

BAB IV

HASIL PENELITIAN

A. Deskripsi Data Penelitian

1. Profil Bank Jatim Syariah

Unit Usaha Syariah (UUS) Bank Jatim mulai beroperasi sejak tanggal 21 Agustus 2007 atau bertepatan dengan tanggal 8 Syaban 1428H yang berdasar pada Surat Bank Indonesia No.9/75/DS/Sb tanggal 4 April 2007 tentang Persetujuan Prinsip Anggota Dewan Pengawas Syariah serta Surat Bank Indonesia No.9/148/DPIP/Prz/Sb tanggal 24 Juli 2007 tentang Ijin Pembukaan Kantor Cabang Syariah.

Selama beroperasi, Bank Jatim Syariah telah hadir dengan memberikan banyak pengembangan dan inovasi guna memberikan pelayanan finansial yang terbaik sesuai dengan kebutuhan nasabah melalui beragam produk dengan prinsip syariah. Sepanjang tahun 2014, Bank Jatim Syariah telah menambah sejumlah jaringan kantor baru, meliputi 2 kantor cabang di Kediri dan di Malang, serta 2 kantor cabang pembantu yang berada di Madiun dan Jember. Pada tahun yang sama juga terdapat penambahan jaringan berupa peningkatan status kantor cabang pembantu Gresik dan Madiun, berganti menjadi kantor cabang. Terdapat pula pendirian 5 kantor cabang pembantu di Blitar, Jombang, Surabaya Utara, Surabaya Barat dan Surabaya Timur. Serta penambahan 50 kantor layanan syariah dan 6 ATM. Berdasarkan banyaknya ekspansi jaringan tersebut, pada akhir tahun 2014 Bank Jatim Syariah memiliki 5 kantor cabang, 10 kantor cabang pembantu, 97 kantor layanan syariah dan 6 ATM. Bank Jatim Syariah Kantor Cabang Kediri resmi beroperasi pada tanggal 17 Januari 2014 dengan beralamatkan di Jalan Diponegoro

No.50, Kelurahan Semampir, Kecamatan Kota Kediri, Kota Kediri, Jawa Timur. Sesuai jenis bidang usahanya, menjadikan pelayanan sebagai salah satu faktor

yang sangat penting dalam proses pengembangan bisnisnya, tak luput Bank Jatim Syariah KC Kediri. Terkait dengan hal tersebut, maka Bank Jatim Syariah KC Kediri berkomitmen untuk memberikan kemudahan kepada nasabahnya dalam bertransaksi melalui perluasan jaringan, baik kantor, layanan syariah, maupun *electronic channel* (*e-channel*) yang berupa ATM (*Automatic Teller Machine*, SMS Banking, EDC dan *Mobile Banking*).

Dalam operasionalnya, Bank Jatim Syariah memebangun karakter Sumber Daya Insani (SDI) dengan prinsip luhur sebagaimana yang dicontohkan oleh Rasulullah SAW yakni insan Bank Jatim Syariah yang beriman, cerdas, amanah, jujur dan mampu berkomunikasi dengan baik. Pribadi yang demikian diharapkan akan memiliki rasa empati, edifikasi diri serta berorientasi pada hasil yang sepenuhnya mengutamakan pelayanan fokus kepada nasabah. Bank Jatim Syariah menyebut karakter tersebut sebagai BJS FASTER (*Fathonah, Amanah, Sidiq, Tabligh, Empati dan Result Oriented*).

2. Visi dan Misi

a. Visi

Visi yang diusung oleh Bank Jatim Syariah Kediri adalah sebagai berikut:

“Menjadi Bank Pembangunan Daerah Nomor 1 di Indonesia”

b. Misi

Misi yang diemban Bank Jatim Syariah Kediri adalah sebagai berikut:¹

- 1) Akselerasi kinerja dan transformasi bisnis yang sehat menuju bank digital dengan sumber daya manusia yang berdaya saing tinggi;
- 2) Berkontribusi pada pertumbuhan ekonomi Provinsi Jawa Timur;
- 3) Menerapkan prinsip keuangan berkelanjutan.

¹ Bank Jatim, “Profil Bank Jatim” diakses pada www.bankjatim.co.id/ pada 30 Agustus 2021

3. Produk-Produk Bank Jatim Syariah KC Kediri

Bank Jatim Syariah KC Kediri memiliki beberapa macam produk dalam menunjang sistem operasionalnya. Produk tersebut meliputi produk penghimpunan dana (*funding*), produk penyaluran dana (*financing*), serta pelayanan (jasa).

a. Produk Penghimpunan Dana (*Funding*)

1) Tabungan Barokah

Tabungan Barokah merupakan simpanan yang dilakukan dengan menggunakan akad *mudharabah* antara bank dengan nasabah dengan pembagian nisbah bagi hasil sesuai kesepakatan awal. Fasilitas yang diperoleh nasabah tabungan barokah meliputi buku tabungan dan fasilitas *e-banking*. Selain itu nasabah juga mendapatkan keuntungan berupa kemudahan transaksi dapat dilakukan setiap saat.

2) Tabungan Rencana iB Barokah

Tabungan Rencana adalah simpanan berjangka yang bertujuan untuk mempersiapkan masa depan nasabah yang dikelola dengan akad *mudharabah* dengan mekanisme autodebet setoran rutin setiap bulan. Produk ini tersedia dalam jangka waktu minimal 3 bulan dan maksimal 60 bulan. Selain itu nasabah dapat memberikan setoran tambahan di luar setoran bulanan yang telah disepakati diawal. Nisbah bagi hasil yang ditawarkan juga lebih tinggi dibandingkan dengan produk tabungan yang lain.

3) Tabungan Pensiun iB Barokah

Tabungan Pensiun merupakan produk yang diperuntukkan bagi nasabah yang terdaftar dalam Lembaga Pengelola Pensiun yang bekerja sama dengan Bank Jatim Syariah. Nasabah produk ini mendapatkan fasilitas berupa buku tabungan dengan pengelolaan berdasarkan akad *mudharabah*.

Produk ini juga memberikan kebebasan biaya pengelolaan bulanan bagi para nasabahnya.

4) Tabungan Haji Amanah,

Produk Tabungan Haji Amanah adalah simpanan yang bertujuan untuk mendapatkan kepastian porsi Haji Reguler dengan sistem pembayaran secara bulanan ataupun dapat dilakukan secara bebas. Sehingga pada produk ini, bank bertindak sebagai pihak perantara antara nasabah dengan Kementerian Agama. Produk ini menggunakan akad *mudharabah*, dengan fasilitas berupa buku tabungan.²

5) Tabungan Umroh iB Amanah

Merupakan simpanan umroh yang bertujuan untuk mendapatkan kepastian porsi umroh. Tabungan ini menggunakan akad *wadiah yad dhamanah*. Bank dapat memberikan bonus sesuai kebijakan yang telah ditetapkan. Fasilitas yang diberikan berupa buku tabungan, dengan bebas biaya pengelolaan rekening bulanan.

6) TabunganKu iB produk tabunganku ialah program pemerintah yang dikelola Bank Jatim Syariah dengan tujuan untuk menumbuhkan budaya menabung serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Akad yang digunakan pada produk ini adalah akad *wadiah yad dhamanah*, sehingga bank dapat memberikan bonus bulanan sesuai dengan kebijakan perusahaan. Selain itu untuk semakin memikat para nasabahnya, Bank Jatim syariah juga membebaskan biaya pengelolaan rekening bulanan.

² Bank Jatim, "Tabungan Haji Amanah Bank Jatim Syariah" diakses pada www.bankjatim.co.id/id/syariah/tabungan/tabungan-haji-amanah pada 30 Agustus 2021

- 7) Tabungan SimPel iB Tabungan Simpel adalah jenis tabungan yang diperuntukkan bagi anak usia dibawah 17 tahun dengan tujuan sebagai edukasi diri dan enklusi keuangan dan sebagai dorongan untuk menanamkan budaya menabung sejak dini. Akad yang digunakan dalam mengoperasionalkan akad ini adalah akad *wadiah*. Setoran bulanan minimum Rp.1.000,00, dengan bebas biaya administrasi bulanan.
- 8) Deposito Barokah merupakan investasi berjangka yang ditujukan bagi nasabah perorangan maupun perusahaan. Jangka waktu yang ditawarkan oleh Bank Jatim Syariah mulai dari 1, 3, 6 dan 12 bulan. Nasabah ditawarkan fasilitas *Automatic Roll Over (ARO)* yaitu berupa perpanjangan otomatis apabila deposito belum dicairkan pada saat sudah jatuh tempo. Bank juga tidak akan mengenakan biaya penalti apabila nasabah melakukan pencairan sebelum jatuh tempo.
- 9) Giro Amanah adalah produk simpanan yang dalam penarikannya dapat dilakukan menggunakan cek, bilyet giro, atau dengan pemindahbukuan. Dikelola dengan menggunakan akad *wadiah yad dhamanah*. Bank juga akan mengirimkan laporan rekening koran setiap bulan kepada para nasabah Giro Amanah, dengan bonus bulanan sesuai kebijakan bank. Nasabah juga diberikan pelayanan *e-banking* dalam rangka semakin memudahkan transaksi.

b. Produk Penyaluran Dana (*Financing*)

- 1) Multiguna Syariah merupakan produk pembiayaan yang bertujuan untuk kebutuhan konsumtif nasabahnya seperti pembelian kendaraan bermotor, barang konsumsi juga barang produktif yang lain. Akad yang digunakan

adalah akad *murabahah* dan *ijarah*. Nasabah akan dilindungi oleh asuransi syariah selama menggunakan produk ini.

- 2) Produk Kafalah atau Bank Garansi adalah produk yang berupa jaminan yang diberikan bank kepada pihak penerima jaminan, apabila pihak yang terjamin tidak dapat memenuhi kewajibannya (wanprestasi). Produk ini diperuntukkan bagi lembaga yang bergerak di bidang konstruksi, pengadaan barang dan jasa, dan sektor usaha lain yang memenuhi syarat. Periode pendanaan menyesuaikan permintaan nasabah, atau sesuai jangka waktu kontrak.
- 3) Emas iB Barokah Merupakan fasilitas pembiayaan dengan mekanisme penyerahan barang berharga berupa emas (baik batangan maupun perhiasan) oleh nasabah, yang selanjutnya perbankan akan memberikan Surat Gadai sebagai jaminan pengembalian seluruh atau sebagian hutang nasabah. Akad yang digunakan meliputi *qardh*, *rahn* dan *ijarah*. Jangka waktu yang ditawarkan minimum 10 hari, dan maksimum 120 hari (perpanjangan maksimal 2 kali = 240 hari).
- 4) Kepemilikan Logam Emas iB Barokah KLE iB Barokah disediakan bagi nasabah yang ingin memiliki emas batangan dengan cara mengangsur kepada bank setiap bulan. Akad yang digunakan akad *murabahah*. Emas yang dibiayai berupa emas batangan 24 karat dengan berat minimal 10 gram dan maksimal 1 kg. Jangka waktu pembiayaan minimal 24 bulan dan maksimal 60 bulan.
- 5) Umroh iB Maqbula Merupakan pembiayaan yang diperuntukkan bagi nasabah yang ingin melaksanakan perjalanan umroh dengan jumlah angsuran tetap dengan jangka waktu yang telah ditetapkan oleh bank. Limit

pembiayaan yang diberikan hingga 90% dari jumlah biaya umroh, dengan cicilan dapat dilakukan sebelum dan sesudah umroh. Jangka waktu yang diberikan yaitu 2 tahun untuk nasabah individu, dan 5 tahun untuk nasabah kolektif. Nasabah juga akan dilindungi oleh asuransi selama menggunakan produk ini.

- 6) KPR iB Barokah merupakan pembiayaan jangka pendek, menengah, atau panjang yang ditujukan untuk pembelian rumah tinggal (konsumtif) dan renovasi, baik baru maupun bekas, di lingkungan pengembang maupun non-pengembang. Sistem ini dioperasikan dengan menggunakan akad *murabahah*. Jangka waktu yang diberikan rata-rata adalah 15 tahun masa angsuran, dengan perlindungan asuransi syariah.³
- 7) Ijarah Muntahiyah Bit Tamlik Merupakan pembiayaan yang bertujuan untuk memberikan kemudahan kepada pelanggan yang membutuhkan manfaat akan suatu barang (sewa) dengan pembayaran yang ditangguhkan, kemudian pada akhir masa sewa nasabah akan diberikan atas kepemilikan barang tersebut.
- 8) Pembiayaan Investasi Merupakan fasilitas pembiayaan yang bertujuan untuk pembiayaan investasi maupun pengadaan barang yang tidak habis dalam satu kali siklus usaha. Akad yang digunakan yaitu akad *murabahah*, IMBT dan *qardh*.
- 9) Pembiayaan Modal Kerja Adalah pembiayaan yang berguna untuk pemenuhan kebutuhan modal kerja dalam kegiatan operasional usahanya dan biasanya akan habis dalam satu kali siklus produksi, seperti kegiatan

³ Bank Jatim, "Pembiayaan KPR iB Barokah Bank Jatim Syariah" diakses pada <https://www.bankjatim.co.id/id/syariah/pembiayaan/kpr-ib-griya-barokah> pada 30 Agustus 2021

pengadaan bahan baku atau untuk pembiayaan kekuarangan biaya operasional lainnya.

10) Pembiayaan Piutang (Anjak Piutang) iB Barokah merupakan penyelesaian piutang atau tagihan jangka pendek dari nasabah ke bank, yang kemudian bank akan menagih piutang tersebut kepada debitur yang dapat disertai dengan fasilitas pembiayaan jangka pendek untuk nasabah. Pembiayaan ini diberikan kepada nasabah yang telah melakukan transaksi minimal 6 kali dan memiliki hubungan kerjasama selama 2 tahun dengan debitur. Akad yang digunakan adalah akad *wakalah bil ujroh* dan *qardh*.

11) Investasi Terikat iB Barokah (*Bound Investment Financing*) Produk pembiayaan ini adalah penempatan sejumlah dana dari pemilik dana investasi terikat yang dikelola oleh bank sebagai jaminan atas pembiayaan yang diberikan kepada nasabah berdasarkan akad *mudharabah*. Jangka waktu minimal 3 bulan atau sesuai dengan tujuan pembiayaan.

12) Pelayanan (Jasa) Merupakan pelayanan yang diberikan oleh bank kepada para nasabahnya atau kepada pihak-pihak yang berkaitan dengan perbankan. Pelayanan yang diberikan Bank Jatim Syariah Kediri meliputi penerbitan surat dukungan, surat referensi bank, RTGS, transfer SKN, inkaso, serta layanan *e-banking* (ATM, SMS banking, internet banking, mobile banking).

4. Job Description

- a. Pemimpin Cabang, Pemimpin cabang atau *branch manager* adalah seseorang yang bertanggung jawab mengoordinasi dan mengawasi kegiatan operasional kantor cabang. Pemimpin cabang membawahi pemimpin cabang pembantu, pemimpin bidang operasional, penyelian pembiayaan, penyelia teller dan PN,

penyelia akuntansi, penyelia umum dan SDM, pemimpin kantor kas, serta beberapa staf lain.

- b. Pemimpin Bidang Operasional Seorang pemimpin bidang operasional membawahi penyelia teller dan PN, penyelia akuntansi, penyelia umum dan SDM, serta pemimpin kantor kas.
- c. Penyelia Teller & Pelayanan Nasabah (PN)

Sebagai seorang penyelia teller dan PN akan memiliki tanggung jawab untuk membawahi staf pelayanan nasabah, staf teller, staf *service assistance*, dan beberapa staf *payment point*. Tugas pokok yang dimiliki oleh staf bagian pelayanan nasabah meliputi:

- 1) Memberikan informasi, memperkenalkan dan menawarkan produk Bank Jatim Syariah kepada calon nasabah;
- 2) Melayani sesuai kebutuhan nasabah, seperti pembukaan rekening, penutupan rekening dan lainnya;
- 3) Melayani keluhan nasabah yang berkaitan dengan produk dari Bank Jatim Syariah;
- 4) Melakukan monitor terhadap deposito yang akan jatuh tempo serta mengonfirmasikan kepada nasabah yang bersangkutan;
- 5) Melakukan kontrol terhadap stok buku tabungan, ATM, materai, serta hal-hal yang dibutuhkan dalam operasional;
- 6) Melakukan transfer antar bank atas permintaan nasabah;
- 7) Melakukan kliring;
- 8) Melakukan pencairan cek;
- 9) Pengelolaan terhadap rekening yang tidak aktif.

d. Penyelia Akuntansi Seorang penyelia akuntansi akan membawahi beberapa staf akuntansi yang berhubungan dengan transaksi keuangan Bank Jatim Syariah Kediri. Tugas yang dimiliki oleh staf akuntansi antara lain:

- 1) Menyelenggarakan pembukuan atas transaksi yang terjadi;
- 2) Menyimpan bukti-bukti transaksi pembukuan;
- 3) Membuat neraca juga laporan laba rugi serta laporan-laporan lain mengenai keuangan kepada Bank Indonesia.

e. Penyelia Umum dan SDM, Penyelia Umum dan SDM dalam kegiatan operasionalnya memiliki tugas tugas pokok mengatur seluruh karyawan dalam perusahaan yang apabila dijabarkan meliputi:

- 1) Menyelenggarakan urusan kesekretariatan, personalia, umum perusahaan;
- 2) Menyelenggarakan kegiatan perhitungan juga pembayaran gaji bagi para pegawai, pajak serta asuransi pegawai;
- 3) Mengadakan pencatatan, pendistribusian serta membuat pertanggung jawaban pada setiap akhir bulan;
- 4) Melakukan pengelolaan persediaan barang-barang.

f. Analisis Pembiayaan

Tugas yang dimiliki oleh analisis pembiayaan meliputi antara lain:

- 1) Menginformasikan, memperkenalkan juga menawarkan produk Bank Jatim Syariah kepada nasabah dan calon nasabah;
- 2) Menganalisis calon nasabah yang mengajukan pembiayaan;
- 3) Memonitoring, evaluasi, review terhadap kualitas portofolio pembiayaan yang telah diberikan;
- 4) Menyusun strategi – *planning* dalam rangka penghimpunan sumberdana maupun alokasi pemberian pembiayaan secara efektif.

B. Profil dan Karakteristik Responden

Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah pendanaan Bank Jatim Syariah KC Kediri per juli 2021. Adapun jumlah sampel yang ditentukan sebagai responden adalah 100 nasabah dengan teknik sampling *Proportionate Stratified Random Sampling*. Setiap responden diberikan angket untuk memberikan jawaban atas pernyataan yang telah disediakan yang diukur dengan menggunakan *skala likert*.

Sebelum dilakukan analisis, terlebih dahulu peneliti menjelaskan mengenai data-data responden yang digunakan sebagai populasi yang diambil dari nasabah pendanaan Bank Jatim Syariah KC Kediri.

1. Jenis Kelamin

Adapun data mengenai jenis kelamin responden dari nasabah pendanaan Bank Jatim Syariah KC Kediri per juli 2021 adalah sebagai berikut:

Tabel 4.1
Instrumen Penelitian

Jenis Kelamin	Jumlah	Presentase (%)
Laki	48	48%
Perempuan	52	52%
Total	100	100%

Sumber Pengolahan Data Primer 2021

Presentase frekuensi jenis kelamin responden ini juga dijelaskan dalam bentuk diagram, agar pembaca bisa lebih mudah memahami dengan jelas terkait karakteristik responden berdasarkan jenis kelaminnya.

Gambar 4.1
Jenis Kelamin Responden



Berdasarkan pada table dan diagram diatas dapat disimpulkan bahwa responden yang berjenis kelamin perempuan lebih besar daripada laki-laki dengan selisih 4%. Hal ini dibuktikan dengan jumlah responden Perempuan sebesar 52 atau 52%. Sedangkan sisanya sebesar 48 atau 48% adalah responden berjenis kelamin laki-laki.

2. Usia Responden

Adapun data mengenai usia responden nasabah pendanaan Bank Jatim Syariah KC Kediri per juli 2021 adalah sebagai berikut:

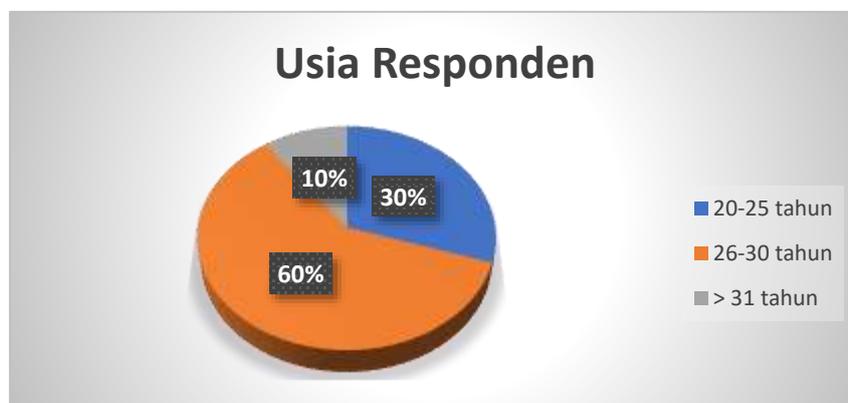
Tabel 4.2
Usia Responden

Usia Responden	Jumlah	Presentase((%)
20-25 tahun	30	30%
26-30 Tahun	60	60%
> 31 Tahun	10	10%
Total	100	100%

Sumber Pengolahan Data Primer 2021

Presentase frekuensi usia responden ini juga dijelaskan dalam bentuk diagram, agar pembaca bisa lebih mudah memahami dengan jelas terkait karakteristik responden berdasarkan usianya.

Gambar 4.2
Usia Responden



Berdasarkan pada table dan diagram diatas dapat diketahui bahwa usia responden paling banyak adalah 26-30 tahun yaitu sebanyak 60 atau 60%, kemudian

yang kedua adalah 20-25 tahun yaitu sebanyak 30 atau 30%, kemudian urutan yang ketiga adalah > 31 tahun yaitu sebanyak 10 atau 10%.

3. Pekerjaan Responden

Adapun data mengenai pekerjaan responden nasabah pendanaan Bank Jatim Syariah KC Kediri per juli 2021 adalah sebagai berikut:

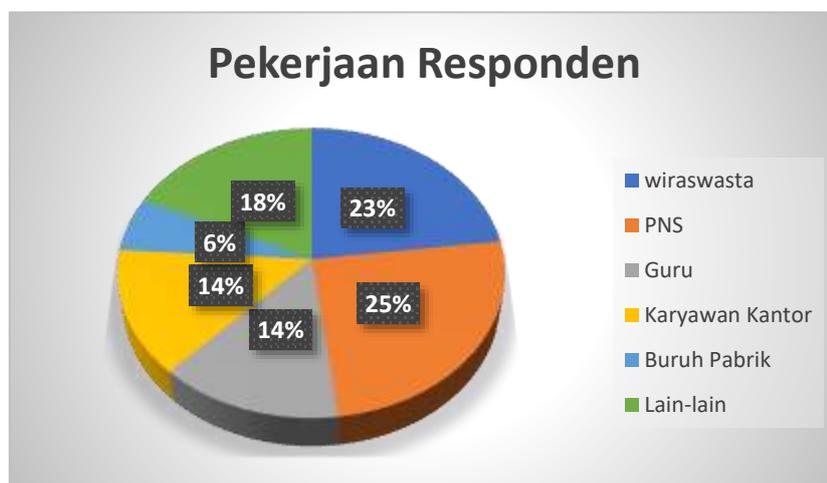
Tabel 4.3
Pekerjaan responden

Usia Responden	Jumlah	Presentase((%)
Wiraswasta	23	23%
PNS	25	25%
Guru	14	14%
Karyawan Kantor	14	14%
Buruh Pabrik	6	6%
Lain-lain	18	18%
Total	100	100%

Sumber Pengolahan Data Primer 2021

Presentase frekuensi pekerjaan responden ini juga dijelaskan dalam bentuk diagram, agar pembaca bisa lebih mudah memahami dengan jelas terkait karakteristik responden berdasarkan pekerjaanya.

Gambar 4.3
Pekerjaan Responden



Berdasarkan pada table dan diagram diatas dapat diketahui bahwa pekerjaan responden paling banyak adalah PNS yaitu sebanyak 25 atau 25%, kemudian jenis pekerjaan yang paling sedikit adalah buruh pabrik sebanyak 6 responden atau 6%.

C. Deskripsi Data Variabel Penelitian

Dalam penelitian ini variabel yang digunakan adalah *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Empathy* sebagai variabel independen dan kepuasan nasabah sebagai variabel dependen. Dari 6 variabel tersebut disusunlah angket penelitian dan disebarakan kepada responden yang terdiri dari 36 pertanyaan yang telah dibagi menjadi 6 kategori. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel berikut:

1. Variabel *Tangible*

Tabel 4.4
Frekuensi Jawaban Angket Variabel *Tangible* (X1)

Soal	Tanggapan Responden										Presentase
	STS		TS		RR		S		SS		
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
1	0	0%	0	0%	0	0%	50	50%	50	50%	100(100%)
2	0	0%	0	0%	11	11%	73	73%	16	16%	100(100%)
3	0	0%	0	0%	0	0%	41	41%	59	59%	100(100%)
4	0	0%	0	0%	0	0%	54	54%	46	46%	100(100%)
5	0	0%	0	0%	0	0%	45	45%	55	55%	100(100%)
6	0	0%	0	0%	0	0%	46	46%	54	54%	100(100%)

Sumber Pengolahan Data Primer 2021

Dari tabel diatas diketahui dari 100 orang responden, jumlah responden berdasarkan nomor item 1, total responden memilih SS (Sangat Setuju) sebanyak 50 orang, total responden memilih S (Setuju) 50 orang, dan tidak ada responden yang memilih RR (Ragu-Ragu), TS (Tidak Setuju) dan STS (Sangat Tidak Setuju).

Berdasarkan nomor item 2, total responden memilih SS (Sangat Setuju) sebanyak 16 orang, total responden memilih S (Setuju) 73 orang, total responden yang memilih RR (Ragu-Ragu) sebanyak 11 orang, dan tidak ada responden yang memilih TS (Tidak Setuju) dan STS (Sangat Tidak Setuju).

Berdasarkan nomor item 3, total responden memilih SS (Sangat Setuju) sebanyak 59 orang, total responden memilih S (Setuju) 41 orang, dan tidak ada responden yang memilih RR (Ragu-Ragu), TS (Tidak Setuju) dan STS (Sangat Tidak Setuju).

Berdasarkan nomor item 4, total responden memilih SS (Sangat Setuju) sebanyak 46 orang, total responden memilih S (Setuju) 54 orang, dan tidak ada responden yang memilih RR (Ragu-Ragu), TS (Tidak Setuju) dan STS (Sangat Tidak Setuju).

Berdasarkan nomor item 5, total responden memilih SS (Sangat Setuju) sebanyak 55 orang, total responden memilih S (Setuju) 45 orang, dan tidak ada responden yang memilih RR (Ragu-Ragu), TS (Tidak Setuju) dan STS (Sangat Tidak Setuju).

Berdasarkan nomor item 6, total responden memilih SS (Sangat Setuju) sebanyak 54 orang, total responden memilih S (Setuju) 46 orang, dan tidak ada responden yang memilih RR (Ragu-Ragu), TS (Tidak Setuju) dan STS (Sangat Tidak Setuju).

2. Variabel *Reability*

Tabel 4.5
Frekuensi Jawaban Angket Variabel *Reability* (X2)

Soal	Tanggapan Responden										Presentase
	STS		TS		RR		S		SS		
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
1	0	0%	0	0%	0	0%	43	43%	57	57%	100(100%)
2	0	0%	0	0%	0	0%	43	43%	57	57%	100(100%)
3	0	0%	0	0%	0	0%	35	35%	65	65%	100(100%)
4	0	0%	0	0%	0	0%	50	50%	50	50%	100(100%)
5	0	0%	0	0%	0	0%	57	57%	43	43%	100(100%)

6	0	0%	0	0%	0	0%	58	58%	42	42%	100(100%)
---	---	----	---	----	---	----	----	-----	----	-----	-----------

Sumber Pengolahan Data Primer 2021

Dari tabel diatas diketahui dari 100 orang responden, jumlah responden berdasarkan nomor item 1, total responden memilih SS (Sangat Setuju) sebanyak 57 orang, total responden memilih S (Setuju) 43 orang, dan tidak ada responden yang memilih RR (Ragu-Ragu), TS (Tidak Setuju) dan STS (Sangat Tidak Setuju).

Berdasarkan nomor item 2, total responden memilih SS (Sangat Setuju) sebanyak 57 orang, total responden memilih S (Setuju) 43 orang, dan tidak ada responden yang memilih RR (Ragu-Ragu), TS (Tidak Setuju) dan STS (Sangat Tidak Setuju).

Berdasarkan nomor item 3, total responden memilih SS (Sangat Setuju) sebanyak 65 orang, total responden memilih S (Setuju) 35 orang, dan tidak ada responden yang memilih RR (Ragu-Ragu), TS (Tidak Setuju) dan STS (Sangat Tidak Setuju).

Berdasarkan nomor item 4, total responden memilih SS (Sangat Setuju) sebanyak 50 orang, total responden memilih S (Setuju) 50 orang, dan tidak ada respponden yang memilih RR (Ragu-Ragu), TS (Tidak Setuju) dan STS (Sangat Tidak Setuju).

Berdasarkan nomor item 5, total responden memilih SS (Sangat Setuju) sebanyak 43 orang, total responden memilih S (Setuju) 57 orang, dan tidak ada respponden yang memilih RR (Ragu-Ragu), TS (Tidak Setuju) dan STS (Sangat Tidak Setuju).

Berdasarkan nomor item 6, total responden memilih SS (Sangat Setuju) sebanyak 42 orang, total responden memilih S (Setuju) 58 orang, dan tidak ada respponden yang memilih RR (Ragu-Ragu), TS (Tidak Setuju) dan STS (Sangat Tidak Setuju).

3. Variabel *Responsiveness*

Tabel 4.6
Frekuensi Jawaban Angket Variabel *Responsiveness* (X3)

Soal	Tanggapan Responden										Presentase
	STS		TS		RR		S		SS		
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
1	0	0%	0	0%	0	0%	59	59%	41	41%	100(100%)
2	0	0%	0	0%	0	0%	45	45%	55	55%	100(100%)
3	0	0%	0	0%	0	0%	28	28%	72	72%	100(100%)
4	0	0%	0	0%	0	0%	33	33%	67	67%	100(100%)
5	0	0%	0	0%	0	0%	44	44%	56	56%	100(100%)
6	0	0%	0	0%	0	0%	56	56%	44	44%	100(100%)

Sumber Pengolahan Data Primer 2021

Dari tabel diatas diketahui dari 100 orang responden, jumlah responden berdasarkan nomor item 1, total responden memilih SS (Sangat Setuju) sebanyak 41 orang, total responden memilih S (Setuju) 59 orang, dan tidak ada responden yang memilih RR (Ragu-Ragu), TS (Tidak Setuju) dan STS (Sangat Tidak Setuju).

Berdasarkan nomor item 2, total responden memilih SS (Sangat Setuju) sebanyak 55 orang, total responden memilih S (Setuju) 45 orang, dan tidak ada responden yang memilih RR (Ragu-Ragu), TS (Tidak Setuju) dan STS (Sangat Tidak Setuju).

Berdasarkan nomor item 3, total responden memilih SS (Sangat Setuju) sebanyak 72 orang, total responden memilih S (Setuju) 28 orang, dan tidak ada responden yang memilih RR (Ragu-Ragu), TS (Tidak Setuju) dan STS (Sangat Tidak Setuju).

Berdasarkan nomor item 4, total responden memilih SS (Sangat Setuju) sebanyak 67 orang, total responden memilih S (Setuju) 33 orang, dan tidak ada respponden yang memilih RR (Ragu-Ragu), TS (Tidak Setuju) dan STS (Sangat Tidak Setuju).

Berdasarkan nomor item 5, total responden memilih SS (Sangat Setuju) sebanyak 56 orang, total responden memilih S (Setuju) 44 orang, dan tidak ada responden yang memilih RR (Ragu-Ragu), TS (Tidak Setuju) dan STS (Sangat Tidak Setuju).

Berdasarkan nomor item 6, total responden memilih SS (Sangat Setuju) sebanyak 44 orang, total responden memilih S (Setuju) 56 orang, dan tidak ada responden yang memilih RR (Ragu-Ragu), TS (Tidak Setuju) dan STS (Sangat Tidak Setuju).

4. Variabel Assurance

Tabel 4.7
Frekuensi Jawaban Angket Variabel Assurance (X4)

Soal	Tanggapan Responden										Presentase
	STS		TS		RR		S		SS		
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
1	0	0%	0	0%	0	0%	60	60%	40	40%	100(100%)
2	0	0%	0	0%	0	0%	52	52%	48	48%	100(100%)
3	0	0%	0	0%	0	0%	38	38%	62	62%	100(100%)
4	0	0%	0	0%	0	0%	40	40%	60	60%	100(100%)
5	0	0%	0	0%	0	0%	37	37%	63	63%	100(100%)
6	0	0%	0	0%	0	0%	61	61%	39	39%	100(100%)

Sumber Pengolahan Data Primer 2021

Dari tabel diatas diketahui dari 100 orang responden, jumlah responden berdasarkan nomor item 1, total responden memilih SS (Sangat Setuju) sebanyak 40 orang, total responden memilih S (Setuju) 60 orang, dan tidak ada responden yang memilih RR (Ragu-Ragu), TS (Tidak Setuju) dan STS (Sangat Tidak Setuju).

Berdasarkan nomor item 2, total responden memilih SS (Sangat Setuju) sebanyak 48 orang, total responden memilih S (Setuju) 52 orang, dan tidak ada responden yang memilih RR (Ragu-Ragu), TS (Tidak Setuju) dan STS (Sangat Tidak Setuju).

Berdasarkan nomor item 3, total responden memilih SS (Sangat Setuju) sebanyak 62 orang, total responden memilih S (Setuju) 38 orang, dan tidak ada responden yang memilih RR (Ragu-Ragu), TS (Tidak Setuju) dan STS (Sangat Tidak Setuju).

Berdasarkan nomor item 4, total responden memilih SS (Sangat Setuju) sebanyak 60 orang, total responden memilih S (Setuju) 40 orang, dan tidak ada respponden yang memilih RR (Ragu-Ragu), TS (Tidak Setuju) dan STS (Sangat Tidak Setuju).

Berdasarkan nomor item 5, total responden memilih SS (Sangat Setuju) sebanyak 63 orang, total responden memilih S (Setuju) 37 orang, dan tidak ada respponden yang memilih RR (Ragu-Ragu), TS (Tidak Setuju) dan STS (Sangat Tidak Setuju).

Berdasarkan nomor item 6, total responden memilih SS (Sangat Setuju) sebanyak 39 orang, total responden memilih S (Setuju) 61 orang, dan tidak ada respponden yang memilih RR (Ragu-Ragu), TS (Tidak Setuju) dan STS (Sangat Tidak Setuju).

5. Variabel *Emphaty*

Tabel 4.8
Frekuensi Jawaban Angket Variabel *Emphaty* (X5)

Soal	Tanggapan Responden										Presentase
	STS		TS		RR		S		SS		
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
1	0	0%	0	0%	0	0%	62	62%	38	38%	100(100%)
2	0	0%	0	0%	0	0%	68	68%	32	32%	100(100%)
3	0	0%	0	0%	0	0%	31	31%	69	69%	100(100%)
4	0	0%	0	0%	0	0%	32	32%	68	68%	100(100%)
5	0	0%	0	0%	0	0%	40	40%	60	60%	100(100%)
6	0	0%	0	0%	0	0%	50	50%	50	50%	100(100%)

Sumber Pengolahan Data Primer 2021

Dari tabel diatas diketahui dari 100 orang responden, jumlah responden berdasarkan nomor item 1, total responden memilih SS (Sangat Setuju) sebanyak 38

orang, total responden memilih S (Setuju) 62 orang, dan tidak ada responden yang memilih RR (Ragu-Ragu), TS (Tidak Setuju) dan STS (Sangat Tidak Setuju).

Berdasarkan nomor item 2, total responden memilih SS (Sangat Setuju) sebanyak 32 orang, total responden memilih S (Setuju) 68 orang, dan tidak ada responden yang memilih RR (Ragu-Ragu), TS (Tidak Setuju) dan STS (Sangat Tidak Setuju).

Berdasarkan nomor item 3, total responden memilih SS (Sangat Setuju) sebanyak 69 orang, total responden memilih S (Setuju) 31 orang, dan tidak ada responden yang memilih RR (Ragu-Ragu), TS (Tidak Setuju) dan STS (Sangat Tidak Setuju).

Berdasarkan nomor item 4, total responden memilih SS (Sangat Setuju) sebanyak 68 orang, total responden memilih S (Setuju) 32 orang, dan tidak ada respponden yang memilih RR (Ragu-Ragu), TS (Tidak Setuju) dan STS (Sangat Tidak Setuju).

Berdasarkan nomor item 5, total responden memilih SS (Sangat Setuju) sebanyak 60 orang, total responden memilih S (Setuju) 40 orang, dan tidak ada respponden yang memilih RR (Ragu-Ragu), TS (Tidak Setuju) dan STS (Sangat Tidak Setuju).

Berdasarkan nomor item 6, total responden memilih SS (Sangat Setuju) sebanyak 50 orang, total responden memilih S (Setuju) 50 orang, dan tidak ada respponden yang memilih RR (Ragu-Ragu), TS (Tidak Setuju) dan STS (Sangat Tidak Setuju).

6. Variabel Kepuasan Nasabah

Tabel 4.9
Frekuensi Jawaban Angket Variabel Kepuasan Nasabah (Y)

Soal	Tanggapan Responden										Presentase
	STS		TS		RR		S		SS		
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
1	0	0%	0	0%	0	0%	45	45%	55	55%	100(100%)
2	0	0%	0	0%	0	0%	55	55%	45	45%	100(100%)
3	0	0%	0	0%	0	0%	34	34%	66	66%	100(100%)
4	0	0%	0	0%	0	0%	44	44%	56	56%	100(100%)
5	0	0%	0	0%	0	0%	54	54%	46	46%	100(100%)
6	0	0%	0	0%	0	0%	46	46%	54	54%	100(100%)

Sumber Pengolahan Data Primer 2021

Dari tabel diatas diketahui dari 100 orang responden, jumlah responden berdasarkan nomor item 1, total responden memilih SS (Sangat Setuju) sebanyak 55 orang, total responden memilih S (Setuju) 45 orang, dan tidak ada responden yang memilih RR (Ragu-Ragu), TS (Tidak Setuju) dan STS (Sangat Tidak Setuju).

Berdasarkan nomor item 2, total responden memilih SS (Sangat Setuju) sebanyak 45 orang, total responden memilih S (Setuju) 55 orang, dan tidak ada responden yang memilih RR (Ragu-Ragu), TS (Tidak Setuju) dan STS (Sangat Tidak Setuju).

Berdasarkan nomor item 3, total responden memilih SS (Sangat Setuju) sebanyak 34 orang, total responden memilih S (Setuju) 66 orang, dan tidak ada responden yang memilih RR (Ragu-Ragu), TS (Tidak Setuju) dan STS (Sangat Tidak Setuju).

Berdasarkan nomor item 4, total responden memilih SS (Sangat Setuju) sebanyak 56 orang, total responden memilih S (Setuju) 44 orang, dan tidak ada respponden yang memilih RR (Ragu-Ragu), TS (Tidak Setuju) dan STS (Sangat Tidak Setuju).

Berdasarkan nomor item 5, total responden memilih SS (Sangat Setuju) sebanyak 46 orang, total responden memilih S (Setuju) 54 orang, dan tidak ada responden yang memilih RR (Ragu-Ragu), TS (Tidak Setuju) dan STS (Sangat Tidak Setuju).

Berdasarkan nomor item 6, total responden memilih SS (Sangat Setuju) sebanyak 54 orang, total responden memilih S (Setuju) 46 orang, dan tidak ada responden yang memilih RR (Ragu-Ragu), TS (Tidak Setuju) dan STS (Sangat Tidak Setuju).

D. Analisis Data

Penelitian ini didasarkan pada kuesioner yang disebarakan ke nasabah pendanaan Bank Jatim Syariah KC Kediri sebanyak 100 Responden, yang kemudian dilakukan analisis pada data yang diperoleh, yaitu melalui variabel independen yang terdiri dari *Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, Emphaty* terhadap variabel dependen berupa kepuasan nasabah. Kemudian perhitungan variabel-variabelnya diolah dengan menggunakan program SPSS 21.0. Berikut ini deskripsi statistik berdasarkan data yang telah diolah dengan menggunakan SPSS:

1. Uji Validitas

Nilai-nilai validitas masing-masing butir pertanyaan atau pernyataan dapat dilihat pada nilai *Corrected Item-Total Correlation* masing-masing butir pertanyaan seperti penjelasan dari Nugroho dengan membandingkan dengan nilai r tabel pada signifikansi 5%. Dengan jumlah $N=98$ maka nilai *Corrected Item-Total Correlation* dibandingkan dengan r tabel, yaitu 0,1966. “Kuesioner dikatakan valid jika nilai *Corrected ItemTotal Correlation* > r tabel”.⁴ Berdasarkan jendela *Item-Total Statistic* nilai *Corrected Item-Total Correlation* masing-masing butir pertanyaan adalah:

Tabel 4.10
Hasil Uji Validitas Instrumen Variabel Tangible

⁴ Agus Eko Sujianto, *Aplikasi Statistik*, (Jakarta: Prestasi Pustaka, 2009), hal 10

Corrected Item-Total Correlation	Keterangan
.316	Valid
.272	Valid
.303	Valid
.525	Valid
.507	Valid
.522	Valid

Sumber Pengolahan Data Primer 2021

Berdasarkan tabel diatas, nilai *Corrected Item-Total Correlation* pada variabel Kepercayaan, pertanyaan 1 ($0,316 > 0,1966$), pertanyaan 2 ($0,272 > 0,1966$), pertanyaan 3 ($0,303 > 0,1966$), pertanyaan 4 ($0,525 > 0,1966$), pertanyaan 5 ($0,507 > 0,1966$), dan pertanyaan 6 ($0,522 > 0,1966$). Semua nilai pada *Corrected Item-Total Correlation* dinyatakan positif dan lebih besar dibandingkan dengan 0,1966 sehingga dapat dikatakan dalam penelitian ini semua item pertanyaan dalam instrumen penelitian variabel tangible memenuhi persyaratan validitas.

Tabel 4.11
Hasil Uji Validitas Instrumen Variabel Reability

Corrected Item-Total Correlation	Keterangan
.422	Valid
.264	Valid
.418	Valid
.602	Valid
.422	Valid
.602	Valid

Sumber Pengolahan Data Primer 2021

Berdasarkan tabel diatas, nilai *Corrected Item-Total Correlation* pada variabel Kepercayaan, pertanyaan 1 ($0,422 > 0,1966$), pertanyaan 2 ($0,264 > 0,1966$), pertanyaan 3 ($0,418 > 0,1966$), pertanyaan 4 ($0,602 > 0,1966$), pertanyaan 5 ($0,422 > 0,1966$), dan pertanyaan 6 ($0,602 > 0,1966$). Semua nilai pada *Corrected Item-Total Correlation* dinyatakan positif dan lebih besar dibandingkan dengan 0,1966 sehingga dapat dikatakan dalam penelitian ini semua item pertanyaan dalam instrumen penelitian variabel reability memenuhi persyaratan validitas.

Tabel 4.12
Hasil Uji Validitas Instrumen Variabel Responsiveness

	Corrected Item-Total Correlation	Keterangan
	.221	Valid

	.527	Valid
	.605	Valid
	.535	Valid
	.451	Valid
	.472	Valid

Sumber Pengolahan Data Primer 2021

Berdasarkan tabel diatas, nilai *Corrected Item-Total Correlation* pada variabel Kepercayaan, pertanyaan 1 ($0,221 > 0,1966$), pertanyaan 2 ($0,527 > 0,1966$), pertanyaan 3 ($0,605 > 0,1966$), pertanyaan 4 ($0,535 > 0,1966$), pertanyaan 5 ($0,451 > 0,1966$), dan pertanyaan 6 ($0,472 > 0,1966$). Semua nilai pada *Corrected Item-Total Correlation* dinyatakan positif dan lebih besar dibandingkan dengan 0,1966 sehingga dapat dikatakan dalam penelitian ini semua item pertanyaan dalam instrumen penelitian variabel responsiveness memenuhi persyaratan validitas.

Tabel 4.13
Hasil Uji Validitas Instrumen Variabel Assurance

	Corrected Item-Total Correlation	Keterangan
	.423	Valid
	.293	Valid
	.451	Valid
	.293	Valid
	.469	Valid
	.567	Valid

Sumber Pengolahan Data Primer 2021

Berdasarkan tabel diatas, nilai *Corrected Item-Total Correlation* pada variabel Kepercayaan, pertanyaan 1 ($0,423 > 0,1966$), pertanyaan 2 ($0,293 > 0,1966$), pertanyaan 3 ($0,451 > 0,1966$), pertanyaan 4 ($0,293 > 0,1966$), pertanyaan 5 ($0,469 > 0,1966$), dan pertanyaan 6 ($0,567 > 0,1966$). Semua nilai pada *Corrected Item-Total Correlation* dinyatakan positif dan lebih besar dibandingkan dengan 0,1966 sehingga dapat dikatakan dalam penelitian ini semua item pertanyaan dalam instrumen penelitian variabel assurance memenuhi persyaratan validitas.

Tabel 4.14
Hasil Uji Validitas Instrumen Variabel Emphaty

	Corrected Item-Total Correlation	Keterangan
	.225	Valid
	.438	Valid
	.714	Valid
	.599	Valid
	.602	Valid
	.593	Valid

Sumber Pengolahan Data Primer 2021

Berdasarkan tabel diatas, nilai *Corrected Item-Total Correlation* pada variabel Kepercayaan, pertanyaan 1 ($0,225 > 0,1966$), pertanyaan 2 ($0,438 > 0,1966$), pertanyaan 3 ($0,714 > 0,1966$), pertanyaan 4 ($0,599 > 0,1966$), pertanyaan 5 ($0,609 > 0,1966$), dan pertanyaan 6 ($0,593 > 0,1966$). Semua nilai pada *Corrected Item-Total Correlation* dinyatakan positif dan lebih besar dibandingkan dengan 0,1966 sehingga dapat

dikatakan dalam penelitian ini semua item pertanyaan dalam instrumen penelitian variabel responsiveness memenuhi persyaratan validitas.

Tabel 4.15
Hasil Uji Validitas Instrumen Variabel Kepuasan Nasabah

	Corrected Item-Total Correlation	Keterangan
	.244	Valid
	.250	Valid
	.237	Valid
	.367	Valid
	.242	Valid
	.320	Valid

Sumber Pengolahan Data Primer 2021

Berdasarkan tabel diatas, nilai *Corrected Item-Total Correlation* pada variabel Kepercayaan, pertanyaan 1 ($0,244 > 0,1966$), pertanyaan 2 ($0,250 > 0,1966$), pertanyaan 3 ($0,237 > 0,1966$), pertanyaan 4 ($0,367 > 0,1966$), pertanyaan 5 ($0,242 > 0,1966$), dan pertanyaan 6 ($0,320 > 0,1966$). Semua nilai pada *Corrected Item-Total Correlation* dinyatakan positif dan lebih besar dibandingkan dengan $0,1966$ sehingga dapat dikatakan dalam penelitian ini semua item pertanyaan dalam instrumen penelitian variabel kepuasan nasabah memenuhi persyaratan validitas.

2. Uji Reabilitas

Reliabilitas instrumen adalah hasil pengukuran yang dapat dipercaya. Reliabilitas instrumen diperlukan untuk mendapatkan data sesuai tujuan pengukuran dengan menggunakan metode *Cronbach's Alpha*. Seperti yang dikemukakan oleh

Nugroho dan Suyuti bahwa “Kuesioner dinyatakan reliabel jika mempunyai nilai *Cronbach’s Alpha* > 0,6”.⁵ Hasil uji reliabilitas dapat dilihat pada tabel-tabel dibawah ini:

Tabel 4.16

Uji Reliabilitas Instrumen Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, Emphaty dan Kepuasan nasabah

	Cronbach's Alpha if Item Deleted	Keterangan
<i>Tangible</i> (X ₁)	,621	Reliabel
<i>Reliability</i> (X ₂)	,650	Reliabel
<i>Responnsivennes</i> (X ₃)	,681	Reliabel
<i>Assurance</i> (X ₄)	,678	Reliabel
<i>Emphaty</i> (X ₅)	,650	Reliabel
Kepuasan Nasabah (Y)	,677	Reliabel

Sumber Pengolahan Data Primer 2021

Berdasarkan tabel diatas, nilai *Cronbach’s Alpha* untuk variabel X1 (Tangible) sebesar 0,621, variabel X2 (Reability) sebesar 0,650, variabel X3 (Responsiveness) sebesar 0,681, Variabel X4 (Assurance) sebesar 0,678, Variabel X5 (Emphaty) sebesar 0,650 dan variabel Y (Kepuasan nasabah) sebesar 0,677. Dari hasil tersebut dapat diketahui bahwa nilai *Cronbach’a Alpha* dari masing-masing variabel lebih dari 0,60 ($\alpha > 0,60$) atau Nilai *cronbach’s alpha* 0,61 s.d. 0,80, berarti *reliable*. Sehingga dapat disimpulkan bahwa semua variabel X1, X2, X3,X4,X5 dan Y adalah reliabel.

3. Uji Normalitas

Uji Normalitas digunakan untuk menguji apakah nilai residual yang telah dilakukan pada model regresi berdistribusi normal atau tidak normal. Pada uji normalitas data ini

⁵ *Ibid*, hal 97.

digunakan pendekatan Kolmogorov-Smirnov yang dipadukan dengan kurva *Normal P-P Plot*. Oleh karena itu untuk mengetahui uji normalitas data dapat dilihat tabel dibawah ini:

Tabel 4.17
Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	,0000000
	Std. Deviation	1.43202018
	Absolute	,070
Most Extreme Differences	Positive	,057
	Negative	-,070
Test Statistic		,685
Asymp. Sig. (2-tailed)		,736

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction. This is a lower bound of the true significance.

Sumber Pengolahan Data Primer 2021

Berdasarkan tabel 4.17 output spss dengan menggunakan metode *Kolmogorov Smirnov*. dapat diketahui bahwa data tersebut berdistribusi normal, hal ini dapat dilihat dari nilai signifikansi (*Asymp. Sig 2-tailed*) sebesar 0,736 dengan dibandingkan dengan 0,05 (menggunakan taraf signifikan 5%).

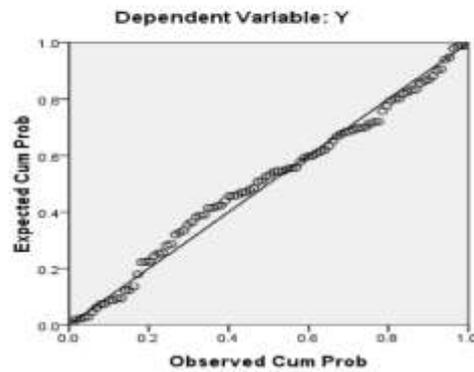
a. Nilai Sig. atau signifikansi atau nilai probabilitas $< 0,05$ distribusi data adalah tidak normal.

b. Nilai Sig. atau signifikansi atau nilai probabilitas $> 0,05$ distribusi data adalah normal.

Dengan demikian dari tabel 4.15 nilai Sig sebesar $0,736 > 0,05$ maka data dikatakan berdistribusi normal.

Gambar 4.4
Uji Normalitas Data

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



Sumber Pengolahan Data Primer 2021

Dari hasil uji normalitas data menggunakan kurva P-P Plot, pada normalitas data dengan Normal P-P Plot (gambar 4.4) menunjukkan bahwa gambar tersebut berdistribusi dengan titik-titik data yang menyebar disekitar garis diagonal dan titik-titik data menyebar searah mengikuti garis diagonal. Sehingga data pada semua variabel dinyatakan normal.

4. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Multikolinieritas

“Uji multikolinieritas digunakan untuk mengetahui apakah pada model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel independen”.⁶ Multikolinieritas adalah uji asumsi klasik yang digunakan untuk analisis regresi berganda yang terdiri atas dua atau lebih variabel bebas, yang diukur tingkat asosiasi (keeratan) hubungan atau pengaruh antar variabel bebas tersebut melalui besaran koefisien korelasi (r). “Dikatakan tidak terjadi Multikolinieritas jika nilai $r > 0,6$ atau dapat diketahui melalui SPSS dengan melihat tabel *coefficients* pada kolom VIF (*Variance Inflation Factor*)”.⁷ Jika nilai VIF < 10 , maka Multikolinieritas tidak terjadi.

⁶ *Ibid.*, hal 177.

⁷ *Ibid.*, hal 197.

Berikut hasil uji multikolinearitas masing-masing variabel dilihat dari tabel *coefficients*:

Tabel 4.18
Uji Multikolinearitas

Collinearity Statistics		
Variabel	Tolerance	VIF
X1	,931	1,074
X2	,935	1,070
X3	,740	1,351
X4	,842	1,188
X5	,829	1,207

Sumber Pengolahan Data Primer 2021

Dari hasil tabel *Coefficient* diatas pada kolom VIF didapatkan hasil sebesar 1,074 (variabel X1), 1,070 (X2), 1,351 (X3), 1,188 (X4), 1,207 (X5). Dari hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa variabel-variabel tersebut terbebas dari asumsi klasik multikolinearitas, karena nilai masing-masing variabel pada kolom VIF kurang dari 10 ($VIF < 10$).

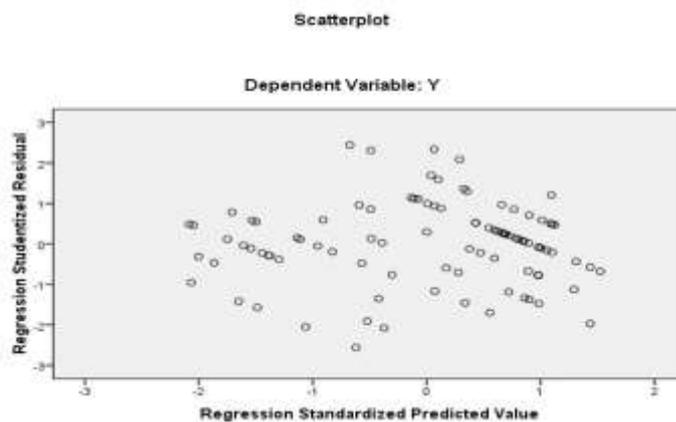
b. Uji Heterokedastisitas

Uji Heteroskedastisitas ini dilakukan untuk mengetahui apakah dalam sebuah model regresi terjadi ketidaksamaan varian dari residual suatu pengamatan ke pengamatan lain. Jika residualnya mempunyai varian yang sama disebut terjadi homoskedastisitas, tetapi jika variannya tidak sama atau berbeda maka terjadi heteroskedastisitas. Untuk mendeteksi ada tidaknya heteroskedastisitas pada suatu model dapat dilihat dari pola gambar *scatterplot* model tersebut.⁸ Heteroskedastisitas terjadi jika pada *scatterplot* titik-titik mempunyai pola yang

⁸ Agus Widarjon, *Analisis Statistika Multivariant Terapan*, (Yogyakarta: STIE YKPN, 2010), hal 111.

teratur baik menyempit, melebar, maupun bergelombang. Dan tidak terjadi Hetero jika titik-titik pada scatterplot memiliki pola yang tidak teratur.

Gambar 4.5
Uji Heterokedastisitas



Sumber Pengolahan Data Primer 2021

Pada gambar *scatterplot* diatas terlihat bahwa titik-titik menyebar tidak membentuk pola yang teratur. Jadi tidak terjadi heteroskedastisitas. Dengan demikian, baik asumsi normalitas dan asumsi klasik dengan uji multikolinearitas dan heteroskedastisitas dalam model regresi dapat terpenuhi.

5. Uji Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linear berganda adalah hubungan secara linear antara dua atau lebih variabel independen dan variabel dependen. Analisis ini bertujuan untuk mengetahui arah hubungan antara variabel dependen apakah masing-masing variabel independen berhubungan positif atau negatif dan untuk memprediksi nilai dari variabel dependen apabila nilai variabel independen mengalami kenaikan atau penurunan.⁹ Persamaan regresi linear berganda adalah $Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + b_5X_5$. Menggunakan program SPSS didapatkan hasil sebagai berikut:

Tabel 4.19
Uji Regresi Linier Berganda

Coefficients ^a						
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	
	B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	9,224	9,038		4,340	,000
	total_x1	,583	,147	,389	3,966	,000
	total_x2	,192	,161	,056	4,569	,000
	total_x3	,132	,184	,079	4,719	,000
	total_x4	,105	,167	,065	5,628	,000
	total_x5	,171	,134	,132	4,270	,002

a. Dependent Variable: Y

Sumber Pengolahan Data Primer 2021

Dari hasil diatas, jika ditulis persamaan regresinya adalah sebagai berikut:

$$Y = 9,224 + 0,583X_1 + 0,192X_2 + 0,132X_3 + 0,105X_4 + 0,171X_5$$

Atau $Y = 9,224 + 0,583$ (*Tangible*) $+ 0,192$ (*Reliability*) $+ 0,132$ (*Responsiveness*) $+ 0,105$ (*Assurance*) $+ 0,171$ (*Empathy*). Berdasarkan pada persamaan regresi linier tersebut, maka dapat diuraikan sebagai berikut:

- a. Konstanta sebesar 9,224 menyatakan bahwa jika tidak ada kelima variabel independen atau kelimanya dalam keadaan konstan (nol), maka kepuasan nasabah nilainya 9,224 satuan.
- b. Koefisien regresi X1 (*Tangible*) sebesar 0,583 artinya apabila *tangible* meningkat dengan satu satuan maka kepuasan nasabah sebesar 0,583 satuan. Sebaliknya, jika variabel *tangible* mengalami penurunan sebesar satu satuan maka akan menurunkan kepuasan nasabah sebesar 0,583 satuan dengan anggapan X1 tetap.
- c. Koefisien regresi X2 (*Reliability*) sebesar 0,192 artinya apabila *reability* meningkat dengan satu satuan maka kepuasan nasabah akan meningkat sebesar 0,192 satuan. Sebaliknya, jika variabel *reability* mengalami penurunan sebesar satu

satuan maka akan menurunkan kepuasan nasabah sebesar 0,192 satuan dengan anggapan X2 tetap.

- d. Koefisien regresi X3 (*Responsiveness*) sebesar 0,132 artinya apabila *responsiveness* meningkat dengan satu satuan maka kepuasan nasabah akan meningkat sebesar 0,132 satuan. Sebaliknya, jika variabel *responsiveness* mengalami penurunan sebesar satu satuan maka akan menurunkan kepuasan nasabah sebesar 0,132 satuan dengan anggapan X3 tetap.
- e. Koefisien regresi X4 (*Assurance*) sebesar 0,105 artinya apabila *assurance* meningkat dengan satu satuan maka kepuasan nasabah akan meningkat sebesar 0,105 satuan. Sebaliknya, jika variabel *assurance* mengalami penurunan sebesar satu satuan maka akan menurunkan kepuasan nasabah sebesar 0,105 satuan dengan anggapan X4 tetap.
- f. Koefisien regresi X5 (*Emphaty*) sebesar 0,171 artinya apabila *emphaty* meningkat dengan satu satuan maka kepuasan nasabah akan meningkat sebesar 0,171 satuan. Sebaliknya, jika variabel *emphaty* mengalami penurunan sebesar satu satuan maka akan menurunkan kepuasan nasabah sebesar 0,171 satuan dengan anggapan X5 tetap.

6. Uji Hipotesis

- a. Uji t

Table 4.20
Uji t

Coefficients ^a						
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	
	B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	9,224	9,038		4,340	,000
	total_x1	,583	,147	,389	3,966	,000
	total_x2	,192	,161	,056	4,569	,000

total_x3	,132	,184	,079	4,719	,000
total_x4	,105	,167	,065	5,628	,000
total_x5	,171	,134	,132	4,270	,002

Sumber Pengolahan Data Primer 2021

Berdasarkan hasil dari tabel 4.20 yang kemudian di bandingkan dengan t tabel dengan taraf signifikansi 5% yaitu 1,984, di dapatkan hasil sebagai berikut:

1) Pengaruh *Tangible* (X1) terhadap kepuasan nasabah (Y).

Berdasarkan hasil analisis pada tabel 4.20 dilihat bahwa t hitung X1 (*Tangible*) adalah $3,966 > t$ tabel 1,984 maka berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah, dan nilai signifikan kpercayaan = $0,000 < 0,05$ maka signifikan terhadap kepuasan nasabah.

Maka keputusannya H0 ditolak sehingga dapat disimpulkan bahwa koefisien *Tangible* secara parsial berpengaruh positif secara signifikan terhadap kepuasan nasabah. Yang artinya semakin tinggi tingkat *Tangible* maka akan semakin tinggi pula tingkat kepuasan nasabah dan sebaliknya semakin rendah *Tangible* maka semakin rendah pula tingkat kepuasan nasabah.

2) Pengaruh *Reliability* (X2) terhadap Kepuasan Nasabah(Y).

Berdasarkan hasil analisis pada tabel 4.20 dilihat bahwa t hitung X2 (*Reliability*) adalah $4,569 > t$ tabel 1,984 maka berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah, dan nilai signifikan *Reliability* = $0,000 < 0,05$ maka signifikan terhadap kepuasan nasabah.

Maka keputusannya H0 ditolak sehingga dapat disimpulkan bahwa koefisien *Reliability* secara parsial berpengaruh positif secara signifikan terhadap kepuasan nasabah. Yang artinya semakin tinggi tingkat *Reliability* yang didapat nasabah maka akan semakin tinggi pula tingkat kepuasan

nasabah dan sebaliknya semakin rendah *Reliability* yang didapat nasabah maka semakin rendah pula tingkat kepuasan nasabah.

3) Pengaruh *Responsiveness* (X3) terhadap Kepuasan Nasabah (Y).

Berdasarkan hasil analisis pada tabel 4.20 dilihat bahwa t hitung X3 (*Responsiveness*) adalah $4,719 > t$ tabel $1,984$ maka berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah, dan nilai signifikan *Responsiveness* = $0,000 < 0,05$ maka signifikan terhadap kepuasan nasabah.

Maka keputusannya H_0 ditolak sehingga dapat disimpulkan bahwa koefisien *Responsiveness* secara parsial berpengaruh positif secara signifikan terhadap kepuasan nasabah. Yang artinya semakin besar *Responsiveness* nasabah maka akan semakin tinggi pula tingkat kepuasan nasabah dan sebaliknya semakin rendah *Responsiveness* nasabah maka semakin rendah pula tingkat kepuasan nasabah.

4) Pengaruh *Assurance* (X4) terhadap Kepuasan Nasabah(Y).

Berdasarkan hasil analisis pada tabel 4.20 dilihat bahwa t hitung X4 (*Assurance*) adalah $5,628 > t$ tabel $1,984$ maka berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah, dan nilai signifikan *Assurance* = $0,000 < 0,05$ maka signifikan terhadap kepuasan nasabah.

Maka keputusannya H_0 ditolak sehingga dapat disimpulkan bahwa koefisien *Assurance* secara parsial berpengaruh positif secara signifikan terhadap kepuasan nasabah. Yang artinya semakin tinggi tingkat *Assurance* yang didapat nasabah maka akan semakin tinggi pula tingkat kepuasan nasabah dan sebaliknya semakin rendah *Assurance* yang didapat nasabah maka semakin rendah pula tingkat kepuasan nasabah.

5) Pengaruh *Emphaty* (X5) terhadap Kepuasan Nasabah (Y).

Berdasarkan hasil analisis pada tabel 4.20 dilihat bahwa t hitung X5 (*Emphaty*) adalah $4,270 > t$ tabel 1,984 maka berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah, dan nilai signifikan $Emphaty = 0,000 < 0,05$ maka signifikan terhadap kepuasan nasabah.

Maka keputusannya H_0 ditolak sehingga dapat disimpulkan bahwa koefisien *Emphaty* secara parsial berpengaruh positif secara signifikan terhadap kepuasan nasabah. Yang artinya semakin besar *Emphaty* nasabah maka akan semakin tinggi pula tingkat kepuasan nasabah dan sebaliknya semakin rendah *Emphaty* nasabah maka semakin rendah pula tingkat kepuasan nasabah.

b. Uji F

Tabel 4.21
Uji F

ANOVA^a

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	55,967	5	11,193	3,482	,000 ^b
Residual	302,143	94	3,214		
Total	358,110	99			

a. Dependent Variable: total_y

b. Predictors: (Constant), total_x5, total_x2, total_x1, total_x4, total_x3

Sumber Pengolahan Data Primer 2021.

Berdasarkan hasil dari tabel 4.21, nilai F hitung sebesar 3.482 dan dibandingkan dengan F tabel yaitu 2,47, dan nilai signifikansi sebesar 0,000. Sehingga diketahui bahwa ($3.482 > 2,47$) dan nilai sig. (0,000) lebih kecil dari taraf signifikansi ($\alpha = 0,05$). Hasil uji statistik menunjukkan bahwa variabel independen (*Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, Emphaty*) secara simultan atau

bersama-sama mempunyai pengaruh positif signifikan terhadap variabel dependen Kepuasan Nasabah.

Hasil tersebut menunjukkan bahwa hipotesis “*Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, Emphaty* secara simultan berpengaruh positif signifikan terhadap Kepuasan Nasabah” telah teruji.

7. Uji Koefisien Determinasi

Uji koefisien determinasi (R^2) dilakukan untuk mengetahui *Tangible* (X_1), *Reliability* (X_2), *Responsiveness* (X_3), *Assurance* (X_4), *Emphaty* (X_5) terhadap kepuasan nasabah (Y). Nilai koefisien determinasi diantara 0 sampai 1, dimana semakin mendekati angka 1 nilai koefisien determinasi *Tangible* (X_1), *Reliability* (X_2), *Responsiveness* (X_3), *Assurance* (X_4), *Emphaty* (X_5) terhadap kepuasan nasabah (Y) maka pengaruh semakin kuat. Dan sebaliknya, semakin mendekati angka 0 nilai koefisien determinasi maka pengaruh *Tangible* (X_1), *Reliability* (X_2), *Responsiveness* (X_3), *Assurance* (X_4), *Emphaty* (X_5) terhadap kepuasan nasabah (Y) semakin lemah.¹⁰

Tabel
Uji koefisien Determinasi

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,395 ^a	,556	,511	1,793

a. Predictors: (Constant), total_x5, total_x2, total_x1, total_x4, total_x3
Sumber Pengolahan Data Primer 2021.

Dalam tabel 4.22 diketahui nilai koefisien determinasi (*R Square*) sebesar 0,556 artinya bahwa variabel *Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, Emphaty* secara bersama-sama mempengaruhi peningkatan kepuasan nasabah

¹⁰ Singgih Santoso, *Seri Solusi Bisnis Berbasis TI Menggunakan SPSS untuk Statistik Parametrik*, (Jakarta: Elex Media Komputindo, 2006), hal 37.

sebesar 55,6%, sedangkan sisanya sebesar $(100\% - 55,6\% = 44,4\%)$ dipengaruhi oleh variabel lain diluar penelitian ini.