

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN**

#### **A. Gambaran Obyek Penelitian**

##### **1. Sejarah Bank Syariah Mandiri**

Kehadiran Bank Syariah Mandiri sejak awal tahun 1999, sesungguhnya merupakan hikmah sekaligus berkah pasca krisis ekonomi dan moneter 1997-1998. Sebagaimana diketahui, krisis ekonomi dan moneter sejak Juli 1997, yang disusul dengan krisis multi-dimensi termasuk di panggung politik nasional, telah menimbulkan beragam dampak negatif yang sangat hebat terhadap seluruh sendi kehidupan masyarakat, tidak terkecuali dunia usaha. Dalam kondisi tersebut, industri perbankan nasional yang didominasi oleh bank-bank konvensional mengalami krisis luar biasa. Pemerintah akhirnya mengambil tindakan dengan merestrukturisasi dan merekapitalisasi sebagian bank-bank di Indonesia.

Salah satu bank konvensional, PT Bank Susila Bakto (BSB) yang dimiliki oleh Yayasan Kesejahteraan Pegawai (YKP) PT Bank Dagang Negara dan PT Mahkota Prestasi juga terkena dampak krisis. BSB berusaha keluar dari situasi tersebut dengan melakukan upaya *merger* dengan beberapa bank lain serta mengundang investor asing.

Pada saat bersamaan, pemerintah melakukan penggabungan (*merger*) empat bank (Bank Dagang Negara, Bank Bumi Daya, Bank Exim, dan Bapindo) menjadi satu bank baru bernama PT Bank Mandiri (Persero) Tbk pada tanggal 31 Juli 1999. Kebijakan penggabungan tersebut juga menempatkan dan menetapkan PT Bank Mandiri (Persero) Tbk, sebagai pemilik mayoritas baru BSB.

Sebagai tindak lanjut dari keputusan *merger*, Bank Mandiri melakukan konsolidasi serta membentuk Tim Pengembangan Perbankan Syariah. Pembentukan tim ini bertujuan untuk mengembangkan layanan perbankan syariah di kelompok perusahaan Bank Mandiri, sebagai respon atas diberlakukannya UU No. 10 tahun 1998, yang memberi peluang bank umum untuk melayani transaksi syariah (*dual banking system*).

Tim Pengembangan Perbankan Syariah memandang bahwa pemberlakuan UU tersebut merupakan momentum yang tepat untuk melakukan konversi PT Bank Susila Bakti dari bank konvensional menjadi bank syariah. Oleh karenanya, Tim Pengembangan Perbankan Syariah segera mempersiapkan sistem dan infrastrukturnya, sehingga kegiatan usaha BSB berubah dari bank konvensional menjadi bank yang beroperasi berdasarkan prinsip syariah dengan nama PT Bank Syariah Mandiri sebagaimana tercantum dalam Akta Notaris Sutipto, SH, No. 23 tanggal 8 September 1999.

Perubahan kegiatan usaha BSB menjadi bank umum syariah oleh Gubernur Bank Indonesia melalui SK Gubernur BI No.1/24/KEP.BI/1999, 25 Oktober 1999. Selanjutnya, melalui keputusan Deputi Gubernur Senior Bank Indonesia No. 1/1/KEP.DGS/1999, BI menyetujui perubahan nama menjadi PT Bank Syariah Mandiri. Menyusul pengukuhan pengakuan legal tersebut. PT Bank Syariah Mandiri secara resmi mulai beroperasi sejak Senin tanggal 25 Rajab 1420 H atau tanggal 1 November 1999.<sup>112</sup>

Bank Syariah Mandiri memiliki beberapa cabang dan juga cabang pembantu. Salah satunya Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Tulungagung Ngunut. Berdiri pada tanggal 1 September 2011 dan berkantor di Jalan Raya Ngunut No. 56 , Desa Ngunut, Kec. Ngunut, Kab.Tulungagung; Jawa Timur dengan nomor telp (0355) 395000.

## 2. Visi dan Misi Bank Syariah Mandiri

### Visi

**Bank Syariah Terdepan:** Menjadi bank syariah yang selalu unggul di antara pelaku industri perbankan syariah pada segmen *consumer, micro, SME, commercial*, dan *corporate*.

**Bank Syariah Modern:** Menjadi bank syariah dengan sistem layanan dan teknologi mutakhir yang melampaui harapan nasabah.

### Misi

---

<sup>112</sup>[www.syariahamandiri.co.id](http://www.syariahamandiri.co.id), diakses pada 15 April 2016

- a. Memajukan pertumbuhan dan keuntungan di atas rata-rata industri yang berkesinambungan.
- b. Meningkatkan kualitas produk dan layanan berbasis teknologi yang melampaui harapan nasabah.
- c. Mengutamakan penghimpunan dana murah dan penyaluran pembiayaan pada segmen ritel.
- d. Mengembangkan bisnis atas dasar nilai-nilai syariah universal.
- e. Mengembangkan manajemen talenta dan lingkungan kerja yang sehat.
- f. Meningkatkan kepedulian terhadap masyarakat dan lingkungan.<sup>113</sup>

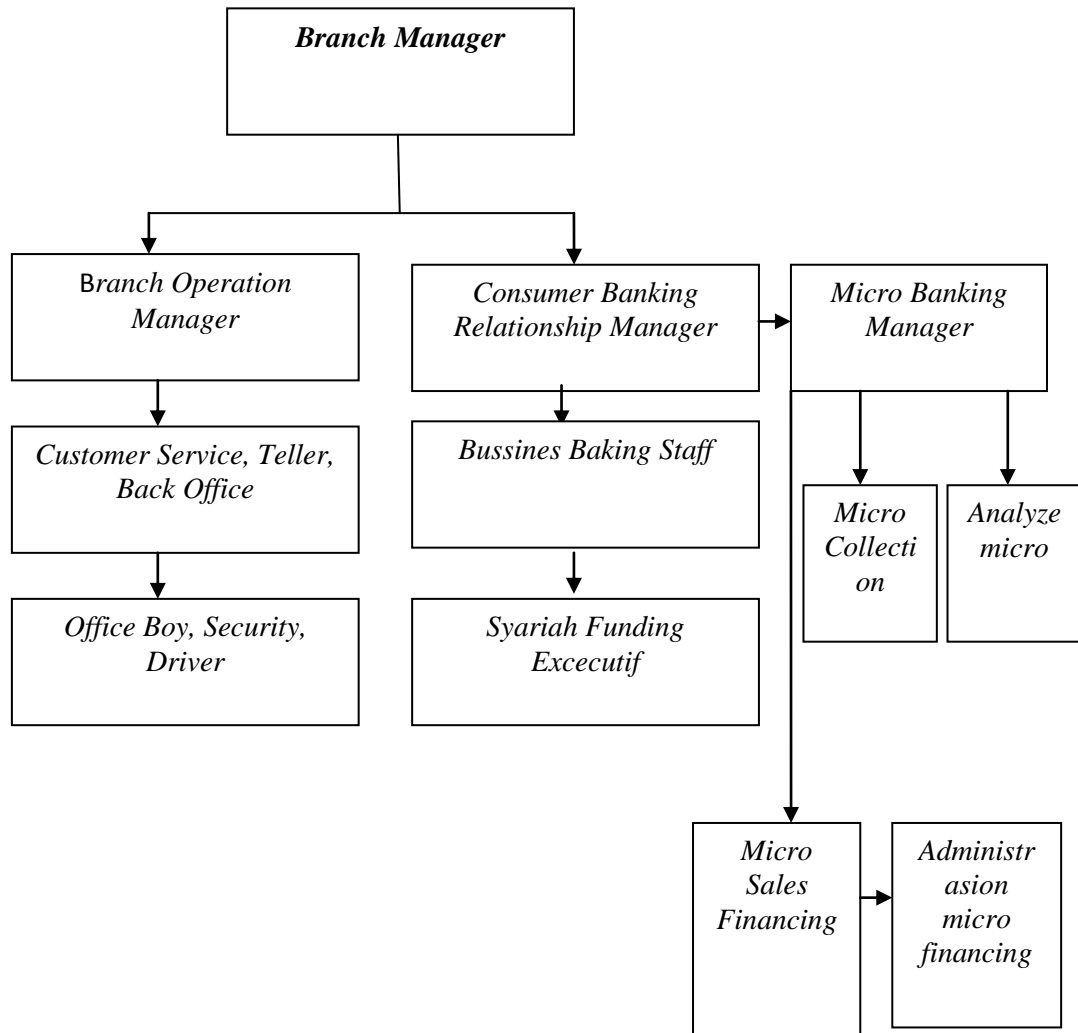
### **3. Struktur Organisasi Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung Ngunut**

Struktur organisasi merupakan suatu hubungan fungsional yang mengatur tanggung jawab dan kewenangan setiap personil di dalam melakukan tugas dan / atau pekerjaan yang akan di kerjakan sekaligus menunjukkan ketegasan dan batas tanggung jawab masing-masing personil. Dengan demikian setiap personil mempunyai tanggung jawab yang berbeda. Berdasarkan fungsi tersebut, suatu organisasi akan berjalan dengan struktur organisasi yang telah ada, sedangkan baik buruknya tata laksana operasional bank tergantung pada struktur organisasi.

---

<sup>113</sup>*ibid*

**Gambar 4.1**  
**Struktur Organisasi Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung Ngunut**



#### 4. Produk Produk di Bank Syariah Mandiri

Dalam menawarkan dan memasarkan produk ke masyarakat, Bank Syariah Mandiri KantorCabang Pembantu Tulungagung Ngunut menggunakan prinsip-prinsip syari'ah. Prinsip utamaBank Syariah Mandiri sebagai bank syari'ah adalah pada tata cara/ ketentuan pemberian imbalan yang dilakukan dengan sistem bagi hasil. Dengan

demikian, realisasi imbalan yang diterima nasabah akan berbeda setiap bulannya tergantung pendapatan hasil investasi yang dilakukan bank pada bulan tersebut.

Macam-macam produk yang ada di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Tulungagung Ngunut:<sup>114</sup>

1. Produk penghimpunan dana
  - a. Giro BSM
  - b. Tabungan BSM
  - c. Tabungan Simpatik
  - d. Tabungan Berencana
  - e. Tabungan Investa Cendekia
  - f. Tabungann Maburr
  - g. Tabungan Pensiun
  - h. Tabungan Dollar
  - i. TabunganKu
  - j. Deposito BSM
2. Produk Pembiayaan
  - a. Modal Kerja
  - b. Investasi
  - c. Konsumer
3. Produk Jasa
  - a. BSM Card

---

<sup>114</sup>Dokumentasi pada Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung Ngunut, Selasa 12 April 2016

- b. BSM Sentra Bayar
- c. *BSM Mobile Banking*
- d. *BSM Electronic Payroll*
- e. BSM L/C
- f. Jual Beli Valuta Asing
- g. Bank Garansi
- h. *Western Union*

#### **4. Produk Jasa Operasional**

- a. Transfer
- b. *Intercity Clearing*
- c. Inkaso
- d. Ekspor
- e. Impor
- f. BSM RTGS (*Real Time Gross Settlement*)

#### **B. Deskripsi Data 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. Kuesioner disebarakan kepada para nasabah Bank Syariah Mandiri Kantor

Cabang Pembantu Tulungagung Ngunut dengan mengambil 100 responden nasabah. Penyebaran kuesioner dilakukan mulai Selasa tanggal 15 Maret 2016 sampai Kamis 7 April 2016 di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Tulungagung Ngunut.

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 deskripsi responden peneliti menyajikan beberapa informasi penting yang dapat menggambarkan keadaan responden nasabah di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Tulungagung Ngunut. Melalui daftar pertanyaan di dapat kondisi responden tentang jenis kelamin, umur, status, pendidikan terakhir, pekerjaan, lama menjadi nasabah, pendapatan per bulan. Penggolongan yang dilakukan terhadap responden dalam penelitian ini bertujuan untuk mengetahui secara jelas mengenai gambaran responden sebagai obyek penelitian. Gambaran umum dari responden sebagai obyek penelitian tersebut satu per satu dapat diuraikan seperti berikut:

### **1. 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**

No.	Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
1.	Pria	39	39%
2.	Wanita	61	61%
<b>TOTAL</b>		100	100%

Sumber: Data primer yang diolah, 2016

Tabel 4.1 menunjukkan bahwa dari 100 responden dengan jenis kelamin wanita lebih banyak dari pada jenis kelamin pria. Responden dengan jenis wanita sebanyak 61% atau 61 responden. Responden Pria sebanyak 39% atau 39 responden. Hal ini berarti bahwa wanita lebih banyak menggunakan produk dan jasa Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Tulungagung Ngunut. Karena perempuan sebagai ibu rumah tangga yang mengatur kebutuhan produk jasa apa yang mereka gunakan untuk merencanakan masa depan keluarganya.

## 2. Gambaran Umum Responden Berdasarkan Status

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

**Tabel 4.2****Karakteristik responden berdasarkan status**

No.	Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
1.	Kawin	69	69%
2.	Belum kawin	31	31%
<b>TOTAL</b>		100	100%

Sumber: Data primer yang diolah, 2016

Tabel 4.2 menunjukkan bahwa dari 100 responden dengan status kawin lebih banyak dari pada responden yang belum kawin. Persentase

responden yang kawin yakni sebesar 69% atau sebesar 69 responden. Sedangkan responden yang belum kawin sebesar 31% atau sebesar 31 responden. Hal ini bahwa nasabah di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Tulungagung Ngunut kebanyakan sudah kawin. Pemilihan ini juga bisa bergantung dari kebutuhan keluarga, sehingga nasabah memilih Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Tulungagung Ngunut.

### 3. Gambaran Umum Responden Berdasarkan Umur

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

**Tabel 4.3**

**Karakteristik responden berdasarkan umur**

No.	Umur	Jumlah	Persentase
1.	16-19 tahun	3	3%
2.	20-29 tahun	45	45%
3.	30-40 tahun	37	37%
4.	41-50 tahun	11	11%
5.	> 50 tahun	4	4%
<b>TOTAL</b>		100	100%

Sumber: Data primer yang diolah, 2016

Tabel 4.3 menjelaskan karakteristik umur responden, umur 16-19 tahun terdapat 3 responden atau 3%. Umur 20-29 tahun sebanyak 45 responden atau 45%. Umur 30-40 tahun sebanyak 37 responden atau 37%. Umur 41-50 tahun sebanyak 11 responden atau 11%. Umur >50 tahun sebanyak 4 responden atau 4%. Dari data tersebut dapat disimpulkan bahwa lebih banyak responden berumur 20-29 tahun yang

melakukan transaksi di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Tulungagung Ngunut.

#### 4. Gambaran Umum Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

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

**Tabel 4.4**

**Karakteristik responden berdasarkan pendidikan terakhir**

No.	Pendidikan	Jumlah	Persentase
1.	SD	0	0%
2.	SMP	6	6%
3.	SMA	35	35%
4.	Diploma	11	11%
5.	Sarjana	48	48%
<b>TOTAL</b>		100	100%

Sumber: Data primer yang diolah, 2016

Tabel 4.4 menjelaskan karakteristik responden berdasarkan pendidikan terakhir. Dapat dijelaskan bahwa dari 100 responden, terdapat 6 responden atau 6% yang berpendidikan terakhir SMP. 35 responden atau 35% yang berpendidikan terakhir SMA. Terdapat 11 responden atau 11% yang berpendidikan terakhir diploma. 48 responden atau 48% yang berpendidikan terakhir sarjana. Dapat disimpulkan bahwa responden terbanyak yang berpendidikan terakhir sarjana yakni sebesar 48 responden 48%.

#### 5. Gambaran Umum Responden Berdasarkan Pekerjaan

Berdasarkan hasil penelitian, diperoleh gambaran tentang jenis pekerjaan dari responden yang dapat dilihat pada tabel 4.5 sebagai berikut:

**Tabel 4.5**  
**Karakteristik responden berdasarkan pekerjaan**

No.	Pekerjaan	Jumlah	Persentase
1.	PNS	8	8%
2.	Pegawai Swasta	35	35%
3.	Wiraswasta	30	30%
4.	Ibu Rumah Tangga	14	14%
5.	Buruh/petani	3	3%
6.	Pelajar/mahasiswa	10	10%
<b>TOTAL</b>		100	100%

Sumber: Data primer yang diolah, 2016

Tabel 4.5 menjelaskan karakteristik responden berdasarkan pekerjaan. Dapat dijelaskan bahwa dari 100 responden, terdapat 8 responden atau 8% yang bekerja sebagai PNS. 35 responden atau 35% yang bekerja sebagai pegawai swasta. Terdapat 30 responden atau 30% yang bekerja sebagai wiraswasta. 14 responden atau 14% yang bekerja sebagai ibu rumah tangga. 3 responden atau 3% yang bekerja sebagai buruh/petani terdapat 10 responden atau 10% yang menjadi pelajar/mahasiswa. Dapat disimpulkan bahwa responden terbanyak bekerja sebagai pegawai swasta sebesar 35%.

#### **6. Gambaran Umum Responden Berdasarkan Lama menjadi Nasabah**

Berdasarkan hasil penelitian, diperoleh gambaran tentang lamanya menjadi nasabah yang dapat dilihat pada tabel 4.6 sebagai berikut:

**Tabel 4.6****Karakteristik responden berdasarkan lamanya menjadi nasabah**

<b>No.</b>	<b>Tahun</b>	<b>Jumlah</b>	<b>Persentase</b>
1.	< 1 tahun	32	31%
2.	1-2 tahun	31	32%
3.	3-4 tahun	19	19%
4.	> 4 tahun	18	18%
<b>TOTAL</b>		100	100%

Sumber: Data primer yang diolah, 2016

Dari tabel 4.6 di atas dapat dijelaskan mengenai lamanya responden yang telah menjadi nasabah di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Tulungagung Ngunut . Terdapat 32 responden atau 32% yang telah menjadi nasabah di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Tulungagung Ngunut selama kurang dari 1 tahun. 31 responden atau 31% yang telah menjadi nasabah di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Tulungagung Ngunut selama 1-2 tahun. Terdapat 19 responden atau 19% menjadi nasabah di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Tulungagung Ngunut selama 3-4 tahun. sedangkan sisanya sebanyak 18 responden atau 18% menjadi nasabah di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Tulungagung Ngunut selama lebih dari 4 tahun. Dapat disimpulkan dari 100 responden, jumlah terbanyak tentang lamanya menjadi nasabah di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Tulungagung Ngunut adalah responden yang lamanya menjadi nasabah kurang dari 1 tahun yakni sebesar 32 responden atau 32%.

## 7. Gambaran Umum Responden Berdasarkan Pendapatan per Bulan

Berdasarkan hasil penelitian, diperoleh gambaran tentang pendapatan per bulan dari responden yang dapat dilihat pada tabel 4.7 sebagai berikut:

**Tabel 4.7**

### **Karakteristik responden berdasarkan pendapatan**

<b>No.</b>	<b>Pendapatan</b>	<b>Jumlah</b>	<b>Persentase</b>
1.	< Rp 1.000.000,00	32	32%
2.	Rp 1.000.000,00 - Rp 3.000.000,00	42	42%
3.	Rp 3.000.000,00 –Rp 5.000.000,00	20	20%
4.	> Rp 5.000.000,00	5	5%
<b>TOTAL</b>		100	100%

Sumber: Data primer yang diolah, 2016

Berdasarkan tabel 4.7 di atas dapat dijelaskan bahwa pendapatan per bulan dari 100 responden, terdapat 32 responden atau 32% responden berpendapatan < Rp 1.000.000,00. Ada 42 responden atau 42% berpendapatan Rp 1.000.000,00 - Rp 3.000.000,00. Terdapat 20 responden atau 20% berpendapatan Rp 3.000.000,00 – Rp 5.000.000,00. Sedangkan sisanya sebesar 5% atau 5 responden yang berpendapatan lebih dari Rp 5.000.000,00. Jadi dari 100 responden lebih banyak responden yang berpenghasilan antara Rp 1.000.000,00 – Rp 3.000.000,00 per bulan yakni sebesar 42%.

### **C. Deskripsi Variabel Penelitian**

Kuesioner yang telah peneliti sebarakan kepada responden yang terdiri atas 30 item pernyataan dan dibagi dalam 3 kategori yaitu :

1. 10 pernyataan digunakan untuk mengetahui tentang pengaruh *Good Corporate Governance* ( $X_1$ )
2. 10 pernyataan digunakan untuk mengetahui tentang pengaruh penerapan *sharia compliance* ( $X_2$ )
3. 10 pernyataan digunakan untuk mengetahui tentang kepuasan nasabah (Y)

Sedangkan hasil dari jawaban yang peneliti peroleh dari responden sebagaimana dipaparkan pada tabel berikut ini:

#### 1. Variabel *Good Corporate Governance* ( $X_1$ )

##### a. Prinsip Transparansi

**Tabel 4.8**

**Hasil Rekapitulasi Jawaban Prinsip Transparansi**

ITEM	SKOR JAWABAN										MEAN
	SS		S		RR		TS		STS		
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	
1	43	43%	55	55%	2	2%	0	0%	0	0%	4,41
2	41	41%	57	57%	2	2%	0	0%	0	0%	4,39
<b>RATA-RATA MEAN</b>											4,40

Sumber: data primer diolah, 2016

Dari tabel diskripsi jawaban responden di atas dapat diketahui bahwa nilai rata-rata tertinggi sebesar 4,41 dan nilai rata-rata terendah 4,39, sedangkan nilai mean rata-rata sebesar 4,40. Hal ini diartikan rata-rata dari responden memberikan tanggapan bahwa Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung Ngunut telah menerapkan prinsip transparansi secara baik. Sehingga prinsip transparansi yang terkandung dalam variabel *Good Corporate Governance* mempengaruhi kepuasan nasabah di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Tulungagung Ngunut.

## b. Akuntabilitas

**Tabel 4.9**  
**Hasil Rekapitulasi Jawaban Prinsip Akuntabilitas**

ITEM	SKOR JAWABAN										MEAN
	SS		S		RR		TS		STS		
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	
1	56	56%	44	44%	0	0%	0	0%	0	0%	4.56
2	45	45%	54	54%	1	1%	0	0%	0	0%	4.44
<b>RATA-RATA MEAN</b>											4.50

Sumber: data primer diolah, 2016

Dari tabel deskripsi jawaban responden di atas dapat diketahui bahwa nilai rata-rata tertinggi sebesar 4,56 dan nilai rata-rata terendah 4,44, sedangkan nilai mean rata-rata sebesar 4,50. Hal ini diartikan rata-rata dari responden memberikan tanggapan bahwa Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung Ngunut telah menerapkan prinsip akuntabilitas secara baik. Sehingga prinsip akuntabilitas yang terkandung dalam variabel *Good Corporate Governance* mempengaruhi kepuasan nasabah di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Tulungagung Ngunut.

## c. Tanggung Jawab

**Tabel 4.10**  
**Hasil Rekapitulasi Jawaban Prinsip Tanggung Jawab**

ITEM	SKOR JAWABAN										MEAN
	SS		S		RR		TS		STS		
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	
1	19	19%	52	52%	27	27%	2	2%	0	0%	3.88
2	45	45%	52	52%	3	3%	0	0%	0	0%	4.42
<b>RATA-RATA MEAN</b>											4.15

Sumber: Data Primer yang diolah, 2016

Dari tabel deskripsi jawaban responden di atas dapat diketahui bahwa nilai rata-rata tertinggi sebesar 4,42 dan nilai rata-rata terendah 3,88, sedangkan nilai mean rata-rata sebesar 4,15. Hal ini diartikan rata-



rata dari responden memberikan tanggapan bahwa Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Tulungagung Ngunut telah menerapkan prinsip tanggung jawab secara baik. Sehingga prinsip tanggung jawab yang terkandung dalam variabel *Good Corporate Governance* mempengaruhi kepuasan nasabah di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Tulungagung Ngunut.

d. Independen

**Tabel 4.11**  
**Hasil Rekapitulasi Jawaban Prinsip Independen**

ITEM	SKOR JAWABAN										MEAN
	SS		S		RR		TS		STS		
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	
1	65	65%	32	32%	3	3%	0	0%	0	0%	4.62
2	36	36%	59	59%	4	4%	1	1%	0	0%	4.30
<b>RATA-RATA MEAN</b>											4.46

Sumber: Data Primer yang diolah, 2016

Dari tabel deskripsi jawaban responden di atas dapat diketahui bahwa nilai rata-rata tertinggi sebesar 4,62 dan nilai rata-rata terendah 4,30, sedangkan nilai mean rata-rata sebesar 4,46. Hal ini diartikan rata-rata dari responden memberikan tanggapan bahwa Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Tulungagung Ngunut telah menerapkan prinsip independen secara baik. Sehingga prinsip independen yang terkandung dalam variabel *Good Corporate Governance* mempengaruhi kepuasan nasabah di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Tulungagung Ngunut.

## e. Kewajaran

Tabel 4.12

## Hasil Rekapitulasi Jawaban Prinsip Kewajaran

ITEM	SKOR JAWABAN										MEAN
	SS		S		RR		TS		STS		
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	
1	46	46%	49	49%	5	5%	0	0%	0	0%	4.41
2	45	45%	51	51%	3	3%	1	1%	0	0%	4.40
<b>RATA-RATA MEAN</b>											4.41

Sumber: Data Primer yang diolah, 2016

Dari tabel deskripsi jawaban responden di atas dapat diketahui bahwa nilai rata-rata tertinggi sebesar 4,41 dan nilai rata-rata terendah 4,40, sedangkan nilai mean rata-rata sebesar 4,41. Hal ini diartikan rata-rata dari responden memberikan tanggapan bahwa Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Tulungagung Ngunut telah menerapkan prinsip kewajaran secara baik. Sehingga prinsip kewajaran yang terkandung dalam variabel *Good Corporate Governance* mempengaruhi kepuasan nasabah di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Tulungagung Ngunut.

## 2. Variabel Sharia Compliance (X2)

## a. Persaudaraan

Tabel 4.13

## Hasil Rekapitulasi Jawaban Prinsip Persaudaraan

ITEM	SKOR JAWABAN										MEAN
	SS		S		RR		TS		STS		
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	
1	26	26%	65	65%	8	8%	1	1%	0	0%	4.16
2	27	27%	64	64%	8	8%	1	1%	0	0%	4.16
<b>RATA-RATA MEAN</b>											4.16

Sumber: Data Primer yang diolah, 2016

Dari tabel deskripsi jawaban responden di atas dapat diketahui bahwa nilai rata-rata tertinggi sebesar 4,16 dan nilai rata-rata terendah 4,16, sedangkan nilai mean rata-rata sebesar 4,16. Hal ini diartikan rata-rata dari responden memberikan tanggapan bahwa Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Tulungagung Ngunut telah menerapkan prinsip persaudaraan secara baik. Sehingga prinsip persaudaraan yang terkandung dalam variabel *sharia compliance* mempengaruhi kepuasan nasabah di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Tulungagung Ngunut.

b. Keadilan

**Tabel 4.14**  
**Hasil Rekapitulasi Jawaban Prinsip Keadilan**

ITEM	SKOR JAWABAN										MEAN
	SS		S		RR		TS		STS		
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	
1	32	32%	50	50%	18	18%	0	0%	0	0%	4.14
2	29	29%	64	64%	7	7%	0	0%	0	0%	4.22
<b>RATA-RATA MEAN</b>											4.18

Sumber: Data Primer yang diolah, 2016

Dari tabel deskripsi jawaban responden di atas dapat diketahui bahwa nilai rata-rata tertinggi sebesar 4,22 dan nilai rata-rata terendah 4,14, sedangkan nilai mean rata-rata sebesar 4,18. Hal ini diartikan rata-rata dari responden memberikan tanggapan bahwa Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Tulungagung Ngunut telah menerapkan prinsip keadilan secara baik. Sehingga prinsip keadilan yang terkandung dalam variabel *Sharia Compliance* mempengaruhi kepuasan nasabah di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Tulungagung Ngunut.

## c. Prinsip Kemaslahatan

**Tabel 4.15**  
**Hasil Rekapitulasi Jawaban Prinsip Kemaslahatan**

ITEM	SKOR JAWABAN										MEAN
	SS		S		RR		TS		STS		
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	
1	41	41%	50	50%	9	9%	0	0%	0	0%	4.32
2	32	32%	62	62%	6	6%	0	0%	0	0%	4.26
<b>RATA-RATA MEAN</b>											4.29

Sumber: Data Primer yang diolah, 2016

Dari tabel deskripsi jawaban responden di atas dapat diketahui bahwa nilai rata-rata tertinggi sebesar 4,32 dan nilai rata-rata terendah 4,26, sedangkan nilai mean rata-rata sebesar 4,29. Hal ini diartikan rata-rata dari responden memberikan tanggapan bahwa Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Tulungagung Ngunut telah menerapkan prinsip kemaslahatan secara baik. Sehingga prinsip kemaslahatan yang terkandung dalam variabel *Sharia Compliance* mempengaruhi kepuasan nasabah di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Tulungagung Ngunut.

## d. Prinsip Keseimbangan

**Tabel 4.16**  
**Hasil Rekapitulasi Jawaban Prinsip Keseimbangan**

ITEM	SKOR JAWABAN										MEAN
	SS		S		RR		TS		STS		
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	
1	25	25%	60	60%	15	15%	0	0%	0	0%	4.10
2	11	11%	57	57%	28	28%	4	4%	0	0%	3.75
<b>RATA-RATA MEAN</b>											3.93

Sumber: Data Primer yang diolah, 2016

Dari tabel deskripsi jawaban responden di atas dapat diketahui bahwa nilai rata-rata tertinggi sebesar 4,10 dan nilai rata-rata terendah

3,75, sedangkan nilai mean rata-rata sebesar 3,93. Hal ini diartikan rata-rata dari responden memberikan tanggapan bahwa Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Tulungagung Ngunut telah menerapkan prinsip keseimbangan secara baik. Sehingga prinsip keseimbangan yang terkandung dalam variabel *Sharia Compliance* mempengaruhi kepuasan nasabah di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Tulungagung Ngunut.

e. Prinsip Universalisme

**Tabel 4.17**  
**Hasil Rekapitulasi Jawaban Prinsip Universalisme**

ITEM	SKOR JAWABAN										MEAN
	SS		S		RR		TS		STS		
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	
1	35	35%	53	53%	12	12%	0	0%	0	0%	4.23
2	24	24%	51	51%	23	23%	2	2%	0	0%	3.97
<b>RATA-RATA MEAN</b>											4.10

Sumber: Data Primer yang diolah, 2016

Dari tabel deskripsi jawaban responden di atas dapat diketahui bahwa nilai rata-rata tertinggi sebesar 4,23 dan nilai rata-rata terendah 3,97, sedangkan nilai mean rata-rata sebesar 4,10. Hal ini diartikan rata-rata dari responden memberikan tanggapan bahwa Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Tulungagung Ngunut telah menerapkan prinsip universalisme secara baik. Sehingga prinsip universalisme yang terkandung dalam variabel *Sharia Compliance* mempengaruhi kepuasan nasabah di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Tulungagung Ngunut.

### 3. Variabel Kepuasan Nasabah (Y)

#### a. Bukti Langsung

**Tabel 4.18**

#### Hasil Rekapitulasi Jawaban Bukti Langsung

ITEM	SKOR JAWABAN										MEAN
	SS		S		RR		TS		STS		
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	
1	57	57%	40	40%	2	2%	1	1%	0	0%	4.53
2	64	64%	35	35%	1	1%	0	0%	0	0%	4.63
<b>RATA-RATA MEAN</b>											4.58

Sumber: Data Primer yang diolah, 2016

Dari tabel deskripsi jawaban responden di atas dapat diketahui bahwa nilai rata-rata tertinggi sebesar 4,63 dan nilai rata-rata terendah 4,53, sedangkan nilai mean rata-rata sebesar 4,58. Hal ini diartikan rata-rata dari responden memberikan tanggapan bahwa Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Tulungagung Ngunut telah menerapkan bukti langsung (*Tangible*) secara baik. Sehingga bukti langsung mempengaruhi kepuasan nasabah di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Tulungagung Ngunut.

#### b. Kehandalan

**Tabel 4.19**

#### Hasil Rekapitulasi Jawaban Kehandalan

ITEM	SKOR JAWABAN										MEAN
	SS		S		RR		TS		STS		
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	
1	49	49%	48	48%	3	3%	0	0%	0	0%	4.46
2	43	43%	51	51%	5	5%	1	1%	0	0%	4.36
<b>RATA-RATA MEAN</b>											4.41

Sumber: Data Primer yang diolah, 2016

Dari tabel deskripsi jawaban responden di atas dapat diketahui bahwa nilai rata-rata tertinggi sebesar 4,46 dan nilai rata-rata terendah 4,36, sedangkan nilai mean rata-rata sebesar 4,41. Hal ini diartikan rata-rata dari responden memberikan tanggapan bahwa Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Tulungagung Ngunut telah menerapkan kehandalan dalam pelayanan secara baik. Sehingga kehandalan mempengaruhi kepuasan nasabah di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Tulungagung Ngunut.

c. Daya Tanggap

**Tabel 4.20**

**Hasil Rekapitulasi Jawaban Daya Tanggap**

ITEM	SKOR JAWABAN										MEAN
	SS		S		RR		TS		STS		
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	
1	39	39%	54	54%	6	6%	1	1%	0	0%	4.31
2	42	42%	52	52%	5	5%	0	0%	0	0%	4.38
<b>RATA-RATA MEAN</b>											4.35

Sumber: Data Primer yang diolah, 2016

Dari tabel deskripsi jawaban responden di atas dapat diketahui bahwa nilai rata-rata tertinggi sebesar 4,38 dan nilai rata-rata terendah 4,31, sedangkan nilai mean rata-rata sebesar 4,35. Hal ini diartikan rata-rata dari responden memberikan tanggapan bahwa Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Tulungagung Ngunut telah menerapkan daya tanggap secara baik. Sehingga daya tanggap mempengaruhi kepuasan nasabah di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Tulungagung Ngunut.

## d. Jaminan

**Tabel 4.21**  
**Hasil Rekapitulasi Jawaban Jaminan**

ITEM	SKOR JAWABAN										MEAN
	SS		S		RR		TS		STS		
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	
1	66	66%	34	34%	0	0%	0	0%	0	0%	4.66
2	57	57%	42	42%	1	1%	0	0%	0	0%	4.56
<b>RATA-RATA MEAN</b>											4.61

Sumber: Data Primer yang diolah, 2016

Dari tabel deskripsi jawaban responden di atas dapat diketahui bahwa nilai rata-rata tertinggi sebesar 4,66 dan nilai rata-rata terendah 4,56, sedangkan nilai mean rata-rata sebesar 4,61. Hal ini diartikan rata-rata dari responden memberikan tanggapan bahwa Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Tulungagung Ngunut telah memberikan jaminan secara baik. Sehingga jaminan mempengaruhi kepuasan nasabah di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Tulungagung Ngunut.

## e. Empati

**Tabel 4.22**  
**Hasil Rekapitulasi Jawaban Empati**

ITEM	SKOR JAWABAN										MEAN
	SS		S		RR		TS		STS		
	f	%	f	%	F	%	f	%	f	%	
1	49	49%	48	48%	3	3%	0	0%	0	0%	4.46
2	64	64%	36	36%	0	0%	0	0%	0	0%	4.64
<b>RATA-RATA MEAN</b>											4.55

Sumber: Data Primer yang diolah, 2016



Dari tabel deskripsi jawaban responden di atas dapat diketahui bahwa nilai rata-rata tertinggi sebesar 4,64 dan nilai rata-rata terendah 4,46, sedangkan nilai mean rata-rata sebesar 4,55. Hal ini diartikan rata-rata dari responden memberikan tanggapan bahwa Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Tulungagung Ngunut telah menerapkan empati secara baik. Sehingga empati mempengaruhi kepuasan nasabah di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Tulungagung Ngunut.

#### **D. ANALISA DATA**

Variabel dalam penelitian ini terdiri dari *Good Corporate Governance* dan *Sharia Compliance* sebagai variabel independen dan kepuasan nasabah sebagai variabel dependen. Data variabel-variabel tersebut diperoleh dari hasil kuesioner yang telah disebar sebanyak 100 responden. Berikut adalah hasil analisa terhadap jawaban responden.

##### **1. Uji Validitas dan uji reliabilitas**

Uji validitas akan menguji masing-masing variabel yang digunakan dalam penelitian ini, dimana keseluruhan variabel penelitian memuat 30 pernyataan yang harus dijawab oleh responden. Ketentuan validitas instrument 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.

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 metode *Alpha Cronbach's* diukur berdasarkan skala *Alpha Cronbach's* 0 sampai 1. Untuk mengetahui kriteria reliabilitas ada 5 kelompok kelas dengan ukuran kemantapan alpha dapat diinterpretasikan sebagai berikut :

- a. Nilai alpha Cronbach 0,00 s.d. 0,20, berarti kurang reliabel
- b. Nilai alpha Cronbach 0,21 s.d. 0,40, berarti agak reliabel
- c. Nilai alpha Cronbach 0,42 s.d. 0,60, berarti cukup reliabel
- d. Nilai alpha Cronbach 0,61 s.d. 0,80, berarti reliabel
- e. Nilai alpha Cronbach 0,81 s.d. 1,00 , berarti sangat reliabel

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

- 1) Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel *Good Corporate Governance* (X1)

**Tabel 4.23**  
**Hasil Uji Validitas Variabel *Good Corporate Governance***

**Item-Total Statistics**

	<i>Scale mean if Item Deleted</i>	<i>Scale Variance if Item Deleted</i>	<i>Corrected item-Total Correlation</i>	<i>Cronbach's Alpha if Item Deleted</i>	<b>Keterangan</b>
X1.1	39.42	12.145	.526	.847	Valid
X1.2	39.44	11.946	.589	.842	Valid
X1.3	39.27	12.037	.606	.842	Valid
X1.4	39.39	11.978	.595	.842	Valid
X1.5	39.95	11.907	.387	.865	Valid
X1.6	39.41	11.962	.553	.845	Valid
X1.7	39.21	11.420	.722	.831	Valid
X1.8	39.53	11.605	.599	.841	Valid
X1.9	39.42	11.398	.666	.835	Valid
X1.10	39.43	11.965	.493	.851	Valid

Sumber: Data primer yang diolah, 2016

Berdasarkan tabel 4.23 di atas, dapat diketahui bahwa variabel *Good Corporate Governance* (X1) adalah valid karena nilai *Corrected Item- Total Correlation* lebih besar dibanding 0.3. Dalam penelitian ini berarti semua item dalam instrumen memenuhi persyaratan validitas secara statistik serta dapat mengukur dengan tepat.

**Tabel 4.24**  
**Hasil Uji Reliabilitas *Good Corporate Governance***

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.858	100

Sumber: Data primer yang diolah, 2016

Berdasarkan *Reliability Statistic* di atas, nilai *Cronbach's Alpha* sebesar .858 untuk variabel *Good corporate Governance* (X1). Reliabilitas suatu konstruk variabel dikatakan baik jika memiliki nilai *Alpha Cronbach's* > dari 0,6. Jadi variabel untuk variabel *Good corporate Governance* (X1) dikatakan reliabel dan apabila digunakan beberapa kali untuk mengukur objek yang sama akan menghasilkan data yang sama pula.

2) Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel *Sharia Compliance* (X2)

**Tabel 4.25**  
**Hasil Uji Validitas *Sharia Compliance***

***Item-Total Statistics***

	<i>Scale mean if Item Deleted</i>	<i>Scale Variance if Item Deleted</i>	<i>Corrected item-Total Correlation</i>	<i>Cronbach's Alpha if Item Deleted</i>	<b>Keterangan</b>

X2.1	37.15	13.482	.371	.808	Valid
X2.2	37.15	13.301	.371	.809	Valid
X2.3	37.17	12.264	.557	.788	Valid
X2.4	37.09	13.436	.418	.803	Valid
X2.5	36.99	12.535	.564	.788	Valid
X2.6	37.05	12.937	.548	.791	Valid
X2.7	37.21	12.471	.587	.786	Valid
X2.8	37.56	12.956	.400	.807	Valid
X2.9	37.08	12.438	.570	.787	Valid
X2.10	37.34	12.085	.546	.790	Valid

Sumber: Data primer yang diolah, 2016

Berdasarkan tabel 4.25 di atas, dapat diketahui bahwa variabel *Sharia Compliance*(X2) adalah valid karena nilai *Corrected Item- Total Correlation* lebih besar dibanding 0.3. Dalam penelitian ini berarti semua item dalam instrumen memenuhi persyaratan validitas secara statistik serta dapat mengukur dengan tepat.

**Tabel 4.26**  
**Hasil Uji Reliabilitas *Sharia Compliance***

<i>Reliability Statistics</i>	
<b>Cronbach's Alpha</b>	<b>N of Items</b>
.813	100

Sumber: Data primer yang diolah, 2016

Berdasarkan *Reliability Statistic* di atas, nilai *Cronbach's Alpha* sebesar .813 untuk variabel *Sharia Compliance*(X2). Reliabilitas suatu konstruk variabel dikatakan baik jika memiliki nilai *Alpha Cronbach's* > dari 0,6. Jadi variabel untuk variabel *sharia compliance*(X2) dikatakan reliabel dan apabila digunakan beberapa kali untuk mengukur objek yang sama akan menghasilkan data yang sama pula.

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

**Tabel 4.27**  
**Hasil Uji Validitas Kepuasan Nasabah**

	<i>Scale mean if Item Deleted</i>	<i>Scale Variance if Item Deleted</i>	<i>Corrected item-Total Correlation</i>	<i>Cronbach's Alpha if Item Deleted</i>	Keterangan
Y1.1	40.46	13.726	.613	.901	Valid
Y1.2	40.36	14.273	.589	.902	Valid
Y1.3	40.53	13.949	.604	.901	Valid
Y1.4	40.63	13.145	.711	.894	Valid
Y1.5	40.68	13.371	.652	.898	Valid
Y1.6	40.61	13.331	.731	.893	Valid
Y1.7	40.33	14.264	.636	.899	Valid
Y1.8	40.43	13.601	.760	.892	Valid
Y1.9	40.53	13.666	.679	.896	Valid
Y1.10	40.53	13.987	.709	.895	Valid

Sumber: Data primer yang diolah, 2016

Berdasarkan tabel 4.27 di atas, dapat diketahui bahwa variabel kepuasan nasabah(Y) adalah valid karena nilai *Corrected Item- Total Correlation* lebih besar dibanding 0.3. Dalam penelitian ini berarti semua item dalam instrumen memenuhi persyaratan validitas secara statistik serta dapat mengukur dengan tepat.

**Tabel 4.28**  
**Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan Nasabah**

***Reliability Statistics***

Cronbach's Alpha	N of Items
.906	100

Sumber: Data primer yang diolah, 2016

Berdasarkan *Reliability Statistic* di atas, nilai *Cronbach's Alpha* sebesar .906 untuk variabel kepuasan nasabah(Y). Reliabilitas suatu

konstruk variabel dikatakan baik jika memiliki nilai *Alpha Cronbach's* > dari 0,6. Jadi variabel untuk variabel kepuasan nasabah(Y) dikatakan reliabel dan apabila digunakan beberapa kali untuk mengukur objek yang sama akan menghasilkan data yang sama pula.

## 2. Uji Normalitas

Uji normalitas data bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi variabel terikat dan variabel bebas keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak. Pada uji normalitas data ini digunakan uji normalitas data menggunakan *Kolmogorov-Smirnov* yang dipadukan dengan kurva *Normal P-P Plots*, maka untuk mengetahui normalitas dari data peneliti menyajikan tabel sebagai berikut:

**Tabel 4.29**  
**Hasil Uji Normalitas Data Kolmogorov-Smirnov**

		One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Good Corporate Governance	Sharia Compliance	Kepuasan nasabah
N		100	100	100
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	43.83	41.31	44.99
	Std. Deviation	3.793	3.933	4.096
Most Extreme Differences	Absolute	.121	.110	.111
	Positive	.114	.110	.111
	Negative	-.121	-.066	-.108
Kolmogorov-Smirnov Z		1.211	1.105	1.106
Asymp. Sig. (2-tailed)		.106	.174	.173

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Sumber: Data primer yang diolah, 2016

Berdasarkan tabel *One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test* diperoleh angka *Asymp.sig (2-tailed)*. Nilai ini dibandingkan dengan

0,05(menggunakan taraf signifikan atau  $\alpha = 5\%$ ) untuk mengambil keputusan dengan pedoman:

- a. Nilai sig. atau signifikansi  $< 0,05$ , distribusi data tidak normal
- b. Nilai sig. atau signifikansi  $> 0,05$ , distribusi data normal

**Tabel 4.30**  
**Keputusan Uji Normalitas Data**

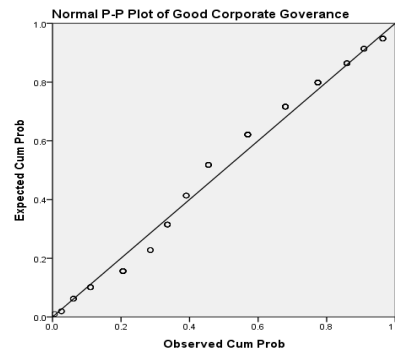
Nama Variabel	Nilai <i>Asymp. Sig. (2-tailed)</i>	Taraf Signifikasi	Keputusan
GCG	0,106	0,05	Normal
<i>Sharia Compliance</i>	0,174	0,05	Normal
Kepuasan Nasabah	0,173	0,05	Normal

Dari hasil uji normalitas menggunakan *one-sample Kolmogorov-Smirnov* diperoleh nilai 0,106 untuk variabel *Good Corporate Governance*, nilai 0,174 untuk penerapan *Sharia Compliance*, dan nilai 0,173 untuk variabel kepuasan nasabah, sehingga hasil keputusan menyatakan bahwa distribusi data adalah normal.

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

a. P-P Plots Penerapan *Good Corporate Governance* (X1)

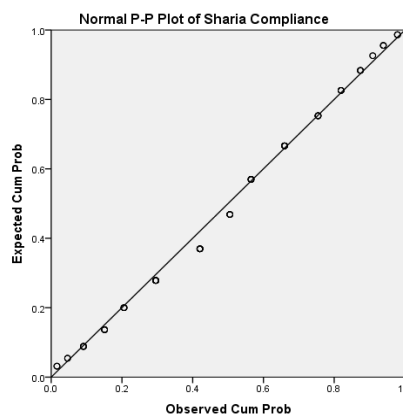
**Gambar 4.2**  
**P-P Ptots GCG**



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 *Good Corporate Governance* yang digunakan dinyatakan terdistribusi normal.

b. P-P Plots Penerapan *Sharia Compliance* (X2)

**Gambar 4.3**  
**P-P Plots Sharia compliance**

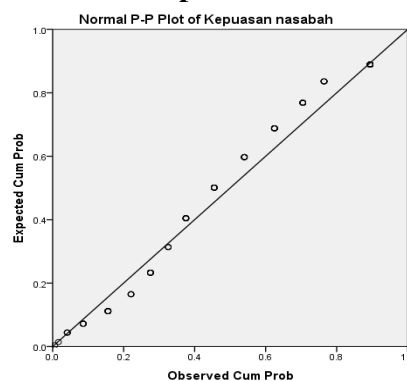




Dari hasil uji dengan menggunakan kurva *P-P Plots* pada normalitas data dengan *Normal P-P Plot* (Gambar 4.3), menunjukkan bahwa terdistribusi dengan titik – titik data menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal, data pada variabel *Sharia Compliance* yang digunakan dinyatakan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

c. P-P Plots Kepuasan Nasabah (Y)

**Gambar 4.4**  
**P-P Plots Kepuasan Nasabah**



Dari hasil uji dengan menggunakan kurva *P-P Plots* pada normalitas data dengan *Normal P-P Plot* (Gambar 4.4), menunjukkan bahwa terdistribusi dengan titik – titik data menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal, data pada variabel kepuasan nasabah dinyatakan terdistribusi normal.

3. Uji Asumsi Klasik

Berdasarkan hasil pengujian segala penyimpangan klasik terhadap data penelitian dapat dijelaskan sebagai berikut:

### a. Uji Multikolinieritas

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

**Tabel 4. 31**  
**Hasil Uji Multikolinieritas**

Coefficients <sup>a</sup>			
Model	Collinearity Statistics		
	Tolerance	VIF	
1	<i>Good Corporate Governance</i>	.503	1.989
	<i>Sharia Compliance</i>	.503	1.989

a. Dependent Variable: Kepuasan nasabah

Sumber: Data primer yang diolah, 2016

Berdasarkan *coefficient* pada tabel 4.31 dapat diketahui bahwa nilai *Variance Inflation Factor (VIF)* 1,989 untuk variabel *Good Corporate Governance (X1)* dan 1,989 untuk variabel *Sharia Compliance (X2)*. Hasil ini berarti variabel terbebas dari asumsi klasik multikolinieritas, karena hasilnya lebih kecil dari 10.

### b. Uji Heterokedastisitas

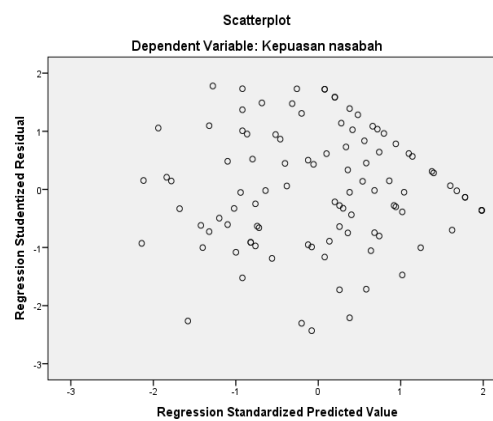
Untuk mendeteksi ada tidaknya heteroskedastisitas pada suatu model dapat dilihat dari pola gambar *Scatterplot model* tersebut. Tidak terdapat heteroskedastisitas jika:

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>115</sup>

### Gambar 4.5

#### Hasil Uji Heterokedastisitas



Sumber: Data primer yang diolah, 2016

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, hasil dari uji normalitas, multikolinearitas dan heteroskedastisitas dalam model regresi dapat dipenuhi dari model ini.

<sup>115</sup>Agus Eko Sujianto, *Aplikasi Statistik...*, hal. 79-80

#### 4. Uji Regresi Linear 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 20.0. Ringkasan hasil pengolahan data dengan menggunakan program SPSS tersebut adalah sebagai berikut :

**Tabel 4.32**  
**Hasil Uji Regresi Linear Berganda**

Model	Coefficients <sup>a</sup>			T	Sig.
	Unstandardized		Standardized		
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	8.662	3.388		2.557	.012
Good Corporate Governance	.542	.104	.502	5.193	.000
Sharia Compliance	.304	.101	.292	3.020	.003

a. Dependent Variable: Kepuasan nasabah

Sumber: Data primer yang diolah, 2016

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

$$Y = 8,662 + 0,542 X_1 + 0,304 X_2$$

Dimana:

Y = Kepuasan Nasabah

$X_1$  = *Good Corporate Governance*

$X_2$  = *Sharia Compliance*

- a. Konstanta sebesar 8,662 mengatakan bahwa jika tidak ada kedua variabel independen tersebut (*Good Corporate Governance* dan *Sharia Compliance*), maka jumlah kepuasan nasabah adalah sebesar 8,662. Jadi ketika Bank Syariah Mandiri tidak melaksanakan *Good Corporate Governance* dan *Sharia Compliance*, maka kepuasan nasabah sebesar 8,662.
- b. Koefisien regresi X1 (*Good Corporate Governance*) dari perhitungan linier berganda dapat dilihat sebesar 0,542 hal ini berarti setiap ada peningkatan 1 *Good Corporate Governance* maka kepuasan nasabah akan meningkat sebesar 0,542. Dengan asumsi variabel yang lain (*Sharia Compliance*) konstan. Sedangkan *Good Corporate Governance* dan kepuasan nasabah terjadi hubungan positif. Jika terjadi peningkatan atau kenaikan *Good Corporate Governance* maka kepuasan nasabah akan mengalami kenaikan atau bertambah.
- c. Koefisien regresi berganda X2 (*Sharia Compliance*) dari perhitungan regresi linier berganda dapat dilihat sebesar 0,304 hal ini berarti setiap ada peningkatan 1 nilai *Sharia Compliance* maka kepuasan nasabah akan meningkat sebesar 0,304. Dengan asumsi variabel yang lain (*Good Corporate Governance*) konstan. Sedangkan penerapan *Sharia Compliance* berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah. Artinya apabila *Sharia Compliance* mengalami kenaikan maka kepuasan nasabah juga akan bertambah.

## 5. Uji Hipotesis

### a. Uji Parsial (t)

**Tabel 4.33**  
**Hasil Uji Parsial (t)**

Model	Coefficients <sup>a</sup>			T	Sig.
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	8.662	3.388		2.557	.012
Good Corporate Governance	.542	.104	.502	5.193	.000
Sharia Compliance	.304	.101	.292	3.020	.003

a. Dependent Variable: Kepuasan nasabah

Sumber: Data primer yang diolah, 2016

Uji t digunakan untuk mengetahui apakah dalam model regresi variabel independen secara parsial berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen, dimana jika  $t_{hitung} > t_{tabel}$  maka uji regresi dikatakan signifikan. Atau dengan melihat angka signifikannya. Jika nilai sig. < tingkat signifikansi ( $\alpha = 0,05$ ), maka secara parsial atau sendiri-sendiri variabel independen mempunyai pengaruh signifikan terhadap variabel dependen.

Adapun prosedurnya sebagai berikut:

$H_0$  : Artinya tidak terdapat pengaruh yang signifikan dari variabel bebas terhadap variabel terikat.

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

Untuk mengetahui besarnya masing-masing variabel independen secara parsial (individual) terhadap variabel dependen adalah sebagai berikut:

1) Menguji signifikansi variabel *Good Corporate Governance* (X1)

Terlihat bahwa  $t_{hitung}$  koefisien *Good Corporate Governance* adalah 5,193, sedangkan  $t_{tabel}$  bisa dihitung pada tabel t-test, dengan  $\alpha = 0,10$ , karena digunakan hipotesis dua arah, ketika mencari  $t_{tabel}$  nilai  $\alpha$  dibagi 2 menjadi 0,05 dan  $df = 99$  (didapat dari rumus  $n-1$ , dimana  $n$  adalah jumlah data). Di dapat  $t_{tabel}$  adalah 1,29.

Variabel *Good Corporate Governance* memiliki nilai sig.  $0,000 < 0,05$  artinya *Good Corporate Governance* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah, sedangkan  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $5,193 > 1,29$ ), maka menerima  $H_a$  dan menolak  $H_0$ , sehingga dapat disimpulkan bahwa koefisien *Good Corporate Governance* secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Hal ini sekaligus menunjukkan bahwa hipotesa 1 yang berbunyi “Penerapan *Good Corporate Governance* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Tulungagung Ngunut”, dapat diterima.

2) Menguji signifikansi variabel penerapan *Sharia Compliance* (X2)

Terlihat bahwa  $t_{hitung}$  koefisien *Sharia Compliance* adalah 3,020. Sedangkan  $t_{tabel}$  bisa dihitung pada tabel t-test, dengan  $\alpha = 0,1$ , karena digunakan hipotesis dua arah, ketika mencari  $t_{tabel}$ , nilai  $\alpha$  dibagi 2 menjadi 0,05 dan  $df = 99$ . Didapat  $t_{tabel}$  adalah 1,29.

Variabel *Sharia Compliance* memiliki nilai sig.  $0,003 < 0,05$  artinya *Sharia Compliance* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah,

sedangkan  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $3,020 > 1,29$ ), maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Sehingga dapat disimpulkan bahwa koefisien penerapan *Sharia Compliance* secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Hal ini sekaligus menunjukkan bahwa hipotesa 2 (yang berbunyi “*Sharia compliance* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Tulungagung Ngunut”, dapat diterima.

#### b. Uji Simultan (F)

Uji simultan atau uji F adalah uji statistik yang digunakan untuk menilai apakah uji regresi yang dilakukan mempunyai pengaruh yang signifikan atau tidak, dimana jika nilai  $F_{hitung} > F_{tabel}$  maka uji regresi dikatakan signifikan. Atau jika nilai  $sig. < 0,05$ , maka secara simultan atau bersama-sama pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen adalah signifikan.

Berdasarkan hasil uji SPSS for windows 20.0 diperoleh hasil sebagai berikut:

**Tabel 4.34**  
**Hasil Uji Simultan (F)**

ANOVA <sup>a</sup>					
Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	903.707	2	451.854	57.878	.000 <sup>b</sup>
Residual	757.283	97	7.807		
Total	1660.990	99			

a. Dependent Variable: Kepuasan nasabah

b. Predictors: (Constant), Sharia Compliance, Good Corporate Governance



Sumber: Data primer yang diolah, 2016

Dari hasil output diatas (*ANOVA*), terbaca nilai  $F_{hitung}$  sebesar 57,878 dan  $F_{tabel}$  sebesar 2,36. Sehingga dapat diketahui bahwa ( $57,878 > 2,36$ ) dan nilai sig. (0,000) lebih kecil dari taraf signifikansi ( $\alpha = 0,05$ ). Hasil uji statistik menunjukkan bahwa variabel independen (*Good Corporate Governance* dan *Sharia Compliance*) secara simultan atau bersama-sama mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Tulungagung Ngunut.

Hal ini menunjukkan bahwa hipotesa 3 yang berbunyi “ Penerapan *Good Corporate Governance* dan *Sharia Compliance* secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Tulungagung Ngunut”, dapat diterima.

#### 6. Uji Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi memiliki fungsi untuk mengetahui besarnya variasi variabel independen dalam menerangkan variabel dependen atau untuk menjelaskan sejauh mana kemampuan variabel independen (*Good Corporate Governance* dan *sharia compliance*) terhadap variabel dependen (kepuasan nasabah).

Dari hasil perhitungan melalui alat ukur statistik SPSS 20.0 didapatkan nilai koefisien determinasi sebagai berikut:

**Tabel 4.35**  
**Hasil Uji Koefisien Determinasi**

Model Summary <sup>b</sup>				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.738 <sup>a</sup>	.544	.535	2.794

a. Predictors: (Constant), Sharia Compliance, Good Corporate Governance

b. Dependent Variable: Kepuasan nasabah

Sumber: Data primer yang diolah, 2016

Dalam tabel 4.35 (*model summary*) menunjukkan bahwa nilai R(korelasi gabungan) antara variabel *Good Corporate Governance* dan variabel *Sharia Compliance* adalah sebesar  $R = 0,738$ . Kalau diinterpretasikan korelasi gabungan di atas adalah korelasi kuat. Sedangkan *Adjusted R Square* adalah 0,535 atau 53,5%. Hal ini berarti bahwa variabel-variabel independen yaitu *Good Corporate Governance* dan *Sharia Compliance*, mampu menjelaskan variabel dependen yaitu kepuasan nasabah sebesar 53,5%. Sedangkan sisanya ( $100\% - 53,5\% = 46,5\%$ ) ditentukan atau dijelaskan oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Sedangkan nilai Standar Error untuk estimasi (prediksi) adalah  $Se = 2.794$ .