

## **BAB IV**

### **LAPORAN HASIL PENELITIAN**

#### **A. HASIL PENELITIAN**

##### **1. Deskripsi Data Penelitian dan Responden**

Sebagaimana dijelaskan dalam bab sebelumnya, penelitian ini merupakan penelitian lapangan yang cara pengambilan informasi atau data-data yang dibutuhkan peneliti mengenai tanggapan responden adalah dengan menggunakan angket tertutup. Teknik yang digunakan dalam pengambilan sampel adalah dengan menggunakan teknik *random sampling* yaitu memilih sampel dari orang atau unit yang paling mudah dijumpai atau diakses.

Pengumpulan data secara langsung dengan menemui responden ini dimaksudkan agar lebih efektif untuk meningkatkan *respon rate* responden dalam penelitian ini. Angket disebarakan kepada para nasabah dan Lembaga Keuangan Syari'ah (LKS) ASRI Tulungagung dengan mengambil 40 responden nasabah sebagai syarat pemenuhan sampel dapat dikatakan dapat mewakili populasi nasabah LKS ASRI Tulungagung. Penyebaran angket ini dilakukan selama 1 minggu yaitu pada hari sabtu tanggal 11 juli sampai dengan hari kamis tanggal 16 juli 2015 di LKS ASRI Tulungagung.

Untuk memahami hasil-hasil penelitian peneliti memerlukan data deskriptif responden yang akan digunakan untuk menggambarkan keadaan atau kondisi responden yang dapat memberikan informasi tambahan. Dalam Penyajian data deskriptif penelitian ini bertujuan agar dapat dilihat profil dari data penelitian tersebut dan hubungan antar variabel yang digunakan dalam penelitian.

Dalam deskripsi responden peneliti menyajikan beberapa informasi penting yang dapat menggambarkan keadaan responden nasabah di LKS ASRI Tulungagung. Melalui daftar pertanyaan di dapat kondisi responden tentang jenis kelamin, dan pekerjaan. Penggolongan yang dilakukan terhadap responden dalam penelitian ini bertujuan untuk mengetahui secara jelas mengenai gambaran responden sebagai objek penelitian. Gambaran umum dari responden sebagai obyek penelitian tersebut satu per satu dapat diuraikan seperti pada bagian berikut:

a. Gambaran Umum Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Berdasarkan hasil penelitian, diperoleh gambaran tentang jenis kelamin dari responden yang dapat dilihat pada Tabel 4.1 sebagai berikut:

**Tabel 4.1**

**Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

<b>Jenis Kelamin</b>	<b>Persentase (%)</b>
Laki-laki	40
Perempuan	60
Jumlah	100

Sumber: Data primer yang diolah, 2015

Tabel 4.1 menunjukkan bahwa responden dengan jenis kelamin laki-laki lebih banyak dari pada responden dengan jenis kelamin perempuan. Responden dengan jenis kelamin laki-laki sebanyak 60 % dan responden dengan jenis kelamin perempuan sebanyak 40 %. Hal ini berarti bahwa perempuan lebih banyak menggunakan produk jasa LKS ASRI Tulungagung dibanding laki-laki. Karena perempuan sebagai ibu rumah tangga yang mengatur kebutuhan produk jasa apa yang mereka gunakan untuk merencanakan masa depan keluarganya sehingga produk di LKS ASRI Tulungagung banyak diminati

perempuan yang bisa membandingkan manfaat jasa dari produk yang disediakan.

b. Gambaran Umum Responden Berdasarkan Pekerjaan

Berdasarkan hasil penelitian, diperoleh gambaran tentang pekerjaan dari responden yang dapat dilihat pada Tabel 4.2 sebagai berikut:

**Tabel 4.2**  
**Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan**

Pekerjaan	Presentase (%)
PNS	18
Pegawai	22
Wiraswasta	32
Lain – lain	28

Sumber: Data primer yang diolah, 2015

Tabel 4.2 menunjukkan bahwa responden dengan jenis pekerjaan wirasawasta lebih dominan menggunakan produk di LKS ASRI Tulungagung dengan presentase 32 %, karena mereka merasa puas dengan produk – produk jasa yang ada sesuai dengan kebutuhan yang mereka inginkan (untuk menambah modal usaha atau pun untuk menyimpan laba usaha), diikuti dengan jenis pekerjaan lain-lain (petani, mahasiswa, ibu rumah tangga, dll) 28%, disusul dengan jenis pekerjaan pegawai 22%, kemudian PNS (Pegawai Negeri Sosial) 18%.

c. Gambaran Umum Responden Berdasarkan Penghasilan Per bulan

Berdasarkan hasil penelitian, diperoleh gambaran tentang pekerjaan dari responden yang dapat dilihat pada Tabel 4.3 sebagai berikut:

**Tabel 4.3**

**Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan Perbulan**

<b>Penghasilan Per Bulan</b>	<b>Presentase (%)</b>
Rp. 1.000.000 - Rp. 2.999.000	80
Rp. 3.000.000 - Rp. 4.999.000	10
Rp. 5.000.000 - Rp. 6.999.000	0
Rp. Lebih dari Rp 7.000.000	1

Sumber: Data primer yang diolah, 2015

Berdasarkan keterangan pada tabel 4.3 dapat dijelaskan bahwa sebagian besar responden mempunyai penghasilan per bulan Rp 1.000.000 – Rp 2.999.000,- yaitu sebanyak 80 %, Rp 3.000.000 – Rp 4.999.000,- sebanyak 10%, dan Rp 5.000.000 – Rp 6.999.000,- sebanyak 0%, dan lebih dari 7.000.000 sebanyak 1%. Sisanya dapat diambil dari jenis pekerjaan lain-lain, karena jenis pekerjaan lain-lain pendapatan perbulannya tidak menentu sebesar 9%.

d. Gambaran Responden Berdasarkan Usia

Berdasarkan hasil penelitian, diperoleh gambaran tentang Usia dari responden yang dapat dilihat pada tabel 4.4 sebagai berikut:

**Tabel 4.4**

**Karakteristik Responden Berdasarkan Usia**

<b>Usia</b>	<b>Presentase (%)</b>
21 – 30 Tahun	40
31 - 40 Tahun	30
41 – 50 Tahun	20

51 – 60 Tahun	10
---------------	----

Sumber: Data primer yang diolah, 2015

Berdasarkan keterangan pada tabel 4.4 ini memperlihatkan bahwa nasabah LKS ASRI Tulungagung yang diambil sebagai responden sebagian besar berusia 21 – 60 tahun. Berdasarkan tabel tersebut, memberikan informasi bahwa mayoritas responden berusia 21 – 30 tahun sebanyak 40%, sedangkan yang berusia 31 – 40 tahun sebanyak 30%, nasabah yang berusia 41-50 tahun sebanyak 20%, dan yang berusia 51 – 60 tahun sebanyak 10% .

## 2. Deskripsi Variabel Penelitian

### a. Analisis Indeks Jawaban

Analisis indeks jawaban per variabel ini bertujuan mengetahui gambaran deskriptif mengenai responden dalam penelitian ini. Terutama mengenai variabel-variabel penelitian yang digunakan. Dalam penelitian ini menggunakan teknik analisis indeks yang menggambarkan responden atas item-item pertanyaan yang diajukan. Teknik skoring yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan skor maksimal 5 dan minimal 1, maka perhitungan indeks jawaban responden dengan rumus berikut :

$$\text{Nilai Indeks} = \{(F1 \times 1) + (F2 \times 2) + (F3 \times 3) + (F4 \times 4) + (F5 \times 5)\} / 5$$

Dimana :

F1 : adalah frekuensi responden yang menjawab 1 dari skor yang digunakan dalam daftar pertanyaan kuesioner.

F2 : adalah frekuensi responden yang menjawab 2 dari skor yang digunakan dalam daftar pertanyaan kuesioner.

F3 : adalah frekuensi responden yang menjawab 3 dari skor yang digunakan dalam daftar pertanyaan kuesioner.

F4 : adalah frekuensi responden yang menjawab 4 dari skor yang digunakan dalam daftar pertanyaan kuesioner.

F5 : adalah frekuensi responden yang menjawab 5 dari skor yang digunakan dalam daftar pertanyaan kuesioner.

Oleh karena itu, angka jawaban responden tidak dimulai dari nol tetapi mulai dari angka 1 untuk minimal dan maksimal adalah 5. Jumlah pertanyaan dalam penelitian ini pada variabel kualitas pelayanan (X1) 15 pertanyaan dan variabel penerapan prinsip-prinsip syariah (X2) 15 pertanyaan, untuk variabel kepuasan nasabah (Y) 15 pertanyaan. Total skor untuk variabel X1 15 pertanyaan adalah 75, sedangkan untuk variabel X2 dengan 15 pertanyaan adalah 75 dan untuk variabel Y dengan 15 pertanyaan adalah 75. Total nilai indeks adalah 40 dengan menggunakan kriteria 3 kotak (*Three-box Method*), sebagai dasar interpretasi nilai indeks. Penggunaan 3 kotak (*Three-box Method*) terbagi sebagai berikut (Ferdinand, 2006):

10,00 - 40,00 = Rendah

40,01 - 70,00 = Sedang

70,01 - 100 = Tinggi

Peneliti menentukan indeks persepsi responden terhadap variabel-variabel yang digunakan dalam penelitian ini.

#### 1) Analisis Indeks Jawaban Responden Terhadap Variabel Kualitas Pelayanan (X1).

Tanggapan responden terhadap Kualitas Pelayanan mungkin saja berbeda pada setiap orang. Kadang orang merasa puas terhadap kualitas pelayanan jika ia mendapatkan pelayanan yang memuaskan dari suatu produk. Kadang juga orang merasa tidak puas atas pelayanan yang diberikan suatu produk dan

menyampaikan komplain terhadap ketidak puasannya. Dari hasil tanggapan responden mengenai LKS ASRI Tulungagung terhadap kualitas pelayanan menunjukkan bahwa sebagian besar responden memberikan tanggapan setuju (skor 4) terhadap pertanyaan-pertanyaan variabel Kualitas Pelayanan. Rata-rata Indeks skor jawaban diperoleh sebesar 33,6. Berdasarkan kategori rentang indeks skor tersebut, maka rata-rata tersebut berada pada tingkatan skor rendah. Kondisi ini memberikan kesan bahwa produk dari LKS ASRI Tulungagung dipersepsikan memiliki kualitas pelayanan yang kurang baik oleh responden, dari segi pertanyaan indikator jaminan (*assurance*) LKS ASRI Tulungagung memiliki pengetahuan tentang produk-produknya memiliki indeks skor jawaban sebesar 34,8, karyawan LKS ASRI Tulungagung membuat nasabah merasa aman dalam bertransaksi 34,8, Karyawan LKS ASRI Tulungagung bertanggung jawab atas kerahasiaan nasabah memiliki skor sebesar 34,6. Dari segi pertanyaan indikator kehandalan (*reliability*,) Karyawan LKS ASRI Tulungagung memberikan kemudahan prosedur pelayanan kepada nasabah memiliki skor sebesar 33,8, LKS ASRI Tulungagung memberikan pelayanan sesuai dengan perjanjian memiliki skor sebesar 35,2, LKS ASRI Tulungagung melakukan pencatatan dengan teliti dalam setiap transaksi memiliki skor jawaban sebesar 34,6. Dari segi pertanyaan indikator fisik nyata (*tangibles*), Karyawan LKS ASRI Tulungagung mengenakan pakaian yang rapi memiliki skor jawaban sebesar 35,8, fasilitas yang dimiliki oleh LKS ASRI Tulungagung membuat nasabah merasa nyaman dalam bertransaksi memiliki skor jawaban 32,6,

LKS ASRI Tulungagung memiliki sarana dan prasarana yang lengkap memiliki skor jawaban 34,0. Dari segi pertanyaan indikator perhatian (*empathy*) Karyawan LKS ASRI Tulungagung memberikan pelayanan dengan sapa, senyum dan salam memiliki skor sebesar 33,6, Karyawan LKS ASRI Tulungagung memberikan perhatian atas kebutuhan nasabah memiliki skor jawaban sebesar 32,8, Karyawan LKS ASRI Tulungagung memberikan pelayanan yang adil tanpa melihat status nasabah memiliki skor jawaban sebesar 33,6. Dari segi pertanyaan indikator daya tanggap (*responsiveness*) karyawan LKS ASRI Tulungagung menjalankan tugasnya dengan cepat dan tepat dalam melayani nasabah memiliki skor jawaban sebesar 34,2, LKS ASRI Tulungagung memberikan solusi yang tepat dalam memecahkan keluhan nasabah memiliki skor jawaban sebesar 32,2, Karyawan LKS ASRI Tulungagung mampu berkomunikasi dengan baik dengan nasabah memiliki skor jawaban sebesar 28,0.

2) Analisis Indeks Jawaban Responden Terhadap Variabel Penerapan Prinsip-prinsip syariah (X2).

Dari hasil tanggapan responden mengenai LKS ASRI Tulungagung terhadap penerapan prinsip-prinsip syariah menunjukkan bahwa sebagian besar responden memberikan tanggapan setuju (skor 4) terhadap pertanyaan-pertanyaan variabel penerapan prinsip-prinsip syariah. Rata-rata Indeks skor jawaban diperoleh sebesar 32,9. Berdasarkan kategori rentang indeks skor tersebut, maka rata-rata tersebut berada pada tingkatan skor rendah.

Dari segi jawaban indikator transaksi syariah, LKS ASRI Tulungagung melakukan transaksi sesuai dengan prinsip-prinsip syariah memiliki skor jawaban sebesar 34,0, produk-produk LKS ASRI Tulungagung adalah produk yang sesuai dengan syariah memiliki skor jawaban sebesar 33,4, LKS ASRI Tulungagung menerapkan prinsip bagi hasil (mudharabah) sesuai dengan syariah memiliki skor jawaban sebesar 34,0, LKS ASRI Tulungagung menerapkan prinsip penyertaan modal (musharakah) sesuai dengan syariah memiliki skor jawaban sebesar 29,0, LKS ASRI Tulungagung menerapkan prinsip jual beli (murabahah) sesuai dengan syariah memiliki skor jawaban sebesar 34,6, LKS ASRI Tulungagung menerapkan prinsip sewa murni (ijarah) sesuai dengan syariah memiliki skor jawaban sebesar 29,8. Dari segi jawaban variable X2 indikator nilai keadilan, LKS ASRI Tulungagung adil terhadap nasabah dalam melakukan transaksinya memiliki skor jawaban sebesar 34,6, transaksi yang dilakukan LKS ASRI Tulungagung terbuka tidak ditutup-tutupi dan jujur terhadap nasabah memiliki skor jawaban sebesar 34,2, LKS ASRI Tulungagung melakukan persaingan yang sehat sesuai dengan prinsip syariah memiliki skor jawaban sebesar 33,4, LKS ASRI Tulungagung dalam bertransaksi menerapkan perjanjian yang saling menguntungkan memiliki skor jawaban sebesar 33,0, karyawan LKS ASRI Tulungagung melayani nasabah dengan adil dan sopan memiliki skor jawaban sebesar 32,4, LKS ASRI Tulungagung setiap bertransaksi mengambil keuntungan sesuai dengan perjanjian awal memiliki skor jawaban sebesar 31,8, setiap bertransaksi LKS

ASRI Tulungagung tidak merugikan nasabah atau orang lain memiliki skor jawaban sebesar 31,6, LKS ASRI Tulungagung melakukan transaksi dengan baik tanpa ada unsur memaksa nasabah memiliki skor jawaban sebesar 34,4, karyawan LKS ASRI Tulungagung melayani nasabah dengan kesabaran sehingga nasabah merasa nyaman memiliki skor jawaban sebesar 34,2,

### 3) Analisis Indeks Jawaban Responden Terhadap Variabel Kepuasan Nasabah (Y)

Dari hasil tanggapan responden mengenai LKS ASRI Tulungagung terhadap variable kepuasan nasabah menunjukkan bahwa sebagian besar responden memberikan tanggapan setuju (skor 4) terhadap pertanyaan-pertanyaan variabel kepuasan nasabah. Rata-rata Indeks skor jawaban diperoleh sebesar 33,5. Berdasarkan kategori rentang indeks skor tersebut, maka rata-rata tersebut berada pada tingkatan skor rendah.

Pelayanan yang diberikan LKS ASRI Tulungagung sesuai dengan harapan saya sehingga saya merasa puas memiliki skor jawaban sebesar 35,8, saya memperoleh pelayanan yang memuaskan di LKS ASRI Tulungagung, sehingga saya akan tetap menggunakan produk dari LKS ASRI memiliki skor jawaban sebesar 34,0, pelayanan di LKS ASRI Tulungagung memuaskan hingga saya merekomendasikan keluarga, teman dan orang lain untuk menjadi nasabah memiliki skor jawaban sebesar 32,4, karyawan LKS ASRI Tulungagung sangat sopan sehingga saya merasa puas bertransaksi disini memiliki skor jawaban sebesar 33,6, saya mendapatkan keinginan dan kebutuhan saya di LKS

ASRI Tulungagung sehingga saya merasa puas memiliki skor jawaban sebesar 33,0, LKS ASRI Tulungagung tidak mempersulit nasabah yang datang dengan berbagai kebutuhannya sehingga saya merasa puas memiliki skor jawaban sebesar 33,4, karyawan LKS ASRI Tulungagung dalam bertransaksi melakukannya dengan cepat sehingga nasabah merasa senang dan puas memiliki skor jawaban sebesar 33,0, LKS ASRI Tulungagung mempunyai mutu produk yang tinggi sehingga nasabah merasa puas dengan memilih produk tersebut memiliki skor jawaban sebesar 31,4, saya merasa puas dengan pelayanan yang adil, cepat, dan ramah yang diberikan oleh LKS ASRI Tulungagung 35,4, LKS ASRI Tulungagung menanggapi dengan baik keluhan dan saran nasabah sehingga nasabah merasa puas memiliki skor jawaban sebesar 35,4, lokasi yang mudah dijangkau dari LKS ASRI Tulungagung membuat saya merasa mudah dan puas dalam bertransaksi memiliki skor jawaban sebesar 33,2, fasilitas yang ada di dalam LKS ASRI Tulungagung sangat baik sehingga nasabah merasa puas bertransaksi disini memiliki skor jawaban sebesar 34,0, perjanjian yang ada di dalam LKS ASRI Tulungagung sangat jelas dalam transaksinya dan penerapannya sehingga dapat dipercaya dan membuat nasabah merasa puas memiliki skor jawaban sebesar 32,4, saya merasa puas dengan kemampuan yang dimiliki oleh karyawan LKS ASRI Tulungagung memiliki skor jawaban sebesar 31,2, saya merasa puas dengan kebersihan, kenyamanan, dan keamanan dari kantor LKS ASRI Tulungagung memiliki skor jawaban sebesar 35,0.

## B. PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN

### 1. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

- a. Uji validitas akan menguji masing-masing variabel yang digunakan dalam penelitian ini, dimana keseluruhan variabel penelitian memuat 45 pernyataan yang harus dijawab oleh responden. Adapun metode yang sering digunakan untuk memberikan penilaian terhadap validitas kuesioner adalah korelasi produk momen (*moment product correlation, pearson correlation*) antara skor setiap butir pertanyaan dengan skor total, sehingga sering disebut sebagai *inter item-total correlation*. Ketentuan validitas instrumen sah apabila  $r$  hitung lebih besar dari  $r$  kritis (0,30) atau bila korelasi tiap variabel positif dan besarnya 0,3 ke atas maka variabel tersebut merupakan *construct* yang kuat.
- b. Reliabilitas instrumen adalah hasil pengukuran yang dapat dipercaya. Reliabilitas instrumen diperlukan untuk mendapatkan data sesuai dengan tujuan pengukuran. Untuk mencapai hal tersebut, dilakukan uji reliabilitas dengan menggunakan metode *Alpha Cronbach's* diukur berdasarkan skala *Alpha Cronbach's* 0 sampai 1. Skala itu dikelompokkan ke dalam lima kelas dengan rentang yang sama, maka ukuran kemantapan alpha dapat diinterpretasikan sebagai berikut:
  - 1) Nilai alpha Cronbach 0,00 s.d. 0,20, berarti kurang reliabel
  - 2) Nilai alpha Cronbach 0,21 s.d. 0,40, berarti agak reliabel
  - 3) Nilai alpha Cronbach 0,42 s.d. 0,60, berarti cukup reliabel
  - 4) Nilai alpha Cronbach 0,61 s.d. 0,80, berarti reliabel
  - 5) Nilai alpha Cronbach 0,81 s.d. 1,00, berarti sangat reliabel.

Reliabilitas suatu konstruk variabel dikatakan baik jika memiliki nilai *Alpha Cronbach's* > dari 0.60.<sup>1</sup>

Berdasarkan analisis yang telah dilakukan, maka hasil pengujian validitas dan reliability adalah sebagai berikut:

- 1) Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel kualitas pelayanan (X1)

**Tabel 4.5**

**Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan**

Item-Total Statistics					
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted	Keterangan
X11	59.7500	44.705	.611	.890	Valid
X12	59.7250	41.999	.829	.880	Valid
X13	59.7750	46.948	.464	.895	Valid
X14	59.8750	43.651	.626	.889	Valid
X15	59.7000	45.600	.502	.894	Valid
X16	59.7750	46.487	.369	.899	Valid
X17	59.6250	45.420	.516	.893	Valid
X18	60.0250	45.358	.436	.897	Valid
X19	59.8500	46.490	.435	.896	Valid
X110	59.9000	46.246	.421	.897	Valid
X111	60.0000	41.846	.802	.881	Valid
X112	59.9000	42.656	.819	.882	Valid
X113	59.8250	42.353	.657	.888	Valid
X114	60.0750	44.225	.542	.893	Valid
X115	59.6000	46.144	.656	.890	Valid

Sumber: Data primer yang diolah dengan SPSS 16.0

Dari hasil Tabel 4.5 diperoleh bahwa pernyataan kualitas pelayanan yang digunakan untuk mengukur variabel adalah valid

<sup>1</sup> Agus Eko Sujianto, *Aplikasi Statistik dengan SPSS 16.0*, (Jakarta: Prestasi Pustaka, 2009) Hlm 97.

karena nilai *Corrected Item – Total Correlation* lebih besar dibanding 0,3

**Tabel 4.6**

**Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan (X1)**

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.898	15

Sumber: Data primer yang diolah dengan SPSS 16.0

Berdasarkan pengujian *Reliability Statistics* di atas, nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0,898 yang berarti bahwa konstruk pernyataan yang merupakan dimensi variabel kualitas pelayanan (X1) adalah reliabel. Karena angka *Cronbach's Alpha* 0,898 > dari 0,60.

2. Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Penerapan Prinsip-prinsip Syariah (X2)

**Tabel 4.7**

**Hasil Uji Validitas Variabel Penerapan Prinsip-prinsip Syariah (X2)**

Item-Total Statistics					
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted	Keterangan
X21	57.5000	41.436	.678	.843	Valid
X22	57.5750	45.635	.355	.860	Valid
X23	57.5000	44.974	.522	.853	Valid
X24	57.8750	43.651	.527	.852	Valid
X25	57.4250	44.353	.452	.855	Valid
X26	58.0250	45.256	.319	.863	Valid

X27	57.4250	40.610	.740	.839	Valid
X28	57.4750	40.666	.718	.840	Valid
X29	57.8750	46.010	.331	.861	Valid
X210	57.6250	41.317	.607	.847	Valid
X211	57.7000	44.933	.383	.859	Valid
X212	57.7750	42.333	.687	.844	Valid
X213	57.8000	42.985	.504	.853	Valid
X214	57.4500	46.356	.340	.860	Valid
X215	57.4750	46.410	.315	.861	Valid

Sumber: Data primer yang diolah dengan SPSS 16.0

Dari hasil Tabel 4.7 diperoleh bahwa pernyataan kualitas pelayanan yang digunakan untuk mengukur variabel adalah valid karena nilai *Corrected Item – Total Correlation* lebih besar dibanding 0,3

**Tabel 4.8**

**Hasil Uji Reliabilitas Variabel Penerapan Prinsip-prinsip Syariah (X2)**

Cronbach's Alpha	N of Items
.861	15

Sumber: Data primer yang diolah dengan SPSS 16.0

Berdasarkan pengujian *Reliability Statistics* di atas, nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0,861 yang berarti bahwa konstruk pernyataan yang merupakan dimensi variabel kualitas pelayanan (X2) adalah reliabel. Karena angka *Cronbach's Alpha* 0,861 > dari 0,60.

3. Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Kepuasan Nasabah (Y)

**Tabel 4.9**

**Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Nasabah (Y)**

Item-Total Statistics					
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted	Keteranga n
Y11	58.4250	43.994	.620	.880	Valid
Y12	58.6500	44.695	.513	.884	Valid
Y13	58.8500	43.669	.530	.883	Valid
Y14	58.7000	45.703	.390	.889	Valid
Y15	58.7750	46.230	.358	.890	Valid
Y16	58.7250	43.743	.551	.882	Valid
Y17	58.7750	45.204	.396	.889	Valid
Y18	58.9750	43.153	.628	.879	Valid
Y19	58.4750	43.076	.734	.875	Valid
Y110	58.4750	44.051	.662	.879	Valid
Y111	58.7500	42.295	.650	.878	Valid
Y112	58.6500	44.541	.449	.887	Valid
Y113	58.8500	43.105	.615	.879	Valid
Y114	59.0000	41.179	.725	.874	Valid
Y115	58.5250	44.410	.547	.882	Valid

Sumber: Data primer yang diolah dengan SPSS 16.0

Dari hasil Tabel 4.9 diperoleh bahwa pernyataan kualitas pelayanan yang digunakan untuk mengukur variabel adalah valid karena nilai *Corrected Item – Total Correlation* lebih besar dibanding 0,3

**Tabel 4.10**

**Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan Nasabah (Y)**

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.889	15

Sumber: Data primer yang diolah dengan SPSS 16.0

Berdasarkan pengujian *Reliability Statistics* di atas, nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0,889 yang berarti bahwa konstruk pernyataan yang merupakan dimensi variabel kualitas pelayanan (X1) adalah reliabel. Karena angka *Cronbach's Alpha* 0,889 > dari 0,60.

2. Hasil Uji Normalitas Data

Uji normalitas data dengan *Kolmogorov-Smirnov*, asumsi data dikatakan normal jika, variabel memiliki nilai signifikansi lebih dari 0,05. Berikut adalah hasil pengujian dengan menggunakan pendekatan *Kolmogorov-Smirnov*:

**Tabel 4.11**

**Hasil Uji *Kolmogorov-Smirnov***

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test				
		Kualitas Pelayanan	Penerapan Prinsip Syariah	Kepuasan Nasabah
N		40	40	40
Normal Parameters <sup>a</sup>	Mean	64.1000	61.7500	62.9000
	Std. Deviation	7.13532	7.05564	7.07397
Most Extreme Differences	Absolute	.108	.177	.106
	Positive	.067	.102	.076
	Negative	-.108	-.177	-.106
Kolmogorov-Smirnov Z		.681	1.120	.669

Asymp. Sig. (2-tailed)	.743	.163	.762
a. Test distribution is Normal.			

Sumber: Data primer yang diolah dengan SPSS 16.0

Berdasarkan tabel *One –Sample Kolmogorov Smirnov Test* dapat disimpulkan:

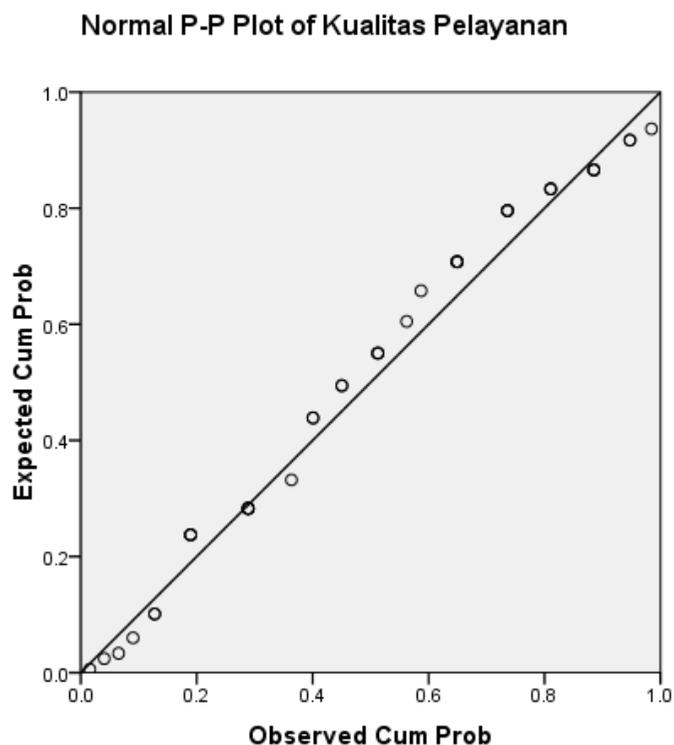
- a. Nilai *Kolmogorov Smirnov Z* dan nilai *Asymp. Sig. (2-tailed)*, variabel kualitas pelayanan (X1) adalah 0,681 dan  $0,743 > 0,05$ . Hal ini berarti variabel kepuasan nasabah berdistribusi data normal.
- b. Nilai *Kolmogorov Smirnov Z* dan nilai *Asymp. Sig. (2-tailed)*, variabel penerapan prinsip-prinsip syariah (X2) adalah 1,120 dan  $0,163 > 0,05$ . Hal ini berarti variabel kualitas pelayanan berdistribusi data normal.
- c. Nilai *Kolmogorov Smirnov Z* dan nilai *Asymp. Sig. (2-tailed)*, variabel kepuasan nasabah (Y) adalah 0,669 dan  $0,762 > 0,05$ . Hal ini berarti variabel penerapan prinsip-prinsip syariah berdistribusi data normal.

Dari penjelasan diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa semua variabel-variabel berdistribusi data normal.

Setelah pengujian menggunakan pendekatan *Kolmogorov Smirnov* diketahui, maka dilakukan uji dengan menggunakan pendekatan kurva *P-P Plots*.

1. *P-P Plots* Kualitas Pelayanan (X1)

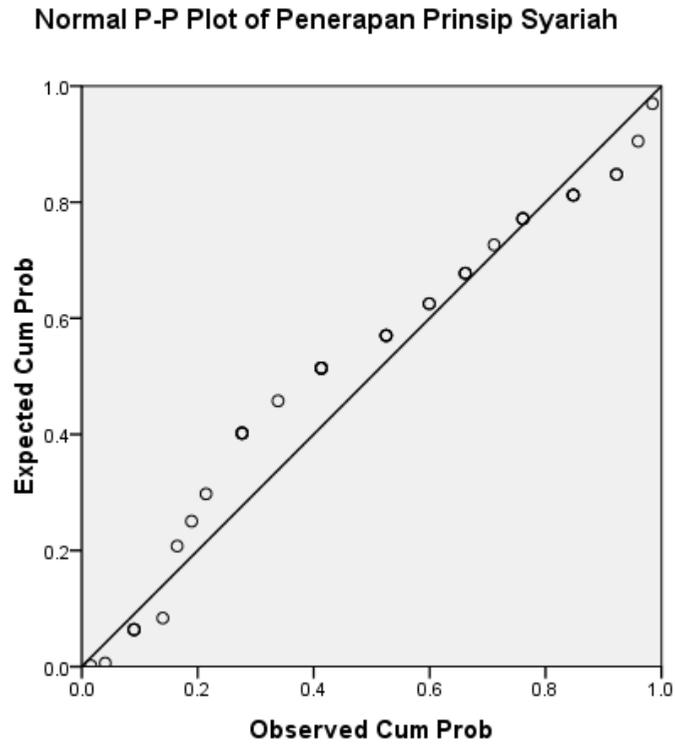
**Gambar 4.1**



Dari hasil uji dengan menggunakan kurva *P-P Plots* pada normalitas data dengan *Normal P-P Plot* (Gambar 4.1), menunjukkan bahwa terdistribusi dengan titik – titik data menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal, data pada variabel yang digunakan dinyatakan terdistribusi normal

2. *P-P Plots* Penerapan Prinsip-prinsip Syariah (X2)

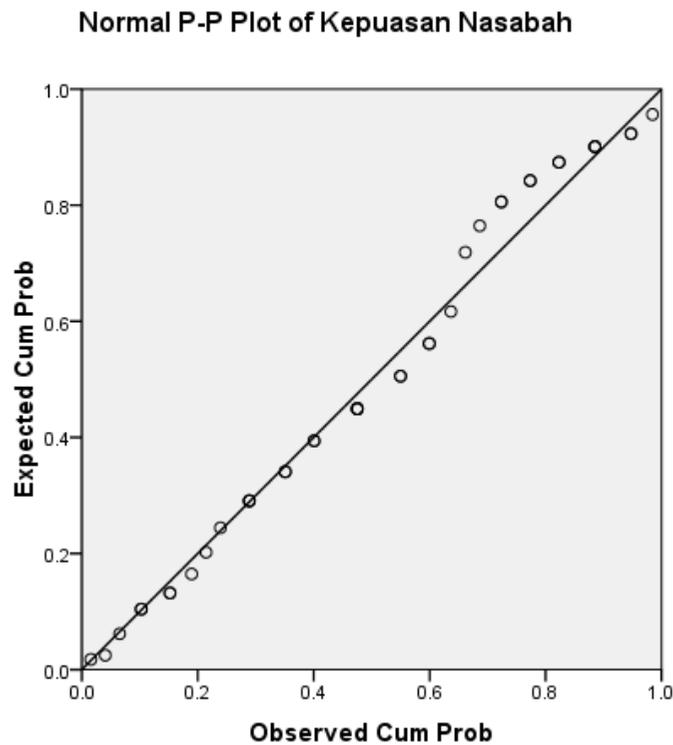
**Gambar 4.2**



Dari hasil uji dengan menggunakan kurva *P-P Plots* pada normalitas data dengan *Normal P-P Plot* (Gambar 4.2), menunjukkan bahwa terdistribusi dengan titik – titik data menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal, data pada variabel yang digunakan dinyatakan terdistribusi normal

### 3. *P-P Plots* Kepuasan Nasabah (Y)

**Gambar 4.3**



Dari hasil uji dengan menggunakan kurva *P-P Plots* pada normalitas data dengan *Normal P-P Plot* (Gambar 4.3), menunjukkan bahwa terdistribusi dengan titik – titik data menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal, data pada variabel yang digunakan dinyatakan terdistribusi normal.

### 3. Uji Asumsi Klasik

#### a. Multikolonieritas

Uji multikolinearitas bertujuan untuk mendeteksi adanya multikolinearitas, dikatakan adanya multikolonieritas jika nilai *Variance Inflation Factor (VIF)* tidak lebih dari 10 maka model terbebas dari multikolinieritas.

**Tabel 4.12**

**Hasil Uji Multikolonieritas**

Coefficients<sup>a</sup>

Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
1 Kualitas Pelayanan	.468	2.136
Penerapan Prinsip Syariah	.468	2.136

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Sumber: Data primer diolah dengan SPSS 16.0, 2015

Berdasarkan *coefficient* pada Tabel 4.12 dapat diketahui bahwa nilai *Variance Inflation Factor (VIF)* 2,136 untuk variabel kualitas pelayanan (X1) dan 2,136 untuk variabel penerapan prinsip-prinsip syariah (X2). Hasil ini berarti variabel terbebas dari asumsi klasik multikolonieritas, karena hasilnya lebih kecil dari 10.

b. Heteroskedastisitas

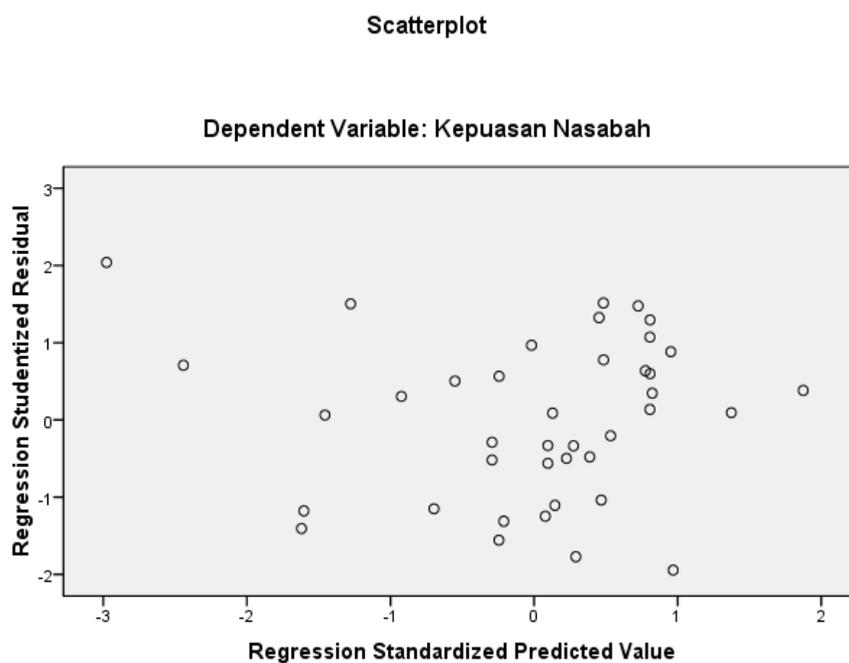
Untuk mendeteksi ada tidaknya heteroskedastisitas pada suatu model dapat dilihat dari pola gambar Scatterplot model tersebut. Tidak terdapat heteroskedastisitas jika:

1. Penyebaran titik-titik data sebaiknya tidak berpola
2. Titik-titik data menyebar di atas dan di bawah atau disekitar angka 0 dan
3. Titik-titik data tidak mengumpul hanya di atas atau di bawah saja.<sup>2</sup>

---

<sup>2</sup> Agus Eko Sujianto, *Aplikasi Statistik Dengan SPSS 16.0...*, hlm.79-80

**Gambar 4.4**  
**Hasil Uji Heteroskedastisitas**



Sumber: Data primer yang diolah dengan SPSS 16.0, 2015

Hasil pengujian heteroskedastisitas menunjukkan bahwa titik-titik tidak membentuk pola tertentu atau tidak ada pola yang jelas serta titik-titik menyebar di atas dan dibawah angka 0 (nol) pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas.

Dengan demikian, asumsi-asumsi normalitas, multikolinearitas dan heteroskedastisitas dalam model regresi dapat dipenuhi dari model ini.

#### 4. Uji Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linear berganda digunakan dalam penelitian ini dengan tujuan untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat. Perhitungan statistik dalam analisis regresi linear berganda yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan bantuan program komputer SPSS for Windows versi

16.0. Ringkasan hasil pengolahan data dengan menggunakan program SPSS tersebut adalah sebagai berikut :

**Tabel 4.13**

**Hasil Uji Regresi Linier Berganda**

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
	1 (Constant)	12.286	6.802		
Kualitas Pelayanan	.091	.145	.092	.630	.533
Penerapan Prinsip Syariah	.725	.147	.723	4.934	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Sumber: Data primer diolah dengan SPSS 16.0, 2015

Dari hasil tersebut apabila ditulis dalam bentuk *standardized* dari persamaan regresinya adalah sebagai berikut:

$$Y = 12,286 + 0,091 X_1 + 0,725 X_2$$

Dimana:

Y = Kepuasan Nasabah

X<sub>1</sub> = Kualitas Pelayanan

X<sub>2</sub> = Penerapan Prinsip-prinsip Syariah

- a. Konstanta sebesar 12,286 nilai konstanta mengatakan bahwa jika tidak ada kedua variable independen tersebut, maka jumlah kepuasan nasabah adalah sebesar 12,286.
- b. Koefisien regresi X<sub>1</sub> (kualitas pelayanan) dari perhitungan linier berganda dapat dilihat sebesar 0,091 hal ini berarti setiap ada

peningkat kualitas pelayanan sebesar 1 konsumen maka kepuasan konsumen akan meningkat sebesar 0,091. Kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen terjadi hubungan positif. Jika peningkatan Kualitas Pelayanan mengalami kenaikan maka Kepuasan Nasabah akan mengalami kenaikan atau bertambah.

- c. Koefisien regresi berganda X2 (penerapan prinsip-prinsip syariah) dari perhitungan regresi linier berganda dapat dilihat sebesar 0.725 hal ini berarti setiap ada peningkatan nilai nasabah sebesar 1 konsumen maka kepuasan nasabah akan meningkat sebesar 0,725. Maka penerapan prinsip-prinsip syariah berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen.
- d. Berdasarkan nilai signifikansi, variabel kualitas pelayanan dan penerapan prinsip-prinsip syariah memiliki nilai signifikansi di bawah batas kritikal yaitu 0,05, oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa pengaruh antara kualitas pelayanan dan penerapan prinsip-prinsip syariah adalah signifikan

5. Hasil Uji Hipotesis

- a. Uji hipotesis secara persial (Uji t)

**Tabel 4.14**

**Hasil Uji Hipotesis (Uji t)**

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	12.286	6.802		1.806	.079
Kualitas Pelayanan	.091	.145	.092	.630	.533

Penerapan Prinsip Syariah	.725	.147	.723	4.934	.000
---------------------------	------	------	------	-------	------

a. Dependent Variable: Kepuasan

Nasabah

Sumber: Data primer diolah dengan SPSS 16.0, 2015

1. Diketahui bahwa uji t untuk variabel X1 (kualitas pelayanan) pada tabel *Coefficients* diperoleh t-hitung sebesar 0,630 dengan nilai signifikan 0.533. Nilai signifikan lebih besar dari 0,05 ( $0,533 > 0,05$ ) dan t-tabel sebesar 1.68. Jadi diperoleh t-hitung < t-tabel ( $0,630 < 1.68$ ) sehingga menerima  $H_0$  dan menolak  $H_a$ . Maka pengaruh kualitas pelayanan adalah positif dan tidak signifikan terhadap kepuasan nasabah.

Hasil ini didukung oleh teori yang dijelaskan Kotler, kualitas pelayanan harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir pada persepsi konsumen atau nasabah.<sup>3</sup> Hal ini berarti bahwa citra kualitas pelayanan yang baik bukanlah berdasarkan sudut pandang atau persepsi pihak penyedia jasa, melainkan berdasarkan sudut pandang atau persepsi konsumen atau nasabah, konsumenlah yang mengkonsumsi dan menikmati jasa perusahaan, sehingga merekalah yang seharusnya menentukan kualitas pelayanan. Persepsi konsumen terhadap kualitas jasa (*consumer perceived servis quality*) merupakan penilaian menyeluruh atas keunggulan suatu jasa dari sudut pandang konsumen. Namun, perlu diperhatikan bahwa sifat jasa yang tidak nyata (*intangibel*) menyebabkan sangat sulit bagi konsumen untuk menilai jasa sebelum dia mengalaminya, bahkan setelah dia konsumsi jasa tertentu pun, sulit bagi konsumen untuk menilai kualitas jasa tersebut.

Namun hasil penelitian ini berbeda dengan teori yang menyatakan bahwa, Kualitas pelayanan adalah penilaian konsumen tentang

---

<sup>3</sup> Manajemen jasa

kehandalan dan superioritas pelayanan secara keseluruhan. Konsumen akan membuat perbandingan antara yang mereka berikan dengan apa yang didapat, kualitas pelayanan (*service quality*) dibangun atas adanya perbandingan dua variabel utama yaitu persepsi pelanggan atas layanan yang nyata mereka terima (*perceived service*) dengan layanan yang sesungguhnya diharapkan.<sup>4</sup> Dari hasil teori tersebut menjelaskan bahwa hasil pengalaman nasabah dalam memakai produk dan pelayanan yang diterima akan menghasilkan penilaian nasabah terhadap produk dan pelayanan tersebut. Apabila produk dan pelayanan tersebut dapat memuaskan keinginan konsumen maka konsumen akan memberikan penilaian positif terhadap produk dan pelayanan tersebut. Dengan penilaian tersebut maka nasabah akan tetap berkeinginan untuk menggunakan produk atau lembaga tersebut. Hasil ini menjelaskan bahwa pada umumnya nasabah akan memperhitungkan kualitas pelayanan yang dapat diperoleh dari uang yang akan mereka keluarkan.

2. Pengaruh Penerapan Prinsip-prinsip Syariah (X2) Terhadap Kepuasan Nasabah (Y). Berdasarkan pengujian secara persial (uji t) variabel penerapan prinsip-prinsip syariah (X2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel kepuasan nasabah (Y) LKS ASRI Tulungagung. Pengaruh ini dapat dilihat dari hasil variabel penerapan prinsip-prinsip syariah (X2) diperoleh t-hitung sebesar 4,934 dengan signifikan 0,000. Nilai signifikan lebih kecil dari 0.05 ( $0,000 < 0.05$ ) dan t-tabel sebesar 1,68. Jadi diperoleh t-hitung  $>$  t-tabel ( $4,934 > 1,68$ ) sehingga menolak  $H_0$  dan menerima  $H_a$ . Maka pengaruh penerapan prinsip-prinsip syariah adalah positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah.

---

<sup>4</sup> Fandy Tjiptono & Gregorius Chandra. *Service, Quality & Satisfaction*, (Yogyakarta: Andi, 2005), hlm.

Hasil ini berbeda dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Himmatul Aliah,<sup>5</sup> dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Penerapan prinsip-prinsip Syari’ah Terhadap Kepuasan Nasabah KPR di BNI Syari’ah Cabang Semarang” dengan hasil variabel penerapan prinsip-prinsip syariah (X2) mempunyai pengaruh yang tidak signifikan terhadap kepuasan nasabah KPR di BNI Syariah Cabang Semarang. Terlihat t-hitung (0,167) < ttabel (1,692) yang berarti penerapan prinsip-prinsip syariah tidak mempunyai andil dalam mempengaruhi kepuasan nasabah KPR di BNI Syariah Cabang Semarang.

b. Uji Hipotesis Secara Silmutan (Uji F)

**Tabel 4.15**

**Uji Hipotesis Secara Silmutan (Uji F)**

**ANOVA<sup>b</sup>**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1226.135	2	613.067	31.268	.000 <sup>a</sup>
	Residual	725.465	37	19.607		
	Total	1951.600	39			

a. Predictors: (Constant), Penerapan Prinsip Syariah, Kualitas Pelayanan

b. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Sumber: Data primer diolah dengan SPSS 16.0, 2015

Dari tabel *Anova* uji F menghasilkan F-hitung sebesar 31,268 dengan nilai probabilitas (sig) 0.000, dan F-tabel sebesar 3,25 dengan nilai signifikansi 0.05. Karena nilai F-hitung > F-tabel (31,268 > 3,25) maka menolak Ho dan menerima Ha. Karena probabilitas (0,000) jauh

---

<sup>5</sup> Himmatul Aliah, *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Penerapan prinsip-prinsip Syari’ah Terhadap Kepuasan Nasabah KPR di BNI Syari’ah Cabang Semarang*, (Skripsi S1, Semarang: IAIN WS, 2009)

dibawah tingkat signifikansi yang disyaratkan 0,05. Maka model regresi ini secara simultan mempengaruhi kepuasan nasabah.

Hasil ini sama dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Abdul Warits (Skripsi S1 IAIN WS: 2009) dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Penerapan Prinsip-Prinsip Syari’ah terhadap Minat Konsumen Hotel Syari’ah” Menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan penerapan prinsip-prinsip syari’ah, secara parsial maupun simultan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap minat konsumen hotel syari’ah. Uji t dan uji F menghasilkan nilai signifikansi < 0,05. Kemudian nilai R square sebesar 0,415 mengidentifikasi bahwa variabel independen mampu mempengaruhi variabel dependen sebesar 41,5%, sedangkan sisanya sebesar 58,5% dijelaskan oleh variabel-variabel lain di luar penelitian ini.<sup>6</sup>

Dan penelitian ini juga sama dengan hasil dari penelitian yang dilakukan oleh Himmatul Aliah<sup>7</sup> dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Penerapan prinsip-prinsip Syari’ah Terhadap Kepuasan Nasabah KPR di BNI Syari’ah Cabang Semarang” menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan (*X1*) dan penerapan prinsip-prinsip syariah (*X2*) secara bersama-sama mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah KPR di BNI Syariah Cabang Semarang. Terlihat  $F_{hitung} (5,193) > F_{tabel} (3,285)$  yang berarti kualitas pelayanan dan penerapan prinsip-prinsip syariah mempunyai andil dalam

---

<sup>6</sup> Abdul Warits, *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Penerapan Prinsip-Prinsip Syari’ah terhadap Minat Konsumen Hotel Syari’ah*, (Skripsi S1, Semarang: IAIN WS, 2009)

<sup>7</sup> Himmatul Aliah, *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Penerapan prinsip-prinsip Syari’ah Terhadap Kepuasan Nasabah KPR di BNI Syari’ah Cabang Semarang*, (Skripsi S1, Semarang: IAIN WS, 2009)

mempengaruhi kepuasan nasabah KPR di BNI Syariah Cabang Semarang.

#### 6. Hasil Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Koefisien determinasi ( $R^2$ ) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah antara nol dan satu. Nilai koefisien determinasi dapat dilihat pada tabel 4.16 dibawah ini:

**Tabel 4.16**

#### **Hasil Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )**

Model Summary <sup>b</sup>					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.793 <sup>a</sup>	.628	.608	4.42800	1.937

a. Predictors: (Constant), Penerapan Prinsip Syariah, Kualitas Pelayanan

b. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Sumber: Data primer diolah dengan SPSS 16.0, 2015

Dari hasil Tabel 4.16 dapat diketahui bahwa dari hasil pengujian dengan menggunakan uji *Durbin-Watson* adalah

1. Atas residual persamaan regresi diperoleh nilai R 0,793.
2. Nilai R Square adalah 0,628 hasil ini berasal dari nilai R (0,793) x (0,793) akan menghasilkan nilai 0,628.
3. Nilai Std. Error of the Estimate menghasilkan 4.42800 nilai Std. Error of the Estimate akan membuat model regresi semakin tepat memprediksi variabel dependen.

Nilai koefisien determinasi sebesar 0,628 dan Adjusted R square sebesar 0,608. Hal ini berarti 60,8% kepuasan nasabah dapat dijelaskan oleh variabel kualitas pelayanan dan penerapan prinsip-prinsip syariah, sedangkan sisanya yaitu 39,2% kepuasan nasabah dipengaruhi oleh

variabel-variabel lainnya yang tidak diteliti dalam penelitian ini atau dijelaskan oleh variabel lain.<sup>8</sup>

---

<sup>8</sup> Abdul Warits, *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Penerapan Prinsip-Prinsip Syari'ah terhadap Minat Konsumen Hotel Syari'ah*, (Skripsi S1, Semarang: IAIN WS, 2009)