

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN**

#### **A. Deskripsi Obyek Penelitian**

##### **1. Sejarah Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung**

Kantor Cabang Pembantu Bank Syariah Mandiri diwilayah Tulungagung bermula pada tahun 2006 yang membuka dua cabang di tulungagung pertama yaitu di Jl. Raya Ngunut II No. 56 Desa Ngunut Kec. Ngunut, dan yang kedua di Ruko Kepatihan 7-8, Jl. Panglima Sudirman No. 51 Tulungagung, karena kantor Bank Syariah Mandiri KCP Ngunut kurang beroperasi dengan baik yang disebabkan karena sedikitnya masyarakat yang ke bank syariah mandiri KCP Ngunut, maka di jadikan satu dengan bank syariah mandiri KCP Tulungagung.

Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung yang berkantor di Ruko Kepatihan JL. Panglima Sudirman No. 51 Tulungagung merupakan jalan utama di Tulungagung. Selain itu juga letaknya yang sangat strategis mudah untuk di akses dan terletak di pusat perkantoran kota Tulungagung ([www.syariahmandiri.co.id](http://www.syariahmandiri.co.id))

##### **2. Visi dan Misi Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung**

###### **a. Visi**

Bank Syariah Terdepan dan Modern, BSM merupakan bank pilihan yang memberikan manfaat, menentramkan dan memakmurkan, BSM merupakan bank yang menyediakan kesempatan untuk beramanah sekaligus berkarir profesional, Institusi keuangan syariah Indonesia yang terpercaya yang terus memberikan value berkesinambungan.

b. Misi

1. Mewujudkan pertumbuhan dan keuntungan di atas rata-rata industri yang berkesinambungan.
2. Meningkatkan kualitas produk dan layanan berbasis teknologi yang melampaui harapan nasabah.
3. Mengutamakan penghimpunan dana murah dan penyaluran pembiayaan pada segmen ritel.
4. Mengembangkan bisnis atas dasar nilai-nilai syariah universal.
5. Mengembangkan manajemen talenta dan lingkungan kerja yang sehat.
6. Meningkatkan kepedulian terhadap masyarakat dan lingkungan.

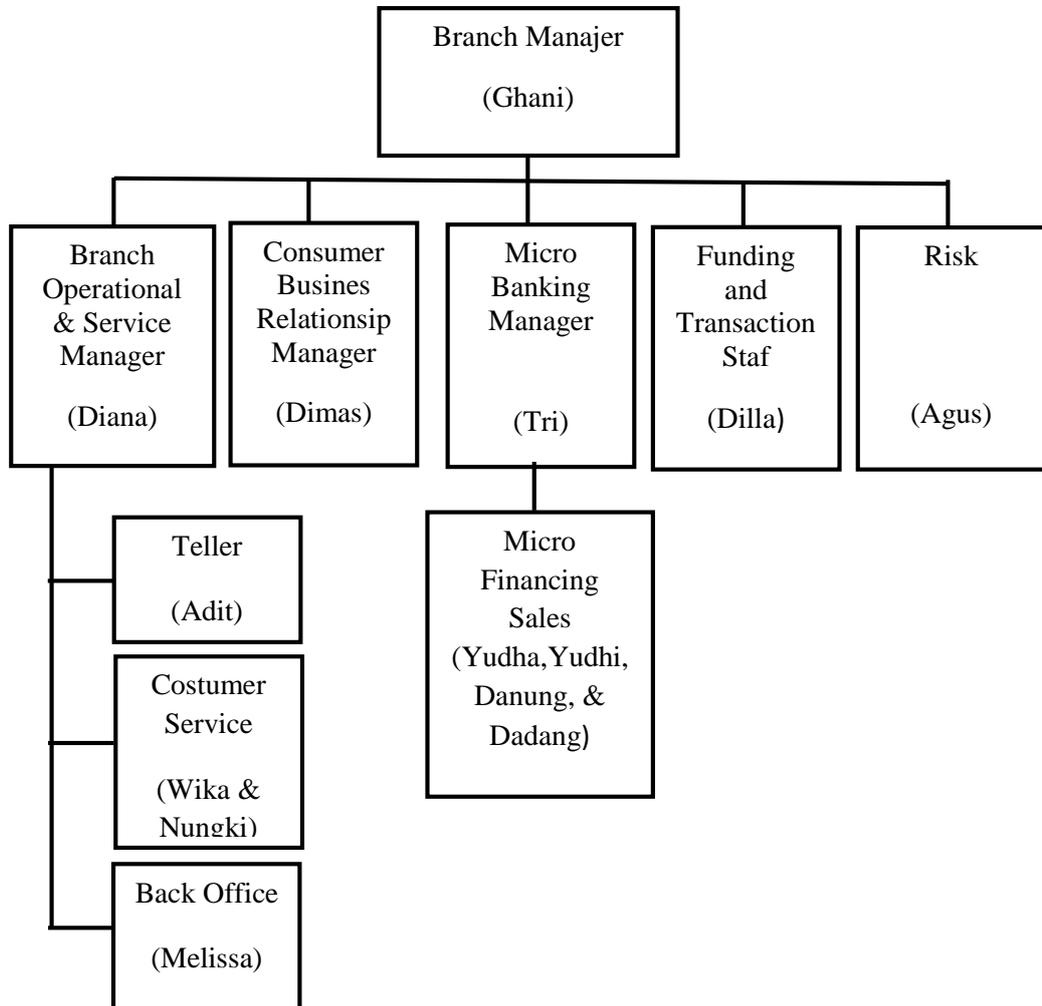
3. Struktur Organisasi

Struktur organisasi merupakan suatu hubungan fungsional yang mengatur tanggung jawab dan kewenangan setiap personil di dalam melakukan tugas atau pekerjaan yang akan dikerjakan sekaligus menunjukkan ketegasan dan batas tanggung jawab masing-masing personil. Dengan demikian setiap personil mempunyai tanggung jawab yang berbeda. Berdasarkan fungsi tersebut, suatu organisasi akan berjalan dengan struktur organisasi yang telah ada, sedangkan baik buruknya tata laksana operasional bank tergantung pada struktur organisasi.<sup>83</sup>

---

<sup>83</sup> [www.banksyariahmandiri.co.id](http://www.banksyariahmandiri.co.id)

**Gambar 4.1**  
**Struktur Organisasi Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung**



Sumber: Dokumentasi Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung

Berdasarkan struktur organisasi tersebut akan diuraikan tugas dan wewenang sesuai dengan judul yaitu tentang pensiunan Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung:

a. Consumer Relationship Manager

Consumer Relationship Manager merupakan sebuah pendekatan baru dalam mengelola hubungan korporasi dan pelanggan pada level bisnis. Tugas dan Tanggung Jawab:

1. Melayani nasabah, baik nasabah tabungan, deposito maupun nasabah pembiayaan.
  2. Memasarkan produk-produk bank syariah mencari sumber dana dengan melihat kemungkinan-kemungkinan dan peluang dana yang dapat dihimpun dari masyarakat.
  3. Melakukan koordinasi dengan manajer pemasaran tentang nasabah yang mendapat fasilitas pembiayaan untuk segera melakukan angsuran.
  4. Mencari calon kreditur atau debitur potensial.
  5. Melakukan tugas lain dari kepala cabang.
- b. Sales force

Sales Force merupakan orang yang bekerja sebagai marketing langsung. Sales force merupakan orang yang berhubungan langsung dengan nasabah dan merupakan ujung tombak bagi perusahaan dalam melakukan penjualan produk pembiayaan pensiun. Tugas dan Tanggung Jawab:

1. Membuat daftar pelanggan prospek sesuai dengan segmentasi bank yaitu pembiayaan pensiun.
2. Melakukan proses penjualan sesuai daftar target yang sudah ditemukan dan disepakati bersama.
3. Menyiapkan materi/tools yang akan digunakan dalam proses penjualan mulai dari awal perkenalan, negosiasi sampai dengan akad pengajuan pembiayaan.

4. Membuat laporan aktivitas sales harian sesuai dengan format laporan yang disepakati.
5. Menambah pengetahuan terhadap produk pembiayaan pensiunan dan berusaha meningkatkan kemampuan pembinaan hubungan dan penjualan ke nasabah.

#### 4. Produk-produk Pada Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung

PT Bank Syariah Mandiri merupakan lembaga perbankan yang menerapkan sistem dan operasional berdasarkan prinsip syariah Islam. Dalam menjalankan sistem operasional bank syariah tidak menggunakan prinsip bunga, akan tetapi menggunakan sistem bagi hasil dalam memberikan keuntungan kepada para nasabahnya, sehingga menjamin kehalalan pendapatnya. Hal tersebut sesuai dengan Fatwa Dewan Syariah Nasional (DSN) MUI tahun 2003 yang menyatakan bahwa sistem bunga tidak sesuai dengan prinsip syariah. Sedangkan produk BSM dapat digolongkan menjadi 3 bagian yaitu produk pendanaan, produk pembiayaan dan produk jasa. Produk pembiayaan pada Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung terbagi menjadi beberapa produk yaitu:

- a. Pembiayaan Konsumer, terdiri dari beragam jenis pembiayaan:
  - 1). BSM Implan merupakan produk pembiayaan consumer dalam valuta rupiah yang diberikan kepada karyawan tetap sebuah perusahaan yang pengajuannya sendiri dilakukan secara berkelompok/ massal.
  - 2). Pembiayaan Peralatan Kedokteran merupakan pemberian fasilitas dalam bentuk pembiayaan kepada para profesional di bidang

- kedokteran/ kesehatan untuk melakukan pembelian peralatan kedokteran.
- 3). Pembiayaan Edukasi BSM merupakan jenis pembiayaan untuk jangka pendek dan menengah yang dapat digunakan guna memenuhi kebutuhan uang masuk sekolah maupun perguruan tinggi atau lembaga pendidikan lainnya ataupun uang pendidikan pada saat pendaftaran tahun ajaran/ semester baru berikutnya dengan menggunakan akad ijarah.
  - 4). Pembiayaan Kepada Pensiun merupakan sebuah fasilitas penyaluran pembiayaan untuk consumer (termasuk didalamnya jenis pembiayaan multiguna) kepada para pensiunan, dengan menggunakan pembayaran angsuran yang dilakukan melalui pemotongan uang pensiun langsung yang diterima oleh pihak bank setiap bulannya (pensiun bulanan). Untuk jenis akadnya sendiri menggunakan akad *murabahah* atau *ijarah*.
  - 5). Pembiayaan Kepada Koperasi Karyawan untuk Para Anggotanya merupakan jenis penyaluran pembiayaan kepada koperasi karyawan guna memenuhi kebutuhan para anggotanya (kolektif) yang mengajukan sebuah pembiayaan melalui koperasi karyawan.
  - 6). Pembiayaan Griya BSM merupakan jenis pembiayaan untuk jangka pendek, menengah, maupun jangka panjang guna pembiayaan untuk pembelian rumah tinggal (consumer), baik dalam kondisi baru maupun bekas, dilingkungan *developer* dengan sistem pembiayaan *murabahah*.

- 7). Pembiayaan Griya BSM Bersubsidi, merupakan jenis pembiayaan pemilikan rumah sederhana sehat (RS Sehat/ RSH) yang dibangun oleh pengembang dengan dukungan fasilitas subsidi uang muka dari pemerintahan.
  - 8). Pembiayaan Kendaraan Bermotor, merupakan jenis pembiayaan untuk nasabah yang ingin memiliki kendaraan berupa motor dengan menggunakan sistem *murabahah*.
- b. Small Banking, terdiri dari beragam jenis pembiayaan:
- 1). Pembiayaan Usaha Kecil, merupakan jenis pembiayaan untuk perorangan guna mengembangkan jenis usaha produktif.
  - 2). KUR *Linkage*, merupakan jenis pembiayaan usaha rakyat dengan jenis pembiayaan *linkage*.
  - 3). KUR *Retail*, merupakan kredit usaha rakyat guna memenuhi kebutuhan pembiayaan *retail* nasabah.
  - 4). Pembiayaan *Linkage*, merupakan produk pembiayaan *linkage*.
- c. Corporate, terdiri dari beragam jenis pembiayaan:
- 1). Kredit Modal Kerja, merupakan jenis pembiayaan untuk modal kerja nasabah. Ada 4 jenis pembiayaan melalui kredit modal kerja ini, di antaranya *Musyarakah*, Pembiayaan Dana Berputar, *Mudharabah*, dan Pembiayaan Resi Gudang.
  - 2). Kredit Investasi, merupakan jenis pembiayaan untuk nasabah yang ingin melakukan investasi. Ada 3 jenis pembiayaan untuk kredit yang satu ini, di antaranya *murabahah*, *mudharabah*, dan *musyarakah*.

d. Micro Banking, terdiri dari beragam jenis pembiayaan:

- 1). Pembiayaan Warung Mikro merupakan jenis pembiayaan yang memiliki limit pinjaman sampai dengan Rp 100 juta guna memenuhi kebutuhan untuk pembiayaan usaha mikro.
- 2). KUR Mikro merupakan sebuah pembiayaan BSM yang ditunjukkan kepada seseorang dan badan usaha guna memenuhi kebutuhan produktif dengan jumlah plafond pembiayaan sampai dengan Rp 20 juta untuk marginnya sendiri setara dengan 22% dengan jangka waktu untuk modal kerjanya sampai dengan 36 bulan dan untuk investasi adalah 60 bulan.

## **B. Analisis Deskriptif**

Data penelitian dikumpulkan dengan cara membagikan kuesioner kepada responden, sehingga data yang dibutuhkan menjadi mudah terpenuhi. Survei dengan penyebaran kuesioner dilakukan sejak 9 Januari sampai 31 Januari 2020.

### **1. Deskriptif Karakteristik Responden**

Data deskriptif yang menggambarkan kondisi atau keadaan responden berdasarkan data tersebut dapat diperoleh informasi tambahan untuk memahami hasil penelitian. Responden dalam penelitian ini memiliki beberapa karakteristik seperti:

#### **a. Jenis Kelamin Responden**

Adapun data jenis kelamin responden Nasabah *Handling Complaint* di Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung yang menjadi responden adalah sebagai berikut:

**Tabel 4.2**  
**Karakteristik Jenis Kelamin Responden Bank Syariah Mandiri**  
**KCP Tulungagung**

**Jenis Kelamin**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid laki-laki	31	43.1	43.1	43.1
perempuan	41	56.9	56.9	100.0
Total	72	100.0	100.0	

*Sumber: Data primer yang dioalah, 2020*

Berdasarkan data di atas maka dapat dilihat bahwasannya, rata-rata jenis kelamin responden adalah perempuan. Berdasarkan keseluruhan responden sebanyak 72 terdapat 31 atau 43,1% responden berjenis kelamin laki-laki sementara sisanya yaitu 41 atau 56,9% responden berjenis kelamin perempuan. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar nasabah Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung yang diambil sebagai responden lebih banyak yang berjenis kelamin perempuan dibandingkan laki-laki.

Jumlah responden lebih banyak perempuan dibandingkan laki-laki hal ini dikarenakan nasabah Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung sebagian besar lebih banyak yang berjenis kelamin perempuan. Oleh karena itu, peneliti mendapatkan responden perempuan lebih banyak karena mudah untuk ditemui dan dapat dijadikan responden dalam penelitian ini.

b. Usia Responden

Data yang berkaitan dengan usia responden Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung adalah sebagai berikut:

**Tabel 4.3**  
**Karakteristik Umur Responden Bank Syariah KCP Tulungagung**  
**Umur**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	<20	7	9.7	9.7	9.7
	21-30	16	22.2	22.2	31.9
	31-40	23	31.9	31.9	63.9
	41-50	24	33.3	33.3	97.2
	>50	2	2.8	2.8	100.0
	Total	72	100.0	100.0	

*Sumber: Data primer yang diolah, 2020*

Dari data di atas menunjukkan bahwa rata-rata usia responden yaitu di antara 41-50 Tahun. Berdasarkan data yang didapatkan dari 72 responden terdapat 7 atau 9,7% responden yang berusia < 20 Tahun, 16 atau 22,2% responden yang berusia 21-30 tahun, 23 atau 31,9% responden yang berusia 31-40 tahun, 24 atau 33,3% responden yang berusia 41-50 tahun, dan 2 atau 2,8% responden yang berusia >50 tahun. Dari data tersebut dapat disimpulkan bahwasannya usia rata-rata responden yang diambil untuk penelitian berada pada usia 41-50 Tahun yaitu sebanyak 24 atau 33,9% responden.

c. Pendidikan Responden

Data yang berkaitan dengan pendidikan responden Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung adalah sebagai berikut:

**Tabel 4.4**  
**Karakteristik Pendidikan Responden Bank Syariah KCP**  
**Tulungagung**

		Pendidikan			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SD	5	6.9	6.9	6.9
	SMP	18	25.0	25.0	31.9
	SMA	35	48.6	48.6	80.6
	Diploma	3	4.2	4.2	84.7
	Sarjana	11	15.3	15.3	100.0
	Total	72	100.0	100.0	

*Sumber: Data primen yang diolah, 2020*

Berdasarkan data responden Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung di atas dapat diketahui bahwa jumlah responden yang pendidikan SD adalah sebanyak 5 responden atau 6,9%, semester SMP sebanyak 18 atau 25% responden, SMA sebanyak 35 atau 48,6% responden, Diploma sebanyak 3 atau 4,2% responden, Sarjana sebanyak 11 atau 15,3% responden. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung yang diambil untuk dijadikan sebagai responden lebih banyak pendidikan SMA yaitu sebanyak 35 atau 48,6% responden. Responden terbanyak adalah berpendidikan SMA.

## d. Jenis Pekerjaan

Data yang berkaitan dengan pendidikan responden Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung adalah sebagai berikut:

**Tabel 4.5**  
**Karakteristik Jenis Pekerjaan Responden Bank Syariah KCP Tulungagung**

		Jenis Pekerjaan			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	PNS / TNI	1	1.4	1.4	1.4
	Pegawai Swasta	2	2.8	2.8	4.2
	Wiraswasta	54	75.0	75.0	79.2
	Pelajar / Mahasiswa	8	11.1	11.1	90.3
	Petani	3	4.2	4.2	94.4
	Lainnya	4	5.6	5.6	100.0
	Total	72	100.0	100.0	

*Sumber: Data primer yang sudah diolah, 2020*

Berdasarkan data di atas dapat disimpulkan bahwa jenis pekerjaan responden Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung yang diambil sebagai penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar adalah wiraswasta, yaitu sebanyak 54 atau 75% responden, kemudian disusul oleh pelajar / mahasiswa sebanyak 8 atau 11,1%, PNS / TNI sebanyak 1 atau 1,4%, pegawai swasta sebanyak 2 atau 2,8%, petani sebanyak 3 atau 4,2%, dan jenis pekerjaan lainnya sebanyak 4 atau 5,6% responden. Maka sebagian besar responden Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung yang dijadikan sebagai responden lebih banyak yang memiliki jenis pekerjaan wiraswasta yaitu sebanyak 54 atau 75% responden.

## 2. Deskripsi variabel penelitian

### a. Variabel *Handling Complaint* ( $X_1$ )

*Handling Complaint* dalam penelitian ini diukur menggunakan 3 indikator yang dijabarkan melalui 3 pertanyaan. Indikator variabel *Handling Complaint* meliputi keadilan procedural, keadilan interaksional, keadilan distribusi. Data yang terkumpul dari jawaban responden mengenai *Handling Complaint* dapat dijelaskan secara terperinci dan mendalam.

#### 1). Indikator keadilan prosedural ( $X_{1.1}$ )

**Tabel 4.6**  
(Hasil Kuesioner Pertanyaan X1.1)

No	Pilihan	Skor	Frekuensi	Persentase	Total Skor
1.	Sangat setuju	5	24	33,3%	120
2.	Setuju	4	44	61,1%	176
3.	Kurang setuju	3	4	5,6%	12
4.	Tidak setuju	2	-	-	0
5.	Sangat tidak setuju	1	-	-	0
<b>Total</b>			72	100 %	308

*Sumber: Data Primer yang diolah, 2020*

Berdasarkan tabel 4.6 diketahui bahwa dari 72 responden, yang menyatakan sangat setuju sebanyak 24 responden atau 33,3%, kemudian yang menyatakan setuju sebanyak 44 responden atau 61,1%, sedangkan yang menyatakan kurang setuju sebanyak 4 responden atau 5,6%, dan yang menyatakan tidak setuju dan sangat

tidak setuju adalah 0 responden atau tidak ada responden yang menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju. Artinya responden cenderung menyatakan setuju jika penanganan keluhan pada Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung ditangani secara cepat.

2). Indikator Keadilan Interaksional (X1.2)

**Tabel 4.7**  
**(Hasil Kuesioner Pertanyaan X1.2)**

No	Pilihan	Skor	Frekuensi	Persentase	Total Skor
1.	Sangat setuju	5	26	36,1%	130
2.	Setuju	4	36	50,0%	144
3.	Kurang setuju	3	6	8,3%	18
4.	Tidak setuju	2	1	1,4%	2
5.	Sangat tidak setuju	1	3	4,2%	3
<b>Total</b>			72	100 %	297

*Sumber: Data Primer yang diolah, 2020*

Berdasarkan tabel 4.7 diketahui bahwa dari 72 responden, yang menyatakan sangat setuju sebanyak 26 responden atau 36,1%, kemudian yang menyatakan setuju sebanyak 36 responden atau 50,0%, sedangkan yang menyatakan kurang setuju sebanyak 6 responden atau 8,3%, dan yang menyatakan tidak setuju sebanyak 1 responden atau 1,4%, sementara yang menyatakan sangat tidak setuju adalah 3 responden atau 4,2%. Artinya responden cenderung

menyatakan setuju jika penanganan keluhan pada Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung ditangani dengan mudah dan jelas.

3). Indikator Keadilan Distribusi (X1.3)

**Tabel 4.8**  
**(Hasil Kuesioner Pertanyaan X1.3)**

No	Pilihan	Skor	Frekuensi	Persentase	Total Skor
1.	Sangat setuju	5	39	54,2%	195
2.	Setuju	4	27	37,5%	96
3.	Kurang setuju	3	4	5,6%	12
4.	Tidak setuju	2	1	1,4%	2
5.	Sangat tidak setuju	1	1	1,4%	1
<b>Total</b>			72	100 %	306

*Sumber: Data Primer yang diolah, 2020*

Berdasarkan tabel 4.8 diketahui bahwa dari 72 responden, yang menyatakan sangat setuju sebanyak 39 responden atau 54,2%, kemudian yang menyatakan setuju sebanyak 27 responden atau 37,5%, sedangkan yang menyatakan kurang setuju sebanyak 4 responden atau 5,6%, sementara yang menyatakan tidak setuju sebanyak 1 responden atau 1,4% dan yang menyatakan sangat tidak setuju adalah 1 responden atau 1,4%. Artinya responden cenderung menyatakan sangat setuju jika Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung memberikan solusi yang tepat kepada nasabah yang mengadakan keluhan.

b. Variabel Kualitas Pelayanan *Customer Service* (X<sub>2</sub>)

Kualitas Pelayanan *Customer Service* dalam penelitian ini diukur menggunakan 5 indikator yang dijabarkan melalui 10 pertanyaan. Indikator variabel Kualitas Pelayanan *Customer Service* meliputi tangibles (bukti fisik), reability (kehandalan), responsiveness (daya tangkap), assurance (jaminan), emphyaty (perhatian individu). Data yang terkumpul dari jawaban responden mengenai Kualitas Pelayanan *Customer Service* dapat dijelaskan secara terperinci dan mendalam.

1). Indikator Tangibles (X<sub>2.1</sub>)

**Tabel 4.9**  
**(Hasil Kuesioner Pertanyaan X<sub>2.1.1</sub>)**

No	Pilihan	Skor	Frekuensi	Persentase	Total Skor
1.	Sangat setuju	5	37	51,4%	185
2.	Setuju	4	32	44,4%	128
3.	Kurang setuju	3	3	4,2%	9
4.	Tidak setuju	2	0	-	-
5.	Sangat tidak setuju	1	0	-	-
<b>Total</b>			72	100 %	322

*Sumbe: Data Primer yang diolah, 2020*

Berdasarkan tabel 4.9 diketahui bahwa dari 72 responden, yang menyatakan sangat setuju sebanyak 37 responden atau 51,4%, kemudian yang menyatakan setuju sebanyak 32 responden atau 44,4%, sedangkan yang menyatakan kurang setuju sebanyak 3

responden atau 4,2%, dan yang menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju adalah 0 responden atau tidak ada responden yang menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju. Artinya responden cenderung menyatakan sangat setuju jika Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung memiliki ruang tunggu yang nyaman.

**Tabel 4.10**  
**(Hasil Kuesioner Pertanyaan X2.1.2)**

No	Pilihan	Skor	Frekuensi	Persentase	Total Skor
1.	Sangat setuju	5	40	55,6%	200
2.	Setuju	4	30	41,7%	120
3.	Kurang setuju	3	2	2,8%	6
4.	Tidak setuju	2	0	-	-
5.	Sangat tidak setuju	1	0	-	-
<b>Total</b>			72	100 %	326

*Sumber: Data Primer yang diolah, 2020*

Berdasarkan tabel 4.10 diketahui bahwa dari 72 responden, yang menyatakan sangat setuju sebanyak 40 responden atau 55,6%, kemudian yang menyatakan setuju sebanyak 30 responden atau 41,7%, sedangkan yang menyatakan kurang setuju sebanyak 2 responden atau 2,8%, dan yang menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju adalah 0 responden atau tidak ada responden yang menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju. Artinya responden

cenderung menyatakan sangat setuju jika fasilitas Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung tergolong lengkap.

2). Indikator Reability (X2.2)

**Tabel 4.11**  
**(Hasil Kuesioner Pertanyaan X2.2.1)**

No	Pilihan	Skor	Frekuensi	Persentase	Total Skor
1.	Sangat setuju	5	40	55,6%	200
2.	Setuju	4	30	41,7%	120
3.	Kurang setuju	3	-	-	-
4.	Tidak setuju	2	1	1,4%	2
5.	Sangat tidak setuju	1	1	1,4%	1
<b>Total</b>			72	100 %	323

*Sumber: Data Primer yang diolah, 2020*

Berdasarkan tabel 4.11 diketahui bahwa dari 72 responden, yang menyatakan sangat setuju sebanyak 40 responden atau 55,6%, kemudian yang menyatakan setuju sebanyak 30 responden atau 41,7%, sedangkan yang menyatakan kurang setuju sebanyak 0 responden atau tidak ada responden yang memilih kurang setuju, sementara yang menyatakan tidak setuju sebanyak 1 responden atau 1,4% dan yang menyatakan sangat tidak setuju adalah 1 responden atau 1,4%. Artinya responden cenderung menyatakan sangat setuju jika pelayanan yang diberikan oleh Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung tergolong baik.

**Tabel 4.12**  
**(Hasil Kuesioner Pertanyaan X2.2.2)**

No	Pilihan	Skor	Frekuensi	Persentase	Total Skor
1.	Sangat setuju	5	30	41,7%	150
2.	Setuju	4	36	50,0%	144
3.	Kurang setuju	3	6	8,3%	18
4.	Tidak setuju	2	-	-	-
5.	Sangat tidak setuju	1	-	-	-
<b>Total</b>			72	100 %	312

*Sumber: Data Primer yang diolah, 2020*

Berdasarkan tabel 4.12 diketahui bahwa dari 72 responden, yang menyatakan sangat setuju sebanyak 30 responden atau 41,7%, kemudian yang menyatakan setuju sebanyak 36 responden atau 50,0%, sedangkan yang menyatakan kurang setuju sebanyak 6 responden atau 8,3%, dan yang menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju adalah 0 responden atau tidak ada responden yang menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju. Artinya responden cenderung menyatakan setuju jika pelayanan yang diberikan oleh Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung kepada nasabah sangat bisa diandalkan.

## 3). Indikator Responsiviness (X2.3)

**Tabel 4.13**  
**(Hasil Kuesioner Pertanyaan X2.3.1)**

No	Pilihan	Skor	Frekuensi	Persentase	Total Skor
1.	Sangat setuju	5	36	50,0%	180
2.	Setuju	4	34	47,2%	136
3.	Kurang setuju	3	2	2,8%	6
4.	Tidak setuju	2	-	-	-
5.	Sangat tidak setuju	1	-	-	-
<b>Total</b>			72	100 %	322

*Sumber: Data Primer yang diolah, 2020*

Berdasarkan tabel 4.13 diketahui bahwa dari 72 responden, yang menyatakan sangat setuju sebanyak 36 responden atau 50,0%, kemudian yang menyatakan setuju sebanyak 34 responden atau 47,2%, sedangkan yang menyatakan kurang setuju sebanyak 2 responden atau 2,8%, dan yang menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju adalah 0 responden atau tidak ada responden yang menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju. Artinya responden cenderung menyatakan sangat setuju jika Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung memberikan respon yang baik kepada nasabah apabila ada pengaduan keluhan.

**Tabel 4.14**  
**(Hasil Kuesioner Pertanyaan X2.3.2)**

No	Pilihan	Skor	Frekuensi	Persentase	Total Skor
1.	Sangat setuju	5	35	48,6%	175
2.	Setuju	4	36	50,0%	144
3.	Kurang setuju	3	1	1,4%	3
4.	Tidak setuju	2	-	-	-
5.	Sangat tidak setuju	1	-	-	-
<b>Total</b>			72	100 %	322

*Sumber: Data Primer yang diolah, 2020*

Berdasarkan tabel 4.14 diketahui bahwa dari 72 responden, yang menyatakan sangat setuju sebanyak 35 responden atau 48,6%, kemudian yang menyatakan setuju sebanyak 36 responden atau 50,0%, sedangkan yang menyatakan kurang setuju sebanyak 1 responden atau 1,4%, dan yang menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju adalah 0 responden atau tidak ada responden yang menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju. Artinya responden cenderung menyatakan setuju jika pelayanan yang diberikan oleh Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung sangat terampil.

## 4). Indikator Asuransi (X2.4)

**Tabel 4.15**  
**(Hasil Kuesioner Pertanyaan X2.4.1)**

No	Pilihan	Skor	Frekuensi	Persentase	Total Skor
1.	Sangat setuju	5	34	47,2%	170
2.	Setuju	4	35	48,6%	140
3.	Kurang setuju	3	1	1,4%	3
4.	Tidak setuju	2	1	1,4%	2
5.	Sangat tidak setuju	1	1	1,4%	1
<b>Total</b>			72	100 %	316

*Sumber: Data Primer yang diolah, 2020*

Berdasarkan tabel 4.15 diketahui bahwa dari 72 responden, yang menyatakan sangat setuju sebanyak 34 responden atau 47,2%, kemudian yang menyatakan setuju sebanyak 35 responden atau 48,6%, sedangkan yang menyatakan kurang setuju sebanyak 1 responden atau 1,4%, sementara yang menyatakan tidak setuju sebanyak 1 responden atau 1,4% dan yang menyatakan sangat tidak setuju adalah 1 responden atau 1,4%. Artinya responden cenderung menyatakan setuju jika pegawai Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung tepat waktu dalam melayani nasabah.

**Tabel 4.16**  
**(Hasil Kuesioner Pertanyaan X2.4.2)**

No	Pilihan	Skor	Frekuensi	Persentase	Total Skor
1.	Sangat setuju	5	36	50,0%	180
2.	Setuju	4	35	48,6%	140
3.	Kurang setuju	3	1	1,4%	3
4.	Tidak setuju	2	-	-	-
5.	Sangat tidak setuju	1	-	-	-
<b>Total</b>			72	100 %	323

*Sumber: Data Primer yang diolah, 2020*

Berdasarkan tabel 4.16 diketahui bahwa dari 72 responden, yang menyatakan sangat setuju sebanyak 36 responden atau 50,0%, kemudian yang menyatakan setuju sebanyak 35 responden atau 48,6%, sedangkan yang menyatakan kurang setuju sebanyak 1 responden atau 1,4%, dan yang menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju adalah 0 responden atau tidak ada responden yang menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju. Artinya responden cenderung menyatakan sangat setuju jika bertransaksi di Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung terjamin keamanannya.

## 5). Indikator Emphaty (X2.5)

**Tabel 4.17**  
**(Hasil Kuesioner Pertanyaan X2.4.2)**

No	Pilihan	Skor	Frekuensi	Persentase	Total Skor
1.	Sangat setuju	5	43	59,7%	215
2.	Setuju	4	29	40,3%	116
3.	Kurang setuju	3	-	-	-
4.	Tidak setuju	2	-	-	-
5.	Sangat tidak setuju	1	-	-	-
<b>Total</b>			72	100 %	331

*Sumbe: Data Primer yang diolah, 2020*

Berdasarkan tabel 4.17 diketahui bahwa dari 72 responden, yang menyatakan sangat setuju sebanyak 43 responden atau 59,7%, kemudian yang menyatakan setuju sebanyak 29 responden atau 40,3%, sedangkan yang menyatakan kurang setuju sebanyak 0 responden, sementara itu yang menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju juga 0 responden atau tidak ada responden yang menyatakan kurang setuju, tidak setuju dan sangat tidak setuju. Artinya responden cenderung menyatakan sangat setuju jika pegawai Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung mendahulukan kepentingan nasabahnya.

**Tabel 4.18**  
**(Hasil Kuesioner Pertanyaan X2.5.2)**

No	Pilihan	Skor	Frekuensi	Persentase	Total Skor
1.	Sangat setuju	5	42	58,3%	210
2.	Setuju	4	30	41,7%	120
3.	Kurang setuju	3	-	-	-
4.	Tidak setuju	2	-	-	-
5.	Sangat tidak setuju	1	-	-	-
<b>Total</b>			72	100 %	330

*Sumber: Data Primer yang diolah, 2020*

Berdasarkan tabel 4.18 diketahui bahwa dari 72 responden, yang menyatakan sangat setuju sebanyak 42 responden atau 58,3%, kemudian yang menyatakan setuju sebanyak 30 responden atau 41,7%, sedangkan yang menyatakan kurang setuju sebanyak 0 responden, sementara itu yang menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju juga 0 responden atau tidak ada responden yang menyatakan kurang setuju, tidak setuju dan sangat tidak setuju. Artinya responden cenderung menyatakan sangat setuju jika pegawai Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung melayani dengan ramah dan sopan.

c. Variabel Kepuasan Nasabah Menabung (Y)

Kepuasan nasabah dalam penelitian ini diukur menggunakan 3 indikator yang dijabarkan melalui 3 pertanyaan. Indikator variabel

kepuasan nasabah *stay positif thing* (menyampaikan hal positif), *continue purchasing* (melakukan penggunaan secara berkelanjutan), *recomended friend* (merekomendasikan kepada orang lain). Data yang terkumpul dari jawaban responden mengenai kepuasan nasabah menabung dapat dijelaskan secara terperinci dan mendalam.

1). Indikator Stay Positif Thing ( Y<sub>1</sub>)

**Tabel 4.19**  
**(Hasil Kuesioner Pertanyaan Y2.1.1)**

No	Pilihan	Skor	Frekuensi	Persentase	Total Skor
1.	Sangat setuju	5	33	45,8%	165
2.	Setuju	4	36	50,0%	144
3.	Kurang setuju	3	3	4,2%	9
4.	Tidak setuju	2	-	-	-
5.	Sangat tidak setuju	1	-	-	-
<b>Total</b>			72	100 %	318

*Sumber: Data Primer yang diolah, 2020*

Berdasarkan tabel 4.19 diketahui bahwa dari 72 responden, yang menyatakan sangat setuju sebanyak 33 responden atau 45,8%, kemudian yang menyatakan setuju sebanyak 36 responden atau 50,0%, sedangkan yang menyatakan kurang setuju sebanyak 3 responden atau 4,2%, sementara itu yang menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju 0 responden atau tidak ada responden yang menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju. Artinya responden

cenderung menyatakan setuju jika saya merasa puas akan pelayanan yang diberikan oleh Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung.

**Tabel 4.20**  
**(Hasil Kuesioner Pertanyaan Y2.1.2)**

No	Pilihan	Skor	Frekuensi	Persentase	Total Skor
1.	Sangat setuju	5	41	45,8%	205
2.	Setuju	4	31	50,0%	124
3.	Kurang setuju	3	-	-	-
4.	Tidak setuju	2	-	-	-
5.	Sangat tidak setuju	1	-	-	-
<b>Total</b>			72	100 %	329

*Sumber: Data Primer yang diolah, 2020*

Berdasarkan tabel 4.20 diketahui bahwa dari 72 responden, yang menyatakan sangat setuju sebanyak 41 responden atau 56,9%, kemudian yang menyatakan setuju sebanyak 31 responden atau 43,1%, sedangkan yang menyatakan kurang setuju sebanyak 0 responden, sementara itu yang menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju juga 0 responden atau tidak ada responden yang menyatakan kurang setuju, tidak setuju dan sangat tidak setuju. Artinya responden cenderung menyatakan sangat setuju jika saya berpendapat positif Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung.

## 2). Indikator Continue Purchasing (Y2)

**Tabel 4.21**  
**(Hasil Kuesioner Pertanyaan Y2.2.1)**

No	Pilihan	Skor	Frekuensi	Persentase	Total Skor
1.	Sangat setuju	5	35	48,6%	175
2.	Setuju	4	35	48,6%	140
3.	Kurang setuju	3	2	2,8%	6
4.	Tidak setuju	2	-	-	-
5.	Sangat tidak setuju	1	-	-	-
<b>Total</b>			72	100 %	321

*Sumber: Data Primer yang diolah, 2020*

Berdasarkan tabel 4.21 diketahui bahwa dari 72 responden, yang menyatakan sangat setuju sebanyak 35 responden atau 48,6%, kemudian yang menyatakan setuju sebanyak 35 responden atau 48,6%, sedangkan yang menyatakan kurang setuju sebanyak 2 responden atau 2,8%, sementara itu yang menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju 0 responden atau tidak ada responden yang menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju. Artinya responden cenderung menyatakan sangat setuju dan setuju jika saya merasa puas pegawai Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung terampil.

**Tabel 4.22**  
**(Hasil Kuesioner Pertanyaan Y2.2.2)**

No	Pilihan	Skor	Frekuensi	Persentase	Total Skor
1.	Sangat setuju	5	29	40,9%	145
2.	Setuju	4	39	54,2%	156
3.	Kurang setuju	3	1	1,4%	3
4.	Tidak setuju	2	3	4,2%	6
5.	Sangat tidak setuju	1	-	-	-
<b>Total</b>			72	100 %	310

*Sumber: Data Primer yang diolah, 2020*

Berdasarkan tabel 4.22 diketahui bahwa dari 72 responden, yang menyatakan sangat setuju sebanyak 29 responden atau 40,9%, kemudian yang menyatakan setuju sebanyak 39 responden atau 54,2%, sedangkan yang menyatakan kurang setuju sebanyak 1 responden atau 1,4%, sementara itu yang menyatakan tidak setuju sebanyak 3 responden atau 4,2%, dan sangat tidak setuju 0 responden atau tidak ada responden yang menyatakan sangat tidak setuju. Artinya responden cenderung menyatakan setuju dan setuju jika saya merasa puas pegawai Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung berpengalaman.

## 3). Indikator Recommended Friend (Y3)

**Tabel 4.23**  
**(Hasil Kuesioner Pertanyaan Y2.3.1)**

No	Pilihan	Skor	Frekuensi	Persentase	Total Skor
1.	Sangat setuju	5	38	52,8%	190
2.	Setuju	4	32	44,4%	128
3.	Kurang setuju	3	2	2,8%	6
4.	Tidak setuju	2	-	-	-
5.	Sangat tidak setuju	1	-	-	-
<b>Total</b>			72	100 %	324

*Sumber: Data Primer yang diolah, 2020*

Berdasarkan tabel 4.23 diketahui bahwa dari 72 responden, yang menyatakan sangat setuju sebanyak 38 responden atau 52,8%, kemudian yang menyatakan setuju sebanyak 32 responden atau 44,4%, sedangkan yang menyatakan kurang setuju sebanyak 2 responden atau 2,8%, sementara itu yang menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju 0 responden atau tidak ada responden yang menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju. Artinya responden cenderung menyatakan sangat setuju jika saya menjadikan Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung sebagai pilihan pertama dalam menggunakan jasa perbankan.

**Tabel 4.24**  
**(Hasil Kuesioner Pertanyaan Y2.3.1)**

No	Pilihan	Skor	Frekuensi	Persentase	Total Skor
1.	Sangat setuju	5	38	52,8%	190
2.	Setuju	4	32	44,4%	128
3.	Kurang setuju	3	-	-	-
4.	Tidak setuju	2	1	1,4%	2
5.	Sangat tidak setuju	1	1	1,4%	1
<b>Total</b>			72	100 %	327

*Sumber: Data Primer yang diolah, 2020*

Berdasarkan tabel 4.24 diketahui bahwa dari 72 responden, yang menyatakan sangat setuju sebanyak 38 responden atau 52,8%, kemudian yang menyatakan setuju sebanyak 32 responden atau 44,4%, sedangkan yang menyatakan kurang setuju sebanyak 0 responden atau tidak ada responden yang menyatakan kurang setuju, sementara itu yang menyatakan tidak setuju sebanyak 1 responden atau 1,4%, dan sangat tidak setuju 1 atau 1,4% responden. Artinya responden cenderung menyatakan sangat setuju jika saya merekomendasikan kepada keluarga, teman, atau rekan kerja saya untuk menjadi nasabah Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung.

### **C. Hasil Analisis Data**

#### 1. Uji Validitas dan Reliabilitas

##### a. Uji Validitas

Untuk menguji validitas instrument, peneliti menggunakan analisis dengan aplikasi software SPSS 16,0 for windows untuk memperoleh

hasil terarah. Berikut hasil pengujian validitas untuk tingkat validitas dilakukan uji signifikansi dengan membandingkan nilai  $r$  hitung dengan  $r$  tabel. Untuk degree of freedom ( $df$ ) =  $n-2$ . Pada penelitian ini peneliti mengambil responden sebanyak 72 responden besarnya  $df$  dapat dihitung dengan  $72-2$  atau  $df=70$  dengan  $\alpha$  0,05 didapat  $r$  tabel 0,231 jika  $r$  hitung (untuk tiap-tiap butir pertanyaan dapat dilihat pada kolom corrected item pertanyaan total correlation) lebih besar dari  $r$  tabel dan nilai  $r$  positif maka butir pertanyaan tersebut dapat dikatakan valid.

Berikut ini penjelasan rinci dari hasil uji validitas item-item variabel penelitian:

1). Variabel *Handling Complaint* (X1)

**Tabel 4.25**  
**Hasil Uji Validitas Variabel *Handling Complaint* (X1)**

No.	Pertanyaan	$r$ Hitung	$r$ Tabel	Kondisi	Keterangan
1	X1.1	0.770	0,2319	$r$ hitung > $r$ tabel	Valid
2	X1.2	0.796	0,2319	$r$ hitung > $r$ tabel	Valid
3	X1.3	0.791	0,2319	$r$ hitung > $r$ tabel	Valid

Sumber: Data primer yang diolah, 2020

Berdasarkan tabel 4.25 menunjukkan bahwa semua butir pertanyaan variabel *handling complaint* dari nomor 1 sampai dengan nomor 3 bisa dikatakan valid. Karena semua instrument pada tabel di atas mempunyai  $r$  hitung (pearson correlation) lebih besar dari  $r$  tabel yang didapat dari jumlah sampel yaitu 72 dengan taraf signifikansi 0,05 diperoleh nilai 0,2319. Jadi dapat

disimpulkan bahwa semua variabel *handling complaint* adalah valid.

2). Variabel Kualitas Pelayanan *Customer Service* (X2)

**Tabel 4.26**  
**Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan *Customer Service* (X2)**

No.	Pertanyaan	r Hitung	r Tabel	Kondisi	Keterangan
1	X2.1	0.877	0,2319	r hitung > r tabel	Valid
2	X2.2	0.889	0,2319	r hitung > r tabel	Valid
3	X2.3	0.922	0,2319	r hitung > r tabel	Valid
4	X2.4	0.921	0,2319	r hitung > r tabel	Valid
5	X2.5	0.934	0,2319	r hitung > r tabel	Valid
6	X2.6	0.946	0,2319	r hitung > r tabel	Valid
7	X2.7	0.931	0,2319	r hitung > r tabel	Valid
8	X2.8	0.892	0,2319	r hitung > r tabel	Valid
9	X2.9	0.905	0,2319	r hitung > r tabel	Valid
10	X2.10	0.871	0,2319	r hitung > r tabel	Valid

Sumber: Data primer yang diolah, 2020

Berdasarkan tabel 4.26 menunjukkan bahwa semua butir pertanyaan variabel kualitas pelayanan *customer service* dari nomor 1 sampai dengan nomor 10 bisa dikatakan valid. Karena semua instrument pada tabel di atas mempunyai r hitung (pearson correlation) lebih besar dari r tabel yang didapat dari jumlah sampel yaitu 72 dengan taraf signifikansi 0,05 diperoleh nilai 0,2319. Jadi dapat disimpulkan bahwa semua variabel kualitas pelayanan *customer service* adalah valid.

## 3). Variabel Kepuasan Nasabah Menabung

**Tabel 4.27**  
**Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Nasabah Menabung (Y)**

No.	Pertanyaan	r Hitung	r Tabel	Kondisi	Keterangan
1	X2.1	0.669	0,2319	r hitung > r tabel	Valid
2	X2.2	0.763	0,2319	r hitung > r tabel	Valid
3	X2.3	0.873	0,2319	r hitung > r tabel	Valid
4	X2.4	0.905	0,2319	r hitung > r tabel	Valid
5	X2.5	0.883	0,2319	r hitung > r tabel	Valid
6	X2.6	0.854	0,2319	r hitung > r tabel	Valid

*Sumber: Data primer yang diolah, 2020*

Berdasarkan tabel 4.27 menunjukkan bahwa semua butir pertanyaan variabel kepuasan nasabah menabung dari nomor 1 sampai dengan nomor 6 bisa dikatakan valid. Karena semua instrument pada tabel di atas mempunyai r hitung (pearson correlation) lebih besar dari r tabel yang didapat dari jumlah sampel yaitu 72 dengan taraf signifikansi 0,05 diperoleh nilai 0,2319. Jadi dapat disimpulkan bahwa semua variabel kepuasan nasabah menabung adalah valid.

## b. Uji Reliabilitas

Reliabilitas instrumen adalah hasil pengukuran yang dapat dipercaya. Reliabilitas instrumen diperlukan untuk mendapatkan data sesuai dengan tujuan pengukuran. Untuk mencapai hal tersebut, dilakukan uji reliabilitas dengan menggunakan Alpha Cronbach's diukur berdasarkan skala Alpha Cronbach's 0 sampai 1. Jika skala itu dikelompokkan alpha dapat diinterpretasikan sebagai berikut :

6. Nilai alpha cronboach 0,00 s/d 0,20, maka kurang reliabel

7. Nilai alpha cronbach 0,21 s/d 0,40, maka agak reliabel
8. Nilai alpha cronbach 0,41 s/d 0,60, maka cukup reliabel
9. Nilai alpha cronbach 0,61ms/d 0,80, maka reliabel
10. Nilai alpha cronbach 0,81 s/d 1,00, maka sangat reliabel

Uji reliabilitas sinstrumen untuk masing-masing pertanyaan dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

a) Variabel *Handling Complaint*

**Tabel 4.28**

**Hasil Uji Reliabilitas Instrumen *Handling Complaint***

<b>Reliabilitas Statistics</b>	
Cronbach's Alpha	N of Items
.687	3

*Sumber: Data primer yang diolah, 2020*

Berdasarkan hasil analisis pada tabel 4.28 menunjukkan bahwa nilai *Cronbach's Alpha* hitung untuk variabel *handling complaint* adalah sebesar 0,687. Maka dapat disimpulkan bahwa nilai Alpha Crounbach berada di antara 0,61 s/d 0,80. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa semua instrument *handling complaint* adalah reliabel.

b) Variabel Kualitas Pelayanan *Customer Service*

**Tabel 4.29**  
**Hasil Uji Reliabilitas Instrumen**  
**Kualitas Pelayanan *Customer Service***

**Reliabilitas Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.976	10

*Sumber: Data primer yang diolah, 2020*

Berdasarkan hasil analisis pada tabel 4.29 menunjukkan bahwa nilai *Cronbach's Alpha* hitung untuk variabel kualitas pelayanan *customer service* adalah sebesar 0,976. Maka dapat disimpulkan bahwa nilai Alpha Cronbach berada di antara 0.81 s/d 1.00. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa semua instrument kualitas pelayanan *customer service* adalah sangat reliabel.

## c) Variabel Kepuasan Nasabah Menabung

**Tabel 4.30**  
**Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Kepuasan**  
**Nasabah Menabung**

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.903	6

*Sumber: Data primer yang diolah, 2020*

Berdasarkan hasil analisis pada tabel 4.30 menunjukkan bahwa nilai *Cronbach's Alpha* hitung untuk variabel kepuasan

nasabah menabung adalah sebesar 0,903. Maka dapat disimpulkan bahwa nilai Alpha Cronbach berada di antara 0.81 s/d 1.00. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa semua instrument kepuasan nasabah menabung adalah sangat reliabel.

## 2. Uji Asumsi Klasik

### a. Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas ini diterapkan untuk analisis regresi yang terdiri dari dua atau lebih variabel dimana akan diukur tingkat hubungan atau pengaruh antar variabel melalui besaran koefisien korelasi. Multikolinieritas dideteksi dengan menggunakan SPSS yaitu dengan melihat nilai pada *Variance Inflation Factors* (VIF) dan *tolerance*. Batas yang digunakan untuk nilai tolerance adalah 0,10 sementara pada VIF batas yang digunakan adalah 10. Apabila nilai tolerance lebih kecil dari 0,10 dan nilai VIF lebih besar dari 10, maka terjadi multikolinieritas. Berikut hasil uji multikolinieritas dengan menggunakan matriks korelasi:

**Tabel 4.31**  
**Hasil Uji Multikolinieritas**

Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	Handling Complaint	.925	1.082
	Kualitas Pelayanan Customer Service	.925	1.082

a. Dependent Variable: Kepuasan nasabah menabung

Sumber: Data primer yang diolah, 2020

Berdasarkan tabel 4.31 menunjukkan bahwa hasil uji multikolinieritas untuk variabel *handling complaint* (X1) dengan VIF sebesar 1,082 dan tolerance 0,925, variabel kualitas pelayanan *customer service* (X2) dengan VIF sebesar 1,082 dan tolerance 0,925. artinya data tersebut tidak terjadi gejala multikolinieritas, karena angka tolerance lebih dari 0,10 dan nilai VIF kurang dari 10.

b. Uji Autokorelasi

Uji ini merupakan salah satu uji asumsi klasik yang digunakan untuk melihat apakah terjadi korelasi antara variabel suatu periode tertentu dengan periode sebelumnya. Untuk mengetahui suatu persamaan regresi ada atau tidaknya korelasi dapat diuji dengan Durbin-Watson (DW) dengan ketentuan sebagai berikut:

- 1) Angka D-W di bawah -2 berarti ada autokorelasi yang positif.
- 2) Angka D-W di antara -2 berarti tidak ada autokorelasi yang positif
- 3) Angka D-W di atas 2 berarti ada autokorelasi yang negatif.

Selain itu juga dapat digunakan cara lain. Uji Durbin Waston akan menghasilkan nilai Durbin Waston (DW) yang nantinya akan dibandingkan dengan dua nilai Durbin Waston Tabel, yaitu DurbinUpper (DU) dan Durbin Lower (DL). Dikatakan tidak terdapat autokorelasi jika nilai  $DW > DU$  dan  $(4-DW) > DU$  atau bisa dinotasikan juga sebagai berikut:  $(4-DW) > DU < DW$ .

**Tabel 4.32**  
**Uji Autokorelasi (Durbin Waston)**

**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.619 <sup>a</sup>	.383	.365	1.71209	1.689

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan Customer Service, Handling Complaint

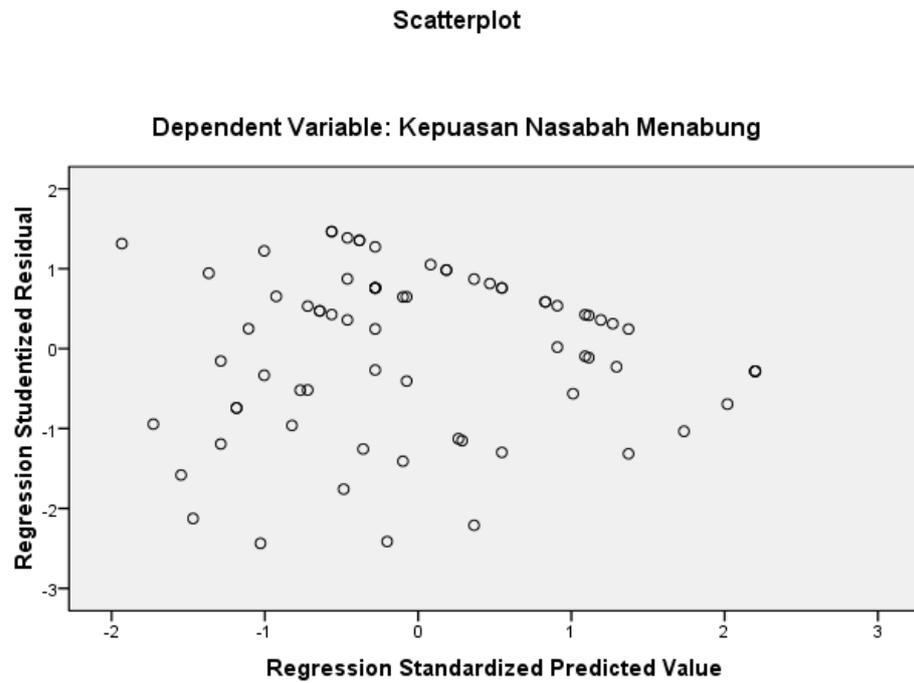
b. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah Menabung

Berdasarkan tabel 4.32 di atas menunjukkan bahwa nilai Durbin Watson sebesar 1,689 maka dibandingkan dengan nilai tabel Durbin Watson yang diperoleh dari nilai  $dL = 1,5611$  dan  $dU = 1,6751$  maka Nilai DW lebih besar daripada batas atas 1,6751 atau lebih kecil dari  $4 - dU = 2,3249$ , jadi dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat autokorelasi positif dan negatif .

c. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varian dari residual suatu pengamatan ke pengamatan yang lain. heteroskedastisitas dideteksi dengan menggunakan media grafik scatterplot, apabila grafik membentuk pola khusus maka terdapat heteroskedastisitas. Tetapi, jika tidak ada pola yang jelas, serta titik-titik menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas. Hasil uji heteroskedastisitas adalah sebagai berikut:

**Gambar 4.33**  
**Hasil Uji Heteroskedastisitas**



*Sumber: Data primer yang diolah, 2020*

Berdasarkan gambar 4.32 scatterplot menunjukkan bahwa tidak terbentuk pola tertentu yang jelas serta titik yang menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y. Jadi dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heterokedasitas pada model regresi.

**Tabel 4.34**  
**Hasil Uji Glejser**

Coefficients <sup>a</sup>		
Model		Sig.
1	(Constant)	.010
	Handling Complaint	.344
	Kualitas Pelayanan	.264
	Customer Service	.264

a. Dependent Variable: Abs\_Res

*Sumber: Data primer yang diolah, 2020*

Dari data di atas diketahui bahwa nilai signifikansi variabel *Handling Complaint* (X1)  $0,344 > 0,05$ , variabel kualitas pelayanan *Customer Service* (X2)  $0,264 > 0,05$ . Berdasarkan hasil uji Glejser di atas bahwa kedua variabel tidak terjadi heteroskedastisitas.

d. Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk melihat apakah nilai residual terdistribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah memiliki nilai residual yang terdistribusi normal. Asumsi normalitas dapat diuji dengan analisis grafik atau analisis statistik. Dalam penelitian ini di uji dengan *Kolmogorov-Smirnov* dengan tingkat signifikansi 5%, residual dikatakan normal apabila angka probabilitasnya lebih dari 0,05 dan sebaliknya residual dikatakan tidak normal apabila probabilitasnya kurang dari 0,05. Berikut uji normalitas pada penelitian ini:

**Tabel 4.35**  
**Uji Normalitas dengan One-Sample**  
**Kolmogorov-Smirnov Test**

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		Unstandardized Residual
N		72
Normal Parameters <sup>a</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.93942000
Most Extreme Differences	Absolute	.138
	Positive	.073
	Negative	-.138
Kolmogorov-Smirnov Z		1.171
Asymp. Sig. (2-tailed)		.129
a. Test distribution is Normal.		

*Sumber: Data primer yang diolah, 2020*

Berdasarkan tabel 4.35 di atas menunjukkan bahwa N (jumlah data) yang digunakan dalam penelitian ini adalah 72. Terlihat bahwa nilai (*Asymp. Sig. (2-tailed)*) sebesar 0,129 lebih besar dari 0,05, sehingga dapat disimpulkan bahwa residual berdistribusi normal.

### 3. Uji Regresi Linier Berganda

Uji regresi dilakukan untuk mengetahui besarnya pengaruh antar variabel antara variabel *Handling Complaint* dan variabel Kualitas Pelayanan *Customer Service* terhadap kepuasan nasabah menabung di Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung.

**Tabel 4.36**  
**Hasil Uji Regresi Linier Berganda**

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	11.079	3.321		3.336	.001
	Handling Complaint	.564	.176	.339	3.204	.002
	Kualitas Pelayanan Customer Service	.220	.071	.328	3.097	.003

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah Menabung

*Sumber: Data primer yang diolah, 2020*

Berdasarkan data di atas maka dapat diperoleh persamaan data dengan persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + e$$

$$Y = 11,079 + 0,564X_1 + 0,220X_2$$

Berdasarkan dari persamaan di atas dapat disimpulkan bahwa :

- Nilai konstanta sebesar 11,079 artinya jika variabel X1 (*Handling Complaint*), variabel X2 (*Kualitas Pelayanan Customer Service*), dalam keadaan tetap atau sama dengan 0 (nol), maka nilai variabel Y (kepuasan nasabah menabung di Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung) akan mengalami peningkatan sebesar 11,079.

- b. Koefisien regresi X1 sebesar 0,564 menunjukkan peningkatan sebesar 1 skala dalam jawaban responden maka *Handling Complaint* akan meningkatkan kepuasan nasabah menabung sebesar 0,564. Koefisien bernilai positif artinya terjadi pengaruh antara *Handling Complaint* dengan kepuasan nasabah menabung di Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung.
- c. Koefisien regresi X2 sebesar 0,220 menunjukkan peningkatan sebesar 1 skala dalam jawaban responden maka kualitas pelayanan *Customer Service* akan meningkatkan kepuasan nasabah menabung di Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung sebesar 0,220. Koefisien bernilai positif artinya terjadi pengaruh antara kualitas pelayanan *Customer Service* dengan kepuasan nasabah menabung di Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung, semakin baik kualitas pelayanan maka akan semakin meningkatkan kepuasan nasabah menabung di Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung.

#### 4. Uji Hipotesis

##### a. Uji t (parsial)

Uji t digunakan untuk menguji pengaruh parsial antara variabel bebas yaitu *Handling Complaint* (X1), kualitas pelayanan *Customer Service* (X2) terhadap variabel terikat yaitu kepuasan nasabah menabung (Y). Diketahui bahwa t-tabel ( $\alpha/2$ , n-k-1), maka  $df = n-k-1 = 72 - 2 - 1 = 69$  dengan signifikansi 5% (0,05) adalah 1,66724 sedangkan penghitungan t-hitung adalah sebagai berikut:

**Tabel 4.37**  
**Hasil Uji t**

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	11.079	3.321		3.336	.001
	Handling Complaint	.564	.176	.339	3.204	.002
	Kualitas Pelayanan Customer Service	.220	.071	.328	3.097	.003

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Menabung

Sumber: Data primer yang diolah, 2020

1) Variabel *Handling Complaint* (X1)

Nilai  $t_{\text{tabel}}$  dilihat dari taraf signifikansi 0,05 dimana  $df = n - k - 1$  yaitu  $72 - 2 - 1 = 69$  yaitu 1,66724, sedangkan  $t_{\text{hitung}}$  X1 yaitu sebesar 3,204 atau nilai  $t_{\text{hitung}} > t_{\text{tabel}}$  ( $3,204 > 1,66724$ ). maka  $H_1$  teruji, sehingga  $H_1$  diterima dan  $H_0$  ditolak. Jadi, dapat disimpulkan bahwa variabel *Handling Complaint* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah menabung di Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung. Artinya, semakin tinggi *Handling Complaint* maka semakin tinggi pula kepuasan nasabah menabung di Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung. Begitu juga sebaliknya, jika semakin rendah *Handling Complaint* maka akan semakin rendah pula kepuasan nasabah menabung di Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung. Selanjutnya variabel X1 dengan nilai sig sebesar 0,002 lebih

kecil dibandingkan nilai  $\alpha = 0,05$  ( $0,000 < 0,05$ ), artinya  $H_1$  diterima.

2) Variabel Kualitas Pelayanan Customer Service (X2)

Nilai  $t_{tabel}$  dilihat dari taraf signifikansi 0,05 dimana  $df = n - k - 1$  yaitu  $72 - 2 - 1 = 69$  yaitu 1,66724, sedangkan  $t_{hitung}$  X1 yaitu sebesar 3,097 atau nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $3,097 > 1,66724$ ). maka  $H_1$  teruji, sehingga  $H_1$  diterima dan  $H_0$  ditolak. Jadi, dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan *Customer Service* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah menabung di Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung. Artinya, semakin tinggi kualitas pelayanan *Customer Service* maka semakin tinggi pula kepuasan nasabah menabung di Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung. Begitu juga sebaliknya, jika semakin rendah kualitas pelayanan *Customer Service* maka akan semakin rendah pula kepuasan nasabah menabung di Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung. Selanjutnya variabel X2 dengan nilai sig sebesar 0,003 lebih kecil dibandingkan nilai  $\alpha = 0,05$  ( $0,000 < 0,05$ ), artinya  $H_1$  diterima.

b. Uji Statistik f (Simultan)

Uji F digunakan untuk membuktikan adanya pengaruh yang signifikan antara variabel *Handling Complaint* dan Kualitas Pelayanan *Customer Service*, berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan nasabah menabung di Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung. Berdasarkan hasil pengolahan dengan program SPSS

maka didapat hasil uji F-Hitung, yang hasilnya dapat dilihat sebagai berikut:

**Tabel 4.38**  
**Hasil Uji F (simultan)**

ANOVA <sup>b</sup>						
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	104.740	2	52.370	13.591	.000 <sup>a</sup>
	Residual	265.871	69	3.853		
	Total	370.611	71			

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan Customer Service, Handling Complaint

b. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah Menabung

*Sumber: Data primer yang diolah, 2020*

Berdasarkan tabel ANOVA atau tabel 4.38 di atas dapat dilihat F hitung sebesar 13.591 dengan nilai signifikansi sebesar 0,000 (<0,05). Sementara untuk  $F_{\text{Hitung}} 13.591 > F_{\text{tabel}} 2,74$ . Hal ini menunjukkan bahwa secara bersama-sama terdapat pengaruh positif dan signifikan antara *Handling Complaint* ( $X_1$ ), dan Kualitas Pelayanan *Customer Service* ( $X_2$ ), terhadap Kepuasan Nasabah Menabung di Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung (Y). Variabel independen yaitu kepuasan nasabah menabung berpengaruh positif dan signifiikan secara keseluruhan terhadap *Handling Complaint* dan kualitas pelayanan *Customer Service*.

c. Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Koefisien determinasi ( $R^2$ ) digunakan untuk mengetahui kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen. Besarnya koefisien determinasi dapat dilihat pada *adjusted r square* dan dinyatakan dalam persentase. Hasil koefisien determinasi ( $R^2$ ) antara *Handling Complaint* dan kualitas pelayanan *Customer Service* terhadap kepuasan nasabah menabung di Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

**Tabel 4.39**  
**Koefisien Determinasi ( $R^2$ )**

Model Summary <sup>b</sup>				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.532 <sup>a</sup>	.283	.262	1.963

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan Customer Service, Handling Complaint

b. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah Menabung

Sumber: Data Primer yang diolah, 2020

Pada tabel 4.39 menunjukkan bahwa pada tabel statistic model summary diketahui bahwa nilai koefisien korelasi (R) sebesar 0,532 dan koefisien determinasi (Adjusted R Square) sebesar 0,262. Sehingga dapat diartikan bahwa variabel kepuasan nasabah menabung (Y) yang dapat dijelaskan oleh variabel bebas *Handling Complaint* (X1), dan kualitas pelayanan Customer Service (X2), sebesar 0,262 atau 26,2%. Jadi variabel independen mampu menjelaskan variabel dependen sebesar 26,2% sedangkan sisanya 73,8% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam penelitian ini.