

## **BAB IV**

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

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

##### **1. Gambaran Umum BPRS Bhakti Sumekar**

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 segala urusan rumah tangga daerah sebagai lembaga berikut perangkatnya.

Serta untuk meningkatkan dan mendayagunakan potensi ekonomi daerah dalam rangka 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).

Untuk memenuhi maksud dan tujuan tersebut diatas Pemerintah Kabupaten Sumenep melakukan akuisisi bank Perkreditan Rakyat yang berdomosili 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 Syari'ah Muamalat Indonesia, Tbk pada tanggal 27 Desember 2001. Dalam MOU tersebut pihak PT.Bank Muamalat sebagai pelaksana dalam proses pengambilalihan BPR serta bertanggung jawab terhadap pemberian konsultasi untuk perijinan, rekrutmen, pelatihan dan pembinaan.<sup>1</sup>

Adapun arti dari logo perusahaan yang menyerupai bunga merkah yang mencerminkan kegigihan, keleluasaan, semangat, dan keramahan dalam semua aspek bisnis di lingkungan masyarakat yang diharapkan terus merakah dan berkembang.

Dari segi warna, warna hijau melambangkan kesejukan, kesuburan, kemakmuran dan juga identik dengan dunia islami. Warna kuning melambangkan kesejahteraan, kejayaan dan kekayaan.

#### **a. Logo BPRS Bhakti Sumekar**

**Gambar 4.1**  
**Logo BPRS Bhakti Sumekar**



---

<sup>1</sup> Dikutip dari latar belakang BPRS Bhakti Sumekar, di <https://bhaktisumekar.co.id/2015-05-07-19-03-11/latar-belakang>, diakses pada tanggal 30 agustus 2020

## **b. Visi, Misi dan Motto Perusahaan<sup>2</sup>**

### **1) Visi**

Terwujudnya masyarakat yang semakin 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.

### **3) Motto**

“ Mitra Dalam Bermuamalah”

## **c. Produk BPRS Bhakti Sumekar**

Produk dan jasa yang diberikan BPRS Bhakti Sumekar dapat dikategorikan menjadi 3 produk dan jasa sebagai berikut:<sup>3</sup>

### **1) Produk Simpanan**

- a) Tabungan Barokah
- b) Tabungan SIMPEL (Simpanan Pelajar)
- c) Tabungan Tahara (Tabungan Hari Raya)
- d) Tabungan Qurban

---

<sup>2</sup> <https://bhaktisumekar.co.id/2015-05-07-19-03-11/visi-misi>, diakses pada tanggal 30 agustus 2020

<sup>3</sup> Brosur BPRS Bhakti Sumekar

- e) Tabungan Haji Barokah
- f) Deposito Mudharabah

## **2) Produk Pembiayaan**

- a) Pembiayaan UMKM
- b) Pembiayaan Serba Guna
- c) Gadai Emas/Rahn
- d) Pembiayaan Sadar Bersih (Sanitasi Air Bersih)
- e) Pembiayaan Elektronik
- f) Pembiayaan KPR (Kepemilikan Rumah)
- g) Pembiayaan Pensiunan
- h) Pembiayaan Kepemilikan Emas
- i) Pembiayaan Kendaraan Bermotor

### **d. Badan Hukum BPRS Bhakti Sumekar**

PT.BPR DANA MERAPI didirikan berdasarkan akta notaris Yanita Poerbo SH No 64 tanggal 30 Juli 1992 dan telah disahkan oleh Menteri Kehakiman Republik Indonesia dalam Surat Keputusan nomor C2- 59 392.HT.01.01.TH 1993 tanggal 22 Januari 1993. Rencana akuisisi dari Pemerintah Kabupaten Sumenep telah memperoleh rekomendasai dan persetujuan dari Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (DPRD) Kabupaten Sumenep tanggal 19 November 2001 dengan nomor 910/953/435.040/2001.

Dan telah disetujui pula oleh Bank Indonesia pada tanggal 20 Februari 2002 dengan Surat Persetujuan Nomor 4/5/DPBPR/P3BPR/Sb. 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 Karuniawan Surjanto, SH notaris di Sidoarjo dan Persetujuan dari 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 Perkreditan Rakyat Syari'ah Bhakti Sumekar.

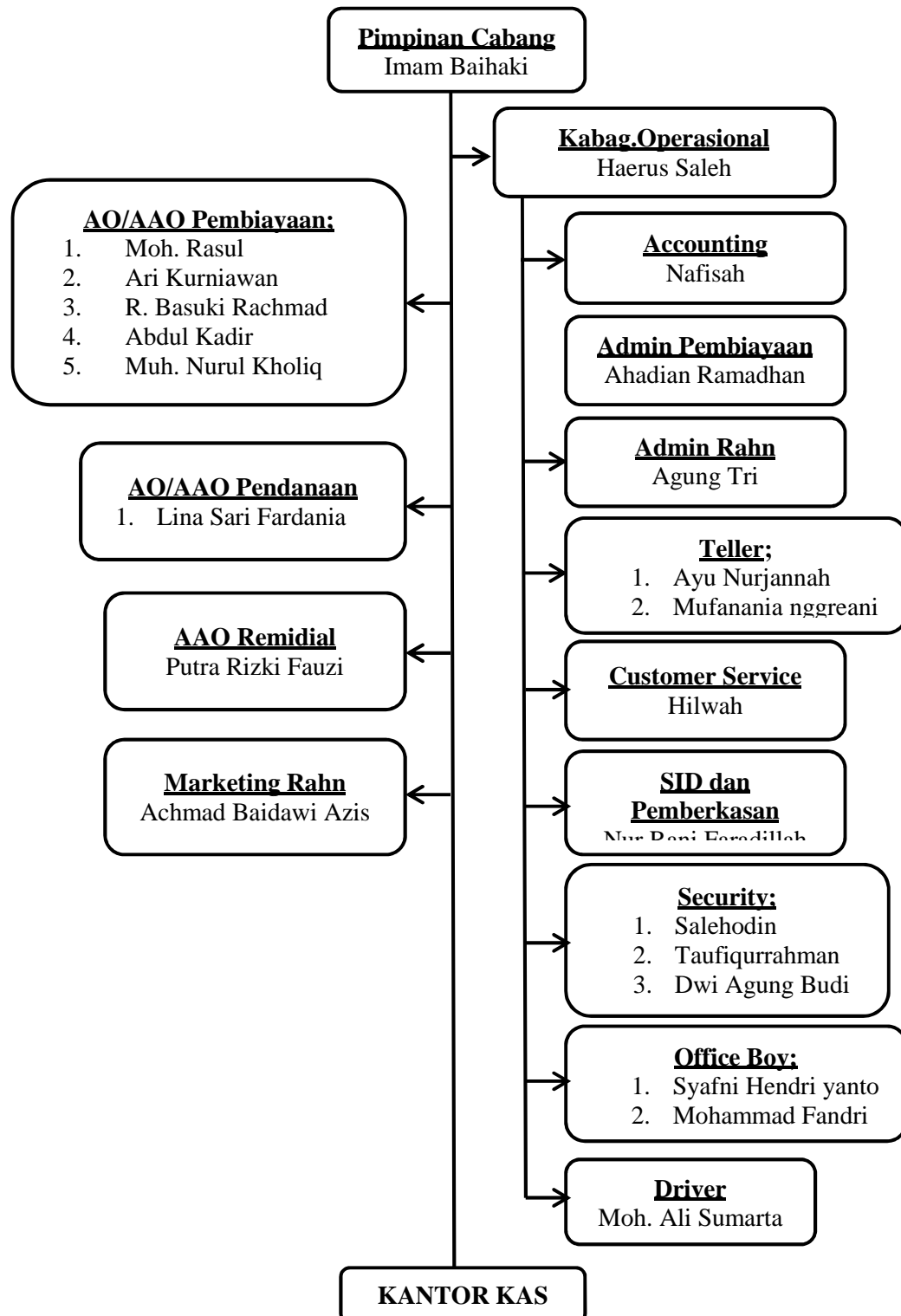
Perubahan Sistem Konvensional menjadi Sistem Syari'ah dan perubahan nama PT.BPR Bhakti Sumekar menjadi PT.BPRS Bhakti Sumekar dalam akte notaris Sukarini SH notaris di Sidoarjo No.1 tanggal 1 November 2003 telah mendapat pengesahan Departemen Kehakiman RI dan HAM RI, No.C-01389 HT.01.04.TH.2004 tanggal 19 Januari 2004 dan persetujuan izin prinsip BankIndonesia NO.6/606/DPbs Jakarta tanggal 21 Mei 2004 serta Bank Indonesia Cabang Surabaya No.6/353/DPBPR/IDBPR/Sb tanggal 22 Juni 2004.<sup>4</sup>

## **2. Struktur Organisasi BPRS Bhakti Sumekar Cabang Pamekasan**

---

<sup>4</sup> <https://bhaktisumekar.co.id/2015-05-07-19-03-11/status-hukum-dan-riwayat>, diakses pada 30 agustus 2020

**Gambar 4.2**  
**Struktur Organisasi BPRS Bhakti Sumekar Cabang Pamekasan**



**Sumber:** Data Penelitian, dokumen BPRS Bhakti Sumekar KC Pamekasan 2020

Keterangan:

- a. Kabag Operasional, tugas dan fungsinya adalah:
  - 1) Merencanakan, melaksanakan dan mengawasi seluruh pelaksanaan operasional bank.
  - 2) Membantu tugas-tugas pimpinan cabang.
  - 3) Mengawasi seluruh karyawan apakah tugas yang dilakukan sesuai dengan SOP (Standar Operasional Perusahaan)
- b. *Teller*, tugas dan fungsinya adalah:
  - 1) Mengatur dan bertanggung jawab atas posisi dana/kas
  - 2) Bertanggung jawab kepada Kabag Operasional
  - 3) Membantu melayani nasabah dalam hal menerima setoran, penarikan uang dan transaksi lainnya yang berhubungan dengan bank yang dilakukan dalam *counter teller*
- c. *Customer Service*, tugas dan fungsinya adalah:
  - 1) Memberikan pelayanan kepada setiap nasabah dengan baik serta memberikan informasi produk yang dibutuhkan secara jelas
  - 2) Membantu nasabah dalam pembukaan/penutupan rekening tabungan atau deposito
  - 3) Memberikan pelayanan kepada nasabah melalui *call center* atau tatap muka langsung
- d. AO/AAO Pendanaan, tugas dan fungsinya adalah:
  - 1) Mengatur sistem pemasaran produk bank
  - 2) Melaksanakan pengawasan pemasaran di lapangan

### **3. Deskripsi Data Penelitian dan Responden**

### a. Deskripsi data penelitian

Data penelitian ini dikumpulkan dengan cara membagikan kuesioner kepada seluruh nasabah BPRS Bhakti Sumekar Cabang Pamekasan. Penelitian ini menyebar 100 kuesioner kepada nasabah BPRS Bhakti Sumekar Cabang Pamekasan. Pada penelitian ini menggunakan Teknik pengambilan sampel yang digunakan oleh peneliti adalah *nonprobability sampling* dengan jenis *Purposive sampling*, metode ini bertujuan untuk mendapatkan sampel yang representatif sesuai dengan kriteria yang ditentukan. Kriteria tersebut adalah nasabah/pelanggan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Bhakti Sumekar Cabang Pamekasan yang masih aktif pada saat dilakukannya penelitian ini.

Syarat pengelolaan data dengan alat analisis SPSS sampel dapat terpenuhi. Berikut rincian pengumpulan data penelitian dengan kuesioner:

**Tabel 4.1**  
**Rincian Penerimaan 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%
Tingkan pengembalian yang digunakan	100%

**Sumber:** Data primer diolah peneliti 2020

Berdasarkan tabel diatas, dapat diketahui bahwa jumlah kuesioner yang disebarkan adalah 100, kuesioner yang digunakan juga berjumlah 100 jadi tingkat pengembalian yang digunakan 100%.

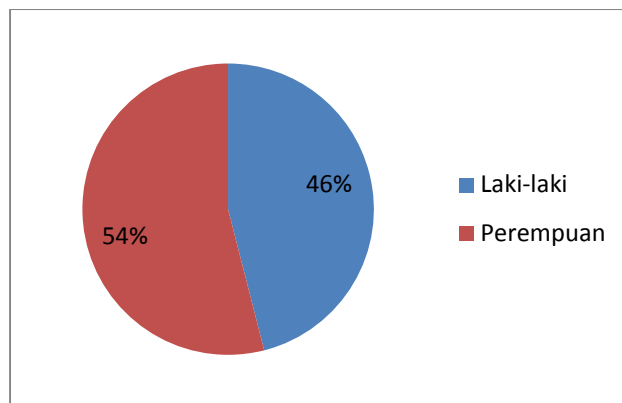


## b. Deskripsi data Responden

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

### 1) Jenis Kelamin

**Gambar 4.3**  
**Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**



**Sumber:** Data primer diolah peneliti, 2020

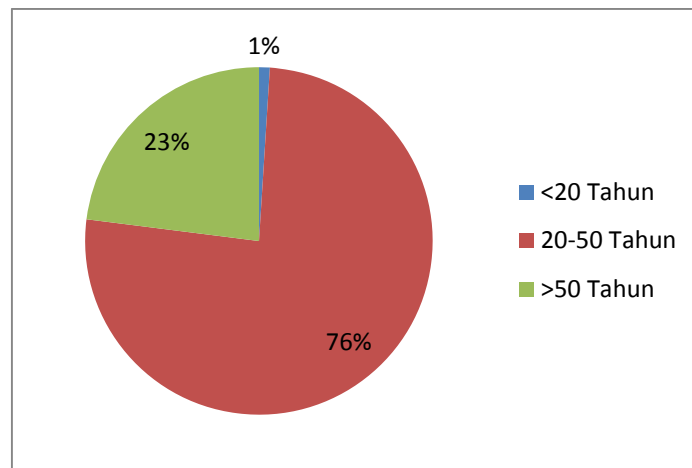
Dari gambar 4.3 menunjukkan bahwa mayoritas jenis kelamin responden adalah perempuan sebanyak 54 nasabah dengan persentase sebesar 54%, sedangkan sisanya adalah laki-laki sebanyak 46 nasabah dengan persentase 46%. Artinya nasabah BPRS Bhakti Sumekar Cabang Pamekasan yang menjadi responden didominasi oleh nasabah perempuan.

### 2) Umur

Data mengenai umur responden dalam penelitian ini, peneliti mengelompokkannya menjadi tiga kategori, yaitu mulai umur < 20 tahun, 20-50

tahun, dan > 50 tahun. Adapun umur nasabah di BPRS Bhakti Sumekar KC Pamekasan yang dijadikan responden pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

**Gambar 4.4**  
**Karakteristik Responden Berdasarkan Umur**



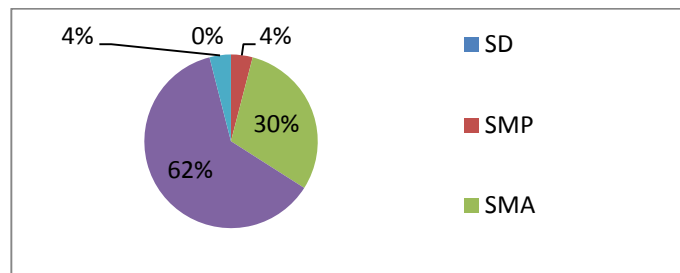
**Sumber:** Data primer diolah oleh peneliti 2020

Gambar 4.4 menunjukkan bahwa umur nasabah di BPRS Bhakti Sumekar Cabang Pamekasan yang diambil sebagai responden yaitu <20 tahun berjumlah 1 orang dengan persentase 1%, 20-50 tahun sebanyak 76 orang dengan persentase 76%, dan >50 tahun berjumlah 23 orang dengan persentase 23%. Dari keterangan tersebut menunjukkan bahwa paling banyak nasabah di BPRS Bhakti Sumekar Cabang Pamekasan yaitu pada usia 20-50 dengan persentase 76%.

### 3) Pendidikan Terakhir

Data pendidikan terakhir responden dalam penelitian ini, peneliti klasifikasikan menjadi tingkat kategori, yaitu SD, SMP, SMA, Diploma/Sarjana, dan Lain-lain. Adapun data mengenai tingkat pendidikan nasabah Tabungan Barokah BPRS Bhakti Sumekar KC Pamekasan yang dijadikan sebagai responden adalah sebagai berikut

**Gambar 4.5**  
**Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir**

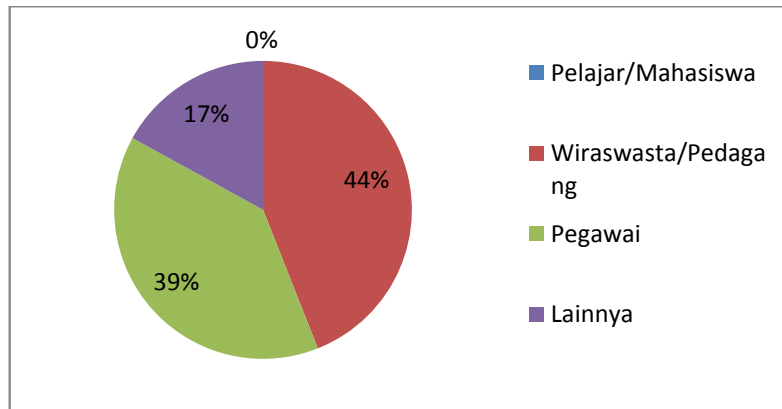


**Sumber:** Data primer diolah peneliti 2020

Berdasarkan gambar 4.5 menunjukkan bahwa sebagian besar latar belakang pendidikan nasabah di BPRS Bhakti Sumekar Cabang Pamekasan yang diambil sebagai responden adalah berpendidikan SD sebanyak 0 orang dengan presentase 0%, yang berpendidikan SMP sebanyak 4 orang dengan presentase 4,%, dan yang berpendidikan SMA sebanyak 30 orang dengan presentase 30,%, dan yang berpendidikan Diploma/Sarjana sebanyak 62 orang dengan presentase 62,%, dan yang tidak jelas atau lainnya sebanyak 4 orang dengan persentase 4,%. Jadi dapat disimpulkan bahwa nasabah di BPRS Bhakti Sumekar Cabang Pamekasan rata-rata berpendidikan Diploma/Sarjana sebanyak 62 orang dengan presentase 62,%.

#### 4) Pekerjaan

**Gambar 4.6**  
**Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan**



**Sumber:** Data Primer diolah peneliti 2020

Dari gambar 4.6 dapat diperoleh informasi responden berdasarkan pekerjaan nasabah di BPRS Bhakti Sumekar KC Pamekasan yang diambil sebagai responden adalah sebagai pelajar/mahasiswa sebanyak 0 orang dengan persentase 0%, wiraswasta/pedagang sebanyak 44 orang dengan persentase 44%, pegawai sebanyak 39 orang dengan persentase 39%, dan lain-lain sebanyak 17 orang dengan persentase 17%. Jadi dapat disimpulkan bahwa nasabah di BPRS Bhakti Sumekar KC Pamekasan rata-rata pekerjaannya adalah wiraswasta/pedagang sebanyak 44 orang dengan persentase 44%.

### c. Deskripsi Variabel Penelitian

Tanggapan nasabah yang berpartisipasi pada penelitian ini (responden) mengenai Pengaruh *Customer Relationship Management* dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah di BPRS Bhakti Sumekar Cabang Pamekasan dapat dijelaskan melalui tanggapan responden. Variabel Independent terdiri dari *Customer Relationship Management* (X1) dengan jumlah pernyataan 8 butir, Kualitas Pelayanan (X2) dengan jumlah pernyataan 14 butir, dan Kepuasan Nasabah (Y) dengan jumlah pernyataan 8 butir. Sehingga jumlah keseluruhan pertanyaan sebanyak 30 butir. Hasil jawaban dari responden selanjutnya

dikelompokkan dengan menghitung frekuensi dan persentasenya. Hasil pengelompokan tersebut sebagai berikut:

### 1) *Customer Relationship Management* (X1)

Tanggapan responden berdasarkan variabel CRM dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 4. 2**  
**Tanggapan Terhadap Pernyataan Customer Relationship Management**

No. Item	SP		P		CP		TP		STP		Total
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
1	25	25,0	75	75,0							100
2	42	42,0	44	44,0	14	14,0					100
3	10	10,0	66	66,0	23	23,0	1	1,0			100
4	6	6,0	33	33,0	61	61,0					100
5	10	10,0	38	38,0	52	52,0					100
6	40	40,0	50	50,0	10	10,0					100
7	6	6,0	65	65,0	29	29,0					100
8	10	10,0	66	66,0	24	24,0					100
Tota l	149		437		213		1				100

**Sumber:** output SPSS, data primer diolah peneliti 2020

Berdasarkan tabel 4.2 dapat diketahui bahwa tanggapan responden pada item-item *Customer Relationship Management* yaitu:

Pernyataan tentang “Nasabah mudah mengakses layanan elektronik BPRS Bhakti Sumekar KC Pamekasan untuk mendapatkan informasi” pada item-1 mendapatkan respon sangat puas sebanyak dua puluh lima responden, lebih banyak dari yang merespon puas sebanyak tujuh puluh lima responden.

Pernyataan tentang “BPRS Bhakti Sumekar Cabang Pamekasan memanfaatkan *database* pelanggan dengan baik dalam melayani nasabah” pada item-2 mendapatkan respon sangat puas sebanyak empat puluh dua responden, respon puas sebanyak empat puluh empat responden, dan empat belas responden yang merespon cukup puas.

Pernyataan tentang “Karyawan BPRS Bhakti Sumekar Cabang Pamekasan bekerja secara profesional” pada item-3 mendapatkan respon sangat puas sebanyak sepuluh responden, lebih banyak dari yang merespon puas sebanyak enam puluh enam responden, dua puluh tiga responden cukup puas, dan satu responden tidak puas.

Pernyataan tentang “Karyawan BPRS Bhakti Sumekar cabang Pamekasan membantu nasabah melakukan hal yang tidak dapat dilakukan pelanggan” pada item-4 mendapatkan respon sangat puas sebanyak enam responden, lebih banyak dari yang merespon puas sebanyak tiga puluh tiga responden, dan enam puluh satu responden cukup puas.

Pernyataan tentang “BPRS Bhakti Sumekar Cabang Pamekasan menjaga hubungan baik dengan nasabah” pada item-5 mendapatkan respon sangat puas sebanyak sepuluh responden, lebih banyak dari yang merespon puas sebanyak tiga puluh delapan responden, dan lima puluh dua responden cukup puas.

Pernyataan tentang “BPRS Bhakti Sumekar Cabang Pamekasan memberi kemudahan dalam bertransaksi” pada item-6 mendapatkan respon sangat puas sebanyak empat puluh responden, lebih banyak dari yang merespon puas sebanyak lima puluh responden, dan sepuluh responden cukup puas.

Pernyataan tentang “BPRS Bhakti Sumekar Cabang Pamekasan menangani keluhan nasabah dengan baik” pada item-7 mendapatkan respon sangat puas sebanyak enam responden, lebih banyak dari yang merespon puas sebanyak enam puluh lima responden, dan dua puluh sembilan responden cukup puas.

Pernyataan tentang “BPRS Bhakti Sumekar Cabang Pamekasan membina hubungan jangka panjang/berkelanjutan yang baik dengan nasabah” pada item-8 mendapatkan respon sangat puas sebanyak sepuluh responden, lebih banyak dari yang merespon puas sebanyak enam puluh enam responden, dan dua puluh empat responden cukup puas.

$$\text{Skor} = ((dSPx5) + (dPx4) + (dCPx3) + (dTPx2) + (dSTPx1)) : (nx5x8)$$

$$= ((149x5) + (437x4) + (213x3) + (1x2) + (0x1)) : (100x5x8)$$

$$= (745 + 1748 + 639 + 2 + 0) : 4000$$

$$= 3134 : 4000$$

$$= 0,78 = 78\%$$

Secara kontinum 78% termasuk kategori kuat karena berada diantara 60%-80%.

## 2) Kualitas Pelayanan (X2)

**Tabel 4.3**  
**Tanggapan Terhadap Pernyataan Kualitas Pelayanan**

No. Item	SP		P		CP		TP		STP		Total
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
9	7	7,0	54	54,0	39	39,0					100
10	2	2,0	48	48,0	50	50,0					100
11	39	39,0	51	51,0	9	9,0	1	1,0			100
12	8	8,0	54	54,0	36	36,0	2	2,0			100
13	40	40,0	52	52,0	8	8,0					100
14	40	40,0	50	50,0	10	10,0					100
15	81	81,0	17	17,0	2	2,0					100
16	59	59,0	36	36,0	5	5,0					100
17	48	48,0	41	41,0	11	11,0					100
18	10	10,0	57	57,0	32	32,0	1	1,0			100
19	4	4,0	48	48,0	47	47,0	1	1,0			100
20	39	39,0	51	51,0	8	8,0	2	2,0			100
21	8	8,0	59	59,0	33	33,0					100
22	60	60,0	33	33,0	6	6,0	1	1,0			100
Tota	445		651		296		8				100

**Sumber:** Output SPSS, data diolah peneliti 2020

Berdasarkan tabel 4.3 dapat diketahui bahwa tanggapan responden pada item-item Kualitas Pelayanan yaitu:

Pernyataan tentang “BPRS Bhakti Sumekar KC Pamekasan memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan” pada item-9 mendapatkan respon sangat puas sebanyak tujuh responden, lebih banyak dari yang merespon puas sebanyak lima puluh empat responden, dan tiga puluh sembilan responden yang merespon cukup puas.



Pernyataan tentang “karyawan BPRS Bhakti Sumekar Cabang Pamekasan dapat diandalkan dalam menangani masalah yang dihadapi nasabah” pada item-10 mendapatkan respon sangat puas sebanyak dua responden, respon puas sebanyak empat puluh delapan responden, dan lima puluh responden yang merespon cukup puas.

Pernyataan tentang “sistem pencatatan di BPRS Bhakti Sumekar Cabang Pamekasan akurat dan bebas kesalahan” pada item-11 mendapatkan respon sangat puas sebanyak tiga puluh sembilan responden, lebih banyak dari yang merespon puas sebanyak lima puluh satu responden, sembilan responden cukup puas, dan satu responden tidak puas.

Pernyataan tentang “Karyawan BPRS Bhakti Sumekar cabang Pamekasan memiliki pengetahuan dan pengalaman dalam melayani nasabah” pada item-12 mendapatkan respon sangat puas sebanyak delapan responden, lebih banyak dari yang merespon puas sebanyak lima puluh empat responden, tiga puluh enam responden cukup puas, dan dua responden tidak puas.

Pernyataan tentang “BPRS Bhakti Sumekar Cabang Pamekasan dapat menjamin kerahasiaan tabungan nasabah” pada item-13 mendapatkan respon sangat puas sebanyak empat puluh responden, lebih banyak dari yang merespon puas sebanyak lima puluh dua responden, dan delapan responden merespon cukup puas.

Pernyataan tentang “nasabah merasa aman saat bertransaksi melalui BPRS Bhakti Sumekar Cabang Pamekasan” pada item-14 mendapatkan respon sangat puas sebanyak empat puluh responden, lebih banyak dari yang merespon puas sebanyak lima puluh responden, dan sepuluh responden cukup puas.

Pernyataan tentang “lokasi BPRS Bhakti Sumekar Cabang Pamekasan berada dipinggir jalan raya” pada item-15 mendapatkan respon sangat puas sebanyak delapan puluh satu responden, lebih banyak dari yang merespon puas sebanyak tujuh belas responden, dan dua responden merespon cukup puas.

Pernyataan tentang “BPRS Bhakti Sumekar Cabang Pamekasan mempunyai ruangan yang nyaman” pada item-16 mendapatkan respon sangat puas sebanyak lima puluh responden, lebih banyak dari yang merespon puas sebanyak tiga puluh enam responden, dan lima responden merespon cukup puas.

Pernyataan tentang “penampilan karyawan BPRS Bhakti Sumekar Cabang Pamekasan bersih dan rapi” pada item-17 mendapatkan respon sangat puas sebanyak empat puluh delapan responden, lebih banyak dari yang merespon puas sebanyak empat puluh satu responden, dan sebelas responden merespon cukup puas.

Pernyataan tentang “karyawan BPRS Bhakti Sumekar Cabang Pamekasan memberikan perhatian yang baik kepada nasabah” pada item-18 mendapatkan respon sangat puas sebanyak sepuluh responden, lebih banyak dari yang merespon puas sebanyak lima puluh tujuh responden, tiga puluh dua responden merespon cukup puas, dan satu responden merespon tidak puas.

Pernyataan tentang “pihak BPRS Bhakti Sumekar Cabang Pamekasan sungguh-sungguh mengutamakan kepentingan nasabah” pada item-19 mendapatkan respon sangat puas sebanyak empat responden, lebih banyak dari yang merespon puas sebanyak empat puluh delapan responden, empat puluh tujuh responden merespon cukup puas, dan satu responden merespon tidak puas.

Pernyataan tentang “karyawan BPRS Bhakti Sumekar Cabang Pamekasan memiliki kemauan dan kemampuan dalam membantu nasabah” pada item-20 mendapatkan respon sangat puas sebanyak tiga puluh sembilan responden, lebih banyak dari yang merespon puas sebanyak lima puluh satu responden, delapan responden merespon cukup puas, dan dua responden merespon tidak puas.

Pernyataan tentang “pelayanan yang cepat oleh karyawan BPRS Bhakti Sumekar Cabang Pamekasan” pada item-21 mendapatkan respon sangat puas sebanyak delapan responden, lebih banyak dari yang merespon puas sebanyak lima puluh sembilan responden, dan tiga puluh tiga responden merespon cukup puas.

Pernyataan tentang “pihak BPRS Bhakti Sumekar Cabang Pamekasan selalu menginformasikan nasabah tentang kepastian waktu” pada item-22 mendapatkan respon sangat puas sebanyak enam puluh responden, lebih banyak dari yang merespon puas sebanyak tiga puluh tiga responden, enam responden cukup puas, dan satu responden merespon tidak puas.

$$\begin{aligned}
 \text{Skor} &= ((dSPx5) + (dPx4) + (dCPx3) + (dTPx2) + (dSTPx1)) : (nx5x8) \\
 &= ((445x5) + (651x4) + (296x3) + (8x2) + (0x1)) : (100x5x14) \\
 &= (2225 + 2604 + 888 + 16 + 0) : 7000 \\
 &= 5733 : 7000 \\
 &= 0,82 = 82\%
 \end{aligned}$$

Secara kontinum 82% termasuk kategori sangat kuat karena berada diantara 80%-100%.

### 3) Kepuasan Nasabah (Y)

**Tabel 4. 4**  
**Tanggapan Terhadap Pernyataan Kepuasan Nasabah**

No. Item	SP		P		CP		TP		STP		Tota l
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
23	12	12,0	74	74,0	12	12,0	2	2,0			100
24	7	7,0	54	54,0	39	39,0					100
25	2	2,0	48	48,0	50	50,0					100
26	39	39,0	51	51,0	9	9,0	1	1,0			100
27	25	25,0	75	75,0							100
28	12	12,0	74	74,0	12	12,0	2	2,0			100
29	10	10,0	66	66,0	23	23,0	1	1,0			100
30	6	6,0	33	33,0	61	61,0					100
Tota	113		475		206		6				100

Berdasarkan tabel 4.4 dapat diketahui bahwa tanggapan responden pada item-item Kepuasan Nasabah yaitu:

Pernyataan tentang “produk yang diberikan BPRS Bhakti Sumekar KC Pamekasan berkualitas dan memuaskan” pada item-23 mendapatkan respon sangat puas sebanyak dua belas responden, lebih banyak dari yang merespon puas sebanyak tujuh puluh empat responden, dua belas responden merespon cukup puas, dan dua responden merespon tidak puas.

Pernyataan tentang “kualitas pelayanan yang diberikan BPRS Bhakti Sumekar Cabang Pamekasan sesuai dengan yang diharapkan” pada item-24 mendapatkan respon sangat puas sebanyak tujuh responden, respon puas sebanyak lima puluh empat responden, dan tiga puluh sembilan responden yang merespon cukup puas.

Pernyataan tentang “nasabah merasa bangga bila menggunakan produk BPRS Bhakti Sumekar Cabang Pamekasan” pada item-25 mendapatkan respon sangat puas sebanyak dua responden, lebih banyak dari yang merespon puas

sebanyak empat puluh delapan responden, dan lima puluh responden merespon cukup puas.

Pernyataan tentang “nasabah merasa puas bila menggunakan BPRS Bhakti Sumekar cabang Pamekasan” pada item-26 mendapatkan respon sangat puas sebanyak tiga puluh sembilan responden, lebih banyak dari yang merespon puas sebanyak lima puluh satu responden, sembilan responden merespon cukup puas, dan satu responden merespon tidak puas.

Pernyataan tentang “sistem operasi tabungan sudah sesuai dengan syariat islam” pada item-27 mendapatkan respon sangat puas sebanyak dua puluh lima responden, lebih banyak dari yang merespon puas sebanyak tujuh puluh lima responden.

Pernyataan tentang “produk tabungan sudah sesuai dengan syariat islam dan berkualitas” pada item-28 mendapatkan respon sangat puas sebanyak dua belas responden, lebih banyak dari yang merespon puas sebanyak tujuh puluh empat responden, dua belas responden merespon cukup puas, dan dua responden merespon tidak puas.

Pernyataan tentang “layanan jasa yang diberikan BPRS Bhakti Sumekar Cabang Pamekasan sangat memuaskan” pada item-29 mendapatkan respon sangat puas sebanyak sepuluh responden, lebih banyak dari yang merespon puas sebanyak enam puluh enam responden, dua puluh tiga responden merespon cukup puas, dan satu responden merespon tidak puas.

Pernyataan tentang “pelayanan yang diberikan sesuai dengan aturan atau kode etik BPRS Bhakti Sumekar Cabang Pamekasan” pada item-30 mendapatkan respon sangat puas sebanyak enam responden, lebih banyak dari yang merespon

puas sebanyak tiga puluh tiga responden, dan enam puluh satu responden merespon cukup puas.

$$\begin{aligned}
 \text{Skor} &= ((dSPx5) + (dPx4) + (dCPx3) + (dTPx2) + (dSTPx1)) : (nx5x8) \\
 &= ((113x5) + (475x4) + (206x3) + (6x2) + (0x1)) : (100x5x8) \\
 &= (565+ 1900 + 618 + 12+ 0) : 4000 \\
 &= 3095 : 4000 \\
 &= 0,77= 77\%
 \end{aligned}$$

Secara kontinum 77% termasuk kategori kuat karena berada diantara 60%-80%.

#### 4. Uji Kualitas Data

Tujuan dari pengujian ini adalah untuk mengetahui apakah setiap item pernyataan yang digunakan dalam penelitian ini layak atau tidak untuk dipakai. Peneliti mengajukan kuesioner yang berisi 30 butir pernyataan, 8 butir pernyataan untuk variabel *Customer Relationship Management*, 14 pernyataan untuk variabel Kualitas Pelayanan, dan 8 butir pernyataan untuk variabel Kepuasan Nasabah.

##### a. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk menguji instrumen apakah instrumen yang digunakan dapat memberikan hasil yang sesuai dengan tujuan yang hendak dicapai. Hasil ini dapat dilakukan dengan uji signifikansi yaitu dengan membandingkan nilai  $r_{\text{tabel}}$  dengan  $r_{\text{hitung}}$  untuk *degree of freedom* (df) = n-2, dimana n adalah jumlah sampel dengan  $\alpha = 10\%$ . Apabila  $r_{\text{hitung}} > r_{\text{tabel}}$  dan nilai r positif, maka butir pernyataan valid, begitupun sebaliknya. Pada penelitian ini besarnya df adalah = 100-2 = 98 dan  $\alpha = 10\%$  sehingga didapat  $r_{\text{tabel}}$  0,1654.

Berikut ini adalah koefisien korelasi tiap item pernyataan terhadap skor totalnya:

**Tabel 4.5**  
**Hasil Uji Validitas**

Variabel	Item	Koefisien Korelasi	Validitas
<i>Customer Relationship Management</i>	X1.1	0,280**	Valid
	X1.2	0,309**	Valid
	X1.3	0,722**	Valid
	X1.4	0,552**	Valid
	X1.5	0,519**	Valid
	X1.6	0,377**	Valid
	X1.7	0,444**	Valid
	X1.8	0,750**	Valid
Kualitas Pelayanan	X2.1	0,611**	Valid
	X2.2	0,488**	Valid
	X2.3	0,662**	Valid
	X2.4	0,491**	Valid
	X2.5	0,691**	Valid
	X2.6	0,598**	Valid
	X2.7	0,364**	Valid
	X2.8	0,203*	Valid
	X2.9	0,266**	Valid
	X2.10	0,528**	Valid
	X2.11	0,482**	Valid
	X2.12	0,683**	Valid
	X2.13	0,500**	Valid
	X2.14	0,208*	Valid
Kepuasan Nasabah	Y.1	0,562**	Valid
	Y.2	0,551**	Valid
	Y.3	0,453**	Valid
	Y.4	0,402**	Valid
	Y.5	0,462**	Valid
	Y.6	0,562**	Valid
	Y.7	0,304**	Valid
	Y.8	0,391**	Valid

Keterangan: \*\*Korelasi signifikan di atas 0,01

\*Korelasi signifikan di atas 0,05

**Sumber:** *output SPSS, data primer diolah peneliti, 2020.*

Berdasarkan tabel 4.5 dapat diketahui bahwa nilai  $r_{hitung}$  pada kolom korelasi untuk tiap item pernyataan memiliki  $r_{hitung}$  yang lebih besar dan positif dibandingkan dengan  $r_{tabel}$  yaitu 0,1654 dengan jumlah sampel sebanyak 100 responden. Sehingga dapat disimpulkan bahwa semua item pernyataan pada kuesioner penelitian adalah valid dan selanjutnya data tersebut dapat di uji ketahap berikutnya.

### b. Uji Reliabilitas

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

**Tabel 4.6**  
**Hasil Uji Reliabilitas**

<b>Variabel</b>	<b>Nilai <i>Alpha Cronbach</i></b>	<b>Keterangan</b>
<i>Customer Relationship Management</i>	0,698	Reliabel
Kualitas Pelayanan	0,722	Reliabel
Kepuasan Nasabah	0,672	Reliabel

**Sumber:** *output SPSS, Data primer diolah peneliti, 2020*

Dari tabel 4.6 menunjukkan bahwa hasil pengujian reabilitas pada instrument variabel *Customer Relationship Management* , Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah dapat dikatakan reabel, karena nilai *cronbach alpha* > 0,60.

## 5. Uji Asumsi Klasik



Uji asumsi klasik dilakukan untuk menilai baik atau tidaknya nilai regresi yang digunakan dalam penelitian ini. Uji asumsi klasik yang digunakan sebagai berikut:

#### a. Uji Multikolinearitas

Uji multikolerasi bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan kolerasi antar variabel bebas (*independent*). Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi. Ada atau tidaknya multikolinearitas dapat dideteksi dengan beberapa cara, salah satunya dengan melihat nilai *tolerance* dan lawannya serta nilai VIF (*Variant inflation Factor*). Jika nilai *tolerance* lebih besar dari 0,10 dan nilai VIF lebih kecil dari 10 maka tidak terjadi multikolinearitas. Hasil pengujian multikolinearitas sebagai berikut:

**Tabel 4.7**  
**Hasil Uji Multikolinearitas**  
**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	3,110	3,323		,936	,352		
	CRM(X1)	,398	,069	,450	5,772	,000	,978	1,022
	Kualitas Pelayanan(X2)	,268	,039	,540	6,923	,000	,978	1,022

a. Dependent Variable: Kepuasan(Y)

**Sumber:** *output SPSS, 2020*

Berdasarkan hasil pengujian multikolinearitas diperoleh nilai *tolerance* variabel bebas *Customer Relationship Management* dan kualitas pelayanan masing-masing yaitu 0,978 dan 0,978; sedangkan nilai VIF masing masing yaitu 1,022; dan 1,022. Hal ini menunjukkan nilai *tolerance* masing-masing variabel bebas sebesar  $0,978 > 0,10$  dan  $0,978 > 0,10$ . Nilai VIF masing-masing yaitu  $1,022 < 10$  dan  $1,022 < 10$ . Sehingga dapat disimpulkan bahwa antara variabel bebas tidak terjadi multikolinearitas.

### b. Uji Autokorelasi

Uji autokorelasi muncul karena observasi yang berurutan sepanjang waktu berkaitan satu sama lain. Masalah ini timbul karena residual (kesalahan pengganggu) tidak bebas dari satu observasi ke observasi lainnya. Pada uji autokorelasi ini menggunakan uji *Durbin –Watson* (DW) dengan cara membandingkan DW hitung dengan DW tabelnya.

**Tabel 4.8**  
**Hasil Uji Autokorelasi**  
**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,650 <sup>a</sup>	,423	,411	1,60137	1,876

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan, CRM

b. Dependent Variable: kepuasan

Sumber: *output* SPSS, 2020

Tabel 4.8 menyatakan jika nilai DW sebesar 1,876, maka untuk mengetahui ada tidaknya autokorelasi, nilai DW tersebut akan dibandingkan dengan nilai DW tabel sebagai berikut:

**Tabel 4.9**  
**Pengambilan Keputusan Uji Autokorelasi**

$D_L$	$D_u$	$4 - D_L$	$4 - D_u$	DW	Keputusan
1,6337	1,7152	2,3663	2,2848	1,876	Tidak Terjadi autokorelasi

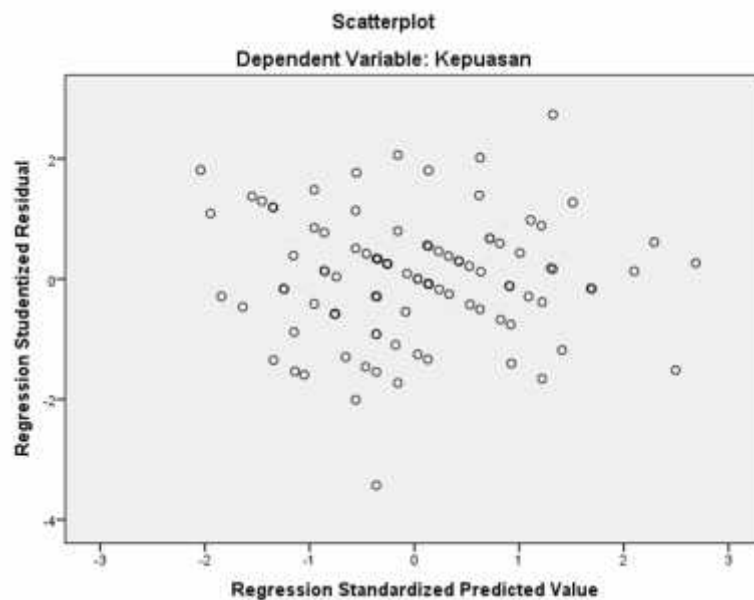
**Sumber:** Tabel Durbin-Watson

Nilai DW sebesar 1,876 lebih besar dari nilai  $D_u = 1,7152$ , sehingga dapat disimpulkan bahwa dalam model regresi tidak terjadi autokorelasi karena nilai DW lebih besar dari nilai  $D_u$ .

### c. Uji Heteroskedastisitas

Uji hetroskedastisitas dilakukan untuk menguji apakah model regresi terjadi ketidaknyamanan varian dari residual satu pengamatan kepengamatan 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 yang dihasilkan dari pengolahan data dengan menggunakan program SPSS seperti terlihat pada gambar di bawah ini:

**Gambar 4.7**  
**Hasil Uji Heteroskidastisitas**



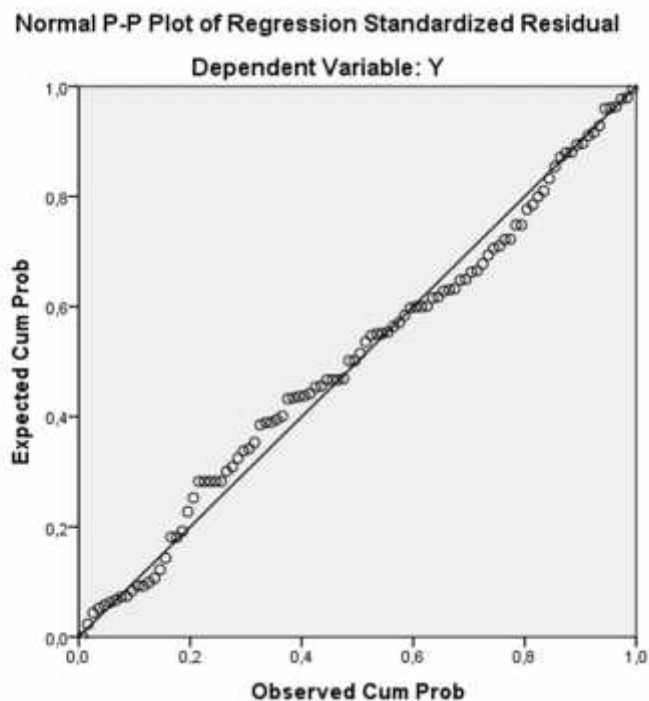
Sumber: *output* SPSS, 2020

Berdasarkan gambar 4.7 grafik *Scatterplot* memperlihatkan bahwa titik-titik pada grafik tidak membentuk pola tertentu yang jelas, di mana titik-titik menyebar di atas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y, sehingga grafik tersebut tidak bisa dibaca dengan jelas. Hasil ini memperlihatkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas, artinya *variance* dari *residual* satu pengamatan ke pengamatan yang lain tetap.

#### **d. Uji Normalitas**

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi variabel bebas dan terikat yang keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak normal. Pengujian normalitas dalam penelitian ini dengan melihat penyebaran pada data melalui sebuah grafik *normal probability plot* dan *One-Sample Kolmogorov-Smirnov*. Berikut hasil uji normalitas dengan grafik *normal probability plot* :

**Gambar 4.8**  
**Hasil Uji Normalitas**



Sumber: output SPSS, 2020

Berdasarkan gambar 4.8 grafik *normal probability plot* menunjukkan bahwa data (titik-titik) menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal, maka dapat disimpulkan model regresi memenuhi asumsi normalitas.

Untuk lebih memastikan bahwa model regresi memenuhi asumsi normalitas, maka dalam penelitian ini juga dilakukan *one sample Kolmogorov-smirnov*. Berikut hasil uji *one sample Kolmogorov-smirnov* sebagai berikut:

**Tabel 4.10**  
**Hasil Uji Normalitas**  
**One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	,0000000
	Std. Deviation	1,58511383
Most Extreme Differences	Absolute	,070
	Positive	,056
	Negative	-,070
Test Statistic		,070
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.

**Sumber:** *output SPSS, 2020*

Berdasarkan hasil uji normalitas dengan uji *one sample Kolmogorov-smirnov* diatas, diperoleh nilai *Kolmogorov-smirnov Z* sebesar 0,070 dengan signifikan 0,200 lebih dari 0,1 ( $\text{sig} > 0,1$ ) ini berarti bahwa data berdistribusi normal.

## **B. Pembuktian Hipotesis**

### **1. Analisis Regresi Linier Berganda**

Analisis regresi linier berganda digunakan untuk meramalkan nilai pengaruh dua variabel bebas *Customer Relationship Management* dan Kualitas Pelayanan atau lebih terhadap suatu variabel terikat yaitu Kepuasan Nasabah. Model regresi linear berganda sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3$$

Dari hasil analisis menggunakan SPSS versi 24, diperoleh hasil sebagai berikut:

**Tabel 4.11**  
**Hasil Uji Regresi Linier Berganda**  
**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3,110	3,323		,936	,352
	CRM (X1)	,398	,069	,450	5,772	,000
	Kualitas pelayanan (X2)	,268	,039	,540	6,923	,000

a. Dependent Variable: Kepuasan (Y)

Sumber: *output* SPSS, 2020

Berdasarkan hasil analisis regresi linier berganda diperoleh koefisien variabel independen *Customer Relationship Management* atau CRM (X1) = 0,398 dan Kualitas Pelayanan (X2) = 0,268. Jadi model persamaan regresi yang diperoleh dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

$$Y = 3,110 + 0,398X_1 + 0,268X_2$$

Model persamaan regresi linier berganda tersebut dapat diuraikan sebagai berikut:

- a. Konstanta sebesar 3,110 menyatakan bahwa jika variabel X (*Customer Relationship Management* dan kualitas pelayanan) tidak dipertimbangkan (bernilai nol), maka Kepuasan nasabah di BPRS Bhakti Sumekar KC Pamekasan bernilai 3,110.
- b. Nilai koefisien regresi variabel *Customer Relationship Management* (X1) sebesar 0,398, artinya jika terjadi peningkatan sebesar 1 satuan pada variabel tersebut, maka Kepuasan nasabah di BPRS Bhakti Sumekar KC Pamekasan

akan meningkat sebesar 0,398 dengan asumsi variabel-variabel yang lainnya dianggap tetap.

- c. Nilai koefisien regresi variabel Kualitas pelayanan (X2) sebesar 0,268 artinya jika terjadi peningkatan sebesar 1 satuan pada variabel tersebut, maka Kepuasan nasabah di BPRS Bhakti Sumekar KC Pamekasan akan meningkat sebesar 0,268 dengan asumsi variabel-variabel lainnya dianggap tetap.

## 2. Uji t (Parsial)

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  $\alpha = 0,1$  dan pengambilan keputusan :

- a. jika  $T_{hitung} < T_{tabel}$  maka variabel bebas tidak berpengaruh terhadap variabel terikat.
- b. jika  $T_{hitung} > T_{tabel}$  maka variabel bebas berpengaruh terhadap variabel terikat.

**Tabel 4.12**  
**Hasil Uji t**  
**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3,110	3,323		,936	,352
	CRM (X1)	,398	,069	,450	5,772	,000
	Kualitas pelayanan (X2)	,268	,039	,540	6,923	,000

a. Dependent Variable: Kepuasan (Y)

**Sumber:** output SPSS, 2020

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

Variabel *Customer Relationship Management* (X1) diperoleh  $t_{hitung}$  sebesar 5,772 dengan taraf signifikan 0,000. Nilai  $t_{tabel}$  untuk model regresi tersebut yaitu 1,66055. Hasil uji tersebut menunjukkan bahwa nilai signifikan  $0,000 < 0,1$  dan nilai  $t_{hitung} 5,772 > t_{tabel} 1,66055$ , dengan demikian dapat disimpulkan bahwa variabel *Customer Relationship Management* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah.

Variabel Kualitas Pelayanan (X2) diperoleh  $t_{hitung}$  sebesar 6,923 dengan taraf signifikan 0,000. Nilai  $t_{tabel}$  untuk model regresi tersebut yaitu 1,66055. Hasil uji tersebut menunjukkan bahwa nilai signifikan  $0,000 < 0,1$  dan nilai  $t_{hitung} 6,923 > t_{tabel} 1,66055$ , dengan demikian dapat disimpulkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah.

### 3. Uji F (simultan)

Uji F dilakukan untuk mengetahui sejauh mana pengaruh secara simultan (bersama-sama) antara variabel independen terhadap variabel dependen, dengan  $\alpha = 0,1$  dan dasar pengambilan keputusan:

- jika  $F_{hitung} < F_{tabel}$ , maka variabel bebas tidak berpengaruh terhadap variabel terikat.
- jika  $F_{hitung} > F_{tabel}$ , maka variabel bebas berpengaruh terhadap variabel terikat.

Berikut hasil uji signifikan secara simultan variabel independen sebagai berikut:

**Tabel 4.13**  
**Hasil Uji f**  
**ANOVA<sup>a</sup>**

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
-------	----------------	----	-------------	---	------



1	Regression	182,004	2	91,002	35,487	,000 <sup>b</sup>
	Residual	248,746	97	2,564		
	Total	430,750	99			

a. Dependent Variable: Kepuasan (Y)

b. Predictors: (Constant), Kualitas pelayanan (X2), CRM (X1)

**Sumber:** *output SPSS, 2020*

Hasil uji F tersebut diperoleh  $F_{hitung}$  sebesar 35,487 dengan tingkat signifikan sebesar 0,000 (lebih kecil dari signifikansi 0,1), sedangkan nilai  $F_{tabel}$  sebesar 2,36, berarti nilai  $F_{hitung}$   $35,487 > F_{tabel}$  2,36 dan tingkat signifikan  $0,000 < 0,1$  sehingga keputusannya adalah variabel X (*CRM* dan Kualitas Pelayanan) secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah di BPRS Bhakti Sumekar KC Pamekasan.

#### 4. Koefisien Determinasi

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

**Tabel 4.14**  
**Hasil Uji R<sup>2</sup>**  
**Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,650 <sup>a</sup>	,423	,411	1,601

a. Predictors: (Constant), Kualitas pelayanan (X2), CRM (X1)

**Sumber:** *output SPSS,2020*

Berdasarkan tabel tersebut, hasil analisis koefisien detrminasi terlihat bahwa besarnya  $R^2$  adalah 0,423 atau 42,3%. Hal ini berarti sebesar 42,3% kemampuan model regresi pada penelitian ini dalam menerangkan variabel dependen. artinya 42,3% variabel keputusan nasabah dijelaskan oleh variasi

variabel independen *CRM* dan Kualitas Pelayanan. Sedangkan sisanya (100% - 42,3% = 57,7%) dipengaruhi oleh variabel-variabel lainnya yang tidak diteliti dalam analisis penelitian ini.

### **C. Pembahasan**

#### **1. Pengaruh *Customer Relationship Management* terhadap Kepuasan Nasabah di BPRS Bhakti Sumekar KC Pamekasan**

Pembahasan ini untuk menjawab dan menjelaskan tentang rumusan masalah, bagaimana pengaruh *Customer Relationship Management* secara parsial terhadap Kepuasan Nasabah di BPRS Bhakti Sumekar KC Pamekasan.

Manajemen hubungan pelanggan atau CRM yaitu sebuah cara untuk memperbaiki kepuasan pelanggan melalui media analisa kepada pelanggan, merinci informasi untuk memperbaiki kemampuan persaingan perusahaan.

Berdasarkan hasil Uji t diperoleh  $t_{hitung}$  sebesar 5,772 dengan taraf signifikan 0,000. Nilai  $t_{tabel}$  untuk model regresi tersebut yaitu 1,66055. Hasil uji tersebut menunjukkan bahwa nilai signifikan  $0,000 < 0,1$  dan nilai  $t_{hitung} 5,772 > t_{tabel} 1,66055$ , dengan demikian dapat disimpulkan bahwa variabel *Customer Relationship Management* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah sehingga dapat disimpulkan bahwa  $H_1$  diterima

Hasil ini mendukung penelitian yang dilakukan oleh Dodi Putra Sirait (2018) yang Berjudul Pengaruh *Customer Relationship Management* Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan. Penelitiannya menyatakan bahwa *Customer Relationship Management* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.

## **2. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah di BPRS Bhakti Sumekar KC Pamekasan**

Kualitas pelayanan dapat didefinisikan sebagai seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan para pelanggan yang mereka terima. Kualitas pelayanan merupakan ukuran seberapa baik tingkat layanan yang diberikan sesuai harapan pelanggan.

Berdasarkan hasil Uji t Variabel Kualitas Pelayanan (X2) diperoleh  $t_{hitung}$  sebesar 6,923 dengan taraf signifikan 0,000. Nilai  $t_{tabel}$  untuk model regresi tersebut yaitu 1,66055. Hasil uji tersebut menunjukkan bahwa nilai signifikan  $0,000 < 0,1$  dan nilai  $t_{hitung}$   $6,923 > t_{tabel}$  1,66055, dengan demikian dapat disimpulkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah, artinya  $H_2$  diterima.

Hasil ini mendukung penelitian yang dilakukan oleh Januar Efendi Panjaitan (2016) yang berjudul Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada JNE Cabang Bandung. Penelitiannya menyatakan bahwa Kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Begitu juga pada penelitian Afrinda Khoirista (2015) yang menyatakan bahwa Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan.

## **3. Pengaruh *Customer Relationship Management* dan Kualitas Pelayanan secara simultan terhadap Kepuasan Nasabah**

Berdasarkan hasil Uji F, diperoleh nilai  $F_{hitung}$  sebesar 35,487 dengan tingkat signifikan sebesar 0,000. Sedangkan nilai  $F_{tabel}$  sebesar 2,36, berarti nilai  $F_{hitung}$   $35,487 > F_{tabel}$  2,36 dengan tingkat signifikan  $0,000 > 0,1$ . Hal ini menunjukkan bahwa *Customer Relationship Management* dan Kualitas Pelayanan berpengaruh secara simultan terhadap Kepuasan Nasabah di BPRS Bhakti Sumekar KC Pamekasan, artinya  $H_3$  diterima.

Dapat diketahui juga dari hasil uji koefisien determinasi terlihat bahwa besarnya  $R^2$  adalah 0,423 atau 42,3%. Hal ini berarti sebesar 42,3% kemampuan model regresi pada penelitian ini dalam menerangkan variabel dependen. Artinya 42,3% variabel Kepuasan nasabah dijelaskan oleh variasi variabel independen (*Customer Relationship Management* dan Kualitas Pelayanan). Sedangkan sisanya ( $100\% - 42,3\% = 57,7\%$ ) dipengaruhi oleh variabel-variabel lainnya yang tidak diteliti dalam analisis penelitian ini.

Hasil uji koefisien determinasi pada variabel independen tersebut menggambarkan pengaruh yang cukup kuat, meskipun masih terdapat 57,7% variabel-variabel lain yang berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Peneliti menjelaskan bahwa dilihat dari hubungan ataupun pelayanan yang diberikan oleh BPRS Bhakti Sumekar KC Pamekasan, dimana para nasabah terlihat begitu tenang dan nyaman dalam melakukan setiap transaksi itu artinya para karyawan selalu memberikan perhatian dan penjelasan yang baik sehingga para nasabah merasa puas.

*Customer Relationship Management* (CRM) merupakan suatu strategi mengelolah dan menjaga hubungan dengan pelanggan.<sup>5</sup> Strategi CRM ini sangat penting ditengah persaingan bisnis perbankan yang semakin ketat.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Getta Nova Arditama (2017) yang menyatakan bahwa *Customer Relationship Management* dan kualitas pelayanan secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.

---

<sup>5</sup> Getta Nova Arditama, Pengaruh CRM dan Kualitas pelayanan terhadap Kepuasan Anggota di KPRI Dwija Tama Kabupaten Jombang, Jurnal Aplikasi Bisnis, hlm. 513