

BAB IV

HASIL PENELITIAN

A. Deskripsi Karakteristik Responden

1. Deskripsi responden berdasarkan Jenis Kelamin

Adapun data mengenai jenis kelamin responden nasabah di BSI Syariah Tulungagung disajikan pada tabel 4.1 berikut:

Tabel 4.1

Jenis Kelamin Responden

| No. | Jenis Kelamin | Frekuensi |
|--------|---------------|-----------|
| 1. | Laki-laki | 37 |
| 2. | Perempuan | 63 |
| Jumlah | | 100 |

Berdasarkan pada tabel 4.1 diperoleh mayoritas responden yaitu perempuan dengan jumlah 63 orang dari 100 responden. Sedangkan laki-laki berjumlah 37 responden. Dari data tersebut dapat diketahui bahwa jumlah responden yang banyak menjadi nasabah di BSI Syariah Tulungagung adalah yang berjenis kelamin perempuan.

2. Deskripsi responden berdasarkan Umur

Adapun data mengenai usia responden nasabah di BSI Syariah Tulungagung disajikan pada tabel 4.2 berikut:

Tabel 4.2

Usia Responden

| No. | Usia | Frekuensi |
|--------|-------------|-----------|
| 1. | < 20 tahun | 3 |
| 2. | 20-29 tahun | 50 |
| 3. | 30-40 tahun | 34 |
| 4. | > 50 tahun | 13 |
| Jumlah | | 100 |

Berdasarkan tabel 4.2 dapat diketahui bahwa dari 100 responden, dapat diketahui bahwa responden yang berumur kurang dari 20 tahun sebanyak 3

orang, responden yang berumur 20-29 tahun sebanyak 50 orang, responden yang berumur 30-40 tahun sebanyak 34 orang, sedangkan responden yang berumur lebih dari 50 tahun sebanyak 13 orang. Dari data tersebut dapat diketahui bahwa responden yang menjadi nasabah di BSI Syariah Tulungagung terbanyak adalah nasabah yang berumur 20-29 tahun.

3. Deskripsi responden berdasarkan Pendidikan Terakhir

Adapun data mengenai pendidikan terakhir responden di BSI Syariah Tulungagung disajikan pada tabel 4.3 berikut:

Tabel 4.3

Pendidikan Terakhir Responden

| No. | Pendidikan Terakhir | Frekuensi |
|------------|----------------------------|------------------|
| 1. | SD | 2 |
| 2. | SMP | 7 |
| 3.. | SMA | 39 |
| 4. | D1, D2, D3 | 10 |
| 5. | S1 | 42 |
| 6. | Lainnya | 0 |
| Jumlah | | 100 |

Berdasarkan pada tabel 4.3 dapat diketahui dari 100 responden, nasabah di BSI Syariah Tulungagung berdasarkan pendidikan terakhir SD sebanyak 2 orang, SMP sebanyak 7 orang, SMA sebanyak 39 orang, D1, D2, D3 sebanyak 10 orang, S1 sebanyak 42 orang, sedangkan lainnya sebanyak 0 orang. Dari data tersebut dapat diketahui bahwa responden yang banyak menjadi nasabah di BSI Syariah Tulungagung adalah responden dengan pendidikan terakhir S1.

4. Deskripsi responden berdasarkan Pekerjaan Responden

Adapun data mengenai pekerjaan responden nasabah di BSI Syariah Tulungagung disajikan pada tabel 4.4 berikut:

Tabel 4.4

Pekerjaan Responden

| No. | Pekerjaan | Frekuensi |
|------------|------------------|------------------|
|------------|------------------|------------------|

| | | |
|--------|------------------|-----|
| 1. | PNS/TNI | 13 |
| 2. | Pegawai Swasta | 19 |
| 3. | Wiraswasta | 32 |
| 4. | Ibu Rumah Tangga | 18 |
| 5. | Buruh/Petani | 2 |
| 6. | Mahasiswa | 16 |
| Jumlah | | 100 |

Berdasarkan pada tabel 4.4 dapat diketahui bahwa dari 100 responden, nasabah BSI Syariah Tulungagung berdasarkan jenis pekerjaan PNS/TNI sebanyak 13 orang, Pegawai swasta sebanyak 19 orang, wiraswasta sebanyak 32 orang, ibu rumah tangga sebanyak 18 orang, buruh/petani sebanyak 2 orang, dan mahasiswa sebanyak 16 orang. Dari data tersebut dapat diketahui bahwa nasabah BSI Syariah Tulungagung yang paling banyak adalah responden yang memiliki pekerjaan wiraswasta.

5. Deskripsi responden berdasarkan Pendapatan Perbulan

Adapun data mengenai pendapatan perbulan responden di BSI Syariah Tulungagung disajikan pada tabel 4.5 berikut:

Tabel 4.5

Pendapatan Responden Perbulan

| No. | Pendapatan Perbulan | Frekuensi |
|--------|-------------------------------|-----------|
| 1. | Dibawah Rp. 1.000.000 | 28 |
| 2. | Rp. 1.000.000 – Rp. 3.000.000 | 45 |
| 3. | Rp. 3.000.000 – Rp. 5.000.000 | 18 |
| 4. | Diatas Rp. 5.000.000 | 9 |
| Jumlah | | 100 |

Berdasarkan pada tabel 4.5 dapat diketahui bahwa dari 100 responden, nasabah BSI Syariah Tulungagung berdasarkan pendapatan perbulan dibawah Rp. 1.000.000 sebanyak 28 orang, Rp. 1.000.000 – Rp. 3.000.000 sebanyak 45 orang, Rp. 3.000.000 – Rp. 5.000.000 sebanyak 18 orang, dan diatas Rp. 5.000.000 sebanyak 9 orang. Dari data tersebut dapat diketahui

bahwa nasabah di BSI Syariah Tulungagung terbanyak adalah responden dengan pendapatan perbulan sebesar Rp. 1.000.000 – Rp. 3.000.000.

B. Hasil Analisis Data

1. Hasil Uji Coba Instrumen

a. Uji Validitas

Untuk melakukan uji validitas instrumen, peneliti menggunakan aplikasi SPSS 25 untuk memperoleh hasil yang terarah. Uji validitas dilakukan dengan uji signifikansi membandingkan antara r hitung dengan r tabel. Yaitu apabila r hitung $>$ r tabel maka dapat dikatakan bahwa data tersebut valid. Pada penelitian ini menggunakan taraf signifikansi 5% atau 0,05 dan mengambil responden sebanyak 100 nasabah BSI Syariah Tulungagung. Untuk *degree of freedom* (df) = $n-2$ atau (df) $100-2= 98$, maka memperoleh nilai r tabel sebesar 0,1966.

a) Etika Kinerja Islam

Adapun hasil dari uji validitas pada variabel etika kinerja Islam yang disajikan pada tabel 4.6 berikut.

Tabel 4.6

Uji Validitas Variabel Etika Kinerja Islam (X_1)

| No. | Kode Pernyataan | r Hitung | r Tabel | Keterangan |
|-----|-----------------|----------|---------|------------|
| 1 | KE1 | 0,335 | 0,1966 | Valid |
| 2 | KE2 | 0,322 | 0,1966 | Valid |
| 3 | KE3 | 0,316 | 0,1966 | Valid |
| 4 | KE4 | 0,205 | 0,1966 | Valid |
| 5 | KE5 | 0,454 | 0,1966 | Valid |
| 6 | KE6 | 0,314 | 0,1966 | Valid |
| 7 | KE7 | 0,259 | 0,1966 | Valid |
| 8 | KE8 | 0,307 | 0,1966 | Valid |
| 9 | KE9 | 0,243 | 0,1966 | Valid |
| 10 | KE10 | 0,218 | 0,1966 | Valid |
| 11 | KE11 | 0,256 | 0,1966 | Valid |
| 12 | KE12 | 0,350 | 0,1966 | Valid |
| 13 | KE13 | 0,221 | 0,1966 | Valid |

Sumber: Data primer yang diolah, 2021

Berdasarkan tabel 4.6 tersebut diperoleh variabel X_1 nomor 1 sampai 13 dikatakan valid karena r hitung lebih besar daripada r tabel. Dari adanya responden sebanyak 100 dengan taraf signifikansi

0,05 diperoleh nilai r tabel 0,1966 dengan r hitung terendah adalah 0,205.

b) Produktivitas Pegawai

Adapun hasil dari uji validitas pada variabel produktivitas pegawai yang disajikan pada tabel 4.7 berikut.

Tabel 4.7

Uji Validitas Variabel Produktivitas Pegawai (X_2)

| No | Kode Pernyataan | r Hitung | r Tabel | Keterangan |
|----|-----------------|----------|---------|------------|
| 1 | KP1 | 0,409 | 0,1966 | Valid |
| 2 | KP2 | 0,302 | 0,1966 | Valid |
| 3 | KP3 | 0,412 | 0,1966 | Valid |
| 4 | KP4 | 0,401 | 0,1966 | Valid |
| 5 | KP5 | 0,273 | 0,1966 | Valid |

Sumber: Data primer yang diolah, 2021

Berdasarkan tabel 4.7 tersebut diperoleh variabel X_2 nomor 1 sampai dengan nomor 5 dikatakan valid karena r hitung lebih besar dari pada r tabel. Dari adanya responden sebanyak 100 dengan taraf signifikansi 0,05 diperoleh nilai r tabel sebesar 0,1966 dengan r hitung terendah adalah 0,273.

c) Kualitas Pelayanan

Adapun hasil dari uji validitas variabel kualitas pelayanan yang disajikan pada tabel 4.8 berikut.

Tabel 4.8

Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (X_3)

| No | Kode Pernyataan | r Hitung | r Tabel | Keterangan |
|----|-----------------|----------|---------|------------|
| 1 | KK1 | 0,202 | 0,1966 | Valid |
| 2 | KK2 | 0,230 | 0,1966 | Valid |
| 3 | KK3 | 0,228 | 0,1966 | Valid |
| 4 | KK4 | 0,243 | 0,1966 | Valid |
| 5 | KK5 | 0,278 | 0,1966 | Valid |
| 6 | KK6 | 0,214 | 0,1966 | Valid |
| 7 | KK7 | 0,271 | 0,1966 | Valid |
| 8 | KK8 | 0,260 | 0,1966 | Valid |
| 9 | KK9 | 0,220 | 0,1966 | Valid |
| 10 | KK10 | 0,397 | 0,1966 | Valid |

| | | | | |
|----|------|-------|--------|-------|
| 11 | KK11 | 0,278 | 0,1966 | Valid |
| 12 | KK12 | 0,219 | 0,1966 | Valid |

Sumber: Data primer yang diolah, 2021

Berdasarkan tabel 4.8 tersebut diperoleh variabel X3 nomor 1 sampai dengan nomor 12 dikatakan valid karena r hitung lebih besar dari pada r tabel. Dari adanya responden sebanyak 100 dengan taraf signifikansi 0,05 diperoleh nilai r tabel sebesar 0,1966 dengan r hitung terendah adalah 0,202.

d) Kepuasan Nasabah

Adapun hasil dari uji validitas pada variabel kepuasan nasabah yang disajikan pada tabel 4.9 berikut.

Tabel 4.9

Uji Validitas Variabel Kepuasan Nasabah (Y)

| No | Kode Pernyataan | r Hitung | r Tabel | Keterangan |
|----|-----------------|----------|---------|------------|
| 1 | KN1 | 0,263 | 0,1966 | Valid |
| 2 | KN2 | 0,205 | 0,1966 | Valid |
| 3 | KN3 | 0,389 | 0,1966 | Valid |
| 4 | KN4 | 0,226 | 0,1966 | Valid |
| 5 | KN5 | 0,257 | 0,1966 | Valid |

Sumber: Data primer yang diolah, 2021

Berdasarkan tabel 4.9 tersebut diperoleh variabel Y nomor 1 sampai dengan nomor 5 dikatakan valid karena r hitung lebih besar dari pada r tabel. Dari adanya responden sebanyak 100 dengan taraf signifikansi 0,05 diperoleh nilai r tabel sebesar 0,196 dengan nilai r hitung terendah adalah 0,205.

b. Uji Reliabilitas

Reliabilitas atau *reliability* menunjukkan sejauh mana hasil pengukuran dapat dipercaya. Reliabilitas mengacu pada konsistensi pengukuran hingga dimana hasilnya sama berdasarkan bentuk yang berbeda dari instrumen yang sama atau waktu pada saat pengumpulan data. Apabila nilai $\geq 0,6$ artinya dikatakan reliabel.

Adapun hasil dari uji reliabilitas instrumen untuk masing-masing item pernyataan disajikan pada tabel 4.10 berikut.

Tabel 4.10
Hasil Uji Reliabilitas

| Variabel | <i>Alpha Cronbach</i> | Keterangan |
|----------------------------|-----------------------|------------|
| Etika Kinerja Islam (X1) | 0,673 | Reliabel |
| Produktivitas Pegawai (X2) | 0,661 | Reliabel |
| Kualitas Pelayanan (X3) | 0,610 | Reliabel |
| Kepuasan Nasabah (Y) | 0,692 | Reliabel |

Sumber: Data primer yang diolah, 2021

Berdasarkan tabel 4.10 diperoleh nilai *Alpha Cronbach's* hitung untuk variabel X1, X2, X3, dan Y adalah reliabel dengan nilai terendah adalah 0,610.

2. Analisis Deskriptif

Adapun hasil dari analisis deskriptif jawaban responden untuk pernyataan negatif yang disajikan pada tabel 4.11 berikut.

Tabel 4.11
Frekuensi Jawaban Responden Pernyataan Negatif

| Kode Item | Frekuensi Jawaban | | | | |
|-------------------|-------------------|------------|------------|-----------|-----------|
| | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| KE3 | 23 | 43 | 19 | 9 | 6 |
| KE7 | 31 | 40 | 12 | 7 | 10 |
| KE10 | 40 | 47 | 1 | 5 | 7 |
| KE13 | 27 | 65 | 1 | 5 | 2 |
| KP5 | 23 | 46 | 7 | 15 | 9 |
| KK2 | 31 | 38 | 21 | 7 | 3 |
| KK6 | 29 | 38 | 23 | 7 | 3 |
| KK9 | 39 | 42 | 9 | 8 | 2 |
| KN3 | 34 | 52 | 6 | 5 | 3 |
| Jumlah | 277 | 411 | 99 | 68 | 45 |
| Persentase | 30% | 45% | 11% | 9% | 5% |
| Total | 900 | | | | |

Sumber: Data primer yang diolah, 2021

Berdasarkan tabel 4.11 diperoleh hasil bahwa yang memilih kategori 5 (sangat tidak setuju) adalah sebanyak 30% responden, yang memilih kategori 4 (tidak setuju) adalah sebanyak 45%, yang memilih kategori 3 (ragu-ragu) adalah sebanyak 11%, yang memilih kategori 2 (setuju) adalah sebanyak 9%, dan yang memilih kategori 1 (sangat setuju) adalah sebanyak 5% responden.

Adapun hasil dari analisis deskriptif jawaban responden untuk pernyataan positif yang disajikan pada tabel 4.12 berikut.

Tabel 4.12
Frekuensi Jawaban Responden Pernyataan Positif

| Kode Item | Frekuensi Jawaban | | | | |
|-------------------|-------------------|-----------|------------|--------------|--------------|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| KE1 | 0 | 0 | 0 | 48 | 52 |
| KE2 | 0 | 0 | 0 | 50 | 50 |
| KE4 | 0 | 2 | 4 | 69 | 25 |
| KE5 | 1 | 3 | 6 | 51 | 39 |
| KE6 | 2 | 0 | 10 | 31 | 57 |
| KE8 | 0 | 4 | 9 | 61 | 26 |
| KE9 | 1 | 3 | 4 | 66 | 26 |
| KE11 | 0 | 0 | 9 | 55 | 36 |
| KE12 | 1 | 5 | 1 | 53 | 40 |
| KP1 | 3 | 3 | 4 | 53 | 37 |
| KP2 | 0 | 2 | 4 | 42 | 52 |
| KP3 | 0 | 1 | 18 | 36 | 45 |
| KP4 | 1 | 0 | 5 | 52 | 42 |
| KK1 | 3 | 3 | 3 | 55 | 36 |
| KK3 | 0 | 1 | 3 | 55 | 41 |
| KK4 | 0 | 3 | 7 | 53 | 37 |
| KK5 | 2 | 2 | 12 | 36 | 48 |
| KK7 | 0 | 0 | 1 | 63 | 36 |
| KK8 | 1 | 0 | 15 | 50 | 35 |
| KK10 | 0 | 0 | 7 | 50 | 43 |
| KK11 | 0 | 0 | 4 | 47 | 49 |
| KK12 | 2 | 0 | 10 | 48 | 40 |
| KN1 | 0 | 0 | 11 | 39 | 50 |
| KN2 | 0 | 0 | 10 | 43 | 47 |
| KN4 | 2 | 0 | 0 | 37 | 61 |
| KN5 | 0 | 4 | 5 | 35 | 56 |
| Jumlah | 19 | 36 | 162 | 1.275 | 1.106 |
| Persentase | 0% | 1% | 6% | 49% | 42% |
| Total | 2.598 | | | | |

Sumber: Data primer yang diolah, 2021

Berdasarkan tabel 4.12 diperoleh hasil bahwa yang memilih kategori 1 (sangat tidak setuju) adalah sebanyak 0% responden, yang memilih kategori 2 (tidak setuju) adalah sebanyak 1% responden, yang

memilih kategori 3 (ragu-ragu) adalah sebanyak 6% responden, yang memilih kategori 4 (setuju) adalah sebanyak 49% responden, dan yang memilih kategori 5 (sangat setuju) adalah sebanyak 42% responden.

3. Uji Normalitas Data

Adapun hasil dari pengujian dengan menggunakan pendekatan Kolmogrov-Smirnov yang disajikan pada tabel 4.13 berikut.

Tabel 4.13
Hasil Uji Kolmogrov-Smirnov Test

| One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test | | |
|--|----------------|-------------------------|
| | | Unstandardized Residual |
| N | | 100 |
| Normal Parameters ^{a,b} | Mean | .0000000 |
| | Std. Deviation | 1.75116383 |
| Most Extreme Differences | Absolute | .058 |
| | Positive | .058 |
| | Negative | -.056 |
| Test Statistic | | .058 |
| Asymp. Sig. (2-tailed) | | .200 ^{c,d} |
| a. Test distribution is Normal. | | |
| b. Calculated from data. | | |
| c. Lilliefors Significance Correction. | | |
| d. This is a lower bound of the true significance. | | |

Sumber: Data primer yang diolah, 2021

H_0 : Residual berdistribusi normal

H_1 : Residual berdistribusi tidak normal

Berdasarkan tabel 4.13 diperoleh nilai Asymp. Sig = 0,200 > 0,05 sehingga H_0 diterima atau disimpulkan bahwa residual berdistribusi normal.

4. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Autokorelasi

Adapun hasil perhitungan dari uji Autokorelasi yang disajikan pada tabel 4.14 berikut.

Tabel 4.14
Hasil Uji Autokorelasi

| Model Summary ^b | | | | | |
|---|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|---------------|
| Model | R | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate | Durbin-Watson |
| 1 | .673 ^a | .452 | .435 | 7.094 | 1.738 |
| a. Predictors: (Constant), Kualitas, Produktivitas, Etika | | | | | |
| b. Dependent Variable: Kepuasan | | | | | |

Sumber: Data primer yang diolah, 2021

Berdasarkan tabel 4.14 diperoleh nilai Durbin-Watson yaitu sebesar 1,738. Jika $dU \leq DW \leq 4-Du$ maka diterima dan tidak terjadi autokorelasi. Untuk Du diperoleh nilai sebesar 1,736 dan $4-Du$ yaitu $4-1,738 = 2,262$. Maka dapat disimpulkan dari tabel tersebut yaitu $Du (1,736) \leq DW (1,738) \leq 4-Du (2,262)$ dimana tidak terjadi autokorelasi.

b. Uji Heteroskedastisitas

Adapun hasil dari uji heteroskedastisitas yang disajikan pada tabel 4.15 berikut.

Tabel 4.15
Hasil Uji Heteroskedastisitas

| Coefficients ^a | | | | | | |
|-----------------------------|---------------|-----------------------------|------------|---------------------------|--------|------|
| Model | | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | t | Sig. |
| | | B | Std. Error | Beta | | |
| 1 | (Constant) | -3.021 | 1.826 | | -1.654 | .101 |
| | Etika | .017 | .027 | .067 | .644 | .521 |
| | Produktivitas | .063 | .050 | .129 | 1.255 | .213 |
| | Kualitas | .070 | .036 | .197 | 1.919 | .058 |
| a. Dependent Variable: RES2 | | | | | | |

Sumber: Data primer yang diolah, 2021

Berdasarkan tabel 4.15 diperoleh bahwa tidak terdapat masalah heteroskedastisitas karena nilai sig dari variabel X_1 , X_2 , X_3 , dan Y lebih dari 0,05 dengan nilai sig terendah yaitu 0,058.

c. Uji Multikolinearitas

Berikut adalah hasil dari perhitungan uji multikolinearitas yang disajikan pada tabel 4.16 berikut.

Tabel 4.16
Hasil Uji Multikolinearitas

| No | Variabel | VIF | Keputusan |
|----|-----------------------|-------|--|
| 1 | Etika Kinerja Islam | 1,109 | Tidak terjadi gejala multikolinearitas |
| 2 | Produktivitas Pegawai | 1,079 | Tidak terjadi gejala multikolinearitas |
| 3 | Kualitas Pelayanan | 1,077 | Tidak terjadi gejala multikolinearitas |

Sumber: Data primer yang diolah, 2021

Berdasarkan tabel 4.16 diperoleh hasil bahwa tidak terdapat gejala multikolinieritas pada keseluruhan variabel karena nilai VIF kurang dari 10.

5. Uji Regresi Linier Berganda

Adapun hasil dari perhitungan uji regresi linier berganda yang disajikan pada tabel 4.17 berikut.

tabel 4.17
Hasil Uji Regresi Linier Berganda

| Coefficients ^a | | | | | | |
|---------------------------|---------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|
| Model | | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | t | Sig. |
| | | B | Std. Error | Beta | | |
| 1 | (Constant) | 4.939 | 3.298 | | 1.498 | .138 |
| | Etika | .189 | .048 | .371 | 3.909 | .000 |
| | Produktivitas | -.025 | .090 | -.026 | -.275 | .784 |
| | Kualitas | .155 | .066 | .221 | 2.363 | .020 |

a. Dependent Variable: Kepuasan

Sumber: Data primer yang diolah, 2021

berdasarkan tabel 4.17 diperoleh persamaan regresi berikut $Y = 4,939 + 0,189 (X1) + (-0,025) (X2) + 0,155 (X3)$. Dengan keterangan dari tabel yaitu:

- a) Konstanta Y (Kepuasan Nasabah di BSI Syariah Tulungagung) sebesar 4,939 yang menyatakan bahwa apabila variabel Etika kinerja Islam, Produktivitas pegawai, dan Kualitas Pelayanan bernilai konstan atau tetap maka Kepuasan nasabah di BSI Syariah Tulungagung sebesar 4,939%.
- b) Koefisien regresi X1 sebesar 0,189 menunjukkan bahwa apabila etika kinerja islam ditingkatkan maka kepuasan nasabah di BSI Syariah tulungagung akan meningkat sebesar 0,189%.
- c) Koefisien regresi X2 sebesar -0,025 menunjukkan bahwa apabila produktivitas pegawai ditingkatkan maka kepuasan nasabah di BSI Syariah Tulungagung akan meningkat sebesar -25%.
- d) Koefisien regresi X3 sebesar 0,155 menunjukkan bahwa apabila kualitas pelayanan ditingkatkan maka kepuasan nasabah di BSI Syariah Tulungagung akan meningkat sebesar 0,155%.

6. Uji Hipotesis

a. Uji T (Parsial)

Uji T digunakan untuk menguji pengaruh parsial antara variabel bebas yaitu Etika kinerja Islam (X1), Produktivitas pegawai (X2), Kualitas pelayanan (X3) terhadap kepuasan nasabah di BSI Syariah Tulungagung.

Diperoleh t-tabel $DF = n - k$ (dimana n adalah jumlah responden dan k adalah jumlah variabel) atau $DF = 100 - 3 = 97$ dengan taraf signifikansi 5% (0,05) adalah 1,664 dan hasil dari t hitung disajikan pada tabel 4.18 berikut.

Tabel 4.18
Uji T (Parsial)

| Coefficients ^a | | | | |
|---------------------------|-----------------------------|---------------------------|---|------|
| | Unstandardized Coefficients | Standardized Coefficients | T | Sig. |
| Model | | | | |

| | | B | Std. Error | Beta | | |
|---------------------------------|---------------|-------|------------|-------|-------|------|
| 1 | (Constant) | 4.939 | 3.298 | | 1.498 | .138 |
| | Etika | .189 | .048 | .371 | 3.909 | .000 |
| | Produktivitas | -.025 | .090 | -.026 | -.275 | .784 |
| | Kualitas | .155 | .066 | .221 | 2.363 | .020 |
| a. Dependent Variable: Kepuasan | | | | | | |

Sumber: Data primer yang diolah, 2021

1) Pengaruh Etika kinerja Islam (X1) terhadap kepuasan nasabah di BSI Syariah Tulungagung

Berdasarkan hasil analisis regresi secara parsial diketahui bahwa nilai etika kinerja Islam t hitung sebesar 3,909 lebih besar dari nilai t tabel sebesar 1,664 dan nilai signifikansi etika kinerja Islam sebesar 0,000 lebih kecil dari α 0,05. Karena nilai t hitung $\geq t$ tabel ($3,909 \geq 1,664$) dan signifikansi $0,000 \leq 0,05$, maka H_0 ditolak dan H_1 diterima.

H_0 = Tidak ada pengaruh signifikan antara etika kinerja Islam terhadap kepuasan nasabah di BSI Syariah Tulungagung.

H_1 = Ada pengaruh signifikan antara etika kinerja Islam terhadap kepuasan nasabah di BSI Syariah Tulungagung.

2) Pengaruh Produktivitas pegawai terhadap kepuasan nasabah di BSI Syariah Tulungagung.

Berdasarkan hasil analisis regresi secara parsial diketahui bahwa nilai produktivitas pegawai t hitung sebesar -0,275 lebih kecil dari nilai t tabel sebesar 1,664 dan nilai signifikansi produktivitas pegawai sebesar 0,784 lebih besar dari α 0,05. Karena nilai t hitung $\leq t$ tabel ($-0,275 \leq 1,664$) dan signifikansi $0,784 \geq 0,05$, maka H_0 diterima dan H_1 ditolak.

H_0 = Ada pengaruh signifikan antara produktivitas pegawai terhadap kepuasan nasabah di BSI Syariah Tulungagung.

H_1 = Tidak ada pengaruh signifikan antara produktivitas pegawai terhadap kepuasan nasabah di BSI Syariah Tulungagung.

3) Pengaruh Kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah di BSI Syariah Tulungagung.

Berdasarkan hasil analisis regresi secaraparsial diketahui bahwa nilai kualitas pelayanan t hitung sebesar 2,363 lebih besar dari nilai t tabel sebesar 1,664 dan nilai signifikansi kualitas pelayanan sebesar 0,020 lebih kecil dari nilai α 0,05. Karena nilai t hitung $\geq t$ tabel ($2,363 \geq 1,664$) dan signifikansi $0,0203 \leq 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_1 diterima.

H_0 = Tidak ada pengaruh signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah di BSI Syariah Tulungagung.

H_1 = Ada pengaruh signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah di BSI Syariah Tulungagung.

b. Uji F (Simultan)

Uji F digunakan untuk membuktikan adanya signifikan antara variabel etika kinerja Islam, produktivitas pegawai, dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah di BSI Syariah tulungagung. Adapun hasil dari uji F yang disajikan pada tabel 4.19 berikut.

Tabel 4.19
Uji F (Simultan)

| ANOVA ^a | | | | | | |
|---|------------|----------------|----|-------------|-------|-------------------|
| Model | | Sum of Squares | Df | Mean Square | F | Sig. |
| 1 | Regression | 104.861 | 3 | 34.954 | 8.952 | .000 ^b |
| | Residual | 374.849 | 96 | 3.905 | | |
| | Total | 479.710 | 99 | | | |
| a. Dependent Variable: Kepuasan | | | | | | |
| b. Predictors: (Constant), Kualitas, Produktivitas, Etika | | | | | | |

Sumber: Data primer yang diolah, 2021

Berdasarkan tabel 4.19 tersebut diperoleh $\text{sig} = 0,000 < 0,05 = \alpha$ dan $F_{\text{hitung}} = 8,952 > 3,29 = F_{\text{tabel}}$, maka disimpulkan untuk menolak H_0 yang berarti variabel etika kinerja Islam, produktivitas pegawai, dan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah di BSI Syariah Tulungagung.

7. Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien feterminasi digunakan untuk mmengetahui kemampuan variabel independen dalam menjalankan variabel dependen. Besarnya koefisien determinasi dapat dilihat pada *adjusted r square* dan dinyatakan dalam bentuk persentase. Hasil koefisien determinasi (R^2) antara etika kinerja Islam, produktivitas pegawai, dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah di BSI Syariah Tulungagung. Adapun hasil dari uji koefisien determinasi disajikan pada tabel 4.20 berikut.

Tabel 4.20

Uji Koefisien Determinasi

| Model Summary | | | | |
|---|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|
| Model | R | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
| 1 | .468 ^a | .219 | .194 | 1.976 |
| a. Predictors: (Constant), Kualitas, Produktivitas, Etika | | | | |

Sumber: Data primer yang diolah, 2021

Berdasarkan tabel 4.20 tersebut diperoleh nilai R^2 sebesar 0,219 yang berarti bahwa variasi kepuasan nasabah di BSI Syariah Tulungagung dapat dijelaskan oleh variabel etika kinerja Islam, produktivitas pegawai, dan kualitas pelayanan sebesar 21,9%. Sedangkan sisanya sebesar 78,1% dipengaruhi oleh variabel lain dari luar model atau variabel dalam penelitian ini.

C. Temuan Penelitian

1. Berdasarkan hasil uji validitas instrumen diperoleh variabel etika kinerja Islam, produktivitas pegawai, dan kualitas pelayanan dikatakan valid karena r hitung $\geq r$ tabel dengan taraf signifikansi 5% diperoleh nilai 0,1966 dengan r hitung terendah adalah 0,202.
2. Berdasarkan hasil uji reliabilitas instrumen diperoleh nilai *Alpha Cronbach's* hitung $X_1 = 0,673$, $X_2 = 0,661$, $X_3 = 0,610$, dan $Y = 0,692$ dikatakan reliabel atau baik karena nilai *Alpha Cronbach's* $\geq 0,6$.
3. Berdasarkan hasil uji normalitas data diperoleh nilai Asymp. Sig = 0,200 > 0,05 sehingga H_0 diterima atau residual berdistribusi normal.

4. Berdasarkan hasil uji autokorelasi diperoleh nilai $Du (1,736) \leq DW (1,738) \leq 4-Du (2,262)$ dimana tidak terjadi autokorelasi.
5. Berdasarkan hasil uji heteroskedastisitas diperoleh $X1 = 0,521$, $X2 = 0,213$, dan $X3 = 0,058$ dikatakan tidak terdapat masalah heteroskedastisitas karena nilai $sig \geq 0,05$.
6. Berdasarkan hasil uji multikolinearitas diperoleh nilai VIF variabel $X1 = 1,109$, $X2 = 1,079$, dan $X3 = 1,077$ atau dapat dikatakan tidak terdapat gejala multikolinearitas karena nilai $VIF \leq 10$.
7. Berdasarkan hasil uji regresi linear berganda diperoleh nilai $Y = 4,939$, $X1 = 0,189$, $X2 = -0,025$, dan $X3 = 0,155$.
8. Berdasarkan hasil uji hipotesis (Uji T) diperoleh variabel etika kinerja Islam nilai $sig 0,000 \leq 0,05$ dan $t \text{ hitung } 3,909 \geq 1,664$ (t tabel) maka disimpulkan untuk menolak H_0 yang berarti variabel etika kinerja Islam berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah di BSI Syariah Tulungagung. Variabel produktivitas pegawai diperoleh nilai $sig 0,784 \geq 0,05$ dan $t \text{ hitung } -0,275 \leq 1,664$ (t tabel) maka disimpulkan untuk menerima H_0 yang berarti variabel produktivitas pegawai tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah di BSI Syariah Tulungagung. Variabel kualitas pelayanan diperoleh nilai $sig 0,020 \leq 0,05$ dan $t \text{ hitung } 2,363 \geq 1,664$ (t tabel) maka disimpulkan untuk menolak H_0 yang berarti variabel kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah di BSI Syariah Tulungagung.
9. Berdasarkan hasil uji hipotesis (Uji F) diperoleh nilai $sig = 0,000 < 0,05$ dan $F_{hitung} = 8,952 > 3,29$ (Ftabel) maka disimpulkan untuk menolak H_0 yang berarti variabel etika kinerja Islam, produktivitas pegawai, dan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah di BSI Syariah Tulungagung.
10. Berdasarkan hasil uji determinasi (R^2) diperoleh nilai R^2 sebesar 0,219 yang berarti variasi kepuasan nasabah di BSI Syariah Tulungagung dapat dijelaskan oleh variabel etika kinerja Islam, produktivitas pegawai, dan kualitas pelayanan sebesar 29,1% dan sisanya dipengaruhi oleh variabel lain.