

BAB IV

DESKRIPSI, PEMBUKTIAN HIPOTESIS, DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi

1. Deskripsi Perusahaan

a. Sejarah Berdirinya PT BPRS Sarana Prima Mandiri Pamekasan

Bank syariah lahir sebagai salah satu solusi alternatif terhadap persoalan pertentangan antara bunga bank dengan riba. Dengan demikian, kerinduan umat Islam di Indonesia pada umumnya dan di kota Gerbang Salam pada khususnya, yang ingin melepaskan diri dari persoalan riba telah mendapat jawaban dengan lahirnya Bank Syariah Sarana Prima Mandiri sebagai bank Islam di Pamekasan.

PT BPRS Sarana prima Mandiri Pamekasan berdiri tanggal 3 Maret 2008, dengan identitas perusahaan sebagai berikut: Notaris Ika Ismanijarti, SH di Sedati Sidoarjo No. 6, Persetujuan Menteri Hukum dan HAM RI No. AHU-21132. AH. 01.01 Tahun 2008 didaftar sesuai UU No. 40 Tahun 2007 tentang Perseroan Terbatas, Lembaga Negara Tahun 2007 No. 106, Tambahan Lembaran Negara No. 4756 tentang Wajib Daftar Perusahaan dan UU No. 1 Tahun 1995 tentang Perseroan Terbatas No. 13015200728. Izin Operasional berdasarkan Keputusan Gubernur Bank Indonesia No. 10/41KEP.GBI/2008 Jkt. 19 Juni 2008 ditetapkan di Jakarta.

Kepemilikan: H. Achmad Sanusi 70%, Drs. H. Amiril, M.Si 20%, dan Drs. H. Alwi, M.Hum 10% serta modal dasar sebesar Rp 3.000.000.000. Dewan Komisaris yaitu H. Achmad Sanusi sebagai komisaris utama, Drs. H. Amiril M.Si sebagai komisaris anggota, dan Drs. H. Alwi, M.Hum sebagai komisaris anggota.

Dewan Direksi yaitu H. A. Kafi Azis, SE sebagai direktur utama dan M. Choirudin, SHI sebagai direktur.¹ Dewan Pengawas Syariah (DPS) yaitu K.H Lailurrahman, Lc sebagai ketua dan Moh. Zahid, M.Ag sebagai anggota. Bank Syariah SPM telah tercatat sebagai Peserta LPS dengan Nomor Kepesertaan B 1885/LPS/DPMR/2015, Sehingga seluruh simpanan telah dijamin oleh LPS.²

PT BPRS Sarana Prima Mandiri secara resmi beroperasi pada tanggal 1 Juli 2008 berdasarkan Keputusan Gubernur Bank Indonesia NO.10/41/KEP.GBI/2008 Jkt. 19 Juni 2008 yang diresmikan oleh Ibu Hj. Siti Fajriyah selaku Deputi Gubernur Bank Indonesia. Awal mula peresmian tersebut memakai nama PT BPRS Sarana Pamekasan Membangun dengan Kantor Pusat beralamat di Jl. KH. Agus Salim No. 20 Pamekasan. Seiring dengan dibukanya Kantor Cabang Bangkalan pada tahun 2011 maka pada tahun 2012 nama bank mengalami perubahan menjadi PT BPRS Sarana Prima Mandiri.

PT BPRS Sarana Prima Mandiri lebih dikenal dengan sebutan Bank Syariah SPM memiliki slogan Bersyariah Menuju Berkah dengan tujuan agar produk-produk kami bisa memberikan berkah sesuai syariah. Kehadiran Bank Pembiayaan Rakyat Syariah di wilayah Madura yang religius diharapkan mampu memenuhi kebutuhan masyarakat Madura dalam bertransaksi sesuai syariah Islam.

Bank Syariah SPM Pamekasan memiliki 1 Kantor Cabang di Jl. Trunojoyo No.56 Bangkalan dan 1 Kantor Kas di Jalan Raya Bandaran Pamekasan, kantor kas di Bandaran Sampang, dan di tahun 2018 Bank Syariah SPM meresmikan

¹ Dokumen PT BPRS SPM Pamekasan.

² Bank Syariah SPM, "*Visi & Misi Bank Syariah SPM*", Bank Syariah SPM, diakses dari <http://banksyariahspm.co.id/visi-misi/>, pada tanggal 17 November 2019 pukul 19.00.

kantor kas di Kecamatan Larangan,³ mengajak kepada para muslimin dan muslimat untuk menabung dan berinvestasi di Bank Syariah SPM melalui produk Tabungan *Wadi'ah*, Tabungan *Mudharabah* dan Investasi berupa Deposito *Mudharabah*. Dana Tabungan dan investasi nasabah siap kami salurkan kepada umat yang membutuhkan untuk kebutuhan konsumtif maupun produktif melalui produk pembiayaan prinsip *Murabahah* dengan akad jual beli, prinsip *Mudharabah* dan *Musyarakah* dengan akad bagi hasil, dan prinsip *Ijarah* dengan akad sewa, serta Gadai Emas iB dengan akad *Al-Qard*.

Perkembangan Bank Syariah SPM mulai terlihat pada tahun 2017, tepatnya bulan Mei, dimana Bank Syariah SPM mengeluarkan produk baru bernama TABAROK, yaitu Pembiayaan tanpa agunan barokah. Produk baru ini semakin berkembang dan membuat PT BPRS Sarana Prima Mandiri mulai bersaing dengan bank konvensional dan bank BPRS lainnya.⁴

b. Visi dan Misi PT BPRS Sarana Prima Mandiri Pamekasan

PT BPRS Sarana Prima Mandiri Pamekasan memiliki visi dan misi sebagai berikut:

1) Visi

Menjadi Bank Syariah yang dekat dengan masyarakat dan terpercaya dalam usaha syariah.

³ Abdul Basri, “Bank Syariah SPM Resmikan Kantor Kas Baru”, Radar Madura, diakses dari <http://radarmadura.jawapos.com/read/2018/04/26/68239/bank-syariah-spm-resmikan-kantor-kas-baru>, pada tanggal 10 Maret pukul 19.55.

⁴ Bank Syariah SPM, “Sejarah Bank Syariah SPM”, Bank Syariah SPM, diakses dari <http://bank-syariahsmp.co.id/sejarah/>, pada tanggal 05Maret 2020 pukul 19.00.

2) Misi

Memberi pelayanan yang mudah, cepat, dan terbaik kepada seluruh nasabah sesuai prinsip kehati-hatian serta senantiasa menjunjung tinggi prinsip-prinsip syariah.⁵

c. Bentuk atau Badan Hukum

BPR Syariah adalah salah satu lembaga keuangan perbankan syariah, yang pola operasionalnya mengikuti prinsip-prinsip syariah ataupun muamalah Islam. Bentuk badan hukum BPRS adalah Perseroan Terbatas, Secara legalitas BPRS berdiri berdasarkan UU No. 7 Tahun 1992 tentang Perbankan dan Peraturan Pemerintah (PP) No. 72 Tahun 1992 tentang Bank Berdasarkan Prinsip Bagi Hasil. Pada pasal 1 (butir 4) UU No. 10 Tahun 1998 tentang Perubahan atas UU No.7 Tahun 1992 tentang Perbankan, disebutkan bahwa BPRS adalah bank yang melaksanakan kegiatan usaha berdasarkan prinsip syariah yang dalam kegiatannya tidak memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran.

Sebagai lembaga yang berintegritas Bank Indonesia mengeluarkan peraturan-peraturan terkait dengsn berdirinya BPRS di indonesia yaitu Peraturan Bank Indonesia nomor 11/23/PBI/2009 tentang Bank Pembiayaan Rakyat Syariah yang berlaku sejak 1 juli 2009. Latar belakang di terbitkannya PBI ini adalah untuk memberikan landasan hukum yang lebih jelas mengenai persyaratan dan tata cara pendirian Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) termasuk pengaturan kepemilikan dan permodalan, kepengurusan, perluasan jaringan, serta kegiatan usaha BPRS. Keberadaan BPRS dimaksudkan untuk dapat memberikan layanan perbankan secara cepat, mudah, dan sederhana kepada masyarakat

⁵ Bank Syariah SPM, "*Visi & Misi Bank Syariah SPM*", Bank Syariah SPM, diakses dari <http://banksyariahspm.co.id/visi-misi/>, pada tanggal 13 Maret 2020 pukul 09.00.

khususnya pengusaha menengah, kecil, dan mikro baik di perdesaan maupun perkotaan yang selama ini belum terjangkau oleh layanan bank umum.

PBI ini dikeluarkan sebagai penyesuaian atas 2 PBI berikut sekaligus mencabut PBI dimaksud pada tanggal berlakunya PBI ini, yaitu:

- 1) Peraturan Bank Indonesia Nomor 6/17/PBI/2004 tanggal 1 Juli 2004 tentang Bank Perkreditan Rakyat Berdasarkan Prinsip Syariah, dan
- 2) Peraturan Bank Indonesia Nomor 8/25/PBI/2006 tanggal 5 Oktober 2006 tentang Perubahan Atas Peraturan Bank Indonesia Nomor 6/17/PBI/2004 tanggal 1 Juli 2004 tentang Bank Perkreditan Rakyat Berdasarkan Prinsip Syariah.

Dengan adanya peraturan hukum tersebut, maka sudah jelas bahwa didirikannya BPR Syariah adalah bertujuan untuk menghindari riba, mengamalkan prinsip-prinsip syariah dalam perbankan khususnya Bank Perkreditan Rakyat untuk kemaslahatan bersama. Di dalam Al-Qur'an terdapat beberapa ayat yang menyinggung tentang pelarangan riba, diantaranya Ar-Rum:39, Al-Baqarah:130 dan An-Nisa':146.

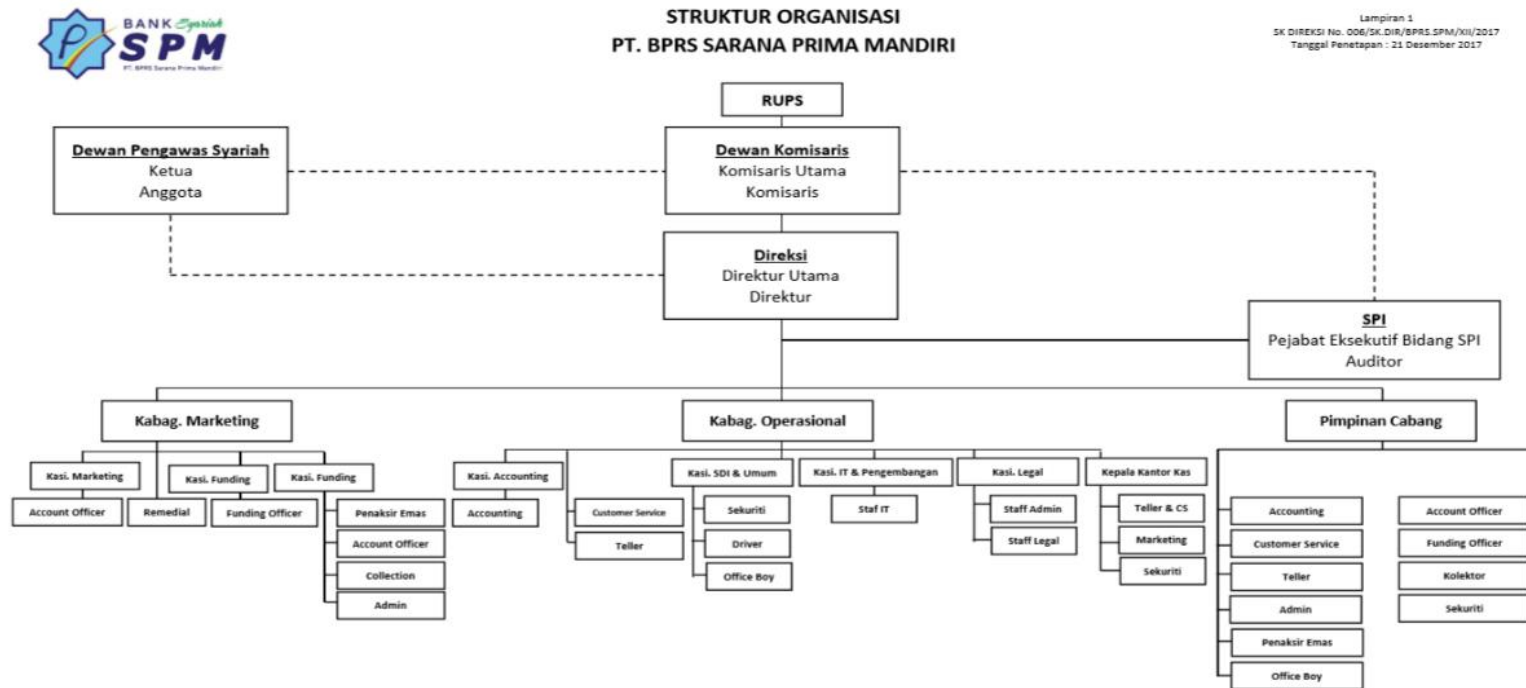
Selanjutnya banyak hadits yang terkait dengan pelarangan riba. Salah satunya yaitu: *“Rasulullah SAW melaknat orang yang memakan riba, orang yang memberi makan riba, penulis dan saksi riba. Mereka semua adalah sama”* (HR.Muslim). Dalam kaidah fiqh juga disebutkan bahwa *“Apabila hukum syara' dilaksanakan, maka pastilah akan tercipta kemaslahatan”*.

d. Struktur Organisasi PT BPRS Sarana Prima Mandiri Pamekasan

Struktur organisasi ini merupakan alat terpenting bagi sebuah perusahaan atau instansi karena dengan adanya stuktur organisasi setiap karyawan akan merasa mempunyai tanggung jawab yang besar sehingga mereka akan melaksanakan pekerjaan itu dengan baik dan benar. Adapun struktur organisasi PT. BPRS Sarana Prima Mandiri sebagai berikut:

Gambar 4.1

Struktur Organisasi PT BPRS Sarana Prima Mandiri Pamekasan



Sumber: Dokumen Struktur Organisasi BPRS SPM 2018.

Dari struktur di atas dapat dilihat tugas-tugas dan tanggung jawab dari masing-masing bagian adalah sebagai berikut:

- 1) Dewan pengawas syariah bertugas mengarahkan, menganalisa serta mengawasi jalannya kegiatan bank yang bertujuan menjamim bahwa bank telah beroperasi sesuai dengan prinsip syariah islam.
- 2) Dewan komisaris bertugas sebagai penentu garis-garis besar kebijakan perusahaan. Susunan dewan komisaris dalam hal ini dipimpin oleh seorang komisaris utama.
- 3) Dewan direksi bertugas sebagai pelaksana kegiatan yang terjun langsung dan bertanggung jawab atas kegiatan PT.BPRS Sarana Pamekasan Membangun. Susunan dewan direksi dalam hal ini dipimpin oleh direktur utama.
- 4) Kepala Bagian Marketing
Tugas dan tanggung jawab kepala bagian marketing yaitu sebagai berikut:
 - a) Merencanakan, mengkoordinir, mengawasi, mengevaluasi pelaksanaan kerja bagian marketing dalam penghimpunan dana dan penyaluran dana kepada masyarakat yang membutuhkan.
 - b) Memasarkan produk-produk perbankan dan mencari, merawat, menerapkan, dan mengawasi prinsip mengenai nasabah (baik dalam bentuk pembiayaan maupun pendanaan).
 - c) Menerapkan prinsip syariah dalam menjalankan tugasnya.
- 5) Administrasi pembiayaan

Admin pembiayaan mempunyai tugas sebagai berikut:

- a) Melaksanakan kegiatan administrasi pembiayaan, maupun hal-hal yang berkaitan dengan pembukaan pembiayaan dan laporan pembiayaan yang diberikan.
 - b) Bertanggung jawab atas semua administrasi pembiayaan dan lancarnya alur kerja administrasi dan dokumen pembiayaan.
- 6) Kepala bagian operasional bertugas melaksanakan operasional perbankan.

7) *Customer service*

Customer service mempunyai tugas sebagai berikut:

- a) Memberikan pelayanan yang baik dan membina hubungan baik juga dengan nasabah, klien atau pelanggan.
 - b) Memberikan penjelasan informasi yang lengkap, ramah, sopan, menarik dan menyenangkan kepada nasabah yang ingin bertanya baik dalam hal informasi persyaratan dan formulir pendanaan, pembiayaan maupun nasabah haji yang membutuhkan informasi lebih detail, cepat dan tepat.
 - c) Memproses pembukaan dan penutupan tabungan sesuai dengan prosedur yang diterapkan oleh bank.
 - d) Serta bertanggung jawab dari awal sampai akhir dari pelayanan tersebut.
- 8) Bagian umum bertugas dibidang sarana dan pra sarana yang mana dalam hal ini ada tiga bagian, diantaranya office boy, security, dan driver.

9) *Account Officer*

Mempunyai tugas sebagai berikut:

- a) Memasarkan produk pembiayaan dan jasa bank
- b) Mencari calon nasabah dan memproses pengajuan pembiayaan secara syariah Islam dari calon nasabah.
- c) Memeriksa kelengkapan data, menganalisis calon nasabah, dan survei lapangan.⁶

e. Produk dan Layanan PT BPRS Sarana Prima Mandiri Pamekasan

Adapun produk dan layanan yang ditawarkan oleh PT BPRS Sarana Prima Mandiri Pamekasan sebagai berikut:

1) *Funding* (Penghimpunan Dana)

a) Tabungan Multiguna

Tabungan Multiguna adalah produk simpanan dari Bank Syariah SPM untuk nasabah perorangan yang menginginkan kemudahan transaksi keuangan sehari-hari.

b) Tabungan Taubah/Haji

Tabungan Taubah/Haji adalah produk simpanan dari Bank Syariah SPM bagi calon Jemaah Haji regular yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan biaya perjalanan ibadah haji (BPIH).

⁶Bank Syariah SPM, "*Produk & Layanan Bank Syariah SPM*", Bank Syariah SPM, diakses dari <http://banksyariahspm.co.id/produk-layanan/>, pada tanggal 2 Maret 2020 pukul 19.10.

c) Tabungan Umroh

Tabungan Umroh adalah produk simpanan dari Bank Syariah SPM bagi calon Jemaah Umroh yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan ibadah umroh.

d) Tabungan Tarbiyah

Tabungan Tarbiyah adalah produk simpanan dari Bank Syariah SPM untuk nasabah perorangan/lembaga pendidikan untuk siswa-siswi SD, MI, Mts, SMP dan SMA.

e) Tabungan Qurban

Tabungan Qurban adalah produk simpanan dari Bank Syariah SPM bagi nasabah yang berniat untuk berqurban saat Idul Adha.

f) Deposito

Deposito adalah produk investasi berjangka dari Bank Syariah SPM bagi nasabah perorangan maupun perusahaan yang memberikan bagi hasil besar sesuai nisbah bagi hasil yang disepakati.

2) *Lending* (Penyaluran Dana)

a) Pembelian Kendaraan Bermotor

Pembiayaan Kendaraan Bermotor Adalah akad jual beli barang dengan menyatakan harga perolehan dan keuntungan (margin) yang disepakati oleh Bank dan Nasabah.

b) Gadai Emas iB

Gadai Emas iB hadir untuk memberikan solusi memperoleh dana tunai untuk memenuhi kebutuhan dana mendesak ataupun untuk

keperluan modal usaha dengan proses cepat, mudah, aaman dan sesuai syariah.

c) Pembiayaan Konsumtif Lainnya

Pembiayaan Konsumtif lainnya adalah fasilitas pembiayaan untuk keperluan konsumtif seperti pembelian bahan bangunan, pembelian labtop, pembelian elektronik, mebel dan lain sebagainya.

d) Pembiayaan Modal Usaha Syariah

Pembiayaan Modal usaha Syariah adalah fasilitas pembiayaan untuk keperluan produktif seperti tambahan modal usaha.

e) Pembiayaan Multijasa

Pembiayaan Multijasa adalah penyediaan dana dalam rangka pemindahan manfaat atas jasa dalam waktu tertentu dengan pembayaran sewa (ujroh). Seperti untuk biaya berobat, biaya pendidikan dan lain sebagainya.

f) Pembiayaan Kepemilikan Emas (PKE)

Pembiayaan Kepemilikan Emas (PKE) merupakan salah satu bentuk penyaluran dana, fasilitas pembiayaan kepemilikan emas (PKE) dimaksudkan untuk meningkatkan outstanding pembiayaan di kantor pusat, cabang, dan kas.

3) Layanan

a) Payroll

b) SPM Payment Point.⁷

2. Deskripsi Data Penelitian dan Responden

a. Deskripsi Data Penelitian

Data penelitian dibagikan dengan cara membagikan kuesioner langsung kepadanasabah. Penelitian ini menyebarkan 120 kuesioner kepada nasabah PT. BPRS Sarana Prima Mandiri Pamekasan. Pengumpulan data secara langsung dikumpulkan oleh peneliti dengan menemui responden, diharapkan supaya lebih efektif untuk meningkatkan *respon rate* responden dalam penelitian ini. Pengumpulan sampel menggunakan tehknik *Nonprobability Sampling (Sampling Insidental)*. Dimana Sampling Insidental merupakan penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan berada ditempat itu akan ditarik sebagai responden.

Demikian syarat pengolahan data dengan alat analisis SPSS 20 sampel dapat terpenuhi. Berikut rincian pengumpulan data penelitian dengan kuesioner:

Tabel 4.1
Rincian Penerimaan dan Pengembalian Kuesioner

Kuesioner yang disebarkan	120
Kuesioner yang tidak kembali	0
Kuesioner yang kembali	120
Kuesioner yang digugurkan	0
Kuesioner yang digunakan	120

⁷ Bank Syariah SPM, “Produk & Layanan Bank Syariah SPM”, Bank Syariah SPM, diakses dari <http://banksyariahspm.co.id/produk-layanan/>, pada tanggal 2 Maret 2020 pukul 19.00.

Tingkat pengembalian	100%
Tingkat Pengembalian yang digunakan	100%

Sumber: Data Primer yang diolah, 2020.

b. Deskripsi Data Responden

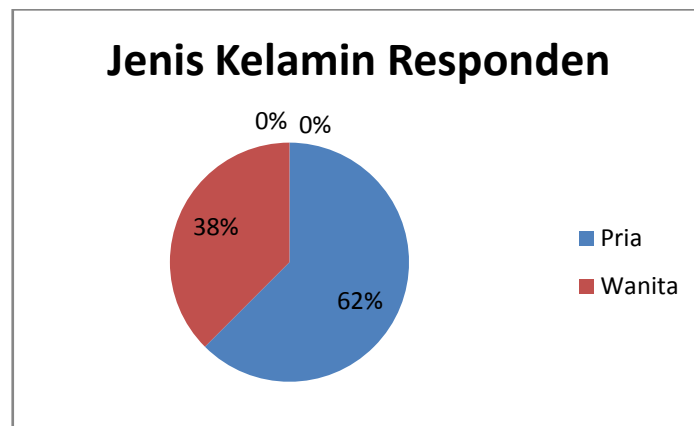
Deskripsi data responden yang menggambarkan keadaan atau kondisi responden merupakan informasi tambahan untuk memahami hasil-hasil penelitian. Responden dalam penelitian ini memiliki beberapa karakteristik.

Karakteristik penelitian tersebut terdiri atas:

1) Jenis Kelamin Responden

Data mengenai jenis kelamin nasabah BPRS Sarana Prima Mandiri Pamekasan yang menjadi responden penelitian ini yaitu:

Gambar 4.2



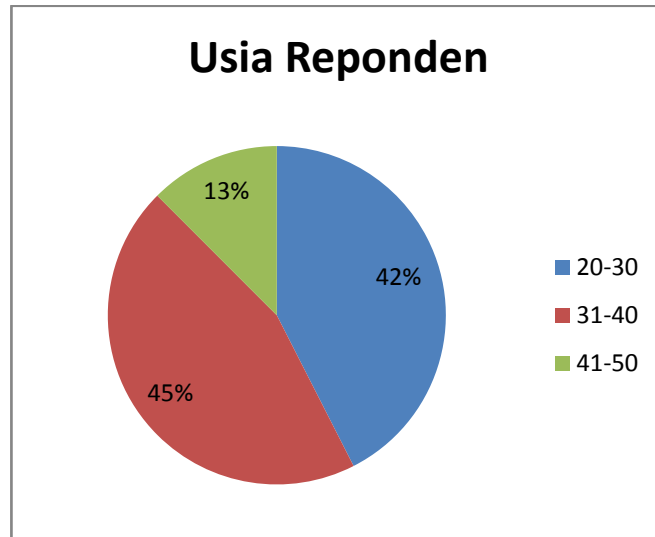
Sumber: Data diolah, tahun 2020

Dari gambar diatas dapat diperoleh informasi responden berdasarkan jenis kelamin, yakni responden pria dengan jumlah 75 orang (62%) dan wanitanya sebanyak 45 orang (38%).

2) Umur Responden

Data tentang umur responden yang berpartisipasi dalam penelitian ini:

Gambar 4.3



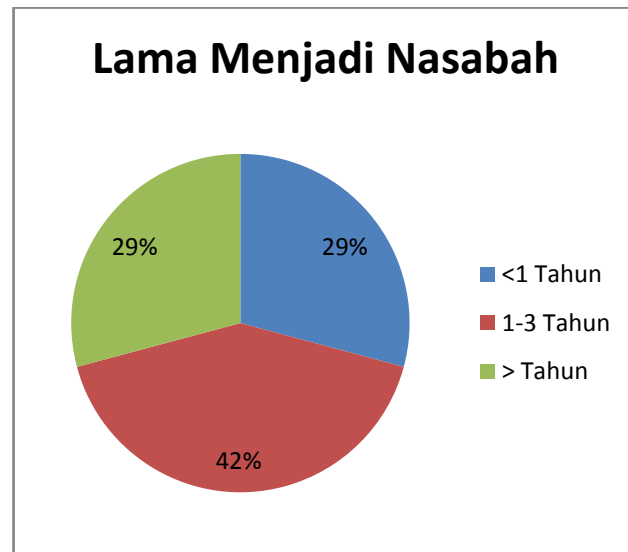
Sumber:Data diolah, tahun 2020

Berdasarkan gambar diatas menunjukkan bahwa berdasarkan usia nasabah BPRS Sarana Prima Mandiri Pamekasan yang terlibat dalam penelitian ini di dominasi oleh responden yang berumur antara 20-30 tahun yaitu (42%) yang berjumlah 51 responden. Adapun 31-40 tahun (45%) yaitu 54 responden. Sedangkan 15 responden berumur 41-50 tahun (13%).

3) Lama Menjadi Nasabah

Berikut adalah rincian lama menjadi nasabah BPRS Sarana Prima Mandiri Pamekasan yang dijelaskan dibawah ini:

Gambar 4.4



Sumber:Data diolah, tahun 2020

Berdasarkan gambar diatas menunjukkan mayoritas lama menjadi nasabah BPRS Sarana Prima Mandiri Pamekasan yang diteliti <1 Tahun yaitu sebanyak 35 nasabah dengan presentase 29%. Lama menjadi nasabah 1-3 tahun sebanyak 50 nsabah dengan presentase 42%. Dan nasabah >3 tahun sebanyak 35 nasabah presentase 29%.

3. Deskripsi Variabel

Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuisisioner dengan menggunakan *skala likert*, jumlah pernyataan berupa 12 butir pernyataan untuk variabel Kualitas Pelayanan (X) dan 8 butir pernyataan untuk variabel Citra Perusahaan (Y).

Tabel 4.2
Tanggapan Responden tentang Kualitas Pelayanan

Item	SS		S		N		TS		STS		Total
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
1	33	27,5%	64	53,3%	23	19,2%	-	-	-	-	120
2	31	25,8%	71	59,2%	18	15,0%	-	-	-	-	120
3	39	32,5%	65	54,2%	16	13,3%	-	-	-	-	120
4	38	31,7%	67	55,8%	15	12,5%	-	-	-	-	120
5	44	36,7%	61	50,8%	15	12,5%	-	-	-	-	120
6	42	35,0%	65	54,2%	13	10,8%	-	-	-	-	120
7	37	30,8%	72	60,0%	11	9,2%	-	-	-	-	120
8	38	31,7%	74	61,7%	8	6,7%	-	-	-	-	120
9	42	35,0%	69	57,5%	9	7,5%	-	-	-	-	120
10	33	27,5%	65	54,2%	22	18,3%	-	-	-	-	120
11	12	10,0%	75	62,5%	33	27,5%	-	-	-	-	120
12	14	11,7%	73	60,8%	33	27,5%	-	-	-	-	120
Jumlah	403		821		216						1440

Sumber:Data primer diolah, 2020

Tanggapan responden sebagaimana pada tabel menunjukkan bahwa pada tabel variabel X tersebut terdapat 12 butir pertanyaan yang dibagikan kepada 120 responden, pada pernyataan 1 yaitu “*Menjalankan prinsip dan hukum islam*”. Dalam tabel tersebut menunjukkan bahwa respon nasabah yang *sangat setuju* sebanyak 33 orang atau 27,5%, adapun nasabah yang *setuju* dengan pernyataan tersebut sebanyak 64 orang atau 53,3% dan yang *Netral* sebanyak 23 orang atau 19,2%.

Pada pernyataan ke 2 yaitu “*Menerapkan ketentuan produk secara islami*”. Dalam tabel tersebut menunjukkan bahwa respon nasabah yang *sangat setuju* sebanyak 31 orang atau 25,8%, adapun nasabah yang *setuju* dengan pernyataan tersebut sebanyak 71 orang atau 59,2%, sedangkan nasabah yang menjawab *netral* sebanyak 18 atau 15,0%.

Pada pernyataan ke 3 yaitu “*Memberikan pelayanan yang menyenangkan (waktu layanan yang cepat)*”. Dalam tabel tersebut menunjukkan bahwa respon nasabah yang *sangat setuju* sebanyak 39 orang atau 32,5%, adapun karyawan yang *setuju* dengan pernyataan tersebut sebanyak 65 orang atau 54,2%, sedangkan nasabah yang menjawab *netral* sebanyak 16 orang atau 13,3%.

Pada pernyataan ke 4 yaitu “*Menyediakan produk dan layanan yang luas*”. Dalam tabel tersebut menunjukkan bahwa respon nasabah yang *sangat setuju* sebanyak 38 orang atau 31,7%, adapun nasabah yang *setuju* dengan pernyataan tersebut sebanyak 67 orang atau 55,8%, sedangkan nasabah yang menjawab *netral* sebanyak 15 orang atau 12,5%.

Pada pernyataan 5 yaitu “*Customer Service dan Teller bersedia membantu nasabah*”. Dalam tabel tersebut menunjukkan bahwa respon nasabah yang *sangat setuju* sebanyak 44 orang atau 36,7%, adapun nasabah yang *setuju* dengan pernyataan tersebut sebanyak 61 orang atau 50,8%, sedangkan nasabah yang menjawab *netral* sebanyak 15 orang atau 12,5%.

Pada pernyataan ke 6 yaitu “*Cara Customer Service dan Teller melayani nasabah secara islami*”. Dalam tabel tersebut menunjukkan bahwa respon nasabah yang *sangat setuju* sebanyak 42 atau 35,0%, adapun nasabah yang *setuju* dengan pernyataan tersebut sebanyak 65 orang atau 54,2%, sedangkan nasabah yang menjawab *netral* sebanyak 13 orang atau 10,8%.

Pada pernyataan ke 7 “*Customer Service dan Teller bersikap sopan dan bersahabat*”. Dalam tabel tersebut menunjukkan bahwa respon nasabah yang *sangat setuju* sebanyak 37 atau 30,8%, adapun nasabah yang *setuju* dengan

pernyataan tersebut sebanyak 72 atau 60,0%, sedangkan nasabah yang menjawab *netral* sebanyak 11 orang atau 9,2%.

Pada pernyataan ke 8 "*Keamanan dalam bertransaksi yang terjamin*". Dalam tabel tersebut menunjukkan bahwa respon nasabah yang *sangat setuju* sebanyak 38 atau 31,7%, adapun nasabah yang *setuju* dengan pernyataan tersebut sebanyak 74 atau 61,7%, sedangkan nasabah yang menjawab *netral* sebanyak 8 orang atau 6,7%.

Pada pernyataan ke 9 "*Lokasi BPRS SPM mudah di jangkau*". Dalam tabel tersebut menunjukkan bahwa respon nasabah yang *sangat setuju* sebanyak 42 atau 35,0%, adapun nasabah yang *setuju* dengan pernyataan tersebut sebanyak 69 atau 57,5%, sedangkan nasabah yang menjawab *netral* sebanyak 9 orang atau 7,5%.

Pada pernyataan ke 10 "*Kerahasiaan Data Nasabah di BPRS SPM terjamin*". Dalam tabel tersebut menunjukkan bahwa respon nasabah yang *sangat setuju* sebanyak 33 atau 27,5%, adapun nasabah yang *setuju* dengan pernyataan tersebut sebanyak 65 atau 54,2%, sedangkan nasabah yang menjawab *netral* sebanyak 22 orang atau 18,3%.

Pada pernyataan ke 11 "*Transaksi di BPRS cepat dan efisien*". Dalam tabel tersebut menunjukkan bahwa respon nasabah yang *sangat setuju* sebanyak 12 atau 10,0%, adapun nasabah yang *setuju* dengan pernyataan tersebut sebanyak 75 atau 62,5%, sedangkan nasabah yang menjawab *netral* sebanyak 33 orang atau 27,5%

Pada pernyataan ke 12 “*Jam operasinya jelas*”. Dalam tabel tersebut menunjukkan bahwa respon nasabah yang *sangat setuju* sebanyak 14 atau 11,7%, adapun nasabah yang *setuju* dengan pernyataan tersebut sebanyak 73 atau 60,8%, sedangkan nasabah yang menjawab *netral* sebanyak 33 orang atau 27,5%.

Tabel 4.3

Tanggapan responden tentang Citra Perusahaan

Item	SS		S		N		TS		STS		Total
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
1	26	21,7%	84	70,0%	10	8,3%	-	-	-	-	120
2	25	20,8%	88	73,3%	7	5,8%	-	-	-	-	120
3	31	25,8 %	80	66,7%	9	7,5%	-	-	-	-	120
4	34	28,3%	80	66,7%	6	5,0%	-	-	-	-	120
5	35	29,2%	79	65,8%	6	5,0%	-	-	-	-	120
6	33	27,5%	78	65,0%	9	7,5%	-	-	-	-	120
7	19	15,8%	62	51,7%	39	32,5%	-	-	-	-	120
8	30	25,0%	73	60,8%	17	14,2%	-	-	-	-	120
total	233		624		103		-	-	-	-	960

Sumber:Data primer diolah, 2020

Tanggapan responden sebagaimana pada tabel menunjukkan bahwa pada tabel variabel Y tersebut terdapat 8 butir pertanyaan yang dibagikan kepada 120 responden, pada pernyataan 1 yaitu “*Saya merasa Customer Service dan teller di Bank BPRS SPM dapat dipercaya dan memiliki tanggung jawab sosial*”. Dalam tabel tersebut menunjukkan bahwa respon nasabah yang *sangat setuju* sebanyak 26 orang atau 21,7%, adapun nasabah yang *setuju* dengan pernyataan tersebut sebanyak 84 orang atau 70,0% dan yang *Netral* sebanyak 10 orang atau 8,3%.

Pada pernyataan ke 2 yaitu “*Customer Service dan Teller di Bank BPRS SPM memiliki pelayanan yang memuaskan*”. Dalam tabel tersebut menunjukkan bahwa respon nasabah yang *sangat setuju* sebanyak 25 orang atau 20,8%, adapun nasabah yang *setuju* dengan pernyataan tersebut sebanyak 88 orang atau 73,3%, sedangkan nasabah yang menjawab *netral* sebanyak 7 atau 5,8%.

Pada pernyataan ke 3 yaitu “*Customer Service dan Teller di Bank BPRS SPM memiliki tingkat keamanan dan kenyamanan yang baik*.”. Dalam tabel tersebut menunjukkan bahwa respon nasabah yang *sangat setuju* sebanyak 31 orang atau 25,8%, adapun karyawan yang *setuju* dengan pernyataan tersebut sebanyak 80 orang atau 66,7%, sedangkan nasabah yang menjawab *netral* sebanyak 9 orang atau 7,5%.

Pada pernyataan ke 4 yaitu “*Customer Service dan Teller di Bank BPRS SPM bersikap ramah terhadap para nasabah*”. Dalam tabel tersebut menunjukkan bahwa respon nasabah yang *sangat setuju* sebanyak 34 orang atau 28,3%, adapun nasabah yang *setuju* dengan pernyataan tersebut sebanyak 80 orang atau 66,7%, sedangkan nasabah yang menjawab *netral* sebanyak 6 orang atau 5,0%.

Pada pernyataan 5 yaitu “*Customer Service dan Teller di Bank BPRS SPM memiliki respon yang cepat atas keluhan nasabah*”. Dalam tabel tersebut menunjukkan bahwa respon nasabah yang *sangat setuju* sebanyak 35 orang atau 29,2%, adapun nasabah yang *setuju* dengan pernyataan tersebut sebanyak 79 orang atau 65,8%, sedangkan nasabah yang menjawab *netral* sebanyak 6 orang atau 5,0%.

Pada pernyataan ke 6 yaitu “*Customer Service dan Teller di Bank BPRS SPM memiliki respon yang cepat atas permintaan nasabah*”. Dalam tabel tersebut menunjukkan bahwa respon nasabah yang *sangat setuju* sebanyak 33 atau 27,5%, adapun nasabah yang *setuju* dengan pernyataan tersebut sebanyak 78 orang atau 65,0%, sedangkan nasabah yang menjawab *netral* sebanyak 9 orang atau 7,5%.

Pada pernyataan ke 7 “*Bank BPRS SPM memiliki logo dan warna yang berbeda dari perbankan yang lain*”. Dalam tabel tersebut menunjukkan bahwa respon nasabah yang *sangat setuju* sebanyak 19 atau 15,8%, adapun nasabah yang *setuju* dengan pernyataan tersebut sebanyak 62 atau 51,7%, sedangkan nasabah yang menjawab *netral* sebanyak 39 orang atau 32,5%.

Pada pernyataan ke 8 “*Bank BPRS SPM memiliki kerja sama dengan berbagai lembaga*”. Dalam tabel tersebut menunjukkan bahwa respon nasabah yang *sangat setuju* sebanyak 30 atau 25,0%, adapun nasabah yang *setuju* dengan pernyataan tersebut sebanyak 73 atau 60,8%, sedangkan nasabah yang menjawab *netral* sebanyak 17 orang atau 14,2%.

4. Uji Kualitas Data

Pada tahap ini, kualitas data yang dihasilkan dari penggunaan instrumen penelitian dapat dievaluasi melalui uji validitas dan uji reliabilitas. Tujuan dari pengujian ini adalah untuk mengetahui apakah setiap item pertanyaan yang digunakan dalam penelitian ini layak atau tidak untuk dipakai.

Peneliti mengajukan kuisioner yang berisi 20 butir pertanyaan, 12 butir pertanyaan untuk variabel Kualitas Pelayanan dan 8 butir untuk variabel Citra Perusahaan.

a. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengetahui valid tidaknya suatu kuisioner dan kuesioner tersebut mampu membuktikan suatu variabel yang seharusnya diukur dari uji *pearson correlation*. Tingkat validitas dilakukan uji signifikan yaitu dengan membandingkan nilai r_{hitung} dengan nilai r_{tabel} untuk *degree of freedom* ($df = n - 2$, n merupakan jumlah sampel dan *alpha* ($\alpha = 5\%$). Jika r_{hitung} lebih besar daripada r_{tabel} dan nilai r positif, maka setiap pertanyaan dikatakan valid begitupun sebaliknya.

Penelitian ini besarnya df yakni $120 - 2$ atau $df = 118$ dan *alpha* ($\alpha = 5\%$) hasilnya diperoleh r_{tabel} 0,1509. Selanjutnya berdasarkan hasil perhitungan data penelitian menggunakan program SPSS yang dilakukan dalam sekali uji, diperoleh nilai r_{hitung} lebih besar daripada r_{tabel} . Hasil analisisnya dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.4

Hasil Uji Validitas Tiap Item Pernyataan

Dari variabel Kualitas Pelayanan (X) dan Variabel Ctra Perusahaan (Y)

No	Pernyataan	Korelasi	Kritik (r_{tabel})	Keterangan
1	X 1.1	0,928 ^{**}	0,1509	Valid
2	X 1.2	0,916 ^{**}	0,1509	Valid
3	X 2.1	0,879 ^{**}	0,1509	Valid
4	X 2.2	0,874 ^{**}	0,1509	Valid
5	X 3.1	0,936 ^{**}	0,1509	Valid
6	X 3.2	0,930 ^{**}	0,1509	Valid
7	X 4.1	0,901 ^{**}	0,1509	Valid

8	X 4.2	0,891 ^{**}	0,1509	Valid
9	X 5.1	0,772 ^{**}	0,1509	Valid
10	X 5.2	0,811 ^{**}	0,1509	Valid
11	X 6.1	0,878 ^{**}	0,1509	Valid
12	X 6.2	0,886 ^{**}	0,1509	Valid
13	Y.1	0,677 ^{**}	0,1509	Valid
14	Y.2	0,699 ^{**}	0,1509	Valid
15	Y.3	0,675 ^{**}	0,1509	Valid
16	Y.4	0,724 ^{**}	0,1509	Valid
17	Y.5	0,749 ^{**}	0,1509	Valid
18	Y.6	0,789 ^{**}	0,1509	Valid
19	Y.7	0,541 ^{**}	0,1509	Valid
20	Y.8	0,517 ^{**}	0,1509	Valid

Sumber: Data Primer diolah dengan SPSS, 2020

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa nilai r_{hitung} pada kolom korelasi untuk tiap item pertanyaan memiliki r_{hitung} yang lebih besar dan positif dibandingkan dengan r_{tabel} yaitu 0,1509 dengan jumlah sampel adalah 120 responden ($n = 120$). Sehingga dapat disimpulkan bahwa semua indikator dari Variabel X Kualitas Pelayanan dan Variabel Y Citra Perusahaan adalah valid dalam tabel tersebut pernyataan yang memiliki tingkat validitas paling besar yaitu pada pernyataan no 5 yaitu “*Customer Service dan Teller bersedia membantu nasabah*”. Selanjutnya data tersebut dapat di uji ke tahap berikutnya.

b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan dengan menggunakan teknik *Cronbach Alpha*. Bila hasil koefisien reliabilitas dari semua variabel menunjukkan positif dan signifikan, maka instrumen tersebut dinyatakan reliable. Kuisisioner dikatakan reliabel jika *Cronbach Alpha* > 0,60 dan tidak reliabel jika sama dengan atau dibawah 0,60. Tabel dibawah ini merupakan hasil dari uji reliabilitas:

Tabel 4.5
Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	<i>Crobbach's alpha</i>	Keterangan
X1	0,823>0,60	Reliabel
X2	0,698>0,60	Reliabel
X3	0,851>0,60	Reliabel
X4	0,755>0,60	Reliabel
X5	0,628>0,60	Reliabel
X6	0,714>0,60	Reliabl
Y	0,817>0,60	Reliabel

Sumber: Output SPSS, data primer dolah 2020

Dari tabel tersebut dapat diketahui bahwa variabel X1 memiliki nilai *cronbach alpha* sebesar 0,823, X2 memiliki nilai *cronbach alpha* sebesar 0,698, X3 memiliki nilai *cronbach alpha* sebesar 0,851, X4 memiliki nilai *cronbach alpha* sebesar 0,755, X5 memiliki nilai *cronbach alpha* sebesar 0,628, X6 memiliki nilai *cronbach alpha* sebesar 0,714. Sedangkan variabel Y memiliki nilai *cronbach alpha* sebesar 0,817, artinya masing-masing variabel tersebut memiliki nilai *cronbach alpha* yang lebih tinggi dari ukuran tingkat reliabel sebesar 0,60. Sehingga dapat disimpulkan semua Variabel X1 X2 X3 X4 X5 X6 dan variabel Y adalah reliabel.

5. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Multikolinearitas

Uji multikolerasi bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan kolerasi antar variabel bebas (*independent*). Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi kolerasi jika terjadi kolerasi, maka variabel-

variabel tersebut tidak ortogonal. Variabel ortogonal adalah variabel independen sama dengan nol. Ada atau tidaknya multikolinearitas dapat dideteksi dengan beberapa cara, salah satunya dengan melihat nilai *tolerance* dan lawannya serta nilai VIF (*Variant inflation Factor*). Jika nilai *tolerance* lebih besar dari nilai *tolerance* lebih besar dari 0,10 dan nilai VIF lebih kecil dari 10, maka tidak terjadi multikolinearitas. Hasil pengujian multikolinearitas sebagai berikut:

Tabel 4.6

Hasil Uji Multikolinearitas

Coefficients ^a							
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
(Constant)	13,212	2,753		4,799	,000		
Compliance (Kepatuhan)	,062	,208	,025	,297	,767	,754	1,327
Reliability (Keandalan)	,242	,246	,091	,982	,328	,616	1,624
1 Responsiveness (Daya tanggap)	,422	,245	,171	1,727	,087	,547	1,829
Assurance (Jaminan)	,936	,283	,327	3,311	,001	,548	1,824
Empathy (Empati)	,050	,205	,018	,245	,807	,939	1,065
Tangible (Bukti fisik)	,706	,223	,249	3,159	,002	,859	1,164

a. Dependent Variable: Citra Perusahaan)

Hasil pengujian multikolinearitas tersebut, diperoleh nilai *tolerance* masing-masing variabel independen berada di atas 0,10 dan nilai *variance inflation factor* (VIF) variabel independen lebih kecil dari 10, sehingga

dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi multikolinearitas antar variabel independen dalam model regresi.

b. Uji Autokorelasi

Uji autokorelasi muncul karena observasi yang berurutan sepanjang waktu berkaitan satu sama lain. Masalah ini timbul karena residual (kesalahan pengganggu) tidak bebas dari satu observasi ke observasi lainnya. Pada uji autokorelasi ini menggunakan uji *Durbin – Watson* (DW) dengan cara membandingkan DW hitung dengan DW tabelnya, derajat kepercayaan yang digunakan sebesar 5%. Ketentuan pengambilan keputusan sebagai berikut:

Tabel 4.7

Ketentuan Pengambilan Keputusan

Hipotesis Nol (Ho)	Keputusan	Jika
Tidak ada autokorelasi positif	Tolak Ho	$0 < d_{hitung} < d_{L,\alpha}$
Tidak ada autokorelasi positif	Tidak ada keputusan	$d_{L,\alpha} < d_{hitung} < d_{u,\alpha}$
Tidak ada autokorelasi positif dan negatif	Terima Ha	$d_{u,\alpha} < d_{hitung} < 4 - d_{u,\alpha}$
Tidak ada autokorelasi negatif	Tidak ada keputusan	$4 - d_{u,\alpha} < d_{hitung} < 4 - d_{L,\alpha}$
Tidak ada autokorelasi negatif	Tolak Ho	$4 - d_{L,\alpha} < d_{hitung} < 4$

Sumber: tabel autokorelasi

Berdasarkan rumus di atas, maka ddalam penelitian ini hasil uji autokorelasi berdasarkan program SPSS 20, yaitu:

Tabel 4.8

Hasil Uji Autokorelasi

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,630 ^a	,397	,365	2,385	1,935

a. Predictors: (Constant), Tangible (Bukti fisik), Empathy (Empati), Assurance (Jaminan), Compliance (Kepatuhan), Reliability (Keandalan), Responsiveness (Daya tanggap)

b. Dependent Variable: Citra Perusahaan)

Tabel tersebut menyatakan jika nilai DW sebesar 1,935, maka untuk mengetahui ada tidaknya autokorelasi, nilai DW tersebut akan dibandingkan dengan nilai DW tabel sebagai berikut:

Tabel 4.9

Pengambilan Keputusan Hasil Uji Autokorelasi

Dl	Du	4 – Dl	4 – Du	DW	Keputusan
1,5987	1,8079	2,4013	2,1921	1,935	Tidak ada autokorelasi

Sumber: Tabel Durbin-Watson

Keterangan:

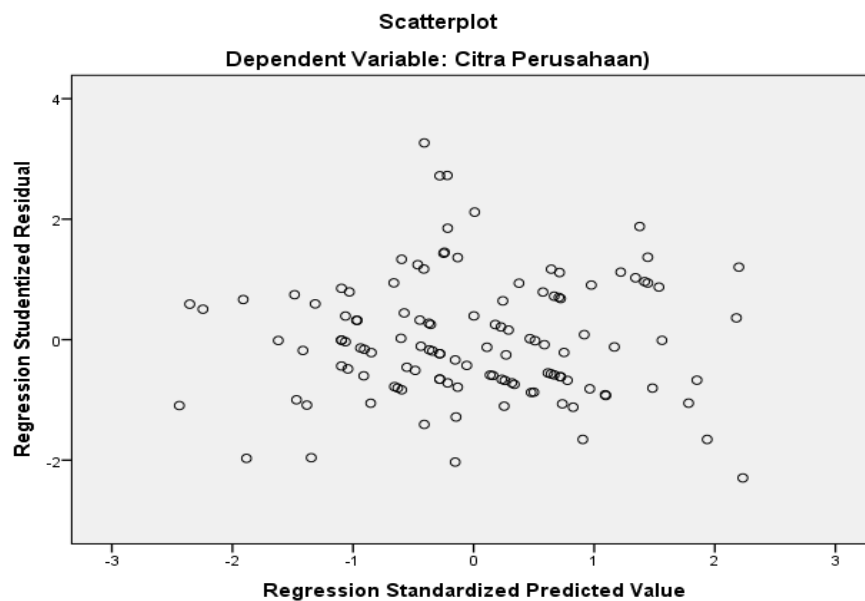
Nilai DW 1,935 diperoleh dari tabel *Durbin Watson* dengan ketentuan $\alpha = 5\%$, yakni n (sampel) = 120 serta k (jumlah variabel bebas) = 6.

Tabel tersebut menyatakan bahwa nilai DW sebesar 1,935 berada di antara nilai $dU = 1,8079$ dan nilai $4 - dU = 2,1921$ ($dU < DW < (4 - dU)$), sehingga dapat disimpulkan bahwa dalam model regresi tidak terjadi autokorelasi.

c. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidak samaan *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Model regresi yang baik adalah yang homoskedastisitas atau tidak terjadi heteroskedastisitas. Pendeteksian ada atau tidaknya heteroskedastisitas salah satunya dengan menggunakan uji grafik plot antara nilai prediksi variabel terikat (ZPRED) dengan residualnya (SRESID), yang dihasilkan dari pengolahan dan dengan menggunakan program SPSS 20 yang dapat dilihat pada gambar di bawah ini:

Gambar 4.5
Hasil Uji Heteroskedastisitas



Sumber: Data primer yang diolah, tahun 2020

Grafik *Scatterplot* memperlihatkan bahwa titik-titik pada grafik tidak dapat membentuk pola tertentu yang jelas, yakni titik-titik menyebar di atas dan

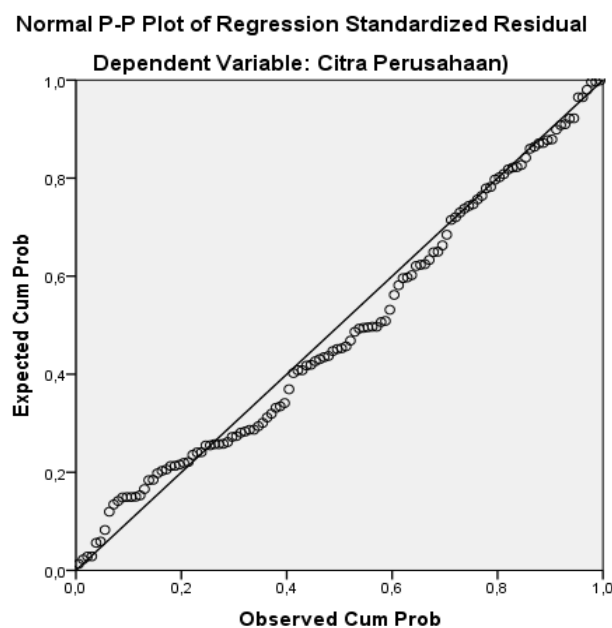
di bawah angka 0 pada sumbu Y. sehingga grafik tersebut tidak dapat dibaca dengan jelas. Hal ini memperlihatkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas.

d. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi variabel bebas dan terikat yang keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah yang memiliki distribusi normal/mendekati normal dengan menggunakan grafik Normal P-P Plot dengan cara melihat penyebaran datanya. Jika pada grafik tersebut penyebaran datanya mengikuti pola garis lurus, maka datanya adalah normal.⁸ Hasil uji normalitas dengan menggunakan grafik *normal probability plot*, yaitu:

Gambar 4.6

Hasil Uji Normalitas



Sumber: Data Primer yang diolah, tahun 2020

⁸Husein Umar, *Desain Penelitian* (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2008), Hlm. 79-80.

Hasil output SPSS tersebut, pada grafik *normal Probability plot* menunjukkan bahwa dua (titik-titik) menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal, sehingga dapat disimpulkan model regresi memenuhi asumsi normalitas.

Namun demikian, seperti halnya pada uji heteroskedastisitas yang menggunakan grafik *scatterplot*, jika hanya melihat hasil output grafik *normal probability plot*, ada kemungkinan subjektivitas dalam menginterpretasikan hasil grafik tersebut. Oleh karena itu, untuk lebih memastikan bahwa model regresi memenuhi asumsi normalitas, maka dalam penelitian ini juga dilakukan *One-Sample Kolmogorov-Smirnov*. Berikut hasil uji *One-Sample Kolmogorov-Smirnov* penelitian ini:

Tabel 4.10

Hasil Uji Kolmogorov Smirnov

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		Unstandardized Residual
N		120
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	0E-7
	Std. Deviation	2,32406401
	Absolute	,083
Most Extreme Differences	Positive	,083
	Negative	-,062
Kolmogorov-Smirnov Z		,906
Asymp. Sig. (2-tailed)		,384

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Sumber: *output SPSS, 2020*

Berdasarkan hasil uji normalitas dengan uji *one sample Kolmogorov-smirnov* diatas, diperoleh nilai *Kolmogorov-smirnov Z* sebesar 0,906 dengan signifikan 0,384 lebih dari 0,05 ($\text{sig} > 0,05$) ini berarti bahwa data berdistribusi normal.

B. Pembuktian Hipotesis

Pembuktian hipotesis tersebut dapat dilakukan dengan beberapa pengujian, yaitu sebagai berikut:

1. Uji Analisis Regresi Linier Berganda

Hasil analisis regresi linear berganda pada tabel uji t tersebut diperoleh koefisien variabel independen *Compliance* (X_1) = 0,62, *Reliability* (X_2) = 0,242, *Responsiveness* (X_3) = 0,422, *Assurance* (X_4) = 0,936, *Empathy* (X_5) = 0,50, *Tangible* (X_6) = 0,706, serta konstanta sebesar 13,212, sehingga model persamaan regresi yang diperoleh dalam penelitian ini sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + b_5X_5 + b_6X_6 + e$$

Hasil analisis menggunakan SPSS versi 20 diperoleh sebagai berikut:

Tabel 4.11
Hasil Analisis Regresi Linear Berganda

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	13,212	2,753		4,799	,000
Compliance (Kepatuhan)	,062	,208	,025	,297	,767
Reliability (Keandalan)	,242	,246	,091	,982	,328
Responsiveness (Daya tanggap)	,422	,245	,171	1,727	,087

Assurance (Jaminan)	,936	,283	,327	3,311	,001
Empathy (Empati)	,050	,205	,018	,245	,807
Tangible (Bukti fisik)	,706	,223	,249	3,159	,002

a. Dependent Variable: Citra Perusahaan)

Sumber: Output, SPSS 2020

Berdasarkan hasil pengujian dengan metode regresi linear berganda, maka dapat disusun sebuah persamaan sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + b_5X_5 + b_6X_6 + e$$

$$Y = 13,212 + 0,062X_1 + 0,242X_2 + 0,422X_3 + 0,936X_4 + 0,50X_5 + 0,706X_6 + e$$

Model persamaan regresi linear berganda tersebut dapat ditafsirkan, sebagai berikut:

- a. Konstanta sebesar 13,212. Hal ini menunjukkan bahwa apabila nilai variabel independen bernilai tetap atau konstan maka nilai variabel citra perusahaan sebesar 13,212
- b. $b_1 = 0,062$, nilai koefisien regresi variabel X_1 sebesar 0,062. Jika terjadi peningkatan 1% dari pada variabel tersebut, maka Citra Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Sarana Prima Mandiri akan meningkat sebesar 0,062 dengan asumsi variabel-variabel yang lainnya dianggap tetap.
- c. $b_2 = 0,242$, nilai koefisien regresi variabel X_2 sebesar 0,242. Jika terjadi peningkatan 1% dari pada variabel tersebut, maka Citra Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Sarana Prima Mandiri akan meningkat sebesar 0,242 dengan asumsi variabel-variabel yang lainnya dianggap tetap.

- d. $b_3 = 0,422$, nilai koefisiensi regresi variabel X_3 sebesar 0,422. Jika terjadi peningkatan 1% dari pada variabel tersebut, maka Citra Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Sarana Prima Mandiri akan meningkat sebesar 0,422
- e. dengan asumsi variabel-variabel yang lainnya dianggap tetap.
- f. $b_4 = 0,936$, nilai koefisiensi regresi variabel X_4 sebesar 0,936. Jika terjadi peningkatan 1% dari pada variabel tersebut, maka Citra Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Sarana Prima Mandiri akan meningkat sebesar 0,936 dengan asumsi variabel-variabel yang lainnya dianggap tetap.
- g. $b_5 = 0,050$, nilai koefisiensi regresi variabel X_5 sebesar 0,050. Jika terjadi peningkatan 1% dari pada variabel tersebut, maka Citra Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Sarana Prima Mandiri akan meningkat sebesar 0,050 dengan asumsi variabel-variabel yang lainnya dianggap tetap.
- h. $b_6 = 0,706$, nilai koefisiensi regresi variabel X_6 sebesar 0,706. Jika terjadi peningkatan 1% dari pada variabel tersebut, maka Citra Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Sarana Prima Mandiri akan meningkat sebesar 0,706 dengan asumsi variabel-variabel yang lainnya dianggap tetap.

2. Uji t (Uji Signifikan secara Parsial)

Uji signifikan secara parsial dua variabel bebas terhadap variabel terikat digunakan untuk mengukur secara terpisah kontribusi yang ditimbulkan dari masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikat, dengan $\alpha = 0,05$ dengan pengambilan keputusan:

- a. Jika $t_{hitung} \leq t_{tabel}$, maka variabel bebas tidak berpengaruh pada variabel terikat.
- b. Jika $t_{hitung} \geq t_{tabel}$, maka variabel bebas berpengaruh pada variabel terikat.

Tabel 4.12
Hasil Uji Signifikansi Secara Parsial
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	13,212	2,753		4,799	,000
Compliance (Kepatuhan)	,062	,208	,025	,297	,767
Reliability (Keandalan)	,242	,246	,091	,982	,328
Responsiveness (Daya tanggap)	,422	,245	,171	1,727	,087
Assurance (Jaminan)	,936	,283	,327	3,311	,001
Empathy (Empati)	,050	,205	,018	,245	,807
Tangible (Bukti fisik)	,706	,223	,249	3,159	,002

a. Dependent Variable: Citra Perusahaan)

Sumber: Output, SPSS 2020

Tabel analisis uji t tersebut, terlihat bahwa hasil t_{hitung} untuk variabel *Compliance* diperoleh hasil t_{hitung} 0,297 (lebih kecil dari t_{tabel} 1,981) dengan taraf sig. 0,767 (lebih besar dari taraf signifikan 0,05), sehingga dapat disimpulkan bahwa H_{a1} ditolak yang berarti tidak terdapat pengaruh *Compliance* (Kepatuhan) (X1) terhadap Citra Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Sarana Prima Mandiri (Y). Variabel *Reliability* (Keandalan) (X2) diperoleh hasil t_{hitung} 0,982 (lebih kecil dari t_{tabel} 1,981) dengan taraf sig. 0,328 (lebih besar dari taraf signifikan 0,05), sehingga dapat disimpulkan bahwa H_{a2} ditolak yang berarti tidak terdapat pengaruh *Reliability* (Keandalan) (X2) terhadap Citra Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Sarana Prima Mandiri (Y). Variabel *Responsiveness* (Daya Tanggap) diperoleh hasil t_{hitung} 1,727 (lebih kecil dari t_{tabel} 1,981) dengan taraf sig. 0,87 (lebih besar dari taraf signifikan 0,05), sehingga dapat disimpulkan bahwa H_{a3} ditolak yang berarti tidak terdapat pengaruh *Responsiveness* (Daya Tanggap) (X3) terhadap Citra Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Sarana Prima Mandiri (Y). Variabel *Assurance* (Jaminan) diperoleh hasil t_{hitung} 3,311 (lebih

besar dari t_{tabel} 1,981) dengan taraf sig. 0,01 (lebih kecil dari taraf signifikan 0,05), sehingga dapat disimpulkan bahwa H_{a4} diterima yang berarti terdapat pengaruh *Assurance* (Jaminan) (X4) terhadap Citra Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Sarana Prima Mandiri (Y). Variabel *Empathy* (Empati) diperoleh hasil t_{hitung} 0,245 (lebih kecil dari t_{tabel} 1,981) dengan taraf sig. 0,807 (lebih besar dari taraf signifikan 0,05), sehingga dapat disimpulkan bahwa H_{a5} ditolak yang berarti tidak terdapat pengaruh *Empathy* (Empathy) (X5) terhadap Citra Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Sarana Prima Mandiri (Y). Variabel *Tangible* (Bukti Fisik) diperoleh hasil t_{hitung} 3,159 (lebih besar dari t_{tabel} 1,981) dengan taraf sig. 0,02 (lebih kecil dari taraf signifikan 0,05), sehingga dapat disimpulkan bahwa H_{a6} diterima yang berarti terdapat pengaruh *Tangible* (Bukti Fisik) (X6) terhadap Citra Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Sarana Prima Mandiri (Y).

3. Uji F (Uji Signifikansi secara Simultan)

Uji F atau uji simultan (bersama-sama) bertujuan untuk menguji hipotesis yang menjelaskan “Ada pengaruh yang signifikan antara Kualitas Pelayanan terhadap Citra Perusahaan”, dengan $\alpha = 0,05$ dan pengambilan keputusan:

- a. Jika $F_{hitung} \geq F_{tabel}$, maka variabel bebas bersama-sama berpengaruh secara signifikan terhadap variabel terikat (terima H_a)
- b. Jika $F_{hitung} \leq F_{tabel}$, maka variabel bebas bersama-sama tidak berpengaruh secara signifikan terhadap variabel terikat (tolak H_a)

Berikut hasil uji signifikansi secara simultan variabel independen dengan bantuan program SPSS.

Tabel 4.13
Hasil Uji Signifikansi secara Simultan

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	422,415	6	70,403	12,377	,000 ^b
	Residual	642,752	113	5,688		
	Total	1065,167	119			

a. Dependent Variable: Citra Perusahaan)

b. Predictors: (Constant), Tangible (Bukti fisik), Empathy (Empati), Assurance (Jaminan), Compliance (Kepatuhan), Reliability (Keandalan), Responsiveness (Daya tanggap)

Hasil uji F tersebut diperoleh F_{hitung} sebesar 12,377 dengan tingkat signifikan 0,000 (lebih kecil dari signifikan 0,05) sedangkan nilai F_{tabel} 2,18. Hal ini berarti bahwa nilai $F_{hitung} \geq F_{tabel}$ dan tingkat sig, $< 0,05$, sehingga keputusannya adalah Variabel X (*Compliance, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, Tengible*) secara simultan mempunyai pengaruh terhadap Citra Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Sarana Prima Mandiri Pamekasan. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa H_0 diterima yang berarti terdapat pengaruh yang signifikan antara *Compliance, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, Tengible* terhadap Citra Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Sarana Prima Mandiri Pamekasan.

4. Koefisien Determinasi R^2

Koefisien determinasi (R^2) digunakan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen dengan melihat *Adjusted R Square*. Berikut hasil koefisien determinasi:

Tabel 4.14
Hasil Koefisien Determinasi
Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,630 ^a	,397	,365	2,385	1,935

a. Predictors: (Constant), Tangible (Bukti fisik), Empathy (Empati), Assurance (Jaminan), Compliance (Kepatuhan), Reliability (Keandalan), Responsiveness (Daya tanggap)
b. Dependent Variable: Citra Perusahaan)

Sumber: Output SPSS, 2020

Berdasarkan hasil analisis yang dibantu oleh program SPSS tersebut terlihat bahwa besarnya *Adjusted R²* adalah 0,365 atau 36,5%. Hal ini berarti sebesar 36,5% kemampuan model regresi pada penelitian ini dalam menerangkan variabel independen yaitu, *Compliance*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Empathy*, *Tangible*, mampu menjelaskan variabel dependen yaitu Citra Perusahaan, sedangkan sisanya (100% - 36,5% = 63,5%) dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang belum diteliti dalam penelitian ini.

Hasil Koefisien Determinasi (R^2) hasilnya kecil dikarenakan banyaknya variabel independen yang tidak berpengaruh terhadap variabel dependen. Dimana ke 6 variabel yaitu *Compliance*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Empathy*, dan *Tangible* hanya 2 yang berpengaruh yaitu *Assurance* dan *Tangible*.

C. Pembahasan

Penelitian ini bertujuan mengetahui pengaruh Kualitas Pelayanan *Customer Service* dan *Teller* di Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Sarana Prima Mandiri, untuk dapat mengetahui adanya pengaruh atau tidak maka peneliti melakukan pengujian data. Data ini di peroleh dengan menggunakan kuesioner

yang di berikan kepada nasabah Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Sarana Prima Mandiri dengan jumlah responden 120 nasabah. Kuesiner tersebut di buat dengan menggunakan 6 indikator dari kualitas pelayanan yaitu, *Compliance Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, dan Tengible*. Dari 6 indikator tersebut maka diperoleh kuisisioner sebagai mana yang telah di ajukan atau yang terlampir. Dari hasil kuisisioner tersebut diperoleh data dengan bentuk angka dengan cara tabulasi data. Dari semua data yang ada maka di lakukan pengujian terhadap data tersebut. Pengujian data dilakukan dengan uji sebagai mana yang telah dijabar pada bab sebelumnya.

Adapun hasil Uji yang dilakukan adalah sebagai berikut:

1. Pengaruh *Compliance* (Kepatuhan) (X1) Terhadap Citra Perusahaan (Y)

Dari hasil uji T (Uji Parsial) menunjukkan bahwa hasil t_{hitung} sebesar 0,297 (lebih kecil dari t_{tabel} 1,981) dengan taraf sig. 0,767 (lebih besar dari taraf signifikan 0,05). Artinya *Compliance* (Kepatuhan) tidak berpengaruh terhadap Citra Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Sarana Prima Mandiri Pamekasan. Dengan pengujian ini dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak.

Compliance menjadi salah satu tolak ukur dalam sebuah kualitas pelayanan perbankan sebagai kegiatan yang berlandaskan syariah, beroperasi di bawah prinsip-prinsip ekonomi dan perbankan islam, sehingga hal ini menjadi sangat penting. Artinya, kualitas layanan dari variabel *compliance* tidak memberikan pengaruh terhadap citra bank.

Compliance atau kepatuhan berkenaan dengan kepatuhan pelaku bisnis terhadap aturan atau hukum yang telah ditetapkan oleh Allah SWT. atau dapat pula disebut syariat. Kepatuhan terhadap syariat dapat diwujudkan dengan

pengetahuan seseorang tentang syariat itu sendiri sehingga dapat menciptakan pribadi yang bermoral dan beretika. Keyakinan terhadap Allah SWT. akan memberikan stabilitas emosi pada individu dan motivasi positif dalam menjalankan segala aktivitasnya, termasuk bisnis untuk menciptakan kepuasan pelanggan.⁹

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang telah dilakukan oleh (Ambardi Juniawan, 2014) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan dengan variabel *compliance* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah.

Compliance tidak berpengaruh terhadap citra perusahaan dikarenakan nasabah yang kurang memahami tentang perbankan syari'ah sehingga berakibat menganggap pelayanan yang diberikan adalah sama antara bank syariah SPM dengan bank konvensional, dan rata-rata nasabah di pelosok serta nasabah dengan latar belakang pendidikan yang rendah minim pengetahuan terhadap perbankan syariah sehingga menjadikan nasabah kurang memahami akan pelayanan syariah tersebut. Selain dari hal tersebut, nasabah juga kurang memahami mengenai metode yang diterapkan dalam perbankan syari'ah.

2. Pengaruh *Reliability* (Keandalan) (X2) Terhadap Citra Perusahaan (Y)

Dari hasil uji T (Uji Parsial) menunjukkan bahwa t_{hitung} 0,982 (lebih kecil dari t_{tabel} 1,981) dengan taraf sig. 0,328 (lebih besar dari taraf signifikan 0,05). Artinya *Reliability* (Keandalan) tidak berpengaruh terhadap Citra Bank

⁹Veithzal Rivai Zainal, *Islamic Marketing Management*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2017), hlm 180-186.

Pembiayaan Rakyat Syariah Sarana Prima Mandiri Pamekasan. Dengan pengujian ini dapat disimpulkan bahwa Ha2 ditolak.

Reliability merupakan kemampuan untuk meningkatkan pelayanan dengan segera, akurat dan memuaskan. Hal ini berarti perusahaan perbankan memberikan jasanya secara tepat semenjak saat pertama (*right the first time*). Selain itu juga berarti bahwa perusahaan yang bersangkutan memenuhi janjinya.¹⁰

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Januar Efendi Panjahitan dan Ai Lili Yuliati dengan judul “ Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan JNE Cabang Bandung” yang menyatakan variabel keandalan secara parsial tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel kepuasan pelanggan.¹¹

Reliability tidak berpengaruh secara signifikan terhadap citra bank dikarenakan kehandalan karyawan hanya dapat dinilai oleh pihak Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Sarana Prima Mandiri Pamekasan, dan beberapa nasabah hanya menganggap kehandalan karyawan merupakan sesuatu yang memang harus dimiliki oleh setiap karyawan dalam perusahaan manapun khususnya Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Sarana Prima Mandiri Pamekasan.

Menurut Parasuraman dkk. (1998) dalam Rambat Lupiyoadi (2013) *reliability* merupakan kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai

¹⁰ I Gede Yogi Pramana dan Ni Made Rastin, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepercayaan Nasabah Dan Loyalitas Nasabah Bank Mandiri Cabang Veteran Denpasar Bali*, "E-Jurnal Manajemen Unud", Vol. 5, No.1, 2016: 706-733.

¹¹ Januar Efendi Panjahitan dan Ai Lili Yuliati, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada JNE Cabang Bandung*", *DeReMa Jurnal Manajemen*", Vol. 11, No 2, 2016: 281.

dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik, dan dengan akurasi yang tinggi.¹²

3. Pengaruh *Responsiveness* (Daya Tanggap) (X3) Terhadap Citra Perusahaan (Y)

Dari hasil uji T (Uji Parsial) menunjukkan bahwa t_{hitung} 1,727 (lebih kecil dari t_{tabel} 1,981) dengan taraf sig. 0,87 (lebih besar dari taraf signifikan 0,05). Artinya *Responsiveness* (Daya Tanggap) tidak berpengaruh terhadap Citra Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Sarana Prima Mandiri Pamekasan. Dengan pengujian ini dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak.

Responsiveness menjadi salah satu penilaian dari kualitas pelayanan perbankan yang sangat penting, sebab daya tanggap pegawai dalam memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan berkenaan dengan profesionalitas atau keahlian atau kemampuan yang sesuai dengan bidang pekerjaannya, sehingga hal ini menjadi sangat penting.

Daya tanggap dapat berarti respon atau kesiapan karyawan dalam membantu nasabah dan memberikan pelayanan yang cepat dan yang meliputi kesiapan karyawan dalam melayani nasabah, kecepatan karyawan dalam menangani transaksi dan penanganan.

Kepercayaan yang diberikan pelanggan merupakan suatu amanah. Untuk itu, kepercayaan pelanggan merupakan suatu amanah yang tidak boleh di sia-siakan. Kepercayaan tersebut di dapat dengan memberikan pelayanan secara

¹²Ayu Qurniawati, Retno Budi Lestari dan Megawati, *Analisis Pengaruh *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance* dan *Emphaty* terhadap kepuasan pelanggan pada wisata air amanzi waterpark Palembang*. Hlm 17

profesional melalui pegawai yang bekerja sesuai dengan bidang dan mengerjakan pekerjaannya secara cepat dan tepat.¹³

Responsiveness tidak berpengaruh secara signifikan terhadap citra perusahaan. Dalam hal ini pihak karyawan BPRS SPM Pamekasan telah melayani nasabah dengan baik, akan tetapi pada kenyataannya, pihak nasabah sendirilah yang kurang menanggapi penjelasan dari pihak karyawan. Daya tanggap dapat diukur dengan mampu menyampaikan informasi dengan jelas, kecepatan dan ketepatan menyelesaikan keluhan, selalu siap membantu pelanggan, kecepatan dan ketanggapan dalam pelayanan. Kualitas layanan dari variabel *Responsiveness* tidak memberikan pengaruh yang signifikan terhadap citra perusahaan. Karena meskipun karyawan tidak memberikan pelayanan yang memuaskan terhadap nasabah hal tersebut tidak akan mengurangi ataupun mempengaruhi citra Bank.

Akan tetapi beberapa nasabah menilai dalam mendapatkan pembiayaan di Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Prima Mandiri Pamekasan memang membutuhkan proses, mulai dari persyaratan dan survei kelayakan hingga bukan kecepatan atau daya tanggap yang dinilai melainkan juga kepercayaan Bank kepada nasabah agar mampu memberikan pembiayaan apalagi pembiayaan dalam jumlah besar karena Bank khususnya Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Sarana Prima Mandiri Pamekasan tidak akan semena-mena memberikan pembiayaan karena akan berakibat fatal.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang telah dilakukan oleh (Ambardi Juniawan,2014) yang menyatakan bahwa kualitas

¹³Veithzal Rivai Zainal, *Islamic Marketing Management*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2017), hlm 180-186.

pelayanan dengan variabel *Responsiveness* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Namun hasil ini bertolak belakang dengan penelitian yang dilakukan oleh (M. Asnawi, 2017) yang menyatakan bahwa *Responsiveness* berpengaruh positif dan signifikan terhadap citra bank. Perbedaan ini dapat disebabkan oleh perbedaan tempat penelitian yang dipilih menjadi sampel penelitian dan perbedaan waktu penelitian.

4. Pengaruh Assurance (Jaminan) (X4) Terhadap Citra Perusahaan (Y)

Dari hasil uji T (Uji Parsial) menunjukkan bahwa t_{hitung} 3,311 (lebih besar dari t_{tabel} 1,981) dengan taraf sig. 0,01 (lebih kecil dari taraf signifikan 0,05). Artinya *Assurance* (Jaminan) berpengaruh terhadap Citra Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Sarana Prima Mandiri Pamekasan. Dengan pengujian ini dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak.

Dimensi *assurance* atau jaminan berkenaan dengan pengetahuan dan wawasan, kesopanan, kesantunan, kepercayaan diri dari pemberi layanan, dan respek terhadap pelanggan. Sifat tersebut akan meningkatkan persepsi positif dan nilai bagi pelanggan terhadap suatu perusahaan. *Assurance* tersebut tentu akan meningkatkan rasa percaya, rasa aman, dan bebas dari risiko atau bahaya sehingga membuat pelanggan merasakan kepuasan.¹⁴

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang telah dilakukan oleh (M. Asnawi, 2017) yang menyatakan bahwa *assurance* (jaminan) berpengaruh positif dan signifikan terhadap citra bank.

¹⁴Veithzal Rivai Zainal, *Islamic Marketing Management*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2017), hlm 180-186.

Hal tersebut mengidentifikasikan bahwa nasabah sangat memperhatikan sekali jaminan yang diberikan oleh perusahaan. Hal ini sesuai dengan tujuan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Sarana Prima Mandiri Pamekasan yaitu untuk melayani pendanaan dan pembiayaan dengan cara mudah aman dan hemat. Dengan adanya salah satu cara yang terbaik dalam menciptakan nilai-nilai yang diharapkan dari nasabah. Pelayanan nasabah merupakan penerapan konsep yang mengutamakan kepentingan nasabah. Kualitas pelayanan mempunyai hubungan yang erat terhadap kepuasan nasabah, kualitas pelayanan perusahaan yang ditujukan kepada nasabah merupakan elemen yang sangat penting agar dapat menjamin kelangsungan hidup atau menjaga kestabilan usaha perusahaan, karena perusahaan sangat mengharapkan rasa puas dalam diri nasabah.

5. Pengaruh *Empathy* (Empati) (X5) Terhadap Citra Perusahaan (Y)

Dari hasil uji T (Uji Parsial) menunjukkan bahwa t_{hitung} 0,245 (lebih kecil dari t_{tabel} 1,981) dengan taraf sig. 0,807 (lebih besar dari taraf signifikan 0,05). Artinya *Empathy* (Empati) tidak berpengaruh terhadap Citra Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Sarana Prima Mandiri Pamekasan. Dengan pengujian ini dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak.

Dimensi *empathy* (empati) berkenaan dengan kemauan pegawai untuk peduli dan memberi perhatian secara individu kepada pelanggan. Kemauan itu ditunjukkan melalui hubungan, komunikasi, perhatian serta dapat memahami kebutuhan dan keluhan pelanggan. Sikap tersebut dapat membuat pelanggan merasa kebutuhannya terpenuhi karena telah dilayani dengan baik. Sikap empati pegawai ini dapat direalisasikan melalui pemberian layanan informasi dan keluhan

pelanggan, melayani transaksi pelanggan dengan senang hati, dan membantu pelanggan ketika mengalami kesulitan.¹⁵

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang telah dilakukan oleh (M. Asnawi, 2017) yang menyatakan bahwa empathy (empati) tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap citra bank. Namun hasil ini bertolak belakang dengan penelitian yang dilakukan oleh (Zefno Fitri, 2018) yang menyatakan bahwa Empathy berpengaruh positif dan signifikan terhadap citra perum pegadaian cabang tarandam padang. Perbedaan ini dapat disebabkan oleh perbedaan tempat penelitian yang dipilih menjadi sampel penelitian dan perbedaan waktu penelitian.

Empathy memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada nasabah dengan berupaya memahami keinginan pelanggan dimana suatu perbankan diharapkan memiliki suatu pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan. Dalam kegiatan ini adanya suatu nilai moral yang dimiliki oleh karyawan yang memberikan pelayanan kepada pelanggan yang tercermin dari pribadi karyawan seperti sikap sopan dalam memberikan pelayanan, sehingga karyawan mampu memenangkan hati nasabah. Hasil penelitian ini menunjukkan semakin tinggi empati yang diberikan perusahaan, maka akan diikuti dengan semakin tingginya peningkatan citra perusahaan di mata nasabah.

¹⁵Veithzal Rivai Zainal, *Islamic Marketing Management*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2017), hlm 180-186.

6. Pengaruh *Tangible* (Bukti Fisik) (X6) Terhadap Citra Perusahaan (Y)

Dari hasil uji T (Uji Parsial) menunjukkan bahwa t_{hitung} 3,159 (lebih besar dari t_{tabel} 1,981) dengan taraf sig. 0,02 (lebih kecil dari taraf signifikan 0,05). Artinya *Tangible* (Bukti Fisik) berpengaruh terhadap Citra Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Sarana Prima Mandiri Pamekasan. Dengan pengujian ini dapat disimpulkan bahwa H_{a6} diterima.

Tangible atau bukti fisik adalah kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Aspek ini mencakup kenyamanan pelayanan, perlengkapan yang dimiliki perusahaan dan kedisiplinan karyawan dalam memberikan pelayanan. Peningkatan atribut tampilan fisik bangunan, gedung, kerapian serta kebersihan pegawai atau bahkan materi promosi berupa brosur dan yang lainnya, dipandang oleh responden sebagai salah satu bagian yang sangat penting untuk mengakui kualitas pelayanan BPRS SPM Pamekasan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang telah dilakukan oleh (Zefno Fitri, 2018) yang menyatakan bahwa *Tangible* berpengaruh secara signifikan terhadap citra perum pegadaian cabang tarandam padang.

Tangible (Bukti Fisik) berpengaruh terhadap citra perusahaan dikarenakan gedung yang nyaman dan penampilan karyawan yang rapi. Nasabah menilai gedung yang nyaman akan menjadikan nasabah betah untuk datang kembali. Gedung yang nyaman dan karyawan yang rapi akan menjadi penilaian yang baik dimata nasabah dan menumbuhkan citra yang baik pula untuk Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Sarana Prima Mandiri Pamekasan itu sendiri.

7. Pengaruh *Compliance*(X1), *Reliability*(X2), *Responsiveness*(X3), *Assurance*(X4), *Empathy* (X5), dan *Tangible*(X6) Terhadap Citra Perusahaan

Hasil uji F (Uji Simultan) menunjukkan bahwa F_{hitung} sebesar 12,377 (lebih besar dari F_{tabel} 2,18) dengan tingkat signifikansi 0,000 (lebih kecil dari signifikan 0,05). Artinya terdapat pengaruh *Compliance*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Empathy*, dan *Tangible* secara simultan berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa H_0 diterima. Dapat diketahui juga bahwa hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2) yakni dengan nilai sebesar 0,365 yang menunjukkan bahwa 36,5% Citra Perusahaan di pengaruhi oleh *Compliance*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Empathy*, *Tangible*, sedangkan sisanya ($100\% - 36,5\% = 63,5\%$) dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang belum diteliti dalam penelitian ini.

Pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap citra perusahaan kenyataannya pada setiap customer hasilnya adalah berbeda-beda penilainnya, ada dari mereka yang merasa kualitas yang sangat baik, ada yang merasa kualitas cukup baik. Hal tersebut terbukti dari jawaban-jawaban responden yang baik atas pernyataan yang menyangkut kualitas pelayanan tersebut. Banyak sekali kegiatan perusahaan yang sebenarnya disadari atau tidak disadari yang berkaitan dengan kualitas pelayanan, seperti bagaimana perusahaan berkomunikasi yang baik dengan customer, pelayanan yang sopan dan ramah, hingga pelayanan jasa yang dijual oleh perusahaan tersebut.

Dari hasil penelitian ini diharapkan bisa mendorong pimpinan lembaga keuangan dalam hal ini Direktur BPRS SPM Kantor Pusat Pamekasan, untuk

meningkatkan kualitas pelayanan. Hal ini sangat penting dilakukan mengingat persaingan antar lembaga keuangan semakin tajam. Dengan memberikan pelayanan yang baik kepada nasabah dapat mendorong terciptanya citra perusahaan yang baik, sehingga tujuan (visi/misi) dari BPRS SPM Pamekasan dapat di capai. Nasabah yang dilayani dengan baik sesuai dengan prosedur yang berlaku, maka nasabah tersebut akan menyampaikan kepada pihak luar, sehingga akan meningkatkan daya saing dan kesempatan untuk mendapatkan nasabah baru akan semakin besar.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (M. Asnawi, 2017) yang menyatakan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap citra perusahaan.¹⁶ Dari hasil penelitian ini memberikan gambaran bahwa citra adalah persepsi berdasarkan pengetahuan masyarakat tentang lembaga tertentu. Dalam lembaga keuangan yang melibatkan banyak nasabah, semakin sering Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Sarana Prima Mandiri Pamekasan melakukan promosi, meningkatkan kualitas layanan seperti pelayanan yang tepat, cepat, dan tanggap dalam menangani keluhan nasabah, karyawan yang ramah, sopan dan baik kepada nasabah, serta memiliki fasilitas yang memadai maka akan meningkatkan citra bank itu sendiri. Semakin baik kualitas layanan maka akan memperkuat citra perusahaan dimata pelanggan.

¹⁶ Asnawi, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Citra Perusahaan PT. Sumber Alfaria Trijaya Medan", *Jurnal Warta*, ISSN : 1829-7463, Januari 2017.