

## **BAB IV**

### **DESKRIPSI DATA, PEMBUKTIAN HIPOTESIS, DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Deskripsi Data**

##### **1. Gambaran Umum Objek Penelitian**

###### **a. Sejarah Berdirinya BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Pamekasan**

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

Pemerintah Kabupaten Sumenep melakukan akuisisi Bank Perkreditan Rakyat yang berdomisili di Sidoarjo yaitu PT. BPR Dana Merapi untuk kemudian direlokasi ke Kabupaten Sumenep. Untuk melakukan akuisisi terhadap PT. BPR Dana Merapi, Pemkab Sumenep membuat *Memorandum of Understanding (MOU)* dan 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 ditandatangani oleh Bupati Sumenep dan PT Bank Syariah Muamalat Indonesia, Tbk pada tanggal 27 Desember 2001.<sup>1</sup>

Dalam perkembangannya PT. BPR Dana Merapi telah mengalami perubahan nama menjadi PT.BPR Bhakti Sumekar dengan akte Nomor 24 tanggal 16 September 2002 oleh Notaris Kurniawan Surjanto, SH. Notaris di Sidoarjo dan persetujuan Bank Indonesia no. 04/8/KEP/PBI/sb/2002 tanggal 11 Nopember 2003. Pemerintah Kabupaten Sumenep telah mengesahkan dalam sebuah Peraturan Daerah (PERDA) Nomor 6 Tahun 2003 Tanggal 31-07-2003 tentang pendirian PT. Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) Bhakti Sumekar.

Pada tahun 2000-an PT. BPRS Bhakti Sumekar mulai melebarkan sayap bisnisnya di pulau garam Madura dengan mendirikan kantor cabang di Sumenep dan Pamekasan.

#### **b. Visi dan Misi BPRS Bhakti Sumekar KCM Pamekasan**

Sebagai lembaga keuangan yang menjadi intermediasi antara pihak surplus dana dan defisit dana, BPRS Bhakti Sumekar memiliki tujuan yang tertuang dalam bentuk visi dan misi. Adapun visi dan misi BPRS Bhakti Sumekar yaitu:<sup>2</sup>

##### **Visi:**

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

---

<sup>1</sup> Diakses dari <https://bhaktisumekar.co.id/2015-05-07-19-03-11/latar-belakang>, pada tanggal 08 Maret 2020 pukul 14.10.

<sup>2</sup> Diakses dari <https://bhaktisumekar.co.id/2015-05-07-19-03-11/visi-misi>, pada tanggal 08 Maret 2020 pukul 14.20.

**Misi:**

1. Intermediasi antar pelaku ekonomi yang berlebih dengan yang kurang dalam permodalan berdasar syariah.
2. Membantu melaksanakan pembedayaan pengusaha ekonomi kecil dan menengah.
3. Mengupayakan peningkatan Pendapatan Asli Daerah.

**c. Produk dan Layanan BPRS Bhakti Sumekar KCM Pamekasan**

**1) Simpanan**

**a) Tabungan Barokah**

Adalah jenis tabungan yang berfungsi sebagai sarana simpanan dana masyarakat untuk hari esok dengan akad *wadi'ah yad dhamanah* dengan setoran awal pembukaan rekening hanya Rp. 10.000. Tabungan ini didukung oleh layanan antar jemput, BBS *Mobile*, ATM BBS (*ATM Cardless*).

**b) Tabungan Qurban**

Merupakan tabungan yang ditujukan untuk menyiapkan dana qur'ban di hari raya Idul Adha secara terencana dengan keuntungan bagi hasil yang sesuai dengan syar'iah Islam.

**c) TAHARA (Tabungan Hari Raya)**

Merupakan simpanan yang ditujukan untuk menyiapkan dana di hari raya Idul Fitri dengan lebih dini dan terencana.

**d) SimPel (Simpanan Pelajar)**

Merupakan jenis tabungan yang diperuntukkan kepada para pelajar setoran awal mulai dari Rp. 1.000. Tabungan ini di dukung oleh layanan antar jemput dan mobil kas keliling.

**e) Tabungan Umroh**

Adalah tabungan yang dipersiapkan untuk mengelola dana haji dan memantapkan niat jadi lebih istiqomah dalam mencapai tujuan beribadah.

**f) Tabungan Haji**

Adalah tabungan yang dipersiapkan untuk mengelola dana umroh dan memantapkan niat jadi lebih istiqomah dalam mencapai tujuan beribadah.

**g) Tabungan Gaul iB**

Adalah tabungan digital yang dapat dimanfaatkan sebagai sarana penyimpanan dana investasi bagi generasi millennial.

**h) Deposito Mudharabah**

Merupakan investasi dana masyarakat dalam bentuk deposito rupiah dengan akad *mudharabah mutlaqah* yaitu investasi dana dengan sistem bagi hasil yang sesuai dengan syariah Islam dengan nilai nominal deposito minimum Rp. 1.000.000 serta jangka waktu simpanan 1 bulan, 3 bulan, 6 bulan, dan 12 bulan.

**i) Penukaran Uang Riyal Arab Saudi**

Yaitu layanan penukaran uang Riyal Arab Saudi ke Rupiah, atau dari uang Rupiah ke Riyal Arab Saudi dengan nilai tukar yang kompetitif.

**2) Pembiayaan**

a) Pembiayaan Serba Guna: Pembiayaan bagi pegawai negeri atau swasta dengan penghasilan tetap yang dapat digunakan sebagai modal usaha ataupun keperluan lainnya.

b) Pembiayaan Pensiunan: Pembiayaan bagi pensiunan pegawai negeri dengan penghasilan tetap yang dapat digunakan sebagai modal usaha ataupun keperluan lainnya.

- c) Pembiayaan Elektronik: Pembiayaan untuk memiliki berbagai peralatan elektronik yang dapat menunjang aktivitas kerja, belajar, maupun sebagai sarana hiburan sehari-hari.
- d) Pembiayaan KPR Syariah: Pembiayaan untuk memiliki rumah yang layak huni.
- e) Pembiayaan Sepeda: Pembiayaan untuk memiliki sepeda sebagai sarana olahraga atau aktivitas lainnya.
- f) Pembiayaan Sepeda Motor: Pembiayaan untuk memiliki sepeda motor sebagai sarana transportasi usaha atau kegiatan lainnya.
- g) Pembiayaan Kepemilikan Emas: Pembiayaan untuk memiliki emas batangan atau emas perhiasan.
- h) Pembiayaan Sadar Bersih: Pembiayaan yang ditujukan khusus untuk pembangunan atau perbaikan fasilitas sanitasi dan air bersih.
- i) Pembiayaan Sertifikat Tanah: Pembiayaan yang khusus untuk digunakan sebagai dana talangan biaya kepengurusan sertifikat tanah.
- j) Pembiayaan Ijarah Multijasa: Pembiayaan yang dapat digunakan untuk membiayai aneka jasa yang sedang dibutuhkan.
- k) Talangan Umroh: Pembiayaan talangan untuk menyegerakan dan memantapkan niat dalam menunaikan ibadah umroh.
- l) Pembiayaan UKM Syariah: Pembiayaan bagi usaha mikro, kecil, dan menengah untuk digunakan sebagai modal usaha.
- m) Gadai Emas (Ar-Rahn): Pinjaman dana dalam jangka pendek sebagai modal kerja usaha atau untuk memenuhi kebutuhan lainnya dengan jaminan emas.

### **3) E-Banking**

#### **a) ATM BBS**

Anjungan tunai mandiri bank BBS yang melayani kebutuhan dana tunai kapan saja bagi para nasabahnya. Jenis ATM di BPRS Bhakti Sumekar ini adalah ATM *Cardless*, yaitu ATM tanpa kartu yang menjadikan proses tarik tunai menjadi lebih mudah dan praktis. Layanan ATM *Cardless* diperuntukkan kepada nasabah tabungan barokah.

Agar dapat menggunakan ATM ini, nasabah harus mendaftarkan nomor *handphonenya* ke *customer service*. Jumlah PIN pada ATM ini sebanyak 9 (sembilan) angka. Dimana 3 (tiga) angka awal pada PIN ini didapatkan pada saat nasabah mendaftarkan diri sebagai pengguna ATM dan tiga angka ini bersifat permanen sedangkan 6 (enam) angka lainnya diperoleh nanti pada saat nasabah telah menginput nomor rekeningnya pada mesin ATM dan bersifat *non-permanen* (berlaku 24 jam).<sup>3</sup>

#### **b) BBS Mobile**

Merupakan aplikasi berbasis *smartphone android* yang dihadirkan untuk memudahkan nasabah bertransaksi kapan saja dan dimana saja. Dengan BBS *Mobile* nasabah dapat melakukan cek saldo tabungan, cek mutasi tabungan, transfer antar rekening Bank BBS, dan transfer antar bank di seluruh Indonesia.

#### **c) Setrik**

Merupakan layanan setor tarik dana tabungan yang dilakukan oleh agen Setrik dimana saja dan kapan saja. Melalui agen Setrik, nasabah dapat melakukan cek saldo tabungan dan cek mutasi tabungan.

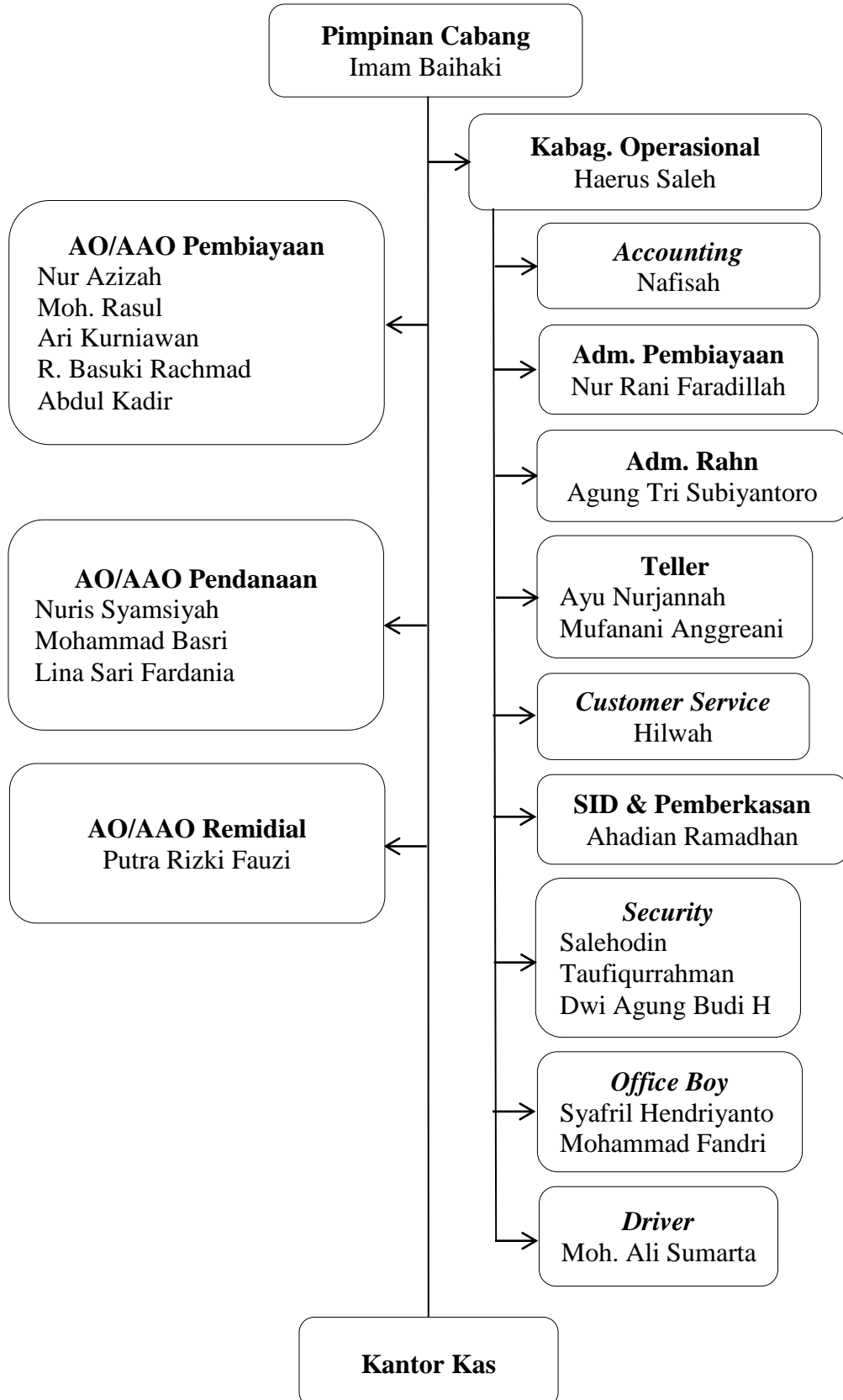
---

<sup>3</sup> Hilwah, *Customer Service*, Wawancara Langsung, (02 Maret 2020)

**d. Struktur Organisasi BPRS Bhakti Sumekar KCM Pamekasan**

**Gambar 4.1**

**Struktur Organisasi BPRS Bhakti Sumekar KCM Pamekasan**



## 2. Deskripsi Data Penelitian dan Responden

### a. Deskripsi Data Penelitian

Data penelitian dikumpulkan dengan cara membagikan kuesioner secara langsung kepada nasabah. Penelitian ini menyebarkan 95 kuesioner kepada nasabah pengguna layanan ATM *Cardless* di BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Pamekasan. Pengumpulan data secara langsung dikumpulkan oleh peneliti dengan menemui responden. Pengambilan sampel menggunakan teknik *sampling purposive*, yaitu teknik penentuan sampel dengan pertimbangan (kriteria) tertentu. Peneliti menggunakan cara penarikan sampel dengan menggunakan teknik Slovin yang dihasilkan sebanyak 95 nasabah pengguna layanan ATM *Cardless* di BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Pamekasan.

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

**Tabel 4.1**

#### **Rincian Penerimaan dan Pengambilan Kuesioner**

Kuesioner yang disebarkan	95
Kuesioner yang tidak kembali	-
Kuesioner yang kembali	95
Kuesioner yang digugurkan	-
Kuesioner yang digunakan	95
Tingkat pengembalian	100%
Tingkat pengembalian yang digunakan	100%

Sumber: Data Primer yang diolah, 2020.



## **b. Deskripsi Data Responden**

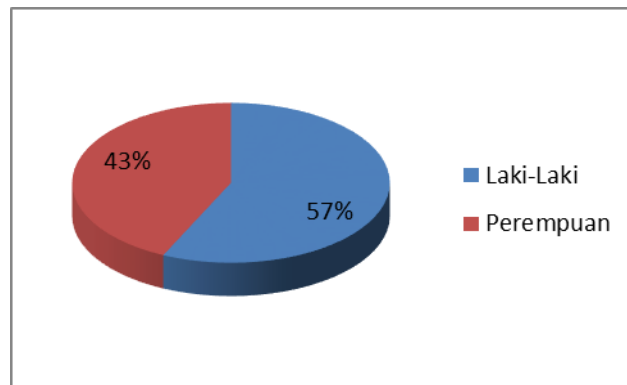
Deskripsi data responden yang menggambarkan keadaan atau kondisi responden merupakan informasi tambahan untuk memahami hasil-hasil penelitian. Responden dalam penelitian ini memiliki beberapa karakteristik. Karakteristik penelitian tersebut terdiri atas:

### **1) Jenis Kelamin Responden**

Data mengenai jenis kelamin nasabah pengguna ATM *Cardless* di BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Pamekasan yang menjadi responden dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut:

**Gambar 4.2**

**Jenis Kelamin Responden**



Berdasarkan keterangan pada gambar 4.2 tersebut, dapat diketahui informasi responden berdasarkan jenis kelamin, yakni laki-laki berjumlah 54 orang dengan persentase 57% dan perempuan berjumlah 41 orang dengan persentase 43%.

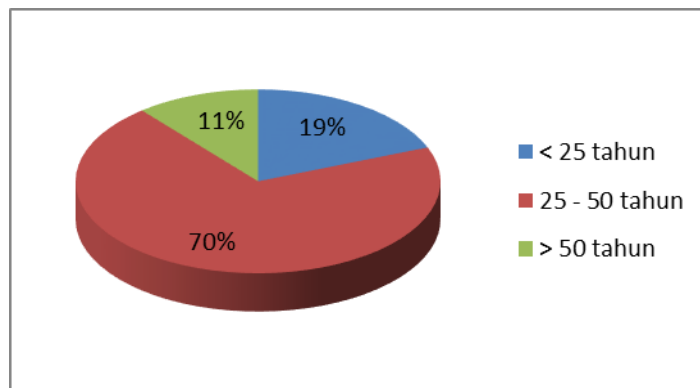
### **2) Umur Responden**

Data mengenai umur responden dalam penelitian ini, peneliti mengelompokkan menjadi tiga kategori, yaitu mulai umur < 25 tahun, 25-50 tahun dan > 50 tahun, kategori umur tersebut merupakan umur nasabah pengguna

ATM *Cardless* di BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Pamekasan yang diambil sebagai responden pada penelitian ini sebagai berikut:

**Gambar 4.3**

**Umur Responden**



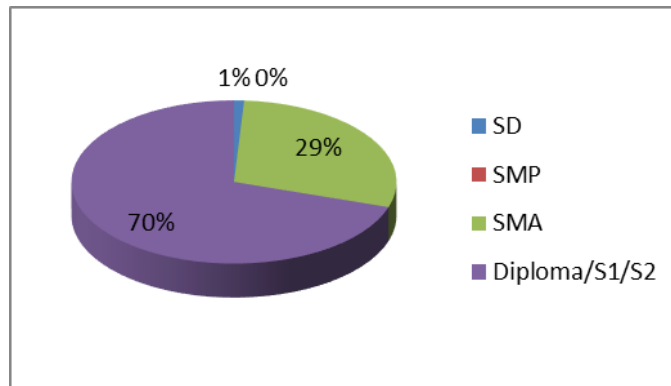
Berdasarkan keterangan pada gambar 4.3 tersebut, dapat diketahui umur nasabah pengguna ATM *Cardless* di BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Pamekasan yang diambil sebagai responden yaitu < 25 tahun berjumlah 18 orang dengan persentase 19% , 25-50 tahun sebanyak 67 orang dengan persentase 70% , dan > 50 tahun sebanyak 10 orang dengan persentase 11%.

**3) Pendidikan Terakhir Responden**

Data mengenai pendidikan terakhir responden dalam penelitian ini, peneliti mengelompokkan menjadi empat kategori, yaitu SD, SMP, SMA dan Diploma/S1/S2. Kategori pendidikan terakhir nasabah pengguna ATM *Cardless* di BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Pamekasan yang diambil sebagai responden pada penelitian ini sebagai berikut:

**Gambar 4.4**

**Pendidikan Terakhir Responden**



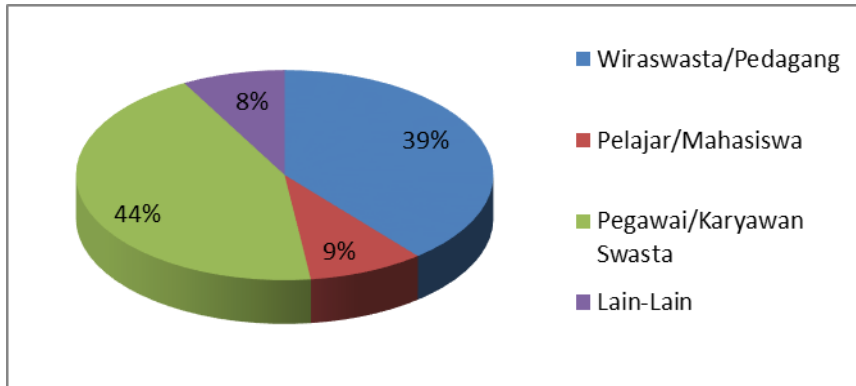
Berdasarkan keterangan pada gambar 4.4 tersebut, dapat diketahui pendidikan terakhir nasabah pengguna ATM *Cardless* di BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Pamekasan yang diambil sebagai responden yaitu SD berjumlah 1 orang dengan persentase 1%, SMA berjumlah 28 orang dengan persentase 29%, dan Diploma/S1/S2 berjumlah 66 orang dengan persentase 70%.

**4) Pekerjaan Responden**

Data dibawah ini mengenai pekerjaan responden, peneliti mengelompokkan menjadi empat kategori yaitu wiraswasta/pedagang, pegawai/karyawan swasta, pelajar/mahasiswa dan lain-lain. Kategori pekerjaan nasabah pengguna ATM *Cardless* di BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Pamekasan yang diambil sebagai responden pada penelitian ini sebagai berikut:

**Gambar 4.5**

**Pekerjaan Responden**



Berdasarkan gambar 4.5 tersebut, menunjukkan pekerjaan nasabah pengguna ATM *Cardless* di BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang yang diambil sebagai responden yaitu wiraswasta/pedagang berjumlah 37 orang dengan persentase 39%, pelajar/mahasiswa berjumlah 9 orang dengan persentase 9%, pegawai/karyawan swasta berjumlah 42 orang dengan persentase 44% dan pekerjaan lainnya berjumlah 7 orang dengan persentase 8%.

**3. Analisis Deskriptif Variabel-Variabel Penelitian**

Instrumen yang dipakai dalam penelitian ini adalah kuesioner, jumlah kisi-kisi pernyataan sebanyak 14 butir untuk variabel kualitas pelayanan (X) dan sebanyak 6 butir untuk variabel kepuasan nasabah (Y). Sehingga jumlah keseluruhan kisi-kisi pernyataan untuk diberi nilai oleh responden sebanyak 20 butir.

**a. Kualitas Pelayanan ATM *Cardless***

**1) Variabel Keandalan ( $X_1$ )**

Tanggapan responden terkait variabel Keandalan ( $X_1$ ) dijelaskan oleh tabel berikut ini:

**Tabel 4.2**

**Tanggapan Responden Tentang Variabel Keandalan ( $X_1$ )**

Item	SS		S		N		TS		STS		$\Sigma$
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
1	39	41,1%	47	49,5%	9	9,5%	-	-	-	-	95
2	50	52,6%	34	35,8%	11	11,6%	-	-	-	-	95
3	26	27,4%	46	48,4%	22	23,2%	1	1,1%	-	-	95
$\Sigma$	115		127		42		1				285

Sumber: Data Primer diolah, 2020

Tanggapan responden sebagaimana pada tabel 4.2 menunjukkan bahwa pada tabel variabel keandalan ( $X_1$ ) tersebut terdapat 3 butir pernyataan yang dibagikan kepada 95 responden, pada pernyataan 1 yaitu "*Jumlah nominal uang yang dikeluarkan sama dengan jumlah nominal yang ditransaksikan*". Dalam tabel tersebut menunjukkan bahwa responden yang *sangat setuju* sebanyak 39 orang, adapun responden yang *setuju* dengan pernyataan tersebut sebanyak 47 orang, dan responden yang menjawab *netral* sebanyak 9 orang.

Pada pernyataan ke 2 yaitu "*Terdapat bukti transaksi setelah melakukan tarik tunai*". Dalam tabel tersebut menunjukkan bahwa responden yang *sangat setuju* sebanyak 50 orang, responden yang *setuju* sebanyak 34 orang dan responden yang menjawab *netral* sebanyak 11 orang.

Pada pernyataan ke 3 yaitu “*Jarang mengalami gangguan (error)*”. Dalam tabel tersebut menunjukkan bahwa responden yang *sangat setuju* sebanyak 26 orang, responden yang *setuju* sebanyak 46 orang, responden yang *netral* sebanyak 22 orang, dan responden yang menjawab *tidak setuju* sebanyak 1 orang.

## 2) Variabel Daya Tanggap (X<sub>2</sub>)

Tanggapan responden terkait variabel Daya Tanggap (X<sub>2</sub>) dijelaskan oleh tabel berikut ini:

**Tabel 4.3**

**Tanggapan Responden Tentang Variabel Daya Tanggap (X<sub>2</sub>)**

Item	SS		S		N		TS		STS		Σ
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
1	39	41,1%	47	49,5%	9	9,5%	-	-	-	-	95
2	50	52,6%	34	35,8%	11	11,6%	-	-	-	-	95
Σ	89		81		20						190

Sumber: Data Primer diolah, 2020

Tanggapan responden sebagaimana pada tabel 4.3 menunjukkan bahwa pada tabel variabel daya tanggap (X<sub>2</sub>) tersebut terdapat 2 butir pernyataan yang dibagikan kepada 95 responden, pada pernyataan 1 yaitu “*PIN transaksi segera dikirimkan setelah menginput nomor rekening*”. Dalam tabel tersebut menunjukkan bahwa responden yang *sangat setuju* sebanyak 39 orang, adapun responden yang *setuju* dengan pernyataan tersebut sebanyak 47 orang, dan responden yang menjawab *netral* sebanyak 9 orang.

Pada pernyataan ke 2 yaitu “*Tersedia call center untuk membantu nasabah ketika mengalami kesulitan*”. Dalam tabel tersebut menunjukkan bahwa

responden yang *sangat setuju* sebanyak 50 orang, responden yang *setuju* sebanyak 34 orang dan responden yang menjawab *netral* sebanyak 11 orang.

### 3) Variabel Jaminan (X3)

Tanggapan responden terkait variabel Jaminan (X<sub>3</sub>) dijelaskan oleh tabel berikut ini:

**Tabel 4.4**

**Tanggapan Responden Tentang Variabel Jaminan (X<sub>3</sub>)**

Item	SS		S		N		TS		STS		Σ
	No	F	%	F	%	F	%	F	%	F	
1	21	22,1%	58	61,1%	16	16,8%	-	-	-	-	95
2	15	15,8%	45	47,4%	32	33,7%	3	3,2%	-	-	95
3	22	23,2%	49	51,6%	24	25,3%	-	-	-	-	95
Σ	58		152		72		3				285

Sumber: Data Primer diolah, 2020

Tanggapan responden sebagaimana pada tabel 4.4 menunjukkan bahwa pada tabel variabel jaminan (X<sub>3</sub>) tersebut terdapat 3 butir pernyataan yang dibagikan kepada 95 responden, pada pernyataan 1 yaitu “*Pada saat tarik tunai, uang selalu tersedia*”. Dalam tabel tersebut menunjukkan bahwa responden yang *sangat setuju* sebanyak 21 orang, adapun responden yang *setuju* dengan pernyataan tersebut sebanyak 58 orang, dan responden yang menjawab *netral* sebanyak 16 orang.

Pada pernyataan ke 2 yaitu “*Dapat digunakan 24 jam dalam 7 hari*”. Dalam tabel tersebut menunjukkan bahwa responden yang *sangat setuju* sebanyak 15

orang, responden yang *setuju* sebanyak 45 orang dan responden yang *netral* sebanyak 32 orang, dan responden yang menjawab *tidak setuju* sebanyak 3 orang.

Pada pernyataan ke 3 yaitu “*ATM Cardless lebih aman karena PIN transaksi selalu berubah-ubah*”. Dalam tabel tersebut menunjukkan bahwa responden yang *sangat setuju* sebanyak 22 orang, responden yang *setuju* sebanyak 49 orang, dan responden yang menjawab *netral* sebanyak 24 orang.

#### 4) Variabel Empati (X4)

Tanggapan responden terkait variabel Empati (X<sub>4</sub>) dijelaskan oleh tabel berikut ini:

**Tabel 4.5**

**Tanggapan Responden Tentang Variabel Empati (X<sub>4</sub>)**

Item	SS		S		N		TS		STS		Σ
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
1	30	31,6%	53	55,8%	12	12,6%	-	-	-	-	95
2	14	14,7%	47	49,5%	31	32,6%	3	3,2%	-	-	95
3	23	24,2%	47	49,5%	25	26,3%	-	-	-	-	95
Σ	67		147		68		3				285

Sumber: Data Primer diolah, 2020

Tanggapan responden sebagaimana pada tabel 4.5 menunjukkan bahwa pada tabel variabel empati (X<sub>4</sub>) tersebut terdapat 3 butir pernyataan yang dibagikan kepada 95 reponden, pada pernyataan 1 yaitu “*Cara penggunaan mesin ATM mudah (sama dengan ATM biasanya)*”. Dalam tabel tersebut menunjukkan bahwa responden yang *sangat setuju* sebanyak 30 orang, adapun responden yang



*setuju* dengan pernyataan tersebut sebanyak 53 orang, dan responden yang menjawab *netral* sebanyak 12 orang.

Pada pernyataan ke 2 yaitu “*Fitur layanan sesuai dengan kebutuhan nasabah*”. Dalam tabel tersebut menunjukkan bahwa responden yang *sangat setuju* sebanyak 14 orang, responden yang *setuju* sebanyak 47 orang dan responden yang *netral* sebanyak 31 orang, dan responden yang menjawab *tidak setuju* sebanyak 3 orang.

Pada pernyataan ke 3 yaitu “*Limit transaksi penarikan uang cukup besar (Rp. 5.000.000)*”. Dalam tabel tersebut menunjukkan bahwa responden yang *sangat setuju* sebanyak 23 orang, responden yang *setuju* sebanyak 47 orang, dan responden yang menjawab *netral* sebanyak 25 orang.

### 5) Variabel Bukti Fisik (X5)

Tanggapan responden terkait variabel Bukti Fisik (X<sub>5</sub>) dijelaskan oleh tabel berikut ini:

**Tabel 4.6**

**Tanggapan Responden Tentang Variabel Bukti Fisik (X<sub>5</sub>)**

Item No	SS		S		N		TS		STS		Σ
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
1	21	22,1%	47	49,5%	27	28,4%	-	-	-	-	95
2	20	21,1%	48	50,5%	27	28,4%	-	-	-	-	95
3	25	26,3%	54	56,8%	14	14,7%	2	2,1%	-	-	95
Σ	66		149		68		2				285

Sumber: Data Primer diolah, 2020

Tanggapan responden sebagaimana pada tabel 4.6 menunjukkan bahwa pada tabel variabel bukti fisik (X<sub>5</sub>) tersebut terdapat 3 butir pernyataan yang

dibagikan kepada 95 reponden, pada pernyataan 1 yaitu “*Menggunakan jenis mesin ATM terbaru (ATM Cardless)*”. Dalam tabel tersebut menunjukkan bahwa responden yang *sangat setuju* sebanyak 21 orang, adapun responden yang *setuju* dengan pernyataan tersebut sebanyak 47 orang, dan responden yang menjawab *netral* sebanyak 27 orang.

Pada pernyataan ke 2 yaitu “*Pencahayaan pada layar mesin ATM terang*”. Dalam tabel tersebut menunjukkan bahwa responden yang *sangat setuju* sebanyak 20 orang, responden yang *setuju* sebanyak 48 orang dan responden yang menjawab *netral* sebanyak 27 orang.

Pada pernyataan ke 3 yaitu “*Tombol-tombol pada mesin ATM Cardless berfungsi dengan baik*”. Dalam tabel tersebut menunjukkan bahwa responden yang *sangat setuju* sebanyak 25 orang, responden yang *setuju* sebanyak 54 orang, responden yang *netral* sebanyak 14 orang, dan responden yang menjawab *tidak setuju* sebanyak 2 orang.

**b. Kepuasan Nasabah (Y)**

Tanggapan responden terkait variabel Kepuasan Nasabah (Y) dijelaskan oleh tabel berikut ini:

**Tabel 4.7**

**Tanggapan Responden Tentang Variabel Kepuasan Nasabah (Y)**

Item	SS		S		N		TS		STS		Σ
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
1	30	31,6%	54	56,8%	11	11,6%	-	-	-	-	95
2	20	21,1%	47	49,5%	28	29,5%	-	-	-	-	95

3	21	22,1%	45	47,4%	29	30,5%	-	-	-	-	95
4	23	24,2%	55	57,9%	17	17,9%	-	-	-	-	95
5	17	17,9%	45	47,4%	32	33,7%	1	1,1%	-	-	95
6	21	22,1%	50	52,6%	24	25,3%	-	-	-	-	95
$\Sigma$	132		296		141		1				570

Sumber: Data Primer diolah, 2020.

Tanggapan responden sebagaimana pada tabel 4.7 menunjukkan bahwa pada tabel variabel kepuasan nasabah (Y) tersebut terdapat 6 butir pernyataan yang dibagikan kepada 95 responden, pada pernyataan 1 yaitu “*Saya tidak mengalami kesulitan bertransaksi dengan ATM Cardless ini*”. Dalam tabel tersebut menunjukkan bahwa responden yang *sangat setuju* sebanyak 30 orang, adapun responden yang *setuju* dengan pernyataan tersebut sebanyak 54 orang, dan responden yang menjawab *netral* sebanyak 11 orang.

Pada pernyataan ke 2 yaitu “*Proses penarikan uang pada ATM Cardless cepat*”. Dalam tabel tersebut menunjukkan bahwa responden yang *sangat setuju* sebanyak 20 orang, responden yang *setuju* sebanyak 47 orang dan responden yang menjawab *netral* sebanyak 28 orang.

Pada pernyataan ke 3 yaitu “*Pelayanan ATM Cardless memuaskan*”. Dalam tabel tersebut menunjukkan bahwa responden yang *sangat setuju* sebanyak 21 orang, responden yang *setuju* sebanyak 45 orang, dan responden yang menjawab *netral* sebanyak 29 orang.

Pada pernyataan ke 4 yaitu “*Pelayanan yang diberikan ATM Cardless sesuai dengan yang diharapkan*”. Dalam tabel tersebut menunjukkan bahwa

responden yang *sangat setuju* sebanyak 23 orang, responden yang *setuju* sebanyak 55 orang dan responden yang menjawab *netral* sebanyak 17 orang.

Pada pernyataan ke 5 yaitu “*Pelayanan ATM Cardless memuaskan, sehingga saya berniat melakukan transaksi kembali melalui ATM ini*”. Dalam tabel tersebut menunjukkan bahwa responden yang *sangat setuju* sebanyak 17 orang, responden yang *setuju* sebanyak 45 orang, responden yang *netral* sebanyak 32 orang, dan responden yang menjawab *tidak setuju* sebanyak 1 orang.

Pada pernyataan ke 6 yaitu “*Pelayanan ATM Cardless yang memuaskan, mendorong saya untuk merekomendasikannya kepada orang lain*”. Dalam tabel tersebut menunjukkan bahwa responden yang *sangat setuju* sebanyak 21 orang, responden yang *setuju* sebanyak 50 orang dan responden yang menjawab *netral* sebanyak 24 orang.

## 1. Uji Kualitas Data

Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini yaitu uji validitas dan uji realibilitas, peneliti menggunakan analisis dengan SPSS (*Statistical Package for The Social Sciences*) versi 24. Berikut hasil uji validitas dan reliabilitas.

### a. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengetahui valid tidaknya suatu kuesioner 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* ( $df = n - 2$ , dimana  $n$  merupakan jumlah sampel dan *alpha* ( $\alpha = 5\%$ ). Jika  $r_{hitung}$  lebih besar daripada  $r_{tabel}$  dan nilai  $r$  positif, maka butir pertanyaan dikatakan valid begitupun sebaliknya.

Penelitian ini besarnya  $df$  yakni  $95 - 2$  atau  $df = 93$  dan  $alpha$  ( $\alpha = 5\%$ ) hasilnya diperoleh  $r_{tabel}$  0,2017. Selanjutnya hasil perhitungan menggunakan SPSS, diperoleh nilai  $r_{hitung}$  lebih besar daripada  $r_{tabel}$ . Hasilnya sebagai berikut:

**Tabel 4.8**  
**Hasil Uji Validitas**

<b>Item</b>	<b>Koefisien Korelasi</b>	<b><math>r_{tabel}</math></b>	<b>Validitas</b>
<b>Keandalan (<math>X_1</math>)</b>			
X1.1	0,750	0,2017	Valid
X1.2	0,815	0,2017	Valid
X1.3	0,700	0,2017	Valid
<b>Daya Tanggap (<math>X_2</math>)</b>			
X2.1	0,869	0,2017	Valid
X2.2	0,889	0,2017	Valid
<b>Jaminan (<math>X_3</math>)</b>			
X3.1	0,792	0,2017	Valid
X3.2	0,764	0,2017	Valid
X3.3	0,742	0,2017	Valid
<b>Empati (<math>X_4</math>)</b>			
X4.1	0,693	0,2017	Valid
X4.2	0,728	0,2017	Valid
X4.3	0,817	0,2017	Valid

<b>Bukti Fisik (X<sub>5</sub>)</b>			
X5.1	0,792	0,2017	Valid
X5.2	0,763	0,2017	Valid
X5.3	0,734	0,2017	Valid
<b>Kepuasan Nasabah (Y)</b>			
Y.1	0,717	0,2017	Valid
Y.2	0,756	0,2017	Valid
Y.3	0,684	0,2017	Valid
Y.4	0,715	0,2017	Valid
Y.5	0,592	0,2017	Valid
Y.6	0,693	0,2017	Valid

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

Tabel tersebut menunjukkan hasil nilai  $r_{hitung}$  pada kolom koefisien korelasi jika untuk setiap pernyataan memiliki nilai  $r_{hitung}$  yang lebih besar dan positif daripada nilai  $r_{tabel}$  yaitu 0,2017 dengan jumlah sampel 95 responden ( $n = 95$ ) dan  $\alpha$  0,05 maka, indikator dari variabel Keandalan ( $X_1$ ), Daya Tanggap ( $X_2$ ), Jaminan ( $X_3$ ), Empati ( $X_4$ ), Bukti Fisik ( $X_5$ ) dan variabel Kepuasan Nasabah (Y) yaitu valid dan dapat dilakukan pengujian selanjutnya.

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

Uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui konsistensi jawaban responden atas kuesioner yang diberikan. Jika nilai *Cronbach's Alpha* ( $\alpha$ ) suatu variabel  $\geq 0,60$  maka indikator yang digunakan oleh variabel terikat (Y) tersebut reliabel. Jika nilai *cronbach's alpha* ( $\alpha$ ) suatu variabel  $< 0,60$  maka indikator yang digunakan oleh variabel tersebut tidak reliabel.

**Tabel 4.9**

**Hasil Uji Reliabilitas**

<b>Variabel</b>	<b><i>Cronbach's Alpha</i></b>	<b>Keterangan</b>
Keandalan (X1)	0,616 > 0,60	Reliabel
Daya Tanggap (X2)	0,704 > 0,60	Reliabel
Jaminan (X3)	0,641 > 0,60	Reliabel
Empati (X4)	0,602 > 0,60	Reliabel
Bukti Fisik (X5)	0,641 > 0,60	Reliabel
Kepuasan Nasabah (Y)	0,781 > 0,60	Reliabel

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

Berdasarkan keterangan tabel tersebut menunjukkan bahwa hasil perhitungan uji reliabilitas dari semua variabel yaitu reliabel, karena nilai *cronbach's alpha* berada diatas 0,60.

### **5. Uji Asumsi Klasik**

Uji asumsi klasik dilakukan untuk menilai baik atau tidaknya nilai regresi yang digunakan dalam penelitian ini. Setelah peneliti melakukan pengujian asumsi klasik ini, ternyata data tersebut tidak berdistribusi normal. Sehingga data tersebut perlu dilakukan cek data *outlier*. Cek data *outlier* dilakukan untuk mengidentifikasi data bermasalah dengan harapan data tersebut tidak bermasalah. Adapun gambar di bawah ini merupakan hasil dari cek data *outlier*.

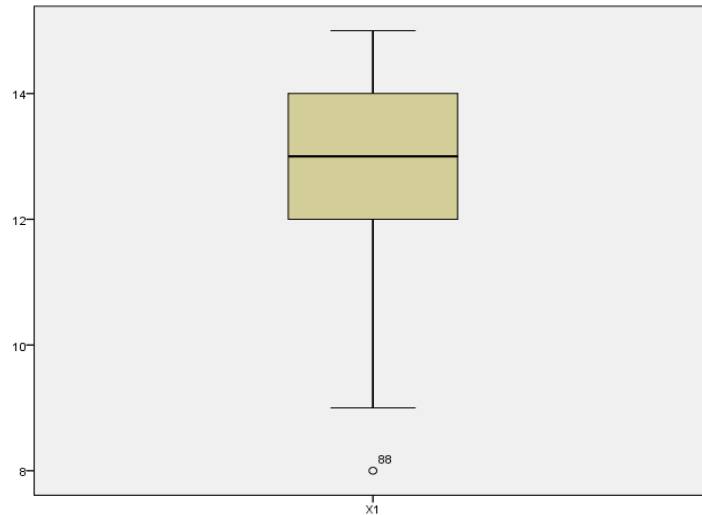
**a. Cek Data *Outlier***

**1) Variabel Keandalan (X1)**

Hasil cek data *outlier* pada variabel keandalan (X1) sebagai berikut:

**Gambar 4.6**

**Hasil Cek Data *Outlier* Keandalan**



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

Berdasarkan gambar 4.6 diatas, dapat diketahui bahwa hasil cek data *outlier* pada instrumen variabel keandalan (X1) terdapat data dari responden nomor 88 yang bermasalah, sehingga data tersebut perlu dihapus atau dihilangkan pada data kuesioner dan dapat dilakukan cek data *outlier* pada instrumen variabel berikutnya.

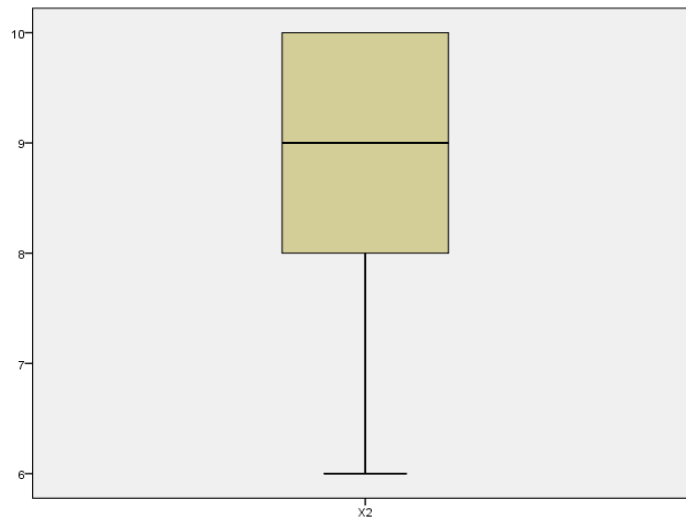


## 2) Variabel Daya Tanggap (X2)

Hasil cek data *outlier* pada variabel daya tanggap (X2) sebagai berikut:

**Gambar 4.7**

### Hasil Cek Data *Outlier* Daya Tanggap



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

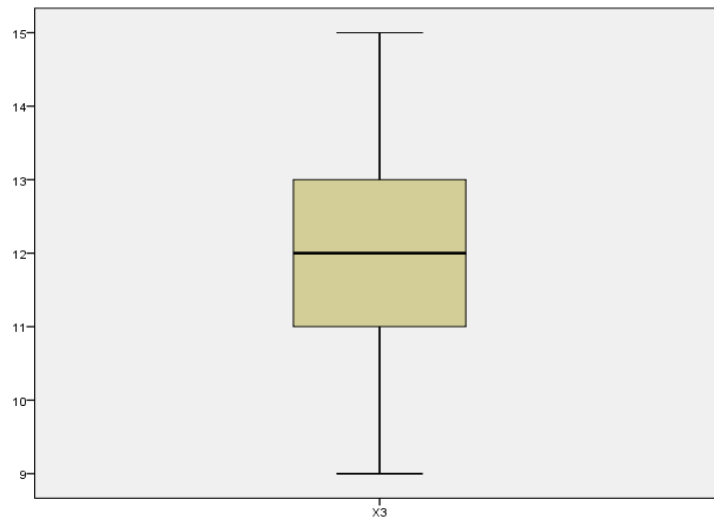
Berdasarkan gambar 4.7 diatas, dapat diketahui bahwa hasil cek data *outlier* pada instrumen variabel daya tanggap (X2) tidak terdapat data responden yang bermasalah, sehingga tidak perlu dihilangkan item responden pada data kuesioner dan dapat dilakukan cek data *outlier* pada instrumen variabel berikutnya.

### 3) Variabel Jaminan (X3)

Hasil cek data *outlier* pada variabel jaminan (X3) sebagai berikut:

**Gambar 4.8**

**Hasil Cek Data *Outlier* Jaminan**



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

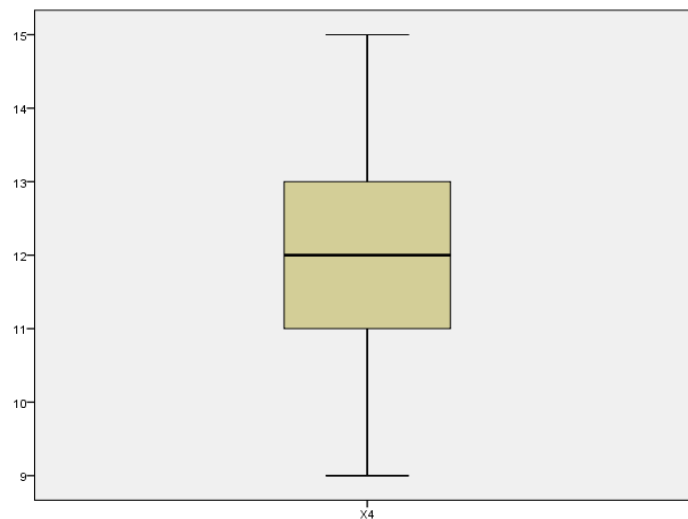
Berdasarkan gambar 4.8 diatas, dapat diketahui bahwa hasil cek data *outlier* pada instrumen variabel jaminan (X3) tidak terdapat data responden yang bermasalah, sehingga tidak perlu dihilangkan item responden pada data kuesioner dan dapat dilakukan cek data *outlier* pada instrumen variabel berikutnya.

#### 4) Variabel Empati (X4)

Hasil cek data *outlier* pada variabel empati (X4) sebagai berikut:

**Gambar 4.9**

**Hasil Cek Data *Outlier* Empati**



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

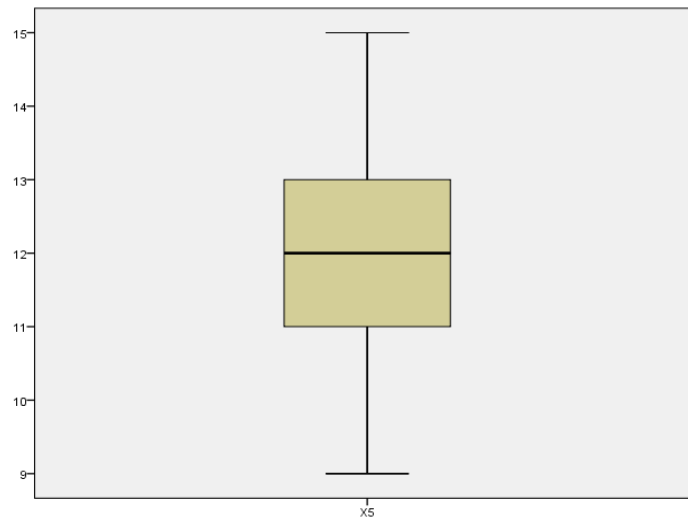
Berdasarkan gambar 4.9 diatas, dapat diketahui bahwa hasil cek data *outlier* pada instrumen variabel empati (X4) tidak terdapat data responden yang bermasalah, sehingga tidak perlu dihilangkan item responden pada data kuesioner dan dapat dilakukan cek data *outlier* pada instrumen variabel berikutnya.

## 5) Variabel Bukti Fisik (X5)

Hasil cek data *outlier* pada variabel bukti fisik (X5) sebagai berikut:

**Gambar 4.10**

### **Hasil Cek Data *Outlier* Bukti Fisik**



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

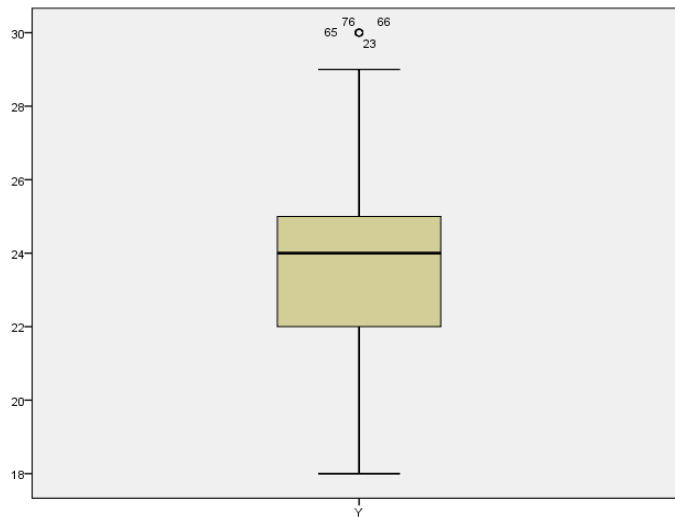
Berdasarkan gambar 4.10 diatas, dapat diketahui bahwa hasil cek data *outlier* pada instrumen variabel bukti fisik (X5) tidak terdapat data responden yang bermasalah, sehingga tidak perlu dihilangkan item responden pada data kuesioner dan dapat dilakukan cek data *outlier* pada instrumen variabel berikutnya.

## 6) Variabel Kepuasan Nasabah (Y)

Hasil cek data *outlier* pada variabel kepuasan nasabah (Y) sebagai berikut:

**Gambar 4.11**

### Hasil Cek Data *Outlier* Kepuasan Nasabah



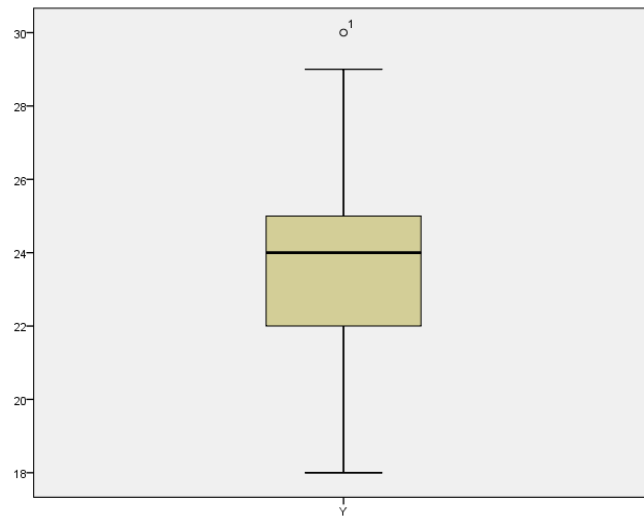
Sumber: Output SPSS, data primer yang diolah, 2020.

Berdasarkan gambar 4.11 diatas, dapat diketahui bahwa hasil cek data *outlier* pada instrumen variabel kepuasan nasabah (Y) terdapat data responden yang bermasalah, yaitu item nomor 76, 66, 65, dan 23. Sehingga item responden nomor tersebut pada data kuesioner harus dihilangkan atau dihapus.

Peneliti melakukan cek data *outlier* kembali pada variabel kepuasan nasabah (Y), lalu didapatkan hasil cek data *outlier* berikut ini:

**Gambar 4.12**

**Hasil Cek Ulang Data *Outlier* Kepuasan Nasabah**



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

Berdasarkan gambar 4.12 diatas, dapat diketahui bahwa hasil cek ulang data *outlier* pada instrumen variabel kepuasan nasabah (Y) terdapat data responden yang bermasalah, yaitu item nomor 1. Sehingga item responden nomor tersebut pada data kuesioner harus dihilangkan atau dihapus.

Setelah melakukan cek data *outlier* ternyata data tersebut telah berdistribusi normal, sehingga uji normalitas terpenuhi dan uji asumsi klasik dapat dilanjutkan.

**b. Uji Normalitas**

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi variabel bebas dan terkait yang keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak normal. Pengujian normalitas dalam penelitian ini menggunakan *One-Sample Kolmogorov-Smirnov*. Hasil uji normalitas dengan menggunakan *One-Sample Kolmogorov-Smirnov* sebagai berikut:

**Tabel 4.10**

**Hasil Uji Kolmogorov Smirnov**

**One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

		Unstandardized Residual
N		89
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	-.0208553
	Std. Deviation	.82908155
Most Extreme Differences	Absolute	.080
	Positive	.080
	Negative	-.080
Test Statistic		.080
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 <sup>c,d</sup>

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

d. This is a lower bound of the true significance.

Berdasarkan hasil uji normalitas dengan uji *one-sample kolmogrov-smirnov* diatas, diperoleh nilai signifikan sebesar 0,200 lebih besar dari 0,05 ( $\text{sig} > 0,05$ ), sehingga dapat disimpulkan bahwa data yang diuji berdistribusi normal.

**c. Uji Multikolinearitas**

Uji multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan korelasi antar variabel bebas (independen). Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi. Ada atau tidaknya multikolinearitas dapat dideteksi dengan beberapa cara, salah satunya dengan melihat nilai *tolerance* serta nilai VIF (*Varian Inflation Factor*). Jika nilai *tolerance* lebih besar dari 0,10 dan

nilai VIF lebih kecil dari 10, maka tidak terjadi multikolinearitas. Hasil pengujian multikolinearitas sebagai berikut:

**Tabel 4.11**

**Hasil Uji Multikolinearitas**

Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
1 (Constant)		
Keandalan (X1)	0,179	5,582
Daya Tanggap (X2)	0,209	4,786
Jaminan (X3)	0,397	2,519
Empati (X4)	0,372	2,685
Bukti Fisik (X5)	0,697	1,435

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

Berdasarkan hasil pengujian multikolinearitas, diperoleh nilai *tolerance* variabel bebas Keandalan ( $X_1$ ), Daya Tanggap ( $X_2$ ), Jaminan ( $X_3$ ), Empati ( $X_4$ ) dan Bukti Fisik ( $X_5$ ) masing-masing yaitu 0,179, 0,209, 0,397, 0,372 dan 0,697. Sedangkan nilai VIF masing-masing yaitu 5,582, 4,786, 2,519, 2,685 dan 1,435. Artinya tidak terjadi gejala multikorelasi antara variabel bebas.

**d. Uji Autokorelasi**

Uji autokorelasi bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi linear ada korelasi antara kesalahan pengganggu pada periode  $t$  dengan kesalahan pengganggu pada periode  $t - 1$  (sebelumnya). Uji autokorelasi ini menggunakan uji *Durbin Watson* dengan taraf signifikan 5%. Hasil uji autokorelasi berdasarkan program SPSS versi 24 sebagai berikut:



**Tabel 4.12**

**Hasil Uji Autokorelasi**

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

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.944 <sup>a</sup>	.892	.885	.852	1.886

a. Predictors: (Constant), X5, X3, X2, X4, X1

b. Dependent Variable: Y

Tabel diatas menunjukkan bahwa nilai DW sebesar 1,886, untuk mengetahui ada tidaknya autokorelasi, nilai DW tersebut akan dibandingkan dengan nilai DW tabel berikut:

**Tabel 4.13**

**Hasil Pengujian Asumsi Klasik Autokorelasi**

dL	dU	4 - dL	4 - dU	DW	Keputusan
1,5388	1,7754	2,4612	2,2246	1,886	Tidak ada autokorelasi

Keterangan:

Nilai dL dan dU diperoleh dari tabel Durbin-Watson dengan ketentuan 5%, n (sampel) = 89 serta k (jumlah variabel independen) = 5.

Tabel diatas menunjukkan nilai DW sebesar 1,886 berada diantara nilai dU = 1,7754 dan nilai 4 - dU = 2,2246 ( $dU < DW < (4 - dU)$ ), sehingga disimpulkan bahwa dalam model regresi tidak terjadi autokorelasi.

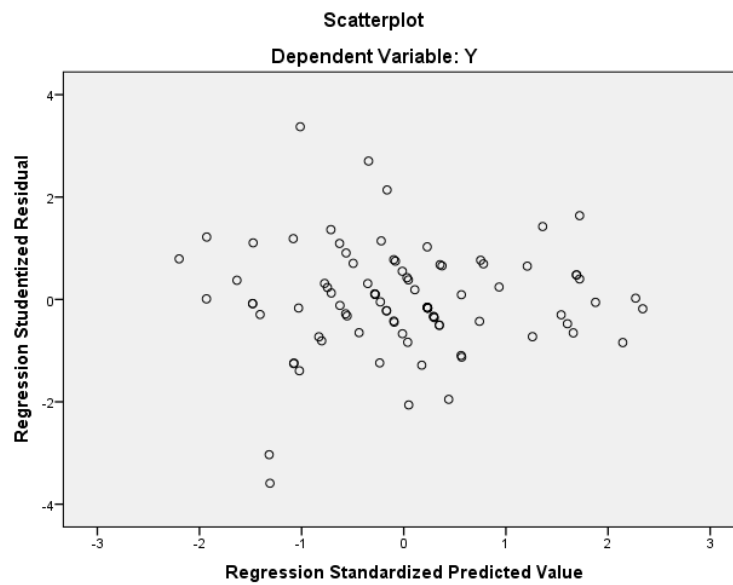
**e. Uji Heteroskedastisitas**

Uji heteroskedastisitas dilakukan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaknyamanan varian dari residual satu pengamatan ke

pengamatan yang lain. Model regresi yang baik adalah yang homokedastisitas atau tidak terjadi heteroskedastisitas. Deteksi ada atau tidaknya heteroskedastisitas salah satunya dengan menggunakan uji grafik *Scatterplot* antara SRESID dan ZPRED sumbu Y yaitu Y yang telah diprsediksi, dan sumbu X yaitu residual.

**Gambar 4.13**

**Hasil Uji Heteroskedastisitas**



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

Berdasarkan gambar 4.13 tersebut dari hasil output SPSS versi 24, grafik *scatterplot* memperlihatkan bahwa titik-titik pada grafik tidak membentuk pola tertentu yang jelas, dimana titik-titik menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y, sehingga grafik tersebut tidak bisa dibaca dengan jelas. Hasil ini memperlihatkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas.

## B. Pembuktian Hipotesis

### 1. Uji Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda digunakan untuk meramalkan nilai pengaruh dua variabel bebas atau lebih (keandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik) terhadap suatu variabel terikat (kepuasan nasabah). Model regresi linier berganda sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + e$$

Hasil analisis menggunakan SPSS (*Statistical Package for The Social Sciences*) versi 24, diperoleh sebagai berikut:

**Tabel 4.14**

#### Hasil Analisis Regresi Linear Berganda

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	.416	.961		.433	.666		
	X1	-.142	.145	-.084	-.980	.330	.179	5.582
	X2	.133	.173	.061	.767	.445	.209	4.786
	X3	.934	.102	.526	9.176	.000	.397	2.519
	X4	.298	.105	.169	2.853	.005	.372	2.685
	X5	.798	.072	.480	11.104	.000	.697	1.435

a. Dependent Variable: Y

Berdasarkan hasil analisis regresi linear berganda pada tabel 4.14 diperoleh koefisien variabel independen Keandalan ( $X_1$ ) = -0,142, Daya Tanggap ( $X_2$ ) = 0,133, Jaminan ( $X_3$ ) = 0,934, Empati ( $X_4$ ) = 0,298 dan Bukti Fisik ( $X_5$ ) = 0,798 serta konstanta sebesar 0,416. Jadi, model persamaan regresi yang diperoleh dalam penelitian ini, sebagai berikut:

$$Y = 0,416 - 0,142 X_1 + 0,133 X_2 + 0,934 X_3 + 0,298 X_4 + 0,798 X_5 + e$$

Model persamaan regresi linear berganda tersebut dapat diuraikan sebagai berikut:

- a. Konstanta sebesar 0,416 menyatakan bahwa jika variabel X (independen) tidak dipertimbangkan (bernilai nol), maka kepuasan nasabah di BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Pamekasan sebesar 0,416 atau 41,6%.
- b.  $b_1 = -0,142$ , nilai koefisien regresi variabel Keandalan ( $X_1$ ) sebesar -0,142. Jika terjadi peningkatan sebesar 1% pada variabel tersebut, maka kepuasan nasabah di BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Pamekasan akan menurun sebesar 0,142 atau 14,2% dengan asumsi variabel – variabel yang lainnya dianggap tetap.
- c.  $b_2 = 0,133$  nilai koefisien regresi variabel Daya Tanggap ( $X_2$ ) sebesar 0,133. Jika terjadi peningkatan sebesar 1% pada variabel tersebut, maka kepuasan nasabah di BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Pamekasan akan meningkat sebesar 0,133 atau 13,3% dengan asumsi variabel – variabel yang lainnya dianggap tetap.
- d.  $b_3 = 0,934$  nilai koefisien regresi variabel Jaminan ( $X_3$ ) sebesar 0,934. Jika terjadi peningkatan sebesar 1% pada variabel tersebut, maka kepuasan nasabah di BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Pamekasan akan meningkat sebesar 0,934 atau 93,4% dengan asumsi variabel – variabel yang lainnya dianggap tetap.
- e.  $b_4 = 0,298$  nilai koefisien regresi variabel Empati ( $X_4$ ) sebesar 0,298. Jika terjadi peningkatan sebesar 1% pada variabel tersebut, maka kepuasan nasabah di BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Pamekasan akan meningkat sebesar

0,298 atau 29,8% dengan asumsi variabel – variabel yang lainnya dianggap tetap.

- f.  $b_5 = 0,798$  nilai koefisien regresi variabel Bukti Fisik ( $X_5$ ) sebesar 0,798. Jika terjadi peningkatan sebesar 1% pada variabel tersebut, maka kepuasan nasabah di BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Pamekasan akan meningkat sebesar 0,798 atau 79,8% dengan asumsi variabel – variabel yang lainnya dianggap tetap.
- g. Dari koefisien regresi masing-masing variabel independen menunjukkan bahwa variabel jaminan mempunyai pengaruh yang lebih besar dibandingkan variabel independen lainnya terhadap kepuasan nasabah di BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Pamekasan dengan persentase 93,4%.

## 2. Uji Signifikan Simultan (Uji F)

Uji F dilakukan untuk mengetahui sejauh mana pengaruh secara simultan (bersama-sama) antara variabel independen terhadap variabel dependent, dengan  $\alpha = 0,05$  dan pengambilan keputusan.

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

Berikut hasil uji signifikan secara simultan variabel independen:

**Tabel 4.15**

### Hasil Analisis Uji F

#### ANOVA<sup>a</sup>

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	497.319	5	99.464	136.909	.000 <sup>b</sup>
	Residual	60.299	83	.726		
	Total	557.618	88			

a. Dependent Variable: Y

b. Predictors: (Constant), X5, X3, X2, X4, X1

Hasil uji F tersebut diperoleh nilai  $F_{hitung}$  sebesar 136,909 dengan tingkat signifikan sebesar 0,000 (lebih kecil dari signifikan 0,05), sedangkan nilai  $F_{tabel}$  sebesar 2,32. Berarti nilai  $F_{hitung} 136,909 > F_{tabel} 2,32$  dan tingkat signifikan  $0,000 < 0,05$ , sehingga keputusannya adalah variabel keandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah di BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Pamekasan. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa  $H_{a1}$  diterima.

### 3. Uji Signifikan Parsial (Uji t)

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

- Jika  $t_{hitung} \leq t_{tabel}$ , maka variabel bebas tidak berpengaruh pada variabel terikat;
- Jika  $t_{hitung} > t_{tabel}$ , maka variabel bebas berpengaruh pada variabel terikat.

**Tabel 4.16**

#### Hasil Analisis Uji t

##### Coefficients<sup>a</sup>

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	.416	.961		.433	.666		
	X1	-.142	.145	-.084	-.980	.330	.179	5.582
	X2	.133	.173	.061	.767	.445	.209	4.786
	X3	.934	.102	.526	9.176	.000	.397	2.519
	X4	.298	.105	.169	2.853	.005	.372	2.685
	X5	.798	.072	.480	11.104	.000	.697	1.435

a. Dependent Variable: Y

Berdasarkan tabel 4.16 analisis uji t diatas, pengaruh masing-masing variabel dijelaskan sebagai berikut:

Variabel keandalan ( $X_1$ ) diperoleh  $t_{hitung}$  sebesar -0,980 dengan taraf signifikan 0,330. Nilai  $t_{tabel}$  untuk model regresi tersebut yaitu 1,66342. Hasil uji tersebut menunjukkan bahwa nilai signifikan  $0,330 > 0,05$  dan nilai  $t_{hitung} -0,980 < t_{tabel} 1,66342$ . Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa variabel keandalan bernilai negatif, tidak berpengaruh dan tidak signifikan terhadap kepuasan nasabah ( $H_{a2}$  ditolak) karena  $t_{hitung} < t_{tabel}$  dan taraf signifikan  $> 0,05$ .

Variabel daya tanggap ( $X_2$ ) diperoleh  $t_{hitung}$  sebesar 0,767 dengan taraf signifikan 0,445. Nilai  $t_{tabel}$  untuk model regresi diatas yaitu 1,66342. Hasil uji tersebut menunjukkan bahwa nilai signifikan  $0,445 > 0,05$  dan nilai  $t_{hitung} 0,767 < t_{tabel} 1,66342$ . Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa variabel daya tanggap tidak berpengaruh dan tidak signifikan terhadap kepuasan nasabah ( $H_{a3}$  ditolak) karena  $t_{hitung} < t_{tabel}$  dan taraf signifikan  $> 0,05$ .

Variabel jaminan ( $X_3$ ) diperoleh  $t_{hitung}$  sebesar 9,176 dengan taraf signifikan 0,000. Nilai  $t_{tabel}$  untuk model regresi diatas yaitu 1,66342. Hasil uji tersebut menunjukkan bahwa nilai signifikan  $0,000 < 0,05$  dan nilai  $t_{hitung} 9,176 > t_{tabel} 1,66342$ . Peneliti dapat menyimpulkan bahwa variabel jaminan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah ( $H_{a4}$  diterima) karena  $t_{hitung} > t_{tabel}$  dan taraf signifikan  $< 0,05$ .

Variabel empati ( $X_4$ ) diperoleh  $t_{hitung}$  sebesar 2,853 dengan taraf signifikan 0,005. Nilai  $t_{tabel}$  untuk model regresi diatas yaitu 1,66342. Hasil uji tersebut menunjukkan bahwa nilai signifikan  $0,005 < 0,05$  dan nilai  $t_{hitung} 2,853 > t_{tabel} 1,66342$ . Peneliti dapat menyimpulkan bahwa variabel empati berpengaruh

signifikan terhadap kepuasan nasabah ( $H_{a5}$  diterima) karena  $t_{hitung} > t_{tabel}$  dan taraf signifikan  $< 0,05$ .

Variabel bukti fisik ( $X_5$ ) diperoleh  $t_{hitung}$  sebesar 11,104 dengan taraf signifikan 0,000. Nilai  $t_{tabel}$  untuk model regresi diatas yaitu 1,66342. Hasil uji tersebut menunjukkan bahwa nilai signifikan  $0,000 < 0,05$  dan nilai  $t_{hitung} 11,104 > t_{tabel} 1,66342$ . Peneliti dapat menyimpulkan bahwa variabel bukti fisik berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah ( $H_{a6}$  diterima) karena  $t_{hitung} > t_{tabel}$  dan taraf signifikan  $< 0,05$ .

#### 4. Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

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

**Tabel 4.17**

#### Hasil Koefisien Determinasi

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

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.944 <sup>a</sup>	.892	.885	.852	1.886

a. Predictors: (Constant), X5, X3, X2, X4, X1

b. Dependent Variable: Y

Berdasarkan tabel 4.18 tersebut, hasil analisis koefisien determinasi terlihat bahwa besarnya *Adjusted R Square* adalah 0,885 atau 88,5%. Hal ini berarti sebesar 88,5% kemampuan model regresi pada penelitian ini dalam menerangkan variabel dependen. Artinya 88,5% variabel kepuasan nasabah dijelaskan oleh variasi variabel independen keandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik. Sedangkan sisanya ( $100\% - 88,5\% = 11,5\%$ ) dipengaruhi oleh variabel-



variabel lainnya yang tidak diperhitungkan dalam analisis penelitian ini. Variabel lain diantaranya efisiensi, *fulfillment*, privasi, kontak.<sup>4</sup>

### **C. Pembahasan**

#### **1. Pengaruh Kualitas Pelayanan ATM *Cardless* (Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan, Empati dan Bukti Fisik) Terhadap Kepuasan Nasabah di BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Pamekasan**

Hasil uji F didapatkan bahwa nilai  $F_{hitung}$  sebesar  $136,909 > F_{tabel}$  sebesar 2,32 dengan tingkat signifikan sebesar  $0,000 < 0,05$ . Artinya variabel keandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik (kualitas pelayanan) secara bersama-sama (simultan) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Sehingga hipotesis pertama ( $H_{a1}$ ) dapat diterima.

Kondisi seperti ini menunjukkan bahwa keandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik yang diberikan pada layanan ATM *Cardless* telah sesuai dengan keinginan, harapan dan kebutuhan nasabah. Sehingga nasabah merasa puas dengan kualitas pelayanan yang ada pada ATM *Cardless* di BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Pamekasan.

Dapat diketahui juga bahwa hasil uji koefisien determinasi ( $R^2$ ) didapatkan nilai *Adjusted R Square* adalah 0,885 atau 88,5%. Artinya 88,5% variabel kepuasan nasabah dijelaskan oleh variasi variabel independen keandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik. Sedangkan sisanya 11,5% dipengaruhi oleh variabel-variabel lain yang tidak diperhitungkan dalam analisis penelitian ini. Variabel lain diantaranya efisiensi, *fulfillment*, privasi, kontak.<sup>5</sup>

---

<sup>4</sup> Tjiptono, *Pemasaran Jasa*, hlm. 303.

<sup>5</sup> Ibid.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Sugianto dan Vivi pada tahun 2019 dengan judul “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Layanan *Automated Teller Machine*” bahwa terdapat pengaruh positif antara faktor keandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan berwujud secara simultan terhadap kepuasan pelanggan/nasabah pada layanan *Automated Teller Machine* (ATM) Bank Mandiri.<sup>6</sup>

## **2. Pengaruh Keandalan ( $X_1$ ) Terhadap Kepuasan Nasabah di BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Pamekasan**

Hasil uji regresi linier berganda menunjukkan besaran koefisien regresi variabel keandalan bertanda negatif sebesar -0,142. Hal ini berarti variabel keandalan mempunyai hubungan yang negatif terhadap kepuasan nasabah, sehingga setiap terjadi peningkatan sebesar 1% pada variabel keandalan maka kepuasan nasabah akan menurun sebesar 0,142 atau 14,2%.

Selanjutnya berdasarkan hasil analisis uji t diketahui variabel keandalan diperoleh  $t_{hitung}$  sebesar -0,980 dengan taraf signifikan 0,330. Hasil uji tersebut menunjukkan bahwa nilai signifikan  $0,330 > 0,05$  dan nilai  $t_{hitung}$  sebesar  $-0,980 < t_{tabel}$  sebesar 1,66342. Dapat disimpulkan bahwa variabel keandalan secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Sehingga hipotesis kedua ( $H_{a2}$ ) yang menyatakan ada pengaruh secara parsial antara keandalan terhadap kepuasan nasabah di BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Pamekasan tidak dapat diterima.

---

<sup>6</sup> Sugianto dan Vivi, “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Layanan *Automated Teller Machine*.” *OBIS: Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, Vol.1, No. 2 (Maret, 2019) hlm., 7.

Dalam bisnis perbankan dimensi keandalan memegang peranan yang penting karena bisnis perbankan merupakan bisnis jasa yang berdasar pada azas kepercayaan.<sup>7</sup> Keandalan berkaitan dengan kemampuan perusahaan untuk memberikan layanan yang akurat sejak pertama kali tanpa membuat kesalahan apapun dan menyampaikan jasanya sesuai dengan waktu yang disepakati.<sup>8</sup> Ketepatan dan keakuratan tersebut akan menumbuhkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan barang dan/atau jasa.

Berdasarkan olah data kuesioner dan observasi yang dilakukan oleh peneliti, tanggapan responden pada item pernyataan ketiga “*jarang mengalami gangguan (error)*” mendapat skor terendah. Terdapat 26 responden memberikan tanggapan sangat setuju, 46 responden setuju, 22 responden netral dan 1 responden tidak setuju. Sehingga dapat diketahui salah satu faktor yang membuat nasabah merasa kurang puas dengan layanan ATM *Cardless* ini karena sering mengalami gangguan (*error*). Peneliti mengobservasi bahwa layanan ATM *Cardless* memang sering mengalami gangguan sehingga nasabah harus mengambil langkah lain untuk melakukan tarik tunai, yaitu melalui *teller* bank. Ketika nasabah harus melakukan tarik tunai melalui *teller*, maka nasabah harus mengorbankan lebih banyak lagi waktunya karena harus mengantri atau menunggu panggilan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Andika Febrianta dan Indrawati pada tahun 2016 dengan judul “Pengaruh Kualitas Layanan *Mobile Banking* Terhadap Kepuasan Nasabah Bank BCA di Kota

---

<sup>7</sup> Eny Kustiyah, “Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Transaksi E-Banking Pada Bank Negara Indonesia Slamet Riyadi Solo.” *GEMA* (Agustus, 2014-Januari, 2015) hlm., 1474.

<sup>8</sup> Tjiptono, *Service, Quality & Satisfaction*, hlm. 198.

Bandung” bahwa variabel keandalan dalam penelitiannya tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan.<sup>9</sup>

### **3. Pengaruh Daya Tanggap (X<sub>2</sub>) Terhadap Kepuasan Nasabah di BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Pamekasan**

Hasil uji regresi linier berganda menunjukkan besaran koefisien regresi variabel daya tanggap bertanda positif sebesar 0,133. Hal ini berarti variabel daya tanggap mempunyai hubungan yang positif terhadap kepuasan nasabah, sehingga setiap terjadi peningkatan sebesar 1% pada variabel daya tanggap maka kepuasan nasabah akan meningkat sebesar 0,133 atau 13,3%.

Selanjutnya berdasarkan hasil analisis uji t diketahui variabel daya tanggap diperoleh  $t_{hitung}$  sebesar 0,767 dengan taraf signifikan 0,445. Hasil uji tersebut menunjukkan bahwa nilai signifikan  $0,445 > 0,05$  dan nilai  $t_{hitung}$  sebesar  $0,767 < t_{tabel}$  sebesar 1,66342. Dapat disimpulkan bahwa variabel daya tanggap secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Sehingga hipotesis ketiga ( $H_{a3}$ ) yang menyatakan ada pengaruh secara parsial antara daya tanggap terhadap kepuasan nasabah di BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Pamekasan tidak dapat diterima.

Daya tanggap berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan dalam membantu para pelanggan dan merespon permintaan mereka, serta menginformasikan kapan jasa akan diberikan dan kemudian memberikan jasa secara cepat.<sup>10</sup> Pada industri perbankan dimensi daya tanggap menyangkut

---

<sup>9</sup> Andika Febrianta dan Indrawati, “Pengaruh Kualitas Layanan *Mobile Banking* Terhadap Kepuasan Nasabah Bank BCA Di Kota Bandung.” *e-Proceeding of Management*, Vol 3, No 3 (Desember, 2016) hlm., 2883.

<sup>10</sup>Zainal, *Islamic Marketing Management*, hlm. 183.

ketanggapan bank dalam memberikan pelayanan. Untuk memberikan kepuasan kepada nasabah, selain daya tanggap karyawan bank dalam melayani, daya tanggap teknologi perbankan untuk memberikan pelayanan terbaik juga memegang peranan penting. Daya tanggap ini menyangkut sistem teknologi perbankan yang semakin maju untuk membantu/melayani nasabah, menangani keluhan nasabah dengan memberikan solusi/jalan keluar yang tepat.<sup>11</sup>

Berdasarkan olah data kuesioner dan observasi yang dilakukan oleh peneliti, tanggapan responden pada item pernyataan kedua “*tersedia call center untuk membantu nasabah ketika mengalami kesulitan*” mendapat skor terendah. Terdapat 50 responden memberikan tanggapan sangat setuju, 34 responden setuju dan 11 responden netral. Sehingga dapat diketahui salah satu faktor yang membuat nasabah merasa kurang puas dengan layanan ATM *Cardless* ini karena kurang efektif dan efisiennya *call center* yang disediakan untuk menangani keluhan atau masalah yang didapatkan nasabah. Peneliti juga mengobservasi bahwa nasabah masih belum banyak yang mengetahui dan menyadari keberadaan *call center* yang disediakan oleh BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Pamekasan. Nasabah cenderung mengandalkan karyawan bank yang sedang berjaga di sekitar ruang mesin ATM dalam penyelesaian masalah yang didapatinya. Sebaiknya nasabah diberi pengetahuan mengenai keberadaan *call center* ini mengingat jam operasional ATM *Cardless* 24 jam dalam seminggu sedangkan jam operasional bank (karyawan) terbatas.

---

<sup>11</sup> Eny Kustiyah, “Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Transaksi E-Banking Pada Bank Negara Indonesia Slamet Riyadi Solo.” *GEMA* (Agustus, 2014-Januari, 2015) hlm., 1475.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Sugianto dan Vivi pada tahun 2019 dengan judul “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Layanan *Automated Teller Machine*” bahwa variabel daya tanggap dalam penelitiannya tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan.<sup>12</sup>

#### **4. Pengaruh Jaminan ( $X_3$ ) Terhadap Kepuasan Nasabah di BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Pamekasan**

Hasil uji regresi linier berganda menunjukkan besaran koefisien regresi variabel jaminan bertanda positif sebesar 0,934. Hal ini berarti variabel jaminan mempunyai hubungan yang positif terhadap kepuasan nasabah, sehingga setiap terjadi peningkatan sebesar 1% pada variabel jaminan maka kepuasan nasabah akan meningkat sebesar 0,934 atau 93,4%.

Selanjutnya berdasarkan hasil analisis uji t diketahui variabel jaminan diperoleh  $t_{hitung}$  sebesar 9,176 dengan taraf signifikan 0,000. Hasil uji tersebut menunjukkan bahwa nilai signifikan  $0,000 < 0,05$  dan nilai  $t_{hitung}$  sebesar  $9,176 > t_{tabel}$  sebesar 1,66342. Dapat disimpulkan bahwa variabel jaminan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Sehingga hipotesis keempat ( $H_{a4}$ ) yang menyatakan ada pengaruh secara parsial antara jaminan terhadap kepuasan nasabah di BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Pamekasan dapat diterima.

---

<sup>12</sup> Ibid. hlm. 8.

*Assurance* adalah keahlian bank serta kemampuan sistem elektronik perbankan untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan.<sup>13</sup> Dimensi ini dicerminkan dari ketepatan waktu proses transaksi yang dilakukan nasabah melalui elektronik perbankan, minimalnya kesalahan serta bebas dari bahaya, risiko atau keragu-raguan. Dengan demikian nasabah merasa nyaman dan yakin dengan pelayanan yang diberikan bank.

Berdasarkan olah data kuesioner yang dilakukan oleh peneliti, tanggapan responden pada item pernyataan pertama “*pada saat tarik tunai, uang selalu tersedia*” mendapat skor tertinggi. Terdapat 21 responden memberikan tanggapan sangat setuju, 58 responden setuju dan 16 responden netral. Sehingga dapat diketahui salah satu faktor yang membuat nasabah merasa puas dengan layanan ATM *Cardless* ini karena selalu tersedianya uang pada mesin ATM *Cardless* dan kebutuhan nasabah dalam melakukan penarikan uang terpenuhi. Oleh karena itu nasabah tidak perlu mencari *outlet* mesin ATM *Cardless* lain ataupun mengunjungi *teller* untuk memenuhi kebutuhannya, yaitu tarik tunai.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Eny Kustiyah pada Agustus 2014 – Januari 2015 dengan judul “Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah dalam Transaksi E-Banking Pada Bank Negara Indonesia Slamet Riyadi Solo” bahwa variabel jaminan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah secara individu.<sup>14</sup>

---

<sup>13</sup> Eny Kustiyah, “Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Transaksi E-Banking Pada Bank Negara Indonesia Slamet Riyadi Solo.” *GEMA* (Agustus, 2014-Januari, 2015) hlm., 1475.

<sup>14</sup> *Ibid*, hlm. 1480.

## **5. Pengaruh Empati (X<sub>4</sub>) Terhadap Kepuasan Nasabah di BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Pamekasan**

Hasil uji regresi linier berganda menunjukkan besaran koefisien regresi variabel empati bertanda positif sebesar 0,298. Hal ini berarti variabel empati mempunyai hubungan yang positif terhadap kepuasan nasabah, sehingga setiap terjadi peningkatan sebesar 1% pada variabel empati maka kepuasan nasabah akan meningkat sebesar 0,298 atau 29,8%.

Selanjutnya berdasarkan hasil analisis uji t diketahui variabel empati diperoleh  $t_{hitung}$  sebesar 2,853 dengan taraf signifikan 0,005. Hasil uji tersebut menunjukkan bahwa nilai signifikan  $0,005 < 0,05$  dan nilai  $t_{hitung}$  sebesar  $2,853 > t_{tabel}$  sebesar 1,66342. Dapat disimpulkan bahwa variabel empati secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Sehingga hipotesis kelima ( $H_{a5}$ ) yang menyatakan ada pengaruh secara parsial antara empati terhadap kepuasan nasabah di BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Pamekasan dapat diterima.

Empati adalah memahami masalah para pelanggannya, memberikan perhatian personal kepada para pelanggan dan memiliki jam operasi yang nyaman. Hal tersebut dapat membuat pelanggan merasa kebutuhannya terpenuhi karena telah mendapatkan pelayanan yang baik.<sup>15</sup> Kemudahan dalam bertransaksi, komunikasi yang baik juga merupakan cerminan dari dimensi empati.<sup>16</sup> Pada elektronik perbankan dimensi empati ini dapat diwakilkan dengan kesamaan rasa yang diberikan antara jasa perangkat elektronik dan jasa pegawai bank.

---

<sup>15</sup> Zainal, dkk., *Islamic Marketing Management*, hlm. 186.

<sup>16</sup> Tjiptono, *Pemasaran Jasa*, hlm. 282.



Berdasarkan olah data kuesioner yang dilakukan oleh peneliti, tanggapan responden pada item pernyataan pertama “*cara penggunaan mesin ATM mudah (sama dengan ATM biasanya)*” mendapat skor tertinggi. Terdapat 30 responden memberikan tanggapan sangat setuju, 53 responden setuju dan 12 responden netral. Sehingga dapat diketahui salah satu faktor yang membuat nasabah merasa puas dengan layanan ATM *Cardless* ini karena cara penggunaan ATM *Cardless* sama dengan ATM pada umumnya. Tidak ada kesulitan yang berarti yang didapati nasabah dalam penggunaan ATM *Cardless* sehingga nasabah dapat senantiasa menggunakan ATM ini dengan nyaman.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Eny Kustiyah pada Agustus 2014 – Januari 2015 dengan judul “Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah dalam Transaksi E-Banking Pada Bank Negara Indonesia Slamet Riyadi Solo” bahwa variabel empati berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah secara individu.<sup>17</sup>

## **6. Pengaruh Bukti Fisik (X<sub>5</sub>) Terhadap Kepuasan Nasabah di BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Pamekasan**

Hasil uji regresi linier berganda menunjukkan besaran koefisien regresi variabel bukti fisik bertanda positif sebesar 0,798. Hal ini berarti variabel bukti fisik mempunyai hubungan yang positif terhadap kepuasan nasabah, sehingga setiap terjadi peningkatan sebesar 1% pada variabel empati maka kepuasan nasabah akan meningkat sebesar 0,798 atau 79,8%.

---

<sup>17</sup> Eny Kustiyah, “Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Transaksi E-Banking Pada Bank Negara Indonesia Slamet Riyadi Solo.” *GEMA* (Agustus, 2014-Januari, 2015) hlm., 1480.

Selanjutnya berdasarkan hasil analisis uji t diketahui variabel bukti fisik diperoleh  $t_{hitung}$  sebesar 11,104 dengan taraf signifikan 0,000. Hasil uji tersebut menunjukkan bahwa nilai signifikan  $0,000 < 0,05$  dan nilai  $t_{hitung}$  sebesar  $11,104 > t_{tabel}$  sebesar 1,66342. Dapat disimpulkan bahwa variabel bukti fisik secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Sehingga hipotesis keenam ( $H_{a6}$ ) yang menyatakan ada pengaruh secara parsial antara bukti fisik terhadap kepuasan nasabah di BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Pamekasan dapat diterima.

Dalam dunia perbankan, *tangibles* sangat terkait dengan wujud yang tampak oleh konsumen termasuk letak kantor yang strategis, lokasi parkir, kebersihan dan kerapian kantor, keindahan kantor, seragam karyawan, penampilan formulir, desain brosur, iklan, penampilan buku tabungan giro, cek dan sebagainya.<sup>18</sup> Bukti fisik ini akan terlihat secara langsung oleh nasabah. Oleh karena itu, bukti fisik ini harus menarik dan modern.<sup>19</sup>

Berdasarkan olah data kuesioner dan observasi yang dilakukan oleh peneliti, tanggapan responden pada item pernyataan pertama dan kedua mendapat skor tertinggi. Sehingga dapat diketahui salah satu faktor yang membuat nasabah merasa puas dengan layanan ATM *Cardless* ini karena mesin ATM yang digunakan oleh BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Pamekasan merupakan jenis terbaru/mutakhir dan pencahayaan pada mesin ATM *Cardless* terang. Peneliti mengobservasi bahwa ruang mesin ATM juga tertata dengan rapi, terang, bersih, dilengkapi oleh kamera CCTV dan berada di lokasi yang strategis.

---

<sup>18</sup> Subagyo, *Marketing In Business*, hlm. 246.

<sup>19</sup> Kasmir, *Pemasaran Bank*, hlm. 57.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Sugianto dan Vivi pada tahun 2019 dengan judul “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Layanan *Automated Teller Machine*” bahwa variabel berwujud dalam penelitiannya berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan.<sup>20</sup>

## 7. Variabel yang Paling Berpengaruh Terhadap Kepuasan Nasabah di BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Pamekasan

Dalam menentukan variabel independen yang paling berpengaruh terhadap variabel dependen dalam suatu model regresi linier, pertama yaitu menentukan signifikan atau tidak variabel tersebut. Kedua, yaitu menggunakan hasil nilai koefisien variabel ( $\beta$ ). Koefisien variabel ( $\beta$ ) dapat bernilai negatif maupun positif. Dengan membandingkan masing-masing koefisien variabel yang terbesar sebagai indikator variabel yang paling berpengaruh.

Berikut adalah nilai koefisien variabel ( $\beta$ ) dan taraf signifikan dari masing-masing variabel independen:

**Tabel 4.18**

### Nilai Koefisien Variabel dan Taraf Signifikan

Variabel	Koefisien Variabel ( $\beta$ )	Taraf Signifikan
Keandalan ( $X_1$ )	-0,142	0,330
Daya Tanggap ( $X_2$ )	0,133	0,445
Jaminan ( $X_3$ )	0,934	0,000
Empati ( $X_4$ )	0,298	0,005
Bukti Fisik ( $X_5$ )	0,798	0,000

<sup>20</sup> Ibid. hlm. 8.

Berdasarkan tabel 4.18 terlihat bahwa variabel jaminan ( $X_3$ ) adalah variabel yang memiliki nilai koefisien variabel ( $\beta$ ) paling besar yaitu 0,934 atau 93,4% serta signifikannya  $0,000 < 0,05$ . Artinya variabel jaminan ( $X_3$ ) adalah variabel yang paling berpengaruh terhadap kepuasan nasabah di BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Pamekasan ( $H_{a7}$  diterima). Hal ini dapat diartikan semakin baik jaminan yang diberikan pada layanan ATM *Cardless* maka semakin meningkatkan kepuasan nasabah di BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Pamekasan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Rendra Wirawan dengan judul penelitian “Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak di Kabupaten Lumajang” pada tahun 2017 dalam *Assets: Jurnal Ilmiah Ilmu Akuntansi, Keuangan dan Pajak*. Pada penelitian tersebut dinyatakan bahwa variabel *assurance* atau jaminan adalah variabel yang dominan pengaruhnya terhadap kepuasan wajib pajak.<sup>21</sup>

---

<sup>21</sup> Rendra Wirawan, “Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak di Kabupaten Lumajang.” *Assets: Jurnal Ilmiah Ilmu Akuntansi, Keuangan dan Pajak*, Volume 1, No 2 (Juli 2017) hlm., 69.