

BAB IV

HASIL PENELITIAN

A. Deskripsi Data

1. Deskripsi Perusahaan

a. Sejarah Berdirinya BRPS Bhakti Sumekar Kantor Pusat Sumenep

Dikeluarkannya Undang-undang No. 22 tahun 1999 tentang Pemerintah Daerah dan Peraturan Pemerintah No. 25 tentang Kewenangan Pemerintah dan Kewenangan Propinsi sebagai daerah otonom, maka kewenangan otonom saat ini telah diserahkan kepada daerah. Kewenangan tersebut mencakup penanganan segala urusan rumah tangga daerah sebagai lembaga berikut perangkatnya serta untuk meningkatkan dan mendayagunakan potensi ekonomi daerah dalam rangka meningkatkan pendapatan Asli Daerah (PAD). Pemerintah Kabupaten Sumenep sangat memerlukan peran lembaga keuangan yang diharapkan dapat memenuhi tujuan tersebut. Dimana pada gilirannya Lembaga Keuangan tersebut diharapkan dapat meningkatkan dan mendayagunakan perekonomian daerah guna mencapai kesejahteraan masyarakat daerah secara merata.¹

Bentuk lembaga keuangan yang sesuai dengan kondisi daerah sumenep yang sangat ideal adalah Lembaga Keuangan Mikro, dalam hal ini adalah Bank Perkreditan rakyat Syari'ah (BPRS). Untuk memenuhi maksud dan tujuan tersebut, Pemerintah Kabupaten Sumenep melakukan akuisisi bank perkreditan rakyat yang berdomisili di Sidoarjo yaitu PT BPR DANA MERAPI untuk kemudian direlokasi ke Kabupaten Sumenep.²

Untuk melakukan akuisisi terhadap PT BPR DANA MERAPI, Pemkab Sumenep membuat Memorandum of Understanding (MOU) dan surat perjanjian kerja sama pendirian Bank Perkreditan Rakyat Syari'ah (BPRS) di Kabupaten

¹ <https://www.bhaktisumekar.co.id/v2/tentang-bbs/#latar>, 08-11-2021, 19.00.

² Ibid, 08-11-2021, 19.00.

Sumenep Nomor 910/608b/435.304/200-1011/BMI/PKS/XII/2001 yang ditandatangani oleh Bupati Sumenep dan PT Bank Syari'ah Muamalat Indonesia Tbk. Pada tanggal 27 Desember 2001. Dalam MOU tersebut pihak PT. Bank Muamalat sebagai pelaksana dalam proses pengambil alihan BPR serta bertanggung jawab terhadap pemberian konsultasi untuk perijinan, rekrutmen, pelatihan dan pembinaan.³

PT. BPR DANA MERAPI merupakan perusahaan yang diakuisisi oleh Pemerintah kabupaten Sumenep dan merupakan perusahaan asal berdirinya PT. BPRS Bhakti Sumekar.⁴

Perusahaan asal tersebut didirikan berdasarkan akta notaris Yanita Poerbo SH No 64 tanggal 30 Juli 1992 dan telah disahkan oleh Menteri Kehakiman Republik Indonesia dalam Surat Keputusan nomor C2-392.HT.01.TH 1993 tanggal 22 Januari 1993, serta telah didaftarkan di kantor Pengadilan Negeri Sidoarjo dengan nomor 42/30/PT-1993 tanggal 6 Februari 1993.⁵

Rencana akuisisi dari Pemerintah Kabupaten Sumenep telah memperoleh rekomendasi dan persetujuan dari Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (DPRD) Kabupaten Sumenep tanggal 19 November 2001 dengan nomor 910/953/435.040/2001 dan telah disetujui pula oleh Bank Indonesia pada tanggal 20 Februari 2002 dengan Surat Persetujuan Nomor 4/5/DPBPR/P3BPR/Sb.⁶

Dalam perkembangannya PT. BPR Dana Merapi telah mengalami perubahan nama menjadi PT. BPR Bhakti Sumekar dengan Akte Nomor 24 tanggal 16 September 2002 oleh Notaris Karuniawan Surjanto, SH notaris di Sidoarjo dan Persetujuan dari Bank Indonesia no. 04/8/KEP/PBI/sb/2002 tanggal 11 November 2003. Dan mendapat pengesahan Departemen Kehakiman RI dan HAM RI, No. C-

³ Ibid, 08-11-2021, 19.00

⁴ Ibid, 08-11-2021, 19.00

⁵ Ibid, 08-11-2021, 19.00

⁶ Ibid, 08-11-2021, 19.00

19351 NT.01.04 tahun 2002 tanggal 08 Oktober 2002 tentang Persetujuan Akta Perubahan Anggaran Dasar Perseroan Terbatas.⁷

Selanjutnya untuk mengukuhkan pendirian PT. BPRS Bhakti Sumekar Sumenep, Pemerintah Kabupaten Sumenep telah mengesahkan dalam sebuah Peraturan Daerah (PERDA) Nomor 6 tahun 2003 tanggal 31-07-2003 tentang Pendirian PT. Bnak Perkreditan Rakyat Syari'ah Bhakti Sumekar.

b. Visi

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

c. Misi

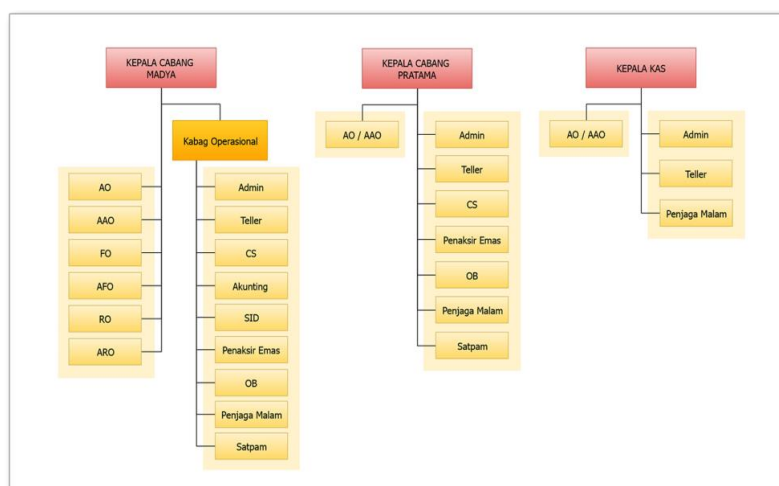
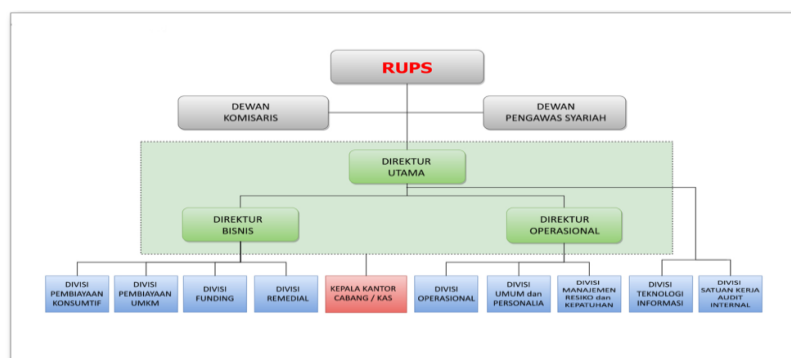
- 1) Intermediasi antar pelaku ekonomi yang berlebih dengan yang kurang dalam permodalan berdasarkan syari'ah
- 2) Membantu melaksanakan pemberdayaan pengusaha ekonomi kecil dan menengah
- 3) Mengupayakan Peningkatan Pendapatan Asli⁸

⁷ Ibid, 08-11-2021, 19.00

⁸ Ibid, 08-11-2021, 19.00

Struktur Organisasi BPRS Bhakti Sumekar Sumenep

Gambar 4.1



e. Standart Operating Prosedur (SOP) Devisi di BPRS Bhakti Sumekar Kantor Pusat Sumenep

1. Kepala Cabang

- a. Memimpin dan mengendalikan kantor cabang
- b. Menjaga kualitas layanan prima
- c. Mempromosikan produk-produk pembiayaan dan pendanaan

- d. Menghimpun dana dari masyarakat, institusi dan lembaga-lembaga sosial kemasyarakatan
- e. Mengelola pembiayaan dengan plafon s/d Rp 25 juta per nasabah
- f. Bertanggung jawab terhadap penyelamatan dan penyelesaian pembiayaan tergolong kurang lancar
- g. Bertanggung jawab kepada Direksi

2. Kepala Bagian Operasional

- a. Merencanakan, mengarahkan, dan mengawasi serta mengevaluasi seluruh kegiatan operasional bank
- b. Bertanggung jawab kepada Direktur Operasional

3. Account Officer Pembiayaan

- a. Melakukan promosi produk – produk pembiayaan
- b. Menjaga kualitas layanan prima
- c. Mengelola biaya nasabah pembiayaan

4. Account Officer Pendanaan

- a. Melakukan promosi produk – produk pembiayaan
- b. Menjaga kualitas layanan prima, menghimpun dana masyarakat, institusi dan lembaga – lembaga sosial kemasyarakatan
- c. Membina dan menjaga kerja sama terhadap nasabah kelolaannya serta mengembangkan kerja sama dengan nasabah – nasabah potensial
- d. Melakukan monitoring atas semua rekening aktif yang menjadi kelolaannya

e. Bertanggung jawab kepada kabag pemasaran

5. Account Officer Remedial

- a. Bertanggung jawab terhadap pengelolaan pembiayaan bermasalah kategori diragukan, macet dan hapus buku
- b. Bertanggung jawab kepada kabag pemasaran

6. Akunting

- a. Mencatat dan mengkoordinasikan semua hasil kegiatan operasional bank
- b. Memeriksa kelengkapan bukti – bukti transaksi pembukuan
- c. Melakukan proses distribusi pendapatan bulanan dan menetapkan bagi hasil menetapkan tabungan dan deposito
- d. Menyusun laporan keuangan berkala dan laporan keuangan lainnya
- e. Melakukan dan mencatat transaksi atau transfer ke bank lain
- f. Melakukan dan mencatat pembayaran kewajiban pajak
- g. Bertanggung jawab kepada kabag operasional

7. Admin Pembiayaan

- a. Mengumpulkan informasi atau data nasabah pembiayaan
- b. Kegiatan administrasi pembiayaan:
 - 1) Memeriksa dan meneliti kelengkapan dokumen yang terkait dengan pembiayaan
 - 2) Bertanggung jawab menyiapkan dokumen perjanjian
 - 3) Mencatat atas semua transaksi pembiayaan
 - 4) Menghitung, mencatat, memblokir dan melakukan pembayaran

- 5) Menyiapkan pencairan pembiayaan
- 6) Membuat tagihan atau angsuran setiap bulan
- 7) Menata usahakan seluruh berkas data pembiayaan
- 8) Mengamati posisi pembiayaan yang mengalami keterlambatan pembayaran angsuran

8. Admin Rahn

- a. Memberikan rekomendasi yang benar dan objektif kepada komite pembiayaan
- b. Menerima permohonan pembiayaan dan melakukan kegiatan menilai seluruh aspek terkait dengan suatu permohonan pembiayaan dengan jaminan emas guna memperoleh gambaran kelayakan kondisi nasabah
- c. Menata usahakan seluruh kegiatan pemberian pembiayaan dengan jaminan emas
- d. Bertanggung jawab kepada kepala kantor kas atau kabag pemasaran

9. Teller

- a. Mengatur dan bertanggung jawab atas posisi dana atau kas
- b. Memberikan pelayanan transaksi tunai (penyetoran dan pencairan)
- c. Bertanggung jawab kepada kabag operasional

10. Customer Service

- a. Memberikan informasi produk pendanaan dan syarat-syarat pembukaan rekening tabungan atau deposito
- b. Membantu nasabah dalam pembukaan dan penutupan rekening tabungan atau deposito
- c. Menyiapkan buku tabungan atau bilyet deposito

- d. Menata usahakan seluruh berkas atau data pembukaan rekening tabungan atau deposito
- e. Melakukan proses bagi hasil tabungan atau deposito
- f. Bertanggung jawab kepada kabag operasional

11. SID dan Pemberkasan

Menata usahakan berkas pembiayaan

12. Penaksir

- a. Melayani nasabah pembiayaan gadai emas dengan melakukan transaksi emas
- b. Memastikan keakuratan dan keaslian barang hasil transaksi emas
- c. Bertanggung jawab terhadap penetapan kualitas agunan emas
- d. Bertanggung jawab terhadap penimbangan berat agunan emas

13. Secutiry

- a. Melaksanakan tugas dan pemeliharaan, kerapian dan keindahan bank
- b. Memelihara dan mengamankan barang inventaris milik bank
- c. Memelihara dan mengamankan gedung milik bank dengan penuh tanggung jawab dan disiplin tinggi
- d. Menyambut nasabah yang datang ke kantor

f. Standart Operating Procedure (SOP) Produk BPRS Bhakti Sumekar Kantor Pusat Sumenep

1. Produk-produk Pendanaan di BPRS Bhakti Sumekar

- a. Tabungan Barokah**

Tabungan Barokah merupakan layanan tabungan untuk masyarakat umum sebagai sarana persiapan masa depan dengan prinsip wadi'ah (titipan). Syarat dan Ketentuan sebagai berikut:

- a) Diperuntukkan bagi perorangan dan badan usaha
- b) Mengisi formulir pembukaan tabungan barokah
- c) Fotocopy tanda pengenal : KTP, SIM, Paspor (untuk perorangan) dan fotocopy akta pendirian beserta anggaran dasar dan perubahannya (bagi badan hukum)
- d) Setoran awal minimal Rp. 10.000,- dengan saldo tabungan minimal Rp. 10.000,- dan dana dapat diambil sewaktu-waktu

b. Tabungan SIMPEL (Simpanan Pelajar)

Tabungan simple ini dikhususkan bagi pelajar atau siswa di sekolah atau lembaga pendidikan, mulai dari TK sampai SD. Syarat dan ketentuan sebagai berikut:

- a) Diperuntukkan bagi perorangan yang berstatus siswa/pelajar
- b) Mengisi formulir pembukaan rekening tabungan
- c) Fotocopy tanda pengenal seperti KTP/Kartu Pelajar/Akta Kelahiran
- d) Setoran awal mulai dari Rp. 1000
- e) Dana bisa diambil sewaktu-waktu
- f) Sisa saldo tabungan minimal Rp. 1000
- g) Bebas biaya administrasi

c. Tabungan Qurban

Tabungan Qurban merupakan tabungan yang diperuntukkan bagi masyarakat yang ingin menyiapkan dana qurban di Hari Raya Idul Adha secara

terencana dengan keuntungan bagi hasil sesuai dengan syari'ah islam. Dengan syarat dan ketentuan sebagai berikut:

- a) Diperuntukkan bagi perorangan
- b) Fotocopy identitas diri: KTP, SIM, atau paspor yang masih berlaku
- c) Setoran awal minimal Rp 100.000
- d) Saldo tabungan minimal Rp 50.000
- e) Dapat diambil menjelang Hari Raya Idul Adha dan tabungan ini bebas bebas biaya administrasi

d. Tabungan Haji Barokah

Tabungan haji merupakan tabungan berencana yang diperuntukkan bagi masyarakat yang ingin menyiapkan dananya untuk melakukan ibadah haji. Tabungan haji ini membantu dan merencanakan ibadah haji menjadi lebih mudah. Dengan syarat dan ketentuan sebagai berikut:

- a) diperuntukkan bagi perorangan
- b) Fotocopy identitas diri: KTP, SIM, Paspor yang masih berlaku
- c) Setoran awal minimal Rp 100.000

e. Tabungan Hari Raya (TAHARA)

Tabungan merupakan simpanan berencana yang diperuntukkan bagi masyarakat yang ingin menyiapkan dana untuk Hari Raya Idul Fitri dengan lebih dini dan terencana. Dengan syarat dan ketentuan sebagai berikut:

- a) Diperuntukkan bagi perorangan dan badan usaha
- b) Mengisi formulir pembukaan rekening tabungan
- c) Fotocopy tanda pengenal seperti KTP, SIM, Paspor dan Akta pendirian beserta anggaran dasar dan perubahannya
- d) Setoran awal mulai dari Rp 100.000

- e) Setoran selanjutnya minimal Rp 50.000 dan wajib dilakukan setiap bulan
- f) Dana bisa diambil 2 minggu menjelang Hari Raya Idul Fitri

f. Deposito Mudharabah

Deposito mudharabah merupakan investasi yang menguntungkan bagi masyarakat dengan akad mudharabah mutlaqah atau bagi hasil sesuai dengan syariah islam. Dengan syarat dan ketentuan sebagai berikut:

- a) Nilai nominal deposito minimum Rp 1.000.000
- b) Jangka waktu simpanan 1 bulan, 3 bulan, 6 bulan, dan 12 bulan
- c) Deposito mudharabah tidak dapat dipindah tangankan
- d) Fotocopy identitas diri dan fotocopy akta pendirian beserta anggaran dasar dan perubahannya
- e) Fotocopy izin usaha dan NPWP (untuk Badan Hukum)

2. Produk-produk Pembiayaan di BPRS Bhakti Sumekar

a. Pembiayaan Usaha Kecil dan Menengah (UMKM)

Pembiayaan UMKM adalah pembiayaan yang diberikan kepada masyarakat untuk modal kerja atau investasi bagi perorangan yang memiliki usaha kecil, menengah dengan akad jual beli (murabahah) atau bagi hasil (Murabahah/Musyarakah).

b. Pembiayaan Serba Guna

Pembiayaan serba guna merupakan pembiayaan yang diperuntukkan bagi PNS/ Karyawan swasta yang berpenghasilan tetap dengan menggunakan akad Murabahah.

c. Gadai Emas (Rahn)

Gadai emas merupakan layanan pembiayaan untuk segala keperluan bagi perorangan dengan menggunakan prinsip syariah (*Ar-Rahn*). Gadai emas ini berfungsi untuk membiayai kebutuhan jangka pendek atau modal kerja bagi usaha mikro dan kecil. Jaminan berupa emas dengan jangka waktu 4bulan dan dapat diperpanjang 2 kali.

Jasa penyimpanan dan pemeliharaan Rp 6, per hari per Rp. 10.000, dari nilai taksir jaminan, dan dibayar pada saat pelunasan, Biaya jasa taksiran maksimal Rp 150.000, per transaksi.

d. Pembiayaan SADAR BERSIH

Pembiayaan sadar bersih (Sanitasi dan Air Bersih) membantu masyarakat untuk mewujudkan terciptanya lingkungan yang sehat.

e. Pembiayaan Elektronik

Pembiayaan elektronik merupakan pembiayaan yang dikhususkan untuk masyarakat yang membutuhkan barang elektronik apapun tujuannya, hiburan, pembelajaran, usaha professional maupun untuk meringankan pekerjaan sehari-hari. Tidak hanya itu, masyarakat yang mengajukan pembiayaan elektronik tidak perlu menunggu lama untuk memiliki barang elektronik yang diinginkan.

f. Pembiayaan Kepemilikan Rumah (KPR)

Pembiayaan KPR merupakan kependekan dari pembiayaan kepemilikan rumah artinya pembiayaan ini hanya dikhususkan untuk masyarakat yang membutuhkan rumah idaman untuk keluarga.

g. Pembiayaan Pensiunan

Pembiayaan pensiunan merupakan pembiayaan yang diberikan kepada para pensiunan untuk keperluan renovasi rumah dan biaya pendidikan, modal kerja atau keperluan lainnya sesuai prinsip syariah.

h. Pembiayaan Kepemilikan Emas

Pembiayaan kepemilikan emas merupakan pembiayaan yang diberikan kepada masyarakat yang menginginkan emas untuk berinvestasi namun tidak memiliki dana yang cukup.

i. Pembiayaan Talangan Umroh

Pembiayaan talangan umroh merupakan pembiayaan yang ditujukan bagi masyarakat yang ingin menunaikan umroh namun tidak memiliki dana yang cukup.

j. Pembiayaan Sepeda Motor

Pembiayaan kendaraan bermotor merupakan pembiayaan yang ditujukan bagi semua kalangan, PNS, swasta yang membutuhkan kendaraan namun belum mempunyai dana untuk mewujudkannya. Prosesnya yang mudah dan cepat, sesuai dengan kebutuhan nasabah, serta tanpa uang muka bagi PNS.

3. Produk-produk Jasa di BPRS Bhakti Sumekar

a. BBS Mobile

BBS Mobile adalah singkatan dari “BPRS Bhakti Sumekar Internet Mobile Banking” yang merupakan layanan bagi nasabah untuk melakukan transaksi tabungan secara online yang dapat dijalankan pada perangkat smartphone yang dimiliki oleh nasabah menggunakan data seluler/wifi.

b. BBS Merchant

BPRS Bhakti Sumekar Merchant atau disingkat BBS Merchant merupakan layanan aplikasi BPRS Bhakti Sumekar yang diberikan kepada nasabah yang memiliki bentuk usaha untuk digunakan sebagai alat pembantu dalam melakukan transaksi pembayaran non tunai.

Fitur utama yang terdapat dalam aplikasi BBS Merchant adalah pembayaran dengan menggunakan media Quick Response code atau disingkat QR Code. QR Code adalah suatu jenis kode matriks atau kode batang dua dimensi yang berfungsi sebagai hypertext fisik yang dapat menyimpan teks, urf, dan sebagainya. Transaksi pembayaran dengan menggunakan QR Code ini disebut dengan istilah QR Payment atau pembayaran menggunakan QR.

QR Payment adalah sistem pembayaran elektronik dengan menggunakan QR Code, cukup mengunduh aplikasi BBS Merchant melalui playstore di smartphone. Kemudian melakukan registrasi seperti mengisi data diri dan informasi yang dibutuhkan dengan menghubungi kantor pusat atau cabang BPRS Bhakti Sumekar terdekat.

c. ATM Cardless

ATM Cardless merupakan sebuah alat elektronik yang melayani nasabah bank untuk mengambil uang dan mengecek rekening tabungan mereka tanpa perlu dilayani seorang *teller* manusia. Uniknya ATM Cardless BPRS Bhakti Sumekar ini tidak menggunakan kartu, hanya bermodalkan nomor rekening dan handphone saja sehingga memudahkan nasabah dalam bertransaksi. Untuk keamanan pin ATM Cardless ini sudah terjamin karena pin tersebut berbeda disetiap melakukan transaksi.

2. Deskripsi Data Penelitian dan Responden

a. Deskripsi Data Penelitian

Data penelitian dikumpulkan dengan cara membagikan kuesioner langsung kepada nasabah. Penelitian ini menyebarkan 100 kuesioner kepada nasabah produk tabungan barokah di BPRS Bhakti Sumekar Kantor Pusat Sumenep. Pengumpulan data secara langsung dikumpulkan peneliti dengan menggunakan alat analisis SPSS 24, dengan sampel terpenuhi. Rincian data penelitian dengan kuesioner yang ditujukan dalam table sebagai berikut:

b. Deskripsi Data Responden

Keadaan atau kondisi responden digambarkan oleh dua data hasil kuesioner yang merupakan informasi tambahan untuk memahami hasil-hasil penelitian. Responden dalam penelitian ini memiliki beberapa karakteristik penelitian. Karakteristik penelitiannya terdiri dari:

1) Jenis Kelamin Responden

Tabel 4.1

Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin

		Jenis Kelamin			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki-laki	40	40.0	40.0	40.0
	Perempuan	60	60.0	60.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Sumber : Output SPSS, Ver 24, Data primer diolah peneliti, 2021

Tabel 4.1 menunjukkan bahwa mayoritas jenis kelamin responden adalah perempuan sebanyak 60 orang dengan presentase 60,0% dan sisanya adalah laki-laki 40 orang dengan presentase 40,0%

2) Usia Responden

Tabel 4.2

Karakteristik responden berdasarkan Usia

		Usia			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	21-30	14	14.0	14.0	14.0

31-40	36	36.0	36.0	50.0
41-50	50	50.0	50.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Sumber : Output SPSS, Ver 24, data diolah peneliti, 2021

Tabel 4.2 menunjukkan dari segi usia responden yang diambil adalah 21-30 tahun sebanyak 14 orang, dengan presentase 14,0%, untuk usia 31-40 tahun sebanyak 36 orang dengan presentase 36,0%, dan sisanya untuk usia 41-50 tahun sebanyak 50 orang dengan presentase 50,0%

3) Pendidikan Terakhir responden

Tabel 4.3

Karakteristik responden berdasarkan pendidikan terakhir

Pendidikan Terakhir

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	S1	20	20.0	20.0	20.0
	SD	15	15.0	15.0	35.0
	SMA	40	40.0	40.0	75.0
	SMP	25	25.0	25.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Sumber : Output SPSS, Ver 24, data primer diolah peneliti, 2021

Tabel 4.3 menunjukkan dari segi pendidikan terakhir responden yang diambil adalah pendidikan terakhir tingkat SD sebanyak 15 orang dengan presentase 15,0%, untuk SMP sebanyak 25 orang dengan presentase 25,0%, untuk SMA sebanyak 40 orang dengan presentase 25,0%, dan pendidikan terakhir S1 sebanyak 20 orang dengan presentase 20,0%.

4) Pekerjaan Responden

Tabel 4.4
Karakteristik responden berdasarkan pekerjaan

		Pekerjaan			Cumulative
		Frequency	Percent	Valid Percent	Percent
Valid	Mahasiswa	12	12.0	12.0	12.0
	Pedagang	30	30.0	30.0	42.0
	Petani	20	20.0	20.0	62.0
	PNS	38	38.0	38.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Sumber : Output SPSS, Ver 24, data primer diolah peneliti, 2021

Tabel 4.4 Menunjukkan dari segi pekerjaan responden yang diambil adalah mahasiswa sebanyak 12 orang dengan presentase 12,0%, untuk pedagang sebanyak 30 orang dengan presentase 30,0%, untuk petani sebanyak 20 orang dengan presentase 20,0%, untuk PNS sebanyak 38 orang dengan presentase 38,0%.

c. Deskripsi Variabel Responden

Instrumen yang dipakai dalam penelitian ini adalah kuesioner dan jumlah pernyataan sebanyak 3 butir untuk variabel kualitas pelayanan yang terdiri dari bukti fisik (X1), keandalan (X2), daya tanggap (X3), jaminan (X4), empati (X5) dan 3 butir pernyataan untuk variabel kepuasan nasabah (Y).

1) Distribusi jawaban responden pada Variabel Kualitas Pelayanan berupa Bukti Fisik (XI)

Tabel 4.5

Bukti Fisik											
No	SS		S		N		T		STS		Total
Item	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
1	47	47,0	43	43,0	10	10,0	-	-	-	-	100
2	53	53,0	38	38,0	9	9,0	-	-	-	-	100
3	29	29,0	67	67,0	4	4,0	-	-	-	-	100
Jumlah	129	-	148	-	23	-	-	-	-	-	-

Sumber: Output SPSS Versi 24, data primer diolah pada 2021

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

$$\text{Skor} = (\sum \text{SS} \times 5) + (\sum \text{S} \times 4) + (\sum \text{N} \times 3) + (\sum \text{T} \times 2) + (\sum \text{STS} \times 1) : (\text{nx}3 \times 5)$$

$$\text{Skor} = (129 \times 5) + (148 \times 4) + (23 \times 3) + (0 \times 2) + (0 \times 1) : (100 \times 3 \times 5)$$

$$\text{Skor} = (645 + 592 + 69 + 0 + 0) : 1.500$$

$$\text{Skor} = 1.296 : 1.500$$

$$\text{Skor} = 0,864 \times 100\%$$

$$\text{Skor} = 0,864 \% \text{ (Baik)}$$

Dari nilai menunjukkan bahwa tanggapan responden baik terhadap item kualitas pelayanan berupa bukti fisik.

2) Distribusi Jawaban Responden pada Variabel Kualitas Pelayanan berupa Keandalan (X2)

Tabel 4.6

Keandalan											
No	SS		S		N		T		STS		Total
Item	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
1	42	42,0	41	41,0	17	17,0	-	-	-	-	100
2	39	39,0	49	49,0	12	12,0	-	-	-	-	100
3	37	37,0	61	61,0	2	2,0	-	-	-	-	100
Jumlah	118	-	151	-	31	-	-	-	-	-	-

Sumber: Output SPSS Versi 24, data primer diolah pada 2021

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

$$\text{Skor} = (\sum \text{SS} \times 5) + (\sum \text{S} \times 4) + (\sum \text{N} \times 3) + (\sum \text{T} \times 2) + (\sum \text{STS} \times 1) : (\text{nx}3 \times 5)$$

$$\text{Skor} = (118 \times 5) + (151 \times 4) + (31 \times 3) + (0 \times 2) + (0 \times 1) : (100 \times 3 \times 5)$$

$$\text{Skor} = (590 + 604 + 93 + 0 + 0) : 1.500$$

$$\text{Skor} = 1.287 : 1.500$$

$$\text{Skor} = 0,858 \times 100\%$$

$$\text{Skor} = 0,858 \% \text{ (Baik)}$$

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

3) Distribusi Jawaban Responden pada Variabel Kualitas Pelayanan berupa Daya Tanggap (X3)

Tabel 4.7

Daya Tanggap											
No	SS		S		N		T		STS		Total
Item	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
1	59	59,0	19	19,0	22	22,0	-	-	-	-	100
2	44	44,0	45	45,0	11	11,0	-	-	-	-	100
3	27	27,0	69	69,0	4	4,0	-	-	-	-	100
Jumlah	130	-	133	-	37	-	-	-	-	-	-

Sumber: Output SPSS Versi 24, data primer diolah pada 2021

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

$$\text{Skor} = (\sum \text{SS} \times 5) + (\sum \text{S} \times 4) + (\sum \text{N} \times 3) + (\sum \text{T} \times 2) + (\sum \text{STS} \times 1) : (\text{nx}3 \times 5)$$

$$\text{Skor} = (130 \times 5) + (133 \times 4) + (37 \times 3) + (0 \times 2) + (0 \times 1) : (100 \times 3 \times 5)$$

$$\text{Skor} = (650 + 532 + 111 + 0 + 0) : 1.500$$

$$\text{Skor} = 1.293 : 1.500$$

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

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

Dari nilai menunjukkan bahwa tanggapan responden baik terhadap item-item kualitas pelayanan berupa daya tanggap.

4) Distribusi Jawaban Responden pada Variabel Kualitas Pelayanan berupa Jaminan (X4)

Tabel 4.8

Jaminan											
No	SS		S		N		T		STS		Total
Item	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
1	55	55,0	31	31,0	14	14,0	-	-	-	-	100
2	46	46,0	45	45,0	9	9,0	-	-	-	-	100
3	35	35,0	64	64,0	1	1,0	-	-	-	-	100
Jumlah	136	-	140	-	24	-	-	-	-	-	-

Sumber: Output SPSS Versi 24, data primer diolah pada 2021

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

$$\text{Skor} = (\sum \text{SS} \times 5) + (\sum \text{S} \times 4) + (\sum \text{N} \times 3) + (\sum \text{T} \times 2) + (\sum \text{STS} \times 1) : (\text{nx}3 \times 5)$$

$$\text{Skor} = (136 \times 5) + (140 \times 4) + (24 \times 3) + (0 \times 2) + (0 \times 1) : (100 \times 3 \times 5)$$

$$\text{Skor} = (680 + 560 + 72 + 0 + 0) : 1.500$$

$$\text{Skor} = 1.312 : 1.500$$

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

$$\text{Skor} = 0,874\% \text{ (Baik)}$$

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

5) Distribusi Jawaban Responden pada Variabel Kualitas Pelayanan berupa empati (X5)

Tabel 4.9

Empati											
No	SS		S		N		T		STS		Total
Item	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
1	53	53,0	32	32,0	14	14,0	1	1,0	-	-	100
2	49	49,0	40	40,0	11	11,0	-	-	-	-	100
3	27	27,0	72	72,0	1	1,0	-	3,2	-	-	100
Jumlah	129	-	144	-	26	-	1	-	-	-	-

Sumber: Output SPSS Versi 24, data primer diolah pada 2021

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

$$\text{Skor} = (\sum \text{SS} \times 5) + (\sum \text{S} \times 4) + (\sum \text{N} \times 3) + (\sum \text{T} \times 2) + (\sum \text{STS} \times 1) : (\text{nx}3 \times 5)$$

$$\text{Skor} = (129 \times 5) + (144 \times 4) + (26 \times 3) + (0 \times 2) + (0 \times 1) : (100 \times 3 \times 5)$$

$$\text{Skor} = (645 + 592 + 69 + 0 + 0) : 1.500$$

$$\text{Skor} = 1.306 : 1.500$$

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

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

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

6) Distribusi Jawaban responden pada Variabel Kepuasan Nasabah (Y)

Tabel 4.10

Kepuasan Nasabah											
No	SS		S		N		T		STS		Total
Item	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
1	54	54,0	34	34,0	12	12,0	-	-	-	-	100
2	51	51,0	41	41,0	8	8,0	-	-	-	-	100
3	33	33,0	64	64,0	3	3,0	-	-	-	-	100
Jumlah	138	-	139	-	23	-	-	-	-	-	-

Sumber: Output SPSS Versi 24, data primer diolah pada 2021

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

$$\text{Skor} = (\sum \text{SS} \times 5) + (\sum \text{S} \times 4) + (\sum \text{N} \times 3) + (\sum \text{T} \times 2) + (\sum \text{STS} \times 1) : (\text{nx}3 \times 5)$$

$$\text{Skor} = (138 \times 5) + (139 \times 4) + (23 \times 3) + (0 \times 2) + (0 \times 1) : (100 \times 3 \times 5)$$

$$\text{Skor} = (690 + 556 + 69 + 0 + 0) : 1.500$$

$$\text{Skor} = 1.315 : 1.500$$

$$\text{Skor} = 0,876 \times 100\%$$

$$\text{Skor} = 0,876 \% \text{ (Baik)}$$

Dari nilai menunjukkan bahwa tanggapan responden baik terhadap item kepuasan nasabah.

d. Uji Kualitas Data

Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini yaitu uji validasi dan uji reabilitas, peneliti menggunakan SPSS (*Statistical Package For The Social Science*) versi 24. Berikut ini merupakan uji validitas dan reabilitas.

1) Uji Validasi

Uji validasi ini digunakan untuk mengetahui valid tidaknya suatu kuesioner tersebut mampu membuktikan suatu variabel yang seharusnya diukur dan diuji *pearson correlation*. Untuk mengetahui tingkat validasi maka dilakukan uji signifikan yaitu dengan membandingkan nilai r_{hitung} dan nilai r_{tabel} untuk *degree of freedom* ($df = n-2$, n merupakan jumlah sampel dan $\alpha = 5\%$). Jika r_{hitung} lebih besar dari r_{tabel} dan nilai r positif, maka setiap pernyataan dikatakan valid segitupun sebaliknya.

Penelitian ini besarnya df yakni $100 - 2$ atau 98 dan $\alpha = 5\%$ hasil yang diperoleh $r_{tabel} 0,1966$ Selanjutnya hasil perhitungan dengan menggunakan SPSS, diperoleh r_{hitung} lebih besar dari pada r_{tabel} yang hasilnya sebagai berikut.

Tabel 4.11

Hasil Uji Validasi X1

Item	Koefisien Korelasi	r table	Keterangan
Bukti Fisik			
X1.1	0,826	0,1966	Valid
X1.2	0,899	0,1966	Valid
X1.3	0,700	0,1966	Valid

Sumber: Output SPSS Versi 24, data primer diolah pada 2021

Tabel 4.12

Hasil Uji Validasi X2

Item	Koefisien Korelasi	r table	Keterangan
Keandalan			
X2.1	0,846	0,1966	Valid
X2.2	0,902	0,1966	Valid
X2.3	0,672	0,1966	Valid

Sumber Output SPSS Versi 24, data primer diolah pada 2021

Tabel 4.13

Hasil Uji Validasi X3

Item	Koefisien Korelasi	r table	Keterangan
Daya Tanggap			
X2.1	0,872	0,1966	Valid
X2.2	0,905	0,1966	Valid
X2.3	0,737	0,1966	Valid

Sumber Output SPSS Versi 24, data primer diolah pada 2021

Tabel 4.14

Hasil Uji Validasi X4

Item	Koefisien Korelasi	r table	Keterangan
Jaminan			
X2.1	0,811	0,1966	Valid
X2.2	0,884	0,1966	Valid
X2.3	0,651	0,1966	Valid

Sumber Output SPSS Versi 24, data primer diolah pada 2021

Tabel 4.15

Hasil Uji Validasi X5

Item	Koefisien Korelasi	r table	Keterangan
Empati			
X2.1	0,879	0,1966	Valid
X2.2	0,919	0,1966	Valid
X2.3	0,603	0,1966	Valid

Sumber Output SPSS Versi 24, data primer diolah pada 2021

Tabel 4.16

Hasil Uji Validasi Y

Item	Koefisien Korelasi	r table	Keterangan
Empati			
X2.1	0,859	0,1966	Valid
X2.2	0,884	0,1966	Valid
X2.3	0,634	0,1966	Valid

Sumber Output SPSS Versi 24, data primer diolah pada 2021

Tabel diatas menunjukkan hasil nilai r_{hitung} pada kolom koefisien korelasi jika untuk setiap pernyataan memiliki r_{hitung} yang lebih besar dan positif dari pada nilai r_{tabel} yaitu 0,1966 dengan jumlah responden 100 responden ($n = 100$) dan alpa 0,05 maka, indikator dari variabel X yaitu bukti fisik (X1), keandalan (X2), daya tanggap (X3), jaminn (X4), empati (X4) yaitu valid dan dapat dilakukan pengujian selanjutnya.

2) Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas digunakan untuk mengetahui konsistensi jawaban responden atas kuesioner yang diberikan. Jika nilai *cronbachs alpa* suatu variabel lebih besar dari 0,06 maka indikator yang digunakan oleh variabel terikat (Y) tersebut reliabel, jika nilai *cronbachs alpa* suatu variabel kurang dari 0,06 maka indikator yang digunakan oleh variabel tersebut tidak reliabel.

Tabel 4.17

Hasil Uji Reabilitas

Variabel	Cronbachs Alpa	Keterangan
X1	0,741	Reliabel
X2	0,739	Reliabel
X3	0,780	Reliabel
X4	0,688	Reliabel
X5	0,738	Reliabel
Y	0,717	Reliabel

Sumber Output SPSS Versi 24, data primer diolah pada 2021

Berdasarkan tabel 4.17 menunjukkan bahwa hasil perhitungan uji reabilitas dari semua variabel yaitu reliabel, karena nilai *cronbachs alpa* berada diatas 0,60

e. 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 Normalitas

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

Tabel 4.18

Hasil uji Normalitas dengan Uji Kolmogrof-Smirnov

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	.68694895
Most Extreme Differences	Absolute	.047
	Positive	.047
	Negative	-.046
Test Statistic		.047
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200^{c,d}

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

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

Berdasarkan hasil uji normalitas dengan menggunakan one-sampel kolmogrov-smirnov diatas diperoleh nilai signifikan 0,200 lebih besar dari 0,05 (sig > 0,05) menunjukkan bahwa data berdistribusi normal.

2) Uji Multikolinearitas

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

Tabel 4.19

Uji Multikolinearitas

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	.820	.681		1.204	.232		
	X1	.181	.076	.186	2.365	.020	.364	2.749
	X2	.174	.085	.182	2.045	.044	.284	3.517
	X3	.170	.081	.193	2.087	.040	.264	3.790
	X4	.197	.093	.196	2.121	.037	.265	3.776
	X5	.226	.081	.238	2.808	.006	.314	3.181

a. Dependent Variable: Y

Sumber: Output SPSS Versi 24, data primer diolah pada 2021

Dari hasil perhitungan yang ada ditabel menunjukkan bahwa masing-masing variabel dependen mempunyai nilai VIF lebih kecil dari pada 10

Bisa disimpulkan bahwa tidak ada multikolinearitas pada variabel yang diteliti.

3) Uji Heterokedastisitas

Uji heterokedastisitas dilakukan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidak samaan varian dari residual suatu pengamatan ke pengamatan yang lain. Model regresi yang baik adalah homokedastisitas atau tidak heterokedastisitas, cara mendeteksi ada tidaknya heterokedastisitas adalah dengan melakukan uji Glejser. Apabila nilai probabilitas signifikannya diatas 0,05 maka model regresi tersebut terbebas dari gejala heterokedastisitas. Adapun hasil dari pengujian pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

Tabel 4.20

Hasil Uji Heterokedastisitas

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.443	.393		1.125	.263
	X1	.041	.044	.152	.923	.359
	X2	-.040	.049	-.151	-.813	.418
	X3	-.092	.047	-.379	-1.964	.052
	X4	.102	.054	.365	1.893	.061
	X5	-.004	.047	-.016	-.091	.928

a. Dependent Variable: Abs_RES

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

4) Uji Autokorelasi

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

Tabel 4.21

Hasil Uji Autokorelasi

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.888 ^a	.788	.777	.705	1.976

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

b. Dependent Variable: Y

Tabel tersebut menyatakan nilai DW sebesar 1.976. 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 $n=100$ dan jumlah variabel yang digunakan pada penelitian ini ($k=5$) didapati dari nilai dL dan dU sebagai berikut:

Tabel 4.22

Hasil Pengujian Autokorelasi

N	DW	dL	dU	4-dL	4-dU	keputusan
100	1,976	1,5710	1,7804	2,429	2,2196	Tidak ada masalah autokorelasi

Tabel tersebut menyatakan bahwa nilai DW sebesar 1,976 berada diantara $dU = 1,7804$ dan nilai $4-dU = 2,2196$ ($dU < DW < 4-dU$). Sehingga dapat disimpulkan bahwa model regresi tidak ada autokorelasi.

B. Pembuktian Hipotesis

1. Analisis Regresi Linear Berganda

Uji analisis regresi linear berganda digunakan untuk mengetahui berapa besar pola hubungan atau pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen.

Tabel 4.23

Hasil Uji Regresi Linier Berganda

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.820	.681		1.204	.232
	X1	.181	.076	.186	2.365	.020
	X2	.174	.085	.182	2.045	.044
	X3	.170	.081	.193	2.087	.040
	X4	.197	.093	.196	2.121	.037
	X5	.226	.081	.238	2.808	.006

a. Dependent Variable: Y

Berdasarkan hasil analisis regresi linear berganda pada tabel diatas diperoleh koefisien variabel independen bukti fisik (X1) = 0,020. Variabel independen keandalan (X2) = 0,044. Variabel independen daya tanggap (X3) = 0,040. Variabel independen jaminan (X4) = 0,037. Variabel independen empati (X5) = 0,006. Konstanta (a) yang diperoleh sebesar 0,820 sehingga model persamaan regresi yang diperoleh dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

$$Y = 820 + 020 X_1 + 044 X_2 + 040 X_3 + 037 X_4 + 006 X_5 + e$$

Dari hasil persamaan diatas dapat dijabarkan:

- a. $a = 0,820$ adalah nilai konstanta yang menunjukkan bahwa apabila variabel independen bernilai tetap atau konstan maka nilai variabel kepuasan nasabah sebesar 820
- b. $b_1 = 0,020$ merupakan nilai koefisien variabel bukti fisik (X1). Nilai positif menunjukkan bahwa jika ada kenaikan satu satuan pelayanan berupa bukti fisik akan diikuti dengan kenaikan kepuasan konsumen atau nasabah sebesar 020

- c. $b_2 = 0,044$ merupakan nilai koefisien variabel kendalan (X2). Nilai positif menunjukkan bahwa jika ada kenaikan satu satuan pelayanan berupa keandalan akan diikuti dengan kenaikan kepuasan konsumen atau nasabah sebesar 044
- d. $b_3 = 0,040$ merupakan nilai koefisien variabel daya tanggap (X3). Nilai positif menunjukkan bahwa jika ada kenaikan satu satuan pelayanan berupa daya tanggap akan diikuti dengan kenaikan kepuasan konsumen atau nasabah sebesar 040
- e. $b_4 = 0,037$ merupakan nilai koefisien variabel jaminan (X4). Nilai positif menunjukkan bahwa jika ada kenaikan satu satuan pelayanan berupa jaminan akan diikuti dengan kenaikan kepuasan konsumen atau nasabah sebesar 037
- f. $b_5 = 0,006$ merupakan nilai koefisien variabel empati (X5). Nilai positif menunjukkan bahwa jika ada kenaikan satu satuan pelayanan berupa empati akan diikuti dengan kenaikan kepuasan konsumen atau nasabah sebesar 006
- g. *Standart Error* sebesar 681 artinya seluruh variabel yang dihitung dalam SPSS memiliki tingkat variabel pengganggu sebesar 681

2. Uji Parsial (Uji t)

Uji t merupakan pengujian apakah variabel bebas yang terdiri dari bukti fisik (X1), keandalan (X2), daya tanggap (X3), jaminan (X4), dan empati (X5) secara parsial mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel terikat yaitu kepuasan nasabah (Y). Pengujian ini membandingkan antara t_{hitung} dengan t_{tabel} dan dengan probabilitas 0,05 ($\alpha = 5\%$) yaitu membandingkan nilai t dengan nilai Sig.

Tabel 4.24

Hasil Uji Parsial

Coefficients^a

Model		Unstandardized		Standardize	t	Sig.
		Coefficients		d		
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.820	.681		1.204	.232
	X1	.181	.076	.186	2.365	.020
	X2	.174	.085	.182	2.045	.044
	X3	.170	.081	.193	2.087	.040
	X4	.197	.093	.196	2.121	.037
	X5	.226	.081	.238	2.808	.006

a. Dependent Variable: Y

Rumus hipotesis yang digunakan adalah:

H₁ : Variabel *Bukti Fisik* (X1) secara parsial mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap *kepuasan nasabah* (Y)

H₂ : Variabel *Keandalan* (X2) secara parsial mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap *kepuasan nasabah* (Y)

H₃ : Variabel *Daya Tanggap* (X3) secara parsial mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap *kepuasan nasabah* (Y)

H₄ : Variabel *Jaminan* (X4) secara parsial mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap *kepuasan nasabah* (Y)

H₅ : Variabel *Empati* (X5) secara parsial mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap *kepuasan nasabah* (Y)

Kriteria pengujian yang digunakan yaitu:

- a. Jika $\text{sig} \leq 0,05$, maka H₀ ditolak
- b. Jika $\text{sig} > 0,05$, maka H₀ diterima, dan

c. Jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak.

d. Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka H_a diterima dan H_0 ditolak.

a. Uji t variabel bukti fisik (X1)

Hasil perhitungan yang diperoleh pada tabel 4.24 Variabel bukti fisik (X1) secara statistic menunjukkan hasil sig 0,020 lebih kecil dari 0,05 ($0,020 < 0,05$). Nilai t_{hitung} sebesar 2.365 sedangkan untuk mengetahui besarnya t_{tabel} yaitu dengan melihat α 0,05. Jumlah sampel dikurangi banyaknya variabel bebas ($100-5 = 95$) sehingga dapat diperoleh t_{tabel} nya sebesar 1.661 artinya $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($2.365 > 1.661$) sehingga H_{01} ditolak dan H_1 diterima. Dapat disimpulkan bahwa bukti fisik (X1) secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah (Y)

b. Uji t variabel keandalan (X2)

Hasil perhitungan yang diperoleh pada tabel 4.24 Variabel keandalan (X2) secara statistic menunjukkan hasil sig 0,044 lebih kecil dari 0,05 ($0,044 < 0,05$). Nilai t_{hitung} sebesar 2,045 sedangkan untuk mengetahui besarnya t_{tabel} yaitu dengan melihat α 0,05. Jumlah sampel dikurangi banyaknya variabel bebas ($100-5 = 95$) sehingga dapat diperoleh t_{tabel} nya sebesar 1.661 artinya $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($2,045 > 1,661$) sehingga H_{02} ditolak dan H_2 diterima. Dapat disimpulkan bahwa keandalan (X2) secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah (Y).

c. Uji t variabel daya tanggap (X3)

Hasil perhitungan yang diperoleh pada tabel 4.24 Variabel daya tanggap (X3) secara statistic menunjukkan hasil sig 0,040 lebih kecil dari 0,05 ($0,040 < 0,05$). Nilai t_{hitung} sebesar 2,087 sedangkan untuk mengetahui besarnya t_{tabel} yaitu dengan melihat α 0,05. Jumlah sampel dikurangi banyaknya variabel bebas ($100-5 = 95$) sehingga dapat diperoleh t_{tabel} nya sebesar 1.661 artinya $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($2,087 > 1,661$) sehingga H_{03} ditolak dan H_3 diterima. Dapat disimpulkan bahwa daya tanggap (X3) secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah (Y).

d. Uji t variabel jaminan (X4)

Hasil perhitungan yang diperoleh pada tabel 4.24 Variabel jaminan (X4) secara statistic menunjukkan hasil sig 0,037 lebih kecil dari 0,05 ($0,037 < 0,05$). Nilai t_{hitung} sebesar 2,121 sedangkan untuk mengetahui besarnya t_{tabel} yaitu dengan melihat α 0,05. Jumlah sampel dikurangi banyaknya variabel bebas ($100-5 = 95$) sehingga dapat diperoleh t_{tabel} nya sebesar 1.661 artinya $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($2,121 > 1,661$) sehingga H_{04} ditolak dan H_4 diterima. Dapat disimpulkan bahwa jaminan (X4) secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah (Y).

e. Uji t variabel empati (X5)

Hasil perhitungan yang diperoleh pada tabel 4.24 Variabel jaminan (X4) secara statistic menunjukkan hasil sig 0,006 lebih kecil dari 0,05 ($0,006 < 0,05$). Nilai t_{hitung} sebesar 2,808 sedangkan untuk mengetahui besarnya t_{tabel} yaitu dengan melihat α 0,05. Jumlah sampel dikurangi banyaknya variabel bebas ($100-5 = 95$) sehingga dapat diperoleh t_{tabel} nya sebesar 1.661 artinya $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($2,808 > 1,661$) sehingga H_{05} ditolak dan H_5 diterima. Dapat disimpulkan bahwa empati (X5) secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah (Y).

3. Uji Simultan (Uji F)

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

Tabel 4.25

Hasil Uji Simultan

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	174.032	5	34.806	70.033	.000 ^b
	Residual	46.718	94	.497		
	Total	220.750	99			

a. Dependent Variable: Y

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

Rumus hipotesis yang digunakan adalah:

- H_a = bukti fisik (X1), keandalan (X2), daya tanggap (X3), jaminan (X4) dan empati (X5) secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah (Y).
- H_0 = bukti fisik (X1), keandalan (X2), daya tanggap (X3), jaminan (X4) dan empati (X5) secara simultan tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah (Y).

Kriteria penilaian yang digunakan yaitu:

- Jika $Sig \leq 0,05$ maka H_0 ditolak
- Jika $Sig > 0,05$ maka H_0 diterima
- Jika $F_{hitung} < F_{tabel}$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak
- Jika $F_{hitung} > F_{tabel}$ maka H_a diterima dan H_0 ditolak

Berdasarkan tabel 4.25, maka diperoleh F hitung = 70,033 dengan tingkat signifikan = 0,000, sedangkan untuk menentukan nilai F_{tabel} dapat ditentukan dengan persamaan F tabel ($f(k;n-k)$) artinya ($f(6(\text{jumlah variabel}); 100(\text{sampel}) - 6(\text{jumlah variabel})) = 94$). Jadi dapat dilihat pada tabel F pada baris 6 kolom 94 yaitu F tabel = 2,31. Dapat disimpulkan bahwa nilai F hitung > nilai F tabel ($70.033 > 2,31$) dan nilai signifikan 0,000 lebih kecil dari 0,05 artinya semua variabel yang terdiri dari (X1),(X2),(X3),(X4),(X5) secara simultan berpengaruh terhadap (Y).

4. Koefisien Determinasi (R^2)

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

Tabel 4.26

Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.888^a	.788	.777	.705

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

Hasil analisis data pada tabel 4.26 diatas dapat diketahui bahwa besarnya R Square adalah sebesar 0,777. Hal ini yang berarti 77,7%, yang berarti bahwa variabel independen bukti fisik (X1), keandalan (X2), daya tanggap (X3), jaminan (X4) dan empati (X5) mampu mempengaruhi variabel dependen kepuasan nasabah (Y) sebesar 77,7%. Sedangkan sisanya ($100\% - 77,7\% = 0,223\%$) dipengaruhi oleh variabel-variabel lainnya yang tidak diperhitungkan dalam analisis penelitian ini.

c. Pembahasan

1. Pengaruh Kualitas Pelayanan berupa Bukti Fisik (X1) terhadap Kepuasan Nasabah (Y) di BPRS Bhakti Sumekar Sumenep

Variabel bukti fisik (X1) mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah (Y) BPRS Bhakti Sumekar Kantor Pusat Sumenep. Dari hasil distribusi frekuensi jawaban responden dapat diketahui bahwa mayoritas responden puas dengan penyediaan kerapian tata letak ruangan, ketersediaan

peralatan, dan kerapian karyawan. Selain itu juga dibuktikan dengan hasil uji regresi yang menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan bukti langsung terhadap kepuasan nasabah.

Dengan demikian kepuasan nasabah akan meningkat apabila nasabah merasa puas dengan adanya bukti langsung terhadap penyediaan fasilitas pelayanan yang sesuai dengan keinginan dan kebutuhan nasabah, kerapian tata letak ruangan, ketersediaan peralatan, dan kerapian karyawan. Bukti fisik bisa menjadi salah satu standar penilaian dari nasabah terhadap kualitas pelayanan yang ditawarkan oleh pihak BPRS Bhakti Sumekar Kantor Pusat Sumenep.

Hal ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Ni Putu Lenny Prtiwi dan Ni Ketut Seminari pada tahun 2015 tentang “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan dan Nilai Nasabah Terhadap Kepuasan Nasabah”

2. Pengaruh Kualitas Pelayanan berupa Keandalan (X2) terhadap Kepuasan Nasabah (Y) di BPRS Bhakti Sumekar Sumenep

Variabel keandalan (X2) mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan (Y). Dari hasil distribusi frekuensi jawaban responden dapat diketahui mayoritas responden puas dengan kemudahan prosedur transaksi, karyawan mempunyai kapasitas yang profesional, dan mampu melayani dengan cepat. Selain itu juga dibuktikan dengan hasil uji regresi yang menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara keandalan terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Wirdayani Wahab tahun 2017 tentang “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Industri perbankan Syariah di Kota Pekanbaru”

3. Pengaruh Kualitas Pelayanan berupa Daya Tanggap (X3) terhadap Kepuasan Nasabah (Y) di BPRS Bhakti Sumekar Sumenep

Variabel daya tanggap (X3) mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah (Y). Dari hasil distribusi frekuensi jawaban responden dapat diketahui bahwa mayoritas responden puas dengan ketepatan karyawan untuk cepat dan tanggap dalam melayani keluhan nasabah, kecepatan

dalam bertransaksi, dan menanggapi complain. Dari hasil uji regresi juga semakin memperkuat dan menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara daya tanggap terhadap kepuasan nasabah.

Dari penelitian ini diperoleh bahwa daya tanggap karyawan tersebut bisa memenuhi harapan nasabah sehingga nasabah bisa merasa puas. Berdasarkan pengamatan yang dilakukan peneliti, banyak sikap karyawan BPRS Bhakti Sumekar Kantor Pusat Sumenep yang menunjang terhadap kualitasnya suatu pelayanan. Peneliti melakukan wawancara secara random terhadap nasabah yang salah satu sumbernya bernama Sumarni (38 th), mengatakan bahwa karyawan yang biasa menjemput tabungan kepadanya selalu bersikap sopan kepadanya. Selain itu, beliau juga meyakinkan peneliti dengan mengatakan bahwa apabila karyawan yang ia temui tidak sopan, tidak mungkin beliau bertahan menjadi nasabah di BPRS Bhakti Sumekar selama enam tahun.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Nasli, rahmad dan sabri tahun 2020 tentang “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Perbankan Syariah” menyatakan bahwa variabel daya tanggap merupakan variabel yang memiliki pengaruh secara parsial terhadap kepuasan nasabah.

4. Pengaruh Kualitas Pelayanan berupa Jaminan (X4) terhadap Kepuasan Nasabah (Y) di BPRS Bhakti Sumekar Sumenep

Variabel jaminan mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah (Y). Dari hasil distribusi frekuensi jawaban responden dapat diketahui bahwa mayoritas responden puas dengan jaminan keamanan. Karyawan memiliki pengetahuan yang luas terhadap produk yang ditawarkan, dan nasabah mendapat pelayanan yang ramah setiap bertransaksi. Hal tersebut juga dibuktikan dengan hasil uji regresi yang menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara jaminan dan kepuasan nasabah. Hasil ini sesuai dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Teuku Aliansyah, Hafasnuddin dan Shabri tahun 2012 tentang “Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Aceh Syariah Cabang Banda Aceh” yang menyatakan bahwa variabel jaminan

berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah dan merupakan variabel yang berpengaruh dominan.

5. Pengaruh Kualitas Pelayanan berupa Empati (X5) terhadap Kepuasan Nasabah (Y) di BPRS Bhakti Sumekar Sumenep

Empati merupakan perilaku yang menunjukkan kepedulian seseorang atau karyawan terhadap nasabah. Empati biasanya ada karena adanya dorongan pada diri karyawan dalam situasi yang dihadapi seseorang khususnya nasabah pada lembaga keuangan. Empati juga merupakan suatu penunjang pelayanan yang digunakan untuk menunjukkan seberapa besar empati karyawan terhadap nasabah. Selain itu, empati digunakan sebagai pelengkap untuk meningkatkan daya Tarik dan kepuasan nasabah. Setiap karyawan hendaknya memiliki empati kepada nasabah agar nasabah bisa merasakan pelayanan yang sesuai dengan ekspektasi mereka. Nasabah akan merasa nyaman ketika dilayani layaknya seorang teman atau sahabat dengan artian karyawan harus mempunyai ketulusan dalam melayani nasabah, sabar menghadapinya sehingga nasabah merasa dihargai dan diperhatikan. Selain itu, nasabah membutuhkan solusi yang baik dengan kesesuaian terhadap masalah yang nasabah alami sehingga nasabah bisa merasa puas.

Berdasarkan uji hipotesis diketahui bahwa variabel empati berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah BPRS Bhakti Sumekar Kantor Pusat Sumenep

Variabel empati (X5) merupakan variabel yang berpengaruh paling dominan terhadap kepuasan nasabah (Y). Hal ini berdasarkan nilai t hitung variabel empati (X5) paling besar dibandingkan nilai t hitung variabel-variabel yang lain. Hasil distribusi frekuensi jawaban responden dapat diketahui mayoritas responden puas dengan karyawan memiliki kemampuan berkomunikasi dengan baik terhadap nasabah, nasabah percaya akan mendapatkan kemudahan pelayanan dari karyawan, dan karyawan sungguh-sungguh akan memperhatikan kebutuhan nasabah. Selain itu juga dibuktikan dengan hasil uji regresi yang menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara empati dan kepuasan nasabah. Hasil ini sesuai dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Lenny Menara Sari Saragih,

Saparuddin Siregar, Isnaini Harahap dan Sugianto tahun 2019 tentang “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Jasa Gadai Emas pada Bank Syariah KCP Medan Petisah” yang menyatakan bahwa variabel empati berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen dan merupakan variabel yang berpengaruh dominan.

Dengan adanya pengaruh positif antara empati terhadap kepuasan nasabah tersebut maka dapat menunjukkan betapa pentingnya profesionalitas yang dimiliki oleh karyawan BPRS Bhakti Sumekar. Pemahaman karyawan tentang komunikasi, keramahan dan kesopanan, pemahaman karyawan akan keinginan nasabah, dan lain sebagainya.