

BAB IV

HASIL PENELITIAN

A. Deskripsi Objek Penelitian

1. Profil Bank Jatim Syariah

Unit usaha syariah atau Bank Jatim Syariah (BJS) didirikan berdasarkan surat Bank Indonesia Nomor 9/7/DS/Sb tanggal 14 April 2007 perihal: persetujuan pendirian unit usaha syariah (UUS), pembukaan kantor cabang syariah dan anggota Dewan Pengawas syariah (DPS) serta surat Bank Indonesia Nomor 9/148/DPIP/Sb tanggal 24 Juli 2007 perihal: pembukaan kantor cabang syariah. Sedangkan untuk operasionalnya Bank Jatim Syariah sendiri diresmikan pada hari Selasa tanggal 21 Agustus 2007 atau bertepatan pada tanggal 8 Syaban 1428H.

Selama beroperasi Bank Jatim Syariah telah dengan banyak melakukan pengembangan dan inovasi guna memberikan layanan financial yang terbaik sesuai kebutuhan nasabah melalui beragam produk sesuai dengan prinsip syariah. Sepanjang tahun 2014 Bank Jatim Syariah telah menambah sejumlah kantor baru, yaitu 2 kantor cabang di Kediri dan Malang; 2 kantor cabang pembantu di Madiun dan Jember. Di tahun 2015 terdapat penambahan jaringan berupa peningkatan status cabang pembantu Gresik dan Madiun sebagai kantor cabang; pendirian 5 kantor cabang pembantu di Blitar, Jombang, Surabaya Utara, Surabaya Barat, dan Surabaya Timur; serta penambahan 50 kantor layanan syariah dan 6

ATM. Dengan ekspansi jaringan tersebut, akhir tahun 2014 Bank Jatim Syariah memiliki 5 kantor cabang, 10 kantor cabang pembantu, 97 kantor layanan syariah dan 6 ATM sebagai lembaga keuangan yang terpercaya.

Bank Jatim Syariah Kantor Cabang Kediri didirikan dan resmi beroperasi pada tanggal 17 Januari 2014, yang beralamatkan di JL. Diponegoro No. 50 B. Pelayanan menjadi salah satu unsur penting dalam pengembangan bisnis bank khususnya Bank Jatim Syariah cabang Kediri. Terkait dengan hal itu Bank Jatim Syariah cabang Kediri berkomitmen untuk memberikan kemudahan kepada masyarakat dalam bertransaksi melalui pelunasan jaringan, baik jaringan kantor, layanan syariah, maupun *electronic channel* berupa ATM (*Automatic Teller Machine*), *SMS Banking*, *EDC* dan *Mobile Banking*.

Bank Jatim Syariah membangun karakter sumber Daya Insani (SDI) dengan prinsip yang dicontohkan oleh Rasulullah SAW yaitu: insane BJS yang beriman, cerdas, amanah, jujur, berkomunikasi dengan baik. Pribadi yang demikian diharapkan akan memiliki empati. Edukasi, dan berorientasi hasil yang sepenuhnya mengutamakan layanan fokus kepada nasabah. Kami menyebut karakter tersebut dengan BJS FASTER (*Fathonah, Amanah, Sidiq, Tabligh, Empati dan Result Oriented*).

2. Visi dan Misi Bank Jatim Syariah

a. Visi:

- 1) Menjadi “Bank Regional Terbaik”

b. Misi :

- 1) Meningkatkan Pangsa Pasar.
- 2) Meningkatkan profesionalisme, memiliki integritas yang tinggi dan berorientasi pada kebutuhan pasar.
- 3) Memberikan nilai yang optimal bagi pemangku kepentingan (stakeholder) dan pemegang saham (shareholder).
- 4) Memfasilitasi pengembangan usaha Mikro kecil dan menengah.
- 5) Mendorong pertumbuhan Ekonomi Jawa Timur.

3. Lokasi Bank Jatim Syariah Kantor Cabang Kediri**a. Lokasi**

Bank Jatim Syariah Kantor Cabang Kediri terletak di Jl. Diponegoro No. 50 B Kediri. Pemilihan lokasi ini berdasarkan atas beberapa pertimbangan antara lain:

- 1) Dekat dengan pemukiman penduduk

Lokasi yang dekat dengan pemukiman penduduk menguntungkan bagi Bank Jatim Syariah Kantor Cabang Kediri untuk dapat memasarkan produknya serta memudahkan penduduk sekitar dalam menggunakan jasa Bank Jatim Syariah Kantor Cabang Kediri.

- 2) Mudah dijangkau

Lokasi yang strategis yaitu berada di dekat Jl. Mayjend Sungkono yaitu jalan utama menuju Kabupaten Nganjuk dan Mojokerto sangat mudah diakses. Selain itu Bank Jatim Syariah

sendiri berada di Jl. Diponegoro yaitu jalan utama menuju Pare dan Malang, yang dilalui angkutan umum seperti bis antar kota Kediri-Malang.

3) Dekat dengan fasilitas umum

Bank Jatim Syariah Kantor Cabang Kediri terletak di lokasi yang dekat dengan *mall* terbesar di Kediri, Kediri Town Square. Selain itu depan Bank Jatim Syariah juga terdapat kantor pos. Sedang dibelakang Bank Jatim Syariah terdapat pabrik rokok Gudang Garam.

4) Keamanan lingkungan

Bank Jatim Syariah Kantor Cabang Kediri dijaga *security* 7x24 jam. Selain itu CCTV terpasang di setiap sudut semakin menambah keamanan dan kenyamanan bagi para nasabah.

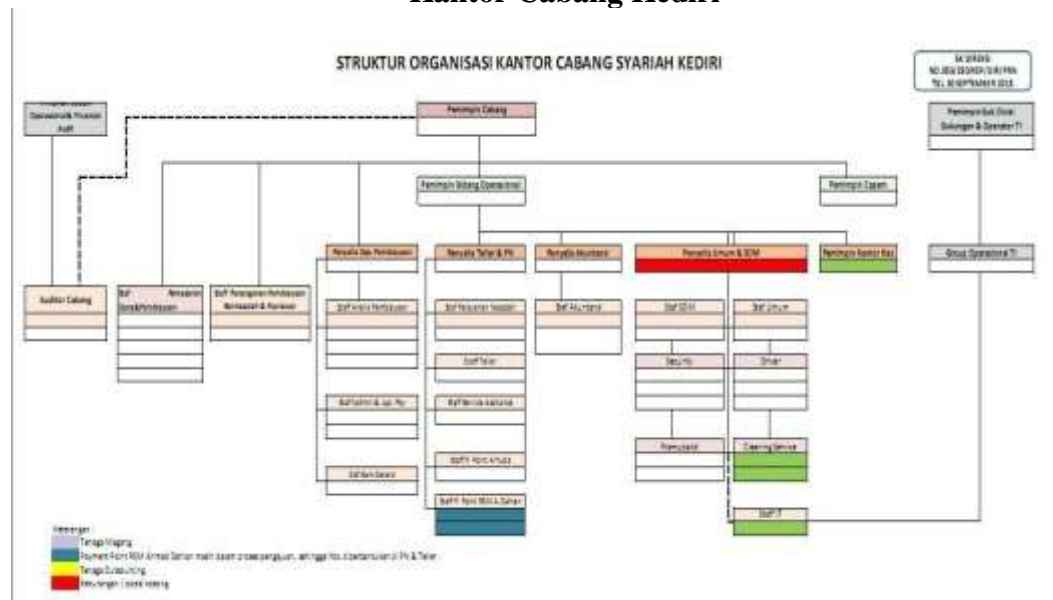
b. Kondisi Fisik Bank Jatim Syariah Kantor Cabang Kediri

- 1) Lantai satu Bank Jatim Syariah Kantor Cabang Kediri digunakan untuk *Frontliner*, dimana yang meliputi *Teller* dan *Service Assistant*, ruang untuk Penyelia Teller & Teller, juga untuk ruang gadai dan *marketing* serta untuk toilet dan gudang.
- 2) Lantai dua digunakan untuk Pemimpin Bagian Operasional, Penyelia Pembiayaan, ruang Analisis Pembiayaan, ruang Admin Pembiayaan, ruang Auditor Cabang dan toilet lantai dua. Juga mushola dan tempat wudhu.

- 3) Lantai tiga digunakan untuk Kepala Cabang Bank Jatim Syariah Kantor Cabang Kediri, ruang Penyelia Umum & SDM, ruang staff akuntansi, ruang rapat, *pantry* dan toilet lantai 3.
- 4) Sedangkan untuk lantai empat digunakan untuk ruang arsip keuangan.

4. Struktur Organisasi Bank Jatim Syariah Kantor Cabang Kediri

Gambar 4.1
Struktur Organisasi Bank Jatim Syariah
Kantor Cabang Kediri



Sumber: Bank Jatim Syariah Kantor Cabang Kediri, 2020.

5. Produk-Produk Bank Jatim Syariah Kantor Cabang Kediri

a. Produk Funding

1) Tabungan Barokah

Simpanan dengan prinsip Bagi Hasil (Mudharabah) antara Bank dengan Nasabah sesuai nisbah yang telah disepakati, yang penarikannya bisa dilakukan sewaktu-waktu.

2) Tabungan Haji Amanah

Simpanan yang menggunakan prinsip bagi hasil (Mudharabah) tabungan kepercayaan umat untuk mewujudkan niat dan langkah menuju Baitullah dan insya Allah menjadi Haji yang mabrur.

3) Tabungan Umroh iB Amanah

Tabungan umroh iB Amanah merupakan produk tabungan dengan prinsip Wadiah yang membantu untuk mempersiapkan perjalanan Umroh impian Anda bersama keluarga.

4) Tabunganku iB

Tabunganku iB merupakan salah satu simpanan dengan menggunakan prinsip Wadiah Yad Adh Dhamanah dimana simpanan Anda diperlakukan sebagai titipan dan penarikannya dapat dilakukan setiap saat.

5) Tabungan Sempel iB

Tabungan simpel iB merupakan tabungan Diperuntukkan untuk siswa – siswi usia dibawah 17 tahun dan belum memiliki KTP.

b. Produk Financing

1) Multiguna Syariah

Multiguna syariah adalah salah satu Fasilitas Pembiayaan yang diberikan Bank Jatim syariah kepada Nasabah yang mempunyai penghasilan tetap (*fix income*) dengan menggunakan akad Murabahah.

2) Produk *Kafalah*

Bank Garansi adalah jaminan yang diberikan Bank kepada pihak ketiga (terjamin) untuk jangka waktu tertentu, jumlah tertentu dan keperluan tertentu atas pemenuhan kewajiban nasabah (yang dijamin) kepada pihak ketiga yang dimaksud.

3) Emas iB Barokah

Fasilitas pembiayaan yang diberikan bank kepada nasabah berdasarkan kesepakatan, dimana nasabah menyerahkan secara fisik barang berharga berupa emas (baik lantakan maupun perhiasan), selanjutnya bank memberikan surat gadai sebagai jaminan pengembalian seluruh atau sebagian hutang nasabah kepada bank.

4) Kepemilikan Logam Emas Ib Barokah

Pembiayaan yang diberikan untuk membantu nasabah dalam kepemilikan emas lantakan dengan cara mengangsur setiap bulan.

5) Umroh iB Maqbula (Jalan Anda Menuju Baitullah)

Produk pembiayaan kepada Nasabah yang akan melakukan perjalanan Umroh dengan angsuran tetap sampai dengan jangka waktu pembiayaan.

6) KPR iB Griya Barokah

Pembiayaan jangka pendek, menengah, atau panjang yaitu pembiayaan yang digunakan untuk membiayai pembelian rumah tinggal (konsumtif) maupun renovasi, baik baru maupun bekas,

di lingkungan developer maupun non developer, dengan sistem murabahah.

7) Ijarah Muntahiyah Bit Tamlik

Memberikan fasilitas kepada nasabah yang membutuhkan manfaat atas barang (sewa) dengan pembayaran tangguh, dengan opsi memiliki dikemudian hari.

c. Deposito dan Giro

1) Deposito Barokah

Simpanan berjangka dalam bentuk deposito dengan prinsip mudharabah mutlaqah dengan bagi hasil yang bersaing dan aman.

2) Giro Amanah

Sarana penyimpanan dana dengan menggunakan prinsip Wadiah Yad Dhmanah, yang penarikannya dapat dilakukan setiap saat dengan menggunakan cek atau bilyet giro.

B. Karakteristik Responden

Sebagaimana dijelaskan dalam bab sebelumnya, penelitian ini merupakan penelitian lapangan yang cara pengambilan informasi atau data-data yang dibutuhkan peneliti mengenai tanggapan responden adalah dengan menggunakan angket atau kuisioner. Teknik yang digunakan dalam pengambilan sampel adalah teknik *Simple Random Sampling* yaitu memilih sampel dari orang atau unit yang paling mudah dijumpai dari keseluruhan nasabah pembiayaan di Bank Jatim Syariah Kantor Cabang Kediri. Adapun

populasi dalam penelitian ini yaitu seluruh nasabah pembiayaan murabahah dengan jumlah sampel sebanyak 208 responden. Setiap responden diberikan angket untuk memberikan jawaban atas pernyataan yang telah disediakan yang diukur dengan menggunakan *skala likert*.

Sebelum dilakukan analisis, terlebih dahulu peneliti menjelaskan mengenai data-data responden yang digunakan sebagai sampel yang diambil dari nasabah pembiayaan murabahah yang ada di Bank Jatim Syariah Kantor Cabang Kediri adalah sebagai berikut:

1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Adapun data mengenai jenis kelamin responden nasabah pembiayaan murabahah yang ada di Bank Jatim Syariah Kantor Cabang Kediri adalah sebagai berikut:

Tabel 4.1
Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Presentase (%)
1.	Laki-laki	89	42,78%
2.	Perempuan	119	57,21%
	Jumlah	208	100%

Sumber: Data Primer diolah SPSS 16.0, 2020.

Berdasarkan tabel 4.1 diatas diketahui bahwa dari 208 responden, jumlah responden yang berjenis kelamin laki-laki sebanyak 89 responden atau 42,78%, sedangkan jumlah responden berjenis kelamin perempuan sebanyak 119 atau 57,21%. Data tersebut menunjukkan bahwa nasabah yang sering mengajukan pembiayaan di Bank Jatim

Syariah Kantor Cabang Kediri adalah nasabah yang berjenis kelamin perempuan.

2. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Usia

Adapun karakteristik data berdasarkan jenis usia responden nasabah pembiayaan murabahah di Bank Jatim Syariah Kantor Cabang Kediri adalah sebagai berikut:

Tabel 4.2
Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Usia

No	Jenis Usia	Jumlah	Presentase (%)
1.	<30 Tahun	29	13,94%
2.	31-40 Tahun	69	33,17%
3.	41-50 Tahun	89	42,79%
4.	>50 Tahun	21	10,09%
	Jumlah	208	100%

Sumber: Data Primer diolah SPSS 16.0, 2020.

Berdasarkan tabel 4.2 diatas diketahui bahwa dari 208 responden nasabah pembiayaan murabahah di Bank Jatim Syariah Kantor Cabang Kediri, jumlah responden yang berusia kurang dari 30 tahun berjumlah 29 responden atau 13,94%, jumlah responden pada usia 31-40 tahun berjumlah 69 responden atau 33,17%, jumlah responden pada usia 41-50 tahun berjumlah 89 responden atau 42,79%, dan jumlah responden pada usia lebih dari 50 tahun berjumlah 21 responden atau 10,09. Hal ini berarti jumlah nasabah pembiayaan murabahah di Bank Jatim Syariah Kantor Cabang Kediri berusia kisaran 41-50 tahun.

3. Karakteristik Berdasarkan Pekerjaan Responden

Adapun data mengenai karakteristik responden berdasarkan pekerjaan nasabah pembiayaan murabahah yang ada di Bank Jatim Syariah Kantor Cabang Kediri adalah sebagai berikut:

Tabel 4.3
Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

No	Pekerjaan Responden	Jumlah	Presentase (%)
1.	Pegawai Negeri	79	37,98%
2.	Swasta	69	33,17%
3.	Pedagang	19	9,13%
4.	Wiraswasta	21	10,09%
5.	Lain-lain	20	9,61%
	Jumlah	208	100%

Sumber: Data Primer diolah SPSS 16.0, 2020.

Berdasarkan tabel 4.3 diatas diketahui bahwa dari 208 responden, dapat diketahui bahwa responden yang bekerja sebagai pegawai negeri berjumlah 79 responden atau 37,98 %, jumlah pekerja swasta sebanyak 69 responden atau 33,17%, jumlah pekerja pedagang sebanyak 19 responden atau 9,13%, jumlah pekerja wiraswasta sebanyak 21 responden atau 10,09%, dan jumlah pekerja lain-lain responden sebanyak 20 responden atau 9,61%. Berdasarkan Data tersebut menunjukkan bahwa nasabah yang mendominasi untuk melakukan pembiayaan di Bank Jatim Syariah Kantor Cabang Kediri adalah nasabah yang berkerja sebagai pegawai negeri.

C. Deskripsi Variabel

Angket yang telah disebarakan kepada responden yang terdiri atas 39 item pernyataan yang dibagi dalam 4 kategori yaitu:

- a. 11 pernyataan yang digunakan untuk mengukur pengaruh tingkat margin (X_1)
- b. 8 pernyataan yang digunakan untuk mengukur pengaruh Promosi (X_2)
- c. 10 pernyataan yang digunakan untuk mengukur pengaruh kualitas pelayanan (X_3)
- d. 10 pernyataan yang digunakan untuk mengukur pengaruh kepuasan nasabah (Y)

Berikut adalah hasil jawaban yang peneliti peroleh dari responden dalam hal ini nasabah :

a. Tingkat Margin (X_1)

Tabel 4.4
Deskripsi Data Variabel Tingkat Margin

ITEM	SS		S		RR		TS		STS	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
X1.1	43	20,7%	159	76,4%	6	2,9%	0	0%	0	0%
X1.2	39	18,8%	157	75,5%	12	5,8%	0	0%	0	0%
X1.3	51	24,5%	145	69,7%	12	5,8%	0	0%	0	0%
X1.4	64	30,8%	131	63,0%	13	6,2%	0	0%	0	0%
X1.5	75	36,1%	111	53,4%	19	9,1%	3	1,4%	0	0%
X1.6	60	28,8%	134	64,4%	12	5,8%	2	1,0%	0	0%
X1.7	73	35,1%	129	62,0%	6	2,9%	0	0%	0	0%

X1.8	58	27,9%	145	69,7%	5	2,4%	0	0%	0	0%
X1.9	55	26,4%	148	71,2%	5	2,4%	0	0%	0	0%
X1.10	56	26,9%	144	69,2%	8	3,8%	0	0%	0	0%
X1.11	51	24,5%	152	73,1%	5	2,4%	0	0%	0	0%

Sumber: Data Primer diolah SPSS 16.0, 2020.

Pada tabel 4.4 diatas variabel tingkat margin (X_1) dalam penelitian ini terdiri dari 11 item pernyataan. Pernyataan pertama ($X_{1.1}$), yaitu mengetahui dana pembiayaan murabahah diperoleh dari nasabah Bank Jatim Syariah kantor cabang Kediri mendapat respon sebanyak 43 responden atau 20,7% yang menyatakan sangat setuju, 159 responden atau 76,4% yang menyatakan setuju, 6 responden atau 2,9% yang menyatakan netral, tidak ada responden yang menyatakan tidak setuju, maupun sangat tidak setuju. Pertanyaan kedua ($X_{1.2}$), yaitu mengetahui margin pembiayaan yang mampu bersaing dengan lembaga lain mendapat respon sebanyak 39 responden atau 18,8% yang menyatakan sangat setuju, 157 responden atau 75,5% yang menyatakan setuju, 12 responden atau 5,8% yang menyatakan netral dan tidak ada responden yang menyatakan tidak setuju, maupun sangat tidak setuju. Pernyataan ketiga ($X_{1.3}$) mengetahui Bank Jatim syariah Kantor cabang Kediri mempunyai keunggulan kompetitif karena margin yang rendah mendapat respon sebanyak 51 responden atau 24,4% yang menyatakan sangat setuju, 145 atau 70,0% yang menyatakan setuju, 12 atau 5,6% yang menyatakan netral, tidak ada responden yang menyatakan tidak setuju, maupun sangat tidak setuju. Pernyataan keempat ($X_{1.4}$) yaitu mengetahui besaran margin ditetapkan berdasarkan risiko pembiayaan

yang digunakan mendapat respon sebanyak 64 responden atau 30,8% yang menyatakan sangat setuju, 131 responden atau 63,3% yang menyatakan setuju, 13 responden atau 6,2% yang menyatakan netral, dan tidak ada responden yang menyatakan tidak setuju, maupun sangat tidak setuju.

Pernyataan kelima ($X_{1.5}$) yaitu mengetahui keterlambatan angsuran akan dikenai denda mendapat respon sebanyak 75 responden atau 36,1% yang menyatakan sangat setuju, 111 responden atau 53,4% yang menyatakan setuju, 19 responden atau 9,1% yang menyatakan netral, 3 responden atau 1,4% yang menyatakan tidak setuju dan tidak ada responden yang menyatakan sangat tidak setuju. Pernyataan keenam ($X_{1.6}$) yaitu mengetahui penetapan margin tergantung jenis nasabahnya mendapat respon sebanyak 60 responden atau 28,8% yang menyatakan sangat setuju, 134 responden atau 64,4% yang menyatakan setuju, 12 responden atau 5,8% yang menyatakan netral, 2 responden atau 1% yang menyatakan tidak setuju dan tidak ada responden yang menyatakan sangat tidak setuju. Pernyataan ketujuh ($X_{1.7}$) yaitu mengetahui kelancaran dalam melakukan angsuran membuat nasabah mudah untuk mengajukan pembiayaan kembali mendapat respon sebanyak 73 responden atau 35,1% yang menyatakan sangat setuju, 129 responden atau 62% yang menyatakan setuju, 6 responden atau 2,9% yang menyatakan netral, dan tidak ada responden yang menyatakan tidak setuju, maupun sangat tidak setuju. Pernyataan kedelapan ($X_{1.8}$)

yaitu mengetahui margin pembiayaan diberikan bank tergantung kondisi perekonomian atau usahanya mendapat respon sebanyak 58 responden atau 27,9% yang menyatakan sangat setuju, 145 responden atau 69,7% yang menyatakan setuju, 5 responden atau 2,4% yang menyatakan netral, dan tidak ada responden yang menyatakan tidak setuju, maupun sangat tidak setuju.

Pernyataan kesembilan ($X_{1.9}$) yaitu mengetahui tingkat margin yang ditetapkan bank tidak memberatkan nasabah mendapat respon sebanyak 55 responden atau 26,4% yang menyatakan sangat setuju, 148 responden atau 71,2% yang menyatakan setuju, 25 responden atau 2,4% yang menyatakan netral, dan tidak ada responden yang menyatakan tidak setuju, maupun sangat tidak setuju. Pernyataan kesepuluh ($X_{1.10}$) yaitu mengetahui bahwa tingkat margin ditentukan sesuai dengan kebijakan bank mendapat respon sebanyak 56 responden atau 26,9% yang menyatakan sangat setuju, 144 responden atau 69,2% yang menyatakan setuju, 8 responden atau 3,8% yang menyatakan netral, dan tidak ada responden yang menyatakan tidak setuju, maupun sangat tidak setuju. Pernyataan kesebelas ($X_{1.11}$) yaitu mengetahui bahwa nasabah puas dengan keuntungan yang ditetapkan mendapat respon sebanyak 51 responden atau 24,5% yang menyatakan sangat setuju, 152 atau 73,1% yang menyatakan setuju, 5 responden atau 2,4% yang menyatakan netral, dan tidak ada responden yang menyatakan tidak setuju, maupun sangat tidak setuju.

b. Promosi (X₂)

Tabel 4.5
Deskripsi Data Variabel Promosi

ITEM	SS		S		RR		TS		STS	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
X2.1	124	59,6%	84	40,4%	0	0%	0	0%	0	0%
X2.2	110	52,9%	98	47,1%	0	0%	0	0%	0	0%
X2.3	68	32,7%	140	67,3%	0	0%	0	0%	0	0%
X2.4	70	33,7%	138	66,3%	0	0%	0	0%	0	0%
X2.5	77	37%	127	61,1%	4	1,9%	0	0%	0	0%
X2.6	63	30,3%	145	69,7%	0	0%	0	0%	0	0%
X2.7	67	32,2%	137	65,9%	4	1,9%	0	0%	0	0%
X2.8	65	31,2%	143	68,8%	0	0%	0	0%	0	0%

Sumber: Data Primer diolah SPSS 16.0, 2020.

Pada tabel 4.5 diatas pada variabel Promosi terdiri dari 8 item pernyataan. Pertanyaan pertama (X_{2.1}) yaitu mengetahui promosi yang disampaikan menggunakan bahasa yang baik dan menarik mendapat respon sebanyak 124 responden atau 59,6% yang menyatakan sangat setuju, 84 responden atau 40,4% yang menyatakan setuju, dan tidak ada responden yang menyatakan netral, tidak setuju, maupun sangat tidak setuju. Pernyataan kedua (X_{2.2}), yaitu mengetahui bahwa bank menggunakan media promosi seperti brosur, Koran, internet, dll mendapat respon sebanyak 110 responden atau 52,9% yang menyatakan sangat setuju, 98 responden atau 47,1% yang menyatakan setuju, dan tidak ada responden yang menyatakan netral, tidak setuju, maupun sangat tidak setuju. Pernyataan ketiga (X_{2.3}) yaitu mengetahui bahwa strategi promosi yang di lakukan bank sangat menarik mendapat respon sebanyak 68 responden atau 32,7% yang menyatakan sangat

setuju, 140 atau 67,4% yang menyatakan setuju, dan tidak ada responden yang menyatakan netral, tidak setuju, maupun sangat tidak setuju. Pernyataan keempat ($X_{2.4}$) yaitu mengetahui bahwa nasabah merasa senang dengan media promosi yang dilakukan secara face to face mendapat respon sebanyak 70 responden atau 33,7% yang menyatakan sangat setuju, 138 responden atau 66,3% yang menyatakan setuju, dan tidak ada responden yang menyatakan netral, tidak setuju, maupun sangat tidak setuju.

Pernyataan kelima ($X_{2.5}$) yaitu mengetahui nasabah merasa tertarik dengan publisitas yang dilakukan bank melalui pameran, event, serta kegiatan lainnya mendapat respon sebanyak 77 responden atau 37% yang menyatakan sangat setuju, 127 responden atau 61,1% yang menyatakan setuju, 4 responden atau 1,9% yang menyatakan netral, dan tidak ada responden yang menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju. Pernyataan keenam ($X_{2.6}$) yaitu mengetahui bahwa bank memberikan apresiasi kepada nasabah dengan memberikan berbagai hadiah yang menarik mendapat respon sebanyak 63 responden atau 30,3% yang menyatakan sangat setuju, 145 responden atau 69,7% yang menyatakan setuju dan tidak ada responden yang menyatakan netral, tidak setuju, maupun sangat tidak setuju. Pernyataan ketujuh ($X_{2.7}$) yaitu mengetahui bahwa pelayanan yang diberikan bank sesuai dengan yang diharapkan nasabah mendapat respon sebanyak 67 responden atau 32,2% yang menyatakan sangat setuju, 137 responden atau 65,9% yang

menyatakan setuju, 4 responden atau 1,9% yang menyatakan netral, dan tidak ada responden yang menyatakan tidak setuju, maupun sangat tidak setuju. Pernyataan kedelapan (X_{2.8}) yaitu mengetahui bahwa bank mampu menjelaskan dengan baik jenis produk yang dipasarkan sehingga mendapat respon sebanyak 65 responden atau 31,2% yang menyatakan sangat setuju, 143 responden atau 68,8% yang menyatakan setuju dan tidak ada responden yang menyatakan netral, tidak setuju, maupun sangat tidak setuju.

c. Kualitas Pelayanan (X₃)

Tabel 4.6
Deskripsi Data Variabel Kualitas Pelayanan

ITEM	SS		S		RR		TS		STS	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
X3.1	81	38,9%	125	60,1%	2	1%	0	0%	0	0%
X3.2	95	45,7%	104	50,0%	9	4,3%	0	0%	0	0%
X3.3	78	37,5%	117	56,2%	13	6,2%	0	0%	0	0%
X3.4	70	33,7%	133	63,9%	5	2,4%	0	0%	0	0%
X3.5	72	34,6%	125	60,1%	11	5,3%	0	0%	0	0%
X3.6	62	29,8%	132	63,5%	14	6,7%	0	0%	0	0%
X3.7	53	25,5%	150	72,1%	5	2,4%	0	0%	0	0%
X3.8	80	38,5%	122	58,7%	6	2,9%	0	0%	0	0%
X3.9	72	34,6%	123	59,1%	11	5,3%	2	1%	0	0%
X3.10	64	30,8%	138	66,3%	6	2,9%	0	0%	0	0%

Sumber : Data Primer diolah SPSS 16.0, 2020.

Pada tabel 4.6 diatas variabel Variabel Kualitas Pelayanan (X₃) terdiri dari 10 item pernyataan. pernyataan pertama (X_{3.1}), yaitu fasilitas yang dimiliki bank membuat nyaman dalam bertransaksi mendapat respon sebanyak 81 responden atau 38,9% yang menyatakan sangat setuju, 125 responden atau 60,1% yang menyatakan setuju, 2 responden atau 1% yang menyatakan netral, tidak ada responden yang menyatakan

tidak setuju, maupun sangat tidak setuju. Pernyataan kedua ($X_{3.2}$), yaitu mengetahui karyawan selalu berpenampilan rapi atau menarik mendapat respon sebanyak 95 responden atau 45,7% yang menyatakan sangat setuju, 104 responden atau 50% yang menyatakan setuju, 9 responden atau 4,3% yang menyatakan netral dan tidak ada responden yang menyatakan tidak setuju, maupun sangat tidak setuju. Pernyataan ketiga ($X_{3.3}$) mengetahui bank memberikan pelayanan yang cepat dan memuaskan mendapat respon sebanyak 78 responden atau 37,5% yang menyatakan sangat setuju, 117 responden atau 56,2% yang menyatakan setuju, 13 responden atau 6,2% yang menyatakan netral, tidak ada responden yang menyatakan tidak setuju, maupun sangat tidak setuju. Pernyataan keempat ($X_{2.4}$) yaitu bank melakukan pencatatan dengan teliti dalam setiap transaksi mendapat respon sebanyak 70 responden atau 33,7% yang menyatakan sangat setuju, 133 responden atau 63,9% yang menyatakan setuju, 5 responden atau 2,4% yang menyatakan netral, dan tidak ada responden yang menyatakan tidak setuju, maupun sangat tidak setuju. Pernyataan kelima ($X_{3.5}$) yaitu mengetahui bank selalu tanggap dalam melayani nasabah mendapat respon sebanyak 72 responden atau 34,6% yang menyatakan sangat setuju, 125 responden atau 60,1 % yang menyatakan setuju, 11 responden atau 5,3% yang menyatakan netral, dan tidak ada responden yang menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju.

Pernyataan keenam ($X_{3,6}$) yaitu mengetahui bank dapat memberikan solusi atas keluhan yang diajukan nasabah mendapat respon sebanyak 62 responden atau 29,8% yang menyatakan sangat setuju, 132 responden atau 63,5% yang menyatakan setuju, 14 responden atau 6,7% yang menyatakan netral, dan tidak ada responden yang menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju. Pernyataan ketujuh ($X_{3,7}$) yaitu mengetahui bank menjamin keamanan dan kenyamanan nasabah pada saat bertransaksi mendapat respon sebanyak 53 responden atau 25,5% yang menyatakan sangat setuju, 150 responden atau 72,1% yang menyatakan setuju, 5 responden atau 2,4% yang menyatakan netral, dan tidak ada responden yang menyatakan tidak setuju, maupun sangat tidak setuju. Pernyataan kedelapan ($X_{3,8}$) yaitu mengetahui bank memberikan pelayanan yang sopan dan ramah mendapat respon sebanyak 80 responden atau 38,5% yang menyatakan sangat setuju, 122 responden atau 58,7% yang menyatakan setuju, 6 responden atau 2,9% yang menyatakan netral, dan tidak ada responden yang menyatakan tidak setuju, maupun sangat tidak setuju. Pernyataan kesembilan ($X_{3,9}$) yaitu mengetahui karyawan bank memberikan pelayanan dengan ramah, senyum dan salam mendapat respon sebanyak 72 responden atau 34,6% yang menyatakan sangat setuju, 123 responden atau 59,1% yang menyatakan setuju, 11 responden atau 5,3% yang menyatakan netral, 2 responden atau 1 % yang menyatakan tidak setuju dan tidak ada responden yang menyatakan sangat tidak setuju. Pernyataan

kesepuluh ($X_{3,10}$) yaitu mengetahui bank dapat mengenal nasabah dengan baik mendapat respon sebanyak 64 responden atau 30,8% yang menyatakan sangat setuju, 138 responden atau 66,3 % yang menyatakan setuju, 6 responden atau 2,9 % yang menyatakan netral, dan tidak ada responden yang menyatakan tidak setuju, maupun sangat tidak setuju.

d. Kepuasan Nasabah (Y)

Tabel 4.7
Deskripsi Data Variabel Kepuasan Nasabah

ITEM	SS		S		RR		TS		STS	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
Y.1	101	48,6%	103	49,5%	4	1,9%	0	0%	0	0%
Y.2	94	45,2%	114	54,8%	0	0%	0	0%	0	0%
Y.3	132	63,5%	76	36,5%	0	0%	0	0%	0	0%
Y.4	104	50%	104	50%	0	0%	0	0%	0	0%
Y.5	86	41,3%	122	58,7%	0	0%	0	0%	0	0%
Y.6	96	46,2%	112	53,8%	0	0%	0	0%	0	0%
Y.7	84	40,4%	122	58,7%	2	1%	0	0%	0	0%
Y.8	96	46,2%	110	52,9%	2	1%	0	0%	0	0%
Y.9	93	44,7%	111	53,4%	4	1,9%	0	0%	0	0%
Y.10	90	43,3%	118	56,7%	0	0%	0	0%	0	0%

Sumber: Data Primer diolah SPSS 16.0, 2020.

Pada tabel 4.7 diatas variabel kepuasan (Y) terdiri dari 10 item pernyataan. Pernyataan pertama (Y_1), yaitu Nasabah puas terhadap produk pembiayaan murabahah yang ditawarkan bank mendapat respon sebanyak 101 responden atau 48,6% yang menyatakan sangat setuju, 103 responden atau 49,5% yang menyatakan setuju, 4 responden atau 1,9 % yang menyatakan netral, tidak ada responden yang menyatakan tidak setuju, maupun sangat tidak setuju. Pernyataan kedua (Y_2), yaitu mengetahui Kualitas Produk yang diberikan sangat terjamin mendapat respon sebanyak 94 responden atau 45,2% yang menyatakan sangat

setuju, 114 responden atau 54,8% yang menyatakan setuju, dan tidak ada responden yang menyatakan netral, tidak setuju, maupun sangat tidak setuju. Pernyataan ketiga (Y.3) mengetahui Bank memberikan pelayanan yang sangat ramah, sopan, dan cepat mendapat respon sebanyak 132 responden atau 63,5% yang menyatakan sangat setuju, 76 responden atau 36,5% yang menyatakan setuju, dan tidak ada responden yang menyatakan netral, tidak setuju, maupun sangat tidak setuju. Pernyataan keempat (Y.4) yaitu mengetahui bank memproses dengan cepat atas transaksi yang dilakukan nasabah mendapat respon sebanyak 104 responden atau 50% yang menyatakan sangat setuju, 104 responden atau 50% yang menyatakan setuju, dan tidak ada responden yang menyatakan netral, tidak setuju, maupun sangat tidak setuju. Pernyataan kelima (Y.5) yaitu mengetahui nasabah sangat senang dengan pelayanan yang diberikan pihak bank mendapat respon sebanyak 86 responden atau 41,3% yang menyatakan sangat setuju, 122 responden atau 58,7% yang menyatakan setuju, dan tidak ada responden yang menyatakan netral, tidak setuju, maupun sangat tidak setuju

Pernyataan keenam (Y.6) yaitu mengetahui Nasabah puas atas pelayanan yang diberikan oleh bank mendapat respon sebanyak 112 responden atau 53,8% yang menyatakan sangat setuju, 96 responden atau 46,2% yang menyatakan setuju, dan tidak ada responden yang menyatakan netral, tidak setuju, maupun sangat tidak setuju.

Pernyataan ketujuh (Y.7) yaitu mengetahui Bagi hasil yang diberikan bank sesuai dengan akad mendapat respon sebanyak 84 responden atau 40,4% yang menyatakan sangat setuju, 122 responden atau 58,7% yang menyatakan setuju, 2 responden atau 1% yang menyatakan netral, dan tidak ada responden yang menyatakan tidak setuju, maupun sangat tidak setuju. Pernyataan kedelapan (Y.8) yaitu mengetahui minimya biaya administrasi mendapat respon sebanyak 96 responden atau 46,2% yang menyatakan sangat setuju, 110 responden atau 52,9% yang menyatakan setuju, 2 responden atau 1% yang menyatakan netral, dan tidak ada responden yang menyatakan tidak setuju, maupun sangat tidak setuju. Pernyataan kesembilan (Y.9) yaitu mengetahui prosedur dan persyaratan dalam mengajukan pembiayaan sangat mudah mendapat respon sebanyak 93 responden atau 44,7% yang menyatakan sangat setuju, 111 responden atau 53,4% yang menyatakan setuju, 4 responden atau 1,9% yang menyatakan netral, dan tidak ada responden yang menyatakan tidak setuju, maupun sangat tidak setuju. Pernyataan kesepuluh (Y.10) yaitu mengetahui Proses transaksi sangat memudahkan nasabah mendapat respon sebanyak 90 responden atau 43,3% yang menyatakan sangat setuju, 118 responden atau 56,7% yang menyatakan setuju, dan tidak ada responden yang menyatakan netral, tidak setuju dan sangat tidak setuju.

D. Analisis Data

1. Uji Validitas dan Reliabilitas

Berikut akan disajikan hasil dari uji Validitas dan Reliabilitas dari masing-masing instrumen yaitu Tingkat Margin (X_1), Promosi (X_2), Kualitas Pelayanan (X_3), dan Kepuasan Nasabah (Y). Dalam uji Validitas dan Reliabilitas dari instrumen masing-masing variabel penelitian diuji menggunakan program SPSS 16.0 *for windows*. Adapun rekapitulasi dari hasil uji validitas dan reliabilitas dapat disajikan sebagai berikut:

a. Uji Validitas

Uji validitas digunakan Untuk mengetahui tingkat validitas dari sebuah kuisioner yang dilihat dari Corrected Item-Total Correlation yang merupakan korelasi antara skor item dengan skor total item nilai r_{hitung} dibandingkan dengan nilai r_{tabel} . Apabila nilai $r_{hitung} >$ nilai r_{tabel} maka item tersebut dikatakan valid.¹ Rumus yang digunakan untuk analisis butir yaitu Korelasi Pearson Product Moment. Dalam uji validitas ini peneliti menggunakan 208 responden. Dari jumlah responden tersebut dapat diketahui besarnya r_{tabel} sebesar 0,138 ($df = n - 2 = 208 - 2 = 206$) dengan taraf signifikan sebesar 5% atau 0,05.

Berikut adalah hasil dari pengujian validitas dari variabel Tingkat Margin, Promosi, Kualitas Pelayanan, dan Kepuasan Nasabah di Bank

¹ Ridwan dan Sunarto, *Pengantar Statistik Untuk Penelitian: Pendidikan Sosial, Komunikasi, Ekonomi dan Bisnis*, (Bandung: Alfabeta, 2010), hal. 353.

Jatim Syariah Kantor Cabang Kediri dengan jumlah sampel sebanyak 208 responden:

1) Variabel Tingkat Margin (X_1)

Tabel 4.8
Hasil Uji Validitas Variabel Tingkat Margin

No Item	Corrected Item- Total Correlation	R tabel (N = 208) Tarf Signifikan 5%	Keterangan
X1.1	0,464	0,138	VALID
X1.2	0,541	0,138	VALID
X1.3	0,508	0,138	VALID
X1.4	0,622	0,138	VALID
X1.5	0,477	0,138	VALID
X1.6	0,529	0,138	VALID
X1.7	0,525	0,138	VALID
X1.8	0,521	0,138	VALID
X1.9	0,668	0,138	VALID
X1.10	0,631	0,138	VALID
X1.11	0,492	0,138	VALID

Sumber: Data Primer diolah SPSS 16.0, 2020.

Berdasarkan tabel 4.8 dapat diketahui bahwa semua item variabel tingkat margin (X_1) dinyatakan valid karena nilai dari total *Pearson Correlation* dari tiap - tiap item pernyataan lebih besar dari r_{tabel} 0,138. Dalam penelitian ini berarti semua item dalam variabel memenuhi persyaratan validitas secara statistic serta dapat mengukur dengan tepat.

2) Variabel Promosi (X_2)

Tabel 4.9
Hasil Uji Validitas Variabel Promosi

No.Item	Corrected Item- Total Correlation	R tabel (N = 208) Tarf Signifikan 5%	Keterangan
X2.1	0,434	0,138	VALID
X2.2	0,287	0,138	VALID
X2.3	0,526	0,138	VALID
X2.4	0,524	0,138	VALID
X2.5	0,542	0,138	VALID
X2.6	0,386	0,138	VALID
X2.7	0,597	0,138	VALID
X2.8	0,388	0,138	VALID

Sumber : Data Primer diolah SPSS 16.0, 2020.

Berdasarkan tabel 4.9 dapat diketahui bahwa semua item variabel promosi (X_2) dinyatakan valid karena nilai dari total semua *pearson correlation* lebih besar dari r_{tabel} yaitu 0,138. Dalam penelitian ini berarti semua item dalam variabel memenuhi persyaratan validitas secara statistic serta dapat mengukur dengan tepat.

3) Variabel Kualitas Pelayanan (X_3)

Tabel 4.10
Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan

No.Item	Corrected Item- Total Correlation	R tabel (N = 208) Taraf Signifikan 5%	Keterangan
X3.1	0,462	0,138	VALID
X3.2	0,492	0,138	VALID
X3.3	0,545	0,138	VALID
X3.4	0,491	0,138	VALID
X3.5	0,632	0,138	VALID
X3.6	0,557	0,138	VALID
X3.7	0,438	0,138	VALID
X3.8	0,503	0,138	VALID
X3.9	0,435	0,138	VALID
X3.10	0,466	0,138	VALID

Sumber: Data Primer diolah SPSS 16.0, 2020.

Berdasarkan tabel 4.10 dapat diketahui bahwa semua item variabel kualitas pelayanan (X_3) dinyatakan valid karena nilai dari total *Pearson Correlation* lebih besar dari r_{tabel} 0,138. Dalam penelitian ini berarti semua item dalam variabel memenuhi persyaratan validitas secara statistik serta dapat mengukur dengan tepat.

4) Variabel Kepuasan Nasabah (Y)

Tabel 4.11
Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Nasabah

No.Item	Corrected Item- Total Correlation	R tabel (N = 208) Taraf Signifikan 5%	Keterangan
Y.1	0,735	0,138	VALID
Y.2	0,759	0,138	VALID
Y.3	0,403	0,138	VALID
Y.4	0,712	0,138	VALID
Y.5	0,713	0,138	VALID
Y.6	0,715	0,138	VALID
Y.7	0,764	0,138	VALID
Y.8	0,686	0,138	VALID
Y.9	0,698	0,138	VALID
Y.10	0,622	0,138	VALID

Sumber: Data Primer diolah SPSS 16.0, 2020.

Berdasarkan tabel 4.11 dapat diketahui bahwa semua item variabel kepuasan nasabah (Y) dinyatakan valid karena nilai dari total *Pearson Correlation* lebih besar dari r_{tabel} 0,138. Dalam penelitian ini berarti semua item dalam variabel memenuhi persyaratan validitas secara statistik serta dapat mengukur dengan tepat.

b. Uji Reliabilitas

Reliabilitas instrument digunakan untuk mendapatkan data sesuai dengan tujuan pengukuran. Untuk mencapai hal tersebut, dilakukan uji reliabilitas dengan menggunakan metode *Cronbach's Alpha* diukur berdasarkan skala *Cronbach's Alpha* 0 sampai 1. Nugroho dan Suyuthi mengatakan bahwa kuisioner dikatakan reliable jika mempunyai nilai *Cronbach's Alpha* lebih dari 0.60.²

² Agus Eko Sujianto, *Aplikasi Statistik dengan SPSS 16.0 . . .*, hal. 97.

Tabel 4.12
Hasil Uji Reliabilitas X₁, X₂, X₃, dan Y

No	Variabel	Nilai Cronbach Alpha	Keterangan
1.	Tingkat Margin (X ₁)	0,852	Reliabel
2.	Promosi (X ₂)	0,762	Reliabel
3.	Kualitas Pelayanan (X ₃)	0,820	Reliabel
4.	Kepuasan Nasabah (Y)	0,913	Reliabel

Sumber: Data Primer diolah SPSS 16.0, 2020.

Berdasarkan tabel 4.12 dapat diketahui bahwa hasil dari pengujian reliabilitas menunjukkan seluruh pernyataan dalam angket penelitian ini dikatakan reliabel, karena mempunyai nilai *Alpha Cronbach* antara 0,76 s.d.0,91 yang berarti reliabel karena sudah mendekati nilai 1. Sehingga dapat disimpulkan bahwa setiap item pernyataan yang digunakan akan mampu memperoleh data yang konsisten, artinya apabila pernyataan ini diajukan kembali akan memperoleh jawaban yang relatif sama dengan jawaban sebelumnya.

2. Uji Asumsi Klasik

Dalam penelitian ini ada beberapa Uji Asumsi Klasik yang digunakan antara lain uji normalitas, uji multikolinieritas, uji heteroskedastisitas yang dapat diuraikan sebagai berikut:

a. 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.

Uji normalitas bisa dilakukan dengan cara: cara uji *Kolmogorov Smirnov* yang dipadukan dengan *Normal P-P Plots*. Menurut ketentuan pengujian ini, bisa dikatakan normal apabila: probabilitas atau *Asymp. Sig. (2-tailed)* lebih besar dari *level of significant (α)* maka data berdistribusi normal.³

Tabel 4.13
Hasil Uji Normalitas Kolmogorov-Smirnov Test

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		Unstandardized Residual
N		208
Normal Parameters ^a	Mean	.0000000
	Std. Deviation	3.16309653
Most Extreme Differences	Absolute	.113
	Positive	.113
	Negative	-.055
Kolmogorov-Smirnov Z		1.627
Asymp. Sig. (2-tailed)		.010

a. Test distribution is Normal.

Sumber: Data Primer diolah SPSS 16.0, 2020.

Berdasarkan tabel 4.13 diatas dapat disimpulkan bahwa data penelitian berdistribusi normal. Hal ini dapat dilihat dari nilai *Asymp. Sig (2-tailed)* sebesar 0,10. Sehingga dapat disimpulkan bahwa nilai *Asymp. Sig (2-tailed)* lebih besar dari 0,05, maka artinya data diatas berdistribusi normal.

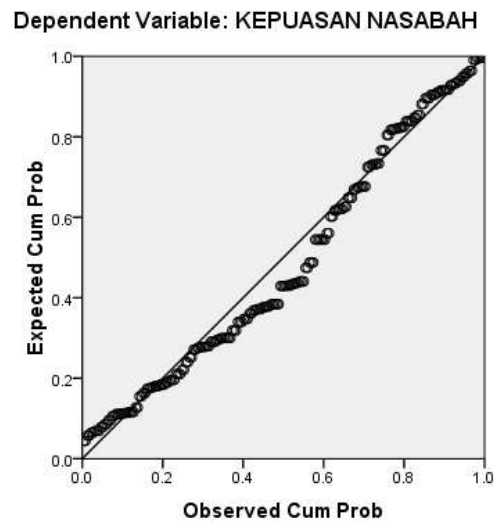
Uji normalitas yang kedua yaitu menggunakan uji Grafik P-Plot dasar pengambilan keputusannya adalah jika data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal menunjukkan pola distribusi normal, maka model regresi memenuhi

³ Agus Eko Sujianto, *Aplikasi Statistik dengan SPSS 16.0 . . .*, hal. 78.

asumsi normalitas, dan jika data menyebar jauh dari diagonal atau tidak mengikuti arah garis diagonal/grafik histogram tidak menunjukkan pola distribusi normal, maka model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas.⁴

Gambar 4.2
Kurva P-P Plots

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



Sumber: Data Primer diolah SPSS 16.0, 2020.

Dari gambar 4.2 grafik P-Plot diatas dapat diketahui bahwa titik-titik data tersebut menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal yang menunjukkan pola berdistribusi normal, maka model regresi tersebut memenuhi asumsi normalitas.

⁴ Imam Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan . . .*, hal.163.

b. Uji Multikolinieritas

Dalam sebuah penelitian uji ini memiliki tujuan untuk melihat adakah korelasi atau tidak diantara variabel independen pada suatu model regresi. Karena jika tidak ada korelasi yang tinggi diantara variabel-variabel tersebut dapat dipastikan model regresinya baik. Multikolinieritas dapat dilihat dari nilai *tolerance* dan lawannya yaitu *variance inflation factor* (VIF). Jadi nilai *tolerance* yang rendah sama dengan nilai VIF tinggi. Nilai *cutoff* yang umum dipakai untuk menunjukkan adanya multikolinieritas adalah nilai $tolerance \leq 0,10$ atau sama dengan nilai $VIF \geq 10$.⁵

Tabel 4.14
Hasil Uji Multikolinieritas
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	6.459	4.074		1.585	.114		
TINGKAT MARGIN	.225	.065	.218	3.478	.001	.866	1.154
PROMOSI	.378	.101	.237	3.737	.000	.847	1.180
KUALITAS PELAYANAN	.335	.071	.298	4.745	.000	.860	1.163

a. Dependent Variable: KEPUASAN NASABAH

Sumber: Data Primer diolah SPSS 16.0, 2020.

Berdasarkan tabel 4.14 dapat diketahui hasil dari uji Multikolinieritas dapat diketahui bahwa ketiga variabel penelitian

⁵ Imam Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan . . .*, hal.107-108.

yaitu variabel X_1 (Tingkat Margin), X_2 (Promosi), dan X_3 (Kualitas Pelayanan) memiliki nilai VIF sebesar 1,154 ; 1,180 ; 1,163 dan nilai *tolerance* 0,866 ; 0,847 ; 860 dengan demikian dapat disimpulkan bahwa ketiga variabel tersebut memiliki nilai *tolerance* $> 0,10$ dan nilai VIF < 10 yang artinya bahwa penelitian ini bebas dari adanya gejala multikolinieritas dan layak dipakai untuk penelitian.

c. Uji Heteroskedastisitas

Uji Heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Model regresi yang baik adalah tidak terjadi heteroskedastisitas.⁶ Uji Glejser mengusulkan untuk meregresikan nilai absolut residual terhadap variabel independen.

Tabel 4.15
Hasil Uji Heteroskedastisitas
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	1.934	2.239		.864	.389
TINGKAT MARGIN	.022	.036	.046	.614	.540
PROMOSI	-.067	.056	-.091	-1.198	.232
KUALITAS PELAYANAN	.047	.039	.090	1.205	.230

a. Dependent Variable:
ABS_RES

Sumber: Data Primer diolah SPSS 16.0, 2020.

⁶ *Ibid*, hal.137-138.

Berdasarkan hasil dari tabel 4.15 diketahui bahwa nilai signifikan (sig) pada masing-masing variabel lebih besar dari 0,05. Pada variabel Tingkat Margin (X_1) diperoleh signifikan (sig) Sebesar 0,540, variabel Promosi (X_2) sebesar 0,232, dan pada variabel Kualitas Pelayanan (X_3) sebesar 0,230. Maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi Heteroskedastisitas dalam model regresi.

3. Analisis Regresi Berganda

Analisis regresi linier berganda untuk mengetahui pola hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen. Analisis regresi berganda dapat dijelaskan pada tabel berikut:

Tabel 4.16
Hasil Uji Regresi Linier Berganda

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	6.459	4.074		1.585	.114
	TINGKAT MARGIN	.225	.065	.218	3.478	.001
	PROMOSI	.378	.101	.237	3.737	.000
	KUALITAS PELAYANAN	.335	.071	.298	4.745	.000

a. Dependent Variable: KEPUASAN NASABAH

Sumber: Data Primer diolah SPSS 16.0, 2020.

Dari hasil tersebut apabila ditulis dalam bentuk standardized dari persamaan regresinya adalah sebagai berikut:

$$Y = 6,459 + 0,225X_1 + 0,378X_2 + 0,335X_3$$

Dimana:

$$Y = \text{Kepuasan Nasabah}$$

X1 = Tingkat Margin

X2 = Promosi

X3 = Kualitas Pelayanan

- a. Konstanta sebesar 6,459 menyatakan bahwa jika satu satuan tingkat margin, promosi, dan kualitas pelayanan dalam keadaan tetap (konstan) maka kepuasan nasabah sebesar 6,459.
- b. Koefisien regresi X_1 (Tingkat Margin) sebesar 0,225 dengan nilai positif. Hal ini menyatakan bahwa setiap penambahan nilai tingkat margin sebesar 1 kali maka kepuasan nasabah akan meningkat sebesar 0,225 dengan asumsi variabel yang lain konstan. Koefisien tingkat margin bernilai positif, maka tingkat margin berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.
- c. Koefisien regresi X_2 (Promosi) sebesar 0,378 dengan nilai positif. Hal ini menyatakan bahwa setiap penambahan nilai promosi sebesar 1 kali maka kepuasan nasabah akan meningkat sebesar 0,378 dengan asumsi variabel yang lain konstan. Koefisien promosi bernilai positif, maka promosi berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.
- d. Koefisien regresi X_3 (Kualitas Pelayanan) sebesar 0,335 dengan nilai positif. Hal ini menyatakan bahwa setiap penambahan nilai Kualitas Pelayanan sebesar 1 kali maka kepuasan nasabah akan meningkat sebesar 0,335 dengan asumsi variabel yang lain konstan.

Koefisien kualitas pelayanan bernilai positif, maka kalitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.

4. Uji Hipotesis

a. Uji t (Parsial)

Uji t (parsial) digunakan untuk menguji hubungan variabel independen dengan variabel dependen secara parsial. Dengan kriteria pengambilan keputusan: dimana jika nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka uji regresi dikatakan signifikan atau jika nilai signifikan $t < 0,05$. Artinya menolak H_0 dan menerima H_1 . Adapun prosedurnya adalah sebagai berikut:

H_0 : artinya tidak terdapat pengaruh yang signifikan dari variabel independen terhadap variabel dependen.

H_1 artinya terdapat pengaruh yang signifikan dari variabel independen terhadap variabel dependen.

Tabel 4.17
Hasil uji t (Parsial)
Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	6.459	4.074		1.585	.114
	TINGKAT MARGIN	.225	.065	.218	3.478	.001
	PROMOSI	.378	.101	.237	3.737	.000
	KUALITAS PELAYANAN	.335	.071	.298	4.745	.000

a. Dependent Variable: KEPUASAN NASABAH
Sumber : Data Primer diolah SPSS 16.0, 2020.

Untuk mencari t_{tabel} digunakan cara yaitu $\alpha = 0,05$, $df = n - k$, $df = 208 - 3 = 205$, dimana n adalah jumlah nasabah dan k adalah

jumlah variabel, maka dari cara perhitungan tersebut diperoleh t_{tabel} sebesar 1,971. Berdasarkan analisis data tabel 4.17 diatas menunjukkan bahwa tingkat margin, promosi, dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah adalah sebagai berikut:

1) Pengaruh Tingkat Margin (X_1) terhadap Kepuasan Nasabah (Y)

H_0 : tidak terdapat pengaruh signifikan antara tingkat margin terhadap kepuasan nasabah

H_1 : terdapat pengaruh signifikan antara tingkat margin terhadap kepuasan nasabah.

Hasil uji t (parsial) pada tabel 4.17 yang menyatakan bahwa tabel *Coefficients* di atas diperoleh nilai t_{hitung} variabel tingkat margin yaitu sebesar 3,478. Sedangkan untuk t_{tabel} diperoleh nilai sebesar 1,971 dengan taraf signifikan 0,001. Perbandingan keduanya menghasilkan $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu $3,478 > 1,971$ dan nilai sig. $0,001 < 0,05$ yang berarti menolak H_0 dan menerima H_1 . Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa secara parsial Tingkat Margin berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan nasabah pada Pembiayaan Murabahah di Bank Jatim Syariah Kantor Cabang Kediri.

2) Pengaruh Promosi (X_2) terhadap Kepuasan Nasabah (Y)

H_0 : tidak terdapat pengaruh signifikan antara promosi terhadap kepuasan nasabah

H_1 : terdapat pengaruh signifikan antara promosi terhadap kepuasan nasabah.

Hasil uji t (parsial) pada tabel 4.17 yang menyatakan bahwa tabel *Coefficients* di atas diperoleh nilai t_{hitung} variabel promosi yaitu sebesar 3,737. Sedangkan untuk t_{tabel} diperoleh nilai sebesar 1,971 dengan taraf signifikan 0,000. Perbandingan keduanya menghasilkan $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu $3,737 > 1,971$ dan nilai sig. 0,000 $< 0,05$ yang berarti menolak H_0 dan menerima H_1 . Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa secara parsial promosi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan nasabah pada Pembiayaan Murabahah di Bank Jatim Syariah Kantor Cabang Kediri.

3) Pengaruh Kualitas Pelayanan (X_3) terhadap Kepuasan Nasabah (Y)

H_0 : tidak terdapat pengaruh signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah

H_1 : terdapat pengaruh signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah.

Hasil uji t (parsial) pada tabel 4.17 yang menyatakan bahwa tabel *Coefficients* di atas diperoleh nilai t_{hitung} variabel kualitas pelayanan yaitu sebesar 4,745. Sedangkan untuk t_{tabel} diperoleh nilai sebesar 1,971 dengan taraf signifikan 0,000. Perbandingan keduanya menghasilkan $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu $4,745 > 1,971$ dan nilai

sig. $0,000 < 0,05$ yang berarti menolak H_0 dan menerima H_1 . Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa secara parsial kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan nasabah pembiayaan murabahah di Bank Jatim Syariah Kantor Cabang Kediri.

b. Uji F (Simultan)

Uji F digunakan untuk mengetahui apakah uji regresi yang dilakukan mempunyai pengaruh yang signifikan atau tidak, dimana jika nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$ maka uji regresi dikatakan signifikan. Atau jika nilai sig. $< 0,05$, maka secara simultan atau bersama-sama pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen adalah signifikan. Berdasarkan hasil uji *SPSS for Windows 16.0* diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 4.18
Hasil Uji F
ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	915.159	3	305.053	30.048	.000 ^a
	Residual	2071.072	204	10.152		
	Total	2986.231	207			

a. Predictors: (Constant), KUALITAS PELAYANAN, TINGKAT MARGIN, PROMOSI

b. Dependent Variable: KEPUASAN NASABAH

Sumber: Data Primer diolah SPSS 16.0, 2020.

Berdasarkan tabel 4.18 di atas, nilai F_{hitung} sebesar 30,048 dengan nilai signifikan 0,000 sehingga dapat diketahui bahwa $F_{hitung} > F_{tabel}$ atau ($30,048 > 2,42$) dan nilai sig (0,000) lebih kecil dari taraf

signifikan ($\alpha = 0,05$). Hasil uji statistik menunjukkan bahwa variabel independen (tingkat margin, promosi, dan kualitas pelayanan) secara simultan atau bersama-sama mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah pembiayaan murabahah di Bank Jatim Syariah Kantor Cabang Kediri. Oleh karena itu, menolak H_0 dan menerima H_1 dengan kesimpulan bahwa tingkat margin, promosi dan kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah pembiayaan murabahah di Bank Jatim Syariah Kantor Cabang Kediri.

5. Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Uji koefisien Determinasi digunakan untuk mengetahui seberapa besar Tingkat Margin, Promosi dan kualitas pelayanan secara serentak mempengaruhi kepuasan nasabah di Bank Jatim kantor Cabang Kediri:

Tabel 4.19
Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.554 ^a	.306	.296	3.186

a. Predictors: (Constant), KUALITAS PELAYANAN, TINGKAT MARGIN, PROMOSI

Sumber: Data Primer diolah SPSS 16.0, 2020.

Berdasarkan tabel 4.19 diatas hasil dari uji koefisien Determinasi R Square dapat diketahui bahwa nilai Adjusted R Square sebesar 0,296. Berarti variabel-variabel independen tingkat margin (X1), Promosi (X2), Dan Kualitas Pelayanan (X3) mampu menjelaskan variabel

dependen kepuasan nasabah pembiayaan murabahah di Bank Jatim Syariah Kantor Cabang Kediri sebesar 29,6% sedangkan sisanya ($100\% - 29,6\% = 70,4\%$) ditentukan atau dijelaskan oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.