

**BAB IV**  
**HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

**A. Deskripsi Responden**

Responden adalah sampel penelitian yang berjumlah 132 orang nasabah dari 5 Bank Syariah. Sementara yang dimaksud dengan deskripsi responden adalah gambaran latar belakang responden yang meliputi status nasabah di Bank Syariah, jenis kelamin, usia, status pekerjaan, lama menjadi nasabah, pendidikan terakhir, dan pendapatan.

**Tabel 4.1**  
**Karakteristik Responden**

<b>Karakteristik</b>	<b>Jumlah (orang)</b>	<b>Presentase</b>
<b>Jenis Bank</b>		
1. Bank Muamalat	50	37.9
2. BSM	69	52.3
3. CIMB Niaga Syariah	6	4.5
4. BCA Syariah	3	2.3
5. Mega Syariah	4	3
<b>Status Nasabah</b>		
1. Peminjam	18	13.6
2. Penabung	93	70.5
3. Asuransi	10	7.6
4. Investasi	6	4.5
5. Lainnya	5	3.8
<b>Jenis Kelamin</b>		
1. Pria	47	35.6
2. Wanita	85	64.4
<b>Usia</b>		
1. Dibawah 20 tahun	26	19.7
2. 21-25 tahun	80	60.6
3. 26-30 tahun	12	9.8
4. 31-35 tahun	5	3.8
5. Diatas 35 tahun	8	6.1
<b>Status Pekerjaan</b>		
1. Pelajar	2	1.5
2. Mahasiswa	96	72.7
3. Pegawai	15	11.4

4. Wiraswasta	8	6.1
5. Lainnya	11	8.3
Lama Menjadi Nasabah		
1. 2-5 tahun	116	87.9
2. 5-7 tahun	9	6.8
3. 8-10 tahun	3	2.3
4. Diatas 10 tahun	4	3
Pendidikan Terakhir		
1. SMP	2	1.5
2. SMA	97	73.5
3. Diploma/S1	21	15.9
4. S2	8	6.1
5. Lainnya	4	3
Pendapatan/bulan		
1. Dibawah 1 juta	86	65.2
2. 1-3 juta	36	27.3
3. 3-5 juta	4	3
4. 5-10 juta	3	2.3
5. Diatas 10jt	3	2.3

Data primer diolah (2017)

Tabel 4.1 diatas dapat dilihat BSM dan Bank Muamalat masih mendominasi untuk kategori jenis bank yang dimiliki nasabah, yaitu masing-masing 52,3 % dan 37,9%, dan yang paling kecil adalah BCA Syariah yaitu sebanyak 3%. Untuk kategori status nasabah di Bank Syariah didominasi oleh penabung yaitu sebanyak 93 responden atau 70,5%. Untuk kategori jenis kelamin didominasi oleh wanita sebanyak 85 responden atau sebanyak 64,4% dan pria sebanyak 47 responden atau 35,6%. Untuk kategori usia didominasi oleh usia 21-25 tahun yaitu sebanyak 80 responden dan didominasi oleh mahasiswa yaitu sebanyak 96 orang atau 72,7%. Untuk kategori lama menjadi nasabah didominasi oleh responden 2-5 tahun sebanyak 116 responden. Untuk kategori pendidikan terakhir dan pendapatan, masing-

masing didominasi oleh SMA sebanyak 97 responden dan responden yang berpendapatan dibawah 1 juta yakni sebanyak 86 responden atau 65,2%.

## B. Hasil Pengujian Kuesioner

Uji instrumen dilakukan untuk menguji kelayakan instrumen sebagai alat pengumpul data.

### 1. Uji Validitas

Pengujian validitas yang dilakukan dengan Program SPSS versi 16.0 dengan teknik *Korelasi Product Moment*. Perhitungan dilakukan dengan mengkorelasikan setiap skor item dengan skor total. Instrumen dikatakan valid apabila nilai koefisien korelasi lebih besar dari r-tabel *product moment*. Dengan demikian item kuisisioner dinyatakan sah sebagai alat pengumpul data. Adapun ikhtisar hasil perhitungan dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

**Tabel 4.2**  
**Uji Validitas Kuesioner**

		TAN1	TAN2	TAN3	TAN4	TANGIBLE
TAN1	Pearson Correlation	1	.008	-.001	.054	.507**
	Sig. (2-tailed)		.928	.990	.536	.000
	N	132	132	132	132	132
TAN2	Pearson Correlation	.008	1	.128	.026	.546**
	Sig. (2-tailed)	.928		.144	.771	.000
	N	132	132	132	132	132
TAN3	Pearson Correlation	-.001	.128	1	.029	.513**
	Sig. (2-tailed)	.990	.144		.738	.000
	N	132	132	132	132	132
TAN4	Pearson Correlation	.054	.026	.029	1	.550**
	Sig. (2-tailed)	.536	.771	.738		.000
	N	132	132	132	132	132
TANGIBLE	Pearson Correlation	.507**	.546**	.513**	.550**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	132	132	132	132	132

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Data primer diolah (2017)

**Tabel 4.3**  
**Uji Validitas Kuesioner**

		Correlations				
		REL1	REL2	REL3	REL4	RELIABILITY
REL1	Pearson Correlation	1	.043	.299**	.032	.677**
	Sig. (2-tailed)		.625	.001	.717	.000
	N	132	132	132	132	132
REL2	Pearson Correlation	.043	1	.042	.056	.394**
	Sig. (2-tailed)	.625		.631	.527	.000
	N	132	132	132	132	132
REL3	Pearson Correlation	.299**	.042	1	.008	.635**
	Sig. (2-tailed)	.001	.631		.928	.000
	N	132	132	132	132	132
REL4	Pearson Correlation	.032	.056	.008	1	.500**
	Sig. (2-tailed)	.717	.527	.928		.000
	N	132	132	132	132	132
RELIABILITY	Pearson Correlation	.677**	.394**	.635**	.500**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	132	132	132	132	132

\*\* Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Data primer diolah (2017)

**Tabel 4.4**  
**Uji Validitas Kuesioner**

		Correlations				
		RES1	RES2	RES3	RES4	RESPONSIVE NESS
RES1	Pearson Correlation	1	.036	-.051	-.010	.364**
	Sig. (2-tailed)		.679	.561	.907	.000
	N	132	132	132	132	132
RES2	Pearson Correlation	.036	1	.042	.056	.474**
	Sig. (2-tailed)	.679		.631	.527	.000
	N	132	132	132	132	132
RES3	Pearson Correlation	-.051	.042	1	.008	.576**
	Sig. (2-tailed)	.561	.631		.928	.000
	N	132	132	132	132	132
RES4	Pearson Correlation	-.010	.056	.008	1	.593**
	Sig. (2-tailed)	.907	.527	.928		.000
	N	132	132	132	132	132
RESPONSIVENESS	Pearson Correlation	.364**	.474**	.576**	.593**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	132	132	132	132	132

\*\* Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Data primer diolah (2017)

**Tabel 4.5**  
**Uji Validitas Kuesioner**

		Correlations				
		ASS1	ASS2	ASS3	ASS4	ASSURANCE
ASS1	Pearson Correlation	1	-.002	-.089	.053	.421**
	Sig. (2-tailed)		.979	.308	.548	.000
	N	132	132	132	132	132
ASS2	Pearson Correlation	-.002	1	-.109	-.004	.326**
	Sig. (2-tailed)	.979		.213	.963	.000
	N	132	132	132	132	132
ASS3	Pearson Correlation	-.089	-.109	1	.008	.522**
	Sig. (2-tailed)	.308	.213		.928	.000
	N	132	132	132	132	132
ASS4	Pearson Correlation	.053	-.004	.008	1	.622**
	Sig. (2-tailed)	.548	.963	.928		.000
	N	132	132	132	132	132
ASSURANCE	Pearson Correlation	.421**	.326**	.522**	.622**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	132	132	132	132	132

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Data primer diolah (2017)

**Tabel 4.6**  
**Uji Validitas Kuesioner**

		Correlations			
		EM1	EM2	EM3	EMPATHY
EM1	Pearson Correlation	1	-.109	-.004	.361**
	Sig. (2-tailed)		.213	.963	.000
	N	132	132	132	132
EM2	Pearson Correlation	-.109	1	.008	.619**
	Sig. (2-tailed)	.213		.928	.000
	N	132	132	132	132
EM3	Pearson Correlation	-.004	.008	1	.660**
	Sig. (2-tailed)	.963	.928		.000
	N	132	132	132	132
EMPATHY	Pearson Correlation	.361**	.619**	.660**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	132	132	132	132

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Data primer diolah (2017)

**Tabel 4.7**  
**Uji Validitas Kuesioner**

		Correlations					
		COM1	COM2	COM3	COM4	COM5	COM PLIANCE
COM1	Pearson Correlation	1	.062	-.039	-.051	-.010	.353**
	Sig. (2-tailed)		.479	.659	.561	.907	.000
	N	132	132	132	132	132	132
COM2	Pearson Correlation	.062	1	-.002	-.089	.053	.418**
	Sig. (2-tailed)	.479		.979	.308	.548	.000
	N	132	132	132	132	132	132
COM3	Pearson Correlation	-.039	-.002	1	-.109	-.004	.291**
	Sig. (2-tailed)	.659	.979		.213	.963	.001
	N	132	132	132	132	132	132
COM4	Pearson Correlation	-.051	-.089	-.109	1	.008	.469**
	Sig. (2-tailed)	.561	.308	.213		.928	.000
	N	132	132	132	132	132	132
COM5	Pearson Correlation	-.010	.053	-.004	.008	1	.578**
	Sig. (2-tailed)	.907	.548	.963	.928		.000
	N	132	132	132	132	132	132
COMPLIANCE	Pearson Correlation	.353**	.418**	.291**	.469**	.578**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.001	.000	.000	
	N	132	132	132	132	132	132

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Data primer diolah (2017)

**Tabel 4.8**  
**Uji Validitas Kuesioner**

		Correlations						
		KN1	KN2	KN3	KN4	KN5	KN6	KEPUASAN NASABAH
KN1	Pearson Correlation	1	-.039	-.091	-.109	-.004	-.004	.181
	Sig. (2-tailed)		.659	.299	.213	.963	.963	.038
	N	132	132	132	132	132	132	132
KN2	Pearson Correlation	-.039	1	.036	-.051	-.010	-.010	.240**
	Sig. (2-tailed)	.659		.679	.561	.907	.907	.006
	N	132	132	132	132	132	132	132
KN3	Pearson Correlation	-.091	.036	1	.042	.056	.056	.328**

	Sig. (2-tailed)	.299	.679		.631	.527	.527	.000
	N	132	132	132	132	132	132	132
KN4	Pearson Correlation	-.109	-.051	.042	1	.008	.008	.376**
	Sig. (2-tailed)	.213	.561	.631		.928	.928	.000
	N	132	132	132	132	132	132	132
KN5	Pearson Correlation	-.004	-.010	.056	.008	1	1.000**	.810**
	Sig. (2-tailed)	.963	.907	.527	.928		.000	.000
	N	132	132	132	132	132	132	132
KN6	Pearson Correlation	-.004	-.010	.056	.008	1.000**	1	.810**
	Sig. (2-tailed)	.963	.907	.527	.928	.000		.000
	N	132	132	132	132	132	132	132
KEPUAS AN NASABA H	Pearson Correlation	.181*	.240**	.328**	.376**	.810**	.810**	1
	Sig. (2-tailed)	.038	.006	.000	.000	.000	.000	
	N	132	132	132	132	132	132	132

\*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

\*\*. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Data primer diolah (2017)

Hasil pengujian pada tabel diatas menunjukkan bahwa seluruh item pernyataan dinyatakan valid. Hal ini dapat dibuktikan dengan korelasi masing-masing item dengan total penjumlahan kurang dari 0,05 signifikan, sehingga seluruh item kuesioner dinyatakan valid.

## 2. Uji Reliabilitas

Pengujian reliabilitas kuesioner dilakukan dengan menggunakan uji *Alpha-Cronbach*. Kriteria pengujian menyebutkan apabila nilai *Alpha-Cronbach* lebih besar dari 0.6 maka butir kuesioner tersebut dinyatakan

reliabel. Adapun rangkuman interpretasi reliabilitas kuesioner sesuai dengan *Output SPSS* dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

**Tabel 4.9**  
**Ikhtisar Uji Reliabilitas Kuesioner**  
**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
TAN1	122.55	70.326	.535	.849
TAN2	122.85	68.908	.661	.845
TAN3	122.57	76.278	.070	.863
TAN4	122.86	76.348	.046	.865
REL1	122.57	73.545	.241	.859
REL2	122.42	75.512	.198	.858
REL3	122.55	70.326	.535	.849
REL4	122.85	68.908	.661	.845
RES1	122.58	76.550	.090	.860
RES2	122.42	75.512	.198	.858
RES3	122.55	70.326	.535	.849
RES4	122.85	68.908	.661	.845
ASS1	122.42	76.382	.093	.861
ASS2	122.43	76.766	.067	.861
ASS3	122.55	70.326	.535	.849
ASS4	122.85	68.908	.661	.845
EM1	122.43	76.766	.067	.861
EM2	122.55	70.326	.535	.849
EM3	122.85	68.908	.661	.845
COM1	122.58	76.550	.090	.860
COM2	122.42	76.382	.093	.861
COM3	122.43	76.766	.067	.861
COM4	122.55	70.326	.535	.849
COM5	122.85	68.908	.661	.845
KN1	122.43	76.766	.067	.861
KN2	122.58	76.550	.090	.860
KN3	122.42	75.512	.198	.858
KN4	122.55	70.326	.535	.849
KN5	122.85	68.908	.661	.845
KN6	122.85	68.908	.661	.845

Data primer diolah (2017)

Atas dasar ikhtisar sebagaimana pada tabel di atas diketahui bahwa nilai *Alpha Cronbach* untuk semua item pernyataan dari masing-masing variabel lebih besar dari 0,6. Dengan demikian semua butir kuesioner dinyatakan reliabel sehingga kuesioner dinyatakan layak dipergunakan dianalisis lebih lanjut.



### C. Analisis Data

#### 1. Hasil Uji Asumsi Klasik

##### a) Uji Multikolinieritas

Model regresi yang baik jika tidak terjadi hubungan antar variabel independen. Adapun kriteria pengukurannya adalah jika nilai toleransi  $\leq$  1 berarti tidak ada korelasi antar variabel independen dan jika VIF tidak melebihi 10 maka model dinyatakan tidak terkena persoalan multikolonier. Adapun ikhtisar uji multikolonieritas sebagaimana *Output SPSS* dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

**Tabel 4.10**  
**Interpretasi Uji Multikolonieritas**

Model	Coefficients <sup>a</sup>						
	Unstandardized Coefficients		Standardize d Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
(Constant)	.938	.819		1.145	.254		
TANGIBLE	-.040	.043	-.033	-.926	.356	.512	1.951
RELIABILITY	-.151	.061	-.130	-2.472	.015	.241	4.147
RESPONSIVENESS	.925	.096	.645	9.609	.000	.148	6.763
ASSURANCE	.026	.162	.017	.159	.874	.057	17.477
EMPATHY	.696	.109	.422	6.379	.000	.153	6.553
COMPLIANCE	.126	.134	.090	.938	.350	.073	13.723

a. Dependent Variable: KEPUASAN NASABAH

Data primer diolah (2017)

**Tabel 4.11**  
**Interpretasi Uji Multikolonieritas**

Model	Coefficients <sup>a</sup>						Collinearity Statistics	
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Tolerance	VIF	
	B	Std. Error	Beta					
(Constant)	1.885	.659		2.861	.005			
TANGIBLE	-.051	.042	-.043	-1.199	.233	.533	1.875	
RELIABILITY	-.167	.055	-.144	-3.004	.003	.296	3.376	
RESPONSIVENESS	.993	.070	.693	14.188	.000	.284	3.527	
EMPATHY	.811	.069	.491	11.750	.000	.387	2.586	

a. Dependent Variable: KEPUASAN NASABAH

Data primer diolah (2017)

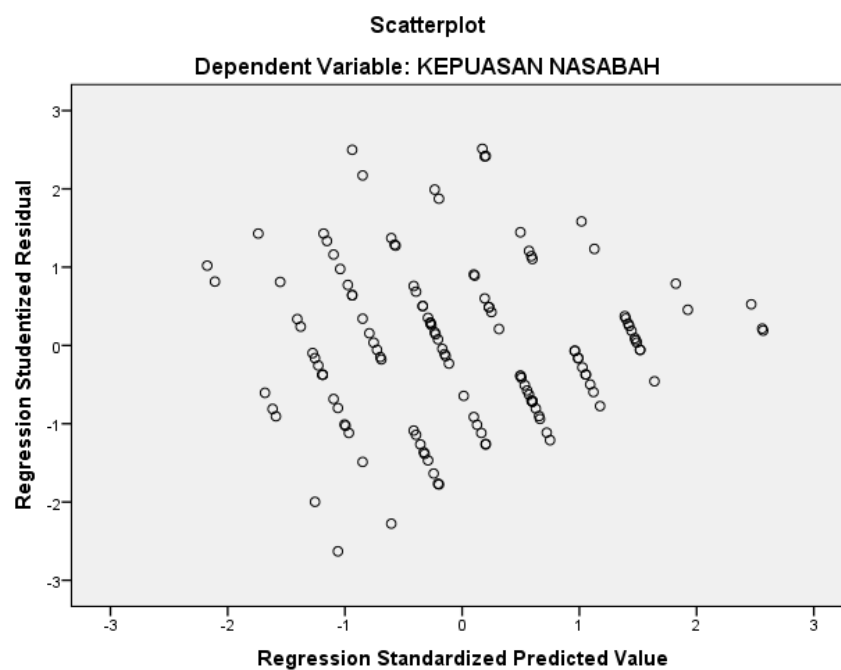
Hasil perhitungan *tolerance* dan VIF menunjukkan bahwa model mengalami gejala multikolinieritas. Dapat dilihat untuk variabel Assurance dan Compliance memiliki nilai VIF lebih dari 10, sehingga kedua variabel tersebut harus dibuang/di-drop dan dilakukan pengujian terhadap 4 variabel lainnya. Hasil pengujian kedua dapat dilihat perhitungan *tolerance* dan VIF menunjukkan bahwa model tidak mengalami gejala multikolinieritas. Tidak ada nilai *tolerance* yang melebihi 1 dan tidak ada nilai VIF yang melebihi 10. Dengan demikian model yang diajukan terbebas dari multikolinieritas.

b) Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas dilakukan dengan menggunakan grafik *Scatter Plot*. Jika titik-titik menyebar secara acak dan tidak membentuk

suatu pola tertentu yang jelas, serta tersebar baik di atas maupun di bawah angka 0 pada sumbu Y hal ini berarti tidak terjadi heteroskedastisitas atau data homogen. Adapun gambar *Scatter Plot* uji heteroskedastisitas dapat dilihat pada gambar di bawah ini.

**Gambar 4.1.**  
**Uji Heteroskedastisitas**

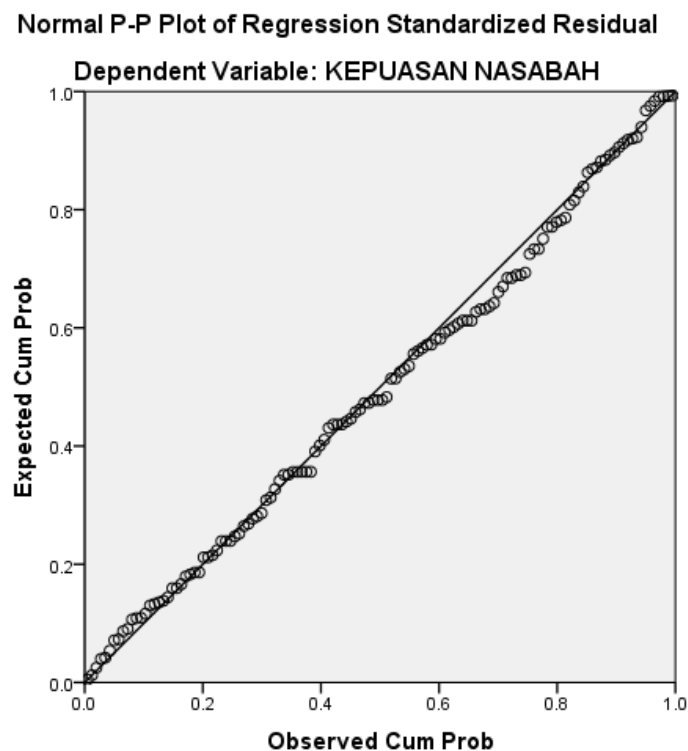


Data primer diolah (2017)

Pada grafik *Scatter Plot* hasil *Output SPSS* terlihat titik-titik menyebar secara acak dan tidak membentuk suatu pola tertentu yang jelas, serta tersebar baik di atas maupun di bawah angka 0 pada sumbu Y. Hal ini berarti data telah memenuhi asumsi homogenitas atau tidak terjadi heteroskedastisitas. Dengan demikian data telah memenuhi persyaratan untuk regresi linier berganda.

## c) Normalitas

Model regresi yang baik jika semua variabel berdistribusi normal. Jika data menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal maka model regresi memenuhi asumsi normalitas.

**Gambar 4.2*****Normal P-P Plot Uji Normalitas***

Data primer diolah (2017)

*Normal P-P Plot Uji Normalitas Output SPSS* di atas menunjukkan bahwa sebaran data yang ada menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa data mempunyai distribusi normal.

## 2. Hasil Uji Regresi Linier Berganda

Analisis data dengan alat analisis regresi linier berganda dimaksudkan untuk mendapatkan pengaruh Tangible ( $X_1$ ) Reliability ( $X_2$ ) Responsiveness ( $X_3$ ) dan Empathy ( $X_5$ ) terhadap Kepuasan Nasabah ( $Y$ ). Adapun variabel Assurance ( $X_4$ ), dan Compliance ( $X_6$ ) tidak dimasukkan dalam pengujian regresi karena tidak memenuhi asumsi multikolinearitas, sehingga variabel independen dalam penelitian ini menjadi 4 variabel yang semula berjumlah 6 variabel.

**Tabel 4.12**  
**Regresi Linier Berganda**

Model	Coefficients <sup>a</sup>						
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
(Constant)	1.885	.659		2.861	.005		
TANGIBLE	-.051	.042	-.043	-1.199	.233	.533	1.875
RELIABILITY	-.167	.055	-.144	-3.004	.003	.296	3.376
RESPONSIVENESS	.993	.070	.693	14.188	.000	.284	3.527
EMPATHY	.811	.069	.491	11.750	.000	.387	2.586

a. Dependent Variable: KEPUASAN NASABAH

Data primer diolah (2017)

Persamaan regresi linier berganda sebagaimana pada tabel diatas sebagai berikut:  $Y = 1,885 - 0,051X_1 - 0,167X_2 + 0,993X_3 - 0,811X_4$ . Tabel diatas memberikan pemahaman bahwa terdapat 2 variabel independen yang berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen yaitu Responsiveness dan Empathy. Sedangkan Tangible dan Reliability tidak berpengaruh terhadap

variabel dependen karena tingkat signifikansinya melebihi 0,05 dan berpengaruh negatif.

### 3. Hasil Uji Koefisien Diterminasi ( $R^2$ )

Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel independen yaitu Tangible, Reliability, Responsiveness dan Empathy terhadap Kepuasan Nasabah. Adapun *output* Analisis Koefisien Diterminasi ( $R^2$ ) dapat dilihat dalam tabel di bawah ini.

**Tabel 4.13**  
**Analisis Koefisien Diterminasi ( $R^2$ )**

Model Summary <sup>b</sup>									
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics				
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change
1	.956 <sup>a</sup>	.914	.911	.555	.914	337.904	4	127	.000

a. Predictors: (Constant), EMPATHY, TANGIBLE, RELIABILITY, RESPONSIVENESS

b. Dependent Variable: KEPUASAN NASABAH

Data primer diolah (2017)

Nilai *Adjusted* Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) sebesar 0,911 menunjukkan bahwa 91,1% perubahan Kepuasan Nasabah dipengaruhi oleh variabel Tangible, Reliability, Responsiveness dan Empathy. Sedangkan sisanya sebesar 8,9% Kepuasan Nasabah dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

### 4. Pengujian Hipotesis (uji t)

Hipotesis penelitian menyebutkan terdapat pengaruh parsial variabel independen yaitu Tangible ( $X_1$ ), Reliability ( $X_2$ ), Responsiveness

(X<sub>3</sub>), Assurance (X<sub>4</sub>), Empathy (X<sub>5</sub>) dan Compliance (X<sub>6</sub>) terhadap Kepuasan Nasabah (Y). Adapun pengujian hipotesis dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

**Tabel 4. 1**  
**Rangkuman Hasil Uji Hipotesis**

<b>Pernyataan Hipotesis</b>		<b>Keterangan</b>
<b>H1</b>	Bukti yang berwujud ( <i>tangibles</i> ), pada Bank Syariah, berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah.	Tidak Didukung
<b>H2</b>	Kehandalan ( <i>reliability</i> ) yang diberikan oleh karyawan Bank Syariah, berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah.	Tidak Didukung
<b>H3</b>	Daya tanggap ( <i>responsiveness</i> ), yang diberikan oleh karyawan Bank Syariah, berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah.	<b>Didukung</b>
<b>H4</b>	Jaminan ( <i>assurance</i> ), yang diberikan oleh karyawan Bank Syariah, berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah.	Tidak Didukung
<b>H5</b>	Empati ( <i>emphaty</i> ), yang diberikan oleh karyawan Bank Syariah, berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah.	<b>Didukung</b>
<b>H6</b>	Pemenuhan ( <i>compliance</i> ), yang ditunjukkan karyawan Bank Syariah, berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah	Tidak Didukung

Data primer diolah (2017)

## 5. Pengujian Simultan (uji F)

**Tabel 4.15**  
**Uji Signifikansi *F*-test**

ANOVA <sup>a</sup>						
Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.	
1	Regression	415.913	4	103.978	337.904	.000 <sup>b</sup>
	Residual	39.080	127	.308		
	Total	454.992	131			

a. Dependent Variable: KEPUASAN NASABAH

b. Predictors: (Constant), EMPATHY, TANGIBLE, RELIABILITY, RESPONSIVENESS

Data primer diolah (2017)

Hasil pengujian menunjukkan nilai  $F = 337,904$  dengan nilai probabilitas (*sig*) sebesar 0,000. Oleh karena nilai probabilitas (*sig.*) lebih kecil dari *level of significance* ( $0,000 < 0.05$ ) maka hal ini menunjukkan ada pengaruh signifikan secara simultan variabel independen yaitu Tangible ( $X_1$ ), Reliability ( $X_2$ ), Responsiveness ( $X_3$ ), Assurance ( $X_4$ ), Empathy ( $X_5$ ) dan Compliance ( $X_6$ ) terhadap Kepuasan Nasabah ( $Y$ ).

#### D. Pembahasan

Sebagian besar hipotesis dalam penelitian ini tidak didukung, yaitu 4 hipotesis dan hanya 2 hipotesis yang didukung dalam penelitian ini. Tidak didukungnya hipotesis pertama ini dapat dijelaskan dengan beberapa alasan. Pertama, mayoritas responden adalah mahasiswa yang kritis terhadap permasalahan kualitas layanan, sehingga *tangibles* yang diberikan oleh karyawan Bank Syariah dirasa kurang memenuhi kepuasan mereka. Kedua,



kebanyakan dari responden jarang secara langsung pergi ke Bank Syariah untuk bertransaksi, karena dimudahkan dengan fasilitas ATM, sehingga responden jarang melihat secara langsung kualitas layanan yang ada di Bank Syariah. Ketiga, jika dilihat dari tingkat pendapatan responden per bulan, dapat diindikasikan bahwa mayoritas responden berpendapatan rendah, sehingga yang membentuk kepuasan nasabah bukan dari faktor kualitas layanan melainkan dari faktor harga. Untuk itu, jika harga yang diberikan Bank Syariah lebih rendah dibandingkan Bank Konvensional, maka nasabah akan puas.

Namun, terdapat 2 hipotesis yang didukung dalam penelitian ini yaitu hipotesis yang menyatakan Daya tanggap (*responsiveness*) sebagai hipotesis 3 dan Empati (*emphaty*) sebagai hipotesis 5, yang diberikan oleh karyawan Bank Syariah, berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah. Nasabah Bank Syariah membutuhkan kecepatan dalam bertransaksi dalam meningkatkan kepuasan mereka yang diwujudkan dengan Daya tanggap (*responsiveness*). Selain itu Empati (*emphaty*) yang diwujudkan dengan keramahan dan perhatian yang dimiliki oleh karyawan Bank Syariah juga dapat meningkatkan kepuasan nasabahnya. Melihat pentingnya kedua variabel tersebut, maka pihak Bank Syariah harus memperhatikannya dengan baik.

Temuan lain dalam penelitian ini adalah, penambahan dimensi *compliance* dalam dimensi kualitas layanan yang dikhususkan untuk Bank

Syariah tidak mampu membentuk kepuasan nasabah Bank Syariah. Pemenuhan/kepatuhan Bank Syariah terhadap prinsip Islam bukan sebuah isu yang menarik lagi dimata masyarakat Indonesia, karena terbukti dari masih banyaknya masyarakat yang beragama Islam yang belum menggunakan Bank Syariah. Masyarakat lebih tertarik dalam membicarakan harga, biaya beralih dan manfaat secara ekonomi yang diterimanya dari sebuah bank dibandingkan dengan isu riba dan bagi hasil.