

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Objek Penelitian

1. Profil BPRS Gala Mitra Abadi (GMA)

PT BPRS Gala Mitra Abadi terdaftar berdasarkan Akte Notaris No. 1 Tanggal 03 April 1995, dibuat dihadapan Muhamad Turman, S.H ntaris di purwokerto melalui akuisis dan perubahan nama PT. BPRS Sabilul Muttaqin di puerwokerto, kemudian di akuisis oleh BPRS Ben Salamah Abadi di Purwodadi.

Pada tahun 2013, Giri Muria Group (GMG) mengakuisis BPRS Ben Salamah Abad. Kemudian, pada oktober 2014, ia pindah ke Gedung baru yang lebih spektakuler di Jl. Ahmad Yani, Ruko Grand Mutiara No. 1-3 Purwodadi Grobogan. Pada Februari 2015, berdasarkan surat dari OJK, perusahaan berganti nama menjadi PT BPRS Gala Mitra Abadi. Dengan nama dan Gedung baru, berencana untuk berkembang menjadi BPRS yang maju dan bermanfaat bagi masyarakat Grobogan khususnya masyarakat Indonesia. Secara keseluruhan adalah menjadi BPRS yang solid, melanjutkan pembangunan berkelanjutan dan fokus pada usaha mikro Syariah.

Kantor pusat BPRR Syariah Gala Mitra Abadi berlokasi di kota Purwodadi Grobogan dan membuka cabang di Kawasan strategis lebih tepatnya di kota Kudus, Desa Undaan Lor, Kecamatan Undaan Kabupaten Kudus, dikelola oleh tenaga-tenaga professional, mandiri, handal dan bertanggung jawab, serta dengan perbankan Syariah yang sehat, prudent dan sesuai Syariah.

1. Visi dan Misi BPRS Gala Mitra Abadi (GMA)
 - a. Visi
“Menjadi BPRS yang sehat dan bermanfaat”
 - b. Misi
 - 1) Melakukan transaksi perbankan secara ketat sesuai dengan prinsip syariah

- 2) Kami melayani komunitas bisnis kecil secara optimal dengan mengutamakan pelayanan prima.
 - 3) Merekrut dan mengembangkan pegawai yang handal dan bermoral yang meningkatkan kinerja, komitmen dan kompetensi.
 - 4) Melaksanakan SOP secara utuh sesuai dengan prinsip *Good Corporate Governance*.
 - 5) Menjaga kinerja melalui kewaspadaan konstan
 - 6) Membangun kepercayaan masyarakat luasterhadap bank.
2. Produk yang digunakan BPRS Gala Mitra Abadi
- a) Produk *funding*
 - 1) Tabungan IB Gala Mitra
Tabungan dengan bentuk simpanan dengan prinsip Wadi'ah Yad Dhamamah yang dapat disetor dan diambil kapan saja, dengan setoran awal Rp.10.000.00 dan pajak ditanggung oleh bank
 - 2) Tabungan IB Gala Rencana
Tabungan dalam bentuk simpanan bagi setiap orang yang ingin mewujudkan impiannya memiliki rumah atau naik haji. Produk ini menggunakan akad mudharabah.
 - 3) Deposito IB Mudharabah
Simpanan dalam bentuk deposito/investasi dengan prinsip mudharabah muthlaqoh.
 - b) Produk *Lending*
 - 1) Pembiayaan Mudharabah
Embiayaan dengan prinsip bagi hasil berdasarkan kesepakatan awal.

2) Pembiayaan Murabahah

Pembiayaan murabahah adalah pembiayaan berdasarkan prinsip jual beli barang dengan harga asal dengan tambahan penghasilan yang disepakati antara bank selaku penjual dan ansabah selaku pembeli.

3) Pembiayaan Musyarakah

Pembiayaan musyarakah adalah pembiayaan berdasarkan bagi hasil dimana keuntungannya disesuaikan dengan syarat. Berguna bagi mereka yang tidak memiliki dana untuk memulai bisnis.

4) Pembiayaan Ijarah

Pembiayaan Ijarah adalah pembiayaan berdasarkan prinsip sewa beli.¹

2. Profil BPRS Saka Dana Mulia

Pendiri lembaga keuangan Syariah ini awalnya muncul dari pemikiran bapak Ghuftron Halim dan Bapak Alfi Hidayat. Ia adalah kerabat pendiri pesantren Salafiah di kayen, kecamatan Margoyoso, Kabupaten Pati. Berangkat dari niat kedua tokoh tersebut untuk menjadi Lembaga keuangan yang kuat dan suportif, mereka merangkul ketua Yayasan Salafiyah untuk bergabung dengan mereka dan salah satunya menjadi pemegang saham direktur Yayasan, yakni KH. Ubaidillah Wahab. Awal tahun 2009 Alfi Hidayat mengelola izin perbankan indonesia untuk mendirikan bank keuangan Syariah yang populer.

Modal awal yang disetor dan disepakati para pemegang saham adalah Rp 500.000,000. Namun dalam proses perijinan ternyata peraturanya berubah, sehingga peraturan tersebut harus disesuaikan sehingga modal disetor awal Rp 500.000,000 menjadi Rp1,25 miliar dan terakhir Rp 2 triliun. BPRS Saka Dana Mulia memiliki

¹ “Sejarah BPRS Gala Mitra Abadi, ”n.d., <https://bprsgma.co.id/sejarah>

singkatan yang uni dari kata saka yaitu kepanjangan dari Salafiyah Kajeun

PT. BPRS Saka Dana Mulia diresmikan oleh BI pada tanggal 31 Januari 2013 dan mulai beroperasi pada 1 Februari 2013 dengan lokasi kantor di Jl. RM. Sosrkartono Ruko Barongan No. 3 Kudus. Setelah itu pada tahun 2014 dilakukan perpindahan lokasi kantor di Jl. Jendral Sudirman No. 857-858 Dersalam Kudus hingga sampai sekarang.

a. Visi dan Misi BPRS Saka Dana Mulia

a) Visi

Menjadi BPR Syariah yang Sehat dan Bermanfaat

b) Misi

1) Melakukan transaksi perbankan secara ketat sesuai dengan prinsip Syariah.

2) Kami melayani masyarakat keuangan mikro dan kecil dengan mengutamakan keunggulan layanan.

3) Merekrut dan mengembangkan pegawai yang handal dan bermoral, meningkatkan kerja, komitmen dan kompetensi.

4) Menjalankan SOP secara utuh dengan prinsip data kelola yang baik.

5) Memastikan kinerja perbankan melalui kehati-hatian secara konsisten.

6) Membangun kepercayaan masyarakat luas terhadap perbankan.

b. Produk-produk PT. BPRS Saka Dana Mulia Kudus

1) Penghimpun dana

a. Tabungan Masyarakat Syariah iB (Tamasya)

Tabungan Masyarakat Syariah iB adalah dimana produk tersebut diperuntukan kepada nasabah yang ingin menabung dengan prinsip titipam (wadi'ah) sehingga nasabah dapat mengambil saldo sewaktu-waktu.

- b. Deposito Dana Mulia iB untuk jangka waktu 1,3,6 dan 12 bulan

Deposito Dana mulia iB adalah salah satu produk yang ingin menempatkan dananya dalam bentuk investasi. Nasabah dapat memutuskan jangka waktu penempatan dananya di bank dalam waktu 1, 3, 6 dan 12 bulan.

- c. Tabungan Pendidikan iB

Tabungan Pendidikan merupakan produk para pelajar. Dengan setoran awal yang kecil dan kemudahan penyetoran berikutnya. Diharapkan dapat membiasakan diri menabung dan mengelola keuangan sejak dini.

- d. Tabungan tahapan masyarakat (TTM iB)

TTM iB merupakan penawaran tabungan yang mudah digunakan dimana nasabah perlu menabung secara rutin setiap bulan untuk perencanaan keuangan jangka Panjang. Setoran TTM regular dengan setoran Rp 100.000 per bulan. Harta simpanan dijamin oleh Lembaga Penjamin simpanan (LPS) dan juga ada undian bagi nasabah yang beruntung.

2) Penyaluran dana

- a. Pembiayaan Murabahah

jual beli barang dengan harga beli dengan tanda yang diketahui oleh penjual dan pembeli.

- b. Pembiayaan Musyarakah

Adalah kesepakatan antara dua pihak atau lebih untuk menyatukan modal dan keuntungan. Pembiayaan bank untuk nasabah komisi laba secara cepat dan musiman ditargetkan pada sektor padat

modal seperti pertanian, perkebunan, peternakan, perikanan dan perdagangan.

c. Pembiayaan agunan Emas

Ini adalah sistem keuangan di mana bank memberikan kredit kepada pelanggan berdasarkan jaminan dan penyimpanan pinjaman tersebut. Kemudian bank membayar biaya pemeliharaan tertentu. Yang terpenting adalah cara menentukan biaya pemeliharaan dan menyewa tempat penyimpanan barang jaminan (emas). Perhitungan kredit yang diberikan kepada nasabah kurang lebih 80% dari harga nominal sertifikat emas perhiasan, hanya emas murni yang dinilai.²

3. Profil BPRS Suriyah

Bank pembiayaan rakyat Syariah Suriyah didirikan di Cilacap, Jawa Tengah yang berfungsi sebagai kantor pusat. Didirikan dengan sertifikat No. 3 notaris Naimah SH pada tanggal 6 Januari 2005. Dan telah mendapat pengesahan dari kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia No: C-02469 HT.01.01, 2005, 31 Januari 2005.

Bank Syariah Suriyah memulai usaha Syariah pada tanggal 1 April 2005 setelah menerima Salinan keputusan Gubernur bank Indonesia No.7/14/KEP.GBI/2005 tanggal 21 maret 2005. Selain itu, kantor pusat BPRS memiliki kantor 6 kas dan 5 kantor cabang meliputi: kantor kas di pasar Kroya, Payment point di RSI Fatimah, kantor kas di sidareja, kantor kas Majenang serta pada tanggal 16 oktober 2010 telah membuka kantor cabang baru di Semarang yaitu di Jl. Indraprasta No. 39 Semarang dan kantor kas Semarang timur di Jl. Supriyadi Semarang. Pada tanggal 24 Juni 2013 dibuka kantor cabang baru di Kudus

² “Sejarah BPRS Saka Dana Mulia,” n.d., <https://bprs-sdm.co.id/Home/Sejarah>

yang berada di Jl. Ahmad Yani, ruko kereta api blok A Kudus. Pada 21 Januari 2005 membuka cabang di Slawi yang beralamat di Jl. Ahmad Yani No.53 Slawi. Kemudian tanggal 16 Januari 2016 membuka cabang di pekalongan yang beralamat di Jl. Sapugarut No.138 pekalongan. Dan akan membuka kantor cabang lagi di Salatiga.

a. Visi dan Misi BPRS Suriyah Kudus

a. Visi

- 1) Menjadi BPRS yang kompetitif, efisien dan prudent
- 2) Mampu mendukung sektor real melalui kegiatan keuangan bagi hasil dan transaksi riil dalam rangka keadilan, sehingga memberikan kontribusi bagi kesejahteraan dan kemaslahatan rakyat.
- 3) Sehat diukur dari ketentuan/peraturan Bank Indonesia
- 4) Memperluas jaringan layanan
- 5) Pembinaan sumber daya manusia (SDM) secara professional dan jujur.

b. Misi

- 1) Berpartisipasi dalam membangun perekonomian masyarakat
- 2) Menyediakan produk perbankan Syariah yang dapat mendorong masyarakat untuk menjalankan usahanya secara produktif, efisien dan bertanggung jawab.
- 3) Pertumbuhan bank yang optimal.
- 4) Memelihara hubungan kerja yang baik.

b. Produk-produk BPRS Suriyah Kudus

c. Tabungan iB wadiah

- Tabungan iB Suriyah
Kredit tabungan untuk perorangan dan perusahaan, dimana penyetoran dan penarikan dapat dilakukan setiap saat.
- Tabungan iB pelajar dan santri

Tabungan untuk pelajar maupun santri yang dapat disetorkan dan ditarikan sewaktu-waktu

- Tabungan iB SMART berhadiah
Hemat dengan kemenangan langsung tanpa diundi. Jumlah setoran minimum Rp. 5.000.000 untuk jangka waktu minimal 6 bulan.
- d. Tabungan iB Mudharabah
- Tabungan iB Haji Baitullah
Tabungan bagi umat islam yang ingin mengikuti panggilan Allah SWT.
 - Tabungan iB Qurban
Tabungan untuk membantu nasabah mengurus ibadah Qurban.
 - Tabungan iB masa depan Syariah (Tamansari)
Tabungan investasi dengan akad mudharabah mutlaqah dengan jumlah setoran tertentu dan rutin dalam jangka waktu tertentu dan penarikan hanya dapat dilakukan dalam kondisi dan waktu tertentu.
- e. Deposito iB Mudharabah
Deposito mudharabah dengan prinsip mudharabah mutlaqoh menawarkan keuntungan bagi hasil kompetitif setiap bulan yang dapat diperpanjang secara otomatis dengan jangka waktu 1,3,6,12 bulan
- f. iB Murabahah (jual beli)
jual beli barang dengan harga pembelian dan biaya tambahan yang diketahui oleh penjual dan pembeli.

- g. iB Istishna
yaitu dengan jual beli dalam pembuatan barang tertentu menurut kriteria dan syarat tertentu yang disepakati antara pemesan dan pembeli.
- h. iB Mudharabah dan Musyarakah
yaitu prinsip pembiayaan, bahwa pembagian pendapatan atau keuntungan dari usaha patungan antara nasabah dan bank (kemitraan) dibagi menjadi keuntungan. Pembagian keuntungan didasarkan pada pembagian modal dan rasio yang disepakati.
- i. iB Ijarah
Ijarah adalah akad untuk mengalihkan hak menggunakan barang dan jasa dalam jangka waktu tertentu dengan pembayaran, tanpa pengalihan setelah diperolehnya kembali barang itu sendiri.
- j. iB Qord
pembiayaan jasa yang saling menguntungkan, dengan pengembalian pinjaman berdasarkan pokok pinjaman.
- k. iB multijasa
prinsip dengan sistem financial leasing yang berihak pada barang/jasa dengan pembayaran teratur.³

B. Analisis Data

1. Analisis Statistik Deskriptif

Uji statistik deskriptif berujuan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan data yang terkumpul, tanpa menguji kesimpulan yang diterima secara umum. Pengujian ini dilakukan untuk mendapatkan hasil berupa nilai minimum, maksimum, rata-rata dan standar deviasi dari variabel tersebut.⁴

³ “Sejarah BPRS Suriyah,” n.d., <https://www.banksuriyah.com/sejarah/>

⁴ Sandu siyoto dan M. ali Sodiq, *Dasar Metodologi Penelitian* (Yogyakarta: Literasi Media Publishing, 2015).111

Dalam memperoleh data pada penelitian ini, penulis melakukan penyebaran kuesioner/angket yang telah dijawab oleh responden dimana responden yang dipilih adalah nasabah BPRS di kudu. Sampel yang diambil sebanyak 100 responden dengan mengelompokkan karakteristik responden yaitu:

Tabel 4.1
Hasil Uji Statistik Deskriptif

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Tangible quality	100	13.00	25.00	19.3700	2.34264
Responsiveness	100	13.00	25.00	19.6700	2.26994
Nilai nasabah	100	7.00	20.00	14.6100	2.32637
Kepuasan nasabah	100	14.00	25.00	19.2900	2.14756
Valid N (listwise)	100				

Sumber: Data olahan, 2023

1. Variabel *Tangible quality* (X1), dari data tersebut bisa dideskripsikan bahwa nilai minimum 13 sedangkan maksimum 25, nilai rata-rata sebesar 19.3700 dan standar deviasinya sebesar 2.34264.
2. Variabel *Responsiveness* (X2), dari data tersebut bisa dideskripsikan bahwa nilai minimum sebesar 13, nilai maksimum sebesar 25, nilai rata-rata sebesar 19.6700 dan nilai standar deviasinya sebesar 2.26994
3. Variabel Nilai nasabah (X3), dari data tersebut bisa dideskripsikan bahwa nilai minimum sebesar 7, nilai maksimum sebesar 20, nilai rata-rata sebesar 14.6100 dan nilai standar deviasinya sebesar 2.32637.
4. Variabel kepuasan nasabah (Y), nilai minimum sebesar 14, nilai maksimum sebesar 25, nilai rata-rata sebesar 19.2900, dan nilai standar deviasinya sebesar 2.14756.

2. Deskripsi Responden

a. Gander

Pengelompokan karakteristik jenis kelamin responden akan dijelaskan oleh tabel 4.2 sebagai berikut:

Tabel 4.2
Jenis kelamin

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki-laki	38	38.0	38.0	38.0
	Perempuan	62	62.0	62.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Sumber: Data olahan, 2023

hasil yang ditunjukkan dari tabel 4.2, jika total 100 responden, sebanyak 38 nasabah atau (38%) merupakan laki-laki sedangkan 62 nasabah atau (62%) merupakan perempuan. Jadi, sebagian besar responden tersebut adalah perempuan.

b. Usia

Pengelompokan ciri responden mengenai usia akan dijelaskan pada tabel 4.3 sebagai berikut.

Tabel 4.3
Usia

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	17 - 21 Tahun	13	13.0	13.0	13.0
	21 - 30 Tahun	27	27.0	27.0	40.0
	31 - 40 Tahun	21	21.0	21.0	61.0
	41 - 50 Tahun	29	29.0	29.0	90.0
	51 - 75 Tahun	10	10.0	10.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Sumber: Data olahan, 2023

Berdasarkan pada hasil yang ditunjukkan dari tabel diatas, jika dari total 100 responden, bahwa nasabah yang berusia 17-21 tahun berjumlah 13 (13%) responden. nasabah berusia 21-30 tahun berjumlah 27 (27%) responden. Nasabah berusia 31-40 tahun berjumlah 21

(21%) responden. Nasabah berusia 41-50 tahun sebanyak 29 (29%) responden. Dan nasabah berusia 51-75 tahun berjumlah 10 (10%) responden. Jadi jika dilihat dari data tersebut, sebagian responden pada penelitian ini berusia 41-50 tahun.

c. Pekerjaan

Pengelompokan karakteristik responden terhadap pekerjaan akan dijelaskan pada tabel 4.4 sebagai berikut

Tabel 4.4
Pekerjaan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulativ e Percent
Valid	Karyawan Swasta	22	22.0	22.0	22.0
	Wirausaha	23	23.0	23.0	100.0
	Pegawai Negeri/BUMN	5	5.0	5.0	77.0
	Lain-lain	50	50.0	50.0	72.0
	Total	100	100.0	100.0	

Sumber : Data olahan, 2023

Berdasarkan pada hasil yang ditunjukkan pada tabel diatas, jika dari total 100 responden, sebanyak 22 (22%) responden yang bekerja sebagai karyawan swasta. 23 (23%) responden lainnya bekerja sebagai wirausaha. Sebanyak 5 (5%) responden bekerja sebagai pegawai Negeri/BUMN. Dan sebanyak 50 (50%) responden memilih pilihan angket lain-lain atau mereka bekerja sebagai petani, buruh dan lain sebagainya. Dari data tersebut, sebagian besar responden memilih lain-lain atau mereka bekerja sebagai petani, buruh dan lain sebagainya.

d. Tempat tinggal

Pengelompokan karakteristik responden berdasarkan tempat tinggal akan dijelaskan pada tabel 4.5 sebagai berikut.

Tabel 4.5
Berdomisili di Kabupaten Kudus,
Kecamatan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Bae	6	6.0	6.0	6.0
	Dawe	9	9.0	9.0	15.0
	Gebog	6	6.0	6.0	21.0
	Jati	15	15.0	15.0	36.0
	Jekulo	10	10.0	10.0	46.0
	Kaliwungu	8	8.0	8.0	54.0
	Kota Kudus	9	9.0	9.0	63.0
	Undaan	23	23.0	23.0	100.0
	Mejobo	13	13.0	13.0	77.0
	Lain-lain	1	1.0	1.0	64.0
	Total	100	100.0	100.0	

Sumber: Data olahan,2023

Berdasarkan hasil yang ditunjukkan dari tabel diatas, jika dari total 100 responden, sebanyak 6 atau (6.0) berasal dari bae, 9 atau (9.0) berasal dari dawe, 6 atau (6.0) berasal dari gebog, 15 atau (15.0) berasal dari jati. 10 atau (10.0) berasal dari jekulo, 8 atau (8.0) berasal dari kaliwungu, 9 atau (9.0) berasal dari kota kudus, 23 atau (23.0) berasal dari Undaan, 13 atau (13,0) berasal dari mejobo, dan 1 atau (1.0) berasal dari luar kudus. Dari data tersebut bisa ditetapkan jika sebagian besar responden pada riset ini berasal dari Undaan, Jati dan jekulo.

e. Nasabah BPRS

Pengelompokan karakteristik responden berdasarkan orang yang menjadi nasabah BPRS di Kudus akan dijelaskan pada tabel 4.6 sebagai berikut.

Tabel 4.6
BPRS

	Frequen cy	Percen t	Valid Percent	Cumulative Percent
Gala Mitra Abadi (GMA)	38	38.0	38.0	38.0
Saka Dana Mulia	34	34.0	34.0	72.0
Syuriyah	28	28.0	28.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Sumber: Data olahan, 2023

Berdasarkan pada hasil yang ditunjukkan dari tabel 4.6, jika dari total 100 responden, sebanyak 38 atau (38%) merupakan nasabah Gala Mitra Abadi, 34 atau (34%) merupakan responden yang menjadi nasabah BPRS Saka dana mulia, 28 atau (28%) merupakan nasabah BPRS Syuriyah, Berarti dapat ditetapkan bahwa sebagian besar responden pada riset ini merupakan nasabah BPRS Gala Mitra Abadi (GMA).

4. Deskripsi Angket

1) *Tangibel Quality* (X1)

Adapun tanggapan responden mengenai pernyataan tentang Tangible quality dapat dilihat pada tabel 4.7 dibawah ini.

Tabel 4.7 Hasil deskriptif variabel *Tangible quality*

No	pertanyaan	STS	TS	N	S	SS	Jumlah
		1	2	3	4	5	
1	BPRS memiliki peralatan yang modern	0	2	18	73	7	100
2	BPRS memiliki fasilitas yang cukup nyaman dan berdaya tarik visual	1	2	25	62	10	100
3	karyawan yang bekerja di BPRS berpenampilan	1	3	15	51	30	100

	rapi dan profesional						
4	BPRS memiliki jam operasi yang jelas dan tepat	0	4	23	58	15	100
5	BPRS dapat melakukan transaksi yang cepat dan efisien	0	2	21	68	9	100

Sumber: Data olahan, 2023

- a. Pada item pertama yaitu BPRS memiliki peralatan yang modern. 2 responden berpendapat tidak setuju, 18 responden berpendapat netral, 73 responden berpendapat setuju, 7 responden berpendapat sangat setuju.
- b. Pada item pertanyaan kedua yaitu BPRS memiliki fasilitas yang cukup nyaman dan berdaya Tarik visual. 1 responden berpendapat sangat tidak setuju, 2 responden berpendapat tidak setuju, 25 responden berpendapat netral, 62 responden berpendapat setuju, 10 responden berpendapat sangat setuju.
- c. Pada item pertanyaan ketiga yaitu karyawan yang bekerja di BPRS berpenampilan rapi dan profesional. 1 responden berpendapat sangat tidak setuju, 3 responden berpendapat tidak setuju, 15 responden berpendapat netral, 51 responden berpendapat setuju, dan 30 responden berpendapat sangat setuju.
- d. Pada pertanyaan item keempat yaitu BPRS memiliki jam operasi yang jelas dan tepat. 4 responden berpendapat tidak setuju, 23 berpendapat netral, 58 responden berpendapat setuju, 15 responden berpendapat sangat setuju.
- e. Pada pertanyaan item kelima yaitu BPRS dapat melakukan transaksi yang cepat dan efisien. 2

responden berpendapat tidak setuju, 21 responden berpendapat netral, 68 responden berpendapat setuju, 9 responden berpendapat sangat setuju.

2) *Responsiveness* (X2)

Adapun tanggapan responden mengenai pertanyaan tentang variabel *responsiveness* dapat dilihat pada tabel 4.8 dibawah ini:

Tabel 4.8 Hasil deskriptif variabel *Responsiveness*

No	pertanyaan	STS	TS	N	S	SS	Jumlah
		1	2	3	4	5	
1	BPRS telah menyediakan konsultasi keuangan	0	1	16	65	18	100
2	karyawan BPRS bersedia membantu nasabah yang kebingungan	0	1	17	61	21	100
3	karyawan BPRS melayani konsumen secara islami	0	3	21	64	12	100
4	BPRS dapat melayani dengan cepat dan efisien	0	1	18	69	12	100
5	BPRS juga selalu menginformasikan kepada nasabah tentang kpastian waktu penyampaian jasa	0	4	18	64	14	100

Sumber:Data olahan, 2023

- a. Pada item pertanyaan pertama yaitu BPRS telah menyediakan konsultasi keuangan. 1 responden mengatakan tidak setuju, 16 responden mengatakan netral, 65 responden mengatakan setuju dan 18 responden mengatakan sangat setuju.
- b. Pada item pertanyaan kedua yaitu karyawan BPRS bersedia membantu nasabah yang kebingungan. 1

responden mengatakan tidak setuju, 17 responden mengatakan netral, 61 responden mengatakan setuju dan 21 responden mengatakan sangat setuju.

- c. Pada item pertanyaan ketiga yaitu karyawan BPRS melayani konsumen secara islami. 3 responden berpendapat tidak setuju, 21 responden mengatakan netral, 64 responden mengatakan setuju dan 12 responden sangat setuju
- d. Pada item pertanyaan keempat yaitu BPRS dapat melayani dengan cepat dan efisien. 1 responden mengatakan tidak setuju, 18 responden mengatakan netral, 69 responden mengatakan setuju dan 12 responden mengatakan sangat setuju.
- e. Pada item pertanyaan kelima yaitu 4 responden mengatakan tidak setuju, 18 responden mengatakan netral, 64 responden mengatakan setuju, dan 14 responden mengatakan sangat setuju.

3) Nilai nasabah (X3)

Adapun tanggapan responden mengenai pertanyaan variabel Nilai nasabah dapat dilihat pada tabel 4.9 dibawah ini

Tabel 4.9 Hasil deskriptif variabel Nilai nasabah

no	pertanyaan	STS	TS	N	S	SS	Jumlah
		1	2	3	4	5	
1	bisnis yang saya miliki bekerjasama dengan BPRS	0	26	25	43	6	100
2	saya bangga/puas berlangganan di BPRS	1	1	19	63	16	100
3	layanan yang diberikan oleh BPRS sangat memuaskan	0	1	16	66	17	100
4	saya mudah berinteraksi dengan para	1	23	23	40	13	100

	karyawan						
--	----------	--	--	--	--	--	--

Hasil: Data olahan, 2023

- a. Pada item pertanyaan pertama yaitu bisnis yang saya miliki bekerjasama dengan BPRS. 26 responden mengatakan tidak setuju, 25 responden mengatakan netral, 43 responden mengatakan setuju dan 6 responden mengatakan sangat setuju.
 - b. Pada item pertanyaan kedua yaitu saya bangga/puas berlangganan di BPRS. 1 responden mengatakan sangat tidak setuju, 1 responden mengatakan tidak setuju, 19 responden mengatakan netral, 63 responden mengatakan setuju, dan 16 responden mengatakan sangat setuju.
 - c. Pada item pertanyaan ketiga yaitu layanan yang diberikan oleh BPRS sangat memuaskan. 1 responden mengatakan tidak setuju, 16 responden mengatakan netral, 66 responden mengatakan setuju, dan 17 responden mengatakan sangat setuju.
 - d. Pada item pertanyaan keempat yaitu saya mudah berinteraksi dengan para karyawan. 1 responden mengatakan sangat tidak setuju, 23 responden mengatakan tidak setuju, 23 responden mengatakan netral, 40 responden mengatakan setuju, dan 13 responden mengatakan sangat setuju.
- 4) Kepuasan nasabah (Y)

Adapun tanggapan responden mengenai pertanyaan variabel kepuasan nasabah dapat dilihat pada tabel 4.10 dibawah ini.

Tabel 4.10 Hasil deskriptif variabel kepuasan nasabah

No	pertanyaan	STS	TS	N	S	SS	Jumlah
		1	2	3	4	5	
1	saya merasa puas dengan produk dan kualitas pelayanan	1	3	17	71	8	100
2	saya pernah merekomendasikan BPRS ini kepada orang lain	0	9	26	54	11	100
3	harapan saya sudah terpenuhi setelah bertransaksi di BPRS	0	1	18	71	10	100
4	secara keseluruhan saya percaya bahwa produk yang saya pilih di BPRS tidak mengecewakan	0	3	11	75	11	100
5	saya tidak pernah mengalami kendala saat bertransaksi	0	3	14	67	16	100

Hasil: Data olahan, 2023

- a. Pada item pertanyaan pertama yaitu saya merasa puas dengan produk dan kualitas pelayanan. 1 responden mengatakan sangat tidak setuju, 3 responden mengatakan tidak setuju, 17 responden mengatakan netral, 71 responden mengatakan setuju, dan 8 responden mengatgan sangat setuju.
- b. Pada item pertanyaan kedua yaitu saya pernah merekomendasikan BPRS ini kepada orang lain, 9 responden mengatakan tidak setuju, 26 responden mengatakan netral, 54 responden mengatakan setuju, dan 11 responden mengatakan sangat setuju.
- c. Pada item pertanyaan ketiga yaitu harapan saya sudah terpenuhi setelah bertransaksi di BPRS. 1 responden mengatakan tidak setuju,

18 responden mengatakan netral, 71 responden mengatakan setuju, dan 10 responden mengatakan sangat setuju.

- d. Pada item pertanyaan keempat secara keseluruhan saya percaya bahwa produk yang saya pilih di BPRS tidak mengecewakan. 3 responden mengatakan tidak setuju, 11 responden mengatakan netral, 75 responden mengatakan setuju, dan 11 responden mengatakan sangat setuju.

C. Uji Validitas dan Reliabilitas

setelah data terkumpul dan dievaluasi dengan kondisi jawaban yang diberikan, maka terlebih dahulu diuji validitas dan reliabilitas setiap pertanyaan pada semua variabel uji sebelum dilakukan analisis.

1. Pengujian Validitas

Uji validitas mengukur apakah survey itu valid atau tidak. Validitas tes adalah ketepatan atau ketelitian suatu alat untuk mengukur apa yang hendak diukur. Uji validitas dilakukan dengan menghitung korelasi antara skor atau item pertanyaan dengan skor atau variabel konstruk.⁵

Tabel 4.11
Hasil Pengujian Validitas

Variabel	Indikator	R hitung	R tabel	Keterangan
<i>Tangible quality</i>	X1.1	0,646	0,196	Valid
	X1.2	0,669	0,196	Valid
	X1.3	0,740	0,196	Valid
	X1.4	0,735	0,196	Valid
	X1.5	0,648	0,196	Valid
<i>Responsiveness</i>	X2.1	0,661	0,196	Valid
	X2.2	0,777	0,196	Valid
	X2.3	0,691	0,196	Valid
	X2.4	0,693	0,196	Valid
	X2.5	0,727	0,196	Valid

⁵ Marsukhin, *Statistik Inferensial Aplikasi Program SPSS..* 93

Nilai nasabah	X3.1	0,715	0,196	Valid
	X3.2	0,690	0,196	Valid
	X3.3	0,622	0,196	Valid
	X3.4	0,795	0,196	Valid
Kepuasan nasabah	Y1.1	0,703	0,196	Valid
	Y1.2	0,663	0,196	Valid
	Y1.3	0,646	0,196	Valid
	Y1.4	0,684	0,196	Valid
	Y1.5	0,616	0,196	Valid

Sumber: data olahan, 2023

Berdasarkan tabel 4.11 diatas, terlihat bahwa terdapat empat variabel sebagai bahan penelitian, dimana terdapat lima butir pertanyaan. Dari keempat variabel yang diteliti, terdapat lima poin pertanyaan selain variabel nilai nasabah. Dari elemen pertanyaan masing-masing variabel, baik independent maupun dependen, maka nilai r hitung lebih besar dari r tabel, sehingga data yang diterima dilapangan tervalidasi.

2. Pengujian Reliabilitas

Uji reliabilitas mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari beberapa variabel. Kuesioner dianggap dapat reliabel ketika jawaban responden terhadap pertanyaan konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Uji reliabilitas memverifikasi konsisten internal alat pengukur dengan alfa Cronbach. Ukuran untuk setiap variabel dianggap reliabel jika Cronbach alpha nya lebih besar dari 0,60. Dan sebaliknya jika koefisien yang lebih rendah kurang dari 0,60 diamati untuk alfa Cronbach, itu dianggap tidak reliabel.⁶

Tabel 4.12 Hasil Pengujian Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	Role of Thumb	Krterangan
<i>Tangible quality</i>	0,720	0,60	Reliebel
Responsiveness	0,753	0,60	Reliebel
Nilai nasabah	0,659	0,60	Reliebel

⁶ Marsukin, *Statistik Inferensial Aplikasi Program Spss*.

Kepuasan nasabah	0,671	0,60	Reliebel
------------------	-------	------	----------

Sumber: Data olahan, 2023

Berdasarkan tabel 4.12 terlihat bahwa pengujian ini dilakukan dengan basis variabel dan bukan dengan pertanyaan pada masing-masing variabel. Hasilnya jelas yaitu nilai Cronbach alpha lebih besar dari 0,60 sehingga dapat dikatakan reliabel

D. Uji Asumsi Klasik

Pengujian ini dilakukan untuk mengetahui apakah data yang digunakan berbeda dengan asumsi klasik atau tidak. Dalam uji ini digunakan tiga uji yaitu uji normalitas, uji multikolinieritas, dan uji heteroskedastisitas

a. Uji Normalitas

Uji normalitas menguji apakah variabel campuran atau residual dalam model regresi berdistribusi normal. Metode uji normalitas yang dapat digunakan untuk menguji normalitas residual adalah Kolmogorov-smirnov (ks)

Tabel 4.13 Hasil Uji Normalitas One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardize d Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.52188301
Most Extreme Differences	Absolute	.086
	Positive	.058
	Negative	-.086
Test Statistic		.086
Asymp. Sig. (2-tailed)		.421 ^c

Sumber: Data olahan, 2023

Berdasarkan pada uji normalitas diatas dengan metoe Kolmogorov-Smirnov signifikan pada $0,421 > 0,05$ maka dapat disimpulkan bahwa metode regresi pada penelitian ini telah memenuhi asumsi normalitas

b. Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas menguji apakah terdapat korelasi antar variabel bebas dengan dalam model regresi. Tidak terdapat korelasi antar variabel bebas, sehingga model regresi dapat dikatakan baik. Variabel tidak membentuk ortogral jika variabel independent berkorelasi satu sama lain. Variabel bebas yang nilai korelasi antar variabel bebasnya nol disebut variabel orthogral. Penelitian ini mengkaji nilai variance inflation Factor (VIF) dan nilai tolerance untuk mengetahui apakah model regresi menunjukkan tnda-tanda multikolinieritas atau tidak. Jika nilai VIF kurang dari 10 dan nilai toleranch lebih besar dari 0,10 maka

Model	Coefficients ^a					Collinearity Statistics	
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Tolerance	VIF
	B	Std. Error	Beta				
1 (Constant)	4.033	1.576		2.559	.012		
Tangible quality	.345	.078	.376	4.434	.000	.726	1.378
responsiveness	.331	.083	.350	3.974	.000	.676	1.480
Nilai nasabah	.141	.073	.153	1.939	.055	.838	1.193

Sumber: Data olahan, 2023

tidak terjadi multikolinieritas.⁷

Tabel 4.14 Hasil Uji Multikolinieritas

- 1) Nilai tolerance variabel *Tangible quality* (X1) yakni 0,726 lebih besar dari 0,10 sementara itu nilai VIF

⁷ Imam Ghazali, *Aplikasi Analisis Multiveriete Dengan Program IBM SPSS* (2013) 103.

variabel *Tangible quality* yaitu 1,378 lebih kecil dari 10,00 sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi multikolinieritas.

- 2) Nilai tolerance variabel *Responsiveness* (X2) yakni 0,676 lebih besar dari 0,10 sementara itu nilai VIF variabel *Responsiveness* yaitu 1,480 lebih kecil dari 10,00 sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi multikolinearitas.
- 3) Nilai tolerance variabel Nilai nasabah (X3) yakni 0,838 lebih besar dari 0,10 sementara itu nilai VIF variabel Nilai nasabah yaitu 1,193 lebih kecil dari 10,00 sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi multikolinieritas.

c. Uji Heteroskedastisitas

Tujuan dari uji heteroskedastisitas adalah untuk mengetahui apakah terdapat varian dari residual antar pengamatan. Model regresi yang benar menyatakan tidak terjadi heteroskedastisitas dapat dikonfirmasi dengan menggunakan metode gletser. Dasar uji heteroskedastisitas menurut metode gletser adalah dengan nilai signifikansi $> \alpha = 0,05$ tidak terjadi heteroskedastisitas, jika nilai signifikansi $< \alpha = 0,05$ maka terjadi heteroskedastisitas.

Tabel 4.15 Hasil Uji Heteroskedastisitas

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.009	.004		2.311	.023
	X1	-.022	.039	-.099	-.565	.573
	X2	-8.446E-6	.000	-.280	-	.113
	X3	-.041	.044	-.147	1.601	.358

Sumber: Data olahan

Hasil dari uji Heteroskedastisitas dapat dilihat pada tabel 4.15 diatas yang menunjukkan bahwa pengujian ini menggunakan metode uji *Glejser* yang nilainya dilihat

dari t sig. pada variabel *tangible quality* (X1), *Responsiveness* (X2), dan Nilai nasabah (X3) memiliki nilai sig lebih besar dari pada 0,05 maka dapat disimpulkan data tersebut tidak terjadi heteroskedastisitas.

E. Hasil Uji Hipotesis

1) Analisis Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda digunakan untuk memprediksikan arah hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen, terlepas dari apakah masing-masing variabel independen berhubungan positif atau negatif. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui sejauh mana pengaruh *tangible quality* (X1), *Responsiveness* (X2) dan Nilai nasabah (X3) terhadap kepuasan nasabah (Y).⁸

Tabel 4.16 Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda

Model	Coefficients ^a				t	Sig.
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients			
	B	Std. Error	Beta			
1 (Constant)	4.033	1.576			2.559	.012
Tangible quality	.345	.078	.376		4.434	.000
Responsiveness	.331	.083	.350		3.974	.000
Nilai nasabah	.141	.073	.153		1.939	.055

Sumber: Data olahan, 2023

Pada tabel diatas diperoleh persamaan regresi pengaruh *Tangible quality*, *Responsiveness*, dan Nilai nasabah terhadap kepuasan nasabah BPRS di Kudus sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + e$$

$$Y = 4,033 + 0,345X_1 + 0,331X_2 + 0,141X_3 + e$$

$$Y = \text{kepuasan nasabah}$$

⁸ Marsukhin, *Statistik Inferensial Aplikasi Program SPSS.115*

- a = Bilangan konstanta
- X_1 = *Tangible quality*
- X_2 = *Responsiveness*)
- X_3 = Nilai nasabah
- b_1 = Koefisien regresi (*Tangible quality*)
- b_2 = Koefisien regresi (*Responsiveness*)
- b_3 = Koefisien regresi (Nilai nasabah)
- e = *Error* (tingkat kesalahan)

Persamaan regresi linier berganda diatas dapat diartikan bahwa:

1. Konstanta sebesar 4,033 menyatakan bahwa jika variabel independen dianggap konstan (bernilai 0), maka besarnya keputusannya adalah 4,033.
 2. Koefisien regresi *Tangible quality* 0,345 menyatakan bahwa setiap peningkatan *Tangible quality* sebesar 100% maka kepuasan nasabah akan meningkat sebesar 34,5%
 3. Koefisien regresi *Responsiveness* 0,331 menyatakan bahwa setiap peningkatan *Responsiveness* sebesar 100% maka kepuasan nasabah akan meningkat sebesar 33,1%
 4. Koefisien regresi Nilai nasabah 0,141 menyatakan bahwa setiap peningkatan Nilai nasabah sebesar 100% maka kepuasan nasabah akan meningkat sebesar 14,1%
- 2) **Uji Koefisien Determinasi**

Uji determinasi digunakan untuk mengetahui presentase pengaruh variabel independen seperti *Tangible quality* (X_1), *Responsiveness* (X_2), dan Nilai nasabah (X_3) secara simultan terhadap variabel dependen (Y). koefisien ini menunjukkan seberapa besar presentase variasi variabel bebas

yang digunakan dalam model yang dapat menjelaskan variasi variabel terikat.⁹

Tabel 4.17 Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.706 ^a	.498	.482	1.54548

Sumber : Data olahan, 2023

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa nilai *Adjusted R Square* sebesar 0,482 atau 48,2%. Model regresi dari penelitian ini mampu menjelaskan variasi kepuasan nasabah untuk pengaruh *Tangible quality*, *Responsiveness*, dan Nilai nasabah secara Bersama-sama atau simultan. Sedangkan sisanya 50,2% dipengaruhi oleh variabel bebas lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

3) Uji f

Uji F merupakan uji signifikansi persamaan yang digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel bebas (X_1 X_2 X_3) terhadap variabel terikat (Y). tujuan uji F yang dilakukan oleh peneliti adalah untuk mengetahui pengaruh variabel *Tangible quality*, *Responsiveness* dan nilai nasabah terhadap kepuasan nasabah. Untuk menguji hasil uji F adalah dengan melihat nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$ atau nilai $sig < 0,05$ maka hipotesis diterima. F_{tabel} dapat diketahui dengan memperhatikan kontribusi tabel F dengan signifikansi 0,05 dengan rumus $f(k; n-k) = (3 : 100-3)$. k merupakan jumlah variabel independent dan n merupakan total sampel, sehingga hasilnya 3: 97 yang berarti nilai F_{tabel} adalah 2,699. Lebih lanjut dapat dilihat pada tabel 4.18 berikut ini.¹⁰

⁹ Duwi Priyanto, *Paham Analisa Statistik Data Denga SPSS* (Yogyakarta: Mediakom, 2010).66

¹⁰ V. Wiratna sujarweni, *Metodologi Penelitian Bisnis Dan Ekonomi*.162

Tabel 4.18 Hasil Uji F ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	227.293	3	75.764	31.720	.000 ^b
	Residual	229.297	96	2.389		
	Total	456.590	99			

Sumber: Data olahan, 2023

Diketahui nilai sig $0,000 < 0,05$ dan nilai F hitung $31,720 > 2,699$ sehingga dapat disimpulkan H3 diterima yang berarti terdapat pengaruh antara variabel *Tangible quality* (X1), *Responsiveness* (X2) dan Nilai nasabah (X3) terhadap Kepuasan nasabah (Y)

4) Uji t

Uji t adalah uji koefisien regresi parsial satu-ke-satu yang menentukan apakah variabel bebas (X) mempengaruhi variabel terikat (Y) secara individual. Untuk mengetahui hasil uji t adalah dengan melihat nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau nilai sig $< 0,05$ berarti hipotesis diterima. Untuk mengetahui t_{tabel} berdasarkan signifikansi $0,05/2 = 0,025$ dengan rumus $(n-k-1) = (100 - 3 - 1)$ dimana n adalah jumlah sampel dan k adalah variabel independent, maka hasilnya adalah $0,025 : 96$ yang berarti nilai t_{tabel} adalah 1,984. Lebih lanjut dapat dilihat pada tabel 4.19 dibawah ini.¹¹

Tabel 4.19 Hasil Uji t Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	4.033	1.576		2.559	.012
Tangible quality	.345	.078	.376	4.434	.000

¹¹ V. Wiratna sujarweni, *Metodologi Penelitian Bisnis Dan Ekonomi*.161

Responsiveness	.331	.083	.350	3.974	.000
Nilai nasabah	.141	.073	.153	1.939	.055

Sumber: Data olahan, 2023

1. Pengaruh *Tangible quality* (X1) terhadap kepuasan nasabah (Y)
Diketahui nilai sig $0,000 < 0,05$ dan nilai t hitung $4,434 > 1,984$ sehingga dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_1 diterima yang berarti terdapat pengaruh antara variabel *Tangible quality* (X1) terhadap kepuasan nasabah (Y).
2. Pengaruh *Responsiveness* (X2) terhadap kepuasan nasabah
Diketahui nilai sig $0,000 < 0,05$ dan nilai t hitung $3,974 > 1,984$ sehingga dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_2 diterima yang berarti terdapat pengaruh antara variabel *Responsiveness* (X2) terhadap kepuasan nasabah (Y).
3. Pengaruh Nilai nasabah terhadap kepuasan nasabah
Diketahui nilai sig $0,055 > 0,05$ dan nilai t hitung $1,939 < 1,984$ sehingga dapat disimpulkan bahwa H_0 diterima dan H_3 ditolak yang berarti tidak ada pengaruh antar variabel Nilai nasabah (X3) terhadap kepuasan nasabah (Y).

F. Pembahasan

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui pengaruh *Tangible quality*, *Responsiveness*, dan Nilai nasabah terhadap kepuasan nasabah BPRS di Kudus. Penelitian ini diperoleh dengan menyebarkan kuesioner terhadap responden. Penelitian ini melakukan pengujian dengan analisis data menggunakan program spss.

1. Pengaruh *Tangible quality* terhadap kepuasan nasabah

Hasil uji statistik *Tangible quality* terhadap kepuasan nasabah mendapatkan nilai t_{hitung} sebesar 4,434 dengan nilai t_{tabel} 1,984 dan nilai sig 0,000 yang berada dibawah 0,05 (tingkat signifikan). Ini berarti t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel}

(4,434 > 1,984), maka H_0 ditolak dan H_a diterima artinya terdapat pengaruh antara variabel *Tangible quality* terhadap kepuasan nasabah BPRS di Kudus.

Berdasarkan penjelasan tersebut dapat disimpulkan bahwa *Tangible quality* atau kualitas bukti fisik sangat berperan penting dalam meningkatkan kepuasan nasabah. nasabah juga memperhatikan tipe teknologi, fasilitas, penampilan dan kerapian karyawan dan lain sebagainya. Dengan demikian *Tangible quality* (kualitas bukti fisik) berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.

Penelitian ini juga didukung oleh pandangan Zeithaml, tentang *Tangible* (bukti fisik), yaitu kemampuan perusahaan untuk membuktikan keberadaanya kepada pihak luar. penampilan dan kemampuan yang handal dari objek fisik dan infrastruktur perusahaan serta kondisi lingkungan merupakan cara bagi perusahaan jasa untuk memberikan pelayanan yang berkualitas kepada pelanggan.¹²

Penelitian ini sejalan dengan penelitian Meldi manuhutu, Zany Irayati Aunalal, Maudy tanihatu (2021) bahwa hasil uji statistiknya menunjukkan bahwa pengaruh *Tangible* terhadap kepuasan nasabah PT. Bank Tabungan Negara (Persero), Tbk kantor cabang Ambon memiliki pengaruh positif dan signifikan.¹³ Penelitian ini juga selaras dengan Dapiah (2021)¹⁴, bahwa *Tangible* memiliki pengaruh dalam Kepuasan Nasabah Perbankan Syariah di BNI Syariah KC Cirebon.

¹² Zeithaml, v.a., Parasuraman, a. dan Berry, *Delivering Quality Service*, (New York 1990).

¹³ Meldi, Irayati, and Maudy, "Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Customer Service Terhadap Kepuasan Nasabah." *Jurnal Manajemen dan Bisnis Indonesia* 7 no 1 (2021): 17-24

¹⁴ Dapiah, "Kualitas Pelayanan Yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah Perbankan Syariah Di Bank BNI Syariah KC Cirebon Syariah Adalah Segala Sesuatu Yang Menyangkut Bank Syariah Dan Unit Usaha Syariah , Dengan Diperken." 2021

2. Pengaruh *Responsiveness* terhadap kepuasan nasabah

Hasil pengujian statistik *Responsiveness* terhadap kepuasan nasabah mendapatkan nilai t_{hitung} sebesar 3,974 dengan nilai t_{tabel} 1,984 dan nilai sig 0,000 yang berada dibawah 0,05 (tingkat signifikan). Ini berarti t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} ($3,974 > 1,984$), maka H_0 ditolak dan H_a diterima artinya terdapat pengaruh antara *Responsiveness* terhadap kepuasan nasabah BPRS di Kudus.

Penjelasan tersebut menunjukkan bahwa *Responsiveness* berdampak pada kepuasan nasabah, mereka akan memperhatikan dan merasakan reaksi dari karyawan saat mereka membantu pelanggan dan memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap. meliputi perhatian karyawan dan pelayanan nasabah, kecepatan karyawan dalam memproses transaksi, dan menangani keluhan pelanggan. Misalnya, kesediaan untuk menangani proses permohonan, mendengarkan keluhan, menerima saran untuk perbaikan dan sebagainya.

Penelitian ini juga di dukung oleh Kotler dan Keller bahwa *Responsiveness* adalah kesediaan membantu pelanggan dan memberikan pelayanan tepat waktu dan kesiapan untuk merespon permintaan pelanggan.¹⁵

Penelitian ini sejalan dengan penelitian Andi Nursiskawati Siangka dan Mi'fidahul Nurul Hujjad (2021) *Jurnal of management & Busines*¹⁶ hasil penelitiannya menunjukkan bahwa variabel *Responsiveness* terhadap kepuasan pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Danamon Cabang Makasar. Penelitian tersebut juga selaras dengan penelitian Jhon Fernos, Yosef Eka Putra (2019),¹⁷ *Jurnal Keuangan dan*

¹⁵ kotler dan keller, *Manajemen Pemasaran*.

¹⁶ Siangka, "SEIKO: Journal of Management & Business Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT . Bank Danamon Cabang Makassar Abstrak Abstract." *Jurnal of management &Busines* 4, no 2 (2021): 555-562

¹⁷ Fernos and Putra, "TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA PT . BANK MEGA SYARI ' AH PADANG." *Jurnal Keuangan dan Bisnis* 2021

Bisnis, hasil penelitiannya menunjukkan bahwa variabel *Responsiveness* memiliki pengaruh terhadap kepuasan nasabah pada PT Mega Syariah Padang.

3. Pengaruh Nilai nasabah terhadap kepuasan nasabah

Hasil pengujian statistik Nilai nasabah terhadap kepuasan nasabah mendapatkan nilai t_{hitung} sebesar 1,939 dengan nilai t_{tabel} 1,984 dan nilai sig 0,055 yang berada diatas 0,05 (tingkat signifikan). Ini berarti nilai t_{hitung} lebih kecil dari t_{tabel} ($1,939 < 1,984$), maka H_0 diterima dan H_a ditolak, artinya tidak terdapat pengaruh antara Nilai nasabah terhadap kepuasan nasabah BPRS di Kudus.

Berdasarkan penjelasan diatas ternyata variabel Nilai nasabah tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Dikarenakan nilai perasaan emosional, perasaan yang diharapkan dari komunikasi/interaksi antara nasabah dengan karyawan, kualitas jasa, produk maupun servis yang mereka terima belum sesuai dengan apa yang mereka harapkan. Sehingga dimensi nilai nasabah dalam kepuasan nasabah perlu ditingkatkan lagi sehingga nasabah akan puas. Oleh sebab itu BPRS harus lebih proaktif dalam memberikan dan memperbaiki kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian Muhammad Furqon, Sri Rahayu, Diah Isnaini Astiati, dengan judul faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah bank Syariah Mandiri cabang Palembang, jurnal akuntansi, kewirausahaan dan Bisnis (2020).¹⁸ Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa variabel nilai nasabah tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah bank Syariah Mandiri cabang Palembang.

¹⁸ Sarli Rahman Hendri, "Kurs : Jurnal Akuntansi , Kewirausahaan Dan Bisnis Kurs : Jurnal Akuntansi , Kewirausahaan Dan Bisnis," *jurnal akuntansi, kewirausahaan dan Bisnis* 4, no. 2 (2020): 228–234.