

BAB IV

HASIL PENELITIAN

A. Gambaran Objek Penelitian

Penelitian ini mengambil lokasi di PT Bank Muamalat Indonesia Tbk Kantor Cabang Utama Kediri yang terletak di Jl. Sultan Hasanudin No. 26 Kelurahan Dandangan, Dandangan, Kecamatan Kota Kediri Kota Kediri, Jawa Timur 64122.

Dalam pelaksanaan kegiatan operasionalnya PT Bank Muamalat Indonesia Tbk Kantor Cabang Utama Kediri memiliki kantor cabang pembantu, yaitu di Kabupaten Blitar yang beralamat di Jl. Cempaka No. 26 Blitar.

PT Bank Muamalat Indonesia Tbk (Bank Muamalat Indonesia) memulai perjalanan bisnisnya sebagai bank syariah pertama di Indonesia pada 1 November 1991 atau 24 Rabi'us Tsani 1412 H. Pendirian Bank Muamalat 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 produk-produk 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 Muesum 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.⁸⁶

1. Struktur Organisasi PT Bank Muamalat Indonesia Tbk Kantor Cabang Utama Kediri

Tabel 4.1
Struktur Organisasi Bank Muamalat Indonesia
Kantor Cabang Kediri

No	Jabatan	Nama
1	Branch Manager (BM)	Alan Januar
2	Sub Branch Manager (SBM)	a. Andi Setiadi b. Basuki Widodo c. Novita Sari
3	BDM	Lina Fredyana
4	BOM	Moch Hasan Bisri
5	RM Funding	a. Arum Paspasari b. Nurimansyah Setvia B c. Prasetyo Rinie Budi Utami
6	Teller	a. Anggi b. Nesia
7	Customer Service (CS)	a. Nurul b. Dora Ayuk
8	RM Landing	a. Aluan Mahmud b. Fahid Ibnu
9	BO	Wahyu Hananto

⁸⁶ <http://www.bankmuamalat.co.id> diakses pada tanggal 17 Juli 2019

10	BC	a. Danny Prasetyo b. Bambang
11	OB (Office Boy)	a. Joko b. Agung c. Supri d. Slamet
12	Driver	a. Totok b. Angga c. Hafid d. Komar
13	Security	a. Dodik b. Sutoyo c. Sobiri d. Sugiyono

Sumber: Papan Struktur Organisasi Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Kediri

2. Visi dan Misi Bank Muamalat

PT Bank Muamalat Indonesia Tbk mempunyai visi yaitu “The Best Islamic Bank And Top 10 Bank In Indonesia With Strong Regional Presence” artinya : “menjadi bank syariah terbaik termasuk dalam 10 besar bank di Indonesia dengan eksistensi yang diakui di tingkat regional”. Untuk mencapai visi tersebut PT Bank Muamalat Indonesia Tbk mempunyai 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.

B. Produk dan Layanan Bank Muamalat

1. Tabungan
 - c. Tabungan iB Muamalat Haji dan Umrah
 - d. Tabungan iB Muamalat
 - e. Tabungan iB Dolar
 - f. TabunganKu
 - g. Tabungan iB Muamalat Rencana
 - h. Tabungan iB Prima
 - i. Tabungan iB Sahabat
 - j. Tabungan iB SimPel
2. Giro
 - a. Giro iB Muamalat Attijary
 - b. Giro iB Muamalat Ultima
3. Deposito
 - a. Deposito Mudharabah iB Muamalat
4. Kartu Share-E Debit
 - a. Kartu Share-E Debit Gold
 - b. Kartu Share-E Debit Reguler
 - c. Kartu Share-E Debit Arsenal
5. Pembiayaan
 - a. KPR iB Muamalat
 - b. Pembiayaan iB Muamalat Pensiun
 - c. Pembiayaan iB Muamalat Multiguna

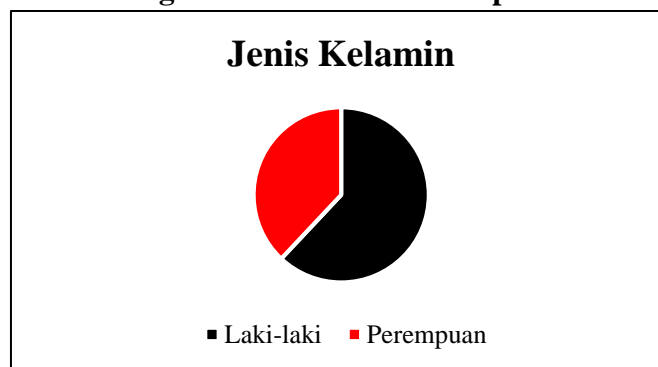
C. Karakteristik Data Responden

Sebelum dilakukan terlebih dahulu penulis akan menjelaskan mengenai data-data 100 responden yang digunakan sebagai sampel yang diambil responden nasabah pada PT Bank Muamalat Indonesia Tbk Kantor Cabang Utama Kediri berikut ini:

1. Jenis Kelamin Responden

Adapun data mengenai jenis kelamin responden nasabah pada PT Bank Muamalat Indonesia Tbk Kantor Cabang Utama Kediri berikut :

Gambar 4.1
Diagram Jenis Kelamin Responden

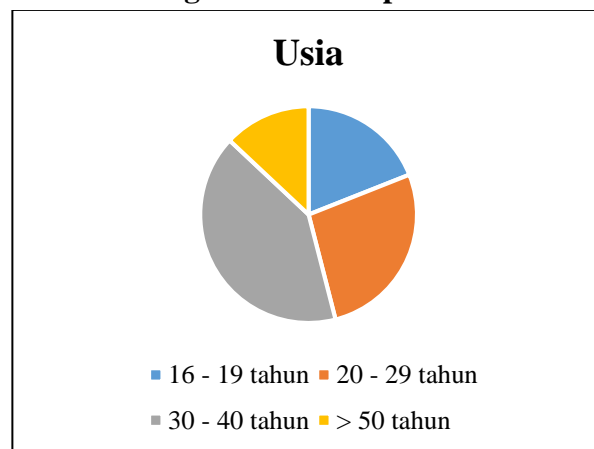


Berdasarkan keterangan pada gambar 4.1 diatas, dapat diketahui tentang jenis kelamin responden Nasabah PT Bank Muamalat Indonesia Tbk Kantor Cabang Utama Kediri yang diambil sebagai Responden Wanita lebih banyak yaitu 62% atau 62 responden, sedangkan jumlah responden wanita yaitu 42% atau 21 responden.

2. Usia Responden

Adapun data mengenai usia responden nasabah pada PT Bank Muamalat Indonesia Tbk Kantor Cabang Utama Kediri sebagai berikut :

Gambar 4.2
Diagram Usia Responden

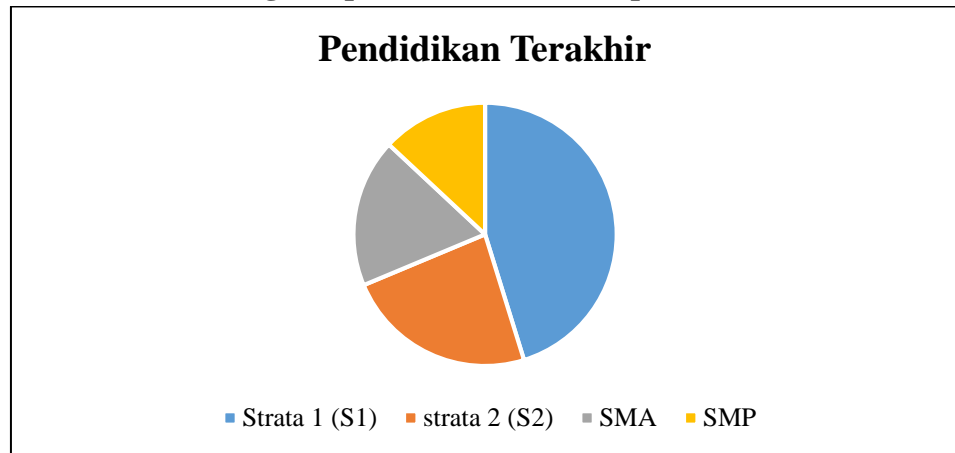


Berdasarkan keterangan pada gambar 4.2 diatas, dapat diketahui tentang jenis kelamin responden Nasabah PT Bank Muamalat Indonesia Tbk Kantor Cabang Utama Kediri yang diambil sebagai Responden yaitu usia 16-19 tahun sebanyak 19% atau 19 nasabah, responden yang berusia 20-29 tahun sebanyak 27% atau 27 nasabah dan responden yang berusia 30-40 tahun sebanyak 41% atau 41 nasabah sedangkan jumlah responden yang berusia >50 tahun yaitu sebanyak 13% atau 13 nasabah.

3. Pendidikan Terakhir Responden

Adapun data mengenai pendidikan Terakhir responden pada PT Bank Muamalat Indonesia Tbk Kantor Cabang Utama Kediri berikut :

Gambar 4.3
Diagram pendidikan akhir responden

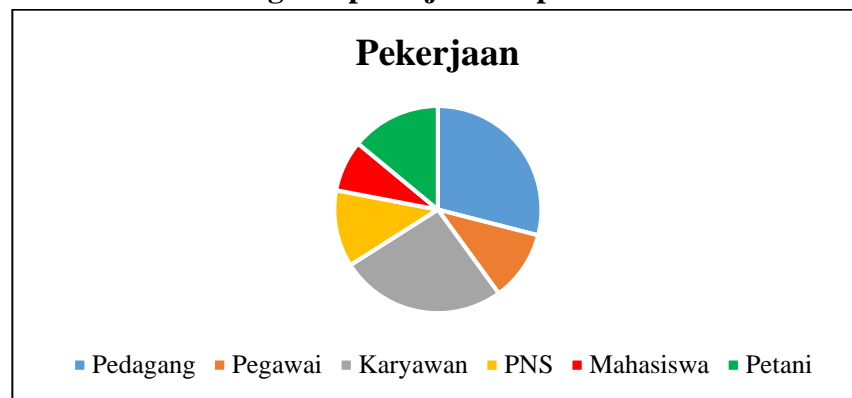


Berdasarkan keterangan pada gambar 4.3 diatas, dapat diketahui tentang pendidikan terakhir responden Nasabah PT Bank Muamalat Indonesia Tbk Kantor Cabang Utama Kediri yang diambil sebagai Responden, yang menunjukkan bahwa jumlah pendidikan Strata 1 (S1) yaitu lebih banyak yaitu 37% atau 37 responden, Strata 2 (S2) yaitu 17% atau 17 Responden, SMA yaitu 31% atau 31 responden dan SMP yaitu 15% atau 15 Responden.

4. Pekerjaan Nasabah

Adapun data mengenai Jabatan responden pada PT Bank Muamalat Indonesia Tbk Kantor Cabang Utama Kediri berikut :

Gambar 4.4
Diagram pekerjaan responden

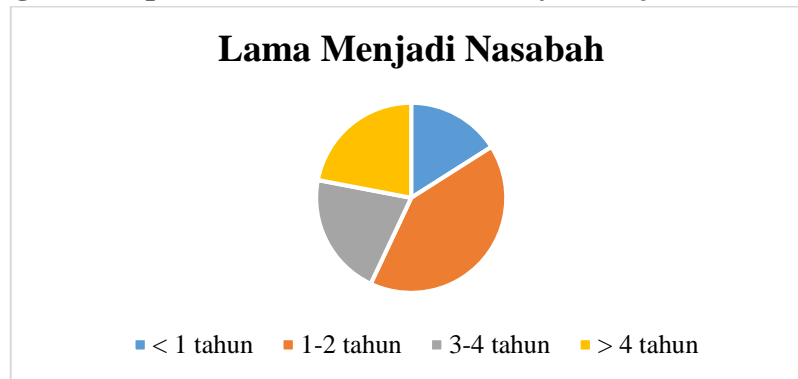


Berdasarkan keterangan pada gambar 4.4 diatas, dapat diketahui tentang pekerjaan responden Nasabah PT Bank Muamalat Indonesia Tbk Kantor Cabang Utama Kediri yang diambil sebagai Responden, yang menunjukkan bahwa bekerja sebagai pedagang lebih banyak yaitu 29% atau 29 responden, karyawan yaitu 26% atau 26 responden, petani 14 % atau 14 responden, PNS yaitu 12% atau 12 responden, pegawai 11% atau 11 responden, mahasiswa yaitu 8% atau 8 responden.

5. Lama Responden Menjadi Nasabah

Adapun data mengenai Lamanya responden menjadi nasabah pada PT Bank Muamalat Indonesia Tbk Kantor Cabang Utama Kediri berikut :

Gambar 4.5
Diagram Responden Berdasarkan Lamanya Menjadi Nasabah



Berdasarkan keterangan pada gambar 4.5 diatas, dapat diketahui tentang lama responden menjadi Nasabah PT Bank Muamalat Indonesia Tbk Kantor Cabang Utama Kediri yang diambil sebagai Responden, yang menunjukkan bahwa lama responden menjadi Nasabah selama >4 tahun yaitu sebanyak 22% atau 22 responden, nasabah selama 3-4 tahun yaitu sebanyak 21% atau 21 responden, sedangkan nasabah selama 1-2 tahun yaitu sebanyak 41% atau 41 responden, dan nasabah <1 tahun yaitu sebanyak 16% atau 16 responden.

D. Hasil Penelitian

1. Deskripsi Variabel Penelitian

Angket telah peneliti sebarkan kepada responden yang terdiri atas 26 item pernyataan dan dibagi dalam 4 kategori yaitu :

- a. 6 (enam) pernyataan digunakan untuk mengukur kualitas produk (X_1)

- b. 10 (sepuluh) pernyataan digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan (X_2)
- c. 4 (empat) pernyataan digunakan untuk mengukur *Automatic Teller Machine* (X_3)
- d. 6 (enam) pernyataan digunakan untuk mengukur produktivitas kepuasan nasabah (Y)

2. Hasil Variabel Penelitian

Hasil yang diperoleh dari jawaban responden sebagaimana akan dipaparkan pada tabel sebagai berikut :

a. Variabel Kualitas Produk (X_1)

Tanggapan responden tentang variabel kualitas produk yang meliputi: kinerja, daya tahan dan kesesuaian adalah sebagai berikut:

Tabel 4.2
Presentase Jawaban Variabel Kualitas Produk

Jawaban	Jumlah	Presentase
Sangat sesuai	106	18%
Sesuai	251	42%
Netral	159	26%
Tidak sesuai	84	14%
Sangat tidak sesuai	0	0%
Total	600	100%

Sumber : data primer angket diolah tahun 2019

Data pada tabel diatas menunjukkan bahwa untuk variabel kualitas produk dengan 3 indikator yang diwakili oleh 6 item pernyataan menyatakan sangat sesuai sebanyak 18% atau 106 responden, sedangkan sesuai 42% atau 251 responden, netral sebanyak 26% atau 159 responden dan tidak sesuai sebanyak 14% atau 84 responden.

b. Variabel Kualitas Pelayanan (X_2)

Tanggapan responden tentang variabel kualitas pelayanan yang meliputi: bukti fisik, kepercayaan, ketanggapan, jaminan, dan empati adalah sebagai berikut:

Tabel 4.3
Presentase Jawaban Variabel Kualitas Pelayanan

Jawaban	Jumlah	Presentase
Sangat sesuai	335	33%
Sesuai	470	47%
Netral	176	18%
Tidak sesuai	19	2%
Sangat tidak sesuai	0	0%
Total	1000	100%

Sumber : data primer angket diolah tahun 2019

Data pada tabel diatas menunjukkan bahwa untuk variabel kualitas pelayanan dengan 5 indikator yang diwakili oleh 10 item pernyataan menyatakan sangat sesuai sebanyak 33% atau 335 responden, sedangkan sesuai 47% atau 470 responden, netral sebanyak 18% atau 176 responden dan tidak sesuai sebanyak 2% atau 19 responden.

c. Variabel *Automatic Teller Machine* (X_3)

Tanggapan responden tentang variabel *Automatic Teller Machine* yang meliputi: *privacy*, dan praktis adalah sebagai berikut:

Tabel 4.4
Presentase Jawaban Variabel *Automatic Teller Machine*

Jawaban	Jumlah	Presentase
Sangat sesuai	115	29%
Sesuai	228	57%
Netral	50	12%
Tidak sesuai	7	2%
Sangat tidak sesuai	0	0%
Total	400	100%

Sumber : data primer angket diolah tahun 2019

Data pada tabel diatas menunjukkan bahwa untuk variabel *Automatic Teller Machine* dengan 2 indikator yang diwakili oleh 4 item pernyataan menyatakan sangat sesuai sebanyak 29% atau 115 responden, sedangkan sesuai 57% atau 228 responden, netral sebanyak 12% atau 50 responden dan tidak sesuai sebanyak 2% atau 7 responden

d. Variabel Kepuasan Nasabah (Y)

Tanggapan responden tentang variabel kepuasan nasabah yang meliputi: kesesuaian harapan, persepsi kerja, dan penilaian pelanggan adalah sebagai berikut:

Tabel 4.5
Presentase Jawaban Variabel Kepuasan Nasabah

Jawaban	Jumlah	Presentase
Sangat sesuai	218	36%
Sesuai	279	47%
Netral	98	16%
Tidak sesuai	5	1%
Sangat tidak sesuai	0	0%
Total	600	100%

Sumber : data primer angket diolah tahun 2019

Data pada tabel diatas menunjukkan bahwa untuk variabel kepuasan nasabahP dengan 3 indikator yang diwakili oleh 6 item pernyataan menyatakan sangat sesuai sebanyak 36% atau 218 responden, sedangkan sesuai 47% atau 279 responden, netral sebanyak 16% atau 98 responden dan tidak sesuai sebanyak 1% atau 5 responden.

E. Analisis Data

Penelitian ini didasarkan pada data angket yang disebar di PT Bank Muamalat Indonesia Tbk Kantor Cabang Utama Kediri kepada responden sehingga dapat dilakukan analisis atas data yang diperoleh, yaitu analisis variabel-variabel independen berupa kualitas produk, kualitas pelayanan, dan *Automatic Teller Machine* dengan variabel dependen yaitu kepuasan nasabah. Berikut ini deskripsi statistik berdasarkan data yang telah diolah dengan menggunakan komputer melalui program SPSS 23.0.

1. Uji Validitas dan Reliabilitas

a. Uji Validitas

Uji validitas dimaksud untuk mengetahui seberapa cermat suatu test atau pengujian melakukan fungsi ukurannya. Suatu instrumen pengukuran dikatakan valid apabila instrumen tersebut mengukur apa yang seharusnya diukur atau dapat memberikan hasil sesuai dengan yang diharapkan peneliti.⁸⁷

Berikut adalah hasil pengujian validasi pada kuesioner yang disebar kepada nasabah Bank Muamalat Kediri :

⁸⁷ Husein Umar, *Research Methods in Finance and Banking*, (Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama, 2009), hal. 135

Tabel 4.6
Uji Validitas Instrumen Variabel (X1) Kualitas Produk

Nomer Item	Corrected Item-Total Correlation	Keterangan
P1	0,485	Valid
P2	0,536	Valid
P3	0,531	Valid
P4	0,397	Valid
P5	0,517	Valid
P6	0,486	Valid

Sumber : Hasil pengolahan data SPSS 2019

Tabel 4.7
Uji Validitas Instrumen Variabel (X2) Kualitas Pelayanan

Nomer Item	Corrected Item-Total Correlation	Keterangan
P1	0,332	Valid
P2	0,437	Valid
P3	0,549	Valid
P4	0,496	Valid
P5	0,554	Valid
P6	0,495	Valid
P7	0,344	Valid
P8	0,476	Valid
P9	0,451	Valid
P10	0,457	Valid

Sumber : Hasil pengolahan data SPSS 2019

Tabel 4.8
Uji Validitas Instrumen Variabel (X3) *Automatic Teller Machine*

Nomer Item	Corrected Item-Total Correlation	Keterangan
P1	0,661	Valid
P2	0,658	Valid
P3	0,590	Valid
P4	0,538	Valid

Sumber : Hasil pengolahan data SPSS 2019

Tabel 4.9**Uji Validitas Instrumen Variabel (Y) Kepuasan Nasabah**

Nomer Item	Corrected Item-Total Correlation	Keterangan
P1	0,444	Valid
P2	0,462	Valid
P3	0,521	Valid
P4	0,509	Valid
P5	0,479	Valid
P6	0,512	Valid

Sumber : Hasil pengolahan data SPSS 2019

Berdasarkan tabel-tabel diatas, seluruh item pertanyaan atau pernyataan dari variabel X_1 (Kualitas Produk), variabel X_2 (Kualitas Pelayanan), variabel X_3 (*Automatic Teller Machine*) dan Y (Kepuasan Nasabah) adalah valid karena nilai corrected item-total correlation lebih besar dibanding 0,3 bila korelasi tiap faktor positif dan besarnya lebih besar dari 0,3 maka faktor tersebut merupakan construct yang kuat.⁸⁸

b. Uji Reliabilitas

Pengujian reliabilitas instrumen dalam suatu penelitian dilakukan karena keterandalan instrumen berkaitan dengan keajekan dan taraf kepercayaan terhadap instrumen penelitian tersebut. Dalam penemuan tingkat reliabilitas suatu instrumen penelitian dapat diterima bila memiliki koefisien alpha lebih besar dari 0,60.⁸⁹

⁸⁸ Agus Eko Sujianto, *Aplikasi Statistik Dengan SPSS 16.0* (Jakarta : Pustaka Publiher, 2009) hal. 79

⁸⁹ Agus Eko Sujianto, *Aplikasi Statistik... ..* hlm. 104

Adapun hasil pengujian reliabilitas dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.10
Uji Reliabilitas Variabel (X₁) Kualitas Produk

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.691	7

Sumber : Hasil pengolahan data SPSS 2019

Berdasarkan tabel diatas, dapat disimpulkan bahwa uji reliabilitas pada variabel Kualitas Produk memiliki reliabilitas yang baik. Hal itu karena nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,691 lebih dari 0,60 (> 0,60).

Tabel 4.11
Uji Reliabilitas Variabel (X₂) Kualitas Pelayanan

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.616	11

Sumber : Hasil pengolahan data SPSS 2019

Berdasarkan tabel diatas, dapat disimpulkan bahwa uji reliabilitas pada variabel Kualitas Pelayanan memiliki reliabilitas yang baik. Hal itu karena nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,616 lebih dari 0,60 (> 0,60).

Tabel 4.12
Uji Reliabilitas Variabel (X₃) *Automatic Teller Machine*

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.728	5

Sumber : Hasil pengolahan data SPSS 2019

Berdasarkan tabel diatas, dapat disimpulkan bahwa uji reliabilitas pada variabel *Automatic Teller Machine* memiliki reliabilitas yang baik. Hal itu karena nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,728 lebih dari 0,60 ($> 0,60$).

Tabel 4.13
Uji Reliabilitas Variabel (Y) Kepuasan Nasabah

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.671	7

Sumber : Hasil pengolahan data SPSS 2019

Berdasarkan tabel diatas, dapat disimpulkan bahwa uji reliabilitas pada variabel Kepuasan Nasabah memiliki reliabilitas yang baik. Hal itu karena nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,671 lebih dari 0,60 ($> 0,60$).

2. Uji Normalitas

Uji Normalitas data bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi variabel terikat dan variabel bebas keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak. Adapun uji normalitas sebagai berikut :

Tabel 4.14
Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.86311291
Most Extreme Differences	Absolute	.048
	Positive	.038
	Negative	-.048
Test Statistic		.048
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}

a. Test distribution is Normal.

Sumber : Hasil pengolahan data SPSS 2019

Berdasarkan tabel One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test Diperoleh Angka Asymp. Sig (2-tailed). Nilai ini dibandingkan dengan 0,05 (menggunakan taraf signifikan atau = 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.⁹⁰

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

3. Uji Asumsi Klasik

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

⁹⁰ Agus Irianto, *Statistik (Konsep Dasar, Aplikasi Dan Pengembangannya)*, (Jakarta : Kencana, 2015) hal. 39

a. Uji Multikolinieritas

Pengujian multikolinieritas dilakukan untuk mengetahui apakah antara variabel bebas terdapat hubungan. Cara yang dipakai untuk mendeteksi gejala multikolinieritas adalah melihat VIF (*Variance Inflation Factor*) dan nilai tolerancinya. Jika VIF tidak lebih dari 10 maka model terbebas dari multikolinieritas.⁹¹

Tabel 4.15
Uji Multikolinieritas

Coefficients ^a		
Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
1 (Constant)		
Kualitas Produk	.993	1.007
Kualitas Pelayanan	.994	1.006
Automatic Teller Machine	.998	1.002

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah
Sumber : Hasil pengolahan data SPSS 2019

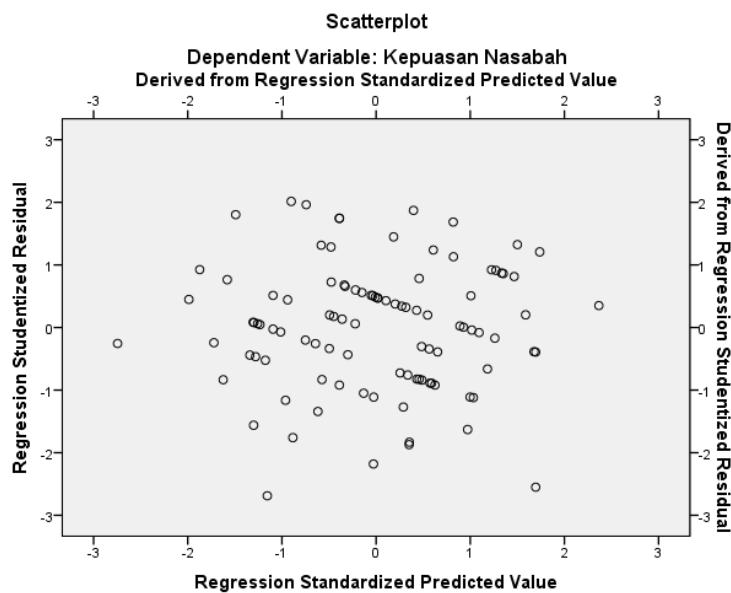
Berdasarkan dari hasil pengujianCoefficients yang telah diolah diatas ini dapat diketahui bahwa nilai VIF adalah : 1,007 (variabel Kualitas Produk), 1,006 (variabel Kualitasn Pelayanan), 1,002 (variabel *Automatic Teller Machine*). Berarti data variabel ini terbebas dari uji asumsi klasik multikolinieritas, karena hasilnya kurang dari 10.

⁹¹ Agus Eko Sujianto, *Aplikasi Statistik Dengan SPSS 16.0*, hal. 78

b. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji varians residual suatu periode pengamatan keperiode pengamatan yang lain, dan didalam model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi heteroskedastisitas. Adapun hasil uji statistik heteroskedastisitas yang diperoleh dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

Gambar 4.6
Uji heteroskedastisitas



Sumber : Hasil pengolahan data SPSS 2019

Dari grafik scatterplot terlihat bahwa titik – titik tidak membentuk pola tertentu. Hal ini dapat disimpulkan bahwa penelitian ini tidak terjadi heteroskedastisitas.

c. Uji Autokorelasi

Uji autokorelasi merupakan korelasi antara nasabah observasi yang disusun menurut waktu atau tempat. Model regresi yang baik

seharusnya tidak terjadi auto korelasi. Berikut merupakan hasil uji auto korelasi Durbin-Watson (DW Test) :

Tabel 4.16
Uji Autokorelasi

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.458 ^a	.210	.185	1.892	2.059

a. Predictors: (Constant), Automatic Teller Machine, Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk

b. Dependent Variable: TOTAL_Y

Sumber : Hasil pengolahan data SPSS 2019

Berdasarkan dari hasil pengujian autokorelasi menunjukkan nilai $DU < DW < 4-DU$ ($1.7214 < 2.059 < (4-1.7214=2.278)$) H_0 diterima, maka artinya tidak terjadi autokorelasi.

4. Uji Analisis Regresi Linier Berganda

Tabel 4.17
Uji Analisis Regresi Linier Berganda

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	9.926	4.180		2.375	.020
Kualitas Produk	.335	.103	.259	3.198	.004
Kualitas Pelayanan	.306	.078	.357	3.926	.000
Automatic Teller Machine	.347	.120	.263	2.891	.005

a. Dependen Variable Kepuasan Nasabah

Sumber : Hasil pengolahan data SPSS 2019

Dari tabel diatas diperoleh persamaan regresi linier berganda sebagai berikut :

$$Y = a + b_1x_1 + b_2x_2 + b_3x_3 + e$$

$$Y = 16,353 + 0,761 + 0,283 + 0,365 + e$$

Keterangan :

- a. Nilai Konstanta (a) sebesar 9,926 menyatakan bahwa jika tidak ada Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan *Automatic Teller Machine* maka Kepuasan Nasabah sebesar 9,926.
- b. Nilai koefisien regresi (b_1x_1) sebesar 0,335 menyatakan bahwa setiap penambahan X_1 (Kualitas Produk) akan meningkatkan Kepuasan Nasabah sebesar 0,335. Dan sebaliknya jika setiap penurunan Kualitas Produk maka Kepuasan Nasabah akan turun sebesar 0,335.
- c. Nilai koefisien regresi (b_2x_2) sebesar 0,306 menyatakan bahwa setiap penambahan X_2 (Kualitas Pelayanan) akan meningkatkan Kepuasan Nasabah sebesar 0,306. Dan sebaliknya jika setiap penurunan Kualitas Pelayanan maka Kepuasan Nasabah akan turun sebesar 0, 306.
- d. Nilai koefisien regresi (b_3x_3) sebesar 0,347 menyatakan bahwa setiap penambahan X_3 (*Automatic Teller Machine*) akan meningkatkan Kepuasan Nasabah sebesar 0,347. Dan sebaliknya jika setiap penurunan *Automatic Teller Machine* maka Kepuasan Nasabah akan turun sebesar 0, 347.

5. Uji Hipotesis

a. Uji Hipotesis Secara Parsial (uji t)

Uji t digunakan untuk mengetahui apakah dalam model regresi variabel independen secara parsial berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen, dimana jika nilai t hitung lebih besar daripada t tabel maka uji regresi dikatakan signifikan. Atau dengan melihat angka signifikansinya. Jika nilai sig. lebih kecil dari 0,05 maka secara parsial atau sendiri-sendiri variabel independen mempunyai pengaruh signifikan terhadap variabel dependen. Hasil adalah sebagai berikut :

Tabel 4.18

Uji t

a. Dependen Variable Kepuasan Nasabah

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	9.926	4.180		2.375	.020
Kualitas Produk	.335	.103	.259	3.198	.004
Kualitas Pelayanan	.306	.078	.357	3.926	.000
Automatic Teller Machine	.347	.120	.263	2.891	.005

Sumber : Hasil pengolahan data SPSS 2019

Dari tabel diatas terlihat bahwa hasil analisis SPSS diperoleh :

1. Menguji signifikansi variabel kualitas produk (X_1)

Nilai t hitung untuk variabel Kualitas Produk (X_1) sebesar 3,198 dan t tabel 1,985 sehingga dapat diketahui bahwa $3,198 > 1,985$ (t hitung lebih besar dari t tabel), dan memiliki nilai sig. $0,004 < 0,050$ (nilai sig. lebih kecil dari 0,05), maka H_0 ditolak

dan H_1 diterima artinya bahwa variabel Kualitas Produk secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Nasabah PT Bank Muamalat Indonesia Tbk Kantor Cabang Utama Kediri. Jadi, semakin tinggi nilai Kualitas Produk maka Kepuasan Nasabah akan semakin baik, demikian pula sebaliknya, semakin rendah nilai Kualitas Produk maka Kepuasan Nasabah akan semakin buruk.

2. Menguji signifikansi variabel kualitas pelayanan (X_2)

Nilai t hitung untuk variabel Kualitas Pelayanan (X_2) sebesar 3,926 dan t tabel 1,985 sehingga dapat diketahui bahwa $3,926 > 1,985$ (t hitung lebih besar dari t tabel), dan memiliki nilai sig. $0,000 < 0,050$ (nilai sig. lebih kecil dari 0,05), maka H_0 ditolak dan H_1 diterima artinya bahwa variabel Kualitas Pelayanan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Nasabah PT Bank Muamalat Indonesia Tbk Kantor Cabang Utama Kediri. Jadi, semakin tinggi nilai Kualitas Pelayanan maka Kepuasan Nasabah akan semakin baik, demikian pula sebaliknya, semakin rendah nilai Kualitas Pelayanan maka Kepuasan Nasabah akan semakin buruk.

3. Menguji signifikansi variabel *Automatic Teller Machine* (X_3)

Nilai t hitung untuk variabel *Automatic Teller Machine* (X_3) sebesar 2,891 dan t tabel 1,985 sehingga dapat diketahui bahwa $2,891 > 1,985$ (t hitung lebih besar dari t tabel), dan

memiliki nilai sig. $0,005 < 0,050$ (nilai sig. lebih kecil dari 0,05), maka H_0 ditolak dan H_1 diterima artinya bahwa variabel *Automatic Teller Machine* secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Nasabah PT Bank Muamalat Indonesia Tbk Kantor Cabang Utama Kediri. Jadi, semakin tinggi nilai *Automatic Teller Machine* maka Kepuasan Nasabah akan semakin baik, demikian pula sebaliknya, semakin rendah nilai *Automatic Teller Machine* maka Kepuasan Nasabah akan semakin buruk.

b. Uji Hipotesis Secara Simultan (uji f)

Uji simultan atau uji F adalah uji statistik yang digunakan untuk menilai apakah uji regresi yang dilakukan mempunyai pengaruh yang signifikan atau tidak, dimana jika nilai sig. lebih kecil dari 0,05 maka secara simultan atau bersama-sama pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen adalah signifikan. Berdasarkan uji SPSS diperoleh hasil sebagai berikut :

Tabel 4.19

Uji f

ANOVA^a

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	91.352	3	30.451	8.507	.000 ^b
Residual	343.648	96	3.580		
Total	435.000	99			

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

b. Predictors: (Constant), Automatic Teller Machine, Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk
Sumber : Hasil pengolahan data SPSS 2019

Dari uji anova atau uji F didapat F hitung sebesar 8,507 dan F tabel 2,47 sehingga dapat diketahui bahwa ($8,507 > 2,47$) dan nilai

sig. sebesar 0.000 (kurang dari 0,05), hasil uji statistik menunjukkan bahwa H_0 ditolak dan H_1 diterima artinya variabel independen (Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan *Automatic Teller Machine*) secara simultan atau bersama-sama mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap Kepuasan Nasabah PT Bank Muamalat Indonesia Tbk Kantor Cabang Utama Kediri.

Berdasarkan uji F, maka persamaan analisis regresi berganda diatas menunjukkan hasil positif dan signifikan untuk melakukan forecasting.

6. Koefisien Determinasi (R^2)

Tabel 4.20
Koefisien Determinasi (R^2)

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.458 ^a	.650	.635	1.892

a. Predictors: (Constant), Automatic Teller Machine, Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk

b. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Sumber : Hasil pengolahan data SPSS 2019

Angka R square atau Koefisien Determinasi adalah 0,650. Hal ini berarti 65% variasi dari kepuasan nasabah bisa dijelaskan oleh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan *Automatic Teller Machine*, sedangkan sisanya ($100\% - 65\% = 35\%$) dijelaskan oleh sebab-sebab lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.