

BAB IV

DESKRIPSI DATA, HASIL, DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Data

1. Profil BPRS Sarana Prima Mandiri Pamekasan

a. Sejarah Singkat Berdirinya BPRS Sarana PRIMA Mandiri Kantor Pusat Pamekasan

PT BPRS Sarana Prima Mandiri resmi beroperasi pada tanggal 1 Juli 2008 berdasarkan keputusan Gubernur Bank Indonesia No.10/41/KEP.GBI/2008 Jkt. 19 Juni yang diresmikan oleh ibu HJ. Siti Fajriyah selaku Deputy Gubernur Bank Indonesia. Pertama kali peresmian tersebut memakai nama PT.BPRS Sarana Pamekasan dan membangun sebuah kantor pusat yang beralamatkan di Jl. KH. Agus Salim No. 20 Pamekasan. Pada tahun 2011 seiring dengan dibukanya kantor cabang Bangkalan, maka pada tahun 2012 nama bank mengalami perubahan menjadi PT BPRS Sarana Prima Mandiri. BPRS Sarana Prima Mandiri Pamekasan memiliki 1 kantor cabang di Jl. Trunojoyo No. 56 Bangkalan dan 1 Kantor kas di Jl. Raya Bandara Pamekasan, serta 2 *Payment Point* yaitu di Larangan dan Ummul Qura.

BPRS Sarana Prima Mandiri memiliki slogan “Bersyariah Menuju Berkah” dengan tujuan agar produk-produk kami bisa memberikan berkah sesuai syariah. Kehadiran Bank Pembiayaan Rakyat Syariah di wilayah Madura yang religius

diharapkan mampu memenuhi kebutuhan masyarakat Madura dalam bertransaksi sesuai syariah islam. BPRS Sarana Prima Mandiri mengajak kepada para muslimin dan muslimat untuk menabung dan berinvestasi di BPRS Sarana Prima Mandiri. Pentingnya pemasaran yang harus dilakukan agar dapat besaing dengan lembaga keuangan lain melalui produk-produk yang ditawarkan, maka BPRS Sarana Prima Mandiri melakukan inovasi dengan mengeluarkan berbagai produk sehingga nasabah akan setia untuk membeli produk-produk yang ada di BPRS Sarana Prima Mandiri seperti pada BPRS Sarana Prima Mandiri Kantor Pusat Pamekasan.¹

BPRS Sarana Prima Mandiri kantor pusat Pamekasan merupakan salah satu lembaga keuangan yang berada di Jl. KH. Agus Salim No. 20 Pamekasan. Lembaga keuangan ini berdiri sejak tahun 2008, dan selama berdirinya BPRS Saran Prima Mandiri pamekasan selalu mengalami peningkatan jumlah nasabah deposito terutama dalam waktu 3 tahun terakhir ini yaitu pada tahun 2020 jumlah nasabah pada produk tabungan deposito mudharabah sebanyak 89 nasabah, pada tahun 2021 sebanyak 119 nasabah, dan pada tahun 2022 sebanyak 141 nasabah.²

BPRS Sarana Prima Mandiri Kantor cabang Pamekasan menunjukkan kemajuannya dalam meningkatkan kinerja yang di lakukan, yang dibuktikan dengan adanya peningkatan jumlah nasabah setiap tahunnya. Jadi dapat dilihat dari kemampuan perusahaan dalam memberikn kualitas pelayanan yang baik dan sesuai dengan apa yang di harapkan oleh nasabah. Selain kualitas pelayanan, BPRS Sarana

¹ Bank Syariah SPM, Profil PT. BPRS Sarana Prima Mandiri Pamekasan, diakses dari <https://banksyariahspm.co.id/>, pada Tanggal 24 Oktober 2023 pukul 08.52.

² Ikbal, Kepala Bagian Funding, *Wawancara Langsung*, (20 Juni 2023)

Prima Mandiri Kntor pusat Pamekasan juga mampu memberikan sistem bagi hasil yang baik dan sesuai dengan ketentuan yang ada sehingga mampu menciptakan kesan yang baik terhadap nasabah.

Kepuasan nasabah dapat di bentuk dengan memberikan kualitas pelayanan yang sesuai dengan harapan para nasabahnya dan mampu memberikan sistem bagi hasil yang optimal kepada nasabah terutama pada nasabah deposito mudharabah.

b. Visi, Misi, dan Motto BPRS Sarana Prima Mandiri Kantor Pusat Pamekasan

Adapun Visi, Misi, dan Motto dari BPRS Sarana Prima Mandiri Kantor pusat Pamekasan, yaitu:

1) Visi

Menjadi bank syariah yang dekat dengan masyarakat dan terpercaya dalam usaha syariah.

2) Misi

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

3) Motto

Bersama meningkatkan kesejahteraan dalam semangat Fastabiqul Akhirat.

c. Produk-produk BRS Sarana Prima Mandiri Pamekasan

Berikut adalah produk-produk yang terdapat di BPRS Sarana Prima Mandiri Kantor Pusat Pamekasan, antara lain :

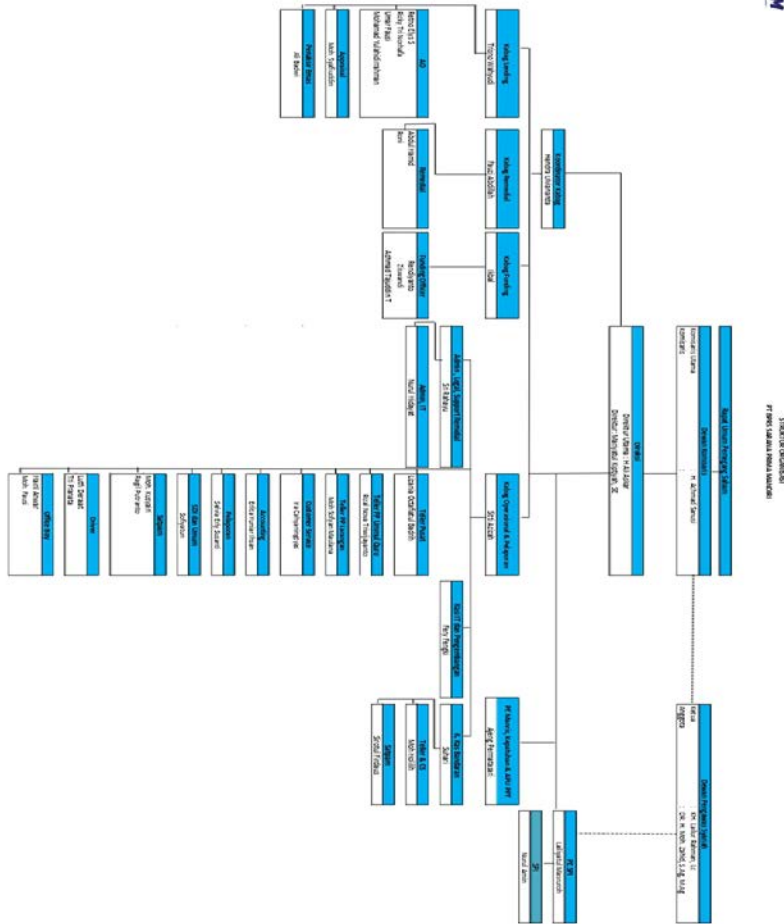
- 1) Tabungan Multiguna
- 2) Tabungan Taubah
- 3) Tabungan Tarbiyah
- 4) Tabungan Qurban
- 5) Tabungan Deposito Mudharabah
- 6) Pembiayaan TABAROK (Tanpa Agunan dan Barokah)
- 7) Pembiayaan Pembelian Kendaraan Bermotor
- 8) Gadai Emas IB
- 9) Talangan Umroh
- 10) Pembiayaan Modal Usaha Syariah
- 11) Pembiayaan Konsumtif Lainnya
- 12) Pembiayaan Multijasa

d. Struktur Organisasi BPRS Sarana Prima Mandiri Pamekasan

Gambar 4.1

Struktur Organisasi BPRS Sarana Prima Mandiri Pamekasan³

³ Ikkal, BPRS Sarana Prima Mandiri Kantor Pusat Pamekasan, *Observasi*, (22 Juni 2023).



2. Deskripsi Data Penelitian

Data penelitian dikumpulkan dengan cara menyebarkan kuesioner langsung kepada responden. Penelitian ini menyebarkan sebanyak 111 kuesioner kepada

nasabah BPRS Sarana Prima Mandiri Kantor Pusat Pamekasan. Penyebaran kuesioner dilakukan langsung oleh peneliti dengan menemui responden, diharapkan agar lebih efektif dalam pengumpulan data. Pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan teknik *sampling insidental* yang merupakan teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan. Oleh karena itu syarat untuk mengolah data menggunakan alat SPSS Versi 24 sudah terpenuhi.

Adapun rician pengumpulan data penelitian dengan menyebar kuesioner kepada nasabah BPRS Sarana Prima Mandiri Kantor Pusat Pamekasan, yaitu :

Tabel 4.1

Rician Penyebaran Dan Pengembalian Kuesioner

KUESIONER	JUMLAH
Kuesioner yang disebar	111
Kuesioner yang tidak kembali	0
Kuesioner yang kembali	111
Kuesioner yang digugurkan	0
Kuesioner yang digunakan	111
Tingkat pengembalian	100%
Tingkat pengembalian yang digunakan	100%

Sumber : Data primer diolah tahun 2023

Tabel 4.1 menjelaskan bahwa jumlah kuesioner yang disebarakan sebanyak 111, dan kuesioner yang di analisis sebanyak 111 kuesioner dengan tingkat pengembalian yaitu 100%.

3. Deskripsi Data Responden

Penelitian ini dilakukan di BPRS Sarana Prima Mandiri Kantor Pusat Pamekasan, dengan menggunakan data kuesioner sebanyak 111 nasabah. Masing-masing responden memiliki karakteristik yang berbeda-beda, sehingga dalam penelitian ini akan diidentifikasi menjadi beberapa kriteria responden, yaitu berdasarkan jenis kelamin, usia, dan pekerjaan. Dengan ini maka dapat diketahui karakteristik secara umum.

a. Identifikasi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Tabel 4.2

Identifikasi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki-laki	63	56,8	56,8	56,8
	Perempuan	48	43,2	43,2	100,0
	Total	111	100,0	100,0	

Sumber: Output SPSS Versi 24, data primer diolah tahun 2023

Berdasarkan tabel 4.2 diatas, memperlihatkan bahwa responden yang berpartisipasi dalam penelitian ini dengan jenis kelamin laki-laki sebanyak 63 orang (56,8%), sedangkan responden yang berjenis kelamin perempuan sebanyak 48 orang (43,2%).

b. Identifikasi Responden Berdasarkan Usia

Tabel 4.3

Identifikasi Responden Berdasarkan Usia

Usia Responden					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	<25 Tahun	21	18,9	18,9	18,9
	25-35 Tahun	49	44,1	44,1	63,1
	>35	41	36,9	36,9	100,0
	Total	111	100,0	100,0	

Sumber: Output SPSS Versi 24, data primer diolah tahun 2023

Berdasarkan Tabel 4.3 diatas, menunjukkan bahwa responden yang berpartisipasi dalam penelitian ini dengan kriteria usia <25 tahun sebanyak 21 orang (18,9%), responden dengan usia 25-35 tahun sebanyak 49 orang (44,1%), dan responden dengan usia >35 Tahun sebanyak 41 orang (36.9%).

c. Identifikasi Responden Berdasarkan Pekerjaan

Tabel 4.4

Identifikasi Responden Berdasarkan Pekerjaan

Pekerjaan Responden					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Agen Wisata	14	12,6	12,6	12,6
	PNS	34	30,6	30,6	43,2
	Pengusaha	20	18,0	18,0	61,3
	Wiraswasta	18	16,2	16,2	77,5
	Pegawai Swasta	25	22,5	22,5	100,0
	Total	111	100,0	100,0	

Sumber: Output SPSS Versi 24, data primer diolah tahun 2023

Berdasarkan tabel 4.4 di atas menunjukkan bahwa responden dengan kriteria berdasarkan pekerjaan, yaitu Agen Wisata sebanyak 14 orang (12,6%), PNS sebanyak 34 Orang (30,6%), Pengusaha sebanyak 20 orang (18,0%), Wiraswasta sebanyak 18 orang (16,2%), dan Pegawai Swasta sebanyak 25 orang (22,5%).

4. Deskripsi Variabel Penelitian

Penelitian ini menyebarkan sebanyak 111 kuesioner kepada responden, dengan jumlah pernyataan pada setiap responden yaitu 12 item pertanyaan untuk variabel kualitas pelayanan (X_1), 6 item pernyataan untuk variabel bagi hasil (X_2), dan 3 item pernyataan untuk variabel kepuasan nasabah (Y), sehingga total keseluruhan pernyataan pada kuesioner sebanyak 21 item pernyataan.

a. Distribusi Frekuensi Variabel Kualitas Pelayanan (X_1)

Tabel 4.5

Distribusi Frekuensi Variabel Kualitas Pelayanan

No.	Sangat Setuju: 5		Setuju: 4		Netral: 3		Tidak Setuju: 2		Sangat Tidak Setuju: 1		TOTAL
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
1	47	42,3	62	55,9	2	1,8					111
2	41	36,9	66	59,5	4	3,6					111
3	30	27,0	68	61,3	13	11,7					111
4	51	45,9	48	43,2	12	10,8					111
5	46	41,4	55	49,5	10	9,0					111
6	53	47,7	48	43,2	10	9,0					111
7	28	25,2	62	55,9	21	18,9					111
8	41	36,9	63	56,8	7	6,3					111
9	33	29,7	67	60,4	11	9,9					111

10	35	31,5	67	60,4	9	8,1					111
11	41	36,9	63	56,8	7	6,3					111
12	41	36,9	65	58,6	5	4,5					111
JUMLAH	487		744		111						

Sumber: Output SPSS Versi 24, data primer diolah tahun 2023

Berdasarkan tabel 4.5 diatas, dapat diketahui bahwa tanggapan responden pada item-item pernyataan variabel kualitas pelayanan, yaitu :

Item pernyataan ke-1 menunjukkan bahwa jumlah responden yang menjawab sangat setuju sebanyak 47 responden (42,3%), yang menjawab setuju sebanyak 62 responden (55,9%), yang menjawab netral sebanyak 2 responden (1,8%), dalam item pernyataan ke-1 tidak ada nasabah yang menjawab tidak setuju dan sangat tidak setuju.

Item pernyataan ke-2 menunjukkan bahwa jumlah responden yang menjawab sangat setuju sebanyak 41 responden (36,9%), yang menjawab setuju sebanyak 66 responden (59,5%), yang menjawab netral sebanyak 4 responden (3,6%), dalam item pernyataan ke-2 tidak ada nasabah yang menjawab tidak setuju dan sangat tidak setuju.

Item pernyataan ke-3 menunjukkan bahwa jumlah responden yang menjawab sangat setuju sebanyak 30 responden (27,0%), yang menjawab setuju sebanyak 68 responden (61,3%), yang menjawab netral sebanyak 13 responden (11,7%), dalam item pernyataan ke-3 tidak ada nasabah yang menjawab tidak setuju dan sangat tidak setuju.

Item pernyataan ke-4 menunjukkan bahwa jumlah responden yang menjawab sangat setuju sebanyak 51 responden (45,9%), yang menjawab setuju sebanyak 48

responden (43,2%), yang menjawab netral sebanyak 12 responden (10,8%), dalam item pernyataan ke-4 tidak ada nasabah yang menjawab tidak setuju dan sangat tidak setuju.

Item pernyataan ke-5 menunjukkan bahwa jumlah responden yang menjawab sangat setuju sebanyak 46 responden (41,4%), yang menjawab setuju sebanyak 55 responden (49,5%), yang menjawab netral sebanyak 10 responden (9,0%), dalam item pernyataan ke-5 tidak ada nasabah yang menjawab tidak setuju dan sangat tidak setuju.

Item pernyataan ke-6 menunjukkan bahwa jumlah responden yang menjawab sangat setuju sebanyak 53 responden (47,7%), yang menjawab setuju sebanyak 48 responden (43,2%), yang menjawab netral sebanyak 10 responden (9,0%), dalam item pernyataan ke-6 tidak ada nasabah yang menjawab tidak setuju dan sangat tidak setuju.

Item pernyataan ke-7 menunjukkan bahwa jumlah responden yang menjawab sangat setuju sebanyak 28 responden (25,2%), yang menjawab setuju sebanyak 62 responden (55,9%), yang menjawab netral sebanyak 21 responden (18,9%), dalam item pernyataan ke-7 tidak ada nasabah yang menjawab tidak setuju dan sangat tidak setuju.

Item pernyataan ke-8 menunjukkan bahwa jumlah responden yang menjawab sangat setuju sebanyak 41 responden (36,9%), yang menjawab setuju sebanyak 63 responden (56,8%), yang menjawab netral sebanyak 7 responden (6,3%), dalam item pernyataan ke-8 tidak ada nasabah yang menjawab tidak setuju dan sangat tidak setuju.

Item pernyataan ke-9 menunjukkan bahwa jumlah responden yang menjawab sangat setuju sebanyak 33 responden (29,7%), yang menjawab setuju sebanyak 67 responden (60,4%), yang menjawab netral sebanyak 11 responden (9,9%), dalam item pernyataan ke-9 tidak ada nasabah yang menjawab tidak setuju dan sangat tidak setuju.

Item pernyataan ke-10 menunjukkan bahwa jumlah responden yang menjawab sangat setuju sebanyak 35 responden (31,5%), yang menjawab setuju sebanyak 67 responden (60,4%), yang menjawab netral sebanyak 9 responden (8,1%), dalam item pernyataan ke-10 tidak ada nasabah yang menjawab tidak setuju dan sangat tidak setuju.

Item pernyataan ke-11 menunjukkan bahwa jumlah responden yang menjawab sangat setuju sebanyak 41 responden (36,9%), yang menjawab setuju sebanyak 63 responden (56,8%), yang menjawab netral sebanyak 7 responden (6,3%), dalam item pernyataan ke-11 tidak ada nasabah yang menjawab tidak setuju dan sangat tidak setuju.

Item pernyataan ke-12 menunjukkan bahwa jumlah responden yang menjawab sangat setuju sebanyak 41 responden (36,9%), yang menjawab setuju sebanyak 65 responden (58,6%), yang menjawab netral sebanyak 5 responden (4,5%), dalam item pernyataan ke-12 tidak ada nasabah yang menjawab tidak setuju dan sangat tidak setuju.

b. Distribusi Frekuensi Variabel Bagi Hasil (X_2)

Tabel 4.6

Distribusi Frekuensi Variabel Bagi Hasil (X_2)

No.	Sangat Setuju: 5		Setuju: 4		Netral: 3		Tidak Setuju: 2		Sangat Tidak Setuju: 1		TOTAL
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
13	49	44,1	51	45,9	11	9,9					111
14	30	27,0	74	66,7	7	6,3					111
15	35	31,5	60	54,1	16	14,4					111
16	29	26,1	63	56,8	19	17,1					111
17	38	34,2	62	55,9	11	9,9					111
18	45	40,5	56	50,5	10	9,0					111
Jumlah	226		366		74						

Sumber: Output SPSS Versi 24, data primer diolah tahun 2023

Berdasarkan tabel 4.6 diatas, dapat diketahui bahwa tanggapan responden pada item-item pernyataan variabel bagi hasil, yaitu :

Item pernyataan ke-13 menunjukkan bahwa jumlah responden yang menjawab sangat setuju sebanyak 49 responden (44,1%), yang menjawab setuju sebanyak 51 responden (45,9%), yang menjawab netral sebanyak 11 responden (9,9%), dalam item

pernyataan ke-13 tidak ada nasabah yang menjawab tidak setuju dan sangat tidak setuju.

Item pernyataan ke-14 menunjukkan bahwa jumlah responden yang menjawab sangat setuju sebanyak 30 responden (27,0%), yang menjawab setuju sebanyak 74 responden (66,7%), yang menjawab netral sebanyak 7 responden (6,3%), dalam item pernyataan ke-14 tidak ada nasabah yang menjawab tidak setuju dan sangat tidak setuju.

Item pernyataan ke-15 menunjukkan bahwa jumlah responden yang menjawab sangat setuju sebanyak 35 responden (31,5%), yang menjawab setuju sebanyak 60 responden (54,1%), yang menjawab netral sebanyak 16 responden (14,4%), dalam item pernyataan ke-15 tidak ada nasabah yang menjawab tidak setuju dan sangat tidak setuju.

Item pernyataan ke-16 menunjukkan bahwa jumlah responden yang menjawab sangat setuju sebanyak 29 responden (26,1%), yang menjawab setuju sebanyak 63 responden (56,9%), yang menjawab netral sebanyak 19 responden (17,1%), dalam item pernyataan ke-16 tidak ada nasabah yang menjawab tidak setuju dan sangat tidak setuju.

Item pernyataan ke-17 menunjukkan bahwa jumlah responden yang menjawab sangat setuju sebanyak 38 responden (34,2%), yang menjawab setuju sebanyak 62 responden (55,9%), yang menjawab netral sebanyak 11 responden (9,9%), dalam item pernyataan ke-17 tidak ada nasabah yang menjawab tidak setuju dan sangat tidak setuju.

Item pernyataan ke-18 menunjukkan bahwa jumlah responden yang menjawab sangat setuju sebanyak 45 responden (40,5%), yang menjawab setuju sebanyak 56 responden (50,5%), yang menjawab netral sebanyak 10 responden (9,0%), dalam item pernyataan ke-5 tidak ada nasabah yang menjawab tidak setuju dan sangat tidak setuju.

c. Distribusi Frekuensi Variabel Kepuasan Nasabah (Y)

Tabel 4.7

Distribusi Frekuensi Variabel Kepuasan Nasabah (Y)

No.	Sangat Setuju: 5		Setuju: 4		Netral: 3		Tidak Setuju: 2		Sangat Tidak Setuju: 1		TOTAL
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
19	36	32,4	53	47,7	22	19,8					111
20	29	26,1	61	55,0	21	18,9					111
21	32	28,8	54	48,6	25	22,5					111
Jumlah	97		168		68						

Sumber: Output SPSS Versi 24, data primer tahun 2023

Berdasarkan tabel 4.7 diatas, dapat diketahui bahwa tanggapan responden pada item-item pernyataan variabel kepuasan nasabah, yaitu :

Item pernyataan ke-19 menunjukkan bahwa jumlah responden yang menjawab sangat setuju sebanyak 36 responden (32,4%), yang menjawab setuju sebanyak 53 responden (47,7%), yang menjawab netral sebanyak 22 responden (19,8%), dalam item pernyataan ke-19 tidak ada nasabah yang menjawab tidak setuju dan sangat tidak setuju.

Item pernyataan ke-20 menunjukkan bahwa jumlah responden yang menjawab sangat setuju sebanyak 29 responden (26,1%), yang menjawab setuju sebanyak 61 responden (55,0%), yang menjawab netral sebanyak 21 responden (18,9%), dalam item pernyataan ke-20 tidak ada nasabah yang menjawab tidak setuju dan sangat tidak setuju.

Item pernyataan ke-21 menunjukkan bahwa jumlah responden yang menjawab sangat setuju sebanyak 32 responden (28,8%), yang menjawab setuju sebanyak 54 responden (48,1%), yang menjawab netral sebanyak 25 responden (22,5%), dalam item pernyataan ke-21 tidak ada nasabah yang menjawab tidak setuju dan sangat tidak setuju.

B. Hasil Analisis Data

1. Uji Kualitas Data

Data penelitian yang sudah terkumpul yang berasal dari kuesioner yang telah diisi oleh responden harus dilakukan uji kualitas data agar data yang diperoleh benar-benar andal, sehingga hasil penelitian dapat dipertanggung jawabkan. Pengujian data yang dilakukan dalam penelitian ini antara lain, sebagai berikut:

a. Uji Validitas

Uji validitas bertujuan untuk menguji valid atau tidaknya pada sebuah pernyataan yang terdapat di kuesioner. Uji validitas ini dilakukan dengan membandingkan nilai r_{hitung} dengan r_{tabel} . Sedangkan nilai dari r_{hitung} dapat dilihat dalam Pearson Correlation pada output program SPSS. Apabila nilai r_{hitung} lebih besar dari r_{tabel} ($r_{hitung} > r_{tabel}$), dapat disimpulkan bahwa item pernyataan dikatakan valid.

Pada penelitian ini jumlah sampel yang digunakan sebanyak 111 responden dengan taraf signifikansi 5%, sehingga di dapatkan nilai r_{tabel} sebesar 0,1848. Berdasarkan hasil pengujian data penelitian dengan menggunakan program SPSS 24, maka hasil Uji validitas pada penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 4.8

Hasil Uji Validitas

Variabel	Item Pernyataan	Koefisien Korelasi	r_{tabel}	Keterangan
	X1.1	0,243	0,1848	Valid
	X1.2	0,392	0,1848	Valid
	X1.3	0,514	0,1848	Valid
	X1.4	0,471	0,1848	Valid
	X1.5	0,559	0,1848	Valid

Kualitas Pelayanan (X₂)	X1.6	0,412	0,1848	Valid
	X1.7	0,542	0,1848	Valid
	X1.8	0,610	0,1848	Valid
	X1.9	0,476	0,1848	Valid
	X1.10	0,643	0,1848	Valid
	X1.11	0,570	0,1848	Valid
	X1.12	0,375	0,1848	Valid
Bagi Hasil (X₁)	X2.1	0,598	0,1848	Valid
	X2.2	0,549	0,1848	Valid
	X2.3	0,581	0,1848	Valid
	X2.4	0,715	0,1848	Valid
	X2.5	0,520	0,1848	Valid
	X2.6	0,663	0,1848	Valid
Kepuasan Nasabah (Y)	Y1	0,823	0,1848	Valid
	Y2	0,803	0,1848	Valid
	Y3	0,805	0,1848	Valid

Sumber: Output SPSS Versi 24, data primer diolah tahun 2023

Berdasarkan tabel 4.8 hasil uji validitas di atas, bahwa nilai *Pearsoan Correlation* pada masing-masing item pernyataan tiap variabel memiliki nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$ oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa masing-masing item pernyataan pada tiap variabel adalah valid.

b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui suatu kestabilan dan konsistensi responden pada kuesioner yang diberikan, responden memberikan tanggapan dengan hasil yang sama meskipun dilakukan pada waktu dan tempat yang berbeda. Suatu instrumen dikatakan reliabel jika nilai *Alpha Cronbach* $> 0,60$. Hasil uji reliabilitas pada penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 4.9

Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>	Keterangan
Kualitas Pelayanan (X_1)	0,706	Reliabel
Bagi Hasil (X_2)	0,653	Reliabel
Kepuasan Nasabah (Y)	0,738	Reliabel

Sumber: Output SPSS Versi 24, data primer diolah tahun 2023

Berdasarkan hasil uji reabilitas diatas, semua indikator variabel kualitas pelayanan, bagi hasil, dan kepuasan nasabah dikatakan reliabel karena nilai *Cronbach's Alpha* >0,60.

2. Uji Asumsi Klasik

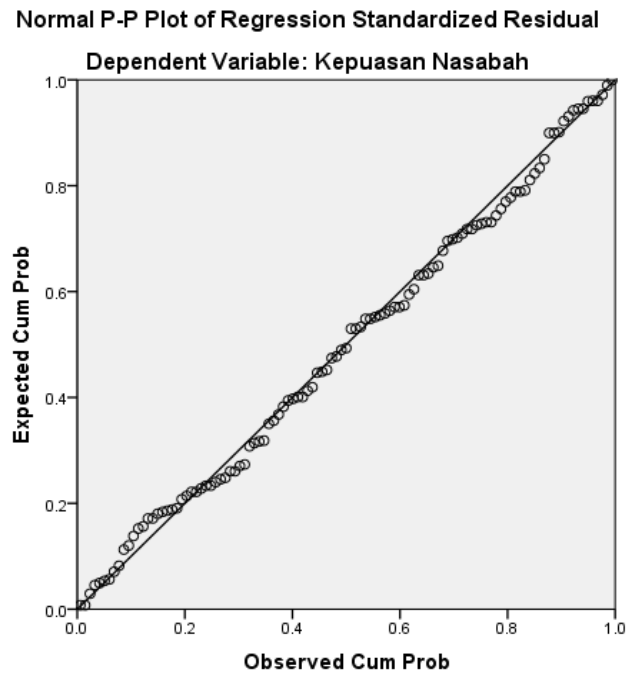
a. Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk menguji apakah nilai residual yang di hasilkan dari regresi terdistribusi secara normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah yang memiliki nilai residual yang terdistribusi normal. Untuk mendeteksi nilai residual berdistribusi normal atau tidak, maka dapat diketahui dengan melakukan beberapa uji normalitas yaitu dengan melihat penyebaran data pada sumbu diagonal pada grafik *Normal P-Plot Of Regression Standardized Residual*. Dengan ketentuan jika titik-titik menyebar disekitar garis dan mengikuti garis diagonal, maka nilai residual tersebut berdistribusi normal. Selain itu juga dapat menggunakan uji *Kolmogorov-Smirnov* (K-S), dengan kriteria analisis yaitu jika nilai signifikansi > 0,05, maka nilai residual berdistribusi normal.

Hasil dari gambar grafik *Normal P-Plot* dan hasil uji *Kolmogorov-Smirnov* pada persamaan 1 dan persamaan 2 dalam penelitian ini dapat dilihat pada gambar dan tabel dibawah ini :

Gambar 4.2

Grafik *Normal P-Plot*



Sumber: Output SPSS Versi 24, data primer diolah tahun 2023

Berdasarkan gambar 4.2 grafik normal P-Plot diatas, terlihat baha titik-titik menyebar disekitar garis diagonal. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa nilai residual berdistribusi normal.

Tabel 4.10

Hasil Uji Normalitas dengan Uji *Kologorov-Smirnov*

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test	
	Unstandardized Residual

N		111
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.14271306
Most Extreme Differences	Absolute	.044
	Positive	.044
	Negative	-.043
Test Statistic		.044
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 Versi 24, data primer diolah tahun 2023

Berdasarkan tabel 4.10, menjelaskan bahwa hasil uji normalitas dengan uji Kolmogorov-Smirnov, diperoleh hasil signifikansi sebesar $0,20 > 0,05$ yang berarti bahwa nilai residual dalam penelitian ini berdistribusi normal. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa model regresi dalam penelitian ini berdistribusi normal.

b. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas dilakukan dengan tujuan untuk menguji apakah model regresi terdapat korelasi antar variabel independen. Model regresi yang baik adalah yang tidak terjadi korelasi di antara variabel independen. Untuk mendeteksi

multikolinearitas pada sebuah model regresi dapat dilakukan dengan melihat nilai *Tolerance* dan *Variance Inflation Factor* (VIF), dengan ketentuan jika nilai *Tolerance* > 0,10, maka tidak terjadi multikolinearitas dan jika VIF <10, maka tidak terjadi multikolinearitas.

Hasil dari uji multikolinearitas dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel *Coefficients* dibawah ini :

Tabel 4.11
Hasil Multikolinearitas

Coefficients^a

Sumber : Output SPSS Versi 24, data primer diolah tahun 2023

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	-6.155	1.641		-3.751	.000		
	Kualitas Pelayanan	.225	.039	.464	5.703	.000	.629	1.591
	Bagi Hasil	.270	.061	.361	4.438	.000	.629	1.591
a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah								

Berdasarkan hasil uji multikolinearitas pada tabel 4.11 diatas, diperoleh nilai *Tolerance* pada variabel kualitas pelayanan dan bagi hasil masing-masing sebesar $0,629 > 0,10$ dan nilai Variance Inflation Factor (VIF) pada variabel kualitas pelayanan dan bagi hasil masing-masing sebesar $1,591 < 10$, maka dapat disimpulkan bahwa model regresi dalam penelitian ini tidak terdapat gejala multikolinearitas.

c. Uji Heterokedastisitas

Uji heterokedastisitas dilakukan dengan tujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi atau terdapat tidaksamaan varians dari residual dari satu pengamatan ke pengamatan lain. Model regresi yang baik adalah yang tidak terdapat gejala heterokedastisitas. Masalah heterokedastisitas dapat dilakukan dengan uji

Glejserr, dengan alasan pengambilan keputusan yaitu jika variabel bebas memiliki nilai signifikansi $> 0,05$ maka model regresi tersebut dinyatakan tidak terjadi heterokedastisitas.

Hasil uji heterokedastisitas dalam penelitian ini dapat dilihat dari tabel *Coefficient* di bawah ini :

Tabel 4.12
Hasil Uji Heterokedastisitas

Coefficients^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.871	1.005		.867	.388
	Kualitas	.001	.024	.005	.045	.964
	Pelayanan					
	Bagi Hasil	-.001	.037	-.004	-.030	.976
a. Dependent Variable: Abs_Res						

Sumber : Output SPSS Versi 24, data primer diolah tahun 2023

Berdasarkan uji heterokedastisitas dengan menggunakan uji *glejser* pada tabel 4.12 diatas, diperoleh nilai signifikansi pada variabel kualitas pelayanan dan bagi hasil

masing-masing sebesar 0,964 dan $0,976 > 0,05$, sehingga dapat disimpulkan bahwa model regresi ini tidak terdapat gejala heterokedastisitas.

d. Uji Autokorelasi

Uji autokorelasi digunakan untuk menguji apakah dalam model regresi linier ada korelasi antara kesalahan pengganggu pada uji t dengan kesalahan pengganggu pada periode sebelumnya. Metode pengujian ini menggunakan uji Durbin-Watson (DW-Test) dengan membandingkan DW_{hitung} dengan DW_{tabel} dengan taraf signifikansi 5%.

Adapun pengambilan keputusan ada atau tidaknya autokorelasi, yaitu sebagai berikut :

Tabel 4.13
Pengambilan Keputusan Uji Durbin-Watson

Hipotesis Nol (H_0)	Keputusan	Jika
Tidak ada autokorelasi positif	Tolak H_0	$0 < d_{hitung} < d_l$
Tidak ada autokorelasi positif	Tidak ada keputusan	$d_l < d_{hitung} < d_u$
Tidak ada autokorelasi positif dan negative	Terima H_0	$d_u < d_{hitung} < 4 - d_u$
Tidak ada autokorelasi negatif	Tolak	$4 - d_l < d_{hitung} < 4$
Tidak ada autokorelasi negatif	Tidak ada keputusan	$4 - d_u < d_{hitung} < 4 - d_l$

Sumber : Imam Ghozali (2020)

Hasil dari uji autokorelasi dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel *model summary* di bawah ini :

Tabel 4.14
Hasil Uji Autokorelasi

Model Summary^b					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.742 ^a	.550	.542	1.15325	2.073
a. Predictors: (Constant), Bagi Hasil, Kualitas Pelayanan					
b. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah					

Sumber: Output SPSS Versi 24, data primer 2023

Berdasarkan tabel 4.14 diatas, diketahui bahwa nilai Durbin-Watson (DW) sebesar 2,073, selanjutnya untuk mengetahui ada atau tidaknya autokorelasi maka nilai DW_{hitung} dibandingkan dengan DW_{tabel} berikut ini :

Tabel 4.15
Hasil Durbin-Watson

Dl	Dua	4 - dl	4 - du	DW	Keputusan
1,654	1,7273	2,346	2,2727	2,073	Tidak Ada Autokorelasi

Sumber: Tabel Durbin-Watson, data diolah tahun 2023

Berdasarkan tabel 4.15 hasil Durbin-Watson diatas, diperoleh hasil DW sebesar 2,016. Nilai dl dan du diperoleh dari DW tabel dengan signifikansi 5% dan n (jumlah

data) sebanyak 111, jumlah variabel independen sebanyak 2 variabel, sehingga didapat nilai d_l sebesar 1,654 dan nilai d_u sebesar 1,7273. Hal ini berarti bahwa nilai DW sebesar 2,073 berada di antara nilai $d_u = 1,7273$ dan nilai $4 - d_u = 2,2727$ ($d_u < DW < 4 - d_u = 1,7273 < 2,73 < 2,2727$), sehingga dapat disimpulkan bahwa model regresi dalam penelitian ini tidak terdapat gejala autokorelasi.

3. Uji Hipotesis

a. Uji analisis Regresi Linier Berganda

Metode analisis statistik pada penelitian ini adalah metode regresi linier berganda. Analisis regresi linier berganda digunakan untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh atau hubungan antara dua atau lebih variabel independen dengan satu variabel dependen. Analisis regresi linier berganda pada penelitian ini berfungsi untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan bagi hasil terhadap kepuasan nasabah pada produk tabungan deposito mudharabah di BPRS Sarana Prima Mandiri Pamekasan. Adapun model regresi dalam penelitian ini antara lain, yaitu:

$$Y = \alpha + b_1X_1 + b_2X_2 + \varepsilon$$

Keterangan:

X_1 : Kualitas Layanan

X_2 : Bagi Hasil

Y : Kepuasan Nasabah

Hasil uji analisis regresi linier berganda dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel *coefficients* sebagai berikut :

Tabel 4.16

Hasil Uji Regresi Linier Berganda

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-6.155	1.641		-3.751	.000
	Kualitas Pelayanan	.225	.039	.464	5.703	.000
	Bagi Hasil	.270	.061	.361	4.438	.000
a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah						

Sumber: Output SPSS Versi 24, data primer diolah tahun 2023

Berdasarkan hasil tabel *coefficients* diatas, maka dapat diperoleh model regresi persamaan1, yaitu :

$$Y = \alpha + b_1X_1 + b_2X_2 + \varepsilon_2$$

$$Y = -6,155 + 0,225 X_1 + 0,270 X_2 + \varepsilon_2$$

Berdasarkan model regresi tersebut, maka dapat dijelaskan bahwa :

- 1) Konstanta sebesar -6,155 menunjukkan bahwa apabila kualitas pelayanan dan bagi hasil bernilai tetap atau konstan, maka kepuasan nasabah sebesar -6,155.
- 2) Koefisien regresi kualitas pelayanan sebesar 0,225 yang memiliki arah positif (searah) antara kualitas pelayanan dengan kepuasan nasabah BPRS Sarana Prima Mandiri Pamekasan, yang berarti bahwa setiap peningkatan diprediksi akan meningkatkan kepuasan nasabah BPRS Sarana Prima Mandiri Kantor pusat Pamekasan sebesar 0,225.
- 3) Koefisien regresi bagi hasil sebesar 0,270 yang memiliki arah positif (searah) antara bagi hasil dengan kepuasan nasabah BPRS Sarana Prima Mandiri kantor pusat Pamekasan, yang berarti bahwa setiap peningkatan bagi hasil akan meningkatkan kepuasan nasabah.

Berdasarkan penjelasan pada model regresi diatas, maka dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan antar variabel kualitas pelayanan dan bagi hasil terhadap kepuasan nasabah BPRS Sarana Prima Mandiri Pamekasan.

b. Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi adalah sebuah ukuran yang menunjukkan besar sumbangan dari variabel bebas terhadap variabel terikat. Koefisien determinasi menunjukkan ragam (variasi) naik turunnya Y yang dijelaskan oleh pengaruh linier X. Besarnya koefisien determinasi (R^2) pada penelitian ini dapat dilihat pada tabel *model summary* sebagai berikut :

Tabel 4.17

Hasil Koefisien Determinasi

Model Summary ^b					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.742 ^a	.550	.542	1.15325	2.073
a. Predictors: (Constant), Bagi Hasil, Kualitas Pelayanan					
b. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah					

Sumber: Output SPSS Versi 24, data primer diolah tahun 2023

Berdasarkan tabel 4.17 diatas, dapat diketahui bahwa koefisien determinasi senilai 0,550. Hal ini berarti bahwa variabel independen (kualitas pelayanan dan bagi hasil) mampu menjelaskan variabel (kepuasan nasabah) sebesar 55,0%, sedangkan sisanya 0,45% dijelaskan oleh variabel lain yang berada diluar model penelitian ini.

c. Uji Signifikansi Parsial (Uji-t)

Uji signifikansi parsial digunakan untuk menguji apakah suatu variabel independen berpengaruh atau tidak terhadap variabel dependen. Untuk mengetahui apakah terjadi hubungan antar variabel bebas dan variabel terikat, maka dapat digunakan uji-t. Hasil uji-t pada penelitian ini dapat dilihat pada tabel *coefficient* dibawah ini :

Tabel 4.18

Hasil Uji-t

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-6.155	1.641		-3.751	.000
	Kualitas Pelayanan	.225	.039	.464	5.703	.000
	Bagi Hasil	.270	.061	.361	4.438	.000
a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah						

Sumber: Output SPSS Versi 24, data primer diolah tahun 2023

Berdasarkan tabe 4.18 diatas, maka dapat dijelaskan penyelesaian pada penelitian ini (Pengaruh X_1 dan X_2 terhadap Y), berikut ini :

H_{01} : Kualitas pelayanan tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah BPRS Sarana Prima Mandiri (SPM) Kantor Pusat Pamekasan.

H_{a1} : Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah BPRS Sarana Prima Mandiri Kantor Pusat Pamekasan.

H_{02} : Bagi hasil tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah BPRS Sarana Prima Mandiri (SPM) Kantor Pusat Pamekasan.

H_{a2} : Bagi hasil berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah BPRS Sarana Prima Mandiri Kantor Pusat Pamekasan.

Keputusan = Terima H_a , Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$

$$t_{hitung} X_1 = 5,703$$

$$t_{hitung} X_2 = 4,438$$

$$t_{tabel} = \frac{\alpha}{2}, n - p$$

$$= \frac{0,05}{2}, 111 - 2$$

$$= 0,025 ; 109$$

$$= 0,023$$

Berikut adalah penjelasan dari hasil uji-t pada variabel kualitas pelayanan (X_1) dan bagi hasil (X_2), yaitu :

- 1) Berdasarkan hasil uji-t pada variabel kualitas pelayanan (X_1) memperoleh nilai t_{hitung} sebesar 5,703 lebih besar dari t_{tabel} ($5,703 > 0,023$), dengan nilai signifikansi 0,000 lebih kecil dari $\alpha = 0,05$ ($0,000 < 0,05$) maka dapat disimpulkan bahwa “kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah BPRS Sarana Prima Mandiri Kantor Pusat Pamekasan”, yang berarti bahwa H_{a1} diterima atau tolak H_{01} .
- 2) Berdasarkan hasil uji-t pada variabel bagi hasil (X_2) memperoleh nilai t_{hitung} sebesar 4,438 lebih besar dari t_{tabel} ($4,438 > 0,023$), dengan nilai signifikansi 0,000 lebih kecil dari $\alpha = 0,05$ ($0,000 < 0,05$) maka dapat disimpulkan bahwa “bagi hasil berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah BPRS Sarana Prima Mandiri Kantor Pusat Pamekasan”, yang berarti bahwa H_{a2} diterima atau tolak H_{02} .

4. Uji Signifikansi Simultan (Uji-F)

Uji signifikansi simultan yaitu uji statistik bagi koefisien regresi yang serentak atau bersama-sama mempengaruhi Y Untuk mengetahui pengaruh secara simultan (bersama-sama) antara variabel independen terhadap variabel dependen maka dapat digunakan uji-f. Hasil uji-f dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel ANOVA di bawah ini.

Tabel 4.19**Hasil Uji-F**

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	175.786	2	87.893	66.086	.000 ^b
	Residual	143.637	108	1.330		
	Total	319.423	110			
a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah						
b. Predictors: (Constant), Bagi Hasil, Kualitas Pelayanan						

Sumber: Output SPSS 24, data primer diolah tahun 2023

Berdasarkan tabel 4.19 diatas, maka dapat disimpulkan penyelesaian berikut ini :

H₀ : Tidak ada pengaruh dari variabel independen (kualitas pelayanan dan bagi hasil) pada produk tabungn deposito mudharabah terhadap variabel dependen (kepuasan nasabah) di BPRS Sarana Prima Mandiri Kantor Pusat Pamekasan.

H_a : minimaal ada satu variabel independen (kualitas pelayanan dan bagi hasil) pada produk tabungan deposito mudharbah terhadap variabel dependen (kepuasan nasabah) di BPRS Sarana Prima Mandiri Kantor Pusat Pamekasan.

Keputusan : Terima H_a jika nilai F_{hitung} > F_{tabel}

$$F_{hitung} = 66,086$$

$$F_{tabel} = F(\alpha), (V_1, V_2)$$

$$\begin{aligned}
 &= F(0,05), (p, n - p - 1) \\
 &= F(0,05), (2, 111 - 2 - 1) \\
 &= F(0,05), (2, 108) \\
 &= 3,08
 \end{aligned}$$

Berikut adalah penjelasan dari hasil uji-f, yaitu :

- 1) Berdasarkan hasil uji-f memperoleh f_{hitung} sebesar 66,086 lebih besar dari F_{tabel} ($66,086 > 3,08$) dengan nilai signifikansi 0,000 lebih kecil dari $\alpha = 0,05$ ($0,000 < 0,05$), maka dapat disimpulkan bahwa “Kualitas pelayanan dan Bagi hasil secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah BPRS Sarana Prima Mandiri Kantor Pusat Pamekasan” yang berarti bahwa H_a diterima atau H_0 ditolak.

C. Pembahasan

Penelitian ini mengenai “ Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Bagi Hasil Terhadap Kepuasan nasabah Produk Tabungan Deposito Mudharabah di BPRS Sarana Prima Mandiri (SPM) Pamekasan.

1. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah BPRS Sarana Prima Mandiri Kantor Pusat Pamekasan

Berdasarkan hasil analisis data, hipotesis (H_1) membuktikan bahwa terdapat pengaruh pelayanan terhadap kepuasan nasabah BPRS Sarana Prima Mandiri kantor pusat pamekasan yang berarti bahwa H_{a1} diterima atau tolak H_{01} . Hal ini ditunjukkan oleh nilai t_{hitung} sebesar 5,703 lebih besar dari t_{tabel} ($5,703 > 0,023$), dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$ maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan (X_1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah BPRS Sarana Prima Mandiri Kantor Pusat Pamekasan. Hal tersebut menunjukkan bahwa semakin baik kualitas pelayanan BPRS Sarana Prima Mandiri kantor pusat Pamekasan yang maka, dapat diartikan bahwa nasabah merasa puas pada kualitas pelayanan yang diberikan oleh BPRS Sarana Prima Mandiri Kantor Pusat Pamekasan seperti, pelayanan yang cepat dalam mengatasi keluhan nasabah, karyawan yang ada menggunakan bahasa yang jelas dan mudah dimengerti oleh nasabah, ruang pelayanan yang diberikan BPRS SPM bersih dan rapi sehingga membuat nasabah nyaman saat menunggu nomor antrian, serta karyawan yang bekerja di BPRS SPM berpakaian rapi dan sopan. Selain itu, karyawan BPRS Sarana Prima Mandiri Kantor Pusat Pamekasan juga memberikan pelayanan yang ramah dan sopan hal ini diwujudkan atas dasar 5S, yaitu Senyum, Sapa, Salam, Sopan Dan Santun.

BPRS Sarana Prima Mandiri Kantor Pusat Pamekasan memberikan pelayanan yang tidak hanya sekedar memiliki hubungan antara karyawan dan nasabahnya akan tetapi lebih dari itu, yang berarti bahwa nasabah dianggap seperti halnya saudara. Dengan adanya pelayanan dan perlakuan yang diberikan karyawan maka, nasabah akan

merasa memperoleh pelayanan yang lebih dan merasa memperoleh perhatian yang khusus dari para karyawan BPRS Sarana Prima Mandiri kantor Pusat Pamekasan.

Menurut kurz dan clow yang dikutip dari “Muhammad Fajar Laksana” yang menyatakan bahwa “apabila pelayanan yang diberikan kepada nasabah sesuai dengan yang diharapkan, maka akan memberikan kepuasan nasabah. Dengan demikian jika kualitas pelayanan terus ditingkatkan dan mencapai apa yang diharapkan oleh nasabah sehingga nasabah akan merasa puas”.⁴

Oleh karena itu, dalam penelitian ini membuktikan bahwa apabila kualitas pelayanan yang diberikan BPRS SPM baik maka, kepuasan nasabah juga akan meningkat secara signifikan.

Hasil dari penelitian ini sejalan dengan penelitian yang telah dilakukan oleh Sri Wahyu Ningsih dan Nurma Sari dimana hasil penelitiannya menyatakan bahwa Kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Dari hasil penelitian dapat diketahui bahwa hasil uji korelasi diperoleh nilai sebesar 84,8% dan uji determinasi diperoleh nilai sebesar 69,6%. Dapat diimplikasikan bahwa compliance, assurance, reliability, tangible, empathy, responsiveness mempunyai hubungan yang relatif kuat terhadap kepuasan nasabah. Hal ini bermakna bahwa kepuasan nasabah bertransaksi di BSM KCP Meulaboh akan

⁴ Kurz dan Clow dari Muhammad Fajar Laksana, *Praktis Memahami Manajemen Pemasaran* (Jawa Barat: Khalifah Mediatama, 2019), 92.

lebih meningkat apabila kualitas pelayanan dan nisbah bagi hasil yang diberikan oleh pihak BSM KCP memenuhi keinginan nasabah.⁵

2. Pengaruh Bagi Hasil Terhadap Kepuasan Nasabah BPRS Sarana Prima Mandiri Kantor Pusat Pamekasan

Berdasarkan hasil analisis data, hipotesis (H_2) membuktikan bahwa terdapat pengaruh antara bagi hasil terhadap kepuasan nasabah BPRS Sarana Prima Mandiri Kantor Pusat Pamekasan yang berarti bahwa H_{a2} diterima atau tolak H_{02} . Hal ini ditunjukkan oleh nilai t_{hitung} sebesar 4,438 lebih besar dari t_{tabel} $4,438 > 0,023$, dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$ sehingga terbukti bahwa Bagi hasil (X_2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah BPRS Sarana Prima Mandiri Kantor Pusat Pamekasan. Hal tersebut membuktikan bahwa semakin tinggi nisbah bagi hasil yang di dapatkan nasabah, maka akan meningkatkan kepuasan nasabah di BPRS Sarana Prima Mandiri Kantor Pusat Pamekasan.

Selain kualitas pelayanan, BPRS Sarana Prima Mandiri Kantor Pusat Pamekasan juga mampu memberikan sistem bagi hasil yang tinggi kepada para nasabah deposito mudharabah, sehingga nasabah tertarik untuk memakai produk tersebut. Dan dengan adanya sistem bagi hasil yang tinggi disini pastinya nasabah akan merekomendasikan produk deposito mudharabah ini kepada orang terdekat mereka,

⁵ Sri Wahyu Ningsih Dan Nurma Sari, “ Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan dan Nisbah Bagi Hasil Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Mandiri Cabang Meulaboh”, *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ekonomi Islam*2, No. 2 (Desember,2020), 144-145.

kepuasan nasabah juga dapat terbentuk dengan menciptakan sistem bagi hasil yang tinggi kepada nasabah BPRS Sarana Prima Mandiri Kantor Pusat Pamekasan.

Berdasarkan hal tersebut, dapat diartikan bahwa nasabah percaya bahwa BPRS Sarana Prima Mandiri Kantor Pusat Pamekasan adalah bank yang memiliki sistem bagi hasil yang tinggi dan tentunya sesuai dengan prinsip syariah islam, misalnya bisa bermanfaat kepada nasabah, bermanfaat disini maksudnya manfaat yang berupa investasi halal sehingga nasabah yang melakukan transaksi di bank syariah akan mendapatkan kenyamanan dengan sistem bagi hasil yang diberikan. Hal ini dikarenakan sistem bagi hasil merupakan sistem pembagian keuntungan yang menjauhi riba. Hal ini dapat dibuktikan dengan jawaban responden pada item-item pernyataan pada variabel bagi hasil yang rata-rata menjawab sangat setuju dan setuju. Oleh karena itu, semakin tinggi nisbah bagi hasil yang diperoleh nasabah maka akan semakin meningkatkan kepuasan nasabahnya.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang telah dilakukan oleh Endah Prihartini yang menyatakan bahwa bagi hasil berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Dimana dalam hasil penelitiannya Untuk variabel bagi hasil menunjukkan nilai t_{hitung} sebesar 7,221 dan t_{tabel} sebesar 1,984 dan nilai signifikansinya $0,000 < 0,05$ maka H_0 ditolak. Hal ini berarti bagi hasil berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Dengan demikian hipotesis kedua dapat dibuktikan kebenarannya.⁶

⁶ Endah Prihartini, “ Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Bagi Hasil Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Majalengka”, Co- Management 1, No. 3 (Desember 2021), 297.

3. Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Bagi Hasil Terhadap Kepuasan Nasabah BPRS Sarana Prima Mandiri Kantor Pusat Pamekasan

Berdasarkan hasil analisis data, hipotesis (H_3) membuktikan bahwa terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan dan bagi hasil terhadap kepuasan nasabah BPRS Sarana Prima Mandiri Kantor Pusat Pamekasan yang berarti bahwa H_{a3} diterima dan atau tolak H_{03} . Hal ini ditunjukkan oleh hasil uji-F yang ditunjukkan oleh nilai F_{hitung} sebesar 66,089 lebih besar dari F_{tabel} ($66,089 > 3,08$) dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$, sehingga terbukti bahwa kualitas pelayanan (X_1) dan bagi hasil (X_2) berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah (Y) BPRS Sarana Prima Mandiri Kantor Pusat Pamekasan.

Berdasarkan hal tersebut, dapat dikatakan bahwa nasabah merasa puas dengan kualitas pelayanan yang ada di BPRS SPM dan merasa puas juga dengan sistem bagi hasil yang di terapkan di BPRS SPM, karena BPRS Sarana Prima Mandiri Kantor Pusat Pamekasan adalah bank yang memiliki pribadi yang baik dan tata cara pengelolaan dananya sesuai dengan prinsip-prinsip syariah islam. Dapat dibuktikan dengan jawaban para responden pada item-item pernyataan yang rata-rata nasabah menjawab sangat setuju dan setuju.

Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh Novita Sari Dan Rahmawati Kusuma Ningtias yang menyatakan bahwa Kualitas Pelayanan dan bagi hasil berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Dapat dilihat dari hasil pengujian, kualitas layanan memiliki signifikansi

terhadap kepuasan nasabah seperti yang dijelaskan dalam hasil uji t, tingkat Sig. 0,000 < 0,05, dan Pengujian hipotesis bagi hasil berdampak positif terhadap kepuasan nasabah bank syariah yang dibuktikan dengan uji t yang memiliki nilai Sig. 0,042 < 0,05. Sig. lebih kecil dari nilai batas dan kesimpulannya H0 ditolak dan H2 diterima. Hasil pengujian hipotesis memperlihatkan kepuasan nasabah dipengaruhi oleh kualitas layanan, bagi hasil, dan kepercayaan yang dibuktikan pada uji F dengan nilai F sebesar 36,613 dengan nilai Sig. 0,000 < 0,05 yang mengimplikasikan kualitas layanan, bagi hasil, dan kepercayaan. berdampak secara keseluruhan pada variabel kepuasan nasabah. Sama halnya dengan nilai R Square diperoleh hasil sebesar 0,519, ini mengindikasikan bahwa 51,9% kepuasan nasabah dipengaruhi oleh kualitas layanan, bagi hasil, dan kepercayaan. Dengan demikian kualitas layanan dapat memenuhi kebutuhan dan kepentingan nasabah dengan baik, bagi hasil yang dirasakan sesuai dengan asumsi nasabah, dan pihak bank dapat menanamkan kepercayaan kepada nasabah sehingga kepuasan nasabah dapat dirasakan. ⁷

⁷ Novita Sari Dan Rahmawati Kususmaningtias, “ Pengaruh Kualitas Pelanan, Bagi Hasil, Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Dimasa Pandemi covid-19”, *Jurnal Akuntansi dan Ekonomi* 6, No. 2 (2021)