

BAB IV

DESKRIPSI, PEMBUKTIAN HIPOTESIS DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi

1. Deskripsi Perusahaan

a. Sejarah Berdirinya BMT NU Jawa Timur dan Cabang

Ganding Sumenep

BMT NU lahir berangkat dari sebuah keprihatinan atas kondisi masyarakat Sumenep pada umumnya dan masyarakat kecamatan Gapura pada khususnya, dimana kesejahteraan mereka tidak ada peningkatan secara signifikan padahal etos kerja mereka cukup tinggi. Hal ini sesuai dengan lagu madura *asapok angin abhantal ombek* (berselimut angin berbantalkan ombak). Hal inilah yang membuat Nahdlatul Ulama prihatin dan Pada tahun 2003, pengurus MWC NU memberikan tugas kepada lembaga perekonomian yang waktu itu bertindak sebagai ketua lembaga tersebut adalah bapak Masyudi. Berangkat dari kesepakatan bersama, akhirnya Lembaga Perekonomian merencanakan program penguatan ekonomi kerakyatan untuk kesejahteraan masyarakat yang *mardhatillah*.

Untuk mewujudkan program tersebut, serangkaian upaya telah dilakukan oleh lembaga perekonomian MWC NU Gapura diawali dengan pelatihan kewirausahaan (08-10 April 2003), bincang bersama alumni pelatihan guna meluruskan model penguatan ekonomi kerakyatan (13 Juni 2003), temu usaha (21 November

2003), lokakarya tanaman alternatif selain tembakau (13 Mei 2004) dan lokakarya perencanaan pembentukan BUMNU (Badan Usaha Milik NU).

Masyudi selaku ketua lembaga perekonomian NU kala itu, menawarkan gagasan untuk mendirikan *Baitul Maal Wat Tamwil* (BMT) sebagai lembaga keuangan mikro syari'ah yang bergerak dibidang usaha simpan pinjam bagi anggotanya. Gagasan ini berangkat dari sebuah keprihatinan semakin merajalelanya praktik rentenir. Informasi yang diterima Masyudi saat itu sebanyak 3.311 pedagang kecil di wilayah kecamatan Gapura dan sekitarnya terjat praktik rentenir maupun 'bank harian' dengan tingkat bunga hingga 50% perbulan. Salah satu tantangan terberat bagi pengurus diawal berdirinya adalah meyakinkan kembali seluruh pendiri KJKS BMT NU. Sebab dari awal berdirinya dari tiga puluh enam orang yang bersepakat untuk mendirikan BMT NU hanya dua puluh dua orang yang bersedia membayar simpanan anggota dan hanya terkumpul modal awal sebesar Rp 400.000,- (empat ratus ribu rupiah) dan hanya mereka yang kemudian namanya tercatat sebagai anggota pertama sekaligus pendiri.

Berbagai langkah dan upaya terus dilakukan dengan semangat pengorbanan dan dedikasi yang maksimal selama dua tahun BMT NU berdiri. Namun ternyata ditahun 2005 kondisinya tetap tidak jauh berbeda dengan tahun 2004. Perkembangan yang terjadi jauh dari harapan, hal ini karena masyarakat yang mau bergabung dan

menabung masih belum percaya sepenuhnya dan harus berpikir seribu kali untuk menjadi anggota BMT NU. Mereka seringkali dihantui dengan kondisi koperasi masa lalu yang selalu gagal dan hanya menguntungkan pengurus saja. Kondisi ini membuat pengurus hampir putus asa karena melihat perkembangan yang terjadi tidak sebanding dengan motivasi, dedikasi dan pengorbanan pengurus.

Seiring berjalannya waktu pada tahun 2006 kehadiran BMT NU mulai terasa perkembangannya. Setelah berbagai lika-liku yang dihadapi oleh pengurus dan pendiri BMT NU alhamdulillah sampai saat ini BMT NU tetap eksis dan mampu mempertahankan diri. Hal ini terbukti pada akhir tahun buku 2006 jumlah aset BMT NU sudah mencapai Rp. 30.361.230,17 dengan jumlah anggota 182 orang dan laba bersih Rp. 5.356.282,-

b. Visi dan Misi KSPPS BMT NU Cabang Ganding Sumenep

VISI

Terwujudnya BMT NU yang jujur, amanah dan profesional sehingga anggun dalam layanan, unggul dalam kinerja menuju terbentuknya 100 kantor cabang pada tahun 2026 untuk kemandirian dan kesejahteraan anggota.

MISI

1. Memberikan layanan prima, bina usaha dan solusi kepada anggota sebagai pilihan utama

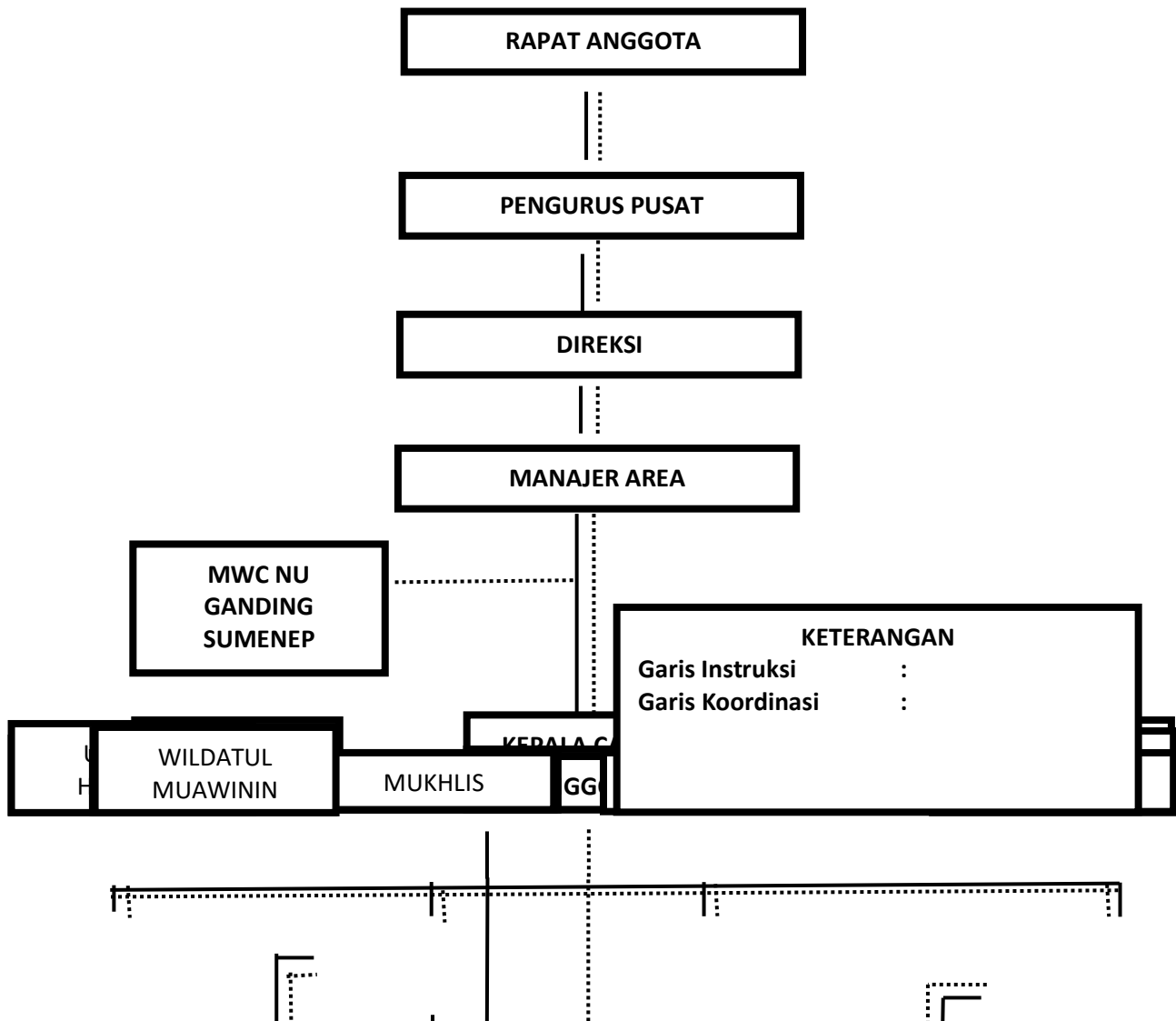
2. Menerapkan dan mengembangkan nilai-nilai syari'ah secara moral dan konsekuen sehingga menjadi acuan tata kelola usaha yang profesional dan amanah
3. Mewujudkan pertumbuhan dan keuntungan yang berkesinambungan menuju berdirinya 100 kantor cabang pada tahun 2026
4. Mengutamakan penghimpunan dana atas dasar ta'awun dan penyaluran pembiayaan pada segmen UMKM baik secara perseorangan maupun berbasis jamaah
5. Mewujudkan penyaluran dana dan penyaluran zakat, infaq, shadaqah dan waqaf
6. Menyiapkan dan mengembangkan SDI yang berkualitas , profesional dan memiliki integritas tinggi
7. Mengembangkan budaya dan lingkungan kerja yang ramah dan sehat serta manajemen yang sesuai prinsip kehati-hatian
8. Menciptakan kondisi terbaik bagi SDI sebagai tempat kebanggaan dalam mengabdikan tanpa batas dan melayani dengan ikhlas sebagai perwujudan ibadah
9. Meningkatkan kepedulian dan tanggungjawab kepada lingkungan dan jamaah

c. Badan Hukum KSPPS BMT NU

Melihat perkembangan BMT NU pada akhir tahun 2006, maka pengurus melengkapi legal formalnya sebagai koperasi yang mendapatkan pengakuan dari pemerintah dan akhirnya pada tanggal

4 Mei 2007 telah resmi terdaftar diakte notaris dengan No:10,Badanhukum: 188.4/11/BH/XVI.26/435.113/2007, SIUP : 503/6731/SIUP-K/435.114/2007, TDP : 132125200588 dan NPWP : 02.599.962.4-608.000 dengan nama Koperasi Jasa Keuangan Syari'ah (KJKS) Baitul Maal Wat Tamwil Nuasa Umat yang disingkat dengan BMT NU.

d. Struktur Organisasi



**e. Produk dan Layanan KSPSS BMT NU Jawa Timur Cabang
Ganding Sumenep**

Berikut adalah beberapa produk yang ditawarkan oleh KSPSS BMT
NU Jawa Timur Cabang Ganding :

- 1) Produk Jasa
 - a) Transfer uang antar Bank dalam dan luar Negeri
 - b) Pendaftaran haji dan umrah
 - c) Pembayaran tagihan PLN, BPJS, Telephone, Pulsa dll
 - d) Pembayaran biaya pendidikan perguruan tinggi
 - e) Layanan antar jemput tabungan dan pembiayaan
- 2) Produk Pembiayaan atau Pinjaman
 - a) Al-Qardhul Hasan
 - b) Murabahah dan Bai' Bitsamanil Ajil
 - c) Mudharabah dan Musyarakah

- d) Rhan/Gadai
 - e) Pembiayaan tanpa jaminan
 - f) Pembiayaan hidup sehati (sehat islami)
- 3) Produk tabungan atau simpanan
- a) SIAGA (Simpanan Anggota)
 - b) SIDIK Fathonah (Simpanan Pendidikan Fathonah)
 - c) SAJADAH (Simpanan Berjangka Wadiah berhadiah)
 - d) SIBERKAH (Simpanan Berjangka Mudharabah)
 - e) SAHARA (Simpanan Haji dan Umrah)
 - f) SABAR (Simpanan Lebaran)
 - g) TABAH (Tabungan Mudlarabah)
 - h) TARAWI (Tabungan Ukhrawi)

2. Karakteristik Data Penelitian dan Responden

a. Data Penelitian

Pengumpulan data penelitian ini dilakukan dengan cara membagikan kuisisioner kepada nasabah KSPPS BMT NU Cabang Ganding Sumenep. Penelitian ini membagikan atau menyebarkan 97 kuisisioner kepada nasabah KSPSS BMT NU Cabang Ganding Sumenep. Penentuan sampel pada penelitian ini menggunakan *nonprobability sampling* yaitu *accidental sampling*, artinya unit sampel yang dipilih berdasarkan ketersediaannya. Mereka yang berada di tempat yang tepat dan di waktu yang tepat itulah yang dipilih sebagai sampel pada sebuah penelitian begitupun dengan penelitian ini.

Tabel 4.1	
Rincian penerimaan dan pengembalian kuisisioner	
Kuisisioner	Jumlah
Kuisisioner yang disebar	97
Kuisisioner yang tidak dikembalikan	0
Kuisisioner dikembalikan	97
Kuisisioner yang digugurkan	0
Kuisisioner yang digunakan	97
Tingkat pengembalian	100%
Tingkat pengembalian yang digunakan	100%
Sumber : Data Primer yang diolah, 2020	

Berdasarkan tabel diatas, dapat diketahui bahwa jumlah kuisisioner yang disebar sebanyak 97 dan kuisisioner yang digunakan berjumlah 97. Bisa disimpulkan bahwa tingkat pengembalian yang digunakan yaitu 100%

b. Jenis Kelamin Responden

Tabel 4.2

Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis kelamin				
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent

Valid	laki-laki	43	44,3	44,3	44,3
	perempuan	54	55,7	55,7	100,0
	Total	97	100,0	100,0	

Sumber : Output SPSS, Ver 20, Data Primer diolah Peneliti, 2020

Tabel 4.2 menunjukkan bahwa mayoritas jenis kelamin responden adalah perempuan sebanyak 54 dengan persentase sebesar 55,7% dan sisanya adalah laki-laki sebanyak 43 dengan persentase sebesar 44,3%

c. Usia Responden

Tabel 4.3

Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Umur

		Frequ ency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	11-30 tahun	44	45,4	45,4	45,4
	31-50 tahun	34	35,1	35,1	80,4
	51-70 tahun	19	19,6	19,6	100,0
	Total	97	100,0	100,0	

Sumber : Output SPSS, Ver 20, Data Primer diolah Peneliti, 2020

Tabel 4.4

Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid s2	3	3,1	3,1	3,1
s1	26	26,8	26,8	29,9
SMA/ sederajat	14	14,4	14,4	44,3
SMP	12	12,4	12,4	56,7
SD	18	18,6	18,6	75,3
tidak sekolah	24	24,7	24,7	100,0
Total	97	100,0	100,0	

Sumber : Output SPSS, Ver 20, Data Primer diolah Penelitti, 2020

d. Pendidikan Responden

Tabel 4.4 menunjukkan bahwa responden yang berpartisipasi dalam penelitian ini dengan kategori pendidikan terakhir diperoleh data sebanyak 3 orang nasabah berpendidikan terakhir s2 dengan persentase 3,1%, 26 nasabah berpendidikan s1 dengan persentase 26,8%, 14 nasabah berpendidikan terakhir SMA/Sederajat dengan persentase 14,4%, nasabah yang berpendidikan terakhir SMP sebanyak 12 orang dengan persentase 12,4%, nasabah berpendidikan terakhir SD sebanyak 18 orang dengan persentase 18,6%.

e. Pekerjaan Responden

Tabel 4.5					
Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan Responden					
Pekerjaan					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Dosen/Guru	2	2,1	2,1	2,1
	Pedagang	44	45,4	45,4	47,4
	Apoteker	3	3,1	3,1	50,5
	Wiraswasta	21	21,6	21,6	72,2

	Petani	9	9,3	9,3	81,4
	IRT	18	18,6	18,6	100,0
	Total	97	100,0	100,0	
Sumber : Output SPSS, Ver 20, Data Primer diolah Penelitti, 2020					

Tabel 4.5 menunjukkan bahwa responden yang berpartisipasi dalam penelitian ini mempunyai pekerjaan dengan rincian responden yang berprofesi sebagai guru berjumlah 2 dengan persentase 2,1%, Responden yang berdagang berjumlah 44 dengan persentase 45,4%, Responden yang bekerja sebagai apoteker berjumlah 3 orang dengan persentase 3,1%, Responden yang bekerja sebagai wiraswasta berjumlah 21 dengan persentase 21,6%, Responden yang berprofesi sebagai petani berjumlah 9 orang dengan persentase 9,3% dan responden yang menjadi ibu rumah tangga berjumlah 18 dengan persentase sebanyak 18,6%

3. Deskripsi Variabel Penelitian

Instrumen yang dipakai dalam penelitian ini adalah kuisisioner dan jumlah pernyataan sebanyak 3 butir untuk setiap variabel kualitas pelayanan yang terdiri dari kemampuan (X1), sikap (X2), Penampilan (X3), Perhatian (X4), Tindakan (X5) dan Tanggungjawab (X6) dan 3 butir pernyataan untuk variabel kepuasan nasabah (Y).

Tabel 4.6

Daftar Pernyataan Kuisisioner

No	Pernyataan	Ket
----	------------	-----

1	Karyawan mempunyai pengalaman dan pengetahuan yang luas	X1.1
2	Karyawan memahami produk yang ditawarkan dengan baik	X1.2
3	Karyawan mampu memberikan informasi dengan baik dan terperinci	X1.3
4	Karyawan bersikap sopan ketika melayani nasabah	X2.1
5	Karyawan mempunyai rasa percaya diri yang baik	X2.2
6	Karyawan mempunyai sikap yang sesuai dengan etika dalam Islam	X2.3
7	Karyawan berpenampilan rapi dan berseragam	X3.1
8	Karyawan berdandan sesuai dengan peraturan perusahaan atau kantor	X3.2
9	Karyawan memakai perhiasan sesuai dengan SOP	X3.3
10	Karyawan sangat tulus dalam melayani nasabah	X4.1
11	Karyawan memberikan solusi pada setiap permasalahan yang dialami nasabah	X4.2
12	Karyawan mempunyai kesabaran dan kerendahan hati ketika melayani nasabah	X4.3
13	Karyawan menyelesaikan pekerjaan dengan cepat dan tepat	X5.1
14	Karyawan menerima keluhan nasabah dengan baik	X5.2
15	Karyawan teliti saat melakukan pencatatan dalam berbagai transaksi	X5.3
16	Karyawan langsung memperbaiki dan mengganti ketika terjadi kesalahan	X6.1

17	Karyawan meminta maaf ketika terjadi kesalahan	X6.2
18	Karyawan bisa memberikan rasa aman terkait privasi dan identitas nasabah	X6.3
19	Kualitas Pelayanan BMT NU Cabang Ganding sesuai dengan harapan saya	Y1
20	Saya berminat berkunjung kembali dan melakukan transaksi di BMT NU Cabang Ganding	Y2
21	Saya bersedia merekomendasikan produk yang ada di BMT NU Cabang Ganding	Y3

Berdasarkan tabel diatas, peneliti mendapatkan jawaban responden sebanyak 97 responden dari variabel kualitas pelayanan yang terdiri dari kemampuan (X1), sikap (X2), Penampilan (X3), Perhatian (X4), Tindakan (X5) dan Tanggungjawab (X6) dan variabel Y yaitu kepuasan nasabah. Hasil dari jawaban tersebut dikelompokkan dengan menghitung frekuensi dan persentasenya. Penilaian dari setia butir pernyataan diberi skor 5-4-3-2-1. Adapun hasil dari pengelompokan tersebut adalah sebagai berikut :

a. Distribusi Jawaban Responden pada Variabel Kualitas Layanan berupa Kemampuan Karyawan (X1)

Tabel 4.7						
Kemampuan Karyawan (X1)						
No	SS	S	KS	TS	STS	Total

Item	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
1	47	48,5	40	41,2	8	8,2	2	2,1			97
2	42	43,3	47	48,5	7	7,2	1	1			97
3	43	44,3	45	46,4	9	9,3					97
Jumlah	132		132		24		3				

Sumber: Output SPSS Ver 20, 2020

Tanggapan responden sebagaimana tabel menunjukkan bahwa sebagian besar responden memberikan tanggapan baik dan sangat baik terhadap item-item kemampuan karyawan dalam variabel kualitas pelayanan.

$$\text{Skor} = \{(\sum TSx2) + (\sum KSx3) + (\sum Sx4) + (\sum SSx5) : (nx3x5)\}$$

$$\text{Skor} = \{(3x2) + (24x3) + (132x4) + (132x5) : (97x3x5)\}$$

$$\text{Skor} = \{6 + 72 + 528 + 660\} : 1.455$$

$$\text{Skor} = 1.266 : 1.455$$

$$\text{Skor} = 0,870 \times 100\%$$

$$\text{Skor} = 87,0\% \text{ (Baik)}$$

Dari nilai menunjukkan bahwa tanggapan responden baik terhadap item kualitas pelayanan berupa kemampuan karyawan.

b. Distribusi Jawaban Responden pada Variabel Kualitas Layanan berupa Sikap Karyawan (X2)

Tabel 4.8											
Sikap Karyawan (X2)											
No	SS		S		KS		TS		STS		Total
Item	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
1	43	44,3	43	44,3	11	11,3					97
2	34	35,1	50	51,5	13	13,4					97
3	34	35,1	55	56,7	7	7,2	1	1			97
Jumlah	111		148		31		1				

Sumber : Output SPSS Ver 20,2020

Tanggapan responden sebagaimana tabel menunjukkan bahwa sebagian besar responden memberikan tanggapan baik dan sangat baik terhadap item-item sikap karyawan dalam variabel kualitas pelayanan.

$$\text{Skor} = \{(\sum \text{TSx2}) + (\sum \text{KSx3}) + (\sum \text{Sx4}) + (\sum \text{SSx5}) : (\text{nx3x5})$$

$$\text{Skor} = \{(1 \times 2) + (31 \times 3) + (148 \times 4) + (111 \times 5) : (97 \times 3 \times 5)$$

$$\text{Skor} = \{2 + 93 + 592 + 555\} : 1.455$$

$$\text{Skor} = 1.242 : 1.455$$

$$\text{Skor} = 0,854 \times 100\%$$

Skor = 85,4% (Baik)

Dari nilai menunjukkan bahwa tanggapan responden baik terhadap item kualitas pelayanan berupa sikap karyawan.

c. Distribusi Jawaban Responden pada Variabel Kualitas Layanan berupa Penampilan Karyawan (X3)

Tabel 4.9

Penampilan Karyawan (X3)

No	SS		S		KS		TS		STS		Total
Item	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
1	45	46,4	34	35,1	18	18,6					97
2	41	42,3	38	39,2	18	18,6					97
3	52	53,6	37	38,1	8	8,2					97
Jumlah	138		109		44						

Sumber : Output SPSS Ver 20, 2020

Tanggapan responden sebagaimana tabel menunjukkan bahwa sebagian besar responden memberikan tanggapan baik dan sangat baik terhadap item-item penampilan karyawan dalam variabel kualitas pelayanan.

$$\text{Skor} = \{(\sum \text{KS} \times 3) + (\sum \text{S} \times 4) + (\sum \text{SS} \times 5) : (\text{nx}3 \times 5)\}$$

$$\text{Skor} = \{(44 \times 3) + (109 \times 4) + (138 \times 5) : (97 \times 3 \times 5)\}$$

$$\text{Skor} = \{132 + 436 + 690\} : 1.455$$

$$\text{Skor} = 1.258 : 1.455$$

$$\text{Skor} = 0,865 \times 100\%$$

Skor = 86,5% (Baik)

Dari nilai menunjukkan bahwa tanggapan responden baik terhadap item kualitas pelayanan berupa penampilan karyawan.

d. Distribusi Jawaban Responden pada Variabel Kualitas Layanan berupa Perhatian Karyawan (X4)

Tabel 4.10

Perhatian Karyawan (X4)

No	SS		S		KS		TS		STS		Total
Item	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
1	41	42,3	44	45,4	7	7,2	5	5,2			97
2	43	44,3	44	45,4	10	10,3					97
3	44	45,4	42	43,3	11	11,3					97
Jumlah	128		130		28		5				

sumber : Output SPSS Ver 20, 2020

Tanggapan responden sebagaimana tabel menunjukkan bahwa sebagian besar responden memberikan tanggapan baik dan sangat baik terhadap item-item perhatian karyawan dalam variabel kualitas pelayanan.

$$\text{Skor} = \{(\sum \text{TS} \times 2) + (\sum \text{KS} \times 3) + (\sum \text{S} \times 4) + (\sum \text{SS} \times 5) : (\text{nx}3 \times 5)\}$$

$$\text{Skor} = \{(5 \times 2) + (28 \times 3) + (130 \times 4) + (128 \times 5) : (97 \times 3 \times 5)\}$$

$$\text{Skor} = \{10 + 84 + 520 + 640\} : 1.455$$

$$\text{Skor} = 1.254 : 1.455$$

$$\text{Skor} = 0,862 \times 100\%$$

$$\text{Skor} = 86,2\% \text{ (Baik)}$$

Dari nilai menunjukkan bahwa tanggapan responden baik terhadap item kualitas pelayanan berupa perhatian karyawan.

e. Distribusi Jawaban Responden pada Variabel Kualitas Layanan berupa Tindakan Karyawan (X5)

Tabel 4.11

Tindakan Karyawan (X5)

No	SS		S		KS		TS		STS		Total
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
1	42	43,3	44	45,4	9	9,3	2	2,1			97
2	49	50,5	39	40,2	9	9,3					97
3	37	38,1	53	54,6	7	7,2					97
jumlah	128		136		25		2				

Sumber : Output SPPSS Ver 20, 2020

Tanggapan responden sebagaimana tabel menunjukkan bahwa sebagian besar responden memberikan tanggapan baik dan

sangat baik terhadap item-item tindakan karyawan dalam variabel kualitas pelayanan.

$$\text{Skor} = \{(\sum \text{TSx2}) + (\sum \text{KSx3}) + (\sum \text{Sx4}) + (\sum \text{SSx5}) : (\text{nx3x5})\}$$

$$\text{Skor} = \{(2 \times 2) + (25 \times 3) + (136 \times 4) + (128 \times 5) : (97 \times 3 \times 5)\}$$

$$\text{Skor} = \{4 + 75 + 544 + 640\} : 1.455$$

$$\text{Skor} = 1.263 : 1.455$$

$$\text{Skor} = 0,868 \times 100\%$$

$$\text{Skor} = 86,8\% \text{ (Baik)}$$

Dari nilai menunjukkan bahwa tanggapan responden baik terhadap item kualitas pelayanan berupa tindakan karyawan.

f. Distribusi Jawaban Responden pada Variabel Kualitas Layanan berupa Tanggungjawab Karyawan (X6)

Tabel 4.12

Tanggungjawab Karyawan (X6)

No	SS		S		KS		TS		STS		Total
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
1	42	43,3	44	45,4	9	9,3	2	2,1			97
2	50	51,5	39	40,2	8	8,2					97
3	36	37,1	53	54,6	8	8,2					97
jumlah	128		136		25		2				

Sumber : Output SPSS Ver 20, 2020

Tanggapan responden sebagaimana tabel menunjukkan bahwa sebagian besar responden memberikan tanggapan baik dan sangat baik terhadap item-item tanggungjawab karyawan dalam variabel kualitas pelayanan.

$$\text{Skor} = \{(\sum \text{TSx2}) + (\sum \text{KSx3}) + (\sum \text{Sx4}) + (\sum \text{SSx5}) : (\text{nx3x5})\}$$

$$\text{Skor} = \{(2 \times 2) + (25 \times 3) + (136 \times 4) + (128 \times 5) : (97 \times 3 \times 5)\}$$

$$\text{Skor} = \{4 + 75 + 544 + 640\} : 1.455$$

$$\text{Skor} = 1.263 : 1.455$$

$$\text{Skor} = 0,868 \times 100\%$$

$$\text{Skor} = 86,8\% \text{ (Baik)}$$

Dari nilai menunjukkan bahwa tanggapan responden baik terhadap item kualitas pelayanan berupa tanggungjawab karyawan

g. Distribusi Jawaban Responden pada Variabel Kepuasan Nasabah (Y)

Tabel 4.13

Kepuasan Nasabah (Y)

No	SS		S		KS		TS		STS		Total
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
1	45	46,4	44	45,4	8	8,2					97
2	41	42,3	45	46,4	11	11,3					97

3	47	48,5	44	45,4	6	6,2					97
jumlah	133		133		25						

Sumber : Output SPSS Ver 20, 2020

Tanggapan responden sebagaimana tabel menunjukkan bahwa sebagian besar responden memberikan tanggapan baik dan sangat baik terhadap item-item kepuasan nasabah.

$$\text{Skor} = \{(\sum K \times 3) + (\sum S \times 4) + (\sum SS \times 5) : (n \times 3 \times 5)\}$$

$$\text{Skor} = \{(25 \times 3) + (133 \times 4) + (133 \times 5) : (97 \times 3 \times 5)\}$$

$$\text{Skor} = \{75 + 532 + 665\} : 1.455$$

$$\text{Skor} = 1.272 : 1.455$$

$$\text{Skor} = 0,874 \times 100\%$$

$$\text{Skor} = 87,4\% \text{ (Baik)}$$

Dari nilai menunjukkan bahwa tanggapan responden baik terhadap item kepuasan nasabah

4. Uji Kualitas Data

Adapun tujuan dari pengujian kualitas data adalah untuk mengetahui apakah setiap item pertanyaan ataupun pertanyaan yang digunakan dalam penelitian ini layak atau tidak layak untuk digunakan. Peneliti mengajukan kuisioner yang berisi 21 pernyataan. Variabel yang terdiri dari kemampuan (X1), sikap (X2), penampilan (X3), perhatian (X4), tindakan (X5), tanggungjawab (X6) dan kepuasan nasabah (Y) memiliki masing-masing tiga item pernyataan.

a. Uji Reliabilitas.

Guna menjaga kehandalan dari sebuah instrumen atau alat ukur, maka peneliti melakukan uji reliabilitas. Dimana instrumen yang dilakukan uji reliabilitas adalah variabel yang dinyatakan valid sedangkan variabel yang dinyatakan tidak valid maka tidak bisa dilakukan uji reliabilitas. Pengukuran reliabilitas ini menggunakan rumus *Alpha Cronbach* dengan bantuan SPSS Ver 20. Suatu variabel dikatakan reliabel apabila nilai *Alpha Cronbach* $> 0,60$.

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X1	78,08	66,806	,722	,852
X2	78,10	59,760	,487	,906
X3	78,16	65,410	,686	,854
X4	78,21	62,686	,817	,838
X5	78,11	65,289	,756	,847
X6	78,11	65,664	,751	,848
Y	78,02	69,520	,620	,863

Sumber : Output SPSS Ver 20, 2020

Dari keterangan tabel diatas, dapat diketahui bahwa masing-masing variabel yang terdiri dari tiga item pernyataan memiliki nilai *Alpha Cronbach* $> 0,60$. Dengan demikian variabel kemampuan (X1), sikap (X2), penampilan (X3), perhatian (X4), tindakan (X5), tanggungjawab (X6) dan kepuasan nasabah (Y) dapat dikatakan reliabel.

b. Uji Validitas.

Uji validitas digunakan untuk mengetahui kelayakan butir-butir daftar pertanyaan atau pernyataan yang mendefinisikan suatu variabel. Validitas didefinisikan sebagai sejauh mana ketepatan dan kecermatan suatu alat ukur dalam melakukan fungsi ukurnya. Adapun kriteria pengujiannya yaitu Jika koefisien produk moment melebihi 0,3, jika koefisien produk momen $> r$ tabel dan jika nilai $\text{sig} < 0,05$ atau alpha.

Pada penelitian ini memiliki sampel sebanyak 97 dengan alpha 0,05 diperoleh r tabel sebesar 0,202 dan item kuisisioner yang memiliki nilai koefisien korelasi lebih kecil daripada nilai kritisnya tidak ikut disertakan dalam pengujian ini.

Setelah dilakukan uji validitas, seluruh item pernyataan pada variabel kemampuan (X1), sikap (X2), penampilan (X3), perhatian (X4), tindakan (X5), tanggungjawab (X6) dan kepuasan nasabah (Y) dinilai valid karena memiliki nilai koefisien korelasi lebih besar dari 0,202. Adapun koefisien korelasi tiap item pernyataan terhadap skor totalnya adalah sebagai berikut :

Varibel	Item	Koefisien Korelasi	rtabel	Sign	Validasi
Kemampuan (X1)	X1.1	0,474	0,202	0.000	Valid
	X1.2	0,576	0,202	0.000	Valid

	X1.3	0,358	0,202	0.000	Valid
Sikap (X2)	X2.1	0,386	0,202	0.000	Valid
	X2.2	0,425	0,202	0.000	Valid
	X2.3	0,527	0,202	0.000	Valid
Penampilan (X3)	X3.1	0,380	0,202	0.000	Valid
	X3.2	0,396	0,202	0.000	Valid
	X3.3	0,541	0,202	0.000	Valid
Perhatian (X4)	X4.1	0,576	0,202	0.000	Valid
	X4.2	0,358	0,202	0.000	Valid
	X4.3	0,386	0,202	0.000	Valid
Tindakan (X5)	X5.1	0,555	0,202	0.000	Valid
	X5.2	0,492	0,202	0.000	Valid
	X5.3	0,470	0,202	0.000	Valid
Tanggungjawab (X6)	X6.1	0,555	0,202	0.000	Valid
	X6.2	0,492	0,202	0.000	Valid
	X6.3	0,470	0,202	0.000	Valid
Kepuasan Nasabah (Y)	Y1	0,784	0,202	0.000	Valid
	Y2	0,834	0,202	0.000	Valid
	Y3	0,819	0,202	0.000	Valid
sumber : Output SPSS Ver 20, 2020					

Keterangan : Korelasi Signifikan diatas 0,05

5. Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik digunakan untuk mengetahui ada tidaknya normalitas residual, multikolinieritas, autokorelasi dan heteroskedastisitas pada model regresi. Model regresi linier dapat disebut sebagai model yang baik jika model tersebut memenuhi beberapa asumsi klasik yaitu data residual berdistribusi normal, tidak adanya multikolinieritas, autokorelasi dan heteroskedastisitas. Pada penelitian ini menggunakan aplikasi SPSS (*Statistical Package for The Social Science*). Adapun uji asumsi klasik yang digunakan adalah sebagai berikut :

a. Uji Normalitas.

Uji normalitas dilakukan untuk mengetahui apakah dalam sebuah model regresi variabel independen atau keduanya memiliki distribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik hendaknya berdistribusi normal atau mendekati normal. Cara yang bisa dilakukan untuk menguji kenormalan data yaitu dengan menggunakan uji Kolmogorof-Smirnov . jika $Sig > 0,05$ maka data berdistribusi normal begitupula sebaliknya. Berikut hasil uji *One sample Kolmogorov-Smirnov* pada penelitian ini.

Tabel 4.16

Hasil Uji Normalitas dengan Uji Kolmogorov-Smirnov pada Penelitian Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		97
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	0,0000000
	Std. Deviation	1,13944509
Most Extreme Differences	Absolute	0,056
	Positive	0,045
	Negative	-0,056
Test Statistic		0,056
Asymp. Sig. (2-tailed)		,200 ^{c,d}

Sumber : Output SPSS 20, 2020

Berdasarkan uji normalitas menggunakan metode *One Sample Kolmogorov-Smirnov* diatas, didapatkan hasil signifikansi dari uji normalitas sebesar 0,200 dimana hasil tersebut lebih besar dari 0,05. Dapat disimpulkan bahwa uji tes pada penelitian ini adalah berdistribusi normal.

b. Uji Autokorelasi.

Autokorelasi merupakan korelasi antara komponen observasi yang disusun menurut waktu atau tempat. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi autokorelasi. Metode pengujiannya, menggunakan uji Durbin-Watson (*DW test*).

Tabel 4.17

Hasil Autokorelasi pada Penelitian Pengaruh Kualitas Pelayanan
terhadap Kepuasan Nasabah

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,442 ^a	0,196	0,142	1,149	1,894

a. Predictors: (Constant), X6, X3, X1, X2, X5, X4

b. Dependent Variable: Y

Sumber: Output SPSS 20, 2020

Tabel tersebut menyatakan nilai DW sebesar 1,894. Maka untuk mengetahui ada tidaknya autokorelasi nilai DW tersebut akan dibandingkan dengan nilai tabel DW dan derajat kepercayaan yang digunakan 5%. Pada tabel DW dengan melihat jumlah sampel $n=97$ dan jumlah variabel yang digunakan pada penelitian ini ($k=7$) didapati nilai dL dan dU sebagai berikut :

Tabel 4.18

Pengambilan Keputusan Hasil Uji Autokorelasi pada
Penelitian Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap
Kepuasan Nasabah

N	DW	dL	dU	4-dL	4-dU	Keputusan
97	1,894	1,512	1,827	2,488	2,173	tidak ada masalah autokorelasi

Sumber : tabel Durbin Watson

Tabel tersebut menyatakan bahwa nilai DW sebesar 1,894 berada diantara $dU=1,827$ dan nilai $4-dU=2,173$ ($dU < DW < 4-dU$). Sehingga dapat disimpulkan bahwa model regresi tidak ada autokorelasi.

c. Uji Multikolinearitas.

Uji multikolinieritas digunakan untuk mengetahui ada tidaknya korelasi antara variabel independent. Model yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi antara variabel bebas. Untuk mengetahui ada tidaknya multikolinearitas antar variabel dapat dilihat dari *Variance Inflation Factor* (VIF) dari masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikat. Jika nilai VIF < 10 dan nilai Tolerance $> 0,1$ maka dalam model tidak terdapat multikolinearitas. Adapun hasil dari pengujian dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

Tabel 4.19

Pengambilan Keputusan Hasil Multikolinearitas pada Penelitian Pengaruh
Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	2,975	1,072		2,774	0,007		
	X1	0,411	0,154	0,449	2,672	0,009	0,195	5,125
	X2	0,230	0,127	0,244	1,802	0,075	0,299	3,343
	X3	0,074	0,102	0,081	0,731	0,467	0,450	2,223
	X4	-0,280	0,198	-0,297	-1,412	0,161	0,125	8,023
	X5	0,587	0,076	0,622	7,733	0,000	1,000	1,000
	X6	0,346	0,095	0,367	3,648	0,000	0,545	1,835

a. Dependent Variable: Y

a. Dependent Variable: Y

Dari hasil perhitungan yang ada ditabel menunjukkan bahwa masing-masing variabel mempunyai nilai VIF lebih kecil daripada

10. Bisa disimpulkan bahwa tidak ada multikolinearitas pada variabel yang diteliti.

d. Uji Heteroskedastisitas.

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual satu pengamatan kepengamatan lain. Model regresi yang baik adalah tidak terjadi heteroskedastisitas, cara mendeteksi ada tidaknya heteroskedastisitas adalah dengan melakukan uji Glejser. Apabila nilai probabilitas signifikannya diatas 0,05 maka model regresi tersebut terbebas dari gejala heteroskedastisitas. Adapun hasil dari pengujian pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

Tabel 4.19

Pengambilan Keputusan Hasil Heteroskedastisitas pada Penelitian Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2,997	0,885		3,388	0,001
	X1	0,041	0,074	0,083	0,548	0,585

X2	-0,092	0,070	-0,207	-	0,191
				1,317	
X3	-0,072	0,056	-0,155	-	0,202
				1,286	
X4	-0,025	0,080	-0,057	-	0,760
				0,306	
X5	-0,044	0,066	-0,095	-	0,512
				0,658	
X6	0,032	0,073	0,066	0,443	0,659

a. Dependent Variable: RES2

Sumber : Output SPSS Ver 20, 2020

Dari hasil tabel diatas diketahui bahwa nilai signifikan semua variabel dalam penelitian ini lebih dari 0,05 oleh karena itu bisa diambil kesimpulan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas.

B. Pembuktian Hipotesis

1. Analisis Regresi Linier Berganda

Tabel 4.20

Hasil Perhitungan Regresi Linier Berganda

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		

1	(Constant)	4,171	1,279		3,262	0,002
	X1	-0,541	0,251	-0,504	-2,158	0,034
	X2	0,558	0,091	0,531	6,113	0,000
	X3	0,509	0,238	0,527	2,137	0,035
	X4	-0,361	0,184	-0,344	-1,961	0,053
	X5	0,679	0,161	0,719	4,208	0,000
	X6	0,400	0,110	0,372	3,652	0,000

a. Dependent Variable: Y

Sumber : Output SPSS Ver 20, 2020

Berdasarkan hasil analisis regresi linier berganda pada tabel diatas diperoleh koefisien variabel independen kemampuan (X1) = 0,034. Variabel independen sikap (X2) = 0,000. Variabel independen penampilan (X3) = 0,035. Variabel independen perhatian (X4) = 0,053. Variabel independen tindakan (X5) = 0,000 dan Variabel tanggungjawab (X6) = 0,000. Konstanta (a) yang diperoleh sebesar 4,171 sehingga model persamaan regresi yang diperoleh dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

$$Y = 4,171 + 0,034 X_1 + 0,000 X_2 + 0,035 X_3 + 0,053 X_4 + 0,000 X_5 + 0,000 X_6 + e$$

Dari hasil persamaan diatas dapat dijabarkan :

- a. a = 4,171 adalah nilai konstanta yang menunjukkan bahwa apabila variabel independen bernilai tetap atau konstan maka nilai variabel kepuasan nasabah sebesar 4,171

- b. $b_1 = 0,034$ merupakan nilai koefisien variabel kemampuan (X1). Nilai positif menunjukkan bahwa jika ada kenaikan satu satuan pelayanan prima berupa kemampuan akan diikuti dengan kenaikan kepuasan konsumen atau nasabah sebesar 0,034
- c. $b_2 = 0,000$ merupakan nilai koefisien variabel sikap (X2). Nilai positif menunjukkan bahwa jika ada kenaikan satu satuan pelayanan prima berupa sikap akan diikuti dengan kenaikan kepuasan konsumen atau nasabah sebesar 0,000
- d. $b_3 = 0,035$ merupakan nilai koefisien variabel penampilan (X3). Nilai positif menunjukkan bahwa jika ada kenaikan satu satuan pelayanan prima berupa penampilan akan diikuti dengan kenaikan kepuasan konsumen atau nasabah sebesar 0,035
- e. $b_4 = 0,053$ merupakan nilai koefisien variabel perhatian (X4). Nilai positif menunjukkan bahwa jika ada kenaikan satu satuan pelayanan prima berupa perhatian akan diikuti dengan kenaikan kepuasan konsumen atau nasabah sebesar 0,053
- f. $b_5 = 0,000$ merupakan nilai koefisien variabel tindakan (X5). Nilai positif menunjukkan bahwa jika ada kenaikan satu satuan pelayanan prima berupa tindakan akan diikuti dengan kenaikan kepuasan konsumen atau nasabah sebesar 0,000
- g. $b_6 = 0,000$ merupakan nilai koefisien variabel tanggungjawab (X6). Nilai positif menunjukkan bahwa jika ada kenaikan satu satuan pelayanan prima berupa tanggungjawab akan diikuti dengan kenaikan kepuasan konsumen atau nasabah sebesar

h. *Standart Error* sebesar 1,279 artinya seluruh variabel yang dihitung dalam SPSS memiliki tingkat variabel pengganggu sebesar 1,279.

2. Uji Simultan (Uji-F)

Uji simultan (Uji-F) bertujuan untuk menguji apakah semua variabel bebas yang terdiri dari kemampuan (X1), sikap (X2) penampilan (X3) perhatian (X4) tindakan (X5 dan tanggungjawab (X6) secara bersama-sama mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah (Y). Apabila $F_{hitung} > F_{tabel}$ atau peluangnya lebih kecil dari 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa variabel bebas tersebut secara bersama-sama berpengaruh secara signifikan terhadap variabel terikat. Sebaliknya, jika $F_{hitung} < F_{tabel}$ dan peluangnya lebih besar dari 0,05 maka variabel dikatakan tidak signifikan.

Tabel 4.21

Uji F

ANOVA^a

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	70,284	1	70,284	37,363	,000 ^b
Residual	178,706	95	1,881		
Total	248,990	96			

a. Dependent Variable: Y

b. Predictors: (Constant), X2

Sumber : Output SPSS Ver 20, 2020

Rumus hipotesis yang digunakan adalah :

- a. H_a = kemampuan (X1), sikap (X2) penampilan (X3) perhatian (X4) tindakan (X5 dan tanggungjawab (X6) karyawan secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah (Y)
- b. H_0 = kemampuan (X1), sikap (X2) penampilan (X3) perhatian (X4) tindakan (X5 dan tanggungjawab (X6) karyawan secara simultan tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah (Y)

Kriteria penilaian yang digunakan yaitu :

- a. Jika $Sig \leq 0,05$ maka H_0 ditolak
 - b. Jika $Sig > 0,05$ maka H_0 diterima
 - c. Jika $F_{hitung} < F_{tabel}$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak
 - d. Jika $F_{hitung} > F_{tabel}$ maka H_a diterima dan H_0 ditolak
- c. Berdasarkan tabel 4.21, maka diperoleh F hitung = 37,363 dengan tingkat signifikansi = 0,000 sedangkan untuk menentukan nilai F_{tabel} dapat ditentukan dengan persamaan F tabel ($f(k;n-k)$ artinya ($f(7(\text{jumlah variabel}); 97(\text{sampel}) - 7(\text{jumlah variabel})) = 90$). Jadi dapat dilihat pada tabel F pada baris 7 kolom 90 yaitu F tabel = 2,11. Dapat disimpulkan bahwa nilai F hitung > nilai F tabel ($37,363 > 2,11$) dan nilai Signifikansi 0,000 lebih kecil dari 0,05 artinya semua variabel yang terdiri dari kemampuan (X1), sikap (X2) penampilan (X3) perhatian (X4) tindakan (X5 dan tanggungjawab (X6) karyawan secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah (Y).

3. Uji Parsial (Uji-t)

Uji t merupakan uji untuk menguji apakah semua variabel bebas yang terdiri dari kemampuan (X1), sikap (X2) penampilan (X3) perhatian (X4) tindakan (X5 dan tanggungjawab (X6) karyawan secara sendiri-sendiri mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel terikat kepuasan nasabah (Y). pengujian ini membandingkan antara t_{hitung} dengan t_{tabel} dan dengan probabilitas 0,05 ($\alpha=5\%$) yaitu membandingkan nilai a dengan nilai Sig.

Tabel 4.22

Uji t

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	4,171	1,279		3,262	0,002
X1	-0,541	0,251	-0,504	-2,158	0,034
X2	0,558	0,091	0,531	6,113	0,000
X3	0,509	0,238	0,527	2,137	0,035
X4	-0,361	0,184	-0,344	-1,961	0,053
X5	0,679	0,161	0,719	4,208	0,000
X6	0,400	0,110	0,372	3,652	0,000

a. Dependent Variable: Y

Sumber : Output SPSS Ver 20, 2020

Rumus hipotesis yang digunakan adalah:

Ha₁ : Variabel *kemampuan* (X1) secara parsial mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap *kepuasan nasabah* (Y)

Ha₂ : Variabel *sikap* (X2) secara parsial mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap *kepuasan nasabah* (Y)

Ha₃ : Variabel *penampilan* (X1) secara parsial mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap *kepuasan nasabah* (Y)

Ha₄ : Variabel *perhatian* (X2) secara parsial mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap *kepuasan nasabah* (Y)

Ha₅ : Variabel *tindakan* (X1) secara parsial mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap *kepuasan nasabah* (Y)

Ha₆ : Variabel *tanggungjawab* (X2) secara parsial mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap *kepuasan nasabah* (Y)

Kriteria pengujian yang digunakan yaitu:

- a. Jika $\text{sig} \leq 0,05$, maka H₀ ditolak
- b. Jika $\text{sig} > 0,05$, maka H₀ diterima, dan
- c. Jika $t_{\text{hitung}} < t_{\text{tabel}}$ maka H₀ diterima dan H_a ditolak.
- d. Jika $t_{\text{hitung}} > t_{\text{tabel}}$ maka H_a diterima dan H₀ ditolak.

a. Uji t Variabel Kemampuan Karyawan (X1)

Hasil perhitungan yang diperoleh pada tabel 4.22 variabel kemampuan karyawan (X1) secara statistik menunjukkan hasil Sig

0,034 lebih kecil dari 0,05 ($0,034 < 0,05$). Nilai t hitung sebesar 2,158 sedangkan untuk mengetahui besarnya t tabel yaitu dengan melihat α 0,05. Jumlah sampel – banyaknya variabel bebas ($97-6 = 91$) sehingga dapat diperoleh t tabelnya sebesar 1,662 artinya t hitung $>$ t tabel ($2,158 > 1,662$) sehingga H_0 ditolak dan H_a diterima. Dapat disimpulkan bahwa kemampuan karyawan (X1) secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah (Y).

b. Uji t Variabel Sikap Karyawan (X2)

Hasil perhitungan yang diperoleh pada tabel 4.22 variabel sikap karyawan (X2) secara statistik menunjukkan hasil Sig 0,000 lebih kecil dari 0,05 ($0,000 < 0,05$). Nilai t hitung sebesar 6,113 sedangkan untuk mengetahui besarnya t tabel yaitu dengan melihat α 0,05. Jumlah sampel – banyaknya variabel bebas ($97-6 = 91$) sehingga dapat diperoleh t tabelnya sebesar 1,662 artinya t hitung $>$ t tabel ($6,113 > 1,662$) sehingga H_0 ditolak dan H_a diterima. Dapat disimpulkan bahwa sikap karyawan (X2) secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah (Y).

c. Uji t Variabel Penampilan Karyawan (X3)

Hasil perhitungan yang diperoleh pada tabel 4.22 variabel penampilan karyawan (X3) secara statistik menunjukkan hasil Sig 0,035 lebih kecil dari 0,05 ($0,035 < 0,05$). Nilai t hitung sebesar 2,137 sedangkan untuk mengetahui besarnya t tabel yaitu dengan melihat α 0,05. Jumlah sampel – banyaknya variabel bebas ($97-6 = 91$) sehingga dapat diperoleh t tabelnya sebesar 1,662 artinya t

hitung $>$ t tabel ($2,137 > 1,662$) sehingga H_0 ditolak dan H_a diterima. Dapat disimpulkan bahwa penampilan karyawan (X3) secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah (Y).

d. Uji t Variabel Perhatian Karyawan (X4)

Hasil perhitungan yang diperoleh pada tabel 4.22 variabel perhatian karyawan (X4) secara statistik menunjukkan hasil Sig 0,053 lebih kecil sama dengan 0,05 ($0,053 \leq 0,05$). Nilai t hitung sebesar 1,961 sedangkan untuk mengetahui besarnya t tabel yaitu dengan melihat α 0,05. Jumlah sampel – banyaknya variabel bebas ($97-6 = 91$) sehingga dapat diperoleh t tabelnya sebesar 1,662 artinya t hitung $>$ t tabel ($1,961 > 1,662$) sehingga H_0 ditolak dan H_a diterima. Dapat disimpulkan bahwa perhatian karyawan (X4) secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah (Y).

e. Uji t Variabel Tindakan Karyawan (X5)

Hasil perhitungan yang diperoleh pada tabel 4.22 variabel tindakan karyawan (X5) secara statistik menunjukkan hasil Sig 0,000 lebih kecil dari 0,05 ($0,000 < 0,05$). Nilai t hitung sebesar 4,208 sedangkan untuk mengetahui besarnya t tabel yaitu dengan melihat α 0,05. Jumlah sampel – banyaknya variabel bebas ($97-6 = 91$) sehingga dapat diperoleh t tabelnya sebesar 1,662 artinya t hitung $>$ t tabel ($4,208 > 1,662$) sehingga H_0 ditolak dan H_a diterima. Dapat disimpulkan bahwa tindakan karyawan (X5) secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah (Y).

f. Uji t Variabel Tanggungjawab Karyawan (X6)

Hasil perhitungan yang diperoleh pada tabel 4.22 variabel tanggungjawab karyawan (X6) secara statistik menunjukkan hasil Sig 0,000 lebih kecil dari 0,05 ($0,000 < 0,05$). Nilai t hitung sebesar 3,652 sedangkan untuk mengetahui besarnya t tabel yaitu dengan melihat α 0,05. Jumlah sampel – banyaknya variabel bebas ($97-6 = 91$) sehingga dapat diperoleh t tabelnya sebesar 1,662 artinya t hitung $>$ t tabel ($3,652 > 1,662$) sehingga H_0 ditolak dan H_a diterima. Dapat disimpulkan tanggungjawab karyawan (X6) secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah (Y).

4. Koefisien Deteminasi (R^2)

Koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui seberapa jauh variabel bebas mempengaruhi variabel terikat. Nilai koefisien determinasi ditentukan dengan nilai *adjusted R square* sebagaimana tabel berikut ini :

Tabel 4.23

Koefisien Determinasi

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,721 ^a	0,520	0,494	1,146

a. Predictors: (Constant), X6, X5, X1, X4, X3

Sumber : Output SPSS Ver 20, 2020

Hasil analisis data pada tabel 4.20 di atas dapat diketahui bahwa besarnya R Square adalah sebesar 0,494. Hal ini yang berarti 49,4% yang berarti bahwa variabel independen kemampuan (X1), sikap (X2) penampilan (X3) perhatian (X4) tindakan (X5 dan tanggungjawab (X6) mampu mempengaruhi variabel dependen *Kepuasan Nasabah* (Y) sebesar 49,4%. Sedangkan sisanya ($100\% - 49,4\% = 50,6\%$) dipengaruhi oleh variabel-variabel lainnya yang tidak diperhitungkan dalam analisis penelitian ini.

C. Pembahasan

1. Pengaruh Kualitas Pelayanan berupa Kemampuan Karyawan terhadap Kepuasan Nasabah di BMT NU Jawa Timur Cab Larangan

Kemampuan karyawan merupakan kemampuan minimal yang harus ada pada diri karyawan baik berkaitan dengan wawasan maupun berkaitan dengan keterampilan karyawan itu sendiri. Hal ini sejalan dengan kajian teori yang ada di BAB II pada penelitian ini karena dengan memiliki kemampuan yang prima, seorang karyawan diharapkan mampu mengembangkan budaya pelayanan prima di dalam lingkungan kerja atau kegiatan usahanya. Disamping itu, karyawan yang memiliki kemampuan prima dapat menjadikan pelayanan yang berkualitas terhadap konsumen dalam bisnis ataupun nasabah dalam bidang lembaga keuangan sehingga nasabah atau konsumen bisa merasakan kepuasan.

Kemampuan karyawan bisa menjadi salah satu standart penilaian dari nasabah terhadap kualitas pelayanan yang ditawarkan oleh pihak BMT NU Jatim khususnya BMT NU Jatim Cabang Ganding. Kemampuan karyawan juga merupakan salah satu syarat yang harus dipenuhi karyawan ketika ingin melayani nasabah karena nasabah pasti membutuhkan pelayanan yang baik dalam hal mengetahui keunggulan produk, mengetahui kualitas produk dan mengetahui seberapa berkualitasnya produk tersebut sehingga mampu memuaskan nasabah, tentunya hal tersebut dibutuhkan karyawan yang memiliki wawasan yang luas dan keterampilan untuk menarik minat nasabah.

Adapun indikator dari variabel kemampuan ini yaitu Kemampuan keterampilan dan Kemampuan pengetahuan. Artinya setiap karyawan bisa memuaskan nasabah bisa diukur dari dua hal tersebut yang mana dalam kajian teori yang diangkat oleh peneliti bahwasanya karyawan seharusnya mampu memaksimalkan pengetahuan mengenai produk dan terampil dalam memberikan informasi kepada karyawan sehingga selain kepuasan yang didapat nasabah juga bisa tertarik untuk terus melakukan transaksi di lembaga tersebut.

Berdasarkan uji hipotesis diketahui bahwa variabel kemampuan karyawan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah BMT NU Cabang Ganding Sumenep. Hal tersebut dibuktikan dengan hasil uji T (parsial) menunjukkan bahwa $t_{hitung} > t_{tabel}$ (2,158 > 1,662) artinya t hitung lebih besar daripada t tabel dengan nilai

signifikansi $0,034 < 0,05$. Dengan demikian hipotesis pertama (H_{a1}) diterima dan H_0 ditolak.

Hasil uji diatas menunjukkan bahwa variabel kemampuan yang terdiri dari indikator kemampuan pengetahuan dan keterampilan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Ada hubungan yang selaras antara kemampuan karyawan dengan kepuasan nasabah. Dari penelitian ini diperoleh hasil bahwa kemampuan karyawan tersebut bisa memenuhi harapan nasabah sehingga nasabah bisa merasa puas.

Menurut Ibu Qurratul Ainah (30 th), nasabah BMT NU Cabang Ganding mengatakan bahwa salah satu keunggulan dari BMT NU Cabang Ganding adalah kemampuan karyawannya yang mana karyawan mampu meyakinkan nasabah dengan baik terkait penawaran produk yang ada di BMT NU Cabang Ganding. Selain itu, karyawan juga mampu menarik perhatian nasabah dengan pendekatan yang sesuai dengan keadaan nasabah tentunya dengan beberapa cara-cara terbaik yang dimiliki oleh BMT NU Cabang Ganding. Beliau merasa puas terhadap layanan BMT NU Cabang Ganding terbukti dari lama beliau menjadi nasabah yaitu selama lima tahun.

Penelitian ini selaras dengan penelitian yang dilakukan oleh Muhammad Nizar dan Badrus Soleh (2017) di Bank Syari'ah Mandiri Lawang Malang menyatakan bahwa variabel kemampuan merupakan variabel yang memiliki pengaruh secara parsial terhadap kepuasan nasabah dengan nilai t hitung $0,241 > t$ tabel $0,049$ dengan nilai $sig = 0,000 < 0,05$.

2. Pengaruh Kualitas Pelayanan berupa Sikap Karyawan terhadap Kepuasan Nasabah di BMT NU Jawa Timur Cab Larangan

Kesimpulan dari teori mengenai sikap yang diamati oleh peneliti bahwasanya sikap merupakan perilaku seseorang dalam menghadapi seseorang. Adapun pengaruh sikap karyawan dalam melayani nasabah sangat besar untuk memberikan kesan baik terhadap nasabah dan untuk memberikan kepuasan tersendiri bagi nasabah. Apabila sikap yang diberikan oleh karyawan baik, maka secara tidak langsung karyawan dapat mempertahankan nasabah dengan memberikan kepuasan bahkan bisa meningkatkan jumlah nasabah yang ada didalam lembaga keuangan tersebut. Sisi negatifnya, apabila sikap karyawan tidak memberikan kesan baik kepada nasabah maka kemungkinan terbesar nasabah cenderung untuk tidak lagi bertransaksi di lembaga tersebut bahkan nasabah bisa meninggalkan lembaga keuangan kita dan pindah kepada lembaga yang berbeda.

Adapun indikator dari variabel sikap karyawan dalam penelitian ini yaitu hubungan karyawan dengan pelanggan dan hubungan karyawan dengan manajemen. Hubungan karyawan dengan pelanggan atau nasabah meliputi pengukuran tingkat kesopanan karyawan kepada nasabah dan sikap nasabah yang percaya diri ketika menjelaskan suatu hal mengenai fasilitas maupun produk yang ditawarkan oleh BMT NU khususnya BMT NU Cabang Ganding. Sedangkan hubungan karyawan dengan manajemen meliputi kesesuaian sikap karyawan dengan etika Islam yang tentunya sudah menjadi standart operasional dalam lembaga.

Berdasarkan uji hipotesis diketahui bahwa variabel sikap karyawan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah BMT NU Cabang Ganding Sumenep. Hal tersebut dibuktikan dengan hasil uji T (parsial) menunjukkan bahwa $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($6,113 > 1,662$) artinya t hitung lebih besar daripada t tabel dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$. Dengan demikian hipotesis kedua (H_{a2}) diterima dan H_0 ditolak.

Hasil uji diatas menunjukkan bahwa variabel sikap yang terdiri dari indikator hubungan dengan pelanggan dan hubungan dengan manajemen berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Ada hubungan yang selaras antara sikap karyawan dengan kepuasan nasabah. Dari penelitian ini diperoleh hasil bahwa sikap karyawan tersebut bisa memenuhi harapan nasabah sehingga nasabah bisa merasa puas.

Dari pengamatan yang dilakukan peneliti, banyak sikap karyawan BMT NU Cabang Ganding yang menunjang terhadap kualitasnya suatu pelayanan. Peneliti melakukan wawancara secara random terhadap nasabah yang salah satu sumbernya bernama Sunaini (38 th), mengatakan bahwa karyawan yang biasa menjemput tabungan kepadanya selalu bersikap sopan kepadanya. Selain itu, beliau juga meyakinkan peneliti dengan mengatakan bahwa apabila karyawan yang ia temui tidak sopan, tidak mungkin beliau bertahan menjadi nasabah BMT NU Cabang Ganding selama enam tahun.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Vikawati Windrarini dan Agustina Pujiastuti (2017) di Koperasi Suka

Maju Kabupaten Probolinggo menyatakan bahwa variabel sikap merupakan variabel yang memiliki pengaruh secara parsial terhadap kepuasan nasabah dengan nilai t hitung $2,37 > t$ tabel $1,672$ dengan nilai $\text{sig} = 0,021 < 0,05$.

3. Pengaruh Kualitas Pelayanan berupa Penampilan Karyawan terhadap Kepuasan Nasabah di BMT NU Jawa Timur Cabang Larangan

Untuk melayani nasabah, karyawan dituntut untuk berpenampilan semenarik mungkin karena penampilan merupakan hal yang pertama kali dilihat oleh nasabah. Karyawan harus mampu membuat nasabah kagum, simpatik dan hormat terhadapnya. Penampilan karyawan juga bisa disebut dengan cara karyawan membentuk dan menghiasi dirinya agar menjadi serasi, baik dengan memakai aksesoris maupun berbusana yang baik dan sopan. Kepuasan nasabah juga dapat dipengaruhi oleh penampilan karyawan karena tidak mungkin nasabah akan merasa puas ketika karyawan dalam suatu lembaga keuangan berpenampilan tidak rapi dan sopan atau bisa dikatakan buruk.

Adapun indikator pada variabel penampilan karyawan meliputi keserasian pakaian baik baju, ataupun aksesoris yang digunakan oleh karyawan serta kesan yang timbul dari pelanggan ketika pelanggan atau nasabah melihat implementasi berpakaian ataupun penampilan baik dari karyawan. Penampilan merupakan suatu hal yang harus diperhatikan karyawan karena nasabah pasti akan menilai baik ketika karyawan

berpenampilan sopan dan tentunya akan merasa puas dilayani ketika mereka melihat karyawan yang rapi, tidak berlebihan dalam memakai aksesoris dan tidak berlebihan ketika berdandan.

Berdasarkan uji hipotesis diketahui bahwa variabel penampilan karyawan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah BMT NU Cabang Ganding Sumenep. Hal tersebut dibuktikan dengan hasil uji T (parsial) menunjukkan bahwa $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($2,137 > 1,662$) artinya t hitung lebih besar daripada t tabel dengan nilai signifikansi $0,035 < 0,05$. Dengan demikian hipotesis ketiga (H_{a3}) diterima dan H_0 ditolak.

Hasil uji diatas menunjukkan bahwa variabel penampilan karyawan yang terdiri dari indikator keserasian pakaian dan kesan nasabah terhadap karyawan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Ada hubungan yang selaras antara penampilan karyawan dengan kepuasan nasabah. Dari penelitian ini diperoleh hasil bahwa penampilan karyawan tersebut bisa memenuhi harapan nasabah sehingga nasabah bisa merasa puas.

Peneliti mewawancarai Ibu Layyinah (27 th), nasabah BMT NU Cabang Ganding terkait penampilan karyawan dikarenakan beberapa pertimbangan. Salah satu pertimbangan dari peneliti adalah latar belakang pendidikan ibu layyinah yang merupakan seorang dosen sehingga peneliti mempunyai pandangan bahwa ibu Layyinah pasti mempunyai tolak ukur yang cukup mumpuni terkait penampilan karyawan. Ibu layyinah menyatakan bahwa karyawan BMT NU Cabang

Ganding yang ia temui selalu berpenampilan rapi dan tidak memakai riasan wajah ataupun perhiasan yang berlebihan sehingga menurutnya penampilan tersebut pasti sesuai dengan ketentuan dari BMT NU sendiri, selain itu ibu Layyinah mengaku terkesan dengan seragam karyawan terutama karyawan perempuan karena model hijab yang digunakan selalu sama, dengan bahan dan warna yang senada.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Hardiyanto Dwi Utomo, Bambang Irawan dan Diah Yulisetiari (2015) di PT. Bank Mandiri Tbk Kota Banyuwangi menyatakan bahwa variabel penampilan merupakan variabel yang memiliki pengaruh secara parsial terhadap kepuasan nasabah dengan nilai $\text{sig} = 0,022 < 0,05$.

4. Pengaruh Kualitas Pelayanan berupa Perhatian Karyawan terhadap Kepuasan Nasabah di BMT NU Jawa Timur Cabang Larangan

Perhatian merupakan perilaku yang menunjukkan kepedulian seseorang atau karyawan terhadap nasabah. Perhatian biasanya ada karena adanya dorongan pada diri karyawan dalam situasi yang dihadapi seseorang khususnya nasabah pada lembaga keuangan. Perhatian juga merupakan suatu penunjang pelayanan yang digunakan untuk menunjukkan seberapa besar perhatian karyawan terhadap nasabah. Selain itu, perhatian digunakan sebagai pelengkap untuk meningkatkan daya tarik dan kepuasan nasabah. Setiap karyawan hendaknya memiliki perhatian yang intens terhadap nasabah agar nasabah bisa merasakan pelayanan yang sesuai dengan ekspektasi mereka.

Adapun indikator variabel perhatian dalam penelitian ini yaitu bersahabat dan bisa memberi solusi yang baik terhadap nasabah. Nasabah akan merasa nyaman ketika dilayani layaknya seorang teman atau sahabat dengan artian karyawan harus mempunyai ketulusan dalam melayani nasabah, sabar menghadapinya sehingga nasabah merasa dihargai dan diperhatikan. Selain itu, nasabah membutuhkan solusi yang baik dengan kesesuaian terhadap masalah yang nasabah alami sehingga nasabah bisa merasa puas ketika ada keterkaitan antara ketulusan karyawan kepada nasabah dalam memberi solusi, mengayomi nasabah dan tidak membeda-bedakan antara nasabah satu dengan nasabah yang lain.

Berdasarkan uji hipotesis diketahui bahwa variabel perhatian karyawan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah BMT NU Cabang Ganding Sumenep. Hal tersebut dibuktikan dengan hasil uji T (parsial) menunjukkan bahwa $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($1,961 > 1,662$) artinya t hitung lebih besar daripada t tabel dengan nilai signifikansi $0,053 \leq 0,05$. Dengan demikian hipotesis keempat (H_{a4}) diterima dan H_0 ditolak.

Hasil uji diatas menunjukkan bahwa variabel perhatian karyawan yang terdiri bersahabat dengan nasabah dan memberi solusi yang baik kepada nasabah berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Ada hubungan yang selaras antara perhatian karyawan dengan kepuasan nasabah. Dari penelitian ini diperoleh hasil bahwa perhatian karyawan

tersebut bisa memenuhi harapan nasabah sehingga nasabah bisa merasa puas.

Menurut Ibu Atifatul Khairah (30 th), bagian tabungan yang bertugas menjemput tabungan nasabah setiap hari, sangatlah tulus dan sabar dalam melayani nasabah. Beliau mencontohkan ketika beliau sedang tidak ada dirumah atau ada dirumah tetangga, karyawan BMT NU Cabang Ganding bagian tabungan tersebut tetap menunggu dirumahnya dan menanyakan dengan baik apakah beliau mau menabung atau tidak, sekalipun ibu Atifatul Khairah tidak menabung pada hari itu, karyawan tersebut tetap sabar menjemput kembali pada keesokan harinya sehingga Ibu Atifa merasa diperhatikan dan akhirnya ia terus menabung meskipun tidak setiap hari.

Penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Erni Khairani (2019) di PT. Bank SUMUT Syari'ah KCP Marelan Raya Medan menyatakan bahwa variabel perhatian merupakan variabel yang tidak memiliki pengaruh secara parsial terhadap kepuasan nasabah dengan nilai $\text{sig} = 0,190 < 0,05$.

5. Pengaruh Kualitas Pelayanan berupa Tindakan Karyawan terhadap Kepuasan Nasabah di BMT NU Jawa Timur Cabang Larangan

Tindakan merupakan upaya-upaya yang dilakukan karyawan untuk memberikan pelayanan yang berkualitas terhadap nasabah. Tindakan biasanya dilakukan karyawan untuk mengatasi suatu permasalahan yang dialami nasabah sehingga nasabah bisa merasakan kepuasan dari segi

kecepatan maupun ketepatan karyawan dalam melakukan tindakan tersebut. Tindakan karyawan yang sesuai dengan harapan nasabah akan mempengaruhi besar tidaknya nilai kepuasan yang dirasakan nasabah terhadap pelayanan disuatu lembaga keuangan.

Adapun indikator dari variabel tindakan adalah konsisten dan profesional. Konsisten artinya karyawan mampu menyelesaikan pekerjaannya dengan cepat dan tepat, tidak hanya dalam satu kali saja namun terus berkelanjutan dalam melayani proses transaksi nasabah. Selain itu, karyawan harus mampu mengambil tindakan yang memfokuskan mereka sehingga mereka tetap berkonsentrasi dan tidak ditemukan kesalahan dalam mencatat transaksi nasabah. Adapun indikator profesional adalah indikator yang mana karyawan harus mampu menempatkan dirinya diposisi paling baik dihadapan nasabah seperti bersedia menerima keluhan nasabah dan meluangkan waktunya untuk menerima komplain ataupun saran dari nasabah.

Berdasarkan uji hipotesis diketahui bahwa variabel tindakan karyawan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah BMT NU Cabang Ganding Sumenep. Hal tersebut dibuktikan dengan hasil uji T (parsial) menunjukkan bahwa $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($4,208 > 1,662$) artinya t hitung lebih besar daripada t tabel dengan nilai signifikansi $0,000 \leq 0,05$. Dengan demikian hipotesis kelima (H_{a5}) diterima dan H_0 ditolak.

Hasil uji diatas menunjukkan bahwa variabel tindakan karyawan yang terdiri indikator konsisten dan profesional berpengaruh signifikan

terhadap kepuasan nasabah. Ada hubungan yang selaras antara tindakan karyawan dengan kepuasan nasabah. Dari penelitian ini diperoleh hasil bahwa tindakan karyawan tersebut bisa memenuhi harapan nasabah sehingga nasabah bisa merasa puas.

Bapak Fawaid Faza (26 th) yang merupakan nasabah BMT Cabang Ganding dari tahun 2018 mengatakan bahwa karyawan BMT NU Cabang Ganding sangat teliti dalam melakukan pekerjaan. Beliau mengatakan bahwa selama beliau bertransaksi di BMT NU Cabang Ganding, tidak pernah ada kesalahan yang membuat dirinya rugi karena disebabkan oleh keteledoran karyawan. Bapak Fawaid juga mengatakan kepada peneliti bahwa karyawan BMT NU Cabang Ganding selalu bersikap baik kepadanya.

Penelitian ini sama dengan penelitian yang dilakukan oleh Muhammad Nizar dan Badrus Soleh (2017) di Bank Syari'ah Mandiri Lawang Malang menyatakan bahwa variabel tindakan merupakan variabel yang memiliki pengaruh secara parsial terhadap kepuasan nasabah dengan $\text{sig} = 0,000 < 0,05$.

6. Pengaruh Kualitas Pelayanan berupa Tanggungjawab Karyawan terhadap Kepuasan Nasabah di BMT NU Jawa Timur Cab Larangan

Tanggungjawab merupakan keterpihakan karyawan terhadap nasabah agar nasabah merasa dipedulikan ketika terjadi ha-hal yang tidak diinginkan atau bahkan mengakibatkan kerugian pada nasabah

ataupun kepada lembaga keuangan itu sendiri. Setiap karyawan harus mempunyai tanggungjawab yang sesuai dengan proporsi tugas yang mereka emban dan tidak melewati batas tanggungjawab yang ada. Semakin besar tanggungjawab yang diberikan lembaga untuk karyawan maka seharusnya karyawan mempunyai integritas untuk memikul tanggungjawab itu dengan baik melalui implementasi tanggungjawab terhadap nasabah atau pelanggan.

Adapun indikator dari tanggungjawab karyawan menerima konsekuensi dari kesalahan yang dilakukan dan juga menjaga privasi nasabah dengan baik. Artinya, ketika terjadi kesalahan, karyawan siap menerima sanksi sebagai bentuk tanggungjawabnya kepada perusahaan dan nasabah, selain itu karyawan seharusnya mengakui kesalahan yang telah diperbuat dan meminta maaf kepada nasabah agar nasabah bisa mentolerir kesalahan yang diperbuat karyawan dengan catatan karyawan harus memperbaiki kesalahan yang telah dilakukan. Tanggung jawab karyawan dalam menjaga privasi nasabah juga sangatlah penting karena nasabah juga membutuhkan jaminan yang baik dari lembaga tentunya melalui pelayanan dan tanggungjawab karyawan.

Berdasarkan uji hipotesis diketahui bahwa variabel tanggungjawab karyawan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah BMT NU Cabang Ganding Sumenep. Hal tersebut dibuktikan dengan hasil uji T (parsial) menunjukkan bahwa $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($3,652 > 1,662$) artinya t hitung lebih besar daripada t tabel dengan nilai

signifikansi $0,000 < 0,05$. Dengan demikian hipotesis keenam (H_{a6}) diterima dan H_0 ditolak.

Hasil uji diatas menunjukkan bahwa variabel tanggungjawab karyawan yang terdiri indikator menerima konsekuensi dan menjaga privasi nasabah berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Ada hubungan yang selaras antara tanggungjawab karyawan dengan kepuasan nasabah. Dari penelitian ini diperoleh hasil bahwa tanggungjawab karyawan tersebut bisa memenuhi harapan nasabah sehingga nasabah bisa merasa puas.

Peneliti menanyakan tentang tanggungjawab karyawan BMT NU Cabang Ganding kepada beberapa nasabah, salah satunya kepada ibu Nuri Izzati (27 th), beliau bercerita bahwa ia pernah mengalami kesalahan transaksi ketika beliau menabung di BMT NU Cabang Ganding. Uang yang beliau tabung sebesar Rp 125.000,- kemudian karyawan menginput sebesar Rp 120.000-. Ibu Nuri tidak menyadari hal itu tetapi karyawan bagian tabunganlah yang mengatakan kepada ibu Nuri bahwa terjadi salah input. Karyawan tersebut mengakui bahwa itu kesalahan dirinya dan meminta maaf, karena ketika dia menjemput tabungan, uang tersebut jatuh dan ketika disetorkan ke teller sebesar Rp 120.000,- sementara yang diingat oleh karyawan tersebut sebesar Rp 125.000,-. Tanpa fikir panjang karyawan tersebut mengganti uang ibu Nuri meskipun sangat sedikit jumlahnya. Ibu Nuri mengakui bahwa dirinya sangat terkesan dengan kejujuran dan tanggungjawab karyawan yang ada di BMT NU Cabang Ganding sehingga sampai saat ini, dia

tidak berniat untuk menabung di lembaga lain. Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Hardiyanto Dwi Utomo, Bambang Irawan dan Diah Yulisetiarni (2015) di PT. Bank Mandiri Tbk Kota Banyuwangi menyatakan bahwa variabel tanggungjawab merupakan variabel yang memiliki pengaruh secara parsial terhadap kepuasan nasabah dengan nilai $\text{sig} = 0,015 < 0,05$.