

## **BAB IV**

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

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

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

###### **a. Sejarah Bank Jatim Syariah Cabang Pembantu Sampang**

Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur, yang dikenal dengan sebutan Bank JATIM, didirikan pada tanggal 17 Agustus 1961 di Surabaya. Landasan hukum pendirian adalah Akte Notaris Anwar Mahajudin Nomor 91 tanggal 17 Agustus 1961 dan dilengkapi dengan landasan operasional Surat Keputusan Menteri Keuangan Nomor BUM.9-4-5 tanggal 15 Agustus 1961.

Selanjutnya berdasarkan Undang-Undang Nomor 13 Tahun 1962 tentang Ketentuan Pokok Bank Pembangunan Daerah dan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 1967 tentang Pokok-Pokok Perbankan, pada tahun 1967 dilakukan penyempurnaan melalui Peraturan Daerah Propinsi Daerah Tingkat I Jawa Timur Nomor 2 Tahun 1976 yang menyangkut Status Bank Pembangunan Daerah dari bentuk Perseroan Terbatas (PT) menjadi Badan Usaha Milik Daerah (BUMD).

Secara operasional dan seiring dengan perkembangannya, maka pada tahun 1990 Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur meningkatkan statusnya dari Bank Umum menjadi Bank Umum Devisa, hal ini ditetapkan dengan Surat Keputusan Bank Indonesia Nomor 23/28/KEP/DIR tanggal 2 Agustus 1990.

Untuk memperkuat permodalan, maka pada tahun 1994 dilakukan perubahan terhadap Peraturan Daerah Nomor 9 Tahun 1992 tanggal 28 Desember 1992 menjadi Peraturan Daerah Propinsi Daerah Tingkat I Jawa Timur Nomor 26 Tahun 1994 tanggal 42 Desember 1994 yaitu merubah Struktur Permodalan/Kepemilikan dengan diijinkannya Modal Saham dari Pihak Ketiga sebagai salah satu unsur kepemilikan dengan komposisi maksimal 30%.

Dalam rangka mempertahankan eksistensi dan mengimbangi tuntutan perbankan saat itu, maka sesuai dengan Rapat Umum Pemegang Saham Tahun Buku 1997 telah disetujui perubahan bentuk Badan Hukum Bank Pembangunan Daerah menjadi Perseroan Terbatas. Berdasarkan Pasal 2 Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 1 Tahun 1998 tentang Bentuk Badan Hukum Bank Pembangunan Daerah, maka pada tanggal 20 Maret 1999 Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (DPRD) Propinsi Daerah Tingkat I Jawa Timur telah mensahkan Peraturan Daerah Nomor 1 Tahun 1999 tentang Perubahan Bentuk Hukum Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur dari Perusahaan Daerah (PD) menjadi Perseroan Terbatas (PT) Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur.

Sedangkan Bank Jatim Unit Usaha Syariah atau Bank Jatim Syariah (BJS) didirikan berdasarkan Surat Bank Indonesia Nomor 9/75/DS/Sb tanggal 4 April 2007 perihal: Persetujuan Prinsip Pendirian Unit Usaha Syariah (UUS), Pembukaan Kantor Cabang Syariah dan Anggota Dewan Pengawas Syariah serta Surat Bank Indonesia. Nomor 9/148/DPIP/Prz/Sb tanggal 24 Juli 2007 perihal : Izin Pembukaan Kantor Cabang Syariah.

Operasional BJS diresmikan pada hari Selasa tanggal 21 Agustus 2007 bertepatan dengan tanggal 8 Syaban 1428 H. Dalam perjalanannya selama tujuh tahun beroperasi BJS telah hadir dengan banyak melakukan pengembangan dan inovasi guna memberikan layanan financial yang terbaik sesuai kebutuhan nasabah melalui beragam produk dengan prinsip syariah. Untuk PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur Tbk Cabang Pembantu Syariah Sampang sendiri berdiri sejak tahun 2009 akhir dan diresmikan pada 2 Januari 2010.<sup>75</sup>

Adapun logo baru berbentuk sayap berwarna merah dengan motto “*Bersama kami, berkembang pasti*”, menurut Dirut Bank Jatim Syariah, sayap itu merupakan kepanakan sayap burung Garuda yang menjadi lambang kekuatan Indonesia. Tujuannya kedepan Bank Jatim menjadi bank yang terkuat dalam penguasaan pasar, sedangkan warna merah diartikan sebagai keberanian untuk maju.

**Gambar 4.1**  
**Logo Bank Jatim Syariah Cabang Pembantu Sampang**



**b. Visi, Misi, dan Motto Bank Jatim Syariah Cabang Pembantu Samapang**

**1. Visi**

Menjadi bank yang sehat berkembang secara wajar serta memiliki manajemen dan sumber daya manusia yang profesional.

**2. Misi**

---

<sup>75</sup> <https://bankjatim.co.id/id/tentang-bankjatim/profil>. Diakses tanggal 1 Oktober.

- a) Mendorong Pertumbuhan Ekonomi Daerah serta ikut mengembangkan Usaha Kecil dan Menengah.
- b) Memperoleh laba yang optimal.

### 3. Motto

“Bersama kami, berkembang pasti”

#### **c. Produk Bank Jatim Syariah Cabang Pembantu Sampang**

Produk yang dimiliki Bank Jatim Syariah Cabang pembantu Sampang sebagai berikut:<sup>76</sup>

##### **a) Produk Simpanan**

1. Tabungan Barokah
2. Tabungan Haji Amanah
3. Tabungan Umrah iB Amanah
4. Tabungan iB
5. Tabungan Simpel iB
6. Tabungan Rencana iB Barokah

##### **b) Produk Pembiayaan**

1. Multiguna Syariah (Nasabah)
2. Produk Kafalah
3. Emas iB Barokah
4. Kepemilikan Logam Emas iB Barokah
5. Umrah iB Maq'bula

---

<sup>76</sup> Brosur Bank Jatim Syariah Cabang Pembantu Sampang.

6. KPR iB Barokah
7. Pembiayaan Investasi dan Modal kerja
8. Pembiayaan Piutang (ANJAK PIUTANG) iB Barokah
9. Pembiayaan Investasi terkait iB Barokah

#### **d. Bentuk/Badan hukum**

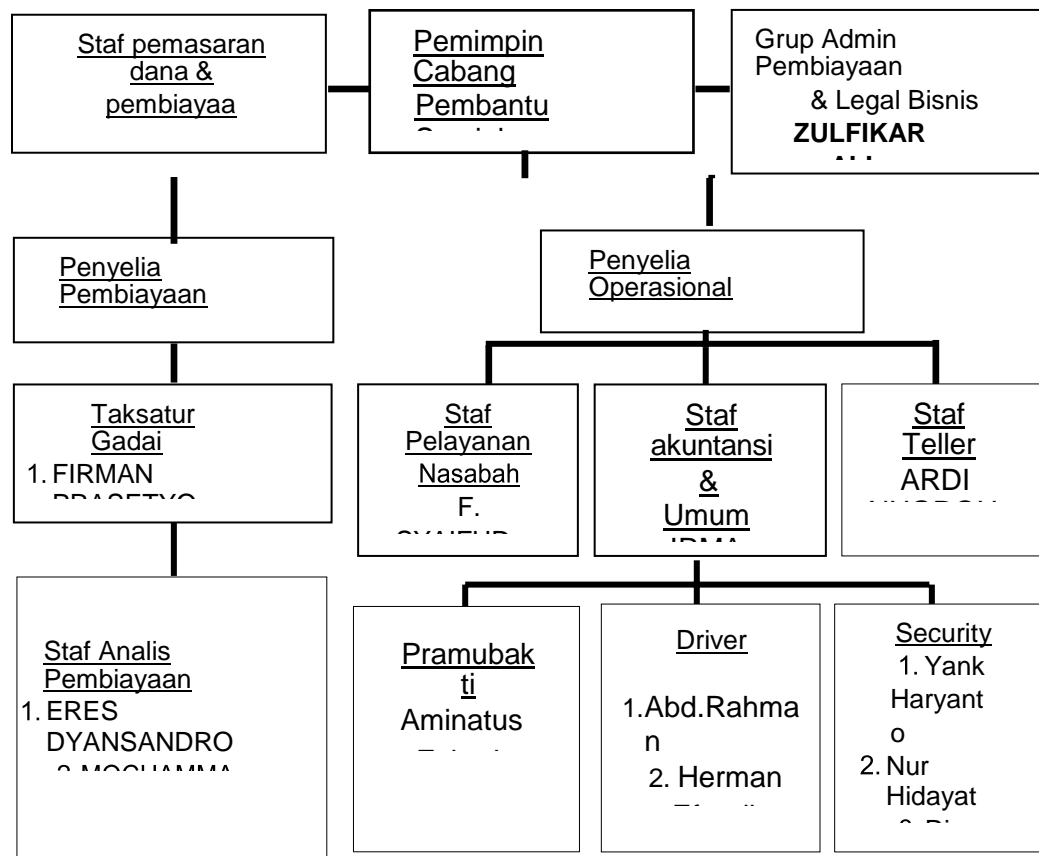
Mengenai bentuk badan hukum, dalam Pasal 7 Undang-Undang No. 21 Tahun 2008 ditegaskan bahwa bentuk badan hukum Bank Syariah adalah Perseroan Terbatas (PT). dengan demikian suatu Bank Syariah harus memenuhi segala persyaratan yang ditentukan dalam Undang-Undang No. 40 Tahun 2007 (LN Tahun 2007 No. 106) tentang Perseroan Terbatas. Dalam kaitan dengan perseroan yang menjalankan kegiatan usaha berdasarkan prinsip syariah Pasal 109 Undang-Undang No. 40 Tahun 2007 menentukan sebagai berikut:

- a. Perseroan yang menjalankan kegiatan usaha berdasarkan prinsip syariah selain mempunyai Dewan Komisaris wajib mempunyai Dewan Pengawas Syariah.
- b. Dewan Pengawas Syariah sebagaimana dimaksud pada ayat (1) terdiri atas seorang ahli syariah atau lebih yang diangkat oleh RUPS atas rekomendasi Majelis Ulama Indonesia.

- c. Dewan Pengawas Syariah sebagaimana dimaksud pada ayat (1) bertugas memberikan nasihat dan saran kepada Direksi serta mengawasi kegiatan Perseroan agar sesuai dengan prinsip syariah.<sup>77</sup>

e. **Struktur Organisasi Bank Jatim Syariah Cabang Pembantu Sampang**

**Gambar 4.2**  
**Struktur Bank Jatim Syariah Cabang Pembantu Sampang**



**Sumber:** Data Penelitian, Bank Jatim Syariah Cabang Pembantu Sampang 2020.<sup>78</sup>

## 2. Deskripsi Data Penelitian dan Responden

<sup>77</sup> <https://bumd.jatimprov.go.id/bumd/bank-jatim/profil>. Diakses tanggal 1 Oktober 2020.

<sup>78</sup> Amirul Arifin, Kepala Bank Jatim Syariah Cabang Pembantu Sampang.

### a. Deskripsi Data Penelitian

Data penelitian ini dikumpulkan dengan membagikan kuisioner langsung yaitu kepada para nasabah. Penelitian ini menyebarkan 105 kuisioner kepada nasabah Bank Jatim Syariah Cabang Pembantu Sampang. Pengumpulan data secara langsung dikumpulkan oleh peneliti dengan menemui responden, hal ini diharapkan supaya lebih efektif untuk meningkatkan *respon rate* respon dalam penelitian ini. Pengambilan sampel dengan menggunakan tehnik *Sampling Insidental*, dimana teknik ini menentukan sampel berdasarkan kebetulan, siapa saja yang secara kebetulan/insidental bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data.

Demikian syarat pengolahan data dengan alat analisis SPSS 20 sampel dapat terpenuhi. Berikut rincian pengumpulan data penelitian dengan kuisioner yang ditunjukkan dalam tabel sebagai berikut:

**Tabel 4.1**  
**Rincian Penerimaan dan Pengambilan Kuesioner**

Kuesioner yang disebarkan	105
Kuesioner yang tidak kembali	0
Kuesioner yang kembali	105
Kuesioner yang digugurkan	0
Kuesioner yang digunakan	105
Tingkat pengembalian	100%
Tingkat pengembalian yang digunakan	100%

**Sumber** : data primer yang diolah, 2020.

Berdasarkan tabel diatas, dapat diketahui bahwa jumlah kuesioner yang disebarakan adalah 105, kuesioner yang digunakan juga berjumlah 105. Jadi, tingkat pengembalian yang digunakan 100%.

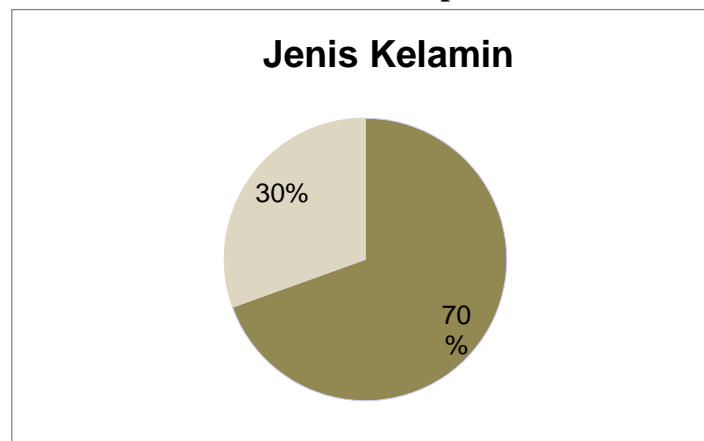
#### **b. Deskripsi Data Responden**

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

##### 1) Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Data mengenai jenis kelamin nasabah Bank Jatim Syariah Cabang Pembantu Sampang yang menjadi responden dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut:

**Gambar 4.3**  
**Jenis Kelamin Responden**



**Sumber :** data primer yang diolah pada 2020.

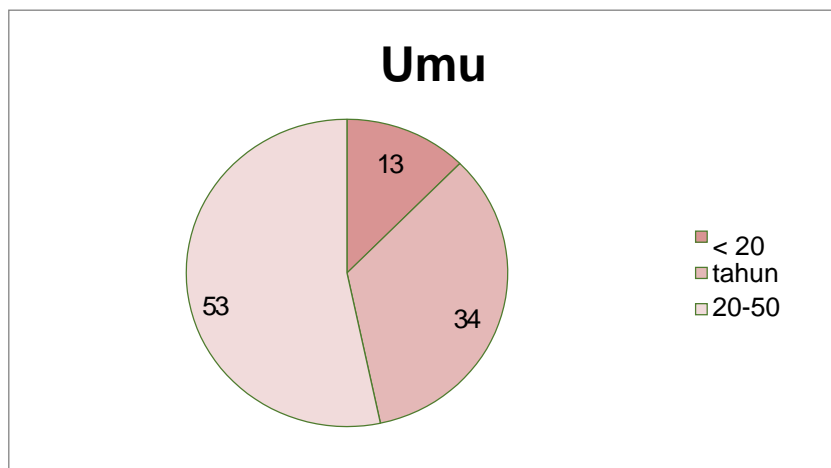


Berdasarkan keterangan pada gambar 4.3 tersebut, dapat diketahui informasi responden berdasarkan jenis kelamin, responden dengan jenis kelamin laki-laki sebanyak 32 orang memiliki persentase 30%, dan responden dengan jenis kelamin perempuan sebanyak 73 orang memiliki persentase 70%.

## 2) Karakteristik Berdasarkan Umur

Data berdasarkan umur responden yang telah diteliti, peneliti mengelompokkan menjadi tiga kategori, yaitu mulai umur < 20 tahun, 20-50 tahun, dan > 50 tahun, kategori umur tersebut merupakan umur para nasabah Bank Jatim Syariah Cabang Pembantu Sampang yang diambil pada penelitian ini, adalah :

**Gambar4.4**  
**Umur Responden**



**Sumber :** data primer yang diolah 2020.

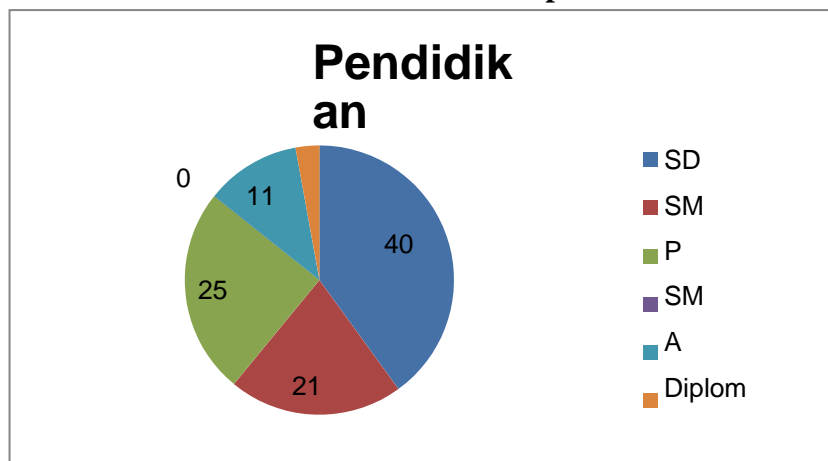
Pada keterangan gambar 4.4 tersebut, dapat diketahui umur nasabah Bank Jatim Syariah Cabang Pembantu Sampang yang diambil sebagai responden yaitu < 20 tahun berjumlah 13 orang dengan perentase 13%, 20-50 tahun sebanyak 36 orang

dengan persentase 34%, dan > 50 tahun sebanyak 56 orang dengan persentase 53%. Data ini menunjukkan bahwa responden atau nasabah Bank Jatim Syariah Cabang Pembantu Sampang yang berpartisipasi pada penelitian ini berdasarkan kategori umur didominasi oleh anggota yang berusia > 50 tahun.

### 3) Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan Terakhir

Data mengenai pendidikan terakhir responden dalam penelitian ini, peneliti mengelompokkan menjadi enam kategori, yaitu SD, SMP, SMA, Diploma, Sarjana (S1), dan Pasca Sarjana. Kategori pendidikan terakhir nasabah Bank Jatim Syariah Cabang Pembantu Sampang yang diambil sebagai responden pada penelitian ini sebagai berikut:

**Gambar 4.5**  
**Pendidikan Terakhir Responden**



**Sumber:** Data Primer yang diolah pada 2020.

Berdasarkan keterangan pada gambar 4.4 tersebut, dapat diketahui pendidikan terakhir nasabah Bank Jatim Syariah Cabang Pembantu Sampang yang diambil sebagai responden yaitu SD berjumlah 42 orang dengan persentase 40%, SMP

berjumlah 22 orang dengan persentase 21%, SMA berjumlah 26 orang dengan persentase 25%, Diploma berjumlah 0 orang dengan persentase 0%, Sarjana (S1) berjumlah 12 orang dengan persentase 11%, dan Pasca Sarjana berjumlah 3 orang dengan persentase 3%.

### **3. Respon Tentang Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah di Bank Jatim Syariah Cabang Pembantu Sampang**

Tanggapan nasabah yang berpartisipasi pada penelitian ini (responden) mengenai Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah di Bank Jatim Syariah Cabang Pembantu Sampang dijelaskan melalui tanggapan responden. Variabel (X) Kualitas Pelayanan, Sedangkan Variabel (Y) Kepuasan Nasabah. Data variabel tersebut diperoleh dari hasil angket yang telah tersebar.

Instrumen yang dipakai dalam penelitian ini adalah kuisisioner dengan menggunakan skala likert, jumlah pernyataan berupa 9 butir pernyataan untuk variabel Kualitas Pelayanan (X), dan 9 butir untuk variabel Kepuasan Nasabah (Y) sehingga jumlah keseluruhan pernyataan adalah sebanyak 18 butir.

**Tabel 4.2**  
**Daftar Pernyataan Kuesioner**

No	Pernyataan	Tanggapan				
		SS	S	N	TS	STS
	Variabel Kualitas Pelayanan(X)	5	4	3	2	1
1	Pegawai Bank Jatim Syariah Cabang Pembantu Sampang memberikan perilaku dan sikap yang baik dalam melayani nasabah					

2	Pegawai Bank Jatim Syariah Cabang Pembantu Sampang menggunakan bahasa yang mudah dimengerti oleh nasabah					
3	Pegawai Bank Jatim Syariah Cabang Pembantu Sampang memiliki kesiapan dari sisi pengetahuan dan keterampilan saat melayani nasabah					
4	Pegawai Bank Jatim Syariah Cabang Pembantu Sampang cekatan dalam menangani keluhan nasabah					
5	Pegawai Bank Jatim Syariah Cabang Pembantu Sampang cepat dan tepat serta sesuai dengan prosedur pelaksanaan yang berlaku dalam melayani nasabah					
6	Teknologi yang digunakan Bank Jatim Syariah Cabang Pembantu Sampang sangat mempermudah nasabah saat bertransaksi					
7	Teknologi yang disediakan Bank Jatim Syariah Cabang Pembantu Sampang proses penerapannya sangat mudah					
8	Bank Jatim Syariah Cabang Pembantu Sampang menyediakan ruang tunggu yang nyaman dan aman bagi nasabah					
9	Bank Jatim Syariah Cabang Pembantu Sampang ini memiliki peralatan dan fasilitas yang lengkap					

No	Pernyataan	Tanggapan				
		SS	S	N	TS	STS
	Variabel Kepuasan Nasabah(Y)	5	4	3	2	1
10	Nasabah merasa puas setelah menggunakan produk yang ada di Bank Jatim Syariah Cabang Pembantu Sampang					

11	Nasabah merasa puas dengan pelayanan yang diberikan Bank Jatim Syariah Cabang Sampang.					
12	Nasabah Bank Jatim Syariah Cabang Pembantu Sampang selalu merekomendasikan kepada teman atau tetangga karena faktor kemudahan dalam proses pengajuan pembiayaan.					
13	Nasabah tertarik karena produk yang ada di Bank Jatim Syariah Cabang Pembantu Sampang karena memiliki keunggulan-keunggulan lain dibandingkan produk tabungan bank lain.					
14	Nasabah tetap memilih produk dan jasa di Bank Jatim Syariah Cabang Sampang meskipun muncul produk dan jasa dari Bank lain.					
15	Nasabah Bank Jatim Syariah Cabang Pembantu Sampang tidak hanya menggunakan produk dan jasa pembiayaan dengan waktu yang sebentar.					
16	Kualitas produk dan jasa yang ditawarkan Bank Jatim Syariah Cabang Pembantu Sampang sudah sesuai dengan keinginan.					
17	Nasabah ingin selalu berinteraksi di Bank Jatim Syariah Cabang Sampang.					
18	Nasabah akan kembali mengunjungi Bank Jatim Syariah Cabang Pembantu Sampang dalam waktu dekat.					

**a. Kualitas Pelayanan (X)**

Sikap responden terkait variable Kualitas Pelayanan (X) dijelaskan oleh item pernyataan berikut ini:

**Tabel 4.3**  
**Tanggapan Responden tentang Variabel Kualitas Pelayanan (X)**

Item NO	SS		S		N		TS		STS		Total
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
1	78	74,3 %	27	25,7 %	-	-	-	-	-	-	105
2	68	64,8 %	33	31,4 %	4	3,8 %	-	-	-	-	105
3	56	53,3 %	47	44,8 %	2	1,9 %	-	-	-	-	105
4	57	54,3 %	43	41,0 %	5	4,8 %	-	-	-	-	105
5	47	44,8 %	55	52,4 %	3	2,9 %	-	-	-	-	105
6	57	54,3 %	44	41,9 %	4	3,8 %	-	-	-	-	105
7	66	62,9 %	35	33,3 %	4	3,8 %	-	-	-	-	105
8	49	46,7 %	52	49,5%	4	3,8 %	-	-	-	-	105
9	55	52,4%	48	45,7%	2	1,9%	-	-	-	-	105
<b>Jumlah</b>	<b>533</b>		<b>384</b>		<b>28</b>						<b>945</b>

**Sumber :** Data Primer yang diolah pada 2020.

Tanggapan responden sebagaimana pada tabel 4.3 menunjukkan bahwa pada tabel variabel Kualitas Pelayanan (X) tersebut terdapat 9 butir pertanyaan yang dibagikan kepada 105 reponden, pada pernyataan 1 yaitu “*Pegawai Bank Jatim Syariah Cabang Pembantu Sampang memberikan perilaku dan sikap yang baik dalam melayani nasabah*”. Dalam tabel tersebut menunjukkan bahwa respon nasabah yang sangat setuju sebanyak 78 orang, adapun nasabah yang setuju dengan pernyataan tersebut sebanyak 27 orang, dan nasabah yang menjawab netral sebanyak 0 orang.

Pada pernyataan ke 2 yaitu “*Pegawai Bank Jatim Syariah Cabang Pembantu Sampang menggunakan bahasa yang mudah dimengerti oleh nasabah*”. Dalam

tabel tersebut menunjukkan bahwa respon nasabah yang sangat setuju sebanyak 68 orang, nasabah yang setuju sebanyak 33 orang dan nasabah yang menjawab netral sebanyak 4 orang.

Pada pernyataan ke 3 yaitu *“Pegawai Bank Jatim Syariah Cabang Pembantu Sampang memiliki kesiapan dari sisi pengetahuan dan keterampilan saat melayani nasabah”*. Dalam tabel tersebut menunjukkan bahwa respon nasabah yang sangat setuju sebanyak 56 orang, nasabah yang setuju sebanyak 47 orang dan nasabah yang menjawab netral sebanyak 2 orang.

Pada pernyataan ke 4 yaitu *“Pegawai Bank Jatim Syariah Cabang Pembantu Sampang cekatan dalam menangani keluhan nasabah”*. Dalam tabel tersebut menunjukkan bahwa respon nasabah yang sangat setuju sebanyak 57 orang, nasabah yang setuju sebanyak 43 orang dan nasabah yang menjawab netral sebanyak 5 orang.

Pada pernyataan ke 5 yaitu *“Pegawai Bank Jatim Syariah Cabang Pembantu Sampang cepat dan tepat serta sesuai dengan prosedur pelaksanaan yang berlaku dalam melayani nasabah”*. Dalam tabel tersebut menunjukkan bahwa respon nasabah yang sangat setuju sebanyak 47 orang, nasabah yang setuju sebanyak 55 orang dan nasabah yang menjawab netral sebanyak 3 orang.

Pada pernyataan ke 6 yaitu *“Teknologi yang digunakan Bank Jatim Syariah Cabang Pembantu Sampang sangat mempermudah nasabah saat bertransaksi”*. Dalam tabel tersebut menunjukkan bahwa respon nasabah yang sangat setuju sebanyak 57 orang, nasabah yang setuju sebanyak 44 orang dan nasabah yang menjawab netral sebanyak 4 orang.

Pada pernyataan ke 7 yaitu *“Teknologi yang disediakan Bank Jatim Syariah Cabang Pembantu Sampang proses penerapannya sangat mudah”*. Dalam tabel tersebut menunjukkan bahwa respon nasabah yang sangat setuju sebanyak 66 orang, nasabah yang setuju sebanyak 35 orang dan nasabah yang menjawab netral sebanyak 4 orang.

Pada pernyataan ke 8 yaitu *“Bank Jatim Syariah Cabang Pembantu Sampang menyediakan ruang tunggu yang nyaman dan aman bagi nasabah”*. Dalam tabel tersebut menunjukkan bahwa respon nasabah yang sangat setuju sebanyak 49 orang, nasabah yang setuju sebanyak 52 orang dan nasabah yang menjawab netral sebanyak 4 orang.

Pada pernyataan ke 9 yaitu *“Bank Jatim Syariah Cabang Pembantu Sampang ini memiliki peralatan dan fasilitas yang lengkap”*. Dalam tabel tersebut menunjukkan bahwa respon nasabah yang sangat setuju sebanyak 55 orang, nasabah yang setuju sebanyak 48 orang dan nasabah yang menjawab netral sebanyak 2 orang.

Berdasarkan tabel 4.3 tersebut menunjukkan responden memberikan tanggapan pada item Kualitas Pelayanan (X) sangat setuju sebanyak 533, responden memberikan jawaban setuju sebanyak 384 dan responden menjawab netral sebanyak 28.

#### **b. Kepuasan Nasabah (Y)**

Sikap responden terkait variabel Loyalitas Anggota (Y) dijelaskan oleh item pernyataan berikut ini:



**Tabel 4.4**  
**Tanggapan Responden tentang Variabel Kepuasan Nasabah (Y)**

Item	SS		S		N		TS		STS		Total
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
1	68	64,8 %	35	33,3 %	2	1,9 %	-	-	-	-	105
2	49	46,7 %	52	49,5 %	4	3,8 %	-	-	-	-	105
3	66	62,9 %	32	30,5 %	7	6,7 %	-	-	-	-	105
4	58	55,2 %	44	41,9 %	3	2,9 %	-	-	-	-	105
5	53	50,5 %	45	42,9 %	7	6,7 %	-	-	-	-	105
6	49	46,7 %	52	49,5 %	4	3,8 %	-	-	-	-	105
7	45	42,9 %	59	56,2 %	1	1,0 %	-	-	-	-	105
8	46	43,8 %	58	55,2%	1	1,0 %	-	-	-	-	105
9	58	55,2%	43	41,0%	4	3,8%	-	-	-	-	105
<b>Jumlah</b>	<b>492</b>		<b>420</b>		<b>33</b>						<b>945</b>

**Sumber :** Data Primer yang diolah pada 2020.

Tanggapan responden sebagaimana pada tabel 4.4 menunjukkan bahwa pada tabel variabel Kepuasan Nasabah (Y) tersebut terdapat 9 butir pertanyaan yang dibagikan kepada 105 reponden, pada pernyataan ke 10 yaitu “*Nasabah merasa puas setelah menggunakan produk yang ada di Bank Jatim Syariah Cabang Pembantu Sampang*”. Dalam tabel tersebut menunjukkan bahwa respon nasabah yang sangat setuju sebanyak 68 orang, adapun nasabah yang setuju dengan pernyataan tersebut sebanyak 35 orang, dan nasabah yang menjawab netral sebanyak 2 orang.

Pada pernyataan ke 11 yaitu *“Nasabah merasa puas dengan pelayanan yang diberikan Bank Jatim Syariah Cabang Sampang”*. Dalam tabel tersebut menunjukkan bahwa respon nasabah yang sangat setuju sebanyak 49 orang, nasabah yang setuju sebanyak 52 orang dan nasabah yang menjawab netral sebanyak 4 orang.

Pada pernyataan ke 12 yaitu *“Nasabah Bank Jatim Syariah Cabang Pembantu Sampang selalu merekomendasikan kepada teman atau tetangga karena faktor kemudahan dalam proses pengajuan pembiayaan”*. Dalam tabel tersebut menunjukkan bahwa respon nasabah yang sangat setuju sebanyak 66 orang, nasabah yang setuju sebanyak 32 orang dan nasabah yang menjawab netral sebanyak 7 orang.

Pada pernyataan ke 13 yaitu *“Nasabah tertarik karena produk yang ada di Bank Jatim Syariah Cabang Pembantu Sampang karena memiliki keunggulan keunggulan lain dibandingkan produk tabungan bank lain”*. Dalam tabel tersebut menunjukkan bahwa respon nasabah yang sangat setuju sebanyak 58 orang, nasabah yang setuju sebanyak 44 orang dan nasabah yang menjawab netral sebanyak 3 orang.

Pada pernyataan ke 14 yaitu *“Nasabah tetap memilih produk dan jasa di Bank Jatim Syariah Cabang Sampang meskipun muncul produk dan jasa dari Bank lain”*. Dalam tabel tersebut menunjukkan bahwa respon nasabah yang sangat setuju sebanyak 53 orang, nasabah yang setuju sebanyak 45 orang dan nasabah yang menjawab netral sebanyak 7 orang.

Pada pernyataan ke 15 yaitu *“Nasabah Bank Jatim Syariah Cabang Pembantu Sampang tidak hanya menggunakan produk dan jasa pembiayaan dengan waktu yang sebentar”*. Dalam tabel tersebut menunjukkan bahwa respon nasabah

yang sangat setuju sebanyak 49 orang, nasabah yang setuju sebanyak 52 orang dan nasabah yang menjawab netral sebanyak 4 orang.

Pada pernyataan ke 16 yaitu *“Kualitas produk dan jasa yang ditawarkan Bank Jatim Syariah Cabang Pembantu Sampang sudah sesuai dengan keinginan”*. Dalam tabel tersebut menunjukkan bahwa respon nasabah yang sangat setuju sebanyak 45 orang, nasabah yang setuju sebanyak 59 orang dan nasabah yang menjawab netral sebanyak 1 orang.

Pada pernyataan ke 17 yaitu *“Nasabah ingin selalu berinteraksi di Bank Jatim Syariah Cabang Sampang”*. Dalam tabel tersebut menunjukkan bahwa respon nasabah yang sangat setuju sebanyak 46 orang, nasabah yang setuju sebanyak 58 orang dan nasabah yang menjawab netral sebanyak 1 orang.

Pada pernyataan ke 18 yaitu *“Nasabah akan kembali mengunjungi Bank Jatim Syariah Cabang Pembantu Sampang dalam waktu dekat”*. Dalam tabel tersebut menunjukkan bahwa respon nasabah yang sangat setuju sebanyak 58 orang, nasabah yang setuju sebanyak 43 orang dan nasabah yang menjawab netral sebanyak 4 orang.

Berdasarkan tabel 4.4 tersebut menunjukkan responden memberikan tanggapan pada item Kepuasan Nasabah (Y) sangat setuju sebanyak 495, responden memberikan jawaban setuju sebanyak 420, dan responden menjawab netral sebanyak 33.

#### **b. Uji Kualitas Data**

Instrument dalam penelitian ini yaitu menggunakan uji validitas dan uji realibilitas, peneliti menggunakan analisis dengan SPSS (*Statistical Package for The*

*Social Science*) versi 20. Berikut hasil uji validitas dan realibilitas.

### 1. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengetahui valid tidaknya suatu kuesioner dan kuesioner tersebut mampu membuktikan suatu variabel yang seharusnya diukur dari uji *person correlation*. Tingkat validitas dilakukan uji signifikan yaitu dengan membandingkan nilai  $r_{hitung}$  dengan nilai  $r_{tabel}$  untuk *degree of freedom* ( $df$ ) =  $n - 2$ , dimana  $n$  merupakan jumlah sampel dan *alpha* ( $\alpha = 5\%$ ). Jika  $r_{hitung}$  lebih besar daripada  $r_{tabel}$  dan nilai  $r$  positif, maka butir pertanyaan dikatakan valid begitupun sebaliknya.

Penelitian ini besarnya  $df$  yakni  $105 - 2$  atau  $df = 103$  dan *alpha* ( $\alpha = 5\%$ ) hasilnya diperoleh  $r_{tabel}$  0,1918 Selanjutnya hasil perhitungan menggunakan SPSS, diperoleh nilai  $r_{hitung}$  lebih besar daripada  $r_{tabel}$ . Hasilnya sebagai berikut:

**Tabel 4.5**  
**Hasil Uji Validitas Variabel X**

Item	Koefisien Korelasi	$r_{tabel}$	Validitas
<b>Kualitas Pelayanan</b>			
x.1	0,463	0,1918	VALID
x.2	0,698	0,1918	VALID
x.3	0,402	0,1918	VALID
x.4	0,525	0,1918	VALID
x.5	0,373	0,1918	VALID
x.6	0,520	0,1918	VALID
x.7	0,657	0,1918	VALID
x.8	0,404	0,1918	VALID
x.9	0,408	0,1918	VALID

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

**Tabel 4.6**  
**Hasil Uji Validitas Variabel Y**

Item	Koefisien Korelasi	r <sub>tabel</sub>	Validitas
<b>Kepuasan Nasabah</b>			
y.1	0,414	0,1918	VALID
y.2	0,676	0,1918	VALID
y.3	0,564	0,1918	VALID
y.4	0,624	0,1918	VALID
y.5	0,506	0,1918	VALID
y.6	0,676	0,1918	VALID
y.7	0,333	0,1918	VALID
y.8	0,343	0,1918	VALID
y.9	0,669	0,1918	VALID

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

Tabel tersebut menunjukkan hasil nilai  $r_{hitung}$  pada kolom koefisien korelasi jika untuk setiap pertanyaan memiliki  $r_{hitung}$  yang lebih besar dan positif dari pada nilai  $r_{tabel}$  yaitu 0,1918 dengan jumlah sampel 105 responden ( $n = 105$ ) dan  $\alpha$  0,05 maka, indikator dari variabel X yaitu Kualitas Pelayanan adalah valid dan dapat dilakukan pengujian selanjutnya.

## 2. Uji Reliabilitas

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

**Tabel 4.7**  
**Hasil Uji Reliabilitas**

Variabel	Cronback's Alpha	Keterangan
X	0,616	Reliabel
Y	0,693	Reliabel

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

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

### c. Uji Asumsi Klasik

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

#### 1. Uji Autokorelasi

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

**Tabel 4.8**  
**Ketentuan Pengambilan Keputusan**

Hipotesis Nol	Keputusan	Jika
Tidak ada autokorelasi positif	Tolak	$0 < d < dl$
Tidak ada autokorelasi	<i>No</i>	$dl \leq d \leq du$

positif	<i>desiacion</i>	
Tidak ada autokorelasi negative	Tolak	$4 - d_l < d < 4$
Tidak ada autokorelasi negative	<i>No desiacion</i>	$4 - d_u \leq d \leq 4 - d_l$

**Sumber:** Tabel pengambilan keputusan ada tidaknya korelasi

Hasil uji autokorelasi berdasarkan program SPSS sebagai berikut:

**Tabel 4.9**  
**Hasil Uji Autokorelasi**  
**Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,667 <sup>a</sup>	,444	,439	2,044	1,801

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

Tabel diatas menunjukkan jika nilai DW sebesar 1,801, untuk mengetahui ada tidaknya autokorelasi, nilai DW tersebut akan dibandingkan dengan nilai DW tabel sebagai berikut:

**Tabel 4.10**  
**Hasil Pengujian Asumsi Klasik Autokorelasi**

DI	dU	4 - dL	4 - dU	DW	Kepuasan
1,6627	1,7011	2,6627	2,2989	1,801	Tidak ada autokorelasi

**Sumber:** Tabel Durbin-Watson

Keterangan:

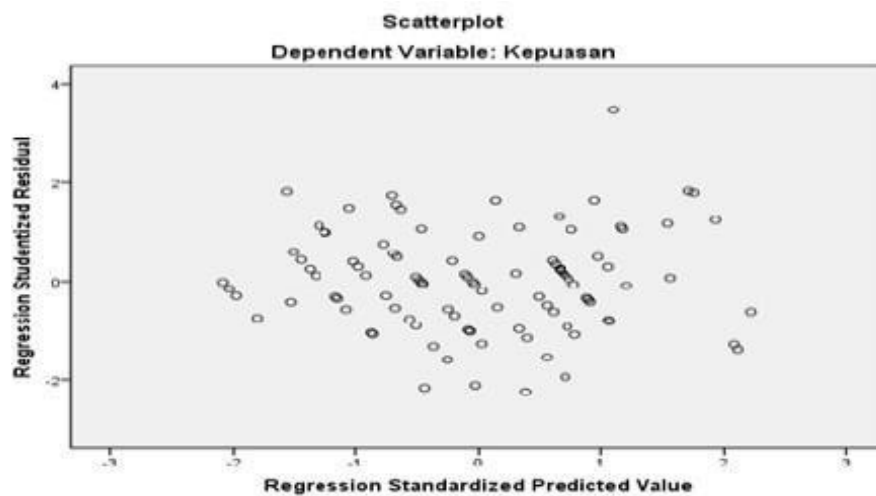
Nilai DW 1,801 diperoleh dari tabel Durbin-watson dengan ketentuan 5%, n (sampel) = 105 serta k (jumlah variabel independen) = 1.

Tabel diatas menunjukkan nilai DW sebesar 1,801 berada diantara nilai  $dU = 1,7011$  dan nilai  $4 - dU = 2,2989$  ( $dU < DW < (4 - dU)$ ), sehingga disimpulkan bahwa dalam model regresi tidak terjadi autokorelasi atau tidak terdapat autokorelasi positif maupun negatif pada data yang diuji. Artinya tidak terjadi korelasi diantara data pengamatan.

## 2. Uji Heteroskrdastisitas

Uji Heteroskedastisitas dilakukan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaknyamanan varian dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Model regresi yang baik adalah yang homokedastisitas atau tidak terjadi heteroskedastisitas. Deteksi ada atau tidaknya heteroskedastisitas salah satunya dengan menggunakan uji grafik *Scatterplot* antara SRESID dan ZPRED sumbu Y yaitu Y yang telah diprediksi, dan sumbu X yaitu residual.

**Gambar 4.6**  
**Hasil Uji Heteroskedastisitas**



**Sumber :** *Output SPSS, 2020.*

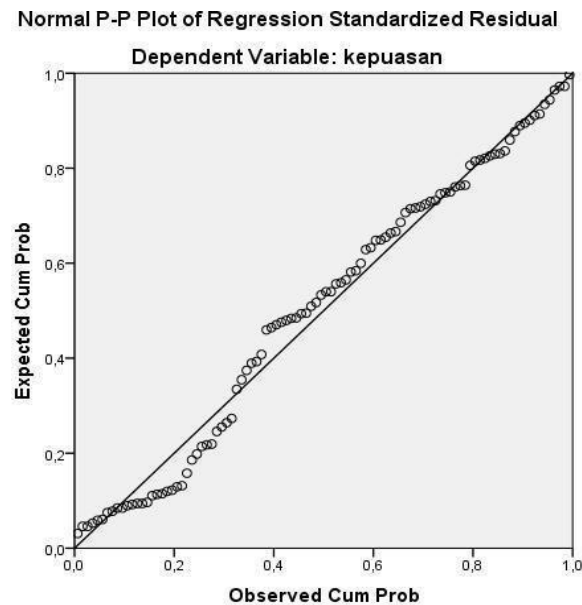


Berdasarkan gambar 4.6 tersebut dari hasil output SPSS 20, grafik *scatterplot* memperlihatkan bahwa terdapat sebuah hasil yang diketahui bahwa sebaran data berada diatas dan dibawah angka nol pada sumbu Y terlihat bahwa data mengikuti arah garis regresi, dan tidak membentuk pola tertentu yang teratur sehingga dengan begitu tidak terjadi heteroskedastisitas.

### 3. Uji Normalitas

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

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



Sumber :Output SPSS, 2020.

**Tabel 4.11**  
**Hasil Uji Kolmogrov**  
**Smirnov**  
**One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

		Unstandardized Residual
N		105
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	0E-7
	Std. Deviation	2,03442244
Most Extreme Differences	Absolute Positive	,071
	Negative	,054
Kolmogorov-Smirnov Z		-,071
		,732
Asymp. Sig. (2-tailed)		,658

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

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

Berdasarkan hasil uji normalitas dengan uji *one-sample kolmogrov-smirnov* diatas, diperoleh nilai kolmogrov-smirnov Z sebesar 0,732 dengan signifikan 0,658 lebih dari 0,05 ( $\text{sig} > 0,05$ ) ini berarti bahwa data berdistribusi normal.

## **B. Pembuktian Hipotesis**

### **1. Uji Analisis Regresi Linier Sederhana**

Analisis regresi linier sederhana digunakan untuk meramalkan nilai pengaruh satu variabel bebas (Kualitas Pelayanan) terhadap suatu variabel terikat (Kepuasan).

Model regresi linier sederhana sebagai berikut:

$$Y=a+bX$$

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

**Tabel 4.12**  
**Hasil Analisis Regresi Linear Sederhana**  
**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	10,073	3,345	,667	3,011	,003
Kualitas	,742	,082		9,074	,000

a. Dependent Variable: Kepuasan

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

Berdasarkan hasil analisis regresi linear sederhana pada tabel 4.12 diperoleh koefisien variabel independen Kualitas Pelayanan ( $X$ ) = 0,742 dan konstanta sebesar 10,073. Jadi, model persamaan regresi yang diperoleh dalam penelitian ini, sebagai berikut:

$$Y = 10,073 + 0,742X$$

Model persamaan regresi linear Sederhana tersebut dapat diuraikan sebagai berikut:

- a. Konstanta sebesar 10,073 menyatakan bahwa jika variabel  $X$  (independent) tidak dipertimbangkan (bernilai nol), maka Kepuasan Nasabah pada Bank Jatim Syariah Cabang Pembantu Sampang 10,073 atau 0,10073%.
- b. Model persamaan tersebut, nilai koefisien regresi untuk semua variabel mempunyai hubungan, berarti berhubungan keseluruhan variabel independen dan

variabel dependen adalah positif. Sifat pengaruh yang positif menunjukkan bahwa apabila terjadi peningkatan terhadap variabel independen maka Kepuasan Nasabah pada Bank Jatim Syariah Cabang Pembantu Sampang juga akan meningkat.

- c.  $b = 0,742$ , nilai koefisien regresi variabel Kualitas Pelayanan (X) sebesar  $0,742$ .  
Jika terjadi peningkatan sebesar 1% pada variabel tersebut, maka Kepuasan Nasabah pada Bank Jatim Syariah Cabang Pembantu Sampang akan meningkat sebesar  $0,742$  atau  $74,2\%$  dengan asumsi variabel –variabel yang lainnya dianggap tetap.
- d. Dari koefisien regresi masing-masing variabel independen ( $0,742$ ) menunjukkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan mempunyai hubungan yang besar pada Kepuasan Nasabah pada Bank Jatim Syariah Cabang Pembantu Sampang.

## 2. Uji Signifikan Parsial (Uji T)

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

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

**Tabel 4.13**  
**Hasil Analisis Uji T**  
Coefficients<sup>a</sup>

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	10,073	3,345		3,011	,003

	Kualitas	,742	,082	,667	9,074	,000
--	----------	------	------	------	-------	------

a. Dependent Variable: Kepuasan

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

Berdasarkan tabel 4.13 analisis uji t diatas, pengaruh masing-masing variabel dijelaskan sebagai berikut:

Variabel Kualitas Pelayanan (X) diperoleh  $t_{hitung}$  sebesar 9,074 dengan taraf signifikan 0,000. Nilai  $t_{tabel}$  untuk model regresi tersebut yaitu 1,983. Hasil uji tersebut menunjukkan bahwa nilai signifikan  $0,000 < 0,05$  dan nilai  $t_{hitung} 9,074 > t_{tabel} 1,983$ , dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan berhubungan dan signifikan pada Kepuasan Nasabah.

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

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

**Tabel 4.14**  
**Hasil Koefisien Determinasi**

Model Summary<sup>b</sup>

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,667 <sup>a</sup>	,444	,439	2,044	1,801

a. Predictors: (Constant), Kualitas

b. Dependent Variable: Kepuasan

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

Berdasarkan tabel 4.14 tersebut, hasil analisis koefisien determinasi terlihat bahwa besarnya *Adjust R<sup>2</sup>* adalah 0,444 atau 44,4%. Hal ini berarti sebesar 44,4% kemampuan model regresi pada penelitian ini dalam menerangkan variabel dependen. Artinya 44,4% variabel Kepuasan nasabah dijelaskan oleh variasi variabel independen Kualitas Pelayanan. Sedangkan sisanya ( $100\% - 44,4\% = 55,6\%$ ) dipengaruhi oleh faktor-faktor lain di luar variabel yang diteliti pada penelitian ini.

### **C. Pembahasan**

#### **1. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah di Bank Jatim**

##### **Syariah Cabang Pembantu Sampang**

Pembahasan ini untuk menjawab dan menjelaskan tentang rumusan masalah yaitu bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah di Bank Jatim Syariah Cabang Pembantu Sampang .

Kualitas merupakan ukuran relatif kebaikan. Kualitas sesuatu yang diputuskan oleh pelanggan. Artinya, kualitas didasarkan pada pengalaman aktual pelanggan atau konsumen terhadap produk atau jasa yang diukur berdasarkan persyaratan. Pelayanan adalah daya tarik yang sangat besar bagi pelanggan, maka dari itu pelaku Bank menggunakannya sebagai cara untuk menarik minat nasabah serta kemampuan lembaga dalam memberikan pelayanan secara baik, jujur, amanah dan bertanggung jawab.<sup>79</sup>

---

<sup>79</sup> Zulfikri Charis Darmawan, dkk. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Perbankan Syariah", *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam*, Vol. 3, No. 2, (Juni, 2014), hlm. 110.

Adanya Pengaruh variabel Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah di Bank Jatim Syariah Cabang Pembantu Sampang, dapat dilihat dari nilai koefisien variabel Kualitas pelayanan yaitu bernilai 0,742 . Hal ini berarti Kualitas Pelayanan mempunyai Pengaruh yang positif terhadap Kepuasan Nasabah, sehingga setiap terjadi peningkatan sebesar 1% pada Kualitas Pelayanan maka Kepuasan nasabah juga ikut meningkat sebesar 0,742 atau 74,2% dengan asumsi variabel yang dianggap tetap.

Sedangkan berdasarkan hasil analisis uji t (secara parsial) diketahui variabel Kualitas Pelayanan diperoleh  $t_{hitung}$  sebesar 9,074 dengan taraf signifikan 0,000. Hasil uji tersebut menunjukkan bahwa nilai signifikan  $0,000 < 0,05$  nilai  $t_{hitung} 9,074 > t_{table} 1,983$  maka dapat disimpulkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan nasabah.

Dalam hal ini menunjukkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan memiliki Pengaruh dengan kepuasan nasabah di Bank Jatim Syariah Cabang Pembantu Sampang, kondisi ini menunjukkan bahwa Bank Jatim Syariah Cabang Pembantu Sampang menerapkan sistem Kualitas Pelayanan dengan sangat baik. Bank Jatim Syariah Cabang Pembantu Sampang telah melayani nasabah dengan baik sesuai dengan prosedur yang ada dan teori Kualitas Pelayanan yang telah dipaparkan sebelumnya pada kajian pustaka, dimana Pegawai Bank Jatim Syariah Cabang Pembantu Sampang memberikan perilaku dan sikap yang baik dalam melayani nasabah dan juga memiliki kesiapan dari sisi pengetahuan dan keterampilan saat melayani nasabah sesuai dengan indikator Kualitas Pelayanan yang pertama yaitu manusia. Pegawai Bank Jatim Syariah Cabang Pembantu Sampang juga memberikan

penjelasan tentang prosedur perusahaan, memberikan proses layanan pelanggan dengan baik saat melayani nasabah hal ini sesuai dengan indikator Kualitas Pelayanan yang kedua yaitu proses dan prosedur. Serta teknologi yang digunakan Bank Jatim Syariah Cabang Pembantu Sampang sangat mempermudah nasabah saat bertransaksi dan cara penerapannya juga sangat mudah hal ini sesuai dengan indikator Kualitas Pelayanan yang ketiga yaitu strategi pemilihan dan pengembangan teknologi.

Penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Effie Nurita Bayuningsih. Dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah Taplus Muda PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Manado”. Hasil penelitian menyatakan terdapat pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah. Berdasarkan hasil hipotesis, telah dibuktikan bahwa hipotesis alternatif ( $H_a$ ) diterima, yaitu Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Nasabah Taplus Muda PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Manado.<sup>80</sup>

## **2. Besar Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah di Bank Jatim Syariah Cabang Pembantu Sampang.**

Pembahasan ini untuk menjawab dan menjelaskan tentang rumusan masalah yaitu seberapa besar Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah di Bank Jatim Syariah Cabang Pembantu Sampang.

---

<sup>80</sup> Effie Nurita Bayuningsih. “Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah Taplus Muda PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Manado. Jurnal Riset Bisnis dan Manajemen, Vol. 6, No.4, 2018. Hlm 413-422.



Hasil analisis koefisien determinasi terlihat bahwa besarnya *Adjust R<sup>2</sup>* adalah 0,444 atau 44,4%. Hal ini berarti sebesar 44,4% kemampuan model regresi pada penelitian ini dalam menerangkan variabel dependen. Artinya 44,4% variabel Kepuasan Nasabah dijelaskan oleh variasi variabel independen Kualitas Pelayanan. Sedangkan sisanya ( $100\% - 44,4\% = 55,6\%$ ) dipengaruhi oleh faktor-faktor lain di luar variabel yang diteliti pada penelitian ini. Dapat disimpulkan bahwa besar Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah di Bank Jatim Syariah Cabang Pembantu Sampang adalah 44,4%.

Dengan asumsi bahwa Kualitas Pelayanan memiliki peran penting pada peningkatan Kepuasan Nasabah serta dapat meningkatkan penjualan dan perluasan di Bank Jatim Syariah Cabang Pembantu Sampang cenderung lebih loyal terhadap perusahaan. Dalam hal ini dibutuhkan implementasi Kualitas Pelayanan pada Bank Jatim Syariah Cabang Pembantu Sampang yang baik agar bisa mendapatkan nasabah baru, mempertahankan nasabah yang ada, dan meningkatkan hubungan dengan nasabah.

Dilihat dari hasil kuesioner yang disebarkan yaitu sebanyak 105 anggota, sebagian besar menyatakan sangat setuju terhadap Kualitas Pelayanan yang ada pada Bank Jatim Syariah Cabang Pembantu Sampang, namun ada juga yang menyatakan ragu. Dapat dilihat dari persentase disetiap pernyataan pada variabel Kualitas Pelayanan di bawah ini.

Pada pernyataan 1 yaitu "*Pegawai Bank Jatim Syariah Cabang Pembantu Sampang memberikan perilaku dan sikap yang baik dalam melayani nasabah*".

Dalam pernyataan tersebut respon nasabah yang *sangat setuju* sebanyak 74,3%,

adapun nasabah yang *setuju* dengan pernyataan tersebut sebanyak 25,7%, dan nasabah yang menjawab netral sebanyak 0%. Pada pernyataan pertama menunjukkan bahwa nasabah merasa bahwa sikap dan perilaku pegawai saat melayani nasabah sangat baik, sehingga nasabah tentunya akan merasa nyaman saat melakukan transaksi apapun di Bank Jatim Syariah Cabang Pembantu Sampang. Hal ini menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan memang sangat dibutuhkan agar anggota merasa nyaman, apalagi dilihat dari jenis kelamin responden kebanyakan adalah perempuan. Perempuan cenderung memiliki perasaan yang sensitive dan selalu ingin dilayani dengan baik.

Pada pernyataan ke 2 yaitu "*Pegawai Bank Jatim Syariah Cabang Pembantu Sampang menggunakan Bahasa yang mudah dimengerti oleh nasabah*". Dalam pernyataan tersebut respon nasabah yang *sangat setuju* sebanyak 64,8%, nasabah yang *setuju* sebanyak 31,4%, dan nasabah yang menjawab netral sebanyak 3,8%. Pada pernyataan kedua ini sebagian nasabah ada yang merasa ragu, dimana nasabah menganggap bahwa pegawai Bank Jatim Syariah Cabang Pembantu Sampang harus lebih memahami dalam berbahasa agar nasabah lebih mudah mengerti..

Pada pernyataan ke 3 yaitu "*Pegawai Bank Jatim Syariah Cabang Pembantu Sampang memiliki kesiapan dari sisi pengetahuan dan keterampilan saat melayani nasabah*". Dalam pernyataan tersebut respon nasabah yang *sangat setuju* sebanyak 53,3%, nasabah yang *setuju* sebanyak 44,8%, dan nasabah yang menjawab netral sebanyak 1,9%. Pada pernyataan ketiga ini menunjukkan bahwa pegawai Bank Jatim Syariah Cabang Pembantu Sampang harus memiliki kesiapan dari sisi pengetahuan dan keterampilan saat melayani nasabah, dilihat dari responden yang menjawab

ragu hanya 1,9%. Hal ini berarti Bank Jatim Syariah Cabang Pembantu Sampang telah menerapkan Kualitas Pelayanan dengan baik.

Pada pernyataan ke 4 yaitu "*Pegawai Bank Jatim Syariah Cabang Pembantu Sampang cekatan dalam menangani keluhan nasabah*". Dalam pernyataan tersebut respon nasabah yang *sangat setuju* sebanyak 54,3%, nasabah yang *setuju* sebanyak 41,0% dan nasabah yang menjawab netral sebanyak 4,8%. Pada pernyataan ke empat menunjukkan bahwa Pegawai Bank Jatim Syariah Cabang Pembantu Sampang kurang cekatan dalam menangani keluhan nasabah sehingga ada nasabah yang menjawab ragu dalam pernyataan ini..

Pada pernyataan ke 5 yaitu "*Pegawai Bank Jatim Syariah Cabang Pembantu Sampang cepat dan tepat serta sesuai dengan prosedur pelaksanaan yang berlaku dalam melayani nasabah*". Dalam pernyataan tersebut respon nasabah yang *sangat setuju* sebanyak 44,8%, nasabah yang *setuju* sebanyak 52,4% dan nasabah yang menjawab netral sebanyak 2,9%. Pada pernyataan kelima Pegawai Bank Jatim Syariah Cabang Pembantu Sampang kurang cepat dan tepat sesuai dengan prosedur pelaksanaan yang berlaku dalam melayani nasabah sehingga juga ada nasabah yang menjawab ragu dalam pernyataan ini.

Pada pernyataan ke 6 yaitu "*Teknologi yang digunakan Bank Jatim Syariah Cabang Pembantu Sampang sangat mempermudah nasabah saat bertransaksi*". Dalam pernyataan tersebut respon nasabah yang *sangat setuju* sebanyak 54,3%, nasabah yang *setuju* sebanyak 41,9% dan nasabah yang menjawab netral sebanyak 3,8%. Pada pernyataan keenam ada 3,8% nasabah yang menjawab netral hal ini menunjukkan bahwa perlu ditingkatkan Teknologi yang digunakan Bank Jatim

Syariah Cabang Pembantu Sampang sangat mempermudah nasabah saat bertransaksi.

Pada pernyataan ke 7 yaitu “*Teknologi yang disediakan Bank Jatim Syariah Cabang Pembantu Sampang proses penerapannya sangat mudah*”. Dalam pernyataan tersebut respon nasabah yang *sangat setuju* sebanyak 62,9%, nasabah yang *setuju* sebanyak 33,3% dan nasabah yang menjawab netral sebanyak 3,8%. Pada pernyataan ketujuh menunjukkan bahwa teknologi yang digunakan Bank Jatim Syariah Cabang Pembantu Sampang sangat mudah proses penerapan nasabah saat bertransaksi, dapat dilihat dari anggota yang menyatakan sangat setuju sebanyak 62,9%.

Pada pernyataan ke 8 yaitu “*Bank Jatim Syariah Cabang Pembantu Sampang menyediakan ruang tunggu yang nyaman dan aman bagi nasabah*”. Dalam pernyataan tersebut respon nasabah yang *sangat setuju* sebanyak 46,7%, nasabah yang *setuju* sebanyak 49,5% dan nasabah yang menjawab netral sebanyak 3,8%. Pada pernyataan kedelapan menunjukkan bahwa Bank Jatim Syariah Cabang Pembantu Sampang menyediakan tempat yang layak dan aman bagi nasabah.

Pada pernyataan ke 9 yaitu “*Bank Jatim Syariah Cabang Pembantu Sampang ini memiliki peralatan dan fasilitas yang lengkap*”. Dalam pernyataan tersebut respon nasabah yang *sangat setuju* sebanyak 52,4%, nasabah yang *setuju* sebanyak 45,7% dan nasabah yang menjawab netral sebanyak 1,9%, pada pernyataan kesembilan ini menunjukkan bahwa Bank Jatim Syariah Cabang Pembantu Sampang benar menyediakan peralatan dan fasilitas lengkap bagi nasabah.

Pada pernyataan ke 10 yaitu *“Nasabah merasa puas setelah menggunakan produk yang ada di Bank Jatim Syariah Cabang Pembantu Sampang”*. Dalam pernyataan tersebut respon anggota yang *sangat setuju* sebanyak 64,8%, adapun nasabah yang *setuju* dengan pernyataan tersebut sebanyak 33,3%, dan nasabah yang menjawab netral sebanyak 1,9%. Pada pernyataan kesepuluh menunjukkan bahwa nasabah merasa puas menggunakan produk di Bank Jatim Syariah Cabang Pembantu Sampang. berarti nasabah sudah loyal terhadap produk dan pembiayaan yang ada di Bank Jatim Syariah Cabang Pembantu Sampang. Hal ini karena adanya Kualitas Pelayanan yang baik dari lembaga sehingga nasabah selalu ingin menggunakan produk dan jasa yang ditawarkan Bank Jatim Syariah Cabang Pembantu Sampang.

Pada pernyataan ke 11 yaitu *“Nasabah merasa puas dengan pelayanan yang diberikan Bank Jatim Syariah Cabang Sampang”*. Dalam pernyataan tersebut respon nasabah yang *sangat setuju* sebanyak 46,7%, nasabah yang *setuju* sebanyak 49,5% dan nasabah yang menjawab netral sebanyak 3,8%. Pada pernyataan ke sebelas menunjukkan bahwa nasabah puas dengan pelayanan yang ada di Bank Jatim Syariah Cabang Pembantu Sampang.

Pada pernyataan ke 12 yaitu *“Nasabah Bank Jatim Syariah Cabang Pembantu Sampang selalu merekomendasikan kepada teman atau tetangga karena faktor kemudahan dalam proses pengajuan pembiayaan.”*. Dalam pernyataan tersebut respon nasabah yang *sangat setuju* sebanyak 62,9%, nasabah yang *setuju* sebanyak 30,5% dan nasabah yang menjawab netral sebanyak 6,7%. Pada pernyataan ke duabelas menunjukkan bahwa Nasabah Bank Jatim Syariah Cabang Pembantu

Sampang selalu menyarankan kepada teman dan tetangga agar bertransaksi di BJS karena faktor kemudahan dalam proses pembiayaannya.

Pada pernyataan ke 13 yaitu “*Nasabah tertarik karena produk yang ada di Bank Jatim Syariah Cabang Pembantu Sampang memiliki keunggulan-keunggulan lain dibandingkan produk tabungan bank lain*”. Dalam pernyataan tersebut respon nasabah yang *sangat setuju* sebanyak 55,2%, nasabah yang *setuju* sebanyak 41,9% dan nasabah yang menjawab netral sebanyak 2,9%. Pada pernyataan ke tigabelas menunjukkan bahwa nasabah lebih tertarik produk yang terdapat di Bank Jatim Syariah Cabang Pembantu Sampang meskipun ada juga nasabah yang masih ragu dalam hal tersebut.

Pada pernyataan ke 14 yaitu “*Nasabah tetap memilih produk dan jasa di Bank Jatim Syariah Cabang Sampang meskipun muncul produk dan jasa dari Bank lain*”. Dalam pernyataan tersebut respon nasabah yang *sangat setuju* sebanyak 50,5%, nasabah yang *setuju* sebanyak 42,9% dan nasabah yang menjawab netral sebanyak 6,7%. Pada pernyataan ke empatbelas menunjukkan bahwa ada sekitar 6,7% nasabah yang ragu untuk memilih produk dan jasa. Dalam hal ini Bank Jatim Syariah Cabang Pembantu Sampang harus bisa meyakinkan nasabah agar dapat menggunakan produk dan jasa.

Pada pernyataan ke 15 yaitu “*Nasabah Bank Jatim Syariah Cabang Pembantu Sampang tidak hanya menggunakan produk dan jasa pembiayaan dengan waktu yang sebentar*”. Dalam pernyataan tersebut respon nasabah yang *sangat setuju* sebanyak 46,7%, nasabah yang *setuju* sebanyak 49,5% dan nasabah yang menjawab netral sebanyak 3,8%. Pada pernyataan ke limabelas menunjukkan bahwa Nasabah

Bank Jatim Syariah Cabang Pembantu Sampang Percaya dan setia pada Produk dan Jasa Lembaga.

Pada pernyataan ke 16 yaitu *“Kualitas produk dan jasa yang ditawarkan Bank Jatim Syariah Cabang Pembantu Sampang sudah sesuai dengan keinginan”*. Dalam pernyataan tersebut respon nasabah yang *sangat setuju* sebanyak 42,9%, nasabah yang *setuju* sebanyak 56,2% dan nasabah yang menjawab netral sebanyak 1,0%. Pada pernyataan ke enambelas menunjukkan bahwa nasabah merasa sesuai dengan Kualitas Produk yang ditawarkan. Saat nasabah merasa sesuai dengan yang diinginkan, secara otomatis anggota akan loyal terhadap produk dan jasa yang ada di Bank Jatim Syariah Cabang Pembantu Sampang.

Pada pernyataan ke 17 yaitu *“Nasabah ingin selalu berinteraksi di Bank Jatim Syariah Cabang Sampang”*. Dalam pernyataan tersebut respon nasabah yang *sangat setuju* sebanyak 43,8%,, nasabah yang *setuju* sebanyak 55,2% dan nasabah yang menjawab netral sebanyak 1,0%. Pada pernyataan ke tujubelas menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dalam bertransaksi di Bank Jatim Syariah Cabang Pembantu Sampang sesuai dengan keinginan nasabah.

Pada pernyataan ke 18 yaitu *“Nasabah akan kembali mengunjungi Bank Jatim Syariah Cabang Pembantu Sampang dalam waktu dekat.”*. Dalam pernyataan tersebut respon nasabah yang *sangat setuju* sebanyak 55,2%, nasabah yang *setuju* sebanyak 41,0% dan nasabah yang menjawab netral sebanyak 3,8%. Pada pernyataan ke delapanbelas menunjukkan bahwa nasabah ada yang merasa ragu untuk kembali mengunjungi Bank Jatim Syariah Cabang Pembantu Sampang dalam waktu dekat yaitu sebanyak 3,8%. Bank Jatim Syariah Cabang Pembantu Sampang harus dapat

meyakinkan nasabah agar anggota dapat loyal dan terus mengunjungi Bank Jatim Syariah Cabang Pembantu Sampang untuk menggunakan produk dan jasanya.