

## BAB IV

### HASIL PENELITIAN

#### A. Gambaran Umum BNI Syariah KCP Mojokerto

##### 1. Profil Bank BNI Syariah

PT Bank BNI Syariah berpusat di Gedung Tempo Pavilion 7 Jl. HR Rasuna Said Kav 10-11, Lt 3-8, Jakarta, Indonesia, kontak telepon: +62-21 2970 1946, faksimili +62-21 2966 7947, email: info@bnisyariah.co.id, website resmi [www.bnisyariah.co.id](http://www.bnisyariah.co.id). PT Bank BNI Syariah berdiri pada 25 Maret 2010 sesuai Surat Keputusan Menteri Hukum dan HAM Nomor: AHU-15574, AH.01.01.Tahun 2010 namun mulai beroperasi pada 19 Juni 2010. Dengan modal dasar Rp. 4.004.000.000.000 dan modal disetor penuh Rp. 2.501.500.000.000.<sup>68</sup>

Sampai saat ini BNI Syariah memiliki 67 Kantor Cabang, 165 Kantor Cabang Pembantu, 17 Kantor Kas, 8 Kantor Fungsional, 22 Mobil Layanan, 20 Payment Point, 202 mesin ATM BNI dan 1500 outlet. Pemegang saham PT Bank BNI Syariah diantaranya PT Bank Negara Indonesia (Persero) TBK sebanyak 99,94% dan PT BNI Life Insurance sebesar 0,06%. Selain itu selama 2019 BNI Syariah mendapatkan sejumlah penghargaan diantaranya Top Brand Award 2019 BNI Syariah ini Recognition of Outstanding Achievement in Bulding the Top Brand.<sup>69</sup>

##### 2. Legalitas Hukum

---

<sup>68</sup> Dalam *Website resmi BNI Syariah*, [www.bnisyariah.co.id](http://www.bnisyariah.co.id), diakses pada 10 Maret 2021

<sup>69</sup> Website resmi BNI Syariah, [www.bnisyariah.co.id](http://www.bnisyariah.co.id), diakses pada 10 Maret 2021

Tempaan krisis moneter tahun 1997 membuktikan ketangguhan sistem perbankan syariah. Prinsip Syariah dengan 3 (tiga) pilarnya yaitu adil, transparan dan maslahat mampu menjawab kebutuhan masyarakat terhadap sistem perbankan yang lebih adil. Dengan berlandaskan pada Undang-undang No.10 Tahun 1998, pada tanggal 29 April 2000 didirikan Unit Usaha Syariah (UUS) BNI dengan 5 kantor cabang di Yogyakarta, Malang, Pekalongan, Jepara dan Banjarmasin. Selanjutnya UUS BNI terus berkembang menjadi 49 Kantor Cabang dan 31 Kantor Cabang Pembantu.

Realisasi waktu *spin off* bulan Juni 2010 tidak terlepas dari faktor eksternal berupa aspek regulasi yang kondusif yaitu dengan diterbitkannya UU No.19 tahun 2008 tentang Surat Berharga Syariah Negara (SBSN) dan UU No.21 tahun 2008 tentang Perbankan Syariah. Disamping itu, komitmen Pemerintah terhadap pengembangan perbankan syariah semakin kuat dan kesadaran terhadap keunggulan produk perbankan syariah juga semakin meningkat. Juni 2014 jumlah cabang BNI Syariah mencapai 65 Kantor Cabang, 161 Kantor Cabang Pembantu, 17 Kantor Kas, 22 Mobil Layanan Gerak dan 20 Payment Point.

Peresmian dilakukan oleh Wali kota Mojokerto Abdul Gani Soehartono, MM dan disaksikan oleh pejabat Bank Indonesia (BI), CEO BNI Wilayah Jawa Timur, Muspida, MUI, MES, Pimpinan Lembaga Keuangan Syari'ah dan tokoh masyarakat. Pembukaan

outlet baru ini juga menjadi bukti komitmen manajemen BNI Syariah dalam rangka memberikan layanan yang seluas-luasnya kepada masyarakat yang menginginkan layanan syariah, memberikan kontribusi dan manfaat bagi perkembangan ekonomi di Mojokerto dan sekitarnya.<sup>70</sup>

### **3. Visi dan Misi**

#### **a. Visi BNI Syariah<sup>71</sup>**

Menjadi bank syariah pilihan masyarakat yang unggul dalam layanan dan kinerja.

#### **b. Misi BNI Syariah<sup>72</sup>**

- 1) Memberikan kontribusi positif kepada masyarakat dan peduli pada kelestarian lingkungan.
- 2) Memberikan solusi bagi masyarakat untuk kebutuhan jasa perbankan syariah.
- 3) Memberikan nilai investasi yang optimal bagi investor.
- 4) Menciptakan wahana terbaik sebagai tempat kebanggaan untuk berkarya dan berprestasi bagi pegawai sebagai perwujudan ibadah.
- 5) Menjadi acuan tata kelola perusahaan yang amanah.

## **B. Deskripsi Data Penelitian dan Karakteristik Responden**

### **1. Deskripsi Data Penelitian**

---

<sup>70</sup> Website resmi BNI Syariah, [www.bnisyariah.co.id](http://www.bnisyariah.co.id), diakses pada 10 Maret 2021

<sup>71</sup> *Ibid.*,

<sup>72</sup> *Ibid.*,

Data penelitian dikumpulkan menggunakan cara pembagian angket –sebagai instrumen penelitian. Hasil pembagian angket kepada responden secara langsung tersebut kemudian dikumpulkan. Adapun responden adalah nasabah yang di temui di BNI Syariah KCP Mojokerto. Kriteria utama untuk responden adalah nasabah tabungan iB Hasana BNI Syariah KCP Mojokerto.

Sedangkan teknik yang dipakai guna menentukan sampel adalah *judgemental sampling*. Yang mana teknik ini sering digunakan dengan menentukan kriteria khusus terhadap sampel. Kriteria khusus tersebut adalah nasabah yang terdaftar dengan tabungan iB Hasanah di BNI Syariah KCP Mojokerto.

Untuk penyebaran angket sendiri, oleh peneliti dilakukan tanggal 1 Maret s/d 5 Maret 2021 dengan bantuan karyawan Bank yang bersangkutan. Penyebaran angket dibantu oleh karyawan bank terkait dengan PPKM yang merupakan bagian dari sosial distancing sebagai akibat pandemi COVID-19. Hal ini juga berdampak pada pembatasan pelaksanaan penelitian dari pihak luar untuk mencegah dan meminimalisir penularan COVID-19. Terakhir, data penelitian yang didapat kemudian diolah menggunakan alat analisis berupa SPSS versi 20.0.

## **2. Karakteristik Responden**

Dari data menjelaskan mengenai identitas nasabah tabungan IB BNI Syariah KCP Mojokerto yang menjadi responden penelitian. Karakteristik ini meliputi jenis kelamin, usia, status, pendidikan, penghasilan, pekerjaan, dan lama menjadi nasabah. Untuk mempermudah proses penelitian, maka peneliti membagi nasabah Tabungan iB Hasanah Di Bank BNI Syariah KCP Mojokerto berdasarkan beberapa karakteristik, diantaranya yaitu:

**a. Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin**

Berikut hasil data penelitian yang dapat dihimpun mengenai jenis kelamin responden nasabah tabungan iB Hasanah BNI Syariah KCP Mojokerto yaitu:

**Tabel 4.1**  
**Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin**

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
1.	Laki-laki	11	55 %
2.	Perempuan	9	45 %
<b>Total</b>		20	100 %

*Sumber: Data primer diolah pribadi, 2021*

Berdasarkan keterangan pada tabel 4.1 di atas, maka dapat diketahui bahwa jenis kelamin nasabah tabungan iB Hasanah BNI Syariah KCP Mojokerto yang diambil sebagai responden adalah laki-laki sebanyak 11 orang dan perempuan sebanyak 9 orang. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar dari nasabah tabungan iB Hasanah BNI Syariah KCP Mojokerto yang diambil sebagai responden adalah laki-laki.

**b. Karakteristik Berdasarkan Usia**

Adapun data mengenai usia responden nasabah tabungan iB

Hasanah BNI Syariah KCP Mojokerto adalah sebagai berikut:

**Tabel 4.2**

**Karakteristik Berdasarkan Usia**

No	Usia	Jumlah	Persentase
1.	< 20 Tahun	2	10 %
2.	20 an	7	35 %
3.	30 an	5	25 %
4.	40 an	4	20 %
5.	> 50 Tahun	1	5 %
<b>Total</b>		20	100 %

*Sumber: Data primer diolah pribadi, 2021*

Berdasarkan keterangan pada tabel 4.2 di atas dapat dijelaskan bahwa sebagian besar usia nasabah iB Hasanah yang diambil sebagai responden memberikan informasi bahwa responden berusia sekitar 20 tahunan sejumlah 7 orang. Disusul kemudian nasabah dengan runtang usia 30 tahunan sebanyak 5 orang sebagai responden

**c. Karakteristik Berdasarkan Status**

Adapun data mengenai status pernikahan responden nasabah tabungan iB Hasanah BNI Syariah KCP Mojokerto adalah sebagai berikut:

**Tabel 4.3**

**Karakteristik Berdasarkan Status**

No	Status	Jumlah	Persentase
1.	Lajang	7	35 %
2.	Menikah	13	65 %
<b>Total</b>		20	100 %

*Sumber: Data primer diolah pribadi, 2021*

Mengikuti data yang diperoleh diketahui bahwa mayoritas nasabah iB Hasanah terpilih sebagai responden telah menikah (berumahtangga). Hal ini diketahui dari persentase karakteristik status menikah yang mencapai 65 % dari keseluruhan responden.

**d. Karakteristik Berdasarkan Pendidikan Terakhir**

Adapun data mengenai pendidikan responden nasabah tabungan iB BNI Syariah KCP Mojokerto adalah sebagai berikut:

**Tabel 4.4**

**Karakteristik Berdasarkan Pendidikan**

No	Pendidikan	Jumlah	Persentase
1.	SD/SMP/Sederajat	0	0
2.	SMA/Sederajat	9	45 %
3.	D3/S1	11	55 %
4.	S2/S3	0	0
<b>Total</b>		20	100 %

*Sumber: Data primer diolah pribadi, 2021*

Berdasarkan tabel di atas, dapat ditarik kesimpulan bahwa dari kedua puluh responden yang dipilih, 45 % adalah lulusan SMA/ sederajat sedangkan sisanya didominasi oleh lulusan diploma dan S1 dengan persentase sebesar 55 %.

**e. Karakteristik Berdasarkan Penghasilan Perbulan**

Selanjutnya adalah karakteristik responden berdasarkan penghasilan tiap bulannya yang diterima.

**Tabel 4.5**

**Karakteristik Berdasarkan Penghasilan**

No	Penghasilan	Jumlah	Persentase
1.	< 1 Juta	6	30 %
2.	1-5 Juta	13	65 %
3.	5-10 Juta	1	5 %
4.	10-50 Juta	0	0
5.	> 50 Juta	0	0
<b>Total</b>		20	100 %

*Sumber: Data primer diolah pribadi, 2021*

Berdasarkan tabel, penghasilan rata-rata nasabah iB Hasanah Bank BNI Syariah KCP Mojokerto adalah 1 hingga 5 juta rupiah perbulannya. Penghasilan ini didapat dengan pilihan yang disediakan dalam sebaran angket yang dipilih hingga persentase 65 %. Kemudian disusul oleh nasabah dengan penghasilan kurang dari 1 juta rupiah sebesar 30 %.

**f. Karakteristik Berdasarkan Pekerjaan**

Selain penghasilan, pekerjaan adalah salah satu karakteristik yang ditemukan pada responden. Berikut hasil pengelompokannya:

**Tabel 4.6**



### Karakteristik Berdasarkan Pekerjaan

No	Pekerjaan	Jumlah	Persentase
1.	Pelajar/Mahasiswa/i	3	15 %
2.	Pegawai Negeri	1	5 %
3.	Pegawai Swasta	8	40 %
4.	Wirausaha	4	20 %
5.	Lainnya	4	20 %
<b>Total</b>		20	100 %

Sumber: Data primer diolah pribadi, 2021

Mayoritas pekerjaan yang digeluti oleh nasabah iB Hasanah adalah pegawai swasta baik itu kantor, perusahaan mikro maupun makro. Sedangkan sisanya terbagi ke dalam kategori lain, meliputi 15 % pelajar/mahasiswa, 20 % wirausaha, 20 % memilih opsi lainnya dan 5 % nya adalah yang bekerja sebagai pegawai negeri.

**g. Karakteristik Berdasarkan Lama menjadi Nasabah iB Hasanah**

Terakhir adalah karakteristik berdasarkan lama tidaknya seorang responden menjadi nasabah di BNI Syariah KCP Mojokerto khususnya sebagai nasabah tabungan iB Hasanah.

**Tabel 4.7**

### Karakteristik Berdasarkan Lama menjadi Nasabah

No	Lama menjadi Nasabah	Jumlah	Persentase
1.	< 1 Tahun	2	10 %
2.	1-3 Tahun	7	35 %
3.	4-5 Tahun	5	25 %
4.	> 5 Tahun	6	30 %

<b>Total</b>	20	100 %
--------------	----	-------

Sumber: Data primer diolah pribadi, 2021

Melalui tabel tersebut, jelas diketahui nasabah iB Hasanah yang terdaftar rata-rata sudah 1 sampai 3 tahun, dengan persentase 35 %. Bahkan beberapa responden menyebutkan telah menjadi nasabah tabungan iB Hasanah selama lebih dari 5 tahun.

### C. Penyajian Data

#### 1. Deskripsi Variabel Data Penelitian

Dalam penelitian ini Kualitas Pelayanan Perbankan Syariah diukur menggunakan model CARTER yaitu *Compliance*, *Assurance*, *Reliability*, *Tangibles*, *Emphaty* dan *Responsiveness* sebagai variabel bebas (independen) dan Kepuasan Nasabah sebagai variabel terikat (dependen). Data variabel-variabel tersebut diperoleh dari hasil angket yang telah disebar di BNI Syariah KCP Mojokerto Kota Mojokerto, untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

**Tabel 4.8**  
**Hasil Skor Kuisisioner**

VARIABEL	ITEM PERTANYAAN	STS %	TS %	N %	S %	SS %
Compliance (X1)	Pertanyaan 1	0	0	0	25	75
	Pertanyaan 2	0	0	0	10	90
	Pertanyaan 3	0	0	0	15	85
	Pertanyaan 4	0	0	0	10	90
Assurance (X2)	Pertanyaan 1	0	0	0	20	80
	Pertanyaan 2	0	0	0	30	70

	Pertanyaan 3	0	0	0	25	75
	Pertanyaan 4	0	0	0	30	70
	Pertanyaan 5	0	0	0	30	70
	Pertanyaan 6	0	0	0	30	70
	Pertanyaan 7	0	0	0	20	80
	Pertanyaan 8	0	0	0	25	75
Reliability (X3)	Pertanyaan 1	0	0	0	50	50
	Pertanyaan 2	0	0	0	40	60
	Pertanyaan 3	0	0	0	20	80
	Pertanyaan 4	0	0	0	30	70
	Pertanyaan 5	0	0	0	25	75
	Pertanyaan 6	0	0	0	25	75
Tangibles (X4)	Pertanyaan 1	0	0	0	30	70
	Pertanyaan 2	0	0	0	15	85
	Pertanyaan 3	0	0	0	35	65
	Pertanyaan 4	0	0	0	25	75
	Pertanyaan 5	0	0	0	25	75
	Pertanyaan 6	0	0	0	20	80
	Pertanyaan 7	0	0	0	15	85
	Pertanyaan 8	0	0	0	25	75
	Pertanyaan 9	0	0	0	20	80
Empathy (X5)	Pertanyaan 1	0	0	0	10	90
	Pertanyaan 2	0	0	0	15	85
	Pertanyaan 3	0	0	0	15	85
	Pertanyaan 4	0	0	0	15	85
Responsiveness (X6)	Pertanyaan 1	0	0	0	15	85
	Pertanyaan 2	0	0	0	15	85
	Pertanyaan 3	0	0	0	15	85
	Pertanyaan 4	0	0	0	15	85
Kepuasan	Pertanyaan 1	0	0	0	15	85

Nasabah (Y)	Pertanyaan 2	0	0	0	15	85
	Pertanyaan 3	0	0	0	15	85
	Pertanyaan 4	0	0	0	5	95
	Pertanyaan 5	0	0	0	10	90

*Sumber: Data primer diolah pribadi, 2021*

Berdasarkan data yang didapat dari sebaran angket dari kedua puluh responden yang terpilih dominan menggunakan skala indikator setuju dan sangat setuju. Sedangkan ketiga indikator skor lainnya sama sekali tidak digunakan. Pertanyaan dengan nilai skor tertinggi adalah pertanyaan 4 dalam variabel Y (kepuasan nasabah) yang menunjukkan persentase hingga 95 %. Sedangkan item pertanyaan yang mendapat nilai sama antara setuju dan sangat setuju adalah pertanyaan 1 dalam variabel X3 (reliability) yakni 50:50.

## **2. Uji Asumsi Klasik**

Uji asumsi klasik sangat diperlukan sebelum melakukan analisis regresi. Uji asumsi klasik yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji uji multikolinieritas dan uji heteroskedastisitas.

### **a. Uji Multikolonieritas**

Uji multikolonieritas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (independen). Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel independen. Model regresi yang baik tidak terjadi korelasi diantara variabel independen. Berdasarkan kriteria pengujian:

H<sub>0</sub> diterima apabila nilai tolerance < 0,1 dan nilai VIF > 10

H<sub>a</sub> diterima apabila nilai tolerance > 0,1 dan nilai VIF < 10

**Tabel 4.9**  
**Uji Multikolonieritas**  
Coefficients<sup>a</sup>

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	-4.111	1.631		-2.521	.013		
Compliance	.182	.080	.173	2.280	.025	.649	1.540
Assurance	.195	.078	.171	2.505	.014	.797	1.254
Reliability	.139	.072	.144	1.941	.055	.673	1.486
Tangibles	.178	.072	.172	2.493	.014	.778	1.285
Emphaty	.260	.084	.247	3.110	.002	.590	1.693
Responsiveness	.269	.083	.255	3.263	.002	.608	1.645

a. Dependent Variable: Customer Satisfaction

Sumber: Data Primer diolah pribadi, 2021

Dari tabel 4.9 hasil pengujian multikolonieritas diketahui nilai *tolerance* lebih besar dari 0,1 yang berarti variabel independen (*Compliance, Assurance, Reliability, Tangibles, Emphaty dan Responsiveness*) tidak terjadi multikolonieritas antar variabel independen. Hasil perhitungan VIF untuk variabel independen (*Compliance, Assurance, Reliability, Tangibles, Emphaty dan Responsiveness*) lebih kecil dari 10. Jadi dapat disimpulkan tidak ada multikolonieritas antar variabel independen dalam regresi.

**b. Uji Heteroskedastisitas**

Uji Heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varian. Dalam penelitian ini untuk mendeteksi problem heteroskedastisitas pada model regresi yaitu dengan melakukan uji glejser, yaitu dengan mentransformasi nilai residual menjadi obsolut residual dan meregresnya dengan variabel independen dalam model. Jika diperoleh nilai signifikansi untuk variabel independen  $> 0,05$  maka dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat problem heteroskedastisitas.

**Tabel 4.10**  
**Uji Heteroskedastisitas**  
 Coefficients<sup>a</sup>

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	.314	.947		.334	.739
Compliance	.068	.046	.187	1.466	.146
Assurance	-.035	.045	-.088	-.788	.433
Reliability	-.006	.047	-.018	-.149	.882
Tangibles	-.064	.047	-.175	-1.556	.123
Emphaty	.059	.048	.158	1.224	.224
Responsiveness	.017	.048	.045	.357	.722

a. Dependent Variable: Glejser

Sumber: Data Primer diolah pribadi, 2021

Dari tabel 4.10 hasil uji glejser diperoleh nilai signifikansi untuk semua variabel  $> 0,05$ . Oleh karena nilai signifikansi di atas

0,05 maka dapat disimpulkan bahwa data memenuhi asumsi klasik heteroskedastisitas.

### 3. Analisis Regresi Berganda

Analisis regresi linier berganda digunakan untuk menentukan persamaan regresi yang terbentuk dalam penelitian ini maka dapat diketahui dengan melihat hasil uji statistik di bawah ini:

**Tabel 4.11**  
**Hasil Uji Regresi Linier Berganda**  
**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-4.111	1.631		-2.521	.013
	Compliance	.182	.080	.173	2.280	.025
	Assurance	.195	.078	.171	2.505	.014
	Reliability	.139	.072	.144	1.941	.055
	Tangibles	.178	.072	.172	2.493	.014
	Emphaty	.260	.084	.247	3.110	.002
	Responsiveness	.269	.083	.255	3.263	.002

a. Dependent Variable: Customer Satisfaction  
Sumber: Data Primer diolah pribadi, 2021

Berdasarkan pada tabel 4.11 diatas maka persamaan regresi yang terbentuk adalah :

$$Y = - 4.111 + 0.182X_1 + 0.195X_2 + 0.139X_3 + 0,178X_4 + 0,260X_5 + 0,269X_6$$

Dari persamaan diatas, dapat dijelaskan sebagai berikut :

- a. Nilai Konstan sebesar -4.111. Artinya jika variabel *compliance*, *assurance*, *reliability*, *tangibles*, *emphaty* dan *responsiveness* tidak dimasukkan dalam penelitian, maka tingkat kepuasan nasabah menurun sebesar -4.111%. Hal ini dikarenakan ada pengaruh dari variabel lain selain *compliance*, *assurance*, *reliability*, *tangibles*, *emphaty* dan *responsiveness*.
- b. Koefisien regresi pada variabel *compliance* ( $X_1$ ) sebesar 0.182 adalah positif. Hal ini menunjukkan semakin baik *compliance* (kepatuhan) terhadap prinsip syariah yang diterapkan oleh BNI Syariah KCP Mojokerto, maka kepuasan nasabah akan semakin meningkat. Artinya, jika variabel *compliance* naik 1 satuan maka kepuasan nasabah akan naik sebesar 0,182 dengan asumsi variabel yang lainnya konstan.
- c. Koefisien regresi pada variabel *assurance* ( $X_2$ ) sebesar 0.195 adalah positif. Hal ini menunjukkan semakin baik *assurance* (jaminan) yang diberikan oleh BNI Syariah KCP Mojokerto, maka kepuasan nasabah akan semakin meningkat. Artinya, jika variabel *assurance* naik 1 satuan maka kepuasan nasabah akan naik sebesar 0,195 dengan asumsi variabel yang lainnya konstan.
- d. Koefisien regresi pada variabel *reliability* ( $X_3$ ) sebesar 0.139 adalah positif. Hal ini menunjukkan semakin baik *reliability* (keandalan)

yang dimiliki oleh BNI Syariah KCP Mojokerto, maka kepuasan nasabah akan semakin meningkat. Artinya, jika variabel *reliability* naik 1 satuan maka kepuasan nasabah akan naik sebesar 0,139 dengan asumsi variabel yang lainya konstan.

- e. Koefisien regresi pada variabel *tangibles* ( $X_4$ ) sebesar 0,178 adalah positif. Hal ini menunjukkan semakin baik *tangibles* (wujud fisik) yang dimiliki oleh BNI Syariah KCP Mojokerto, maka kepuasan nasabah akan semakin meningkat. Artinya, jika variabel *tangibles* naik 1 satuan maka kepuasan nasabah akan naik sebesar 0,178 dengan asumsi variabel yang lainya konstan.
- f. Koefisien regresi pada variabel *emphaty* ( $X_5$ ) sebesar 0,260 adalah positif. Hal ini menunjukkan semakin baik *emphaty* (kepedulian) yang diberikan oleh BNI Syariah KCP Mojokerto, maka kepuasan nasabah akan semakin meningkat. Artinya, jika variabel *emphaty* naik 1 satuan maka kepuasan nasabah akan naik sebesar 0,260 dengan asumsi variabel yang lainya konstan.
- g. Koefisien regresi pada variabel *responsiveness* ( $X_6$ ) sebesar 0,269 adalah positif. Hal ini menunjukkan semakin baik tingkat *responsiveness* (daya tanggap) pada BNI Syariah KCP Mojokerto, maka kepuasan nasabah akan semakin meningkat. Artinya, jika variabel *responsiveness* naik 1 satuan maka kepuasan nasabah akan naik sebesar 0,269 dengan asumsi variabel yang lainya konstan.

#### 4. Uji Hipotesis

##### a. Uji Statistik-F

Uji statistik F pada dasarnya menunjukkan apakah semua variabel bebas yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel terikat. Jika nilai signifikansi yang dihasilkan uji F  $P < 0.05$ , maka dapat disimpulkan bahwa semua variabel independen secara simultan berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen. Cara lain untuk menguji signifikansi uji F adalah dengan membandingkan F statistik dengan F tabel. Jika F statistik  $> F$  tabel, maka dapat disimpulkan bahwa semua variabel independen secara simultan berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.

**Tabel 4.12**

**Uji-F**

ANOVA<sup>b</sup>

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	281.526	6	46.921	29.319	.000 <sup>a</sup>
	Residual	148.834	93	1.600		
	Total	430.360	99			

a. Predictors: (Constant), Responsiveness, Assurance, Tangibles, Compliance, Reliability, Emphaty

b. Dependent Variable: Customer Satisfaction

Sumber: Data Primer diolah pribadi, 2021

Berdasarkan hasil tabel 4.12 diatas dapat dilihat bahwa nilai F hitung lebih besar dari nilai F tabel ( $29,319 > 2.198$ ) dengan tingkat signifikan di bawah  $< 0,05$  yaitu 0,000. Maka dapat

disimpulkan Hipotesis 7 : *Compliance, Assurance, Reliability, Tangibles, Empathy* dan *Responsiveness* berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah tabungan iB Hasanah BNI Syariah KCP Mojokerto. Dari tabel tersebut, diketahui bahwa nilai  $f$  hitung dari *Compliance, Assurance, Reliability, Tangibles, Empathy* dan *Responsiveness* adalah 29,319 sedangkan nilai tabel adalah 2,198 dengan nilai sig  $0,000 < 0,05$ . Hal ini menunjukkan bahwa  $f$  hitung lebih besar dari pada  $f$  tabel dan dinyatakan signifikan, maka hipotesis yang diajukan diterima. Artinya, terdapat pengaruh positif antara variabel *Compliance, Assurance, Reliability, Tangibles, Empathy* dan *Responsiveness* ( $X_7$ ) terhadap variabel kepuasan nasabah ( $Y$ )

#### **b. Koefisiensi Determinasi**

Koefisien determinasi ( $R^2$ ) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah antara nol dan satu. Nilai  $R^2$  yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen amat terbatas. Nilai yang mendekati satu berarti variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen. Akan tetapi jika menggunakan  $R^2$  memiliki kelemahan yaitu bias terhadap jumlah variabel independen yang dimasukkan ke dalam model. Setiap

tambahan satu variabel independen, maka  $R^2$  pasti meningkat tidak peduli apakah variabel tersebut berpengaruh secara signifikan

terhadap variabel dependen. Oleh karena itu banyak peneliti menganjurkan untuk menggunakan nilai *Adjusted R<sup>2</sup>* pada saat mengevaluasi mana model regresi terbaik. Nilai *Adjusted R<sup>2</sup>* dapat naik atau turun apabila satu variabel independen ditambahkan ke dalam model. Hasil koefisien determinasi dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

**Tabel 4.13**  
**Hasil Koefisien Determinasi**

Model Summary<sup>b</sup>

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.809 <sup>a</sup>	.654	.632	1.26505

a. Predictors: (Constant), Responsiveness, Assurance, Tangibles, Compliance, Reliability, Emphaty

b. Dependent Variable: Customer Satisfaction

Sumber: Data Primer diolah pribadi, 2021

Hasil analisis data pada variabel kepuasan nasabah terlihat bahwa nilai *Adjusted R<sup>2</sup>* = 0.632 == 63,2%. Hal ini menunjukkan bahwa variabel independen yaitu *compliance, assurance, reliability, tangibles, emphaty dan responsiveness* mampu menjelaskan variabel dependen yaitu kepuasan nasabah sebesar 63,2%, sisanya 36,8% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak ada atau tidak diperhitungkan dalam analisis penelitian.

### c. Uji Statistik-t

Uji t pada dasarnya bertujuan untuk mengetahui secara individual pengaruh satu variabel independen terhadap variabel dependen. Dalam penelitian ini yaitu untuk mengetahui secara individual pengaruh variabel independen (*compliance, assurance, reliability, tangibles, emphaty dan responsiveness*) secara parsial mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen (kepuasan nasabah). Diketahui bahwa t tabel untuk  $df = n-k$  yaitu  $df=100-6 = 94$  dengan signifikansi 5% adalah 1.661. Adapun hasil uji t pada SPSS 16.00 adalah sebagai berikut:

**Tabel 4.14**

#### **Hasil Uji-t**

Coefficients<sup>a</sup>

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	
	B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	-4.111	1.631		-2.521	.013
	Compliance	.182	.080	.173	2.280	.025
	Assurance	.195	.078	.171	2.505	.014
	Reliability	.139	.072	.144	1.941	.055
	Tangibles	.178	.072	.172	2.493	.014
	Emphaty	.260	.084	.247	3.110	.002
	Responsiveness	.269	.083	.255	3.263	.002

a. Dependent Variable: Customer Satisfaction

Sumber: Data Primer diolah pribadi, 2021

Berdasarkan tabel diatas maka hasil analisis data pada uji t adalah:

- a. Hipotesis 1 : *Compliance* (kepatuhan) berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah tabungan iB Hasanah BNI Syariah KCP Mojokerto. Dari tabel tersebut, diketahui bahwa nilai t hitung dari *compliance* adalah 2,280 sedangkan nilai tabel adalah 1.661 dengan nilai  $\text{sig} 0,025 < 0,05$ . Hal ini menunjukkan bahwa t hitung lebih besar dari pada t tabel dan dinyatakan signifikan, maka hipotesis yang diajukan diterima. Artinya, yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh positif antara variabel *compliance* ( $X_1$ ) terhadap variabel kepuasan nasabah (Y).
- b. Hipotesis 2 : *Assurance* (kepatuhan) berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah tabungan iB Hasanah BNI Syariah KCP Mojokerto. Dari tabel tersebut, diketahui bahwa nilai t hitung dari *assurance* adalah 2,505 sedangkan nilai tabel adalah 1.661 dengan nilai  $\text{sig} 0,014 < 0,05$ . Hal ini menunjukkan bahwa t hitung lebih besar dari pada t tabel dan dinyatakan signifikan, maka hipotesis yang diajukan diterima. Artinya, terdapat pengaruh positif antara variabel *assurance* ( $X_2$ ) terhadap variabel kepuasan nasabah (Y).
- c. Hipotesis 3 : *Reliability* (kehandalan) berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah tabungan iB Hasanah BNI Syariah KCP Mojokerto. Dari tabel tersebut, diketahui bahwa nilai t hitung

dari *reliability* adalah 1,941 sedangkan nilai tabel adalah 1.661 dengan nilai sig  $0,055 < 0,05$ . Hal ini menunjukkan bahwa t hitung lebih besar dari pada t tabel dan nilai sig lebih besar dari 0,05 yang berarti tidak berpengaruh secara signifikan. Dari keterangan tersebut maka hipotesis yang diajukan ditolak. Artinya, terdapat tidak terdapat pengaruh signifikan antara variabel *reliability* ( $X_3$ ) terhadap variabel kepuasan nasabah (Y).

- d. Hipotesis 4 berbunyi : *Tangibles* (wujud fisik) berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah tabungan iB Hasanah BNI Syariah KCP Mojokerto. Dari tabel tersebut, diketahui bahwa nilai t hitung dari *tangibles* adalah 2,493 sedangkan nilai tabel adalah 1.661 dengan nilai sig  $0,014 < 0,05$ . Hal ini menunjukkan bahwa t hitung lebih besar dari pada t tabel dan dinyatakan signifikan, maka hipotesis yang diajukan diterima. Artinya, terdapat pengaruh positif antara variabel *tangibles* ( $X_4$ ) terhadap variabel kepuasan nasabah (Y).
- e. Hipotesis 5 : *Emphaty* (kepedulian) berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah tabungan IB BNI Syariah KCP Mojokerto. Dari tabel tersebut, diketahui bahwa nilai t hitung dari *emphaty* adalah 3.110 sedangkan nilai tabel adalah 1.661 dengan nilai sig  $0,002 < 0,05$ . Hal ini menunjukkan bahwa t hitung lebih besar dari pada t tabel dan dinyatakan signifikan, maka hipotesis yang diajukan

diterima. Artinya, terdapat pengaruh positif antara variabel *emphaty* ( $X_5$ ) terhadap variabel kepuasan nasabah (Y).

- f. Hipotesis 6 : *Responsiveness* (Daya Tanggap) berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah tabungan IB BNI Syariah KCP Mojokerto. Dari tabel tersebut, diketahui bahwa nilai t hitung dari *responsiveness* adalah 3,263 sedangkan nilai tabel adalah 1.661 dengan nilai sig  $0,002 < 0,05$ . Hal ini menunjukkan bahwa t hitung lebih besar dari pada t tabel dan dinyatakan signifikan, maka hipotesis yang diajukan diterima. Artinya, terdapat pengaruh positif antara variabel *responsiveness* ( $X_6$ ) terhadap variabel kepuasan nasabah (Y).