

BAB IV

HASIL PENELITIAN

A. Gambaran Umum Objek Penelitian

1. Sejarah Berdirinya BPRS Lantabur Tebuireng Jombang

PT. BPRS Lantabur adalah sebuah lembaga Keuangan / Perbankan pertama di Wilayah Jombang yang beroperasi berdasarkan prinsip Syariah, diawali dengan keinginan untuk dapat menjalankan perekonomian secara Islami dan usaha untuk meningkatkan perekonomian ummat di wilayah Jombang dan sekitarnya, maka dengan diprakarsai oleh para pimpinan PP. Madrasatul Qur'an Tebuireng dan masyarakat yang peduli terhadap perekonomian ummat maka dibentuklah Lembaga Keuangan yang bernama PT. BPR Syariah Lantabur 170. Peningkatan dan perkembangan PT. BPRS Lantabur pada tahun pertamanya mampu menghimpun dana dari pihak ketiga sebesar Rp ,00 dan mampu menyalurkan dana (pembiayaan) kepada masyarakat sebesar Rp ,00. Demi meningkatkan kualitas pelayanan dan menjaga kepercayaan dari masyarakat, BPRS Lantabur juga menjadi anggota Lembaga Penjamin Simpanan (LPS). Untuk lebih menguatkan nilai jual di masyarakat, pada tahun 2014 PT BPRS Lantabur berganti nama menjadi PT BPRS Lantabur Tebuireng. Izin Pendirian berdasarkan keputusan MENKUMHAM No.C HT TH.2005 dan Ijin Usaha dari Bank Indonesia No.8/4/KEP.GBI/2006 tertanggal 01 Maret 2006 (dokumentasi perusahaan) 171 Sesuai dengan keputusan MENKUMHAM No AHV AH Tahun 2014.

Setelah 4 tahun melakukan kegiatan operasional PT. BPRS Lantabur membuka 2 kantor pelayanan kas yang berlokasi di Jl. Irian Jaya 47-A Cukir Diwek Jombang dan di Jl. Sumobito Gambiran Utara Mojoagung Jombang. Pada November tahun 2010 telah dibuka Kantor Cab. di Kab. Mojokerto 172 dan pada tahun 2011 didirikan kantor pelayanan kas di Mojosari. Pada Bulan Februari 2013 dibukanya kantor cabang di Kab.Gresik. Sejak awal pendiriannya sampai sekarang, PT. BPRS Lantabur tetap konsisten melayani masyarakat kecil, dalam bentuk memberikan fasilitas pembiayaan pada golongan pengusaha kecil dan pemberdayaan lembaga-lembaga keislaman. Seiring dengan itu, profitabilitasnya juga meningkat karena didukung dengan tata kelola yang baik, sehingga berbagai penghargaan pun pernah diraih.

2. Nama Perusahaan

Perseroan Terbatas Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Lantabur yang kemudian disingkat menjadi PT. BPRS Lantabur, kata Lantabur diambil dari bahasa Arab yang artinya tidak merugi. Diharapkan dengan menggunakan nama ini, perusahaan dan nasabah tidak akan mengalami rugi baik di dalam kegiatan berekonomi maupun dalam menjalkani hidupnya. Nama yang populer di masyarakat adalah Bank Syariah Lantabur Tebuireng.

3. Visi, Misi, dan Motto BPRS Lantabur Tebuireng Jombang

Visi:

Mengemban amanah ekonomi Islam

Misi:

Bermitra dan bergabung dengan masyarakat luas sebagai upaya mengembangkan usaha kecil dan menengah dalam rangka menggali potensi daersah khususnya pada lembaga Pendidikan Islam.

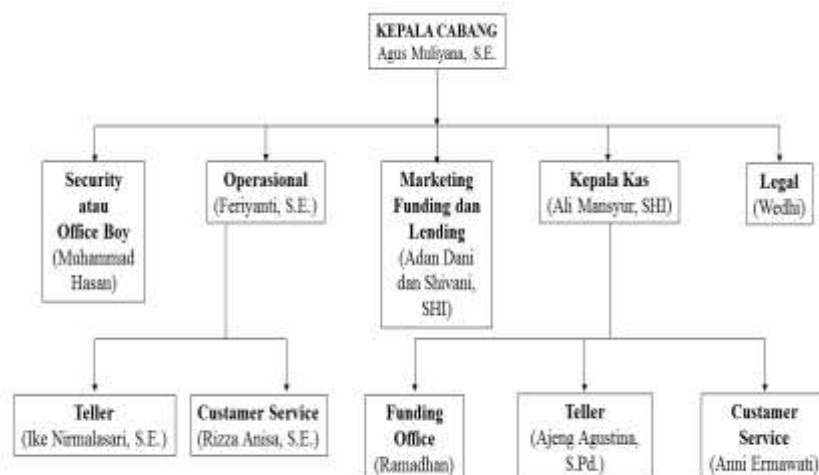
Motto:

Motto yang berbunyi "Bersama Kita Raih Rizqi yang Barokah" di dalamnya dengan kandungan makna bahwa dalam operasional Bank Syariah harus dijalankan secara benar/lurus sesuai dengan ketentuan yang ada dengan tetap memperhatikan sasaran yang hendak dituju yaitu mendapatkan rizqi yang bersih dan barokah. Dengan didasari ghiroh dan niat yang kuat dari para pendiri untuk berjihad di bidang ekonomi Islam disertai ridlo dari Allah SWT.

4. Struktur Organisasi

Gambar 4.1 1

Struktur Organisasi PT BPRS Lantabur Tebuireng Jombang



B. Produk dan Layanan BPRS Lantabur Tebuireng Jombang

1. Pembiayaan

- a. *Mudharabah* (sistem bagi-hasil)
 - b. *Musyarakah* (sistem perkongsian)
 - c. *Ijarah* Multijasa
 - d. *Murabahah* (sistem jual-beli)
 - e. Gadai Emas
2. Tabungan
- a. Tabungan Tadhabur (Tabungan *Mudharabah* Lantabur)
 - b. Tabungan Qalam (Tabungan Pelaja)
 - c. Tabungan Taqarrub (Tabungan Qurban Lantabur)
 - d. Tabungan Hijrah (Tabungan Haji dan Umroh Lanabur)
 - e. Deposito *Mudharabah* Lantabur
3. Layanan Jasasss
- a. Transfer
 - b. Pembayaran listrik
 - c. Pembayaran Adira Finance dan FIF
 - d. Pembayaran PDAM
 - e. Pembayaran tagihan Telkon dan Speed

C. Karakteristik Data Responden

Sebelum dilakukan analisis, terlebih dahulu peneliti akan menjelaskan mengenai data-data 100 responden yang akan digunakan sebagai sampel yang diambil responden nasabah pada PT. BPRS Lantabur Tebuireng Jombang berikut ini:

1. Jenis Kelamin Responden

Adapun data mengenai jenis kelamin responden nasabah PT BPRS Lantabur Tebuireng Jombang adalah sebagai berikut:

Tabel 4.1 1

Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

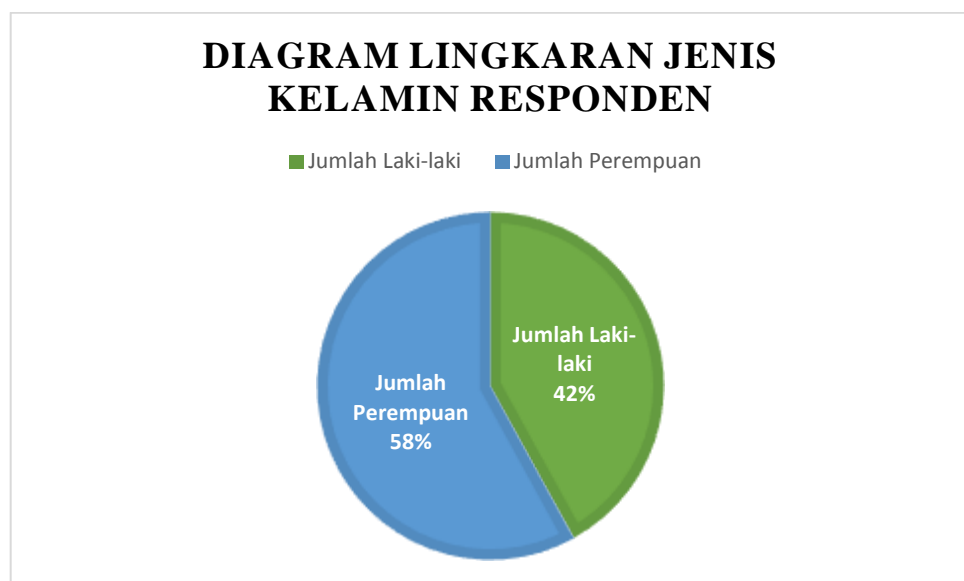
NO	Jenis Kelamin	Jumlah	Presentase (%)
1.	Laki-laki	42	42%
2.	Perempuan	58	58%
TOTAL		100	100%

Sumber: Data Angket Yang Telah Diolah, 2021

Lebih jelasnya presentase frekuensi jenis kelamin ini dievaluasikan dalam bentuk diagram lingkaran sebagai berikut:

Gambar 4.1 1

Diagram Jenis Kelamin Responden



2. Karakteristik Berdasarkan Produk yang Diambil

Tabel 4.2 1

Karakteristik Responden Berdasarkan Produk Yang Diambil

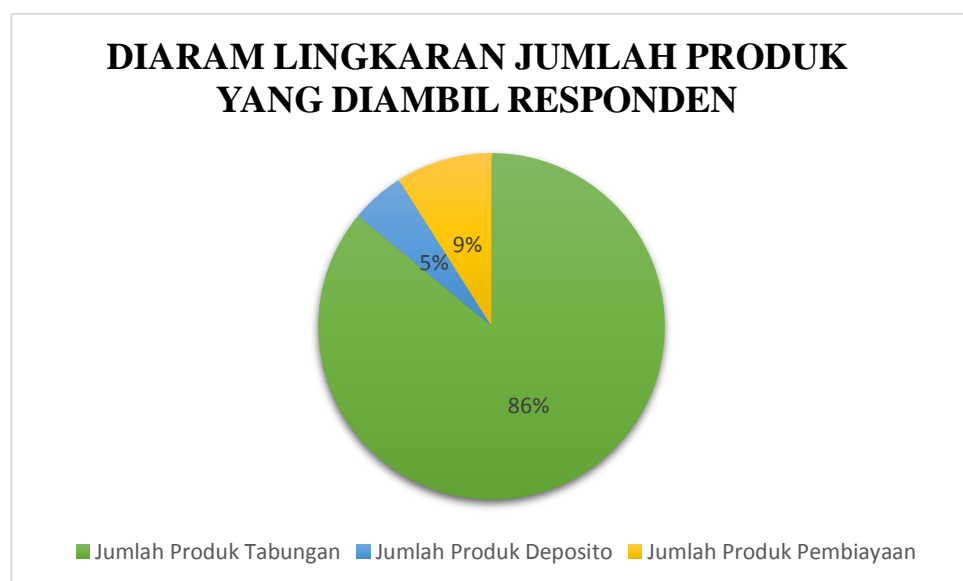
No	Jenis Produk	Jumlah	Presentase
1.	Tabungan	86	86%
2.	Deposito	5	5%
3.	Pembiayaan	9	9%
TOTAL		100	100%

Sumber: Data Angket Yang Telah Diolah, 2021

Lebih jelasnya persentase frekuensi jenis produk yang diambil ini divisualisasikan dalam bentuk diagram lingkaran berikut ini:

Gambar 4.2 1

Diagram Karakteristik Berdasarkan Produk Yang Diambil



3. Karakteristik Berdasarkan Usia

Tabel 4.3 1

Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

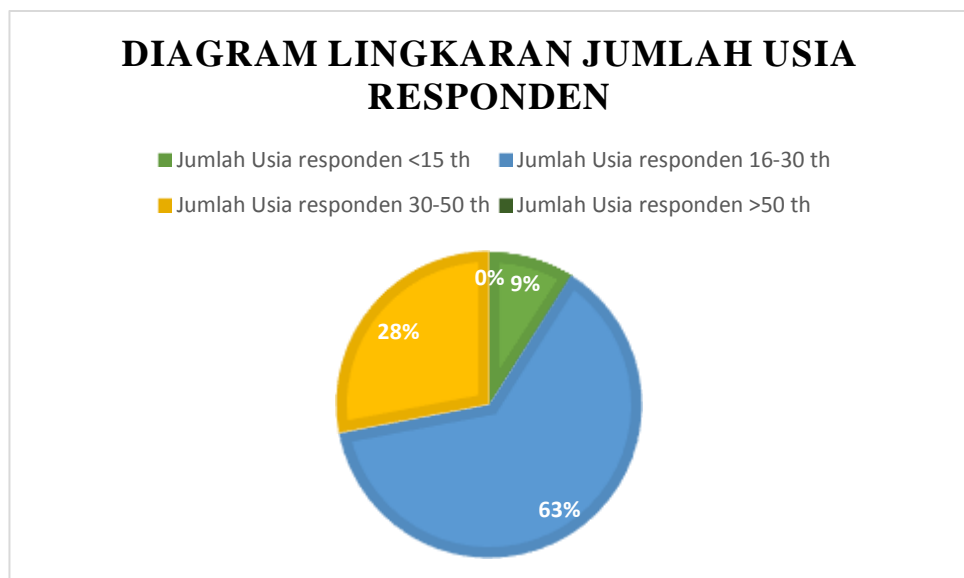
NO	Usia	Jumlah	Presentase
1.	< 15 Tahun	9	9%
2.	16 – 3 Tahun	63	63%
3.	30 – 50 Tahun	28	28%
4.	> 50 Tahun	0	0%
TOTAL		100	100%

Sumber: Data Angket Yang Telah Diolah, 2021

Lebih jelasnya presentase frekuensi jenis kelamin ini dievaluasikan dalam bentuk diagram lingkaran sebagai berikut:

Gambar 4.3 1

Karakteristik Berdasarkan Usia Responden



4. Karakteristik Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Tabel 4.4 1

Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

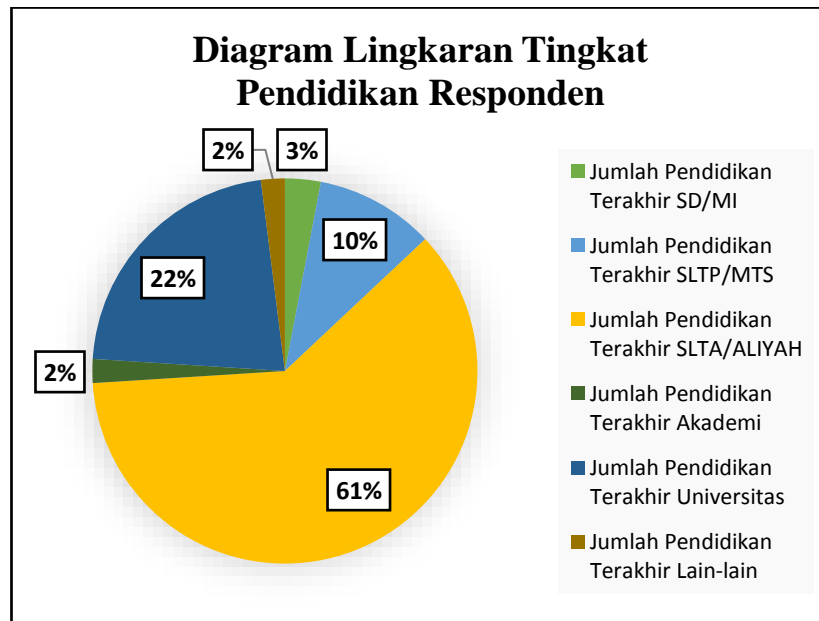
No	Tingkat Pendidikan	Jumlah	Presentase
1.	SD/MI	3	3%
2.	SLTP/MTS	10	10%
3.	SLTA/ALIYAH	61	61%
4.	Akademi	2	2%
5.	Universitas	22	22%
5.	Lain-lain	2	2%
TOTAL		100	100%

Sumber: Data Angket Yang Telah Diolah, 2021

Lebih jelasnya presentase frekuensi tingkat pendidikan ini dievaluasikan dalam bentuk diagram lingkaran sebagai berikut:

Gambar 4.4 1

Diagram Karakteristik Berdasarkan Tingkat Pendidikan Responden



5. Karakteristik Berdasarkan Pekerjaan

Tabel 4.5 1

Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

No	Pekerjaan	Jumlah	Presentase
1.	PNS	3	3%
2.	TNI/POLRI	0	0%
3.	Dagang	24	24%
4.	Tani	4	4%
5.	Swasta	39	39%
6.	Pelajar	14	14%
7.	Lain-lain	16	16%

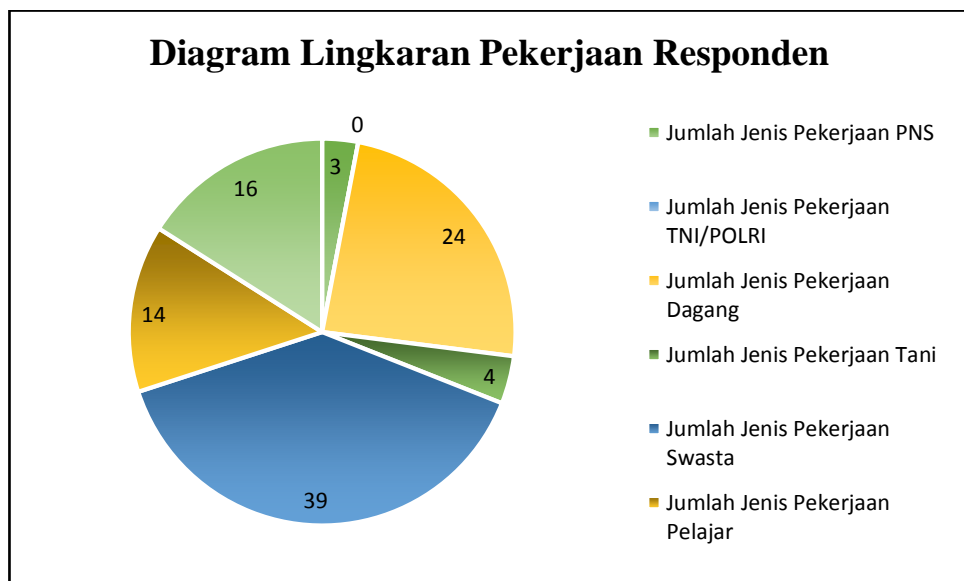
TOTAL	100	100%
--------------	-----	------

Sumber: Data Angket Yang Telah Diolah, 2021

Lebih jelasnya presentase frekuensi tingkat pendidikan ini dievaluasikan dalam bentuk diagram lingkaran sebagai berikut:

Gambar 4.5 1

Diagram Karakteristik Berdasarkan Pekerjaan Responden



6. Karakteristik Berdasarkan Penghasilan Perbulan

Tabel 4.6 1

Karakteristik Berdasarkan Penghasilan Perbulan Responden

No	Penghasilan Perbulan	Jumlah	Presentase
1.	< 500 ribu	13	13%
2.	500 – 1 juta	21	21%
3.	1 juta – 5 juta	56	56%

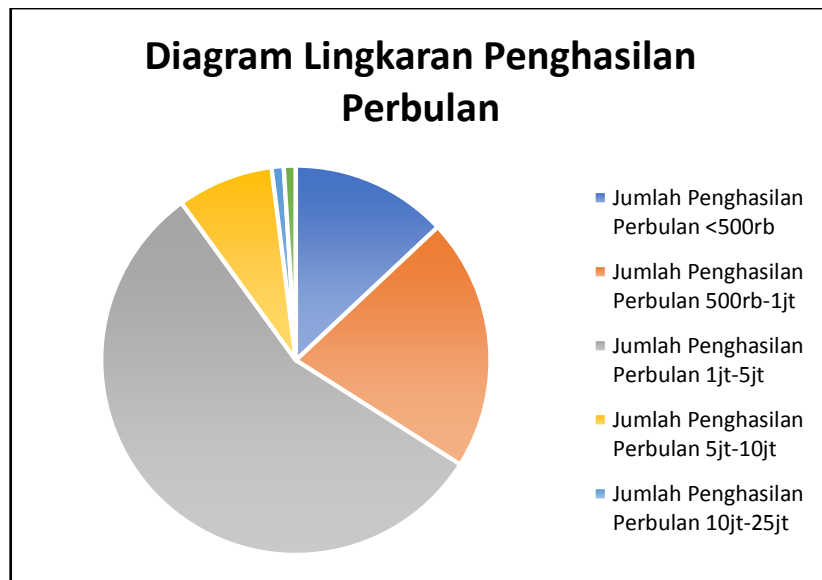
4.	5 juta – 10 juta	8	8%
5.	10 juta – 50 juta	1	1%
6.	50 juta – 100 juta	-	-
7.	Lain-lain	-	-
TOTAL		100	100%

Sumber: Data Angket Yang Telah Diolah, 2021

Lebih jelasnya presentase frekuensi jumlah penghasilan perbulan ini dievaluasikan dalam bentuk diagram lingkaran sebagai berikut:

Gambar 4.6 1

Diagram Karakteristik Berdasarkan Penghasilan Perbulan Responden



D. Hasil Penelitian

1. Deskripsi Variabel Penelitian

Angket telah peneliti sebarakan kepada responden yang terdiri atas 20 item pertanyaan dan dibagi dalam 4 kategori yaitu:

- a. 5 (lima) pertanyaan yang digunakan untuk mengukur sistem syariah (X_1).
- b. 5 (lima) pertanyaan yang digunakan untuk mengukur citra perusahaan (X_2).
- c. 5 (lima) pertanyaan yang digunakan untuk mengukur kualitas layanan (X_3).
- d. 5 (lima) pertanyaan yang digunakan untuk mengukur kepuasan nasabah (Y).

2. Hasil Variabel Penelitian

Setelah keseluruhan data yang diperlukan terkumpul dari jumlah 100 responden, dalam bab ini akan dianalisis sesuai dengan hipotesis yang telah dikemukakan pada bab terdahulu. Penelitian ini didasarkan pada data angket yang disebarkan kepada nasabah PT. BPRS Lantabur Tebuireng Jombang, sehingga dapat dilakukan analisis atas data yang diperoleh, yaitu melalui analisis variabel-variabel independen berupa sistem syariah, citra perusahaan, dan kualitas layanan. variabel dependen berupa kepuasan nasabah. Perhitungan variabel-variabelnya dilakukan dengan menggunakan komputer melalui program SPSS 16.0 berikut ini deskripsi statistik berdasarkan data yang telah diolah dengan menggunakan SPSS 16.0.

- a. Uji Validitas

Instrumen yang valid berarti alat ukur yang digunakan untuk mendapatkan data (mengukur) itu valid. Dengan menggunakan instrumen yang valid dan reliabel dalam pengumpulan data, maka diharapkan hasil penelitian akan menjadi valid dan reliabel.¹ Peneliti telah menyebarkan angket kepada 100 responden yang terdiri dari 20 pertanyaan dan dibagi dalam 4 kategori, yaitu:

- 1) 5 pernyataan digunakan untuk mengetahui tentang pengaruh sistem syariah (X1).
- 2) 5 pernyataan digunakan untuk mengetahui tentang pengaruh citra perusahaan (X2).
- 3) 5 pernyataan digunakan untuk mengetahui tentang pengaruh kualitas layanan (X3).
- 4) 5 pernyataan digunakan untuk mengetahui tentang pengaruh kepuasan nasabah (Y)

Adapun metode yang digunakan untuk memberikan penilaian terhadap validitas kuesioner adalah korelasi produk momen (*moment product correlation, person correlation*) antara skor setiap butir pernyataan dengan skor total, sehingga sering disebut sebagai *inter item-total correlation*. Ketentuan validitas instrumen valid apabila r hitung lebih besar dari r kritis atau bila korelasi tiap variabel positif dan besarnya ke atas maka variabel tersebut merupakan *construct* yang kuat. Adapun hasil dari pengujian validitas pada

¹Sugiyono, *Statistika Untuk Penelitian*, (Bandung: Alfabeta, 2017), hal. 348.

kuesioner yang disebar di PT. BPRS Lantabur Tebuireng Jombang sebagai berikut:

Tabel 4.7 1

Uji Validitas Variabel Sistem Syariah (X1) Pada Angket

No Item	Person Corelation	Nilai R Tabel	Keterangan
P1	0,649	0,195	Valid
P2	0,707	0,195	Valid
P3	0,687	0,195	Valid
P4	0,677	0,195	Valid
P5	0,560	0,195	Valid

Sumber: Data Angket Yang Telah Diolah 2021

Tabel 4.8 1

Uji Validitas Variabel Citra Perusahaan (X2) Pada Angket

No Item	Person Corelation	Nilai R Tabel	Keterangan
P1	0,611	0,195	Valid
P2	0,641	0,195	Valid
P3	0,694	0,195	Valid
P4	0,649	0,195	Valid
P5	0,677	0,195	Valid

Sumber: Data Angket Yang Telah Diolah 2021

Tabel 4.9 1

Uji Validitas Variabel Kualitas Layanan (X3) Pada Angket

No Item	Person Corelation	Nilai R Tabel	Keterangan
P1	0,790	0,195	Valid
P2	0,737	0,195	Valid
P3	0,761	0,195	Valid

P4	0,690	0,195	Valid
P5	0,775	0,195	Valid

Sumber: Data Angket Yang Telah Diolah 2021

Tabel 4.10 1

Uji Validitas Variabel Kepuasan Nasabah (Y) Pada Angket

No Item	Person Corelation	Nilai R Tabel	Keterangan
P1	0,492	0,195	Valid
P2	0,619	0,195	Valid
P3	0,627	0,195	Valid
P4	0,655	0,195	Valid
P5	0,569	0,195	Valid

Sumber: Data Angket Yang Telah Diolah 2021

b. Uji Reabilitas

Reliabilitas instrumen adalah hasil pengukuran yang dapat dipercaya. Reliabilitas instrumen diperlukan untuk mendapatkan data sesuai dengan tujuan pengukuran. Untuk mencapai hal tersebut, dilakukan uji reliabilitas dengan menggunakan metode *Alpha Cronbach's* diukur berdasarkan skala *Alpha Cronbach's* 0 sampai 1. Nugroho dan Suyuthi menegaskan bahwa kuesioner dikatakan reliabel jika mempunyai nilai *Alpha Cronbach's* > dari 0.60.² Adapun hasil pengujian reabilitas dapat dilihat pada table berikut:

Tabel 4.11 1

Uji Reabilitas Variabel Sistem Syariah

²*Ibid.*, hal. 350.

Cronbach's Alpha	N of Items
.764	6

Sumber: Data Angket Yang Telah Diolah, 2021

Table 4.12 1

Uji Reabilitas Variabel Citra Perusahaan

Cronbach's Alpha	N of Items
.758	6

Sumber: Data Angket Yang Telah Diolah, 2021

Table 4.13 1

Uji Reabilitas Variabel Kualitas Layanan

Cronbach's Alpha	N of Items
.793	6

Sumber: Data Angket Yang Telah Diolah, 2021

Table 4.14 1

Uji Reabilitas Variabel Kepuasan Nasabah

Cronbach's Alpha	N of Items
.705	6

Sumber: Data Angket Yang Telah Diolah, 2021

Berdasarkan tabel di atas, nilai *Chonbach's Alpha* untuk variabel sistem syariah (X1) sebesar 0,764; untuk variabel citra perusahaan (X2) sebesar 0,758; untuk variabel kualitas layanan (X3) sebesar 0,793; untuk

variabel kepuasan nasabah (Y) sebesar 0,705 maka dapat diketahui bahwa masing-masing variabel memiliki nilai *Chonbach's Alpha* lebih dari 0,60 ($\alpha > 0,60$) sehingga dapat disimpulkan bahwa semua variabel X1, X2, X3, dan Y adalah reliabel.

c. Uji Normalitas

Uji normalitas data bertujuan untuk menguji apakah suatu variabel terikat dan variabel bebas keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak. Disini untuk mendeteksi normalitas data menggunakan pendekatan *kolmogorov-smirnov*. Adapun uji normalitas sebagai berikut:

Tabel 4. 15 1
Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test					
	Kepuasan Nasabah	Sistem Syariah	Citra Perusahaan	Kualias Layanan	
N	100	100	100	100	
Normal Parameters ^a	Mean	19.49	20.65	20.86	21.07
	Std. Deviation	2.111	2.199	2.045	2.350
Most Extreme Differences	Absolute	.215	.164	.187	.174
	Positive	.215	.130	.123	.116
	Negative	-.118	-.164	-.187	-.174
Kolmogorov-Smirnov Z	2.145	1.638	1.870	1.744	
Asymp. Sig. (2-tailed)	.176	.109	.202	.095	

a. Test distribution is Normal.

Sumber: Data Angket Yang Telah Diolah, 2021

Berdasarkan tabel One-Sampel Kolmogorov-Smirnov Test diperoleh angka *Asymp. Sig (2-tailed)*. Nilai ini dibandingkan dengan 0,05 (menggunakan taraf signifikan atau $\alpha = 5\%$) untuk pengambilan keputusan dengan pedoman:

- 1) Nilai sig. atau signifikansi $< 0,05$, distribusi data tidak normal
- 2) Nilai sig. atau signifikansi $> 0,05$ distribusi data adalah normal

Tabel 4.16 1
Keputusan Uji Normalitas Data

Nama Variabel	Nilai Asymp. Sig. (2-tailed)	Taraf Signifikan	Keputusan
Sistem Syariah	0,176	0,05	Normal
Citra Perusahaan	0,109	0,05	Normal
Kualitas Layanan	0,202	0,05	Normal
Kepuasan Nasabah	0,095	0,05	Normal

Sumber: Data Angket Yang Telah Diolah, 2021

Dari hasil uji normalitas menggunakan one-sample Kolmogorov-Smirnov diperoleh nilai sebesar 0,176 untuk sistem syariah, nilai 0,109 untuk citra perusahaan, nilai 0,202 untuk kondisi kualitas layanan, dan nilai 0,095 untuk kepuasan nasabah, sehingga hasil keputusan menyatakan bahwa distribusi data adalah normal karena memiliki nilai signifikansi lebih dari 0,05.

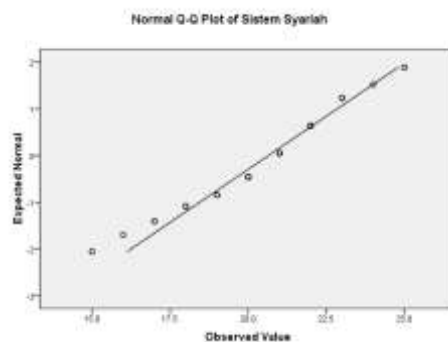
- d. Uji Heteroskedastisitas

Setelah pengujian menggunakan *Kolmogorov Smirnov* diketahui, maka dilakukan uji dengan menggunakan pendekatan kurva *P-P Plots*.

1) P-P Plots Sistem Syariah

Gambar 4.7 1

P-P Plots Sistem Syariah

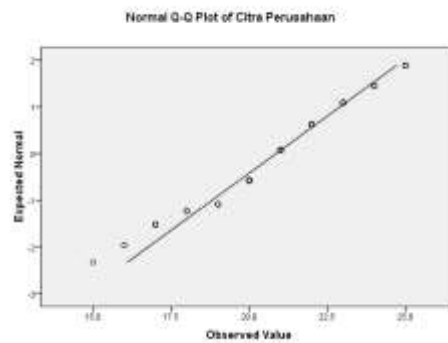


Dari hasil uji menggunakan kurva *P-P Plots* normalitas data dengan Normal *P-P Plots* diatas, menunjukkan bahwa data terdistribusi dengan titik-titik berada di dekat garis diagonal dan tidak menjauh atau menyebar dari garis diagonal maka data pada variabel yang digunakan berdsitribusi normal.

2) P-P Plots Citra Perusahaan

Gambar 4.8 1

P-P Plots Citra Perusahaan



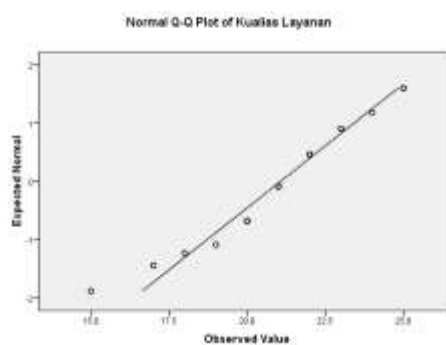
Dari hasil uji

menggunakan kurva *P-P Plots* normalitas data dengan Normal *P-P Plots* diatas, menunjukkan bahwa data terdistribusi dengan titik-titik berada di dekat garis diagonal dan tidak menjauh atau menyebar dari garis diagonal maka data pada variabel yang digunakan berdsitribusi normal.

3) P-P Plots Kualitas Layanan

Gambar 4.9 1

P-P Plots Kualitas Layanan



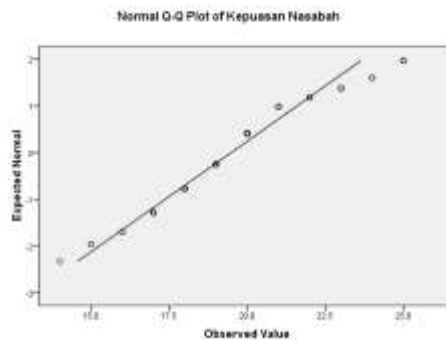
Dari hasil uji menggunakan kurva *P-P Plots* normalitas data dengan Normal *P-P Plots* diatas, menunjukkan bahwa data terdistribusi dengan titik-titik berada di dekat garis diagonal dan tidak menjauh atau

menyebar dari garis diagonal maka data pada variabel yang digunakan berdsitribusi normal.

4) P-P Plots Kepuasan Nasabah

Gambar 4.10 1

P-P Plots Kepuasan Nasabah



Dari
P-P Plots
dengan

hasil uji
menggunakan kurva
normalitas data
Normal *P-P Plots*

diatas, menunjukkan bahwa data terdistribusi dengan titik-titik berada di dekat garis diagonal dan tidak menjauh atau menyebar dari garis diagonal maka data pada variabel yang digunakan berdsitribusi normal.

e. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas dilakukan untuk mengetahui apakah antara variabel bebas terdapat hubungan. Cara yang dipakai untuk mendeteksi gejala multikolinearitas dengan melihat VIF (*Variance Inflation Factor*) dan nilai *tolerance*-nya. Jika VIF kurang dari 10 dan nilai *tolerance*-nya lebih dari 0,1 maka tidak terjadi multikolinearitas pada masing-masing variabel:

Tabel 4.17 1

Hasil Uji Multikolinearitas

Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	(Constant)		
	Sistem Syariah	.743	1.347
	Citra Perusahaan	.706	1.417
	Kualitas Layanan	.785	1.274

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Sumber: Data Angket Yang Telah Diolah, 2021

Berdasarkan dari hasil pengujian *coefficient* yang diperoleh di atas dapat diketahui bahwa nilai VIF adalah 1,347 (variabel sistem syariah), 1,417 (variabel citra perusahaan), 1,274 (variabel kualitas layanan). Hasil ini berarti data terbebas dari asumsi klasik multikolinearitas, karena hasilnya lebih kecil dari 10.

f. Uji Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linear berganda digunakan dalam penelitian ini dengan tujuan untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh variabel terhadap variabel terikat. Perhitungan statistik dalam analisis regresi linear berganda yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan bantuan program komputer SPSS for Windows versi 16.0. Ringkasan hasil pengolahan data dengan menggunakan program SPSS tersebut adalah sebagai berikut:

Table 4.18 1

Hasil Uji Regresi Linier Berganda

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	8.327	2.344		3.552	.001
Sistem Syariah	.037	.101	.039	.365	.716
Citra Perusahaan	.274	.112	.265	2.450	.016
Kualitas Layanan	.222	.092	.248	2.411	.018

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Sumber: Data Angket Yang Telah Diolah, 2021

Dari data di atas dapat diperoleh persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3$$

$$Y = 8,327 + 0,037 X_1 + 0,274 X_2 + 0,222 X_3$$

Keterangan:

- 1) Nilai konstanta (α) sebesar 8.327 menyatakan bahwa jika tidak ada sistem syariah, citra perusahaan, dan kualitas layanan maka kepuasan terhadap nasabah sebesar 8.327.
- 2) Nilai koefisien $\beta_1 X_1$ sebesar 0,037 menyatakan bahwa setiap meningkatnya (X_1) sistem syariah akan meningkatkan kepuasan nasabah sebesar 0,037 atau jika dalam bentuk presentase sebesar 3,7%. Sebaliknya jika sistem syariah menurun kepuasan nasabah akan berkurang sebesar 3,7%.
- 3) Nilai koefisien $\beta_2 X_2$ sebesar 0,274 menyatakan bahwa setiap meningkatnya (X_2) citra perusahaan akan meningkatkan kepuasan nasabah sebesar 0,274 atau 27,4%. Sebaliknya jika citra perusahaan menurun maka kepuasan nasabah akan berkurang sebesar 2,74%.

4) Nilai koefisien β_{3X3} sebesar 0,222 menyatakan bahwa setiap meningkatnya (X_3) kualitas layanan, kepuasan terhadap nasabah akan meningkat sebesar 0,222 atau 22,2%. Sebaliknya jika kualitas layanan menurun maka kepuasan nasabah akan berkurang sebesar 22,2%.

g. Uji Hipotesa

1) Uji Hipotesa Secara Parsial (uji t)

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

Tabel 4.19 1
Hasil Uji T

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
	'(Constant)	8.327	2.344		
Sistem Syariah	.037	.101	.039	.365	.716
Citra Perusahaan	.274	.112	.265	2.450	.016
Kualitas Layanan	.222	.092	.248	2.411	.018

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Sumber: Data Angket Yang Telah Diolah, 2021

Dari hasil uji hipotesa secara parsial dari hasil uji SPSS diperoleh:

a) Menguji signifikansi variabel sistem syariah (X1)

Nilai t hitung untuk variabel sistem syariah (X1) sebesar 0,365 dan t tabel 2,000 sehingga dapat diketahui bahwa $0,365 < 2,000$ (t hitung lebih kecil dari t tabel). Karena nilai t hitung $<$ t tabel maka dapat disimpulkan bahwa H_0 diterima dan H_1 ditolak artinya bahwa tidak ada pengaruh signifikan antara sistem syariah terhadap kepuasan nasabah PT. BPRS Lantabur Tebuireng Jombang.

b) Menguji signifikansi variabel citra perusahaan (X2)

Nilai variabel untuk citra perusahaan (X2) sebesar 2,450 dan t tabel sebesar 2,000 sehingga dapat diketahui bahwa $2,450 > 2,000$ (t hitung lebih besar dari t tabel). Karena t hitung lebih besar dari t tabel maka H_0 ditolak dan H_1 diterima artinya ada pengaruh yang signifikan antara citra perusahaan dengan kepuasan nasabah PT. BPRS Lantabur Tebuireng Jombang.

c) Menguji signifikansi variabel kualitas layanan (X3)

Nilai variabel untuk kualitas layanan (X3) sebesar 2,411 dan t tabel sebesar 2,000 sehingga dapat diketahui bahwa $2,411 > 2,000$ (t hitung lebih besar dari t tabel). Karena t hitung lebih besar dari t tabel maka H_0 ditolak dan H_1 diterima artinya ada

pengaruh yang signifikan antara kualitas layanan dengan kepuasan nasabah PT. BPRS Lantabur Tebuireng Jombang.

2) Uji Hipotesa Secara Simultan (uji f)

Uji simultan atau uji f adalah uji statistik yang digunakan untuk menilai apakah uji regresi yang dilakukan mempunyai pengaruh yang signifikan atau tidak, dimana jika nilai sig. lebih kecil dari 0,05 maka secara simultan atau bersama-sama pengaruh variabel independen terhadap variable dependen adalah signifikan.

Berdasarkan hasil uji SPSS dapat diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 4.20 1
Hasil Uji F

ANOVA ^b					
Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	90.585	3	30.195	8.972	.000 ^a
Residual	350.405	96	3.650		
Total	440.990	99			

a. Predictors: (Constant), Kualitas Layanan, Sistem Syariah, Citra Perusahaan

b. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Sumber: Data Angket Yang Diolah, 2021

Dari uji anova atau uji F didapat F hitung sebesar 8,972 dan F tabel 8,57 sehingga dapat diketahui bahwa $8,972 > 8,57$ dan nilai sig. sebesar 0,000 (kurang dari nilai sig. 0,05), hasil uji statistik menunjukkan bahwa H_0 ditolak dan H_1 diterima artinya variabel independent (sistem syariah, citra perusahaan, dan kualitas layanan)

secara simultan atau bersama-sama ada pengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah di PT. BPRS Lantabur Tebuireng Jombang.

h. Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi (*R square*) memiliki tujuan untuk mengetahui berapa besar kontribusi variabel independen mempengaruhi variabel dependen.

Tabel 4.21 1
Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.453 ^a	.205	.781	1.911

a. Predictors: (Constant), Kualitas Layanan, Sistem Syariah, Citra Perusahaan

b. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Sumber: Data Angket Yang Diolah, 2021

Nilai *Adjusted R Square* digunakan jika jumlah variabel independent lebih dari dua. Nilai *Adjusted R Square* pada model ini 0,781 hal ini berarti 78,1% variabel kepuasan nasabah di PT. BPRS Lantabur Tebuireng bisa dijelaskan oleh variabel sistem syariah, citra perusahaan, dan kualitas layanan sedangkan sisanya sebesar 21,9% (100% - 78,1% = 21,9%) yang tidak dijelaskan dalam penelitian ini.