

BAB IV

HASIL PENELITIAN

A. Deskripsi Objek Penelitian

1. Bank Syariah Mandiri

a. Sejarah dan Perkembangan Bank Syariah Mandiri

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

Pada saat bersamaan, pemerintah melakukan penggabungan (*merger*) empat bank (Bank Dagang Negara, Bank Bumi Daya, Bank Exim, dan Bapindo) menjadi satu bank baru bernama PT Bank Mandiri (Persero) pada tanggal 31 Juli 1999. Kebijakan penggabungan tersebut juga menempatkan dan menetapkan PT Bank Mandiri (Persero) Tbk. sebagai

pemilik mayoritas baru BSB. Sebagai tindak lanjut dari keputusan merger, Bank Mandiri melakukan konsolidasi serta membentuk Tim Pengembangan Perbankan Syariah.

Pembentukan tim ini bertujuan untuk mengembangkan layanan perbankan syariah di kelompok perusahaan Bank Mandiri, sebagai respon atas diberlakukannya UU No. 10 tahun 1998, yang member peluang bank umum untuk melayani transaksi syariah (*dual banking system*).

Tim Pengembangan Perbankan Syariah memandang bahwa pemberlakuan UU tersebut merupakan momentum yang tepat untuk melakukan konversi PT Bank Susila Bakti dari bank konvensional menjadi bank syariah. Oleh karenanya, Tim Pengembangan Perbankan Syariah segera mempersiapkan sistem dan infrastrukturnya, sehingga kegiatan usaha BSB berubah dari bank konvensional menjadi bank yang beroperasi berdasarkan prinsip syariah dengan nama PT Bank Syariah Mandiri sebagaimana tercantum dalam Akta Notaris: Sutjipto, SH, No. 23 tanggal 8 September 1999. Perubahan kegiatan usaha BSB menjadi bank umum syariah dikukuhkan oleh Gubernur Bank Indonesia melalui SK Gubernur BI No. 1/24/ KEP.BI/1999, 25 Oktober 1999. Selanjutnya, melalui Surat Keputusan Deputy Gubernur Senior Bank Indonesia No. 1/1/KEP.DGS/1999, BI menyetujui perubahan nama menjadi PT Bank Syariah Mandiri. Menyusul pengukuhan dan pengakuan legal tersebut, PT Bank Syariah

Mandiri secara resmi mulai beroperasi sejak Senin tanggal 25 Rajab 1420 H atau tanggal 1 November 1999.

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

a. Visi dan Misi PT. Bank Syariah Mandiri

1) Visi

Bank Syariah Terdepan dan Modern

2) Misi

- a) Mewujudkan pertumbuhan dan keuntungan di atas rata-rata industry yang berkesenimbangan.
- b) Meningkatkan kualitas produk dan layanan berbasis teknologi yang melampaui harapan nasabah.
- c) Mengutamakan penghimpunan dana murah dan penyaluran pembiayaan pada segmen ritel.
- d) Mengembangkan bisnis atas dasar nilai-nilai syariah universal.
- e) Mengembangkan manajemen talenta dan lingkungan kerja yang sehat.

- f) Meningkatkan kepedulian terhadap masyarakat dan lingkungan.⁶⁸

b. Data Kelembagaan

Pengelola pendanaan dan pembiayaan dikelola secara professional dengan menerapkan manajemen yang tercatat, terbaca, tertib, dan dapat dipertanggungjawabkan. Dalam aspek pengelolaan ini dapat terlihat jelas dari struktur Organisasi, pembagian tugas dan wewenang.

Nama Lembaga : Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung

Alamat : Jl. Panglima Sudirman, No. 51, Tulungagung

Telepon : 0355-334455

Data Legal :

1. No. Akte Pendirian : No. 28

2. Pengesahan : Notaris

3. Tanggal : 25 Juni 2009

4. NPWP : 01.309.883.5-629.001

5. T.D.P : 13.32.1.65.00066

⁶⁸ www.syariahamandiri.co.id, diakses pada tanggal 21 April 2019 pukul 13:25 WIB

c. Bidang Kepengurusan

Gambar 4.1
Struktur Organisasi Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung

No.	Jabatan	Nama
1.	Branch Manajer	-Muhaammad Gani Wicaksono
2.	Branch Operation & Service Manajer	-Komarudin
3.	Consumer Banking Relationship Manager	-Dhimas Andrean Sobroto
4.	Analyze Product Micro	-Agus Prayanto
5.	Micro Banking Manager	-Tri Sudjatmiko
6.	Customer Service	-Wika Kumala halepfardha -Dialla Dandiar
7.	Teller	-Aditya Kurniawan -Inna Kumalawati
8.	General Support Staff	-Melisa Yunia Pusphita Ningrum
9.	Micro Financing Service	-Danung Yugo Pamungkas -Yuphi Aristiyanto -Dadang Apriyanto
10.	Security	-Erwin Krisnawan -Eko Hariyanto -Jatmiko
11.	Office Boy	-Mochamad Anas - Jatmiko -Deni Prasetyo
12.	Driver	-Sugeng Riyanto -Noviyanto

Sumber: Dokumentasi Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung

d. Jumlah Rekening dan Nasabah

Dapat dilihat pada tabel berikut ini adalah jumlah Rekening dan Nasabah yang ada di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Tulungagung:

Tabel 4.1
Data Perkembangan Nasabah Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung

DATA PERKEMBANGAN JUMLAH NASABAH DAN REKENING BANK SYARIAH MANDIRI KCP TULUNGAGUNG		
TAHUN	REKENING	NASABAH
2015	8.854	10.358
2016	10.071	11.245
2017	11.255	12.185
s.d Oktober 2018	12.491	13.921

Sumber: Data Nasabah Bank Syariah Mandiri Tahun 2018

B. Deskripsi Responden

Sebagaimana yang telah dijelaskan dalam bab sebelumnya, peneliti merupakan penelitian lapangan yang cara pengambilan data-data yang dibutuhkan peneliti mengenai tanggapan responden adalah dengan menggunakan angket langsung tertutup. Teknik yang digunakan dalam pengambilan sampel adalah dengan menggunakan teknik *simple random sampling* yaitu pengambilan sampel yang memberikan kesempatan yang sama kepada setiap anggota yang ada dalam suatu populasi nasabah Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung dengan tidak memperhatikan strata.

Pengumpulan data dilakukan dengan menyebar angket. Angket disebar kepada para nasabah Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung sebanyak 99

responden yang akan dijadikan sampel dalam penelitian ini. Penyebaran angket dilakukan di Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung.

Untuk memahami hasil penelitian yang dilakukan, peneliti memerlukan data deskriptif responden yang akan digunakan untuk menggambarkan keadaan atau kondisi responden yang dapat memberikan informasi tambahan melalui daftar pernyataan di dapat kondisi responden tentang jenis kelamin dan usia. Penggolongan yang dilakukan terhadap responden dalam penelitian ini bertujuan untuk mengetahui secara jelas mengenai gambaran responden sebagai obyek penelitian. Gambaran umum dari responden sebagai obyek penelitian ini diuraikan sebagai berikut:

a. Responden Menurut Jenis Kelamin

Perbedaan jenis kelamin dapat menjadi pembeda bagi seseorang dalam memutuskan untuk memilih suatu jasa maupun produk yang ada pada lembaga bank atau lembaga non bank baik syariah atau non syariah, khususnya untuk menentukan kepuasan nasabah di Bank Syariah Mandiri Tulungagung. karena pada umumnya seseorang dalam memilih tergantung pada tingkat kenyamanannya, perasaan dan keyakinannya karena setiap orang memiliki perasaan dan keyakinan yang berbeda antara laki-laki dan perempuan. Pertimbangan dan cara berfikir antara laki-laki dan perempuan juga sangatlah berbeda. Adapun kondisi responden menurut jenis kelamin dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 4.2
Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No.	Jenis Kelamin	Frekuensi	Presentase
1	Laki-laki	130	33,4%
2	Perempuan	259	66,6%
Total		389	100%

Sumber: data diolah peneliti dengan SPSS 21.0. 2019

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa responden terbanyak dalam penelitian ini adalah laki-laki yaitu 130 orang (33,4%), sedangkan perempuan hanya 259 orang (66,6%). Hal ini menunjukkan bahwa perempuan sebagai konsumen yang lebih potensial untuk mendapatkan kepuasan seperti pelayanan, fasilitas, dan kualitas produk yang disediakan oleh Bank Syariah Mandiri Tulungagung.

b. Responden Menurut Umur atau Usia

Perbedaan kondisi individu seperti umur seringkali dapat memberikan perbedaan perilaku seseorang. Ini dilakukan untuk mengetahui kelompok umur/ usia yang lebih potensial dalam memilih menentukan kepuasan nasabah di Bank Syariah Mandiri Tulungagung. Adapun komposisi responden menurut umur/usia dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 4.3
Identitas Responden Berdasarkan Usia

No	Usia	Frekuensi	Persentase
1	20-30	75	19,3%
2	31-40	151	38,8%
3	41-50	94	16,2%
4	51-60	69	17,7%
Total		389	100%

Sumber: data diolah peneliti dengan SPSS 21.0 2019

c. Responden menurut Tingkat Pendidikan

Tingkat pendidikan sangat berpengaruh terhadap kepuasan nasabah di Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung. Karena adanya jenjang pendidikan yang berbeda maka cara berpikir dan melihat dari segi pelayanan, fasilitas, dan kualitas produk juga berbeda, biasanya orang berpendidikan akan lebih peka terhadap pelayanan, karena dengan pelayanan yang baik, nasabah akan menjadi loyal dan menimbulkan rasa puas tersendiri. Adapun komposisi responden menurut tingkat pendidikan dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 4.4
Identitas Responden Pendidikan Terakhir

No.	Pendidikan Terakhir	Frekuensi	Persentase
1	SMP	94	24,2%
2	SMA	201	51,7%
3	DIPLOMA/SARJANA	94	24,2%
Total		389	100%

Sumber: Data diolah peneliti dengan SPSS 21.0. 2019

Berdasarkan tabel 4.3 dapat diketahui bahwa nasabah Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung terbanyak adalah yang berpendidikan terakhirnya adalah SMA sebanyak 201 (51,7%), sedangkan hasil pendidikan tingkat SMP dan DIPLOMA/SARJANA adalah sama, yaitu SMP dengan jumlah 94 orang (24,2%) dan pendidikan terakhir Diploma/sarjana berjumlah 94 orang dengan persentase (24,2%)

d. Responden menurut pekerjaan

Berdasarkan hasil penelitian, diperoleh gambaran tentang pekerjaan dari responden yang dapat dilihat pada Tabel 4.4 sebagai berikut:

Tabel 4.5
Identitas Responden Berdasarkan Pekerjaan

No.	Pekerjaan	Frekuensi	Persentase
1	PNS	87	22,4%
2	wiraswasta	113	29,0%
3	Buruh	66	17,0%
4	Petani	57	14,7%
5	dan lain-lain	66	17,0%
Total		389	100%

Sumber: data diolah peneliti dengan SPSS 21.0. 2019

Pada tabel 4.4 menunjukkan bahwa responden dengan jenis pekerjaan wirasawasta lebih dominan menggunakan produk di Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung dengan presentase 29,0%, karena mereka merasa puas dengan produk - produk jasa yang ada sesuai dengan kebutuhan yang mereka inginkan (untuk menambah modal usaha atau pun untuk menyimpan laba usaha), diikuti dengan jenis pekerjaan lain-lain (mahasiswa, ibu rumah tangga, dan sebagainya) 17,0%, disusul dengan jenis pekerjaan petani 14,7%, kemudian PNS (Pegawai Negeri Sosial) 22,4% dan buruh 17,0%.

C. Deskripsi Data Penelitian

Angket yang telah disebarkan oleh peneliti kepada responden yang terdiri atas 21 pernyataan dan dibagi 4 kategori yaitu:

1. Sepuluh pernyataan digunakan untuk mengukur pengaruh pelayanan sebagai (X1)
2. Empat pernyataan digunakan untuk mengukur pengaruh fasilitas sebagai (X2).
3. Tiga pernyataan digunakan untuk mengukur pengaruh kualitas produk (X3)

4. Empat pertanyaan digunakan untuk mengukur pengaruh kepuasan nasabah (Y)

Hasil dari jawaban yang peneliti peroleh dari responden adalah sebagai berikut:

Tabel 4.6
Frekuensi Jawaban Angket Variabel Pelayanan

Item	Skor Jawaban									
	SS		S		N		TS		STS	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
X1.1	114	29,3%	167	42,9%	90	23,1%	18	4,6%	0	0%
X1.2	114	29,3%	167	42,9%	90	23,1%	18	4,6%	0	0%
X1.3	66	17,0%	206	53,0%	109	28,0%	8	2,1%	0	0%
X1.4	98	25,2%	177	45,5%	102	26,2%	12	3,1%	0	0%
X1.5	110	28,3%	138	35,5%	121	31,1%	20	5,1%	0	0%
X1.6	114	29,3%	167	42,9%	90	23,1%	18	4,6%	0	0%
X1.7	66	17,0%	206	53,0%	109	28,0%	8	2,1%	0	0%
X1.8	98	25,2%	177	45,5%	102	26,2%	12	3,1%	0	0%
X1.9	110	28,3%	138	35,5%	121	31,1%	20	5,1%	0	0%
X1.10	108	27,2%	138	35,5%	125	32,1%	20	5,1%	0	0%

Sumber: data diolah dengan SPSS 21.0. 2019

Berdasarkan pernyataan pada tabel diatas dapat kita ketahui bahwa dari 389 responden tidak ada yang menjawab item pernyataan dengan jawaban “sangat tidak setuju”. Item pada variabel lokasi paling banyak mendapatkan respon dari responden dengan jawaban setuju.

Tabel 4.7
Frekuensi Jawaban Angket Variabel Fasilitas

Item	Skor Jawaban									
	SS		S		N		TS		STS	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
X2.1	117	30,1%	177	45,5%	79	20,3%	16	4,1%	0	0%
X2.2	113	29,0%	146	37,5%	118	30,3%	12	3,1%	0	0%
X2.3	91	23,4%	183	47,0%	99	25,4%	16	4,1%	0	0%
X2.4	119	30,6%	145	37,3%	97	24,9%	28	7,1%	0	0%

Sumber: data diolah dengan SPSS 21.0 2019

Berdasarkan pernyataan pada tabel diatas dapat kita ketahui bahwa dari 389 responden tidak ada yang menjawab item pernyataan dengan jawaban “sangat tidak setuju”. Ditunjukkan pada item pernyataan X2.4 memiliki pernyataan yang paling banyak dengan jumlah 119 atau 30,6%, responden memilih item jawaban “sangat setuju”. Dan pada item pernyataan X2.3 sebanyak 183 responden menjawab pernyataan dengan jawaban “Setuju”.

Tabel 4.8
Frekuensi Jawaban Angket Variabel Kualitas Produk

Item	Skor Jawaban									
	SS		S		N		TS		STS	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
X3.1	117	30,1%	177	45,5%	79	20,3%	16	4,1%	0	0%
X3.2	113	29,0%	146	37,5%	118	30,3%	12	3,1%	0	0%
X3.3	91	23,4%	183	47,0%	99	25,4%	16	4,1%	0	0%

Sumber: data diolah peneliti dengan SPSS 21.0 2019

Berdasarkan tabel 4.7 pernyataan dari 389 responden jawaban “setuju” lebih banyak dengan jumlah 183 nasabah (47,0%) pada item X3.3. Dan dapat dilihat juga respons “sangat setuju” pada item X3.1 adalah 117 nasabah dengan persentase 30,1%.

Tabel 4.9
Frekuensi Jawaban Angket Variabel Kepuasan Nasabah

Item	Skor Jawaban									
	SS		S		N		TS		STS	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
Y1	119	30,6%	145	37,3%	97	24,9%	28	7,2%	0	0%
Y2	110	28,3%	138	35,5%	121	31,1%	20	5,1%	0	0%
Y3	117	30,1%	177	45,5%	79	20,3%	16	4,1%	0	0%
Y4	113	29,0%	146	37,6%	118	30,3%	12	3,1%	0	0%

Sumber: data di olah peneliti dengan SPSS 21.0 2019

Berdasarkan pernyataan pada tabel diatas dapat kita ketahui bahwa dari 389 responden tidak ada yang menjawab item pernyataan dengan jawaban “sangat tidak setuju”. item pada variabel keputusan untuk menjadi anggota rata-rata menjawab “setuju” dan “sangat setuju”. ditunjukkan pada item pernyataan Y1 yang memiliki jawaban dari pernyataan tersebut paling banyak dengan jumlah 177 atau 45,5% responden memilih jawaban “setuju”. Dan pada item pernyataan Y2 sebanyak 119 responden atau 30,6% memilih jawaban “sangat setuju”.

D. Uji Validitas

Validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat kevalidan atau kebenaran suatu instrument. Prinsip validitas adalah pengukuran atau pengamatan yang berarti prinsip keandalan instrument dalam mengumpulkan data. Uji validitas berguna untuk mengetahui apakah ada pertanyaan-pertanyaan pada kuesioner yang harus diganti karena tidak relevan. Pengujiannya dilakukan secara spesifik, yang dapat dilakukan secara manual atau dukungan computer, misalnya melalui bantuan paket computer SPSS.⁶⁹

Uji validitas merupakan analisis yang digunakan untuk mengukur valid tidaknya butir-butir kuesioner atau angket. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan metode *Pearson's Product Moment Correlation* dengan ketentuan data valid jika nilai *corrected item-total correlation* lebih besar dari nilai r tabel,

⁶⁹Husein Umar, *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis, Ed.2, Cet.13* (Jakarta: Rajawali Pers, 2014) hlm. 166.

atau dapat juga dilihat menggunakan nilai *p-value* (Sig) dibandingkan dengan α (5% atau 0,05), dengan ketentuan data valid jika nilai *p-value* lebih kecil dibandingkan dengan α .⁷⁰ Berikut ini adalah hasil pengujian validitas yang dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 4.10
Hasil Uji Validitas Variabel Pelayanan (X1)

Variabel	Item	Pearson Correlation	^R Tabel (N=389)	Taraf Signifikan 5%	Keterangan
PELAYANAN (X1)	X1.1	0,689	0,113	0,05	Valid
	X1.2	0,689	0,113	0,05	Valid
	X1.3	0,450	0,113	0,05	Valid
	X1.4	0,302	0,113	0,05	Valid
	X1.5	0,598	0,113	0,05	Valid
	X1.6	0,689	0,113	0,05	Valid
	X1.7	0,450	0,113	0,05	Valid
	X1.8	0,302	0,113	0,05	Valid
	X1.9	0,598	0,113	0,05	Valid
	X1.10	0,590	0,113	0,05	Valid

Sumber: data diolah oleh peneliti dengan SPSS 21.0 2019

Berdasarkan pada tabel di atas, dapat diketahui bahwa pernyataan X1.1 sampai dengan X1.10 dari variabel Pelayanan (X1) adalah valid. Hal ini dapat dibuktikan dengan nilai *p-value* (Sig.) $< \alpha$, di dapat dari jumlah sampel 389 dengan taraf signifikan 5% atau 0,05 dan juga masing-masing item pernyataan memiliki *r* hitung $>$ dari *r* tabel (0,113). Sehingga, dalam penelitian ini untuk variabel Pelayanan dalam instrument telah memenuhi persyaratan validitas secara statistik serta dapat mengukur dengan tepat dan cermat.

⁷⁰Syofian Siregar, *Statistik Parametrik untuk Penelitian Kuantitatif*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2014), hlm. 77.

Tabel 4.11
Hasil Penelitian Uji Validitas Variabel Fasilitas (X2)

Variabel	Item	Pearson Correlation	^R Tabel (N=389)	Taraf Signifikansi 5%	Keterangan
FASILITAS (X2)	X2.1	0,493	0,113	0,05	Valid
	X2.2	0,613	0,113	0,05	Valid
	X2.3	0,541	0,113	0,05	Valid
	X2.4	0,584	0,113	0,05	Valid

Sumber: data diolah peneliti dengan SPSS 21.0. 2019

Berdasarkan pada tabel di atas, dapat diketahui bahwa pernyataan X2.1 sampai X2.4 dari variabel fasilitas (X2) adalah valid. Hal ini dibuktikan dengan nilai $p\text{-value}$ (Sig.) $< \alpha$, di dapat dari jumlah sampel 389 dengan taraf signifikan 5% atau 0,05 dan juga masing-masing item pernyataan memiliki r hitung $>$ dari r tabel (0,113). Sehingga, dalam penelitian ini untuk variabel fasilitas dalam instrument telah memenuhi persyaratan validitas secara statistic serta dapat mengukur dengan tepat dan cermat.

Tabel 4.12
Hasil Penelitian Uji Validitas Variabel Kualitas Produk (X3)

Variabel	Item	Pearson Correlation	^R Tabel (n=99)	Taraf Signifikansi 5%	Keterangan
KUALITAS PRODUK (X3)	X3.1	0,599	0,113	0,05	Valid
	X3.2	0,697	0,113	0,05	Valid
	X3.3	0,581	0,113	0,05	Valid

Sumber: data diolah peneliti dengan SPSS 21.0. 2019

Berdasarkan pada tabel 4.13 dapat diketahui bahwa pernyataan X3.1 sampai X3.3 dari variabel Kualitas Produk (X3) adalah valid. Hal ini dibuktikan dengan nilai $p\text{-value}$ (Sig.) $< \alpha$, di dapat dari jumlah sampel 389 dengan taraf

signifikan 5% atau 0,05 dan juga masing-masing item pernyataan memiliki r hitung $>$ dari r tabel (0,113). Sehingga, dalam penelitian ini untuk variabel kualitas produk dalam instrument telah memenuhi persyaratan validitas secara statistic serta dapat mengukur dengan tepat dan cermat.

Tabel 4.13

Hasil Penelitian Uji Validitas Variabel Kepuasan Nasabah (Y)

Variabel	Item	Pearson Correlation	r Tabel (n=99)	Taraf Signifikansi 5%	Keterangan
KEPUASAN NASABAH (Y)	Y1	0,610	0,113	0,05	Valid
	Y2	0,636	0,113	0,05	Valid
	Y3	0,512	0,113	0,05	Valid
	Y4	0,560	0,113	0,05	Valid

Sumber: data diolah oleh peneliti dengan SPSS 21.0 2019

Berdasarkan pada tabel di atas, dapat diketahui pernyataan Y1 sampai Y4 dari variabel kepuasan nasabah (Y) adalah valid. Hal ini dibuktikan dengan p -value (Sig.) $< \alpha$, di dapat dari jumlah sampel 389 dengan taraf signifikan 5% atau 0,05 dan juga masing-masing item pernyataan memiliki r hitung $>$ dari r tabel (0,113). Sehingga, dalam penelitian ini untuk variabel kepuasan nasabah dalam instrument telah memenuhi persyaratan validitas secara statistik serta dapat mengukur dengan tepat dan cermat.

E. Uji Reliabilitas

Reliabilitas bertujuan untuk mengetahui sejauh mana hasil pengukuran tetap konsisten, apabila dilakukan dua kali atau lebih terhadap gejala yang sama

dengan menggunakan alat pengukur yang sama pula.⁷¹ Untuk mencapai hal itu criteria reliabilitas dapat diukur berdasarkan skala *Alpha Cronbach's* 0 sampai dengan 1.

Intrumen yang reliabel adalah instrumen yang bila digunakan beberapa kali untuk mengukur obyek yang sama, akan menghasilkan data yang sama.⁷² Reliabilitas instrumen diperlukan untuk mendapatkan data sesuai dengan tujuan pengukuran. Untuk mencapai hal tersebut, dilakukan uji reliabilitas dengan menggunakan skala *Alpha Cronbach's* 0 sampai dengan 1, dengan ketentuan sebagai berikut:⁷³

- a. Nilai *Alpha Cronbach's* 0.00 – 0.20 berarti kurang reliable
- b. Nilai *Alpha Cronbach's* 0.21 – 0.40 berarti agak reliable
- c. Nilai *Alpha Cronbach's* 0.41 – 0.60 berarti cukup reliable
- d. Nilai *Alpha Cronbach's* 0.61 – 0.80 berarti reliable
- e. Nilai *Alpha Cronbach's* 0.81 – 1.00 berarti sangat reliable

Tabel 4.14
Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	Keterangan
Pelayanan	0,902	Sangat Reliabel
Fasilitas	0,491	Cukup Reliabel
Kualitas Produk	0,571	Cukup Reliabel
Kepuasan Nasabah	0,427	Cukup Reliabel

Sumber: data diolah oleh peneliti 21.0 2019

⁷¹Husein Umar, *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*..... Hlm. 87.

⁷²Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*., Op.Cit, hlm. 199-200.

⁷³Agus Eko Sujianto, *Aplikasi Statistik dengan SPSS untuk Pemula*, (Jakarta: Prestasi Pustaka Publisher, 2007), hlm. 91.

Berdasarkan tabel diatas, nilai Alpha Croncbach's untuk masing-masing variabel adalah:

- a. Pelayanan (X1) dinyatakan sangat reliabel, karena hal ini dapat diketahui bahwa nilai dari Alpha yang reliabel adalah 0,81 – 1.00. Hasil uji reliabilitas menunjukkan bahwa untuk variabel lokasi pelayanan bernilai 0,902.
- b. Fasilitas (X2) dinyatakan cukup reliabel, karena dapat diketahui yang mana nilai dari Alpha yang reliabel yaitu 0,41- 0,60. Hasil uji reliabilitas variabel fasilitas ini menunjukkan bahwa hasil dari nilai Alpha Cronbach's sebesar 0,491.
- c. Kualitas Produk (X3) dinyatakan cukup reliabel, karena dapat diketahui yang mana nilai dari Alpha yang reliabel yaitu 0,41- 0,60. Hasil uji reliabilitas variabel fasilitas ini menunjukkan bahwa hasil dari nilai Alpha Cronbach's sebesar 0,571.
- d. Kepuasan Nasabah (Y) dinyatakan cukup reliable, karena dari hasil uji reliabilitas tersebut menghasilkan nilai Alpha Cronbach's 0,427 yang mana termasuk dalam nilai Apha Croncbach's 0,41 - 0,60 yang berarti data ini cukup reliabel.

F. Uji Normalitas Data

Uji normalitas digunakan untuk menguji apakah masing-masing variabel berdistribusi normal atau tidak. Uji normalitas diperlukan karena untuk melakukan pengujian-pengujian variabel lainnya dengan mengasumsikan bahwa

nilai residual mengikuti distribusi normal. Jika asumsi ini dilanggar maka uji statistic menjadi tidak valid dan statistic parametric tidak dapat digunakan.⁷⁴

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

		Unstandardized Residual
N		389
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	0E-7
	Std. Deviation	1,45215410
	Absolute	,114
Most Extreme Differences	Positive	,049
	Negative	-,114
Kolmogorov-Smirnov Z		1,135
Asymp. Sig. (2-tailed)		,152

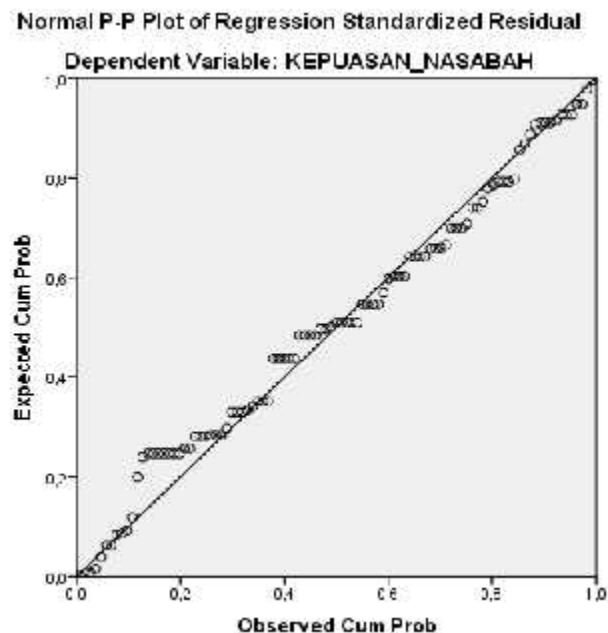
a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Sumber: data diolah peneliti dengan SPSS 21.0. 2019

Berdasarkan pada tabel di atas, dapat diketahui bahwa nilai signifikansi (Asymp. Sig. 2-tailed) pada Unstandardized Residual sebesar 0,152 yang berarti nilai tersebut lebih besar dari α (5%), sehingga dari tabel tersebut dapat disimpulkan bahwa variabel pelayanan (X1), variabel fasilitas (X2), variabel kualitas produk (X3), dan variabel kepuasan nasabah (Y), memiliki data yang berdistribusi normal sehingga dapat dilakukan penelitian selanjutnya.

⁷⁴Imam Ghazali, *Aplikasi Analisis Multivariat dengan Program IBM SPSS 21, Ed. 7*, (Semarang: Universitas Diponegoro, 2013), hlm. 110.



Gambar 4.2 uji P-Plot

Sumber: data diolah peneliti dengan SPSS 21.0. 2019

Pada normalitas data dengan Normal P-Plot gambar 4.1, data variabel yang digunakan dinyatakan berdistribusi normal. Suatu variabel dikatakan normal jika gambar distribusi dengan titik-titik data yang menyebar di sekitar garis diagonal dan penyebaran titik-titik data searah mengikuti garis diagonal.

G. Uji Asumsi Klasik

A. Uji Multikolinieritas

Multikolinieritas timbul sebagai akibat adanya hubungan kausal antara dua variabel bebas atau lebih atau adanya kenyataan bahwa dua variabel atau lebih bersama-sama dipengaruhi oleh variabel ketiga yang berada diluar model. Untuk mendeteksi adanya multikolinieritas.⁷⁵ Jika nilai *Variance*

⁷⁵ Agus Eko Sujianto, *Aplikasi Statistik....*, hlm. 89.

Inflation Factor (VIF) tidak lebih dari 10 (<10) maka model terbebas dari multikolinieritas. Berikut adalah hasil uji multikolinieritas data dari SPSS 21.0:

Tabel 4.16
Uji Multikolinieritas Data

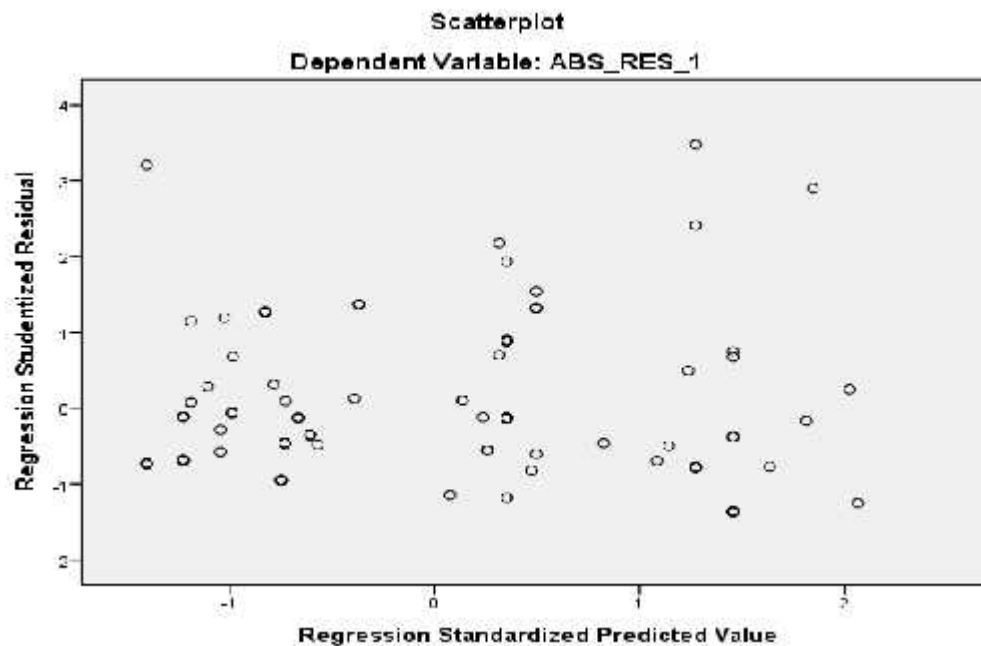
Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
(Constant)		
1 Pelayanan	,941	1,063
Fasilitas	,221	4,530
Kualitas Produk	,227	4,399

Sumber: data diolah oleh peneliti dengan SPSS 21.0 2019

Berdasarkan tabel output “Coefficients” pada bagian “Collinearity Statistics” diatas dapat diketahui bahwa nilai Tolerance untuk variabel Pelayanan (X1) hasilnya adalah 0,941, Fasilitas (X2) 0,221, dan Kualitas Produk sebesar 0,227 lebih besar dari 0,10. Sementara nilai VIF pada Pelayanan (X1) hasilnya sebesar 1,063, Fasilitas (X2) sebesar 4,530, dan Kualitas Produk sebesar $4,399 < 10,00$. Maka mengacu pada dasar pengambilan keputusan dalam uji multikolonieritas dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi gejala multikolinieritas dalam model regresi.

H. Uji Heteroskedastisitas

Uji Heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam sebuah model regresi terjadi ketidaksamaan varians dari residual dari satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Untuk mendeteksi ada tidaknya heteroskedastisitas pada suatu model dapat dilihat dari pola gambar *Scatterplot* model.



Gambar 4.3 Hasil Uji Heteroskedastisitas
Sumber: data diolah oleh peneliti dengan SPSS 21.0 2019

Pada pola gambar Scatterplot diatas dapat dilihat bahwa titik-titik tersebut menyebar secara acak baik diatas maupun dibawah angka 0 pada sumbu Y dan tidak membentuk suatu pola tertentu yang jelas. Hal ini berarti tidak terjadi heteroskedastisitas pada model regresi, sehingga model ini layak untuk digunakan.

I. Uji Regresi Linier Berganda

Analisis statistik inferensial yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linier berganda. Analisis ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh secara sendiri-sendiri (parsial) maupun bersama-sama (simultan) antara variabel bebas (pelayanan, fasilitas, dan kualitas produk) dengan variabel terikat (kepuasan

nasabah). Secara ringkas hasil uji regresi linier berganda dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 4.17
Hasil Penelitian Uji Regresi Linier Berganda
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	-804	,603		-1,332	,184
1 Pelayanan	,104	,012	,229	8,317	,000
1 Fasilitas	1,088	,061	1,020	17,918	,000
1 Kualitas Produk	-,394	,073	-,302	-5,389	,000

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Sumber: data diolah oleh peneliti dengan SPSS 21.0 2019

Berdasarkan hasil uji regresi linier berganda pada tabel diatas maka dapat diperoleh hasil persamaan sebagai berikut:

$$Y = -804 + 0,104 (X1) + 1,088 (X2) - 0,394 (X3)$$

Keterangan:

X1: Pelayanan

X2: Fasilitas

X3: Kualitas Produk

Y : Kepuasan Nasabah

Dari persamaan regresi linier berganda tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut:

- a. Nilai konstanta bernilai sebesar -804, hal ini menunjukkan bahwa apabila variabel Pelayanan (X1), Fasilitas (X2), dan Kualitas Produk (X3) jika dianggap konstan (0) atau tidak ada, maka tingkat kepuasan nasabah sebesar -804 satuan.

- b. Koefisien regresi variabel pelayanan (X1) bernilai positif sebesar 0,104. Hal ini berarti apabila variabel pelayanan ditingkatkan satu satuan, maka akan meningkatkan tingkat kepuasan nasabah Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung sebesar 0,104 satuan.
- c. Koefisien regresi variabel fasilitas (X2) bernilai positif sebesar 1,088. Hal ini berarti jika variabel fasilitas ditingkatkan satu satuan, maka akan meningkatkan tingkat kepuasan nasabah Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung sebesar 1,088 satuan.
- d. Koefisien regresi variabel kualitas produk (X3) bernilai negatif sebesar - 0,394. Hal ini berarti apabila variabel kualitas produk mengalami penurunan satu satuan, koefisien bernilai negatif artinya kualitas produk berpengaruh negatif terhadap kepuasan nasabah, semakin tinggi kualitas produk maka kepuasan nasabah semakin turun.

J. Uji Hipotesis

a. Uji T (Uji Parsial)

Uji t digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel independen secara parsial terhadap variabel dependen, apakah pengaruhnya signifikan atau tidak. Adapun prosedurnya adalah sebagai berikut:

H0 : Tidak terdapat pengaruh yang signifikan dari variabel bebas terhadap variabel terikat.

H1 : Terdapat pengaruh yang signifikan dari variabel bebas terhadap variabel terikat.

Sedangkan dalam pengambilan keputusan ditentukan dengan cara apabila nilai Sig. > α maka H0 diterima H1 ditolak, dan jika nilai Sig. < α maka H0 ditolak menerima H1.

Tabel 4.18
Hasil Uji T-Test
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	-804	,603		-1,332	,184
Pelayanan	,104	,012	,229	8,317	,000
Fasilitas	1,088	,061	1,020	17,918	,000
Kualitas Produk	-,394	,073	-,302	-5,389	,000

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Sumber: data diolah peneliti dengan SPSS 21.0. 2019

Berdasarkan tabel diatas dapat dijelaskan sebagai berikut:

a. Pengaruh pelayanan (X1) terhadap kepuasan nasabah (Y)

Adapun hipotesisnya sebagai berikut:

H0 : Pelayanan berpengaruh tidak signifikan terhadap kepuasan nasabah

Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung.

H1 : Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank

Syariah Mandiri KCP Tulungagung.

Berdasarkan hasil analisis regresi pada tabel diatas maka secara parsial di dapat nilai pelayanan t_{hitung} 8,317 > t tabel 1,962 maka berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung, dan didapatkan nilai p-value (Sig.) sebesar 0,000 yang lebih kecil dari α sebesar 0,05 (Sig. (0,000) < α (0,05)), maka H0 ditolak dan

H1 diterima. Sehingga dapat diambil keputusan bahwa Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung.

b. Pengaruh Fasilitas (X2) terhadap kepuasan nasabah (Y)

Adapun hipotesisnya sebagai berikut:

H0 : Fasilitas berpengaruh tidak signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung.

H1 : Fasilitas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung.

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa hasil analisis regresi secara parsial diperoleh nilai variabel fasilitas t hitung $17,918 > t$ tabel $1,962$ dan nilai p -value (Sig.) sebesar $0,000$ yang lebih kecil dari nilai α sebesar $0,05$ (Sig. ($0,000$) $< \alpha$ ($0,05$)), maka H1 di terima dan H0 di tolak. Sehingga dapat diambil kesimpulan bahwa fasilitas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung.

c. Pengaruh Kualitas Produk (X3) terhadap kepuasan nasabah (Y)

Adapun hipotesisnya sebagai berikut:

H0 : Kualitas Produk berpengaruh tidak signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung.

H1 : Kualitas Produk berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung.

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa hasil analisis regresi secara parsial diperoleh nilai kualitas produk t hitung $-5,389 > t$ tabel $1,962$ dan nilai p -value (Sig.) sebesar $0,000$ yang lebih kecil dari nilai α sebesar $0,05$ (Sig. $(0,000) < \alpha (0,05)$), maka H_0 ditolak dan H_1 diterima. Hal ini berarti bahwa kualitas produk berpengaruh negative terhadap kepuasan nasabah sehingga hipotesis (H_1) ditolak.

b. Uji F

Uji F digunakan untuk mengetahui apakah dalam model regresi variabel independen secara simultan berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen. Adapun prosedurnya adalah sebagai berikut:

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

H_1 : Terdapat pengaruh yang signifikan dari variabel bebas terhadap variabel terikat.

Dan dimana dalam pengambilan keputusan ditentukan dengan cara jika nilai Sig. $> \alpha (0,05)$, maka terima H_0 tolak H_1 , dan jika nilai Sig. $< \alpha (0,05)$, maka tolak H_0 terima H_1 .

Adapun hipotesisnya sebagai berikut:

H_0 : Pelayanan, fasilitas, dan kualitas produk secara bersama-sama berpengaruh tidak signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung.

H1 : Pelayanan, fasilitas, dan kualitas produk secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung.

Tabel 4.19
Hasil Uji F-Test
ANOVA^a

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1140,167	3	380,056	337,264	,000 ^b
	Residual	433,848	385	1,127		
	Total	1574,015	388			

A. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

B. Predictors: (Constant), Kualitas Produk, Fasilitas, Pelayanan

Sumber: data diolah peneliti dengan SPSS 21.0. 2019

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa hasil analisis regresi secara simultan di dapatkan nilai F hitung sebesar 337,264 > dari F tabel 2,6049 dan didapat nilai p-value (Sig.) sebesar 0,000 yang lebih kecil dari α sebesar 0,05 (Sig. (0,000) < α (0,05)), maka H0 ditolak dan H1 diterima. Sehingga dapat diambil keputusan bahwa Pelayanan, Fasilitas, dan Kualitas Produk secara simultan atau bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung.

K. Koefisien Determinasi (R^2)

Uji koefisien determinasi (R^2) bertujuan untuk mengetahui seberapa besar kemampuan variabel bebas menjelaskan variabel terikat yang dilihat melalui Adjust R. Semakin besar angka R^2 maka semakin baik model yang digunakan untuk menjelaskan hubungan variabel bebas terhadap variabel terikat. Jika R^2

semakin kecil berarti semakin lemah model tersebut untuk menjelaskan dari variabel terikatnya.⁷⁶

Tabel 4.20
Koefisien Determinasi
Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,851 ^a	,724	,722	1,061

a. Predictors: (Constant), Kualitas Produk, Fasilitas, Pelayanan

Sumber: data diolah peneliti dengan SPSS 21.0. 2019

Tabel 4.18 menunjukkan hasil output SPSS bahwa besarnya presentase pengaruh variable bebas atau variabel terikat. Besarnya koefisien determinasi 0,724 mengandung pengertian bahwa pengaruh variabel bebas independen adalah 72,4% sedangkan 27,6% (100%-72,4%), dipengaruhi variabel lain.

Jadi pengaruh faktor pelayanan, fasilitas, dan kualitas produk adalah 72,4% sedangkan pengaruh variabel lain 27,6%. Dengan demikian berarti keputusan memilih dipengaruhi lebih banyak oleh faktor lain dibandingkan dengan faktor pelayanan, fasilitas, dan kualitas produk. Hal ini wajar saja terjadi karena dilihat dari besarnya koefisien korelasi antar variabel menunjukkan adanya signifikansi.

Dalam tabel diatas angka R Square atau koefisiensi determinasi adalah 0,724 atau 72,4%. Nilai R square berkisar 0-1. Nugroho dan Sujianto menyatakan, untuk regresi linier berganda sebaiknya menggunakan R square

⁷⁶ Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariat dengan Program SPSS*, (Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2007), hlm. 87.

yang sudah disesuaikan atau tertulis Adjusted R square, karena disesuaikan dengan jumlah variabel independen yang digunakan.⁷⁷

⁷⁷ Agus Eko Sujianto, *Aplikasi Statistik dengan SPSS 16...*, hlm. 71.