BAB IV

HASIL PENELITIAN

A. Deskripsi Data

1. Gambaran Umum Objek Penelitian

a. Sejarah Singkat Bank BRI Syariah

Sejarah pendirian PT Bank BRISyariah Tbk tidak terlepas dari akuisisi yang dilakukan PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) TBK terhadap Bank Jasa Arta pada 19 Desember 22007. Setelah mendapatkan izin usaha dari Bank Indonesia melalui surat no. 10/67/Kep.GBI/DPG/2008 pada 16 Oktober 2008 BRISyariah resmi beroperasi pada 17 November 2008 dengan nama PT Bank BRISyariah dan seluruh kegiatan usahanya berdasarkan prinsip syariah islam.

Pada 19 Desember 2008, Unit Usaha Syariah PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk melebur ke dalam PT Bank BRISyariah. Proses *spin off* tersebut berlaku efektif pada tanggal 1 januari 2009 dengan penandatanganan yang dilakukan oleh Sofyan Basir selaku Direktur Utama PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk dan Ventje Rahardjo selaku Direktur Utama PT Bank BRISyariah.

BRISyariah melihat potensi besar pada segmen perbankan syariah. Dengan niat untuk menghadirkan bisnis keuangan yang berlandaskan pada prinsip-prinsip luhur perbankan syariah, Bank

berkomitmen untuk produk serta layanan terbaik yang menenteramkan, BRISyariah terus tumbuh secara positif.

BRISyariah fokus membidik berbagai segmen di masyarakat. Basis nasabah yang terbentuk secara luas di seluruh penjuru Indonesia menunjukkan bahwa BRISyariah memiliki kapabilitas tinggi sebagau Bank ritel modern terkemuka dengan layanan finansial sesuai kebutuhan nasabah.

BRISyariah terus mengasah diri dalam menghadirkan yang terbaik bagi nasabah dan seluruh pemangku kepentingan. BRISyariah juga senantiasa memastikan terpenuhinya prinsip-prinsip syariah serta Undang-Undang yang berlaku di Indonesia. Dengan demikian, BRISyariah dapat terus melaju menjadi Bank Syariah terdepan dengan jangkauan termudah untuk kehidupan lebih bermakna.

Pada tahun 2018, BRISyariah mengambil langkah lebih pasti lagi dengan melaksanakan *Initial Public Offering* pada tangal 9 Mei 2018 di Bursa Efek Indonesia. IPO ini menjadikan BRISyariah sebagai anak usaha BUMN di bidang syariah yang pertama melaksanakan penawaran umum saham perdana.

b. Visi dan Misi

1) Visi

Menjadi Bank ritel modern terkemuka dengan ragam layanan financial sesuai kebutuhan nasabah dengan jangkauan termudah untuk kehidupan lebih bermakna.

2) Misi

a) Memahami keragaman individu dan mengakomodasi beragam kebutuhan financial nasabah.

b) Menyediakan produk dan layanan yang mengedepankan etika sesuai dengan prinsip-prinsip syariah.

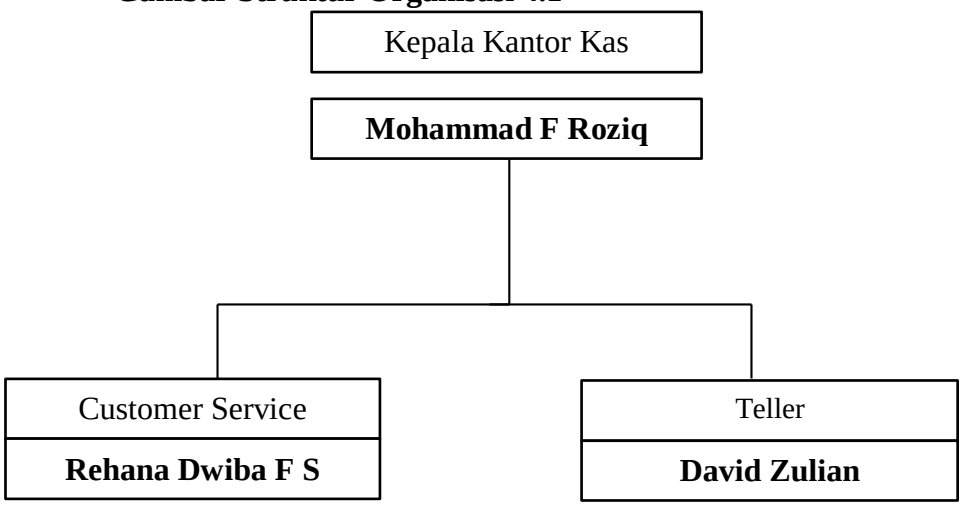
c) Menyediakan akses ternyaman melalui berbagai sarana kapan pun dan dimana pun.

d) Memungkinkan setiap individu untuk meningkatkan kualitas hidup dan menghadirkan ketentraman pikiran.

c. Struktur Organisasi

Struktur Organisasi pada PT Bank BRISyariah KK Tulungagung sebagai berikut:

Gambar Struktur Organisasi 4.1



Sumber : *Kepala Kantor Kas Bank BRISyariah KK Kediri Tulungagung*

d. Deskripsi Tugas

a. Kepala Kantor Kas

Tugas

1) Membina dan melatih Teller dan Customer Service agar dapat melaksanakan tugasnya dengan baik dan benar.
2) Sosialisasi pedoman operasional (*Sharing knowlegde*)
3) Bertanggung jawab terhadap kebersihan lingkungan kerja terutama halaman, banking hall dan area kerja Teller, Customer Service dan area front office lainnya, seperti tempat duduk nasabah, tempat aplikasi dan brosur.
4) Mengelola operasional Teller dan Customer Service Kantor Cabang.
5) Otoritas transaksi sesuai limit kewenangan.
6) Verifikasi dokumen transaksi nasabah.
7) Melakukan koordinasi internal dan eksternal perusahaan khususnya yang terkait dengan operasional front office Kantor Cabang.
8) Membentuk team work yang solid dan komunikasi yang efektif di operasional front office serta pengembangan karir dan pelatihan yang dibutuhkan oleh karyawan front office.
9) Menindaklanjuti penyelesaian temuan audit di Kantor Kas.
10) Membuat Proofsheet (jika ada) atas account penampungan transaksi di Kantor Kas.
11) Mengikuti Tes Product Knowledge.

Wewenang

1) Memberikan persetujuan transaksi operasional front office sesuai limit kewenangan yang diberikan.
2) Memberikan instruksi kepada Teller, Customer Service dan Securty untuk pelaksanaan tugas yang terkait dengan kepentingan Bank dan pelaksnaan instruksi nasabah yang telah diyakini keabsahannya.

b. Customer Service

Tugas

1) Melayani nasabah memberikan informasi produk dan layanan serta pembukaan, penatausahaan dan penutupan rekening berupa transaksi yang dilakukan sesuai dengan SLA dan kewenangan yang diberikan, melaksanakan transaksi operasional sesuai dengan kewenangannya, berdasarkan instruksi nasabah berpedoman pada kebijakan / Prosedur / Mekanisme Operasional yang telah ditetapkan.
2) Sebagai petugas yang menerima dan menangani keluhan nasabah serta melakukan koordinasi dengan pihak-pihak terkait untuk penyelesaiannya.
3) Melaksanakan penginputan data nasabah secara benar, lengkap dan akurat.
4) Memperhatikan dan menjaga kebersihan lingkungan kerja terutama tempat kerja, tempat tunngu nasabah, tempat brosur, dan area banking hall.

5) Menyimpan dokumen dan mengelola peralatan kerja dengan baik dan rapi.
6) Memahami produk dan layanan yang diberikan terkait dengan operasional layanan CS. Input data LTKT.
7) Melaksanakan dan bertanggung jawab kepada supervisor dan berkoordinasi dengan secara proaktif dengan karyawan lainnya dalam rangka implementasi kebijakan dan aturan yang berlaku untuk setiap layanan operasi front office di KC/KCP/KK.
8) Aktif menawarkan / memasarkan produk / layanan BRISyariah lainnya sesuai kebutuhan nasabah.
9) Sebagai bagian dari Tim Operasi yang harus dapat bekerjasama dan mengikuti pelatihan dalam mewujudkan Team Work yang solid dan komunikasi yang efektif di operasional KC/KCP/KK. Pedoman Standarisasi Layanan BRIsyariah.

Wewenang

1) Melaksanakan fungsi checker dan signer atas transaksi sesuai batas wewenang.
2) Melakukan penginputan transaksi dan mengajukan persetujuan (otorisator) kepada pejabat yang berwenang sesuai dengan kewenangan limit yang berlaku.

3) Mengesahkan dalam sistem dan menandatangani bukti kas atas transaksi pembayaran tunai yang ada dalam batasan kewenangannya.
4) Melaksanakan replenish ATM, cash pick up dan pelaporan asuransi on line.
5) Input data LTKT

c. Teller

Tugas

1) Melakukan tambahan kas agar kelancaran pelayanan kepada nasabah dapat berjalan dengan baik dan memuaskan.
2) Melaksanakan transaksi setoran, penarikan dan pemindahbukuan dari nasabah baik rupiah maupun valas memastikan kebenaran transaksi dan keaslian uang yang diterima.
3) Melakukan pengecekan keabsahan / verifikasi bukti transaksi yang diterima guna memastikan kebenaran dan keamanan transaksi.
4) Mengelola dan menyetorkan fisik kas kepada supervisor baik selama jam pelayanan kas maupun akhir hari agar keamanan kas dapat terjaga. Pelaporan Asuransi On Line.
5) Melakukan pengeseran kas antar teller yang memerlukan demi kelancaran pelayanan.

6) Membayarkan biaya-biaya Rutang, realisasi pembiayaan, dan transaksi lainnya, yang kuitansinya telah disahkan oleh pejabat yang berwenang guna kelancaran operasional Kanca.
7) Menerima dan meneliti keabsahan tanda setoran dan warkat kliring penyerahan dari nasabah/CS guna memastikan kebenaran dan keamanan transaksi.
8) Melaksanakan pengisian kas ATM saat replenish ATM
9) Ikut menawarkan / memasarkan produk / layanan BRISyariah lainnya sesuai kebutuhan nasabah.
10) Sebagai bagian dari Tim Operasi yang dapat bekerjasama dan mengikuti pelatihan dalam mewujudkan Team Work yang solid dan komunikasi yang efektif di Operasional KC/KCP/KK. Pelayanan sesuai dengan standarisasi BRISyariah.

Wewenang

1) Menyampaikan informasi produk dan layanan.
2) Memproses transaksi.
3) Menerima setoran awal Tabungan Faedah dengan limit sesuai ketentuan.
4) Memberikan usulan dan informasi kepada Supervisor Layanan, Operation Manager, Pinca dalam pelaksanaan operasi front liner Bank.

2. Deskripsi Karakteristik Responden

Dalam penelitian ini tujuan yang ingin dicapai peneliti adalah untuk mengetahui *ekspektasi, revisit intention, ghost shopping* dan *service quality* terhadap kepuasan nasabah di Bank BRISyariah Kantor Kas Kediri Tulungagung. untuk mengimplementasi hal tersebut maka dilakukan penyebaran angket atau kuesioner kepada responden yang terlibat langsung dalam pengisian angket.

Untuk memahami hasil penelitian memerlukan data deskriptif responden yang akan digunakan untuk menggambarkan keadaan atau kondisi responden yang dapat memberikan informasi tambahan. Dalam deskripsi responden peneliti menyajikan beberapa informasi penting yang dapat menggambarkan keadaan responden konsumen Bank BRI Syariah Kantor Kas Kediri Tulungagung melalui daftar pertanyaan yang di dapat dari kondisi responden tentang jenis kelamin responden, usia responden, dan jenis pekerjaan responden. Dalam pelaksanaan penelitian ini, ditetapkan 100 responden, dimana dari 100 angket yang dibagikan kepada responden, semua angket telah dikembalikan dan semuanya dapat diolah lebih lanjut.

a. Jenis Kelamin Responden

Tabel 4.2

Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Frekuensi	Presentase (100%)
1.	Laki-laki	47	47%
2.	Perempuan	53	53%
	Total	100	100%

Sumber: Data primer diolah 2020

Berdasarkan data pada tabel diatas dapat diketahui bahwa dari 100 responden, jumlah responden yang berjenis kelamin laki-laki adalah sebanyak 47 responden atau 47%, sedangkan responden yang berjenis kelamin perempuan adalah sebanyak 53 responden atau 53%. Dari data tersebut menunjukkan bahwa jumlah responden yang berjenis kelamin perempuan lebih sering melakukan transaksi di Bank BRISyariah Kantor Kas Kediri Tulungagung.

b. Umur Responden

Tabel 4.3

Karakteristik Responden berdasarkan Umur Responden

No	Usia	Frekuensi	Presentase (100%)
1.	17 - 25 tahun	20	20%
2.	26 – 45 tahun	25	25%
3.	46 – 65 tahun	25	25%
4.	65 tahun ke atas	30	30%
	Total	100	100%

Sumber: Data primer diolah 2020

Berdasarkan data pada tabel diatas dapat dilihat bahwa dari 100 responden, jumlah responden yang berusia 17 – 25 tahun sebanyak 20 responden atau 20%, responden yang berusia 26 – 45

tahun sebanyak 25 responden atau 25 %, responden yang berusia 46 – 65 tahun sebanyak 25 responden atau 25% dan responden yang berusia 65 tahun ke atas sebanyak 30 responden atau 30%. Dari data tersebut menunjukkan bahwa jumlah responden yang berusia 65 tahun ke atas lebih sering melakukan transaksi di Bank BRISyariah Kantor Kas Kediri Tulungagung.

c. Jenis Pekerjaan Responden

Tabel 4.4

Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Pekerjaan

No	Pekerjaan	Frekuensi	Presentase (100%)
1.	Pelajar	1	1%
2.	Mahasiswa	17	17%
3.	Ibu Rumah Tangga	9	9%
4.	Wiraswasta	33	33%
5.	Pedagang	25	25%
6.	PNS	15	15%
	Total	100	100%

Sumber: Data primer diolah 2020

Berdasarkan data pada tabel diatas dapat dilihat bahwa dari 100 responden, jumlah responden yang pekerjaannya pelajar sebanyak 1 responden atau 1%, responden yang pekerjaannya mahasiswa sebanyak 17 responden atau 17%, responden yang pekerjaannya ibu rumah tangga sebanyak 9 responden atau 9%, responden yang pekerjaannya wiraswasta sebanyak 33 responden atau 33%, responden yang pekerjaannya pedagang sebanyak 25 responden atau 25%, dan responden yang pekerjaannya PNS sebanyak 15 responden atau 15%. Dari data tersebut menunjukkan bahwa responden yang pekerjaannya wiraswasta lebih sering

melakukan transaksi di Bank BRISyariah Kantor Kas Kediri Tulungagung.

3. Deskripsi Variabel

Dari angket yang telah peneliti sebar kepada responden yang terdiri dari 40 soal dan dibagi dalam 5 kategori yaitu: (1) 8 soal digunakan untuk mengetahui kepuasan nasabah yang diukur dari *ekspektasi* atau kesesuaian harapan (X1); (2) 8 soal digunakan untuk mengetahui kepuasan nasabah yang diukur dari *revisit intention* atau minat kunjung kembali (X2); (3) 8 soal digunakan untuk mengetahui kepuasan nasabah yang diukur dari *ghost shopping* atau pembeli bayangan (X3); (4) 8 soal digunakan untuk mengetahui kepuasan nasabah yang diukur dari *service quality* atau kualitas pelayanan (X4); (5) 8 soal digunakan untuk mengetahui kepuasan nasabah (Y). Sedangkan hasil dari jawaban yang peneliti peroleh dari responden sebagaimana dipaparkan pada tabel berikut:

a. *Ekspektasi* (X1)

Tabel 4.5

Data Deskripsi Variabel *Ekspektasi* (X1)

Item	SS		S		RR		TS		STS	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%%
$X_1$1	54	54%	46	46%	0	0%	0	0%	0	0%
$X_1$2	49	49%	51	51%	0	0%	0	0%	0	0%
$X_1$3	35	35%	61	61%	4	4%	0	0%	0	0%
$X_1$4	32	32%	67	67%	1	1%	0	0%	0	0%
$X_1$5	36	36%	56	56%	8	8%	0	0%	0	0%
$X_1$6	46	46%	54	54%	0	0%	0	0%	0	0%
$X_1$7	38	38%	44	44%	18	18%	0	0%	0	0%
$X_1$8	36	36%	46	46%	18	18%	0	0%	0	0%

Sumber: Data primer diolah 2020

Berdasarkan tabel diatas, dapat diketahui bahwa variabel *Ekspektasi* (X1), pada item ($X_1$1) yaitu *Ekspektasi* dari pengalaman pelanggan atau nasabah mendapatkan respon sebanyak 54 responden (54%) menyatakan sangat setuju, 46 responden (46%) menyatakan setuju. Sebagian besar nasabah di Bank BRISyariah Kantor Kas Kediri Tulungagung menyatakan setuju karena mereka berpendapat bahwa nasabah harus mampu berbagi informasi kepada nasabah bagaimana cara melakukan transaksi yang baik.

Pada item ($X_1$2) yaitu *Ekspektasi* dari pengalaman pelanggan atau nasabah mendapatkan respon sebanyak 49 responden (49%) menyatakan sangat setuju, 51 responden (51%) menyatakan setuju dan 3 responden 3% menyatakan ragu-ragu. Sebagian besar nasabah di Bank BRISyariah Kantor Kas Kediri Tulungagung menyatakan setuju karena mereka berpendapat bahwa nasabah merasakan kenyamanan saat melakukan transaksi.

Pada item ($X_1$3) yaitu *Ekspektasi* dari pengalaman pelanggan atau nasabah mendapat respon sebanyak 35 responden (35%) menyatakan sangat setuju, 61 responden (61%) menyatakan setuju dan 4 responden (4%) menyatakan ragu-ragu. Sebagian besar nasabah di Bank BRISyariah Kantor Kas Kediri Tulungagung menyatakan setuju karena mereka berpendapat bahwa sistem yang digunakan oleh Bank sudah sesuai dengan ajaran islam.

Pada item ($X_1$4) yaitu *Ekspektasi* dari komunikasi mendapat respon sebanyak 32 responden (32%) menyatakan sangat setuju, 67 responden (67%) menyatakan setuju dan 1 responden (1%) menyatakan ragu-ragu. Sebagian besar nasabah di Bank BRISyariah Kantor Kas Kediri Tulungagung menyatakan setuju karena mereka berpendapat bahwa informasi mengenai lokasi Bank mudah dijangkau atau strategis.

Pada item ($X_1$5) yaitu *Ekspektasi* dari komunikasi mendapat respon sebanyak 36 responden (36%) menyatakan sangat setuju, 56 responden (56%) menyatakan setuju dan 8 responden (8%) menyatakan ragu-ragu. Sebagian besar nasabah di Bank BRISyariah Kantor Kas Kediri Tulungagung menyatakan setuju karena mereka berpendapat bahwa informasi mengenai produk sesuai dengan promosi yang Bank lakukan.

Pada item ($X_1$6) yaitu *Ekspektasi* dari komunikasi mendapat respon sebanyak 46 responden (46%) menyatakan sangat setuju dan 54 responden (54%) menyatakan setuju. Sebagian besar nasabah di Bank BRISyariah Kantor Kas Kediri Tulungagung menyatakan setuju karena mereka berpendapat bahwa pegawai Bank sangat detail dalam menyampaikan komunikasi dengan nasabah.

Pada item ($X_1$7) yaitu *Ekspektasi* dari *personal needs* mendapat respon sebanyak 38 responden (38%) menyatakan sangat setuju, 44 responden (44%) menyatakan setuju dan 18 responden

(18%) menyatakan ragu-ragu. Sebagian besar nasabah di Bank BRISyariah Kantor Kas Kediri Tulungagung menyatakan setuju karena mereka berpendapat bahwa pegawai Bank mampu mengatasi masalah layanan yang kurang baik.

Pada item ($X_1$8) yaitu *Ekspektasi* dari *personal needs* mendapat respon sebanyak 36 responden (36%) menyatakan sangat setuju, 46 responden (46%) menyatakan setuju dan 18 responden (18%) menyatakan ragu-ragu. Sebagian besar nasabah di Bank BRISyariah Kantor Kas Kediri Tulungagung menyatakan setuju karena mereka berpendapat bahwa pegawai Bank mampu menyelesaikan keluhan dari nasabah.

b. *Revisit Intention*

Tabel 4.6

Data Deskripsi Variabel *Revisit Intention* (X2)

Item	SS		S		RR		TS		STS	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
$X_2$1	34	34%	66	66%	0	0%	0	0%	0	0%
$X_2$2	49	49%	51	51%	0	0%	0	0%	0	0%
$X_2$3	26	26%	69	69%	5	5%	0	0%	0	0%
$X_2$4	32	32%	67	67%	1	1%	0	0%	0	0%
$X_2$5	19	19%	71	71%	10	10%	0	0%	0	0%
$X_2$6	46	46%	54	54%	0	0%	0	0%	0	0%
$X_2$7	21	21%	73	73%	6	6%	0	0%	0	0%
$X_2$8	23	23%	72	72%	5	5%	0	0%	0	0%

Sumber: Data primer diolah, 2020

Berdasarkan tabel diatas , dapat diketahui bahwa variabel *Revisit Intention* (X2), pada item ($X_2$1) yaitu *Revisit Intention* dari minat transaksional mendapat respon sebanyak 34 responden (34%) menyatakan sangat setuju, 66 responden (66%) menyatakan

setuju. Sebagian besar nasabah di Bank BRISyariah Kantor Kas Kediri Tulungagung menyatakan setuju karena mereka berpendapat bahwa nasabah berminat melakukan transaksi produk tersebut.

Pada item ($X_2$2) yaitu *Revisit Intention* dari minat transaksional mendapat respon sebanyak 49 responden (49%) menyatakan sangat setuju dan 51 responden (51%) menyatakan setuju. Sebagian besar nasabah di Bank BRISyariah Kantor Kas Kediri Tulungagung menyatakan setuju karena mereka berpendapat bahwa akan tetap memilih produk dan layanan di waktu mendatang.

Pada item ($X_2$3) yaitu *Revisit Intention* dari minat referensial mendapat respon sebanyak 26 responden (26%) menyatakan sangat setuju, 69 responden (69%) menyatakan setuju dan 5 responden (5%) menyatakan ragu-ragu. Sebagian besar nasabah di Bank BRISyariah Kantor Kas Kediri Tulungagung menyatakan setuju karena mereka berpendapat bahwa akan merekomendasikan kepada orang lain mengenai produk Bank.

Pada item ($X_2$4) yaitu *Revisit Intention* dari minat referensial mendapat respon sebanyak 32 responden (32%) menyatakan sangat setuju, 67 responden (67%) menyatakan setuju dan 1 responden (1%) menyatakan ragu-ragu. Sebagian besar nasabah di Bank BRISyariah Kantor Kas Kediri Tulungagung menyatakan setuju karena mereka berpendapat bahwa nasabah

akan memberikan informasi kepada calon nasabah untuk menggunakan produk Bank.

Pada item ($X_2$5) yaitu *Revisit Intention* dari minat preferensial mendapat respon sebanyak 19 responden (19%) menyatakan sangat setuju, 71 responden (71%) menyatakan setuju dan 10 responden (10%) menyatakan ragu-ragu. Sebagian besar nasabah di Bank BRISyariah Kantor Kas Kediri Tulungagung menyatakan setuju karena mereka berpendapat bahwa naabah akan menambah transaksi produk pada Bank.

Pada item ($X_2$6) yaitu *Revisit Intention* dari minat preferensial mendapat respon sebanyak 46 responden (46%) menyatakan sangat setuju dan 54 responden (54%) menyatakan setuju. Sebagian besar nasabah di Bank BRISyariah Kantor Kas Kediri Tulungung menyatakan setuju karena mereka berpendapat bahwa Bank memberikan peluang bagi peningkatan karir.

Pada item ($X_2$7) yaitu *Revisit Intention* dari minat eksploratif mendapat respon sebanyak 21 responden (21%) menyatakan sangat setuju, 73 responden (73%) menyatakan setuju dan 6 responden (6%) menyatakan ragu-ragu. Sebagian besar nasabah di Bank BRISyariah Kantor Kas Kediri Tulungagung menyatakan setuju karena mereka berpendapat bahwa nasabah mencari informasi mengenai produk Bank.

Pada item ($X_2$8) yaitu *Revisit Intention* dari minat eksploratif mendapat respon sebanyak 23 responden (23%)

menyatakan sangat setuju, 72 responden (72%) menyatakan setuju dan 5 responden (5%) menyatakan ragu-ragu. Sebagian besar nasabah di Bank BRISyariah Kantor Kas Kediri Tulungagung menyatakan setuju karena mereka berpendapat bahwa nasabah akan memberikan informasi yang positif bagi calon nasabah.

c. *Ghost Shopping* (X3)

Tabel 4.7

Data Deskripsi Variabel *Ghost Shopping* (X3)

Item	SS		S		RR		TS		STS	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
$X_3$1	55	55%	45	45%	0	0%	0	0%	0	0%
$X_3$2	63	63%	37	37%	0	0%	0	0%	0	0%
$X_3$3	36	36%	64	64%	0	0%	0	0%	0	0%
$X_3$4	48	48%	52	52%	0	0%	0	0%	0	0%
$X_3$5	35	35%	65	65%	0	0%	0	0%	0	0%
$X_3$6	46	46%	54	54%	0	0%	0	0%	0	0%
$X_3$7	48	48%	52	52%	0	0%	0	0%	0	0%
$X_3$8	23	23%	72	72%	5	5%	0	0%	0	0%

Sumber: Data primer diolah, 2020

Berdasarkan tabel diatas, dapat diketahui bahwa variabel *Ghost Shopping* (X3), pada item ($X_3$1) yaitu *Ghost Shopping* dari tawar menawar mendapat respon sebanyak 55 responden (55%) menyatakan sangat setuju, 45 responden (45%) menyatakan setuju. Sebagian besar nasabah di Bank BRISyariah Kantor Kas Kediri Tulungagung menyatakan setuju karena mereka berpendapat bahwa produk yang ditawarkan sesuai dengan keinginan nasabagh.

Pada item ($X_3$2) yaitu *Ghost* dari tawar menawar mendapat respon sebanyak 63 responden (63%) menyatakan sangat setuju dan 37 responden (37%) menyatakan setuju. Sebagian besar

nasabah di Bank BRISyariah Kantor Kas Kediri Tulungagung menyatakan setuju karena mereka berpendapat bahwa produk yang ditawarkan mempunyai daya tarik tersendiri bagi nasabah.

Pada item ($X_3$3) yatu *Ghost Shopping* dari kehilangan kontak mendapat respon sebanyak 36 responden (36%) menyatakan sangat setuju dan 64 responden (64%) menyatakan setuju. Sebagian besar nasabah di Bank BRISyariah Kantor Kas Kediri Tulungagung menyatakan setuju karena merek berpendapat bahwa Bank selalu mencari informasi jika ada nasabah yang kehilangan kontak.

Pada item ($X_3$4) yaitu *Ghost Shopping* dari kehilangan kontak mendapat respon sebanyak 48 responden (48%) menyatakan setuju dan 52 responden (52%) menyatakan ragu-ragu. Sebagian besar nasabah di Bank BRISyariah Kantor Kas Kediri Tulungagung menyatakan setuju karena mereka berpendapat bahwa tidak akan menghilangkan kontak Bank.

Pada item ($X_3$5) yaitu *Ghost Shopping* dari wawancara mendapat respon sebanyak 35 responden (35%) menyatakan sangat setuju dan 65 responden (65%) menyatakan setuju. Sebagian besar nasabah di Bank BRISyariah Kantor Kas Kediri Tulungagung menyatakan setuju karena mereka berpendapat bahwa wawancara mengenai produk sangat baik.

Pada item ($X_3$6) yaitu *Ghost Shopping* dari wawancara mendapat respon sebanyak 46 responden (46%) menyatakan sangat

setuju dan 54 responden (54%) menyatakan setuju. Sebagian besar nasabah di Bank BRISyariah Kantor Kas Kediri Tulungagung menyatakan setuju karena mereka berpendapat bahwa arahan yang diberikan pegawai Bank sangat baik.

Pada item ($X_3$7) yaitu *Ghost Shopping* dari membandingkan mendapat respon sebanyak 48 responden (48%) menyatakan sangat setuju dan 52 responden (52%) menyatakan setuju. Sebagian besar nasabah di Bank BRISyariah Kantor Kas Kediri Tulungagung menyatakan setuju karena mereka berpendapat bahwa produk Bank sangat memenuhi semua harapan nasabah dibandingkan produk Bank lain.

Pada item ($X_3$8) yaitu *Ghost Shopping* dari membandingkan mendapat respon sebanyak 23 responden (23%) menyatakan sangat setuju, 72 responden (72%) menyatakan setuju dan 5 responden (5%) menyatakan ragu-ragu. Sebagian besar nasabah di Bank BRISyariah Kantor Kas Kediri Tulungagung menyatakan setuju karena mereka berpendapat bahwa akan tetap menjadi nasabah di Bank daripada Bank lainnya.

d. *Service Quality* (X4)

Tabel 4.8

Data Deskripsi Variabel *Service Quality* (X4)

Item	SS		S		RR		TS		STS	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
$X_4$1	7	7%	78	78%	15	15%	0	0%	0	0%
$X_4$2	49	49%	51	51%	0	0%	0	0%	0	0%
$X_4$3	35	35%	62	62%	3	3%	0	0%	0	0%
$X_4$4	32	32%	67	67%	1	1%	0	0%	0	0%
$X_4$5	35	35%	65	65%	0	0%	0	0%	0	0%
$X_4$6	46	46%	54	54%	0	0%	0	0%	0	0%
$X_4$7	21	21%	73	73%	6	6%	0	0%	0	0%
$X_4$8	4	4%	79	79%	17	17%	0	0%	0	0%

Sumber: Data primer diolah, 2020

Berdasarka tabel diatas, dapat diketahui bahwa variabel *Service Quality* (X4), pada item ($X_4$1) yaitu *Service Quality* dari *tangiable* mendapat respon sebanyak 7 responden (7%) menyatakan sangat setuju, 78 responden (78%) menyatakan setuju dan 15 responden (15%) menyatakan ragu-ragu. Sebagian besar nasabah di Bank BRISyariah Kantor Kas Kediri Tulungagung menyatakan sangat setuju karena merekan berpendapat bahwa pegawai Bank sangat merespon keluhan nasabah.

Pada item ($X_4$2) yaitu *Service Quality* dari *tangible* mendapat respon sebanyak 49 responden (49%) menyatakan sangat setuju, 54 responden (54%) menyatakan setuju. Sebagian besar nasabah di Bank BRISyariah Kantor Kas Kediri Tulungagung menyatakan setuju karena merekan berpendapat bahwa pegawai Bank dapat dihandalkan dalam menangani masalah.

Pada item ($X_4$3) yaitu *Service Quality* dari *reliability* mendapat respon sebanyak 35 responden (35%) menyatakan sangat setuju, 62 responden (62%) menyatakan setuju dan 3 responden (3%) menyatakan ragu-ragu. Sebagaian besar nasabah di Bank BRISyariah Kantor Kas Kediri Tulungagung menyatakan setuju karena mereka berpendapat bahwa pegawai Bank selalu adil dalam memberikan pelayanan satu sama lain.

Pada item ($X_4$4) yaitu *Service Quality* dari *reliability* mendapat respon sebanyak 32 responden (32%) menyatakan sangat setuju, 67 responden (67%) menyatakan setuju dan 1 responden (1%) menyatakan ragu-ragu. Sebagian besar nasabah di Bank BRISyariah Kantor Kas Kediri Tulungagung menyatakan setuju karena mereka berpendapat bahwa pegawai Bank memberikan perhatian secara individual kepada nasabah.

Pada item ($X_4$5) yaitu *Service Quality* dari *responsiveness* mendapat respon sebanyak 35 responden (35%) menyatakan sangat setuju dan 65 responen (65%) menyatakan setuju. Sebagian besar nasabah di Bank BRISyariah Kantor Kas Kediri Tulungagung menyatakan setuju karena mereka berpendapat bahwa pegawai Bank selalu memberikan informasi terupdate.

Pada item ($X_4$6) yaitu *Service Quality* dari *responsiveness* mendapat respon sebanyak 46 responden (46%) menyatakan sangat setuju dan 54 responden (54%) menyatakan setuju. Sebagian besar nasabah di Bank BRISyariah Kantor Kas Kediri Tulungagung

menyatakan setuju karena mereka berpendapat bahwa pegawai Bank memperlakukan nasabah penuh dengan rasa perhatian.

Pada item ($X_4$7) yaitu *Service Quality* dari *assurance* mendapat respon sebanyak 21 responden (21%) menyatakan sangat setuju, 73 responden (73%) menyatakan setuju dan 6 responden (6%) menyatakan ragu-ragu. Sebagian besar nasabah di Bank BRISyariah Kantor Kas Kediri Tulungagung menyatkan setuju karena mereka berpendapat bahwa nasabah merasa aman dan nyaman dalam bertransaksi di Bank.

Pada item ($X_4$8) yaitu *Service Quality* dari *emphaty* mendapat respon sebanyak 4 responden (4%) menyatakan sangat setuju, 79 responden (79%) menyatakan setuju dan 17 responden (17%) menyatakab ragu-ragu. Sebagian besar nasabah di Bank BRISyariah Kantor Kas Kediri Tulungagung menyatakan setuju karena mereka berpendapat bahwa dalam melayani nasabah pegawai Bank selalu menyebut namanya.

e. Kepuasan Nasabah (Y)

Tabel 4.9

Data Deskripsi Variabel Kepuasan Nasabah (Y)

Item	SS		S		RR		TS		STS	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
Y1	54	54%	46	46%	0	0%	0	0%	0	0%
Y2	49	49%	51	51%	0	0%	0	0%	0	0%
Y3	35	35%	62	62%	3	3%	0	0%	0	0%
Y4	32	32%	67	67%	1	1%	0	0%	0	0%
Y5	35	35%	65	65%	0	0%	0	0%	0	0%
Y6	46	46%	54	54%	0	0%	0	0%	0	0%
Y7	21	21%	73	73%	6	6%	0	0%	0	0%
Y8	23	23%	72	72%	5	5%	0	0%	0	0%

Sumber: Data primer diolah, 2020

Berdasarkan tabel diatas, dapat diketahui bahwa variabel Kepuasan Nasabah (Y), pada item (Y1) yaitu Kepuasan Nasabah dari mutu produk atau jasa mendapat respon sebanyak 54 responden (54%) menyatakan sangat setuju, 46 responden (46%) menyatakan setuju. Sebagian besar naabah di Bank BRISyariah Kantor Kas Kediri Tulungagung menyatakan sangat setuju karena mereka berpendapat bahwa Bank menyediakan mutu produk atau jasa yang baik.

Pada item (Y2) yaitu Kepuasan Nasabah dari mutu produk atau jasa mendapat respon sebanyak 49 responden (49%) menyatakan sangat setuju, 51 responden (51%) menyatakan setuju. Sebagian besar nasabah di Bank BRISyariah Kantor Kas Kediri Tulungagung menyatakan setuju karena mereka berpendapat bahwa nasabah akan menggunakan produk Bank.

Pada item (Y3) yaitu Kepuasan Nasabah dari mutu pelayanan mendapat respon sebanyak 35 responden (35%) menyatakan sangar setuju, 62 responden (62%) menyatakan setuju dan 3 responden (3%) menyatakan ragu-ragu. Sebagian besar nasabah di Bank BRISyariah Kantor Kas Kediri Tulungagung menyatakan setuju karena mereka berpendapat bahwa karyawan Bank akan meningkatkan pelayanan.

Pada item (Y4) yaitu Kepuasan Nasabah dari mutu pelayanan mendapatkan respon sebanyak 32 responden (32%) menyatakan sangat setuju, 67 responden (67%) menyatakan setuju dan 1 responden (1%) menyatakan ragu-ragu. Sebagian besar nasabah di Bank BRISyariah Kantor Kas Kediri Tulungagung menyatakan setuju karena mereka berpendapat bahwa karyawan Bank akan meningkatkan pelayanannya.

Pada (Y5) yaitu Kepuasan Nasabah dari harga mendapat respon sebanyak 35 responden (35%) menyatakan sangat setuju dan 65 responden (65%) menyatakan setuju. Sebagian besar nasabah di Bank BRISyariah Kantor Kas Kediri Tulungagung menyatakan setuju karena mereka berpendapat bahwa harga produk sesuai dengan apa yang mereka inginkan.

Pada (Y6) yaitu Kepuasan Nasabah dari waktu penyerahan mendapat respon sebanyak 46 responden (46%) menyatakan sangat setuju dan 54 responden (54%) menyatakan setuju. Sebagian besar nasabah di Bank BRISyariah Kantor Kas Kediri Tulungagung

menyatakan setuju karena mereka berpendapat bahwa pelayan yang diberikan sangat cepat.

Pada (Y7) yaitu Kepuasan Nasabah dari waktu penyerahan mendapat respon sebanyak 21 responden (21%) menyatakan sangat setuju, 73 responden (73%) menyatakan setuju dan 6 responden (6%) menyatakan ragu-ragu. Sebagian besar nasabah di Bank BRISyariah Kantor Kas Kediri Tulungagung menyatakan setuju karena mereka berpendapat pelayanan sangat cepat.

Pada (Y8) yaitu Kepuasan Nasabah dari keamanan mendapat respon sebanyak 23 responden (23%) menyatakan sangat setuju, 72 responden (72%) menyatakan setuju dan 5 responden (5%) menyatakan ragu-ragu. Sebagian besar nasabah di Bank BRISyariah Kantor Kas Kediri Tulungagung menyatakan setuju karena mereka berpendapat bahwa keamanan dari Bank sangat memuaskan.

B. Hasil Analisis Data`

1. Uji Validitas

Uji validitas, pengukuran yang valid adalah pengukuran yang reliable sebaliknya pengukuran yang reliable belum tentu valid kalau ciri ketepatan ukuran tidak terpenuhi. Pengukuran dan pengamatan yang berarti prinsip keandalan instrumen dalam mengumpulkan data. Misalkan penilaian *expectation* terhadap kepuasan nasabah ternyata bukan tentang *expectation* maka instrumen tersebut tidak akan valid, karena tidak mengukur apa yang ingin diukur oleh peneliti.

Berikut hasil uji validitas dari masing-masing variabel:

Tabel 4.10

Hasil Uji Validitas Variabel *Ekspektasi* (X_1)

No. Item	*Corrected Item-Total Correlation*	r-tabel	Keterangan
X1.1	0,541	0,196	Valid
X1.2	0,569	0,196	Valid
X1.3	0,572	0,196	Valid
X1.4	0,607	0,196	Valid
X1.5	0,700	0,196	Valid
X1.6	0,695	0,196	Valid
X1.7	0,596	0,196	Valid
X1.8	0,683	0,196	Valid

Sumber : Data primer diolah menggunakan SPSS 20

Berdasarkan pengujian pada tabel validitas, diketahui bahwa r-hitung lebih besar dari r-tabel. Oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa seluruh pernyataan dari instrumen *Ekspektasi* (X_1) yang digunakan dalam penelitian ini adalah valid. Hal tersebut dapat diketahui berdasarkan nilai r-hitung pada *Corrected Item-Total Correlation* lebih besar dari r-tabel yaitu 0,196

Tabel 4.11

Hasil Uji Validitas Variabel *Revisit Intention* (X_2)

No. Item	*Corrected Item-Total Correlation*	r-tabel	Keterangan
X2.1	0,518	0,196	Valid
X2.2	0,576	0,196	Valid
X2.3	0,349	0,196	Valid
X2.4	0,622	0,196	Valid
X2.5	0,413	0,196	Valid
X2.6	0,426	0,196	Valid
X2.7	0,628	0,196	Valid
X2.8	0,428	0,196	Valid

Sumber : Data primer diolah menggunakan SPSS 20

Berdasarkan pengujian pada tabel validitas, diketahui bahwa r-hitung lebih besar dari r-tabel. Oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa seluruh pernyataan dari *Revisit Intention* (X_2) yang digunakan dalam penelitian ini adalah valid. Hal tersebut dapat diketahui berdasarkan nilai r-hitung pada *Correted Item-Total Correlation* lebih besar dari r-tabel yaitu 0,196

Tabel 4.12

Hasil Uji Validitas Variabel *Ghost Shopping* (X_3)

No. Item	*Corrected Item-Total Correlation*	r-tabel	Keterangan
X3.1	0,519	0,196	Valid
X3.2	0,347	0,196	Valid
X3.3	0,364	0,196	Valid
X3.4	0,487	0,196	Valid
X3.5	0,389	0,196	Valid
X3.6	0,313	0,196	Valid
X3.7	0,487	0,196	Valid
X3.8	0,206	0,196	Valid

Sumber : Data primer diolah menggunakan SPSS 20

Berdasarkan pengujian pada tabel validitas, diketahui bahwa r-hitung lebih besar dari r-tabel. Oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa seluruh pernyataan dari *Ghost Shopping* (X_3) yang digunakan ddalam penelitian ini adalah valid. Hal tersebut dapat diketahui berdasarkan nilai r-hitung pada *Corrected Item-Total Correlation* lebih besar dari r-tabel yaitu 0,196

Tabel 4.13

Hasil Uji Validitas Variabel *Service Quality* (X_4)

No. Item	*Corrected item-Total Correlation*	r-tabel	Keterangan
X4.1	0,518	0,196	Valid
X4.2	0,566	0,196	Valid
X4.3	0,425	0,196	Valid
X4.4	0,283	0,196	Valid
X4.5	0,421	0,196	Valid
X4.6	0,302	0,196	Valid
X4.7	0,578	0,196	Valid
X4.8	0,547	0,196	Valid

Sumber : Data primer diolah menggunakan SPSS 20

Berdasarkan pengujian pada tabel validitas, diketahui bahwa r-hitung lebih besar dari r-tabel. Oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa seluruh pernyataan dari instrumen *Service Quality* (X_4) yang digunakan dalam penelitian ini adalah valid. Hal tersebut dapat diketahui berdasarkan nilai r-hitung pada *Corrected Item-Total Correlation* lebih besar dari r-tabel yaitu 0,196

Tabel 4.14

Hasil uji Validitas Variabel Kepuasan Nasabah (Y)

No. Item	*Corrected Item-Total Correlation*	r-tabel	Keterangan
Y1	0,477	0,196	Valid
Y2	0,419	0,196	Valid
Y3	0,441	0,196	Valid
Y4	0,619	0,196	Valid
Y5	0,646	0,196	Valid
Y6	0,585	0,196	Valid
Y7	0,444	0,196	Valid
Y8	0,454	0,196	Valid

Sumber: Data primer diolah menggunakan SPSS 20

Berdasarkan pengujian pada tabel validitas, diketahui bahwa r-hitung lebih besar dari r-tabel. Oleh karena itu dapat disimpulkan

bahwa seluruh pernyataan instrumen Kepuasan Nasabah (Y) yang digunakan dalam penelitian ini adalah valid. Hal tersebut dapat diketahui berdasarkan nilai r-hitung pada *Corrected Item-Total Correlation* lebih besar dari r-tabel yaitu 0,196

2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas, instrumen penelitian dikatakan berkualitas dan dapat dipertanggungjawabkan jika sudah terbukti reliable. Suatu hasil pengukuran dapat dipercaya apabila dalam beberapa kali pelaksanaan pengukuran terhadap kelompok subyek yang sama maka diperoleh hasil pengukuran yang relatif sama, selama aspek yang diukur dalam diri subyek yang memang belum berubah. Reliabilitas atau tidaknya instrumen penelitian dapat dilihat dari nilai *Alpha Cronbach's*. Indikator pengukuran reliabilitas membagi tingkatan reliabilitas dengan kriteria sebagai berikut:[1]

1) Nilai *alpha cronbach* 0,00 s.d. 0,20, berarti kurang *reliable*

2) Nilai *alpha cronbach* 0,21 s.d. 0,40, berarti agak *reliable*

3) Nilai *alpha cronbach* 0,42 s.d. 0,60, berarti cukup reliable

4) Nilai *alpha cronbach* 0,61 s.d. 0,80, berarti *reliable*

5) Nilai *alpha cronbach* 0,81 s.d. 1,00, berarti sangat *reliable*

[1] Agus Eko Sujianto, *Aplikasi Statistik*, (Jakarta: Prestasi Pustaka, 2009), hal. 97

Tabel 4.15

Hasil Uji Reliabilitas Data

Variabel	Cronbach's Alpha	Keterangan
Ekspektasi (X_1)	0,868	Reliable
Revisit Intention (X_2)	0,786	Reliable
Ghost Shopping (X_3)	0,698	Reliable
Service Quality (X_4)	0,759	Reliable
Kepuasan Nasabah (Y)	0,799	Reliable

Sumber: Data primer diolah menggunakan SPSS 20

Berdasarkan tabel diatas, dapat diketahui bahwa nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0,868 untuk variabel *Ekspektasi* (X_1), 0,786 untuk variabel *Revisit Intention* (X_2), 0,698 untuk variabel *Ghost Shopping* (X_3), 0,759 untuk variabel *Service Quality* (X_4), dan 0,799 untuk variabel Kepuasan Nasabah (Y). Dari masing-masing variabel memiliki nilai *Cronbach's Alpha* lebih besar dari 0,6. Hal ini menunjukkan bahwa instrumen dinyatakan *Reliable*. Dengan demikian instrumen penelitian tersebut memiliki hasil pengukuran yang konsisten.

3. Uji Asumsi Klasik

Untuk menyakinkan bahwa persamaan garis regresi yang diperoleh adalah linier dan dapat digunakan untuk mencari peramalan, maka akan dilakukan pengujian normalitas data, multikolineritas dan heteroskedastisitas.

a. Uji Normalitas

Uji normalitas adalah uji yang dilakukan untuk mengecek apakah data penelitian yang diteliti berasal dari populasi yang sebarannya normal. Uji normalitas bertujuan untuk mengetahui

apakah data yang digunakan dalam variabel tersebut normal atau tidak dan data yang berdistribusi normal adalah data yang baik digunakan dalam penelitian. Untuk melihat data berdistribusi normal atau tidak dapat dilihat dari tabel *One Sample Kolmogorov-Smirnov Test*. Jika nilai signifikasi >0,05 maka dapat disimpulkan data tersebut berdistribusi normal secara multivariate.

Tabel 4.16

Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters[a,b]	Mean	0E-7
	Std. Deviation	,97457667
Most Extreme Differences	Absolute	,057
	Positive	,053
	Negative	-,057
Kolmogorov-Smirnov Z		,574
Asymp. Sig. (2-tailed)		,896

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Sumber: Data primer diolah menggunakan SPSS 20

Berdasarkan tabel *One Sampel Kolmogorov-Smirnov Test* di atas menunjukkan bahwa N (jumlah data) yang digunakan dalam penelitian adalah 100. Normalitas data dapat diketahui dengan melihat nilai *Asymp.Sig (2-tailed)* dengan nilai taraf signifikasi 0,05. Dalam hal ini pengambilan keputusan menggunakan pedoman jika nilai Sig. < 0,05 maka distribusi data tidak normal. Dan sebaliknya, jika nilai Sig. > 0,05 maka distribusi data adalah

normal. Dari tabel di atas menunjukkan bahwa nilai dari *Asymp. Sig (2-tailed)* sebesar 0,896. Maka dapat diambil kesimpulan bahwa data tersebut berdistribusi normal.

b. Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas ini digunakan untuk mengetahui apakah ada atau tidaknya korelasi antar variabel independen dalam model regresi. Uji multikolinieritas hanya dapat dilakukan jika terdapat lebih dari satu variabel independen dalam model regresi. cara yang digunakan adalah dengan melihat *Tolerance* dan VIF (*Variance Inflation Factor*). Nilai yang direkomendasikan untuk menunjukkan tidak adanya problem multikolinieritas adalah

1) Jika nilai VIF (*Variance Inflation Factor*) tidak lebih dari 10, maka model regresi bebas dari multikolinieritas.
2) Jika nilai *Tolerance* tidak kurang dari 1 maka model regresi bebas dari multikolinieritas.

Tabel 4.17

Hasil Uji Multikolinieritas

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	-11,004	1,993		-5,521	,000		
	Total Ekspektasi	,180	,044	,183	4,076	,000	,625	1,601
	Total Revisit Intention	,259	,082	,174	3,153	,002	,412	2,429
	Total Ghost Shopping	,107	,056	,083	1,909	,059	,661	1,513
	Total Service Quality	,794	,075	,625	10,520	,000	,356	2,806

a. Dependent Variable: Total Kepuasan Nasabah

Sumber : Data primer diolah menggunakan SPSS 20

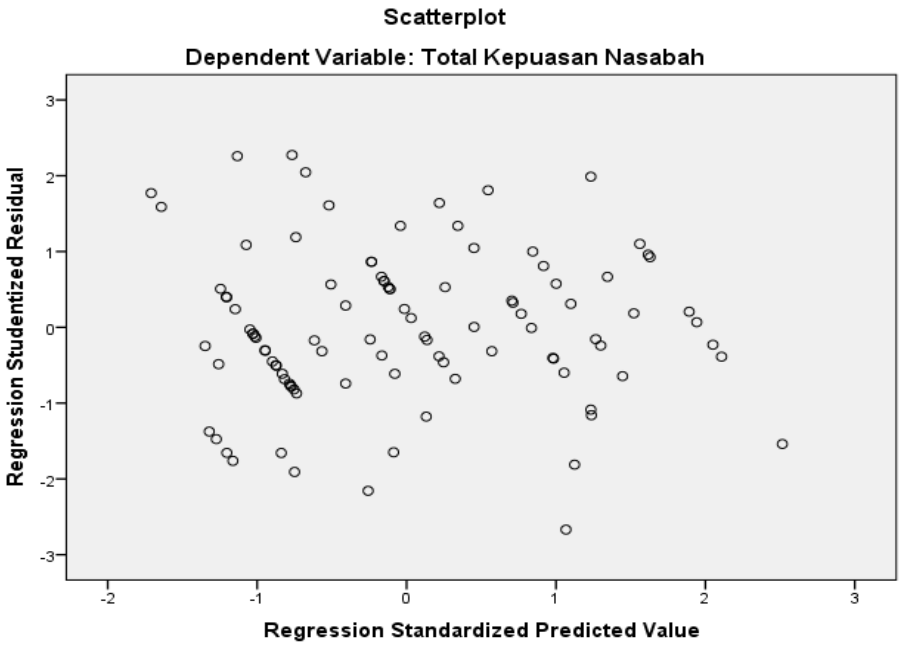
Bersadarkan tabel *Coefficients* pada bagian *Collinearity Statistics* diketahui nilai Tolerance Total *Ekspektasi* (X1) = 0,625, Total *Revisit Intention* (X2) = 0,412, Total *Ghost Shopping* (X3) = 0,661 dan Total *Service Quality* (X4) = 0,356 > 0,10. Sementara, nilai VIF untuk Total *Ekspektasi* (X1) = 1,601, Total *Revisit Intention* (X2) = 2,429, Total *Ghost Shopping* (X3) = 1,513 dan Total *Service Quality* (X4) = 2,806 < 10,00. Maka dasar pengambilan keputusan dalam uji multikolinieritas dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi gejala multikolinieritas dalam model regresi.

c. Uji Heteroskedastisitas

Uji Heteroskedastisitas bertujuan untuk mengetahui apakah *Variance* dari residual data satu observasi ke observasi lainnya berbeda ataukah tetap. Jika *Variance* dari residual data sama disebut homokedastisitas. Cara untuk mendeteksi problem heteroskedastisitas pada model regresi yaitu dengan melihat grafik *Scatterplot*, jika ploting titik-titik menyebar secara acak dan tidak terkumpul pada satu tempat, maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi problem heteroskedastisitas.

Gambar 4.18

Hasil Uji Heteroskedastisitas



Sumber : Data primer diolah menggunakan SPSS 20

Berdasarkan Gambar dari pola *Scatterplot* diatas dapat diketahui bahwa dalam tabel tersebut tidak terjadi heteroskedastisitas dalam penelitian. Hal ini ditunjukkan oleh titik-

titik dari data tidak berpola dan menyebar disekitar angka 0. Jadi dapat disimpulkan bahwa penelitian layak dipakai karena bebas dari heteroskedastisitas.

4. Uji Regresi Linier Berganda

Analisis Regresi Linier Berganda bertujuan untuk menganalisis pengaruh variabel Ekspektasi (X1), Revisit Intention (X2), Ghost Shopping (X3) dan Service Quality (X4) terhadap Kepuasan Nasabah (Y) pada Bank BRI Syariah KK Kediri Tulungagung, diperoleh hasil regresi sebagi berikut:

Tabel 4.19

Hasil Uji Regresi Linier Berganda

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-11,004	1,993		-5,521	,000
	Total Ekspektasi	,180	,044	,183	4,076	,000
	Total Revisit Intention	,259	,082	,174	3,153	,002
	Total Ghost Shopping	,107	,056	,083	1,909	,059
	Total Service Quality	,794	,075	,625	10,520	,000

a. Dependent Variable: Total Kepuasan Nasabah

Sumber : Data primer diolah menggunakan SPSS 20

Berdasarkan Tabel *Coeffients* diatas dapat dirumuskan pesamaan regresi linier berganda yaitu:

$Y = a + b_1x_1 + b_2x_2 + b_3x_3 + b_4x_4$ atau

Kepuasan Nasabah = -11,004 + 0,180 + 0,259 + 0,107 + 0,794

Angka yang dihasilkan dari uji regresi linier berganda tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut:

a. Konstanta sebesar -11,004 menyatakan bahwa *Ekspektasi*, *Revisit Intention, Ghost Shopping* dan *Service Quality* dalam keadaan konstan (tetap) maka nilai Kepuasan Nasabah pada Bank BRI Syariah KK Kediri Tulungagung turun sebesar 11,004 satuan atau 11,004%.
b. Koefisien regresi *Ekspektasi* (X_1) mempunyai parameter (+) sebesar 0,180 yang menyatakan bahwa setiap kenaikan satuan nilai *Ekspektasi* (X_1) sedangkan variabel lain konstan, maka akan menaikkan Kepuasan Nasabah pada Bank BRI Syariah KK Kediri Tulungagung sebesar 0,180% dan sebaliknya jika setiap penurunan sebesar satu persen dari *Ekspektasi* (X_1) maka akan menurunkan Kepuasan Nasabah pada Bank BRI Syariah KK Kediri Tulungagung sebesar 0,180% dengan asumsi variabel selain *Ekspektasi* dianggap tetap atau konstan.
c. Koefisien regresi *Revisit Intention* (X_2) mempunyai parameter positif (+) sebesar 0,259 yang menyatakan bahwa setiap kenaikan satuan nilai *Revisit Intention* (X_2) sedangkan variabel lain konstan maka akan menaikkan Kepuasan Nasabah pada Bank BRI Syariah KK Kediri Tulungagung sebesar 0,259% dan sebaliknya jika setiap penurunan sebesar satu persen dari *Revisit Intention* (X_2) maka akan menurukan Kepuasan

Nasabah pada Bank BRI Syariah KK Kediri Tulungagung sebesar 0,259% dengan asumsi variabel selain *Revisit Intention* dianggap tetap atau konstan.

d. Koefisien regresi *Ghost Shopping* (X_3) mempunyai parameter positif (+) sebesar 0,107 yang menyatakan bahwa setiap kenaikan satuan nilai *Revisit Intention* (X_3) sedangkan variabel lain konstan maka akan menaikkan Kepuasan Nasabah pada Bank BRI Syariah KK Kediri Tulungagung sebesar 0,107% dan sebaliknya jika setiap penurunan sebesar satu persen dari *Ghost Shopping* (X_3) maka akan menurunkan Kepuasan Nasabah pada Bank BRI Syariah KK Kediri Tulungagung sebesar 0,107% dengan asumsi variabel selain *Ghost Shopping* dianggap tetap atau konstan.

e. Koefisien regresi *Service Quality* (X_4) mempunya parameter positif (+) sebesar 0,794 yang menyatakan bahwa setiap kenaikan satuan nilai *Service Quality* (X_4) sedangkan variabel lain konstan maka akan menaikkan Kepuasan Nasabah pada Bank BRI Syariah KK Kediri Tulungagung sebesar 0,794% dan sebaliknya jika setiap penurunan sebesar satu persen dari *Service Quality* (X_4) maka akan menurunkan Kepuasan Nasabah pada Bank BRI Syariah KK Kediri Tulungagung sebesar 0,794% dengan asumsi variabel selain *Service Quality* dianggap tetap atau konstan.

5. Uji Hipotesis

Hipotesis dalam penelitian ini adalah:

H1 : *Ekspektasi* berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Nasabah Bank BRI Syariah KK Kediri Tulungagung.

H2 : *Revisit Intention* berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Nasabah Bank BRI Syariah KK Kediri Tulungagung.

H3 : *Ghost Shopping* berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Nasabah Bank BRI Syariah KK Kediri Tulungagung.

H4 : *Service Quality* berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Nasabah Bank BRI Syariah KK Kediri Tulungagung.

a. Uji secara parsial (uji t)

Uji t digunakan untuk mengetahui hubungan masing-masing variabel independen secara individual terhadap variabel dependen. Untuk mengetahui ada atau tidaknya pengaruh masing-masing variabel independen secara individual terhadap variabel dependen maka dapat dilihat dengan pengambilan keputusan sebagai berikut:

Cara 1 : Jika nilai Sig. > 0,05 maka hipotesis ditolak

Jika nilai Sig. < 0,05 maka hipotesis diterima

Cara 2 : Jika nilai $t_{hitung} < t_{tabel}$ maka hipotesis ditolak

Jika nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka hipotesis diterima

Tabel 4.20

Hasil Uji T (Uji Parsial)

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-11,004	1,993		-5,521	,000
	Total Ekspektasi	,180	,044	,183	4,076	,000
	Total Revisit Intention	,259	,082	,174	3,153	,002
	Total Ghost Shopping	,107	,056	,083	1,909	,059
	Total Service Quality	,794	,075	,625	10,520	,000

a. Dependent Variable: Total Kepuasan Nasabah

Sumber : Data Primer diolah menggunakan SPSS 20

1) Pengaruh *Ekspektasi* terhadap Kepuasan Nasabah Bank BRI Syariah KK Kediri Tulungagung

Tabel menunjukkan bahwa dari penelitian di atas diketahui nilai signifikansi *Ekspektasi* adalah 0,000 dibandingkan dengan taraf signifikansi (α = 0,05) maka 0,000 < 0,05. Jadi dapat disimpulkan bahwa Ha diterima dan Ho ditolak sehingga variabel *Ekspektasi* berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Nasabah Bank BRI Syariah KK Kediri Tulungagung, maka hipotesis (H_1) diterima.

Jika dilakukan dengan 2 cara diperoleh nilai dari t_{tabel} = 1,985 (diperoleh dengan cara mencarai nilai df = n – k - 1 = 100 – 4 – 1 = 95, dan membagi 2 nilai α = 5% yaitu 5% / 2 = 0,025) dan t_{hitung} (+) 4,076. $t_{hitung} < t_{tabel}$ = 4,076 > 1,985, maka dapat disimpulkan bahwa hipotesis ditolak yaitu *Ekspektasi*

berpengaruh posistif signifikan terhadap Kepuasan Nasabah Bank BRI Syariah KK Kediri Tulungagung.

2) Pengaruh *Revisit Intention* terhadap Kepuasan Nasabah Bank BRI Syariah KK Kediri Tulungagung

Tabel menunjukkan bahwa dari penelitian diatas diketahui bahwa nilai signifikansi *Revisit Intention* adalah 0,002 dibandingkan dengan taraf signifikan (α = 0,05) maka 0,002 < 0,05. Jadi dapat disimpulkan bahwa Ha diterima dan Ho ditolak sehingga variabel *Revisit Intention* berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Nasabah Bank BRI Syariah KK Kediri Tulungagung, maka hipotesis (H_2) diterima.

Jika dilakukan dengan 2 cara diperoleh nilai dari t_{tabel} = 1,985 (diperoleh dengan cara mencari nilai df = n – k – 1 = 100 – 4 – 1 = 95, dan membagi 2 nilai α = 5% yaitu 5% / 2 = 0,025) dan t_{hitung} = (+) 3,153. $t_{hitung} < t_{tabel}$ = 3,153 > 1,985, maka dapat disimpulkan hipotesis ditolak yaitu *Revisit Intention* berpengaruh positif signifikan terhadap Kepuasan Nasabah Bank BRI Syariah KK Kediri Tulungagung.

3) Pengaruh *Ghost Shopping* terhadap Kepuasan Nasabah Bank BRI Syariah KK Kediri Tulungagung

Tabel menunjukkan bahwa dalam penelitian diatas diketahui bahwa nila signifikan *Ghost Shopping* adalah 0,059 dibandingkan dengan taraf signifikan (α = 0,05) maka 0,059 > 0,05. Jadi dapat disimpulkan bahwa Ho diterima dan Ha ditolak

sehingga variabel *Ghost Shopping* tidak signifikan terhadap Kepuasan Nasabah Bank BRI Syariah KK Kediri Tulungagung, maka hipotesis (H_3) ditolak.

Jika dilakukan dengan 2 cara diperoleh nilai dari t_{tabel} = 1,985 (diperoleh dengan cara mencari nilai df = n – k – 1 = 100 – 4 – 1 = 95, dan membagi 2 nilai α = 5% yaitu 5% / 2 = 0,025)dan t_{hitung} = 1,909. $t_{hitung} < t_{tabel}$ = 1,909 < 1,985, maka dapat disimpulkan hipotesis ditolak yaitu *Ghost Shopping* berpengaruh positif tidak signifikan terhadap Kepuasan Nasabah Bank BRI Syariah KK Kediri Tulungagung.

4) Pengaruh *Service Quality* terhadap Kepuasan Nasabah Bank BRI Syariah KK Kediri Tulungagung

Tabel menunjukkan bahwa dari penelitian diatas diketahui nilai signifikansi *Service Quality* adalah 0,000 dibandingkan dengan taraf signifikan (α = 0,05) maka 0,000 < 0,05. Jadi dapat disimpulkan bahwa Ha diterima dan Ho ditolak sehingga variabel *Service Quality* berpengaruh positif signifikan terhadap Kepuasan Nasabah Bank BRI Syariah KK Kediri Tulungagung, maka hipotesis (H_4) diterima.

Jika dilakukan dengan 2 cara diperoleh nilai dari t_{tabel} = 1,985 (diperoleh dengan cara mencari df = n – k – 1 = 100 – 4 – 1 = 95, dan membagi 2 nilai α = 5% yaitu 5% / 2 = 0,025) dan t_{hitung} (+) 10,520. $t_{hitung} < t_{tabel}$ = 10,520 > 1,985, maka dapat disimpulak bahwa hipotesis diterima yaitu *Service Quality*

berpengaruh positif dan signifikan terghadap Kepuasan Nasabah Bank BRI Syariah KK Kediri Tulungagung.

b. Uji secara bersama-sama (uji F)

Uji F pada dasarnya bertujuan untuk mengetahui apakah semua variabel independen yang dimasukkan dalam model regresi mempunyai pengaruh secara simultan (bersama-sama) terhadap variabel dependen atau tidak. Jika nilai signifikan yang dihasilkan uji F < 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa semua variabel independen secara simultan tau bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen. Untuk pengujian dengan uji F dapat dilakukan dengan pengambilan keputusan sebagi berikut:

Cara 1 : Jika nilai Sig. > 0,05 maka hipotesis ditolak

Jika nilai Sig. < 0,05 maka hipotesis diterima

Cara 2 : Jika nila $F_{hitung} < F_{tabel}$ maka hipotesis ditolak

Jika nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$ maka diterima

Tabel 4.21
Hasil Uji F (Uji Silmutan)

ANOVA[a]

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	691,970	4	172,992	174,777	,000[b]
	Residual	94,030	95	,990		
	Total	786,000	99			

a. Dependent Variable: Total Kepuasan Nasabah

b. Predictors: (Constant), Total Service Quality, Total Ghost Shopping, Total Ekspektasi, Total Revisit Intention

Sumber : Data primer diolah menggunakan SPSS 20

Berdasarkan Tabel *Anova* jika menggunakan cara 1 menunjukkan bahwa hasil pengujian Regresi diatas dapat dilihat dari uji F dengan nilai signifikan sebesar 0,000. Yang artinya nilai signifikannya < 0,05 = 0,000 < 0,05 dengan kata lain Ho ditolak dan Ha diterima maka dapat disimpulkan adanya pengaruh signifikan antara *Ekspektasi, Revisit Intention, Ghost Shopping* dan *Service Quality* terhadap Kepuasan Nasabah Bank BRI Syariah KK Kediri Tulungagung.

Jika dilakukan dengan cara 2 dimana nilai F_{hitung} sebesar 174,777 dan nilai dari probabilitas sig sebesar 0,000. F_{tabel} = 2,47 (diperoleh dengan cara mencari df_1 dan df_2, df = k = 3 (k = jumlah variabel independen) v2 = n – k – 1 = 95). Untuk F_{hitung} (174,777) > F_{tabel} (2,47) maka hipotesis (H_4) diterima, yaitu terdapat pengaruh positif signifikan antara *Ekspektasi, Revisit Intention, Ghost Shopping* dan *Service Quality* terhadap Kepuasan Nasabah Bank BRI Syariah KK Kediri Tulungagung.

6. Uji Koefisien Determinan

Determinan koefisien (R^2) digunakan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan suatu variasi variabel dependen, dalam hal ini 0 samapi dengan 1 untuk regresi linier berganda sebaiknya menggunakan *R Square* yang sudah disesuaikan atau tertulis *Adjusted R Square*, karena disesuaikan dengan jumlah variabel independen yang digunakan.

Tabel 4.22
Hasil Uji Koefisien Determinan

Model Summary[b]

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,938[a]	,880	,875	,995

a. Predictors: (Constant), Total Service Quality, Total Ghost Shopping, Total Ekspektasi, Total Revisit Intention

b. Dependent Variable: Total Kepuasan Nasabah

Sumber : Data primer diolah menggunakan SPSS 20

Berdasarkan Tabel *Model Summary* diatas diketahui nilai dari *Adjusted R-Square* adalah sebesar 0,875 atau 87,5% yang artinya ada pengaruh antara variabel *Ekspektasi, Revisit Intention, Ghost Shopping* dan *Service Quality* dapat dijelaskan sebesar 87,5% dan sisanya 12,5% yang dipengaruhi oleh variabel lain dan diketahui nilai *R Square* atau koefisien determinan adalah 0,880 nilai *R Square* berkisar sekitar 0 sampai dengan 1. *Ekspektasi, Revisit Intention, Ghost Shopping* dan *Service Quality* memberi pengaruh bersama sekitar 87,5% terhadap Kepuasan Nasabah Bank BRI Syariah KK Kediri Tulungagung.