BAB IV

HASIL PENELITIAN

A. Deskripsi Objek Penelitan

1. Gambaran Umum Bank Muamalat Kantor Cabang Kediri

a. Sejarah PT Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri

Penelitian ini mengambil lokasi di PT Bank Muamalat Indonesia Tbk Cabang Utama Kediri yang terletak di Jl. Sultan Hasanudin No. 26 Kelurahan Dandangan, Kecamatan Kota Kediri, Jawa Timur 64122. PT Bank Muamalat Indonesia Tbk Cabang Utama Kediri didirikan pada tanggal 15 Maret 2004. Letak geografis Bank Muamalat Kediri dapat dikatakan strategis, karena letaknya mudah dijangkau dan terdapat pada jalur transportasi umum maupun pribadi.

PT Bank Muamalat Indonesia Tbk (Bank Muamalat Indonesia) memulai perjalanan bisnisnya sebagai bank syariah pertama di Indonesia pada 1 November 1991atau 24 Rabi'us Tsani 1412 H. Bank Muamalat Indonesia digagas oleh Majelis Ulama Indonesia (MUI), Ikatan Cendekiawan Muslim Indonesia (ICMI) dan pengusaha muslim yang kemudian mendapat dukungan dari pemerintah Republik Indonesia. Sejak resmi beroperasi pada 1 Mei 1992 atau 27 Syawal 1412 H, Bank Muamalat Indonesia terus berinovasi dan mengeluarkan produk-produk keuangan syariah seperti Asuransi Syariah (Asuransi Takaful). Dana Pensiun Lembaga Keuangan Muamalat (DPLK Muamalat), dan Multifinance Syariah (Al-Ijarah Indonesia Finance)

yang seluruhnya menjadi terobosan di Indonesia. Selain itu produk Bank Muamalat Indonesia yaitu Shar-e yang diluncurkan pada tahun 2004 juga merupakan tabungan instan pertama di Indonesia. Produk shar-e Gold Debit Visa yang diluncurkan pada tahun 2011 tersebut mendapatkan penghargaan dari Museum Rekor Indonesia (MURI) sebagai kartu Debit Syariah dengan teknologi chip pertama di Indonesia serta layanan e-channel seperti *internet banking*, *mobile banking*, ATM, dan cash management. Seluruh produk-produk tersebut menjadi prionir produk syariah di Indonesia dan menjadi tonggak sejarah penting di industry perbankan syariah.[53]

b. Visi dan Misi PT Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri

1) Visi

Menjadi bank syariah terbaik dan termasuk dalam 10 besar bank di Indonesia dengan eksistensi yang diakui di tingkat regional.

2) Misi

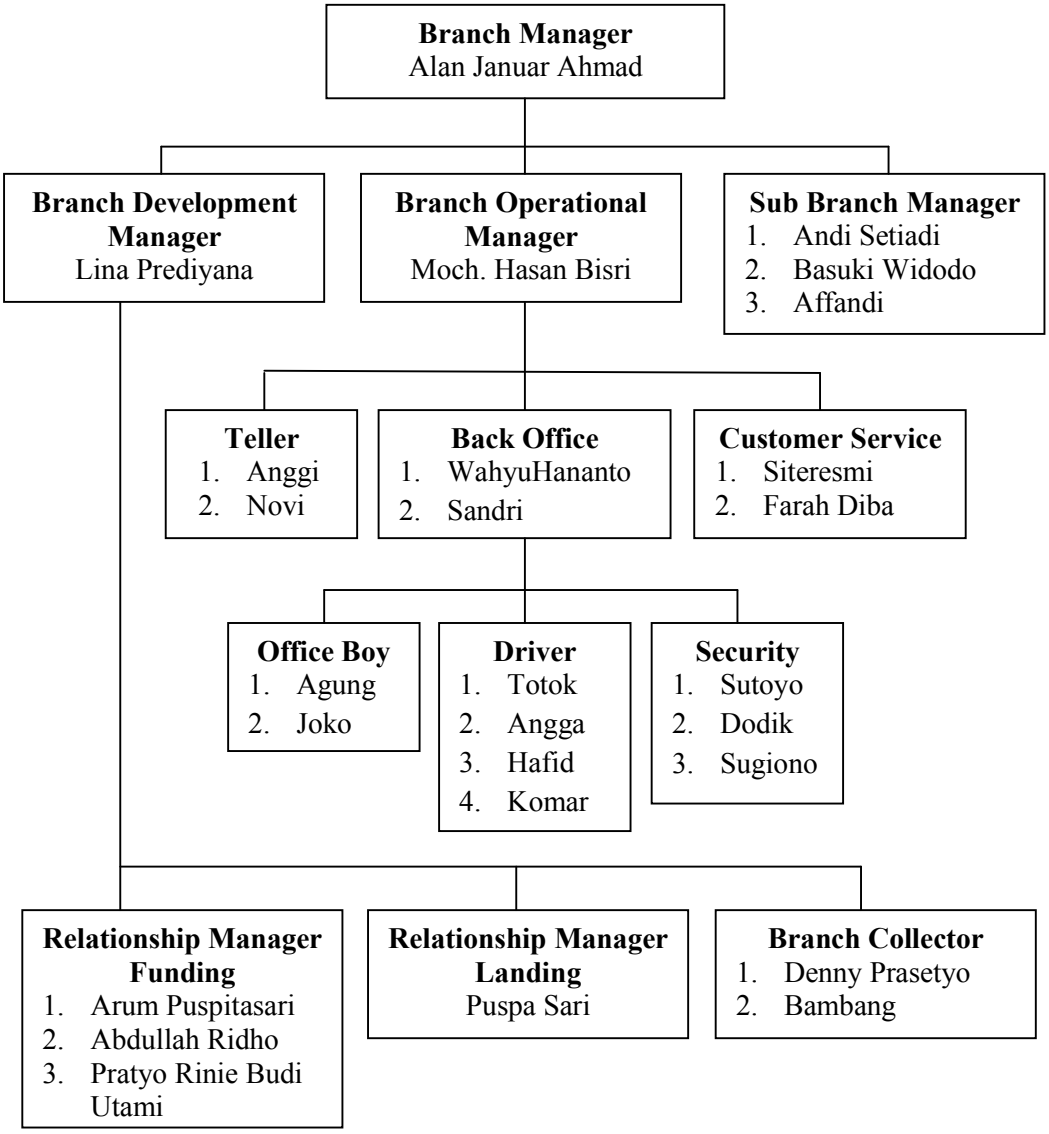
Membangun lembaga keuangan syariah yang unggul berkesinambungan dengan penekanan pada semangat kewirausahaan berdasarkan prinsip kehati-hatian, keunggulan sumber daya manusia yang islami dan professional serta orientasi

[53]https://www.bankmuamalat.co.id/profil-bank-muamalat, di akses pada tanggal 29 Juni 2021 pukul 21:58

investasi yang inovatif, untuk memaksimalkan nilai kepada seluruh pemangku kepentingan.[54]

c. Struktur Organisasi PT Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri

Gambar 4.1
Struktur Organisasi
Bank Muamalat Kantor Cabang Kediri



[54]https://www.bankmuamalat.co.id/visi-misi, di akses pada 29 Juni 2021 pukul 22:05

d. Produk dan Layanan PT Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri

1) Tabungan
    a) Tabungan iB Muamalat Haji dan Umrah
    b) Tabungan iB Muamalat
    c) Tabungan iB Dolar
    d) TabunganKu
    e) Tabungan iB Muamalat Rencana
    f) Tabungan iB Prima
    g) Tabungan iB Sahabat
    h) Tabungan iB SimPel
2) Giro
    a) Giro iB Muamalat Attijary
    b) Giro iB Muamalat Ultima
3) Deposito
    a) Deposito Mudharabah iB Muamalat
4) Kartu Share-E Debit
    a) Kartu Share-E Debit Gold
    b) Kartu Share-E Debit Reguler
    c) Kartu Share-E Debit Arsenal
5) Pembiayaan
    a) KPR iB Muamalat
    b) Pembiayaan iB Muamalat Pensiun

c) Pembiayaan iB Muamalat Multiguna

B. Deskripsi Data

Data penelitian dikumpulkan dengan cara membagikan kuisioner kepada responden di Bank Muamalat Kantor Cabang Kediri. Dengan membagikan kuisioner tersebut, data yang dibutuhkan mudah terpenuhi. Sebelum melakukan analisis, akan dijelaskan terlebih dahulu mengenai data-data responden yang digunakan sebagai sampel penelitian.

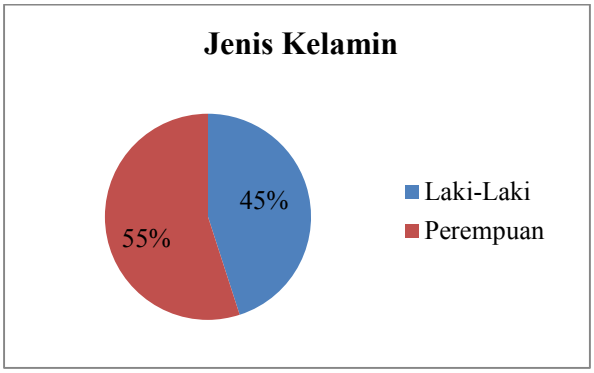
1. Deskripsi Karakter Responden

Data deskriptif digunakan untuk menggambarkan keadaan atau kondisi responden yang dapat memberikan informasi tambahan untuk memahami hasil-hasil penelitian. Penyajian data deskriptif pada penelitian ini bertujuan agar dapat dilihat dari profil data penelitian tersebut dan hubungan antar variabel yang digunakan dalam penelitian. Dalam hal ini peneliti membagi karakteristik responden menjadi 5 bagian yaitu :

a. Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin.
b. Karakteristik responden berdasarkan usia.
c. Karakteristik responden berdasarkan pendidikan terakhir.
d. Karakteristik responden berdasarkan pekerjaan.
e. Karakteristik responden berdasarkan pendapatan.

Adapun data mengenai jenis kelamin responden nasabah pada Bank Muamalat Kantor Cabang Kediri adalah sebagai berikut :

Gambar 4.2
Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin
Bank Muamalat Kantor Cabang Kediri



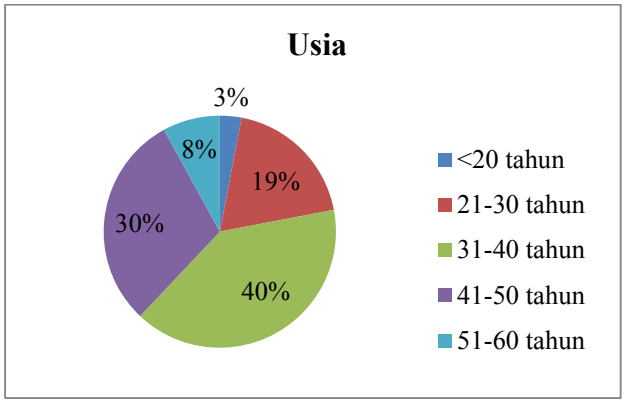
Sumber: Data Penelitian yang diolah, 2021

Berdasarkan Gambar 4.2 diatas, maka dapat diketahui bahwa jenis kelamin responden pada Bank Muamalat Kantor Cabang Kediri yang diambil sebagai responden penelitian. Menunjukkan bahwa mayoritas responden adalah perempuan yaitu sebanyak 55% atau 55 responden, sedangkan sisanya yaitu berjenis kelamin laki-laki sebanyak 45% atau 45 responden.

Mnenunjukkan bahwa sebagian besar nasabah di Bank Muamalat Kantor Cabang Kediri yang diambil sebagai responden lebih banyak yang berjenis kelamin perempuan. Peneliti lebih banyak mendapatkan responden berjenis kelamin perempuan sebab responden yang data pada Bank Muamalat memang kebanyakan berjenis kelamin perempuan.

Adapun data mengenai usia responden nasabah pada Bank Muamalat Kantor Cabang Kediri adalah sebagai berikut:

Gambar 4.3
Karakteristik Responden Berdasarkan Usia
Bank Muamalat Kantor Cabang Kediri

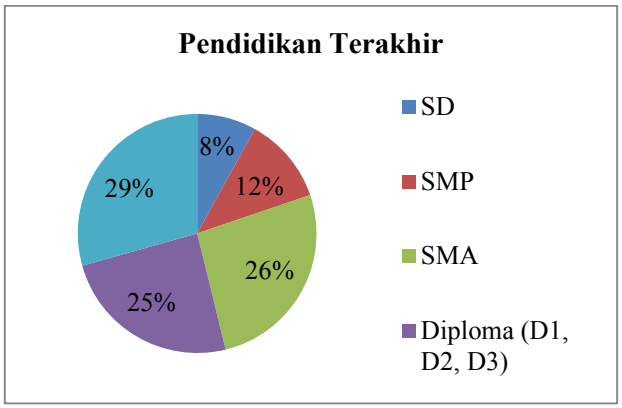


Sumber: Data Penelitian yang diolah 2021

Berdasarkan Gambar 4.3 diatas, maka diketahui bahwa usia responden pada Bank Muamalat Kantor Cabang Kediri yang diambil sebagai responden penelitian. Menunjukkan bahwa usia 31-40 tahun yaitu sebanyak 40% atau 40 responden, sedangkan sisanya yaitu usia <20 tahun sebanyak 3% atau 3 responden, usia 21-30 tahun terdapat 19% atau 19 responden,usia 41-50 tahun 30% atau 30 responden, dan usia 51-60 tahun terdapat sebanyak 8% atau 8 responden.

Adapun data mengenai pekerjaan responden nasabah pada Bank Muamalat Kantor Cabang Kediri adalah sebagai berikut:

Gambar 4.4
Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir
Bank Muamalat Kantor Cabang Kediri

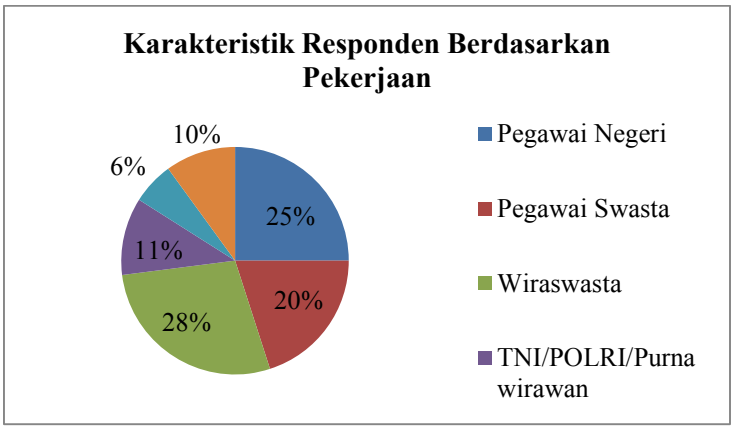


Sumber: Data Penelitian yang diolah, 2021

Berdasarkan Gambar 4.4 diatas, maka dapat diketahui bahwa pendidikan terakhir responden pada Bank Muamalat Kantor Cabang Kediri yang diambil sebagai responden penelitian. Menunjukkan bahwa pendidikan terakhir SD yaitu sebesar 8% atau 6 responden, pendidikan terakhir SMP yaitu sebesar 12% atau 12 responden, pendidikan terakhir SMA yaitu sebesar 26% atau 27 responden, pendidikan terakhir Diploma (D1, D2, D3) yaitu sebesar 25% atau 25 responden, dan pendidikan terakhir Sarjana (S1, S2, S3) yaitu sebesar 29% atau 30 responden.

Adapun data mengenai pendidikan terakhir responden nasabah pada Bank Muamalat Kantor Cabang Kediri adalah sebagai berikut:

Gambar 4.5
Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan
Bank Muamalat Kantor Cabang Kediri



Sumber: Data Penelitian yang diolah, 2021

Berdasarkan Gambar 4.5 diatas maka dapat diketahui bahwa pekerjaan responden pada Bank Muamalat Kantor Cabang Kediri yang diambil sebagai responden penelitian. Menunjukkan bahwa pegawai negeri sebanyak 25% atau 25 responden, pegawai swasta sebanyak 20% atau 20 responden, wiraswata 28% atau 28 responden, TNI/POLRI/Purnawirawan sebanyak 11% atau 11 responden, ibu rumah tangga sebanyak 6% atau 6 orang, petani sebanyak 10% atau 10 responden.

2. Deskripsi Variabel

Dalam penelitian ini variabel yang digunakan adalah kualitas produk, etika *frontliner*, layanan *automatic teller machine* sebagai variabel independen (bebas) dan kepuasan nasabah sebagai variabel dependen (terikat). Dari empat variabel tersebut disusunlah angket penelitian dan

disebarkan kepada responden yang terdiri dari 22 pertanyaan yang telah dibagi menjadi empat kategori yaitu:

1. 8 pertanyaan digunakan untuk mengetahui tentang etika *frontliner* (X_2)
2. 8 pertanyaan digunakan untuk mengetahui tentang*automatic teller machine* (X_3)
3. 6 pertanyaan digunakan untuk mengetahui tentang kepuasan nasabah (Y)

Adapun hasil yang diperoleh dari jawaban responden dari Bank Muamalat Kantor Cabang Kediri sebagaimana akan dipaparkan dibawah ini:

a. Variabel Etika *Frontliner* (X_1)

Variabel Etika *Frontliner* dalam penelitian ini dibagi menjadi 8 indikator dan 8 item pernyataan. Adapun jawaban responden pada variabel etika *fontliner* yang terdapat dalam item pernyataan dalam tabel sebagai berikut :

Tabel 4.1
Frekuensi Jawaban Angket Variabel Etika *Frontliner* (X_1)
Bank Muamalat Kantor Cabang Kediri

Kategori	Skor	Banyak Jawaban Responden								Total	%
		$X_{1.1}$	$X_{1.2}$	$X_{1.3}$	$X_{1.4}$	$X_{1.5}$	$X_{1.6}$	$X_{1.7}$	$X_{1.8}$		
SS	5	40	55	54	63	51	48	61	41	413	50,86%
S	4	60	45	36	37	49	52	39	39	357	43, 96%
RR	3	0	0	10	0	0	0	9	20	42	5,17%
TS	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
STS	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%

Sumber: Data penelitian yang diolah, 2021

Dari tabel 4.1 di atas diketahui dari 100 responden, jumlah responden berdasarkan dari pernyataan pertama ($X_{1.1}$) yaitu total responden yang memilih SS (Sangat Setuju) 40 orang, total responden yang memilih S (Setuju) 60 orang dan tidak ada responden yang memilih RR (Ragu-Ragu), TS (Tidak Setuju), STS (Sangat Tidak Setuju).

Dari tabel 4.1 di atas diketahui dari 100 responden, jumlah responden berdasarkan dari pernyataan kedua ($X_{1.2}$) yaitu total responden yang memilih SS (Sangat Setuju) 55 orang, total responden yang memilih S (Setuju) 45 orang dan tidak ada responden yang memilih RR (Ragu-Ragu), TS (Tidak Setuju), STS (Sangat Tidak Setuju).

Dari tabel 4.1 di atas diketahui dari 100 responden, jumlah responden berdasarkan dari pernyataan ketiga ($X_{1.3}$) yaitu total responden yang memilih SS (Sangat Setuju) 54 orang, total responden yang memilih S (Setuju) 36 orang, memilih RR (Ragu-Ragu) 10 orang dan tidak ada responden yang TS (Tidak Setuju), STS (Sangat Tidak Setuju).

Dari tabel 4.1 di atas diketahui dari 100 responden, jumlah responden berdasarkan dari pernyataan keempat ($X_{1.4}$) yaitu total responden yang memilih SS (Sangat Setuju) 63 orang, total responden yang memilih S (Setuju) 37 orangdan tidak ada responden yang

memilihRR (Ragu-Ragu), TS (Tidak Setuju), STS (Sangat Tidak Setuju).

Dari tabel 4.1 di atas diketahui dari 100 responden, jumlah responden berdasarkan dari pernyataan kelima ($X_{1.5}$) yaitu total responden yang memilih SS (Sangat Setuju) 51 orang, total responden yang memilih S (Setuju) 49 orang dan tidak ada responden yang memilih RR (Ragu-Ragu), TS (Tidak Setuju), STS (Sangat Tidak Setuju).

Dari tabel 4.1 di atas diketahui dari 100 responden, jumlah responden berdasarkan dari pernyataan keenam ($X_{1.6}$) yaitu total responden yang memilih SS (Sangat Setuju) 48 orang, total responden yang memilih S (Setuju) 52 orang dan tidak ada responden yang memilih RR (Ragu-Ragu), TS (Tidak Setuju), STS (Sangat Tidak Setuju).

Dari tabel 4.1 di atas diketahui dari 100 responden, jumlah responden berdasarkan dari pernyataan ketujuh ($X_{1.7}$) yaitu total responden yang memilih SS (Sangat Setuju) 61 orang, total responden yang memilih S (Setuju) 39 orangdan tidak ada responden yang memilih RR (Ragu-Ragu), TS (Tidak Setuju), STS (Sangat Tidak Setuju).

Dari tabel 4.1 di atas diketahui dari 100 responden, jumlah responden berdasarkan dari pernyataan kedelapan ($X_{1.8}$) yaitu total responden yang memilih SS (Sangat Setuju) 41 orang, total responden

yang memilih S (Setuju) 39 orang, yang memilih RR (Ragu-Ragu) 20 orang dan tidak ada responden yang memilih TS (Tidak Setuju), STS (Sangat Tidak Setuju).

b. Variabel *Automatic Teller Machine* (X_2)

Variabel *Automatic Teller Machine* dalam penelitian ini dibagi menjadi 8 indikator dan 8 item pernyataan. Adapun jawaban responden pada variabel *automatic teller machine* yang terdapat dalam item pernyataan dalam tabel sebagai berikut :

Tabel 4.2
Frekuensi Jawaban Angket Variabel Layanan *Automatic Teller Machine* (X_3)
Bank Muamalat Kantor Cabang Kediri

Kategori	Skor	Banyak Jawaban Responden								Total	%
		$X_{2.1}$	$X_{2.2}$	$X_{2.3}$	$X_{2.4}$	$X_{2.5}$	$X_{2.6}$	$X_{2.7}$	$X_{2.8}$		
SS	5	47	48	51	52	42	38	56	35	369	46,12%
S	4	53	52	45	38	58	62	39	57	404	50,5%
RR	3	0	0	4	10	0	0	5	8	27	3,37%
TS	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
STS	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%

Sumber: Data penelitian yang diolah, 2021

Dari tabel 4.2 di atas diketahui dari 100 responden, jumlah responden berdasarkan dari pernyataan pertama ($X_{2.1}$) yaitu total responden yang memilih SS (Sangat Setuju) 47 orang, total responden yang memilih S (Setuju) 53 orang dan tidak ada responden yang memilih RR (Ragu-Ragu), TS (Tidak Setuju), STS (Sangat Tidak Setuju).

Dari tabel 4.2 di atas diketahui dari 100 responden, jumlah responden berdasarkan dari pernyataan kedua ($X_{2.2}$) yaitu total

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

Dari tabel 4.2 di atas diketahui dari 100 responden, jumlah responden berdasarkan dari pernyataan ketiga ($X_{2.3}$) yaitu total responden yang memilih SS (Sangat Setuju) 51 orang, total responden yang memilih S (Setuju) 45 orang, yang memilih RR (Ragu-Ragu) 4 orang dan tidak ada responden yang memilih TS (Tidak Setuju), STS (Sangat Tidak Setuju).

Dari tabel 4.2 di atas diketahui dari 100 responden, jumlah responden berdasarkan dari pernyataan keempat ($X_{2.4}$) yaitu total responden yang memilih SS (Sangat Setuju) 52 orang, total responden yang memilih S (Setuju) 38 orang, yang memilih RR (Ragu-Ragu) 10 orang dan tidak ada responden yang memilih TS (Tidak Setuju), STS (Sangat Tidak Setuju).

Dari tabel 4.2 di atas diketahui dari 100 responden, jumlah responden berdasarkan dari pernyataan kelima ($X_{2.5}$) yaitu total responden yang memilih SS (Sangat Setuju) 42 orang, total responden yang memilih S (Setuju) 58 orangtidak ada responden yang memilih RR (Ragu-Ragu), TS (Tidak Setuju), STS (Sangat Tidak Setuju).

Dari tabel 4.2 di atas diketahui dari 100 responden, jumlah responden berdasarkan dari pernyataan keenam ($X_{2.6}$) yaitu total responden yang memilih SS (Sangat Setuju) 38 orang, total responden yang memilih S (Setuju) 62 orang dan tidak ada responden yang memilih RR (Ragu-Ragu), TS (Tidak Setuju), STS (Sangat Tidak Setuju).

Dari tabel 4.2 di atas diketahui dari 100 responden, jumlah responden berdasarkan dari pernyataan ketujuh ($X_{2.7}$) dan pernyataan kedelapan ($X_{3.8}$)yaitu total responden yang memilih SS (Sangat Setuju) 56 orang, total responden yang memilih S (Setuju) 39 orang, total responden yang memilih RR (Ragu-Ragu) 5 orang dan tidak ada responden yang memilih TS (Tidak Setuju), STS (Sangat Tidak Setuju).

Dari tabel 4.2 di atas diketahui dari 100 responden, jumlah responden berdasarkan dari pernyataan ketujuh ($X_{2.8}$) dan pernyataan kedelapan ($X_{3.8}$)yaitu total responden yang memilih SS (Sangat Setuju) 35 orang, total responden yang memilih S (Setuju) 57 orang, total responden yang memilih RR (Ragu-Ragu) 8 orang dan tidak ada responden yang memilih TS (Tidak Setuju), STS (Sangat Tidak Setuju).

c. Variabel Kepuasan Nasabah (Y)

Variabel Kepuasan Nasabah dalam penelitian ini dibagi menjadi 6 indikator dan 6 item pernyataan. Adapun jawaban responden pada variabel kepuasan nasabah yang terdapat dalam item pernyataan dalam tabel sebagai berikut :

Tabel 4.3
Frekuensi Jawaban Angket Variabel Kepuasan Nasabah (Y)
Bank Muamalat Kantor Cabang Kediri

Kategori	Skor	Banyaknya Jawaban Responden						Total	%
		Y_1	Y_2	Y_3	Y_4	Y_5	Y_6		
SS	5	27	22	31	50	55	36	221	36,8%
S	4	70	78	69	50	45	58	370	61,7%
RR	3	3	0	0	0	0	6	9	1,5%
TS	2	0	0	0	0	0	0	0	0%
STS	1	0	0	0	0	0	0	0	0%

Sumber: Data penelitian yang diolah, 2021

Dari tabel 4.3 di atas diketahui dari 100 responden, jumlah responden berdasarkan dari pernyataanpertama (Y_1) yaitu total responden yang memilih SS (Sangat Setuju) 27 orang, total responden yang memilih S (Setuju) 70 orang, total responden yang memilih RR (Ragu-Ragu) 3 orang dan tidak ada responden yang memilih TS (Tidak Setuju), STS (Sangat Tidak Setuju).

Dari tabel 4.3 di atas diketahui dari 100 responden, jumlah responden berdasarkan dari pernyataan kedua (Y_2) yaitu total responden yang memilih SS (Sangat Setuju) 22 orang, total responden yang memilih S (Setuju) 78 orang, dan tidak ada responden yang memilih RR (Ragu-Ragu), TS (Tidak Setuju), STS (Sangat Tidak Setuju).

Dari tabel 4.3 di atas diketahui dari 100 responden, jumlah responden berdasarkan dari pernyataan ketiga (Y_3) yaitu total responden yang memilih SS (Sangat Setuju) 31 orang, total responden yang memilih S (Setuju) 69 orang, dan tidak ada responden yang memilih RR (Ragu-Ragu), TS (Tidak Setuju), STS (Sangat Tidak Setuju).

Dari tabel 4.3 di atas diketahui dari 100 responden, jumlah responden berdasarkan dari pernyataan keempat (Y_4) yaitu total responden yang memilih SS (Sangat Setuju) 50 orang, total responden yang memilih S (Setuju) 50 orang, dan tidak ada responden yang memilih RR (Ragu-Ragu), TS (Tidak Setuju), STS (Sangat Tidak Setuju).

Dari tabel 4.3 di atas diketahui dari 100 responden, jumlah responden berdasarkan dari pernyataan kelima (Y_5) yaitu total responden yang memilih SS (Sangat Setuju) 55 orang, total responden yang memilih S (Setuju) 45 orang, dan tidak ada responden yang memilih RR (Ragu-Ragu), TS (Tidak Setuju), STS (Sangat Tidak Setuju).

Dari tabel 4.3 di atas diketahui dari 100 responden, jumlah responden berdasarkan dari pernyataan keenam (Y_6) yaitu total responden yang memilih SS (Sangat Setuju) 36 orang, total responden yang memilih S (Setuju) 58 orang, total responden yang memilih RR (Ragu-Ragu) 6 orang dan tidak ada responden yang memilih TS (Tidak Setuju), STS (Sangat Tidak Setuju).

3. Hasil Statistik Deskriptif

Berdasarkan hasil analisis statistik deskriptif dapat diketahui besarnya nilai Etika *Frontliner, Automatic Teller Machine*, dan Kepuasan Nasabah pada Bank Muamalat Kantor Cabang Kediri adalah sebagai berikut:

Tabel 4.4
Hasil Statistik Deskriptif

	N	Min	Max	Mean	Std. Deviation
Etika *Frontliner*	100	30	40	35,82	2,765
Automatic Teller Machiner	100	30	40	35,41	3,095
Kepuasan Nasabah	100	23	30	26,12	2,413
Valid N	100				

Sumber: Data primer penelitian yang diolah, 2021

Berdasarkan dari Tabel 4.4 diketahui bahwa nilai rata-rata etika *frontliner* sebesar 35,82 nilai tertinggi sebesar 40 dan nilai terendah sebesar 30, nilai standar deviasinya 2,765. Untuk variabel*automatic teller machine* mempunyai nilai rata-rata 35,41 nilai tertingginya sebesar 40 dan nilai terendahnya sebesar 30, nilai standar deviasinya sebesar 3,095. Untuk variabel kepuasan nasabahmempunyai nilai rata-rata 26,12 nilai tertingginya sebesar 30 dan nilai terendahnya sebesar 23, dan nilai standar deviasinya sebesar 2,413.

C. Pengujian Data pada PT Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri

Pengujian ini didasarkan pada data kuisioner yang disebarkan kepada responden di Bank Muamalat Kantor Cabang Kediri sehingga dapat dilakukan analisis atas data yang diperoleh, yaitu analisis variabel-variabel independen berupa etika *frontliner*, layanan *automatic teller machine* dengan variabel

dependen yaitu kepuasan nasabah. Dengan demikian analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

a. Uji Validitas

Uji Validitas merupakan pengujian yang dilakukan pada setiap item soal dan seluruh variabel untuk mengetahui valid atau tidaknya butiran instrument. Untuk menguji validitas instrumen, peneliti menggunakan analisis dengan aplikasi SPSS 16.0. Berikut hasil pengujian validitas untuk tingkat validitas dilakukan uji signifikansi dengan membandingkan nilai r_{hitung} dengan r_{tabel}. Untuk *degree of freedom* dengan rumus (df) = n – 2, dimana n = jumlah sampel. Pada penelitian ini peneliti mengambil jumlah 100 responden. Dari jumlah responden tersebut besarnya df dapat dihitung dengan df = 100 – 2 maka diperoleh df = 98 dengan taraf signifikan (α) 5% atau 0,05 kemudian didapat r tabel yaitu 0,1966. Jika r_{hitung} lebih besar dari r_{tabel} dan nilai r positif maka butir pernyataan tersebut dikatakan valid.

Berikut ini merupakan hasil dari uji validitas pada Bank Muamalat Kantor Cabang Kediri:

Tabel 4.5
Hasil Uji Validitas
Bank Muamalat Kantor Cabang Kediri

Variabel	Butir Pertanyaan	r hitung	r tabel	Sig.
Etika *Frontliner*(X_1)	$X_{1.1}$	0,432	0,1966	0,000
	$X_{1.2}$	0,650	0,1966	0,000
	$X_{1.3}$	0,886	0,1966	0,000
	$X_{1.4}$	0,658	0,1966	0,000

	$X_{1.5}$	0,532	0,1966	0,000
	$X_{1.6}$	0,543	0,1966	0,000
	$X_{1.7}$	0,611	0,1966	0,000
	$X_{1.8}$	0,632	0,1966	0,000
Automatic Teller Machine (X_2)	$X_{2.1}$	0,538	0,1966	0,000
	$X_{2.2}$	0,743	0,1966	0,000
	$X_{2.3}$	0,802	0,1966	0,000
	$X_{2.4}$	0,774	0,1966	0,000
	$X_{2.5}$	0,663	0,1966	0,000
	$X_{2.6}$	0,705	0,1966	0,000
	$X_{2.7}$	0,714	0,1966	0,000
	$X_{2.8}$	0,630	0,1966	0,000
Kepuasan Nasabah (Y)	Y_1	0,796	0,1966	0,000
	Y_2	0,858	0,1966	0,000
	Y_3	0,903	0,1966	0,000
	Y_4	0,775	0,1966	0,000
	Y_5	0,790	0,1966	0,000
	Y_6	0,793	0,1966	0,000

Sumber: Data Primer Penelitian yang diolah, 2021

Berdasarkan hasil analisis yang ditujukkan pada Tabel 4.6,pada uji validitas diatas terlihat bahwa semua butir pernyataan istrumenetika *frontliner*, *automatic teller machine*dan kepuasan nasabah dapat dikatakan valid. Karena semua instrumen pada tabel diatas mempunyai r_{hitung}lebih besar dari r_{tabel}yang didapat dari jumlah sampel 100 dengan taraf signifikasi 5% diperoleh nilai 0,1966. Sehingga dapat disimpulkan bahwa semua instrmen variabel etika *frontliner*, layanan *automatic teller machine* dan kepuasan nasabah yang digunakan dalam penelitian ini adalah valid.

b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas instrumen adalah hasil pengukuran yang dapat dipercaya. Reliabilitas instrumen diperlukan untuk mendapatkan data sesuai dengan tujuan pengukuran. Untuk mencapai ha tersebut, maka

dilakukan uji reliabilitas dengan menggunakan metode *Alpha Cronbach's*diukur berdasarkan skala *Alpha Cronbach's*. Suatu variabel dikatakan reliable jika memiliki *Cronbach'sAlpha*>0,60.

Hasil dari uji reliabilitas pada Bank Muamalat Kantor Cabang Kediri adalah sebagai berikut :

Tabel 4.6
Hasil Uji Realibilitas
Bank Muamalat Kantor Cabang Kediri

Variabel	*Cronbach's Alpha*
Etika *Frontliner*	0,773
Automatic Teller Machine	0,849
Kepuasan Nasabah	0,902

Sumber: Data Primer Penelitian yang diolah, 2021

Berdasarkan hasil uji pada Tabel 4.6 dapat diketahui bahwa nilai *Cronbach Alpha*etika *frontliner* (X_1) sebesar 0,773> 0,60, nilai *Cronbach Alphaautomatic teller machine* (X_2) sebesar 0,849> 0,60, nilai *Cronbach Alpha*kepuasan nasabah (Y) sebesar 0,902> 0,60. Sehingga dapat disimpulkan bahwa masing-masing dari variabel memiliki nilai *Cronbach's Alpha*> 0,60 sehingga dapat dikatakan reliable.

2. Uji Multikolinearitas

Uji multikoliniearitas adalah uji asumsi klasik yang digunakan untuk analisis regresi yang terdiri dari dua atau lebih variabel dimana akan diukur tingkat hubungan atau pengaruh antar variabel dimana akan diukur tingkat hubungan atau pengaru antar variabel melalui besaran koefisien korelasi. Hasil dari uji mutikoliniearitas yang sering digunakan dalam SPSS dapat dilihat melalui nilai *Variance InflationFactors* (VIF) dan

tolerance. Hal tersebut dilihat dari hasil *tolerance value* dan VIF sebagai berikut:

a. Jika nilai *tolerance*> 0,10 dan VIF < 10 maka tidak terjadi multikoliniearitas.
b. Jika nilai *tolerance*< 0,10 dan VIF > 10 maka terjadi multikoliniearitas.

Berikut merupakan hasil dari uji multikolinearitas seperti tabel dibawah ini :

Tabel 4.7
Hasil Uji Multikolinearitas
Bank Muamalat Kantor Cabang Kediri

Variabel	*Tolerance*	VIF
Etika *Frontliner*	0,799	1,251
Automatic Teller Machine	0,799	1,251

Sumber: Data Primer Penelitian yang diolah, 2021

Berdasarkan hasi uji multikolinearitas pada Tabel 4.7 nilai *Tolerance* pada setiap variabel >0,10 dan nilai VIF pada setiap variabel <10. Sehingga dapat dinyatakan bahwa data dari masing-masing variabel tersebut terbebas dari multikoliniearitas, karena masing-masing variabel nilai *tolerance*>0,10 dan VIF < 10.

3. Analisis Regresi Berganda

a. Pembentukan Model

Langkah selanjutnya yaitu melakukan uji regresi untuk mengetahui besarnya pengaruh antar variabel etika *frontliner* dan

automatic teller machine terhadap kepuasan nasabah pada Bank Muamalat Kantor Cabang Kediri.

Analisis regresi linier berganda adalah hubungan secara linier antara dua atau lebih variabel independen dan variabel dependen. Hasil dari analisis regresi berganda dapat diketahui sebagai berikut :

Tabel 4.8
Uji Regresi Linier Berganda
Bank Muamalat Kantor Cabang Kediri

Model	Nilai Koefisien Parameter
Konstan	14,861
Etika *Frontliner*(X_1)	0,473
Layanan *Automatic Teller Machine* (X_2)	-0,161

Sumber: Data Primer Penelitian yang diolah, 2021

Berdasarkan Tabel 4.8 maka dapat digambarkan bahwa model yang dibentuk adalah sebagai berikut :

Dalam penelitian ini menggunakan satu variabel terikat (Y) dan dua variabel bebas (X), maka dari hasil uji SPSS di atas menggunakan metode regresi linier dengan tiga variabel bebas dengan rumus :

$$\mathbf{Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + e}$$

Dimana :

Y : Kepuasan Nasabah

X_1 : Etika *Frontliner*

X_2 : *Automatic Teller Machine*

Maka jika ditulis memperoleh hasil persamaan regresinya adalah sebagai berikut :

$$\mathbf{Y = 14{,}861 + 0{,}473X_1 - 0{,}161X_2 + \mathit{e}}$$

Dari persamaan diatas dapat dijelaskan sebagai berikut :

1) Berdasarkan hasil nilai konstanta di atas mempunyai nilai sebesar 14,861 menyatakan bahwa apabila variabel Etika *Frontliner* (X_1) dan*Automatic Teller Machine* (X_2) dalam keadaan konstan (tetap) maka nilai Kepuasan Nasabah (Y) bertambah sebesar 14,861.
2) Koefisien regresi X_1sebesar 0,473 menyatakan bahwa setiappenambahan 1 kesatuan nilai pada variabel Etika *Frontliner* akan meningkatkan nilai pada variabel Kepuasan Nasabah di Bank Muamalat Kantor Cabang Kediri sebesar 0,473 dengan asumsi nilai variabel lain tetap. Artinya semakin baik tingkat Etika *Frontliner* maka akan meningkatkan Kepuasan Nasabah di Bank Muamalat Kantor Cabang Kediri. Dan sebaliknya jika variabel Kualitas Produk mengalami penurunan 1 kesatuan maka tingkat Kepuasan Nasabah di Bank Muamalat Kantor Cabang Kediri juga akan mengalami penurunan sebesar 0,473. Sehingga, variabel independen etika *frontliner* dan variabel dependen kepuasan nasabah terjadi hubungan positif.
3) Koefisien regresi X_2 sebesar -0,161menyatakan bahwa setiappenambahan 1 kesatuan nilai pada variabel *automatic teller*

machine akan menurunkan nilai pada kepuasan nasabah di Bank Muamalat Kantor Cabang Kediri sebesar -0,161 dengan asumsi nilai variabel lain tetap. Dan sebaliknya jika variabel *automatic teller machine* mengalami penurunan 1 kesatuan maka akan meningkatkan nilai kepuasan nasabah di Bank Muamalat Kantor Cabang Kediri juga sebesar-0,161.

b. Kebaikan Model

Uji koefisien determinasi (R^2) dilakukan untuk mengetahui seberapa besar prosentase pengaruh dari variabel independen terhadap variabel dependen. Nilai koefisien determinasi diantara 0 sampai 1, dimana semakin mendekati angka 1 (satu) nilai koefisien determinasi maka pengaruh etika *frontliner* (X_1) dan *automatic teller machine* (X_2) terhadap kepuasan nasabah (Y) semakin kuat. Dan sebaliknya, semakin mendekati 0 (nol) nilai koefisien determinasi maka pengaruh nilai etika *frontliner* (X_1) dan *automatic teller machine* (X_2) terhadap kepuasan nasabah (Y) semakin lemah.

Hasil dari uji koefisien deterinasi (R^2) dapat dilihat pada tabel *modal summary* sebagai berikut :

Tabel 4.9
Hasil Uji Koefisien Determinasi
Bank Muamalat Kantor Cabang Kediri

Model	R^2
Regresi	0,221

Sumber: Data Primer Penelitian yang diolah, 2021

Berdasarkan Tabel 4.9 diketahui nilai model summary koefisien determinasi (*R Square*) yaitu menunjukkan nilai sebesar 0,221 artinya hal ini berarti korelasi atau hubungan antara variabeletika *frontliner* (X_1) dan *automatic teller machine* (X_2) mempengaruhi kepuasan nasabah di Bank Muamalat Kantor Cabang Kediri sebesar 22,1%. Sedangkan sisanya sebesar 77,9% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak digunakan dalam penelitian ini.

4. Uji Hipotesis

a. Uji Serentak (Uji F)

Uji F digunakan guna menguji keseluruhan pengaruh yang signifikan antara etika *frontliner*dan *automatic teller machine* terhadap kepuasan nasabah di Bank Muamalat Kantor Cabang Kediri secara bersama-sama (simultan) dengan prosedur sebagai berikut:

H_0 : Tidak ada pengaruh signifikan dari variabel bebas terhadap variabel terikat.

H_1 : Terdapat pengaruh signifikan dari variabel bebas terhadap variabel terikat.

Dalam pengambilan keputusan uji F menggunakan criteria tingkat signifikan sebagai berikut:

1) Jika F hitung > F tabel, maka H_0 ditolak dan H_a diterima.
2) Jika F hitung < F tabel, maka H_0 diterima dan H_a ditolak.

dan

1) Jika sig. > α (0,05) maka H_0 diterima dan H_a ditolak.

2) Jika sig. < α (0,05) maka H_0 ditolak dan H_a diterima.

Berikut hasil pengolahan dengan program SPSS maka didapat hasil uji F-Hitung yang hasilnya dapat dilihat sebagai berikut:

Tabel 4.10
Hasil Uji Serentak (Uji F)
Bank Muamalat Kantor Cabang Kediri

F-hitung	F-tabel	Sig.
15,013	2,309	0,000

Sumber: Data Primer Penelitian yang diolah, 2021

Dari tabel 4.11 maka diperoleh hasil pengolahan sebagai berikut :

H_0 = Tidak ada pengaruh signifikan antara etika *frontliner* dan *automatic teller machine* terhadap kepuasan nasabah di Bank Muamalat Kantor Cabang Kediri.

H_1 = Ada pengaruh signifikan antara etika *frontliner* dan*automatic teller machine* terhadap kepuasan nasabah di Bank Muamalat Kantor Cabang Kediri.

Berdasarkan tabel 4.10 diatas diketahui bahwa nilai F-hitung sebesar 15,013 dengan nilai signifikansi 0,000. Diketahui nilai F_{tabel}sebesar 2,309 dengan taraf signifikan sebesar 5%. Dari rumus $F_{hitung} > F_{tabel}$maka (15,013 > 2,309) dan nilai sig (0,000) lebih kecil dari taraf signifikansi (0,000 < 0,05). Hasil uji statistik menunjukkan bahwa

variabel etika *frontliner* dan*automatic teller machine* secara simultan atau bersama-sama mempunyai pengaruh terhadap variabel kepuasan nasabah di Bank Muamalat Kantor Cabang Kediri.

Hasil tersebut menunjukkan hipotesis "Etika *Frontliner* dan*Automatic Teller Machine* secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Nasabah di Bank Muamalat Kantor Cabang Kediri" telah teruji.

b. Uji Parsial (Uji T)

Uji T adalah uji yang digunakan untuk menguji apakah variabel independen berpengaruh secara parsial terhadap variabel dependen apakah pengaruhnya signifikan atau tidak. Adapun prosedurnya adalah sebagai berikut:

H_0 : Artinya tidak ada pengaruh signifikan dari variabel bebas terhadap variabel terikat.

H_a : Artinya terdapat pengaruh signifikan dari variabel bebas terhadap variabel terikat.

Dalam pengambilan keputusan ditentukan dengan criteria sebagai berikut:

1) Jika t hitung > t tabel maka H_0 ditolak dan H_a diterima.
2) Jika t hitung < t tabel maka H_0 diterima dan H_a ditolak.

Dan

1) Jika tingkat signifikansi < 0,05 maka H_0 ditolak dan H_a diterima.
2) Jika tingkat signifikansi > 0,05 maka H_0 diterima dan H_a ditolak.

Untuk mengatahui besarnya masing-masing variabel independen secara parsial (individu) terhadap variabel dependen dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 4.11
Hasil Uji Parsial (Uji T)
Bank Muamalat Kantor Cabang Kediri

Variabel	t-hitung	t-tabel	Sig.
Etik *Frontliner*	5,464	1,98498	0,000
Automatic Teller Machine	-2,078	1,98498	0,000

Sumber: Data Primer Penelitian yang diolah, 2021

Diketahui untuk mencari nilai t_{tabel} dengan rumus df = n-k-1, maka nilai df = 100-3-1 = 96, dengan signifikansi 5% diperoleh nilai t_{tabel}adalah sebesar 1,98498. Untuk mengetahui apakah hipotesa yang diajukan signifikan atau tidak, maka peneliti perlu membandingkan antara t_{hitung} dengan $t_{tabel.}$ Berdasarkan hasil dari tabel 4.11 yang kemudian dibandingkan dengan t_{tabel}dengan taraf signifikansi 5% yaitu 1,98498 didapatkan hasil sebagai berikut:

1) Pengaruh Etika *Frontliner*(X_1) terhadap Kepuasan Nasabah (Y)

   H_0 : Tidak ada pengaruh signifikan antara Etika *Frontliner*terhadap Kepuasan Nasabah di Bank Muamalat Kantor Cabang Kediri.

H_1 : Ada pengaruh signifikan antara Etika *Frontliner*terhadap Kepuasan Nasabah di Bank Muamalat Kantor Cabang Kediri.

Dari tabel 4.11 diatas diperoleh nilai signifikansi sebesar 0,000. Dengan menggunakan batas signifikansi 0,05 maka nilai signifikansi tersebut berada dibawah taraf 5% (sebesar 0,000 < 0,05) yang berarti H_0 ditolak dan H_1 diterima. Sedangkan diketahui t_{hitung} sebesar 5,542 dan t_{tabel}dapat dilihat melalui tabel statistik pada signifikansi 0,05 (dengan nilai t_{tabel} didapat sebesar 1,98498), jadi diperoleh $t_{hitung} > t_{tabel}$(5,542> 198498), maka H_0 ditolak dan H_1 diterima. Jadi dapat disimpulkan bahwa etika *frontliner* secara parsial berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah di Bank Muamalat Kantor Cabang Kediri.

2) Pengaruh *Automatic Teller machine* (X_2) terhadap Kepuasan Nasabah (Y)

H_0 : Tidak ada pengaruh signifikan antara *Automatic Teller Machine* terhadap Kepuasan Nasabah di Bank Muamalat Kantor Cabang Kediri.

H_1 : Ada pengaruh signifikan antara *Automatic Teller Machine* terhadap Kepuasan Nasabah di Bank Muamalat Kantor Cabang Kediri.

Dari tabel 4.11 diatas diperoleh nilai signifikansi sebesar 0,000. Dengan menggunakan batas signifikansi 0,05 maka nilai signifikansi tersebut berada dibawah taraf 5% (sebesar 0,000 < 0,05) yang berarti H_0 ditolak dan H_1 diterima. Sedangkan diketahui t_{hitung} sebesar 2,078 dan t_{tabel} dapat dilihat melalui tabel statistik pada signifikansi 0,05 (dengan nilai t_{tabel} didapat sebesar 1,98498), jadi diperoleh $t_{hitung} > t_{tabel}$ (2,078> 1,98498), maka H_0 ditolak dan H_1 diterima. Jadi dapat disimpulkan bahwa *automatic teller machine* secara parsial berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah di Bank Muamalat Kantor Cabang Kediri.

5. Uji Asumsi Klasik Residual

a. Asumsi Identik (Uji Hesteroskedastisitas)

Berikut ini merupakan hasil dari uji glesjer pada uji heteroskedastisitas :

Tabel 4.12
Hasil Uji Heteroskedastisitas
Bank Muamalat Kantor Cabang Kediri

Variabel	Sig.	Taraf sig.
Etika *Frontliner*	1,000	0,05
Automatic Teller Machine	1,000	0,05

Sumber: Data Primer Penelitian yang diolah, 2021

Berdasarkan Tabel 4.12 dapat diketahui bahwa nilai signifikan dari variabel independen lebih dari 0,05. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa variabel independen tidak berpengaruh secara

signifikan terhadap variabel absoute residual atau secara signifikan tidak terjadi heteroskedastisitas.

b. Asumsi Independen (Uji Autokorelasi)

Berikuti ini merupakan hasil dari uji asumsi independen menggunakan metode Durbin-Watson :

Tabel 4.13
Hasil Uji Autokorelasi
Bank Muamalat Kantor Cabang Kediri

Model	Durbin-Watson
Regresi	1,999

Sumber: Data Primer Penelitian yang diolah, 2021

Berdasarkan hasil uji autokorelasi pada Tabel 4.13 menunjukkan nilai Durbin-Watson sebesar 1,999. Sedangkan nilai dL dan dU pada tabel Durbin-Watson dengan signifikan 0,05 dan jumlah data n = 100, serta k = 3 dimana k adalah jumlah variabel independen, maka diperoleh nilai dL sebesar 1,6131 dan dU sebesar 1,7364. Nilai 4dL adalah 2,3869 dan 4dU sebesar 2,2636. Karena DW (1,999) terletak antara 1,7364 dan 2,2636, maka hipotesis nol diterima, yang berarti tidak terjadi autokorelasi.

c. Asumsi Berdistribusi Normal

Berikut ini adalah hasil dari Uji Normalitas :

Tabel 4.14
Hasil Uji Normalitas
Bank Muamalat Kantor Cabang Kediri

	Unstandardized residual
Asymp. Sig. (2-tailed)	0,305

Sumber: Data Primer Penelitian yang diolah, 2021

Berdasarkan hasil uji normalitas pada Tabel 4.14 menunjukkan bahwa nilai Asymp. Sig. (2-tailed) sebesar 0,305 lebih dari 0,05. Maka dapat disimpulkan dari hasil analisis menunjukkan bahwa data residual berdistribusi normal karena nilai sig lebih dari nilai taraf signifikan.