

BAB IV

HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Objek Penelitian

1. Sejarah Berdiri Bank BRISyariah (BRIS)

Nilai-nilai perusahaan yang menjunjung tinggi integritas dan profesionalisme telah tertanam kuat pada segenap elemen Bank BRISyariah (BRIS) sejak awal pendiriannya.

Berawal dari akuisisi PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk., terhadap Bank Jasa Arta pada 19 Desember 2007 dan setelah mendapatkan izin dari Bank Indonesia pada 16 Oktober 2008 melalui suratnya o.10/67/KEP.GBI/DpG/2008, maka pada tanggal 17 November 2008 PT. Bank BRISyariah secara resmi beroperasi. Kemudian PT. Bank BRISyariah merubah kegiatan usaha yang semula beroperasi secara konvensional, kemudian diubah menjadi kegiatan perbankan berdasarkan prinsip syariah Islam.

Dua tahun lebih PT. Bank BRISyariah hadir mempersembahkan sebuah bank ritel modern terkemuka dengan layanan finansial sesuai kebutuhan nasabah dengan jangkauan termudah untuk kehidupan lebih bermakna. Melayani nasabah dengan pelayanan prima (*service excellence*)

dan menawarkan beragam produk yang sesuai harapan nasabah dengan prinsip syariah.

Kehadiran PT. Bank BRISyariah di tengah-tengah industri perbankan nasional dipertegas oleh makna pendar cahaya yang mengikuti logo perusahaan. Logo ini menggambarkan keinginan dan tuntutan masyarakat terhadap sebuah bank modern sekelas PT. Bank BRISyariah yang mampu melayani masyarakat dalam kehidupan modern. Kombinasi warna yang digunakan merupakan turunan dari warna biru dan putih sebagai benang merah dengan brand PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk.,

Aktivitas PT. Bank BRISyariah semakin kokoh setelah pada 19 Desember 2008 ditandatangani akta pemisahan Unit Usaha Syariah PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk., untuk melebur ke dalam PT. Bank BRISyariah (proses spin off) yang berlaku efektif pada tanggal 1 Januari 2009. Penandatanganan dilakukan oleh Bapak Sofyan Basir selaku Direktur Utama PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk., dan Bapak Ventje Rahardjo selaku Direktur Utama PT. Bank BRISyariah.

Saat ini PT. Bank BRISyariah menjadi bank syariah ketiga terbesar berdasarkan aset. PT. Bank BRISyariah tumbuh dengan pesat baik dari sisi aset, jumlah pembiayaan dan perolehan dana pihak ketiga. Dengan berfokus pada segmen menengah bawah, PT. Bank BRISyariah menargetkan menjadi bank ritel modern terkemuka dengan berbagai ragam produk dan layanan perbankan.

Sesuai dengan visinya, saat ini PT. Bank BRISyariah merintis sinergi dengan PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk., dengan memanfaatkan jaringan kerja PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk., sebagai Kantor Layanan Syariah dalam mengembangkan bisnis yang berfokus kepada kegiatan penghimpunan dana masyarakat dan kegiatan konsumen berdasarkan prinsip Syariah. (www.brisyariah.co.id)

2. Profil Bank BRISyariah (BRIS) KCP Weleri Kendal

Setelah 8 tahun beroperasi Bank BRISyariah menunjukkan *progress* pertumbuhan yang cukup bagus, oleh karena itu untuk semakin memperluas pangsa pasar dan sebagai wadah masyarakat yang mencari akan hadirnya bank berlandaskan Islami maka pada tanggal 22 September 2012 dibangunlah Bank BRISyariah Cabang Pembantu Weleri Kendal yang berlokasi di Jl. Utama Barat No. 230 Weleri Kabupaten Kendal, Jawa Tengah.

Bank BRISyariah KCP Weleri Kendal mulai beroperasi pada tanggal 18 Januari 2013 merupakan bagian dari kantor cabang Semarang. Lokasi yang strategis yang tepat berada di pinggir jalan utama dan dikelilingi tempat-tempat publik semacam pasar weleri, ruko toko-toko emas, stasiun weleri, dan masjid Jami Darrul Muttaqin menjadikan Bank BRISyariah KCP Weleri Kendal sangat mudah ditemukan.

Sebagian besar nasabah BRISyariah KCP Weleri Kendal mayoritas adalah masyarakat dalam wilayah kabupaten Kendal. Pangsa pasar yang

luas serta sangat menjaga nama baik dalam setiap pelayanannya menyebabkan bank BRISyariah KCP Weleri Kendal mulai dikenal luas bahkan diluar wilayah kabupaten Kendal. Hal ini dibuktikan dengan banyaknya nasabah yang berasal dari kabupaten Batang tepatnya di kecamatan Subah, Gringsing dan Banyuputih.

Seiring dengan pertumbuhan ekonomi masyarakat di Kabupaten Kendal yang terus meningkat, dalam hal ruang lingkup jenis-jenis nasabah Bank BRISyariah KCP Weleri Kendal terus berdatangan dari kalangan atas sampai masyarakat menengah kebawah. Banyaknya gedung perkantoran pemerintahan, perusahaan swasta, pengusaha, sampai pada usaha mikro kecil menengah dan pedagang menjadi tujuan utama bagi kalangan yang penulis sebutkan di atas untuk menempatkan dan mempercayakan keuangan mereka pada Bank BRISyariah KCP Weleri Kendal.

Saat ini Bank BRISyariah KCP Weleri Kendal telah berhasil mengumpulkan kurang lebih sebanyak 4000 nasabah yang terdiri dari nasabah tabungan, giro, dan deposito dengan jumlah dana pihak ketiga kurang lebih sebesar Rp. 15.000.000.000,-. *Data per tanggal September 2016

Perkembangan ini sejalan dengan misi dari Bank BRISyariah yang berperan aktif meningkatkan kesejahteraan pengusaha kecil dan menengah dengan prinsip keadilan dan saling menguntungkan serta senantiasa menjunjung tinggi citra Bank BRISyariah sebagai lembaga keuangan

syariah kepercayaan masyarakat khususnya masyarakat yang berada di wilayah Kabupaten Kendal.

3. Visi-Misi Bank BRISyariah (BRIS)

Visi

Menjadi bank ritel modern terkemuka dengan ragam layanan finansial sesuai kebutuhan nasabah dengan jangkauan termudah untuk kehidupan lebih bermakna.

Misi

- Memahami keragaman individu dan mengakomodasi beragam kebutuhan finansial nasabah.
- Menyediakan produk dan layanan yang mengedepankan etika sesuai dengan prinsip-prinsip syariah.
- Menyediakan akses ternyaman melalui berbagai sarana kapan pun dan dimana pun.
- Memungkinkan setiap individu untuk meningkatkan kualitas hidup dan menghadirkan ketenteraman pikiran.

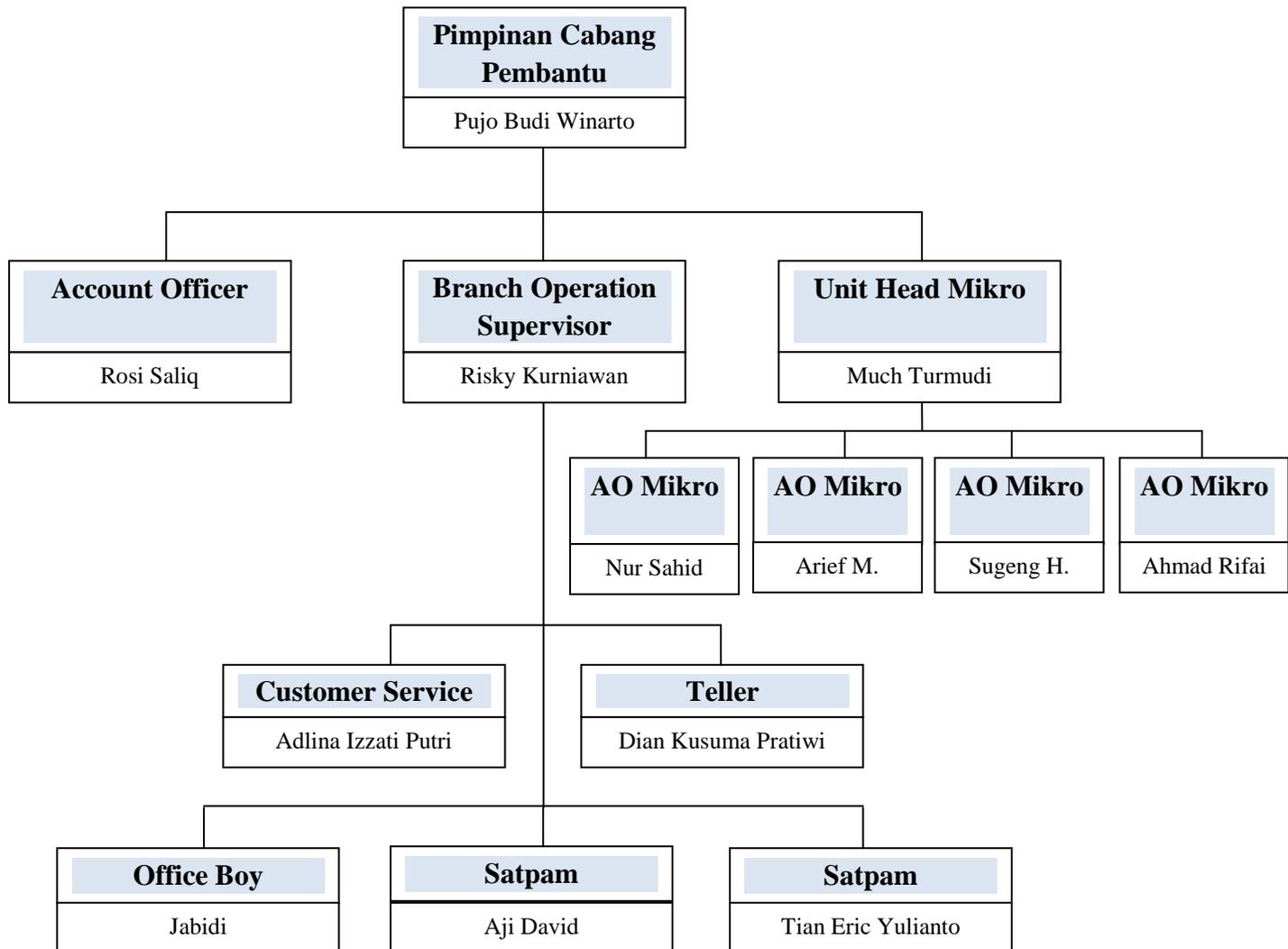
4. Produk-produk Usaha Bank BRISyariah (BRIS)

a. Produk Tabungan

- 1) Tabungan Faedah BRISyariah iB
- 2) Tabungan Haji BRISyariah iB

- 3) Tabungan Haji Valas BRISyariah iB
 - 4) Tabungan Impian BRISyariah iB
 - 5) TabunganKu
 - 6) Simpanan Pelajar (SimPel) BRISyariah iB
- b. Produk non Tabungan
- 1) Giro BRISyariah iB
 - 2) Deposito BRISyariah iB
- c. Produk Pembiayaan
- 1) Qardh Beragun Emas BRISyariah iB
 - 2) KKB BRISyariah iB
 - 3) KPR BRISyariah iB
 - 4) KMG BRISyariah iB
 - 5) Pembiayaan Umrah BRISyariah iB

5. Struktur Organisasi Bank BRISyariah KCP Weleri Kendal



Gambar 4.1

Struktur Organisasi Bank BRISyariah KCP Weleri Kendal

B. Hasil Penyebaran Kuisisioner

Data dalam penelitian ini dikumpulkan melalui penyebaran angket/kuisisioner kepada para nasabah yang melakukan pembiayaan di Bank BRISyariah KCP Weleri Kendal dengan metode *simple random sampling*. Kuisisioner yang digunakan adalah kuisisioner hasil pengembangan dari peneliti sebelumnya. Total item pertanyaan dalam kuisisioner sebanyak 30 item pertanyaan, yang terdiri dari 5 pernyataan mengenai berperilaku baik dan simpatik (*Shidq*), 5 pernyataan mengenai Berlaku Adil dalam Bisnis (*Al-Adl*), 5 pernyataan mengenai melayani dan rendah hati (*Khidmah*), 5 pernyataan mengenai menepati janji dan tidak curang, 5 pernyataan mengenai jujur dan terpercaya (*Al-Amanah*), dan 5 pernyataan mengenai kepuasan nasabah.

Kuisisioner yang disebarkan sebanyak 80 kuisisioner kepada responden yang merupakan nasabah pembiayaan di Bank BRISyariah KCP Weleri Kendal. Pengumpulan kuisisioner dilakukan selama hampir 4 (empat) minggu, yaitu dari tanggal 5 Desember 2016 sampai tanggal 29 Desember 2016. Pengumpulan kuisisioner terbilang cukup lama karena disini peneliti harus mendatangi satu-persatu nasabah yang melakukan pembiayaan di Bank BRISyariah KCP Weleri Kendal untuk berkenan mengisi kuisisioner yang peneliti berikan.

Peneliti telah merangkum hasil kuisisioner dalam tabel yang menunjukkan jumlah kuisisioner yang dapat digunakan dalam penelitian ini. Secara keseluruhan

total kuesioner yang didistribusikan sebanyak 80 kuesioner, dan jumlah kuesioner yang kembali sebanyak 80 kuesioner (100%), total kuesioner yang tidak dapat diolah sebanyak 0. Berdasarkan hal tersebut, maka total kuesioner yang dapat diolah dan dianalisis lebih lanjut untuk penelitian ini adalah sebanyak 80 kuesioner.

Tabel 4.1

Hasil Penyebaran Kuisisioner

Keterangan	Jumlah
Kuisisioner yang disebar	80
Kuisisioner yang kembali	80
Kuisisioner yang tidak dapat diolah	0
Kuisisioner yang dapat diolah	80

C. Karakteristik Responden

a. Jenis Kelamin Responden

Adapun data mengenai jenis kelamin nasabah pembiayaan di Bank BRISyariah KCP Weleri Kendal adalah sebagai berikut :

Tabel 4.2

Jenis Kelamin Responden

Karakteristik	Jumlah	Persentase
Laki-laki	61	76,2 %
Perempuan	19	23,8 %

Total	80	100 %
--------------	-----------	--------------

Sumber : Data primer diolah 2017

Berdasarkan keterangan pada tabel diatas, dapat diketahui tentang jenis kelamin responden nasabah pembiayaan di Bank BRISyariah KCP Weleri Kendal yang menunjukkan bahwa mayoritas responden adalah berjenis kelamin laki-laki, yaitu sebanyak 61 orang, sedangkan responden berjenis kelamin perempuan sebanyak 19 orang.

b. Usia Responden

Adapun data mengenai usia responden nasabah pembiayaan di Bank BRISyariah KCP Weleri Kendal adalah sebagai berikut :

Tabel 4.3

Usia Responden

Karakteristik	Jumlah	Persentase
21-30 Tahun	1	1,2 %
31-40 Tahun	30	37,5%
41-50 Tahun	47	58,8 %
> 50 Tahun	2	2,5 %
Total	80	100 %

Sumber : Data primer diolah 2017

Berdasarkan keterangan pada tabel diatas memperlihatkan bahwa usia responden nasabah pembiayaan di Bank BRISyariah KCP Weleri Kendal

sebagian besar berusia 41-50 Tahun, yaitu sebanyak 47 orang. Yang berusia 31-40 Tahun sebanyak 30 orang, usia >50 Tahun sebanyak 2 orang, dan nasabah yang berusia 21-30 Tahun sebanyak 1 orang.

c. Pendidikan Terakhir Responden

Adapun data mengenai pendidikan terakhir responden nasabah pembiayaan di Bank BRISyariah KCP Weleri Kendal adalah sebagai berikut :

Tabel 4.4
Pendidikan Responden

Karakteristik	Jumlah	Persentase
SMP	29	36,2 %
SMA	46	57,5 %
Diploma	4	5,0 %
Sarjana	1	1,2 %
Total	80	100 %

Sumber : Data primer diolah 2017

Berdasarkan keterangan pada tabel diatas memperlihatkan bahwa pendidikan terakhir responden nasabah pembiayaan di Bank BRISyariah KCP Weleri Kendal sebagian besar adalah SMA, yaitu sebanyak 46 orang. Untuk yang berpendidikan SMP sebanyak 29 orang, yang berpendidikan Diploma sebanyak 4 orang, dan yang berpendidikan Sarjana sebanyak 1 orang.

d. Pekerjaan Responden

Adapun data mengenai pekerjaan responden nasabah pembiayaan di Bank BRISyariah KCP Weleri Kendal adalah sebagai berikut :

Tabel 4.5

Pekerjaan Responden

Karakteristik	Jumlah	Persentase
Pegawai Negeri	4	5,0 %
Pegawai Swasta	4	5,0 %
Wiraswasta	63	78,8 %
Lainnya	9	11,2 %
Total	80	100 %

Sumber : Data primer diolah 2017

Berdasarkan keterangan pada tabel diatas memperlihatkan bahwa pekerjaan responden nasabah pembiayaan di Bank BRISyariah KCP Weleri Kendal sebagian besar adalah wiraswasta, yaitu sebanyak 63 orang, pegawai negeri sebanyak 4 orang, pegawai swasta sebanyak 4 orang, dan lainnya sebanyak 9 orang.

e. Lama Menjadi Nasabah Pembiayaan Bank BRISyariah KCP Weleri

Adapun data mengenai lama responden menjadi nasabah pembiayaan di Bank BRISyariah KCP Weleri Kendal adalah sebagai berikut :

Tabel 4.6

Lama menjadi Nasabah

Karakteristik	Jumlah	Persentase
< 1 Tahun	1	1,2 %
1-2 Tahun	35	43,8 %
2-3 Tahun	38	47,5 %
3-4 Tahun	6	7,5 %
Total	80	100 %

Sumber : Data primer diolah 2017

Berdasarkan keterangan pada tabel diatas menunjukkan bahwa lama responden menjadi nasabah pembiayaan di Bank BRISyariah KCP Weleri Kendal sebagian besar adalah 2-3 Tahun, yaitu sebanyak 38 orang, 1-2 Tahun sebanyak 35 orang, 3-4 Tahun sebanyak 6 orang, dan < 1 Tahun sebanyak 1 orang.

f. Jenis Usaha Responden

Adapun data mengenai jenis usaha responden nasabah pembiayaan di Bank BRISyariah KCP Weleri Kendal adalah sebagai berikut :

Tabel 4.7

Jenis Usaha Responden

Karakteristik	Jumlah	Persentase
Rice Mil	2	2,5 %
Toko Sembako	10	12,5 %
Toko Bangunan	8	10,0 %
Ternak	3	3,8 %
Lainnya	57	71,2 %
Total	80	100 %

Sumber : Data primer diolah 2017

Berdasarkan keterangan pada tabel diatas menunjukkan bahwa jenis usaha responden nasabah pembiayaan di Bank BRISyariah KCP Weleri Kendal mayoritas adalah lainnya dengan jumlah 57 usaha, toko sembako sebanyak 10, toko bangunan sebanyak 8, ternak sebanyak 3, dan rice mil sebanyak 2.

g. Penghasilan Responden

Adapun data mengenai penghasilan responden nasabah pembiayaan di Bank BRISyariah KCP Weleri Kendal adalah sebagai berikut :

Tabel 4.8

Penghasilan Responden

Karakteristik	Jumlah	Persentase
Rp. 1.000.000 - Rp. 3.000.000	2	2,5 %
Rp. 3.000.000 - Rp. 5.000.000	12	15,0 %
Rp. 5.000.000 - Rp. 10.000.000	19	23,8 %
> Rp. 10.000.000	47	58,8 %
Total	80	100 %

Sumber : Data primer diolah 2017

Berdasarkan keterangan pada tabel diatas menunjukkan bahwa penghasilan responden nasabah pembiayaan di Bank BRISyariah KCP Weleri Kendal mayoritas adalah > Rp. 10.000.000, yaitu sebanyak 47 orang, Rp. 5.000.000 – Rp. 10.000.000 sebanyak 19 orang, Rp. 3.000.000 – Rp. 5.000.000 sebanyak 12 orang, dan responden yang berpenghasilan Rp. 1.000.000 – Rp. 3.000.000 sebanyak 2 orang.

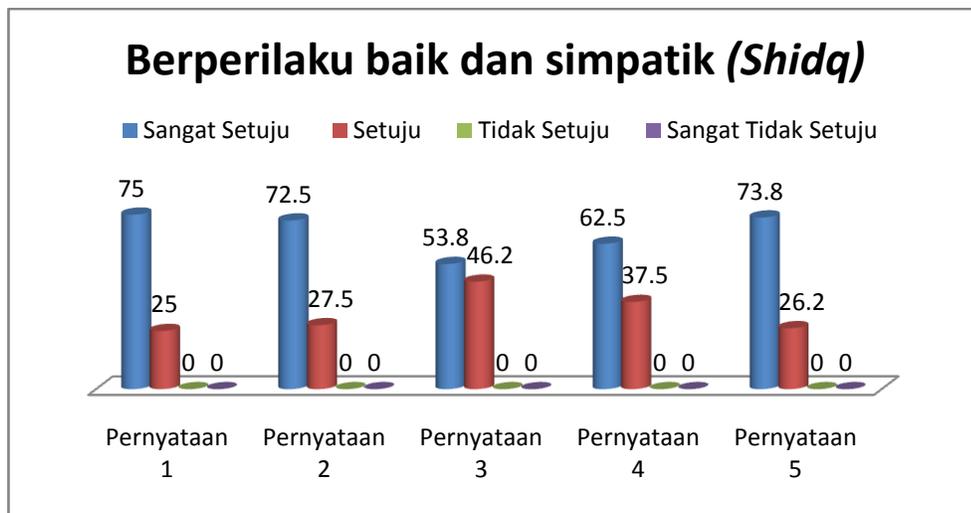
D. Deskripsi Data Penelitian

Variabel dalam penelitian ini terdiri dari berperilaku baik dan simpatik (*Shidq*), berlaku adil dalam bisnis (*Al-Adl*), bersikap melayani dan rendah hati (*Khidmah*), menepati janji dan tidak curang, jujur dan terpercaya (*Al-Amanah*) sebagai variabel bebas (independen) dan kepuasan nasabah sebagai variabel terikat (dependen). Data tersebut diperoleh dari angket/kuisisioner yang telah disebar, untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

a. Berperilaku baik dan simpatik (*Shidq*)

Tabel 4.9

Hasil Kuisisioner pada Variabel Berperilaku baik dan simpatik (Shidq)



Pada tabel di atas menunjukkan bahwa item pernyataan 1 atau petugas Bank BRISyariah dalam menawarkan produknya bersikap sopan sebanyak 75% responden menjawab sangat setuju dan 25% responden menjawab

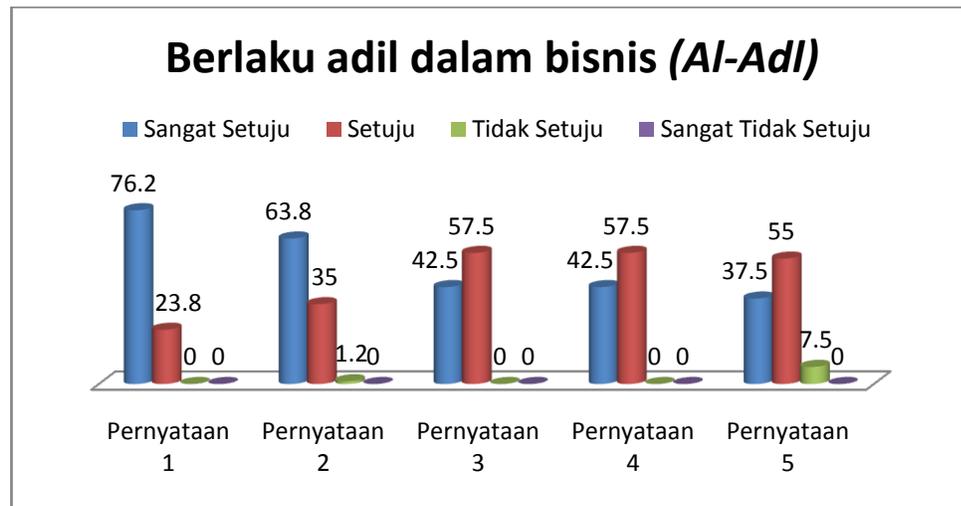
setuju. Pada item pernyataan 2 atau p Petugas Bank BRISyariah dalam menawarkan produknya bersikap ramah sebanyak 72,5% responden menjawab sangat setuju dan 27,5% responden menjawab setuju. Pada item pernyataan 3 atau petugas Bank BRISyariah dalam menawarkan produknya bersikap penuh perhatian sebanyak 53,8% responden menjawab sangat setuju dan 46,2% responden menjawab setuju. Pada item pernyataan 4 atau petugas Bank BRISyariah dalam menawarkan produknya bersikap akrab sebanyak 62,5% responden menjawab sangat setuju dan 37,5% responden menjawab setuju. Pada item pernyataan 5 atau petugas Bank BRISyariah dalam menawarkan produknya membantu nasabah apabila mengalami kesulitan sebanyak 73,8% responden menjawab sangat setuju dan 26,2% responden menjawab setuju.

b. Berlaku Adil dalam Bisnis (*Al-Adl*)

Berikut ini disajikan tabel mengenai jawaban responden atas pernyataan pada variabel berlaku adil dalam bisnis (*Al-Adl*)

Tabel 4.10

Hasil Kuisisioner pada Variabel Berlaku Adil dalam Bisnis (Al-Adl)



Pada tabel di atas menunjukkan bahwa pada item pernyataan 1 atau petugas Bank BRISyariah dalam menawarkan produknya tidak membedakan nasabah sebanyak 76,2% responden menjawab sangat setuju dan 23,8% responden menjawab setuju. Pada item pernyataan 2 atau petugas Bank BRISyariah dalam menawarkan produknya bersikap bijaksana sebanyak 63,8% responden menjawab sangat setuju, 35% responden menjawab setuju, dan 1,2% responden menjawab tidak setuju. Pada item pernyataan 3 atau petugas Bank BRISyariah dalam menawarkan produknya bersikap tolong-menolong sebanyak 42,5% responden menjawab sangat setuju dan 57,5% responden menjawab setuju. Pada item pernyataan 4 atau petugas Bank BRISyariah dalam menawarkan produknya tidak mengurangi potongan harga apapun bentuknya sebanyak 42,5% responden menjawab

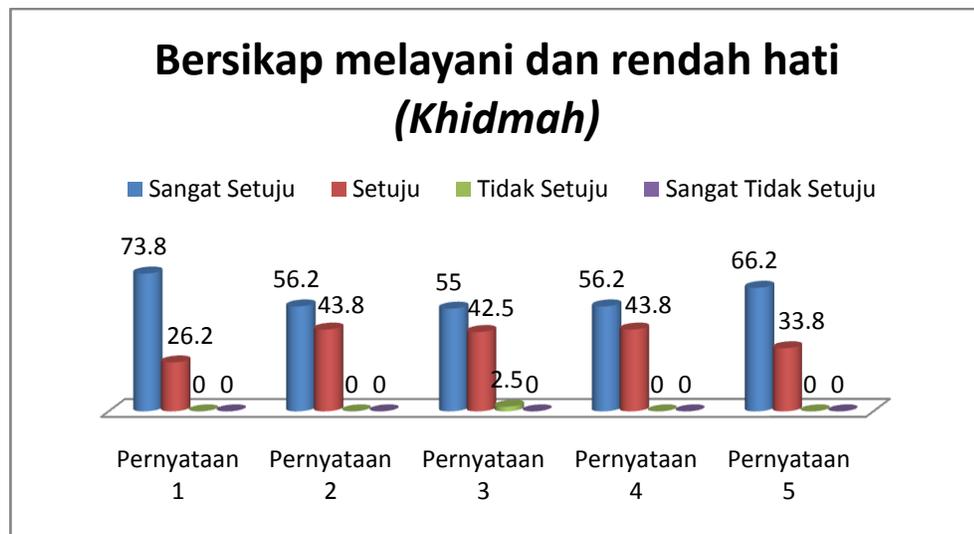
sangat setuju dan 57,5% responden menjawab setuju. Pada item pernyataan 5 atau petugas Bank BRISyariah dalam menawarkan produknya bersikap kerjasama untuk kebaikan sebanyak 37,5% responden menjawab sangat setuju, 7,5% responden menjawab setuju, dan 7,5% responden menjawab tidak setuju.

c. Bersikap Melayani dan Rendah Hati (*Khidmah*)

Berikut ini disajikan tabel mengenai jawaban responden atas pernyataan pada variabel bersikap melayani dan rendah hati (*Khidmah*)

Tabel 4.11

Hasil Kuisioner pada Variabel Bersikap Melayani dan Rendah Hati (Khidmah)



Pada tabel di atas menunjukkan bahwa item pernyataan 1 atau petugas Bank BRISyariah dalam menawarkan produknya melayani semua kebutuhan nasabah sebanyak 73,8% responden menjawab sangat setuju dan

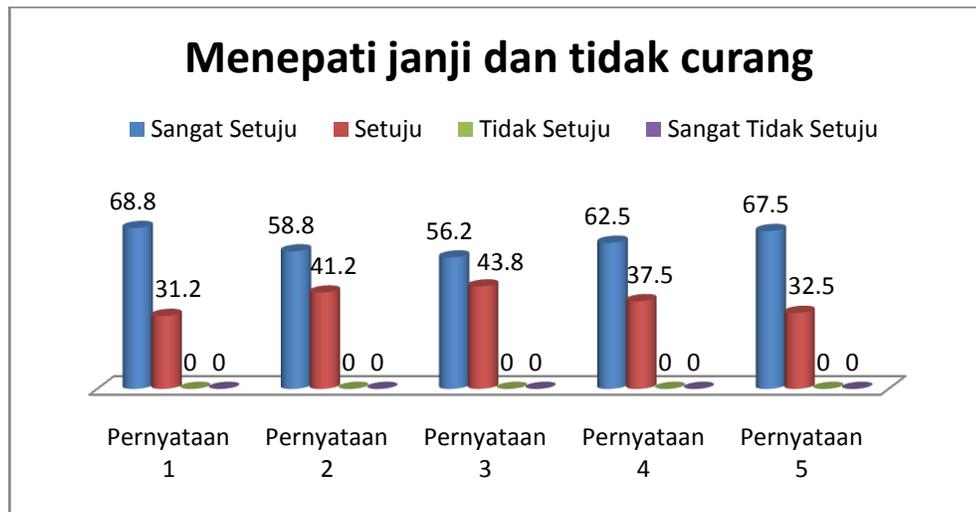
26,2% responden menjawab setuju. Pada item pernyataan 2 atau petugas Bank BRISyariah dalam menawarkan produknya bersikap tidak angkuh sebanyak 56,2% responden menjawab sangat setuju dan 53,8% responden menjawab setuju. Pada item pernyataan 3 atau petugas Bank BRISyariah dalam menawarkan produknya bersikap tidak sombong sebanyak 55% responden menjawab sangat setuju, 42,5% responden menjawab setuju, dan 2,5% responden menjawab tidak setuju. Pada item pernyataan 4 atau petugas Bank BRISyariah dalam menawarkan produknya menciptakan rasa aman sebanyak 56,2% responden menjawab sangat setuju dan 43,8% responden menjawab setuju. Pada item pernyataan 5 atau petugas Bank BRISyariah dalam menawarkan produknya bersikap menciptakan suasana nyaman sebanyak 66,2% responden menjawab sangat setuju dan 33,8% responden menjawab setuju.

d. Menepati Janji dan Tidak Curang

Berikut ini disajikan tabel mengenai jawaban responden atas pernyataan pada variabel menepati janji dan tidak curang.

Tabel 4.12

Hasil Kuisisioner pada Variabel Menepati Janji dan Tidak Curang



Pada tabel di atas menunjukkan bahwa pada item pernyataan 1 atau petugas Bank BRISyariah dalam menawarkan produknya selalu menepati janji sebanyak 68,8% responden menjawab sangat setuju dan 31,2% responden menjawab setuju. Pada item pernyataan 2 atau petugas Bank BRISyariah dalam menawarkan produknya tidak ada unsur penipuan sebanyak 58,8% responden menjawab sangat setuju dan 41,2% responden menjawab setuju. Pada item pernyataan 3 atau petugas Bank BRISyariah dalam menawarkan produknya bersikap profesional sebanyak 56,2% responden menjawab sangat setuju dan 43,8% responden menjawab setuju. Pada item pernyataan 4 atau petugas Bank BRISyariah berpengalaman dalam menawarkan produknya sebanyak 62,5% responden menjawab sangat setuju dan 37,5% responden menjawab setuju. Pada item pernyataan 5 atau

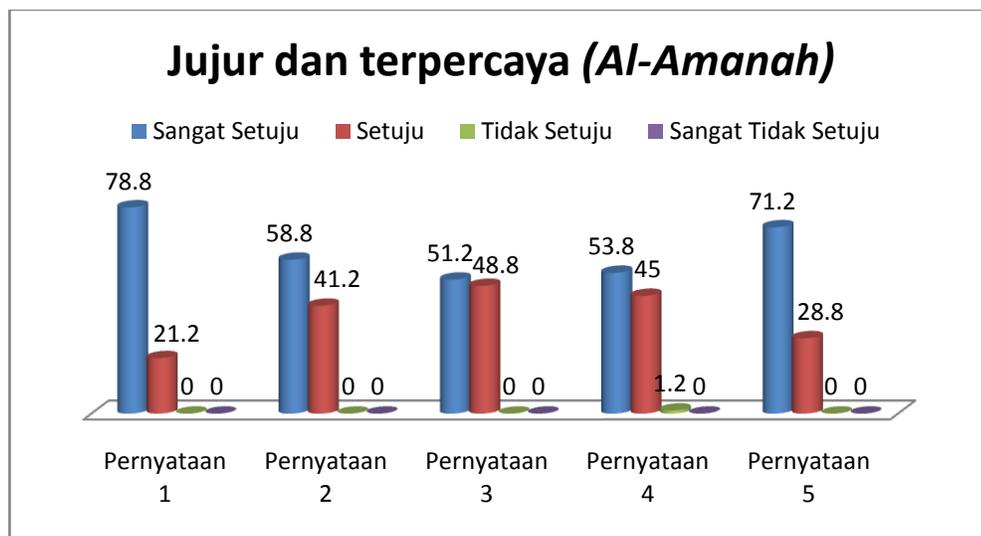
petugas Bank BRISyariah dalam menawarkan produknya bersikap terbuka sebanyak 67,5% responden menjawab sangat setuju dan 32,5% responden menjawab setuju.

e. Jujur dan Terpercaya (*Al-Amanah*)

Berikut ini disajikan tabel mengenai jawaban responden atas pernyataan pada variabel jujur dan terpercaya (*Al-Amanah*).

Tabel 4.13

Hasil Kuisisioner pada Variabel Jujur dan Terpercaya (Al-Amanah)



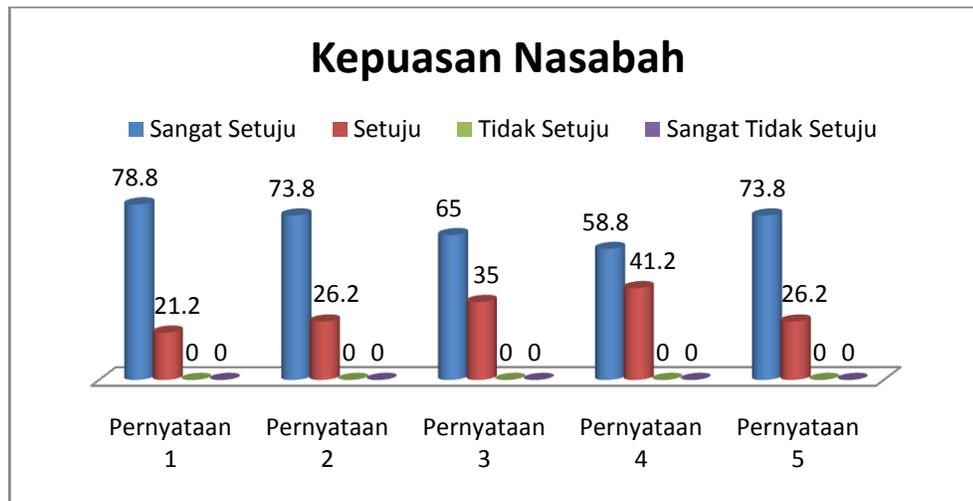
Pada tabel di atas menunjukkan bahwa pada item pernyataan 1 atau petugas Bank BRISyariah dalam menawarkan produknya menjelaskan dengan lengkap sebanyak 78,8% responden menjawab sangat setuju dan 21,2% responden menjawab setuju. Pada item pernyataan 2 atau petugas

Bank BRISyariah dalam menawarkan produknya berpenampilan bersih sebanyak 58,8% responden menjawab sangat setuju dan 41,2% responden menjawab setuju. Pada item pernyataan 3 atau petugas Bank BRISyariah dalam menawarkan produknya tidak berbohong sebanyak 51,2% responden menjawab sangat setuju dan 48,8% responden menjawab setuju. Pada item pernyataan 4 atau petugas Bank BRISyariah dalam menawarkan produknya tidak menjelekkkan produk Bank lain sebanyak 53,8% responden menjawab sangat setuju, 45% responden menjawab setuju, dan 1,2% responden menjawab tidak setuju. Pada item pernyataan 5 atau petugas Bank BRISyariah dalam menawarkan produknya bersikap rukun sebanyak 71,2% responden menjawab sangat setuju dan 28,8% responden menjawab setuju.

e. Kepuasan Nasabah

Berikut ini disajikan tabel mengenai jawaban responden atas pernyataan pada variabel kepuasan nasabah.

Tabel 4.14

Hasil Kuisisioner pada Variabel Kepuasan Nasabah

Pada tabel di atas menunjukkan bahwa pada item pernyataan 1 atau petugas Bank BRISyariah menyediakan produk yang dibutuhkan nasabah sebanyak 78,8% responden menjawab sangat setuju dan 21,2% responden menjawab setuju. Pada item pernyataan 2 atau responden merekomendasikan teman, kerabat atau orang lain untuk mengajukan pembiayaan di Bank BRISyariah sebanyak 73,8% responden menjawab sangat setuju dan 26,2% responden menjawab setuju. Pada item pernyataan 3 atau responden melakukan pembiayaan baru setelah pembiayaan yang lama selesai sebanyak 65% responden menjawab sangat setuju dan 35% responden menjawab setuju. Pada item pernyataan 4 atau responden merasa aman dengan transaksi yang dilakukan petugas Bank BRISyariah sebanyak 58,8% responden menjawab sangat setuju dan 41,2% responden menjawab

setuju. Pada item pernyataan 5 atau responden puas dengan operasional bank BRISyariah dibawah prinsip-prinsip syariah sebanyak 73,8% responden menjawab sangat setuju dan 26,2% responden menjawab setuju.

E. Uji Validitas Instrument

Pengujian ini dilakukan untuk mengukur valid atau tidaknya instrument, sehingga dapat dikatakan tepat atau tidaknya instrument dalam penelitian ini. Hasil penelitian yang valid apabila terdapat kesamaan antara data yang terkumpul dengan data yang sesungguhnya terjadi pada obyek yang diteliti (Sugiyono, 2014:137).

Pada penelitian ini uji validitas diukur melalui uji signifikansi dengan membandingkan nilai r hitung dengan nilai r tabel. Untuk *degree of freedom* (df) = $n-k$ dalam hal ini n adalah jumlah sampel dan k adalah jumlah konstruk. Pada kasus ini besarnya df dapat dihitung $80-2$ atau $df = 78$ dengan $\alpha 0,05$ didapat r tabel sebesar 0,2199. Jika r hitung (untuk tiap-tiap butir pernyataan dapat dilihat pada kolom corrected item total correlation) lebih besar dari r tabel dan nilai r positif, maka butir pernyataan tersebut dikatakan valid. Adapun hasil pengujian validitas dinyatakan pada tabel 4.9 berikut ini:

Tabel 4.15

Hasil Uji Validitas Instrumen

Variabel	Item Pernyataan	corrected item total correlation	r tabel	Keterangan
Berperilaku baik dan simpatik (Shidq) X₁	Pernyataan 1	0.287	0.2199	Valid
	Pernyataan 2	0.228	0.2199	Valid
	Pernyataan 3	0.249	0.2199	Valid
	Pernyataan 4	0.282	0.2199	Valid
	Pernyataan 5	0.378	0.2199	Valid
Beralku adil dalam bisnis (Al-Adl) X₂	Pernyataan 1	0.338	0.2199	Valid
	Pernyataan 2	0.340	0.2199	Valid
	Pernyataan 3	0.238	0.2199	Valid
	Pernyataan 4	0.229	0.2199	Valid
	Pernyataan 5	0.318	0.2199	Valid
Bersikap melayani dan rendah hati (Khidmah) X₃	Pernyataan 1	0.453	0.2199	Valid
	Pernyataan 2	0.827	0.2199	Valid
	Pernyataan 3	0.784	0.2199	Valid
	Pernyataan 4	0.827	0.2199	Valid
	Pernyataan 5	0.457	0.2199	Valid
Menepati janji dan tidak curang X₄	Pernyataan 1	0.227	0.2199	Valid
	Pernyataan 2	0.266	0.2199	Valid
	Pernyataan 3	0.320	0.2199	Valid
	Pernyataan 4	0.241	0.2199	Valid
	Pernyataan 5	0.333	0.2199	Valid
Jujur dan terpercaya (Al-Amanah)	Pernyataan 1	0.360	0.2199	Valid
	Pernyataan 2	0.355	0.2199	Valid
	Pernyataan 3	0.233	0.2199	Valid

X₅	Pernyataan 4	0.244	0.2199	Valid
	Pernyataan 5	0.306	0.2199	Valid
Kepuasan	Pernyataan 1	0.382	0.2199	Valid
Nasabah	Pernyataan 2	0.325	0.2199	Valid
Y	Pernyataan 3	0.305	0.2199	Valid
	Pernyataan 4	0.267	0.2199	Valid
	Pernyataan 5	0.325	0.2199	Valid

Sumber : Data primer diolah 2017

Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa masing-masing item pernyataan memiliki r hitung $>$ r tabel (0.2199) dan bernilai positif. Dengan demikian semua butir pernyataan dalam penelitian ini dinyatakan valid.

F. Uji Reliabilitas Instrument

Uji reliabilitas ini digunakan untuk melihat *reliable* atau tidaknya suatu instrument pernyataan. Penelitian dikatakan *reliable* jika terdapat kesamaan data dalam jangka waktu yang berbeda (Sugiyono, 2012:348). Untuk mengukur realibilitas salah satunya dengan uji statistik Cronbach Alpha (α). Suatu variabel dikatakan *reliable* jika nilai Cronbach Alpha (α) $>$ 0,6.

Hasil perhitungan uji reliabilitas lebih lengkap dapat dilihat pada tabel 4.10 berikut :

Tabel 4.16
Hasil Uji Reliabilitas Instrumen

Variabel	Reliabilitas Coefficient	Alpha	Keterangan
X₁	5 item pernyataan	0.631	Reliabel
X₂	5 item pernyataan	0.635	Reliabel
X₃	5 item pernyataan	0.791	Reliabel
X₄	5 item pernyataan	0.626	Reliabel
X₅	5 item pernyataan	0.639	Reliabel
Y	5 item pernyataan	0.654	Reliabel

Sumber : Data primer diolah 2017

Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa masing-masing variabel memiliki Cronbach Alpha $> 0,60$. Dengan demikian variabel (Berperilaku baik dan simpatik (Shidq), Berlaku adil dalam bisnis (Al-Adl), Bersikap melayani dan rendah hati (Khidmah), Menepati janji dan tidak curang, Jujur dan terpercaya (Al-Amanah), dan kepuasan nasabah) dapat dikatakan reliabel.

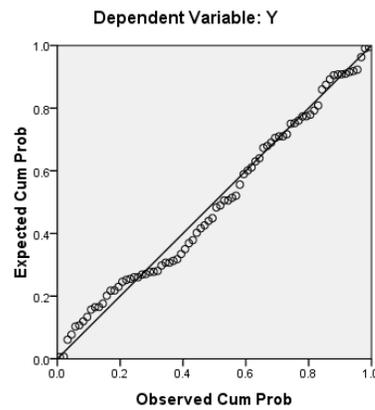
G. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Uji normalitas data dipergunakan untuk mengetahui apakah data berdistribusi normal atau tidak. Uji normalitas dilakukan dengan melihat grafik histogram yang membandingkan antara data observasi dengan distribusi yang mendekati distribusi normal. Distribusi normal akan

membentuk suatu garis lurus diagonal dan *plotting* data residual akan dibandingkan dengan garis diagonal. Apabila distribusi data residual normal, maka garis yang menggambarkan data sesungguhnya mengikuti garis diagonalnya. Berikut ini adalah gambar hasil uji normalitas (grafik histogram) dalam penelitian ini.

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



Gambar 4.2

Hasil Pengujian Normalitas

Sumber : Data primer diolah 2017

Berdasarkan hasil diatas dengan menggunakan *normal probability plots* menunjukkan data yang diteliti berdistribusi normal karena titik-titik mengikuti garis diagonal.

b. Uji Multikolinearitas

Multikolinearitas merupakan keadaan dimana antara dua variabel independen atau lebih pada model regresi terjadi hubungan linier yang sempurna. Model regresi yang baik tidak mensyaratkan adanya multikolinearitas. Dampak yang diakibatkan dengan adanya multikolinearitas adalah nilai *standar error* untuk masing-masing koefisien menjadi tinggi sehingga *t* hitung menjadi rendah, *standar error of estimate* akan semakin tinggi dengan bertambahnya variabel independen, dan pengaruh masing-masing sulit di deteksi.

Untuk melihat ada tidaknya multikolinearitas dengan melihat nilai *tolerance* dan VIF. Semakin kecil nilai *tolerance* dan semakin besar nilai VIF maka semakin mendekati terjadinya masalah multikolinearitas. Dalam banyak penelitian menyebutkan bahwa jika *tolerance* lebih dari 0,1 dan VIF kurang dari 10 maka tidak terjadi multikolinearitas. Dari tabel koefisien dapat diketahui bahwa nilai *tolerance* pada seluruh variabel lebih besar dari 0,1 dan nilai VIF kurang dari 10 sehingga pada penelitian ini tidak terjadi multikolinearitas.

Pengujian multikolinearitas selengkapnya dapat dilihat pada tabel 4.11 berikut ini:

Tabel 4.17

Hasil Pengujian Multikolinearitas

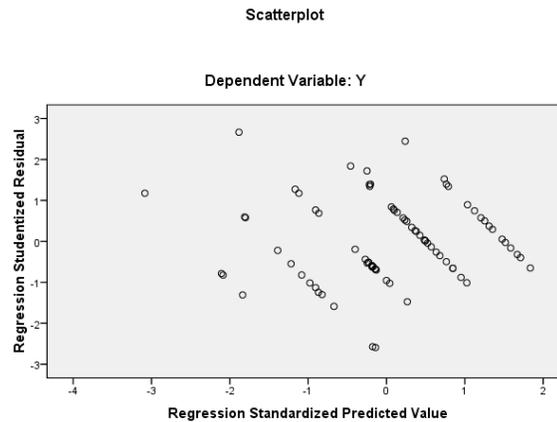
Model (Constant)	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
X1	0.416	2.405
X2	0.969	1.032
X3	0.568	1.760
X4	0.227	4.396
X5	0.309	3.237

Sumber : Data primer diolah 2017

c. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas dilakukan untuk mengetahui apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan *variance* antar variabel independen dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain. Jika *variance* dari residual suatu pengamatan ke pengamatan lain tetap, maka itu yang dinamakan dengan homoskedastisitas dan jika berbeda dinamakan heteroskedastisitas. Model regresi yang baik adalah model yang homoskedastisitas atau tidak terjadi heteroskedastisitas.

Salah satu cara untuk melihat ada atau tidaknya heteroskedastisitas pada suatu model regresi adalah dengan melihat grafik *scatterplot* antara nilai X dan Y. Hasil pengujian uji heteroskedastisitas dapat ditunjukkan dalam tabel 4.12 berikut ini:



Gambar 4.3

Hasil Pengujian Heteroskedastisitas

Sumber : Data primer diolah 2017

Berdasarkan grafik *scatterplot* menunjukkan bahwa terdapat pola yang tidak jelas serta titik yang menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas pada model regresi.

H. Analisis Hasil Penelitian

1. Uji Regresi Berganda

Regresi linier berganda merupakan analisis yang digunakan untuk mengukur pengaruh yang ditimbulkan antar variabel bebas dan variabel terikat. Penggunaan teknik analisis ini dilakukan untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh antara beberapa variabel bebas dengan variabel terikat. Hubungan antar variabel dapat dinyatakan dengan model analisis berikut ini:

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

Tabel 4.18

Rangkuman Hasil Analisis $X_1, X_2, X_3, X_4,$ dan X_5 terhadap Y

Variabel	Koefisien Regresi (β)	t_{hitung}	Sig
Variabel Berperilaku Baik dan Simpatik (Shidq) X_1	0,270	3,154	0,002
Variabel Berlaku Adil dalam Bisnis (Al-Adl) X_2	0,041	0,821	0,414
Variabel Bersikap Melayani dan Rendah Hati (Khidmah) X_3	0,016	0,356	0,723
Variabel Menepati Janji dan Tidak Curang X_4	0,234	2,097	0,039
Variabel Jujur dan Terpercaya (Al-Amanah) X_5	0,441	4,670	0,000
Konstanta	3,305	3,019	0,003
F sig = 0,000			
R = 0,887			
R² = 0,787			
Adjusted R² = 0,772			

Sumber : Data primer diolah 2017

Hasil analisis pada tabel 4.14 dapat dituliskan dalam bentuk persamaan regresi sebagai berikut :

$$Y = 3,305 + 0,270X_1 + 0,041X_2 + 0,016X_3 + 0,234X_4 + 0,441X_5$$

Untuk mengetahui hasil pengujian tersebut dapat dijelaskan melalui pengujian pada masing-masing hipotesis berikut ini:

a. Uji Simultan (Uji-F)

Uji F dilakukan untuk melihat apakah variabel berperilaku baik dan simpatik (*Shidq*), berlaku adil dalam bisnis (*Al-Adl*), bersikap melayani dan rendah hati (*Khidmah*), menepati janji dan tidak curang, jujur dan terpercaya (*Al-Amanah*) bersama-sama atau simultan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah.

Dari hasil olahan data diperoleh nilai F hitung yang menunjukkan nilai 54,612 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,000. Kriteria penerimaan hipotesis yaitu H_0 ditolak apabila nilai signifikansi kurang dari 0,05 atau 5% dan H_0 diterima apabila nilai signifikansi lebih dari 0,05 atau 5%. Dari uji F di atas dapat dilihat bahwa nilai signifikansi kurang dari 0,05 atau 5% yaitu 0,000 sehingga dapat dikatakan bahwa variabel berperilaku baik dan simpatik (*Shidq*), berlaku adil dalam bisnis (*Al-Adl*), bersikap melayani dan rendah hati (*Khidmah*), menepati janji dan tidak curang, jujur dan terpercaya (*Al-Amanah*) bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Hasil uji F dapat dilihat dalam tabel 4.15 berikut :

Tabel 4.19

Hasil Uji F

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	78,678	5	15,736	54,612	0,000
Residual	21,322	74	0,288		
Total	100,000	79			

Sumber : Data primer diolah 2017

b. Uji Parsial (Uji-t)

Uji-t dilakukan untuk menguji secara parsial apakah variabel bebas yang terdiri dari berperilaku baik dan simpatik (*Shidq*), berlaku adil dalam bisnis (*Al-Adl*), bersikap melayani dan rendah hati (*Khidmah*), menepati janji dan tidak curang, jujur dan terpercaya (*Al-Amanah*) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah.

Hasil Uji-t tersebut dijelaskan dalam pada tabel 4.16 berikut ini:

Tabel 4.20

Hasil Uji-t

Variabel	Koefisien Regresi (β)	t_{hitung}	Sig
Variabel Berperilaku Baik dan Simpatik (<i>Shidq</i>) X_1	0,270	3,154	0,002
Variabel Berlaku Adil dalam Bisnis (<i>Al-Adl</i>) X_2	0,041	0,821	0,414
Variabel Bersikap	0,016	0,356	0,723

Melayani dan Rendah Hati (Khidmah) X_3			
Variabel Menepati Janji dan Tidak Curang	0,234	2,097	0,039
X_4			
Variabel Jujur dan Terpercaya (Al-Amanah) X_5	0,441	4,670	0,000

Sumber : Data primer diolah 2017

Berdasarkan tabel 4.16 di atas pengujian hipotesis dapat dijelaskan sebagai berikut :

1) Berperilaku baik dan simpatik (*Shidq*)

Berdasarkan data di atas dapat dijelaskan bahwa nilai koefisien beta (β) berperilaku baik dan simpatik (*Shidq*) sebesar 0,270 dan Sig sebesar 0,002 di bawah alpha 0,05 atau 5% sedangkan untuk t hitung 3,154 > t tabel 1,664. Hasil tersebut menunjukkan bahwa variabel berperilaku baik dan simpatik (*Shidq*) memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah pembiayaan. Maka dapat disimpulkan bahwa H1 dapat diterima karena variabel berperilaku baik dan simpatik (*Shidq*) (X_1) dapat memberikan pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah pembiayaan (Y).

Nilai beta dalam Unstandardized Coefficients variabel berperilaku baik dan simpatik (*Shidq*) menunjukkan angka sebesar 0,270 yang artinya adalah besaran koefisien berperilaku baik dan simpatik (*Shidq*) terhadap kepuasan nasabah sebesar 27 persen.

2) Berlaku adil dalam bisnis (*Al-Adl*)

Berdasarkan data di atas dapat dijelaskan bahwa nilai koefisien beta (β) berlaku adil dalam bisnis (*Al-Adl*) sebesar 0,041 dan Sig sebesar 0,414 di atas alpha 0,05 atau 5% sedangkan untuk t hitung $0,356 < t$ tabel 1,664. Hasil tersebut menunjukkan bahwa variabel berlaku adil dalam bisnis (*Al-Adl*) tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pembiayaan. Maka dapat disimpulkan bahwa H2 ditolak karena variabel berlaku adil dalam bisnis (*Al-Adl*) (X_2) tidak memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah pembiayaan (Y).

Nilai beta dalam Unstandardized Coefficients variabel berlaku adil dalam bisnis (*Al-Adl*) menunjukkan angka sebesar 0,041 yang artinya adalah besaran koefisien berlaku adil dalam bisnis (*Al-Adl*) terhadap kepuasan nasabah sebesar 4,1 persen.

3) Bersikap melayani dan rendah hati (*Khidmah*)

Berdasarkan data di atas dapat dijelaskan bahwa nilai koefisien beta (β) bersikap melayani dan rendah hati (*Khidmah*) sebesar 0,016 dan Sig sebesar 0,723 di atas alpha 0,05 atau 5% sedangkan untuk t hitung $0,821 < t$ tabel 1,664. Hasil tersebut menunjukkan bahwa variabel bersikap melayani dan rendah hati (*Khidmah*) tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pembiayaan. Maka dapat disimpulkan bahwa H3 ditolak karena variabel bersikap melayani dan rendah hati (*Khidmah*) (X_3) tidak memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah pembiayaan (Y).

Nilai beta dalam Unstandardized Coefficients variabel bersikap melayani dan rendah hati (*Khidmah*) menunjukkan angka sebesar 0,016 yang artinya adalah besaran koefisien bersikap melayani dan rendah hati (*Khidmah*) terhadap kepuasan nasabah sebesar 1,6 persen.

4) Menepati janji dan tidak curang

Berdasarkan data di atas dapat dijelaskan bahwa nilai koefisien beta (β) menepati janji dan tidak curang sebesar 0,234 dan Sig sebesar 0,039 di bawah alpha 0,05 atau 5% sedangkan

untuk t hitung $2,097 > t$ tabel $1,664$. Hasil tersebut menunjukkan bahwa variabel menepati janji dan tidak curang memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah pembiayaan. Maka dapat disimpulkan bahwa H_4 dapat diterima karena variabel menepati janji dan tidak curang (X_4) dapat memberikan pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah pembiayaan (Y).

Nilai beta dalam Unstandardized Coefficients variabel menepati janji dan tidak curang menunjukkan angka sebesar $0,234$ yang artinya adalah besaran koefisien menepati janji dan tidak curang terhadap kepuasan nasabah sebesar $23,4$ persen.

5) Jujur dan terpercaya (*Al-Amanah*)

Berdasarkan data di atas dapat dijelaskan bahwa nilai koefisien beta (β) jujur dan terpercaya (*Al-Amanah*) sebesar $0,441$ dan Sig sebesar $0,000$ di bawah alpha $0,05$ atau 5% sedangkan untuk t hitung $4,670 > t$ tabel $1,664$. Hasil tersebut menunjukkan bahwa variabel jujur dan terpercaya (*Al-Amanah*) memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah pembiayaan. Maka dapat disimpulkan bahwa H_5 dapat diterima karena variabel jujur dan terpercaya (*Al-Amanah*) (X_5) dapat

memberikan pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah pembiayaan (Y).

Nilai beta dalam Unstandardized Coefficients variabel jujur dan terpercaya (*Al-Amanah*) menunjukkan angka sebesar 0,441 yang artinya adalah besaran koefisien jujur dan terpercaya (*Al-Amanah*) terhadap kepuasan nasabah sebesar 44,1 persen.

c. Pengujian Koefisien Determinasi (*Adjusted R²*)

Koefisien determinasi (*Adjusted R²*) digunakan untuk mengukur seberapa besar kemampuan variabel independen dapat mempengaruhi variabel dependen. Koefisien determinasi dalam penelitian ini yaitu sebesar 0,772 itu artinya berperilaku baik dan simpatik (*Shidq*), berlaku adil dalam bisnis (*Al-Adl*), bersikap melayani dan rendah hati (*Khidmah*), menepati janji dan tidak curang, dan jujur dan terpercaya (*Al-Amanah*) mempengaruhi kepuasan nasabah sebesar 77,2% dan sisanya 22,8% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Berikut ini adalah hasil uji koefisien determinasi yang dijelaskan dalam tabel 4.17 berikut ini:

Tabel 4.21
Hasil Uji Koefisien Determinasi

R	R²	Adjusted R²
0,887	0,787	0,772

Sumber : Data primer diolah 2017

I. Pembahasan Hasil Penelitian

Pengaruh masing-masing variabel independen berperilaku baik dan simpatik (*Shidq*), berlaku adil dalam bisnis (*Al-Adl*), bersikap melayani dan rendah hati (*Khidmah*), menepati janji dan tidak curang, jujur dan terpercaya (*Al-Amanah*) sebagai variabel bebas (independen) dan kepuasan nasabah sebagai variabel terikat (dependen) dapat dijelaskan sebagai berikut :

1. Berperilaku baik dan simpatik (*Shidq*)

Dari hasil uji t diketahui jika nilai t hitung yaitu sebesar 3,154 dengan nilai signifikansi sebesar 0,002 yang lebih kecil dari 0,05. Itu artinya variabel berperilaku baik dan simpatik (*Shidq*) memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah pembiayaan pada Bank BRISyariah KCP Weleri Kendal. Semakin tinggi tingkat perilaku baik dan simpatik (*Shidq*) seorang marketing akan semakin tinggi pula tingkat kepuasan seorang nasabah yang dicapai.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa berdasarkan pengujian terhadap 80 responden nasabah yang tercatat melakukan pembiayaan di

Bank BRISyariah KCP Weleri Kendal adanya bukti untuk menolak H_0 dan menerima H_1 bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara berperilaku baik dan simpatik (*Shidq*) dengan kepuasan nasabah pembiayaan di Bank BRISyariah KCP Weleri Kendal.

Menurut Kertajaya (2006, 71) dalam Al-Qur'an mengharuskan seorang manusia untuk belaku sopan dalam setiap hal, bahkan dalam melakukan transaksi bisnis dengan orang-orang bodoh pun tetap harus mengedepankan perilaku yang baik. Kaum muslim diharuskan untuk berlaku baik dan dermawan terhadap orang-orang miskin, jika dengan alasan tertentu kaum muslim tidak dapat memberikan bantuan berupa harta setidaknya-tidaknya memperlakukan mereka dengan kata-kata yang baik dan sopan dalam keseharian. Begitulah seorang syariah marketing berperilaku: simpatik, bertutur kata yang baik, dan sopan.

Berperilaku baik dan simpatik adalah poin utama penilaian seseorang, sifat ini sangat dihargai dengan nilai yang tinggi, dan mencakup semua sisi manusia. Karakter berperilaku baik dan simpatik (*Shidq*) ini sudah diterapkan oleh marketing Bank BRISyariah KCP Weleri Kendal. Terbukti dengan penelitian yang telah dilakukan dan diuji secara parsial menunjukkan bahwa karakter berperilaku baik dan simpatik (*Shidq*) berpengaruh signifikan dengan tidak adanya responden yang menjawab item pernyataan pada variabel ini dengan tidak setuju maupun sangat tidak setuju.

2. Berlaku Adil dalam Bisnis (*Al-Adl*)

Dari hasil uji t diketahui jika nilai t hitung yaitu sebesar 0,821 dengan nilai signifikansi sebesar 0,414 yang lebih besar dari 0,05. Itu artinya variabel berlaku adil dalam bisnis (*Al-Adl*) tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah pembiayaan pada Bank BRISyariah KCP Weleri Kendal. Semakin tinggi tingkat berlaku adil dalam bisnis (*Al-Adl*) seorang marketing tidak menjamin semakin tinggi pula tingkat kepuasan seorang nasabah yang dicapai.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa berdasarkan pengujian terhadap 80 responden nasabah yang tercatat melakukan pembiayaan di Bank BRISyariah KCP Weleri Kendal adanya bukti untuk menerima H_0 dan menolak H_2 yakni bahwa tidak terdapat pengaruh yang signifikan berlaku adil dalam bisnis (*Al-Adl*) dengan kepuasan nasabah pembiayaan di Bank BRISyariah KCP Weleri Kendal.

Besaran koefisien berlaku adil dalam bisnis (*Al-Adl*) terhadap kepuasan nasabah adalah 4,1 persen. Dengan hasil tersebut Bank BRISyariah harus lebih kerja keras lagi untuk meningkatkan kualitas pelayanan terhadap nasabah khususnya terkait dengan variabel berlaku adil dalam bisnis. Marketing yang dalam keseharian bertugas memasarkan dan mengambil setoran nasabah mungkin bisa lebih berinovasi untuk turut andil melakukan

pendampingan terhadap nasabah dalam menjalankan roda usaha, agar dalam hal ini semua nasabah, baik itu nasabah yang melakukan pembiayaan skala besar maupun nasabah yang melakukan pembiayaan skala kecil lebih merasakan manfaat yang didapat dengan menggunakan produk-produk dari Bank BRISyariah. Sehingga perilaku syariah marketing dalam hal ini berlaku adil dalam bisnis perlahan-lahan akan memberi pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah.

3. Bersikap Melayani dan Rendah Hati (*Khidmah*)

Dari hasil uji t diketahui jika nilai t hitung yaitu sebesar 0,356 dengan nilai signifikansi sebesar 0,723 yang lebih besar dari 0,05. Itu artinya variabel bersikap melayani dan rendah hati (*Khidmah*) tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah pembiayaan pada Bank BRISyariah KCP Weleri Kendal. Semakin tinggi tingkat bersikap melayani dan rendah hati (*Khidmah*) seorang marketing tidak menjamin semakin tinggi pula tingkat kepuasan seorang nasabah yang dicapai.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa berdasarkan pengujian terhadap 80 responden nasabah yang tercatat melakukan pembiayaan di Bank BRISyariah KCP Weleri Kendal adanya bukti untuk menerima H_0 dan menolak H_3 yakni bahwa tidak terdapat pengaruh yang signifikan bersikap

melayani dan rendah hati (*Khidmah*) dengan kepuasan nasabah pembiayaan di Bank BRISyariah KCP Weleri Kendal.

Besaran koefisien bersikap melayani dan rendah hati (*Khidmah*) terhadap kepuasan nasabah adalah 1,6 persen. Dengan hasil tersebut Bank BRISyariah dituntut harus lebih kerja keras lagi untuk meningkatkan kualitas pelayanan terhadap nasabah, khususnya terkait dengan variabel *khidmah*. Marketing disini juga harus lebih berinovasi untuk berani membuat kebijakan-kebijakan baru yang dapat meningkatkan kualitas pelayanan. Misalnya, karena di Bank BRISyariah lebih banyak nasabah berprofesi sebagai pengusaha, maka marketing dapat memberi *link* atau *channel* dimana penjual bahan baku yang menjual barang kualitas bagus dengan harga murah atau marketing juga bisa membantu nasabah dalam hal *manage* keuangan mereka, agar perputaran uang yang masuk dan keluar dapat diatur dengan baik. Sehingga usaha nasabah dapat terus *survive* di kancan persaingan perdagangan. Dengan kebijakan tersebut diharapkan perilaku syariah marketing dalam hal ini bersikap melayani dan rendah hati akan lebih dirasakan langsung oleh para nasabah, sehingga akan berdampak pada kepuasan nasabah yang akan semakin meningkat.

4. Menepati Janji dan Tidak Curang

Dari hasil uji t diketahui jika nilai t hitung yaitu sebesar 2,097 dengan nilai signifikansi sebesar 0,039 yang lebih kecil dari 0,05. Itu artinya variabel menepati janji dan tidak curang memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah pembiayaan pada Bank BRISyariah KCP Weleri Kendal. Semakin tinggi tingkat menepati janji dan tidak curang seorang marketing akan semakin tinggi pula tingkat kepuasan seorang nasabah yang dicapai.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa berdasarkan pengujian terhadap 80 responden nasabah yang tercatat melakukan pembiayaan di Bank BRISyariah KCP Weleri Kendal adanya bukti untuk menerima H_4 bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara menepati janji dan tidak curang dengan kepuasan nasabah pembiayaan di Bank BRISyariah KCP Weleri Kendal.

Besaran koefisiensi variabel menepati janji dan tidak curang sebesar 23,4 persen terhadap kepuasan nasabah. Ini membuktikan bahwa marketing Bank BRISyariah KCP Weleri Kendal sudah bersikap profesional dengan selalu menepati janji kepada nasabah dan tidak pernah melakukan kecurangan. Hal ini terbukti dengan tidak adanya jawaban responden yang

menyatakan tidak setuju ataupun sangat tidak setuju pada setiap item pada variabel ini.

5. Jujur dan Terpercaya (*Al-Amanah*)

Dari hasil uji t diketahui jika nilai t hitung yaitu sebesar 4,670 dengan nilai signifikansi sebesar 0,000 yang lebih kecil dari 0,05. Itu artinya variabel jujur dan terpercaya (*Al-Amanah*) memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah pembiayaan pada Bank BRISyariah KCP Weleri Kendal. Semakin tinggi jujur dan terpercaya (*Al-Amanah*) seorang marketing akan semakin tinggi pula tingkat kepuasan seorang nasabah yang dicapai.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa berdasarkan pengujian terhadap 80 responden nasabah yang tercatat melakukan pembiayaan di Bank BRISyariah KCP Weleri Kendal adanya bukti untuk menerima H_5 bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara jujur dan terpercaya (*Al-Amanah*) dengan kepuasan nasabah pembiayaan di Bank BRISyariah KCP Weleri Kendal.

Di antara akhlak yang harus tertanam dalam setiap pelaku pebisnis syariah adalah kejujuran. Kadang-kadang sifat jujur dianggap mudah dilakukan apabila berada di posisi yang nyaman atau enak, akan tetapi menjadi hal yang sangat sulit untuk berkata jujur apabila sudah berada di

posisi tidak enak atau bahkan menjadi hal yang mustahil dilakukan apabila sedang berada di posisi kejeput. Di sinilah Islam menjelaskan bahwa kejujuran yang hakiki itu terletak pada muamalah masing-masing orang. Tidak diragukan lagi bahwasanya ketidakjujuran adalah bentuk kecurangan yang paling jelek.

Besaran koefisiensi variabel jujur dan terpercaya (*Al-Amanah*) sebesar 44,1 persen terhadap kepuasan nasabah. Ini membuktikan bahwa marketing Bank BRISyariah KCP Weleri Kendal selalu berkata jujur menawarkan secara lengkap produk-produk kepada nasabah tanpa adanya unsur penipuan. Hal ini terbukti dengan tidak adanya jawaban responden yang menyatakan tidak setuju ataupun sangat tidak setuju pada setiap item pada variabel ini.

Dengan bersikap jujur seorang marketing sudah memupuk *trust* atau kepercayaan nasabah untuk terus menggunakan produk-produk bank syariah. Selain menumbuhkan rasa percaya akan bank syariah, sifat jujur juga akan mengantarkan semua elemen yang terlibat dalam bisnis syariah kepada kebaikan, dan kebaikan itu pula yang akan mengantarkan kita menuju ke surganya Allah Swt. Oleh karena itu, variabel jujur dan terpercaya (*Al-Amanah*) merupakan variabel bebas yang paling tinggi pengaruh signifikansinya terhadap kepuasan nasabah pembiayaan di Bank BRISyariah KCP Weleri Kendal.

6. Pengaruh Variabel Independen terhadap Variabel Dependen

Hasil pengujian pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen secara bersama-sama dapat dijelaskan oleh nilai P value sebesar 0,000 dimana nilai tersebut lebih kecil dari 0,05. Hal ini berarti berperilaku baik dan simpatik (*Shidq*), berlaku adil dalam bisnis (*Al-Adl*), bersikap melayani dan rendah hati (*Khidmah*), menepati janji dan tidak curang, jujur dan terpercaya (*Al-Amanah*) secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pembiayaan pada Bank BRISyariah KCP Weleri Kendal. Dan ini sekaligus menjawab hipotesa H_6 yang menyebut terdapat pengaruh yang signifikan antara etika syariah marketing terhadap kepuasan nasabah pada Bank BRISyariah KCP Weleri Kendal.

Syariah marketing memang harus dilaksanakan karena bersumber langsung dari pedoman pemasaran Nabi Muhammad SAW. Dengan mengedepankan syariah marketing tidak ada pihak yang merasa dirugikan, dan pada akhirnya nasabah akan merasa puas dan merasa nyaman dengan transaksi di Bank BRISyariah. Karena dengan kepuasan dan kenyamanan yang diperoleh tersebut nasabah akan terus percaya dan terus bertransaksi di Bank BRISyariah.