

BAB IV

DESKRIPSI DAN ANALISIS DATA

A. Gambaran Umum Bank Syari'ah Mandiri (BSM) Cabang Pati

1. Sejarah Bank Syari'ah Mandiri (BSM) Cabang Pati

Krisis multi-dimensi yang melanda Indonesia pada tahun 1997-1998 membawa hikmah tersendiri bagi tonggak sejarah sistem perbankan syariah di Indonesia. Disaat bank- bank konvensional terkena imbas dari krisis ekonomi, saat itulah berkembang pemikiran mengenai suatu konsep yang dapat menyelamatkan perekonomian dari ancaman krisis yang berkepanjangan.

Disisi lain, untuk menyelamatkan perekonomian secara global, pemerintah mengambil inisiatif untuk melakukan penggabungan (merger) 4 (empat) bank pemerintah, yaitu Bank Dagang Negara, Bank Bumi Daya, Bank Exim dan Bapindo menjadi satu, satu bank yang kokoh dengan nama PT Bank Mandiri (Persero) Tbk. Pada tanggal 31 Juli 1999. Kebijakan penggabungan tersebut juga menetapkan PT Bank Mandiri (Persero) Tbk sebagai pemilik mayoritas PT Bank Syariah Bakti (BSB). PT BSB merupakan salah satu bank konvensional yang dimiliki oleh Yayasan Kesejahteraan Pegawai (YKP) PT Bank Dagang Negara dan PT Mahkota Prestasi. Untuk keluar dari krisis ekonomi, PT BSB juga melakukan upaya merger dengan beberapa bank lain serta mengundang investor asing.

Sebagai tindak lanjut dari pemikiran pengembangan sistem ekonomi syariah, pemerintah memberlakukan UU No.10 tahun 1998 yang memberi peluang bagi bank umum untuk melayani transaksi syariah (dual banking system). Sebagai respon, PT Bank Mandiri (Persero) Tbk melakukan konsolidasi serta membentuk Tim Pengembangan Perbankan Syariah, yang bertujuan untuk mengembangkan layanan perbankan syariah di kelompok perusahaan PT Bank Mandiri (Persero) Tbk.

Tim Pengembangan Perbankan Syariah memandang bahwa pemberlakuan UU tersebut merupakan momentum yang tepat untuk

melakukan konversi PT Bank Susila Bakti dari Bank konvensional menjadi bank syariah. Oleh karenanya, Tim Pengembangan Perbankan Syariah segera mempersiapkan sistem dan infrastrukturnya, sehingga kegiatan usaha BSB bertransformasi dari bank konvensional menjadi bank yang beroperasi berdasarkan prinsip syariah dengan nama PT Bank Syariah Mandiri sebagaimana tercantum dalam Akta Notaris : Sujipto, SH, No.23 tanggal 8 September 1999.

Perubahan kegiatan usaha BSB menjadi bank umum syariah dikukuhkan oleh Gubernur Bank Indonesia melalui SK Gubernur BI No.1/24/KEP.BI/1999, 25 Oktober 1999. Selanjutnya, melalui Surat Keputusan Deputi Gubernur Senior Bank Indonesia No.1/1/KEP.DGS/1999, BI menyetujui perubahan nama menjadi PT Bank Syariah Mandiri (BSM). Menyusul pengukuhan dan pengakuan legal tersebut, PT Bank Syariah Mandiri (BSM) secara resmi mulai beroperasi sejak Senin tanggal 25 Rajab H atau tanggal 1 November 1999.

PT Bank Syariah Mandiri (BSM) hadir dan tampil dengan harmonisasi idealisme usaha dengan nilai-nilai spiritual. Bank Syariah Mandiri (BSM) tumbuh sebagai bank yang mampu memadukan keduanya, yang melandasi kegiatan operasionalnya. Harmonisasi idealisme usaha dan nilai-nilai spiritual inilah yang menjadi salah satu keunggulan Bank Syariah Mandiri dalam kiprahnya di perbankan Indonesia.

Tonggak Sejarah PT Bank Syariah Mandiri

- 1955 Pendirian PT Bank Industri Nasional (PT BINA)
- 1967 PT BINA berubah nama menjadi PT Bank Maritim Indonesia
- 1973 PT Bank Maritim Indonesia berubah nama menjadi PT Bank Susila Bakti
- 1999 PT Bank Susila Bakti dikonversi dan berubah nama menjadi PT

Bank Syariah Mandiri meresmikan beroperasinya kantor baru cabang Pati kemarin. Kantor baru yang berada di Plaza Pati A1-2, Jl Panglima Sudirman No.207 tersebut merupakan kantor cabang atau outlet yang ke-485 yang dimiliki BSM di seluruh Indonesia.

Direktur BSM Amran Nasution mengatakan BSM dimiliki oleh Bank Mandiri 99,99 persen. BSM memiliki visi menjadi bank syariah terpercaya pilihan mitra usaha. Misi perusahaan dicanangkan pada 5 hal di antaranya mengutamakan penghimpunan dana dari konsumen dan penyaluran pembiayaan pada segmen UMKM atau mikro kecil dan menengah. Serta mengembangkan nilai-nilai syariah universal.

Acara peresmian BSM Cabang Pati dihadiri Bupati Pati H Tasiman, Dia menyambut positif pembukaan cabang BSM di Pati. ” Ke depan dengan kehadiran BSM kami harap dapat meningkatkan dan mengembangkan perekonomian masyarakat yakni dengan pelayanan yang prima dan profesional.”

2. Visi dan Misi Bank Syari'ah Mandiri (BSM) Cabang Pati

a. Visi

Visi bank syariah mandiri sebagaimana disampaikan oleh pihak manajemen bank syariah mandiri pati, bahwa bank syariah mandiri berusaha untuk menjadi bank syariah terdepan dan modern. Terdepan (menjadi bank syariah yang selalu unggul dalam segmen consumer, micro, SME, commercial, dan corporate, dan Modern (menjadi bank syariah dengan sistem layanan dan teknologi mutakhir yang melampaui harapan nasabah.

b. Misi

- Mewujudkan pertumbuhan dan keuntungan di atas rata-rata industri yang berkesinambungan.
- Meningkatkan kualitas produk dan layanan berbasis teknologi yang melampaui harapan nasabah.
- Mengutamakan penghimpunan dana murah dan penyaluran pembiayaan pada segmen ritel.
- Mengembangkan bisnis atas dasar nilai-nilai syariah universal.
- Mengembangkan manajemen talenta dan lingkungan kerja yang sehat.
- Meningkatkan kepedulian terhadap masyarakat dan lingkungan.

3. Produk dan layanan

Bank Mandiri Syariah memiliki layanan keuangan di bidang syariah (*islamic banking*), seperti tabungan, giro, deposito, pembiayaan konsumen, investasi emas, haji dan umrah, produk jasa, hingga layanan BSM priority.

Sementara itu untuk layanan business banking BSM, ada corporate, commercial, small banking, dan micro banking. Selain itu, ada layanan 24 jam, yaitu BSM Net Banking, Mobile Banking, BSM ATM, SMS banking, call, card, notifikasi, e-money, dan keamananku.

4. Asuransi Mandiri Syariah

Setiap lembaga keuangan sekarang ini tidak lepas dari asuransi (insurance). Tak terkecuali dengan Bank Mandiri yang bekerja sama dengan PT Axa untuk menciptakan produk asuransi bernama Axa Mandiri.

Adapun produk asuransi dari Bank Mandiri Syariah melalui PT Axa Mandiri Financial Service adalah Mandiri Sejahtera Mapan Syariah. Produk asuransi ini melayani masyarakat yang ingin investasi di bidang insurance dengan basis syariah.

Fitur dari produk asuransi syariah Mandiri, sesuai keterangan dari Chief Financial Officer AXA Mandiri Iwan Pasila, antara lain perlindungan kesehatan jika terdiagnosa salah satu dari 33 jenis penyakit kritis, investasi berdasarkan profil risiko, proteksi asuransi jiwa sampai 100 tahun. Demikian informasi lengkap mengenai Bank Mandiri Syariah (BSM) kantor cabang pembantu (KCP) Pati lengkap dengan penjelasan tentang produk dan layanan hingga asuransi berbasis syariah.

B. Gambaran Umum Responden

1. Deskripsi Identitas Responden

Identitas responden merupakan segala sesuatu yang erat hubungannya dengan diri responden secara individu, jumlah responden dalam penelitian ini adalah 90 orang yang merupakan responden Bank Syari'ah Mandiri (BSM) Cabang Pati.

2. Jenis Kelamin Responden

Data mengenai jenis kelamin dapat dilihat dalam tabel berikut ini:

Tabel 4.1

Jenis Kelamin Responden

Keterangan	Jumlah	Prosentase (%)
Laki-laki	27	30%
Perempuan	63	70%
Jumlah	90 orang	100 %

Sumber: Data primer yang diolah, 2015

Berdasarkan tabel 4.1 dapat diketahui bahwa dari 90 responden yang berjenis kelamin laki-laki sebesar 27 atau (30%) dan yang berjenis kelamin perempuan sebesar 63 atau (70%).

3. Usia Responden

Data mengenai pendidikan responden dapat dilihat dalam tabel berikut ini:

Tabel 4.2

Usia Responden

Keterangan	Jumlah	Prosentase (%)
< 25 tahun	9	10%
26 – 30 tahun	23	26%
31 – 35 tahun	33	37%
< 35 tahun	25	28%
Jumlah	90 orang	100%

Sumber: Data primer yang diolah, 2015

Berdasarkan tabel 4.2 dapat diketahui bahwa sebagian responden umur < 25 tahun yaitu sebanyak 9 orang (10%), umur 26-30 tahun yaitu sebanyak 23 orang (26%), umur 31-35 tahun sebanyak 33 orang (37%) dan umur > 35 tahun yaitu 25 orang (28%).

4. Pendidikan Responden

Data mengenai pendidikan responden dapat dilihat dalam tabel berikut ini:

Tabel 4.3
Pendidikan Responden

Keterangan	Jumlah	Prosentase (%)
SD	3	3%
SLTP	14	16%
SMA/SMK	44	49%
S1	23	26%
S2	6	7%
Jumlah	90 orang	100%

Sumber: Data primer yang diolah, 2015

Berdasarkan tabel 4.3 dapat diketahui bahwa sebagian responden berpendidikan SD yaitu sebanyak 3 orang (3%), SLTP yaitu sebanyak 14 orang (16%), SMA/SMK yaitu sebanyak 44 orang (49%), yang berpendidikan S1 yaitu 23 orang (26%) dan yang berpendidikan S2 yaitu 6 orang (7%).

5. Pekerjaan Responden

Data mengenai pekerjaan responden dapat dilihat dalam tabel berikut ini:

Tabel 4.4
Pekerjaan Responden

Keterangan	Jumlah	Prosentase (%)
Pedagang/Wiraswasta	35	39%
Pegawai Swasta	27	30%
PNS	22	24%
Lain-lain	6	7%
Jumlah	90 orang	100%

Sumber: Data primer yang diolah, 2015.

Berdasarkan tabel 4.4 dapat diketahui bahwa sebagian responden pedagang/wiraswasta yaitu sebanyak 35 orang (39%), pegawai swasta yaitu sebanyak 27 orang (30%), dan PNS yaitu sebanyak 22 orang (24%), dan lain-lain sebanyak 6 orang (7%).

C. Deskripsi Angket

Penelitian yang dilakukan di Bank Syariah Mandiri Cabang Pati peneliti berusaha mencari jawaban tentang tingkat kualitas pelayanan yang terdiri dari atribut CARTER (Kepatuhan, Jaminan, Keandalan, Kemampuan fisik, Empati, dan Daya tanggap) dari nasabah bank syariah mandiri cabang pati. Jawaban angket tersebut akan memberikan gambaran tentang kualitas pelayanan tersebut. Dalam memberikan kriteria, peneliti menggunakan langkah-langkah sebagai berikut :

1. Menentukan kelas interval

Agar dapat menentukan kategori atau kelas yang sesuai dengan kebutuhan peneliti menggunakan Rumus Sturges :

Jumlah kategori (k) = $1 + 3,33 \text{ Log } N$

$$\begin{aligned} K &= 1 + 3,33 \text{ Log } (99) \\ &= 1 + 5,254 \\ &= 7 \end{aligned}$$

2. Menentukan interval kategori. Interval kategori atau kelas adalah batas bawah dan batas atas dari suatu kategori.

$$\text{Interval kelas} = \frac{\text{Nilai terbesar} - \text{Nilai terkecil}}{\text{Jumlah kelas}}$$

$$\text{Interval kelas} = \frac{25 - 5}{7}$$

$$\text{Interval kelas} = 2,5$$

3. Membuat tabel kriteria

Tabel 4.5

Kriteria Kualitas Pelayanan

Interval	Prosentase	Kriteria	Kepuasan
23 – 25,5	85% - 100%	Sangat Baik	Sangat Puas
20 – 22,5	71% - 84%	Baik	Puas
17 – 19,5	57% - 70%	Cukup baik	Cukup Puas
14 – 16,5	43% - 56%	Netral	Netral
11 – 13,5	29% - 42%	Agak Tidak Baik	Agak Tidak Puas

8 – 10,5	15% - 28%	Tidak Baik	Tidak Puas
5 – 7,5	1% - 14%	Sangat Tidak Baik	Sangat Tidak Puas

1. Variabel *Compliance* (Kepatuhan) (X_1)

Compliance (kepatuhan) merupakan kemampuan untuk menjalankan hukum Islam dan beroperasi berdasarkan prinsip-prinsip jasa keuangan syariah dan ekonomi Islam, dalam penelitian ini indikatornya dilihat dari: konsistensi terhadap hukum dan prinsip-prinsip Islam, tidak ada bunga tabungan dan bunga pinjaman, dan ketersediaan produk-produk dan servis Islami. Adapun tanggapan nasabah terhadap *compliance* (kepatuhan) pada karyawan Bank Syari'ah Mandiri (BSM) Cabang Pati dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

Tabel 4.6

Frekuensi Variabel *Compliance* (Kepatuhan)

Butir Pertanyaan	<i>Compliance</i> (Kepatuhan) (X_1)				
	STS	TS	RR	S	SS
	1	2	3	4	5
B1	1	9	8	42	30
B2		18	25	44	3
B3	3	19	26	36	6
B4		37	41	2	10
Skor Total	1211				
Mean	13,46				

Sumber: print out SPSS

Berdasarkan tabel di atas maka skor total menunjukkan angka 1211 dan nilai tersebut digunakan untuk mengetahui tingkat atribut kepatuhan

$$\frac{1211}{5 \times 4 \times 100} \times 100\% = 60,5\%$$

Dari perhitungan diketahui bahwa kepatuhan karyawan BSM Cabang Pati mempunyai nilai 60,5% berada dalam kriteria cukup baik.

2. Variabel Assurance (Jaminan) (X₂)

Assurance (jaminan) merupakan kemampuan karyawan atas pengetahuan terhadap produk secara tepat, kualitas, keramah-tamahan, perkataan atau kesopanan dalam memberikan pelayanan, ketrampilan dalam memberikan informasi dan kemampuan dalam menanamkan kepercayaan nasabah terhadap perusahaan, dalam penelitian ini indikatornya dilihat dari: kesopanan dan staff yang ramah, kenyamanan ruang tunggu, dan berpengetahuan dan berpengalaman. Adapun tanggapan nasabah terhadap *assurance* (jaminan) pada karyawan Bank Syari'ah Mandiri (BSM) Cabang Pati dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

Tabel 4.7

Frekuensi Variabel Assurance (Jaminan)

Butir Pertanyaan	Assurance (Jaminan) (X₂)				
	STS	TS	RR	S	SS
	1	2	3	4	5
B1	3	12	36	19	20
B2	1	14	42	29	4
B3	15	24	41	7	3
B4	15	26	38	11	0
B5	27	47	6	7	3
Skor Total	1238				
Mean	13,76				

Sumber: print out SPSS

Berdasarkan tabel di atas maka skor total menunjukkan angka 1238 dan nilai tersebut digunakan untuk mengetahui tingkat atribut kepatuhan

$$\frac{1238}{5 \times 5 \times 100} \times 100\% = 49,52\%$$

Dari perhitungan diketahui bahwa kepatuhan mempunyai nilai 49,52% berada dalam kriteria netral.

3. Variabel *Reliability* (Keandalan) (X_3)

Reliability (keandalan) merupakan suatu kemampuan untuk memberikan jasa yang dijanjikan dengan akurat dan terpercaya. Artinya pelayanan yang diberikan handal dan bertanggung jawab, karyawan sopan dan ramah, dalam penelitian ini indikatornya dilihat dari: kenyamanan (waktu yang singkat untuk layanan dimana saja, pengetahuan yang luas dari produk dan layanan yang diberikan, dan keamanan transaksi. Adapun tanggapan nasabah terhadap *reliability* (keandalan) pada karyawan Bank Syari'ah Mandiri (BSM) Cabang Pati dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

Tabel 4.8

Frekuensi Variabel *Reliability* (Keandalan)

Butir Pertanyaan	<i>Reliability</i> (Keandalan) (X_3)				
	STS	TS	RR	S	SS
	1	2	3	4	5
B1	3	12	36	19	20
B2	1	14	42	29	4
B3	15	24	41	7	3
B4	15	26	38	11	
B5	27	47	6	7	3
Skor Total	1483				
Mean	16,48				

Sumber: print out SPSS

Berdasarkan tabel di atas maka skor total menunjukkan angka 1483 dan nilai tersebut digunakan untuk mengetahui tingkat atribut kepatuhan

$$\frac{1483}{5 \times 5 \times 100} \times 100\% = 59,32\%$$

Dari perhitungan diketahui bahwa kepatuhan mempunyai nilai 59,32% berada dalam kategori cukup baik.

4. Variabel *Tangibles* (Kemampuan Fisik) (X_4)

Tangibles (kemampuan fisik) merupakan suatu bentuk penampilan fisik, peralatan personal, media komunikasi dan hal-hal yang lainnya yang bersifat fisik, dalam penelitian ini indikatornya dilihat dari: penampilan

luar, kecepatan dan ketepatan dalam bertransaksi dan jam buka operasi. Adapun tanggapan nasabah terhadap *Tangibles* (kemampuan fisik) pada karyawan Bank Syari'ah Mandiri (BSM) Cabang Pati dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

Tabel 4.9

Frekuensi Variabel *Tangibles* (Kemampuan Fisik)

Butir Pertanyaan	<i>Tangibles</i> (Kemampuan Fisik) (X₄)				
	STS	TS	RR	S	SS
	1	2	3	4	5
B1		21	37	23	9
B2	3	15	36	21	15
B3	6	17	25	33	9
B4	3	9	33	30	15
B5	3	3	39	27	18
Skor Total	1521				
Mean	16,9				

Sumber: print out SPSS

Berdasarkan tabel di atas maka skor total menunjukkan angka 1521 dan nilai tersebut digunakan untuk mengetahui tingkat atribut kepatuhan

$$\frac{1521}{5 \times 5 \times 100} \times 100\% = 60,84\%$$

Dari perhitungan diketahui bahwa kepatuhan mempunyai nilai 60,84% berada dalam cukup baik.

5. Variabel *Empathy* (Empati) (X₅)

Empathy (empati) merupakan kemampuan perusahaan dalam memberikan perhatian yang bersifat individual atau pribadi kepada para nasabahnya, dalam penelitian ini indikatornya dilihat dari: lokasi BSM (mudah untuk dijangkau), kepercayaan dalam manajemen BSM dan produk dan layanan profitabilitas. Adapun tanggapan nasabah terhadap *empathy* (empati) pada karyawan Bank Syari'ah Mandiri (BSM) Cabang Pati dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

Tabel 4.10
Frekuensi Variabel *Empathy* (Empati)

Butir Pertanyaan	<i>Empathy</i> (Empati) (X_5)				
	STS	TS	RR	S	SS
	1	2	3	4	5
B1		30	30	24	6
B2	15	25	42	5	3
B3		30	30	24	6
Skor Total	778				
Mean	8,64				

Sumber: print out SPSS

Berdasarkan tabel di atas maka skor total menunjukkan angka 778 dan nilai tersebut digunakan untuk mengetahui tingkat atribut kepatuhan

$$\frac{778}{5 \times 3 \times 100} \times 100\% = 51,87\%$$

Dari perhitungan diketahui bahwa kepatuhan mempunyai nilai 51,87% berada dalam kriteria netral.

6. Variabel *Responsiveness* (Daya Tanggap) (X_6)

Responsiveness (daya tanggap) merupakan suatu respon/kesigapan karyawan dalam membantu nasabah dan memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap, dalam penelitian ini indikatornya dilihat dari: mengetahui kebutuhan pelanggan atau bersedia untuk membantu, cara karyawan melakukan pelanggan dan pelayanan yang cepat dan tanggap. Adapun tanggapan nasabah terhadap *reliability* (keandalan) pada karyawan Bank Syaria'ah Mandiri (BSM) Cabang Pati dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

Tabel 4.11
Frekuensi Variabel *Responsiveness* (Daya Tanggap)

Butir Pertanyaan	<i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap) (X_6)				
	STS	TS	RR	S	SS
	1	2	3	4	5
B1	3	11	43	21	12

B2	3	13	47	15	12
B3	0	30	30	18	12
Skor Total	870				
Mean	9,67				

Sumber: print out SPSS

Berdasarkan tabel di atas maka skor total menunjukkan angka 870 dan nilai tersebut digunakan untuk mengetahui tingkat atribut kepatuhan

$$\frac{1238}{5 \times 3 \times 100} \times 100\% = 58\%$$

Dari perhitungan diketahui bahwa kepatuhan mempunyai nilai 58% berada dalam kriteria cukup baik.

7. Variabel Kepuasan Nasabah (Y)

Kepuasan merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi/kesannya terhadap kinerja (hasil) suatu produk dan harapan-harapannya, dalam penelitian ini indikatornya dilihat dari: adanya kekuatan kerjasama antara nasabah dan BSM, adanya perhatian dari lembaga pada nasabah, adanya pemberian kenyataan dalam kerjasama pada nasabah, adanya tanggapan yang dari nasabah tentang lembaga BSM dan adanya kepercayaan dari nasabah pada BSM. Adapun tanggapan nasabah terhadap kepuasan nasabah pada karyawan Bank Syari'ah Mandiri (BSM) Cabang Pati dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

Tabel 4.12

Frekuensi Variabel Kepuasan Nasabah

Butir Pertanyaan	Kepuasan Nasabah (Y)				
	STS	TS	RR	S	SS
	1	2	3	4	5
B1	0	6	7	50	27
B2	2	27	32	29	0
B3	1	9	41	24	15
B4	1	4	5	54	26
B5	0	28	32	30	0

Skor Total	1591
Mean	17,68

Sumber: print out SPSS

Berdasarkan tabel di atas maka skor total menunjukkan angka 1591 dan nilai tersebut digunakan untuk mengetahui tingkat atribut kepatuhan

$$\frac{1591}{5 \times 5 \times 100} \times 100\% = 63\%$$

Dari perhitungan diketahui bahwa kepatuhan mempunyai nilai 63% berada dalam kriteria cukup puas.

D. Analisis Data

1. Hasil Uji Instrumen

Untuk menguji validitas dan reliabilitas instrumen, penulis menggunakan analisis SPSS 16. Berikut ini hasil pengujian validitas reliabilitas dari masing-masing variabel.

a. Variabel *Complaine* (Kepatuhan) (X₁)

Uji Validitas dimaksudkan untuk menguji indikator dalam variabel dan untuk memastikan bahwa indikator yang digunakan dalam penelitian ini benar-benar mampu dipahami dengan baik oleh responden. Dari hasil pengujian validitas variabel compliance diperoleh nilai sebagai berikut :

Tabel 4. 13
Hasil Uji Validitas Variabel X₁
Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Item 1	22.90	21.057	.665	.732
Item 2	23.56	23.261	.484	.776
Item 3	23.66	20.992	.662	.732
Item 4	24.08	21.780	.605	.748
Skor Total	13.46	6.970	1.000	.673

Sumber Data : Data primer yang diolah, 2015

Berdasarkan tabel 4.13 di atas dapat diketahui bahwa masing-masing item memiliki r hitung lebih besar dari r tabel (0,207) dan bernilai positif. Dengan demikian butir atau pertanyaan tersebut dikatakan *valid*

b. Variabel *Assurance* (Jaminan) (X_2)

Dari hasil pengujian validitas variabel *Assurance* diperoleh nilai sebagai berikut :

Tabel 4.14

Hasil Uji Validitas Variabel X_2

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Item 1	23.80	32.971	.586	.717
Item 2	23.98	34.808	.604	.727
Item 3	24.72	33.596	.610	.718
Item 4	24.81	35.368	.541	.736
Item 5	25.19	35.930	.447	.747
Skor Total	13.61	10.488	1.000	.669

Berdasarkan tabel 4.14 di atas dapat diketahui bahwa masing-masing item memiliki r hitung lebih besar dari r tabel (0,207) dan bernilai positif. Dengan demikian butir atau pertanyaan tersebut dikatakan *valid*

c. Variabel *Reliabilty* (Keandalan) (X_3)

Dari hasil pengujian validitas variabel *Reliability* diperoleh nilai sebagai berikut :

Tabel 4.15

Hasil Uji Validitas Variabel X_3

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Item 1	29.89	34.729	.603	.745
Item 2	29.00	34.449	.619	.742
Item 3	29.56	35.351	.635	.747
Item 4	29.58	34.494	.618	.742
Item 5	30.28	35.102	.605	.747

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Item 1	29.89	34.729	.603	.745
Item 2	29.00	34.449	.619	.742
Item 3	29.56	35.351	.635	.747
Item 4	29.58	34.494	.618	.742
Item 5	30.28	35.102	.605	.747
Skor Total	16.48	10.612	1.000	.739

Berdasarkan tabel 4.15 di atas dapat diketahui bahwa masing-masing item memiliki r hitung lebih besar dari r tabel (0,207) dan bernilai positif. Dengan demikian butir atau pertanyaan tersebut dikatakan *valid*

d. Variabel *Tangibles* (Kemampuan Fisik) (X_4)

Dari hasil pengujian validitas variabel *Tangibles* diperoleh nilai sebagai berikut :

Tabel 4.16

Hasil Uji Validitas Variabel X_4

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Item 1	30.58	49.033	.823	.758
Item 2	30.47	48.566	.741	.759
Item 3	30.56	47.733	.774	.753
Item 4	30.30	50.864	.607	.779
Item 5	30.20	50.836	.641	.777
Skor Total	16.90	15.125	1.000	.834

Berdasarkan tabel 4.16 di atas dapat diketahui bahwa masing-masing item memiliki r hitung lebih besar dari r tabel (0,207) dan bernilai positif. Dengan demikian butir atau pertanyaan tersebut dikatakan *valid*

e. Variabel *Empathy* (Empati) (X_5)

Dari hasil pengujian validitas variabel *Empathy* diperoleh nilai sebagai berikut :

Tabel 4.17
Hasil Uji Validitas Variabel X₅
Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Item 1	14.22	17.793	.932	.802
Item 2	14.78	19.074	.726	.852
Item 3	14.22	17.793	.932	.802
Skor Total	8.64	6.501	1.000	.889

Berdasarkan tabel 4.17 di atas dapat diketahui bahwa masing-masing item memiliki r hitung lebih besar dari r tabel (0,207) dan bernilai positif. Dengan demikian butir atau pertanyaan tersebut dikatakan *valid*

f. Variabel *Responsiveness* (Daya Tanggap) (X₆)

Dari hasil pengujian validitas variabel *Responsiveness* diperoleh nilai sebagai berikut :

Tabel 4.18
Hasil Uji Validitas Variabel X₆
Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Item 1	16.02	15.842	.728	.781
Item 2	16.11	15.111	.841	.746
Item 3	16.20	16.746	.543	.831
Skor Total	9.67	5.596	1.000	.713

Berdasarkan tabel 4.18 di atas dapat diketahui bahwa masing-masing item memiliki r hitung lebih besar dari r tabel (0,207) dan bernilai positif. Dengan demikian butir atau pertanyaan tersebut dikatakan *valid*

g. Variabel Kepuasan Nasabah (Y)

Dari hasil pengujian validitas variabel kepuasan nasabah diperoleh nilai sebagai berikut :

Tabel 4.19
Hasil Uji Validitas Variabel Y
Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Item 1	31.24	26.838	.439	.742
Item 2	32.39	24.645	.664	.702
Item 3	31.89	25.313	.618	.713
Item 4	31.31	26.037	.532	.727
Item 5	32.27	27.074	.457	.742
Skor Total	17.68	7.884	1.000	.653

Berdasarkan tabel 4.19 di atas dapat diketahui bahwa masing-masing item memiliki r hitung lebih besar dari r tabel (0,207) dan bernilai positif. Dengan demikian butir atau pertanyaan tersebut dikatakan *valid*

h. Uji reliabilitas

Pengujian reliabilitas peneliti menggunakan nilai alpha cronbach's yang diperoleh dengan membandingkan nilai alpha 0,6. Apabila nilai alpha cronbach's yang diperoleh lebih besar daripada nilai 0,6, maka instrumen variabel tersebut adalah reliable.

Tabel 4.20
Hasil Uji Reliabilitas Instrumen

Variabel	Nilai Cronbach's Alpha	Alpha	Keterangan
<i>Compliance</i> (Kepatuhan) (X_1)	0,783	0,60	<i>Reliabel</i>
<i>Assurance</i> (Jaminan) (X_2)	0,761	0,60	<i>Reliabel</i>
<i>Reliability</i> (Keandalan) (X_3)	0,777	0,60	<i>Reliabel</i>
<i>Tangibles</i> (Kemampuan Fisik) (X_4)	0,800	0,60	<i>Reliabel</i>
<i>Empathy</i> (Empati) (X_5)	0,864	0,60	<i>Reliabel</i>
<i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap) (X_6)	0,825	0,60	<i>Reliabel</i>
Kepuasan Nasabah (Y)	0,757	0,60	<i>Reliabel</i>

Sumber Data : Data primer yang diolah, 2015.

Berdasarkan tabel 4.5 dapat diketahui bahwa masing-masing variabel memiliki nilai *Cronbach Alpha* > 0.60. dengan demikian, semua variabel (X_1 , X_2 , X_3 , X_4 , X_5 , X_6 , dan Y) dapat dikatakan *reliabel*.

2. Uji Asumsi Klasik

Berdasarkan hasil pengujian gejala penyimpangan klasik terhadap data penelitian dapat dijelaskan sebagai berikut:

a. Uji Multikolonieristas

Uji multikolonieritas bertujuan untuk menguji apakah model regresi adanya korekasi antar variabel bebas (*independent*) model yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel bebas. Deteksi terhadap ada tidaknya mutikolonieritas yaitu dengan menganalisis materik korelasi variabel-variabel bebas, dapat juga dengan melihat pada nilai *tolerance* serta nilai *variance inflation factor* (VIF) dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 4.21
Uji Multikolinieritas
Coefficients^a

		Model						
		1						
		(Constant)	Kepatuhan (Compliance)	Jaminan (Assurance)	Kehandalan (Reliability)	Kemampuan Fisik (Tangible)	Empati (Empathy)	Daya Tanggap (Responsive)
Unstandardized	B	4.288	0.264	0.203	0.166	0.134	0.233	0.004
Coefficients	Std. Error	2.111	0.097	0.085	0.079	0.065	0.101	0.109
Standardized	Beta		0.248	0.224	0.192	0.186	0.212	0.004
Coefficients			2.707	2.382	2.096	2.047	2.321	0.041
t		2.031	2.707	2.382	2.096	2.047	2.321	0.041
Sig.		0.045	0.008	0.019	0.039	0.044	0.023	0.968
Correlations	Zero-order		0.347	0.382	0.319	0.268	0.334	0.163
	Partial		0.285	0.253	0.224	0.219	0.247	0.004
	Part		0.239	0.21	0.185	0.181	0.205	0.004
Collinearity	Tolerance		0.929	0.883	0.924	0.947	0.934	0.927
Statistics	VIF		1.076	1.132	1.082	1.056	1.071	1.079

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Berdasarkan hasil pengujian multikolonieritas yang dilakukan diketahui bahwa nilai *tolerance* variabel strategi *compliance*

(kepatuhan), *assurance* (jaminan), *reliability* (keandalan), *tangibles* (kemampuan fisik), *empathy* (empati) dan *responsiveness* (daya tanggap) masing-masing sebesar 0,917, 0,889, 0,905, 0,890, 0,842 dan 0,770 dan VIF masing-masing sebesar 1,09, 1,113, 1,104, 1,124, 1,118 dan 1,298. Hal ini menunjukkan bahwa tidak ada variabel bebas yang memiliki *tolerance* kurang dari 10 persen dan tidak ada variabel bebas yang memiliki nilai VIF lebih besar dari 10. Jadi dapat disimpulkan bahwa tidak ada multikolonieritas antar variabel bebas dalam model regresi.

b. Uji Autokorelasi

Pengujian autokorelasi peneliti menggunakan uji Durbin Watson dengan criteria sebagai berikut :

- Tidak ada autokorelasi positif $0 < d < d_l$
- Tidak ada autokorelasi positif $d_l \leq d \leq d_u$
- Tidak ada autokorelasi negatif $4 - d_l < d < 4$
- Tidak ada autokorelasi negatif $4 - d_u \leq d \leq 4 - d_l$
- Tidak ada autokorelasi positif/negatif $d_u < d < 4 - d_u$

Tabel 4.22

Uji Durbin Watson
Model Summary^a

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.595 ^a	.354	.307	2.337	2.062

a. Predictors: (Constant), Daya Tanggap (Responsive), Empati (Empathy), Kepatuhan (Compliance), Kemampuan Fisik (Tangible), Keandalan (Reliability), Jaminan (Assurance)

b. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Dengan menggunakan uji Durbin-Watson atas residual persamaan regresi diperoleh nilai/ angka d-hitung sebesar 2,062 untuk menguji gejala autokorelasi maka angka d-hitung sebesar 2,062 tersebut dibandingkan dengan nilai d-teoritis dalam t tabel d-statistik. Durbin Watson dengan titik signifikansi $\alpha = 5 \%$. Dari tabel d-statistik

Durbin Watson diperoleh nilai d_l sebesar 1,38 dan d_u sebesar 1,66 karena hasil pengujiannya adalah $d_l < d < d_u$ ($1,66 < 2,026 < 4 - 1,38$), maka dapat disimpulkan bahwa data penelitian tidak ada autokorelasi positif untuk tingkat signifikansi $\alpha = 5\%$.

c. Uji Normalitas

Uji normalitas data adalah hal yang lazim dilakukan sebelum sebuah metode statistik. Uji normalitas merupakan salah satu bagian dari uji persyaratan analisis data atau biasa disebut asumsi klasik. Tujuan uji normalitas adalah untuk mengetahui apakah distribusi sebuah data mengikuti atau mendekati distribusi normal, yakni distribusi data yang mempunyai pola seperti distribusi normal.

Banyak sekali teknik pengujian normalitas suatu distribusi data yang telah dikembangkan oleh para ahli. Beberapa teknik yang bisa kita gunakan untuk menguji normalitas data adalah melalui rumus Kolmogorov-Smirnov, Shapiro-Wilk dan secara deskriptif melalui grafik Q-Q Plot, Box Plot, Histogram, Kurtosis dan Skewness.

Untuk hasil dari uji normalitas peneliti menggunakan rumus Kolmogorov-Smirnov, dengan hasil yang diperoleh dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 4.23
Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Kepatuhan (Compliance)	Jaminan (Assurance)	Kehandalan (Reliability)	Kemampuan Fisik (Tangible)	Empati (Empathy)	Daya Tanggap (Responsive)	Kepuasan Nasabah
N		90	90	90	90	90	90	90
Normal Parameters ^a	Mean	13.46	13.76	16.48	16.9	8.64	9.67	17.68
	Std.							
	Deviation	2.64	3.099	3.258	3.889	2.55	2.365	2.808
Most Extreme Differences	Absolute	0.121	0.157	0.147	0.11	0.111	0.12	0.105
	Positive	0.098	0.157	0.065	0.11	0.111	0.12	0.095
	Negative	-0.121	-0.126	-0.147	-0.105	-0.089	-0.114	-0.105
Kolmogorov-Smirnov Z		1.145	1.494	1.397	1.04	1.055	1.137	0.993
Asymp. Sig. (2-tailed)		0.145	0.023	0.04	0.229	0.216	0.151	0.278

a. Test distribution is Normal.

Dasar pengambilan keputusan adalah berdasarkan probabilitas

- Jika nilai probabilitas $> 0,05$ maka Distribusi Normal
- Jika nilai probabilitas $\leq 0,05$ maka Distribusi tidak Normal

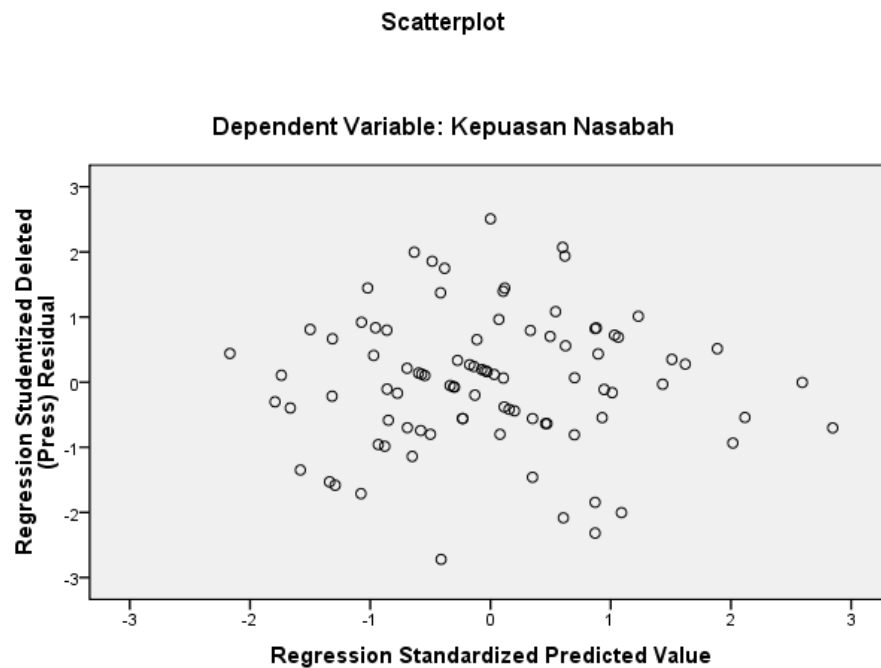
Sehingga dari hasil Kolmogorov-Smirnov diatas maka :

- $X_1 = 0,145$ yang artinya $> 0,05$ maka populasi berdistribusi normal
- $X_2 = 0,023$ yang artinya $> 0,05$ maka populasi tidak berdistribusi normal
- $X_3 = 0,04$ yang artinya $> 0,05$ maka populasi tidak berdistribusi normal
- $X_4 = 0,229$ yang artinya $> 0,05$ maka populasi berdistribusi normal
- $X_5 = 0,216$ yang artinya $> 0,05$ maka populasi berdistribusi normal
- $X_6 = 0,151$ yang artinya $> 0,05$ maka populasi berdistribusi normal
- $Y = 0,278$ yang artinya $> 0,05$ maka populasi berdistribusi normal

d. Uji Heteroskedastitas

Berdasarkan grafik *scatterplot* menunjukkan bahwa ada pola yang tidak jelas, serta ada titik menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y. Jadi dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi Heteroskedastitas pada model regresi. Untuk hasil dari uji heteroskedastisitas dapat dilihat pada gambar berikut :

Gambar 4.1



3. Uji Hipotesis

a. Uji Parsial (Uji t)

Pengujian parsial (uji t) bertujuan untuk menguji atau mengkonfirmasi hipotesis secara individual. Uji parsial ini yang terdapat dalam hasil perhitungan statistik ditunjukkan dengan t hitung. Secara lebih rinci hasil t hitung dapat dilihat pada tabel di bawah :

Tabel 4.24

Uji T
Coefficients^a

	Model						
	1						
	(Constant)	Kepatuhan (Compliance)	Jaminan (Assurance)	Kehandalan (Reliability)	Kemampuan Fisik (Tangible)	Empati (Empathy)	Daya Tanggap (Responsive)
Unstandardized B	4.288	0.264	0.203	0.166	0.134	0.233	0.004
Std. Error	2.111	0.097	0.085	0.079	0.065	0.101	0.109
Standardized Beta		0.248	0.224	0.192	0.186	0.212	0.004
t	2.031	2.707	2.382	2.096	2.047	2.321	0.041

Sig.		0.045	0.008	0.019	0.039	0.044	0.023	0.968
Correlations	Zero-order		0.347	0.382	0.319	0.268	0.334	0.163
	Partial		0.285	0.253	0.224	0.219	0.247	0.004
	Part		0.239	0.21	0.185	0.181	0.205	0.004
Collinearity	Tolerance		0.929	0.883	0.924	0.947	0.934	0.927
Statistics	VIF		1.076	1.132	1.082	1.056	1.071	1.079

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Adapun hasil dari perhitungan yang dilakukan dengan menggunakan bantuan SPSS versi 16 dapat dideskripsikan sebagai berikut:

1) Pengaruh *Compliance* (Kepatuhan) terhadap Kepuasan Nasabah

Hasil pengujian statistik *compliance* (kepatuhan) terhadap kepuasan nasabah menunjukkan nilai *t* hitung 2,707 dengan nilai *t* tabel 1,671 dan nilai *p value* (Sig.) 0,008 yang berada di bawah 0,05 (tingkat signifikansi) ini berarti nilai *t* hitung lebih kecil dari *t* tabel ($2,707 > 1,671$), maka *compliance* (kepatuhan) merupakan variabel bebas yang berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah.

Hasil dari penelitian ini mendukung hipotesis alternatif yang menyatakan “terdapat pengaruh antara *compliance* (kepatuhan) terhadap kepuasan nasabah”. Hasil penelitian ini memberikan bukti bahwa karyawan BSM Cabang Pati patuh menjalankan hukum Islam sehingga dalam operasionalnya tidak melakukan penipuan.

2) Pengaruh *Assurance* (Jaminan) terhadap Kepuasan Nasabah

Hasil pengujian statistik *assurance* (jaminan) terhadap kepuasan nasabah menunjukkan nilai *t* hitung 2,382 dengan nilai *t* tabel 1,671 dan nilai *p value* (Sig.) 0,019 yang berada di bawah 0,05 (tingkat signifikansi) ini berarti nilai *t* hitung lebih besar dari *t* tabel ($2,399 > 1,671$), maka *assurance* (jaminan) merupakan variabel bebas yang benar-benar berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah.

Hasil dari penelitian ini mendukung hipotesis alternatif yang menyatakan “terdapat pengaruh antara *assurance* (jaminan) terhadap kepuasan karyawan”. Hasil penelitian ini memberikan bukti bahwa kemampuan karyawan BSM Cabang Pati atas pengetahuan terhadap produk secara tepat, kualitas, keramahan, perkataan atau kesopanan dalam memberikan pelayanan, ketrampilan dalam memberikan informasi dan kemampuan dalam menanamkan kepercayaan konsumen terhadap perusahaan. Dalam memberikan pelayanan kepada konsumen hendaknya selalu memperhatikan etika berkomunikasi, supaya tidak melakukan manipulasi pada waktu menawarkan produk maupun berbicara dengan konsumen. Baik buruknya layanan yang diberikan akan menentukan keberhasilan lembaga atau perusahaan pemberi jasa layanan. Dengan memberikan pelayanan yang menunjukkan kesopanan dan kelembutan akan menjadi jaminan rasa aman bagi konsumen dan yang berdampak pada kesuksesan lembaga penyedia layanan jasa.

3) Pengaruh *Reliability* (Keandalan) terhadap Kepuasan Nasabah

Hasil pengujian statistik *reliability* (keandalan) terhadap kepuasan nasabah menunjukkan nilai *t* hitung 2,096 dengan nilai *t* tabel 1,671 dan nilai *p value* (Sig.) 0,039 yang berada di atas 0,05 (tingkat signifikansi) ini berarti nilai *t* hitung lebih besar dari *t* tabel ($2,096 > 1,671$), maka *reliability* (keandalan) merupakan variabel bebas yang benar-benar berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah.

Hasil dari penelitian ini mendukung hipotesis alternatif yang menyatakan “terdapat pengaruh antara *reliability* (keandalan) terhadap kepuasan karyawan”. Hasil penelitian ini memberikan bukti bahwa kemampuan untuk memberikan jasa yang dijanjikan dengan akurat dan terpercaya. Artinya pelayanan yang diberikan handal dan bertanggung jawab, karyawan sopan dan ramah.

Ketetapan dan keakuratan inilah yang akan menumbuhkan kepercayaan konsumen terhadap lembaga penyedia layanan jasa.

4) Pengaruh *Tangibles* (Kemampuan Fisik) terhadap Kepuasan Nasabah

Hasil pengujian statistik *tangibles* (kemampuan fisik) terhadap kepuasan nasabah menunjukkan nilai *t* hitung 2,047 dengan nilai *t* tabel 1,671 dan nilai *p value* (Sig.) 0,041 yang berada di bawah 0,05 (tingkat signifikansi) ini berarti nilai *t* hitung lebih besar dari *t* tabel ($2,075 > 1,671$), maka *tangibles* (kemampuan fisik) merupakan variabel bebas yang benar-benar berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah.

Hasil dari penelitian ini tidak mendukung hipotesis alternatif yang menyatakan “terdapat pengaruh antara *tangibles* (kemampuan fisik) terhadap kepuasan karyawan”. Hasil penelitian ini memberikan bukti bahwa bentuk penampilan fisik, peralatan personal, media komunikasi dan hal-hal yang lainnya yang bersifat fisik. Salah satu catatan penting bagi pelaku lembaga keuangan syariah, bahwa dalam menjalankan operasional perusahaannya harus memperhatikan sisi penampilan fisik para pengelola maupun karyawanannya dalam hal berbusana yang santun, beretika, dan syar’i.

5) Pengaruh *Empathy* (Empati) terhadap Kepuasan Nasabah

Hasil pengujian statistik *empathy* (empati) terhadap kepuasan nasabah menunjukkan nilai *t* hitung 2,321 dengan nilai *t* tabel 1,671 dan nilai *p value* (Sig.) 0,023 yang berada di atas 0,05 (tingkat signifikansi) ini berarti nilai *t* hitung lebih besar dari *t* tabel ($1,671 < 1,671$), maka *empathy* (empati) merupakan variabel bebas yang tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah.

Hasil dari penelitian ini mendukung hipotesis alternatif yang menyatakan “terdapat pengaruh antara *empathy* (empati) terhadap

kepuasan karyawan”. Hasil penelitian ini memberikan bukti bahwa kemampuan perusahaan dalam memberikan perhatian yang bersifat individual atau pribadi kepada para karyawannya. Perhatian yang diberikan oleh perusahaan kepada karyawan haruslah dilandasi dengan aspek keimanan dalam rangka mengikuti seruan Allah SWT untuk selalu berbuat baik kepada orang lain

6) Pengaruh *Responsiveness* (Daya Tanggap) terhadap Kepuasan Nasabah

Hasil pengujian statistik *responsiveness* (daya tanggap) terhadap kepuasan nasabah menunjukkan nilai *t* hitung 0,041 dengan nilai *t* tabel 1,671 dan nilai *p value* (Sig.) 0,968 yang berada di atas 0,005 (tingkat signifikansi) ini berarti nilai *t* hitung lebih kecil dari *t* tabel ($0,041 < 1,671$), maka *responsiveness* (daya tanggap) merupakan variabel bebas yang benar-benar tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah.

Hasil dari penelitian ini tidak mendukung hipotesis alternatif yang menyatakan “tidak ada pengaruh antara *responsiveness* (daya tanggap) terhadap kepuasan karyawan”. Hasil penelitian ini memberikan bukti bahwa respon/kesigapan karyawan dalam membantu konsumen dan memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap. Kecepatan dan ketepatan pelayanan berkenaan dengan profesionalitas, profesionalitas ini yang ditunjukkan melalui kemampuannya dalam memberikan pelayanan kepada karyawan.

b. Persamaan Regresi

Setelah diketahui hasil uji parsial, maka peneliti memberikan persamaan regresi yaitu:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + b_5X_5 + b_6X_6 + e$$

Untuk mengetahui hasil persamaan tersebut, maka dapat diketahui hasilnya pada lampiran yang selanjutnya dimasukan pada rumus di bawah ini:

$$Y = 4,288 + 0,264 x_1 + 0,203 x_2 + 0,166 x_3 + 0,134x_4 + 0,233x_5 + 0,004x_6 + e$$

Melihat dari persamaan tersebut dapat diinterpretasikan yaitu:

- Nilai sebesar 4,288 merupakan konstanta, artinya tanpa ada pengaruh dari kedua variabel *independent* faktor lain, maka variabel kepuasan nasabah (Y) mempunyai nilai sebesar konstanta tersebut yaitu 4,288.
- Koefisien regresi 0,264 menyatakan bahwa terjadi kenaikan *compliance* (kepatuhan) akan menjadi tingkat kenaikan *compliance* (kepatuhan) sebesar 0,264 tanpa dipengaruhi faktor lain
- Koefisien regresi 0,203 menyatakan bahwa terjadi kenaikan *assurance* (jaminan) akan menjadi tingkat kenaikan *assurance* (jaminan) sebesar 0,203 tanpa dipengaruhi faktor lain
- Koefisien regresi 0,166 menyatakan bahwa terjadi kenaikan *reliability* (kehandalan) akan menjadi penurunan *reliability* (kehandalan) sebesar 0,166 tanpa dipengaruhi faktor lain.
- Koefisien regresi 0,134 menyatakan bahwa terjadi kenaikan *tangibles* (kemampuan fisik) akan menjadi kenaikan *tangibles* (kemampuan fisik) sebesar 0,134 tanpa dipengaruhi faktor lain.
- Koefisien regresi 0,233 menyatakan bahwa terjadi kenaikan *empathy* (empati) akan meningkatkan tingkat *empathy* (empati) sebesar 0,233 tanpa dipengaruhi faktor lain.
- Koefisien regresi 0,004 menyatakan bahwa terjadi kenaikan *responsiveness* (daya tanggap) akan menjadi kenaikan *responsiveness* (daya tanggap) sebesar 0,004 tanpa dipengaruhi faktor lain.

c. Koefisien Determinasi

Uji koefisien determinasi R^2 digunakan untuk mengetahui seberapa baik sampel menggunakan data. R^2 mengukur sebesarnnya jumlah reduksi dalam variabel *dependent* yang diperoleh dari

pengguna variabel bebas. R^2 mempunyai nilai antara 0 sampai 1, dengan R^2 yang tinggi berkisar antara 0,7 sampai 1.

Tabel 4.25

Koefisien Determinasi**Model Summary^a**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.595 ^a	.354	.307	2.337	2.062

a. Predictors: (Constant), Daya Tanggap (Responsive), Empati (Empathy), Kepatuhan (Compliance), Kemampuan Fisik (Tangible), Keandalan (Reliability), Jaminan (Assurance)

b. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

R^2 yang digunakan adalah nilai *adjusted R square* yang merupakan R^2 yang telah disesuaikan. *Adjusted R square* merupakan indikator untuk mengetahui pengaruh penambahan waktu suatu variabel *independent* ke dalam persamaan. Adapun hasil uji koefisien determinasi dapat dilihat pada lampiran.

Dari *out put* terlihat nilai korelasi adalah sebesar 0,595 dengan koefisien determinasi 0,354. Dengan demikian 35,40% variasi perubahan variabel kepuasan nasabah dapat dijelaskan oleh variabel *compliance* (kepatuhan), *assurance* (jaminan), *reliability* (keandalan), *tangibles* (kemampuan fisik), *empathy* (empati) dan *responsiveness* (daya tanggap).

d. Uji Simultan

Uji F digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel bebas secara bersama-sama (simultan) terhadap variabel terikat. Hasil uji F dilihat dalam tabel ANOVA dalam kolom signifikansi 5% (0,05), jika nilai probabilitas < 0,05, maka dapat dikatakan terdapat pengaruh yang signifikan secara bersama-sama antara variabel bebas terhadap variabel terikat, sebaliknya, jika nilai signifikansi > 0,05 maka tidak terdapat pengaruh yang signifikan secara bersama-sama antara variabel bebas terhadap variabel terikat.

Tabel 4.25

Uji F
ANOVA^a

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	248.359	6	41.393	7.579	.000 ^a
	Residual	453.297	83	5.461		
	Total	701.656	89			

a. Predictors: (Constant), Daya Tanggap (Responsive), Empati (Empathy), Kepatuhan (Compliance), Kemampuan Fisik (Tangible), Kehandalan (Reliability), Jaminan (Assurance)

b. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Dari uji ANOVA atau F test, diperoleh F hitung adalah sebesar 7,579 dengan tingkat signifikansi 0,000, karena probabilitas (0,0000) jauh lebih kecil dari pada 0,05, maka model regresi bisa dipakai untuk memprediksi kepuasan nasabah, atau bisa dikatakan bahwa kualitas pelayanan yang terdiri dari atribut CARTER secara bersama-sama dapat berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.

E. Pembahasan

Di dalam penelitian ini diperoleh keterangan tentang hasil dari masing-masing atribut dalam mempengaruhi kepuasan nasabah Bank Syariah Mandiri Cabang Pati.

1. Kepatuhan (*compliance*),

Hasil dari penelitian ini diketahui bahwa atribut kepatuhan tidak signifikan dalam mempengaruhi kepuasan nasabah, walaupun nasabah bank syariah mandiri cabang pati telah melakukan atau menjalankan prinsip-prinsip syariah, mempunyai produk yang bervariasi, menjalankan produk secara syariah, dan melakukan pembagian keuntungan secara jelas.

2. Jaminan (*assurance*)

Dari hasil penelitian diketahui bahwa atribut jaminan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Jaminan yang dimaksudkan adalah bank syariah mandiri cabang pati memberikan jaminan keamanan dalam bertransaksi, baik dalam jaminan penyediaan layanan produk yang luas,

fasilitas perbankan yang memadai, jaminan manajemen yang berkualitas, serta maksimal dalam operasional.

3. Keandalan (*reliability*)

Dari hasil penelitian diketahui bahwa atribut kehandalan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Jaminan yang dimaksudkan adalah bank syariah mandiri cabang pati memberikan pelayanan yang meyakinkan, baik itu fasilitas-fasilitas perbankan, antara lain dalam memberikan fasilitas e-banking, lokasi yang mudah dijangkau, serta kecepatan dan ketepatan karyawan dalam operasional.

4. Kemampuan fisik (*tangible*)

Dari hasil penelitian diketahui bahwa atribut kemampuan fisik berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Jaminan yang dimaksudkan adalah bank syariah mandiri cabang pati dalam mengelola kantor dan fasilitas fisik yang menarik, memberikan layanan transaksi yang cepat dan efisien, menyediakan sekat-sekat pembatas, juga menyediakan layanan penarikan kas dengan hak istimewa ternyata memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah.

5. Empati (*empathy*)

Dari hasil penelitian diketahui bahwa atribut empati belum berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Empati di sini karyawan yang bersahabat, sopan belum memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah

6. Daya tanggap (*responsiveness*)

Dari hasil penelitian diketahui bahwa atribut daya tanggap belum berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Daya tanggap di sini adalah karyawan bersedia membantu nasabah, memberikan kotak saran, dan juga menyediakan pinjaman dengan jangka waktu pelunasan yang menguntungkan