

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN**

#### **A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian**

Penelitian ini dilakukan di Bank Syariah Indonesia KCP Tulungagung Sudirman. Keberadaan BSI ini berawal dari PT Bank Syariah Mandiri yang secara resmi mulai beroperasi sejak Senin tanggal 25 Rajab 1420 H atau tanggal 1 November 1999 M.

Pada tanggal 1 Februari 2021 menjadi penanda sejarah bergabungnya Bank Syariah Mandiri, BNI Syariah, dan BRI Syariah menjadi satu entitas yaitu BSI (Bank Syariah Indonesia). Jumlah nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Tulungagung Sudirman yaitu sebanyak 142 orang. Didukung sinergi dengan perusahaan induk (Bank Mandiri, BNI, dan BRI) serta komitmen pemerintah melalui Kementerian BUMN, Bank Syariah Indonesia didorong untuk dapat bersaing di tingkat global. Keberadaan Bank Syariah Indonesia menjadi cerminan wajah Perbankan Syariah di Indonesia yang modern, universal, dan memberikan kebaikan bagi segenap alam (Rahmatan Lil 'Alamin).

#### **B. Deskripsi Data**

Di dalam bab ini, akan disajikan data umum dan data khusus. Dalam data umum, akan ditampilkan data responden mengenai usia dan pendidikan. Selanjutnya, ditampilkan data khusus mengenai responden berdasarkan Mutu Pelayanan Pegawai Bank dan Tingkat Kepuasan Nasabah.

## 1. Data Umum

a. Karakteristik responden berdasarkan usia.

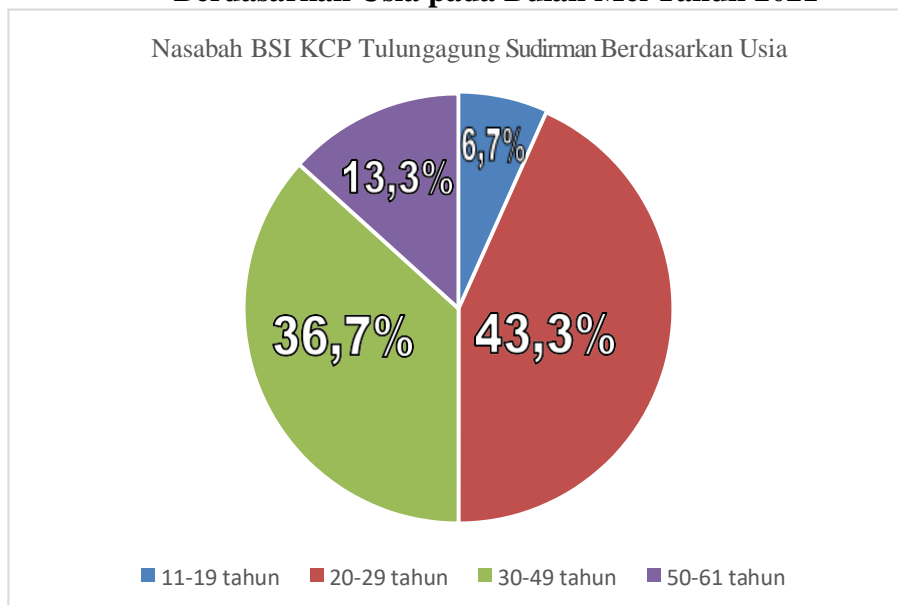
**Tabel 4.1 Distribusi Frekuensi Nasabah BSI KCP Tulungagung Sudirman Berdasarkan Usia pada Bulan Mei Tahun 2021**

Usia	Jumlah	Persentase
11-19 tahun	2	6,7%
20-29 tahun	13	43,3%
30-49 tahun	11	36,7%
50-61 tahun	4	13,3%
Total	30	100%

(Sumber : Hasil Kuesioner, 2021)

Berdasarkan tabel 4.1 dapat dilihat bahwa sebanyak 13 orang (43,3%) berusia 20-29 tahun.

**Gambar 4.1 Diagram Nasabah BSI KCP Tulungagung Sudirman Berdasarkan Usia pada Bulan Mei Tahun 2021**



b. Karakteristik responden berdasarkan pendidikan.

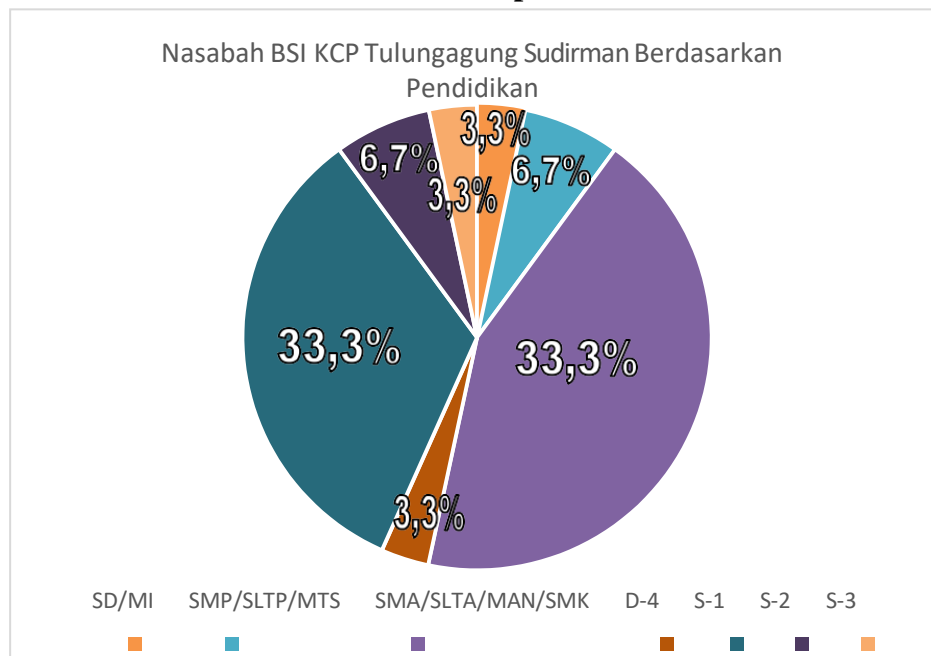
**Tabel 4.2 Distribusi Frekuensi Nasabah BSI KCP Tulungagung Sudirman Berdasarkan Pendidikan Pada Bulan Mei Tahun 2021**

Pendidikan	Jumlah	Persentase
SD/MI	1	3,3%
SMP/SLTP/MTS	2	6,7%
SMA/SLTA/MAN/SMK	13	43,3%
D-4	1	3,3%
S-1	10	33,3%
S-2	2	6,7%
S-3	1	3,3%
Total	30	99,9%

(Sumber : Hasil Kuesioner, 2021)

Berdasarkan tabel 4.2 dapat dilihat bahwa sebanyak 13 orang (43,3%) berpendidikan SMA/SLTA/MAN/SMK.

**Gambar 4.2 Diagram Nasabah BSI KCP Tulungagung Sudirman Berdasarkan Pendidikan pada Bulan Mei Tahun 2021**



c. Karakteristik responden berdasarkan pekerjaan

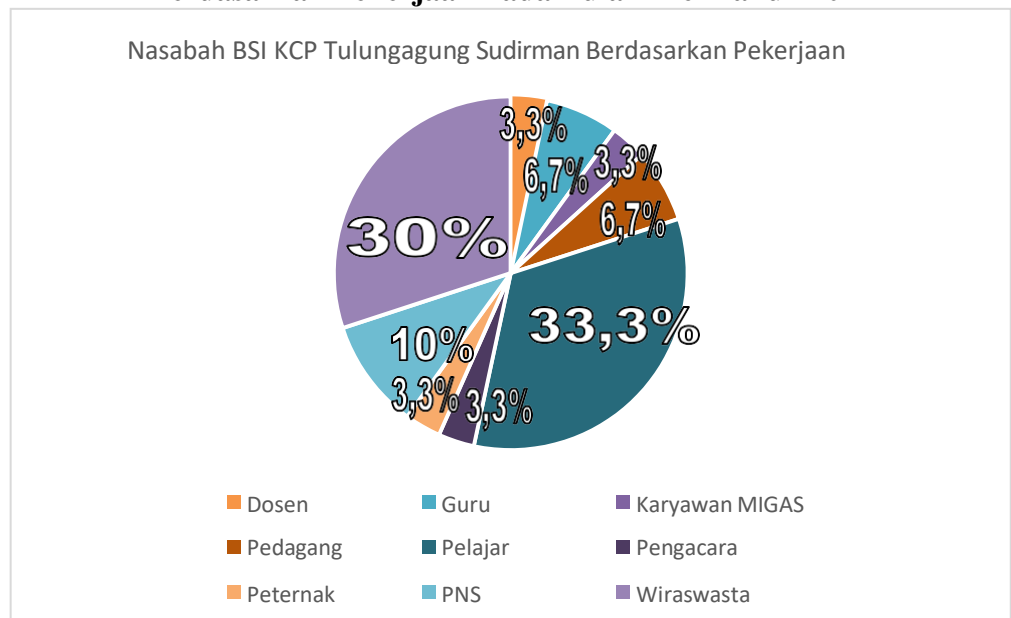
**Tabel 4.3 Distribusi Frekuensi Responden BSI KCP Tulungagung Sudirman Berdasarkan Pekerjaan Pada Bulan Mei Tahun 2021**

Pekerjaan	Jumlah	Persentase
Dosen	1	3,3%
Guru	2	6,7%
Karyawan MIGAS	1	3,3%
Pedagang	2	6,7%
Pelajar	10	33,3%
Pengacara	1	3,3%
Peternak	1	3,3%
PNS	3	10%
Wiraswasta	9	30%
Total	30	99,9%

(Sumber : Hasil Kuesioner, 2021)

Berdasarkan tabel 4.3 dapat dilihat bahwa sebanyak 10 orang (33,3%) belum bekerja atau masih pelajar.

**Gambar 4.3 Diagram Nasabah BSI KCP Tulungagung Sudirman Berdasarkan Pekerjaan Pada Bulan Mei Tahun 2021**



## 2. Data Khusus

- a. Mutu pelayanan Bank Syariah Indonesia KCP Tulungagung Sudirman

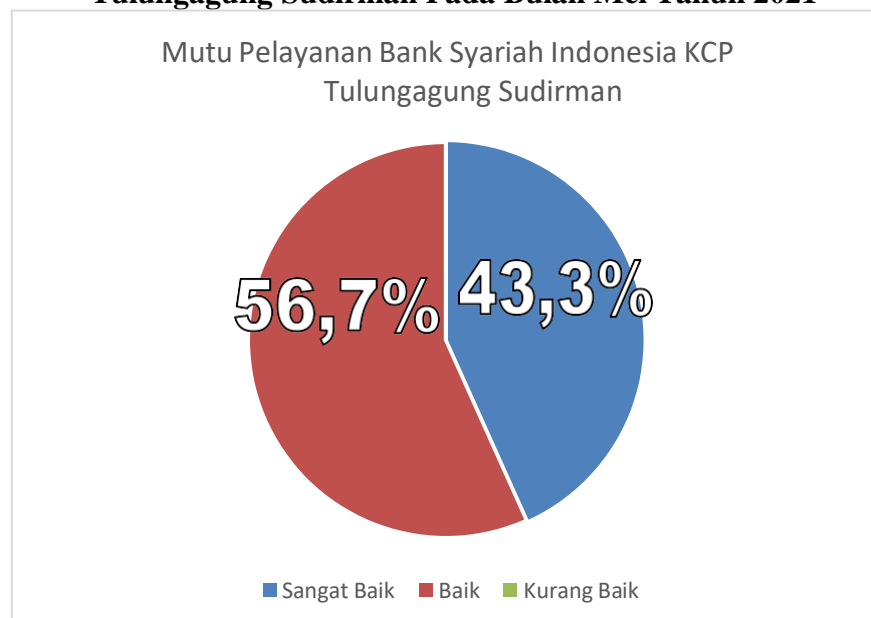
**Tabel 4.4 Distribusi Frekuensi Responden Mengenai Mutu Pelayanan Bank Syariah Indonesia KCP Tulungagung Sudirman Tahun 2021**

Mutu Pelayanan	Jumlah	Persentase
Sangat Baik	13	43,3%
Baik	17	56,7%
Kurang Baik	0	0
Total	30	100%

(Sumber : Hasil Kuesioner, 2021)

Berdasarkan tabel 4.4 diketahui sebagian besar nasabah menilai Mutu Pelayanan Bank Syariah Indonesia KCP Tulungagung Sudirman dalam kriteria baik sebanyak 17 orang (56,7%).

**Gambar 4.4 Diagram Mutu Pelayanan Bank Syariah Indonesia KCP Tulungagung Sudirman Pada Bulan Mei Tahun 2021**



- b. Tingkat Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Tulungagung Sudirman

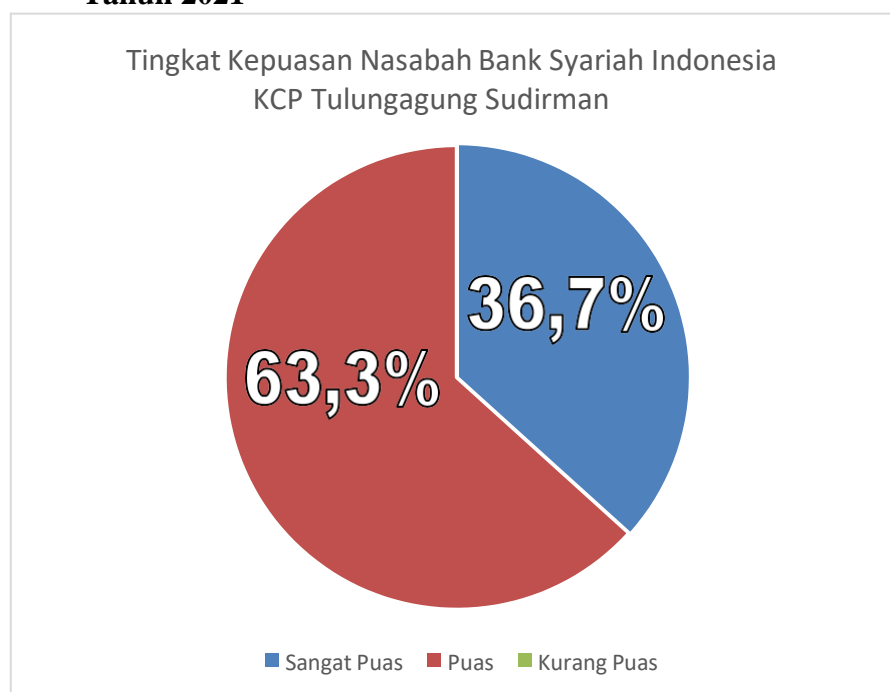
**Tabel 4.5 Distribusi Frekuensi Responden Mengenai Tingkat Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Tulungagung Sudirman Tahun 2021**

Tingkat Kepuasan	Jumlah	Persentase
Sangat Puas	11	36,7%
Puas	19	63,3%
Kurang Puas	0	0
Total	30	100%

(Sumber : Hasil Kuesioner Tahun 2021)

Berdasarkan tabel 4.5, lebih dari 50% responden yaitu sebanyak 19 orang (63,3%) memiliki tingkat kepuasan dalam kriteria puas.

**Gambar 4.5 Diagram Tingkat Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Tulungagung Sudirman Pada Bulan Mei Tahun 2021**



c. Hubungan antara mutu pelayanan dengan tingkat kepuasan

**Tabel 4.6 Tabulasi Silang antara Mutu Pelayanan Bank Syariah dengan Tingkat Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Tulungagung Sudirman Tahun 2021**

		Tingkat Kepuasan			Total
		Kurang Puas	Puas	Sangat Puas	
Mutu Pelayanan	Kurang Baik	0	0	0	0
	Baik	0	17 57%	0	17 57%
	Sangat Baik	0	2 6%	11 37%	13 43%
Total		0	19 63%	11 37%	30 100%

**(Sumber : Hasil Kuesioner Tahun 2021)**

Berdasarkan tabel 4.6, sebanyak 56,7% responden atau sebanyak 17 nasabah merasa puas terhadap mutu pelayanan bank syariah yang baik.

### C. Pengujian Hipotesis

Pengujian Hipotesis pada penelitian ini menggunakan Uji *Spearman's Rho* karena kedua variabel sama-sama mempunyai skala ordinal.

**Tabel 4.7 *Nonparametric Correlations* Mutu Pelayanan Bank Syariah dengan Tingkat Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Tulungagung Sudirman Tahun 2021**

			Mutu Pelayanan	Tingkat Kepuasan
Spearman's rho	Mutu Pelayanan	Correlation Coefficient	1.000	.870**
		Sig. (2-tailed)		.000
		N	30	30
	Tingkat Kepuasan	Correlation Coefficient	.870**	1.000
		Sig. (2-tailed)	.000	
		N	30	30

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Berdasarkan uji statistik dengan *Nonparametric Correlations Spearman's Rho*, didapatkan koefisien korelasi ( $p$ )=0,000, sedangkan  $\alpha$ =0,05, dengan demikian  $p < \alpha$ , sehingga  $H_0$  ditolak yang artinya ada hubungan antara mutu pelayanan bank syariah dengan tingkat kepuasannasabah Bank Syariah Indonesia KCP Tulungagung Sudirman.