

BAB IV

DESKRIPSI, PEMBUKTIAN HIPOTESIS, DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Data

1. Profil Perusahaan (BMT NU Jawa Timur)

a. Sejarah Berdirinya BMT NU Jawa Timur

BMT NU akhir dari sebuah fenomena yang terjadi atas kondisi masyarakat sumenep pada khususnya dan masyarakat Kecamatan Gapura pada umumnya. Terdapat anggapan bahwa kesejahteraan masyarakat disana tidak ada peningkatan secara signifikan dalam konteks ekonomi padahal etos kerja masyarakat cukup tinggi dan penghasilannya bisa dikatakan mencukupi kebutuhan hidupnya. Kejadian inilah yang membuat Nahdlatul Ulama prihatin sehingga pada tahun 2003 pengurus MWC NU Gapura yang waktu itu menjabat sebagai Rois Suriyah KHM yakni Asy'ari Marzuki dan yang menjabat sebagai ketua Tanfidziah yakni KH. Moh. Ma'ruf memberikan tugas kepada Masyudi selaku ketua lembaga perekonomian untuk melakukan aksi nyata untuk meningkatkan ekonomi warga nahdliyin. Berangkat dari kesepakatan bersama akhirnya lembaga perekonomian merencanakan program penguatan ekonomi kerakyatan untuk kesejahteraan masyarakat yang mardhatillah.¹

¹ Dokumentasi KSPPS BMT NU Jawa Timur Cabang Sampang Kota

Serangkaian upaya telah dilakukan oleh lembaga perekonomian MWC NU Gapura untuk mewujudkan program tersebut, diawali dengan pelatihan kewirausahaan (08-10 April 2003). Bincang bersama alumni pelatih guna merumuskan model penguatan ekonomi kerakyatan (13 Juli 2003), temu usaha (21 November 2003), lokakarya tanaman alternatif selain tembakau (13 Mei 2004) dan lokakarya perencanaan pembentukan BUMNU (Badan Usaha Milik NU).²

Hasil lokakarya tersebut akhirnya ditemukan bahwa persoalan yang sedang dihadapi oleh masyarakat kecil yaitu lemahnya pemasaran, dan lemahnya penguasaan teknologi. Peserta lokakarya sepakat bahwa yang perlu pertama kali dilakukan yakni penguatan modal bagi usaha kecil yang selama ini kurang mendapat akses permodalan karena permodalan pada saat itu dikuasai oleh rentenir yang mencapai hingga lima puluh persen dalam satu bulan. Ketua lembaga perekonomian NU pada saat itu menawarkan gagasan untuk mendirikan *Baitul Maal wat Tamwil* (BMT) sebagai lembaga keuangan mikro syariah yang bergerak di bidang usaha simpan pinjam bagi anggotanya. Peserta lokakarya dan pengurus MWC NU akhirnya bersama-sama dengan peserta lokakarya untuk mempertimbangkan kembali tentang gagasan tersebut dan akhirnya pengurus MWC NU menyepakati gagasan untuk mendirikan sebuah usaha simpan pinjam berdasarkan prinsip syariah yang diberi nama BMT (*Baitul Maal wat Tamwil*).

² Dokumentasi KSPPS BMT NU Jawa Timur Cabang Sampang Kota

Kehadiran BMT NU mulai terasa perkembangannya sejak tahun 2006, melihat perkembangan BMT NU tersebut pada tanggal 12 April 2007 pengurus melengkapi legal formalnya sebagai sebuah koperasi agar mendapatkan pengakuan dari pemerintah dan pada tanggal 4 Mei 2007 telah resmi terdaftar di akta notaris dengan Nomor: 10, Badan Hukum: 188.4/11/BH/XVI.26/435.113/2007, SIUP: 503/6731/SIUP-K/435,114/2007, TDP: 132125200588, dan NPWP: 02.599.962.4-608.000.³

b. Visi dan Misi BMT NU Jawa Timur cabang Sampang Kota

Visi:

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

Misi:

- 1) Memberikan layanan prima, bina usaha dan solusi kepada anggota sebagai pilihan utama menerapkan dan mengembangkan nilai-nilai.
- 2) Syariah secara murni dan konsekuen sehingga menjadi acuan tata kelola usaha yang professional dan amanah
- 3) Mewujudkan pertumbuhan dan keuntungan yang berkesinambungan menuju berdirinya 100 kantor cabang pada tahun 2026

³ Dokumentasi KSPPS BMT NU Jawa Timur Cabang Sampang Kota

- 4) Mengutamakan penghimpunan dana atas dasar Taawun dan penyaluran pembiayaan pada segmen UMKM baik secara perseorangan maupun berbasis Jemaah
- 5) Mewujudkan penghimpun dana dan penyaluran zakat, infaq, sodaqah, dan wakaf
- 6) Menyiapkan dan mengembangkan SDI yang berkualitas, professional, dan memiliki integritas tinggi
- 7) Mengembangkan budaya dan lingkungan kerja yang ramah dan sehat serta majamen yang sesuai prinsip kehati-hatian
- 8) Menciptakan kondisi terbaik bagi SDI sebagai tempat kebanggaan dalam mengabdikan tanpa batas dan melayani dengan ikhlas sebagai perwujudan ibadah
- 9) Meningkatkan kepedulian dan tanggung jawab kepada lingkungan dan jamaah

c. Produk BMT NU Jawa Timur cabang Sampang Kota

1) Produk Tabungan⁴

a) Tabungan SIAGA

Disediakan bagi masyarakat yang berminat menjadi anggota sekaligus pemilik BMT NU dengan bagi hasil yang menguntungkan yaitu 700% dari SHU menggunakan akad

⁴ Brosur Koperasi Syariah Baitul Maal Wa Tamwil Nuansa Umat

musyarakah. SIAGA terdiri dari siaga pokok dibayar 1 kali sebesar Rp 100.000., siaga wajib perbulan Rp 20.000., dan siaga khusus dibayar kapan saja dengan setoran minimal Rp 10.000. siaga pokok dan wajib hanya dapat ditarik ketika berhenti dari keanggotaan sedangkan siaga khusus dapat ditarik sesuai dengan ketentuan berlaku

b) SIDIQ Fatonah

Simpanan bagi masyarakat yang ingin meraih cita-cita pendidikan secara sempurna dengan bagi hasil 45% yang menguntungkan. Menggunakan akad mudharabah mutlaqoh. Setoran kapan saja dan penarikan tahun ajaran baru dan semesteran. Setoran awal Rp 2.500 dan setoran selanjutnya minimal Rp 500

c) SAJADAH

Simpanan dengan keuntungan yang dapat dinikmati di awal dengan memperoleh hadiah langsung tanpa diundi

d) SIBERKAH

Keuntungan yang melimpah dengan bagi hasil 65%. Menggunakan akad mudharabah mutlaqoh. Setoran minimal Rp 500.000 dengan jangka waktu minimal 1 tahun.

e) SAHARA

Simpanan yang dapat mempermudah menunaikan haji dan umroh dengan memperoleh keuntungan yang melimpah dengan bagi hasil 65% sebagai bekal tambahan biaya haji dan umrah. Menggunakan akad mudlarabah mutlaqoh. Setoran awal minimal Rp 1.000.000 dan setoran selanjutnya sesuai kemampuan. Setoran kapan saja dan penarikan hanya dapat dilakukan ketika akan melaksanakan haji dan umrah kecuali udsur syar'i

f) SABAR

Simpanan yang dapat mempermudah untuk memenuhi kebutuhan lebaran dengan memperoleh keuntungan bagi hasil sebesar 55%. Menggunakan akad mudlarabah mutlaqah dengan setoran awal Rp 25.000 dan setoran selanjutnya minimal Rp. 5.000. setoran bisa kapan saja dan penarikan hanya bisa dilakukan setiap bulan ramadhan

g) TABAH

Tabungan yang bisa mempermudah dalam memenuhi kebutuhan sehari-hari karena setoran dan penarikan bisa dilakukan kapan saja dan memperoleh keuntungan bagi hasil 40%. Menggunakan akad mudharabah mutlaqoh. Setoran awal Rp 10.000 dan selanjutnya minimal Rp 2.500.

h) TARAWI

Tabungan sekaligus beramal tanpa kehilangan uang tabuungan anda disedekahkan kepada fakir miskin dan anak yatim piatu. Menggunakan akad mudlarabah mutlaqoh dengan setoran awal Rp 25.000 dan selanjutnya minimal Rp 5.000 dengan bagi hasil.

2) Produk Pembiayaan

a) Al-Qardlul Hasan

Pembiayaan dengan jasa seikhlasnya dengan jangka waktu maksimal 36 bulan dengan angsuran mingguan, bulanan, 4bulanan, 6bulanan.

b) Murabahah dan Ba'i Bit Samanil Ajil

Pembiayaan dengan pola jual beli barang. Harga pokok diketahui bersama dengan harga jual berdasarkan kesepakatan. Selisih harga pokok dengan harga jual merupakan margin/ keuntungan BMT NU. Jangka waktu maksimal 36 bulan dengan angsuran bulanan, 4bulanan, 6bulanan (Ba'I Bitsamani Ajil) dan atau cash tempo (murabahah).

c) Mudlarabahah dan Musyarakah

Pembiayaan seluruh modal kerja yang dibutuhkan (mudlarabah) atau sebagian modal kerja (musyarakah) dengan pola bagi hasil. Bagi hasil dihitung berdasarkan keuntungan yang sebenarnya dengan bagi hasil berdasarkan kesepakatan (mudlarabah) atau

sesuai proporsi modal (musyarakah). Jangka waktu maksimal 36 bulan dengan angsuran bulanan, 4bulanan, 6bulanan, dan atau cash tempo.

d) Rahn / Gadai

Pembiayaan dengan menyerahkan barang dan atau bukti kepemilikan barang sebagai tanggungan pinjaman dengan nilai pinjaman maksimal 92% dari harga barang. Masa pinjaman maksimal 4 bulan dan dipanjang maksimal 3 kali. Barang yang diserahkan berupa barang berharga seperti perhiasan emas dan sebagainya. Biaya taksir dan uji barang ditanggung pemilik barang. BMT NU mendapatkan ujroh / ongkos penitipan barang setiap harinya sebesar Rp 6 untuk setiap kelipatan Rp 10.000 dari harga barang.

e) Pembiayaan tanpa jaminan

Layanan berbasis jamaah (LASISMA) merupakan layanan pinjaman/ pembiayaan tanpa jaminan bagi anggota yang berpenghasilan rendah dengan membentuk kelompok

f) Pembiayaan hidup sehat

Pembiayaan hidup sehat islami disiapkan bagi anggota yang belum memiliki jamban/ wc/ toilet/ kamar mandi dan sarana air bersih yang sehat dengan menggunakan akad murabahah.

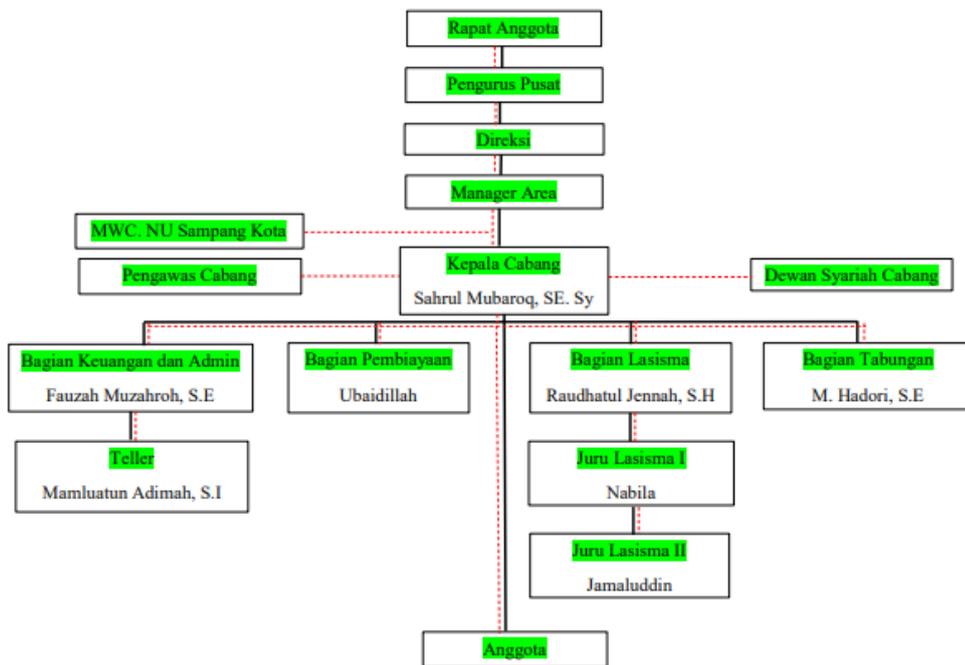
3) Produk Jasa

- a) Transfer/ kiriman uang antar Bank dan dan luar Negara
- b) Pendaftaran haji dan umroh
- c) Pembayaran tagihan listrik PLN, BPJS, telephon, pulsa, dll
- d) Pembayaran biaya pendidikan perguruan tinggi
- e) Layanan antar jemput tabungan dan pembiayaan

d. Struktur Organisasi BMT NU Jawa Timur cabang Sampang Kota

Gambar 4.1

Struktur Organisasi BMT NU Jawa Timur cabang Sampang Kota



Sumber: diolah oleh peneliti dari BMT NU Jawa Timur cabang Sampang Kota

2. Deskripsi Data Penelitian

Data penelitian ini dikumpulkan dengan cara membagikan kuesioner atau angket kepada nasabah yang aktif menabung di BMT NU Jawa Timur cabang Sampang kota dengan menggunakan sistem jemput tabungan setiap hari. Hal ini dikarenakan mereka sudah memahami dan mempunyai penilaian terhadap kinerja dan sistem antar jemput tabungan yang diberikan oleh BMT NU Jawa Timur cabang Sampang Kota. Berdasarkan jumlah data nasabah yang diperoleh peneliti yang di jadikan sampel, peneliti menyebar kuesioner sebanyak 178 kuesioner. Teknik pengambilan sampel menggunakan teknik *simple random sampling* yang di ambil dengan pengacakan nama di excel. Syarat pengolahan data dengan analisis SPSS sampel dapat terpenuhi. Berikut rincian pengumpulan data dengan kuesioner.

Table 4.1

Rincian Penerimaan dan Pengambilan Kuesioner

Kuesioner	Jumlah
Kuesioner yang di sebar	178
Kuesioner yang tidak kembali	0
Kuesioner yang kembali	178
Kuesioner yang gugur	0
Kuesioner yang digunakan	178
Tingkat pengembalian	100%

Sumber: data primer yang di olah peneliti 2022

3. Deskripsi Data Responden

a. Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin

Adapun data mengenai jenis kelamin nasabah yang aktif menabung menggunakan sistem jemput tabungan di BMT NU Jawa Timur cabang Sampang Kota sebagai berikut:

Tabel 4.2
Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin

		Jenis Kelamin		
		Frequency	Percent	Cumulative Percent
Valid	Perempuan	125	70.2	70.2
	laki-laki	53	29.8	100.0
	Total	178	100.0	

Sumber: Output SPSS, data primer diolah, 2022

Berdasarkan data yang diperoleh, diketahui bahwa responden yang berjenis kelamin laki-laki berjumlah 53 orang dengan persentase 29,8% dan yang berjenis kelamin perempuan berjumlah 125 orang dengan persentase 70,2%. Berdasarkan hal tersebut, dapat dikatakan bahwa nasabah yang aktif menabung setiap hari dengan menggunakan sistem jemput tabungan BMT NU Jawa Timur cabang Sampang Kota dalam penelitian ini didominasi oleh perempuan.

b. Karakteristik responden berdasarkan usia

Usia nasabah yang aktif menabung dengan menggunakan sistem antar jemput tabungan yang menjadi responden adalah sebagai berikut:

Tabel 4.3
Karakteristik responden berdasarkan usia

		USIA		
		Frequency	Percent	Cumulative Percent
Valid	usia 11-20 tahun	4	2.2	2.2
	usia 21-30 tahun	24	13.5	15.7
	usia 31-40 tahun	87	48.9	64.6
	usia 41-50 tahun	60	33.7	98.3
	usia 51-60 tahun	3	1.7	100.0
	Total	178	100.0	

Sumo :Sumber: Output SPSS, data primer diolah, 2022

Berdasarkan data yang sudah diperoleh, maka dapat diketahui informasi responden berdasarkan usianya yaitu responden yang berusia 11-20 tahun berjumlah 4 orang dengan persentase 2,2%, responden yang berusia 21-30 tahun berjumlah 24 orang dengan persentase 13,5%, responden yang berusia 31-40 tahun berjumlah 87 orang dengan persentase 48,9%, responden yang berusia 41-50 tahun berjumlah 60 orang dengan persentase 33,7%, dan responden yang berusia 51-60 tahun berjumlah 3 orang dengan persentase 1,7%. Berdasarkan hasil tersebut

dapat dikatakan bahwa nasabah yang aktif menabung setiap hari dengan menggunakan sistem antar jemput tabungan di BMT NU Jawa Timur cabang Sampang Kota pada penelitian ini di domisili oleh nasabah yang berusia 31-40 tahun.

c. Karakteristik responden berdasarkan pekerjaan

Pekerjaan nasabah yang aktif setiap hari dengan menggunakan sistem antar jemput tabungan di BMT NU Jawa Timur cabang Sampang Kota yang menjadi responden adalah sebagai berikut:

Tabel 4.4
Karakteristik responden berdasarkan pekerjaan

PEKERJAAN

		Frequency	Percent	Cumulative Percent
Valid	wirausaha	105	59.0	59.0
	wiraswasta	73	41.0	100.0
	Total	178	100.0	

Sumber: Output data SPSS, dataprimer diolah, 2022

Berdasarkan data yang diperoleh, maka dapat diketahui informasi responden berdasarkan pekerjaannya yaitu responden yang bekerja sebagai wirausaha berjumlah 105 orang dengan persentase 59% dan responden yang bekerja sebagai wiraswasta berjumlah 73 orang dengan persentase 41%.

d. Karakteristik responden berdasarkan domisili

Domisili nasabah yang aktif menabung setiap hari dengan menggunakan sistem antar jemput tabungan di BMT NU Jawa Timur cabang Sampang Kota yang menjadi responden adalah sebagai berikut:

Tabel 4.5
Karakteristik responden berdasarkan domisili

		Frequency	Percent	Cumulative Percent
Valid	Kec. Sampang	178	100.0	100.0

Sumber: Output SPSS, data primer diolah, 2022

Berdasarkan data yang sudah diperoleh, maka dapat diketahui informasi responden berdasarkan domisilinya yaitu keseluruhan responden berdomisili dari Kecamatan Sampang yang berjumlah 178 orang dengan persentase 100%.

e. Karakteristik responden berdasarkan lama menjadi nasabah

Lama menjadi nasabah yang aktif menabung setiap hari dengan menggunakan sistem antar jemput tabungan yang menjadi responden adalah sebagai berikut:

Tabel 4.6

Karakteristik responden berdasarkan lama menjadi nasabah

Lama Menjadi Nasabah

		Frequency	Percent	Cumulative Percent
Valid	1tahun	48	27.0	27.0
	2tahun	76	42.7	69.7
	3tahun	54	30.3	100.0
	Total	178	100.0	

Sumber: Output SPSS, data primer dilah, 2022

Berdasarkan data yang sudah diperoleh, maka dapat diketahui informasi responden berdasarkan lama menjadi nasabah yaitu 1 tahun berjumlah 48 orang dengan persentase 27%, responden yang sudah 2 tahun menjadi nasabah berjumlah 76 orang dengan persentase 42,7%, dan responden yang sudah 3 tahun menjadi nasabah berjumlah 54 orang dengan persentase 30,3%. Berdasarkan hasil tersebut dapat dikatakan bahwa nasabah yang aktif menabung dengan menggunakan sistem jemput tabungan pada penelitian ini didomisili oleh nasabah yang sudah 2 tahun menjadi nasabah.

4. Skala Pengukuran Responden

a) Tanggapan Responden Tentang Variabel Sistem Jemput Tabungan

(X)

Tanggapan dari responden terkait variabel Sistem Jemput Tabungan (X) di jelaskan pada setiap subvariabel sebagai berikut:

1) Tanggapan responden tentang subvariabel *Tengible* (wujud fisik) X1

Tanggapan dari responden terkait subvariabel *Tengible* (wujud fisik) X1 dijelaskan pada item pernyataan sebagai berikut:

Tabel 4.7
Tanggapan responden tentang variabel *Tengible* (X1)

No. Item	SP		P		KP		TP		STP		Total %
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
1	111	62,4	67	37,6	-	-	-	-	-	-	100
2	108	60,7	70	39,3	-	-	-	-	-	-	100
3	60	33,7	118	66,3	-	-	-	-	-	-	100
4	123	69,1	55	30,9	-	-	-	-	-	-	100
Jumlah	402		310								400

Sumber: Output SPSS, data primer diolah 2022

Berdasarkan tabel 4.7 menunjukkan bahwa responden memberikan tanggapan pada setiap item pernyataan *Tengible* (wujud fisik) X1 dengan menjawab sangat puas sebanyak 404, puas 308, kurang puas 0, tidak puas 0, dan sangat tidak puas 0 jawaban dari jumlah jawaban yang dikalkulasikan dari 4 item pernyataan yang diberikan kepada responden.

2) Tanggapan responden tentang subvariabel *Reliability* (kehandalan) X2

Tanggapan dari responden terkait subvariabel *Reliability* (kehandalan) X2 dijelaskan pada item pernyataan sebagai berikut:

Tabel 4.8

Tanggapan responden tentang variabel *Reliability* (X2)

No. Item	SP		P		KP		TP		STP		Total %
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
1	74	41,6	85	47,8	16	9	2	1,1	-	-	100
2	62	34,8	102	57,3	10	5,6	3	1,7	1	0,6	100
3	61	34,3	107	60,1	9	5,1	1	0,6	-	-	100
Jumlah	197		294		35		6		2		300

Sumber: Output SPSS, data primer diolah 2022

Berdasarkan tabel 4.8 menunjukkan bahwa responden memberikan tanggapan pada setiap item pernyataan *Reliability* (Kehandalan) X2 dengan menjawab sangat puas sebanyak 197, puas 294, kurang puas 35, tidak puas 6, dan sangat tidak puas 2 jawaban dari jumlah jawaban yang dikumpulkan dari 3 item pernyataan yang diberikan kepada responden.

3) Tanggapan responden tentang subvariabel *Responsiveness* (ketanggapan) X3

Tanggapan dari responden terkait subvariabel *Responsiveness* (ketanggapan) X3 dijelaskan pada item pernyataan sebagai berikut:

Tabel 4.9

Tanggapan responden tentang variabel *Responsiveness* (X3)

No. Item	SP		P		KP		TP		STP		Total %
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
1	87	48,9	89	50	-	-	2	1,1	-	-	100

2	73	41	100	56,2	3	1,7	1	0,6	1	0,6	100
3	48	27	103	57,9	22	12,4	2	1,1	3	1,7	100
4	72	40,4	84	47,2	16	9	5	2,8	1	0,6	100
Jumlah	280		376		41		10		5		400

Sumber: Output SPSS, data primer diolah 2022

Berdasarkan tabel 4.9 menunjukkan bahwa responden memberikan tanggapan pada setiap item pernyataan *Responsiveness* (ketanggapan) X3 dengan menjawab sangat puas sebanyak 280, puas 376, kurang puas 41, tidak puas 10, dan sangat tidak puas 5 jawaban dari jumlah jawaban yang dikarkulasikan dari 4 item pernyataan yang diberikan kepada responden

4) Tanggapan responden tentang subvariabel *Assurance* (Jaminan) X4

Tanggapan dari responden terkait subvariabel *Assurance* (jaminan) X4 dijelaskan pada item pernyataan sebagai berikut:

Tabel 4.10

Tanggapan responden tentang variabel *Assurance* (X4)

No. Item	SP		P		KP		TP		STP		Total %
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
1	43	24,2	108	60,7	20	11,2	7	3,9	-	-	100
2	66	37,1	109	61,2	2	1,1	1	0,6	-	-	100
3	32	18	132	74,2	7	3,9	7	3,9	-	-	100
Jumlah	141		349		29		15		-		300

Sumber: Output SPSS, data primer diolah 2022

Berdasarkan tabel 4.10 menunjukkan bahwa responden memberikan tanggapan pada setiap item pernyataan *Assurance*

(jaminan) X4 dengan menjawab sangat puas sebanyak 141, puas 349, kurang puas 29, tidak puas 15, dan sangat tidak puas 0 jawaban dari jumlah jawaban yang dikalkulasikan dari 3 item pernyataan yang diberikan kepada responden.

5) Tanggapan responden tentang subvariabel *Emphaty* (Empati) X5

Tanggapan dari responden terkait subvariabel *Emphaty* (empati) X5 di jelaskan pada item pernyataan sebagai berikut:

Tabel 4.11
Tanggapan responden tentang variabel *Emphaty* (X5)

No. Item	SP		P		KP		TP		STP		Total %
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
1	69	38,8	90	50,6	18	10,1	1	0,6	-	-	100
2	56	31,5	120	57,3	18	10,1	2	1,1	-	-	100
3	80	44,9	72	40,4	25	14	1	0,6	-	-	100
4	65	36,5	81	45,5	28	15,7	3	1,7	1	0,6	100
5	66	37,1	95	53,4	17	9,6	-	-	-	-	100
Jumlah	336		440		106		7		1		500

Sumber: Output SPSS, data primer diolah 2022

Berdasarkan tabel 4.11 menunjukkan bahwa responden memberikan tanggapan pada setiap item pernyataan *Emphaty* (Empati) X5 dengan menjawab sangat puas sebanyak 336, puas 440, kurang puas 106, tidak puas 7, dan sangat tidak puas 1 jawaban dari jumlah jawaban yang dikalkulasikan dari 5 item pernyataan yang diberikan kepada responden.

b) Tanggapan Responden Tentang Variabel Kepuasan Nasabah (Y)

Tanggapan dari responden terkait variabel kepuasan nasabah dijelaskan hasil perhitungan sebagai berikut:

Tabel 4.12

Tanggapan Responden Tentang Variabel Kepuasan Nasabah (Y)

No. Item	SP		P		KP		TP		STP		Total %
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
1	54	30,3	110	61,8	10	5,6	3	1,7	1	0,6	100
2	56	31,5	108	60,7	10	5,6	3	1,7	1	0,6	100
3	58	32,6	110	61,8	8	4,5	1	0,6	1	0,6	100
4	63	35,4	99	55,6	11	6,2	4	2,2	1	0,6	100
Jumlah	231		427		39		11		4		400

Sumber: Output SPSS, data primer diolah 2022

Berdasarkan tabel 4.12 menunjukkan bahwa responden memberikan tanggapan pada setiap item pernyataan kepuasan nasabah (Y) dengan menjawab sangat puas sebanyak 231, puas 427, kurang puas 39, tidak puas 11, sangat tidak puas 4 jawaban dari jumlah jawaban yang dikalkulasikan dari 4 pernyataan yang diberikan kepada responden

B. Uji Hipotesis

1. Uji Kualitas Data

Uji kualitas data dilakukan untuk mengetahui apakah setiap item pernyataan dalam penelitian ini layak atau tidak untuk digunakan. Peneliti menggunakan pengujian dengan SPSS versi 26. Berikut hasil uji validitas dan reliabilitas.

a. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengetahui kelayakan setiap butir pernyataan yang di gunakan peneliti dalam mendefinisikan variabel yang digunakan. Uji validitas dapat diketahui dengan cara membandingkan r_{hitung} dengan r_{tabel} . Nilai r_{tabel} dapat diketahui dengan cara mencari nilai *degre of freedom* (df) = $N-2$, dimana N merupakan jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini. Jika $r_{tabel} < r_{hitung}$ maka butir pernyataan tersebut dapat dinyatakan valid.

Pada penelitian ini diketahui nilai $df = 178-2$ yaitu 176, sehingga dapat diketahui dari nilai r_{tabel} sebesar 0,1237. Berdasarkan hasil uji SPSS yang telah dilakukan nilai r_{hitung} pada setiap butir pernyataan diperoleh sebagai berikut

Tabel 4.13
Hasil uji validitas variabel X1

Item	Correlation	r_{tabel}	Validitas
X1.1	0,826	0,1237	Valid
X1.2	0,825	0,1237	Valid
X1.3	0,702	0,1237	Valid
X1.4	0,715	0,1237	Valid

Sumber: Output SPSS, data primer diolah 2022

Tabel 4.14

Hasil uji validitas variabel X2

Item	Correlation	r_{tabel}	Validitas
X2.1	0,836	0,1237	Valid
X2.2	0,807	0,1237	Valid
X2.3	0,729	0,1237	Valid

Sumber: Output SPSS, data primer diolah 2022

Tabel 4.15

Hasil uji validitas variabel X3

Item	Correlation	r_{tabel}	Validitas
X3.1	0,696	0,1237	Valid
X3.2	0,759	0,1237	Valid
X3.3	0,729	0,1237	Valid
X3.4	0,812	0,1237	Valid

Sumber: Output SPSS, data primer diolah 2022

Tabel 4.16

Hasil uji validitas variabel X4

Item	Correlation	r_{tabel}	Validitas
X4.1	0,878	0,1237	Valid
X4.2	0,733	0,1237	Valid
X4.3	0,846	0,1237	Valid

Sumber: Output SPSS, data primer diolah 2022

Tabel 4.17

Hasil uji validitas variabel X5

Item	Correlation	r_{tabel}	Validitas
X5.1	0,575	0,1237	Valid
X5.2	0,696	0,1237	Valid
X5.3	0,585	0,1237	Valid
X5.4	0,750	0,1237	Valid
X5.5	0,587	0,1237	Valid

Sumber: Output SPSS, data primer diolah 2022

Tabel 4.18

Hasil uji validitas variabel Y

Item	Correlation	r_{tabel}	Validitas
Y1	0,814	0,1237	Valid
Y2	0,824	0,1237	Valid
Y3	0,795	0,1237	Valid
Y4	0,814	0,1237	Valid

Sumber: Output SPSS, data primer diolah

Berdasarkan tabel hasil uji SPSS menunjukkan bahwa setiap bulir pernyataan pada subvariabel *Tangible* (wujud fisik)X1, *Reliability* (kehandalan)X2, *Responsiveness* (ketanggapan)X3, *Assurance* (jaminan)X4, *Empathy* (Empati)X5, dan kepuasan nasabah (Y) dinyatakan valid. Karena nilai r_{hitung} yang di hasilkan melalui uji analisis SPSS lebih besar dari pada r_{tabel} .

b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk mengukur konsistensi jawaban dari responden yang berkaitan dengan konstruk-konstruk pernyataan. Uji reliabilitas dengan menggunakan teknik *Cronbach Alpha* suatu variabel $> 0,60$ maka instrument tersebut dinyatakan reliabel. Jika nilai *Cronbach Alpha* suatu variabel $< 0,60$ maka instrument tersebut tidak reliabel. Berikut ini adalah tabel hasil uji reliabilitas:

Tabel 4.19
Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	<i>Cronbach Alpha</i>	Keterangan
X1	0,768	Reliabel
X2	0,702	Reliabel
X3	0,733	Reliabel
X4	0,757	Reliabel
X5	0,639	Reliabel
Y	0,827	Reliabel

Sumber: Output SPSS, data primer diolah

Berdasarkan hasil uji analisis SPSS menyatakan bahwa semua indikator dari subvariabel yang digunakan dalam penelitian ini yaitu, subvariabel *Tangible* (wujud fisik)X1, *Reliability* (kehandalan)X2, *Responsiveness* (ketanggapan)X3, *Assurance* (jaminan)X4, *Emphaty* (Empati)X5, dan variabel kepuasan nasabah (Y) dapat dikatakan reliabel, karena nilai *Cronbach Alpha* yang dihasilkan $> 0,60$. Oleh karena itu, indikator dari subvariabel *Tangible* (wujud fisik), *Reliability*

(kehandalan), *Responsiveness* (ketanggapan), *Assurance* (jaminan), *Empathy* (Empati), dan variabel kepuasan nasabah dapat dipercaya untuk bisa digunakan sebagai alat ukur variabel.

2. Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik dilakukan untuk melihat baik atau tidaknya nilai regresi yang digunakan selama penelitian ini. Penelitian ini digunakan untuk mengetahui implikasi subvariabel *Tangible* (wujud fisik), *Reliability* (kehandalan), *Responsiveness* (ketanggapan), *Assurance* (jaminan), *Empathy* (Empati), terhadap kepuasan nasabah. Uji asumsi klasik yang digunakan sebagai berikut:

a. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas bertujuan untuk mengetahui apakah dalam suatu model regresi ditemukan korelasi antar variabel bebas (independent). Model regresi yang baik tidak ditemukannya hubungan atau korelasi. Ada tidaknya gejala multikolinearitas dapat diketahui dengan melihat nilai tolerance dan VIF (*Varian Inflation Factor*), jika nilai tolerance $> 0,10$ dan nilai VIF < 10 maka tidak terjadi muultikolinearitas.

Hasil analisis data untuk uji multikolinearitas menggunakan SPSS. Berikut hasil analisis data untuk uji multikolinearitas dapat dilihat pada data berikut:

Tabel 4.20
Hasil Uji Multikolinearitas

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	-5.377	2.386		-2.254	.025		
	X1 Tangible	.177	.084	.121	2.123	.035	.981	1.020
	X2 Reliability	.582	.117	.425	4.975	.000	.432	2.314
	X3 Responsiveness	.237	.089	.223	2.672	.008	.452	2.213
	X4 Assurance	.189	.083	.134	2.261	.025	.897	1.114
	X5 Emphaty	.243	.056	.250	4.354	.000	.961	1.040

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Sumber: Output SPSS, data primer diolah

Berdasarkan tabel hasil uji multikolinearitas, dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi multikolinearitas diantara variabel *Tangible* (wujud fisik)X1, *Reliability* (kehandalan)X2, *Responsiveness* (ketanggapan)X3, *Assurance* (jaminan)X4, *Emphaty* (Empati)X5 dalam model persamaan regresi. Hal ini karena masing-masing variabel independent X1, X2, X3, X4, dan X5 memiliki nilai tolerance > 0,10 dan nilai VIF dari masing-masing variabel < 10

b. Uji Autokorelasi

Uji autokorelasi bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi linier ada korelasi antara kesalahan pengganggu pada periode t dengan kesalahan t-1 (sebelumnya). Model regresi yang baik seharusnya tidak ada masalah autokorelasi. Cara yang dilakukan untuk mendeteksi gejala autokorelasi adalah uji Durbin Watson dengan taraf signifikansi 5%. Pengambilan keputusan ada tidaknya autokorelasi dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 4.21
Hasil Uji Autokorelasi *Durbin Watson*

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.676 ^a	.457	.441	1.617	1.983

a. Predictors: (Constant), X5 Emphaty, X4 Assurance, X1 Tengible, X4 Responsiveness, X2 Reliability

b. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Sumber: Output SPSS, data primer diolah

Berdasarkan tabel hasil uji autokorelasi pada tabel model summary diatas, dapat diketahui bahwa nilai Durbin Watson (DW) = 1,983. Sedangkan untuk nilai dU dapat dilihat pada tabel Durbin Watson dengan k (jumlah variabel independent) = 5 dan n (banyaknya sampel) = 178 dengan tingkat signifikansi (α) = 5 (0,05), dimana diperoleh hasil nilai dU = 1,8128. Maka, kesimpulan dari uji Durbin Watson pada penelitian ini adalah tidak terdapat gejala autokorelasi. Hal ini, berdasarkan pada

perhitungan $dU (1,8128) < DW(1,963) < 4-dU (2,1872)$, sehingga analisis regresi linear ini dapat dilanjutkan.

c. Uji Heteroskedastisitas

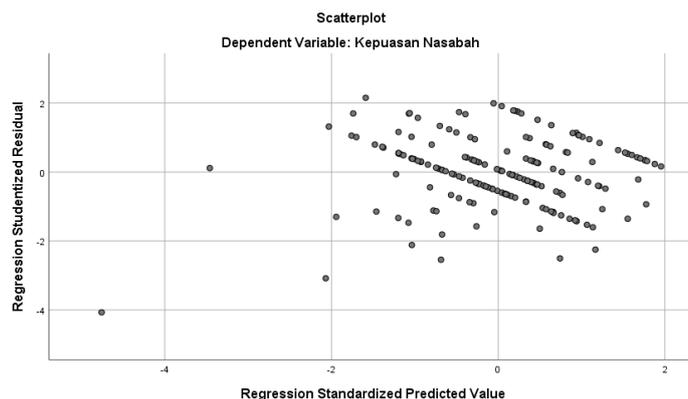
Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam regresi terjadi ketidaksamaan varian dengan residual satu pengamatan kepengamatan lainnya. Model regresi yang baik adalah jika tidak terjadi heteroskedastisitas. Cara untuk mendeteksi ada tidaknya heteroskedastisitas adalah dengan melakukan uji grafik scatterplot dan uji park. Apabila nilai probabilitas signifikan $> 0,05$ maka model regresi tersebut terbebas dari gejala heteroskedastisitas. Adapun hasil pengujian pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1) Uji Grafik Scatterplot

Dasar analisis adalah tidak ada pola jelas, serta titik menyebar diatas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas. Sedangkan jika ada pola tertentu, titik-titik membentuk pola tertentu yang teratur, maka mengidentifikasi terjadi heteroskedastisitas.

Gambar 4.2

Hasil Uji Heteroskedastisitas Scatterplot



Sumber: Output SPSS, data primer diolah

Berdasarkan gambar hasil dari output SPSS 24 diatas, grafik scatterplot menunjukkan bahwa titik-titik pada grafik tidak bisa membentuk pola tertentu yang jelas, dimana titik-titik menyebar di atas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y, sehingga grafik tersebut tidak bisa dibaca dengan jelas. Hasil ini memperlihatkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas.

2) Uji Park

Uji heteroskedastisitas dengan menggunakan uji park dapat di deteksi apakah terjadi atau tidaknya heteroskedastisitas yairu dengan membandingkan nilai signifikansi uji t dengan tingkat kepercayaan 5%. Jika uji t untuk variabel bebas memiliki nilai signifikansi $> 0,05$ (5%) maka dapat dipastikan tidak terdapat heteroskedastisitas, begitupun sebaliknya.

Tabel 4.22
Hasil Uji Heteroskedastisitas (Uji Park)

		Coefficients^a				
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
Model		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	12.562	8.580		1.464	.145
	Ln _x 1	-.066	1.985	-.003	-.033	.973
	Ln _x 2	-1.712	1.865	-.108	-.918	.360
	Ln _x 3	.906	1.815	.057	.499	.618
	Ln _x 4	-.785	1.275	-.050	-.616	.539
	Ln _x 5	-2.959	1.504	-.151	-1.967	.051

a. Dependent Variable: Lnei2

Sumber: Output SPSS, data primer diolah

Berdasarkan hasil uji park pada tabel 4.22 dapat di ketahui bahwa nilai signifikansi dari masing-masing variabel independent > 0,05 yang artinya model regresi pada penelitian ini tidak terjadi gejala heteroskedastisitas.

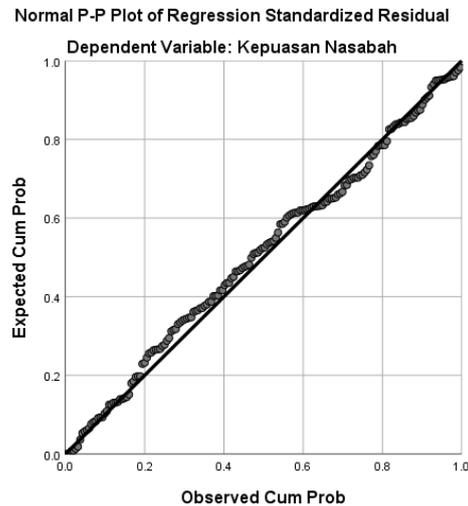
d. Uji Normalitas

Uji normalitas dilakukan untuk mengetahui apakah dalam sebuah model regresi variabel independent atau keduanya memiliki distribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik hendaknya bedistribusi normal atau mendekati normal. Cara yang bisa dilakukan untuk menguji kenormalan data yaitu dengan menggunakan grafik normal probability plot dan uji *One Sample Kolmogorov Smirnov*. Jika sig > 0,05 maka data berdistribusi normal begitu pula sebaliknya. Berikut hasil uji *One Sample Kolmogorov Smirnov* dan probability plot pada penelitian ini.

1) Uji Grafik Normal Probability Plot

Gambar 4.3

Hasil uji normalitas probability plot



Sumber: Output SPSS, data primer diolah

Berdasarkan grafik tersebut menunjukkan bahwa penyebaran data mengikuti garis normal. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa residual data berdistribusi normal dan model rekresi telah memenuhi asumsi normalitas.

2) Uji Normalitas *One Sample Kolmogorov Smirnov*

Uji normalitas dengan menggunakan uji one sample Kolmogorov smirnov dapat dideteksi apakah berdistribusi normal atau tidaknya yaitu dengan membandingkan nilai signifikansi dengan tingkat kepercayaan 5%. Jika nilai sig probability $> 0,05$ maka data yang dianalisis berdistribusi normal, begitupun sebaliknya.

Tabel 4.23
Hasil Uji *One Sample Kolmogorov Smirnov*

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		178
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.59396976
Most Extreme Differences	Absolute	.047
	Positive	.040
	Negative	-.047
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.

Sumber: Output SPSS, data primer diolah

Berdasarkan uji normalitas pada tabel 4.23 didapatkan hasil signifikansi dari uji normalitas sebesar 0,200 dimana hasil tersebut > 0,05. Dapat disimpulkan bahwa uji tes pada penelitian ini adalah berdistribusi normal

3. Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linear berganda merupakan metode analisis statistik yang untu mengetahui pengaruh atau hubungan secara linear antara dua variabel independent atau lebih dengan satu variabel dependent. Pada penelitian ini persamaan regresi yang digunakan $Y = a + B_1X_1 + B_2X_2 + B_3X_3$

+ $B_4X_4 + B_5X_5 + \epsilon$. Berikut merupakan hasil uji regresi linear berganda menggunakan uji analisis SPSS.

Tabel 4.24
Hasil Uji Regresi Linear Berganda

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-5.377	2.386		-2.254	.025
	X1 Tengible	.177	.084	.121	2.123	.035
	X2 Reliability	.582	.117	.425	4.975	.000
	X3 Responsiveness	.237	.089	.223	2.672	.008
	X4 Assurance	.189	.083	.134	2.261	.025
	X5 Emphaty	.243	.056	.250	4.354	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Sumber: Output SPSS, data primer diolah

Berdasarkan data dari hasil analisis uji SPSS, diketahui bahwa nilai *constant* (a) = -5,377, *Tengible* (wujud fisik) (B_1) = 0,177, *Reliability* (kehandalan) (B_2) = 0,582, *Responsive* (ketanggapan) (B_3) = 0,237, *Assurance* (jaminan) (B_4) = 0,189, dan *Emphaty* (empati) (B_5) = 0,243. Sehingga model regresi yang diperoleh sebagai berikut:

$$Y = -5,377 + 0,177X_1 + 0,582X_2 + 0,237X_3 + 0,189X_4 + 0,243X_5 + \epsilon$$

Persamaan model regresi linear berganda tersebut dapat dipahami dengan penjelasan sebagai berikut

- a. Nilai konstanta kepuasan nasabah sebesar $-5,377$ menyatakan bahwa jika semua subvariabel X sama dengan 0 (tidak dipertimbangkan), maka kepuasan nasabah adalah sebesar $-5,377$ satuan
- b. $B_1 = 0,177$ dapat diartikan bahwa besarnya koefisien subvariabel *Tangible* (wujud fisik) bertanda positif ($0,177$) mengindikasikan bahwa jika *Tangible* (wujud fisik) naik 1 satuan maka skor kepuasan nasabah akan naik sebesar $0,177$ satuan
- c. $B_2 = 0,582$ dapat diartikan bahwa besarnya koefisien subvariabel *Reliability* (kehandalan) bertanda positif ($0,582$) mengindikasikan bahwa jika *Reliability* (kehandalan) naik 1 satuan maka skor kepuasan nasabah akan naik sebesar $0,582$ satuan
- d. $B_3 = 0,237$ dapat diartikan bahwa koefisien subvariabel *Responsiveness* (ketanggapan) bertanda positif ($0,237$) mengindikasikan bahwa jika *Responsiveness* (tanggapan) naik 1 satuan maka skor kepuasan nasabah akan naik sebesar $0,237$ satuan
- e. $B_4 = 0,189$ dapat diartikan bahwa koefisien subvariabel *Assurance* (jaminan) bertanda positif ($0,189$) mengindikasikan bahwa jika *Assurance* (jaminan) naik 1 satuan maka skor kepuasan nasabah akan naik sebesar $0,189$ satuan
- f. $B_5 = 0,243$ dapat diartikan bahwa koefisien subvariabel *Empathy* (empati) bertanda positif ($0,243$) mengindikasikan bahwa jika *Empathy* (empati) naik 1 satuan maka skor kepuasan nasabah akan naik sebesar $0,243$ satuan

- g. Standart eror sebesar 2,386 artinya variabel yang dihitung dalam uji SPSS memiliki tingkat variabel sebesar 2,386

4. Uji Hipotesis

a. Uji Simultan (f)

Uji simultan dilakukan untuk mengetahui secara bersama-sama besarnya variabel independent dalam mempengaruhi variabel dependent dengan nilai $\alpha=0,05$. Dasar pengambilan keputusan ialah dengan melihat nilai f_{hitung} , jika $f_{hitung} > f_{tabel}$ maka variabel independent secara bersama-sama berpengaruh terhadap variabel dependent. Dan juga sekian nilai $sig < 0,05$ maka variabel independent secara bersama-sama berpengaruh terhadap variabel dependent. Begitupun sebaliknya.

Berikut ini adalah hasil uji signifikansi secara simultan variabel independent terhadap variabel dependent:

Tabel 4.25
Hasil Uji Simultan (Uji f)

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	378.042	5	75.608	28.918	.000 ^b
	Residual	449.711	172	2.615		
	Total	827.753	177			

a. Dependent Variable: Y

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

Sumber: Output SPSS, data primer diolah 2022

Berdasarkan hasil uji analisis SPSS pada tabel 4.25, diperoleh nilai $f_{hitung} = 28,918$ dengan tingkat nilai signifikansi 0,000. Pada penelitian ini jumlah sampel yang diambil sebanyak 178 maka nilai f_{tabel} dengan $df_1 = (k-1)$ dan $df_2 = (m-k-1)$ diperoleh sebesar 2,42. Berdasarkan hasil tersebut menyatakan bahwa subvariabel independent secara bersama-sama berpengaruh terhadap variabel dependent, yang dimana artinya variabel sistem jemput tabungan (X) berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel kepuasan nasabah (Y). Hal itu dikarenakan nilai $f_{hitung} (28,918) > f_{tabel} (2,42)$ dan nilai signifikansi $(0,000) < 0,05$.

b. Uji Parsial (t)

Uji signifikansi individual variabel independent terhadap variabel dependent digunakan untuk mengukur secara terpisah kontribusi yang ditimbulkan dari masing-masing variabel independent terhadap variabel dependent dengan $\alpha = 0,05$. Dasar pengambilan keputusannya ialah jika $t_{hitung} > t_{tabel}$, maka disimpulkan bahwa ada pengaruh variabel independent terhadap variabel dependent secara parsial, begitupun sebaliknya. Sementara itu jika nilai $sig < 0,05$, maka artinya variabel independent secara parsial berpengaruh signifikan terhadap variabel dependent, begitupun sebaliknya.

Berikut ini adalah hasil uji parsial variabel independent terhadap dependent:

Tabel 4.26
Hasil Uji Parsial (Uji t)

Model		Coefficients ^a				
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
B	Std. Error	Beta				
1	(Constant)	-5.377	2.386		-2.254	.025
	X1 Tangible	.177	.084	.121	2.123	.035
	X2 Reliability	.582	.117	.425	4.975	.000
	X3 Responsiveness	.237	.089	.223	2.672	.008
	X4 Assurance	.189	.083	.134	2.261	.025
	X5 Emphaty	.243	.056	.250	4.354	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Sumber: Output SPSS, data primer diolah 2022

Dalam penelitian ini jumlah sample sebesar 178 sehingga diperoleh nilai t_{tabel} sebesar 1,65376. Berdasarkan hasil analisis SPSS pada tabel 4.26, pengaruh masing-masing variabel dapat dijelaskan sebagai berikut:

- 1) Variabel *Tangible* (wujud fisik) X1 diperoleh t_{hitung} 2,123 dengan taraf nilai signifikansi sebesar 0,035. Hasil uji tersebut menunjukkan bahwa $t_{hitung} (2,123) > t_{tabel} (1,65376)$ dan nilai signifikansi $(0,035) < 0,05$. Maka dapat disimpulkan bahwa variabel *Tangible* (X1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel kepuasan nasabah (Y)
- 2) Variabel *Reliability* (kehandalan) X2 diperoleh t_{hitung} 4,975 dengan taraf nilai signifikansi sebesar 0,000. Hasil uji tersebut menunjukkan bahwa $t_{hitung} (4,975) > t_{tabel} (1,65376)$ dan nilai signifikansi $(0,000) < 0,05$. Maka dapat disimpulkan bahwa variabel X2 berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel kepuasan nasabah (Y).

- 3) Variabel *Responsiveness* (ketanggapan) X3 diperoleh t_{hitung} 2,672 dengan taraf nilai signifikansi sebesar 0,008. Hasil uji tersebut menunjukkan bahwa t_{hitung} (2,672) > t_{tabel} (1,65376) dan nilai signifikansi (0,008) < 0,05. Maka dapat disimpulkan bahwa variabel X3 berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel kepuasan nasabah (Y).
- 4) Variabel *Assurance* (jaminan) X4 diperoleh t_{hitung} 2,261 dengan taraf signifikansi 0,025. Hasil uji tersebut menunjukkan bahwa t_{hitung} (2,261) > t_{tabel} (1,65376) dan nilai signifikansi (0,025) < 0,05. Maka dapat disimpulkan bahwa variabel X4 berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel kepuasan nasabah (Y).
- 5) Variabel *Emphaty* (empati) X5 diperoleh t_{hitung} 4,354 dengan taraf signifikansi 0,000. Hasil uji tersebut menunjukkan bahwa t_{hitung} (4,354) > t_{tabel} (1,65376) dan nilai signifikansi (0,000) < 0,05. Maka dapat disimpulkan bahwa variabel X5 berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel kepuasan nasabah (Y)

c. Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi (R^2) digunakan untuk mengukur sejauh mana atau seberapa besar kemampuan variabel independent (sistem jempuit tabungan) terhadap variabel terikat (kepuasan nasabah). Berikut hasil koefisien determinasi (R^2) dengan menggunakan uji SPSS (*Statistical Package foThe Social Sciences*):

Tabel 4. 27
Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.676 ^a	.457	.441	1.617

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

Sumber: Output SPSS, data primer diolah 2022

Berdasarkan hasil uji SPSS pada tabel 4.27 diatas, hasil analisis koefisien determinasi terlihat bahwa besarnya R Square (R^2) adalah 0,457 atau 45,7%. Hal ini berarti sebesar 45,7% kemampuan model regresi pada penelitian ini dalam menerangkan variabel dependent. Artinya sejauh 45,7% variabel kepuasan nasabah dijelaskan oleh variasi variabel independent sistem jemput tabungan. Sedangkan sisanya ($100\% - 45,7\% = 54,3\%$) dipengaruhi oleh variabel-variabel lainnya yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

C. Pembahasan

1. Pengaruh *Tangible* (Wujud Fisik) Terhadap Kepuasan Nasabah Menabung Di BMT NU Jawa Timur Cabang Sampang

Tangible merupakan kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana & prasarana fisik perusahaan yang dapat diandalkan keadaan lingkungan sekitarnya merupakan bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. Hal ini meliputi perlengkapan yang digunakan

dan penampilan petugas pelayanan.⁵ *Tangible* yaitu penyediaan fasilitas fisik dan kelengkapan serta penampilan pribadi dari karyawan.⁶ *Tangible* merupakan dimensi dari variabel kualitas pelayanan dimana kualitas pelayanan adalah sesuatu yang tidak berwujud yang merupakan tindakan atau unjuk kerja yang ditawarkan oleh pihak penjual ke pihak pembeli dan tidak menyebabkan perpindahan kepemilikan apapun yang dimana untuk memenuhi ekspektasi harapan pembeli.⁷ Istilah jemput bola digunakan untuk sistem pelayanan dimana anda sebagai pelaku bisnis mendatangi calon klien atau klien secara langsung.⁸

Semakin tinggi tingkat kepercayaan konsumen terhadap pelayanan yang diberikan oleh suatu perusahaan baik dalam sistem jemput bola maupun menunggu bola untuk memenuhi kebutuhan-kebutuhan dalam kehidupan sehari-hari, maka akan memberikan sikap yang positif untuk menerima dan menggunakan pelayanan yang diberikan. *Tangible* (wujud fisik) dalam layanan sistem jemput tabungan ini dapat dikatakan mempengaruhi kepuasan nasabah, karena penampilan petugas, kemudahan pelayanan, dan kedisiplinan petugas dapat memberikan kepercayaan terhadap nasabah untuk terus menggunakan jasa sistem jemput tabungan. Dalam menjalankan tugasnya, karyawan bagian tabungan menggunakan seragam yang beridentitas dari kantor BMT NU (beratribut lengkap),

⁵ Rambat Lupiyadi dan A.Hamdana, "Manajemen Pemasaran Jasa", (Jakarta: Salemba Empat, 2009). 182.

⁶ Hardiansyah. "Kualitas Pelayanan Publik (Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasi). 71.

⁷ Philip Kotler, "Manajemen Pemasaran: Analisis Perencanaan dan Implementasi dan Kontrol", Jilid I, (Jakarta: Erlangga 2001). 83.

⁸ Ahmad Gozali, "Seri keuangan Syariah Halal, Berkah, Bertambah Mengenal dan memilih Produk Investasi Syariah", 43.

memudahkan nasabah dalam melakukan transaksi seperti penarikan dan penjemputan uang tabungan, petugas juga akan mendatangi nasabah dengan waktu yang telah di sepakati oleh kedua belah pihak, dan juga petugas akan menalayani dan menangani keluhan nasabah sehingga akan membuat nasabah merasa puas dengan pelayanan dari sisi *Tangible* tersebut. Akan tetapi tanggapan setiap orang berbeda-beda. Oleh karena itu, setiap tanggapan orang tidak akan mempengaruhi kepuasan seseorang terhadap siste jemput tabungan.

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa uji t yang dihasilkan yaitu nilai t_{hitung} sebesar 2,123 untuk t_{tabel} sebesar 1,65376. Artinya nilai t_{hitung} yang didapatkan oleh *Tangible* (wujud fisik) $> t_{tabel}$ dan tanda positif menunjukkan bahwasannya *Tangible* (wujud fisik) berbanding lurus terhadap kepuasan nasabah. Nilai signifikansi untuk *Tangible* senilai 0,035 yang artinya nilai signifikansi tersebut $< 0,05$. Berdasarkan nilai tersebut dapat disimpulkan bahwa hipotesis H_1 diterima yang menyatakan wujud fisik (*Tangible*) dari sistem jemput tabungan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah menahung di BMT NU Jawa Timur Cabang Sampang Kota.

Dapat dikatakan bahwa wujud fisik (*Tangible*) akan mempengaruhi kepuasan nasabah dalam pelayanan sistem jemput tabungan. Sehingga untuk meningkatkan ekspektasi harapan nasabah harus meningkatkan kualitas pelayanan dari sistem jemput tabungan yang salah satunya *Tangible* tersebut. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang sudah dilakukan oleh Wirdayani Wahab dengan judul Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap

Kepuasan Nasabah Industri Perbankan Syariah Di Kota Baru, yang menyatakan bahwa *Tangible* (wujud fisik) berpengaruh terhadap kepuasan nasabah industri Perbankan Syariah Di Kota Baru.

2. Pengaruh Reliability (Kehandalan) Terhadap Kepuasan Nasabah Menabung Di BMT NU Jawa Timur Cabang Sampang

Reliability (kehandalan) yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan, kehandalan petugas dalam memberikan informasi pelayanan, kehandalan petugas dalam melancarkan prosedur pelayanan, dan kehandalan petugas dalam memudahkan teknis pelayanan.⁹ *Reliability* yaitu kemampuan untuk membentuk jasa layanan sesuai yang diinginkan konsumen secara tepat.¹⁰ *Reliability* merupakan salah satu dimensi dari sistem jemput tabungan yang di asumsikan ke dalam kualitas pelayanan.

Semakin tinggi tingkat kepercayaan konsumen terhadap pelayanan yang diberikan oleh suatu perusahaan baik dalam sistem jemput bola maupun menunggu bola untuk memenuhi kebutuhan-kebutuhan dalam kehidupan sehari-hari, maka akan memberikan sikap yang positif untuk menerima dan menggunakan pelayanan yang diberikan. *Reliability* (kehandalan) dalam layanan sistem jemput tabungan ini dapat dikatakan mempengaruhi kepuasan nasabah, karena kecermatan petugas, standar pelayanan yang jelas dan pelayanan yang menjanjikan dapat memberikan kepercayaan terhadap

⁹ Rambat Lupiyadi dan A.Hamdana, "Manajemen Pemasaran Jasa", 182.

¹⁰ Hardiansyah. "Kualitas Pelayanan Publik (Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasi). 71.

nasabah untuk terus menggunakan produk tabungan di BMT NU Jawa Timur Cabang Sampang Kota dengan menggunakan jasa jemput tabungan, petugas akan menjemput tabungan setiap hari dan membawa tabungan dengan aman sampai pada kantor untuk di proses dan nasabah bisa kapan saja menarik uang tunai dengan menghubungi petugas di jam kerja. Akan tetapi tanggapan setiap orang berbeda-beda. Oleh karena itu, setiap tanggapan orang tidak akan sama dalam mempengaruhi kepuasan seseorang terhadap sistem jemput tabungan dalam dimensi *Reliability* (kehandalan)

Berdasarkan hasil penelitian yang sudah dilakukan pada 178 responden menunjukkan hasil regresi linear berganda bernilai positif, yang artinya *Reliability* (kehandalan) berbanding lurus terhadap kepuasan nasabah menggunakan sistem jemput tabungan. Berdasarkan dari hasil analisis uji SPSS diperoleh nilai t_{hitung} sebesar 4,975 untuk t_{tabel} sebesar 1,65376. Artinya nilai t_{hitung} ($4,975$) $>$ t_{tabel} ($1,65376$) yang menyatakan bahwa *Reliability* (kehandalan) berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah. Nilai signifikansi untuk *Reliability* sebesar 0,000 yang artinya nilai signifikansi tersebut $<$ 0,05. Berdasarkan nilai tersebut dapat dinyatakan bahwa hipotesis H_2 diterima yang mengatakan kehandalan (*Reliability*) dari sistem jemput tabungan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah menabung di BMT NU Jawa Timur Cabang Sampang Kota.

Kehandalan dalam sistem jemput tabungan mempengaruhi kepuasan nasabah menabung di BMT NU Jawa Timur Cabang Sampang Kota, karena dalam dimensi *Reliability* petugas dapat menjanjikan pelayanan yang jelas dan kecermatan pelayanan. Sehingga nasabah merasa

yakin dan puas untuk terus menggunakan produk tabungan yang ada di BMT NU Jawa Timur Cabang Sampang Kota.

Berdasarkan penjelasan di atas, dapat dinyatakan bahwa nasabah memiliki keyakinan dengan menggunakan sistem jemput tabungan. Hasil penelitian ini memiliki kesamaan dengan penelitian yang sudah dilakukan oleh Wirdayani Wahab yang menyatakan bahwa Reliability (kehandalan) berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah Industry Perbankan Syariah Di Kota Baru.

3. Pengaruh Responsiveness (Ketanggapan) Terhadap Kepuasan Nasabah Menabung di BMT NU Jawa Timur Cabang Sampang Kota

Responsiveness (ketanggapan) merupakan suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan dalam penyampaian informasi.¹¹ *Responsiveness* yaitu kemampuan untuk membantu pelanggan memberikan pelayanan yang tepat dan rasa tanggung jawab terhadap mutu pelayanan.¹² *Responsiveness* merupakan salah satu dimensi dari sistem jemput tabungan yang di asumsikan ke dalam kualitas pelayanan.

Semakin tinggi tingkat kepercayaan konsumen terhadap pelayanan yang diberikan oleh suatu perusahaan baik dalam sistem jemput bola maupun menunggu bola untuk memenuhi kebutuhan-kebutuhan dalam kehidupan sehari-hari, maka akan memberikan sikap yang positif untuk menerima dan

¹¹ Rambat Lupiyadi dan A.Hamdana, "Manajemen Pemasaran Jasa", 182.

¹² Hardiansyah. "Kualitas Pelayanan Publik (Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasi). 71.

menggunakan pelayan yang diberikan. Responsiveness (ketanggapan) dalam layanan sistem jemput tabungan ini dapat dikatakan mempengaruhi kepuasan nasabah, karena ketepatan waktu, pelayanan dengan cepat dan tepat dan respon yang baik dari petugas dapat memberikan kepercayaan terhadap nasabah untuk terus menggunakan produk tabungan di BMT NU Jawa Timur Cabang Sampang Kota dengan menggunakan jasa jemput tabungan, petugas yang menjemput tabungan setiap hari kerumah nasabah sudah sesuai dengan waktu yang diminta nasabah dan juga akan merespon dengan baik ketika nasabah butuh penarikan uang diluar jadwal penjemputan dan menanggapi ketika ada masalah dalam tabungannya. Akan tetapi tanggapan setiap orang berbeda-beda. Oleh karena itu, setiap tanggapan orang tidak akan sama dalam mempengaruhi kepuasan seseorang terhadap sistem jemput tabungan dalam dimensi *Responsiveness* (ketanggapan)

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa uji t yang dihasilkan yaitu nilai t_{hitung} (2,672) dan untuk t_{tabel} (1,65376). Artinya nilai t_{hitung} dari *Responsiveness* (ketanggapan) > t_{tabel} dan tanda positif menunjukkan bahwa persepsi efektivitas berbanding lurus terhadap kepuasan nasabah. Nilai signifikansi untuk *Responsiveness* senilai 0,008 yang artinya nilai signifikansi tersebut < 0,05. Berdasarkan hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa hipotesis H₃ dapat diterima yang menyatakan daya tanggap (*Responsiveness*) dari sistem jemput tabungan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah di BMT NU Jawa Timur Cabang Sampang Kota.

Ketanggapan dalam sistem jemput tabungan mempengaruhi kepuasan nasabah menabung di BMT NU Jawa Timur Cabang Sampang Kota, karena dalam dimensi Responsiveness petugas dapat menjalankan pelayanan dengan cepat dan tepat dan merespon dengan baik semua keluhan nasabah. Sehingga nasabah merasa yakin dan puas untuk terus menggunakan produk tabungan yang ada di BMT NU Jawa Timur Cabang Sampang Kota.

Dapat dikatakan bahwa Responsiveness mempengaruhi kepuasan nasabah menabung di BMT NU. Sehingga untuk meningkatkan kepuasan nasabah pada sistem jemput tabungan harus juga meningkatkan ketanggapan dari pelayanan. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang sudah dilakukan oleh Wirdayani Wahab yang menyatakan bahwa Responsiveness berpengaruh positif terhadap kepuasan Nasabah Industri Perbankan Syariah Di Kota Baru

4. Pengaruh Assurance (Jaminan) Terhadap Kepuasan Nasabah Menabung Di BMT NU Jawa Timur Cabang Sampang Kota

Assurance (jaminan) merupakan pengetahuan, kesopan santunan dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada. Hal ini meliputi kemampuan administrasi petugas pelayanan, kemampuan teknis petugas pelayanan, dan kemampuan sosial petugas pelayanan.¹³ *Assurance* merupakan salah satu dimensi dari sistem jemput tabungan yang di asumsikan ke dalam kualitas pelayanan.

¹³ Rambat Lupiyadi dan A.Hamdana, "Manajemen Pemasaran Jasa", 182.

Semakin tinggi tingkat kepercayaan konsumen terhadap pelayanan yang diberikan oleh suatu perusahaan baik dalam sistem jemput bola maupun menunggu bola untuk memenuhi kebutuhan-kebutuhan dalam kehidupan sehari-hari, maka akan memberikan sikap yang positif untuk menerima dan menggunakan pelayanan yang diberikan. *Assurance* (jaminan) dalam layanan sistem jemput tabungan ini dapat dikatakan mempengaruhi kepuasan nasabah, karena jaminan tepat waktu, jaminan biaya, dan jaminan legalitas dapat memberikan kepercayaan terhadap nasabah untuk terus menggunakan produk tabungan di BMT NU Jawa Timur Cabang Sampang Kota dengan menggunakan jasa jemput tabungan petugas yang menjemput tabungan setiap hari kerumah nasabah tidak mengenai biaya ongkos penjemputan dan di jemput tepat waktu sesuai dengan waktu yang telah di sepakati oleh petugas dan nasabah. Akan tetapi tanggapan setiap orang berbeda-beda. Oleh karena itu, setiap tanggapan orang tidak akan sama dalam mempengaruhi kepuasan seseorang terhadap sistem jemput tabungan dalam dimensi *Assurance* (jaminan)

Berdasarkan hasil penelitian uji SPSS menunjukkan bahwa uji t_{hitung} sebesar 2,261 dan untuk t_{tabel} sebesar 1,65376. Artinya nilai t_{hitung} (2,261) > t_{tabel} (1,65376) dan tanda positif menunjukkan bahwa persepsi efektivitas berbanding lurus terhadap kepuasan nasabah menggunakan sistem jemput tabungan. Nilai signifikansi yang dihasilkan Assurance sebesar 0,025 yang artinya nilai signifikansi < 0,05. Berdasarkan hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa hipotesis H_4 diterima yang menyatakan jaminan (*Assurance*) dari sistem jemput tabungan berpengaruh signifikan terhadap

kepuasan nasabah menabung di BMT NU Jawa Timur Cabang Sampang Kota.

Jaminan dalam sistem jemput tabungan mempengaruhi kepuasan nasabah menabung di BMT NU Jawa Timur Cabang Sampang Kota, karena dalam dimensi Assurance petugas dapat memberikan jaminan dari segi ketepatan waktu, bebas biaya dan legalitas. Sehingga nasabah merasa yakin dan puas untuk terus menggunakan produk tabungan yang ada di BMT NU Jawa Timur Cabang Sampang Kota.

Berdasarkan penjelasan tersebut, dapat dikatakan bahwa nasabah memiliki tanggapan tentang jaminan yang baik. Sehingga untuk meningkatkan kepuasan nasabah pada sistem jemput tabungan harus juga meningkatkan jaminan dari pelayanan. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang sudah dilakukan oleh Wirdayani Wahab yang menyatakan bahwa Assurance berpengaruh positif terhadap kepuasan Nasabah Indutsri Perbankan Syariah Di Kota Baru

5. Pengaruh *Emphaty* (Empati) Terhadap Kepuasan Nasabah Menabung Di BMT NU Jawa Timur Cabang Sampang Kota

Emphaty merupakan memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen. Hal ini meliputi perhatian petugas pelayanan, kepedulian petugas dan keramahan petugas pelayanan.¹⁴

¹⁴ Rambat Lupiyadi dan A.Hamdana, "Manajemen Pemasaran Jasa", 182.

Emphaty merupakan salah satu dimensi dari sistem jemput tabungan yang di asumsikan ke dalam kualitas pelayanan.

Semakin tinggi tingkat kepercayaan konsumen terhadap pelayanan yang diberikan oleh suatu perusahaan baik dalam sistem jemput bola maupun menunggu bola untuk memenuhi kebutuhan-kebutuhan dalam kehidupan sehari-hari, maka akan memberikan sikap yang positif untuk menerima dan menggunakan pelayanan yang diberikan. *Emphaty* (empati) dalam layanan sistem jemput tabungan ini dapat dikatakan mempengaruhi kepuasan nasabah, karena petugas harus mendahulukan kepentingan nasabah, melayani dengan ramah dan sopan santun, dan juga menghargai setiap nasabah dengan tidak membedakan nasabah sehingga dapat memberikan kepercayaan terhadap nasabah untuk terus menggunakan produk tabungan di BMT NU Jawa Timur Cabang Sampang Kota dengan menggunakan jasa jemput tabungan, petugas mementingkan kebutuhan nasabah dibandingkan keperluan pribadinya pada saat jam kerja dan tidak pernah membedakan nasabah meskipun nasabah tidak menabung ketika di jemput. Akan tetapi tanggapan setiap orang berbeda-beda. Oleh karena itu, setiap tanggapan orang tidak akan sama dalam mempengaruhi kepuasan seseorang terhadap sistem jemput tabungan dalam dimensi *Emphaty* (empati)

Berdasarkan hasil uji SPSS, diperoleh nilai t_{hitung} dari *Emphaty* sebesar 4,354 dan untuk t_{tabel} senilai 1,65376. Yang artinya t_{hitung} (4,354) > t_{tabel} (1,65376) dan tanda positif menunjukkan bahwa *Emphaty* berbanding lurus terhadap kepuasan nasabah menggunakan sistem jemput tabungan. Nilai

signifikansi untuk *Emphaty* senilai 0,000 yang artinya nilai signifikansi tersebut tanda lebih kecil dari 0,05. Berdasarkan hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa hipotesis H_5 diterima yang menyatakan *Emphaty* (empati) dari sistem jemput tabungan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah menabung di BMT NNU Jawa Timur Cabang Sampang kota.

Emphaty dalam sistem jemput tabungan mempengaruhi kepuasan nasabah menabung di BMT NU Jawa Timur Cabang Sampang Kota, karena dalam dimensi *Emphaty* petugas dalam melayani harus mendahulukan kepentingan pelanggan, melayani dengan sikap ramah dan sopan santun dan menghargai setiap pelanggan dengan tidak membedakan. Sehingga nasabah merasa yakin dan puas untuk terus menggunakan produk tabungan yang ada di BMT NU Jawa Timur Cabang Sampang Kota.

Berdasarkan penjelasan tersebut, dapat dikatakan bahwa nasabah memiliki tanggapan tentang *Emphaty* yang baik dari petugas. Sehingga untuk meningkatkan kepuasan nasabah pada sistem jemput tabungan harus juga meningkatkan empati dari petugas pelayanan. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang sudah dilakukan oleh Wirdayani Wahab yang menyatakan bahwa *Emphaty* berpengaruh positif terhadap kepuasan Nasabah Industri Perbankan Syariah Di Kota Baru

6. Pengaruh Sistem Jemput Tabungan (*Tengible, Reliable, Responsiveness, Assurance, dan Emphaty*) Terhadap Kepuasan Nasabah Di BMT NU Jawa Timur Cabang Sampang Kota

Sistem jemput tabungan merupakan sistem pelayanan terhadap nasabah khususnya dalam bidang antar jemput. Jadi seorang petugas sistem jemput tabungan akan mengunjungi nasabah tabungan sesuai dengan jadwal jam kerja yang telah ditentukan. Dalam pengambilannya berdasarkan kesepakatan awal, pengambilannya ada yang diambil secara harian, mingguan, ataupun bulanan. Tujuannya tentunya untuk memberikan pelayanan yang prima atau bisa juga disebut dengan *service excellent*, nasabah akan sangat terbantu dengan adanya sistem ini.¹⁵

Sudah dijelaskan bahwa setiap dimensi dalam sistem jemput tabungan mempengaruhi kepuasan nasabah menabung di BMT NU. Akan tetapi, bisa saja secara bersama-sama tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah menabung di BMT NU Jawa Timur Cabang Sampang Kota. Karena persepsi setiap orang berbeda-beda dan ada yang tidak sependapat dengan persepsi yang timbul di kalangan umum. Dalam penelitian ini sistem jemput tabungan seharusnya mempengaruhi kepuasan nasabah menabung di BMT NU.

Hasil penelitian SPSS, menunjukkan bahwa uji f yang sudah dilakukan menghasilkan nilai f_{hitung} sebesar 28,918 dan untuk f_{tabel} sebesar 2,42. Artinya

¹⁵ 123dok, "Pengertian Sistem Jemput Bola Fungsi dan Tujuan Sistem Jemput Bola" <https://text-id.123dok.com/document/7q05057xy-pegertian-sistem-jemput-bola-fungsi-dan-tujuan-sistem-jemput-bola.html> di akses pada tanggal 15 September 2021.

nilai f_{hitung} sistem jemput tabungan (28,918) > f_{tabel} (2,42) dengan tingkat signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$. Dapat disimpulkan bahwa sistem jemput tabungan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah menabung di BMT NU Jawa Timur Cabang Sampang Kota

Dapat dikatakan bahwa, apabila seseorang mempunyai persepsi kemudahan dalam menabung dan mendapatkan pelayanan prima yang baik akan meningkatkan kepuasan nasabah untuk terus menggunakan produk tabungan di BMT NU Jawa Timur Cabang Sampang Kota. Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang sudah dilakukan Wirdayani Wahab yang menyatakan bahwa keseluruhan dimensi sistem jemput tabungan yaitu *Tangible* (X1), *Reliability* (X2), *Responsiveness* (X3), *Assurance* (X4), dan *Emphaty* (X5) berpengaruh signifikan secara bersama-sama terhadap kepuasan nasabah.