

BAB IV

DESKRIPSI, PEMBUKTIAN HIPOTESIS, DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Data

1. Profil BPRS SPM Pamekasan Kec. Tlanakan Kab. Pamekasan

a. Sejarah Singkat Berdirinya BPRS SPM Pamekasan

PT BPRS Sarana Prima Mandiri secara resmi beroperasi pada tanggal 1 Juli 2008 berdasarkan Keputusan Gubernur Bank Indonesia N0.10/41/KEP.GBI/2008 Jkt. 19 Juni 2008 yang diresmikan oleh Ibu Hj. Siti Fajriyah selaku Deputy Gubernur Bank Indonesia. Awal mula peresmian tersebut memakai nama PT BPRS Sarana Pamekasan Membangun dengan Kantor Pusat beralamat di Jl. KH. Agus Salim No. 20 Pamekasan. Seiring dengan dibukanya Kantor Cabang Bangkalan pada tahun 2011 maka pada tahun 2012 nama bank mengalami perubahan menjadi PT BPRS Sarana Prima Mandiri.

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

Bank Syariah SPM Pamekasan memiliki 1 Kantor Cabang di Jl. Trunojoyo No.56 Bangkalan dan 1 Kantor Kas di Jalan Raya Bandaran Pamekasan, mengajak kepada para muslimin dan muslimat untuk menabung

dan berinvestasi di Bank Syariah SPM melalui produk Tabungan Wadi'ah, Tabungan Mudharabah dan Investasi berupa Deposito Mudharabah.

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

Jaringan kerja PT. BPRS Sarana Prima Mandiri sebagai Kantor Layanan Syariah dalam mengembangkan bisnis yang berfokus kepada kegiatan penghimpunan dana masyarakat dan kegiatan konsumen berdasarkan prinsip Syariah.¹

b. Visi dan Misi BPRS SPM Pamekasan

Visi: “Menjadi Bank Syariah yang dekat dengan masyarakat dan terpercaya dalam usaha syariah.”

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

c. Bentuk/Badan Hukum BPRS SPM Pamekasan

Bank syariah pertama kali di Indonesia sekitar tahun 1992 didasarkan pada undang-undang nomor 7 tahun 1992 sebagai landasan hukum bank dan peraturan pemerintah nomor 72 tahun 1992 tentang bank umum berdasarkan

¹ www.banksyariahSPM.co.id diakses pada tanggal 17 April 2021 pukul 09.05

prinsip bagi hasil sebagai landasan hukum bank umum syariah dan peraturan pemerintah nomor 73 tentang bank pengkreditan rakyat syariah.

Sesuai dengan perkembangan perbankan, maka undang-undang nomor 7 tahun 1992 tentang perbankan disempurnakan dengan undang-undang nomor 10 tahun 1998 tentang perubahan undang-undang nomor 7 tahun 1992 tentang perbankan dan juga tercakup hal-hal yang berkaitan dengan perbankan syariah.

Pada tahun-tahun berikutnya, Bank Indonesia (BI) merevisi aturan bank pengkreditan rakyat syariah (BPR Syariah). Ketentuan baru ini dibuat untuk memberikan landasan hukum yang lebih jelas mengenai syarat dan tata cara pendirian BPR Syariah. Aturan baru ini tertuang dalam peraturan bank Indonesia Nomor 11/23/PBI/2009 tentang bank Pembiayaan Rakyat Syariah yang mulai berlaku 1 Juli 2009.

Dengan adanya peraturan hukum tersebut, maka sudah jelas bahwa didirikannya BPR Syariah adalah bertujuan untuk menghindari riba, mengamalkan prinsip-prinsip syariah dalam perbankan khususnya Bank Pengkreditan Rakyat untuk kemaslahatan bersama.

Didalam Al-Qur'an terdapat beberapa ayat yang menyinggung tentang pelarangan riba, diantaranya:

- 1) Ar-Rum:39
- 2) Al-Baqarah :130 dan 275-278
- 3) An-Nisa': 146

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

Bank Syariah SPM telah tercatat sebagai peserta LPS dengan Nomor Kepesertaan B 1885/LPS/DPMR/2015, Sehingga seluruh simpanan telah dijamin oleh LPS. Definitive dan telah lulus dalam uji kemampuan dan kepatutan dari Bi/OJK dan memiliki sertifikat kompetensi untuk level Direksi BPRS.

Bank Syariah SPM telah tercatat sebagai peserta Kepesertaan Lembaga Penjamin Simpanan (LPS) dengan Nomor Kepesertaan B 1885/LPS/DPMR/2015, Sehingga seluruh simpanan telah dijamin oleh LPS.²

d. Struktur Organisasi BPRS SPM Pamekasan

Struktur organisasi tersebut merupakan alat terpenting bagi sebuah perusahaan atau instansi karena dengan adanya struktur organisasi setiap karyawan akan merasa mempunyai tanggung jawab yang besar sehingga mereka akan melaksanakan pekerjaan itu dengan baik dan benar.

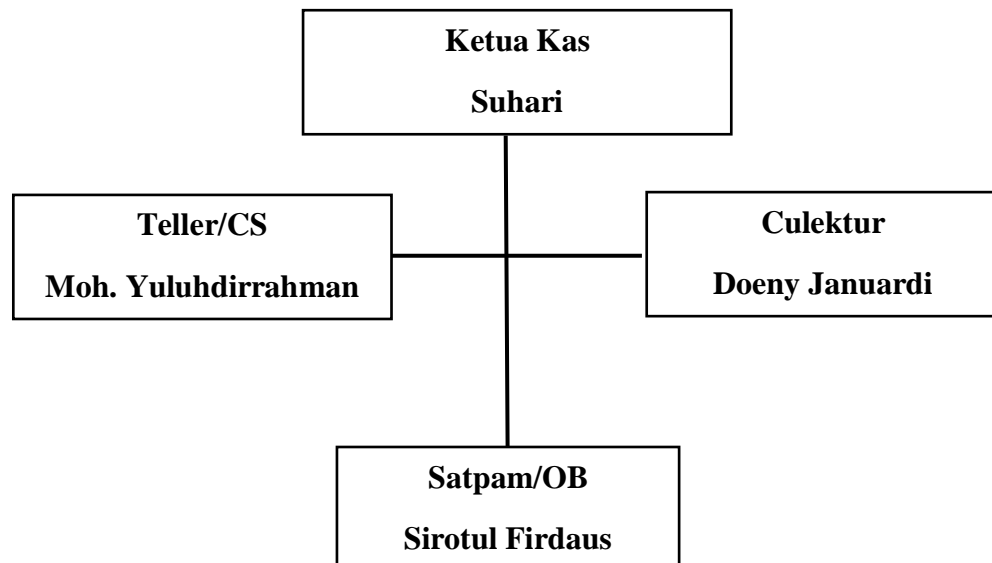
Struktur yang terdapat pada BPRS SPM Pamekasan Kec. Tlanakan Kab. Pamekasan

- 1) Kepala kas : Suhari (merangkap gadai)

² <http://banksyariahspm.co.id/> diakses pada tanggal 17 April 2021 pukul 10.00

- 2) Teller/CS : Moh. Yuluhdirrahman
- 3) Culektur : Doeny Januardi
- 4) Satpam/OB : Sirotul Firdaus

Gambar 4.1
Struktur Anggota BPRS SPM Pamekasan Kec. Tlanakan Kab. Pamekasan



Sumber: Bapak Doni, Karyawan BPRS SPM Pamekasan Kec. Tlanakan, Wawancara Lewat Whatshaap (12 Mei 2021)

2. Deskripsi Data Penelitian

Setelah diadakan penelitian maka berbagai data tentang keadaan responden akan disajikan. Untuk mengetahui hubungan kualitas pelayanan dan citra perusahaan terhadap kepuasan nasabah, penelitian ini menggunakan angket sebagai alat pengumpulan data/instrument yang kemudian diolah dan dianalisis.

Data penelitian dikumpulkan dengan cara menyebarkan kuesioner kepada nasabah di kantor kas bandaran sebanyak 211 kuesioner. Penyebaran

kuesioner dilakukan dengan cara penulis menemui langsung para responden karena diharapkan lebih efektif dalam pengumpulan data. Pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan *Probability Sampling* yaitu teknik sampling untuk memberikan peluang yang sama pada setiap anggota populasi untuk dipilih menjadi anggota sampel, metode pemilihan sampel yang digunakan adalah *Simpel Random Sampling* yang merupakan cara pengambilan sampel dari anggota populasi dengan menggunakan acak tanpa memperhatikan strata (tingkatan) dalam anggota populasi tersebut dan pengolahan data menggunakan alat analisis SPSS 24. Berikut rincian pengumpulan data penelitian dengan penyebaran kuesioner nasabah di kantor kas bandaran, yaitu:

Tabel 4.1
Data Penyebaran Kuesioner

| Kuesioner | Jumlah | Persentase |
|------------------------------|--------|------------|
| Kuesioner yang disebar | 211 | 100% |
| Kuesioner yang kembali | 0 | 0% |
| Kuesioner yang tidak lengkap | 0 | 0% |
| Kuesioner yang isian lengkap | 211 | 100% |

3. Deskripsi Data Responden

Identitas responden dalam tabel berikut ini menunjukkan karakteristik responden berdasarkan kriteria penilaian jenis kelamin, usia, pendidikan terakhir, pekerjaan dari responden yang dijadikan sampel dalam penelitian. Data identitas responden tersebut dapat disimpulkan sebagai berikut:

Tabel 4.2
Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

| No | Jenis Kelamin | Jumlah (orang) | Presentase (%) |
|--------|---------------|----------------|----------------|
| 1 | Laki-laki | 39 | 18% |
| 2 | Perempuan | 172 | 82% |
| Jumlah | | 211 | 100% |

Berdasarkan tabel 4.2 diatas menunjukkan bahwa dari 211 responden terdapat 39 orang (18%) laki-laki dan 172 orang (82%) perempuan. Ini berarti nasabah di kantor kas lebih banyak perempuan, mungkin disebabkan karena perempuan lebih memperhatikan tentang perlindungan jiwa dibandingkan laki-laki.

Tabel 4.3
Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

| No | Usia | Jumlah (orang) | Presentase |
|--------|-------------|----------------|------------|
| 1 | 25-30 Tahun | 39 | 18% |
| 2 | 31-35 Tahun | 40 | 19% |
| 3 | 36-40 Tahun | 31 | 15% |
| 4 | 41-45 Tahun | 44 | 21% |
| 5 | 46-50 Tahun | 30 | 14% |
| 6 | 51-55 Tahun | 27 | 13% |
| Jumlah | | 211 | 100% |

Berdasarkan tabel presentase di atas menunjukkan bahwa karakteristik usia, mayoritas responden memiliki usia pada kelompok umur dengan

batas usia 41-45 tahun sebanyak 44 responden (21%) dan minoritas pada kelompok usia 51-55 tahun sebanyak 27 responden (13%). Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa berdasarkan karakteristik usia responden lebih banyak didominasi pada kelompok dengan rentang usia 41-45 tahun.

Tabel 4.4
Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

| No | Tingkat Pendidikan | Jumlah (orang) | Presentase |
|---------------|--------------------|----------------|------------|
| 1 | SD | 69 | 33% |
| 2 | SMP | 67 | 32% |
| 3 | SMA | 21 | 9% |
| 4 | Diploma (D3) | 6 | 3% |
| 5 | Strata 1 (S1) | 48 | 23% |
| Jumlah | | 211 | 100% |

Berdasarkan tabel presentase karakteristik pada tingkat pendidikan responden di atas menunjukkan bahwa dalam penelitian ini mayoritas responden pada tingkat pendidikan SD sebanyak 69 responden (33%) dan minoritas responden pada tingkat pendidikan Diploma (D3) sebanyak 6 responden (3%). Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden dalam penelitian ini lebih didominasi pada tingkat SD.

Tabel 4.5
Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

| No | Pekerjaan | Jumlah (orang) | Presentase |
|---------------|------------|----------------|------------|
| 1 | IRT | 74 | 35% |
| 2 | Pedagang | 72 | 34% |
| 3 | Wirausaha | 14 | 7% |
| 4 | Wiraswasta | 12 | 6% |
| 5 | PNS | 33 | 15% |
| 6 | Bidan | 6 | 3% |
| Jumlah | | 211 | 100% |

Berdasarkan tabel presentase karakteristik pada pekerjaan responden di atas menunjukkan bahwa dalam penelitian ini mayoritas responden pada pekerjaan sebagai IRT sebanyak 74 responden (35%) dan minoritas responden pada pekerjaan sebagai Bidan sebanyak 6 responden (3%). Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden dalam penelitian ini lebih didominasi pada pekerjaan sebagai IRT.

4. Deskripsi Variabel

Dalam penelitian ini disebarkan sebanyak 211 eksemplar angket sesuai dengan jumlah sampel yang menjadi responden dalam penelitian ini. Adapun angket pernyataan yang penulis harapkan untuk dijawab oleh responden adalah terdiri dari 25 pernyataan. Yang terdiri dari 15 item pernyataan untuk variabel kualitas pelayanan (X_1), 7 item pernyataan untuk variabel citra perusahaan (X_2) dan 3 item pernyataan untuk variabel kepuasan nasabah (Y).

a. Variabel Kualitas Pelayanan (X1)

Tabel 4.6
Distribusi Frekuensi Variabel Kualitas Pelayanan

| Item | SS: 5 | | S: 4 | | N: 3 | | TS: 2 | | STS: 1 | |
|--------|-------|-----|------|-----|------|----|-------|---|--------|---|
| | F | % | F | % | F | % | F | % | F | % |
| 1 | 97 | 46% | 98 | 46% | 16 | 8% | | | | |
| 2 | 200 | 95% | 11 | 5% | | | | | | |
| 3 | 207 | 98% | 4 | 2% | | | | | | |
| 4 | 207 | 98% | 4 | 2% | | | | | | |
| 5 | 207 | 98% | 4 | 2% | | | | | | |
| 6 | 207 | 98% | 4 | 2% | | | | | | |
| 7 | 206 | 98% | 5 | 2% | | | | | | |
| 8 | 209 | 99% | 2 | 1% | | | | | | |
| 9 | 209 | 99% | 2 | 1% | | | | | | |
| 10 | 209 | 99% | 2 | 1% | | | | | | |
| 11 | 209 | 99% | 2 | 1% | | | | | | |
| 12 | 208 | 99% | 3 | 1% | | | | | | |
| 13 | 191 | 91% | 20 | 9% | | | | | | |
| 14 | 208 | 99% | 3 | 1% | | | | | | |
| 15 | 206 | 98% | 5 | 2% | | | | | | |
| jumlah | 2.980 | | 169 | | 16 | | | | | |

Sumber: Data primer yang diolah, 2021

Berdasarkan tabel 4.6 di atas, distribusi frekuensi variabel kualitas pelayanan dapat dijabarkan sebagai berikut:

Pada pernyataan pertama menunjukkan bahwa jumlah responden yang menjawab sangat setuju = 97 responden atau 46%, yang menjawab setuju = 98 responden atau 46%, yang menjawab netral = 16 responden atau 8%, yang menjawab tidak setuju dan sangat tidak setuju = 0 atau 0%. Total N = 211

Pada pernyataan kedua menunjukkan bahwa jumlah responden yang menjawab sangat setuju = 200 responden atau 95%, yang menjawab setuju = 11 responden atau 5%, yang menjawab netral, tidak setuju dan sangat tidak setuju = 0 atau 0%. Total N = 211

Pada pernyataan ketiga menunjukkan bahwa jumlah responden yang menjawab sangat setuju = 207 responden atau 98%, yang menjawab setuju = 4 responden atau 2%, yang menjawab netral, tidak setuju dan sangat tidak setuju = 0 atau 0%. Total N = 211

Pernyataan keempat menunjukkan bahwa jumlah responden yang menjawab sangat setuju = 207 responden atau 98%, yang menjawab setuju = 4 responden atau 2%, yang menjawab netral, tidak setuju dan sangat tidak setuju = atau 0%. Total N = 211

Pernyataan kelima menunjukkan bahwa jumlah responden yang menjawab sangat setuju = 207 responden atau 98%, yang menjawab setuju = 4 responden atau 2%, yang menjawab netral, tidak setuju dan sangat tidak setuju = atau 0%. Total N = 211

Pernyataan keenam menunjukkan bahwa jumlah responden yang menjawab sangat setuju = 207 responden atau 98%, yang menjawab setuju = 4

responden atau 2%, yang menjawab netral, tidak setuju dan sangat tidak setuju = 0 atau 0%. Total N = 211

Pernyataan ketujuh menunjukkan bahwa jumlah responden yang menjawab sangat setuju = 206 responden atau 98%, yang menjawab setuju = 5 responden atau 2%, yang menjawab netral, tidak setuju dan sangat tidak setuju = 0 atau 0%. Total N = 211

Pernyataan kedelapan menunjukkan bahwa jumlah responden yang menjawab sangat setuju = 209 responden atau 99%, yang menjawab setuju = 2 responden atau 1%, yang menjawab netral, tidak setuju dan sangat tidak setuju = 0 atau 0%. Total N = 211

Pernyataan kesembilan menunjukkan bahwa jumlah responden yang menjawab sangat setuju = 209 responden atau 99%, yang menjawab setuju = 2 responden atau 1%, yang menjawab netral, tidak setuju dan sangat tidak setuju = 0 atau 0%. Total N = 211

Pernyataan kesepuluh menunjukkan bahwa jumlah responden yang menjawab sangat setuju = 209 responden atau 99%, yang menjawab setuju = 2 responden atau 1%, yang menjawab netral, tidak setuju dan sangat tidak setuju = 0 atau 0%. Total N = 211

Pernyataan kesebelas menunjukkan bahwa jumlah responden yang menjawab sangat setuju = 209 responden atau 99%, yang menjawab setuju = 2 responden atau 1%, yang menjawab netral, tidak setuju dan sangat tidak setuju = 0 atau 0%. Total N = 211

Pernyataan kedua belas menunjukkan bahwa jumlah responden yang menjawab sangat setuju = 208 responden atau 99%, yang menjawab setuju = 3

responden atau 1%, yang menjawab netral, tidak setuju dan sangat tidak setuju = 0 atau 0%. Total N = 211

Pernyataan ketiga belas menunjukkan bahwa jumlah responden yang menjawab sangat setuju = 191 responden atau 91%, yang menjawab setuju = 20 responden atau 9%, yang menjawab netral, tidak setuju dan sangat tidak setuju = 0 atau 0%. Total N = 211

Pernyataan keempat belas menunjukkan bahwa jumlah responden yang menjawab sangat setuju = 208 responden atau 99%, yang menjawab setuju = 3 responden atau 1%, yang menjawab netral, tidak setuju dan sangat tidak setuju = 0 atau 0%. Total N = 211

Pernyataan kelima belas menunjukkan bahwa jumlah responden yang menjawab sangat setuju = 206 responden atau 98%, yang menjawab setuju = 5 responden atau 2%, yang menjawab netral, tidak setuju dan sangat tidak setuju = 0 atau 0%. Total N = 211

b. Variabel Citra Perusahaan (X2)

Tabel 4.7
Distribusi Frekuensi Variabel Citra Perusahaan

| Item | SS: 5 | | S: 4 | | N: 3 | | TS: 2 | | STS: 1 | |
|------|-------|-----|------|-----|------|----|-------|---|--------|---|
| | F | % | F | % | F | % | F | % | F | % |
| 1 | 164 | 78% | 47 | 22% | | | | | | |
| 2 | 121 | 57% | 83 | 39% | 7 | 3% | | | | |
| 3 | 185 | 88% | 26 | 12% | | | | | | |
| 4 | 131 | 62% | 77 | 36% | 3 | 1% | | | | |
| 5 | 208 | 99% | 3 | 1% | | | | | | |

| | | | | | | | | | | |
|--------|-------|-----|-----|----|----|--|--|--|--|--|
| 6 | 209 | 99% | 2 | 1% | | | | | | |
| 7 | 192 | 91% | 19 | 9% | | | | | | |
| jumlah | 1.210 | | 257 | | 10 | | | | | |

Sumber: Data primer yang diolah, 2021

Berdasarkan tabel 4.7 di atas, distribusi frekuensi variabel citra perusahaan dapat dijabarkan sebagai berikut:

Pernyataan pertama menunjukkan bahwa jumlah responden yang menjawab sangat setuju = 164 responden atau 78%, yang menjawab setuju = 47 responden atau 22%, yang menjawab netral, tidak setuju dan sangat tidak setuju = 0 atau 0%. Total N = 211

Pernyataan kedua menunjukkan bahwa jumlah responden yang menjawab sangat setuju = 121 responden atau 57%, yang menjawab setuju = 83 responden atau 39%, yang menjawab netral = 7 responden atau 3%, yang menjawab tidak setuju dan sangat tidak setuju = 0 atau 0%. Total N = 211

Pernyataan ketiga menunjukkan bahwa jumlah responden yang menjawab sangat setuju = 185 responden atau 88%, yang menjawab setuju = 26 responden atau 12%, yang menjawab netral, tidak setuju dan yang menjawab sangat tidak setuju = 0 atau 0%. Total N = 211

Pernyataan keempat menunjukkan bahwa jumlah responden yang menjawab sangat setuju = 131 responden atau 62%, yang menjawab setuju = 77 responden atau 36%, yang menjawab netral = 3 responden atau 1%, yang menjawab tidak setuju dan yang menjawab sangat tidak setuju = 0 atau 0%. Total N = 211

Pernyataan kelima menunjukkan bahwa jumlah responden yang menjawab sangat setuju = 208 responden atau 99%, yang menjawab setuju = 3

responden atau 1%, yang menjawab netral, tidak setuju dan sangat tidak setuju = 0 atau 0%. Total N = 211

Pernyataan keenam menunjukkan bahwa jumlah responden yang menjawab sangat setuju = 209 responden atau 99%, yang menjawab setuju = 2 responden atau 1%, yang menjawab netral, tidak setuju dan sangat tidak setuju = 0 atau 0%. Total N = 211

Pernyataan ketujuh menunjukkan bahwa jumlah responden yang menjawab sangat setuju = 192 responden atau 91%, yang menjawab setuju = 19 responden atau 9%, yang menjawab netral, tidak setuju dan sangat tidak setuju = 0 atau 0%. Total N = 211

c. Variabel Kepuasan Nasabah (X3)

Tabel 4.8
Distribusi Frekuensi Variabel Jaminan

| Item | SS: 5 | | S: 4 | | N: 3 | | TS: 2 | | STS: 1 | |
|--------|-------|-----|------|-----|------|---|-------|---|--------|---|
| | F | % | F | % | F | % | F | % | F | % |
| 1 | 187 | 89% | 24 | 1% | | | | | | |
| 2 | 184 | 87% | 27 | 13% | | | | | | |
| 3 | 184 | 87% | 27 | 13% | | | | | | |
| jumlah | 555 | | 78 | | | | | | | |

Sumber: Data primer yang diolah, 2021

Berdasarkan tabel 4.8 di atas, distribusi frekuensi variabel jaminan dapat dijabarkan sebagai berikut:

Pernyataan pertama menunjukkan bahwa jumlah responden yang menjawab sangat setuju = 187 responden atau 89%, yang menjawab setuju =

24 responden atau 11%, yang menjawab netral, tidak setuju dan sangat tidak setuju = 0 atau 0%. Total N = 211

Pernyataan kedua menunjukkan bahwa jumlah responden yang menjawab sangat setuju = 184 responden atau 87%, yang menjawab setuju = 27 responden atau 13%, yang menjawab netral, tidak setuju dan sangat tidak setuju = 0 atau 0%. Total N = 211

Pernyataan ketiga menunjukkan bahwa jumlah responden yang menjawab sangat setuju = 184 responden atau 87%, yang menjawab setuju = 27 responden atau 13%, yang menjawab netral, tidak setuju dan sangat tidak setuju = 0 atau 0%. Total N = 211

5. Uji Kualitas Data

Sebuah instrumen penelitian yang baik harus diuji validitas dan reliabilitasnya sebelum dilakukan analisis statistik untuk mengetahui kendala dan keabsahan instrumen yang digunakan dalam penelitian.

a. Uji Validitas

Uji validitas dilakukan untuk mengetahui keabsahan alat ukur yang digunakan dalam penelitian, apakah instrumen yang digunakan valid atau tidak untuk digunakan. Uji validitas dapat diketahui melalui metode *correlate bivariate* dengan melihat nilai *output* pada tabel *correlations* bagian kolom total item/nilai r_{hitung} setiap item dengan derajat keabsahan/*degree of freedom* (df) = N-2 dan membandingkan dengan nilai r_{tabel} atau membandingkan nilai *p-value* dengan nilai $\alpha = 0,05$. Apabila nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$ atau nilai *p-value* $< \alpha = 0,05$, maka item pernyataan dapat dinyatakan valid dan begitupun sebaliknya.

Pada penelitian ini nilai $df = 211 - 2 = 209$, sehingga diperoleh $r_{tabel} = 0,134$. Selanjutnya berdasarkan hasil perhitungan dengan menggunakan SPSS 24, diperoleh nilai r_{hitung} sebagai berikut:

Tabel 4.9
Hasil Uji Validitas Tiap Item Pernyataan

| Item | Koefisien Korelasi | rtabel | Validitas |
|--------------------------------|---------------------------|---------------|------------------|
| Kualitas Pelayanan (X1) | | | |
| X1.1 | 0,384 | 0,134 | Valid |
| X1.2 | 0,268 | 0,134 | Valid |
| X1.3 | 0,185 | 0,134 | Valid |
| X1.4 | 0,185 | 0,134 | Valid |
| X1.5 | 0,125 | 0,134 | Valid |
| X1.6 | 0,190 | 0,134 | Valid |
| X1.7 | 0,163 | 0,134 | Valid |
| X1.8 | 0,150 | 0,134 | Valid |
| X1.9 | 0,150 | 0,134 | Valid |
| X1.10 | 0,150 | 0,134 | Valid |
| X1.11 | 0,150 | 0,134 | Valid |
| X1.12 | 0,159 | 0,134 | Valid |
| X1.13 | 0,202 | 0,134 | Valid |
| X1.14 | 0,159 | 0,134 | Valid |
| X1.15 | 0,214 | 0,134 | Valid |
| Citra Perusahaan (X2) | | | |
| X2.1 | 0,458 | 0,134 | Valid |
| X2.2 | 0,587 | 0,134 | Valid |

| | | | |
|------------------------------|-------|-------|-------|
| X2.3 | 0,392 | 0,134 | Valid |
| X2.4 | 0,534 | 0,134 | Valid |
| X2.5 | 0,147 | 0,134 | Valid |
| X2.6 | 0,134 | 0,134 | Valid |
| X2.7 | 0,168 | 0,134 | Valid |
| Kepuasan Nasabah (X3) | | | |
| X3.1 | 0,209 | 0,134 | Valid |
| X3.2 | 0,210 | 0,134 | Valid |
| X3.3 | 0,203 | 0,134 | Valid |

Setelah dilakukan uji validitas dengan menggunakan program SPSS, seluruh item pernyataan pada variabel X yaitu (Kualitas Pelayanan dan Citra Perusahaan) serta item pernyataan pada variabel Y yaitu Kepuasan Nasabah dinilai valid karena memiliki nilai koefisien korelasi lebih besar dari 0,134.

b. Uji Reliabilitas

Pengujian reliabilitas dilakukan untuk mengetahui konsistensi jawaban responden atas kuesioner yang diberikan. Uji reliabilitas dilakukan dengan SPSS menggunakan teknik *Alpha Cronbach*. Bila hasil koefisien reliabilitas dari semua variabel menunjukkan positif dan signifikan, maka instrumen tersebut dinyatakan reliabel. Kuesioner dinyatakan reliabel jika *Alpha Cronbach* > 0,60 dan tidak reliabel jika sama dengan atau dibawah 0,60.

Tabel 4.10
Hasil Uji Reliability

| Reliability Statistics | |
|-------------------------------|------------|
| Cronbach's Alpha | N of Items |
| .753 | 25 |

Sumber: Output SPSS 24, 2021

Dari keterangan tabel diatas, dapat diketahui bahwa masing-masing variabel memiliki nilai *Alpha Cronbach* > 0,60. Dengan demikian variabel Kualitas Pelayanan dan Citra Perusahaan dapat dikatakan reliabel.

6. Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik dilakukan untuk melihat atau menguji suatu model regresi termasuk layak atau tidak layak digunakan dalam penelitian. Uji asumsi klasik juga untuk menilai baik tidaknya model regresi yang dikembangkan. Pada penelitian ini menggunakan aplikasi SPSS (*Statistical Package for The Social Sciences*) versi 24. Adapun uji asumsi klasik yang digunakan sebagai berikut:

a. Multikolinearitas

Uji multikolinearitas untuk mengetahui apakah pada model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel independen. Cara untuk menguji ada tidaknya multikolinearitas dengan melihat nilai *tolerance* dan nilai *Variance Inflation Factor* (VIF) dan pada model regresi. Jika nilai *tolerance* lebih besar dari 0,10 dan nilai VIF lebih kecil dari 10, maka tidak terjadi multikolinearitas. Hasil pengujian multikolinearitas sebagai berikut:

Tabel 4.11
Hasil Uji Multikolinearitas

| Coefficients ^a | | | | | | | | |
|---------------------------|------------|-----------------------------|------------|----------------------------|-------|------|-------------------------|-----|
| Model | | Unstandardized Coefficients | | Standar dized Coefficients | t | Sig. | Collinearity Statistics | |
| | | B | Std. Error | Beta | | | Tolerance | VIF |
| 1 | (Constant) | 8.780 | 2.102 | | 4.178 | .000 | | |

| | | | | | | | | |
|--|--------------------|------|------|------|-------|------|------|-------|
| | Kualitas Pelayanan | .071 | .029 | .176 | 2.497 | .013 | .928 | 1.078 |
| | Citra Perusahaan | .017 | .032 | .137 | 2.227 | .029 | .928 | 1.078 |

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Sumber: Output SPSS 24, 2021

Dari hasil pengujian multikolinearitas yang dilakukan diketahui bahwa nilai *tolerance* masing-masing variabel bebas berada di atas 0,1 dan nilai VIF lebih kecil dari 10. Sehingga dapat disimpulkan bahwa antara variabel bebas tidak terjadi multikolinearitas. Artinya bahwa tidak terjadi korelasi antar variabel bebas.

b. Uji Autokorelasi

Uji autokorelasi dilakukan untuk mengetahui apakah dalam sebuah model regresi linier terdapat hubungan yang kuat baik positif maupun negatif antar data yang ada pada variabel-variabel penelitian. Pada uji autokorelasi ini menggunakan uji *Durbin-Watson* (DW) dengan cara membandingkan DW hitung dengan DW tabelnya, derajat kepercayaan yang digunakan sebesar 5%.

Tabel 4.12
Hasil Uji Autokorelasi

| Model Summary ^b | | | | | |
|----------------------------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|---------------|
| Model | R | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate | Durbin-Watson |
| 1 | .190 ^a | .036 | .027 | .664 | 1.092 |

a. Predictors: (Constant), Citra Perusahaan, Kualitas Pelayanan

b. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Sumber: Output SPSS 24, 2021

Tabel tersebut menyatakan nilai DW sebesar 1,092, 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 $n = 211$ dan jumlah variabel bebas yang digunakan pada penelitian ini ($k = 2$), didapati nilai dL dan dU sebagai berikut:

Tabel 4.13
Pengambilan Keputusan Hasil Uji Autokorelasi

| dL | dU | 4 - dL | 4 - dU | DW | Keputusan |
|-------|-------|--------|--------|-------|----------------------------|
| 1,748 | 1,788 | 2,252 | 2,211 | 1,092 | Tidak terjadi autokorelasi |

Sumber: Tabel Durbin-Watson

Tabel tersebut menyatakan bahwa nilai DW sebesar 1,092 berada diantara $dU = 1,788$ dan nilai $4 - dU = 2,211$ ($dU < DW < (4-dU)$), sehingga dapat disimpulkan bahwa dalam model regresi tidak terjadi autokorelasi.

c. Uji Heterokedastisitas

Uji heterokedastisitas dilakukan untuk mengetahui apakah dalam sebuah model regresi terjadi ketidaksamaan varians dari residual suatu pengamatan ke pengamatan lain. Model regresi yang baik adalah tidak terjadi heteroskedastisitas. Deteksi heterokedastisitas dapat dilakukan dengan metode *scatter plot* dengan memplotkan nilai ZPRED (nilai prediksi) dengan nilai residualnya. Untuk lebih memastikan bahwa tidak terjadi heterokedastisitas pada model regresi, peneliti melakukan uji Glejser. Apabila hasil signifikansi $> 0,05$, maka tidak terjadi heterokedastisitas. Berikut hasil uji Glejser.

Tabel 4.14

| ANOVA ^a | | | | | | |
|--------------------|------------|----------------|-----|-------------|------|--------------------|
| Model | | Sum of Squares | df | Mean Square | F | Sig. |
| 1 | Regression | .000 | 2 | .000 | .000 | 1.000 ^p |
| | Residual | 91.733 | 208 | .441 | | |

| | | | | | | |
|---|-------|--------|-----|--|--|--|
| | Total | 91.733 | 210 | | | |
| a. Dependent Variable: Abresid | | | | | | |
| b. Predictors: (Constant), Citra Perusahaan, Kualitas Pelayanan | | | | | | |

Hasil Uji Heterokedastisitas

Sumber: Output SPSS 24, 2021

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa nilai signifikansi sebesar $1,000 > \text{signifikansi } 0,05$. Sehingga dapat disimpulkan dalam model regresi pada penelitian ini tidak terjadi heterokedastisitas.

d. Uji Normalitas

Uji normalitas untuk mengetahui apakah variabel dependen, independen atau keduanya berdistribusi normal atau tidak. Cara yang bisa ditempuh untuk menguji kenormalan data adalah dengan menggunakan grafik normal probability plot dengan cara melihat penyebaran data. Jika data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal, model regresi memenuhi asumsi normalitas.

Uji kenormalan data juga bisa dilakukan dengan Uji Kolmogorov-Smirnov. Jika $\text{Sig} > 0,05$, maka data berdistribusi normal. Dalam penelitian ini juga dilakukan *One Sample Kolmogorov-Smirnov*. Berikut hasil uji *One Sample Kolmogorov-Smirnov* sebagai berikut.

Tabel 4.15
Hasil Uji Normalitas

| One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test | | |
|---|----------------|----------------------------|
| | | Unstandardized Residual |
| N | | 211 |
| Normal Parameters ^{a,b} | Mean | .0000000 |
| | Std. Deviation | .66092721 |

| | | |
|--|----------|-------------------|
| Most Extreme Differences | Absolute | .398 |
| | Positive | .201 |
| | Negative | -.398 |
| Test Statistic | | .398 |
| Asymp. Sig. (2-tailed) | | .129 ^c |
| a. Test distribution is Normal. | | |
| b. Calculated from data. | | |
| c. Lilliefors Significance Correction. | | |

Sumber: Output SPSS 24, 2021

Berdasarkan tabel 4.15 diatas, hasil uji normalitas dengan analisis explore yang dilihat pada kolom *Kolmogorov-Smirnov* diperoleh nilai signifikansi sebesar 0,129 hal itu menunjukkan bahwa nilai signifikan > 0,05 yang berarti bahwa data berdistribusi normal.

7. Uji Regresi Linier Berganda

Dalam penelitian ini model persamaan regresi berganda yang disusun untuk mengetahui pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Perusahaan terhadap Kepuasan Nasabah adalah:

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + e$$

Dari hasil analisis menggunakan program SPSS versi 24, diperoleh hasil sebagai berikut.

Tabel 4.16
Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda

| Coefficients ^a | | | | | | |
|---------------------------|--------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|
| Model | | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | t | Sig. |
| | | B | Std. Error | | | |
| 1 | (Constant) | 8.780 | 2.102 | | 4.178 | .000 |
| | Kualitas Pelayanan | .071 | .029 | .176 | 2.497 | .013 |

| | | | | | | |
|---|---------------------|------|------|------|-------|------|
| | Citra Perusahaan | .017 | .032 | .137 | 2.227 | .029 |
| a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah | | | | | | |

Sumber: Output SPSS 24, 2021

Berdasarkan analisis regresi linier berganda pada tabel 4.16 diatas diperoleh koefisien variabel independen Kualitas Pelayanan (X_1) = 0,071 dan Citra Perusahaa (X_2) = 0,017 dengan konstanta sebesar (8,780). Sehingga model persamaan regresi yang diperoleh pada penelitian ini sebagai berikut.

$$Y = 8,780 + 0,071 X_1 + 0,017 X_2 + e$$

Dari model persamaan regresi linier berganda diatas dapat diinterpretasikan sebagai berikut:

- a. a (konstanta) sebesar 8,780 menyatakan bahwa jika variabel independen (Kualitas Pelayanan dan Citra Perusahaan) tidak dipertimbangkan (bernilai nol), maka Kepuasan Nasabah BPRS SPM Pamekasan bernilai 8,780.
- b. Nilai koefisien regresi variabel Kualitas Pelayanan (X_1) sebesar 0,071. Jika terjadi peningkatan sebesar 1 satuan pada variabel Kualitas Pelayanan (X_1), maka Kepuasan Nasabah BPRS SPM Pamekasan akan meningkat sebesar 0,071 satuan dengan asumsi variabel-variabel lainnya dianggap tetap.
- c. Nilai koefisien regresi variabel Citra Perusahaa (X_2) sebesar 0,017. Mempunyai arti bahwa jika Citra Perusahaan (X_2) meningkat sedangkan variabel lain (Kualitas Pelayanan) adalah tetap, maka Kepuasan Nasabah BPRS SPM Pamekasan meningkat sebesar 0,017 satuan.

B. Pembuktian Hipotesis

1. Uji F (Simultan)

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

Dengan membandingkan nilai F-hitung dan F-tabel

- a. Jika $F_{\text{tabel}} > F_{\text{hitung}}$, maka H_0 diterima dan H_a ditolak.
- b. Jika $F_{\text{tabel}} < F_{\text{hitung}}$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima.

Dengan menggunakan angka probabilitas signifikan

- a. Jika angka probabilitas signifikan $> 0,05$, maka H_0 diterima dan H_a ditolak.
- b. Jika angka probabilitas signifikan $< 0,05$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima.

Hasil uji signifikan secara simultan variabel independen dengan SPSS versi 24 sebagai berikut.

Tabel 4.17
Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda

| ANOVA ^a | | | | | | |
|---|------------|----------------|-----|-------------|-------|-------------------|
| Model | | Sum of Squares | df | Mean Square | F | Sig. |
| 1 | Regression | 3.433 | 2 | 1.716 | 3.892 | .022 ^b |
| | Residual | 91.733 | 208 | .441 | | |
| | Total | 95.166 | 210 | | | |
| a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah | | | | | | |
| b. Predictors: (Constant), Citra Perusahaan, Kualitas Pelayanan | | | | | | |

Sumber: Output SPSS 24, 2021

Hasil uji F tersebut diperoleh nilai F_{hitung} sebesar 3,892 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,022 (lebih kecil dari signifikansi 0,05). Nilai F_{tabel} sebesar 3,00 diperoleh dari dk penyebut = $V_2 = n$ (jumlah sampel) – m (jumlah variabel) dan dk pembilang = $V_1 = m - 1$. $V_2 = 211 - 3 = 208$ dan $V_1 = 3 - 1 = 2$. Berarti nilai $F_{hitung} 3.892 > F_{tabel} 3,00$ dan tingkat signifikansi $0,022 < 0,05$, sehingga keputusannya adalah H_0 ditolak dan H_a diterima. Artinya variabel Kualitas Pelayanan (X1) dan Citra Perusahaan (X2) secara simultan berpengaruh terhadap Kepuasan Nasabah BPRS SPM Pamekasan.

2. Uji t (Parsial)

Uji t dilakukan untuk mengetahui apakah semua variabel independen (Kualitas Pelayanan dan Citra Perusahaan) berpengaruh secara parsial terhadap variabel dependen (Kepuasan Nasabah) dengan $\alpha = 0,05$. Dasar pengambilan keputusan sebagai berikut:

Dengan membandingkan nilai t-hitung dan t-tabel

- a. Jika $t_{tabel} > t_{hitung}$, maka H_0 diterima dan H_a ditolak.
- b. Jika $t_{tabel} < t_{hitung}$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima.

Dengan menggunakan angka probabilitas signifikan

- a. Jika angka probabilitas signifikan $> 0,05$, maka H_0 diterima dan H_a ditolak.
- b. Jika angka probabilitas signifikan $< 0,05$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima.

Hasil uji signifikansi secara parsial variabel independen dengan SPSS versi 24 sebagai berikut:

Tabel 4.18
Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda

| Coefficients ^a | | | | | | |
|---------------------------|--------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|
| Model | | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | t | Sig. |
| | | B | Std. Error | Beta | | |
| 1 | (Constant) | 8.780 | 2.102 | | 4.178 | .000 |
| | Kualitas Pelayanan | .071 | .029 | .176 | 2.497 | .013 |
| | Citra Perusahaan | .017 | .032 | .137 | 2.227 | .029 |

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Sumber: Output SPSS 24, 2021

Hasil analisis uji t diatas akan dibandingkan dengan nilai t_{tabel} . Nilai t_{tabel} diperoleh dari $df = n$ (jumlah sampel) – m (jumlah variabel), $df = 211 - 2 = 209$ dan taraf signifikansi sebesar 0,05 diperoleh nilai t_{tabel} sebesar 1,960. Pengaruh masing-masing variabel dijelaskan sebagai berikut:

Variabel Kualitas Pelayanan(X1) diperoleh t_{hitung} sebesar 2,497 dengan taraf signifikansi 0,013. Nilai t_{tabel} yaitu 1,960. Hasil uji tersebut menunjukkan bahwa nilai signifikansi $0,013 < 0,05$ dan nilai $t_{hitung} 2,497 > t_{tabel} 1,960$, dengan demikian dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima. Artinya variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Nasabah BPRS SPM Pamekasan.

Variabel Citra Perusahaan (X2) diperoleh t_{hitung} sebesar 2,227 dengan taraf signifikansi 0,029. Nilai t_{tabel} yaitu 1,960. Hasil uji tersebut menunjukkan bahwa nilai signifikansi $0,029 < 0,05$ dan nilai $t_{hitung} 2,227 > t_{tabel} 1,960$, dengan demikian dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima. Artinya

variabel Citra Perusahaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Nasabah BPRS SPM Pamekasan.

3. Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi adalah angka yang menyatakan atau digunakan untuk mengetahui kontribusi atau sumbangan yang diberikan variabel X terhadap variabel Y.

Tabel 4.19
Hasil Uji Koefisien Determinasi

| Model Summary | | | | |
|---|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|
| Model | R | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
| 1 | .190 ^a | .036 | .027 | .664 |
| a. Predictors: (Constant), Citra Perusahaan, Kualitas Pelayanan | | | | |

Sumber: Output SPSS 24, 2021

Berdasarkan tabel tersebut, hasil analisis koefisien determinasi terlihat bahwa besarnya nilai Adjusted R Square adalah 0,027 atau 2,7%. Hal ini berarti sebesar 2,7% kemampuan model regresi pada penelitian ini dalam menerangkan variabel dependen. Artinya 2,7% variabel Kepuasan Nasabah dijelaskan oleh variasi variabel independen Kualitas Pelayanan dan Citra Perusahaan Sedangkan sisanya ($100\% - 2,7\% = 97,3\%$) dipengaruhi oleh variabel-variabel lainnya yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

C. Pembahasan

Berdasarkan hasil analisis regresi yang dilakukan dalam penelitian ini, maka peneliti mencoba memberikan pembahasan terhadap masing-masing variabel yang dibahas di dalam penelitian ini. Berikut penjelasan mengenai pengujian hipotesis akan diuraikan sebagai berikut:

1. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah BPRS SPM Pamekasan

Hasil uji regresi linier berganda menunjukkan besaran koefisien regresi variabel Kualitas Pelayanan bertanda positif yang berarti Kualitas Pelayanan berbanding lurus atau searah terhadap Kepuasan Nasabah. Berdasarkan hasil uji-t diperoleh t_{hitung} sebesar 2,497 dengan taraf signifikansi 0,013. Nilai t_{tabel} yaitu 1,960. Hasil uji tersebut menunjukkan bahwa nilai signifikansi $0,013 < 0,05$ dan nilai t_{hitung} $2,497 > t_{tabel}$ 1,960, dengan demikian dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima. Artinya variabel Kualitas Pelayanan (X1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Nasabah BPRS SPM Pamekasan.

2. Pengaruh Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Nasabah BPRS SPM Pamekasan

Hasil uji regresi linier berganda menunjukkan besaran koefisien regresi variabel Citra Perusahaan bertanda positif yang berarti Citra Perusahaan berbanding lurus atau searah terhadap Kepuasan Nasabah. Berdasarkan hasil uji-t diperoleh t_{hitung} sebesar 2,227 dengan taraf signifikansi 0,029. Nilai t_{tabel} yaitu 1,960. Hasil uji tersebut menunjukkan bahwa nilai signifikansi $0,029 < 0,05$ dan nilai t_{hitung} $2,227 > t_{tabel}$ 1,960, dengan demikian dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima. Artinya variabel Citra Perusahaan (X2) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Nasabah BPRS SPM Pamekasan. Sehingga dapat disimpulkan bahwa citra perusahaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah.

3. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Perusahaan Secara Simultan Terhadap Kepuasan Nasabah BPRS SPM Pamekasan

Pembahasan ini akan menjelaskan jawaban dari rumusan masalah “Apakah kualitas pelayanan dan citra perusahaan berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan nasabah untuk menabung di lembaga keuangan syariah?”

Setelah dilakukan uji F tersebut diperoleh nilai F_{hitung} sebesar 3,892 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,022 (lebih kecil dari signifikansi 0,05). Nilai F_{tabel} sebesar 3,00 diperoleh dari dk penyebut = $V_2 = n$ (jumlah sampel) – m (jumlah variabel) dan dk pembilang = $V_1 = m - 1$. $V_2 = 211 - 3 = 208$ dan $V_1 = 3 - 1 = 2$.

Nilai F_{hitung} yang lebih besar dari F_{tabel} mengindikasikan bahwa variabel independen Kualitas Pelayanan (X_1) dan Citra Perusahaan (X_2) secara bersama-sama berpengaruh terhadap Kepuasan Nasabah BPRS SPM Pamekasan dengan tingkat probabilitas 0,022 yang berada dibawah $\alpha = 0,05$.

Berdasarkan deskripsi data responden dari jenis kelamin, nasabah lebih banyak perempuan, disebabkan perempuan lebih teliti dalam urusan rumah tangga, terlebihnya dengan pelayanan yang sesuai dengan apa yang diharapkan ketika menabung di BPRS SPM Pamekasan.

Berdasarkan deskripsi data responden dari tingkat usia lebih banyak umur dengan batas usia 41-45 tahun. Hal ini menunjukkan dengan rentang umur tersebut lebih ditengah antara yang remaja dan yang tua. Maka dari itu lebih merasakan tentang terpuaskan keinginan dan kebutuhan ketika mendapatkan pelayanan dari BPRS SPM Pamekasan.

Berdasarkan deskripsi data responden dari tingkat pendidikan lebih banyak pada tingkat pendidikan SD, dikarenakan zaman dulu masih awam tidak terlalu memikirkan tentang pendidikan. Akan tetapi mamucu dalam pelayanan dan kepuasan harapannya mereka lebih memahami dari sikap pelayanan BPRS SPM Pamekasan yang dirasakan sesuai dengan apa yang diinginkan.

Berdasarkan deskripsi data responden dari tingkat pekerjaan lebih banyak pada tingkat pekerjaan IRT. Hal ini disebabkan lebih mendahulukan tentang kebutuhan keluarga. Para pengurus rumah tangganya lebih mengenal sikap yang sesuai harapannya yang dirasakan ketika mendapatkan pelayanan di BPRS SPM Pamekasan.