

BAB IV

HASIL PENELITIAN

A. Gambaran Umum Objek Penelitian

1. Profil Lembaga

Lembaga yang menjadi objek penelitian ini adalah Bank Syariah Indonesia KCP Tulungagung Sudirman yang terletak di Ruko Kepatihan 7-8 di Jl. Panglima Sudirman No. 51 Tulungagung Jawa Timur.

2. Sejarah Bank Syariah Indonesia

Negara Indonesia adalah negara dengan mayoritas penduduk menganut agama Islam, sehingga memiliki potensi untuk menjadi yang terdepan dalam industri keuangan Syariah. Strategi penguatan sektor keuangan Islam dalam pengembangan ekonomi Islam di Indonesia meliputi diversifikasi produk dan layanan perbankan syariah, integrasi antar sektor (riil dan keuangan), peningkatan insentif pada perbankan syariah, pendirian Keuangan Halal Nasional (*National Halal Fund*), penguatan nilai perbankan syariah, serta penguatan proses manajemen perbankan syariah (Bappenas, 2019). Sektor keuangan Islam yang kuat akan mengakselerasi perkembangan ekonomi syariah di Indonesia.

Bank Syariah Indonesia (BSI) merupakan penggabungan (*merger*) atas Bank Syariah Mandiri (BSM), Bank BRI Syariah (BRIS), dan Bank BNI Syariah (BNIS). Penggabungan tersebut dilakukan pada proses mulai Maret 2020 atau sekitar 11 bulan sebelum diresmikan operasionalnya oleh Presiden Joko Widodo pada 1 Februari 2021. Penggabungan ketiga bank

syariah yang telah melalui proses *due diligence*, penandatanganan akta penggabungan, penyampaian keterbukaan informasi, persetujuan izin operasional dari Otoritas Jasa Keuangan (OJK) tersebut secara signifikan menghasilkan konsolidasi nilai aset Bank Syariah Indonesia (BSI) mencapai Rp239,56 triliun yang menjadikannya menjadi bank syariah dengan aset terbesar di Indonesia. Keseluruhan aset yang dimiliki oleh ketiga bank syariah penyusun Bank Syariah Indonesia (BSI) termasuk aset tetap, aset tidak tetap, *human capital*, mitra, nasabah, dan jaringan termasuk kantor cabang, anjungan tunai mandiri (ATM), aplikasi perbankan, atau aset penunjang lain menjadi penguat bagi operasional Bank Syariah Indonesia (BSI).

3. Visi dan Misi Bank Syariah Indonesia

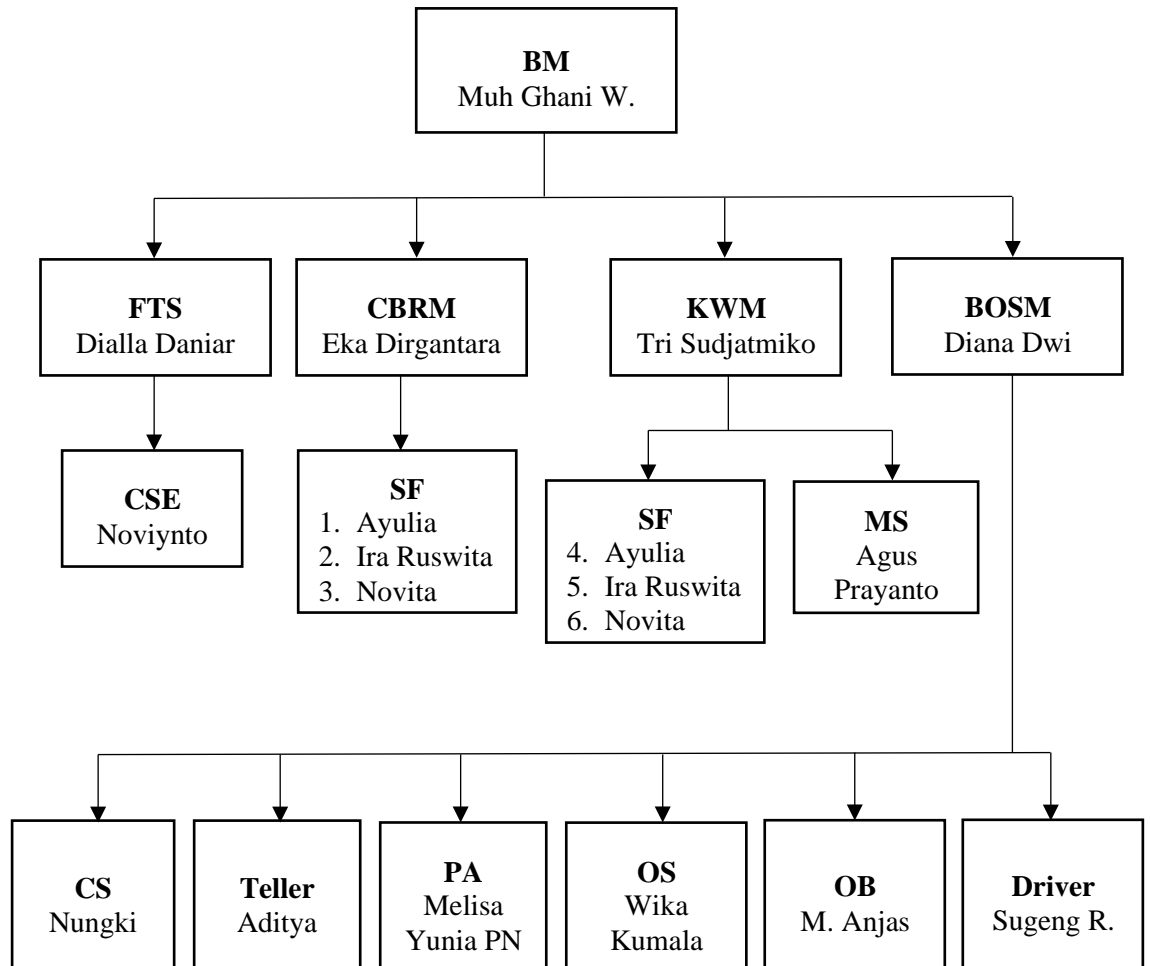
b. Visi

“Top 10 Global Islamic Bank”

c. Misi

- 1) Memberikan akses solusi keuangan Syariah di Indonesia
- 2) Menjadi Bank besar yang memberikan nilai terbaik bagi para pemegang saham
- 3) Menjadi perusahaan pilihan dan kebanggaan para talenta terbaik Indonesia

7. Struktur Organisasi Bank Syariah Indonesia KCP Tulungagung



Bagan 4.1
Struktur Organisasi Bank Syariah Indonesia KCP Tulungagung

Keterangan:

BM : Branch Manager

FTS : Funding & Transaction Staff

CBRM : Consumer Business Relationship Manager

KWM : Kepala Warung Mikro

BOSM : Branch Operation & Service Manager

SF : Sales Force

RSE : Retail Sales Executive

MS : Mikro Staff

B. Karakteristik Responden

Sampel dalam penelitian ini adalah nasabah lansia pengguna produk tabungan pensiun pada Bank Syariah Indonesia KCP Tulungagung yang berjumlah 70 orang dengan teknik *random sampling* atau teknik pengambilan sampel dengan memberi kesempatan yang sama kepada setiap nasabah. Pernyataan yang diajukan oleh peneliti kepada responden sebanyak 30 (tiga puluh) pernyataan tentang kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah. Setiap responden diberikan angket untuk memberikan jawaban atas pernyataan yang telah disebar. Angket yang disebar diberikan secara langsung berupa angket cetak. Keseluruhan kuesioner in diolah menggunakan bantuan SPSS versi 25. Adapun karakteristik responden adalah sebagai berikut:

1. Jenis Kelamin

Tabel 4. 1
Jenis Kelamin Responden

No.	Jenis Kelamin	Jumlah	Presentase
1.	Laki-laki	41	58,60%
2.	Perempuan	29	41,4%
	TOTAL	70	100%

Sumber: Data primer yang diolah, 2021

Berdasarkan tabel 4.1 dapat diketahui bahwa jumlah responden yang memiliki jenis kelamin laki-laki yaitu sebanyak 41 orang atau 58,60%, dan jumlah responden yang memiliki jenis kelamin perempuan

yaitu sebanyak 29 orang atau 41,4%. Maka dapat disimpulkan, dalam penelitian ini jumlah responden mayoritas berjenis kelamin laki-laki.

2. Usia

Tabel 4.2
Usia Responden

No.	Usia	Jumlah	Presentase
1.	< 60 Tahun	46	65,7%
2.	> 60 Tahun	24	34,3%
	TOTAL	70	100%

Sumber: Data Primer yang diolah, 2021

Berdasarkan tabel 4.2 dapat diketahui bahwa jumlah reponden terbanyak menurut usia yaitu >60 tahun dengan jumlah sebesar 46 orang atau 65,7%, sedangkan jumlah responden yang berusia >60 tahun yaitu sebanyak 24 orang atau 34,3%. Dapat disimpulkan bahwa responden dalam penelitian ini mayoritas reponden memiliki usia >60 tahun.

3. Lama Menabung

Tabel 4.3
Lama Menabung Responden

No	Lama Menabung	Jumlah	Presentase
1.	< 1 Tahun	28	40%
2.	> 1 Tahun	42	60%
	Total	70	100%

Sumber: Data Primer yang diolah, 2021

Berdasarkan tabel 4.3 dapat diketahui bahwa jumlah lama usaha reponden dalam budidaya ikan terbanyak yaitu < 1 tahun dengan jumlah sebesar 28 orang atau 40%, sedangkan jumlah lama responden menabung

di BSI >1 tahun dengan jumlah hanya 42 orang atau 60%. Dapat disimpulkan bahwa lama menabung responden di BSI mayoritas >1 tahun.

C. Deskripsi Variabel

1. Variabel Compliance

Compliance dalam penelitian ini diukur dengan menggunakan 2 indikator yang diubah menjadi 4 pernyataan. Indikator variabel *Compliance* adalah *kemampuan memenuhi hukum Islam, dan kemampuan beroperasi dengan prinsip ekonomi dan perbankan syariah..* Data yang terkumpul dari jawaban responden tentang *Compliance* dapat dijelaskan secara rinci pada setiap itemnya, sehingga untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 4.4
Data Deskriptif Variabel Compliance (X1)

Item	Skor Jawaban									
	1		2		3		4		5	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
Kemampuan Memenuhi Hukum Islam (X1.1)										
Bank Syariah Indonesia menjalankan kegiatan operasional sesuai hukum dalam Islam	0	0	8	11,4	16	22,9	28	40	18	25,7
Bank Syariah Indonesia menyediakan produk tabungan pensiun dengan sistem yang sesuai dengan prinsip syariah	1	1,4	6	8,6	14	20	30	42,9	19	27,1
Kemampuan Beroperasi Dengan Prinsip Ekonomi dan Perbankan Syariah (X1.2)										

Bank Syariah Indonesia tidak memberikan ataupun mengambil bunga (riba) dari nasabah	1	1,4	6	8,6	14	20	30	42,9	19	27,1
Bank Syariah Indonesia menerapkan ketentuan sesuai prinsip syariah dalam menggunakan produk tabungan pensiun	0	0	10	14,3	13	18,6	24	34,3	23	32,9

Sumber : Data hasil SPSS diolah tahun 2021

Berdasarkan tabel 4.4 diatas, maka dapat diartikan masingmasing item pada indikator variabel *compliance*, antara lain :

a. Indikator kemampuan memenuhi hukum islam

Tabel 4.5
Hasil Skor Kuesioner Pertanyaan (X_{1.1.1})

Bank Syariah Indonesia menjalankan kegiatan operasional sesuai hukum dalam Islam					
No	Pilihan	Skor	Frekuensi	Persentase	Total Skor
1	Sangat tidak setuju	1	0	0	0
2	Tidak Setuju	2	8	11,4	16
3	Netral	3	16	22,9	48
4	Setuju	4	28	40,0	112
5	Sangat setuju	5	18	25,7	90
Jumlah			70	100	266

Berdasarkan tabel 4.5 diketahui bahwa dari 70 responden, nilai tertinggi yang menyatakan setuju sebanyak 28 responden atau 40%, sedangkan nilai terendah menyatakan tidak setuju sebanyak 8 responden atau 11,4%. Artinya responden cenderung setuju Bank

Syariah Indonesia menjalankan kegiatan operasional sesuai hukum dalam Islam.

Tabel 4.6
Hasil Skor Kuesioner Pertanyaan (X_{1.1.2})

Bank Syariah Indonesia menyediakan produk tabungan pensiun dengan sistem yang sesuai dengan prinsip syariah					
No	Pilihan	Skor	Frekuensi	Persentase	Total Skor
1	Sangat tidak setuju	1	1	1,4	1
2	Tidak Setuju	2	6	8,6	12
3	Netral	3	14	20,0	42
4	Setuju	4	30	42,9	120
5	Sangat setuju	5	19	27,1	95
Jumlah			70	100	269

Berdasarkan tabel 4.6 diketahui bahwa dari 70 responden, nilai tertinggi yang menyatakan setuju sebanyak 30 responden atau 42,9%, sedangkan nilai terendah menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 1 responden atau 1,4%. Artinya responden cenderung setuju Bank Syariah Indonesia menyediakan produk tabungan pensiun dengan sistem yang sesuai dengan prinsip syariah.

- b. Indikator kemampuan beroperasi dengan prinsip ekonomi dan perbankan syariah

Tabel 4.7
Hasil Skor Kuesioner Pertanyaan (X_{1.2.1})

Bank Syariah Indonesia tidak memberikan ataupun mengambil bunga (riba) dari nasabah					
No	Pilihan	Skor	Frekuensi	Persentase	Total Skor
1	Sangat tidak setuju	1	0	0	0
2	Tidak Setuju	2	10	14,3	20
3	Netral	3	13	18,6	39

4	Setuju	4	24	34,3	96
5	Sangat setuju	5	23	32,9	115
Jumlah			70	100	270

Berdasarkan tabel 4.7 diketahui bahwa dari 70 responden, nilai tertinggi yang menyatakan sangat setuju sebanyak 23 responden atau 32,98%, sedangkan nilai terendah menyatakan tidak setuju sebanyak 10 responden atau 14,3%. Artinya responden cenderung setuju Bank Syariah Indonesia tidak memberikan ataupun mengambil bunga (riba) dari nasabah.

Tabel 4.8
Hasil Skor Kuesioner Pertanyaan (X_{1.2.2})

Bank Syariah Indonesia menerapkan ketentuan sesuai prinsip syariah dalam menggunakan produk tabungan pensiun					
No	Pilihan	Skor	Frekuensi	Persentase	Total Skor
1	Sangat tidak setuju	1	0	0	0
2	Tidak Setuju	2	5	7,1	10
3	Netral	3	23	32,9	69
4	Setuju	4	27	38,6	108
5	Sangat setuju	5	15	21,4	75
Jumlah			70	100	262

Berdasarkan tabel 4.8 diketahui bahwa dari 70 responden, nilai tertinggi yang menyatakan setuju sebanyak 27 responden atau 38,6%, sedangkan nilai terendah menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 5 responden atau 7,1%. Artinya responden cenderung setuju Bank Syariah Indonesia menerapkan ketentuan sesuai prinsip syariah dalam menggunakan produk tabungan pensiun.

2. Variabel Assurance

Assurance dalam penelitian ini diukur dengan menggunakan 3 indikator yang diubah menjadi 6 pernyataan. Indikator variabel *Assurance* adalah *pegawai memiliki wawasan yang luas, bank memberikan jaminan kepercayaan dan rasa aman dan pegawai mampu berkomunikasi dengan baik*. Data yang terkumpul dari jawaban responden tentang *Assurance* dapat dijelaskan secara rinci pada setiap itemnya, sehingga untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 4.9
Data Deskriptif Variabel Assurance (X2)

Item	Skor Jawaban									
	1		2		3		4		5	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
Pegawai memiliki wawasan yang luas (X2.1)										
Pegawai Bank Syariah Indonesia memberikan layanan konsultasi terkait tabungan pensiun secara profesional	0	0	14	20	13	18,6	29	41,4	14	20
Pegawai Bank Syariah Indonesia bekerja dengan baik karena sudah berpengalaman di bidangnya masing-masing	0	0	7	10	14	20	25	35,7	24	34,3
Bank memberikan jaminan kepercayaan dan rasa aman (X2.2)										
Bank Syariah Indonesia mampu menjaga rahasia nasabah	0	0	12	17,1	7	10	36	51,4	15	21,4

Bank Syariah Indonesia memberikan rasa aman terhadap nasabah sewaktu melakukan transaksi	0	0	5	7,1	22	31,4	27	38,6	16	22,9
Pegawai mampu berkomunikasi dengan baik (X2.3)										
Informasi yang diberikan Bank Syariah Indonesia lengkap dan jelas	0	0	7	10	16	22,9	32	45,7	25	21,4
Pegawai Bank Syariah Indonesia memahami dengan baik keluhan yang diutarakan nasabah	1	1,4	6	8,6	14	20	30	42,9	19	27,1

Sumber : Data hasil SPSS diolah tahun 2021

Berdasarkan tabel 4.9 diatas, maka dapat diartikan masingmasing item pada indikator variabel *assurance*, antara lain :

a. Indikator pegawai memiliki wawasan yang luas

Tabel 4.10
Hasil Skor Kuesioner Pertanyaan (X_{2.1.1})

Pegawai Bank Syariah Indonesia memberikan layanan konsultasi terkait tabungan pensiun secara profesional					
No	Pilihan	Skor	Frekuensi	Persentase	Total Skor
1	Sangat tidak setuju	1	0	0	0
02	Tidak Setuju	2	14	20	28
3	Netral	3	13	18,6	39
4	Setuju	4	29	41,4	116
5	Sangat setuju	5	14	20	70
Jumlah			70	100	253

Berdasarkan tabel 4.10 diketahui bahwa dari 70 responden, nilai tertinggi yang menyatakan setuju sebanyak 29 responden atau

41,4%, sedangkan nilai terendah menyatakan tidak setuju sebanyak 14 responden atau 20%. Artinya responden cenderung setuju Pegawai Bank Syariah Indonesia memberikan layanan konsultasi terkait tabungan pensiun secara profesional.

Tabel 4.11
Hasil Skor Kuesioner Pertanyaan (X_{2.1.2})

Pegawai Bank Syariah Indonesia bekerja dengan baik karena sudah berpengalaman di bidangnya masing-masing					
No	Pilihan	Skor	Frekuensi	Persentase	Total Skor
1	Sangat tidak setuju	1	0	0	0
2	Tidak Setuju	2	7	10	14
3	Netral	3	14	20	42
4	Setuju	4	25	35,7	100
5	Sangat setuju	5	24	34,3	120
Jumlah			70	100	276

Berdasarkan tabel 4.11 diketahui bahwa dari 70 responden, nilai tertinggi yang menyatakan setuju sebanyak 24 responden atau 34,3%, sedangkan nilai terendah menyatakan tidak setuju sebanyak 7 responden atau 10%. Artinya responden cenderung sangat setuju Pegawai Bank Syariah Indonesia bekerja dengan baik karena sudah berpengalaman di bidangnya masing-masing.

- b. Indikator bank memberikan jaminan kepercayaan dan rasa aman

Tabel 4.12
Hasil Skor Kuesioner Pertanyaan (X_{2.2.1})

Bank Syariah Indonesia mampu menjaga rahasia nasabah					
No	Pilihan	Skor	Frekuensi	Persentase	Total Skor
1	Sangat tidak setuju	1	0	0	0

2	Tidak Setuju	2	12	17,1	24
3	Netral	3	7	10	21
4	Setuju	4	36	51,4	144
5	Sangat setuju	5	15	21,4	75
Jumlah			70	100	264

Berdasarkan tabel 4.12 diketahui bahwa dari 70 responden, nilai tertinggi yang menyatakan setuju sebanyak 36 responden atau 51,4%, sedangkan nilai terendah menyatakan netral sebanyak 12 responden atau 17,1%. Artinya responden cenderung sangat setuju Bank Syariah Indonesia mampu menjaga rahasia nasabah.

Tabel 4.13
Hasil Skor Kuesioner Pertanyaan (X_{2.2.2})

Bank Syariah Indonesia memberikan rasa aman terhadap nasabah sewaktu melakukan transaksi					
No	Pilihan	Skor	Frekuensi	Persentase	Total Skor
1	Sangat tidak setuju	1	0	0	0
2	Tidak Setuju	2	5	7,1	0
3	Netral	3	22	31,4	66
4	Setuju	4	27	38,6	108
5	Sangat setuju	5	16	22,9	80
Jumlah			70	100	264

Berdasarkan tabel 4.13 diketahui bahwa dari 70 responden, nilai tertinggi yang menyatakan setuju sebanyak 27 responden atau 38,6%, sedangkan nilai terendah menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 5 responden atau 7,1%. Artinya responden cenderung setuju Bank Syariah Indonesia memberikan rasa aman terhadap nasabah sewaktu melakukan transaksi.

c. Indikator pegawai mampu berkomunikasi dengan baik

Tabel 4.14
Hasil Skor Kuesioner Pertanyaan (X_{2.3.1})

Informasi yang diberikan Bank Syariah Indonesia lengkap dan jelas					
No	Pilihan	Skor	Frekuensi	Persentase	Total Skor
1	Sangat tidak setuju	1	0	0	0
2	Tidak Setuju	2	7	10	14
3	Netral	3	16	22,9	48
4	Setuju	4	32	45,7	128
5	Sangat setuju	5	15	21,4	75
Jumlah			70	100	265

Berdasarkan tabel 4.14 diketahui bahwa dari 70 responden, nilai tertinggi yang menyatakan setuju sebanyak 32 responden atau 45,7%, sedangkan nilai terendah menyatakan tidak setuju sebanyak 7 responden atau 10%. Artinya responden cenderung setuju Informasi yang diberikan Bank Syariah Indonesia lengkap dan jelas.

Tabel 4.15
Hasil Skor Kuesioner Pertanyaan (X_{2.3.2})

Pegawai Bank Syariah Indonesia memahami dengan baik keluhan yang diutarakan nasabah					
No	Pilihan	Skor	Frekuensi	Persentase	Total Skor
1	Sangat tidak setuju	1	1	1,4	1
2	Tidak Setuju	2	6	8,6	12
3	Netral	3	14	20	42
4	Setuju	4	30	42,9	120
5	Sangat setuju	5	19	27,1	95
Jumlah			70	100	269

Berdasarkan tabel 4.15 diketahui bahwa dari 70 responden, nilai tertinggi yang menyatakan setuju sebanyak 30 responden atau 42,9%, sedangkan nilai terendah menyatakan sangat tidak setuju

sebanyak 1 responden atau 1,4%. Artinya responden cenderung setuju pegawai Bank Syariah Indonesia memahami dengan baik keluhan yang diutarakan nasabah.

3. Variabel Reliability

Reliability dalam penelitian ini diukur dengan menggunakan 2 indikator yang diubah menjadi 4 pernyataan. Indikator variabel *Reliability* adalah memiliki performa layanan sesuai yang dijanjikan, serta dapat diandalkan dan akurat. Data yang terkumpul dari jawaban responden tentang *Reliability* dapat dijelaskan secara rinci pada setiap itemnya, sehingga untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 4.16
Data Deskriptif Variabel Reliability (X3)

Item	Skor Jawaban									
	1		2		3		4		5	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
Memiliki performa layanan sesuai yang dijanjikan (X3.1)										
Bagi hasil simpanan menguntungkan nasabah	0	0	14	20	13	18,6	29	41,4	14	20
Bank Syariah Indonesia memberikan pelyanan sesuai kebutuhan nasabah lansia	0	0	8	11,4	16	22,9	28	40	18	25,7
Dapat diandalkan dan akurat (X3.2)										
Produk yang ditawarkan Bank Syariah Indonesia lengkap dan sesuai dengan kebutuhan nasabah lansia	1	1,4	6	8,6	14	20	30	42,9	19	27,1

Pegawai Bank Syariah Indonesia menyelesaikan pelayanan tepat waktu	0	0	7	10	14	20	25	35,7	24	34,3
--	---	---	---	----	----	----	----	------	----	------

Sumber : Data hasil SPSS diolah tahun 2021

Berdasarkan tabel 4.16 diatas, maka dapat diartikan masing-masing item pada indikator variabel *reliability*, antara lain :

- a. Indikator memiliki performa layanan sesuai yang dijanjikan

Tabel 4.17
Hasil Skor Kuesioner Pertanyaan (X_{3.1.1})

Bagi hasil simpanan menguntungkan nasabah					
No	Pilihan	Skor	Frekuensi	Persentase	Total Skor
1	Sangat tidak setuju	1	0	0	0
2	Tidak Setuju	2	24	20	48
3	Netral	3	13	18,6	39
4	Setuju	4	29	41,4	116
5	Sangat setuju	5	14	20	70
Jumlah			70	100	273

Berdasarkan tabel 4.17 diketahui bahwa dari 70 responden, nilai tertinggi yang menyatakan setuju sebanyak 29 responden atau 41,4%, sedangkan nilai terendah menyatakan tidak setuju sebanyak 24 responden atau 20%. Artinya responden cenderung setuju bagi hasil simpanan menguntungkan nasabah.

Tabel 4.18
Hasil Skor Kuesioner Pertanyaan (X_{3.1.2})

Bank Syariah Indonesia memberikan pelayanan sesuai kebutuhan nasabah lansia					
No	Pilihan	Skor	Frekuensi	Persentase	Total Skor
1	Sangat tidak setuju	1	0	0	0
2	Tidak Setuju	2	8	11,4	16
3	Netral	3	16	22,9	48
4	Setuju	4	28	40	112
5	Sangat setuju	5	18	25,7	90
Jumlah			70	100	266

Berdasarkan tabel 4.18 diketahui bahwa dari 70 responden, nilai tertinggi yang menyatakan setuju sebanyak 28 responden atau 40%, sedangkan nilai terendah menyatakan tidak setuju sebanyak 8 responden atau 11,4%. Artinya responden cenderung setuju Bank Syariah Indonesia memberikan pelayanan sesuai kebutuhan nasabah lansia.

b. Indikator dapat diandalkan dan akurat

Tabel 4.19
Hasil Skor Kuesioner Pertanyaan (X_{3.2.1})

Produk yang ditawarkan Bank Syariah Indonesia lengkap dan sesuai dengan kebutuhan nasabah lansia					
No	Pilihan	Skor	Frekuensi	Persentase	Total Skor
1	Sangat tidak setuju	1	1	1,4	1,4
2	Tidak Setuju	2	6	8,6	12
3	Netral	3	14	20	42
4	Setuju	4	30	42,9	120
5	Sangat setuju	5	19	27,1	95
Jumlah			70	100	269

Berdasarkan tabel 4.19 diketahui bahwa dari 70 responden, nilai tertinggi yang menyatakan sangat setuju sebanyak 30 responden atau 42,9%, sedangkan nilai terendah menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 1 responden atau 1,4%. Artinya responden cenderung setuju produk yang ditawarkan Bank Syariah Indonesia lengkap dan sesuai dengan kebutuhan nasabah lansia.

Tabel 4.20
Hasil Skor Kuesioner Pertanyaan (X_{3,2,2})

Pegawai Bank Syariah Indonesia menyelesaikan pelayanan tepat waktu					
No	Pilihan	Skor	Frekuensi	Persentase	Total Skor
1	Sangat tidak setuju	1	0	0	0
2	Tidak Setuju	2	7	10	14
3	Netral	3	14	20	42
4	Setuju	4	25	35,7	100
5	Sangat setuju	5	24	34,3	120
Jumlah			70	100	276

Berdasarkan tabel 4.20 diketahui bahwa dari 70 responden, nilai tertinggi yang menyatakan setuju sebanyak 25 responden atau 34,4%, sedangkan nilai terendah menyatakan tidak setuju sebanyak 7 responden atau 10%. Artinya responden cenderung setuju pegawai Bank Syariah Indonesia menyelesaikan pelayanan tepat waktu.

4. Variabel Tangible

Tangible dalam penelitian ini diukur dengan menggunakan 2 indikator yang diubah menjadi 5 pernyataan. Indikator variabel *Tangible* adalah *fasilitas bank memadai dan pegawai bank mumpuni*. Data yang terkumpul dari jawaban responden tentang *Tangible* dapat dijelaskan

secara rinci pada setiap itemnya, sehingga untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 4.21
Data Deskriptif Variabel Tangible (X4)

Item	Skor Jawaban									
	1		2		3		4		5	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
Fasilitas bank memadai (X4.1)										
Jarak antara kursi tunggu dengan teller tidak terlalu jauh	0	0	7	10	15	21,4	30	42,9	18	25,7
Area parkir Bank Syariah Indonesia memadai	0	0	8	11,4	16	22,9	28	40	18	25,7
Mesin ATM selalu siap 24 jam	1	1,4	6	8,6	14	20	30	42,9	19	27,1
Pegawai bank mumpuni (X4.2)										
Pegawai Bank Syariah Indonesia menyampaikan solusi permasalahan sesuai kebutuhan nasabah	0	0	5	7,1	8	11,4	42	60	15	21,4
Pegawai Bank Syariah Indonesia melayani nasabah dengan sigap	0	0	9	12,9	9	12,9	33	47,1	19	27,1

Sumber : Data hasil SPSS diolah tahun 2021

Berdasarkan tabel 4.21 diatas, maka dapat diartikan masingmasing item pada indikator variabel *tangible*, antara lain :

a. Indikator fasilitas bank memadai

Tabel 4.22
Hasil Skor Kuesioner Pertanyaan (X_{4.1.1})

Jarak antara kursi tunggu dengan teller tidak terlalu jauh					
No	Pilihan	Skor	Frekuensi	Persentase	Total Skor
1	Sangat tidak setuju	1	0	0	0
2	Tidak Setuju	2	7	10	14
3	Netral	3	15	21,4	45
4	Setuju	4	30	42,9	120
5	Sangat setuju	5	18	25,7	90
Jumlah			70	100	269

Berdasarkan tabel 4.22 diketahui bahwa dari 70 responden, nilai tertinggi yang menyatakan setuju sebanyak 30 responden atau 42,9%, sedangkan nilai terendah menyatakan tidak setuju sebanyak 7 responden atau 10%. Artinya responden cenderung setuju jarak antara kursi tunggu dengan teller tidak terlalu jauh.

Tabel 4.23
Hasil Skor Kuesioner Pertanyaan (X_{4.1.2})

Area parkir Bank Syariah Indonesia memadai					
No	Pilihan	Skor	Frekuensi	Persentase	Total Skor
1	Sangat tidak setuju	1	0	0	0
2	Tidak Setuju	2	8	11,4	16
3	Netral	3	16	22,9	48
4	Setuju	4	28	40	112
5	Sangat setuju	5	18	25,7	90
Jumlah			70	100	266

Berdasarkan tabel 4.23 diketahui bahwa dari 70 responden, nilai tertinggi yang menyatakan setuju sebanyak 28 responden atau

40%, sedangkan nilai terendah menyatakan tidak setuju sebanyak 8 responden atau 11,4%. Artinya responden cenderung setuju area parkir Bank Syariah Indonesia memadai.

Tabel 4.24

Hasil Skor Kuesioner Pertanyaan (X_{4.1.3})

Mesin ATM selalu siap 24 jam					
No	Pilihan	Skor	Frekuensi	Persentase	Total Skor
1	Sangat tidak setuju	1	1	1,4	1,4
2	Tidak Setuju	2	6	8,6	12
3	Netral	3	14	20	42
4	Setuju	4	30	42,9	120
5	Sangat setuju	5	19	27,1	95
Jumlah			70	100	269

Berdasarkan tabel 4.24 diketahui bahwa dari 70 responden, nilai tertinggi yang menyatakan setuju sebanyak 30 responden atau 42,9%, sedangkan nilai terendah menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 1 responden atau 1,4%. Artinya responden cenderung setuju mesin ATM selalu siap 24 jam.

b. Indikator pegawai bank mumpuni

Tabel 4.25

Hasil Skor Kuesioner Pertanyaan (X_{4.2.1})

Pegawai Bank Syariah Indonesia menyampaikan solusi permasalahan sesuai kebutuhan nasabah					
No	Pilihan	Skor	Frekuensi	Persentase	Total Skor
1	Sangat tidak setuju	1	0	0	0
2	Tidak Setuju	2	5	7,1	10
3	Netral	3	8	11,4	24
4	Setuju	4	42	60	168

5	Sangat setuju	5	15	21,4	75
Jumlah			70	100	277

Berdasarkan tabel 4.25 diketahui bahwa dari 70 responden, nilai tertinggi yang menyatakan sangat setuju sebanyak 42

responden atau 60%, sedangkan nilai terendah menyatakan tidak setuju sebanyak 5 responden atau 7,1%. Artinya responden cenderung setuju pegawai Bank Syariah Indonesia menyampaikan solusi permasalahan sesuai kebutuhan nasabah.

Tabel 4.26
Hasil Skor Kuesioner Pertanyaan (X_{4.2.2})

Pegawai Bank Syariah Indonesia melayani nasabah dengan sigap					
No	Pilihan	Skor	Frekuensi	Persentase	Total Skor
1	Sangat tidak setuju	1	0	0	0
2	Tidak Setuju	2	9	12,9	18
3	Netral	3	9	12,9	27
4	Setuju	4	33	47,1	132
5	Sangat setuju	5	19	27,1	95
Jumlah			70	100	272

Berdasarkan tabel 4.26 diketahui bahwa dari 70 responden, nilai tertinggi yang menyatakan setuju sebanyak 33 responden atau 47,1%, sedangkan nilai terendah menyatakan tidak setuju sebanyak 9 responden atau 12,9%. Artinya responden cenderung setuju pegawai Bank Syariah Indonesia melayani nasabah dengan sigap.

5. Variabel Emphaty

Emphaty dalam penelitian ini diukur dengan menggunakan 2 indikator yang diubah menjadi 4 pernyataan. Indikator variabel *Emphaty* adalah *memiliki kepedulian dan memiliki perhatian*. Data yang terkumpul

dari jawaban responden tentang *Empathy* dapat dijelaskan secara rinci pada setiap itemnya, sehingga untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 4.27

Data Deskriptif Variabel Reliability (X5)

Item	Skor Jawaban									
	1		2		3		4		5	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
Memiliki kepedulian (X5.1)										
Biaya layanan yang terjangkau membuat nasabah tidak merasa keberatan	0	0	11	15,7	14	20	25	35,7	20	28,6
Pegawai memberikan solusi terbaik terhadap permasalahan nasabah dengan jelas	1	1,4	12	17,1	13	18,6	20	28,6	24	34,3
Memiliki perhatian (X5.2)										
Nasabah dilayani dengan cepat sehingga tidak perlu menunggu lama	0	0	7	10	15	21,4	30	42,9	18	25,7
Bank Syariah Indonesia memberikan panduan pengoperasian pelayanan	0	0	14	20	12	17,1	33	47,1	11	15,7

Sumber : Data hasil SPSS diolah tahun 2021

Berdasarkan tabel 4.27 diatas, maka dapat diartikan masingmasing item pada indikator variabel *emphaty*, antara lain :

a. Indikator memiliki kepedulian

Tabel 4.28
Hasil Skor Kuesioner Pertanyaan ($X_{5.1.1}$)

Biaya layanan yang terjangkau membuat nasabah tidak merasa keberatan					
No	Pilihan	Skor	Frekuensi	Persentase	Total Skor
1	Sangat tidak setuju	1	0	0	0
2	Tidak Setuju	2	11	15,7	22
3	Netral	3	14	20	42
4	Setuju	4	25	35,7	100
5	Sangat setuju	5	20	28,6	100
Jumlah			70	100	264

Berdasarkan tabel 4.28 diketahui bahwa dari 70 responden, nilai tertinggi yang menyatakan setuju sebanyak 25 responden atau 35,7%, sedangkan nilai terendah menyatakan tidak setuju sebanyak 11 responden atau 15,7%. Artinya responden cenderung setuju biaya layanan yang terjangkau membuat nasabah tidak merasa keberatan.

Tabel 4.29
Hasil Skor Kuesioner Pertanyaan ($X_{5.1.2}$)

Pegawai memberikan solusi terbaik terhadap permasalahan nasabah dengan jelas					
No	Pilihan	Skor	Frekuensi	Persentase	Total Skor
1	Sangat tidak setuju	1	1	1,4	1,4
2	Tidak Setuju	2	12	17,1	24
3	Netral	3	13	18,6	39
4	Setuju	4	20	28,6	80
5	Sangat setuju	5	24	34,3	120
Jumlah			70	100	263

Berdasarkan tabel 4.29 diketahui bahwa dari 70 responden, nilai tertinggi yang menyatakan setuju sebanyak 24 responden atau

34,3%, sedangkan nilai terendah menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 1 responden atau 1,4%. Artinya responden cenderung setuju pegawai memberikan solusi terbaik terhadap permasalahan nasabah dengan jelas.

c. Indikator memiliki perhatian

Tabel 4.30
Hasil Skor Kuesioner Pertanyaan (X_{5.2.1})

Nasabah dilayani dengan cepat sehingga tidak perlu menunggu lama					
No	Pilihan	Skor	Frekuensi	Persentase	Total Skor
1	Sangat tidak setuju	1	0	0	0
2	Tidak Setuju	2	7	10	14
3	Netral	3	15	21,4	45
4	Setuju	4	39	42,9	156
5	Sangat setuju	5	18	25,7	90
Jumlah			70	100	305

Berdasarkan tabel 4.30 diketahui bahwa dari 70 responden, nilai tertinggi yang menyatakan setuju sebanyak 39 responden atau 42,9%, sedangkan nilai terendah menyatakan tidak setuju sebanyak 7 responden atau 10%. Artinya responden cenderung setuju nasabah dilayani dengan cepat sehingga tidak perlu menunggu lama.

Tabel 4.31
Hasil Skor Kuesioner Pertanyaan (X_{5.2.2})

Bank Syariah Indonesia memberikan panduan pengoperasian pelayanan					
No	Pilihan	Skor	Frekuensi	Persentase	Total Skor
1	Sangat tidak setuju	1	0	0	0

2	Tidak Setuju	2	14	20	28
3	Netral	3	12	17,1	36
4	Setuju	4	33	47,1	132
5	Sangat setuju	5	11	15,7	55
Jumlah			70	100	251

Berdasarkan tabel 4.31 diketahui bahwa dari 70 responden, nilai tertinggi yang menyatakan setuju sebanyak 33 responden atau 47,1%, sedangkan nilai terendah menyatakan tidak setuju sebanyak 14 responden atau 20%. Artinya responden cenderung setuju bank Syariah Indonesia memberikan panduan pengoperasian pelayanan.

6. Variabel Responsiviness

Responsiviness dalam penelitian ini diukur dengan menggunakan 2 indikator yang diubah menjadi 3 pernyataan. Indikator variabel *Responsiviness* adalah *layanan cepat dan tanggap serta siap membantu*. Data yang terkumpul dari jawaban responden tentang *Responsiviness* dapat dijelaskan secara rinci pada setiap itemnya, sehingga untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 4.32
Data Deskriptif Variabel Responsiviness (X6)

Item	Skor Jawaban									
	1		2		3		4		5	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
Layanan cepat dan tanggap (X6.1)										
Pegawai Bank Syariah Indonesia melayani nasabah dengan cepat dan tanggap	0	0	7	10	15	21,4	30	42,9	18	25,7

Arahan dari pegawai Bank Syariah Indonesia sangat membantu nasabah dalam melakukan transaksi	0	0	7	10	19	27,	27	38,6	17	24,3
Siap membantu (X6.2)										
Pegawai Bank Syariah Indonesia bersedia membantu saat nasabah mengalami kesulitan	0	0	4	5,7	12	17,1	29	41,4	25	35,7

Sumber : Data hasil SPSS diolah tahun 2021

Berdasarkan tabel 4.32 diatas, maka dapat diartikan masingmasing item pada indikator variabel *responsiviness*, antara lain :

b. Indikator layanan cepat dan tanggap

Tabel 4.33
Hasil Skor Kuesioner Pertanyaan (X_{6.1.1})

Pegawai Bank Syariah Indonesia melayani nasabah dengan cepat dan tanggap					
No	Pilihan	Skor	Frekuensi	Persentase	Total Skor
1	Sangat tidak setuju	1	0	0	0
2	Tidak Setuju	2	7	10	14
3	Netral	3	15	21,4	45
4	Setuju	4	30	42,9	20
5	Sangat setuju	5	18	25,7	90
Jumlah			70	100	269

Berdasarkan tabel 4.33 diketahui bahwa dari 70 responden, nilai tertinggi yang menyatakan setuju sebanyak 30 responden atau 42,9%, sedangkan nilai terendah menyatakan tidak setuju sebanyak

7 responden atau 10%. Artinya responden cenderung setuju pegawai Bank Syariah Indonesia melayani nasabah dengan cepat dan tanggap.

Tabel 4.34
Hasil Skor Kuesioner Pertanyaan ($X_{6.1.2}$)

Arahan dari pegawai Bank Syariah Indonesia sangat membantu nasabah dalam melakukan transaksi					
No	Pilihan	Skor	Frekuensi	Persentase	Total Skor
1	Sangat tidak setuju	1	0	0	0
2	Tidak Setuju	2	7	10	14
3	Netral	3	19	27,1	57
4	Setuju	4	27	38,6	108
5	Sangat setuju	5	17	24,3	85
Jumlah			70	100	264

Berdasarkan tabel 4.34 diketahui bahwa dari 70 responden, nilai tertinggi yang menyatakan setuju sebanyak 27 responden atau 38,6%, sedangkan nilai terendah menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 7 responden atau 10%. Artinya responden cenderung setuju arahan dari pegawai Bank Syariah Indonesia sangat membantu nasabah dalam melakukan transaksi.

d. Indikator siap membantu

Tabel 4.35
Hasil Skor Kuesioner Pertanyaan ($X_{6.2.1}$)

Pegawai Bank Syariah Indonesia bersedia membantu saat nasabah mengalami kesulitan					
No	Pilihan	Skor	Frekuensi	Persentase	Total Skor
1	Sangat tidak setuju	1	0	0	0
2	Tidak Setuju	2	4	5,7	8
3	Netral	3	12	17,1	36
4	Setuju	4	29	42,4	116

5	Sangat setuju	5	25	35,7	125
Jumlah			70	100	285

Berdasarkan tabel 4.35 diketahui bahwa dari 70 responden, nilai tertinggi yang menyatakan sangat setuju sebanyak 25 responden atau 35,7%, sedangkan nilai terendah menyatakan tidak setuju sebanyak 4 responden atau 5,7%. Artinya responden cenderung setuju pegawai Bank Syariah Indonesia bersedia membantu saat nasabah mengalami kesulitan.

7. Variabel Kepuasan

Kepuasan dalam penelitian ini diukur dengan menggunakan 1 indikator yang diubah menjadi 4 pernyataan. Indikator variabel Kepuasan adalah *kualitas pelayanan sesuai dengan harapan nasabah*.

Data yang terkumpul dari jawaban responden tentang Kepuasan dapat dijelaskan secara rinci pada setiap itemnya, sehingga untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 4.36
Data Deskriptif Variabel Kepuasan (Y1)

Item	Skor Jawaban									
	1		2		3		4		5	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
Kualitas pelayanan sesuai dengan harapan nasabah (Y1.1)										
Seluruh kinerja dan layanan pegawai Bank Syariah Indonesia membuat nasabah merasa puas	0	0	9	12,9	15	21,4	31	44,3	15	21,4

Nasabah mendapatkan hasil dan manfaat yang lebih dari apa yang diharapkan	0	0	5	7,1	8	11,4	42	60	15	21,4
Pelayanan Bank Syariah Indonesia lebih unggul dibandingkan pelayanan pada bank lain	0	0	9	12,9	9	12,9	33	47,1	19	27,1
Nasabah menjadikan Bank Syariah Indonesia sebagai pilihan pertama bila ingin menggunakan jasa perbankan	0	0	7	10	17	24,3	27	38,6	19	27,1

Sumber: Output SPSS 25, data diolah 2021

Berdasarkan tabel 4.36 diatas, maka dapat diartikan masingmasing item pada indikator variabel kepuasan, antara lain :

c. Indikator memiliki kepedulian

Tabel 4.37
Hasil Skor Kuesioner Pertanyaan (Y_{1.1.1})

Seluruh kinerja dan layanan pegawai Bank Syariah Indonesia membuat nasbah merasa puas					
No	Pilihan	Skor	Frekuensi	Persentase	Total Skor
1	Sangat tidak setuju	1	0	0	0
2	Tidak Setuju	2	9	12,9	18
3	Netral	3	15	21,4	45
4	Setuju	4	31	44,3	124
5	Sangat setuju	5	15	21,4	75
Jumlah			70	100	262

Berdasarkan tabel 4.37 diketahui bahwa dari 70 responden, nilai tertinggi yang menyatakan setuju sebanyak 31 responden atau

44,3%, sedangkan nilai terendah menyatakan tidak setuju sebanyak 9 responden atau 12,9%. Artinya responden cenderung setuju seluruh kinerja dan layanan pegawai Bank Syariah Indonesia membuat nasabah merasa puas.

Tabel 4.38
Hasil Skor Kuesioner Pertanyaan (Y_{1.1.2})

Nasabah mendapatkan hasil dan manfaat yang lebih dari apa yang diharapkan					
No	Pilihan	Skor	Frekuensi	Persentase	Total Skor
1	Sangat tidak setuju	1	0	0	0
2	Tidak Setuju	2	5	7,1	10
3	Netral	3	8	11,4	24
4	Setuju	4	42	60	168
5	Sangat setuju	5	15	21,4	75
Jumlah			70	100	277

Berdasarkan tabel 4.38 diketahui bahwa dari 70 responden, nilai tertinggi yang menyatakan setuju sebanyak 42 responden atau 60%, sedangkan nilai terendah menyatakan tidak setuju sebanyak 5 responden atau 7,1%. Artinya responden cenderung setuju nasabah mendapatkan hasil dan manfaat yang lebih dari apa yang diharapkan.

Tabel 4.39
Hasil Skor Kuesioner Pertanyaan (Y_{1.1.3})

Pelayanan Bank Syariah Indonesia lebih unggul dibandingkan pelayanan pada bank lain					
No	Pilihan	Skor	Frekuensi	Persentase	Total Skor
1	Sangat tidak setuju	1	0	0	0
2	Tidak Setuju	2	9	12,9	18
3	Netral	3	9	12,9	27
4	Setuju	4	33	47,1	132
5	Sangat setuju	5	19	27,1	95
Jumlah			70	100	272

Berdasarkan tabel 4.39 diketahui bahwa dari 70 responden, nilai tertinggi yang menyatakan setuju sebanyak 33 responden atau 47,1%, sedangkan nilai terendah menyatakan tidak setuju sebanyak 9 responden atau 12,9%. Artinya responden cenderung setuju pelayanan Bank Syariah Indonesia lebih unggul dibandingkan pelayanan pada bank lain.

Tabel 4.40

Hasil Skor Kuesioner Pertanyaan (Y_{1.1.4})

Nasabah menjadikan Bank Syariah Indonesia sebagai pilihan pertama bila ingin menggunakan jasa perbankan					
No	Pilihan	Skor	Frekuensi	Persentase	Total Skor
1	Sangat tidak setuju	1	0	0	0
2	Tidak Setuju	2	7	10	14
3	Netral	3	17	24,3	51
4	Setuju	4	27	38,6	108
5	Sangat setuju	5	19	27,1	95
Jumlah			70	100	268

Berdasarkan tabel 4.40 diketahui bahwa dari 70 responden, nilai tertinggi yang menyatakan setuju sebanyak 27 responden atau 38,6%, sedangkan nilai terendah menyatakan tidak setuju sebanyak 7 responden atau 10%. Artinya responden cenderung setuju nasabah menjadikan Bank Syariah Indonesia sebagai pilihan pertama bila ingin menggunakan jasa perbankan.

D. Analisis Data

1. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur valid atau tidaknya suatu pernyataan dalam kuesioner yang disajikan oleh penulis. Pengujian validitas ini menggunakan korelasi *Bivariate Pearson* (Produk Momen Pearson) dengan taraf signifikan 5% menggunakan bantuan aplikasi SPSS. Suatu pernyataan dapat dikatakan valid apabila $r_{hitung} > r_{tabel}$. Sebaliknya apabila $r_{hitung} < r_{tabel}$ maka dinyatakan tidak valid.

Dari jumlah responden yang digunakan dalam penelitian ini, diketahui besarnya r_{tabel} adalah 0,235 ($df = N - 2 = 70 - 2 = 68$) dengan taraf signifikan 5%. Berikut adalah hasil uji validitas variable *Compliance* (X_1), *Assurance* (X_2), *Reability* (X_3), *Empathy* (X_4), *Tangible* (X_5), dan *Responsiviness* (X_6) dan Kepuasan Nasabah (Y):

Tabel 4.41
Hasil Uji Validitas

Variabel	No. Item Pertanyaan	R_{hitung}	R_{tabel}	Keterangan
<i>Compliance</i> (X_1)	P1	0,521	0,235	<i>Valid</i>
	P2	0,479	0,235	<i>Valid</i>
	P3	0,490	0,235	<i>Valid</i>
	P4	0,555	0,235	<i>Valid</i>
<i>Assurance</i> (X_2)	P5	0,542	0,235	<i>Valid</i>
	P6	0,538	0,235	<i>Valid</i>
	P7	0,488	0,235	<i>Valid</i>
	P8	0,418	0,235	<i>Valid</i>
	P9	0,331	0,235	<i>Valid</i>
	P10	0,479	0,235	<i>Valid</i>
<i>Reability</i> (X_3)	P11	0,542	0,235	<i>Valid</i>
	P12	0,521	0,235	<i>Valid</i>
	P13	0,479	0,235	<i>Valid</i>

	P14	0,538	0,235	<i>Valid</i>
<i>Tangible (X₅)</i>	P15	0,497	0,235	<i>Valid</i>
	P16	0,521	0,235	<i>Valid</i>
	P17	0,479	0,235	<i>Valid</i>
	P18	0,301	0,235	<i>Valid</i>
	P19	0,634	0,235	<i>Valid</i>
<i>Empathy (X₄)</i>	P20	0,475	0,235	<i>Valid</i>
	P21	0,578	0,235	<i>Valid</i>
	P22	0,514	0,235	<i>Valid</i>
	P23	0,447	0,235	<i>Valid</i>
<i>Responsiveness (X₆)</i>	P24	0,575	0,235	<i>Valid</i>
	P25	0,497	0,235	<i>Valid</i>
	P26	0,364	0,235	<i>Valid</i>
Kepuasan (Y)	P27	0,278	0,235	<i>Valid</i>
	P28	0,534	0,235	<i>Valid</i>
	P29	0,301	0,235	<i>Valid</i>
	P30	0,643	0,235	<i>Valid</i>

Sumber: Output SPSS 25, data diolah 2021

Berdasarkan tabel 4.41, hasil pengujian validitas variabel *Compliance (X₁)*, *Assurance (X₂)*, *Reability (X₃)*, *Empathy (X₄)*, *Tangible (X₅)*, dan *Responsiveness (X₆)* dan Kepuasan Nasabah (Y) diketahui $R_{hitung} > R_{tabel}$. Sehingga dapat disimpulkan bahwa semua indikator padavariabel tersebut dinyatakan valid.

2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk menunjukkan sejauh mana hasil pengukuran dapat dipercaya dalam penelitian ini. Hasil uji reliabilitas dapat ditunjukkan pada total *Cronbach's Alpha* $> 0,6$, maka dapat dinyatakan bahwa reliabilitas diterima atau reliabel. Berikut adalah hasil uji reliabilitas variabel *Compliance (X₁)*, *Assurance (X₂)*, *Reability (X₃)*,

Empathy (X₄), *Tangible* (X₅), dan *Responsiviness* (X₆) dan Kepuasan Nasabah (Y):

Tabel 4.42
Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	<i>Chonbach's Alpha</i>	Keterangan
<i>Compliance</i> (X ₁)	0,843	<i>Reliable</i>
<i>Assurance</i> (X ₂)	0,900	<i>Reliable</i>
<i>Reliability</i> (X ₃)	0,894	<i>Reliable</i>
<i>Tangible</i> (X ₄)	0,863	<i>Reliable</i>
<i>Emphaty</i> (X ₅)	0,845	<i>Reliable</i>
<i>Responsiviness</i> (X ₆)	0,868	<i>Reliable</i>
Kepuasan (Y)	0,851	<i>Reliable</i>

Sumber: Output SPSS 25, data diolah 2021

Berdasarkan tabel 4.42 di atas menunjukkan bahwa menunjukkan bahwa semua variabel dalam penelitian ini dinyatakan reliabel. Dibuktikan dengan nilai *Cronbach's Alpha* pada variabel *Compliance* (X₁) yaitu sebesar 0,843 atau > 0,6, variabel *Assurance* (X₂) sebesar 0,900 atau > 0,6, variabel *Reliability* (X₃) sebesar 0,894 atau > 0,6, variabel *Tangible* (X₄) sebesar 0,863 atau > 0,6, *Empathy* (X₅) sebesar 0,845 atau > 0,6, dan *Responsiviness* (X₆) sebesar 0,868 atau > 0,6 dan Kepuasan Nasabah (Y) sebesar 0,851 atau > 0,6. Sehingga dapat dikatakan bahwa variabel dinyatakan reliabel.

3. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Uji normalitas merupakan pengujian yang bertujuan untuk mengetahui apakah nilai residual berdistribusi secara normal atau tidak. Model regresi yang berdistribusi secara normal dapat dilihat

dari nilai probabilitas atau *Asymp. Sig. (2-tailed)* yang menunjukkan nilai lebih dari 0,05. Untuk mengetahui apakah data dalam penelitian ini berdistribusi normal atau tidak maka digunakan pengujian dengan pendekatan Kolmogorov-Smirnov, dengan hasil pengujian sebagai berikut:

Tabel 4.43
Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		70
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	,0000000
	Std. Deviation	1,19434126
Most Extreme Differences	Absolute	,050
	Positive	,048
	Negative	-,050
Test Statistic		,050
Asymp. Sig. (2-tailed)		,200

a. Test distribution is Normal.

Sumber: Output SPSS 25, data diolah 2021

Berdasarkan tabel 4.43 *One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test* dengan menggunakan taraf signifikansi 5% (0,05) menunjukkan bahwa nilai signifikansi data sebesar 0,200 > 0,05. Sehingga dapat disimpulkan bahwa data berdistribusi secara normal.

b. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas dilakukan untuk mengetahui tingkat hubungan atau korelasi antar variabel independen yang digunakan dalam penelitian. Untuk mendeteksi adanya hubungan multikolinearitas dalam variabel-variabel bebas dan variabel terikat maka dapat dilihat dari nilai *Variance Inflation Factor (VIF)*. Dengan dasar pengambilan keputusan yaitu jika nilai *Variance Inflation Factor(VIF)* menunjukkan nilai < 10 maka artinya multikolinearitas tidak terjadi.

Berikut adalah hasil uji multikolinearitas penelitian ini:

Tabel 4.44
Hasil Uji Multikolinearitas
Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta	Tolerance	VIF
1	(Constant)	1,711	1,815			
	Compliance (X1)	,248	,109	,287	,265	3,777
	Assurance (X2)	,021	,065	,024	,735	1,361
	Reliability (X3)	-,046	,064	-,055	,721	1,387
	Tangible (X4)	,176	,094	,181	,453	2,206
	Emphaty (X5)	,347	,108	,412	,256	3,905
	Responsiviness (X6)	,122	,132	,091	,427	2,343

a. Dependent Variable: Kepuasan

Sumber: Output SPSS 25, data diolah 2021

Berdasarkan tabel 4.44 dapat diketahui bahwa:

- 1) Nilai *tolerance* variabel *compliance* adalah 0,287 atau $> 0,10$; nilai *tolerance* variabel *assurance* adalah 0,735 atau $> 0,10$, nilai *tolerance* variabel *reliability* adalah 0,721 atau $> 0,10$, variabel *tangible* adalah 0,453 atau $> 0,10$, nilai *tolerance* variabel *emphaty* adalah 0,256 atau $> 0,10$, dan nilai *tolerance* variabel *responsiviness* adalah 0,427 atau $> 0,10$. Hal ini menunjukkan bahwa dari hasil uji di atas tidak ada variabel independen yang memiliki nilai *tolerance* kurang dari 0,10.
- 2) Nilai *Variance Inflation Factor (VIF)* variabel *compliance* adalah 3,777 atau $< 10,00$, nilai VIF variabel *assurance* adalah 1,361 atau $< 10,00$, nilai VIF variabel *reliability* adalah 1,387 atau $< 10,00$, nilai VIF variabel *tangible* adalah 2,206 atau $< 10,00$, nilai VIF variabel *emphaty* adalah 3,905 atau $< 10,00$, dan nilai VIF variabel *responsiviness* adalah 2,343 atau $< 10,00$. Sehingga dapat disimpulkan bahwa semua variabel dalam penelitian ini tidak terjadi multikolinearitas.

c. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas digunakan untuk menilai apakah terdapat ketidaksamaan varians dari residual untuk semua pengamatan pada model regresi linear. Dasar pengambilan keputusan uji heteroskedastisitas yaitu jika nilai *coefficients* variabel independen menunjukkan nilai signifikansi $> 0,05$ maka tidak terjadi masalah heteroskedastisitas. Berikut adalah hasil uji heteroskedastisitas:

Tabel 4.45
Hasil Uji Heteroskedastisitas

Model		Coefficients ^a				
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1,135	1,194		,951	,345
	Compliance (X1)	-,105	,072	-,352	-1,472	,146
	Assurance (X2)	,012	,043	,041	,283	,778
	Reliability (X3)	,031	,042	,105	,722	,473
	Tangible (X4)	,012	,062	,037	,201	,841
	Emphaty (X5)	,035	,071	,121	,498	,620
	Responsiviness (X6)	-,003	,087	-,007	-,038	,970

a. Dependent Variable: Abs_RES

Sumber: Output SPSS 25, data diolah 2021

Berdasarkan tabel 4.45 di atas, nilai signifikansi variabel *compliance* sebesar $0,146 > 0,05$, variabel *assurance* sebesar $0,776 > 0,05$, dan variabel *reliability* sebesar $0,473 > 0,05$ variabel *tangible* sebesar $0,841 > 0,05$, variabel *emphaty* sebesar $0,620 > 0,05$, dan variabel *responsiviness* sebesar $0,970 > 0,05$ Sehingga dapat disimpulkan bahwa nilai signifikansi semua variabel independen lebih besar dari $0,05$ atau tidak terjadi masalah heteroskedastisitas.

4. Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linear berganda adalah suatu alat analisis peramalan nilai pengaruh dua variabel bebas atau lebih terhadap variabel terikat untuk membuktikan ada atau tidaknya hubungan fungsi atau hubungan kausal antara dua variabel bebas atau lebih dengan satu

variabel terikat. Hasil uji regresi linear berganda dalam penelitian ini dapat dilihat dalam tabel di bawah ini:

Tabel 4.46
Hasil Uji Regresi Linier Berganda

		Coefficients ^a				
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
Model		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1,711	1,815		,942	,350
	Compliance (X1)	,248	,109	,287	2,278	,026
	Assurance (X2)	,284	,104	,285	2,719	,010
	Reliability (X3)	,021	,065	,024	,324	,747
	Tangible (X4)	,176	,094	,181	2,882	,045
	Emphaty (X5)	,347	,108	,412	3,221	,002
	Responsiviness (X6)	,122	,132	,091	2,922	,036

a. Dependent Variable: Kepuasan

Sumber: Output SPSS 25, data diolah 2021

Berdasarkan hasil uji regresi linier berganda pada tabel 4.46 di atas, maka dapat digunakan untuk menggambarkan persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + b_5X_5 + b_6X_6 + e$$

$$Y = 1,711 + 0,248 X_1 + 0,284 X_2 + 0,021 X_3 + 0,176 X_4 + 0,347 X_5 + 0,122 X_6 + e$$

Keterangan:

X1 : *Compliance*

X2 : *Assurance*

X3 : *Reliability*

X4 : *Tangible*

X5 : *Emphaty*

X6 : *Responsiviness*

Y : Kepuasan

Hasil persamaan regresi di atas dapat diuraikan sebagai berikut:

- a. Hasil *constant* yaitu sebesar 1,771. hal ini menunjukkan bahwa apabila semua variabel independen dalam keadaan konstan (tetap) maka kualitas laporan keuangan pemerintah daerah sebesar 1,771.
- b. Koefisien regresi *compliance* (X1) dari perhitungan linier berganda menunjukkan nilai sebesar 0,248. Tanda positif (+) pada angka tersebut menunjukkan bahwa setiap penambahan 1 dari unit nilai *compliance*, maka akan meningkatkan kepuasan nasabah sebesar 0,248. Dan sebaliknya, jika setiap pengurangan 1 unit dari *compliance*, maka akan menurunkan kepuasan nasabah sebesar 0,248 dengan asumsi variabel selain *compliance* dianggap tetap atau konstan.
- c. Koefisien regresi variabel *assurance* (X2) dari perhitungan linier berganda menunjukkan nilai sebesar 0,284. Tanda positif (+) pada angka tersebut menunjukkan bahwa setiap penambahan 1 dari unit nilai *assurance*, maka akan meningkatkan kepuasan nasabah sebesar 0,284. Dan sebaliknya, jika setiap pengurangan 1 unit dari nilai *assurance*, maka akan menurunkan kepuasan nasabah sebesar 0,284

- dengan asumsi variabel selain *assurance* dianggap tetap atau konstan.
- d. Koefisien regresi variabel *reliability* (X3) dari perhitungan linier berganda menunjukkan nilai sebesar 0,021. Tanda positif (+) pada angka tersebut menunjukkan bahwa setiap penambahan 1 dari unit nilai *reliability*, maka akan menurunkan kepuasan nasabah sebesar 0,021. Dan sebaliknya, jika setiap pengurangan 1 unit dari nilai *reliability*, maka akan menurunkan kepuasan nasabah sebesar – 0,021 dengan asumsi variabel selain *reliability* dianggap tetap atau konstan.
 - e. Koefisien regresi variabel *tangible* (X4) dari perhitungan linier berganda menunjukkan nilai sebesar 0,176. Tanda positif (+) pada angka tersebut menunjukkan bahwa setiap penambahan 1 dari unit nilai *tangible*, maka akan meningkatkan kepuasan nasabah sebesar 0,176. Dan sebaliknya, jika setiap pengurangan 1 unit dari nilai *tangible*, maka akan menurunkan kepuasan nasabah sebesar 0,174 dengan asumsi variabel selain *tangible* dianggap tetap atau konstan.
 - f. Koefisien regresi variabel *emphaty* (X5) dari perhitungan linier berganda menunjukkan nilai sebesar 0,347. Tanda positif (+) pada angka tersebut menunjukkan bahwa setiap penambahan 1 dari unit nilai *emphaty*, maka akan meningkatkan kepuasan nasabah sebesar 0,347. Dan sebaliknya, jika setiap pengurangan 1 unit dari nilai *emphaty*, maka akan menurunkan kepuasan nasabah sebesar 0,347 dengan asumsi variabel selain *emphaty* dianggap tetap atau konstan.

- g. Koefisien regresi variabel *responsiviness* (X6) dari perhitungan linier berganda menunjukkan nilai sebesar 0,122. Tanda positif (+) pada angka tersebut menunjukkan bahwa setiap penambahan 1 dari unit nilai *responsiviness*, maka akan meningkatkan kepuasan nasabah sebesar 0,122. Dan sebaliknya, jika setiap pengurangan 1 unit dari nilai *responsiviness*, maka akan menurunkan kepuasan nasabah sebesar 0,122 dengan asumsi variabel selain *responsiviness* dianggap tetap atau konstan.

5. Uji Hipotesis

a. Uji secara Parsial (Uji t)

Uji t dilakukan dengan membandingkan nilai t hitung dengan t tabel dengan tingkat signifikansi 0,05 (5%). Hasil dari uji t tersebut sebagai berikut:

Tabel 4.47
Hasil Uji T

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1,711	1,815		,942	,350
	Compliance (X1)	,248	,109	,287	2,278	,026
	Assurance (X2)	,284	,104	,285	2,719	,010
	Reliability (X3)	,021	,065	,024	,324	,747
	Tangible (X4)	,176	,094	,181	2,882	,045
	Emphaty (X5)	,347	,108	,412	3,221	,002
	Responsiviness (X6)	,122	,132	,091	2,922	,036

a. Dependent Variable: Kepuasan

Sumber: Output SPSS 25, data diolah 2021

1) Variabel X1 (*compliance*)

H0 : *Compliance* tidak mempengaruhi secara parsial terhadap kepuasan nasabah Lansia Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung

H1 : *Compliance* mempengaruhi secara parsial terhadap kepuasan nasabah Lansia Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung

Berdasarkan hasil uji t di atas diperoleh nilai t_{tabel} X1 sebesar 2,278. Karena nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu $2,278 > 1,998$ dan nilai signifikansi kurang dari 0,05 ($0,026 < 0,05$) Maka dapat disimpulkan bahwa penerapan *compliance* secara parsial berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan nasabah lansia di BSI KCP Tulungagung. Dengan demikian H₁ diterima dan H₀ ditolak.

2) Variabel X2 (*Assurance*)

H0 : *Assurance* tidak mempengaruhi secara parsial terhadap kepuasan nasabah Lansia Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung.

H1 : *Assurance* mempengaruhi secara parsial terhadap kepuasan nasabah Lansia Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung.

Berdasarkan hasil uji t di atas diperoleh nilai t_{tabel} X1 sebesar 2,719. Karena nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu $2,719 > 1,998$ dan

nilai signifikansi kurang dari 0,05 ($0,010 < 0,05$) Maka dapat disimpulkan bahwa penerapan *assurance* secara parsial berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan nasabah lansia di BSI KCP Tulungagung. Dengan demikian H_1 diterima dan H_0 ditolak.

3) Variabel X3 (*Reliability*)

H_0 : *Reliability* tidak mempengaruhi secara parsial terhadap kepuasan nasabah Lansia Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung

H_1 : *Reliability* mempengaruhi secara parsial terhadap kepuasan nasabah Lansia Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung

Berdasarkan hasil uji t di atas diperoleh nilai t_{tabel} X1 sebesar 0,324. Karena nilai $t_{hitung} < t_{tabel}$ yaitu $0,324 < 1,998$ dan nilai signifikansi lebih dari 0,05 ($0,747 > 0,05$) Maka dapat disimpulkan bahwa penerapan *reliability* secara parsial tidak berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan nasabah lansia di BSI KCP Tulungagung. Dengan demikian H_1 ditolak dan H_0 diterima.

4) Variabel X4 (*Tangible*)

H_0 : *Reliability* tidak mempengaruhi secara parsial terhadap kepuasan nasabah Lansia Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung

H1 : *Reliability* mempengaruhi secara parsial terhadap kepuasan nasabah Lansia Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung

Berdasarkan hasil uji t di atas diperoleh nilai t_{tabel} X1 sebesar 1,882. Karena nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu $2,182 > 1,998$ dan nilai signifikansi kurang dari 0,05 ($0,045 < 0,05$) Maka dapat disimpulkan bahwa penerapan *tangible* secara parsial berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan nasabah lansia di BSI KCP Tulungagung. Dengan demikian H₁ diterima dan H₀ ditolak.

5) Variabel X5 (*Emphaty*)

H0 : *Emphaty* tidak mempengaruhi secara parsial terhadap kepuasan nasabah Lansia Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung

H1 : *Emphaty* mempengaruhi secara parsial terhadap kepuasan nasabah Lansia Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung

Berdasarkan hasil uji t di atas diperoleh nilai t_{tabel} X1 sebesar 3,221. Karena nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu $3,221 > 1,998$ dan nilai signifikansi kurang dari 0,05 ($0,002 < 0,05$) Maka dapat disimpulkan bahwa penerapan *emphaty* secara parsial berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan nasabah lansia di BSI KCP Tulungagung. Dengan demikian H₁ diterima dan H₀ ditolak.

6) Variabel X6 (*Responsiviness*)

H0 : *Responsiviness* tidak mempengaruhi secara parsial terhadap kepuasan nasabah Lansia Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung

H1 : *Responsiviness* mempengaruhi secara parsial terhadap kepuasan nasabah Lansia Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung

Berdasarkan hasil uji t di atas diperoleh nilai t_{tabel} X1 sebesar 1,922. Karena nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu $2,922 > 1,998$ dan nilai signifikansi kurang dari 0,05 ($0,036 < 0,05$) Maka dapat disimpulkan bahwa penerapan *compliance* secara parsial berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan nasabah lansia di BSI KCP Tulungagung. Dengan demikian H₁ diterima dan H₀ ditolak.

b. Uji secara Simultan (Uji F)

Uji f digunakan untuk mengetahui semua variabel independen atau bebas mempunyai pengaruh secara simultan atau bersama-sama terhadap variabel dependen atau terikat. Uji ini dilakukan dengan syarat:

Cara 1: Jika nilai sig $< 0,05$ maka terdapat pengaruh variabel independen secara simultan terhadap variabel dependen.
Jika nilai sig $> 0,05$ maka tidak terdapat pengaruh variabel independen secara simultan terhadap variabel dependen.

Cara 2: Jika nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$ maka terdapat pengaruh variabel independen secara simultan terhadap variabel dependen.

Jika $F_{hitung} < F_{tabel}$ maka tidak terdapat pengaruh variabel independen secara simultan terhadap variabel dependen.

Tabel 4.48
Hasil Uji F

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	401,075	6	66,846	29,263	,000 ^b
	Residual	143,911	63	2,284		
	Total	544,986	69			

a. Dependent Variable: Kepuasan

b. Predictors: (Constant), Responsiviness, Assurance, Reliability, Tangible, Compliance, Emphaty

Sumber: Output SPSS 25, data diolah 2021

Berdasarkan tabel 4.48 (tabel ANOVA), hasil uji F diperoleh nilai signifikansi sebesar 0,000 atau $< 0,05$. Hal ini menyatakan bahwa hipotesis 7 (H7) diterima, yaitu *compliance*, *assurance*, *reability*, *tangibility*, *emphaty*, dan *responsiveness* secara secara simultan atau bersama-sama memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah lansia Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung. (**H1 diterima**)

Atau, dalam tabel tersebut nilai F_{hitung} diperoleh sebesar 29,263. Dan nilai F_{tabel} diketahui sebesar 2,161 ($df_1 = k - 1 = 7 - 1 = 6$ dan $df_2 = n - k - 1 = 70 - 7 - 1 = 62$). Hasil pengujian pada tabel ANOVA diperoleh nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$, sehingga dapat disimpulkan bahwa

compliance, assurance, reability, tangibility, emphaty, dan responsiveness secara secara simultan atau bersama-sama memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah lansia Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung. **(H1 diterima)**

6. Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Uji koefisien determinasi (R^2) digunakan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model variabel independen yang digunakan dalam menjelaskan variasi variabel dependen. Nilai determinasi adalah antara nol (0) dan satu (1). Namun demikian, jika dalam sebuah penelitian R^2 bernilai minus atau negatif (-), maka dapat dikatakan bahwa tidak terdapat pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen.

Selanjutnya, semakin kecil nilai R^2 maka pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen semakin lemah. Sebaliknya, jika nilai R^2 semakin mendekati angka 1, maka pengaruh tersebut semakin kuat. Dalam analisis regresi berganda maka yang digunakan adalah *Adjusted R Square*.

Berikut adalah hasil uji koefisien determinasi:

Tabel 4.49
Hasil Uji Koefisien Determinasi
Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,858 ^a	,736	,711	1,511

a. Predictors: (Constant), Responsiviness, Assurance, Reliability, Tangible, Compliance, Emphaty

Sumber: Output SPSS 25, data diolah 2021

Berdasarkan hasil uji koefisien determinasi pada tabel 4.49, nilai *Adjusted R Square* sebesar 0,711. Jadi pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen adalah 71,1% (diperoleh dari $0,711 \times 100\%$), sedangkan sisanya sebesar 28,9% (diperoleh dari $100\% - 71,1\%$) dipengaruhi variabel lainnya yang tidak dijelaskan dalam model atau analisis ini.