

BAB IV

DESKRIPSI, PEMBUKTIAN HIPOTESIS, DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Data

1. Gambaran Umum Bank BPRS Bhakti Sumekar

Bank BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Bandaran merupakan cabang yang berada di pamekasan dan tidak terlepas dari awal mula sejarah berdirinya PT. BPRS Bhakti Sumekar secara umum. Dikeluarkannya Undang-Undang No. 22 tahun 1999 tentang pemerintah Daerah dan Peraturan Pemerintah No. 25 tentang Kewenangan Pemerintah dan Kewenangan Propinsi sebagai daerah otonom, maka kewenangan otonom saat ini telah diserahkan kepada daerah. Kewenangan tersebut mencakup penanganan semua urusan rumah tangga daerah sebagai lembaga berikut perangkatnya. Serta untuk meningkatkan dan mendayagunakan potensi ekonomi daerah dalam rangka meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (PAD).

Suatu hal untuk meningkatkan dan mendayagunakan potensi ekonomi daerah dalam rangka meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (PAD), Pemerintah Kabupaten Sumenep sangat memerlukan peran lembaga keuangan yang diharapkan agar dapat memenuhi tujuan tersebut. Dimana pada dasarnya lembaga keuangan tersebut diharapkan serta dapat meningkatkan dan mendayagunakan perekonomian daerah dengan tujuan untuk mencapai kesejahteraan masyarakat daerah secara merata. Bentuk lembaga keuangan yang sesuai dengan kondisi daerah di Sumenep yang sangat ideal yaitu Lembaga Keuangan Mikro, dalam hal ini adalah Bank Perkreditan Rakyat Syari'ah (BPRS).

Untuk memenuhi maksud dan tujuan tersebut maka Pemerintah Kabupaten Sumenep melakukan akuisisi Bank Perkreditan Rakyat yang berdomisili di Sidoarjo yaitu PT. BPR Dana Merapi untuk kemudian direlokasi ke Kabupaten Sumenep. Bertujuan untuk mewujudkan harapan yaitu meningkatkan dan mendayagunakan perekonomian daerah guna mencapai kesejahteraan masyarakat daerah secara merata.

“Untuk melakukan akuisisi terhadap PT. BPR Dana Merapi Pemkab Sumenep tersebut membuat *Memorandum of Understanding (MOU)* serta membuat Surat Perjanjian Kerja Sama Pendirian Bank Perkreditan Rakyat Syari’ah (BPRS) di Kabupaten Sumenep Nomor 910/608b/435.304/200-1011/BMI/PKS/XII/2001 yang telah ditandatangani oleh Bupati Sumenep dan PT Bank Syari’ah Muamalat Indonesia, Tbk pada tanggal 27 Desember 2001. Dalam MOU tersebut pihak PT.Bank Muamalat sebagai pelaksanakan dalam proses pengambilalihan BPR serta untuk bertanggung jawab terhadap pemberian konsultasi untuk perijinan, rekrutmen, pelatihan dan pembinaan.”¹

“Rencana akuisisi dari pemerintah Kabupaten Sumenep telah memperoleh rekomendasi dan persetujuan dari Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (DPRD) Kabupaten Sumenep pada tanggal 19 November 2001 serta dengan nomor 910/953/435.040/2001 dan telah disetujui pula oleh Bank Indonesia pada tanggal 20 Pebruari 2002 dengan Surat Persetujuan Nomor 4/5/DPBPR/P3BPR/Sb.

Dalam perkembangannya pada PT. BPR Dana Merapi hal tersebut telah mengalami perubahan nama menjadi PT. BPR Bhakti Sumekar dengan Akte Nomor 24 tanggal 16 September 2002 oleh Notaris Karuniawan Surjanto, SH notaris di Sidoarjo dan Persetujuan dari Bank Indonesia no.04/8/KEP/PBI/sb/2002 tanggal 11 Nopember 2003. Dan mendapat pengesahan Departemen Kehakiman RI dan HAM RI, No. C-19351 NT.01.04 tahun 2002 tanggal 08 Oktober 2002 tentang hal Persetujuan Akta Perubahan Anggaran Dasar Perseroan Terbatas.

¹Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Bhakti Sumekar, “*Tentang BBS Latar Belakang*”. Bank Pembiayaan Rakyat Bhakti Sumekar, diakses dari <https://bhaktisumekar.co.id/v2/tentang-bbs/#latar>, pada tanggal 2 oktober 2020 pukul 13.15.

Tahap selanjutnya untuk pengukuhan dari pendirian PT. BPRS Bhakti Sumekar – Sumenep, Pemerintah kabupaten Sumenep telah mengesahkan dalam sebuah Peraturan Daerah (PERDA) Nomor 6 Tahun 2003 Tanggal 31-07-2003 tentang Pendirian PT. Bank Perkreditan Rakyat Syari'ah Bhakti Sumekar.

Perubahan dari Sistem Konvensional menjadi Sistem Syari'ah dan perubahan nama dari PT.BPR Bhakti Sumekar menjadi PT.BPRS Bhakti Sumekar terdapat dalam akte notaris Sukarini SH notaris di Sidoarjo No.1 pada tanggal 1 Nopember tahun 2003 telah mendapat pengesahan dari Departemen Kehakiman RI dan HAM RI, No.C-01389 HT.01.04.TH.2004 pada tanggal 19 Januari tahun 2004 dan persetujuan izin prinsip Bank Indonesia dengan No.6/606/DPbs Jakarta pada tanggal 21 Mei tahun 2004 dan Bank Indonesia Cabang Surabaya No.6/353/DPBPR/IDBPR/Sb tanggal 22 Juni 2004".²

Dalam perkembangannya, pada tahun 2000-an PT. BPRS Bhakti Sumekar mulai melebarkan sayap bisnisnya bertempat di pulau garam Madura yaitu dengan mendirikan beberapa kantor cabang yaitu bertempat di Sumenep dan Pamekasan.

Adapun untuk BPRS Bhakti Sumekar Cabang Bandaran yang berlokasi di Jl. Raya Bandaran. Desa Sumber Wangi Bandaran, Kecamatan Tlanakan Pamekasan. Dibukanya kantor kas Bandaran yaitu pada tahun 2013. Acara pembukaan kantor kas tersebut dihadiri oleh perangkat kecamatan Bandaran, tokoh masyarakat Bandaran, dan Muspika Bandaran. Mereka memberikan respon positif serta dukungan yang penuh dengan diresmikannya kantor kas ini. Dalam pembukaan kantor kas itu dikemas dalam bentuk penyerahan bantuan yang diberikan kepada anak yatim piatu. Hal ini merupakan suatu bentuk dari strategi pengembangan jaringan perluasan lokasi bisnis dengan tujuan untuk mengoptimalkan pelayanan serta pemanfaatan suatu potensi daerah kawasan khususnya masyarakat daerah pesisir.

²Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Bhakti Sumekar, "*Tentang BBS Riwayat Perusahaan*". Bank Pembiayaan Rakyat Bhakti Sumekar, diakses dari <https://bhaktisumekar.co.id/v2/tentang-bbs/#riwayat>, pada tanggal 2 Oktober 2020 pukul 12.35.

Dengan dibukanya kantor kas baru ini dengan harapan agar dapat meningkatkan perekonomian masyarakat di daerah bandaran kecamatan Tlanakan pada khususnya dan juga daerah Pamekasan pada umumnya. Kemudian pada tahun 2014 Kantor kas Bandaran ditingkatkan lagi dan menjadi Kantor Cabang Pratama Bandaran.³

a. Makna Logo BPRS Bhakti Sumekar

Gambar 4.1
Logo BPRS Bhakti Sumekar



1) Makna Umum

Logo BPRS BHAKTI SUMEKAR menyerupai bunga merkah yang mencerminkan kegigihan, keeluesan, semangat dan keramahan dalam semua aspek bisnis di lingkungan masyarakat dengan harapan untuk terus merakah dan berkembang.

2) Makna dari Segi Warna

Warna hijau melambangkan kesuburan, kesejukan, kemakmuran dan juga warna hijau pada umumnya identik dengan dunia Islam. Warna kuning melambangkan kesejahteraan, kejayaan, dan kekayaan.

³Wawancara langsung dengan Marketing Ari Kurniawan, tanggal 24 September 2020.

b. Nilai Utama Perusahaan “BHAkti”

1) Berkembang

Dengan etos kerja yang kuat serta dengan memiliki ide kreatif yang tinggi dan pengembangan ke masa yang akan datang, mengantisipasi tantangan dan kesempatan untuk berkembang melakukan inovasi-inovasi.

2) Harmonis:

Rasa persaudaraan dan rasa kebersamaan menjadi pedoman hidup. Menjadikan kenyamanan dan kekompakan dalam bermitra.

3) Amanah

Konsisten dan bertindak adil, bersikap tegas dengan rasa tanggung jawab yang besar dengan amanah nasabah.

4) Kepuasan Nasabah

Memenuhi kebutuhan nasabah dengan memberikan pelayanan yang terbaik, dengan tetap memperhatikan kepentingan perusahaan, dengan dukungan SDM yang terampil, ramah, senang melayani dan didukung teknologi unggul.

5) Transparan

Saling terbuka demi membangun kepercayaan dan keyakinan dengan menjunjung tinggi pelayanan yang terbaik sehingga terbentuk suasana bersih dan berwibawa.

6) Integritas

Bertaqwa, penuh dedikasi, jujur, selalu menjaga nama baik, serta saat peraturan yang berlaku.

c. Visi dan Misi

BPRS Bhakti Sumekar memiliki tujuan yang tertuang dalam bentuk visi dan misi. Adapun visi dan misi BPRS Bhakti Sumekar yaitu:

1) Visi :

Terwujudnya masyarakat yang makin sejahtera dengan dilandasi nilai nilai agama dan budaya.

2) Misi :

- a) Intermediasi antar pelaku ekonomi yang berlebih dengan yang kurang dalam permodalan berdasar syariah.
- b) Membantu melaksanakan pembedayaan pengusaha ekonomi kecil dan menengah.
- c) Mengupayakan peningkatan Pendapatan Asli Daerah.⁴

Motto : “Mitra Dalam Bermuamalah”

d. Produk-produk BPRS Bhakti Sumekar Cabang Bandaran

Produk-produk yang ada di BPRS Bhakti Sumekar Cabang Bandaran diantaranya sebagai berikut:⁵

⁴Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Bhakti Sumekar, “*Tentang BBS Visi Misi*”. Bank Pembiayaan Rakyat Bhakti Sumekar, diakses dari <https://bhaktisumekar.co.id/2015-05-07-19-03-11/visi-misi>, pada tanggal 16 Juni 2019 pukul 13.02.

⁵Brosur PT. BPRS Bhakti Sumekar

1) Produk Penghimpunan Dana

a) Tabungan Barokah

Tabungan Barokah merupakan sarana simpanan dana masyarakat untuk hari esok dengan akad *Wadi'ah yad Dhamanah*. Tabungan Barokah ini merupakan titipan murni di BPRS. Setoran awal minimal 10.000 bisa di ambil sewaktu-waktu dan bebas biaya administrasi.

b) Tabungan SIMPEL (Simpanan Pelajar)

c) Deposito *mudharabah*

d) Tabungan Hari Raya (TAHARA)

e) Tabungan Qurban

f) Tabungan Haji

2) Produk Penyaluran Dana

a) Pembiayaan UMKM

b) Pembiayaan Serba Guna

c) Gadai Emas /Rahn

d) Pemnbiayaan SADAR Bersih (Sanitasi dan Air Bersih)

e) Pembiayaan Elektronik

f) Pembiayaan KPR (Kepemilikan Rumah)

g) Pembiayaan Pensiun

h) Pembiayaan Kepemilikan Emas

i) Pembiayaan Kendaraan Bermotor

j) Talangan Umroh

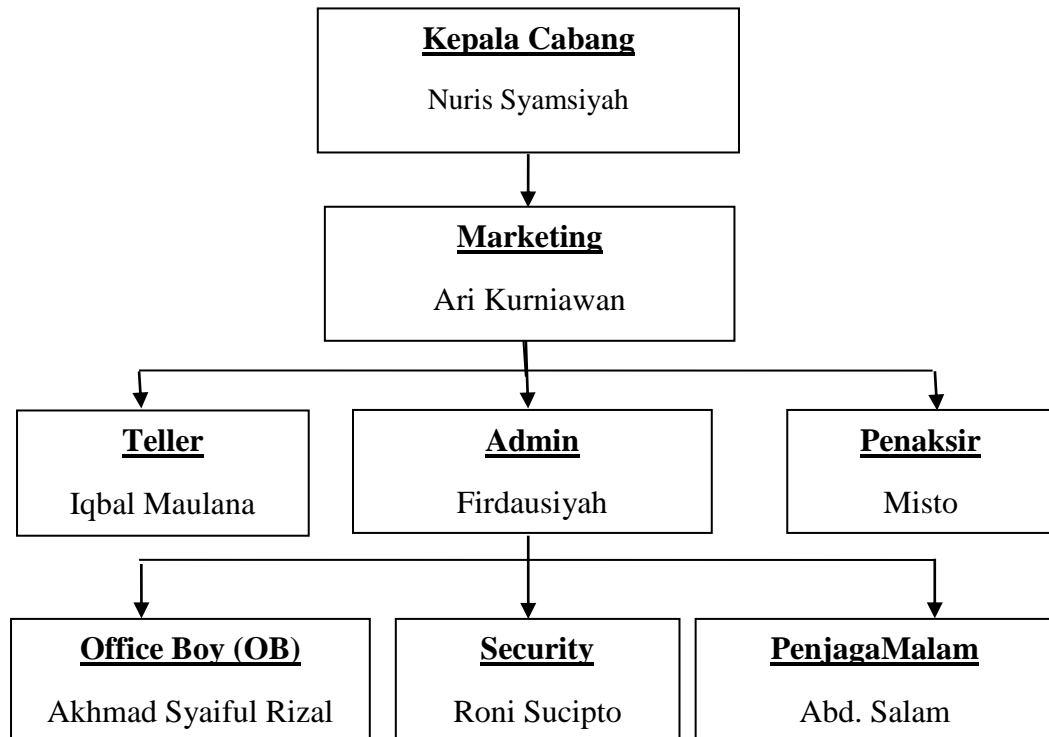
3) Produk Jasa/layanan

- a) Jasa Kiriman Uang
- b) Pembayaran Gaji /intensif PNS /Karyawan Swasta /Guru Sertiufikasi
- c) Pembayaran Rekening listrik, Telepon, Speedy dan, internet

Struktur Organisasi BPRS Bhakti Sumekar Cabang Bandara

Adapun struktur organisasi BPRS Bhakti Sumekar Cabang Bandaran adalah sebagai berikut:

Gambar 4.2
Struktur Organisasi BPRS Bhakti Sumekar Cabang Bandaran



Sumber :Data Penelitian, BPRS Bhakti Sumekar Cabang Bandaran 2020.

Berdasarkan struktur organisasi di atas, petugas yang terlibat dalam proses Tabungan Barokah di Kualitas Jasa adalah Ari Kurniawan sebagai marketing di BPRS Bhakti Sumekar Cabang Bandaran menjemput tabungan barokah ke pasar Bandaran dan juga mengunjungi kerumah nasabah yang sudah biasa menabung.

Kedua adalah Iqbal Maulana sebagai teller bertugas mengimput data nasabah yang menabung, dan menuliskan di kuitansi lalu memberikan kepada nasabah kembali. Terakhir adalah OB (*Office Boy*). bertugas membagikan kembali buku tabungan dan kuitansi kepada nasabah.

2. Deskripsi Data Penelitian dan Responden

a. Deskripsi Data Penelitian

Data penelitian ini dikumpulkan dengan cara membagikan kuesioner langsung kepada nasabah yang menabung di tabungan Barokah. Penelitian ini menyebarkan sebanyak 100 kuesioner kepada nasabah Tabungan Barokah. Pengambilan sampel menggunakan teknik *insidental sampling* yaitu sampel yang diambil berdasarkan kebetulan. Siapa saja yang secara kebetulan/insidental bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data.

Berikut rincian pengumpulan data penelitian dengan kuesioner yang ditunjukkan dalam tabel sebagai berikut:

Tabel 4.1
Rincian Penyebaran dan Pengembalian Kuesioner

Kuesioner	Jumlah
Kuesioner yang disebarkan	100
Kuesioner yang tidak kembali	0
Kuesioner yang kembali	100
Kuesioner yang digugurkan	0
Kuesioner yang digunakan	100
Tingkat pengembalian	100%
Tingkat pengembalian yang digunakan	100%

Sumber: Data Primer yang diolah, 2020.

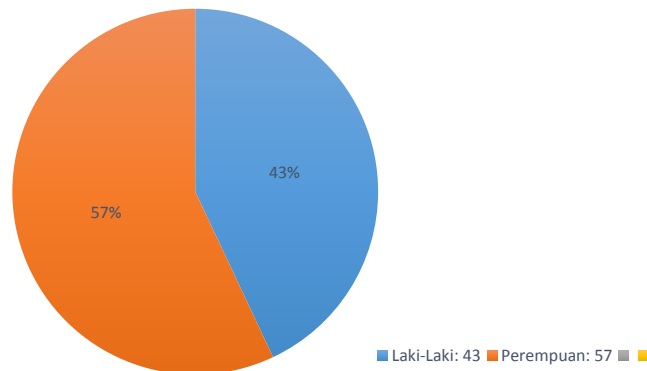
b. Deskripsi Data Responden

Deskripsi dari data responden yang menggambarkan keadaan atau kondisi responden merupakan informasi tambahan untuk memahami hasil penelitian. Dalam penelitian ini, responden memiliki beberapa karakteristik. Karakteristik tersebut terdiri dari:

1) Jenis kelamin

Jenis kelamin nasabah yang mempunyai Tabungan Barokah di BPRS Bhakti Sumekar Cabang Bandaran yang menjadi responden yaitu sebagai berikut:

Gambar 4.3
Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin



Sumber: Data primer diolah pada 2020

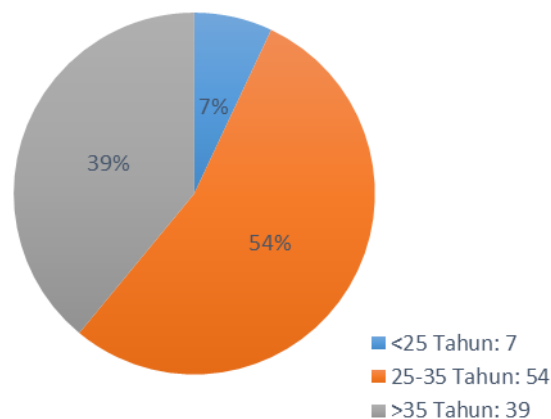
Berdasarkan keterangan pada gambar 4.3 di atas, dapat diketahui bahwa informasi responden berdasarkan jenis kelamin, responden yang berjenis kelamin laki-laki berjumlah 43 orang dengan persentase 43% dan untuk jenis kelamin perempuan berjumlah 57 orang dengan persentase 57%. Dengan demikian hal

tersebut menunjukkan bahwa nasabah tabungan barokah didominasi oleh nasabah yang berjenis kelamin perempuan.

2) Umur Responden

Data umur responden dalam penelitian ini, peneliti mengelompokkan menjadi tiga kategori, yaitu mulai umur <25 tahun, 25-35 tahun dan >35 tahun. Kategori umur tersebut merupakan umur nasabah tabungan barokah di BPRS Bhakti Sumekar Cabang Bandaran yang diambil sebagai responden pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

Gambar 4.4
Karakteristik Responden Berdasarkan Umur



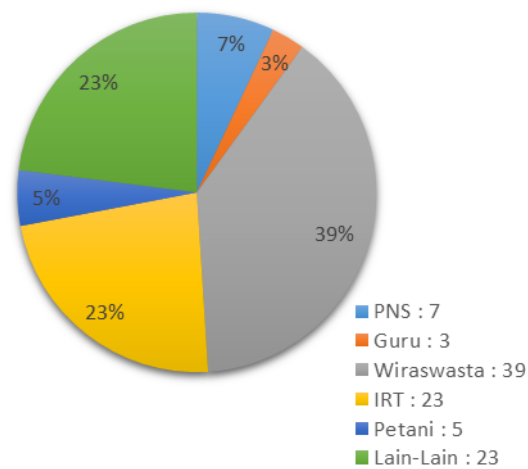
Sumber: Data primer diolah pada 2020

Berdasarkan keterangan pada gambar 4.4 di atas, dapat diketahui bahwa umur responden dalam penelitian ini yaitu <25 tahun berjumlah 7 orang dengan persentase 7%. Umur 25-35 tahun berjumlah 54 orang dengan persentase 54%, dan umur >35 tahun berjumlah 39 orang dengan persentase 39%. Dengan demikian, responden atau nasabah yang memiliki tabungan barokah di BPRS Bhakti Sumekar Cabang Bandaran ini didominasi oleh responden yang berusia 25-35 tahun.

3) Pekerjaan Responden

Data mengenai pekerjaan responden dalam penelitian ini, peneliti mengelompokkan menjadi 6 kategori, yaitu PNS, guru, wiraswasta, ibu rumah tangga, petani, dan lain-lain. Adapun data mengenai pekerjaan nasabah tabungan barokah yang dijadikan sebagai responden adalah sebagai berikut:

Gambar 4.5
Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan



Sumber: Data primer diolah pada 2020

Berdasarkan gambar 4.5 di atas, menunjukkan bahwa pekerjaan nasabah tabungan barokah yang dijadikan sebagai responden yaitu, PNS sebanyak 7 orang dengan persentase sebesar 7%, guru sebanyak 3 orang dengan persentase sebesar 3%, wiraswasta sebanyak 39 orang dengan persentase sebesar 39%, ibu rumah tangga sebanyak 23 orang dengan persentase 23%, petani sebanyak 5 orang dengan persentase sebesar 5%, dan lain-lain sebanyak 23 orang dengan persentase sebesar 23%. Data ini menunjukkan bahwa nasabah tabungan barokah yang dijadikan responden didominasi oleh nasabah yang bekerja sebagai wiraswasta.

c. Deskripsi Variabel

Tanggapan nasabah yang berpartisipasi dalam penelitian ini (responden) mengenai Kualitas Jasa dan *Customer Value* terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan Barokah di BPRS Bhakti Sumekar Cabang Bandaran dijelaskan melalui tanggapan responden. Variabel *independent* terdiri dari Kualitas Jasa (X_1) dengan jumlah pertanyaan 11 butir dan *Customer Value* (X_2) dengan jumlah pertanyaan 9 butir. Sedangkan variabel *dependent* yaitu Kepuasan Nasabah (Y) dengan jumlah pertanyaan sebanyak 7 butir. Sehingga jumlah keseluruhan pernyataan adalah sebanyak 27 butir.

Tabel 4. 2
Daftar Pernyataan Kuisioner

NO	Pernyataan
Kualitas Jasa BPRS Bhakti Sumekar Cabang Bandaran	
1	Petugas BPRS Bhakti Sumekar Cabang Bandaran memberikan pelayanan yang baik kepada nasabah
2	Petugas BPRS Bhakti Sumekar Cabang Bandaran memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan nasabah
3	Petugas BPRS Bhakti Sumekar Cabang Bandaran bersedia memahami keluhan nasabah
4	Petugas BPRS Bhakti Sumekar Cabang Bandaran melayani nasabah dengan cepat dan tanggap
5	Petugas BPRS Bhakti Sumekar Cabang Bandaran cekatan dalam menangani keluhan nasabah
6	Nasabah percaya menabung di BPRS Bhakti Sumekar Cabang Bandaran
7	BPRS Bhakti Sumekar melayani nasabah dengan sopan
8	Petugas BPRS Bhakti Sumekar Cabang Bandaran memahami atas kebutuhan nasabah
9	Petugas BPRS Bhakti Sumekar Cabang Bandaran bertutur kata yang baik kepada nasabah
10	BPRS Bhakti Sumekar Cabang Bandaran menyediakan peralatan dan fasilitas yang memadai
11	BPRS Bhakti Sumekar Cabang Bandaran memiliki petugas yang ramah dan rapi
Customer Value BPRS Bhakti Sumekar Cabang Bandaran	
1	Nasabah merasa puas terhadap pelayan yang di berikan BPRS Bhakti Sumekar Cabang Bandaran
2	Nasabah merasa senang terhadap pelayanan yang sesuai dengan harapan nasabah

3	Nasabah bangga secara sosial terhadap pelayanan di BPRS Bhakti Sumekar Cabang Bandaran
4	Nasabah senang diperlukakukan dengan baik oleh petugas BPRS Bhakti Sumekar Cabang Bandaran
5	Petugas selalu merespon baik apa yang diingkan nasabah
6	Nasabah mendapat banyak manfaat di BPRS Bhakti Sumekar Cabang Bandaran
7	Petugas BPRS Bhakti Sumekar Cabang Bandaran paham tentang bank syariah sehingga setiap keluhan nasabah selalu ditanggapi dengan baik
8	BPRS Bhakti Sumekar Cabang Bandaran selalu mengutamakan kenyamanan nasabah
9	Biaya awal untuk menjadi nasabah sangat murah
Kepuasan Nasabah tabungan barokah di BPRS Bhakti Sumekar Cabang Bandaran	
1	Nasabah tabungan barokah tidak ingin pindah ke produk lain
2	Produk tabungan barokah selalu menjadi pilihan utama dalam menabung
3	Nasabah tabungan barokah juga mamilih produk lain di BPRS Bhakti Sumekar Cabang Bandaran
4	Nasabah akan melakukan transaksi kembali di tabungan barokah
5	Nasabah tabungan barokah juga menjadi nasabah produk lain di BPRS Bhakti Sumekar Cabang Bandaran
6	Nasabah memberikan informasi mengenai produk tabungan barokah di BPRS Bhakti Sumekar Cabang Bandaran kepada orang lain
7	Nasabah mengajak orang lain untuk memilih produk tabungan barokah di BPRS Bhakti Sumekar Cabang Bandaran

Peneliti mendapat jawaban dari responden sebanyak 100 responden dari variabel Kualitas Jasa, *Customer Value*, dan Kepuasan Nasabah. Hasil jawaban tersebut dikelompokkan dengan cara menghitung frekuensi dan persentasenya. Penilaian dari setiap butir pertanyaan dengan diberi skor 5-4-3-2-1 dan dari hasil pengelompokan tersebut adalah sebagai berikut:

1) Kualitas Jasa (X_1)

Tanggapan responden terkait variabel Kualitas Jasa (X_1) dijelaskan oleh item pernyataan berikut ini:

Tabel 4.3
Tanggapan Responden Tentang Variabel Kualitas Jasa

Item No	SS		S		N		TS		STS		Total
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
1	52	52,0%	47	47,0%	1	1,0%	-	-	-	-	100
2	46	46,0%	54	54,0%	-	-	-	-	-	-	100
3	63	63,0%	37	37,0%	-	-	-	-	-	-	100
4	57	57,0%	42	42,0%	1	1,0%	-	-	-	-	100
5	48	48,0%	52	52,0%	-	-	-	-	-	-	100
6	58	58,0%	41	41,0%	1	1,0%	-	-	-	-	100
7	58	58,0%	41	41,0%	1	1,0%	-	-	-	-	100
8	57	57,0%	41	41,0%	2	2,0%	-	-	-	-	100
9	56	56,0%	43	43,0%	1	1,0%	-	-	-	-	100
10	40	40,0%	57	57,0%	3	3,0%	-	-	-	-	100
11	57	57,0%	42	42,0%	1	1,0%	-	-	-	-	100
Jumlah	534		497		11						1100

Sumber : Data Primer yang diolah pada 2020.

Berdasarkan tabel 4.3 di atas menunjukkan bahwa sebagian besar responden memberikan tanggapan sangat setuju dan setuju terhadap item-item kualitas jasa. Hal ini menunjukkan bahwa adanya kualitas jasa yang baik di BPRS Bhakti Sumekar Cabang Bandaran.

Pada item pertama, mayoritas nasabah menjawab sangat setuju sebanyak 52 nasabah dengan persentase sebesar 52,0%, hal ini menunjukkan bahwa kegiatan di BPRS Bhakti Sumekar Cabang Bandaran sudah memberikan pelayanan yang baik.

Pada item kedua, mayoritas nasabah menjawab sangat setuju sebanyak 46 nasabah dengan persentase sebesar 46,0%, hal ini, menunjukkan bahwa petugas BPRS Bhakti Sumekar Cabang Bandaran memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan nasabah.

Pada item ketiga, mayoritas nasabah menjawab sangat setuju sebanyak 63 nasabah dengan persentase sebesar 63,0%, hal ini menunjukkan bahwa petugas

BPRS Bhakti Sumekar Cabang Bandaran membantu nasabah ketika mengalami kesulitan.

Pada item keempat, mayoritas nasabah menjawab sangat setuju sebanyak 57 nasabah dengan persentase sebesar 57,0%, hal ini menunjukkan bahwa petugas BPRS Bhakti Sumekar Cabang Bandaran melayani nasabah dengan cepat dan tanggap.

Pada item kelima, mayoritas nasabah menjawab sangat setuju sebanyak 48 nasabah dengan persentase sebesar 48,0%, hal ini menunjukkan bahwa petugas BPRS Bhakti Sumekar Cabang Bandaran cekatan dalam menangani keluhan nasabah.

Pada item keenam, mayoritas nasabah menjawab sangat setuju sebanyak 58 nasabah dengan persentase sebesar 58,0%, hal ini menunjukkan bahwa nasabah tabungan barokah percaya dengan menabung di BPRS Bhakti Sumekar Cabang Bandaran.

Pada item ketujuh, mayoritas nasabah menjawab sangat setuju sebanyak 58 nasabah dengan persentase sebesar 58,0%, hal ini menunjukkan bahwa petugas BPRS Bhakti Sumekar Cabang Bandaran melayani nasabah dengan sopan.

Pada item kedelapan, mayoritas nasabah menjawab sangat setuju sebanyak 57 nasabah dengan persentase sebesar 57,0%, hal ini, menunjukkan bahwa petugas BPRS Bhakti Sumekar Cabang Bandaran memahami atas kebutuhan nasabah.

Pada item kesembilan, mayoritas nasabah menjawab sangat setuju sebanyak 56 nasabah dengan persentase sebesar 56,0%, hal ini menunjukkan

bahwa petugas BPRS Bhakti Sumekar Cabang Bandaran bertutur kata yang baik kepada nasabah.

Pada item kesepuluh, mayoritas nasabah menjawab sangat setuju sebanyak 40 nasabah dengan persentase sebesar 40,0%, hal ini menunjukkan bahwa BPRS Bhakti Sumekar Cabang Bandaran menyediakan fasilitas yang memadai.

Pada item kesebelas, mayoritas nasabah menjawab sangat setuju sebanyak 57 nasabah dengan persentase sebesar 57,0%, hal ini menunjukkan bahwa BPRS Bhakti Sumekar Cabang Bandaran memiliki petugas yang ramah dan berpenampilan rapi.

$$\begin{aligned} \text{Skor} &= \{(\sum N \times 3) + (\sum S \times 4) + (\sum SS \times 5)\} : (n \times 10 \times 5) \\ &= \{(11 \times 3) + (497 \times 4) + (534 \times 5)\} : 100 \times 11 \times 5 \\ &= \{(33) + (1988) + (2670)\} : (5500) \\ &= 4691 : 5500 \\ &= 0,852 \times 100\% \\ &= 85,2\% = 85\% \end{aligned}$$

Tanggapan responden sebagaimana pada tabel menunjukkan bahwa sebagian besar responden memberikan tanggapan setuju dan sangat setuju terhadap item-item kualitas jasa.

2) *Customer Value* (X_2)

Tanggapan responden terkait variabel *Customer Value* (X_2) dijelaskan oleh item pernyataan berikut ini:

Tabel 4.4
Tanggapan Responden Tentang Variabel Customer Value

Item No	SS		S		N		TS		STS		Total
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
1	53	53,0%	39	39,0%	8	8,0%	-	-	-	-	100
2	49	49,0%	51	51,0%	-	-	-	-	-	-	100
3	57	57,0%	42	42,0%	1	1,0%	-	-	-	-	100
4	45	45,0%	55	55,0%	-	-	-	-	-	-	100
5	64	64,0%	36	36,0%	-	-	-	-	-	-	100
6	52	52,0%	48	48,0%	-	-	-	-	-	-	100
7	46	46,0%	53	53,0%	1	1,0%	-	-	-	-	100
8	55	55,0%	44	44,0%	1	1,0%	-	-	-	-	100
9	56	56,0%	39	39,0%	5	5,0%	-	-	-	-	100
Jumlah	477		407		16						900

Sumber : Data Primer yang diolah pada 2020.

Berdasarkan tabel 4.4 di atas menunjukkan bahwa sebagian besar responden memberikan tanggapan sangat setuju dan setuju terhadap item-item *Customer Value*. Hal ini menunjukkan adanya kepuasan nasabah tersendiri di BPRS Bhakti Sumekar Cabang Bandaran.

Pada item pertama nasabah menjawab sangat setuju sebanyak 53 nasabah dengan persentase sebesar 53,0%, hal ini menunjukkan bahwa nasabah merasa puas dan bangga menggunakan tabungan barokah di BPRS Bhakti Sumekar Cabang Bandaran.

Pada item kedua, nasabah yang memberikan jawaban sangat setuju sebanyak 49 nasabah dengan persentase sebesar 49,0%, hal ini menunjukkan bahwa nasabah senang terhadap pelayanan yang di berikan oleh BPRS Bhakti Sumekar Cabang Bandaran.

Pada item ketiga, nasabah yang memberikan jawaban sangat setuju sebanyak 57 nasabah dengan persentase sebesar 57,0%, hal ini menunjukkan bahwa nasabah bangga secara sosial terhadap tabungan barokah di BPRS Bhakti Sumekar Cabang Bandaran.

Pada item keempat, nasabah yang memberikan jawaban sangat setuju sebanyak 45 nasabah dengan persentase sebesar 45,0%, hal ini menunjukkan bahwa nasabah diperlakukan baik oleh petugas di BPRS Bhakti Sumekar Cabang Bandaran.

Pada item kelima, nasabah yang memberikan jawaban sangat setuju sebanyak 64 nasabah dengan persentase sebesar 64,0%, hal ini menunjukkan bahwa petugas BPRS Bhakti Sumekar Cabang Bandaran selalu merespon baik apa yang diinginkan nasabah tabungan barokah.

Pada item keenam, nasabah yang memberikan jawaban sangat setuju sebanyak 52 nasabah dengan persentase sebesar 52,0%, hal ini menunjukkan bahwa nasabah tabungan barokah mendapat banyak manfaat selama menjadi nasabah di BPRS Bhakti Sumekar Cabang Bandaran.

Pada item ketujuh, nasabah yang memberikan jawaban sangat setuju sebanyak 46 nasabah dengan persentase sebesar 46,0%, hal ini menunjukkan bahwa petugas BPRS Bhakti Sumekar Cabang Bandaran banyak memahami tentang prinsip syariah sehingga ketika nasabah konsultasi selalu di tanggap dengan baik.

Pada item kedelapan, nasabah yang memberikan jawaban sangat setuju sebanyak 55 nasabah dengan persentase sebesar 55,0%, hal ini menunjukkan bahwa petugas BPRS Bhakti Sumekar Cabang Bandaran selalu mengutamakan kenyamanan nasabah.

Pada item kesembilan, nasabah yang memberikan jawaban sangat setuju sebanyak 56 nasabah dengan persentase sebesar 56,0%, hal ini menunjukkan bahwa nasabah merasa percaya kepada BPRS Bhakti Sumekar Cabang Bandaran

sehingga dengan biaya awal pembukaan tabungan barokah menurut nasabah sudah murah.

$$\begin{aligned}
 \text{Skor} &= \{(\sum N \times 3) + (\sum S \times 4) + (\sum SS \times 5)\} : (n \times 10 \times 5) \\
 &= \{(16 \times 3) + (407 \times 4) + (477 \times 5)\} : (100 \times 9 \times 5) \\
 &= \{(48) + (1628) + (2385)\} : (4500) \\
 &= 4115 : 4500 \\
 &= 0,914\% \times 100\% \\
 &= 91,4\% = 91\%
 \end{aligned}$$

Dari nilai diatas menunjukkan bahwa tanggapan responden sebagaimana pada tabel menunjukkan bahwa sebagian besar responden memberikan tanggapan setuju dan sangat setuju terhadap item-item *Customer Value*

3) Kepuasan Nasabah

Tanggapan responden terkait variabel Kepuasan Nasabah (Y) ditegaskan oleh item pernyataan berikut ini:

Tabel 4.5
Tanggapan Responden Tentang Variabel Kepuasan Nasabah (Y)

Item No	SS		S		N		TS		STS		Total
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
1	49	49,0%	44	44,0%	7	7,0%	-	-	-	-	100
2	40	40,0%	54	54,0%	6	6,0%	-	-	-	-	100
3	49	49,0%	49	49,0%	2	2,0%	-	-	-	-	100
4	51	51,0%	43	43,0%	6	6,0%	-	-	-	-	100
5	40	40,0%	49	49,0%	11	11,0%	-	-	-	-	100
6	49	49,0%	44	44,0%	7	7,0%	-	-	-	-	100
7	42	42,0%	46	46,0%	12	12,0%	-	-	-	-	100
Jumlah	320		329		51						700

Sumber : Data Primer yang diolah pada 2020.

Berdasarkan tabel 4.5 di atas menunjukkan bahwa sebagian besar responden memberikan tanggapan sangat setuju dan setuju terhadap item-item kualitas jasa. Hal ini menunjukkan bahwa adanya kepuasan nasabah Tabungan Barokah di BPRS Bhakti Sumekar Cabang Bandaran.

Pada item pertama, mayoritas nasabah menjawab sangat setuju sebanyak 49 nasabah dengan persentase sebesar 49,0%, hal ini menunjukkan bahwa nasabah tabungan barokah tidak ingin pindah ke produk tabungan lain.

Pada item kedua, mayoritas nasabah menjawab sangat setuju sebanyak 40 nasabah dengan persentase sebesar 40,0%, hal ini menunjukkan bahwa produk tabungan barokah selalu menjadi pilihan utama bagi nasabah.

Pada item ketiga, mayoritas nasabah menjawab sangat setuju sebanyak 49 nasabah dengan persentase sebesar 49,0%, hal ini menunjukkan bahwa nasabah tabungan barokah juga menjadi nasabah produk lain dan akan mengulang kembali pembelian produk di tabungan barokah.

Pada item keempat, mayoritas nasabah menjawab sangat setuju sebanyak 51 nasabah dengan persentase sebesar 51,0%, hal ini menunjukkan bahwa nasabah tabungan barokah akan mengulang kembali pembelian produknya.

Pada item kelima, mayoritas nasabah menjawab sangat setuju sebanyak 40 nasabah dengan persentase sebesar 40,0%, hal ini menunjukkan bahwa nasabah produk tabungan barokah juga menjadi nasabah di produk lain.

Pada item keenam, mayoritas nasabah menjawab sangat setuju sebanyak 49 nasabah dengan persentase sebesar 49,0%, hal ini menunjukkan bahwa nasabah tabungan barokah menginformasikan tentang tabungan barokah kepada keluarga dan temannya.

Pada item ketujuh, mayoritas nasabah menjawab sangat setuju sebanyak 42 nasabah dengan persentase sebesar 42,0%, hal ini menunjukkan bahwa nasabah tabungan barokah juga mengajak keluarga dan temannya untuk memilih produk tabungan barokah di BPRS Bhakti Sumekar Cabang Bandaran.

$$\begin{aligned}
 \text{Skor} &= \{(\sum N \times 3) + (\sum S \times 4) + (\sum SS \times 5)\} : (n \times 10 \times 5) \\
 &= \{(51 \times 3) + (329 \times 4) + (320 \times 5)\} : (100 \times 7 \times 5) \\
 &= \{(153) + (1316) + (1600)\} : (3500) \\
 &= 3,069 : 3500 \\
 &= 0,8768\% = 87,68\%
 \end{aligned}$$

Dari nilai diatas menunjukkan bahwa tanggapan responden baik terhadap item kepuasan nasabah.

3. Uji Kualitas Data

Tujuan dari pengujian ini adalah untuk mengetahui apakah setiap item pernyataan yang digunakan dalam penelitian ini layak atau tidak untuk digunakan. Peneliti menggunakan analisis dengan SPSS (*Statistical Package for The Social Science*) versi 20. Berikut hasil uji validitas dan reliabilitas.

a. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengetahui valid tidaknya suatu kuesioner. Hasil ini dapat dilakukan dengan uji signifikansi yaitu dengan membandingkan nilai r_{hitung} dibandingkan dengan r_{tabel} untuk *degree of freedom* (df) = n-2, dimana n merupakan jumlah sampel dan *alpha* ($\alpha = 5\%$). Jika nilai r_{hitung} lebih besar dari r_{tabel} atau $r_{hitung} > r_{tabel}$, dan nilai r positif, maka pada item tersebut dapat dikatakan valid, begitupun sebaliknya.

Penelitian ini besarnya df yaitu = 100–2 atau df = 98 dan alpha 0,05 ($\alpha=5\%$) sehingga diperoleh r_{tabel} 0,195. Selanjutnya hasil perhitungan menggunakan SPSS, diperoleh nilai r_{hitung} lebih besar daripada r_{tabel} . Hasilnya sebagai berikut:

Tabel 4. 6
Hasil Uji Validitas Variabel X₁

Item	Koefisien Korelasi	r_{tabel}	Validitas
X1.1	0,311	0,195	Valid
X1.2	0,485	0,195	Valid
X1.3	0,366	0,195	Valid
X1.4	0,899	0,195	Valid
X1.5	0,520	0,195	Valid
X1.6	0,891	0,195	Valid
X1.7	0,896	0,195	Valid
X1.8	0,247	0,195	Valid
X1.9	0,857	0,195	Valid
X1.10	0,448	0,195	Valid
X1.11	0,899	0,195	Valid

Sumber : Output SPSS, data primer yang diolah, 2020.

Tabel 4.7
Hasil Uji Validitas Variabel X₂

Item	Koefisien Korelasi	r_{tabel}	Validitas
X2.1	0,692	0,195	Valid
X2.2	0,705	0,195	Valid
X2.3	0,603	0,195	Valid
X2.4	0,157	0,195	Tidak Valid
X2.5	0,391	0,195	Valid
X2.6	0,682	0,195	Valid
X2.7	0,445	0,195	Valid
X2.8	0,255	0,195	Valid
X2.9	0,722	0,195	Valid

Sumber : Output SPSS, data primer yang diolah, 2020.

Berdasarkan tabel di atas, maka variabel X₂ yang tidak memenuhi uji validitas adalah sebanyak satu pernyataan yaitu pernyataan X2.4. sehingga untuk

memenuhi uji validitas maka harus mengeluarkan pernyataan tersebut. Kemudian setelah diuji kembali hasilnya:

Tabel 4.8
Hasil Uji Validitas Setelah Dilakukan Perbaikan (Mengeluarkan Pernyataan X2.4)

Item	Koefisien Korelasi	r_{tabel}	Validitas
X2.1	0,721	0,195	Valid
X2.2	0,713	0,195	Valid
X2.3	0,619	0,195	Valid
X2.5	0,369	0,195	Valid
X2.6	0,702	0,195	Valid
X2.7	0,452	0,195	Valid
X2.8	0,245	0,195	Valid
X2.9	0,758	0,195	Valid

Sumber : Output SPSS, data primer yang diolah, 2020.

Tabel 4.9
Hasil Uji Validitas Variabel Y

Item	Koefisien Korelasi	r_{tabel}	Validitas
Y.1	0,810	0,195	Valid
Y.2	0,377	0,195	Valid
Y.3	0,396	0,195	Valid
Y.4	0,500	0,195	Valid
Y.5	0,258	0,195	Valid
Y.6	0,810	0,195	Valid
Y.7	0,693	0,195	Valid

Sumber : Output SPSS, data primer yang diolah, 2020.

Tabel tersebut menunjukkan bahwa nilai r_{hitung} pada kolom korelasi untuk tiap item pernyataan memiliki r_{hitung} yang lebih besar dan positif dibandingkan dengan r_{tabel} yaitu 0,195 dengan jumlah sampel adalah 100 responden ($n = 100$) dan alpha 0,05 maka, indikator dari variabel X yaitu Kualitas Jasa (X_1) dan *Customer Value* (X_2) dinyatakan valid. Dan dapat dilakukan pengujian selanjutnya.

b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dapat digunakan untuk mengetahui konsistensi dari jawaban responden atas kuisisioner yang diberikan. Uji reliabilitas dilakukan dengan menggunakan tehnik *Cronbach's Alpha*. Jika nilai *Cronbach's Alpha* suatu variabel $>0,60$ maka instrumen tersebut dinyatakan reliabel. Jika nilai *Cronbach's Alpha* suatu variabel $<0,60$ maka instrumen tersebut dinyatakan tidak reliabel.. Berikut ini tabel hasil uji reliabilitas:

Tabel 4.10
Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>	Keterangan
X ₁	0,839	Reliabel
X ₂	0,715	Reliabel
Y	0,619	Reliabel

Sumber : Output SPSS, data primer yang diolah, 2020.

Berdasarkan keterangan tabel di atas menunjukkan bahwa hasil perhitungan uji reliabilitas dari semua variabel yaitu reliabel, karena nilai *Cronbach's Alpha* berada di atas 0,60.

4. Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik persyaratan statistik yang harus dipenuhi pada analisis regresi linier berganda yang berbasis *ordinary least square* (OLS). Uji asumsi klasik yang digunakan sebagai berikut:

a. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan korelasi antar variabel bebas (independent). Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi, dan jika terjadi korelasi, maka variabel-variabel tersebut tidak ortogonal. Variabel ortogonal adalah variabel independent yang

nilai korelasi antar sesama independent sama dengan nol. Ada tidaknya multikolinearitas dapat dideteksi melalui beberapa cara, salah satunya dengan melihat nilai *tolerance* dan lawannya serta nilai VIF (*Variant Inflation Factor*). Jika nilai *tolerance* lebih besar dari 0,10 dan nilai VIF lebih kecil dari 10, maka tidak terjadi multikolinearitas. Berikut ini hasil pengujian multikolinearitas:

Tabel 4.11
Hasil Uji Multikolinearitas
Coefficients^a

Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	(Constant)		
	Kualitas Jasa	.483	2.070
	Customer Value	.483	2.070

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Sumber : Output SPSS, data primer yang diolah, 2020.

Berdasarkan hasil pengujian multikonearitas diperoleh nilai *tolerance* variabel bebas Kualitas Jasa (X1) dan *Customer Value* (X2) masing-masing yaitu 0,483 dan 0,483 dan nilai VIF masing-masing yaitu 2, 070 dan 2,070. Hal ini menunjukkan nilai *tolerance* masing-masing yaitu variabel bebas $0,483 > 0,10$ dan $0,483 > 0,10$. Nilai VIF masing-masing yaitu $2,070 < 10$ dan $2,070 < 10$, sehingga dapat disimpulkan bahwa antar variabel bebas tidak terjadi multikolinearitas.

b. Uji Autokolerasi

Uji autokolerasi bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi linier ada kolerasi antara kesalahan pengganggu pada satu periode ke periode sebelumnya. Dan model regresi yang baik mensyaratkan tidak adanya masalah autokolerasi. Uji autokolerasi ini menggunakan uji *Durbin Waston* dengan taraf

signifikan 5%. Hasil uji autokolerasi berdasarkan program SPSS adalah sebagai berikut:

Tabel 4.12
Hasil Uji Autokolerasi

Model Summary ^b					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.286 ^a	.082	.063	2.309	2.152
a. Predictors: (Constant), Customer Value, Kualitas Jasa					
b. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah					

Sumber : Output SPSS, data primer yang diolah, 2020.

Tabel diatas menunjukkan jika nilai DW sebesar 2, 152, maka untuk mengetahui ada tidaknya autokolerasi, maka nilai DW tersebut akan dibandingkan dengan nilai DW tabel sebagai berikut:

Tabel 4.13
Pengambilan Keputusan Hasil Uji Autokorelasi

Dl	Du	4 – dL	4 – dU	DW	Keputusan
1,6337	1,1752	2,3663	2,8248	2,152	Tidak terjadi autokorelasi

Sumber : Tabel Durbin-Watson

Keterangan:

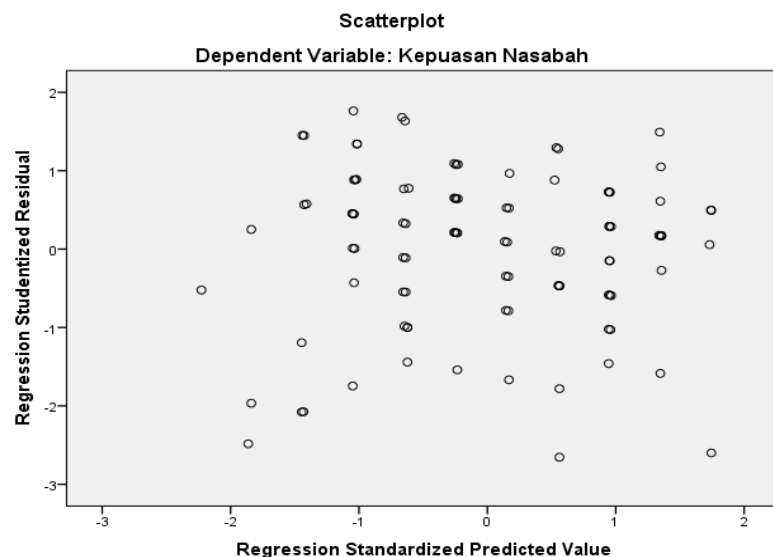
Nilai dU 1,752 diperoleh dari tabel Durbin- Watson dengan ketentuan dengan ketentuan 5%, n (sampel) = 100 serta k (jumlah variabel bebas) = 2.

Nilai DW sebesar 2,152 berada diantara nilai dU = 1,1752, dan nilai 4-dU = 2,8248, ($dU < DW < 4-dU$) sehingga dapat disimpulkan bahwa dalam model regresi dari penelitian ini tidak terjadi autokorelasi.

c. Heterokedastisitas

Uji heterokedastisitas bertujuan untuk menguji apakah terdapat ketidaksamaan varians dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Cara mengetahui homoskedastisitas atau tidak terjadi heterokedastisitas. Deteksi ada atau tidaknya heterokedastisitas salah satunya yaitu dengan menggunakan uji grafik *scatterplot* antara SRESID dan ZPRED sumbu Y yaitu Y yang telah diprediksi, dan sumbu X yaitu residual dan tidak terjadi heterokedastisitas yaitu apabila tidak ada pola yang jelas, serta titik-titik menyebar berada diatas di bawah angka 0 pada sumbu Y Berikut ini hasil uji heterokedastisitas:

Gambar 4.6
Hasil Uji Heterokedastisitas



Sumber : Output SPSS, data primer yang diolah, 2020

Berdasarkan gambar 4.6 di atas dari hasil SPSS 20, grafik scatterplot menunjukkan bahwa titik-titik pada grafik tidak bisa membentuk pola tertentu yang jelas, dimana titik-titik menyebar dan tidak mengumpul di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y, sehingga grafik tersebut tidak bisa dibaca dengan jelas. Dan dapat disimpulkan bahwa hasil diatas menunjukkan tidak terjadi heterokedastisitas. Selain itu, uji heterokedastisitas bisa dengan menggunakan uji

glejser. Uji glejser digunakan agar bisa mengetahui apakah pola variabel gangguan mengandung heterokedastisitas atau tidak. Jika nilai sig > 0,05 maka tidak terjadi heterokedastisitas, dan jika sig < 0,05 maka terjadi heterokedastisitas.

Berdasarkan Uji Glejser menunjukkan hasil sebagai berikut:

Tabel 4.14
Hasil Uji Glejser

Model	Coefficients ^a					
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	
	B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	6.796	2.294		2.963	.004
	Kualitas Jasa	.008	.056	.019	.133	.894
	Customer Value	-.132	.079	-.238	-1.671	.098

a. Dependent Variable: RES2

Sumber : Output SPSS, data primer yang diolah, 2020

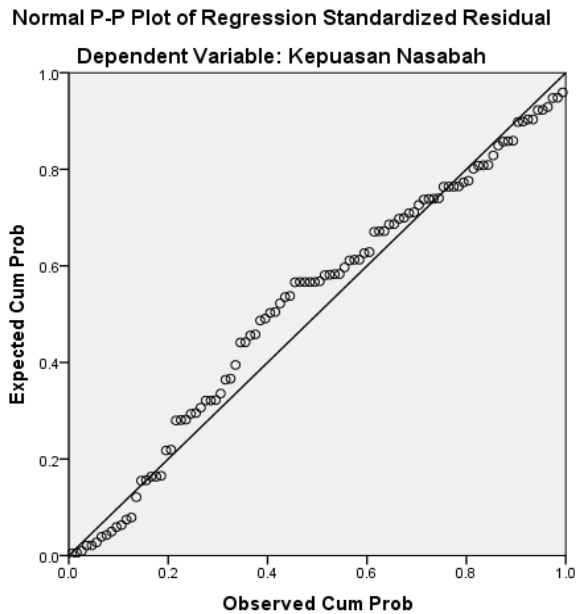
Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui nilai sig pada variabel kualitas jasa (X1) sebesar 0,894 > 0,05 dan variabel *customer value* (X2) sebesar 0,098 > 0,05 maka, dari hasil uji glejser tersebut dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heterokedastisitas.

d. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi variabel bebas dan terikat nilai residual berdistribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah memiliki nilai residual yang berdistribusi normal. Pengujian normalitas dalam penelitian ini menggunakan grafik *normal Probability Plot* dan *One-Sampel Kolmogorov-Smirnov*.

Berikut ini hasil uji normalitas dengan grafik normal probability plot:

Gambar 4.7
Hasil Uji Normalitas Menggunakan Grafik Normal P.P Plot



Sumber : Output SPSS, data primer yang diolah, 2020

Dari hasil output SPSS 20, pada grafik *Normal Probability plot* terlihat bahwa titik-titik menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal, sehingga dapat disimpulkan bahwa model regresi tersebut memenuhi asumsi normalitas. Sedangkan untuk pengujian normalitas residual dengan menggunakan uji statistik dengan menggunakan *One Sampel Kolmogorov – Smirnov* adalah sebagai berikut:

Tabel 4.15
Hasil Uji Normalitas Kolmogorov Smirnov
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	0E-7
	Std. Deviation	2.28577331
Most Extreme Differences	Absolute	.117
	Positive	.053
	Negative	-.117
Kolmogorov-Smirnov Z		1.167
Asymp. Sig. (2-tailed)		.131

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Sumber : Output SPSS, data primer yang diolah, 2020

Berdasarkan hasil uji normalitas dengan uji *One-Sampel Kolmogorov-Smirnov* di atas, diperoleh nilai Kolmogorov-Smirnov Z sebesar 0,1167 dengan signifikan 0,131 lebih besar dari 0,05 ($\text{sig} > 0,05$) hal ini dapat disimpulkan bahwa distribusi data residual normal.

B. Pembuktian Hipotesis

1. Uji Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linear berganda digunakan untuk meramalkan nilai pengaruh dua variabel bebas (kualitas jasa dan *customer value*) atau lebih terhadap variabel terikat (kepuasan nasabah). Model regresi linear berganda sebagai berikut:

$$Y = \alpha + b_1X_1 + b_2X_2 + \epsilon$$

Hasil analisis menggunakan SPSS (*Statistical Package for The Social Science*) versi 20, diperoleh sebagai berikut:

Tabel 4. 16
Hasil Uji Regresi Linear Berganda

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	19.635	3.849		5.101	.000
	Kualitas Jasa	.003	.095	.005	.034	.973
	Customer Value	.268	.133	.283	2.020	.046

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Sumber : Output SPSS, data primer yang diolah, 2020

Berdasarkan hasil analisis regresi linear berganda pada tabel 4.16 diperoleh koefisien variabel independen Kualitas Jasa (X_1) = 0,003 dan *Customer*

Value (X_2) = 0,268 serta konstanta sebesar 19,635. Jadi, model persamaan regresi yang diperoleh dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

$$Y = \alpha + b_1X_1 + b_2X_2 + \epsilon$$

$$\text{Kepuasan Nasabah} = 19,635 + 0,003 (\text{Kualitas Jasa}) + 0,268 (\text{Customer Value}) + \text{Standart Error}$$

Model persamaan regresi linear berganda tersebut dapat diuraikan sebagai berikut:

- a. Konstanta dengan hasil sebesar 19,635 menyatakan bahwa jika variabel X (independen) tidak dipertimbangkan (bernilai nol), maka kepuasan nasabah pada tabungan barokah sebesar 19,635.
- b. $b_1 = 0,003$, nilai koefisien regresi variabel kualitas jasa (X_1) sebesar 0,003. Jika terjadi peningkatan sebesar 1 satuan pada variabel tersebut, maka kepuasan nasabah tabungan barokah akan meningkat sebesar 0,3 dengan asumsi variabel-variabel yang lainnya dianggap tetap.
- c. $b_2 = 0,268$, nilai koefisien regresi variabel *customer value* sebesar 0,268. Jika terjadi peningkatan 1 satuan pada variabel tersebut, maka kepuasan nasabah produk tabungan barokah akan meningkat sebesar 26,8 dengan asumsi variabel-variabel yang lainnya dianggap tetap.

2. Uji Signifikan Secara Simultan (Uji F)

Uji F dalam penelitian ini bertujuan untuk mengetahui sejauh mana pengaruh secara simultan (bersama-sama) antara variabel independen terhadap variabel dependen, dengan $\alpha = 0,05$ dan pengambilan keputusan sebagai berikut:

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

c. Berikut ini hasil uji signifikan secara simultan (bersama-sama) variabel independen:

Tabel 4.17
Hasil Analisis Uji F

ANOVA^a

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	46.139	2	23.069	4.326	.016 ^b
Residual	517.251	97	5.332		
Total	563.390	99			

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

b. Predictors: (Constant), Customer Value, Kualitas Jasa

Sumber : Output SPSS, data primer yang diolah, 2020

Berdasarkan tabel 4.18 dari hasil uji F tersebut diperoleh nilai F_{hitung} sebesar 4,326 dengan tingkat signifikan sebesar 0,016. Nilai F_{tabel} untuk model regresi tersebut menunjukkan bahwa nilai signifikan $0,016 < 0,05$ dan nilai F_{hitung} $4,326 > F_{tabel}$ 3,09, dengan demikian bahwa variabel X1 (kualitas jasa dan *Customer Value*) berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan nasabah tabungan barokah di BPRS Bhakti Sumekar Cabang Bandaran.

3. Uji Signifikan Secara Parsial (Uji t)

Uji signifikan individual dua variabel bebas terhadap variabel terikat digunakan untuk mengukur secara parsial (individu) kontribusi yang ditimbulkan dari masing-masing variabel terhadap variabel terikat dengan $\alpha = 0,05$ dan pengambilan keputusan sebagai berikut:

b. Jika $t_{hitung} < t_{tabel}$, maka variabel bebas tidak berpengaruh pada variabel terikat.

c. Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$, maka variabel bebas berpengaruh pada variabel terikat.

Tabel 4.18
Hasil Analisis Uji t

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	19.635	3.849		5.101	.000
Kualitas Jasa	.003	.095	.005	.034	.973
Customer Value	.268	.133	.283	2.020	.046

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Sumber : Output SPSS, data primer yang diolah, 2020

Berdasarkan atas hasil pengujian pada analisis uji t pada tabel 4.17 di atas, pengaruh dari masing-masing variabel dijelaskan sebagai berikut:

Variabel kualitas jasa (X_1) diperoleh t_{hitung} sebesar 0,34 dengan taraf signifikan 0,973. Nilai t_{tabel} untuk model regresi tersebut yaitu 1,98472. Dari hasil uji tersebut menunjukkan bahwa nilai $0,973 < 0,05$ dan nilai $t_{hitung} 0,34 > t_{tabel} 1,98472$, dengan hasil demikian dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas jasa tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.

Terdapat alasan kenapa Kualitas jasa tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah jika dilihat dari hasil wawancara kualitas jasa dengan jemput tabungan ke rumah nasabah bahwa nasabah lebih baik mendatangi bank langsung, karena rumah nasabah dekat dengan bank jadi tidak merasa keberatan jika harus mendangi bank dan selain itu jika ada nasabah bank mendatangi rumah nasabah maka *image* kepada tetangga dan penjual yang lain menjadi tidak baik.⁶

Variabel *Customer Value* (X_2) diperoleh t_{hitung} sebesar 2,020 dengan taraf signifikan 0,046. Nilai t_{tabel} untuk model regresi tersebut yaitu 1,98472. Hasil uji tersebut menunjukkan bahwa nilai signifikan $0,046 < 0,05$ dan nilai $t_{hitung} 2,020 >$

⁶ Wawancara Langsung dengan Nasabah Tabungan Barokah Bapak Rohman, Tanggal 28 November 2020.

t_{tabel} 1,98472, dengan demikian dapat disimpulkan bahwa variabel *Customer Value* berpengaruh dan signifikan terhadap kepuasan nasabah.

4. Koefisien Determinasi

Koefisien determinansi (R^2) digunakan untuk mengukur seberapa besar pengaruh (variabel X_1) kualitas jasa dan *customer value* (variabel X_2) terhadap kepuasan nasabah (variabel Y) dengan melihat R^2 . Berikut hasil koefisien determinasi:

Tabel 4.19
Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model Summary ^b					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.286 ^a	.082	.063	2.309	2.152

a. Predictors: (Constant), Customer Value, Kualitas Jasa

b. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Sumber : Output SPSS, data primer yang diolah, 2020

Berdasarkan tabel 4.19 di atas, dari hasil analisis koefisien determinasi bahwa besarnya R^2 adalah 0,063 atau 6,3%. Hal ini berarti sebesar 6,3% kemampuan model regresi pada penelitian ini dalam menerangkan variabel dependen. Artinya, nilai 6,3% variabel kepuasan nasabah tabungan barokah dijelaskan oleh variabel kualitas jasa dan *customer value*. Sedangkan (100% - 6,3% = 93,7%) dengan nilai *R Square* sebesar 6,3% karena dipengaruhi oleh variabel-variabel lainnya yang tidak diteliti dalam penelitian ini diantaranya seperti kepercayaan dan citra.

Berdasarkan dengan pemaparan diatas salah satu alasan nilai *R Square* sebesar 6,3% dapat dikatakan kecil dikarenakan ada salah satu variabel yang tidak berpengaruh yaitu variabel kualitas jasa.

C. Pembahasan

1. Pengaruh Kualitas Jasa Terhadap Kepuasan Nasabah

Pembahasan ini menjawab dan menjelaskan tentang rumusan masalah yaitu apakah kualitas jasa berpengaruh terhadap kepuasan nasabah tabungan barokah di PT BPRS Bhakti Sumekar Cabang Bandaran.

Jasa pada dasarnya adalah pemberian suatu kinerja atau tindakan tidak kasat mata dari suatu pihak ke pihak lain. Pada umumnya jasa diproduksi dan dikonsumsi secara bersamaan sehingga interaksi antara pemberi dengan penerima jasa saling mempengaruhi hasil dari sebuah jasa. Kualitas jasa merupakan tingkat keunggulan (*excellence*) yang diharapkan dan pengendalian atas keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan.⁷

Berdasarkan hasil uji T, variabel kualitas jasa (X1) diperoleh t_{hitung} sebesar 0,34 dengan taraf signifikan 9,73. Nilai t_{tabel} untuk model regresi tersebut yaitu 1,98472. Hasil uji tersebut menunjukkan bahwa nilai $0,000 < 0,05$ dan nilai $t_{hitung} 0,34 > t_{tabel} 1,98472$, dengan hasil demikian dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas jasa tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah tabungan barokah di BPRS Bhakti Sumekar Cabang Bandaran.

Hal ini membuktikan bahwa kualitas jasa tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah Tabungan Barokah di BPRS Bhakti Sumekar Cabang Bandaran. Artinya kepuasan nasabah tidak dipengaruhi perubahan dari kualitas jasa yang diberikan oleh BPRS Bhakti Sumekar Cabang Bandaran.

Memberikan pelayanan yang baik sudah menjadi tanggung jawab perusahaan. Tanpa adanya pelayanan yang baik, maka tidak akan mungkin BPRS

⁷ Fandy Tjiptono, *Pemasaran Jasa- Prinsip, Penerapan dan Penelitian* (Yogyakarta:CV Andi Offset, 2016), hlm.282.

Bhakti Sumekar Cabang Bandaran mempunyai banyak nasabah dalam mempertahankan bisnisnya. Semakin banyak pesaing maka persaingan antar lembaga satu dengan yang lain menjadi sangat ketat. Kualitas jasa yang baik akan menjadi salah satu cara untuk menarik perhatian nasabah dengan tujuan agar bisnisnya semakin berkembang, akan tetapi, Jika dilihat dari cara BPRS Bhakti Sumekar Cabang Bandaran memberikan pelayanan jasa kepada nasabah, dibandingkan dengan lembaga lain, dapat dikatakan sama. Semakin banyak penyedia jasa dalam lembaga keuangan syariah, maka nasabah akan lebih teliti memilih terutama dalam hal pemenuhan kebutuhannya. Hal ini menyebabkan harapan nasabah terhadap layanan yang baik semakin tinggi. Sehingga kualitas jasa bukan menjadi alasan nasabah tabungan barokah merasa puas. Ketidaksesuaian antara harapan dengan kenyataan dari kualitas jasa membuat kepuasan yang dirasakan oleh nasabah tidak sesuai dengan apa yang diharapkan.

Dari hasil nilai koefisien determinasi (R^2), dimana dalam tabel penelitian pada bagian *R Square* yaitu 0,063 atau 6,3%. Hal ini berarti bahwa kontribusi variabel independen (Kualitas Jasa dan *Customer Value*) terhadap variabel dependen (Kepuasan Nasabah) sebesar 6,3%. Sedangkan sisanya ($100\% - 6,3\% = 93,7\%$) dipengaruhi oleh variabel-variabel lainnya yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Hasil penelitian ini yang berbeda dengan hasil yang diteliti oleh Ulul Azmi Mustofa, Yudi Siyamto, dengan judul "*Pengaruh Kualitas Jasa Terhadap*

Kepuasan Nasabah Pada Bank Umum Syari'ah di Surakarta” yang mengatakan bahwa Kualitas Jasa berpengaruh terhadap kepuasan.⁸

Hasil penelitian ini berbeda dengan hasil yang diteliti oleh Acmad Safrizal Yafie, Suharyono, Yusri Abdillah, dengan judul “*Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Jasa Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi pada Pelanggan Food And Beverage 8 Oz Coffee Studio Malang)*” yang mengatakan bahwa kualitas jasa berpengaruh terhadap kepuasan.⁹

2. Pengaruh *Customer Value* Terhadap Kepuasan Nasabah

Pembahasan ini menjelaskan tentang rumusan masalah yaitu apakah *customer value* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah Tabungan Barokah di BPRS Bhakti Sumekar Cabang Bandaran. *Customer value* adalah nilai pelanggan sebagai penilaian keseluruhan konsumen terhadap utilitas sebuah produk berdasarkan persepsinya terhadap apa yang diterima dan apa yang diberikan.¹⁰

Menilai dan mengapresiasi hasil dari apa yang didapatkan dengan apa yang diharapkan memang perlu untuk mengetahui apa yang dirasakan pelanggan bahwa nasabah sudah benar-benar merasa puas selama ia menjadi nasabah dari suatu produk. Hal ini bertujuan untuk mempertahankan nilai dari pelanggan untuk bank dalam mengembangkan bisnisnya di dunia perbankan. Jika yang dinilai nasabah baik maka nasabah tersebut akan menjadi pelanggan tetap yang kemudian bisa menjadi media periklanan secara gratis karena dengan kepuasan nasabah terhadap *customer value* perusahaan, nasabah bisa saja menyebarkan mengenai

⁸ Ulul Azmi Mustofa, Yudi Siyamto, “Pengaruh Kualitas Jasa Terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank Umum Syari'ah di Surakarta” *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, Vol. 01, No.02, Juli 2015.

⁹ Achmad Safrizal Yafie, Suharyono, Yusri Abdillah, “Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Jasa Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi pada Pelanggan *Food and Beverage 8 Oz Coffee Studio Malang*)” *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, Vol.35, No.2, Juni 2016.

¹⁰ Fandy Tjiptono, *Pemasaran Jasa Prinsip Penerapan Penelitian*, hlm.280-313

hal tersebut kepada keluarga dan teman-temannya sehingga bank bisa menjadi lebih dikenal di berbagai kalangan. Selain itu dampak dari adanya *customer value* yang baik maka akan menjamin kelangsungan perusahaan dalam jangka panjang karena semakin banyaknya nasabah tetap di BPRS, maka BPRS tidak perlu khawatir dengan tidak adanya nasabah, karena sudah adanya pelanggan tetap di BPRS Bhakti Sumekar Cabang Bandaran.

Berdasarkan uji T, variabel *customer value* (X2) diperoleh t_{hitung} sebesar 2,020 dengan taraf signifikan 0,046. Nilai t_{tabel} untuk model regresi tersebut yaitu 1,98472. Hasil uji tersebut menunjukkan bahwa nilai signifikan $0,046 > 0,05$ dan nilai $t_{hitung} 2,020 > t_{tabel} 1,98472$, dengan demikian dapat disimpulkan bahwa variabel *Customer Value* berpengaruh dan signifikan terhadap kepuasan nasabah Tabungan Barokah di BPRS Bhakti Sumekar Cabang Bandaran.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Asep Dana Saputra, Muhammad Nursalim dan Galih Putri Arumsari dengan judul “*Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Customer Value Terhadap Kepuasan Konsumen Rumah Makan Potre Koneng Ayam Kremes Madura Di Malang*” yang menyatakan bahwa *Customer Value* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen.¹¹

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Dolly Indra, Regita dan John Tampil Purba dengan judul “*Pengukuran Kualitas Pelayanan, Harga dan Customer Value Terhadap Kepuasan Pelanggan Transoprtasi Online Bagi Kaum*

¹¹ Asep Dana Saputra, Muhammad Nursalim dan Galih Putri Arumsari, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan *Customer Value* Terhadap Kepuasan Konsumen Rumah Makan Potre Koneng Ayam Kremes Madura di Malang” *Jurnal Eksekutif*, Vol.15 No.1 Juni 2018, hlm.95

Milenial” yang menyatakan bahwa *Customer Value* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan.¹²

3. Pengaruh Kualitas Jasa dan *Customer Value* Terhadap Kepuasan Nasabah

Kualitas jasa merupakan tingkat keunggulan (*excellence*) yang diharapkan dan pengendalian atas keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Sedangkan *Customer value* adalah nilai pelanggan sebagai penilaian keseluruhan konsumen terhadap utilitas sebuah produk berdasarkan persepsinya terhadap apa yang diterima dan apa yang diberikan tujuan dari penilaian pelanggan ini untuk mengetahui apakah hal-hal yang diberikan bank kepada nasabah sudah benar-benar diakui baik oleh pelanggan sehingga bank bisa tau apa yang benar-benar menjadi kebutuhan, keinginan serta manfaat bagi pelanggan, maka dari itu jika *Customer Value* yang diberikan pelanggan sudah benar-benar dapat diterima maka tugas utama bagi bank adalah untuk mempertahankan penilaian tersebut. Sehingga pelanggan bisa puas terhadap apa yang ia dapat selama ia menjadi nasabah di BPRS Bhakti Sumekar Cabang Bandaran.

Dari hasil uji F diperoleh nilai F_{hitung} sebesar 4,326 dengan tingkat signifikan sebesar 0,016. Nilai F_{tabel} untuk model regresi tersebut yaitu 3,09. Hasil uji tersebut menunjukkan bahwa nilai signifikan $0,016 < 0,05$ dan nilai F_{hitung} $4,326 > 3,09$, dan kepuasan adalah variabel X (kualitas jasa dan *customer value*) berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan nasabah tabungan barokah di BPRS Bhakti Sumekar Cabang Bandaran.

¹² Dolly Indra, Regita dan John Tampil Purba, “Pengukuran Kualitas Pelayanan, Harga dan *Customer Value* Terhadap Kepuasan Pelanggan Transoprtasi Online Bagi Kaum Milenial” *Journal Of Accounting & Management Innovation*, Vol.3 No.1, (Januari 2019: 14-35), hlm.28.

Dari hasil uji koefisien determinasi terlihat bahwa besarnya R^2 adalah 0,082 atau 6,3%. Hal ini berarti sebesar 6,3% kemampuan model regresi pada penelitian ini dalam menerangkan variabel dependen. Artinya, 6,3% variabel kepuasan nasabah tabungan barokah dijelaskan oleh variabel kualitas jasa dan *customer value*. Sedangkan ($100\% - 6,3\% = 93,7\%$) dipengaruhi oleh variabel-variabel lainnya yang tidak diteliti dalam penelitian ini diantaranya seperti kepercayaan dan citra.

Dari pemaparan di atas terdapat nilai *R-Square* sebesar 6,3% dengan hasil sedemikian nilai *R-Square* sangat kecil disebabkan karena variabel kualitas jasa tidak berpengaruh terhadap kepuasan.

Kualitas jasa tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah jika dilihat dari hasil wawancara kualitas jasa dengan jemput tabungan ke rumah nasabah bahwa nasabah lebih baik mendatangi bank langsung, karena rumah nasabah dekat dengan bank jadi tidak merasa keberatan jika harus mendatangi bank dan selain itu jika ada nasabah bank mendatangi rumah nasabah maka *image* kepada tetangga dan penjual yang lain menjadi tidak baik.¹³

Berdasarkan hasil di atas berarti kualitas jasa dan *Customer Value* secara bersama-sama mempengaruhi kepuasan nasabah Tabungan Barokah di BPRS Bhakti Sumekar Cabang Bandaran. Hal ini menunjukkan bahwa Kualitas Jasa dan *Customer Value* di BPRS Bhakti Sumekar Cabang Bandaran sudah sesuai dengan harapan nasabah sehingga nasabah memilih tabungan barokah di BPRS Bhakti Sumekar Cabang Bandaran. Dengan kualitas jasa yang baik maka akan menimbulkan dampak yang baik juga bagi perkembangan BPRS Bhakti Sumekar

¹³ Wawancara Langsung dengan Nasabah Tabungan Barokah Bapak Rohman, Tanggal 28 November 2020.

Cabang Bandaran dan dari situlah akan timbul penilaian yang baik dari nasabah, jika nasabah menilai baik maka nasabah yang lama akan bertahan dan juga akan mendatangkan orang baru untuk menjadi nasabah di BPRS Bhakti Sumekar Cabang Bandaran sehingga dapat meningkatkan jumlah nasabah Tabungan Barokah di BPRS Bhakti Sumekar Cabang Bandaran.