 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 petugas *frontliner* (Customer Service, Teller dan Satpam) memberikan informasi dengan jelas kepada nasabah perihal jasa perbankan.

Tabel 4.25
Hasil Skor Kuesioner Pertanyaan (X2.2.3)

Petugas <i>Frontliner</i> (<i>Customer Service, Teller</i> dan <i>Satpam</i>) Mempunyai Pengetahuan Luas untuk Menjawab Pertanyaan Nasabah					
No.	Choice	Skor	Frekuensi	Presentase (%)	Total Skor
1.	Sangat Setuju	5	33	33%	165
2.	Setuju	4	54	54%	216
3.	Netral	3	13	13%	39
4.	Tidak Setuju	2	0	0	0
5.	Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Jumlah			100	100%	420
Rata-Rata Skor					4,20

Sumber: Data hasil SPSS diolah tahun 2019

Berdasarkan tabel 4.25 diketahui bahwa dari 100 responden, nilai yang menyatakan setuju sebanyak 54 resoponden atau 54%, yang menyatakan sangat setuju sebanyak 33 responden atau 33%, 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 jika petugas *frontliner* (*Customer Service, Teller* dan *Satpam*) mempunyai pengetahuan luas untuk menjawab pertanyaan nasabah.

Tabel 4.26
Hasil Skor Kuesioner Pertanyaan (X2.2.4)

Kesigapan Petugas <i>Frontliner</i> (Customer Service, Teller Dan Satpam) Dalam Melakukan Transaksi Telah Mampu Memenuhi Harapan Nasabah					
No.	Choice	Skor	Frekuensi	Presentase (%)	Total Skor
1.	Sangat Setuju	5	33	33%	165
2.	Setuju	4	51	51%	204
3.	Netral	3	16	16%	48
4.	Tidak Setuju	2	0	0	0
5.	Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Jumlah			100	100%	417
Rata-Rata Skor					4,17

Sumber: Data hasil SPSS diolah tahun 2019

Berdasarkan tabel 4.26 diketahui bahwa dari 100 responden, nilai yang menyatakan setuju sebanyak 51 responden atau 51%, yang menyatakan sangat setuju sebanyak 33 responden atau 33%, yang menyatakan netral sebanyak 16 responden atau 16%, yang menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju yaitu tidak ada sama sekali. Hal ini berarti menunjukkan bahwa responden cenderung setuju jika petugas kesigapan petugas *frontliner* (Customer Service, Teller dan Satpam) dalam melakukan transaksi telah mampu memenuhi harapan nasabah.

c. Indikator *Responsiveness* (Daya Tangkap) X2.3

Tabel 4.27

Hasil Skor Kuesioner Pertanyaan (X2.3.1)

Petugas <i>Frontliner</i> (Customer Service, Teller dan Satpam) Tepat Dalam Menangani Keluhan Nasabah serta Memberikan Solusi atas Keluhan Tersebut					
No.	Choice	Skor	Frekuensi	Presentase (%)	Total Skor
1.	Sangat Setuju	5	29	29%	145
2.	Setuju	4	51	51%	204
3.	Netral	3	20	20%	60
4.	Tidak Setuju	2	0	0	0
5.	Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Jumlah			100	100%	409
Rata-Rata Skor					4,09

Sumber: Data hasil SPSS diolah tahun 2019

Berdasarkan tabel 4.27 diketahui bahwa dari 100 responden, nilai yang menyatakan setuju sebanyak 51 responden atau 51%, yang menyatakan sangat setuju sebanyak 29 responden atau 29%, 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 jika petugas *frontliner* (Customer Service, Teller dan Satpam) tepat dalam menangani keluhan nasabah serta memberikan solusi atas keluhan tersebut.

Tabel 4.28
Hasil Skor Kuesioner Pertanyaan (X2.3.2)

Petugas <i>Frontliner</i> Cekatan dalam Melakukan Pelayanan, dan Tidak Membiarkan Nasabah Menunggu Terlalu Lama					
No.	Choice	Skor	Frekuensi	Presentase (%)	Total Skor
1.	Sangat Setuju	5	41	41%	205
2.	Setuju	4	46	46%	184
3.	Netral	3	13	13%	39
4.	Tidak Setuju	2	0	0	0
5.	Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Jumlah			100	100%	428
Rata-Rata Skor					4,28

Sumber: Data hasil SPSS diolah tahun 2019

Berdasarkan tabel 4.28 diketahui bahwa dari 100 responden, nilai yang menyatakan setuju sebanyak 46 resoponden atau 46%, yang menyatakan sangat setuju sebanyak 41 responden atau 41%, 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 jika petugas *frontliner* cekatan dalam melakukan pelayanan, dan tidak membiarkan nasabah menunggu terlalu lama.

d. Indikator *Ansurance* (Jaminan) X2.4

Tabel 4.29

Hasil Skor Kuesioner Pertanyaan (X2.4.1)

Dengan Ketrampilan Petugas <i>Frontliner</i> (Customer Service, Teller dan Satpam) Meyakinkan Nasabah Tidak Terjadi Kesalahan dalam Melakukan Transaksi					
No.	Choice	Skor	Frekuensi	Presentase (%)	Total Skor
1.	Sangat Setuju	5	45	45%	225
2.	Setuju	4	47	47%	188
3.	Netral	3	8	8%	24
4.	Tidak Setuju	2	0	0	0
5.	Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Jumlah			100	100%	437
Rata-Rata Skor					4,37

Sumber: Data hasil SPSS diolah tahun 2019

Berdasarkan tabel 4.29 diketahui bahwa dari 100 responden, nilai yang menyatakan setuju sebanyak 47 responden atau 47%, yang menyatakan sangat setuju sebanyak 45 responden atau 45%, 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 dengan ketrampilan petugas *frontliner* (Customer Service, Teller dan Satpam) meyakinkan nasabah tidak terjadi kesalahan dalam melakukan transaksi.

Tabel 4.30
Hasil Skor Kuesioner Pertanyaan (X2.4.2)

Petugas <i>Frontliner</i> (Customer Service, Teller dan Satpam) Memberikan Perhatian Secara Individual terhadap Permasalahan Nasabah					
No.	Choice	Skor	Frekuensi	Presentase (%)	Total Skor
1.	Sangat Setuju	5	32	32%	160
2.	Setuju	4	54	54%	216
3.	Netral	3	14	14%	42
4.	Tidak Setuju	2	0	0	0
5.	Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Jumlah			100	100%	418
Rata-Rata Skor					4,18

Sumber: Data hasil SPSS diolah tahun 2019

Berdasarkan tabel 4.30 diketahui bahwa dari 100 responden, nilai yang menyatakan setuju sebanyak 54 resoponden atau 54%, yang menyatakan sangat setuju sebanyak 32 responden atau 32%, 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 petugas *frontliner* (Customer Service, Teller dan Satpam) memberikan perhatian secara individual terhadap permasalahan nasabah.

Tabel 4.31
Hasil Skor Kuesioner Pertanyaan (X2.4.3)

Petugas <i>Frontliner</i> (Customer Service, Teller dan Satpam) Memiliki Tingkat Kompetensi yang Memadai dan Mampu Memberikan Rasa Aman dan Nyaman Kepada Nasabah					
No.	Choice	Skor	Frekuensi	Presentase (%)	Total Skor
1.	Sangat Setuju	5	39	39%	195
2.	Setuju	4	51	51%	204
3.	Netral	3	10	10%	30
4.	Tidak Setuju	2	0	0	0
5.	Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Jumlah			100	100%	429
Rata-Rata Skor					4,29

Sumber: Data hasil SPSS diolah tahun 2019

Berdasarkan tabel 4.31 diketahui bahwa dari 100 responden, nilai yang menyatakan setuju sebanyak 51 responden atau 51%, yang menyatakan sangat setuju sebanyak 39 responden atau 39%, 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 jika petugas *frontliner* (Customer Service, Teller dan Satpam) memiliki tingkat kompetensi yang memadai dan mampu memberikan rasa aman dan nyaman kepada nasabah.

e. Indikator *Empathy* (Empati) X2.5

Tabel 4.32

Hasil Skor Kuesioner Pertanyaan (X2.5.1)

Petugas <i>Frontliner</i> (<i>Customer Service</i>, <i>Teller</i> dan <i>Satpam</i>) Memberikan Kemudahan dalam Melakukan Berbagai Transaksi, Komunikasi yang Baik, dan Memahami Kebutuhan Nasabah Secara Cepat dan Tepat					
No.	Choice	Skor	Frekuensi	Presentase (%)	Total Skor
1.	Sangat Setuju	5	41	41%	205
2.	Setuju	4	46	46%	184
3.	Netral	3	13	13%	39
4.	Tidak Setuju	2	0	0	0
5.	Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Jumlah			100	100%	428
Rata-Rata Skor					4,28

Sumber: Data hasil SPSS diolah tahun 2019

Berdasarkan tabel 4.32 diketahui bahwa dari 100 responden, nilai yang menyatakan setuju sebanyak 46 responden atau 46%, yang menyatakan sangat setuju sebanyak 41 responden atau 41%, 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 jika petugas *frontliner* (*Customer Service*, *Teller* dan *Satpam*) memberikan kemudahan dalam melakukan berbagai transaksi, komunikasi yang baik, dan memahami kebutuhan nasabah secara cepat dan tepat.

Tabel 4.33
Hasil Skor Kuesioner Pertanyaan (X2.5.2)

Petugas <i>Frontliner</i> (<i>Customer Service, Teller</i> dan <i>Satpam</i>) Mengutamakan dan Memberikan Kemudahan Layanan Kepada Nasabah					
No.	Choice	Skor	Frekuensi	Presentase (%)	Total Skor
1.	Sangat Setuju	5	42	42%	210
2.	Setuju	4	43	43%	172
3.	Netral	3	15	15%	45
4.	Tidak Setuju	2	0	0	0
5.	Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Jumlah			100	100%	427
Rata-Rata Skor					4,27

Sumber: Data hasil SPSS diolah tahun 2019

Berdasarkan tabel 4.33 diketahui bahwa dari 100 responden, nilai yang menyatakan setuju sebanyak 43 resoponden atau 43%, yang menyatakan sangat setuju sebanyak 42 responden atau 42%, yang menyatakan netral sebanyak 15 responden atau 15%, yang menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju yaitu tidak ada sama sekali. Hal ini berarti menunjukkan bahwa responden cenderung setuju jika petugas *frontliner* (*Customer Service, Teller* dan *Satpam*) mengutamakan dan memberikan kemudahan layanan kepada nasabah.

Berdasarkan uraian di atas dapat disimpulkan bahwa indikator yang sangat berpengaruh adalah *Tangible* (Bukti Fisik) dimana terletak pada item pertanyaan petugas *frontliner* (*Customer Service, Teller* dan *Satpam*) selalu dalam posisi siap melayani dilihat dari rata-rata skor sebesar 4,38.

3. 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 Pelayanan, Indikator Produk dan Indikator Keamanan dan Kenyamanan. 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 Variabel Kepuasan Nasabah (Y)

ITEM	SKOR JAWABAN									
	1		2		3		4		5	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
Indikator Pelayanan Y1.1										
1	Kualitas pelayanan yang di berikan petugas Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar sangat baik dan sesuai Standar Operasional Bank (Y1.1.1)									
	-	-	-	-	7	7%	55	55%	38	38%
2	Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar memberikan jaminan pelayanan yang nyaman, tepat dan teliti kepada nasabah (Y1.1.2)									
	-	-	-	-	10	10%	51	51%	39	39%
3	Penanganan komplain dan keluhan dan keluhan nasabah selalu ditangani dan di tanggapi secara cepat dan tepat (Y1.1.3)									
	-	-	-	-	8	8%	56	56%	36	36%
Indikator Produk Y1.2										
4	Jenis produk yang ditawarkan di Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar lengkap dan									
	-	-	7	7%	30	30%	42	42%	21	21%

	tidak memerlukan prosedur yang berbelit-belit yang memberatkan nasabah. (Y1.2.1)										
5	Kelengkapan dan kegunaan produk termasuk kelengkapan fasilitas produk yang di tawarkan, misalnya tersedia fasilitas atm di berbagai lokasi strategis. (Y1.2.2)	-	-	8	8%	29	29%	44	44%	19	19%
Indikator Keamanan dan Kenyamanan Y1.3											
6	Tugas Satpam memperhatikan seluruh kegiatan di dalam dan di luar bank, segera sigap bertindak jika ada sesuatu yang mencurigakan. (Y1.3.1)	-	-	-	-	12	12%	47	47%	41	41%
7	Petugas keamanan dengan sigap memeriksa barang bawaan nasabah jika mencurigakan atau sikap dan tindak tanduk nasabah mencurigakan. (Y1.3.2)	-	-	-	-	21	21%	53	53%	26	26%
8	Kualitas pelayanan dari petugas yang ramah, sopan, santun serta pelayanan cepat dan efisien (Y1.3.3)	-	-	-	-	16	16%	50	50%	34	34%
9	Secara keseluruhan baik lingkungan layanan dan kualitas pelayanan di Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar sangat memuaskan. (Y1.3.4)	-	-	-	-	32	32%	54	54%	32	32%

Sumber: Data hasil SPSS diolah tahun 2019

Berdasarkan tabel 4.34 diatas, maka dapat diartikan masing-masing item pada indikator variabel kepuasan nasabah, antara lain:

a. Indikator Pelayanan Y1.1

Tabel 4.35

Hasil Skor Kuesioner Pertanyaan (Y1.1.1)

Kualitas Pelayanan yang di Berikan Petugas Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar Sangat Baik dan Sesuai Standar Operasional Bank					
No.	Choice	Skor	Frekuensi	Presentase (%)	Total Skor
1.	Sangat Setuju	5	38	38%	190
2.	Setuju	4	55	55%	220
3.	Netral	3	7	7%	21
4.	Tidak Setuju	2	0	0	0
5.	Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Jumlah			100	100%	431
Rata-Rata Skor					4,31

Sumber: Data hasil SPSS diolah tahun 2018

Berdasarkan tabel 4.35 diketahui bahwa dari 100 responden, nilai yang menyatakan setuju sebanyak 55 responden atau 55%, yang menyatakan sangat setuju sebanyak 38 responden atau 38%, yang menyatakan netral sebanyak 7 responden atau 7%, yang menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju yaitu tidak ada sama sekali. Hal ini berarti menunjukkan bahwa responden cenderung setuju jika kualitas pelayanan yang di berikan petugas Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar sangat baik dan sesuai Standar Operasional Bank.

Tabel 4.36
Hasil Skor Kuesioner Pertanyaan (Y1.1.2)

Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar Memberikan Jaminan Pelayanan yang Nyaman, Tepat dan Teliti kepada Nasabah					
No.	Choice	Skor	Frekuensi	Presentase (%)	Total Skor
1.	Sangat Setuju	5	39	39%	195
2.	Setuju	4	51	51%	204
3.	Netral	3	10	10%	30
4.	Tidak Setuju	2	0	0	0
5.	Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Jumlah			100	100%	429
Rata-Rata Skor					4,29

Sumber: Data hasil SPSS diolah tahun 2019

Berdasarkan tabel 4.36 diketahui bahwa dari 100 responden, nilai yang menyatakan setuju sebanyak 51 responden atau 51%, yang menyatakan sangat setuju sebanyak 39 responden atau 39%, 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 jika Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar memberikan jaminan pelayanan yang nyaman, tepat dan teliti kepada nasabah.

Tabel 4.37
Hasil Skor Kuesioner Pertanyaan (Y1.1.3)

Penanganan Komplain dan Keluhan dan Keluhan Nasabah Selalu Ditangani dan di Tanggapi Secara Cepat dan Tepat					
No.	Choice	Skor	Frekuensi	Presentase (%)	Total Skor
1.	Sangat Setuju	5	36	36%	180
2.	Setuju	4	56	56%	224
3.	Netral	3	8	8%	24
4.	Tidak Setuju	2	0	0	0
5.	Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Jumlah			100	100%	428
Rata-Rata Skor					4,28

Sumber: Data hasil SPSS diolah tahun 2019

Berdasarkan tabel 4.37 diketahui bahwa dari 100 responden, nilai yang menyatakan setuju sebanyak 56 resoponden atau 56%, yang menyatakan sangat setuju sebanyak 36 responden atau 36%, 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 Penanganan komplain dan keluhan dan keluhan nasabah selalu ditangani dan di tanggapi secara cepat dan tepat.

b. Indikator Produk Y1.2

Tabel 4.38

Hasil Skor Kuesioner Pertanyaan (Y1.2.1)

Jenis Produk yang Ditawarkan di Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar Lengkap dan Tidak Memerlukan Prosedur yang Berbelit-Belit yang Memberatkan Nasabah.					
No.	Choice	Skor	Frekuensi	Presentase (%)	Total Skor
1.	Sangat Setuju	5	21	21%	105
2.	Setuju	4	42	42%	168
3.	Netral	3	30	30%	90
4.	Tidak Setuju	2	7	7%	14
5.	Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Jumlah			100	100%	377
Rata-Rata Skor					3,77

Sumber: Data hasil SPSS diolah tahun 2019

Berdasarkan tabel 4.38 diketahui bahwa dari 100 responden, nilai yang menyatakan setuju sebanyak 42 resoponden atau 42%, yang menyatakan sangat netral sebanyak 30 responden atau 30%, yang menyatakan sangat setuju sebanyak 21 responden atau 21%, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 7 responden atau 7%, dan yang menyatakan sangat tidak setuju yaitu tidak ada sama sekali. Hal ini berarti menunjukkan bahwa responden cenderung setuju jika jenis produk yang ditawarkan di Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar lengkap dan tidak memerlukan prosedur yang berbelit-belit yang memberatkan nasabah.

Tabel 4.39
Hasil Skor Kuesioner Pertanyaan (Y1.2.2)

Kelengkapan dan Kegunaan Produk Termasuk Kelengkapan Fasilitas Produk Yang di Tawarkan, Misalnya Tersedia Fasilitas ATM di Berbagai Lokasi Strategis.					
No.	Choice	Skor	Frekuensi	Presentase (%)	Total Skor
1.	Sangat Setuju	5	19	19%	95
2.	Setuju	4	44	44%	176
3.	Netral	3	29	29%	87
4.	Tidak Setuju	2	8	8%	16
5.	Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Jumlah			100	100%	374
Rata-Rata Skor					3,74

Sumber: Data hasil SPSS diolah tahun 2019

Berdasarkan tabel 4.39 diketahui bahwa dari 100 responden, nilai yang menyatakan setuju sebanyak 44 resoponden atau 44%, yang menyatakan sangat netral sebanyak 29 responden atau 29%, yang menyatakan sangat setuju sebanyak 19 responden atau 19%, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 8 responden atau 8%, dan yang menyatakan sangat tidak setuju yaitu tidak ada sama sekali. Hal ini berarti menunjukkan bahwa responden cenderung setuju jika kelengkapan dan kegunaan produk termasuk kelengkapan fasilitas produk yang di tawarkan, misalnya tersedia fasilitas atm di berbagai lokasi strategis.

c. **Indikator Keamanan dan Kenyamanan Y1.3**

Tabel 4.40

Hasil Skor Kuesioner Pertanyaan (Y1.3.1)

Tugas Satpam Memperhatikan Seluruh Kegiatan di Dalam dan di Luar Bank, Segera Sigap Bertindak Jika Ada Sesuatu yang Mencurigakan					
No.	Choice	Skor	Frekuensi	Presentase (%)	Total Skor
1.	Sangat Setuju	5	41	41%	205
2.	Setuju	4	47	47%	188
3.	Netral	3	12	12%	36
4.	Tidak Setuju	2	0	0	0
5.	Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Jumlah			100	100%	429
Rata-Rata Skor					4,29

Sumber: Data hasil SPSS diolah tahun 2019

Berdasarkan tabel 4.40 diketahui bahwa dari 100 responden, nilai yang menyatakan setuju sebanyak 47 responden atau 47%, yang menyatakan sangat setuju sebanyak 41 responden atau 41%, yang menyatakan netral sebanyak 12 responden atau 12%, yang menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju yaitu tidak ada sama sekali. Hal ini berarti menunjukkan bahwa responden cenderung setuju jika tugas Satpam memperhatikan seluruh kegiatan di dalam dan di luar bank, segera sigap bertindak jika ada sesuatu yang mencurigakan.

Tabel 4.41
Hasil Skor Kuesioner Pertanyaan (Y1.3.2)

Petugas Keamanan dengan Sigap Memeriksa Barang Bawaan Nasabah jika Mencurigakan atau Sikap dan Tindak Tanduk Nasabah Mencurigakan					
No.	Choice	Skor	Frekuensi	Presentase (%)	Total Skor
1.	Sangat Setuju	5	26	26%	130
2.	Setuju	4	53	53%	212
3.	Netral	3	21	21%	63
4.	Tidak Setuju	2	0	0	0
5.	Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Jumlah			100	100%	405
Rata-Rata Skor					4,05

Sumber: Data hasil SPSS diolah tahun 2019

Berdasarkan tabel 4.41 diketahui bahwa dari 100 responden, nilai yang menyatakan setuju sebanyak 53 resoponden atau 53%, yang menyatakan sangat setuju sebanyak 26 responden atau 26%, yang menyatakan netral sebanyak 21 responden atau 21%, yang menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju yaitu tidak ada sama sekali. Hal ini berarti menunjukkan bahwa responden cenderung setuju jika petugas keamanan dengan sigap memeriksa barang bawaan nasabah jika mencurigakan atau sikap dan tindak tanduk nasabah mencurigakan.

Tabel 4.42
Hasil Skor Kuesioner Pertanyaan (Y1.3.3)

Kualiatas Pelayanan dari Petugas yang Ramah, Sopan, Santun Serta Pelayanan Cepat dan Efisien					
No.	Choice	Skor	Frekuensi	Presentase (%)	Total Skor
1.	Sangat Setuju	5	34	34%	170
2.	Setuju	4	50	50%	200
3.	Netral	3	16	16%	48
4.	Tidak Setuju	2	0	0	0
5.	Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Jumlah			100	100%	418
Rata-Rata Skor					4,18

Sumber: Data hasil SPSS diolah tahun 2019

Berdasarkan tabel 4.42 diketahui bahwa dari 100 responden, nilai yang menyatakan setuju sebanyak 50 resoponden atau 50%, yang menyatakan sangat setuju sebanyak 34 responden atau 34%, yang menyatakan netral sebanyak 16 responden atau 16%, yang menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju yaitu tidak ada sama sekali. Hal ini berarti menunjukkan bahwa responden cenderung setuju jika kualiatas pelayanan dari petugas yang ramah, sopan, santun serta pelayanan cepat dan efisien.

Tabel 4.43
Hasil Skor Kuesioner Pertanyaan (Y1.3.4)

Secara Keseluruhan Baik Lingkungan Layanan dan Kualitas Pelayanan di Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar Sangat Memuaskan.					
No.	Choice	Skor	Frekuensi	Presentase (%)	Total Skor
1.	Sangat Setuju	5	32	32%	160
2.	Setuju	4	54	54%	216
3.	Netral	3	14	14%	42
4.	Tidak Setuju	2	0	0	0
5.	Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Jumlah			100	100%	418
Rata-Rata Skor					4,18

Sumber: Data hasil SPSS diolah tahun 2019

Berdasarkan tabel 4.43 diketahui bahwa dari 100 responden, nilai yang menyatakan setuju sebanyak 54 resoponden atau 54%, yang menyatakan sangat setuju sebanyak 32 responden atau 32%, 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 secara keseluruhan baik lingkungan layanan dan kualitas pelayanan di Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar sangat memuaskan.

Berdasarkan uraian di atas dapat disimpulkan bahwa indikator yang sangat berpengaruh adalah **Indikator Pelayanan** dimana terletak pada item pertanyaan Kualitas pelayanan yang di berikan petugas Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar sangat baik dan sesuai Standar Operasional Bank, dilihat dari rata-rata skor sebesar 4,31.

D. 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.⁸³ Uji validitas pada penelitian ini menggunakan metode *Pearson's Product Moment Correlation*. Jumlah responden dalam penelitian ini adalah 100 responden. Dari jumlah responden tersebut dapat diketahui besarnya r_{tabel} adalah sebesar 0,1966 ($df = n - 2 = 100 - 2 = 98$) dengan taraf signifikansi (α) yaitu sebesar 5 %.

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

⁸³ Husein Umar, *Research Methods in Finance*,....., hlm. 135.

Tabel 4.44
Uji Validitas Variabel *Servicescape*

Variabel	No. Item	Corrected Item- Total Correlation	r_{tabel}	Kondisi	Keterangan
<i>Servicescape</i> (X1)	X1.1.1	0,448	0,1966	$r_{\text{hitung}} > r_{\text{tabel}}$	Valid
	X1.1.2	0,394	0,1966	$r_{\text{hitung}} > r_{\text{tabel}}$	Valid
	X1.2.1	0,455	0,1966	$r_{\text{hitung}} > r_{\text{tabel}}$	Valid
	X1.2.2	0,371	0,1966	$r_{\text{hitung}} > r_{\text{tabel}}$	Valid
	X1.3.1	0,207	0,1966	$r_{\text{hitung}} > r_{\text{tabel}}$	Valid
	X1.3.2	0,254	0,1966	$r_{\text{hitung}} > r_{\text{tabel}}$	Valid
	X1.4.1	0,300	0,1966	$r_{\text{hitung}} > r_{\text{tabel}}$	Valid
	X1.4.2	0,333	0,1966	$r_{\text{hitung}} > r_{\text{tabel}}$	Valid
	X1.5.1	0,376	0,1966	$r_{\text{hitung}} > r_{\text{tabel}}$	Valid
	X1.5.2	0,503	0,1966	$r_{\text{hitung}} > r_{\text{tabel}}$	Valid
	X1.6.1	0,200	0,1966	$r_{\text{hitung}} > r_{\text{tabel}}$	Valid
	X1.6.2	0,312	0,1966	$r_{\text{hitung}} > r_{\text{tabel}}$	Valid
	X1.7.1	0,393	0,1966	$r_{\text{hitung}} > r_{\text{tabel}}$	Valid
	X1.7.2	0,412	0,1966	$r_{\text{hitung}} > r_{\text{tabel}}$	Valid
	X1.7.3	0,418	0,1966	$r_{\text{hitung}} > r_{\text{tabel}}$	Valid
	X1.7.4	0,361	0,1966	$r_{\text{hitung}} > r_{\text{tabel}}$	Valid
	X1.8.1	0,346	0,1966	$r_{\text{hitung}} > r_{\text{tabel}}$	Valid
	X1.8.2	0,335	0,1966	$r_{\text{hitung}} > r_{\text{tabel}}$	Valid

Sumber: Data hasil SPSS diolah tahun 2019

Berdasarkan tabel 4.44, menunjukkan 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 100-2 atau df = 98 dengan alpha 0,05 didapat r_{tabel} sebesar 0,1966. Sehingga dapat disimpulkan bahwa seluruh item dalam *servicescape* ini adalah valid karena nilai *Corrected ItemTotal Correlation* atau $r_{\text{hitung}} > r_{\text{tabel}}$ (0,1966) dan bernilai positif, hal ini berarti semua item dalam instrumen memenuhi persyaratan

validitas atau shahih secara statistik serta dapat mengukur dengan tepat dan cermat.

Tabel 4.45
Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan *Frontliner*

Variabel	No. Item	Corrected Item- Total Correlation	r _{tabel}	Kondisi	Keterangan
Kualitas Pelayanan <i>Frontliner</i> (X2)	X2.1.1	0,395	0,1966	r _{hitung} > r _{tabel}	Valid
	X2.1.2	0,518	0,1966	r _{hitung} > r _{tabel}	Valid
	X2.2.1	0,433	0,1966	r _{hitung} > r _{tabel}	Valid
	X2.2.2	0,503	0,1966	r _{hitung} > r _{tabel}	Valid
	X2.2.3	0,371	0,1966	r _{hitung} > r _{tabel}	Valid
	X2.2.4	0,460	0,1966	r _{hitung} > r _{tabel}	Valid
	X2.3.1	0,562	0,1966	r _{hitung} > r _{tabel}	Valid
	X2.3.2	0,462	0,1966	r _{hitung} > r _{tabel}	Valid
	X2.4.1	0,467	0,1966	r _{hitung} > r _{tabel}	Valid
	X2.4.2	0,242	0,1966	r _{hitung} > r _{tabel}	Valid
	X2.4.3	0,438	0,1966	r _{hitung} > r _{tabel}	Valid
	X2.5.1	0,573	0,1966	r _{hitung} > r _{tabel}	Valid
	X2.5.2	0,383	0,1966	r _{hitung} > r _{tabel}	Valid

Sumber: Data hasil SPSS diolah tahun 2019

Berdasarkan tabel 4.45, menunjukkan 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 100-2 atau df = 98 dengan alpha 0,05 didapat r_{tabel} sebesar 0,1966. Sehingga dapat disimpulkan bahwa seluruh item dalam kualitas pelayanan *frontliner* ini adalah valid karena nilai *Corrected ItemTotal Correlation* atau r_{hitung} > r_{tabel} (0,1966) dan bernilai positif, hal ini berarti semua item dalam instrumen memenuhi persyaratan validitas atau shahih secara statistik.

Tabel 4.46
Uji Validitas Variabel Kepuasan Nasabah

Variabel	No. Item	Corrected Item- Total Correlation	r _{tabel}	Kondisi	Keterangan
Kepuasan Nasabah (Y)	Y1.1.1	0,387	0,1966	r _{hitung} > r _{tabel}	Valid
	Y1.1.2	0,433	0,1966	r _{hitung} > r _{tabel}	Valid
	Y1.1.3	0,310	0,1966	r _{hitung} > r _{tabel}	Valid
	Y1.2.1	0,443	0,1966	r _{hitung} > r _{tabel}	Valid
	Y2.2.2	0,441	0,1966	r _{hitung} > r _{tabel}	Valid
	Y1.3.1	0,419	0,1966	r _{hitung} > r _{tabel}	Valid
	Y1.3.2	0,663	0,1966	r _{hitung} > r _{tabel}	Valid
	Y1.3.3	0,354	0,1966	r _{hitung} > r _{tabel}	Valid
	Y1.4.4	0,353	0,1966	r _{hitung} > r _{tabel}	Valid

Sumber: Data hasil SPSS diolah tahun 2019

Berdasarkan tabel 4.46, menunjukkan 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 100-2 atau df = 98 dengan alpha 0,05 didapat r_{tabel} sebesar 0,1966. Sehingga dapat disimpulkan bahwa seluruh item dalam kepuasan nasabah ini adalah valid karena nilai *Corrected ItemTotal Correlation* atau $r_{hitung} > r_{tabel}$ (0,1966) dan bernilai positif, hal ini berarti semua item dalam instrumen memenuhi persyaratan validitas atau shahih secara statistik.

b. Uji Reabilitas

Uji reliabilitas adalah suatu alat pengukur dalam mengukur suatu gejala pada waktu yang berlainan senantiasa menunjukkan hasil yang sama.⁸⁴ Adapun hasil pengujian realibilitas variabel *servicescape* (X1), kualitas pelayanan *frontliner* (X2), dan Kepuasan Nasabah (Y):

Tabel 4.47

Uji Reliabilitas Variabel *Servicescape* (X1)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.617	18

Sumber: Data hasil SPSS diolah tahun 2019

Berdasarkan tabel 4.47, dapat diketahui bahwa nilai *Cronbach's Alpha* untuk variabel citra perusahaan (X1) adalah 0,617. Sehingga dapat disimpulkan nilai *Alpha Cronbach* berada diantara 0,61 s.d. 0,80 dengan nilai $0,61 > \mathbf{0,617} < 0,80$. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa variabel *servicescape* adalah reliabel.

⁸⁴ Nasution, *Metode Research*, (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2009), hlm. 76.

Tabel 4.48**Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan *Frontliner* (X2)**

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.665	13

Sumber: Data hasil SPSS diolah tahun 2019

Berdasarkan tabel 4.48, dapat diketahui bahwa nilai *Cronbach's Alpha* untuk variabel kualitas pelayanan *frontliner* (X2) adalah 0,665. Sehingga dapat disimpulkan nilai *Alpha Cronbach* berada diantara 0,61 s.d. 0,80 dengan nilai $0,61 > \mathbf{0,665} < 0,80$. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa variabel kualitas pelayanan *frontliner* adalah reliabel.

Tabel 4.49**Uji Reliabilitas Variabel Kepuasam Nasabah (Y)**

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.424	9

Sumber: Data hasil SPSS diolah tahun 2019

Berdasarkan tabel 4.49, dapat diketahui bahwa nilai *Cronbach's Alpha* untuk variabel kepuasan nasabah (Y) adalah 0,424. Sehingga dapat disimpulkan nilai *Alpha Cronbach* berada diantara 0,42 s.d. 0,60 dengan nilai $0,42 > \mathbf{0,424} < 0,60$. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa kepuasan nasabah adalah cukup reliabel.

Tabel 4.50
Hasil Uji Reliabelitas

Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>	Keterangan
<i>Servicescape</i> (X1)	0,617	<i>Reliabel</i>
Kualitas Pelayanan <i>Frontliner</i> (X1)	0,665	<i>Reliabel</i>
Kepuasan Nasabah (Y)	0,424	<i>Cukup Reliabel</i>

Sumber : Data primer yang diolah, 2019

Jadi kesimpulannya berdasarkan tabel 4.50 diatas, nilai *Cronbach's Alpha* untuk variabel *Servicescape* (X1) sebesar 0,617, variabel Kualitas Pelayanan *Frontliner* (X2) sebesar 0,665 dan variabel Kepuasan Nasabah (Y) sebesar 0,424. Dari hasil tersebut dapat diketahui bahwa nilai *Cronbach's Alpha* dari variabel *Servicescape* (X1) dan Kualitas Pelayanan *Frontliner* (X2) lebih dari 0,60 atau yang bisa dikatakan *reliable*. Dan nilai *Cronbach's Alpha* dari variabel Kepuasan Nasabah (Y) lebih dari 0,40 atau bisa dikatakan *cukup reliabel*. Sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel X1, X2, adalah *reliable* dan variabel Y adalah cukup 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 *Kolmogorow-Smirnov*. Berikut adalah hasil pengujian dengan pendekatan *Kolmogorow-Smirnov*:

Tabel 4.51
Hasil Uji Normalitas Data dengan *Kolmogrov-Smirnov*

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.40038529
	Absolute	.057
Most Extreme Differences	Positive	.057
	Negative	-.052
Kolmogorov-Smirnov Z		.566
Asymp. Sig. (2-tailed)		.905

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Sumber: Data hasil SPSS diolah tahun 2019

Berdasarkan tabel 4.50, *One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test* diperoleh angka *Asymp.sig (2-tailed)* sebesar 0,905. 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 0,905 sehingga dapat dikatakan bahwa data yang digunakan dalam penelitian ini berdistribusi secara normal karena memiliki nilai signifikan lebih dari 0,05.

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.⁸⁵ Model regresi yang baik adalah tidak terjadi korelasi diantara variabel bebas. Untuk mendeteksi adanya multikolinieritas yaitu jika *variance inflation factor* (VIF) tidak lebih dari 10 maka model terbebas dari multikolinieritas. Berikut hasil uji multikolinieritas masing-masing variabel:

Tabel 4.52

Hasil Uji Multikolinieritas

Coefficients ^a		
Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
1	X1	.844
	X2	.844

a. Dependent Variable: Y

Sumber: Data hasil SPSS diolah tahun 2019

Berdasarkan dari hasil pengujian multikolinieritas pada tabel 4.51 di diatas ini dapat diketahui bahwa nilai VIF (*Variance Inflation Factor*) adalah 1,184 (variabel *Servicescape*) dan 1,184 (variabel *Kualitas Pelayanan Frontliner*) Hasil ini menunjukkan bahwa variabel terbebas dari asumsi klasik multikolineaitas, karena hasilnya lebih kecil dari 10.

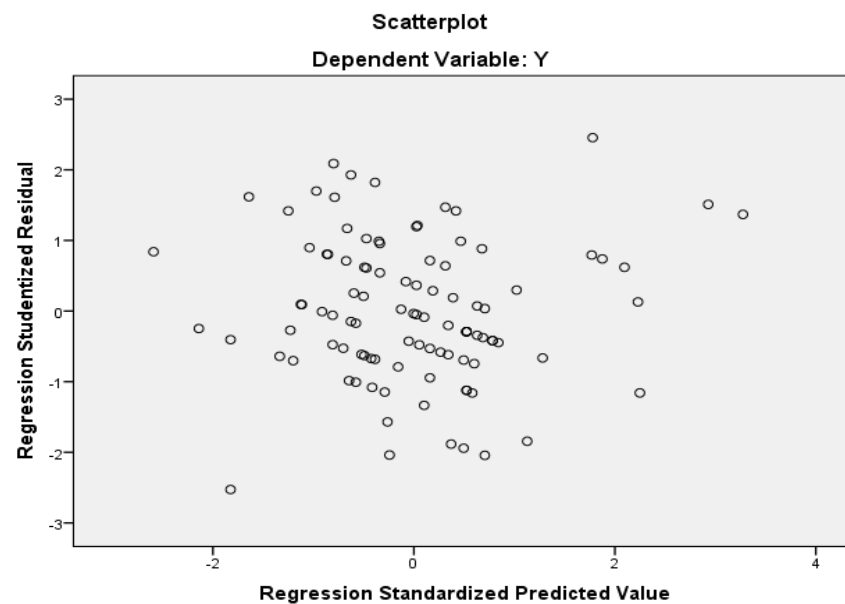
⁸⁵ Imam Ghazali, *Aplikasi Analisis Multivariat dengan*,....., hlm. 91 -113.

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.⁸⁶

Gambar 4.7

Hasil Uji Heteroskedastisitas



Sumber: Data hasil SPSS diolah tahun 2019

Berdasarkan gambar 4.1 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.

⁸⁶ Idris, *Aplikasi Model Analisis Data Kuantitatif dengan Program SPSS ...*, hlm. 93

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 4.53

Hasil Uji Regresi Linier Berganda

Model	Coefficients ^a				t	Sig.
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	Beta		
	B	Std. Error				
(Constant)	16.166	4.459			3.625	.000
Servicescape	.123	.058	.213		2.142	.035
Kualitas Pelayanan Frontliner	.213	.069	.309		3.106	.002

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Sumber: Data hasil SPSS diolah tahun 2019

Berdasarkan tabel 4.52 diatas, diperoleh persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = 16,166 + 0,123 X1 + 0,213 X2$$

Dimana:

Y = Kepuasan Nasabah

X1 = *Servicescape*

X2 = Kualitas Pelayanan *Frontliner*

Keterangan :

- a) Konstanta sebesar 16,166 artinya jika variabel *Servicescape* (X1), kualitas pelayanan *frontliner* (X2), dalam keadaan tetap atau sama

dengan 0 (nol), maka kepuasan nasabah (Y) mengalami peningkatan sebesar 16,166.

- b) Koefisien regresi X1 (*servicescape*) sebesar 0,123 menunjukkan peningkatan sebesar 1 skala dalam jawaban responden maka *servicescape* akan meningkatkan kepuasan nasabah sebesar 0,123. Koefisien bernilai positif artinya terjadi pengaruh positif antara *servicescape* dengan kepuasan nasabah, semakin baik faktor *servicescape* maka semakin meningkat kepuasan nasabah.
- c) Koefisien regresi X2 (kualitas pelayanan *frontliner*) sebesar 0,231 menunjukkan peningkatan sebesar 1 skala dalam jawaban responden maka kualitas pelayanan *frontliner* akan meningkatkan kepuasan nasabah sebesar 0,231. Koefisien bernilai positif artinya terjadi pengaruh positif antara kualitas pelayanan *frontliner* dengan kepuasan nasabah, semakin baik faktor kualitas pelayanan *frontliner* maka semakin meningkat kepuasan nasabah.

5. Uji Statistik

a. Uji Statistik t (Parsial)

Tabel 4.54
Hasil Uji t (Parsial)

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	16.166	4.459		3.625	.000
Servicescape	.123	.058	.213	2.142	.035
Kualitas Pelayanan Frontliner	.213	.069	.309	3.106	.002

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Sumber: Data hasil SPSS diolah tahun 2019

Besarnya angka t_{tabel} berdasarkan ketentuan $\alpha = 0,05$ dan $dk = (n - 2)$ atau $(100-2) = 98$ sehingga memperoleh nilai t_{tabel} sebesar 1,66055. berdasarkan tabel 4.53 diatas, dapat diketahui pengaruh masing-maing variabel sebagai berikut:

1) Variabel *Servicescape* terhadap Kepuasan Nasabah

Dari tabel *coefficients* diatas, diperoleh nilai $t_{\text{hitung}} = 2,142$ dan $t_{\text{tabel}} = 1,66055$, artinya $t_{\text{hitung}} > t_{\text{tabel}}$ ($2,142 > 1,66055$) dengan signifikansi $0,035 < 0,05$, sehingga dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak H_a diterima artinya secara parsial terdapat pengaruh positif signifikan antara *servicescape* terhadap kepuasan nasabah.

2) Variabel Kualitas Pelayanan *Frontliner* terhadap Kepuasan Nasabah

Dari tabel *coefficients* diatas, diperoleh nilai $t_{hitung} = 3,106$ dan $t_{tabel} = 1,66055$, artinya $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($3,106 > 1,66055$) dengan signifikansi $0,002 < 0,05$, sehingga dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak H_a diterima artinya secara parsial terdapat pengaruh positif signifikan antara kualitas pelayanan *frontliner* terhadap kepuasan nasabah.

b. Uji Statistik f (Simultan)

Tabel 4.55
Hasil Uji f (Simultan)

ANOVA ^a					
Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	135.767	2	67.883	11.544	.000 ^b
Residual	570.423	97	5.881		
Total	706.190	99			

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

b. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan Fronliner, Servicescape

Sumber: Data hasil SPSS diolah tahun 2019

Berdasarkan tabel 4.54 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 $11,544 > F_{tabel}$ sebesar $3,09$ dengan signifikansi $0,000 < 0,05$ sehingga H_0 ditolak dan H_a diterima, dengan demikian dapat disimpulkan bahwa secara bersama-sama terdapat pengaruh yang signifikan antara *sevicescape*, dan kualitas pelayanan *frontliner* terhadap kepuasan nasabah.

6. Uji Koefisien Determinasi

Tabel 4.56
Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.438 ^a	.192	.176	2.425

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan Fronliner, Servicescape

Sumber: Data hasil SPSS diolah tahun 2019

Berdasarkan tabel 4.55 diatas, diperoleh hasil koefisien determinasi (*R Square*) sebesar 0,192 dan nilai *Adjusted R Square* sebesar 0,176 atau 17,6%, sehingga dapat diartikan bahwa *servicescape* dan kualitas pelayanan *frontliner*, memberikan kontribusi atau pengaruh terhadap kepuasan nasabah sebesar 17,6% dan sisanya sebesar (100% - 17,6% = 0,824 atau 82,4%) dijelaskan oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.