

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN**

#### **A. Gambaran Umum Objek Penelitian**

##### **1. Sejarah Berdirinya Bank Muamalat Indonesia**

Bank Muamalat Indonesia didirikan pada 24 Rabiul Tsani 1412 H atau 1 Nopember 1991, diprakarsai oleh Majelis Ulama Indonesia (MUI) dan Pemerintah Indonesia dan memulai kegiatan operasinya pada 27 Syawal 1412 H atau 1 Mei 1992. Dengan dukungan nyata dari eksponen Ikatan Cendekiawan Muslim se Indonesia (ICMI) dan beberapa pengusaha Muslim, pendirian Bank Muamalat juga menerima dukungan masyarakat, terbukti dari komitmen pembelian saham Perseroan senilai Rp 84 miliar pada saat penandatanganan akta pendirian Perseroan. Selanjutnya, pada acara silaturahmi peringatan pendirian tersebut di Istana Bogor, diperoleh tambahan komitmen dari masyarakat Jawa Barat yang turut menanam modal senilai Rp 106 miliar.

Pada tanggal 27 Oktober 1994, hanya dua tahun setelah didirikan Bank Muamalat berhasil menyanggah predikat sebagai Bank Devisa. Pengakuan ini semakin memperkuat posisi Perseroan sebagai Bank Syari'ah pertama dan terkemuka di Indonesia dengan beragam jasa maupun produk yang harus dikembangkan.

Pada akhir tahun 90an, Indonesia dilanda krisis moneter yang memporakporandakan sebagian besar perekonomian Asia Tenggara.

Sektor Perbankan nasional tergulung oleh kredit macet di segmen korporasi. Bank Muamalat pun terimbas dampak krisis, di Tahun 1998 rasio pembiayaan macet (NPF) mencapai lebih dari 60%. Perseroan mencatat rugi sebesar Rp 105 miliar. Ekuitas mencapai titik rendah yaitu Rp 39,3 miliar kurang dari sepertiga modal setor awal.

Dalam upaya memperkuat permodalannya, Bank Muamalat mencari pemodal yang potensial dan ditanggapi secara positif oleh Islamic Development Bank (IDB) yang berkedudukan di Jeddah, Arab Saudi Pada RUPS tanggal 21 Juni 1999 IDB secara resmi menjadi salah satu pemegang saham Bank Muamalat. Oleh karenanya, kurun waktu antara tahun 1999–2002 merupakan masa-masa yang penuh tantangan sekaligus keberhasilan bagi Bank Muamalat. Dalam kurun waktu tersebut, Bank Muamalat berhasil membalikkan kondisi dari rugi menjadi laba berkat upaya dan dedikasi setiap Kru Muamalat, ditunjang oleh kepemimpinan yang kuat, strategi pengembangan usaha yang tepat, serta ketaatan terhadap pelaksanaan Perbankan Syari'ah secara murni.

Melalui masa-masa sulit ini, Bank Muamalat berhasil bangkit dari keterpurukan. Diawali dari pengangkatan kepengurusan baru dimana seluruh anggota Direksi diangkat dari dalam tubuh Muamalat, Bank Muamalat kemudian menggelar rencana kerja lima tahun dengan penekanan pada:

- a. Tidak mengandalkan setoran modal tambahan dari para pemegang saham.

- b. Tidak melakukan PHK satu pun terhadap sumber daya insani yang ada, dan dalam hal pemangkasan biaya, tidak memotong hak Kru Muamalat sedikitpun.
- c. Pemulihan kepercayaan dan rasa percaya diri Kru Muamalat menjadi prioritas utama di tahun pertama kepengurusan Direksi baru.
- d. Peletakan landasan usaha baru dengan menegakkan disiplin kerja Muamalat menjadi agenda utama di tahun kedua.
- e. Pembangunan tonggak-tonggak usaha dengan menciptakan serta menumbuhkan peluang usaha menjadi sasaran Bank Muamalat pada tahun ketiga dan seterusnya, yang akhirnya membawa Bank kita, dengan rahmat Allah Rabbul Izzati, ke era pertumbuhan baru memasuki tahun 2004 dan seterusnya.

Saat ini Bank Muamalat memberikan layanan bagi lebih dari 2,5 juta nasabah melalui 275 gerai yang tersebar di 33 provinsi di Indonesia. Jaringan BMI didukung pula oleh aliansi melalui lebih dari 4000 Kantor Pos Online/SOPP di seluruh Indonesia, 32.000 ATM, serta 95.000 merchant debit. BMI saat ini juga merupakan satu-satunya bank syariah yang telah membuka cabang luar negeri, yaitu di Kuala Lumpur, Malaysia. Untuk meningkatkan aksesibilitas nasabah di Malaysia, kerjasama dijalankan dengan jaringan Malaysia Electronic Payment System (MEPS) sehingga layanan BMI dapat diakses di lebih dari 2000 ATM di Malaysia.

Sebagai Bank Pertama Murni Syariah, bank muamalat berkomitmen untuk menghadirkan layanan perbankan yang tidak hanya comply terhadap syariah, namun juga kompetitif dan aksesibel bagi masyarakat hingga pelosok nusantara. Komitmen tersebut diapresiasi oleh pemerintah, media massa, lembaga nasional dan internasional serta masyarakat luas melalui lebih dari 70 award bergengsi yang diterima oleh BMI dalam 5 tahun Terakhir. Penghargaan yang diterima antara lain sebagai Best Islamic Bank in Indonesia 2009 oleh Islamic Finance News (Kuala Lumpur), sebagai Best Islamic Financial Institution in Indonesia 2009 oleh Global Finance (New York) serta sebagai The Best Islamic Finance House in Indonesia 2009 oleh Alpha South East Asia (Hong Kong).

Bank Muamalat memiliki beberapa cabang dan juga cabang pembantu. Salah satunya BMI Capem.Tulungagung. Menurut Bank Muamalat Cabang Pembantu Tulungagung merupakan cabang dari Bank Muamalat Cabang Kediri. Berdiri pada tanggal 1 Mei 2010 dan berkantor di Jalan Supriyadi No. 43 Tamanan Tulungagung dengan nomor telp (0355) 328500 fax (0355) 328070. Bank Muamalat Kediri membangun Cabang Pembantu di Kabupaten Tulungagung karena Tulungagung merupakan daerah yang berpotensi bisnis baik secara individu maupun *corporate*. Seperti industri konveksi, industri marmer, pembuatan keset, usaha peternakan susu sapi, usaha budi daya ikan air tawar, perlengkapan TNI dan masih banyak lagi usaha kecil lainnya.

## 2. Visi dan Misi Bank Muamalat Indonesia KCP Tulungagung

Visi dan Misi Bank Muamalat Indonesia tidak terlepas dari sejarah pembentukan Bank Syariah pertama di Indonesia. Dengan perkembangan Bank-Bank Syariah di Indonesia sejak tahun 2008 telah ditetapkan visi dan misi Bank Muamalat Indonesia. Dimana visi Bank Muamalat Indonesia yakni menjadi bank syariah utama di Indonesia, dominan di pasar spiritual, dan dikagumi di pasar rasional. Sedangkan mempunyai misi menjadi role model Lembaga Keuangan Syariah dunia dengan penekanan pada semangat kewirausahaan, keunggulan manajemen dan orientasi investasi yang inovatif untuk memaksimalkan nilai bagi *stakeholder*.

## 3. Produk-Produk Bank Muamalat Indonesia KCP Tulungagung

Dalam menawarkan dan memasarkan produk ke masyarakat, Bank Muamalat Indonesia KCP Tulungagung menggunakan prinsip-prinsip syari'ah. Prinsip utama Bank Muamalat 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 Muamalat Indonesia KCP Tulungagung:

### a. Produk Penghimpun Dana

#### 1) Wadiah

- a) Giro Muamalat Attijary IB
- b) Giro Muamalat Ultima IB
- 2) Tabungan
  - a) Tabungan Reguler
    - 1. Tabungan Muamalat
    - 2. Tabungan Muamalat Dollar
    - 3. Tabungan Ku
    - 4. Tabungan Muamalat Prima IB
  - b) Tabungan Rencana
    - 1. Tabungan Haji Arafah
    - 2. Tabungan Haji Arafah Plus
    - 3. Tabungan Muamalat Umroh
    - 4. Tabungan IB Muamalat Rencana
    - 5. Tabungan Muamalat Wisata
- 2) Deposito
  - a) Deposito Mudharabah
  - b) Deposito Fulinves
- b. Produk Pembiayaan
  - 1) Pembiayaan Konsumen
  - 2) KPR Muamalat IB
  - 3) Automuamalat
  - 4) Pembiayaan Modal Kerja
  - 5) Pembiayaan Investasi

- 6) Pembiayaan Investasi
- 7) Pembiayaan Hunian Syariah Bisnis

c. Jasa

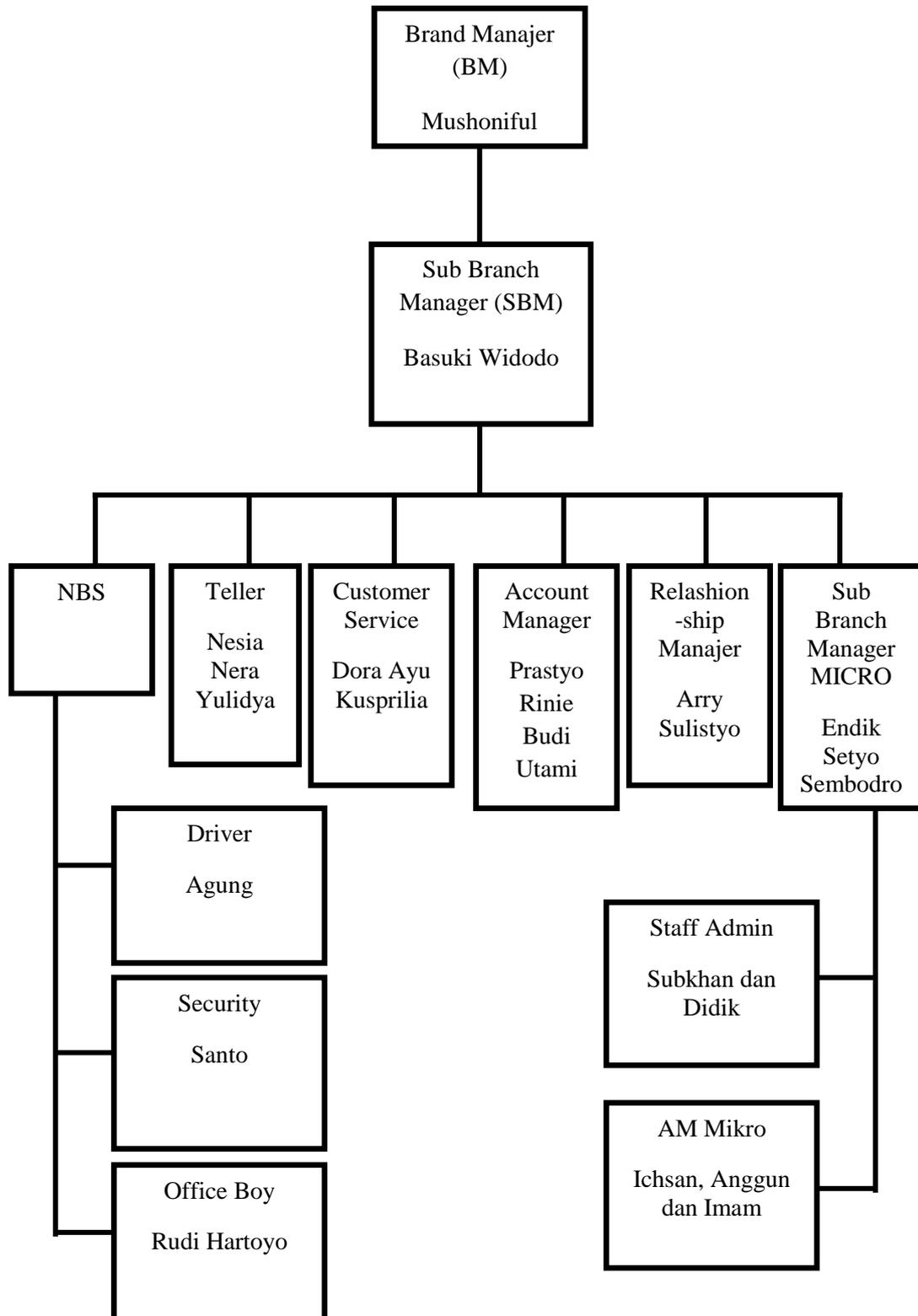
- 1) Wakalah
- 2) Kafalah
- 3) Hawalah
- 4) Rahn
- 5) Qordh

4. Struktur Organisasi

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.

**Bagan 4.1**

## Struktur Organisasi



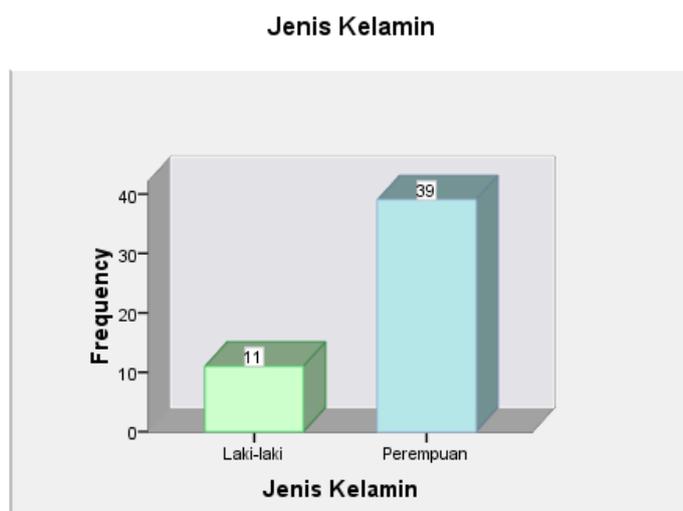
## B. Karakteristik Responden

Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah Bank Muamalat Indonesia KCP Tulungagung. Adapun jumlah responden yang ditentukan sebagai sampel adalah sebanyak 50 nasabah dengan teknik Sampel jenuh, dikarenakan tidak diketahuinya jumlah populasi secara jelas. Untuk mempermudah dalam mengidentifikasi responden dalam penelitian ini (nasabah Bank Muamalat Indonesia KCP Tulungagung), maka diperlukan gambaran mengenai karakteristik responden. Adapun gambaran karakteristik responden adalah sebagai berikut:

### 1. Jenis Kelamin Responden

Adapun data mengenai jenis kelamin responden nasabah pada Bank Muamalat Indonesia KCP Tulungagung adalah sebagai berikut:

**Gambar 4.1**



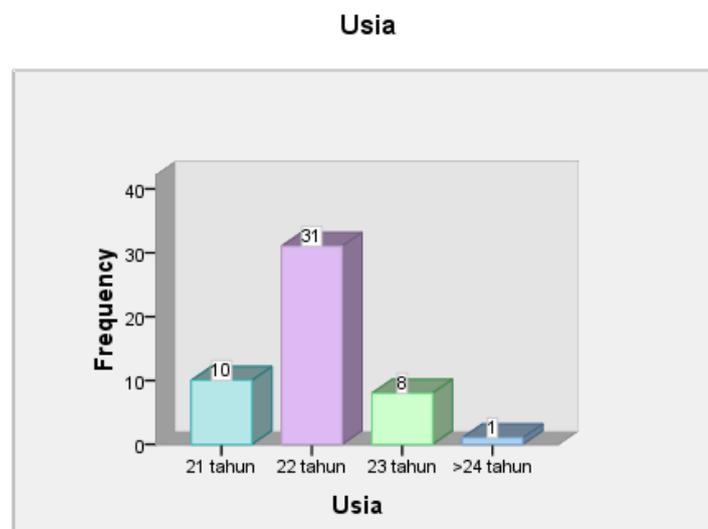
Sumber : Data Primer diolah tahun 2018

Berdasarkan keterangan pada gambar 4.1 diatas, dapat diketahui tentang jenis kelamin responden nasabah Bank Muamalat Indonesia KCP Tulungagung yang diambil sebagai responden, yang menunjukkan bahwa jumlah responden perempuan lebih banyak yaitu 78% atau 39 responden, sedangkan jumlah responden laki-laki yaitu 22% atau 11 responden.

## 2. Usia Responden

Adapun data mengenai usia responden nasabah Bank Muamalat Indonesia KCP Tulungagung adalah sebagai berikut:

**Gambar 4.2**



Sumber : Data Primer diolah tahun 2018

Berdasarkan keterangan pada gambar 4.2 dapat dijelaskan bahwa usia responden nasabah Bank Muamalat Indonesia KCP Tulungagung yang diambil sebagai responden, yang menunjukkan bahwa jumlah usia 21 tahun sebesar 20% atau 10 responden, usia 22 tahun lebih banyak

yaitu sebesar 62% atau 31 responden, usia 23 tahun sebesar 15% atau 8 responden dan usia lebih dari 24 tahun sebesar 2% atau 1 responden.

### 3. Pendidikan Responden

Adapun data mengenai pendidikan nasabah Bank Muamalat Indonesia KCP Tulungagung adalah sebagai berikut:

**Gambar 4.3**

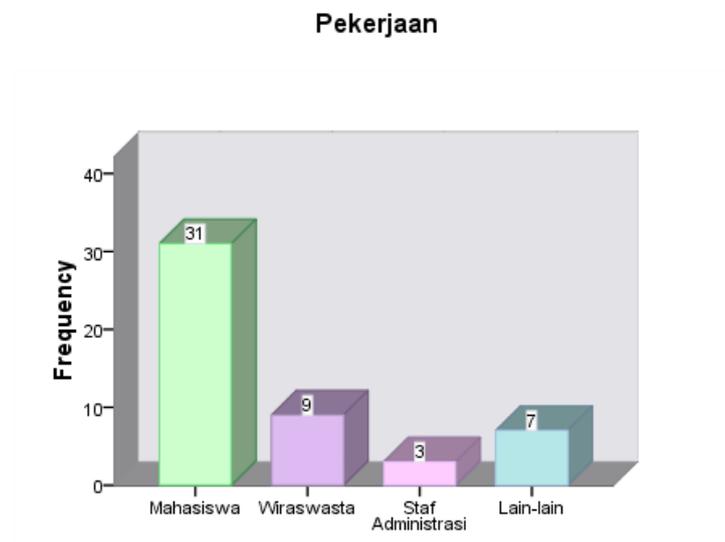


Sumber : Data Primer diolah tahun 2018

Berdasarkan keterangan pada tabel 4.3 dapat dijelaskan bahwa pendidikan responden nasabah Bank Muamalat Indonesia KCP Tulungagung yang diambil sebagai responden, yang menunjukkan bahwa jumlah pendidikan SMA/Sederajat lebih banyak yaitu sebesar 64% atau 32 responden, Strata 1 / S1 memiliki jumlah yaitu sebesar 36% atau 18 responden.

### 4. Pekerjaan Responden

Adapun data mengenai pekerjaan responden nasabah Bank Muamalat Indonesia KCP Tulungagung adalah sebagai berikut:

**Gambar 4.4**

Sumber : Data Primer diolah tahun 2018

Berdasarkan keterangan pada gambar 4.2 dapat dijelaskan bahwa pekerjaan responden nasabah Bank Muamalat Indonesia KCP Tulungagung yang diambil sebagai responden, yang menunjukkan bahwa jumlah mahasiswa lebih banyak yaitu sebesar 62% atau 31 responden, wiraswasta sebesar 18% atau 9 responden, staff admin sebesar 6% atau 3 responden, dan lain-lain sebesar 14% atau 7 responden.

### **C. Hasil Penelitian**

Setelah semua data yang diperlukan terkumpul dari berbagai sumber, dalam bab ini akan dianalisis sesuai dengan hipotesis yang telah dikemukakan pada bab terdahulu. Penelitian ini didasarkan pada data angket yang disebarkan pada nasabah tabungan IB Sahabat Bank Muamalat Indonesia

KCP Tulungagung sehingga dapat dilakukan analisis atas data yang diperoleh, yaitu melalui analisis variabel-variabel independen berupa kualitas pelayanan dan fasilitas kartu shar-e sahabat terhadap variabel dependen berupa kepuasan nasabah. Perhitungan variabel-variabelnya dilakukan dengan menggunakan computer melalui program SPSS 16.0. berikut ini deskripsi *statistic* berdasarkan data yang telah diolah dengan menggunakan SPSS 16.0.

#### 1. Deskripsi Variabel Penelitian

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

- a. 10 (sepuluh) pernyataan digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan (X1)
- b. 10 (sepuluh) pernyataan digunakan untuk fasilitas kartu Shar-E sahabat (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)

Tabel 4.1

No	Pertanyaan	Jawaban				
		SS (5)	S (4)	RR (3)	TS (2)	STS (1)
1.	Pegawai Bank Muamalat KCP Tulungagung berpenampilan rapi	22	28	0	0	0
2.	Alat transaksi yang digunakan di Bank Muamalat KCP Tulungagung memudahkan dalam pelayanan	18	32	0	0	0
3.	Pegawai Bank Muamalat KCP Tulungagung tanggap dengan apa yang dibutuhkan oleh nasabah	23	24	3	0	0
4.	Pegawai Bank Muamalat KCP Tulungagung memberikan pelayanan yang cepat dan tepat	22	24	4	0	0
5.	Pegawai Bank Muamalat KCP Tulungagung mampu menumbuhkan rasa percaya kepada para nasabah	14	31	5	0	0
6.	Pegawai Bank Muamalat KCP Tulungagung mampu memeberikan rasa aman	16	30	4	0	0
7.	Pegawai Bank Muamalat KCP Tulungagung memberikan perhatian yang tulus	9	36	5	0	0
8.	Pegawai Bank	15	24	11	0	0

	Muamalat KCP Tulungagung memberikan pelayanan yang adil kepada nasabah					
9.	Jam operasi kantor Bank Muamalat KCP Tulungagung sesuai dengan yang di informasikan	13	26	11	0	0
10.	Pegawai Bank Muamalat KCP Tulungagung memiliki pengetahuan yang luas dalam melayani nasabah	26	24	0	0	0

Sumber : Data Primer diolah tahun 2018

b. Variabel Fasilitas Kartu Shar-E Sahabat (X2)

**Tabel 4.2**

No	Pertanyaan	Jawaban				
		SS (5)	S (4)	RR (3)	TS (2)	STS (1)
1.	Dapat mendesain kartu Shar-E Sahabat sesuai identitas alمامater	18	32	0	0	0
2.	Memiliki kartu Shar-E Sahabat yang unik dan menarik	14	34	2	0	0
3.	Kenyamanan nasabah dalam penggunaan kartu Shar-E Sahabat	20	24	6	0	0
4.	Memudahkan nasabah dalam berbagai transaksi yang dilakukan.	19	25	6	0	0
5.	Penarikan dengan kartu Shar-E Sahabat dapat dilakukan kapan saja dan dapat dilakukan dimana-mana.	13	27	10	0	0
6.	Pembelian bisa	9	33	8	0	0

	dilakukan lewat kartu ATM, baik itu pembelian pulsa dan lain-lain.					
7.	Dapat dilakukan untuk pembayaran pada saat berbelanja pada supermarket atau pusat perbelanjaan.	16	23	11	0	0
8.	Kemudahan dalam berbelanja menjadi lebih praktis dan efisien.	12	34	4	0	0
9.	Suatu fasilitas untuk pengiriman uang dari luar kota atau propinsi.	18	22	10	0	0
10.	Keleluasan dalam bertransaksi di ATM Muamalat, jaringan ATM Bersama, ATM Prima, MEPS, serta pembayaran belanja di jaringan <i>merchant</i> Prima Debit.	15	29	6	0	0

Sumber : Data Primer diolah tahun 2018

c. Variabel Kepuasan Nasabah (Y)

**Tabel 4.3**

No	Pertanyaan	Jawaban				
		SS (5)	S (4)	RR (3)	TS (2)	STS (1)
1.	Tabungan Bank Muamalat KCP Tulungagung memiliki kualitas yang baik	13	37	0	0	0
2.	Buku tabungan dikemas simpel dan menarik	7	36	7	0	0
3.	Bagi hasil yang diberikan di Bank Muamalat KCP	14	32	4	0	0

	Tulungagung sudah sesuai dengan akad					
4.	Biaya administrasi sangat terjangkau	18	30	2	0	0
5.	Pelayanan Teller Bank Muamalat KCP Tulungagung sangat baik dan ramah	16	30	4	0	0
6.	Fasilitas yang didunakan Teller dalam melayani nasabah mempercepat proses transaksi	26	19	5	0	0
7.	Nasabah bangga memiliki fasilitas kartu Shar-E Sahabat di Bank Muamalat KCP Tulungagung	18	23	9	0	0
8.	Selama ini, hasil tabungan saya di Bank Muamalat sangat bermanfaat	8	36	6	0	0
9.	Proses transaksi di Bank Muamalat KCP Tulungagung sangat memudahkan nasabah	14	28	8	0	0
10.	Prosedur yang diberikan oleh Bank Muamalat KCP Tulungagung cukup ringan	9	39	2	0	0

Sumber : Data Primer diolah tahun 2018

## 2. 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.<sup>44</sup> Berikut adalah hasil dari pengujian validasi pada kuesioner yang disebar pada nasabah Bank Muamalat Indonesia KCP Tulungagung:

**Tabel 4.4**

**Uji Validitas Instrumen Variabel Kualitas Pelayanan (X1)**

No Item	Corrected Item-Total Correlation	Keterangan
X11	0,573	Valid
X12	0,426	Valid
X13	0,675	Valid
X14	0,769	Valid
X15	0,541	Valid
X16	0,573	Valid
X17	0,550	Valid
X18	0,692	Valid
X19	0,590	Valid
X110	0,673	Valid

Sumber : Data Primer diolah tahun 2018

**Tabel 4.5**

**Uji Validitas Instrumen Variabel Fasilitas Kartu Shar-E Sahabat (X2)**

No Item	Corrected Item-Total Correlation	Keterangan
X21	0,561	Valid
X22	0,547	Valid
X23	0,408	Valid
X24	0,478	Valid
X25	0,558	Valid
X26	0,605	Valid
X27	0,528	Valid
X28	0,776	Valid
X29	0,714	Valid
X210	0,624	Valid

Sumber : Data Primer diolah tahun 2018

<sup>44</sup> Husein Umar, *Research Methods in Finance and Banking*, (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2000), hal. 135.

**Tabel 4.6****Uji Validitas Instrumen Variabel Kepuasan Nasabah (Y)**

No Item	Corrected Item-Total Correlation	Keterangan
Y11	0,435	Valid
Y12	0,569	Valid
Y13	0,693	Valid
Y14	0,476	Valid
Y15	0,588	Valid
Y16	0,588	Valid
Y17	0,670	Valid
Y18	0,573	Valid
Y19	0,607	Valid
Y110	0,447	Valid

Sumber : Data Primer diolah tahun 2018

Berdasarkan tabel-tabel di atas, seluruh item pertanyaan atau pernyataan dari variabel X1 (kualitas pelayanan), variabel X2 (fasilitas kartu shar-e sahabat), dan variabel Y (kepuasan nasabah) adalah valid. Karena nilai *Corrected Item-total Correlation* positif dan lebih besar dibanding 0,361. Sehingga dapat dikatakan bahwa *construct* di atas merupakan *construct* yang kuat.

**b. Uji Reabilitas**

Reliabilitas instrumen adalah hasil pengukuran yang dapat dipercaya. Reliabilitas instrumen diperlukan untuk mendapatkan data sesuai dengan tujuan pengukuran. Untuk mencapai hal tersebut, dilakukan uji reliabilitas dengan menggunakan metode *Alpha Cronbach's* diukur berdasarkan skala *Alpha Cronbach's* 0 sampai 1. Nugroho dan suyuthi menegaskan bahwa kuesioner dikatakan reliable

jika mempunyai nilai *Alpha Cronbach's* > dari 0.60.77 Adapun hasil pengujian reliabilitas dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 4.7**  
**Uji Validitas Instrumen Variabel Kualitas Pelayanan (X1)**

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.810	10

Sumber : Data Primer diolah tahun 2018

**Tabel 4.8**  
**Uji Validitas Instrumen Variabel Fasilitas Kartu Shar-E Sahabat (X2)**

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.773	10

Sumber : Data Primer diolah tahun 2018

**Tabel 4.9**  
**Uji Validitas Instrumen Variabel Kepuasan Nasabah (Y)**

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.766	10

Sumber : Data Primer diolah tahun 2018

Berdasarkan tabel di atas, nilai *Chonbach's Alpha* untuk variabel kualitas pelayanan (X1) sebesar 0,810; untuk variabel fasilitas kartu shar-E Sahabat (X2) sebesar 0,773; dan untuk variabel kepuasan nasabah (Y) sebesar 0,766, maka dapat diketahui bahwa masing-masing variabel memiliki nilai *Chonbach's Alpha* lebih dari

0,60 ( $\alpha > 0,60$ ), sehingga dapat disimpulkan bahwa semua variabel X1,X2, dan Y adalah reliabel.

### 3. Uji Asumsi Klasik

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

#### a. 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 4.10**

**One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

		KUALIT AS_PEL AYANA N	KARTU_ SAHABA T	KEPUAS AN_NAS ABAH
N		50	50	50
Normal Parameters <sup>a</sup>	Mean	42.7000	41.8200	41.9200
	Std. Deviation	3.59279	3.61793	3.28783
Most Extreme Differences	Absolute	.173	.160	.120
	Positive	.099	.152	.114
	Negative	-.173	-.160	-.120
Kolmogorov-Smirnov Z		1.225	1.130	.846
Asymp. Sig. (2-tailed)		.099	.155	.472
a. Test distribution is Normal.				

Tabel 4.11

## One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		50
Normal Parameters <sup>a</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.47643833
Most Extreme Differences	Absolute	.109
	Positive	.092
	Negative	-.109
Kolmogorov-Smirnov Z		.770
Asymp. Sig. (2-tailed)		.594

a. Test distribution is Normal.

Sumber : Data Primer 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

Dari hasil uji normalitas menggunakan *one-sample Kolmogorovsmirnov* pada tabel 4.10 diperoleh nilai 0,099 untuk variabel kualitas pelayanan, nilai 0,155 untuk fasilitas kartu Shar-e Sahabat, dan nilai 0,472 untuk variabel kepuasan nasabah, sehingga hasil keputusan menyatakan bahwa distribusi data adalah normal karena memiliki nilai signifikan lebih dari 0,05.

Sedangkan nilai Asymp.sig (2-tailed) pada tabel 4.11 sebesar 0,594 sehingga dapat dikatakan bahwa data yang digunakan dalam

penelitian ini berdistribusi secara normal karena memiliki nilai signifikan lebih dari 0,05.

b. 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 4.12**

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

Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
1(Constant)		
KUALITAS_PELAYANAN	.741	1.350
KARTU_SAHABAT	.741	1.350

a. Dependent

Variable:KEPUASAN\_NASABAH

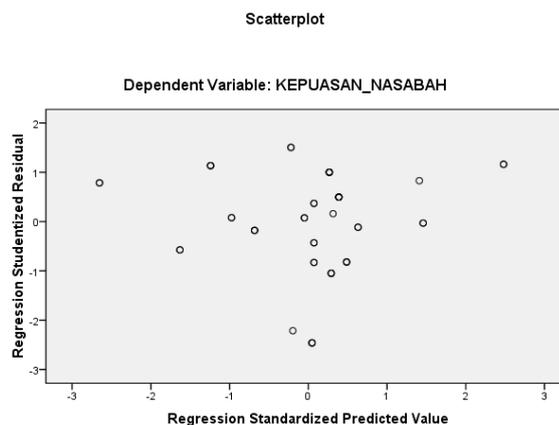
Sumber : Data Primer diolah tahun 2018

Berdasarkan dari hasil pengujian Coefficients yang telah diolah di atas ini dapat diketahui bahwa nilai VIF adalah: 1,350 (variabel kualitas pelayanan), 1,350 (variabel fasilitas kartu shar-E Sahabat). Hasil ini berarti variabel terbebas dari asumsi klasik multikolineaitas, karena hasilnya lebih kecil dari 10.

c. Uji Heteroskedasitas

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 4.1**



Sumber : Data Primer diolah tahun 2018

Dari grafik scatterplot terlihat bahwa titik-titik tidak membentuk pola tertentu serta titik-titik menyebar di atas dan dibawah angka 0 (nol) pada sumbu Y. Hal ini dapat disimpulkan bahwa penelitian ini tidak terjadi heteroskedastisitas.

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

**Tabel 4.13**

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

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients
	B	Std. Error	Beta
1(Constant)	13.089	4.889	
KUALITAS_PELAYANAN	.263	.117	.287
KARTU_SAHABAT	.421	.116	.463

a. Dependent Variable: KEPUASAN\_NASABAH

Sumber : Data Primer diolah tahun 2018

Dari tabel diatas diperoleh persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = 13,089 + 0,263 X_1 + 0,421 X_2$$

Atau Kepuasan Nasabah = 13,089 + 0,263 (kualitas pelayanan) + 0,421 (fasilitas kartu shar-E Sahabat)

Keterangan:

- Nilai konstanta sebesar 13,089 menyatakan bahwa jika tidak ada kualitas pelayanan dan fasilitas kartu shar-E Sahabat maka kepuasan nasabah bernilai 13,089.
- Koefisien regresi  $X_1$ , sebesar 0,263 menyatakan bahwa setiap penambahan 1 model  $X_1$ , kualitas pelayanan akan meningkatkan kepuasan nasabah sebesar 0,263. Dan sebaliknya, jika pelayanan menurunkan 1 model  $X_1$ , maka minat nasabah akan turun 0,263.

- c. Koefisien regresi  $X_2$ , sebesar 0,421 menyatakan bahwa setiap penambahan 1 kegiatan  $X_2$ , fasilitas kartu shar-E Sahabat akan meningkatkan kepuasan nasabah sebesar 0,421. Dan sebaliknya, jika fasilitas kartu shar-E Sahabat menurunkan 1 kegiatan  $X_2$ , maka kepuasan nasabah akan turun 0,421

## 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.

Adapun prosedurnya sebagai berikut:

- a.  $H_0$  : Artinya tidak terdapat pengaruh yang signifikan dari variabel bebas terhadap variabel terikat.
- b.  $H_a$ : Artinya terdapat pengaruh yang signifikan dari variabel bebas terhadap variabel terikat.

Hasilnya adalah sebagai berikut:

**Tabel 4.14****Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Standardized Coefficients	t	Sig.
	Beta		
1 (Constant)		2.677	.010
KUALITAS PELAYANAN	.287	2.250	.029
KARTU_SAHABAT	.463	3.629	.001

a. Dependent Variable: KEPUASAN\_NASABAH

Sumber : Data Primer diolah tahun 2018

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

$T_{tabel} = t(\alpha/2 ; n-1) = t(0,025 ; 49) = 2,009$  ( $0,029 < 0,05 ; 0,001 < 0,05 ; 2,250 > 2,009 ; 3,629 > 2,009$ )

1) Menguji signifikansi variabel kualitas pelayanan (X1)

Terlihat bahwa  $t_{hitung}$  koefisien kualitas produk adalah 2,250. Sedangkan  $t_{tabel}$  bisa dihitung pada tabel t-test, dengan  $\alpha = 0,05$ , karena digunakan hipotesis dua arah, ketika mencari  $t_{tabel}$  nilai  $\alpha$  dibagi 2 menjadi 0,025 dan  $df = 59$  (didapat dari rumus  $n-1$ , dimana  $n$  adalah jumlah data). Di dapat  $t_{tabel}$  adalah 2,009.

Variabel kualitas produk memiliki nilai sig.  $0,029 < 0,05$  artinya signifikan, sedangkan  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $2,250 > 2,009$ ), maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, sehingga dapat disimpulkan bahwa koefisien kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Hal ini sekaligus

menunjukkan bahwa hipotesa 1 ( $H_1$ ) yang berbunyi “ kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah di Bank Muamalat KCP Tulungagung”, dapat diterima.

2) Menguji signifikansi variabel fasilitas kartu Shar-E Sahabat (X2)

Terlihat bahwa  $t_{hitung}$  koefisien penerapan nilai Islam adalah 3,629. Sedangkan  $t_{tabel}$  bisa dihitung pada tabel t-test, dengan  $\alpha = 0,05$ , karena digunakan hipotesis dua arah, ketika mencari  $t_{tabel}$  nilai  $\alpha$  dibagi 2 menjadi 0,025 dan  $df = 59$  (didapat dari rumus  $n-1$ , dimana  $n$  adalah jumlah data). Di dapat  $t_{tabel}$  adalah 2,009.

Variabel kualitas produk memiliki nilai sig.  $0,001 < 0,05$  artinya signifikan, sedangkan  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $3,629 > 2,009$ ), maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, sehingga dapat disimpulkan bahwa koefisien fasilitas kartu Shar-E Sahabat secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Hal ini sekaligus menunjukkan bahwa hipotesa 2 ( $H_2$ ) yang berbunyi “ kualitas fasilitas kartu Shar-E Sahabat signifikan terhadap kepuasan nasabah di Bank Muamalat KCP Tulungagung”, dapat diterima.

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 4.15**  
**ANOVA<sup>b</sup>**

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1. Regression	229.175	2	114.588	17.922	.000 <sup>a</sup>
Residual	300.505	47	6.394		
Total	529.680	49			

a. Predictors: (Constant), KARTU\_SAHABAT, KUALITAS\_PELAYANAN

b. Dependent Variable: KEPUASAN\_NASABAH

Sumber : Data Primer diolah tahun 2018

$$F_{tabel} = f(k ; n-k) = f(2 ; 48) = 3,19$$

Dari hasil output diatas (ANOVA), terbaca nilai sebesar 17.922 dengan nilai signifikansi sebesar 0,000. Sehingga dapat diketahui bahwa ( $17.922 > 3,19$ ) dan nilai sig. (0,000) lebih kecil dari taraf signifikansi ( $\alpha = 0,05$ ). Hasil uji statistik menunjukkan bahwa variabel independen (kualitas pelayanan dan fasilitas kartu Shar-E Sahabat) secara simultan atau bersama-sama mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah di Bank Muamalat KCP Tulungagung.

Hal ini menunjukkan bahwa hipotesa 3 ( $H_3$ ) yang berbunyi “kualitas pelayanan dan fasilitas kartu Shar-E Sahabat secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah di Bank Muamalat KCP Tulungagung”, 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 (kualitasn pelayanan dan diverdifikasi produk) terhadap variabel dependen (kepuasan nasabah). Dari hasil perhitungan melalui SPSS dapatkan nilai koefisien determinasi sebagai berikut :

**Tabel 4.16**  
**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.658 <sup>a</sup>	.433	.409	2.52858

a. Predictors: (Constant), KARTU\_SAHABAT, KUALITAS\_PELAYANAN

b. Dependent Variable: KEPUASAN\_NASABAH

Sumber : Data Primer diolah tahun 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.