

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **A. DESKRIPSI OBJEK PENELITIAN**

##### **1. Sejarah PT. Bank BNI Syariah**

Didirikan pada tanggal 5 Juli 1946, PT Bank Negara Indonesia (persero) Tbk atau BNI menjadi bank pertama milik negara yang lahir setelah kemerdekaan Indonesia. Lahir pada masa perjuangan kemerdekaan Republik Indonesia, BNI sempat berfungsi sebagai bank sentral dan bank umum sebagaimana tertuang dalam Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang No. 2/1946, sebelum akhirnya beroperasi sebagai bank komersial sejak tahun 1955. Uang Republik Indonesia atau ORI sebagai alat pembayaran resmi pertama yang dikeluarkan Pemerintah Indonesia pada tanggal 30 Oktober 1946 dicetak dan diedarkan oleh Bank Negara Indonesia.

Menyusul penunjukan De Javasche Bank yang merupakan warisan dari Pemerintah Belanda sebagai bank sentral pada tahun 1949, Pemerintah membatasi peran BNI sebagai bank sentral. BNI lalu ditetapkan sebagai bank pembangunan dan diberikan hak untuk bertindak sebagai bank devisa pada tahun 1950 dengan akses langsung untuk transaksi luar negeri. Kantor cabang BNI pertama di luar negeri dibuka di Singapura pada tahun 1955.

Peranan BNI untuk mendukung perekonomian Indonesia semakin strategis dengan munculnya inisiatif untuk melayani seluruh lapisan

masyarakat dari Sabang sampai Merauke pada tahun 1960-an dengan memperkenalkan berbagai layanan perbankan seperti Bank Terapung, Bank Keliling, Bank Bocah dan Bank Sarinah. Tujuan utama dari pembentukan Bank Terapung adalah untuk melayani masyarakat yang tinggal di kepulauan seperti di Kepulauan Riau atau daerah yang sulit dijangkau dengan transportasi darat seperti Kalimantan. BNI juga meluncurkan Bank Keliling, yaitu jasa layanan perbankan di mobil keliling sebagai upaya proaktif untuk mendorong masyarakat menabung.

Sesuai dengan UU No.17 Tahun 1968 sebagai bank umum dengan nama Bank Negara Indonesia 1946, BNI bertugas memperbaiki ekonomi rakyat dan berpartisipasi dalam pembangunan ekonomi nasional.

Segmentasi nasabah juga telah dibidik BNI sejak awal dengan dirintisnya bank yang melayani khusus nasabah wanita yaitu Bank Sarinah di mana seluruh petugas bank adalah perempuan dan Bank Bocah yang memberikan edukasi kepada anak-anak agar memiliki kebiasaan menabung sejak dini. Pelayanan Bank Bocah dilakukan juga oleh anak-anak. Bahkan sejak 1963, BNI telah merintis layanan perbankan di perguruan tinggi saat membuka Kantor Kas Pembantu di Universitas Sumatera Utara (USU) di Medan. Saat ini BNI telah memiliki kantor layanan hampir di seluruh perguruan tinggi negeri maupun swasta terkemuka di Indonesia.

Dalam masa perjalanannya, BNI telah mereposisi identitas korporatnya untuk menyesuaikan dengan pasar keuangan yang dinamis. Identitas pertama sejak BNI berdiri berupa lingkaran warna merah dengan tulisan

BNI 1946 berwarna emas melambangkan persatuan, keberanian, dan patriotisme yang memang merefleksikan semangat BNI sebagai bank perjuangan. Pada tahun 1988, identitas korporat berubah menjadi logo layar kapal & gelombang untuk merepresentasikan posisi BNI sebagai Bank Pemerintah Indonesia yang siap memasuki pasar keuangan dunia dengan memiliki kantor cabang di luar negeri. Gelombang mencerminkan gerak maju BNI yang dinamis sebagai bank komersial Negara yang berorientasi pada pasar.

Setelah krisis keuangan melanda Asia tahun 1998 yang mengguncang kepercayaan masyarakat terhadap perbankan nasional, BNI melakukan program restrukturisasi termasuk diantaranya melakukan *rebranding* untuk membangun & memperkuat reputasi BNI. Identitas baru ini dengan menempatkan angka '46' di depan kata 'BNI'. Kata 'BNI' berwarna toska yang mencerminkan kekuatan, keunikan, dan kekokohan. Sementara angka '46' dalam kotak orange diletakkan secara diagonal untuk menggambarkan BNI baru yang modern.

Tempaan krisis moneter tahun 1998 membuktikan ketangguhan sistem perbankan syariah. Prinsip Syariah dengan 3 (tiga) pilarnya yaitu adil, transparan dan maslahat mampu menjawab kebutuhan masyarakat terhadap sistem perbankan yang lebih adil. Dengan berlandaskan pada Undang-undang No.10 Tahun 1998, pada tanggal 29 April 2000 didirikan Unit Usaha Syariah (UUS) BNI dengan 5 kantor cabang di Yogyakarta,

Malang, Pekalongan, Jepara dan Banjarmasin. Selanjutnya UUS BNI terus berkembang menjadi 28 Kantor Cabang dan 31 Kantor Cabang Pembantu.

Disamping itu nasabah juga dapat menikmati layanan syariah di Kantor Cabang BNI Konvensional (office channelling) dengan lebih kurang 1500 outlet yang tersebar di seluruh wilayah Indonesia. Di dalam pelaksanaan operasional perbankan, BNI Syariah tetap memperhatikan kepatuhan terhadap aspek syariah. Dengan Dewan Pengawas Syariah (DPS) yang saat ini diketuai oleh KH.Ma'ruf Amin, semua produk BNI Syariah telah melalui pengujian dari DPS sehingga telah memenuhi aturan syariah.

Berdasarkan Keputusan Gubernur Bank Indonesia Nomor 12/41/KEP.GBI/2010 tanggal 21 Mei 2010 mengenai pemberian izin usaha kepada PT Bank BNI Syariah. Dan di dalam Corporate Plan UUS BNI tahun 2000 ditetapkan bahwa status UUS bersifat temporer dan akan dilakukan spin off tahun 2009. Rencana tersebut terlaksana pada tanggal 19 Juni 2010 dengan beroperasinya BNI Syariah sebagai Bank Umum Syariah (BUS). Realisasi waktu spin off bulan Juni 2010 tidak terlepas dari faktor eksternal berupa aspek regulasi yang kondusif yaitu dengan diterbitkannya UU No.19 tahun 2008 tentang Surat Berharga Syariah Negara (SBSN) dan UU No.21 tahun 2008 tentang Perbankan Syariah. Disamping itu, komitmen Pemerintah terhadap pengembangan perbankan syariah semakin kuat dan kesadaran terhadap keunggulan produk perbankan syariah juga semakin meningkat.

Juni 2014 jumlah cabang BNI Syariah mencapai 65 Kantor Cabang, 161 Kantor Cabang Pembantu, 17 Kantor Kas, 22 Mobil Layanan Gerak dan 20 Payment Point.<sup>63</sup>

## **2. Visi dan Misi PT. Bank BNI Syariah**

BNI Syariah mempunyai visi untuk menjadi bank syariah pilihan masyarakat yang unggul dalam layanan dan kinerja. Untuk mencapai visi tersebut, BNI Syariah mempunyai misi sebagai berikut:

- a. Memberikan kontribusi positif kepada masyarakat dan peduli pada kelestarian lingkungan.
- b. Memberikan solusi bagi masyarakat untuk kebutuhan jasa perbankan syariah.
- c. Memberikan nilai investasi yang optimal bagi investor.
- d. Menciptakan wahana terbaik sebagai tempat kebanggaan untuk berkarya dan berprestasi bagi pegawai sebagai perwujudan ibadah.
- e. Menjadi acuan tata kelola perusahaan yang amanah.<sup>64</sup>

## **3. Produk dan Jasa PT. Bank BNI Syariah**

Pada dasarnya produk-produk yang umum terdapat di perbankan konvensional sepanjang tidak bertentangan dengan prinsip syariah Islam juga terdapat di BNI Syariah. Untuk produk dana, di BNI Syariah juga terdapat produk-produk umum seperti giro, deposito dan tabungan.

---

<sup>63</sup> [www.bnisyariah.co.id](http://www.bnisyariah.co.id)

<sup>64</sup> *Ibid*

a. Produk Dana :

- a) Tabungan iB Plus, adalah tabungan yang dikelola berdasarkan prinsip Mudharabah Mutlaqah. Dengan prinsip ini tabungan anda akan diinvestasikan secara produktif dalam investasi yang halal sesuai dengan prinsip syariah.
- b) Tabungan iB Prima, adalah simpanan dalam mata uang rupiah yang dikelola berdasarkan prinsip syariah dengan akad mudharabah muthlaqah. Mudharabah muthlaqah adalah akad antara pihak pemilik modal (shahibul maal) dengan pengelola (mudharib) untuk memperoleh keuntungan, yang kemudian akan dibagikan sesuai nisbah yang disepakati. Dalam hal ini, mudharib (bank) diberikan kekuasaan penuh untuk mengelola modal atau menentukan arah investasi sesuai syariah.
- c) BNI iB Tabungan adalah simpanan dalam mata uang rupiah yang dikelola berdasarkan prinsip syariah dengan akad wadiah yang penarikannya dapat dilakukan setiap saat berdasarkan syarat-syarat tertentu yang disepakati.
- d) BNI iB Haji, merupakan produk tabungan yang dikhususkan untuk memenuhi Ongkos Naik Haji (ONH) yang dikelola secara aman dan bersih sesuai syariah. BNI iB Haji telah tergabung dalam layanan online SISKOHAT (Sistem Koordinasi Haji Terpadu) yang memungkinkan jamaah haji memperoleh kepastian porsi dari

Departemen Agama pada saat jumlah tabungan telah memenuhi persyaratan.

- e) BNI iB Giro, merupakan produk yang memberikan segala kemudahan bertransaksi Giro yang menggunakan prinsip Wadiah Yadh Dhamanah. Giro Syariah mendukung usaha customer dengan kemudahan on-line pada cabang-cabang BNI di seluruh Indonesia.
  - f) BNI iB Deposito, menggunakan prinsip Mudharabah Mutlaqah, BNI iB Deposito mengelola dana masyarakat dengan cara disalurkan untuk pembiayaan usaha produktif maupun pembiayaan konsumtif yang halal dan bermanfaat untuk kemaslahatan umat.
  - g) BNI iB Tapenas, merencanakan dan mempersiapkan dana pendidikan sedini mungkin untuk buah hati adalah sebuah tindakan bijaksana. BNI Syariah membantu masyarakat untuk menyiapkan pendidikan melalui BNI iB Tapenas. Dengan setoran sesuai kemampuan dan perlindungan asuransi, BNI iB Tapenas dapat membantu masyarakat mewujudkan rencana masa depan keluarga yang lebih baik.
- b. Produk Pembiayaan :
- a) BNI iB Griya, melalui pembiayaan BNI iB Griya nasabah dapat mewujudkan kebutuhan perumahan, kavling siap bangun ataupun renovasi rumah. Pembayaran dengan cara diangsur dalam periode waktu sampai dengan 15 tahun. Bentuk pembiayaan adalah jual beli atau ijarah.

- b) BNI iB Oto, merupakan pembiayaan untuk pembelian kendaraan dengan proses yang mudah dan cepat berdasarkan syariah. Uang muka relatif ringan dan pembayaran dapat dilakukan secara debet otomatis.
- c) BNI iB Multijasa, adalah pembiayaan jasa konsumtif yang diberikan kepada masyarakat untuk memperoleh manfaat suatu jasa misalnya pembiayaan untuk jasa pernikahan, jasa pendidikan, jasa kesehatan, wisata umroh/haji, dan jasa lainnya yang tidak bertentangan dengan syariah, dengan menggunakan akad ijarah. Akad ijarah adalah sewa menyewa untuk mendapatkan imbalan atas barang/jasa yang disewakan.
- d) BNI iB Wirausaha, ditujukan untuk memenuhi kebutuhan pembiayaan usaha Anda, dengan besarnya pembiayaan dari Rp 50 juta sampai dengan Rp 500 juta yang diproses lebih cepat dan fleksibel sesuai dengan prinsip syari'ah.
- e) BNI iB Tunas Usaha, adalah pembiayaan modal kerja dan atau investasi yang diberikan untuk usaha produktif yang feasible namun belum bankable dengan prinsip syariah.
- f) BNI iB Gadai Emas, merupakan pembiayaan dengan jaminan berupa emas (lantakan atau perhiasan) yang secara fisik dikuasai oleh Bank. Proses pembiayaan cepat dan sangat membantu bagi mereka yang membutuhkan dana jangka pendek untuk kebutuhan yang mendesak.

- g) BNI iB Multiguna, adalah fasilitas pembiayaan konsumtif yang diberikan kepada anggota masyarakat untuk membeli barang kebutuhan konsumtif dengan agunan berupa barang yang dibiayai (apabila bernilai material) dan atau fixed asset yang ditujukan untuk kalangan profesional dan pegawai aktif yang memiliki sumber pembayaran kembali dari penghasilan tetap dan tidak bertentangan dengan undang-undang/hukum yang berlaku serta tidak termasuk kategori yang diharamkan Syariah Islam.
  - h) BNI iB Pembiayaan Usaha Kecil, pembiayaan modal kerja atau investasi kepada pengusaha kecil sampai dengan Rp 10 miliar berdasarkan prinsip murabahah, musyarakah, mudharabah dan ijarah.
- c. Produk Jasa :
- a) Kiriman uang, berdasarkan prinsip wakalah.
  - b) Garansi Bank berdasarkan prinsip kafalah.
  - c) Clean Collection, pelayanan yang diberikan BNI Syariah untuk mendapatkan pembayaran atas dokumen atau surat berharga dari pihak ketiga di luar negeri.
  - d) Money Changer. Inkaso, Pengiriman surat/dokumen berharga untuk ditagihkan pembayarannya kepada pihak yang menerbitkan/ditentukan (tertarik dalam surat atau dokumen berharga tersebut).<sup>65</sup>

---

<sup>65</sup> *Ibid*

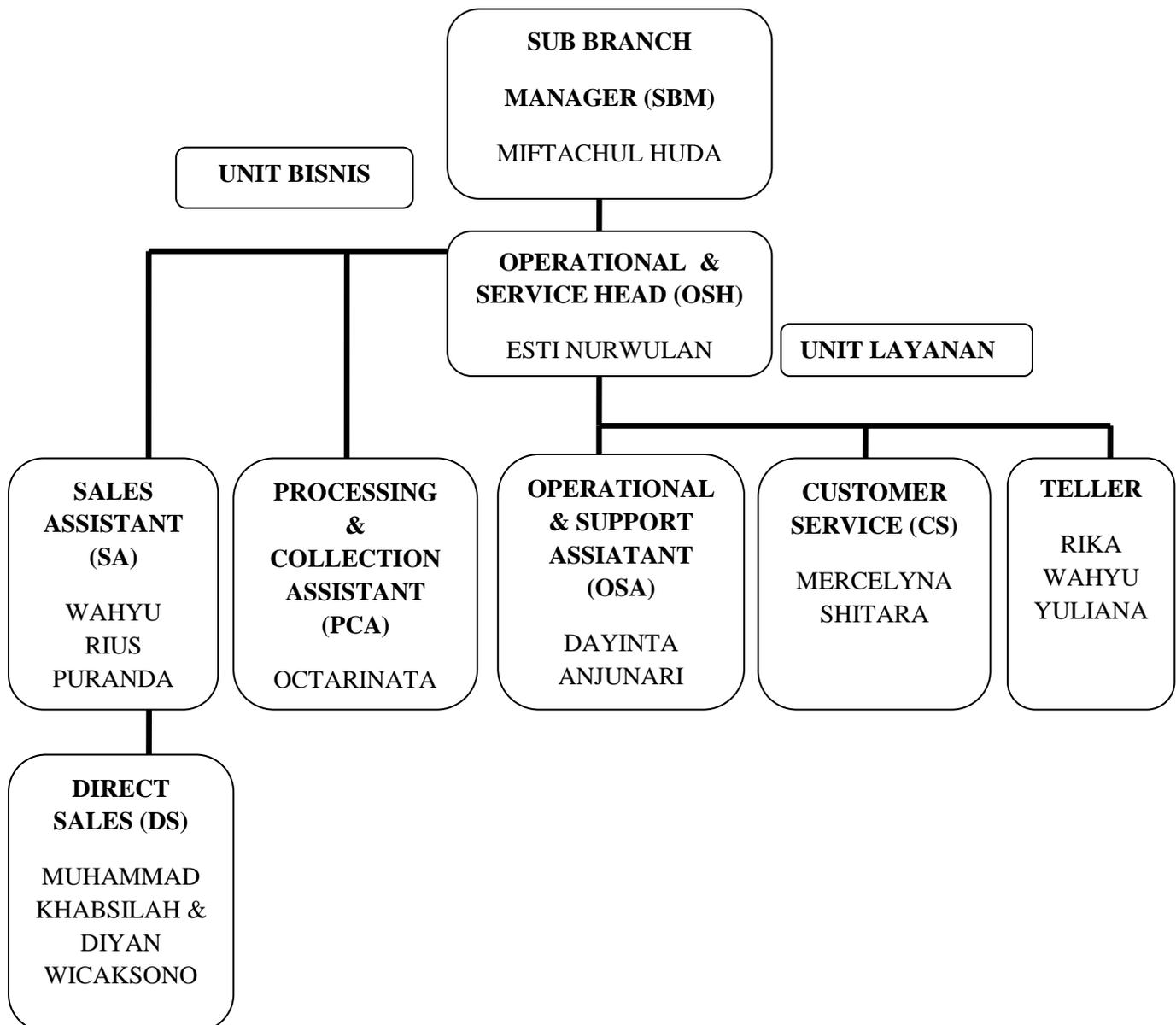
#### **4. Profil PT. Bank BNI Syariah KCP Tulungagung**

Seiring dengan semakin berkembangnya perbankan syariah maka banyak dari bank-bank swasta maupun negeri membuka layanan dengan prinsip syariah seperti halnya PT. Bank BNI Syariah. PT. Bank BNI Syariah saat ini telah membuka Kantor Cabang Pembantu di Tulungagung. Pembukaan Kantor Cabang Pembantu di Tulungagung ini ditandai dengan pengguntingan untaian bunga melati dipintu masuk kantor setempat oleh Wakil Bupati Tulungagung, Moch. Athiyah, SH didampingi Pimpinan PT. Bank BNI Syariah Kediri Muhamad Hatta dan Asisten Bank Indonesia Kediri Widodo, Selasa, 15 Mei 2012. Wakil Bupati Tulungagung Moch. Athiyah, SH dalam sambutannya antara lain mengatakan bahwa di Kabupaten Tulungagung saat ini sudah banyak perbankan yang membuka kantor, dan ini menandakan di Kabupaten Tulungagung memiliki dinamika perekonomian yang cukup baik. Karena itu dengan bertambahnya bank yang membuka kantor di Tulungagung termasuk PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Pembantu Tulungagung dapat memberikan sporting bagi masyarakat Tulungagung kearah positif dan dapat memberikan kontribusi terhadap peningkatan perekonomian di Tulungagung.

Pada saat grand opening Muhamad Hatta, Pimpinan PT. Bank BNI Syariah Kediri periode 2010 – 2013 menjelaskan pelayanan Bank BNI Syariah Kantor Cabang Pembantu di Tulungagung ini sebenarnya sudah beroperasi beberapa waktu sebelumnya, yang mana hal ini dimaksudkan untuk meningkatkan peran misi yakni memberikan kontribusi positif pada

masyarakat Tulungagung. Kantor Cabang Pembantu PT. Bank BNI Syariah Tulungagung berlokasi di tempat yang sangat strategis di tulungagung yakni di Ruko Nirwana Plaza A-12 Jl.Supriyadi No.41 Tulungagung.<sup>66</sup>

##### 5. Struktur Organisasi Pt. Bank Bni Syariah Kcp Tulungagung



<sup>66</sup> [www.tulungagung.go.id](http://www.tulungagung.go.id)

## B. KARAKTERISTIK RESPONDEN

Sebelum dilakukan analisis, terlebih dahulu penulis akan menjelaskan mengenai data-data responden. Dari 100 angket yang disebar yang akan diolah adalah 70 karena yang 30 angket tidak kembali. 70 orang responden tersebut yang digunakan sebagai sampel, yang diambil sebagai responden adalah nasabah pada PT. Bank BNI Syariah KCP Tulungagung berikut ini data-datanya:

### 1. Jenis Kelamin Responden

Adapun data mengenai jenis kelamin responden nasabah pada PT. Bank BNI Syariah KCP Tulungagung adalah sebagai berikut :

**Tabel 4.1**

#### **Jenis Kelamin Responden**

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Prosentase
1	Laki – laki	33	47 %
2	Perempuan	37	53 %
Total		70	100 %

Sumber : Data primer yang diolah, 2015

Berdasarkan keterangan pada tabel 4.1, dapat diketahui bahwa dari 70 responden, jumlah responden yang berjenis kelamin laki-laki sebanyak 33 orang, sedangkan yang berjenis kelamin perempuan sebanyak 37 orang.

### 2. Usia Responden

Adapun data mengenai usia responden nasabah PT. Bank BNI Syariah KCP Tulungagung adalah sebagai berikut :

**Tabel 4.2**  
**Usia Responden**

No	Usia	Jumlah	Prosentase
1	18 – 25	26	37,2 %
2	26 – 35	22	31,4 %
3	36 – 45	17	24,2 %
4	> 45	5	7,2 %
Total		70	100 %

Sumber : Data primer yang diolah, 2015

Berdasarkan keterangan pada tabel 4.2 diatas, diketahui bahwa dari 70 responden, jumlah responden yang berusia 18 - 25 tahun sebanyak 26 orang, usia 26 - 35 sebanyak 22 orang, usia 36 - 45 sebanyak 17 orang, dan usia > 45 tahun sebanyak 5 orang.

### **3. Pendidikan Responden**

Adapun data mengenai pendidikan responden nasabah PT. Bank BNI Syariah KCP Tulungagung adalah sebagai berikut:

**Tabel 4.3**  
**Pendidikan Responden**

No	Pendidikan	Jumlah	Prosentase
1	SD	1	1,4 %
2	SMP	3	4,3 %
3	SMA	35	50 %
4	D3	3	4,3 %
5	S1	21	30 %
6	S2 / S3	7	10 %
Total		70	100 %

Sumber : Data primer yang diolah, 2015

Berdasarkan keterangan pada tabel 4.3 diatas, diketahui bahwa dari 70 responden, jumlah responden yang tingkat pendidikan SD sebanyak 1 orang, tingkat pendidikan SMP sebanyak 3 orang, tingkat pendidikan SMA sebanyak 35 orang, tingkat pendidikan D3 sebanyak 3 orang, tingkat pendidikan S1 sebanyak 21 orang, dan tingkat pendidikan S2 / S3 sebanyak 7 orang.

#### **4. Status Pernikahan Responden**

Adapun data status pernikahan responden nasabah PT. Bank BNI Syariah KCP Tulungagung adalah sebagai berikut :

**Tabel 4.4**  
**Status Pernikahan**

No	Status Pernikahan	Jumlah	Prosentase
1	Belum Menikah	29	41,4 %
2	Sudah Menikah	37	52,9 %
3	Duda / Janda	4	5,7 %
Total		70	100 %

Sumber : Data primer yang diolah, 2015

Berdasarkan keterangan pada tabel 4.4 diatas, diketahui bahwa dari 70 responden, jumlah status pernikahan responden yang belum menikah sebanyak 29 orang, sudah menikah 37 orang, dan duda / janda sebanyak 4 orang.

#### **5. Pekerjaan Responden**

Adapun data pekerjaan responden nasabah PT. Bank BNI Syariah KCP Tulungagung adalah sebagai berikut :

**Tabel 4.5**  
**Pekerjaan Responden**

No	Pekerjaan	Jumlah	Prosentase
1	Pelajar / Mahasiswa	16	22,9 %
2	Pegawai Swasta	16	22,9 %
3	Pegawai Negeri	11	15,7 %
4	Wirausaha	16	22,9 %
5	Pensiunan	4	5,6 %
6	Lainnya	7	10 %
Total		70	100 %

Sumber : Data primer yang diolah, 2015

Berdasarkan keterangan pada tabel 4.5 diatas, dapat dijelaskan bahwa sebagian besar dari pekerjaan responden nasabah PT. Bank BNI Syariah KCP Tulungagung adalah pelajar / mahasiswa sebanyak 16 orang, pegawai swasta sebanyak 16 orang, pegawai negeri sebanyak 11 orang, wirausaha sebanyak 16 orang, pensiunan sebanyak 4 orang, dan lainnya sebanyak 7 orang.

#### **6. Pendapatan per bulan Responden**

Adapun data pendapatan per bulan responden nasabah PT. Bank BNI Syariah KCP Tulungagung adalah sebagai berikut :

**Tabel 4.6**  
**Pendapatan per bulan Responden**

No	Pendapatan per bulan	Jumlah	Prosentase
1	<1.000.000	16	22,9 %
2	1.000.000 – 2.000.000	12	17,1 %
3	2.000.000 – 3.000.000	18	25,8 %
4	3.000.000 – 5.000.000	12	17,1 %
5	>5.000.000	12	17,1 %
Total		70	100 %

Sumber : Data primer yang diolah, 2015

Berdasarkan keterangan pada tabel 4.6 diatas, dapat dijelaskan bahwa pendapatan per bulan responden nasabah PT. Bank BNI Syariah KCP Tulungagung adalah <1.000.000 sebanyak 16 orang, 1.000.000 – 2.000.000 sebanyak 12 orang, 2.000.000 – 3.000.000 sebanyak 18 orang, 3.000.000 – 5.000.000 sebanyak 12 orang, dan >5.000.000 sebanyak 12 orang.

#### **7. Pengeluaran per bulan Responden**

Adapun data pengeluaran per bulan responden nasabah PT. Bank BNI Syariah KCP Tulungagung adalah sebagai berikut :

**Tabel 4.7**  
**Pendapatan Responden**

No	Pengeluaran per bulan	Jumlah	Prosentase
1	<1.000.000	17	24,2 %
2	1.000.000 – 2.000.000	19	27,1 %
3	2.000.000 – 3.000.000	18	25,8 %
4	3.000.000 – 5.000.000	9	12,9 %
5	>5.000.000	7	10 %
Total		70	100 %

Sumber : Data primer yang diolah, 2015

Berdasarkan keterangan pada tabel 4.7 diatas, dapat dijelaskan bahwa pengeluaran responden nasabah PT. Bank BNI Syariah KCP Tulungagung adalah <1.000.000 sebanyak 17 orang, 1.000.000 – 2.000.000 sebanyak 19 orang, 2.000.000 – 3.000.000 sebanyak 18 orang, 3.000.000 – 5.000.000 sebanyak 9 orang, dan >5.000.000 sebanyak 7 orang.

## C. DESKRIPSI VARIABEL PENELITIAN

### 1. Variabel Pengaruh Kualitas Pelayanan *Frontliner* (X)

**Tabel 4.8**

#### **Tanggapan Responden Tentang Variabel Kualitas Pelayanan *Frontliner***

Jawaban	Jumlah	Prosentase
Sangat Setuju	143	20,4 %
Setuju	432	61,8 %
Netral	101	14,4 %
Tidak Setuju	23	3,2 %
Sangat Tidak Setuju	1	0,2%
Total	700	100 %

Sumber : Data primer yang di olah, 2015

Data pada tabel di atas menunjukkan bahwa untuk variabel kualitas pelayanan *frontliner* (X) yang diwakili oleh 10 item pertanyaan sebanyak 0,2% responden menyatakan sangat tidak setuju, 3,2% responden menyatakan tidak setuju, 14,4% responden menyatakan netral, 61,8% responden menyatakan setuju, dan 20,4% responden menyatakan sangat setuju.

## 2. Variabel Kepuasan Nasabah (Y)

**Tabel 4.9**

**Tanggapan Responden Tentang Variabel Kepuasan Nasabah**

Jawaban	Jumlah	Prosentase
Sangat Setuju	11	7,9%
Setuju	92	65,7%
Netral	36	25,7%
Tidak Setuju	1	0,7%
Sangat Tidak Setuju	0	0%
Total	140	100 %

Sumber : Data primer yang di olah, 2015

Data pada tabel di atas menunjukkan bahwa untuk variabel kepuasan nasabah (Y) yang diwakili oleh 2 item pertanyaan sebanyak 0% responden menyatakan sangat tidak setuju, 0,7% responden menyatakan tidak setuju, 25,7% responden menyatakan netral, 65,7% responden menyatakan setuju, dan 7,9% responden menyatakan sangat setuju.

### D. ANALISIS DATA

Setelah semua data yang diperlukan dalam penelitian ini terkumpul dari berbagai sumber, dalam BAB IV ini akan dianalisis sesuai dengan hipotesis yang telah dikemukakan pada bab terdahulu.

Penelitian ini didasarkan pada data angket yang disebarakan di PT. Bank BNI Syariah KCP Tulungagung kepada responden sehingga dapat dilakukan analisis atas data yang diperoleh, yaitu meliputi analisis variabel - variabel independen berupa pengaruh kualitas pelayanan *frontliner* terhadap variabel dependen berupa

kepuasan nasabah. Perhitungan variabel - variabelnya dilakukan dengan menggunakan komputer melalui program SPSS 16.0. Berikut ini deskripsi statistik berdasarkan data yang telah diolah dengan menggunakan SPSS 16.0.

## 1. Uji Validitas dan Reliabilitas

### a. Uji Validitas

Uji validitas yaitu analisis untuk mengukur valid atau tidaknya butir – butir kuesioner menggunakan metode Pearson's Product Moment Correlation. Berikut hasil dari pengujian validitas dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

**Tabel 4.10**

### Hasil Uji Validitas

#### Item-Total Statistics

	<i>Corrected Item-Total Correlation</i>	Keterangan
P1	.467	Valid
P2	.623	Valid
P3	.655	Valid
P4	.793	Valid
P5	.734	Valid
P6	.716	Valid
P7	.575	Valid
P8	.495	Valid
P9	.584	Valid
P10	.617	Valid
P1	.334	Valid

P2	.350	Valid
----	------	-------

Sumber : Data spss yang diolah, 2015

Berdasarkan tabel-tabel tersebut, seluruh item pernyataan dari variabel kualitas pelayanan *frontliner* (X) dan variabel kepuasan nasabah (Y) adalah valid karena nilai *Corrected Item-total Correlation* lebih besar dibanding 0,3. Dalam penelitian ini berarti semua item dalam instrumen memenuhi persyaratan validitas atau shahih secara statistik serta dapat mengukur dengan tepat dan cermat.

#### b. Uji Reliabilitas

Reliabilitas instrumen diperlukan untuk mendapatkan data sesuai dengan tujuan pengukuran. Untuk mencapai hal tersebut, dilakukan uji reliabilitas dengan menggunakan skala *Alpha Cronbach* 0 sampai dengan 1. Berikut hasil dari pengujian reliabilitas dapat dilihat pada tabel di bawah ini :

**Tabel 4.11**

#### **Hasil Uji Reliabilitas**

#### **Item-Total Statistics**

	<i>Cronbach's Alpha if Item Deleted</i>	Keterangan
P1	.874	Reliabel
P2	.865	Reliabel
P3	.863	Reliabel
P4	.854	Reliabel
P5	.857	Reliabel

P6	.861	Reliabel
P7	.869	Reliabel
P8	.873	Reliabel
P9	.867	Reliabel
P10	.867	Reliabel
P1	.881	Reliabel
P2	.884	Reliabel

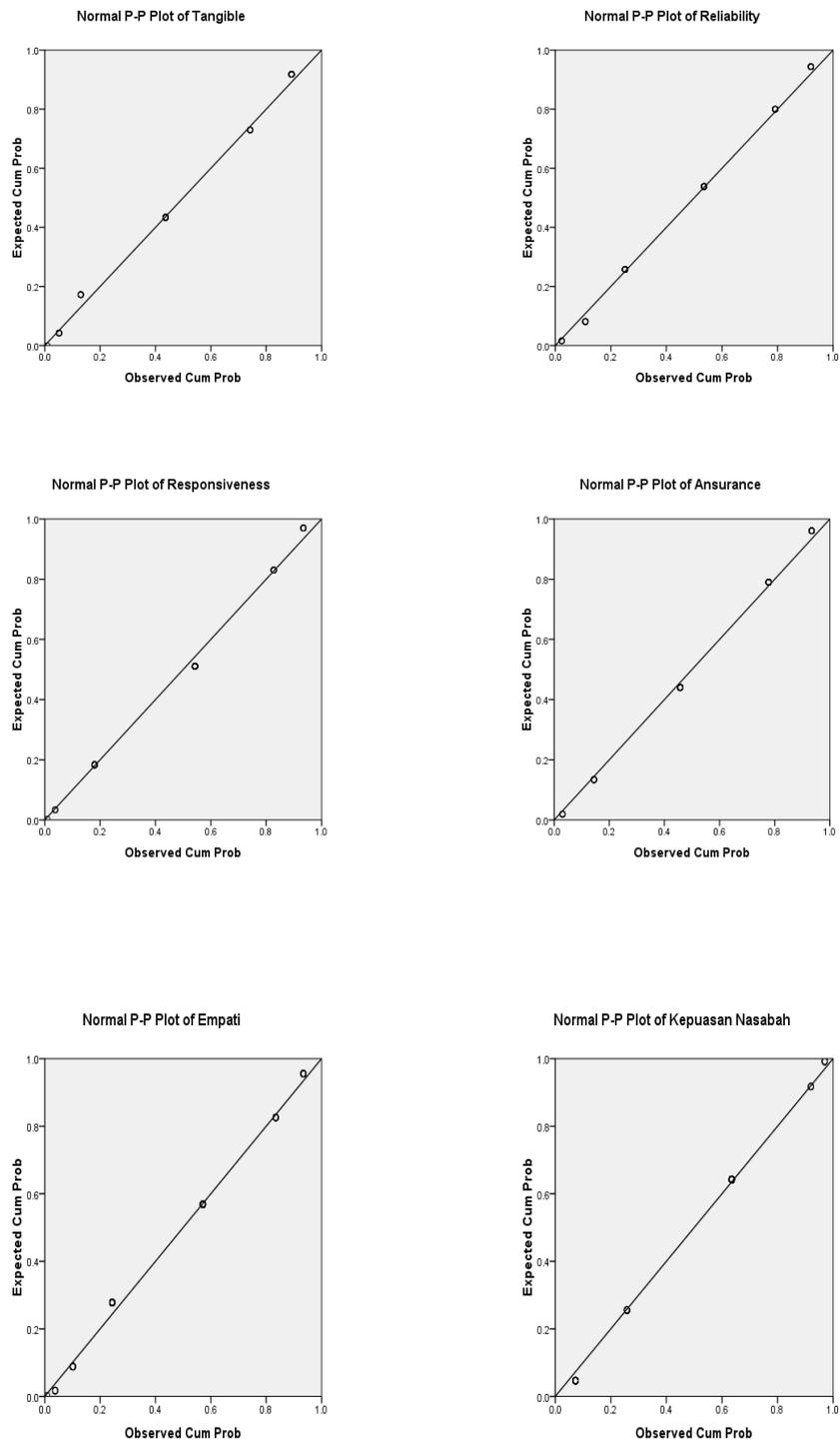
Sumber : Data spss yang diolah, 2015

Berdasarkan tabel diatas, nilai *Alpha Chronbach's* untuk variabel kualitas pelayanan *frontliner* dan kepuasan nasabah rata – rata sebesar 0,82 keatas maka dapat diketahui bahwa masing-masing variabel memiliki nilai *Alpha Cronbach's* lebih dari 0.81 ( > 0.81), sehingga dapat disimpulkan bahwa semua variabel X dan Y adalah sangat reliabel.

## 2. Uji Normalitas

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

**Tabel 4.12**  
**Hasil Uji Normalitas**



Sumber : Data spss yang diolah, 2015

Dari tabel *P-P Plots* diatas dapat dijelaskan bahwa titik-titik data menyebar disekitar garis diagonal dan penyebaran titik-titik data searah mengikuti garis diagonal. Maka dapat disimpulkan variabel kualitas pelayanan *frontliner* (X) yang meliputi *tangible*, *realibility*, *responsiveness*, *ansurance*, dan empati serta variabel kepuasan nasabah (Y) dalam penelitian ini adalah normal.

### 3. Uji Asumsi Klasik

#### a. Uji Multikolinieritas

Untuk mendeteksi multikolinieritas dilakukan dengan melihat apakah nilai *variance inflation factor (VIF)* tidak lebih besar dari 10, maka model terbebas dari multikolinieritas. Berikut adalah hasil pengujian dengan uji multikolinieritas :

**Tabel 4.13**

#### Hasil Uji Multikolinieritas

##### Coefficients<sup>a</sup>

Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
Tangible	.563	1.776
Reliability	.407	2.455
Responsiveness	.507	1.972
Ansurance	.623	1.605
Empati	.392	2.550

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Sumber : Data spss yang diolah, 2015

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa nilai VIF dari kualitas pelayanan *frontliner* rata-rata  $>1.000$ . Maka hasil ini

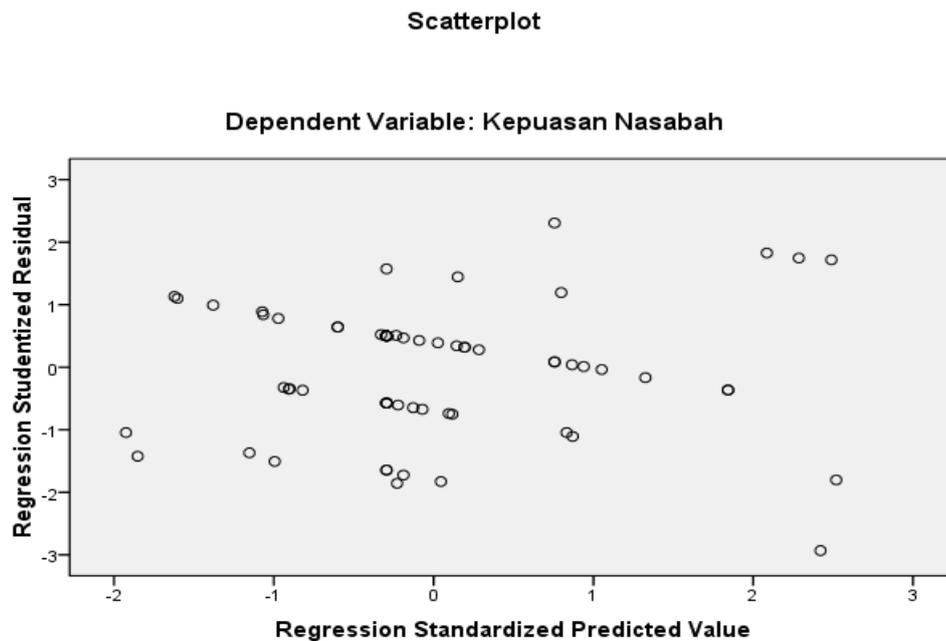
menunjukkan variabel terbebas dari asumsi klasik multikolinieritas karena hasilnya lebih kecil dari 10.

#### b. Uji Heteroskedastisitas

Untuk mendeteksi adanya heteroskedastisitas pada suatu model dapat dilihat dari pola gambar Scatterplot model tersebut. Tidak terdapat heteroskedastisitas jika : (1) penyebaran titik – titik data sebaiknya tidak berpola. (2) titik – titik data menyebar diatas dan dibawah atau disekitar angka 0 dan (3) titik – titik data tidak mengumpul hanya diatas atau dibawah saja.<sup>67</sup> Berikut adalah hasil uji heteroskedastisitas :

**Tabel 4.14**

#### **Hasil Uji Heteroskedastisitas**



Sumber : Data spss yang diolah, 2015

<sup>67</sup> Agus Eko Sujianto, *Aplikasi Statistik dengan SPSS 16.0...*, hal. 79 - 80

Berdasarkan tabel diatas dapat disimpulkan bahwa penelitian ini terbebas dari asumsi heterorkedastisitas dikarenakan titik – titik tidak berpola dan menyebar diatas dan dibawah atau disekitar angka 0.

#### 4. Uji Analisis Regresi

Hasil pengujian pengaruh variabel independen (kualitas pelayanan *frontliner*) terhadap variabel dependen (kepuasan nasabah) dengan menggunakan rumus uji regresi berganda  $Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + e$  disajikan sebagai berikut :

**Tabel 4.15**  
**Hasil Uji Analisis Regresi**

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	5.977	1.053		5.675	.000
Tangible	.209	.117	.274	1.776	.081
Reliability	.062	.132	.084	.465	.644
Responsiveness	.251	.148	.276	1.698	.094
Ansurance	.013	.137	.013	.091	.927
Empati	-.339	.138	-.454	-2.455	.017

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Sumber : Data spss yang diolah, 2015

Dari tabel diatas diperoleh persamaan regresi sebagai berikut :

$$Y = 5,977 + 0,209X_1 \text{ (tangible)} + 0,062X_2 \text{ (reliability)} + 0,251X_3 \text{ (responsiveness)} + 0,013X_4 \text{ (ansurance)} - 0,339X_5 \text{ (empati)}$$

Keterangan :

- a. Nilai konstanta sebesar 5,977 menunjukkan bahwa jika kualitas pelayanan *frontliner* (*tangible, reliability, responsiveness, ansurance* dan empati) dalam keadaan konstan (tetap) maka kepuasan nasabah sebesar 5,977 satu – satuan, semakin baik faktor *tangiblenya* maka semakin meningkat kepuasan nasabahnya.
- b. Koefesien regresi  $X_2$  sebesar 0,062 menunjukkan peningkatan 1 satuan *reliability* akan meningkatkan kepuasan nasabah sebesar 0,062. Koefisien bernilai positif artinya terjadi pengaruh positif antara *reliability* dengan kepuasan nasabah, semakin baik faktor *reliabilitynya* maka semakin meningkat kepuasan nasabahnya.
- c. Koefesien regresi  $X_3$  sebesar 0,251 menunjukkan peningkatan 1 satuan *responsiveness* akan meningkatkan kepuasan nasabah sebesar 0,251. Koefisien bernilai positif artinya terjadi pengaruh positif antara *responsiveness* dengan kepuasan nasabah, semakin baik faktor *responsivenessnya* maka semakin meningkat kepuasan nasabahnya.
- d. Koefesien regresi  $X_4$  sebesar 0,013 menunjukkan peningkatan 1 satuan *ansurance* akan meningkatkan kepuasan nasabah sebesar 0,013. Koefisien bernilai positif artinya terjadi pengaruh positif antara *ansurance* dengan kepuasan nasabah, semakin baik faktor *ansurancenya* maka semakin meningkat kepuasan nasabahnya.
- e. Koefesien regresi  $X_5$  sebesar 0,339 menunjukkan peningkatan 1 satuan empati akan menurunkan kepuasan nasabah sebesar 0,339.

Koefisien bernilai negatif artinya terjadi pengaruh negatif antara empati dengan kepuasan nasabah, semakin baik faktor empatinya maka semakin menurun kepuasannya.

## 5. Uji Hipotesis

### a. Uji T (T – test)

Uji T – test digunakan untuk menguji apakah variabel independen berengaruh secara parsial terhadap variabel independen. Berdasarkan hasil statistik uji regresi berganda pada tabel 4.15 diatas diperoleh bahwa koefisien  $\beta$  kualitas pelayanan *frontliner* bernilai positif sebesar 5,977. Diperoleh  $t_{hitung}$  5,675 dan tingkat sig. 0,000 (lebih kecil dari taraf signifikansi 0,05).

### a) Pengaruh *tangible* terhadap kepuasan nasabah

Diperoleh bahwa koefisien  $\beta$  *tangible* bernilai positif sebesar 0,209 dan  $t_{hitung}$  pada variabel *tangible* sebesar 1.776 serta tingkat signifikansi 0,081 (lebih besar dari taraf signifikansi 0,05). Hal ini berarti hubungan antara *tangible* dan kepuasan nasabah adalah tidak signifikan yang berarti bahwa *tangible* secara parsial tidak berpengaruh terhadap variabel kepuasan nasabah. Sekaligus menunjukkan bahwa alternatif hipotesis ( $H_1$ ) yang berbunyi “terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara *tangible* dan kepuasan nasabah pada PT. Bank BNI Syariah KCP Tulungagung” ditolak.

### b) Pengaruh *reliability* terhadap kepuasan nasabah

Diperoleh bahwa koefisien  $\beta$  *reliability* bernilai positif sebesar 0,062 dan  $t_{hitung}$  pada variabel *reliability* sebesar 0,465 serta tingkat signifikansi 0,644 (lebih besar dari taraf signifikansi 0,05). Hal ini berarti hubungan antara *reliability* dan kepuasan nasabah adalah tidak signifikan yang berarti bahwa *reliability* secara parsial tidak berpengaruh terhadap variabel kepuasan nasabah. Sekaligus menunjukkan bahwa alternatif hipotesis ( $H_2$ ) yang berbunyi “terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara *reliability* dan kepuasan nasabah pada PT. Bank BNI Syariah KCP Tulungagung” ditolak.

**c) Pengaruh *responsiveness* terhadap kepuasan nasabah**

Diperoleh bahwa koefisien  $\beta$  *responsiveness* bernilai positif sebesar 0,251 dan  $t_{hitung}$  pada variabel *responsiveness* sebesar 1,698 serta tingkat signifikansi 0,094 (lebih besar dari taraf signifikansi 0,05). Hal ini berarti hubungan antara *responsiveness* dan kepuasan nasabah adalah tidak signifikan yang berarti bahwa *responsiveness* secara parsial tidak berpengaruh terhadap variabel kepuasan nasabah. Sekaligus menunjukkan bahwa alternatif hipotesis ( $H_3$ ) yang berbunyi “terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara *responsiveness* dan kepuasan nasabah pada PT. Bank BNI Syariah KCP Tulungagung” ditolak.

**d) Pengaruh *ansurance* terhadap kepuasan nasabah**

Diperoleh bahwa koefisien  $\beta$  *ansurance* bernilai positif sebesar 0,013 dan  $t_{hitung}$  pada variabel *ansurance* sebesar 0,091 serta tingkat

signifikansi 0,927 (lebih besar dari taraf signifikansi 0,05). Hal ini berarti hubungan antara *ansurance* dan kepuasan nasabah adalah tidak signifikan yang berarti bahwa *ansurance* secara parsial tidak berpengaruh terhadap variabel kepuasan nasabah. Sekaligus menunjukkan bahwa alternatif hipotesis ( $H_4$ ) yang berbunyi “terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara *ansurance* dan kepuasan nasabah pada PT. Bank BNI Syariah KCP Tulungagung” ditolak.

**e) Pengaruh empati terhadap kepuasan nasabah**

Diperoleh bahwa koefisien  $\beta$  empati bernilai negatif sebesar 0,339 dan  $t_{hitung}$  pada variabel empati sebesar -2,455 serta tingkat signifikansi 0,017 (lebih kecil dari taraf signifikansi 0,05). Hal ini berarti hubungan antara empati dan kepuasan nasabah adalah signifikan yang berarti bahwa empati secara parsial berpengaruh terhadap variabel kepuasan nasabah. Sekaligus menunjukkan bahwa alternatif hipotesis ( $H_5$ ) yang berbunyi “terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara empati dan kepuasan nasabah pada PT. Bank BNI Syariah KCP Tulungagung” diterima.

**b. Uji F (F – test)**

Uji F digunakan untuk menguji pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat secara bersama – sama. Dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Tabel 4.16

## Hasil Uji Statistik

ANOVA<sup>b</sup>

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	9.460	5	1.892	2.139	.072 <sup>a</sup>
Residual	56.611	64	.885		
Total	66.071	69			

a. Predictors: (Constant), Empati, Tangible, Ansurance, Responsiveness, Reliability

b. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Sumber : Data spss yang diolah, 2015

Dari gambar diatas terbaca hasil dari nilai  $F_{hitung}$  sebesar 2,139 dari nilai taraf signifikansi 0,072 lebih besar dari 0,05 (dalam hal ini taraf signifikansi sebesar 5%). Dengan demikian maka dapat disimpulkan bahwa alternatif hipotesis ( $H_6$ ) yang berbunyi “Terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *ansurance*, dan empati dan kepuasan nasabah pada PT. Bank BNI Syariah KCP Tulungagung” ditolak. Artinya *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *ansurance*, dan empati tidak berpengaruh simultan terhadap kepuasan nasabah.

## 6. Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Koefisien determinasi memiliki fungsi untuk mengetahui besarnya variasi variabel independen dalam menerangkan variabel dependen atau untuk menjelaskan sejauh mana kemampuan variabel independen (kualitas pelayanan *frontliner*) terhadap variabel dependen (kepuasan nasabah).

Untuk mengetahui seberapa besar derajat pengaruh antara variabel X dan Y, maka diperlukan suatu taksiran yang akan dijelaskan dalam batasan pada tabel dibawah ini. Menurut Sutrisno Hadi yang mengacu pada pendapat Guilford, untuk korelasi berangka positif dapat ditafsirkan sebagai berikut:<sup>68</sup>

**Tabel 4.17**

**Regresi Berangka Positif**

Derajat Pengaruh	Arti
0,00 – 0,19	Pengaruh Sangat Rendah
0,20 – 0,39	Pengaruh Rendah
0,40 – 0,59	Pengaruh Sedang
0,60 – 0,79	Pengaruh Tinggi
0,80 – 1,00	Pengaruh Sangat Tinggi

Sumber : Sutrisno Hadi, 1990, 275

**Tabel 4.18**

**Hasil Uji Koefisien Determinasi**

**Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.378 <sup>a</sup>	.143	.076	.94050

a. Predictors: (Constant), Empati, Tangible, Ansurance, Responsiveness, Reliability

Sumber : Data spss yang diolah, 2015

<sup>68</sup> Sutrisno Hadi, *Metodologi Studi Research jilid 3*, (Yogyakarta : Andi Ofsett, 1990), hal. 275

Keterangan :

- a. Angka  $R = 0,378$  menunjukkan bahwa hubungan atau korelasi kuat. Hubungan variabel X yaitu kualitas pelayanan *frontliner* (*tangible, reliability, responsiveness, ansurance* dan empati) dan variabel Y yaitu kepuasan nasabah.
- b. Angka  $R$  Square atau Koefisien determinasi menunjukkan besar pengaruh antara variabel kualitas pelayanan *frontliner* (X) terhadap variabel kepuasan nasabah (Y) yang diperoleh adalah 0,143. Jadi dapat dikatakan bahwa kontribusi terhadap variabel variabel X yaitu kualitas pelayanan *frontliner* (*tangible, reliability, responsiveness, ansurance* dan empati) terhadap variabel Y yaitu kepuasan nasabah pada PT. Bank BNI Syariah KCP Tulungagung adalah sebesar 14,3%. Hal ini menunjukkan tingkat pengaruh yang sangat rendah berdasarkan tabel regresi berangka positif diatas. Artinya kepuasan nasabah dapat dijelaskan oleh kualitas pelayanan *frontliner* (*tangible, reliability, responsiveness, ansurance* dan empati) sebesar 14,3%. Sedangkan sisanya 85,7% dapat dijelaskan oleh faktor-faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.
- c. Standart Error of the Estimate (SEE) adalah 0,94050

Dengan ketentuan :

- a) Satuan yang dipakai adalah variabel dependen / kepuasan nasabah.
- b) Semakin kecil SEE akan membuat model regresi semakin kuat dalam memprediksi variabel dependen.

## E. PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN

Peneliti telah melakukan penelitian pada PT. Bank BNI Syariah KCP Tulungagung dan melakukan penyebaran angket/kuesioner yang diisi oleh nasabah, kemudian peneliti mengolah data hasil dari jawaban responden atas angket/kuesioner yang peneliti sebarakan.

Berdasarkan pada hasil olahan statistik yang digunakan dalam penelitian ini hasil analisis regresi linier berganda yang terdapat dalam lampiran diketahui bahwa koefisien determinasi ditemukan masih banyak faktor lain yang mempengaruhi kepuasan nasabah karena hanya sebesar 0,143 atau 14,3% variabel kualitas pelayanan *frontliner* (*tangible, reliability, responsiveness, ansurance* dan empati) menerangkan kepuasan nasabah. Sehingga masih ada 85,7% yang dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Selanjutnya pada analisis hipotesis menggunakan uji t, hal ini digunakan untuk menguji variabel bebas yakni variabel kualitas pelayanan *frontliner* (*tangible, reliability, responsiveness, ansurance* dan empati) dalam mempengaruhi variabel terikat yakni kepuasan nasabah.

### 1. Pengaruh *tangible* terhadap kepuasan nasabah

Berdasarkan hasil uji hipotesis yaitu uji T ditemukan bahwa variabel bebas *tangible* tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah yang terbukti dari nilai  $t_{hitung}$  pada variabel *tangible* sebesar 1.776 serta tingkat signifikansi 0,081 (lebih besar dari taraf signifikansi 0,05). Namun ada hubungan positif yang dapat dilihat dari hasil persamaan regresi berganda bahwa nilai *tangible* ( $X_1$ ) sebesar 0,209. Dengan demikian hipotesis yang

menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara *tangible* dan kepuasan nasabah pada PT. Bank BNI Syariah KCP Tulungagung ( $H_1$ ) ditolak. Hal ini dikarenakan pada faktor *tangible* pada PT. Bank BNI Syariah KCP Tulungagung kurang memberikan kepuasan pada nasabah yakni terkait banking hall kadang terjadi maintenance dan pada pemakaian baju kerja belum ada keseragaman.

## 2. Pengaruh *reliability* terhadap kepuasan nasabah

Pada hasil pengujian variabel bebas *reliability* juga tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah terlihat dari nilai  $t_{hitung}$  pada variabel *reliability* sebesar 0,465 serta tingkat signifikansi 0,644 (lebih besar dari taraf signifikansi 0,05). Dan terdapat hubungan positif yang dapat dilihat dari hasil persamaan regresi berganda bahwa nilai *reliability* ( $X_2$ ) sebesar 0,062. Dengan demikian hipotesis yang menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara *reliability* dan kepuasan nasabah pada PT. Bank BNI Syariah KCP Tulungagung ( $H_2$ ) ditolak. Hal ini dikarenakan pada faktor *reliability* masih terdapat petugas bank yang dalam kemampuannya belum terlalu menguasai terhadap pelayanan yang diberikan.

## 3. Pengaruh *responsiveness* terhadap kepuasan nasabah

Pada hasil pengujian variabel bebas *responsiveness* juga tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah terlihat dari nilai  $t_{hitung}$  pada variabel *reliability* sebesar 1,698 serta tingkat signifikansi 0,094 (lebih besar dari taraf signifikansi 0,05). Dan terdapat hubungan positif yang dapat dilihat dari hasil persamaan regresi berganda bahwa nilai *responsiveness*

( $X_3$ ) sebesar 0,251. Dengan demikian hipotesis yang menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara *responsiveness* dan kepuasan nasabah pada PT. Bank BNI Syariah KCP Tulungagung ( $H_3$ ) ditolak. Hal ini dikarenakan pada faktor *responsiveness* masih terdapat petugas bank yang masih belum menguasai terhadap masalah nasabah sehingga tidak bisa memberikan solusi atas keluhan nasabah, penyebabnya mungkin bukan termasuk *job description* petugas bank tersebut sehingga nasabah menjadi tidak puas.

#### 4. Pengaruh *assurance* terhadap kepuasan nasabah

Pada hasil pengujian variabel bebas *assurance* juga tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah terlihat dari nilai  $t_{hitung}$  pada variabel *assurance* sebesar 0,091 serta tingkat signifikansi 0,927 (lebih besar dari taraf signifikansi 0,05). Dan terdapat hubungan positif yang dapat dilihat dari hasil persamaan regresi berganda bahwa nilai *assurance* ( $X_4$ ) sebesar 0,013. Dengan demikian hipotesis yang menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara *assurance* dan kepuasan nasabah pada PT. Bank BNI Syariah KCP Tulungagung ( $H_4$ ) ditolak. Hal ini dikarenakan pada faktor *assurance* petugas bank belum memberikan perhatian secara individual terhadap nasabah-nasabahnya sebab nasabah PT. Bank BNI Syariah KCP Tulungagung sangat banyak sehingga nasabah tersebut merasa kurang puas.

##### **5. Pengaruh empati terhadap kepuasan nasabah**

Pada hasil pengujian variabel bebas empati berbeda dengan variabel bebas yang sebelumnya karena disini variabel bebas empati berpengaruh terhadap kepuasan nasabah terlihat dari nilai  $t_{hitung}$  pada variabel empati sebesar -2,455 serta tingkat signifikansi 0,017 (lebih kecil dari taraf signifikansi 0,05). Terbukti dari hasil penelitian yunita pada variabel empati sama-sama berpengaruh positif dan signifikan. Namun pada penelitian ini terdapat hubungan negatif yang dapat dilihat dari hasil persamaan regresi berganda bahwa nilai empati ( $X_5$ ) sebesar 0,339. Dengan demikian hipotesis yang menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara empati dan kepuasan nasabah pada PT. Bank BNI Syariah KCP Tulungagung ( $H_5$ ) diterima.

##### **6. Pengaruh *tangible, reliability, responsiveness, ansurance* dan empati terhadap kepuasan nasabah**

Pada uji statistik ini menggunakan uji F diperoleh gambaran bahwa nilai  $F_{hitung}$  sebesar 2,139 dari nilai taraf signifikansi 0,072 lebih besar dari 0,05 (dalam hal ini taraf signifikansi sebesar 5%). Dengan demikian maka alternatif hipotesis ( $H_6$ ) yang berbunyi “Terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara *tangible, reliability, responsiveness, ansurance*, dan empati dan kepuasan nasabah pada PT. Bank BNI Syariah KCP Tulungagung” ditolak.

Dari fakta diatas dapat disimpulkan bahwa variabel kepuasan nasabah yang dapat dijelaskan oleh kualitas pelayanan *frontliner* (*tangible, reliability, responsiveness, ansurance* dan empati) hanya sebesar 14,3%. Sedangkan sisanya 85,7% dapat dijelaskan oleh faktor-faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Hal ini sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh Irawan (2004) bahwa faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah diantaranya : (1) Kualitas produk yaitu pelanggan akan merasa puas bila setelah membeli dan menggunakan produk tersebut. (2) Harga, untuk pelanggan yang *sensitive*, biasanya harga murah adalah sumber kepuasan yang penting karena pelanggan akan mendapatkan *value for money* yang tinggi. (3) *Service quality*, kepuasan terhadap kualitas pelayanan biasanya sulit ditiru. kualitas pelayanan merupakan driver yang mempunyai banyak dimensi. (4) *Emotional factor*, pelanggan akan merasa puas (bangga) karena adanya *emotional value* yang diberikan oleh *brand* dari produk tersebut. (5) Biaya dan kemudahan, pelanggan akan semakin apabila relative mudah, nyaman dan efisien dalam mendapatkan produk atau pelayanan.<sup>69</sup>

Selain itu, kesimpulannya bahwa hasil penelitian yang didapatkan dari persepsi responden terhadap kualitas pelayanan *frontliner* dalam kategori cukup baik dan terhadap kepuasan nasabah dalam kategori cukup puas, dari hasil regresi berganda diperoleh koefisien untuk variabel *tangible* ( $X_1$ ) 0,209, *reliability* ( $X_2$ ) 0,062, *responsiveness* ( $X_3$ ) 0,251, *ansurance* ( $X_4$ ) 0,013 dan empati ( $X_5$ ) -0,339. Jadi variabel *responsiveness* ( $X_3$ ) adalah variabel yang paling mempengaruhi dari kelima variabel kualitas pelayanan *frontliner*.

---

<sup>69</sup> Juwandi, Hendy Irawan, *Kepuasan Pelayanan Jasa* ( Jakarta : Erlangga, 2004), hal. 37