

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN**

#### **A. DESKRIPSI OBJEK PENELITIAN**

##### **1. Sejarah Bank Rakyat Indonesia Syariah**

Berawal dari akuisisi PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk., terhadap Bank Jasa Arta pada 19 Desember 2007 dan setelah mendapatkan izin dari Bank Indonesia pada 16 Oktober 2008 melalui suratnya o.10/67/KEP.GBI/DpG/2008, maka pada tanggal 17 November 2008 PT. Bank Rakyat Indonesia Syariah secara resmi beroperasi. PT. Bank Rakyat Indonesia Syariah merubah kegiatan usaha yang semula beroperasi secara konvensional, diubah menjadi kegiatan perbankan berdasarkan prinsip syariah Islam.

PT. Bank Rakyat Indonesia Syariah mempersembahkan sebuah bank ritel modern terkemuka dengan layanan finansial sesuai kebutuhan nasabah dengan jangkauan termudah untuk kehidupan lebih bermakna. Melayani nasabah dengan pelayanan prima (*service excellence*) dan menawarkan beragam produk yang sesuai harapan nasabah dengan prinsip syariah.

Kehadiran PT. Bank Rakyat Indonesia Syariah di tengah-tengah industri perbankan nasional dipertegas oleh makna pendar cahaya yang mengikuti logo perusahaan. Logo ini menggambarkan keinginan dan tuntutan masyarakat terhadap sebuah bank modern sekelas PT. Bank

Rakyat Indonesia Syariah yang mampu melayani masyarakat dalam kehidupan modern. Kombinasi warna yang digunakan merupakan turunan dari warna biru dan putih sebagai benang merah dengan brand PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk.

Aktivitas PT. Bank Rakyat Indonesia Syariah semakin kokoh setelah pada 19 Desember 2008 ditandatangani akta pemisahan Unit Usaha Syariah PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk., untuk melebur ke dalam PT. Bank Rakyat Indonesia Syariah (*proses spin off*) yang berlaku efektif pada tanggal 1 Januari 2009. Penandatanganan dilakukan oleh Bapak Sofyan Basir selaku Direktur Utama PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk., dan Bapak Ventje Rahardjo selaku Direktur Utama PT. Bank Rakyat Indonesia Syariah.

#### 1. Visi dan Misi

##### a. Visi

Menjadi bank ritel modern terkemuka dengan beragam layanan finansial sesuai kebutuhan nasabah dengan jangkauan termudah, untuk kehidupan lebih bermakna.

##### b. Misi

- 1) Memahami keragaman individu dan mengakomodasi beragam kebutuhan finansial nasabah
- 2) Menyediakan produk dan layanan yang mengedepankan etika sesuai prinsip-prinsip syariah

- 3) Menyediakan akses ternyaman melalui berbagai sarana kapanpun, dimanapun
- 4) Memungkinkan setiap individu untuk meningkatkan kualitas hidup dan menghadirkan ketentraman pikiran.

## 2. Gambaran dan Arti Logo BRI Syariah

### a. Lambang Perusahaan

#### Gambar 4.1

#### Lambang Perusahaan BRI Syariah



Sumber: <https://www.google.com/logo-perusahaan-BRI-Syariah>

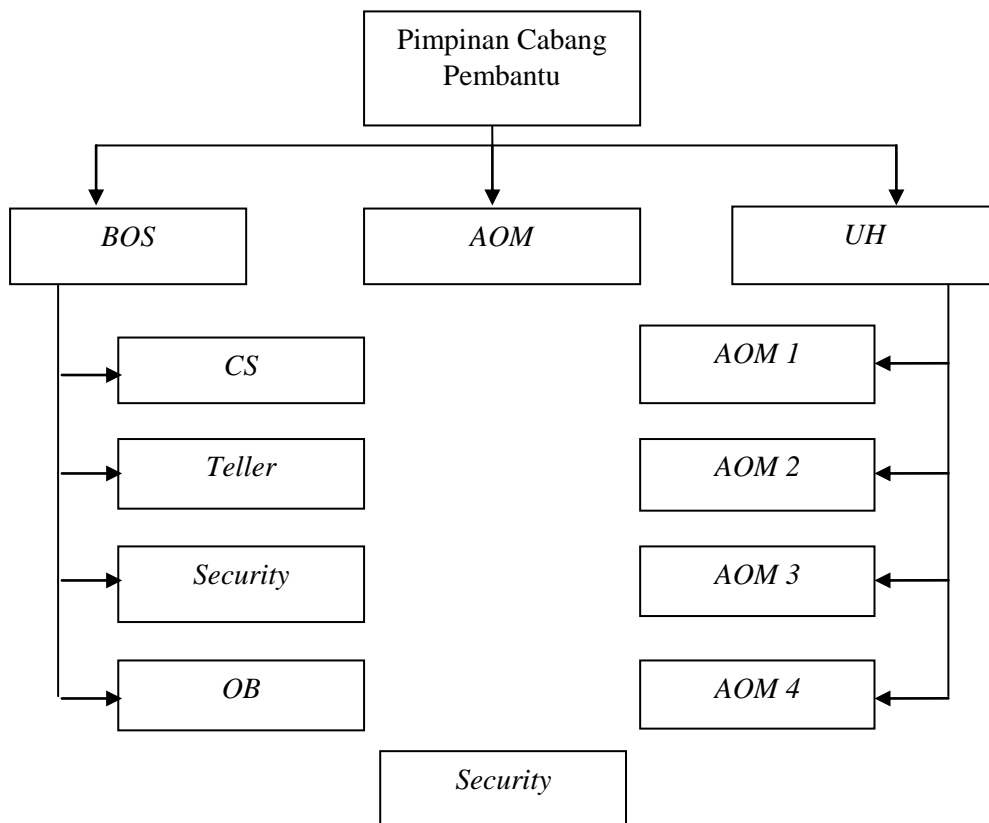
### b. Arti Lambang dan Warna BRI Syariah

Untuk kombinasi warna yang digunakan adalah warna biru dan putih sebagai *brand* BRI Syariah. Biru melambangkan kepercayaan dan kestabilan yang kokoh, sedangkan yang putih merefleksikan kemurnian sistem syariah. Stilasi “*pendar cahaya*” identitas *brand* BRI Syariah merupakan simbolisasi navigasi “pelita” kebutuhan dan keinginan nasabahnya. Dengan ini BRI Syariah selalu berorientasi dan berpadu dalam mengembangkan *brandnya*.

### 3. Kepegawaian dan Struktur Organisasi PT Bank Rakyat Indonesia

Syariah Kantor Cabang Pembantu

**Bagan 4.1 Struktur Organisasi**



Pimpinan Cabang Pembantu : Aries Dewanto, S.E.

Brand Office Supervisor : Nuryani Wahyuningtyas, S.IP.

Costumer Service : Nisa Karima,S.S.

Teller : Vivi Diana Yuli Achwati, S.Sos.

Unit Head : Tomy Hendro Susilo, S.E

Account Officer Micro : Joko Siswanto, S.E.

Hery Wahyudi, S.AB

Kirno Marjuki, S.

Arif Herdian Cakra, S.E.

*Security*

: Kuswanto

Suparto

Gatot Setioko

*Office Boy*

: Andy Sugiantoro

Tugas dan wewenang masing-masing karyawan BRI Syariah KCP

Jombang Ploso:

a. PINCAPEM

- 1) Melakukan pertanggungjawaban operasional dan *financial* cabang pembantu.
- 2) Melaksanakan misi kantor cabang pembantu secara keseluruhan
- 3) Mengelola pelaksanaan sistem dan prosedur.
- 4) Merencanakan, mengembangkan, melaksanakan, serta mengelola layanan unggul kepada nasabah.
- 5) Mempertanggungjawabkan pelaksanaan tugas pokok, fungsi, serta kegiatannya.

b. *Unit Head (UH)*

- 1) Bertanggungjawab atas seluruh pekerjaan yang ada di bagian pembiayaan mikro.
- 2) Mengkoordinasikan dan mengawasi bagian-bagian yang ada pada bagian pembiayaan mikro agar dapat bekerja sesuai dengan tujuan perusahaan.

c. *Accounting officer Manager (AOM)*

- 1) Bertanggung jawab atas seluruh pekerjaan yang ada di bagian kredit, seperti: KPR, KPR Sejahtera, KKB, KMG, dst.
- 2) Mengkoordinasikan dan mengawasi bagian-bagian yang ada pada bagian kredit sesuai dengan tujuan perusahaan.
- 3) Prospek, maintenance account, malampaui target yang telah ditetapkan oleh perusahaan.

d. *Branch Operation Supervisor (BOS)*

- 1) Mengkoordinasi pelaksanaan operasional Bank di Kantor Cabang/ Cabang Pembantu dengan cara memberikan layanan operasional Bank yang akurat dan tepat waktu, sehingga seluruh transaksi dari nasabah dapat ditangani dan diselesaikan secara excellent.
- 2) Memberikan dukungan kepada Manager Operasi dan Pimpinan Cabang, serta seluruh jajaran bisnis dan support di Cabang, berupa :
  - a) Menyediakan layanan operasi kas, pembukaan/penutupan rekening, transfer, RTGS, pencairan pembiayaan yang akurat dan tepat waktu secara konsisten.
  - b) Melaksanakan layanan Operasi lainnya yang dilakukan di Kantor Cabang/Cabang Pembantu sehingga tidak terdapat open item dalam jangka waktu lama.

- c) Sebagai narasumber dalam layanan operasi Kantor Cabang/  
Cabang Pembantu baik di internal Bank maupun dengan  
jaringan Bank eksternal lainnya.
- d) Membangun team work dan komunikasi yang efektif di  
Kantor Cabang/Cabang Pembantu.
- e. *Customer Service (CS)*
  - 1) Memberikan informasi baik produk maupun layanannya yang  
dibutuhkan oleh nasabah atau calon nasabah.
  - 2) Melayani nasabah dalam pembukaan dan penutupan rekening  
serta transaksi lainnya sesuai aturan dan SLA yang ditetapkan  
untuk mencapai service excellent.
  - 3) Memberikan dukungan kepada Supervisor Branch Operation,  
Operation Manager , Pimpinan Cabang, berupa :
    - a) Memproses layanan operasi pembukaan dan penutupan  
rekening, serta transaksi lainnya yang dilakukan nasabah di  
customer service, dengan akurat, sopan, ramah dan tepat  
waktu secara konsisten.
    - b) Sebagai narasumber dalam layanan operasi dan produk  
Bank sesuai dengan kewenangan dan tanggung jawabnya.
    - c) Menjadi bagian dari tim operation yang solid, dapat  
bekerjasama dan berkomunikasi efektif.

f. *Teller*

- 1) Melayani nasabah untuk transaksi setor dan penarikan tunai dan non tunai serta transaksi lainnya sesuai aturan dan SLA yang ditetapkan untuk mencapai *service excellent*.
- 2) Memberikan dukungan kepada Supervisor Branch Operation, Operation Manager , Pimpinan Cabang, berupa :
  - a) Memproses layanan operasi baik tunai maupun non tunai yang dilakukan nasabah di teller, dengan akurat dan tepat waktu secara konsisten.
  - b) Sebagai narasumber dalam layanan operasi tunai dan non-tunai sesuai kewenangan dan tanggungjawabnya.
  - c) Menjadi bagian dari tim operation yang solid, dapat bekerjasama dan berkomunikasi secara efektif.

## **B. PROFIL RESPONDEN**

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer, yaitu data yang diperoleh secara langsung dari obyek penelitian. Dengan menggunakan kuesioner yang dibagikan kepada 92 responden karyawan yang ada di Bank Rakyat Indonesia Syariah Kantor Cabang Pembantu yang bertindak sebagai sampel. Kuesioner yang dibagikan terdiri dari 4 variabel bebas yaitu *Teistis/Rabbaniyyah* ( $X_1$ ), *Etis/Akhlaqiyah* ( $X_2$ ), *Realistis/Al Waq'iyah* ( $X_3$ ), *Humanistis/Insaniyah* ( $X_4$ ), dan 1 variabel terikatnya adalah Kepuasan Nasabah (Y)



## 1. Deskripsi Responden Berdasarkan Umur

**Tabel 4.1 Umur Responden**

<b>Umur</b>	<b>Jumlah</b>	<b>Presentase</b>
Kurang dari 30 tahun	39	42%
30 tahun – 40 tahun	28	30%
Lebih dari 40 tahun	25	28%
Jumlah	92	100%

Sumber: Data primer yang diolah, 2017

Berdasarkan keterangan dari tabel 4.1 di atas, diketahui bahwa usia responden nasabah di Bank Rakyat Indonesia Syariah Kantor Cabang Pembantu yang diambil sebagai responden sebagian besar usia kurang dari 30 tahun. Usia sekitar pada 21-30 tahun. Tabel tersebut memberikan informasi bahwa responden yang berusia kurang dari 30 tahun sebanyak 39 orang, responden yang berusia 30 tahun – 40 tahun sebanyak 28 orang, dan responden lebih dari 40 tahun sebanyak 25 orang.

## 2. Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

**Tabel 4.2 Jenis Kelamin**

<b>Jenis Kelamin</b>	<b>Banyaknya Responden</b>	<b>Presentase</b>
Laki-Laki	54	59%
Perempuan	38	41%
Jumlah	92	100%

Sumber: Data dari primer yang diolah, 2017

Berdasarkan keterangan dari tabel 4.2 di atas, diketahui bahwa jenis kelamin nasabah di Bank Rakyat Indonesia Syariah Kantor Cabang Pembantu yang diambil sebagai responden, yang menunjukkan bahwa jumlah responden laki-laki lebih banyak dibanding perempuan

dengan selisih 10% lebih banyak laki-laki yaitu 54 orang, sedangkan sisanya sebesar 38 orang responden adalah berjenis kelamin perempuan.

### 3. Deskripsi Responden Berdasarkan Pendidikan Ditamatkan

**Tabel 4.3 Pendidikan Ditamatkan**

<b>Pendidikan Ditamatkan</b>	<b>Jumlah</b>	<b>Presentasi</b>
SD	9	10%
SLTA	35	38%
Diploma	8	9%
Sarjana	40	43%
Jumlah	92	100%

Sumber: Data primer diolah, 2017

Berdasarkan keterangan dari tabel 4.3, diketahui bahwa pendidikan responden nasabah di Bank Rakyat Indonesia Syariah Kantor Cabang Pembantu yang diambil sebagai responden sebagian besar berpendidikan sarjana. Berdasarkan tabel tersebut, memberikan informasi bahwa mayoritas responden berpendidikan SD sebanyak 9 orang, SLTA sebanyak 35 orang, berpendidikan Diploma 8 orang, dan yang berpendidikan sarjana sebanyak 40 orang.

### 4. Deskripsi Responden Berdasarkan Pekerjaan

**Tabel 4.4 Pekerjaan**

<b>Jenis Pekerjaan</b>	<b>Jumlah</b>	<b>Presentasi</b>
Pelajar/mahasiswa	13	14%
Wiraswasta	15	16%
Pegawai Negeri	17	19%
Pegawai Swasta	39	42%
Lain-lain	8	9%
Jumlah	92	100%

Sumber: Data primer yang diolah, 2017

Berdasarkan keterangan dari tabel 4.4, diketahui bahwa jenis pekerjaan responden nasabah Bank Rakyat Indonesia Syariah Kantor Cabang Pembantu yang diambil sebagai responden sebagian besar bekerja sebagai pegawai swasta sebanyak 39 orang. Berdasarkan tabel tersebut, memberikan informasi bahwa terdapat nasabah yang merupakan pelajar maupun mahasiswa sebanyak 13 orang, pekerjaan sebagai wiraswasta sebanyak 15 orang, sebagai pegawai negeri sebanyak 17 orang, dan memiliki pekerjaan selain yang telah disebutkan sebanyak 8 orang.

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

Dalam penelitian ini terdiri dari 4 variabel bebas yaitu *Teistis/Rabbaniyyah* (X1), *Etis/Akhlaqiyah* (X2), *Realistis/Al Waq'iyah* (X3), *Humanistis/Insaniyah* (X4), dan 1 variabel terikatnya adalah Kepuasan Nasabah (Y) di Bank Rakyat Indonesia Syariah Kantor Cabang Pembantu. Berdasarkan hasil penelitian dari 5 variabel yang diajukan, dapat diketahui gambaran tanggapan dari 92 nasabah sebagai responden, mengenai 5 variabel tersebut terhadap Bank Rakyat Indonesia Syariah Kantor Cabang Pembantu. Berikut ini adalah tabel dan deskripsi tentang tanggapan dari responden nasabah Bank Rakyat Indonesia Syariah Kantor Cabang Pembantu. Perhitungan variabel-variabelnya dilakukan dengan menggunakan komputer dengan program SPSS 16 berikut deskripsi *statistic* berdasarkan data yang telah diolah dengan menggunakan SPSS 16.

## 1. Variabel Teistis/Rabbaniyah ( $X_1$ )

**Tabel 4.5 Data Deskripsi Variabel *Teistis/ Rabbaniyah* ( $X_1$ )**

Item	SS		S		N		TS		STS	
	Oran g	%	Oran g	%	Oran g	%	Oran g	%	Oran g	%
<b>X<sub>11</sub></b>	32	34,8%	40	43,4%	20	21,8%	0	0	0	0
<b>X<sub>12</sub></b>	42	45,7%	30	32,6%	20	21,7%	0	0	0	0
<b>X<sub>13</sub></b>	55	59,8%	14	15,2%	23	25%	0	0	0	0
<b>X<sub>14</sub></b>	23	25%	16	17,4%	53	57,6%	0	0	0	0

Sumber data yang diolah tahun 2017

Dari tabel 4.5 di atas dapat diketahui bahwa variabel Teistis/Rabbaniyah ( $X_1$ ) digunakan untuk petugas Bank Rakyat Indonesia Syariah Kantor Cabang Pembantu selalu menerapkan prinsip syariah saat melaksanakan tugasnya ( $X_{11}$ ) mendapatkan respon sebanyak 32 responden (34,8%) menyatakan sangat setuju, kemudian 40 responden (43,4%) menyatakan setuju, dan 20 responden (21,8%) menyatakan netral. Hal ini diketahui bahwa karakteristik syariah marketing yaitu Teistis/Rabbaniyah tersebut berdasarkan persepsi responden mendapatkan apresiasi yang cukup bagus terhadap karyawan Bank Rakyat Indonesia Syariah Kantor Cabang Pembantu pada indikator mematuhi hukum syariah.

Pada item ( $X_{12}$ ) yaitu karyawan Bank Rakyat Indonesia Syariah Kantor Cabang Pembantu selalu sadar akan nilai-nilai religius dalam melakukan pelayanan kepada nasabah mendapatkan respon sebanyak 42 responden (45,7%) menyatakan sangat setuju, 30 responden (32,60%) menyatakan setuju, dan 20 responden (21,7%) menyatakan

netral. Hal ini diketahui bahwa karakteristik syariah marketing yaitu Teistis/Rabbaniyah tersebut berdasarkan persepsi responden mendapatkan apresiasi yang cukup bagus terhadap karyawan Bank Rakyat Indonesia Syariah Kantor Cabang Pembantu pada indikator sadar akan nilai-nilai religi.

Pada item ( $X_{13}$ ) yaitu karyawan Bank Rakyat Indonesia Syariah Kantor Cabang Pembantu selalu menerapkan bisnis yang adil, tidak mengandung tipu muslihat, mengutamakan kepercayaan serta adil kepada semua nasabah mendapatkan respon sebanyak 55 responden (59,8%) menyatakan sangat setuju, 14 responden (15,21%) menyatakan setuju, dan 23 responden (25%) menyatakan netral. Hal ini diketahui bahwa karakteristik syariah marketing yaitu Teistis/Rabbaniyah tersebut berdasarkan persepsi responden mendapatkan apresiasi yang cukup bagus terhadap karyawan Bank Rakyat Indonesia Syariah Kantor Cabang Pembantu pada indikator peduli pada nilai-nilai utama islam.

Pada item ( $X_{14}$ ) yaitu karyawan Bank Rakyat Indonesia Syariah Kantor Cabang Pembantu menjauhi segala larangan Allah seperti mengambil uang yang bukan haknya, memberi keterangan palsu kepada nasabah dan ingkar janji mendapatkan respon sebanyak 23 responden (25%) menyatakan sangat setuju, 16 responden (17,4%) menyatakan setuju, dan 53 responden (57,6%) menyatakan netral. Hal ini diketahui bahwa karakteristik syariah marketing yaitu

Teistis/Rabbaniyah tersebut berdasarkan persepsi responden mendapatkan apresiasi yang cukup bagus terhadap karyawan Bank Rakyat Indonesia Syariah Kantor Cabang Pembantu pada indikator menjauhi larangan agama.

## 2. Variabel Etis/Akhlaqiyah ( $X_2$ )

**Tabel 4.6 Data Deskripsi Variabel Etis/Akhlaqiyah( $X_2$ )**

ITEM	SS		S		N		TS		STS	
	Oran g	%	Oran g	%	Oran g	%	Oran g	%	Oran g	%
<b>X<sub>21</sub></b>	60	65,2%	32	34,7%	0	21,8%	0	0	0	0
<b>X<sub>22</sub></b>	48	52,2%	44	47,8%	0	21,7%	0	0	0	0
<b>X<sub>23</sub></b>	73	79,4%	15	16,3%	4	4,3%	0	0	0	0
<b>X<sub>24</sub></b>	52	56,5%	40	43,5%	0	0	0	0	0	0

Dari tabel 4.6 di atas dapat diketahui bahwa Etis/Akhlaqiyah ( $X_2$ ) digunakan karyawan BRI Syariah KCP Ploso Jombang KCP Ploso Jombang senantiasa berperilaku ramah, sopan, dan bertutur kata lembut serta santun ( $X_{21}$ ) mendapatkan respon sebanyak 60 responden (65,2%) menyatakan sangat setuju, kemudian 32 responden (34,7%) menyatakan setuju. Hal ini diketahui bahwa Hal ini diketahui bahwa karakteristik syariah marketing yaitu Etis/Akhlaqiyah tersebut berdasarkan persepsi responden mendapatkan apresiasi yang cukup bagus terhadap karyawan Bank Rakyat Indonesia Syariah Kantor Cabang Pembantu pada indikator mengutamakan moral dan etika dalam bertugas.

Pada item ( $X_{22}$ ) yaitu karyawan Bank Rakyat Indonesia Syariah Kantor Cabang Pembantu selalu mengadakan pembaruan baik dalam

sistem kerja, manajemen, program, dan produk agar senantiasa dinamis dalam menjalankan bisnisnya mendapatkan respon sebanyak 48 responden (52,2%) menyatakan sangat setuju, 44 responden (47,8%) menyatakan setuju. Hal ini diketahui bahwa Hal ini diketahui bahwa karakteristik syariah marketing yaitu Etis/Akhlaqiyah tersebut berdasarkan persepsi responden mendapatkan apresiasi yang cukup bagus terhadap karyawan Bank Rakyat Indonesia Syariah Kantor Cabang Pembantu pada indikator dinamis dalam berbisnis.

Pada item (X<sub>23</sub>) yaitu karyawan Bank Rakyat Indonesia Syariah Kantor Cabang Pembantu berprinsip menerapkan kejujuran, menjaga amanah nasabah,serta mengutamakan bersih dalam berbisnis mendapatkan respon sebanyak 73 responden (79,4%) menyatakan sangat setuju, 15 responden (16,3%) menyatakan setuju, dan 4 responden (4,3%) menyatakan netral. Hal ini diketahui bahwa Hal ini diketahui bahwa karakteristik syariah marketing yaitu Etis/Akhlaqiyah tersebut berdasarkan persepsi responden mendapatkan apresiasi yang cukup bagus terhadap karyawan Bank Rakyat Indonesia Syariah Kantor Cabang Pembantu pada indikator perilaku bersih dalam berbisnis.

Pada item (X<sub>24</sub>) yaitu karyawan BRI Syariah bersikap rendah hati dalam proses penawaran mendapatkan respon sebanyak 52 responden (56,5%) menyatakan sangat setuju, 40 responden (43,5%)

menyatakan setuju. Hal ini diketahui bahwa karakteristik syariah marketing yaitu Etis/Akhlaqiyah tersebut berdasarkan persepsi responden mendapatkan apresiasi yang cukup bagus terhadap karyawan Bank Rakyat Indonesia Syariah Kantor Cabang Pembantu pada indikator sikap rendah hati terhadap nasabah.

### 3. Variabel Realistis/Al-waq'iyah ( $X_3$ )

**Tabel 4.7 Data Deskripsi Variabel Realistis/Al-waq'iyah ( $X_3$ )**

ITEM	SS		S		N		TS		STS	
	Oran g	%	Oran g	%	Oran g	%	Oran g	%	Oran g	%
<b>X<sub>31</sub></b>	72	78,2%	10	10,9%	10	10,9%	0	0	0	0
<b>X<sub>32</sub></b>	62	67,4%	15	16,3%	15	16,3%	0	0	0	0
<b>X<sub>33</sub></b>	75	81,5%	17	18,5%	0	0	0	0	0	0
<b>X<sub>44</sub></b>	53	57,6%	39	42,4%	0	0	0	0	0	0

Dari tabel 4.7 di atas dapat diketahui bahwa Realistis/Al-waq'iyah ( $X_3$ ) pada karyawan Bank Rakyat Indonesia Syariah Kantor Cabang Pembantu dalam bekerja selalu profesional dan berpengalaman. Menguasai dengan betul yang ditawarkan serta melakukan tugas dengan ikhlas, memberikan yang terbaik untuk nasabah ( $X_{31}$ ) mendapatkan respon sebanyak 72 responden (78,2%) menyatakan sangat setuju, kemudian 10 responden (10,9%) menyatakan setuju dan 10 responden (10,9%) menyatakan netral. Hal ini diketahui bahwa Hal ini diketahui bahwa karakteristik syariah marketing yaitu Realistis/Al-waq'iyah tersebut berdasarkan persepsi responden mendapatkan apresiasi yang cukup bagus



terhadap karyawan Bank Rakyat Indonesia Syariah Kantor Cabang Pembantu pada indikator profesionalitas.

Pada item (X<sub>32</sub>) yaitu karyawan Bank Rakyat Indonesia Syariah Kantor Cabang Pembantu menerapkan sikap toleransi terhadap nasabah, fleksibel, dan tidak mempunyai kecenderungan kaku dalam menerapkan aturan kepada nasabah mendapatkan respon sebanyak 62 responden (67,4%) menyatakan sangat setuju, 15 responden (16,3%) menyatakan setuju dan 15 responden (16,3%) menyatakan netral. Hal ini diketahui bahwa karakteristik syariah marketing yaitu Realistis/Al-Waq'iyah tersebut berdasarkan persepsi responden mendapatkan apresiasi yang cukup bagus terhadap karyawan Bank Rakyat Indonesia Syariah Kantor Cabang Pembantu pada indikator fleksibel.

Pada item (X<sub>33</sub>) yaitu karyawan Bank Rakyat Indonesia Syariah Kantor Cabang Pembantu melaksanakan segala tugas dengan istiqomah, secara teratur, dan intens kepada nasabah mendapatkan respon sebanyak 75 responden (81,5%) menyatakan sangat setuju, 17 responden (18,5%) menyatakan setuju. Hal ini diketahui bahwa karakteristik syariah marketing yaitu Realistis/Al-waq'iyah tersebut berdasarkan persepsi responden mendapatkan apresiasi yang cukup bagus terhadap karyawan Bank Rakyat Indonesia Syariah Kantor Cabang Pembantu pada indikator istiqomah/intensif.

Pada item ( $X_{34}$ ) yaitu karyawan BRI Syariah merupakan pemasar dengan penampilan yang bersih, rapi, bersahaja, serta mengedepankan aspek moral dalam semua aktivitasnya mendapatkan respon sebanyak 53 responden (57,6%) menyatakan sangat setuju, 39 responden (42,4%) menyatakan setuju. Hal ini diketahui bahwa karakteristik syariah marketing yaitu Realistis/Al-waq'iyah tersebut berdasarkan persepsi responden mendapatkan apresiasi yang cukup bagus terhadap karyawan Bank Rakyat Indonesia Syariah Kantor Cabang Pembantu pada indikator siap bersahaja.

**Tabel 4.8 Data Deskripsi Variabel Humanistis/Al-Insaniyah ( $X_4$ )**

ITEM	SS		S		N		TS		STS	
	Oran g	%	Oran g	%	Oran g	%	Oran g	%	Oran g	%
$X_{41}$	71	77,1%	18	19,6%	3	3,3%	0	0	0	0
$X_{42}$	80	87%	12	13%	0	0	0	0	0	0
$X_{43}$	65	70,7%	27	29,3%	0	0	0	0	0	0
$X_{44}$	58	63,1%	30	32,6%	4	4,3%	0	0	0	0

Dari tabel 4.8 di atas dapat diketahui bahwa Humanistis/Al-Insaniyah ( $X_4$ ) pada karyawan Bank Rakyat Indonesia Syariah Kantor Cabang Pembantu tidak membeda-bedakan status semua nasabah (dalam peyanannya tidak membedakan status dan pekerjaan nasabah, agama, serta latar belakang nasabah) ( $X_{41}$ ) mendapatkan respon sebanyak 71 responden (77,1%) menyatakan sangat setuju, kemudian 18 responden (19,6%) menyatakan setuju

dan 3 responden (3,3%) menyatakan netral. Hal ini diketahui bahwa karakteristik syariah marketing yaitu Humanistis/Al-Insaniyah tersebut berdasarkan persepsi responden mendapatkan apresiasi yang cukup bagus terhadap karyawan Bank Rakyat Indonesia Syariah Kantor Cabang Pembantu pada indikator universal/tidak membedakan.

Pada item (X<sub>42</sub>) yaitu karyawan Bank Rakyat Indonesia Syariah Kantor Cabang Pembantu selalu bersedia membantu kesulitan yang dihadapi nasabah (seperti memberi kelonggaran terhadap nasabah yang belum mampu membayar/jatuh tempo), menerapkan prinsip persaudaraan, dan mendampingi nasabah dalam proses bertransaksi secara kemitraan mendapatkan respon sebanyak 80 responden (87%) menyatakan sangat setuju, 12 responden (13%) menyatakan setuju. Hal ini diketahui bahwa karakteristik syariah marketing yaitu Humanistis/Al-insaniyah tersebut berdasarkan persepsi responden mendapatkan apresiasi yang cukup bagus terhadap karyawan Bank Rakyat Indonesia Syariah Kantor Cabang Pembantu pada indikator kemitraan/persaudaraan.

Pada item (X<sub>43</sub>) yaitu karyawan Bank Rakyat Indonesia Syariah Kantor Cabang Pembantu tidak pernah menjelekkkan produk perusahaan lain dan selalu berkompetisi secara sehat dalam mengunggulkan produknya mendapatkan respon sebanyak 65 responden (70,7%) menyatakan sangat setuju, 27 responden (29,3%)

menyatakan setuju. Hal ini diketahui bahwa karakteristik syariah marketing yaitu Humanistik/Al-insaniyah tersebut berdasarkan persepsi responden mendapatkan apresiasi yang cukup bagus terhadap karyawan Bank Rakyat Indonesia Syariah Kantor Cabang Pembantu pada indikator bersaing secara sehat.

Pada item (X<sub>4</sub>) yaitu karyawan BRI Syariah melakukan silaturahmi(follow up) kepada nasabah agar senantiasa terjalin relasi yang baik mendapatkan respon sebanyak 58 responden (63,1%) menyatakan sangat setuju, 30 responden (32,6%) menyatakan setuju dan 4 (4,3%) responden menyatakan netral. Hal ini diketahui bahwa karakteristik syariah marketing yaitu Humanistik/Al-insaniyah tersebut berdasarkan persepsi responden mendapatkan apresiasi yang cukup bagus terhadap karyawan Bank Rakyat Indonesia Syariah Kantor Cabang Pembantu pada indikator menjaga silaturahmi.

**Tabel 4.9 Data Deskripsi Variabel Kepuasan Nasabah**

ITEM	SS		S		N		TS		STS	
	Orang	%	Orang	%	Orang	%	Orang	%	Orang	%
Y1	68	73,9%	24	26,1%	0	0	0	0	0	0
Y2	53	57,6%	39	42,4%	0	0	0	0	0	0
Y3	38	41,3%	54	58,7%	0	0	0	0	0	0
Y4	40	43,5%	32	34,8%	20	21,7%	0	0	0	0

Dari tabel 4.9 di atas dapat diketahui bahwa Kepuasan Nasabah (Y) pada karyawan Bank Rakyat Indonesia Syariah Kantor Cabang Pembantu selalu menyediakan produk yang dibutuhkan nasabah,

melayani dengan profesional, sehingga menimbulkan kesan baik, serta menimbulkan kesan baik, serta memberi kepuasan nasabah ( $Y_1$ ) mendapatkan respon sebanyak 68 responden (73,9%) menyatakan sangat setuju, kemudian 24 responden (26,1%) menyatakan setuju. Hal ini diketahui bahwa indikator kepuasan nasabah pada kesesuaian harapan tersebut berdasarkan persepsi responden mendapatkan apresiasi yang cukup bagus terhadap karyawan Bank Rakyat Indonesia Syariah Kantor Cabang Pembantu.

Pada item ( $Y_2$ ) yaitu adanya kepercayaan dari nasabah untuk selalu mempercayakan pengelolaan keuangan baik tabungan maupun akad yang lainnya kepada Bank Rakyat Indonesia Syariah Kantor Cabang Pembantu, menjadi nasabah potensial yang senantiasa bermitra dengan Bank Rakyat Indonesia Syariah Kantor Cabang Pembantu mendapatkan respon sebanyak 53 responden (57,6%) menyatakan sangat setuju, 39 responden (42,4%) menyatakan setuju. Hal ini diketahui bahwa indikator kepuasan nasabah pada kepercayaan nasabah tersebut berdasarkan persepsi responden mendapatkan apresiasi yang cukup bagus terhadap karyawan Bank Rakyat Indonesia Syariah Kantor Cabang Pembantu.

Pada item ( $Y_3$ ) yaitu karyawan BRI Syariah senantiasa menerapkan *service excellent* dan memaksimalkan pelayanan agar nasabah selalu ingin menjadi nasabah Bank Rakyat Indonesia Syariah Kantor Cabang Pembantu dan berkunjung kembali untuk

melakukan transaksi mendapatkan respon sebanyak 38 responden (41,3%) menyatakan sangat setuju, 54 responden (58,7%) menyatakan setuju. Hal ini diketahui bahwa indikator kepuasan nasabah pada minat berkunjung kembali tersebut berdasarkan persepsi responden mendapatkan apresiasi yang cukup bagus terhadap karyawan Bank Rakyat Indonesia Syariah Kantor Cabang Pembantu.

Pada item (Y<sub>4</sub>) yaitu nasabah merekomendasikan kepada orang lain untuk menggunakan jasa dari Bank Rakyat Indonesia Syariah Kantor Cabang Pembantu mendapatkan respon sebanyak 40 responden (43,5%) menyatakan sangat setuju, 32 responden (34,8%) menyatakan setuju dan 20 responden (21,7%) menyatakan netral. Hal ini diketahui bahwa indikator kepuasan nasabah pada kesediaan merekomendasikan tersebut berdasarkan persepsi responden mendapatkan apresiasi yang cukup bagus terhadap karyawan Bank Rakyat Indonesia Syariah Kantor Cabang Pembantu.

#### **D. ANALISIS DATA**

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan bentuk analisis yang menggunakan angka-angka dan perhitungannya menggunakan model statistik untuk menguji kebenaran hipotesis penelitian yang telah diajukan, maka diperlukan alat ukur yang dapat menunjang kebenaran penelitian ini. Adapun alat ukur dan cara mengukurnya adalah sebagai berikut:

## 1. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas

### a. Hasil Uji Validitas

Nilai validitas masing-masing butir pertanyaan atau pernyataan dapat dilihat pada nilai *Corrected Item-Total Correlation* masing-masing butir pertanyaan atau pernyataan seperti yang dijelaskan oleh Nugroho.<sup>1</sup> Validitas merupakan derajat untuk mengukur ketepatan antara data yang terjadi pada objek penelitian dengan data yang dilaporkan oleh peneliti. Pada penelitian ini uji validitas akan dilakukan dengan bantuan program SPSS 16 *For Windows* (*Statistical Package for Social Sciences*). Metode pengambilan keputusan pada uji validitas salah satunya dapat menggunakan batasan  $r$  tabel dengan signifikansi 0,05 dan diuji satu arah dengan kriteria sebagai berikut:<sup>2</sup>

- a) Apabila  $r_{hitung} > r_{tabel}$ , maka item kuesioner tersebut valid
- b) Apabila  $r_{hitung} < r_{tabel}$ , maka item kuesioner tersebut tidak valid

Dengan menggunakan jumlah responden sebanyak 92 orang atau nasabah Bank Rakyat Indonesia Syariah Kantor Cabang Pembantu maka  $r_{tabel}$  dapat diketahui dari  $df$  (*degree of freedom*) =  $n$  (*jumlah responden*) - 2 yaitu ( $df = 92 - 2 = 90$ ), maka dapat diketahui dari  $r_{tabel}$  dengan nilai  $r = 0,1726$

**Tabel 4.10 Uji Validitas Variabel Teistis/Rabbaniyah ( $X_1$ )**

variabel	Corrected Item-Total Correlation	Keterangan
----------	----------------------------------	------------

<sup>1</sup>Agus Eko Sujianto, *Aplikasi Statistic Dengan SPSS 16.0*, (Jakarta: Prestasi Pustaka Publisitas, 2009), hlm. 105

<sup>2</sup>Duwi Priyatno. *Teknik Mudah dan Cepat Melakukan Analisis Data Penelitian dengan SPSS*, Edisi Pertama, (Yogyakarta: Gava Media,2010) , hlm. 121

X1.1	,400	Valid
X1.2	,537	Valid
X1.3	,441	Valid
X1.4	,409	Valid

Sumber: Data primer yang diolah tahun 2017

**Tabel 4.11 Uji Validitas Variabel Etis/Akhlaqiyah (X<sub>2</sub>)**

**Item-Total Statistics**

Variabel	Corrected Item-Total Correlation	Keterangan
X2.1	,506	Valid
X2.2	,517	Valid
X2.3	,526	Valid
X2.4	,528	Valid

Sumber: Data primer yang diolah tahun 2017

**Tabel 4.12 Uji Validitas Variabel Realistis/Al-waq'iyah (X<sub>3</sub>)**

**Item-Total Statistics**

Variabel	Corrected Item-Total Correlation	Keterangan
X3.1	,178	Valid
X3.2	,362	Valid
X3.3	,228	Valid
X4.4	,365	Valid

Sumber: Data primer yang diolah tahun 2017

**Tabel 4.13 Uji Validitas Variabel Humanistis/Al-Insaniyah (X<sub>4</sub>)**

**Item-Total Statistics**

Variabel	Corrected Item-Total Correlation	Keterangan
X4.1	,393	Valid
X4.2	,529	Valid
X4.3	,467	Valid
X4.4	,459	Valid

Sumber: Data yang diolah tahun 2017

**Tabel 4.14**  
**Uji Validitas Variabel Kepuasan Nasabah (Y)**



**Item-Total Statistics**

Variabel	Corrected Item-Total Correlation	Keterangan
Y.1	,125	Valid
Y.2	,199	Valid
Y.3	,266	Valid
Y.4	,273	Valid

Sumber : Data yang diolah tahun 2017

Berdasarkan pada tabel-tabel diatas dapat diketahui bahwa seluruh item pertanyaan kuesioner yang terbagi dari 5 bagian dan terdiri dari 4 pertanyaan, mempunyai nilai  $r_{hitung}$  lebih besar daripada  $r_{tabel}$  dan sesuai dengan dasar pengambilan keputusan tersebut maka seluruh item pertanyaan kuesioner dapat dinyatakan valid.

#### **b. Hasil Uji Reliabilitas**

Reliabilitas adalah hasil pengukuran yang dapat dipercaya. Reliabilitas diperlukan untuk mendapatkan data sesuai dengan tujuan pengukuran. Untuk mencapai hal tersebut, maka dilakukan uji reliabilitas dengan menggunakan metode *Alpha Cronbach's* diukur berdasarkan skala *Alpha Cronbach's* 0 sampai 1. Nugroho dan Suyuthi mengatakan bahwa kusioner dikatakan reliable jika mempunyai nilai *Alpha Cronbach's* > dari 60%.<sup>3</sup>

Metode pengambilan keputusan pada uji reliabilitas menggunakan batasan 60% atau 0,6 dengan kriteria sebagai berikut:

- 1) Nilai alpha Cronbach 0,00 s.d. 0,20 berarti kurang reliabel.
- 2) Nilai alpha Cronbach 0,21 s.d. 0,40 berarti agak reliabel.
- 3) Nilai alpha Cronbach 0,42 s.d. 0,60 berarti cukup reliabel.

<sup>3</sup> Agus Eko Sujianto, *Aplikasi Statistic....*, hlm. 97

- 4) Nilai alpha Cronbach 0,61 s.d. 0,80 berarti reliabel
- 5) Nilai alpha Cronbach 0,81 s.d. 1,00 berarti sangat reliabel.

Berdasarkan dari hasil uji reliabilitas dengan menggunakan program SPSS 16, adalah sebagai berikut :

**Tabel 4.15**  
**Uji Reliabilitas Variabel X<sub>1</sub> (Testis/Rabbaniyah)**  
**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
,663	4

**Tabel 4.16**  
**Uji Reliabilitas Variabel X<sub>2</sub> (Etis/Akhlaqiyah)**  
**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
,728	4

**Tabel 4.17**  
**Uji Reliabilitas Variabel X<sub>3</sub> (Realistis/Al-Waq'iyah)**  
**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
,483	4

**Tabel 4.18**  
**Uji Reliabilitas Variabel X<sub>4</sub> (Humanistis/Al-insaniyah)**  
**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
,678	4

**Tabel 4.19**  
**Uji Reliabilitas Variabel Y (Kepuasan Nasabah)**  
**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
,391	4

Berdasarkan pada tabel-tabel di atas diketahui bahwa seluruh variabel yang digunakan dalam penelitian ini yang terdiri atas 4 variabel bebas (X) dan 1 variabel terikat (Y) mempunyai nilai *Alpha Cronbach's* lebih besar dari 0,60 dan sesuai dasar pengambilan keputusan tersebut maka seluruh item pernyataan yang digunakan dalam penelitian ini dinyatakan sangat *reliable*.

## 2. Hasil Uji Normalitas Data

Uji normalitas digunakan untuk menguji apakah nilai residual yang telah dilakukan pada model regresi berdistribusi normal atau tidak normal. Untuk melakukan uji normalitas dapat digunakan dengan menggunakan uji *Kolmogrov-Smirnov Test* dengan syarat jika *asympt sig. (2-tailed) > 0,05* maka data tersebut dinyatakan berdistribusi normal, sebaliknya jika *asympt sig (2-tailed) < 0,05* maka data tersebut berdistribusi tidak normal.

Berdasarkan hasil pengujian diperoleh hasil sebagaiberikut :

**Tabel 4.20 Hasil Uji Normalitas**  
**One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

	Teistis (Rabbaniyah)	Etis (Akhlaqiyyah)	Realistis (Al Waq'iyah)	Humanistis (Insaniyah)	Kepuasan Nasabah	
N	92	92	92	92	92	
Normal Paramet ers <sup>a</sup>	Mean Std. Deviation	16,57 1,935	16,43 1,968	17,59 1,577	16,57 1,935	16,52 1,941

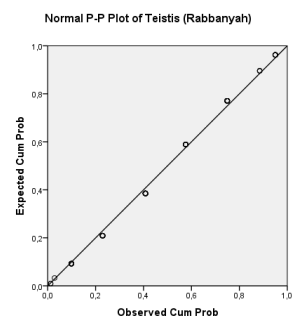
Most Absolute	,140	,131	,136	,140	,136
Extreme Positive	,137	,131	,136	,137	,128
Differences Negative	-,140	-,130	-,136	-,140	-,136
Kolmogorov-Smirnov Z	1,347	1,255	1,308	1,347	1,300
Asymp. Sig. (2-tailed)	,053	,086	,065	,053	,068

Distribution Data is Normal Sumber : Data yang diolah tahun 2017

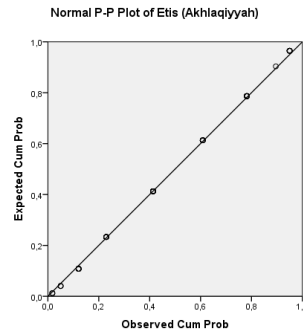
Berdasarkan tabel *One-sample Kolmogorov Smirnov Test* diperoleh angka *Asymp.sig (2-tailed)*. Nilai ini dibandingkan dengan 0,05 (menggunakan taraf signifikan atau  $\alpha = 5\%$ ) untuk mengambil keputusan. Dari hasil uji normalitas menggunakan *one-sample Kolmogorov-smirnov* diperoleh nilai 0,053 untuk variabel Teistis(Rabbaniyah) yang lebih dari 0,05, untuk variabel Etis(Akhlaqiyah) memperoleh nilai 0,086 lebih dari 0,05, untuk variabel Realistis(Al-Waq'iyah) memperoleh nilai 0,065 lebih dari 0,05, untuk variabel Humanistis (Al-Insaniyyah) memperoleh nilai 0,053 lebih dari 0,05, dan untuk variabel Kepuasan Nasabah memperoleh nilai 0,068 lebih dari 0,05, sehingga hasil keputusan menyatakan bahwa distribusi data adalah normal.

Selanjutnya untuk uji normalitas data menggunakan kurva normal *probability plot*, dengan ketentuan jika titik-titik pada grafik menyebar dan terhimpit mengikuti sekitar garis diagonal maka data yang digunakan berdistribusi secara normal. Adapun hasil uji normalitas data kurva normal *probability plot*, sebagai berikut :

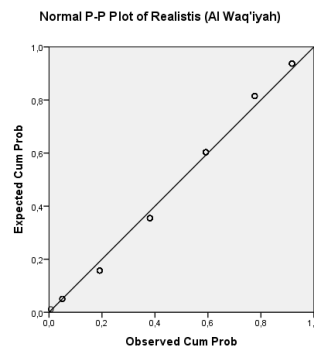
**Gambar 4.2**  
**Uji Normalitas *Probability Plot***  
**X<sub>1</sub> (Teistis/Rabbaniyah)**



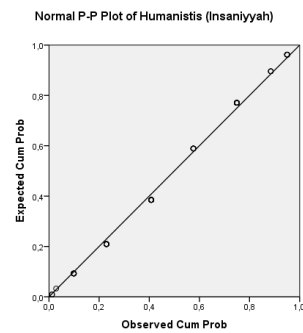
**Gambar 4.3**  
**Uji Normalitas *Probability Plot***  
 **$X_2$  (Etis/Akhlaqiyah)**



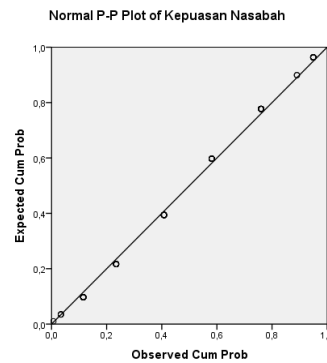
**Gambar 4.4**  
**Uji Normalitas *Probability Plot***  
 **$X_3$  (Realistis/Al-Waq'iyah)**



**Gambar 4.5**  
**Uji Normalitas *Probability Plot***  
 **$X_4$  (Humanistis/Al-insaniyah)**



**Gambar 4.6**  
**Uji Normalitas *Probability Plot***  
**Y (Kepuasan Nasabah)**



Pada gambar diatas diketahui bahwa data dengan *Normal P-P Plot* data pada variabel yang digunakan dinyatakan berdistribusi normal atau mendekati normal. Suatu varibel yang dikatakan normal apabila gambar distribusi dengan titik-titik yang menyebar di sekitar garis diagonal dan penyebaran titik-titik data searah dengan mengikuti garis diagonal.

### 3. Uji Asumsi Klasik

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

#### a. Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi yang terbentuk ada kolerasi yang tinggi atau sempurna diantara variabel bebas. Gejala multikolinieritas dapat dikoreksi dengan menggunakan metode TOL (*Tolerance*) dan VIF (*Variance Inflation Factor*), apabila nilai VIF < 10 (kurang dari 10) dan nilai *tolerance*-nya > 0,10 (lebih dari 10), maka tidak terjadi

multikolinieritas. Dari perhitungan regresi, maka akan diperoleh nilai VIF dan *Tolerance* sebagai berikut.

**Tabel 4.21 Hasil Uji Multikolinieritas**

Coefficients <sup>a</sup>								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	2,827	2,269		1,246	,216		
	Teistis (Rabbaniyah)	,353	,118	,352	2,998	,004	,511	1,959
	Etis (Akhlaiyyah)	,282	,115	,286	2,453	,016	,517	1,935
	Realistis (Al Waq'iyah)	,183	,104	,149	1,758	,082	,983	1,018
	Humanistis (Insaniyyah)	,353	,118	,352	2,998	,004	,511	1,959

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa variabel  $X_1$  (Teistis/Rabbaniyah) memperoleh nilai VIF 1,959 dan *tolerance* 0,511, untuk variabel  $X_2$  (Etis/Akhlaiyyah) memperoleh nilai VIF 1,935 dan *tolerance* 0,517, untuk variabel  $X_3$  (Realistis/al-waq'iyah) memperoleh nilai VIF 1,018 dan *tolerance* sebesar 0,938, dan untuk variabel  $X_4$  (Humanistis/insaniyyah) memperoleh nilai VIF 1,959 dan *tolerance* 0,511. Dari keempat variabel tersebut nilai VIF berada di bawah 10,00 dan *tolerance* nilai *tolerance* lebih dari 0,100, sehingga dapat disimpulkan bahwa model regresi tersebut tidak terjadi multikolinier.

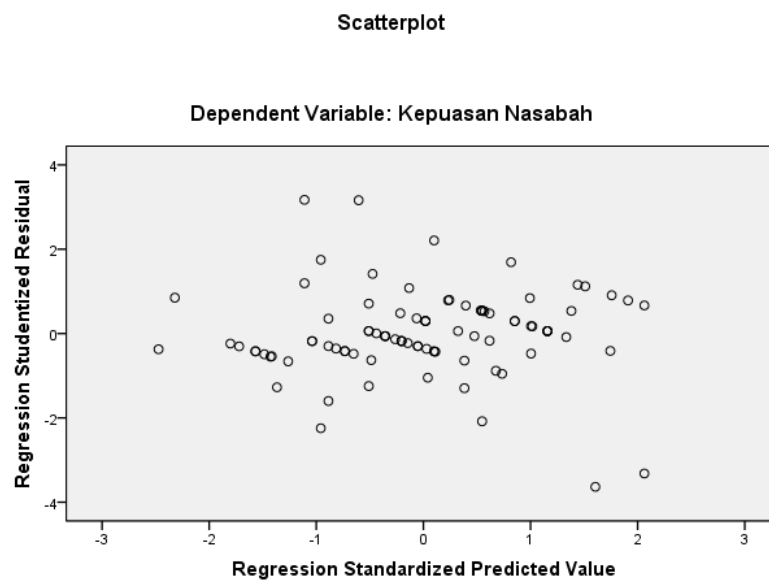
#### b. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk pengujian apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varian dari residual satu



pengamatan ke pengamatan yang lain. Jika varian model regresi memiliki nilai yang sama maka disebut dengan homokedasitas. Cara menilai uji heteroskedasitas adalah dengan melakukan uji korelasi *spearman* yang dilakukan dengan cara mengkolerasikan nilai *unstandardized residual* dengan masing-masing variabel independen ( $X_1, X_2, X_3, X_4$ ). Dari hasil uji korelasi *spearman*, diperoleh hasil sebagai berikut.

**Gambar 4.7**  
**Hasil Uji Heteroskedastisitas**



Dari gambar *scatterplot* terlihat titik-titik membentuk pola tertentu, dimana titik-titik pola yang teratur (bergelombang, menyebar, kemudian menyempit), maka dapat disimpulkan bahwa telah terjadi heteroskedastisitas.

### c. Uji Regresi Linear Berganda

Analisis yang digunakan pada penelitian adalah analisis regresi linier berganda dengan kontinuitas hubungan Kepuasan Nasabah (Y) sebagai variabel tetap dan variabel bebas adalah Teistis/Rabbaniyah ( $X_1$ ), Etis/Akhlaqiyah ( $X_2$ ), Realistis/Al-waq'iyah ( $X_3$ ), Humanistis/Al-insaniyyah ( $X_4$ ). Adapun hasil dari pengolahan data dengan menggunakan SPSS 16 dapat dilihat dalam tabel dibawah ini:

**Tabel 4.22**  
**Hasil Analisis Regresi Linier Berganda**  
**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	2,827	2,269		1,246	,216
Teistis(Rabbaniyah)	,353	,118	,352	2,998	,004
Etis (Akhlaqiyah)	,282	,115	,286	2,453	,016
Realistis (Al Waq'iyah)	,183	,104	,149	1,758	,082
Humanistis (Insaniyyah)	,353	,118	,352	2,998	,004

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Berdasarkan tabel di atas dapat dibuat model persamaan regresi linier, sebagai berikut :

$$Y = 2,827 + 0,353 X_1 + 0,282 X_2 + 0,183 X_3 + 0,353 X_4 + 2,269 + e$$

Dari model persamaan regresi linier tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut :

$$\alpha = 2,827$$

Nilai konstanta ( $\alpha$ ) sebesar 2,827 menunjukkan bahwa nilai variabel Teistis/Rabbaniyah( $X_1$ ), Etis/Akhlaqiyyah( $X_2$ ), Realistis/Al-waq'iyah( $X_3$ ) , Humanistis/Al-insaniyyah( $X_4$ ), adalah sama dengan nol atau konstanta maka besarnya nilai kepuasan nasabah (Y) pada Bank Rakyat Indonesia Syariah Kantor Cabang Pembantu yaitu sebesar 2,827 satuan.

$$b_1 = 0,353$$

Nilai koefisien regresi ( $b_1$ ) sebesar 0,353 nilai ( $b_1$ ) yang positif menunjukkan adanya hubungan searah antara variabel Teistis/Rabbaniyah di Bank Rakyat Indonesia Syariah Kantor Cabang Pembantu , artinya jika setiap penambahan 1 macam  $X_1$ , perilaku yang sesuai dengan variabel Teistis/Rabbaniyah akan meningkatkan kepuasan nasabah sebesar 0,353, dan sebaliknya jika perilaku sesuai dengan Tesitis/Rabbaniyah menurunkan 1 macam  $X_1$ , maka kepuasan nasabah akan turun 0,353 dengan anggapan  $X_2, X_3, X_4$  tetap.

$$b_2 = 0,282$$

Nilai koefisien regresi ( $b_2$ ) sebesar 0,282 nilai ( $b_2$ ) yang positif menunjukkan adanya hubungan searah antara variabel Etis/Akhlaqiyah di Bank Rakyat Indonesia Syariah Kantor Cabang Pembantu , artinya jika setiap penambahan 1 macam  $X_2$ , perilaku yang sesuai dengan variabel Etis/Akhlaqiyah akan meningkatkan kepuasan nasabah sebesar 0,282, dan sebaliknya jika perilaku sesuai dengan Etis/Akhlaqiyah menurunkan 1 macam  $X_2$ , maka kepuasan nasabah akan turun 0,282 dengan anggapan  $X_1, X_3, X_4$  tetap.

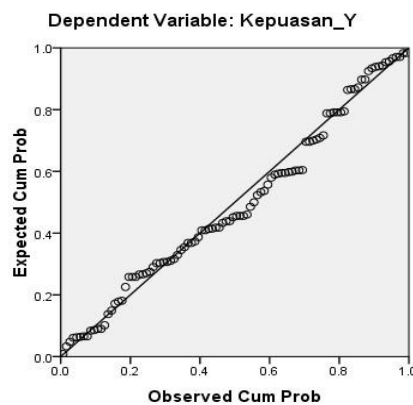
Nilai koefisien regresi ( $b_3$ ) sebesar 0,183 nilai ( $b_3$ ) yang positif menunjukkan adanya hubungan searah antara variabel Realistis/Al-waq'iyah di Bank Rakyat Indonesia Syariah Kantor Cabang Pembantu , artinya jika setiap penambahan 1 macam  $X_3$ , perilaku yang sesuai dengan variabel Realistis/Al-waq'iyah akan meningkatkan kepuasan nasabah sebesar 0,183, dan sebaliknya jika perilaku sesuai dengan Realistis/Al-waq'iyah menurunkan 1 macam  $X_3$ , maka kepuasan nasabah akan turun 0,183 dengan anggapan  $X_1, X_2, X_4$  tetap.

Nilai koefisien regresi ( $b_4$ ) sebesar 0,353 nilai ( $b_4$ ) yang positif menunjukkan adanya hubungan searah antara variabel Humanistis/Al-insaniyyah di Bank Rakyat Indonesia Syariah Kantor Cabang Pembantu , artinya jika setiap penambahan 1 macam  $X_4$ , perilaku yang sesuai dengan variabel Realistis/Al-waq'iyah akan meningkatkan kepuasan nasabah sebesar 0,353, dan sebaliknya jika

perilaku sesuai dengan Realistis/Al-waq'iyah menurunkan 1 macam  $X_4$ , maka kepuasan nasabah akan turun 0,353 dengan anggapan  $X_1, X_2, X_3$  tetap.

**Gambar 4.8**  
**Hasil Analisis Regresi Residual**

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



Pada gambar diatas diketahui bahwa data dengan *Normal P-P Plot of Regresiion Standardized Residual* data pada variabel yang digunakan dinyatakan mempengaruhi apabila gambar distribusi dengan titik-titik yang menyebar di sekitar garis diagonal dan penyebaran titik-titik data searah dengan mengikuti garis diagonal.

#### **d. Uji Hipotesis**

##### **1) 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  $t_{hitung} > t_{tabel}$  maka uji regresi dikatakan signifikan. Atau dengan melihat angka signifikannya jika nilai sig. < tingkat signifikansi ( $\alpha = 0,05$ ), maka

secara parsial atau individu variabel independen mempunyai pengaruh signifikan terhadap variabel dependen. Adapun dapat

dilihat pada tabel di bawah ini.

**Tabel 4.23 Hasil Uji t (parsial) Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	2,827	2,269		1,246	,216
Teistis(Rabbaniyah)	,353	,118	,352	2,998	,004
Etis (Akhlaqiyyah)	,282	,115	,286	2,453	,016
Realistis (Al Waq'iyah)	,183	,104	,149	1,758	,082
Humanistis (Insaniyyah)	,353	,118	,352	2,998	,004

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Adapun dasar pengambilan keputusannya adalah :

1.  $H_0$  diterima atau  $H_1$  ditolak jika  $t_{hitung} < t_{tabel}$  dengan  $\alpha = 5\%$
2.  $H_0$  ditolak atau  $H_1$  diterima jika  $t_{hitung} > t_{tabel}$  dengan  $\alpha = 5\%$

Dengan Probabilitas :

1. Jika probabilitas  $> 0,05$  maka  $H_0$  diterima atau  $H_1$  ditolak

Jika probabilitas  $< 0,05$  maka  $H_0$  ditolak atau  $H_1$  diterima.

#### a) Variabel Teistis/Rabbaniyah ( $X_1$ )

Berdasarkan output pada tabel di atas diketahui  $t_{hitung}$  adalah 2,998 sedangkan  $t_{tabel}$  dengan tingkat signifikansi  $5\%=0,05$  ;  $df = n-k$  atau  $(92-4=88)$  pada tabel dua sisi maka  $t_{tabel}$  adalah 1,291. Dengan membandingkan antara  $t_{hitung}$  dengan  $t_{tabel}$  dapat

disimpulkan bahwa  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $2,998 > 1,291$ ) dan nilai signifikansi  $0,004 < 0,05$  maka  $H_0$  ditolak, artinya secara parsial ada pengaruh signifikan variabel karakteristik syariah marketing yaitu Teistis/Rabbaniyah terhadap kepuasan nasabah.

**b) Variabel Etis/Akhlaqiyah ( $X_2$ )**

Berdasarkan output pada tabel di atas diketahui  $t_{hitung}$  adalah 2,453 sedangkan  $t_{tabel}$  dengan tingkat signifikansi  $5\%=0,05$ ;  $df = n-k$  atau ( $92-4=88$ ) pada tabel dua sisi maka  $t_{tabel}$  adalah 1,291. Dengan membandingkan antara  $t_{hitung}$  dengan  $t_{tabel}$  dapat disimpulkan bahwa  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $2,453 > 1,291$ ) dan nilai signifikansi  $0,016 < 0,05$  maka  $H_0$  ditolak, artinya secara parsial ada pengaruh signifikan variabel karakteristik syariah marketing yaitu Etis/Akhlaqiyah terhadap kepuasan nasabah.

**c) Variabel Realistis/Al-Waq'iyah ( $X_3$ )**

Berdasarkan output pada tabel di atas diketahui  $t_{hitung}$  adalah 1,758 sedangkan  $t_{tabel}$  dengan tingkat signifikansi  $5\%=0,05$ ;  $df = n-k$  atau ( $92-4=88$ ) pada tabel dua sisi maka  $t_{tabel}$  adalah 1,291. Dengan membandingkan antara  $t_{hitung}$  dengan  $t_{tabel}$  dapat disimpulkan bahwa  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $1,758 > 1,291$ ) dan nilai signifikansi  $0,082 > 0,05$  maka  $H_0$  ditolak, artinya secara parsial ada pengaruh namun pengaruh tersebut bersifat tidak signifikan pada variabel karakteristik syariah marketing yaitu Realistis/Al-Waq'iyah terhadap kepuasan nasabah.

#### d) Variabel Humanistis/Al-Insaniyah (X<sub>4</sub>)

Berdasarkan output pada tabel di atas diketahui  $t_{hitung}$  adalah 2,998 sedangkan  $t_{tabel}$  dengan tingkat signifikansi  $5\%=0,05$  ;  $df = n-k$  atau  $(92-4=88)$  pada tabel dua sisi maka  $t_{tabel}$  adalah 1,291. Dengan membandingkan antara  $t_{hitung}$  dengan  $t_{tabel}$  dapat disimpulkan bahwa  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $2,998 > 1,291$ ) dan nilai signifikansi  $0,004 < 0,05$  maka  $H_0$  ditolak, artinya secara parsial ada pengaruh signifikan variabel karakteristik syariah marketing yaitu Teistis/Rabbaniyah terhadap kepuasan nasabah.

#### 2) Uji secara Simultan (Uji F)

Uji F digunakan untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh yang signifikan secara simultan atau bersama-sama antara variabel Teistis/Rabbaniyah (X<sub>1</sub>), Etis/Akhlaqiyah (X<sub>2</sub>), Realistis/Al-Waq'iyah (X<sub>3</sub>), Humanitis/Al-Insaniyah (X<sub>4</sub>), dengan Kepuasan Nasabah (Y) di Bank Rakyat Indonesia Syariah Kantor Cabang Pembantu, maka dilakukan pengujian hipotesis dengan menggunakan dasar pengambilan keputusan sebagai berikut.

**Tabel 4.22 ANOVA<sup>b</sup>**

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	131,077	4	43,692	18,147	,000 <sup>a</sup>
Residual	211,879	88	2,408		
Total	342,957	91			

a. Predictors: (Constant), Teistis (Rabbaniyah), Humanistis (Insaniyyah), Realistis (Al Waq'iyah), Etis (Akhlaqiyyah)

b. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah



Berdasarkan *output* SPSS 16 diatas diketahui  $F_{hitung}$  adalah 18,147, sedangkan  $F_{tabel}$  pada tingkat signifikansi 0,05 dengan kebebasan  $(n-k) 92-4 = 88$  maka diperoleh nilai  $F_{tabel}$  sebesar 2.48. Dengan membandingkan antara  $F_{hitung}$  dengan  $F_{tabel}$  sehingga dapat disimpulkan  $F_{hitung} > F_{tabel}$  ( $18,147 > 2,48$ ), maka  $H_0$  ditolak, artinya bahwa ada pengaruh secara simultan atau bersama-sama antara variabel Teistis/Rabbaniyah ( $X_1$ ), Etis/Akhlaqiyah ( $X_2$ ), Realistis/Al-Waq'iyah ( $X_3$ ), Humanitis/Al-Insaniyah ( $X_4$ ), dengan Kepuasan Nasabah ( $Y$ ) di Bank Rakyat Indonesia Syariah Kantor Cabang Pembantu.

#### e. Uji Koefisien Determinasi

Koefisiensi determinasi memiliki fungsi untuk mengetahui besarnya variasi variabel independen dalam menerangkan variabel dependen atau untuk menjelaskan sejauh mana kemampuan variabel independen (Teistis/Rabbaniyah, Etis/Akhlaqiyah, Realistis/Al-Waq'iyah, Humanitis/Al-Insaniyah) terhadap variabel dependen (Kepuasan Nasabah). Dari hasil pengujian dengan menggunakan SPSS 16 dapat dilihat nilai koefisiensi determinasi, sebagai berikut :

**Tabel 4.23**  
**Hasil Uji Koefisiensi Determinasi**  
**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,618 <sup>a</sup>	,382	,361	1,552

a. Predictors: (Constant), Humanistik (Insaniyyah), Realistik (Al Waq'iyah), Etis (Akhlaqiyyah), Teistik (Rabbaniyah)

b. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Berdasarkan tabel di atas diperoleh angka  $R^2$  (*R Square*) sebesar 0,382 atau (38,2%). Ini menunjukkan bahwa presentase pengaruh variabel independen (Teistik/Rabbaniyah, Etis/Akhlaqiyyah, Realistik/Al-Waq'iyah, Humanistik/Al-Insaniyyah) terhadap variabel dependen (Kepuasan Nasabah) sebesar 38,2%. Sedangkan sisanya (100% - 38,2% = 61,8%) dipengaruhi atau dijelaskan oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.