

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

1. Gambaran Obyek Penelitian

a. Sejarah Singkat Bank Syariah Mandiri

Bank Syariah Mandiri yang awalnya berdiri dengan nama PT Bank Industri Nasional atau PT BINA ini berkantor pusat di Jakarta dengan Akta No. 115 tanggal 15 Juni 1955. Kemudian pada tanggal 29 April 1969 diumumkan telah berubah nama menjadi PT Bank Maritim Indonesia. Selanjutnya perubahan nama terjadi lagi dan diumumkan dalam Berita Negara Republik Indonesia pada 1 Oktober 1974 menjadi PT Bank Susila Bakti. Lalu pada tanggal 1 Juli 1999 nama bank berubah menjadi PT Syariah Sakinah Mandiri. Selanjutnya nama PT Bank Syariah Mandiri diresmikan pada tanggal 8 September 1999. Kemudian, bank mendapat izin perubahan kegiatan usaha berdasarkan prinsip syariah oleh Bank Indonesia pada tanggal 25 Oktober 1999 dan mulai beroperasi pada tanggal 1 November 1999. PT Bank Syariah Mandiri hadir dalam masyarakat dan tumbuh menjadi bank yang memadukan usahanya dengan nilai-nilai rohani dan melandasi segala kegiatan operasionalnya dengan prinsip syariah sehingga dapat mewujudkan suatu perkembangan ekonomi bersama dengan masyarakat yang berorientasi mencari laba dengan dilandasi prinsip syariah.

PT Bank Syariah Mandiri juga mendirikan banyak cabang di setiap provinsi, baik berupa kantor cabang hingga kantor kas yang siap melayani para nasabah, salah satunya Bank Syariah Mandiri Syariah KC Kudus yang berada di kota Kudus, tepatnya di Jalan Jendral Ahamd Yani, Magersari, Panjunan, Kudus, Jawa Tengah. Bank Syariah Mandiri KC Kudus ini ada dalam naungan PT Bank Syariah Mandiri dn berdiri pada tanggal 5 September 2005 mengingat banyaknya

sektor industri yang mulai bermunculan di wilayah Kudus. Selain itu, pendirian ini juga melihat kondisi wilayah tersebut yang mayoritas masyarakatnya beragama Islam dan sangat kental dengan nilai-nilai tradisi. Maka dengan kehadiran bank ini dapat menjadi solusi bagi masyarakat agar tidak perlu khawatir dalam menggunakan jasa perbankan dan menjadi pejuang syariah yang meyakinkan masyarakat bahwa ekonomi syariah memang menggunakan prinsip syariah.

2. Visi dan Misi Bank Syariah Mandiri

Dalam menjalankan kegiatan operasionalnya, Bank Syariah Mandiri memiliki visi dan misi sebagai berikut:

- 1) Visi : Menjadi bank syariah terdepan dan modern (*The leading and modern sharia bank*)
- 2) Misi:
 - a) Mewujudkan pertumbuhan dan keuntungan di atas rata-rata industri yang berkesinambungan.
 - b) Meningkatkan kualitas produk dan layanan berbasis teknologi yang melampaui harapan nasabah.
 - c) Mengutamakan penghimpunan dana murah dan penyaluran pembiayaan pada segmen ritel.
 - d) Mengembangkan bisnis atas dasar nilai-nilai syariah universal.
 - e) Mengembangkan manajemen talenta dan lingkungan kerja yang sehat.
 - f) Meningkatkan kepedulian terhadap masyarakat dan lingkungan.

3. Produk dan Jasa PT Bank Syariah Mandiri

1) Produk Pendanaan

Ada beberapa produk yang ditawarkan oleh PT Bank Syariah Mandiri dalam hal pendanaan, antara lain tabungan mudharabah, tabungan berencana, tabungan mabrur, tabungan dollar, Tabungan Investa Cendekia (TIC), tabungan wadiah, tabungan perusahaan, tabungan pensiun, tabunganku, BSM Deposito, BSM Deposito Valas, BSM Giro, BSM Giro

Prima, BSM Giro Valas, BSM Giro Singapore Dollar, BSM Giro Euro, BSM Simpanan Pelajar iB, Mandiri Syariah Priority, Surat Berharga Syariah Negara (SBSN) Investor Ritel, Sukuk Negara Retail, Sukuk Tabungan, Reksa Dana, Reksa Dana Mandiri Investa Syariah Berimbang (MISB), Reksa Dana Mandiri Investa Atraktif Syariah (Mitra Syariah), Reksa Dana Syariah BNP Paribas Pesona Syariah (BNPP PS) dan Tabungan Saham Syariah.

2) Produk Pembiayaan

Ada beberapa produk yang ditawarkan oleh PT Bank Syariah Mandiri dalam hal pembiayaan, antara lain BSM Pembiayaan Mudharabah, BSM Pembiayaan Musyarakah, BSM Pembiayaan Murabahah, BSM Pembiayaan Istishna, Pembiayaan dengan Skema IMBT (*Ijaah Muntahiyah Bittamlik*), PKPA, BSM Implan, BSM Pembiayaan Griya BSM, BSM Pembiayaan Pemilikan Rumah Sejahtera Syariah Tapak, BSM Pembiayaan Griya PUMPU-KB, BSM Optima Pembiayaan Pemilikan Rumah, BSM Pensiun, BSM Alat Kedokteran, BSM OTO, Pembiayaan Umrah, Pembiayaan dengan Agunan Investasi Terikat Syariah Mandiri, BSM Pembiayaan Warung Mikro, Gadai Emas BSM dan Cicil Emas BSM.

3) Produk Layanan

Ada beberapa produk yang ditawarkan oleh PT Bank Syariah Mandiri dalam hal layanan, antara lain Mandiri Syariah Card, Mandiri Syariah ATM, Mandiri Syariah Call 14040, Mandiri Syariah Mobile Banking, Mandiri Syariah Mobile Banking Multi Platform, Mandiri Syariah Net Banking, Mandiri Syariah Notifikasi, MBP (Multi Bank Payment), BPI (BSM Pembiayaan Institusi), BPR Host to Host dan BSM E-Money.

B. Deskripsi Responden

Responden yang dijadikan sampel dalam penelitian ini ialah nasabah Bank Syariah Mandiri KC Kudus berjumlah 70 orang yang memiliki rekening dan pernah menggunakan jasa

layanan bank tersebut. Berikut identifikasi responden dalam penelitian ini:

Tabel 4.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Frequency	Percent
Laki-laki	9	12,85
Perempuan	61	87,15
Total	70	100

Sumber: Hasil Olahan Data Primer, 2021

Tabel tersebut menunjukkan bahwa responden nasabah Bank Syariah Mandiri KC Kudus yang berjenis kelamin laki-laki berjumlah 9 orang sebesar 12,85%, sedangkan responden perempuan berjumlah 61 orang sebesar 87,15%.

Tabel 4.2 Responden Berdasarkan Usia

Usia	Frequency	Percent
<20 Tahun	32	45,72
>20 Tahun	38	54,28
Total	70	100

Sumber: Hasil Olahan Data Primer, 2021

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan bahwa mayoritas responden nasabah Bank Syariah Mandiri KC Kudus berusia <20 tahun berjumlah 32 orang dengan besar 45,72%, sedangkan responden berusia >20 tahun berjumlah 38 orang dengan besar 54,28%.

Tabel 4.3 Responden Berdasarkan Profesi

Profesi	Frequency	Percent
Pelajar/Mahasiswa	50	71,42
Wiraswasta	7	10
Pegawai	4	5,71
Lainnya	9	12,87
Total	70	100

Sumber: Hasil Olahan Data Primer, 2021

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan bahwa mayoritas responden nasabah Bank Syariah Mandiri KC Kudus berprofesi sebagai pelajar atau mahasiswa berjumlah 50 orang

dengan besar 71,42%, sedangkan responden berprofesi lain berjumlah 20 orang sebesar 28,58 (7 wiraswasta sebesar 10%, 4 pegawai sebesar 5,71 dan 9 untuk profesi lainnya sebesar 12,87%).

C. Deskripsi Variabel Penelitian

Berikut ini deskripsi data setiap variabel pada penelitian ini:

1. Penyajian data atas jawaban responden berdasarkan variabel kualitas pelayanan yang merupakan salah satu variabel independen sebagai berikut:

Tabel 4.4 Jawaban Responden atas Kualitas Pelayanan (X₁)

No.	SS		S		KS		TS		STS		Jumlah	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	41	58,6	26	37,1	3	4,3	0	0	0	0	70	100
2	15	21,4	34	48,6	17	24,3	3	4,3	1	1,4	70	100
3	27	38,6	37	52,9	6	8,6	0	0	0	0	70	100
4	44	62,9	21	30	5	7,1	0	0	0	0	70	100
5	30	42,9	34	48,6	6	8,6	0	0	0	0	70	100

Sumber: Hasil Olahan Data Primer, 2021.

Dari tabel yang telah dipaparkan di atas, berikut penjelasannya:

- 1) Pada item ke-1, terdapat 41 orang (58,6%) menjawab sangat setuju, 34 orang (37,1%) menjawab setuju dan 3 orang (4,3%) menjawab kurang setuju.
- 2) Pada item ke-2, terdapat 15 orang (21,4%) menjawab sangat setuju, 34 orang (48,6%) menjawab setuju, dan 17 orang (24,3%) menjawab kurang setuju, 3 orang (4,3%) menjawab tidak setuju dan 1 orang (1,4%) menjawab sangat tidak setuju.
- 3) Pada item ke-3, terdapat 27 orang (38,6%) menjawab sangat setuju, 37 orang (52,9%) menjawab setuju dan 6 orang (8,6%) menjawab kurang setuju.
- 4) Pada item ke-4, terdapat 44 orang (62,9%) menjawab sangat setuju, 21 orang (30%) menjawab setuju dan 5 orang (7,1%) menjawab kurang setuju.

- 5) Pada item ke-5, terdapat 30 orang (42,9%) menjawab sangat setuju, 34 orang (48,6%) menjawab setuju dan 6 orang (8,6%) menjawab kurang setuju.
2. Penyajian data atas jawaban responden berdasarkan variabel kualitas produk yang merupakan salah satu variabel independen sebagai berikut:

Tabel 4.5 Jawaban Responden atas Kualitas Produk (X₂)

No.	SS		S		KS		TS		STS		Jumlah	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	22	31,4	38	54,3	10	14,3	0	0	0	0	70	100
2	20	28,6	42	60	8	11,4	0	0	0	0	70	100
3	25	35,7	39	55,7	6	8,6	0	0	0	0	70	100
4	35	50	33	47,1	2	2,9	0	0	0	0	70	100
5	21	30	37	52,9	11	15,7	1	1,4	0	0	70	100

Sumber: Hasil Olahan Data Primer, 2021.

Dari tabel yang telah dipaparkan di atas, berikut penjelasannya:

- 1) Pada item ke-1, terdapat 22 orang (31,4%) menjawab sangat setuju, 38 orang (54,3%) menjawab setuju dan 10 orang (14,3%) menjawab kurang setuju.
- 2) Pada item ke-2, terdapat 20 orang (28,6%) menjawab sangat setuju, 42 orang (60%) menjawab setuju dan 8 orang (11,4%) menjawab kurang setuju.
- 3) Pada item ke-3, terdapat 25 orang (35,7%) menjawab sangat setuju, 39 orang (55,7%) menjawab setuju dan 6 orang (8,6%) menjawab kurang setuju.
- 4) Pada item ke-4, terdapat 35 orang (50%) menjawab sangat setuju, 33 orang (47,1%) menjawab setuju dan 2 orang (2,9%) menjawab kurang setuju.
- 5) Pada item ke-5, terdapat 21 orang (30%) menjawab sangat setuju, 37 orang (52,9%) menjawab setuju, 11 orang (15,7%) menjawab kurang setuju dan 1 orang (1,4%) menjawab tidak setuju.

3. Penyajian data atas jawaban responden berdasarkan variabel lokasi yang merupakan salah satu variabel independen sebagai berikut:

Tabel 4.6 Jawaban Responden atas Lokasi (X₃)

No.	SS		S		KS		TS		STS		Jumlah	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	29	41,4	32	45,7	7	10	2	2,9	0	0	70	100
2	19	27,1	38	54,3	10	14,3	3	4,3	0	0	70	100
3	30	42,8	38	54,3	2	2,9	0	0	0	0	70	100
4	22	31,4	35	50	10	14,3	3	4,3	0	0	70	100
5	33	47,1	28	40	7	10	2	2,9	0	0	70	100

Sumber: Hasil Olahan Data Primer, 2021.

Dari tabel yang telah dipaparkan di atas, berikut penjelasannya:

- 1) Pada item ke-1, terdapat 29 orang (41,4%) menjawab sangat setuju, 32 orang (45,7%) menjawab setuju, 7 orang (10%) menjawab kurang setuju dan 2 orang (2,9%) menjawab tidak setuju.
- 2) Pada item ke-2, terdapat 19 orang (27,1%) menjawab sangat setuju, 38 orang (54,3%) menjawab setuju, 10 orang (14,3%) menjawab kurang setuju dan 3 orang (4,3%) menjawab tidak setuju.
- 3) Pada item ke-3, terdapat 30 orang (42,8%) menjawab sangat setuju, 38 orang (54,3%) menjawab setuju dan 2 orang (2,9%) menjawab kurang setuju.
- 4) Pada item ke-4, terdapat 22 orang (31,4%) menjawab sangat setuju, 35 orang (50%) menjawab setuju, 10 orang (14,3%) menjawab kurang setuju dan 3 orang (4,3%) menjawab tidak setuju.
- 5) Pada item ke-5, terdapat 33 orang (47,1%) menjawab sangat setuju, 28 orang (40%) menjawab setuju, 7 orang (10%) menjawab kurang setuju dan 2 orang (2,9%) menjawab tidak setuju.

4. Penyajian data atas jawaban responden berdasarkan variabel kepuasan nasabah yang merupakan salah satu variabel dependen sebagai berikut:

Tabel 4.7 Jawaban Responden atas Kepuasan Nasabah (Y)

No.	SS		S		KS		TS		STS		Jumlah	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	26	37,1	36	51,5	8	11,4	0	0	0	0	70	100
2	27	38,6	40	57,1	3	4,3	0	0	0	0	70	100
3	26	37,1	41	58,6	3	4,3	0	0	0	0	70	100

Sumber: Hasil Olahan Data Primer, 2021.

Dari tabel yang telah dipaparkan di atas, berikut penjelasannya:

- 1) Pada item ke-1, terdapat 26 orang (37,1%) menjawab sangat setuju, 36 orang (51,5%) menjawab setuju dan 8 orang (11,4%) menjawab kurang setuju.
- 2) Pada item ke-2, terdapat 27 orang (38,6%) menjawab sangat setuju, 40 orang (57,1%) menjawab setuju dan 3 orang (4,3%) menjawab kurang setuju.
- 3) Pada item ke-3, terdapat 26 orang (37,1%) menjawab sangat setuju, 41 orang (58,6%) menjawab setuju dan 3 orang (4,3%) menjawab kurang setuju.

D. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas

1. Uji Validitas

Uji ini digunakan untuk menyatakan seberapa jauh suatu data untuk ditampung dalam kuesioner. Uji ini juga akan menunjukkan besar tingkat keakuratan, ketepatan, konsistensi atau kestabilan dari kuesioner yang disebar dalam mengungkapkan gejala tertentu, walaupun dilakukan pada waktu yang berbeda. Butir pernyataan dianggap valid apabila nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$. Jumlah non responden pada penelitian ini ialah sebanyak 30 orang yang dilakukan kepada para pengguna jasa layanan Bank Syariah Mandiri KC Kudus

Berikut hasil uji validitas yang dilakukan atas non responden:

Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas Non Responden Variabel Kualitas Pelayanan (X_1)

No. Item	r_{hitung} Corrected Item – Total	r_{tabel} ($n=30,$ $\alpha =0,05$)	Status
1	0,760	0,3610	Valid
2	0,818	0,3610	Valid
3	0,679	0,3610	Valid
4	0,866	0,3610	Valid
5	0,933	0,3610	Valid
6	1,000	0,3610	Valid

Sumber: Hasil Olahan Data Kuesioner Melalui SPSS Versi 25,0.

Melalui tabel di atas, uji validitas non responden dilakukan untuk membandingkan nilai r_{hitung} dan r_{tabel} . Pada uji variabel X_1 atau kualitas pelayanan dengan jumlah 5 pernyataan yang diuji menggunakan SPSS 25,0 diperoleh hasil kelima pernyataan tersebut valid dengan nilai r_{hitung} lebih besar dari r_{tabel} yaitu sebesar 0,3610.

Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas Non Responden Variabel Kualitas Produk (X_2)

No. Item	r_{hitung} Corrected Item – Total	r_{tabel} ($n=30,$ $\alpha =0,05$)	Status
1	0,850	0,3610	Valid
2	0,828	0,3610	Valid
3	0,913	0,3610	Valid
4	0,688	0,3610	Valid
5	0,831	0,3610	Valid
6	1,000	0,3610	Valid

Sumber: Hasil Olahan Data Kuesioner Melalui SPSS Versi 25,0.

Dari tabel di atas, uji validitas non responden dilakukan untuk membandingkan nilai r_{hitung} dan r_{tabel} . Pada uji variabel X_2 atau kualitas produk dengan jumlah 5

pernyataan yang diuji menggunakan SPSS 25,0 diperoleh hasil kelima pernyataan tersebut valid dengan nilai r_{hitung} lebih besar dari r_{tabel} yaitu sebesar 0,3610.

Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas Non Responden Variabel Lokasi (X_3)

No. Item	r_{hitung} Corrected Item – Total	r_{tabel} ($n=30,$ $\alpha =0,05$)	Status
1	0,900	0,3610	Valid
2	0,890	0,3610	Valid
3	0,823	0,3610	Valid
4	0,793	0,3610	Valid
5	0,825	0,3610	Valid
6	1,000	0,3610	Valid

Sumber: Hasil Olahan Data Kuesioner Melalui SPSS Versi 25,0

Berdasarkan tabel di atas, uji validitas non responden dilakukan untuk membandingkan nilai r_{hitung} dan r_{tabel} . Pada uji variabel X_3 atau lokasi dengan jumlah 5 pernyataan yang diuji menggunakan SPSS 25,0 diperoleh hasil kelima pernyataan tersebut valid dengan nilai r_{hitung} lebih besar dari r_{tabel} yaitu sebesar 0,3610.

Tabel 4.11 Hasil Uji Validitas Non Responden Variabel Kepuasan Nasabah (Y)

No. Item	r_{hitung} Corrected Item – Total	r_{tabel} ($n=30,$ $\alpha =0,05$)	Status
1	0,879	0,3610	Valid
2	0,933	0,3610	Valid
3	0,916	0,3610	Valid
4	1,000	0,3610	Valid

Sumber; Hasil Olahan Data Kuesioner Melalui SPSS Versi 25,0

Hasil dari tabel di atas, uji validitas non responden dilakukan untuk membandingkan nilai r_{hitung} dan r_{tabel} . Pada uji variabel Y atau kepuasan nasabah dengan jumlah

3 pernyataan yang diuji menggunakan SPSS 25,0 diperoleh hasil ketiga pernyataan tersebut valid dengan nilai r_{hitung} lebih besar dari r_{tabel} yaitu sebesar 0,3610.

Maka dapat diambil kesimpulan bahwa seluruh butir pernyataan kuesioner yang digunakan dalam penelitian untuk variabel kualitas pelayanan (X_1), Kualitas produk (X_2), lokasi (X_3) dan kepuasan nasabah (Y) pada Bank Syariah Mandiri KC Kudus dinyatakan valid secara keseluruhan.

2. Uji Reliabilitas

Uji ini digunakan untuk dapat melihat kestabilan dan konsistensi dari para responden ketika menjawab seluruh pernyataan yang disusun dalam bentuk kuesioner. Hasil dari uji ini nantinya akan menggambarkan dapat atau tidaknya sebuah instrumen dalam penelitian untuk dipercaya. Cara yang dilakukan dalam melakukan uji ini yaitu menggunakan uji *statistic Cronbach Alpha*. Apabila variabel memperoleh nilai *Cronbach Alpha* > 0,60, maka suatu variabel dianggap reliabel.

Berikut adalah tingkat reliabel pernyataan variabel kualitas pelayanan (X_1), kualitas produk (X_2), lokasi (X_3) dan kepuasan nasabah (Y) pada Bank Syariah Mandiri yaitu:

Tabel 4.12 Hasil Uji Reliabilitas Non Responden

Variabel	Nilai Keofisien	<i>Cronbach Alpha</i>	Keterangan
Kualitas Pelayanan (X_1)	0,806	0,60	Reliabel
Kualitas Produk (X_2)	0,811	0,60	Reliabel
Lokasi (X_3)	0,815	0,60	Reliabel
Kepuasan Nasabah (Y)	0,866	0,60	Reliabel

Sumber: Data Primer yang Diolah, 2021.

Hasil dari *output reliability statistic* tersebut, maka kualitas pelayanan atau X_1 diperoleh besaran *alpha cronbach* yaitu 0,806 dengan 5 jumlah pernyataan. Sehingga dapat disimpulkan bahwa angket dianggap reliabel. Ini juga menunjukkan bahwa alat ukur penelitian tersebut sangat reliabel karena nilai *alpha cronbach* sebesar 0,80 – 1,00.

Dari hasil *output reliability statistic* tersebut kualitas produk atau X_2 telah diperoleh nilai *alpha cronbach* sebesar 0,811 dengan 5 jumlah pernyataan. Sehingga dapat disimpulkan bahwa kuesioner dianggap reliabel. Ini juga menunjukkan bahwa alat ukur penelitian tersebut sangat reliabel karena nilai *alpha cronbach* sebesar 0,80 – 1,00.

Berdasarkan hasil dari *output reliability statistic* tersebut, maka lokasi atau X_3 diperoleh *alpha cronbach* sebesar 0,815 dengan 5 jumlah pernyataan. Sehingga dapat disimpulkan bahwa kuesioner dianggap reliabel. Ini juga menunjukkan bahwa alat ukur penelitian tersebut sangat reliabel karena nilai *alpha cronbach* sebesar 0,80 – 1,00.

Dari hasil *output reliability statistic* tersebut, kepuasan nasabah atau Y telah diperoleh nilai *alpha cronbach* sebesar 0,866 dengan 3 jumlah pernyataan. Sehingga dapat disimpulkan bahwa kuesioner dianggap reliabel. Ini juga menunjukkan bahwa alat ukur penelitian tersebut sangat reliabel karena nilai *alpha cronbach* sebesar 0,80 – 1,00.

Sehingga dapat disimpulkan bahwa seluruh variabel (X_1 , X_2 , X_3 dan Y) dianggap reliabel karena memiliki nilai *alpha cronbach* lebih besar dari 0,60.

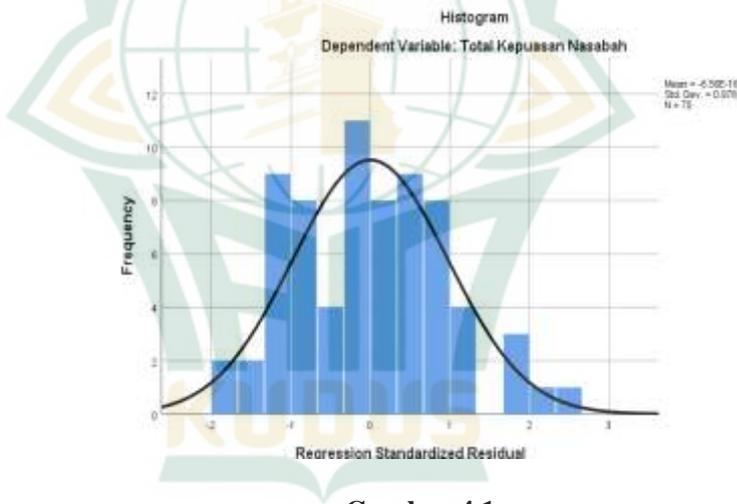
E. Uji Asumsi Klasik

Agar dapat memiliki opsi yang dapat melihat sebuah informasi, maka data yang diperoleh kemudian akan dibedah lebih lanjut dengan menggunakan uji ini. Hal ini dimaksudkan agar hasil dan analisa yang dilakukan lebih efisien. Berikut standar pengujiannya:

1. Uji Normalitas

Uji normalitas termasuk uji yang terdapat dalam uji analisis data. Sebuah data perlu diuji kenormalan kedistribusiannya. Suatu model regresi akan dianggap baik jika memiliki distribusi data yang normal atau hingga mendekati normal. Uji ini berfungsi untuk mengetahui sebuah data memiliki distribusi normal atau tidak. Kenormalitasan dapat dilihat dari dua hal yaitu normal *p*-plot dan grafik histogramnya. Pada normal *p*-plot, data dikatakan normal apabila titik-titik data searah mengikuti garis diagonal. Sedangkan pada grafik histogram, data dikatakan normal apabila kurva memiliki kemiringan yang cenderung seimbang, baik dari sisi kanan ataupun sisi kiri, sehingga bentuk dari kurva seperti lonceng yang sempurna.

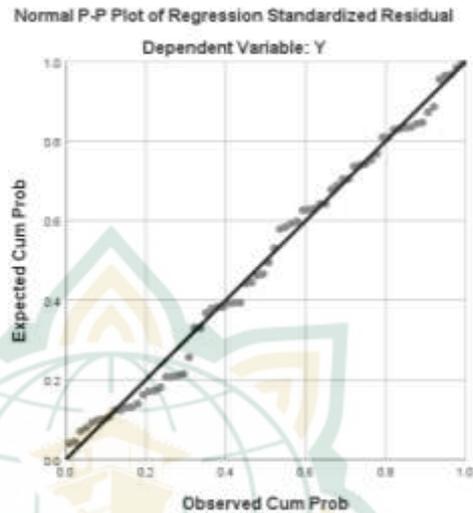
a. Pendekatan Grafik Histogram



Gambar 4.1
Histogram Display Normal Curve Kepuasan Nasabah

Setelah melihat grafik histogram tersebut, maka dapat dikatakan bahwa dari kurva kepuasan nasabah Bank Syariah Mandiri memiliki kemiringan yang cenderung seimbang dari sisi kanan maupun kiri. Serta garisnya menyerupai bentuk lonceng, sehingga data dianggap berdistribusi normal.

b. Pendekatan Grafik P-Plot



Gambar 4.2
Hasil Uji Normalitas P-Plot

Suatu normalitas dapat dilihat juga melalui penyebaran data atau titik-titik yang terdapat sumbu diagonal pada grafik. Apabila titik-titik tersebut mendekati garis normal, maka dianggap bahwa data yang digunakan dalam penelitian memiliki distribusi normal, begitupun sebaliknya. Dari gambar grafik di atas dapat dilihat bahwa titik-titik tersebut menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti garis diagonalnya, maka data itu dianggap berdistribusi normal.

c. Uji Kolmogorov Smirnov

Tabel 4.13 One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		70
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	.85468056
Most Extreme Differences	Absolute	.090
	Positive	.090

	Negative	-.052
Test Statistic		.090
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.		

Dari hasil *output* SPSS di atas, hasil uji Kolmogorov-Smirnov menunjukkan nilai Asymp.Sig sebesar 0,200. Nilai ini jauh lebih besar dari nilai signifikan yaitu 0,05. Maka dapat disimpulkan bahwa residual data berdistribusi normal dan model regresi dianggap telah memenuhi asumsi normalitas karena hasil nilainya melebihi batasan.

2. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas memiliki tujuan untuk mengetahui apakah terdapat korelasi (hubungan) atau tidak secara signifikan antar variabel independen atau variabel bebas. Pengujian menggunakan SPSS dapat dilihat melalui tabel *Coefficient* yang terdapat pada kolom *Tolerance* dan kolom VIF. Variabel independen dianggap tidak terjadi korelasi atau hubungan jika nilai *Tolerance* > 0,01 dan memiliki nilai VIF < 10.

Tabel 4.14
Hasil Uji Multikolinearitas

Coefficients ^a								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	3.532	1.221		2.892	.005		
	Total Kualitas Pelayanan	.149	.065	.254	2.299	.025	.622	1.609
	Total Kualitas Produk	.143	.071	.251	2.004	.049	.481	2.077
	Total Lokasi	.151	.059	.318	2.551	.013	.489	2.046

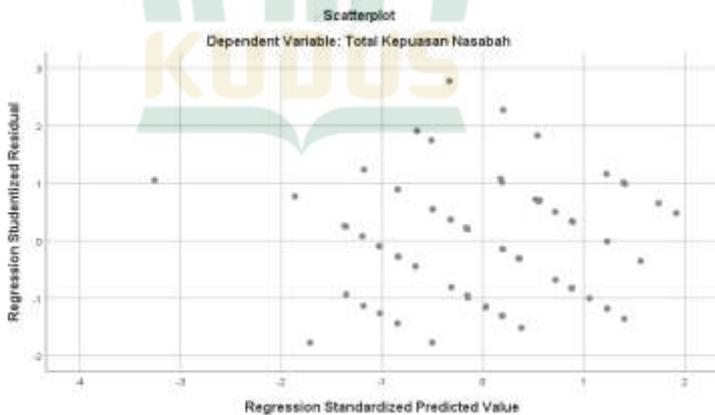
a. Dependent Variable: Total Kepuasan Nasabah

Sumber: Hasil Olahan Data Melalui SPSS Versi 25,0

Dilihat dari tabel di atas menunjukkan bahwa semua variabel independen atau variabel bebas memiliki nilai *tolerance* yang lebih besar dari nilai batas yang telah ditentukan yakni sebesar 0,01. Kualitas pelayanan memiliki nilai *tolerance* sebesar 0,622, kualitas produk mempunyai nilai *tolerance* sebesar 0,481 dan lokasi memiliki nilai *tolerance* sebesar 0,489. Untuk nilai VIF menunjukkan bahwa semua variabel independen juga memiliki nilai VIF kurang dari 10 yaitu kualitas pelayanan sebesar 1,609, kualitas produk sebesar 2,077 dan lokasi sebesar 2,046 sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat gejala multikolinearitas antar variabel independen dalam penelitian ini.

3. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas dimaksudkan untuk menguji apakah dalam suatu model regresi terjadi ketidaksamaan varian dari residual atau satu pengamatan yang lain. Uji ini bisa juga dilakukan dengan menggunakan grafik *scatterplot*. Suatu model regresi dianggap baik apabila terjadi homokedastisitas, bukan heteroskedastisitas. Apabila titik-titik tersebut membentuk pola tertentu yang teratur, maka dinyatakan telah terjadi heteroskedastisitas. Kemudian, apabila titik-titik berada di atas atau di bawah angka 0 pada sumbu Y, dapat dinyatakan tidak terjadi heteroskedastisitas.



Gambar 4.3 Hasil Uji Heteroskedastisitas

Berdasarkan hasil uji heteroskedastisitas yang telah dilakukan menunjukkan bahwa data residual yang menyebar tidak membentuk suatu pola tertentu. Selain itu, titik-titik yang menyebar berada di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y. Sehingga dapat disimpulkan bahwa data pada penelian ini tidak terjadi gejala heteroskedastisitas.

F. Hasil Analisis Data

1. Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis ini digunakan peneliti agar dapat mengetahui pengaruh hubungan antar variabel independen dan variabel dependen. Persamaan regresi dari model hubungan variabel terikat dengan variabel bebas disusun dalam bentuk rumus sebagai berikut:

$$Y = a + KY_1X_1 + KD_2X_2 + LK_3X_3 + e$$

Tabel 4.15
Hasil Uji Regresi Linear Berganda
Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3.532	1.221		2.892	.005
	X1	.149	.065	.254	2.299	.025
	X2	.143	.071	.251	2.004	.049
	X3	.151	.059	.318	2.551	.013

a. Dependent Variable: Y

Dari tabel tersebut didapat nilai koefisien regresi dalam kolom *unstandardized* dalam kolom B terdapat nilai konstanta yakni sebesar 3,532. Nilai koefisien untuk kualitas pelayanan atau X₁ sebesar 0,149, kualitas produk atau X₂ sebesar 0,143 dan lokasi atau X₃ sebesar 0,151.

Berdasarkan hasil uji tersebut, maka hasil dari persamaannya ialah:

$$Y = 3,532 + 0,149X_1 + 0,143 X_2 + 0,151X_3 + e$$

Berikut interpretasi dari model persamaan regresi tersebut:

- a. Nilai konstanta sebesar 3,532 berarti apabila kualitas pelayanan, kualitas produk dan lokasi diabaikan atau bernilai nol, maka kepuasan nasabah hanya sebesar 3,532.

- b. Nilai koefisien untuk variabel kualitas pelayanan sebesar 0,149 berarti apabila kualitas pelayanan dinaikkan atau diturunkan satu satuan, maka kenaikan atau penurunan nilai sebesar 0,149 sehingga dinyatakan terjadi hubungan positif.
- c. Nilai koefisien untuk variabel kualitas produk yaitu sebesar 0,143 berarti apabila kualitas produk dinaikkan atau diturunkan satu satuan, maka kenaikan atau penurunan nilai sebesar 0,143 sehingga dinyatakan terjadi hubungan positif.
- d. Nilai koefisien untuk variabel lokasi sebesar 0,151 berarti apabila lokasi dinaikkan atau diturunkan satu satuan, maka kenaikan atau penurunan nilai sebesar 0,151 sehingga dapat dinyatakan terjadi hubungan positif.

2. Uji Parsial (Uji t)

Uji ini memiliki tujuan untuk mengetahui suatu variabel independen yaitu kualitas pelayanan (X_1), kualitas produk (X_2) dan lokasi (X_3) secara individual berpengaruh signifikan pada variabel dependen yaitu kepuasan nasabah (Y) atau tidak. Untuk menentukan derajat bebas menggunakan rumus $df = n - k - 1 = 70 - 3 - 1 = 66$.

Menurut Sahid Raharjo (2018) rumus yang digunakan dalam menentukan besaran t_{tabel} sebagai berikut:

$$\begin{aligned}
 T_{tabel} &= t_{\alpha/2 ; (df)} \\
 &= t_{0,05/2 ; (n-k-1)} \\
 &= t_{0,025 ; (70-3-1)} \\
 &= t_{0,025 ; (66)} \\
 &= 1,997
 \end{aligned}$$

Berdasarkan hasil perhitungan melalui rumus di atas, maka t_{tabel} yang didapat ialah sebagai berikut:

Tabel 4.16 Titik Persentase Distribusi t

Pr Df	0.25	0.10	0.05	0.025	0.01	0.005	0.001
	0.50	0.20	0.10	0.050	0.02	0.010	0.002
66	0.678	1.295	1.668	1.997	2.384	2.652	3.218

Sumber: Distribusi T Tabel.

Setelah diketahui besaran t_{tabel} tersebut, maka selanjutnya dilakukan uji parsial atau uji t menggunakan SPSS yang menghasilkan nilai t_{hitung} sebagai berikut:

Tabel 4.17 Hasil Uji Parsial atau Uji t

Variabel	Koefisien t		Probabilitas		Keterangan
	T_{hitung}	T_{tabel}	Sig.	$\alpha = 5\%$	
Kualitas Pelayanan (X_1)	2,892	1,997	0,005	0,05	Berpengaruh positif
Kualitas Produk (X_2)	2,004	1,997	0,025	0,05	Berpengaruh positif
Lokasi (X_3)	2,551	1,997	0,013	0,05	Berpengaruh positif

Sumber: Data Primer yang Diolah, 2021

Berikut pengaruh dari masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen:

- a. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah

Hipotesis:

H_{01} = Variabel kualitas pelayanan tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah pada Bank Syariah Mandiri KC Kudus.

H_{a1} = Variabel kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah pada Bank Syariah Mandiri KC Kudus.

Hasil dari uji t yang telah dilakukan pada variabel kualitas pelayanan atau X_1 memperoleh t_{hitung} sebesar 2,299 lebih besar dari t_{tabel} sebesar 1,997 dengan nilai signifikan $0,025 < 0,05$. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Apabila terjadi peningkatan atau penurunan pada kualitas pelayanan, maka hal tersebut akan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Mandiri KC Kudus. Sehingga dapat disimpulkan bahwa H_{01} ditolak dan H_{a1} diterima.

b. Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Nasabah

Hipotesis:

H_{02} = Variabel kualitas produk tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah pada Bank Syariah Mandiri KC Kudus.

H_{a2} = Variabel kualitas produk memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah pada Bank Syariah Mandiri KC Kudus.

Hasil dari uji t yang telah dilakukan pada variabel kualitas produk atau X_2 memperoleh t_{hitung} sebesar 2,004 lebih besar dari t_{tabel} yaitu 1,997 dengan nilai signifikan sebesar $0,049 < 0,05$. Hal ini menunjukkan bahwa variabel kualitas produk memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Semakin tinggi kualitas produk pada Bank Syariah Mandiri KC Kudus, maka semakin besar pula kepuasan nasabah yang akan didapat. Dari sini dapat disimpulkan bahwa H_{02} ditolak dan H_{a2} diterima.

c. Pengaruh Lokasi Terhadap Kepuasan Nasabah

Hipotesis:

H_{03} = Variabel lokasi tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah pada Bank Syariah Mandiri KC Kudus.

H_{a3} = Variabel lokasi memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah pada Bank Syariah Mandiri KC Kudus.

Hasil dari uji t yang telah dilakukan pada variabel lokasi atau X_3 memperoleh t_{hitung} sebesar 2,551 lebih besar dari t_{tabel} yaitu sebesar 1,997 dengan nilai signifikan sebesar $0,013 < 0,05$. Hal ini menunjukkan bahwa variabel lokasi memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Maka semakin baik pemilihan lokasi Bank Syariah Mandiri KC Kudus, akan semakin besar kepuasan nasabah yang akan diraih. Sehingga dapat disimpulkan bahwa H_{03} ditolak dan H_{a3} diterima.

3. Uji Simultan (Uji F)

Uji ini digunakan untuk dapat mengetahui pengaruh dari variabel independen terhadap variabel dependen secara keseluruhan (simultan).

Hipotesis yang digunakan sebagai berikut:

H_{04} = Variabel independen atau variabel bebas secara simultan tidak berpengaruh terhadap variabel dependen atau variabel terikat.

H_{a4} = Variabel independen atau variabel bebas secara simultan berpengaruh terhadap variabel dependen atau variabel terikat.

Dasar pengambilan keputusan:

- $F_{hitung} \geq F_{tabel}$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima, berarti dianggap signifikan. Taraf signifikan atau $\alpha = 5\%$ atau $0,05$.
- $F_{hitung} \leq F_{tabel}$, maka H_0 diterima dan H_a ditolak, berarti dianggap tidak signifikan. Taraf signifikan atau $\alpha = 5\%$ atau $0,05$.

Berikut kaidah pengujian menggunakan SPSS:

- Apabila $Sig. \leq 0,05$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima yang berarti signifikan.
- Apabila $Sig. \geq 0,05$, maka H_0 diterima dan H_a ditolak yang berarti tidak signifikan.

Menurut Sahid Raharjo (2018) rumus yang digunakan untuk menentukan F_{tabel} ini sebagai berikut:

$$\begin{aligned}
 F_{\text{tabel}} &= k ; n-k \\
 &= 3 ; 70-3 \\
 &= 3 ; 67 \\
 &= 2,74
 \end{aligned}$$

Berdasarkan perhitungan melalui rumus di atas, maka F_{tabel} yang digunakan sebagai berikut:

Tabel 4.18 Titik Persentase Distribusi F

Df (N2)	Df (N1)														
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
67	3.98	3.13	2.74	2.51	2.35	2.24	2.15	2.08	2.02	1.98	1.93	1.9	1.87	1.84	1.82

Sumber: Distribusi F Tabel

Setelah diketahui besaran F_{tabel} tersebut, maka selanjutnya dilakukan uji simultan atau uji F menggunakan SPSS yang menghasilkan nilai F_{hitung} sebagai berikut:

Tabel 4.19 Hasil Uji Simultan atau Uji F

Variabel	Koefisien F		Probabilitas		Keterangan
	F_{hitung}	F_{tabel}	Sig.	$\alpha = 5\%$	
Kualitas Pelayanan (X_1), Kualitas Produk (X_2), dan Lokasi X_3	22,029	2,74	0,000	0,05	Berpengaruh positif

Sumber: Data Primer yang Diolah, 2021.

Berdasarkan tabel ANOVA tersebut, diperoleh nilai Sig. sebesar 0,000. Nilai Sig < 0,05 (0,000 < 0,05), jadi

keputusannya yaitu H_{04} ditolak dan H_{a4} diterima. Sehingga dapat disimpulkan bahwa seluruh variabel independen (kualitas pelayanan, kualitas produk dan lokasi) secara simultan atau bersama-sama memiliki pengaruh signifikan terhadap variabel dependen (kepuasan nasabah) pada Bank Syariah Mandiri KC Kudus.

Dari uji ini pula dapat dibandingkan antara F_{hitung} dengan F_{tabel} . Cara yang dilakukan yakni menentukan nilai derajat bebas atau df. Menurut Ghazali (2011) rumus df yakni $df = n - k$ dimana n adalah jumlah sampel dan k adalah jumlah variabel baik bebas maupun variabel terikat. df_1 sebagai pembilang dengan rumus $df_1 = k - 1$, sedangkan untuk penyebut dengan rumus $df_2 = n - k$. Maka dalam penelitian ini $df_1 = 4 - 1 = 3$ dan $df_2 = 70 - 4 = 66$. Sehingga diperoleh nilai F_{tabel} sebesar 2,74. Kemudian melakukan perbandingan antara nilai F_{hitung} dengan F_{tabel} dari tabel ANOVA di atas diketahui bahwa nilai F_{hitung} sebesar 22,029. Jadi dapat disimpulkan bahwa $F_{hitung} > F_{tabel}$ yaitu $22,029 > 2,74$ yang artinya semua variabel bebas secara simultan atau bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat pada Bank Syariah Mandiri KC Kudus.

G. Pembahasan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan melalui pengujian hipotesis, berikut ini pembahasan atas uji tersebut:

1. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Mandiri KC Kudus

Berdasarkan hasil dari penelitian yang telah dilakukan menunjukkan bahwa terdapat pengaruh kualitas pelayanan yang positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Mandiri KC Kudus dengan perolehan nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu $2,299 > 1,996$ dan nilai signifikan sebesar $0,025 < 0,05$. Hal ini menunjukkan bahwa Bank Syariah Mandiri KC Kudus mampu memenuhi setiap kebutuhan dan keinginan dari para nasabahnya, misalnya mampu melakukan pelayanan yang baik dengan menuntut para pegawainya untuk berpenampilan menarik, para pegawai tidak melakukan kesalahan dalam melakukan pekerjaannya, para pegawai bersedia untuk mendengar keluhan dari

nasabah, menjaga kerahasiaan identitas nasabah dan menyediakan fasilitas *mobile banking* untuk memudahkan transaksi para nasabah.

Pelayanan menjadi hal yang sangat penting bagi suatu perusahaan, termasuk perusahaan perbankan. Pelayanan yang baik dapat membawa dampak positif bagi perusahaan misalnya perusahaan akan memiliki citra yang baik di mata masyarakat. Setiap bank sangat mengutamakan kualitas pelayanan yang diberikan kepada nasabahnya, karena semakin tinggi kualitas pelayanan yang diberikan, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan nasabah yang akan didapat oleh bank. Hasil penelitian ini menguatkan hasil penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Ade Ananto Terminanto, menunjukkan bahwa terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah.

2. Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Mandiri KC Kudus

Menurut hasil dari penelitian yang telah dilakukan menunjukkan bahwa terdapat pengaruh kualitas produk yang positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Mandiri KC Kudus dengan perolehan nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu $2,004 > 1,996$ dan nilai signifikan sebesar $0,049 < 0,05$. Hal ini menunjukkan bahwa Bank Syariah Mandiri KC Kudus mampu memenuhi setiap kebutuhan dan keinginan dari para nasabahnya, misalnya mampu menawarkan produk dengan kualitas yang baik dan sesuai dengan syariat Islam, mulai dari pembagian keuntungan bagi hasil yang adil antara pihak bank dan nasabah, kemudahan nasabah untuk menggunakan produk bank sewaktu-waktu, menawarkan produk yang sesuai dengan kebutuhan nasabah, menyediakan produk *mobile banking* bagi nasabah serta semua produk yang ditawarkan sesuai dengan prinsip syariah yang berlaku.

Produk yang ada dalam suatu perusahaan juga menjadi hal yang sangat penting. Berbeda dengan perusahaan yang menawarkan barang dalam bentuk fisik, bank dalam kegiatan usahanya menawarkan produk berbentuk jasa yang menjadi pilihan masyarakat untuk menangani permasalahan keuangan yang dialami. Maka dari itu, bank

berupaya menawarkan produk yang berkualitas kepada nasabahnya untuk mengatasi permasalahan ekonomi yang terjadi dalam masyarakat. Hasil penelitian ini menguatkan hasil penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Ade Ananto Terminanto, menunjukkan bahwa terdapat pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan nasabah.

3. Pengaruh Lokasi Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Mandiri KC Kudus

Berdasarkan hasil dari penelitian yang telah dilakukan menunjukkan bahwa terdapat pengaruh lokasi yang positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Mandiri KC Kudus dengan perolehan nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu $2,551 > 1,996$ dan nilai signifikan sebesar $0,013 < 0,05$. Hal ini menunjukkan bahwa Bank Syariah Mandiri KC Kudus mampu memenuhi keinginan para nasabahnya, seperti mempertimbangkan bank berada pada lokasi yang strategis, menyediakan tempat parkir yang luas, memilih lokasi bank yang dapat dijangkau kendaraan apapun, bangunan fisik mudah dilihat banyak orang dan memilih lokasi yang dekat dengan infrastruktur pendukung.

Lokasi menjadi hal yang sangat dipertimbangkan oleh setiap perusahaan, termasuk perusahaan perbankan. Hal ini dikarenakan suatu lokasi amat berperan penting dalam berlangsungnya kegiatan usaha yang dilakukan bank. Selain itu, lokasi juga menjadi salah satu upaya bank untuk mempromosikan diri kepada masyarakat. Faktanya, nasabah lebih memilih bank yang berada pada lokasi yang mudah dijangkau dibanding bank yang berada pada lokasi yang susah dijangkau. Ketika mereka mendapat kemudahan akses untuk menuju lokasi bank, maka secara tidak langsung mereka akan merasa puas dengan hal tersebut. Hasil penelitian ini menguatkan hasil penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Ade Ananto Terminanto, menunjukkan bahwa terdapat pengaruh lokasi terhadap kepuasan nasabah.

4. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Lokasi Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Mandiri KC Kudus

Berdasarkan hasil dari penelitian yang telah dilakukan menunjukkan bahwa terdapat pengaruh secara simultan antar keseluruhan variabel independen (kualitas pelayanan, kualitas produk dan lokasi) yang positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Mandiri KC Kudus dengan perolehan nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$ yaitu $22,029 > 2,74$ dan nilai signifikan sebesar $0,000 < 0,05$. Hasil penelitian ini sama dengan hasil penelitian sebelumnya oleh Ade Antono Terminanto yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan, kualitas produk dan lokasi secara bersama-sama memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah.

Kepuasan nasabah menjadi salah satu tujuan pencapaian suatu bank. Berbagai upaya dilakukan demi memberikan kepuasan kepada para nasabahnya. Mulai dari melakukan pelayanan terbaik, menawarkan produk yang berkualitas dan pemilihan lokasi yang strategis. Apabila suatu bank telah mampu memberikan kepuasan, berbagai dampak positif akan dapat diraih oleh bank itu sendiri, misalnya citra bank yang semakin baik, mendapat kelayalitan dari nasabah hingga dapat meningkatkan keuntungan, sehingga dengan dampak-dampak tersebut keberadaan bank dapat bertahan dalam jangka waktu yang lama. Hasil penelitian ini menguatkan hasil penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Ade Ananto Terminanto, menunjukkan bahwa terdapat pengaruh secara bersama-sama antara kualitas pelayanan, kualitas produk dan lokasi terhadap kepuasan nasabah.