

BAB IV

HASIL PENELITIAN

A. Gambaran Umum Objek Penelitian

1. Letak Geografis Objek Penelitian

Penelitian ini mengambil lokasi di PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Kantor Cabang Kediri yang terletak di Jl. Hasanuddin No. 26 Kelurahan Dandangan Kota Kediri.

Dalam pelaksanaan kegiatan operasinya PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Kantor Cabang Kediri memiliki dua kantor cabang pembantu, yaitu di Kabupaten Blitar yang beralamat di Jl. Cempaka No. 26 Blitar dan di Kabupaten Tulungagung yang beralamat di Jl. Supriadi, Kelurahan Tamanan, Tulungagung

2. Sejarah Bank Muamalat Kediri

PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk Cabang Kediri didirikan pada tanggal 15 Maret 2004 di Jl. Hasanudin No 26 Kediri. Letak geografis Bank Muamalat di Kediri bisa dikatakan strategis, krena letaknya mudah dijangkau dan merupakan jalur transportasi umum maupun pribadi, seluruh staf yang ada di Bank Muamalat Kediri mempunyai tugas dan tanggungjawab masing-masing.

Sedangkan PT Bank Muamalat Indonesia Tbk memulai perjalanan bisnisnya sebagai Bank Syariah pertama di Indonesia pada 1

November 1991 atau 24 Rabi'us Tsani 1412 H. Pendirian Bank Muamalat Indonesia digagas oleh Majelis Ulama Indonesia (MUI), Ikatan Cendekiawan Muslim Indonesia (ICMI) dan pengusaha muslim yang kemudian mendapat dukungan dari Pemerintah Republik Indonesia. Sejak resmi beroperasi pada 1 Mei 1992 atau 27 Syawal 1412 H, Bank Muamalat Indonesia terus berinovasi dan mengeluarkan produk-produk keuangan syariah seperti Asuransi Syariah (Asuransi Takaful), Dana Pensiun Lembaga Keuangan Muamalat (DPLK Muamalat) dan *multifinance syariah* (Al-Ijarah Indonesia Finance) yang seluruhnya menjadi terobosan di Indonesia. Selain itu produk Bank yaitu Shar-e yang diluncurkan pada tahun 2004 juga merupakan tabungan instan pertama di Indonesia. Produk Shar-e Gold Debit Visa yang diluncurkan pada tahun 2011 tersebut mendapatkan penghargaan dari Museum Rekor Indonesia (MURI) sebagai Kartu Debit Syariah dengan teknologi chip pertama di Indonesia serta layanan *e-channel* seperti *internet banking*, *mobile banking*, ATM, dan *cash management*. Seluruh produk-produk tersebut menjadi pionir produk syariah di Indonesia dan menjadi tonggak sejarah penting di industri perbankan syariah.

Pada 27 Oktober 1994, Bank Muamalat Indonesia mendapatkan izin sebagai Bank Devisa dan terdaftar sebagai perusahaan publik yang tidak listing di Bursa Efek Indonesia (BEI). Pada tahun 2003, Bank dengan percaya diri melakukan Penawaran Umum Terbatas (PUT) dengan

Hak Memesan Efek Terlebih Dahulu (HMETD) sebanyak 5 (lima) kali dan merupakan lembaga perbankan pertama di Indonesia yang mengeluarkan Sukuk Subordinasi Mudharabah. Aksi korporasi tersebut semakin menegaskan posisi Bank Muamalat Indonesia di peta industri perbankan Indonesia.

Seiring kapasitas Bank yang semakin diakui, Bank semakin melebarkan sayap dengan terus menambah jaringan kantor cabangnya di seluruh Indonesia. Pada tahun 2009, Bank mendapatkan izin untuk membuka kantor cabang di Kuala Lumpur, Malaysia dan menjadi bank pertama di Indonesia serta satu-satunya yang mewujudkan ekspansi bisnis di Malaysia. Hingga saat ini, Bank telah memiliki 363 kantor layanan termasuk 1 (satu) kantor cabang di Malaysia. Operasional Bank juga didukung oleh jaringan layanan yang luas berupa 1.337 unit ATM Muamalat, 120.000 jaringan ATM Bersama dan ATM Prima, 103 Mobil Kas Keliling (*mobile branch*) serta lebih dari 11.000 jaringan ATM di Malaysia melalui *Malaysia Electronic Payment* (MEPS).

Menginjak usianya yang ke-20 pada tahun 2012, Bank Muamalat Indonesia melakukan rebranding pada logo Bank untuk semakin meningkatkan awareness terhadap image sebagai Bank syariah Islami, Modern dan Profesional. Bank pun terus mewujudkan berbagai pencapaian serta prestasi yang diakui baik secara nasional maupun internasional. Hingga saat ini, Bank beroperasi bersama beberapa entitas

anaknya dalam memberikan layanan terbaik yaitu *Al-Ijarah Indonesia Finance* (ALIF) yang memberikan layanan pembiayaan syariah, (DPLK Muamalat) yang memberikan layanan dana pensiun melalui Dana Pensiun Lembaga Keuangan, dan Baitulmaal Muamalat yang memberikan layanan untuk menyalurkan dana Zakat, Infak dan Sedekah (ZIS).

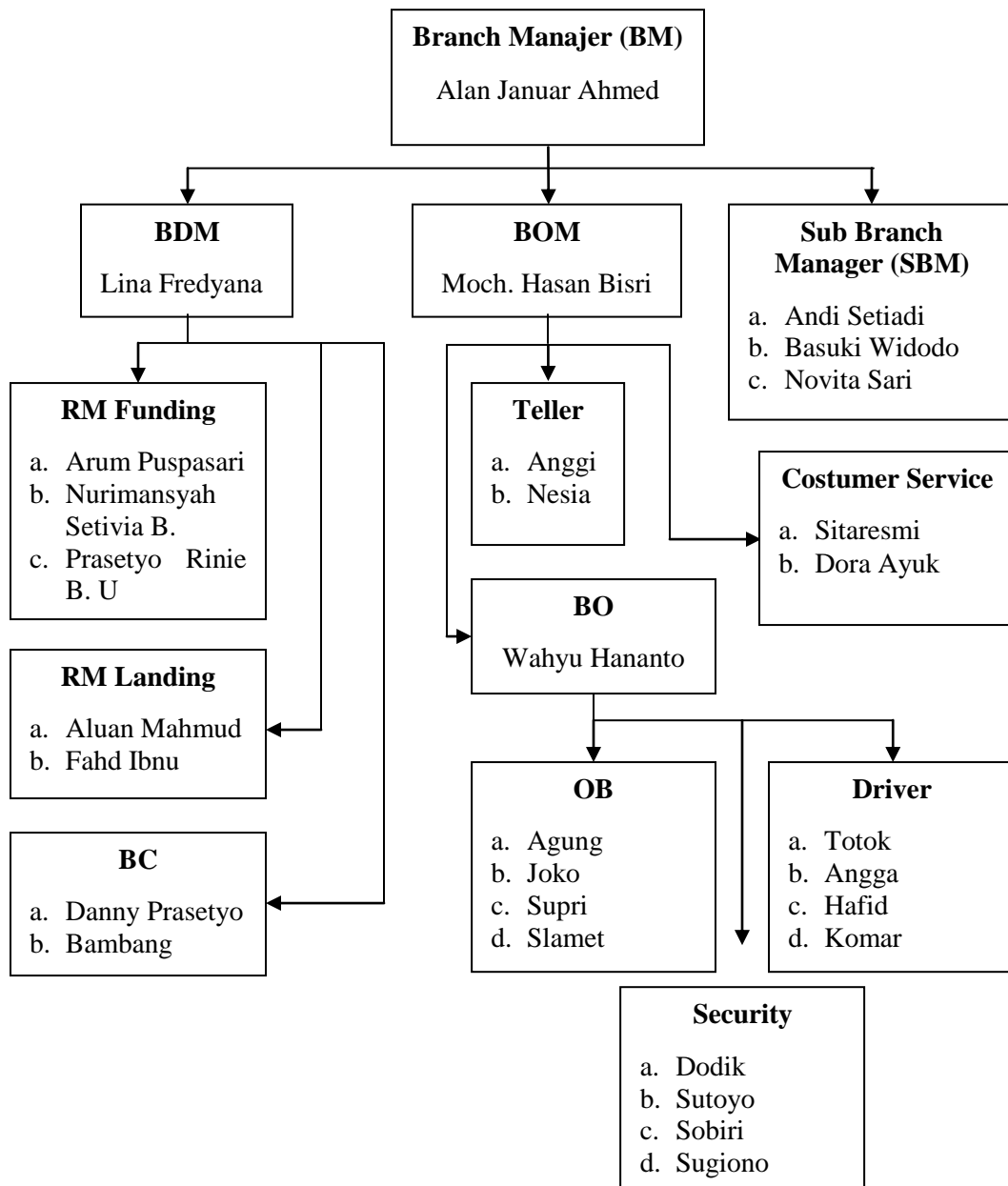
Sejak tahun 2015, Bank Muamalat Indonesia bermetamorfosa untuk menjadi entitas yang semakin baik dan meraih pertumbuhan jangka panjang. Dengan strategi bisnis yang terarah Bank Muamalat Indonesia akan terus melaju mewujudkan visi menjadi “*The Best Islamic Bank and Top 10 Bank in Indonesia with Strong Regional Presence*”.⁸⁷

⁸⁷ <http://www.bankmuamalat.co.id> , diakses pada 22 Oktober 2017

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

Gambar 4.1

Struktur Organisasi



Visi dan Misi Bank Muamalat⁸⁸

PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk memiliki visi yaitu *“The Best Islamic Bank and Top 10 Bank in Indonesia with Strong Regional Presence”* maksudnya : "Menjadi bank syariah terbaik dan termasuk dalam 10 besar bank di Indonesia dengan eksistensi yang diakui di tingkat regional". Untuk mencapai visi tersebut Bank Muamalat Indonesia Tbk memiliki misi yaitu “Membangun lembaga keuangan syariah yang unggul dan berkesinambungan dengan penekanan pada semangat kewirausahaan berdasarkan prinsip kehati-hatian, keunggulan sumber daya manusia yang islami dan professional serta orientasi investasi yang inovatif, untuk memaksimalkan nilai kepada seluruh pemangku kepentingan.”

B. Produk dan Layanan Bank Muamalat⁸⁹

1. Tabungan
 - a. Tabungan iB Muamalat Haji dan Umrah
 - b. Tabungan iB Muamalat
 - c. Tabungan iB Muamalat Dollar
 - d. TabunganKu
 - e. Tabungan iB Muamalat Rencana
 - f. Tabungan iB Muamalat Prima
 - g. Tabungan iB Muamalat Sahabat

⁸⁸ <http://www.bankmuamalat.co.id/visi-misi>, diakses pada tanggal 29 Oktober 2017

⁸⁹ <http://www.bankmuamalat.co.id/produk-layanan-consumer>, diakses pada tanggal 29 Oktober 2017

- h. Tabungan iB Muamalat SimPel
- 2. Giro
 - a. Giro iB Muamalat Attijary
 - b. Giro iB Muamalat Ultima
- 3. Deposito
 - a. Deposito Mudharabah iB Muamalat
- 4. Kartu Shar-E Debit
 - a. Kartu Shar-E Debit Gold
 - b. Kartu Shar-E Debit Reguler
 - c. Kartu Shar-E Debit Arsenal
- 5. Pembiayaan
 - a. KPR iB Muamalat
 - b. Pembiayaan iB Muamalat Pensiun
 - c. Pembiayaan iB Muamalat Multiguna

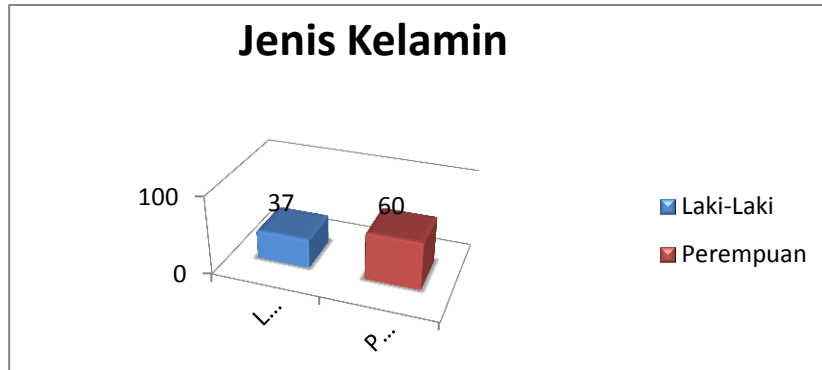
C. Karakteristik Responden

Sebelum dilakukan analisis, terlebih dahulu penulis akan menjelaskan mengenai data-data 97 responden yang digunakan sebagai sampel yang diambil responden nasabah pada PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri berikut ini:

1. Jenis Kelamin Responden

Adapun data mengenai jenis kelamin responden nasabah pada PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri adalah sebagai berikut:

Gambar 4.2



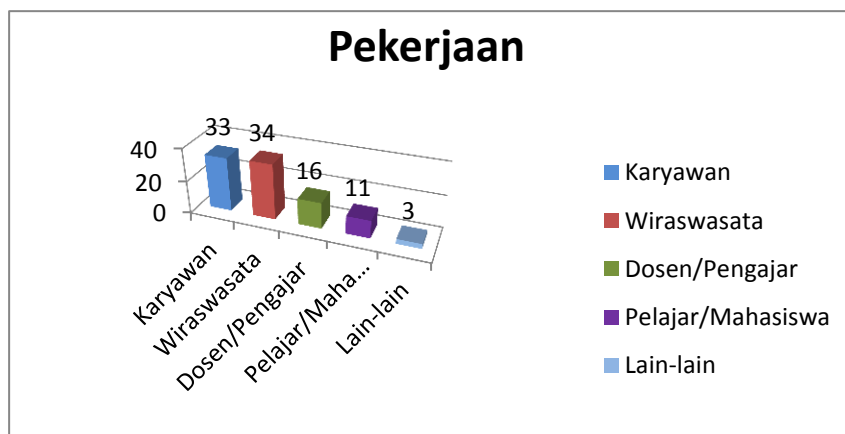
Sumber : Data Primer diolah tahun 2018

Berdasarkan keterangan pada gambar 4.1 diatas, dapat diketahui tentang jenis kelamin responden nasabah PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri yang diambil sebagai responden, yang menunjukkan bahwa jumlah responden perempuan lebih banyak yaitu 62% atau 60 responden, sedangkan jumlah responden laki-laki yaitu 38% atau 37 responden.

2. Pekerjaan Responden

Adapun data mengenai pekerjaan responden nasabah PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri adalah sebagai berikut

Gambar 4.3

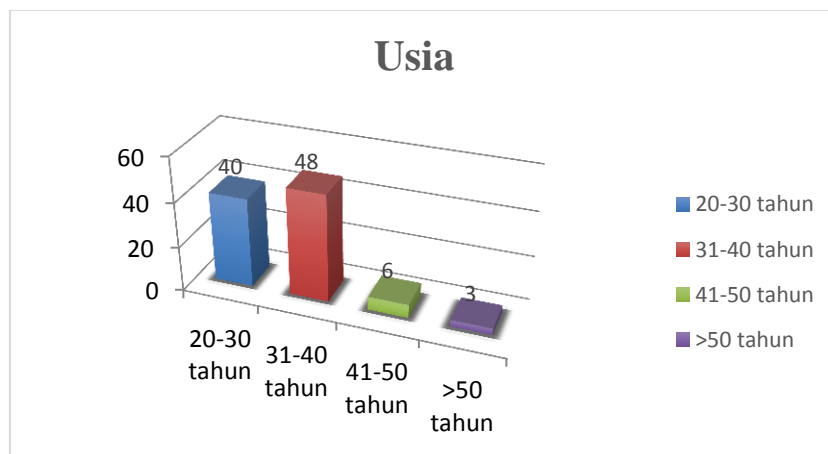


Berdasarkan keterangan pada gambar 4.2 dapat dijelaskan bahwa pekerjaan responden nasabah PT. Bank Muamalat Indonesia KC Kediri yang diambil sebagai responden, yang menunjukkan bahwa jumlah wiraswasta lebih banyak yaitu sebesar 35% atau 34 responden, karyawan/pegawai sebesar 34% atau 33 responden, dosen/pengajar sebesar 17% atau 16 responden, pelajar/mahasiswa sebesar 11% atau 11 responden, dan lain-lain sebesar 3% atau 3 responden.

3. Usia Responden

Adapun data mengenai usia responden nasabah PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri adalah sebagai berikut:

Gambar 4.4



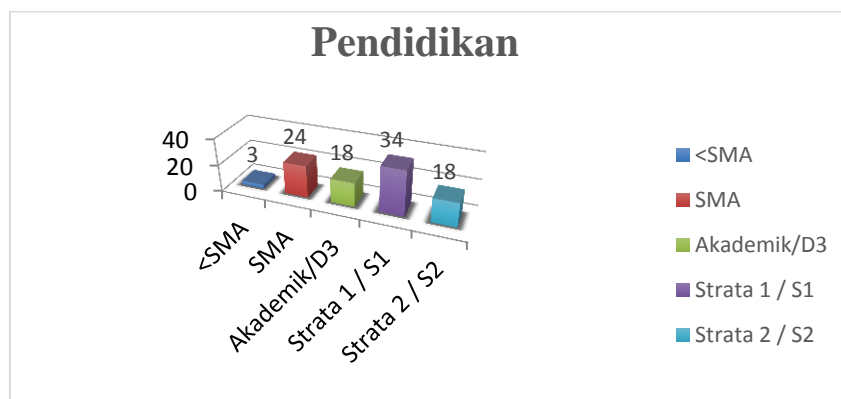
Sumber : Data primer yang diolah tahun 2018

Berdasarkan keterangan pada gambar 4.3 dapat dijelaskan bahwa usia responden nasabah PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri yang diambil sebagai responden, yang menunjukkan bahwa jumlah usia 31-40 tahun lebih banyak yaitu sebesar 50 % atau 48 responden, usia 20-30 tahun sebesar 41 % atau 40 responden, usia 41-50 sebesar 6 % atau 6 responden dan usia lebih dari 50 tahun sebesar 3% atau 3 responden.

4. Pendidikan Responden

Adapun data mengenai pendidikan nasabah PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri adalah sebagai berikut:

Gambar 4.5



Sumber : Data primer yang diolah tahun 2018

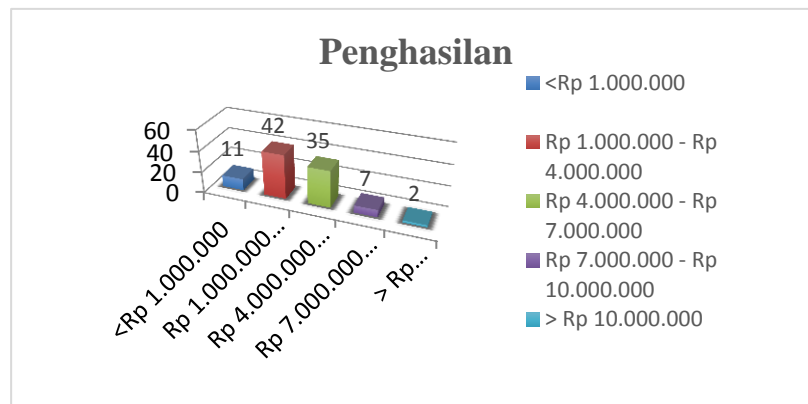
Berdasarkan keterangan pada tabel 4.4 dapat dijelaskan bahwa pendidikan responden nasabah PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri yang diambil sebagai responden, yang menunjukkan bahwa jumlah pendidikan Strata 1 / S1 lebih banyak yaitu sebesar 35% atau 34 responden, Strata 2/ S2 memiliki jumlah yaitu sebesar 19% atau 18

responden, Akademik/D3 memiliki jumlah yaitu sebesar 18% atau masing-masing 18 responden, SMA sebesar 25% atau 24 responden, dan dibawah SMA sebesar 3% atau 3 responden.

5. Penghasilan Responden

Adapun data mengenai penghasilan perbulan nasabah PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri adalah sebagai berikut:

Gambar 4.6



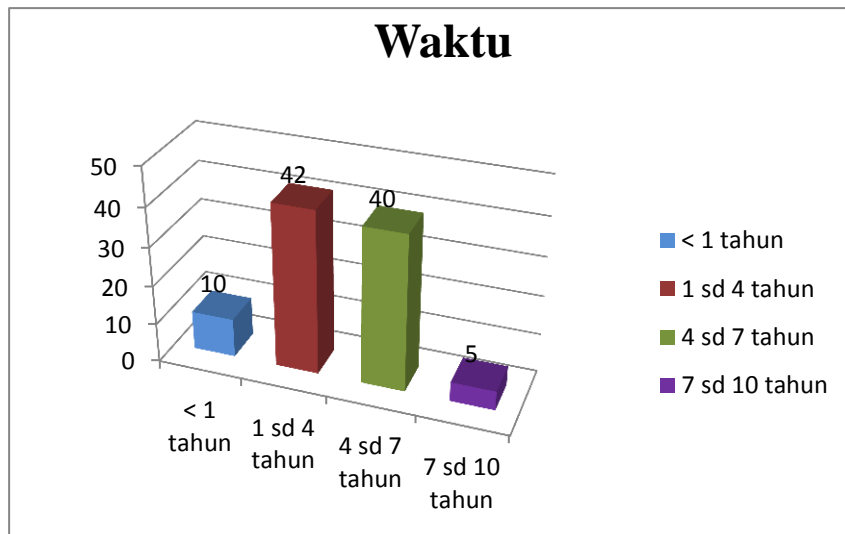
Sumber : Data primer yang diolah tahun 2018

Berdasarkan keterangan pada gambar 4.5 dapat dijelaskan bahwa penghasilan perbulan responden nasabah PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri yang diambil sebagai responden, yang menunjukkan bahwa penghasilan kurang dari Rp 1.000.000 sebesar 12% atau 11 responden, Rp 1.000.000 sd Rp 4.000.000 sebesar 43% atau 42 responden, Rp 4.000.000 sd Rp Rp 7.000.000 sebesar 36% atau 35 responden, Rp 7.000.000 sd Rp 10.000.000 sebesar 7% atau 7 responden, dan penghasilan yang lebih dari Rp 10.000.000 sebesar 2% atau 2 responden.

6. Lamanya Responden Menjadi Nasabah

Adapun data mengenai lamanya responden menjadi nasabah di PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri adalah sebagai berikut:

Gambar 4.7



Sumber : Data primer yang diolah 2018

Berdasarkan keterangan pada gambar 4.6 dapat dijelaskan bahwa lama responden menjadi nasabah PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri yang diambil sebagai responden, yang menunjukkan bahwa kurang dari 1 tahun sebesar 12% atau 10 responden, lama 1 sd. 4 tahun sebesar 40% atau 42 responden, lama 4 sd. 7 tahun sebesar 35% atau 40 responden, dan lama 7 sd. 10 tahun sebesar 5% atau 5 responden.

D. Hasil Penelitian

1. Deskripsi Variabel Penelitian

Angket telah peneliti sebarkan kepada responden yang terdiri atas 28 item pernyataan dan dibagi dalam 3 kategori yaitu:

- a. 10 (sepuluh) pernyataan digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan (X1)
- b. 8 (delapan) pernyataan digunakan untuk diversifikasi produk (X2)
- c. 10 (sepuluh) pernyataan digunakan untuk mengukur Kepuasan Nasabah (Y)

Hasil yang diperoleh dari jawaban responden sebagaimana akan dipaparkan pada tabel berikut ini:

a. Variabel Kualitas Pelayanan (X1)

Tanggapan responden tentang variabel kualitas pelayanan dengan 5 indikator yang diwakili oleh 10 item pernyataan, terdapat pada pernyataan pegawai berpenampilan rapi yang menyatakan 35% setuju dan sangat setuju sebanyak 62% artinya nasabah mengedepankan pegawai berpenampilan rapi yang terdapat pada indikator tangibles (fisik), alat transaksi yang digunakan memudahkan dalam pelayanan menyatakan netral 4 %, setuju 35% dan sangat setuju sebanyak 58% artinya nasabah mengedepankan alat transaksi yang digunakan memudahkan dalam pelayanan yang terdapat pada indikator

tangible , tanggap dengan apa yang dibutuhkan oleh nasabah menyatakan netral 1%, setuju 36% dan sangat setuju sebanyak 60% karena ketanggapan pegawai sangat dibutuhkan oleh nasabahnya yang terdapat pada indikator ketanggapan, memberikan pelayanan yang cepat dan tepat menyatakan netral 1%, setuju 32% dan yang menyatakan sangat setuju sebesar 64% karena nasabah membutuhkan pelayanan yang cepat dan tepat yang terdapat pada indikator ketanggapan, menumbuhkan rasa percaya kepada nasabah menyatakan netral 3%, setuju 26% dan sangat setuju sebesar 68%, mampu memberikan rasa aman yang menyatakan netral 3%, setuju 29% dan sangat setuju 65% artinya nasabah membutuhkan rasa percaya dan rasa aman yang terdapat pada indikator jaminan , memberikan perhatian yang tulus menyatakan netral 14%, setuju 42% dan sangat setuju sebanyak 41%, memberikan pelayanan yang adil yang menyatakan netral 9%, setuju 46% dan sangat setuju sebanyak 42%, jam operasi yang sesuai menyatakan netral 2%, setuju 28% dan sangat setuju 67%, memiliki pengetahuan yang luas menyatakan netral 2%, setuju 31% dan sangat setuju 64% artinya setiap nasabah membutuhkan pegawai sesuai dengan pengetahuan yang dibutuhkan yang terdapat pada indikator keandalan.

b. Variabel Diversifikasi Produk (X2)

Tanggapan responden tentang variabel diversifikasi produk dengan 4 indikator yang diwakili oleh 8 item pernyataan, terdapat pada pernyataan produk baru yang diciptakan menarik menyatakan netral sebanyak 9%, setuju 49% artinya nasabah mengedepankan produk baru yang terdapat pada indikator diversifikasi konsentris dan sangat setuju sebanyak 39%, bisa menerima produk tabungan baru menyatakan netral sebanyak 1%, setuju 37% dan sangat setuju sebanyak 59% karena nasabah bias menerima produk tabungan baru yang terdapat pada indicator diversifikasi konsentris, kenyamanan terhadap produk baru yang menyatakan netral 1%, setuju 43% dan sangat setuju sebanyak 53% kerana nasabah butuh nyaman yang terdapat pada produk tabungan baru yang terdapat pada indicator diversifikasi konsentris, teknologi baru yang menyatakan netral 2%, setuju 34% dan sangat setuju sebanyak 61% begitupula dengan adanya teknologi baru maka nasabah akan semakin puas yang terdapat pada indicator diversifikasi konsentris , kemenarikan produk yang menyatakan netral 2%, setuju 45% dan sangat setuju 50% artinya nasabah lebih mengedepankan kemenarikan produk baru yang terdapat pada indikator deversifikasi horizontal , kesan nasabah terhadap produk tabungan baru yang menyatakan netral 1%, setuju 40% dan sangat setuju sebesar 56% karena nasabah sangat terkesan terhadap

produk tabungan baru yang terdapat pada indikator diversifikasi horizontal, kepercayaan nasabah yang menyatakan setuju sebanyak 45% dan sangat setuju sebanyak 52% dikarenakan nasabah percaya terhadap produk baru yang terdapat pada indikator diversifikasi horizontal, kesesuaian produk yang menyatakan setuju sebanyak 48% dan sangat setuju sebanyak 49%.

c. Variabel Kepuasan Nasabah (Y)

Tanggapan responden tentang variabel kepuasan nasabah menabung dengan 5 indikator yang diwakili oleh 10 item pernyataan, terdapat pada pernyataan tabungan memiliki kualitas yang baik menyatakan netral 2%, setuju 45% dan sangat setuju sebanyak 50% artinya nasabah itu lebih mengedepankan tabungan memiliki kualitas yang baik yang terdapat pada indikator kualitas produk, buku tabungan dikemas simple dan menarik menyatakan netral 1%, setuju 40% dan sangat setuju 56% karena kemasan tabungan sangat menarik yang terdapat pada indikator kualitas produk, bagi hasil yang diberikan sesuai dengan akad yang menyatakan setuju 46% dan sangat setuju 51% artinya nasabah percaya bagi hasil yang diberikan sesuai dengan akad yang terdapat pada indikator harga, biaya administrasi sangat terjangkau yang menyatakan setuju 47% dan sangat setuju 50%, pelayanan teller sangat baik yang menyatakan setuju 34% dan sangat setuju 63% nasabah sangat setuju jika pelayanan teller sangat baik

yang terdapat pada indikator kualitas pelayanan, fasilitas yang digunakan teller melayani mempercepat proses transaksi yang menyatakan netral 2%, setuju 29% dan sangat setuju sebanyak 66% artinya fasilitas teller sangat baik dalam pelayanan yang terdapat pada indikator kualitas pelayanan, nasabah bangga memiliki tabungan yang menyatakan netral 2% dan setuju 29% dan sangat setuju sebanyak 66% artinya nasabah bangga memiliki tabungan yang terdapat pada indikator faktor emosi, hasil tabungan sangat bermanfaat yang menyatakan netral 1%, setuju 34% dan sangat setuju sebanyak 62% artinya hasil tabungan nasabah sangat bermanfaat yang terdapat pada indikator faktor emosi, proses transaksi di bank sangat memudahkan nasabah yang menyatakan netral 2%, setuju 38% dan sangat setuju sebanyak 57% artinya transaksi yang terdapat di bank sangat memudahkan para nasabahnya yang terdapat pada indikator kemudahan, prosedur yang diberikan cukup ringan yang menyatakan setuju sebanyak 36% dan sangat setuju sebanyak 61% artinya nasabah diberikan prosedur yang ringan yang terdapat pada indikator kemudahan.

E. Analisis Data

Penelitian ini didasarkan pada data angket yang disebar di PT. Bank Muamalat Indonesia Cabang Kediri kepada responden sehingga dapat dilakukan analisis atas data yang diperoleh, yaitu meliputi analisis variabel-variabel independen berupa kualitas pelayanan, diversifikasi produk terhadap variabel dependen berupa kepuasan nasabah. Perhitungan variabel-variabelnya dilakukan dengan menggunakan komputer melalui program SPSS 16.0. Berikut ini deskripsi statistik berdasarkan data yang telah diolah dengan menggunakan SPSS 16.0.

1. Uji Validitas dan Reabilitas

a. Uji Validitas

Uji validitas dimaksud untuk mengetahui seberapa cermat suatu test atau pengujian melakukan fungsi ukurannya. Suatu instrumen pengukur dikatakan valid apabila instrument tersebut mengukur apa yang seharusnya diukur atau dapat memberikan hasil sesuai dengan yang diharapkan peneliti.⁹⁰

Berikut adalah hasil dari pengujian validasi pada kuesioner yang disebar pada nasabah Bank Muamalat Kediri:

⁹⁰ Husein Umar, *Research Methods in Finance and Banking*, (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2000), hal. 135

Tabel 4.1

Uji Validitas Instrumen Variabel Pelayanan

Nomor item	Corrected Item- Total	Keterangan
	Correlation	
P1	0,529	Valid
P2	0,613	Valid
P3	0,548	Valid
P4	0,426	Valid
P5	0,537	Valid
P6	0,614	Valid
P7	0,430	Valid
P8	0,436	Valid
P9	0,600	Valid
P10	0,555	Valid

Sumber : Data Primer diolah tahun 2018

Tabel 4.2

Uji Validitas Instrumen Variabel Diversifikasi Produk

Nomor item	Corrected Item- Total	Keterangan
	Correlation	
P11	0,488	Valid
P12	0,645	Valid
P13	0,573	Valid
P14	0,457	Valid
P15	0,505	Valid
P16	0,590	Valid

P17	0,559	Valid
P18	0,443	Valid

Sumber: Data primer yang diolah 2018

Tabel 4.3

Uji Validitas Instrumen Variabel Kepuasan Nasabah

Nomor item	Corrected Item- Total Correlation	Keterangan
P19	0,381	Valid
P20	0,513	Valid
P21	0,557	Valid
P22	0,391	Valid
P23	0,624	Valid
P24	0,629	Valid
P25	0,673	Valid
P26	0,619	Valid
P27	0,459	Valid
P28	0,584	Valid

Sumber : Data primer yang diolah 2018

Berdasarkan tabel-tabel diatas,seluruh item pertanyaan atau pernyataan dari variabel X_1 (Kualitas Pelayanan), variabel X_2 (Diversifikasi Produk), Y (KepuasanNasabah) adalah valid karena nilai Corrected Item-total Correlation lebih besar dibanding 0,2, maka dapat dikatakan bahwa conrtuct diatas merupakan construct yang kuat.

b. Uji Reabilitas

Pengujian reliabilitas instrumen dalam suatu penelitian dilakukan karena keterandalan instrumen berkaitan dengan keajekan dan taraf kepercayaan terhadap instrumen penelitian tersebut. Dalam penentuan tingkat reliabilitas suatu instrumen penelitian dapat diterima bila memiliki koefisien alpha lebih besar dari 0,60 seperti yang dikemukakan oleh Nugroho dan Suyuthi.⁹¹

Adapun hasil pengujian reliabilitas dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.4

Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.702	10

Sumber : Data primer yang diolah 2018

Berdasarkan tabel 4.4 diatas, dapat disimpulkan bahwa uji reabilitas pada variabel Kuliatas Pelyanan memiliki reabilitas yang baik. Hal itu karena nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0,702 lebih dari 0,60 ($\alpha > 0.60$)

⁹¹ Agus Eko Sujianto, Aplikasi Statistik dengan SPSS 16.0, (Jakarta: Prestasi pustaka publisitas, 2009), hal 104

Tabel 4.5

Uji Reliabilitas Variabel Diversifikasi Produk

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.633	8

Sumber : Data primer yang diolah tahun 2018

Berdasarkan tabel 4.5 diatas, dapat disimpulkan bahwa uji reabilitas pada variabel Diversifikasi Produk memiliki reabilitas yang baik. Hal itu karena nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0,633 lebih dari 0,60 ($\alpha > 0.60$)

Tabel 4.6

Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan Nasabah

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.731	10

Sumber : Data primer yang diolah tahun 2018

Berdasarkan tabel 4.6 diatas, dapat disimpulkan bahwa uji reabilitas pada variabel Diversifikasi Produk memiliki reabilitas yang baik. Hal itu karena nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0,731

lebih dari 0,60 ($\alpha > 0.60$) sehingga dapat disimpulkan bahwa semua variabel X_1 , X_2 dan Y adalah reliabel.

2. Uji Normalitas Data

Uji normalitas data bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi variabel terikat dan variabel bebas keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak. Adapun uji normalitas sebagai berikut:

Tabel 4.7

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		Unstandardized Residual
N		97
Normal Parameters ^a	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.55816561
Most Extreme Differences	Absolute	.058
	Positive	.037
	Negative	-.058
Kolmogorov-Smirnov Z		.571
Asymp. Sig. (2-tailed)		.901
a. Test distribution is Normal.		

Sumber : Data primer yang diolah tahun 2018

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 pengambilan keputusan dengan pedoman:

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

Pada data ini bahwa nilai Asymp.sig (2-tailed) sebesar 0,901 sehingga dapat dikatakan bahwa data yang digunakan dalam penelitian ini berdistribusi secara normal karena memiliki nilai signifikan lebih dari 0,05.

3. Uji Asumsi Klasik

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

a. Uji Multikolinieritas

Pengujian multikolinieritas dilakukan untuk mengetahui apakah antara variabel bebas terdapat hubungan. Cara yang dipakai untuk mendeteksi gejala multikolinieritas adalah dengan melihat VIF (Variance Inflation Factor) dan nilai tolerancenya. Jika VIF (< 10) kurang dari 10 dan nilai tolerancenya (> 10) lebih dari 0.10, maka tidak terjadi multikolonieritas.

Berikut hasil uji multikolonieritas masing-masing variabel:

Tabel 4.8

Coefficients^a

Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
(Constant)		
KualitasPelayanan	.867	1.154
DiversifikasiProduk	.867	1.154

a. Dependent Variable: KepuasanNasabahMenabung

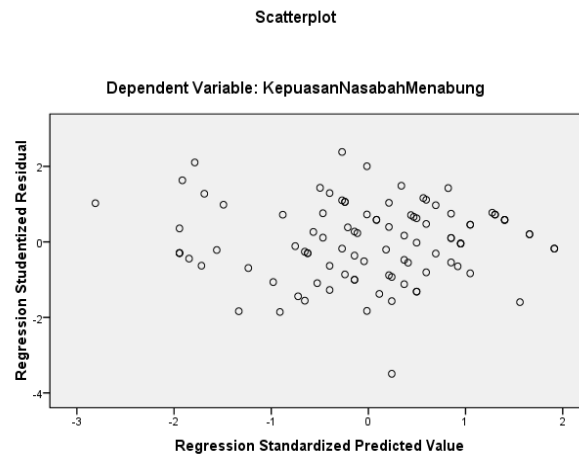
Sumber : Data primer yang diolah tahun 2018

Berdasarkan dari hasil pengujian Coefficients yang telah diolah di atas ini dapat diketahui bahwa nilai VIF adalah: 1,154 (variabel pelayanan), 1,154 (variabel Diversifikasi produk). Hasil ini berarti variabel terbebas dari asumsi klasik multikolineaitas, karena hasilnya lebih kecil dari 10.

b. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varians. Adapun hasil uji statistik heteroskedastisitas yang diperoleh dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Gambar 4.8



Sumber : Data primer yang diolah tahun 2018

Dari grafik scatterplot terlihat bahwa titik-titik tidak membentuk pola tertentu. Hal ini dapat disimpulkan bahwa penelitian ini tidak terjadi heteroskedastisitas.

4. Uji Regresi Linier Berganda

Tabel 4.9

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients
	B	Std. Error	Beta
1(Constant)	3.248	3.086	
KualitasPelayanan	.292	.059	.307
DiversifikasiProduk	.810	.076	.663

a. Dependent Variable: KepuasanNasabahMenabung

Sumber : data primer diolah, 2018

Dari tabel diatas diperoleh persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = 3,248 + 0,292 X_1 + 0,810 X_2$$

Atau Kepuasan Nasabah = 3,248 + 0,292 (kualitas pelayanan) + 0,801
(diversifikasi produk)

Keterangan:

- a. Nilai konstanta sebesar 3,248 menyatakan bahwa jika tidak ada kualitas pelayanan dan Diversifikasi produk maka kepuasan nasabah menabung bernilai 3,248
- b. Koefisien regresi X_1 , sebesar 0,292 menyatakan bahwa setiap penambahan 1 model X_1 , kualitas pelayanan akan meningkatkan kepuasan nasabah sebesar 0,292. Dan sebaliknya, jika pelayanan menurunkan 1 model X_1 , maka minat nasabah akan turun 0,292.
- c. Koefisien regresi X_2 , sebesar 0,810 menyatakan bahwa setiap penambahan 1 kegiatan X_2 , diversifikasi produk akan meningkatkan kepuasan nasabah sebesar 0,810. Dan sebaliknya, jika diversifikasi produk menurunkan 1 kegiatan X_2 , maka kepuasan nasabah akan turun 0,810.

5. Uji Hipotesis

- a. Uji Hipotesis Secara Parsial (Uji t)

Uji t digunakan untuk mengetahui apakah dalam model regresi variabel independen secara parsial berpengaruh signifikan terhadap

variabel dependen, dimana jika nilai t hitung lebih besar daripada t tabel maka uji regresi dikatakan signifikan. Atau dengan melihat angka signifikasinya. Jika nilai sig. lebih kecil dari 0.05 maka secara parsial atau sendiri-sendiri variabel independen mempunyai pengaruh signifikan terhadap variabel dependen. Hasilnya adalah sebagai berikut:

Tabel 4.10

Coefficients ^a			
Model	Standardized Coefficients	t	Sig.
	Beta		
1 (Constant)		1.053	.295
KualitasPelayanan	.307	4.923	.000
DiversifikasiProduk	.663	10.631	.000

a. Dependent Variable:

KepuasanNasabahMenabung

Sumber : data primer diolah, 2018

Dari Tabel diatas terlihat bahawa hasil analisis SPSS diperoleh t hitung untuk variabel kualitas pelayanan (X1) sebesar 4,923 dengan tingkat sig. 0.00 (lebih kecil dari taraf signifikan 0.05), t hitung untuk variabel diversifikasi produk sebesar 10,631 dengan tingkat sig. 0.000 (lebih kecil dari taraf signifikan 0.05). Sehingga dapat dapat dikatakan variabel keduanya secara parsial

mempunyai pengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan nasabah. Hal ini sekaligus menunjukkan bahwa:

- a) Hipotesis 1 (H_1) yang berbunyi “ Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Kantor Cabang Kediri” dapat teruji.
 - b) Hipotesis 2 (H_2) yang berbunyi “diversifikasi produk berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Kantor Cabang Kediri” dapat teruji.
- b. Uji Hipotesis Secara Simultan (Uji 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 lebih besar daripada F tabel maka uji regresi dikatakan signifikan. Atau dengan melihat angka signifikasinya. Jika nilai sig. lebih kecil dari 0.05 maka secara simultan atau bersama-sama pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen adalah signifikan. Berdasarkan uji SPSS diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 4.11

ANOVA^b

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	501.893	2	250.946	101.207	.000 ^a
Residual	233.076	94	2.480		
Total	734.969	96			

a. Predictors: (Constant), DiversifikasiProduk, KualitasPelayanan

b. Dependent Variable:

KepuasanNasabahMenabung

Sumber : data primer diolah, 2018

Dari uji Anova atau uji F di dapat F hitung sebesar 101,207 dengan tingkat signifikansi sebesar 0.000 (kurang dari 0,05), hasil uji statistik menunjukkan bahwa variabel independen (kualitas pelayanan dan diversifikasi produk) secara simultan atau bersama-sama mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah menabung PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Kantor Cabang Kediri.

Hal ini menunjukkan bahwa model regresi dapat digunakan untuk memprediksi kepuasan nasabah PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Kantor Cabang Kediri. Atau dengan kata lain hipotesa 3 (H₃) yang berbunyi “Kualitas Pelayanan, diversifikasi produk secara

bersama- sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri”, dapat teruji.

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 (kualitasn pelayanan dan diverdifikasi produk) terhadap variabel dependen (kepuasan nasabah).

Dari hasil perhitungan melalui SPSS dapatkan nilai koefisien determinasi sebagai berikut :

Tabel 4.12

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.826 ^a	.683	.676	1.575

a. Predictors: (Constant), DiversifikasiProduk, KualitasPelayanan

b. Dependent Variable: KepuasanNasabahMenabung

Sumber : data primer diolah, 2018

Angka R square atau Koefisien Determinasi adalah 0,683. Hal ini berarti 68,3% variasi dari kepuasan nasabah bisa dijelaskan oleh variasi dari Pelayanan dan diversifikasi . Sedangkan sisanya (100% - 68,3% = 31.7%) dijelaskan oleh sebab-sebab lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.