

**ANALISIS *ISLAMIC SERVICE QUALITY* TERHADAP KEPUASAN  
NASABAH TABUNGAN BNI SYARIAH KCP KLATEN**

**SKRIPSI**

**Diajukan Kepada  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
Institut Agama Islam Negeri Surakarta  
Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Guna  
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi**



**Oleh :  
DINDA ARUM ANGGRAINI  
NIM. 16.52.31.105**

**JURUSAN PERBANKAN SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI SURAKARTA  
2020**

ANALISIS *ISLAMIC SERVICE QUALITY* TERHADAP KEPUASAN NASABAH  
TABUNGAN PADA BNI SYARIAH KCP KLATEN

SKRIPSI

Diajukan Kepada  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
Institut Agama Islam Negeri Surakarta  
Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Guna  
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi  
Dalam Bidang Ilmu Perbankan Syariah

Oleh

Dinda Arum Anggraini

NIM . 16.52.3.1.105

Surakarta, 27 November 2020

Disetujui dan disahkan oleh:

Dosen Pembimbing Skripsi



Rais Sani Muharrami, SEI, MEI

NIP. 19870828 201403 1 002

## SURAT PERNYATAAN BUKAN PLAGIASI

*Assalamu'alaikum Wr. Wb.*

Yang bertanda tangan di bawah ini:

NAMA : DINDA ARUM ANGGRAINI

NIM : 16.52.31.105

JURUSAN : PERBANKAN SYARIAH

FAKULTAS : EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Menyatakan bahwa penelitian skripsi saya berjudul “ANALISIS *ISLAMIC SERVICE QUALITY* TERHADAP KEPUASAN NASABAH TABUNGAN BNI SYARIAH KCP KLATEN”

Benar-benar bukan merupakan plagiasi dan belum pernah diteliti sebelumnya. Apabila di kemudian hari diketahui bahwa skripsi ini merupakan plagiasi, saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan yang berlaku.

Demikian surat ini dibuat dengan sesungguhnya untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

*Wassalamu'alaikum Wr. Wb.*

Surakarta, 27 November 2020



Dinda Arum Anggraini

## SURAT PERNYATAAN TELAH MELAKUKAN PENELITIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

NAMA : DINDA ARUM ANGGRAINI

NIM : 16.52.31.105

JURUSAN : PERBANKAN SYARIAH

FAKULTAS : EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Terkait penelitian skripsi saya yang berjudul **“ANALISIS *ISLAMIC SERVICE QUALITY* TERHADAP KEPUASAN NASABAH TABUNGAN BNI SYARIAH KCP KLATEN”**

Demikian ini saya menyatakan bahwa saya benar-benar telah melakukan penelitian dan pengambilan data dari BNI Syariah KCP Klaten. Apabila dikemudian hari diketahui skripsi ini menggunakan data yang tidak sesuai dengan data yang sebenarnya saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan yang berlaku.

Demikian surat ini dibuat dengan sesungguhnya untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Surakarta, 27 November 2020



Dinda Arum Anggraini

Rais Sani Muharrami, SEI,MEI  
Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
Institut Agama Islam Negeri Surakarta

**NOTA DINAS**

HAL : Skripsi  
Sdr : Dinda Arum Anggraini

Kepada Yang Terhormat

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Surakarta  
Di Surakarta

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Dengan hormat, bersama ini kami sampaikan bahwa setelah menelaah dan mengadakan perbaikan seperlunya, kami memutuskan bahwa skripsi saudara Dinda Arum Anggraini NIM: 16.52.3.1.105 yang berjudul:

*ANALISIS ISLAMIC SERVICE QUALITY TERHADAP KEPUAGAN NASABAH TABUNGAN PADA BNI SYARIAH KCP KLATEN*

Sudah dapat dimunaqasahkan sebagai salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (SE) dalam bidang ilmu Perbankan Syariah.

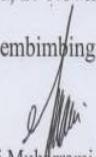
Oleh karena itu kami mohon agar skripsi tersebut segera dimunaqasahkan dalam waktu dekat.

Demikian, atas dikabulkannya permohonan ini disampaikan terimakasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Surakarta, 27 November 2020

Dosen Pembimbing Skripsi

  
Rais Sani Muharrami, SEI,MEI

NIP. 19870828 201403 1 002

PENGESAHAN

ANALISIS *ISLAMIC SERVICE QUALITY* TERHADAP KEPUASAN  
NASABAH TABUNGAN BNI SYARIAH KCP KLATEN

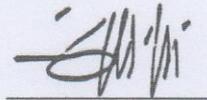
Oleh:

DINDA ARUM ANGGRAINI  
NIM. 16.52.31.105

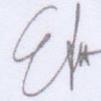
Telah dinyatakan lulus dalam ujian munaqasah  
Pada hari Senin tanggal 21 Desember 2020 / 06 Jumadil Awal 1441 H dan  
dinyatakan telah memenuhi persyaratan guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi

Dewan Penguji :

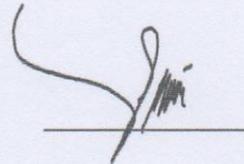
Penguji I (Merangkap Ketua Sidang)  
Mokhamad Zainal Anwar, S.H.I, M.S.I  
NIP. 19801130 201503 1 003



Penguji II  
Waluyo, Lc., M.A.  
NIP. 19790910 201101 1 005



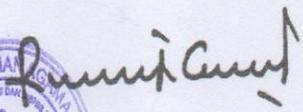
Penguji III  
Supriyanto, M.Ud  
NIP. 19860306 201503 1 005



Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
IAIN Surakarta



  
M. Rahmawan Arifin, S.E., M.Si  
NIP. 19720304 200112 1 004

## **MOTTO**

“Dan bersabarlah kamu, sesungguhnya janji Allah adalah Benar”

(Q.S Ar-Rum: 60)

“Menuntut ilmu adalah takwa. Menyampaikan ilmu adalah ibadah. Mengulang-ulang ilmu adalah zikir. Mencari ilmu adalah jihad”

(Abu Hamid Al Ghazali)

“Berbuat untuk sebuah harapan, yang tidak lagi dikeluhkan tetapi diperjuangkan”

(Najwa Shihab)

“Kau akan mampu melampaui cita-citamu sendiri. Jika tekun dan mencintai apa yang kau lakukan. Meski tidak semuanya pasti bisa didapatkan”

(Boy Candra)

## **PERSEMBAHAN**

Kupersembahkan dengan segenap cinta dan doa, karya sederhana ini kepada :

Allah SWT yang telah memberikan Rahmat dan Hidayah-Nya serta senantiasa memberikan kemudahan dan kelancaran sehingga penulis dapat menyelesaikan karya ini sampai akhir

Kedua orang tua penulis. Bapak Giyanto dan Ibu Setyaningsih yang sangat saya cintai, terimakasih atas segala kasih sayang yang selalu Bapak dan Ibu berikan dengan tulus, terimakasih atas do'a dan dukungan yang selalu diberikan

Adik-adikku tersayang. Aprilia Dwiayu Widyaningrum dan Erlangga Yogi Arif Pratama, terimakasih atas do'a dan dukungannya

Teman-teman seperjuangan Perbankan Syariah C angkatan 2016

Sahabat Samawa, Maya Novita, Desi Maharani, Rina Susanti, dan Sintia Vicky Azizzah. Terimakasih atas semangat dan motivasi yang selalu diberikan

## KATA PENGANTAR

*Assalamu'alaikum Wr. Wb.*

Segala puji dan syukur bagi Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, karunia dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Analisis *Islamic Service Quality* Pada BNI Syariah KCP Klaten”. Skripsi ini disusun untuk menyelesaikan Studi Jenjang 1Strata 1 (S1) Jurusan Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Surakarta.

Penulis menyadari sepenuhnya, telah banyak mendapatkan dukungan bimbingan dan dorongan dari berbagai pihak yang telah menyumbangkan pikiran, waktu, tenaga dan sebagainya. Oleh karena itu, pada kesempatan ini dengan setulus hati penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Prof. Dr. H. Mudofir, S.Ag.,M.Pd, selaku Rektor Institut Agama Islam Negeri Surakarta.
2. Dr. M. Rahmawan Arifin, S.E., M.Si., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
3. Budi Sukardi, S.E.I., M.S.I, selaku Ketua Jurusan Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
4. Budi Sukardi, S.E.I., M.S.I, selaku Dosen Pembimbing Akademis yang telah banyak memberikan perhatian dan bimbingan kepada penulis dalam menyelesaikan studi S1 di Jurusan Perbankan Syariah dari semester awal hingga berakhirnya masa studi penulis.

5. Rais Sani Muharrami, S.E.I, M.EI, selaku dosen Pembimbing Skripsi yang telah memberikan banyak perhatian dan bimbingan kepada penulis selama proses pengerjaan skripsi dari awal sampai selesai.
6. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Surakarta yang telah memberikan bekal ilmu yang bermanfaat bagi penulis.
7. Bapak dan Ibu tercinta yang selalu mendoakan, menyayangi dan selalu mendukung penulis untuk dapat menyelesaikan skripsi ini.
8. Keluargaku Perbankan Syariah C angkatan 2016 yang telah memberikan banyak cerita dan motivasi selama menempuh studi Strata 1 di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Surakarta.
9. Bapak Wakhid A. Mukhtadi yang telah membimbing penulis selama penelitian di BNI Syariah KCP Klaten.
10. Rosyida yang selalu menemani penulis selama penelitian dan selalu memberikan semangat
11. Reponden penelitian yang sudah membantu memberikan data dan informasi, sehingga penelitian ini selesai dengan baik.
12. Semua pihak yang sudah membantu dalam penyelesaian skripsi ini, semoga Allah SWT membalas semua kebaikan yang telah diberikan.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih banyak kekurangan. Oleh karena itu semua kritik dan saran sangat penulis harapkan. Semoga karya ini bermanfaat bagi pihak-pihak terkait.

*Wassalamu 'alaikum Wr. Wb.*

Surakarta, 27 November 2020

Penulis

## **ABSTRACT**

*This research aims to determine the effect of compliance, assurance, reliability, tangible, empathy and responsiveness on customer satisfaction of the BNI Syariah Sub-Branch Office (KCP) Klaten savings. This research was conducted in the city of Klaten. This research uses a non probability sampling technique with a sample of 96 respondents.*

*This research uses quantitative research methods by using SPSS 23.0 application as a means of calculating the data that has been obtained. This research uses 7 variables. The independent variables are compliance, assurance, reliability, tangible, empathy and responsiveness while the dependent variable is savings customer satisfaction savings.*

*The results of this research indicate that simultaneously compliance, assurance, reliability, tangible, empathy and responsiveness with the calculated F value (135,865) is greater than F table (2.20). Partially the compliance, tangible, and responsiveness variables have a significant effect on savings customer satisfaction while the assurance, reliability, and empathy variables do not significant effect on savings customer satisfaction.*

*Keywords: Compliance, assurance, reliability, tangible, empathy, responsiveness, customer satisfaction savings*

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh *compliance*, *assurance*, *reliability*, *tangible*, *empathy* dan *responsiveness* terhadap kepuasan nasabah tabungan BNI Syariah Kantor Cabang Pembantu (KCP) Klaten. Penelitian ini dilakukan di kota Klaten. Penelitian ini menggunakan teknik *non probability sampling* dengan sampel 96 responden.

Metode penelitian ini adalah menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan bantuan aplikasi SPSS 23.0 sebagai alat hitung data yang telah didapat. Penelitian ini menggunakan 7 variabel. Variabel independen yaitu *compliance*, *assurance*, *reliability*, *tangible*, *empathy* dan *responsiveness*, sedangkan variabel dependen adalah kepuasan nasabah tabungan.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa secara simultan *compliance*, *assurance*, *reliability*, *tangible*, *empathy* dan *responsiveness* dengan nilai F hitung (135,865) yang lebih besar dari F tabel (2,20). Secara parsial variabel *compliance*, *tangible*, dan *responsiveness* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah tabungan, sedangkan variabel *assurance*, *reliability* dan *empathy* tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah tabungan.

Kata Kunci: *Compliance*, *assurance*, *reliability*, *tangible*, *empathy*, *responsiveness*, kepuasan nasabah tabungan

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING .....	ii
HALAMAN PERNYATAAN BUKAN PLAGIASI .....	iii
HALAMAN PERNYATAAN TELAH MELAKUKAN PENELITIAN .....	iv
HALAMAN NOT DINAS .....	v
HALAMAN PENGESAHAN UJIAN MUNAQOSAH .....	vi
HALAMAN MOTTO .....	vii
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	viii
HALAMAN KATA PENGANTAR .....	ix
ABSTRACT .....	xii
ABSTRAK .....	xiii
DAFTAR ISI .....	xiv
DAFTAR TABEL .....	xix
DAFTAR GAMBAR .....	xxi
DAFTAR LAMPIRAN .....	xxii
BAB I PENDAHULUAN	

1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Identifikasi Masalah .....	6
1.3 Batasan Masalah .....	6
1.4 Rumusan Masalah .....	7
1.5 Tujuan Penelitian .....	7
1.6 Manfaat Penelitian .....	8
1.7 Sistematika Penulisan Skripsi .....	9

## BAB II LANDASAN TEORI

### 2.1 Kajian Teori

2.1.1 Kepuasan Nasabah .....	11
2.1.2 Islamic Service Quality .....	17
2.2 Hasil Penelitian yang Relevan .....	24
2.3 Kerangka Berfikir .....	28
2.4 Hipotesis.....	30

## BAB III METODE PENELITIAN

### 3.1 Waktu dan Wilayah Penelitian

3.1.1 Waktu Penelitian .....	35
3.1.2 Wilayah Penelitian .....	35
3.2 Jenis Penelitian.....	35

3.3 Populasi, Sampel, Teknik Pengambilan Sampel	
3.3.1 Populasi.....	36
3.3.2 Sampel.....	36
3.3.3 Teknik Pengambilan Sampel.....	38
3.4 Data dan Sumber Data .....	38
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	39
3.6 Variabel Penelitian .....	40
3.7 Definisi Operasional Variabel.....	41
3.8 Teknik Analisis Data	
3.8.1 Uji Intrumental.....	43
3.8.2 Uji Asumsi Klasik.....	44
3.8.3 Uji Ketetapan Model.....	46
3.8.4 Analisis Regresi Linear Berganda.....	47
3.8.5 Uji t .....	48
<b>BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN</b>	
4.1 Gambaran Umum Penelitian	
4.1.1 Gambaran Umum Responden .....	50

4.1.2 Sejarah Berdirinya BNI Syariah KCP Klaten .....	51
4.1.3 Visi, Misi dan Identitas Lembaga .....	53
4.1.4 Struktur Organisasi BNI Syariah KCP Klaten .....	54
4.1.5 Produk BNI Syariah KCP Klaten.....	55
4.1.6 Layanan BNI Syariah KCP Klaten .....	61
4.2 Pengujian dan Hasil Analisis Data	
4.2.1 Karakteristik Responden .....	63
4.2.2. Pengujian Instrumental Penelitian	
1. Uji Validitas .....	65
2. Uji Reliabilitas .....	69
4.2.3 Uji Asumsi Klasik	
1. Uji Normalitas .....	71
2. Uji Multikolinearitas .....	72
3. Uji Heteroskedastisitas .....	74
4.2.3 Uji Ketetapan Model	
1. Uji F .....	75
2. Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	76

4.2.4 Analisis Regresi Linear Berganda .....	77
4.2.5 Uji t .....	80
4.3 Pembahasan Hasil Analisis Data .....	83
BAB V PENUTUP	
5.1 Kesimpulan .....	95
5.2 Saran-saran .....	96
DAFTAR PUSTAKA .....	97
LAMPIRAN .....	101

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 <i>Market share</i> perbankan syariah .....	2
Tabel 2.1 Penelitian Relevan .....	24
Tabel 3.1 Skala Likert .....	40
Tabel 3.2 Definisi Operasional Variabel .....	41
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	63
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	64
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Nasabah .....	64
Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Nasabah Tabungan .....	65
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas Variabel <i>Compliance</i> .....	66
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Variabel <i>Assurance</i> .....	67
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Variabel <i>Reliability</i> .....	67
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas Variabel <i>Tangible</i> .....	68
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas Variabel <i>Empathy</i> .....	68
Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas Variabel <i>Responsiveness</i> .....	69
Tabel 4.11 Hasil Uji Reliabilitas Variabel CARTER dan Kepuasan Nasabah Tabungan .....	70
Tabel 4.12 Hasil Uji Normalitas Kolmogrov .....	71

Tabel 4.13 Hasil Uji Multikolinearitas .....	72
Tabel 4.14 Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	74
Tabel 4.15 Hasil Uji F .....	76
Tabel 4.16 Hasil Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	77
Tabel 4.17 Hasil Uji Linear Berganda .....	78
Tabel 4.18 Hasil Uji t .....	81
Tabel 4.19 Jawaban Responden Tentang Variabel <i>Compliance</i> .....	84
Tabel 4.20 Jawaban Responden Tentang Variabel <i>Assurance</i> .....	87
Tabel 4.21 Jawaban Responden Tentang Variabel <i>Reliability</i> .....	88
Tabel 4.22 Jawaban Responden Tentang Variabel <i>Tangible</i> .....	90
Tabel 4.23 Jawaban Responden Tentang Variabel <i>Empathy</i> .....	91
Tabel 4.24 Jawaban Responden Tentang Variabel <i>Responsiveness</i> .....	93

## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar 2.1 Skema Kerangka Berfikir .....	30
Gambar 4.1 Struktur Organisasi BNI Syariah KCP Klaten .....	54

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1 Jadwal Penelitian .....	102
Lampiran 2 Kuesioner .....	103
Lampiran 3 Hasil Data Kuesioner .....	109
Lampiran 4 Hasil Uji menggunakan SPSS 23 .....	128
Lampiran 5 Daftar Riwayat Hidup .....	135

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Bisnis perbankan merupakan bisnis jasa berdasarkan pada asas kepercayaan sehingga masalah kualitas layanan menjadi salah satu faktor penunjang keberhasilan usaha (Suryani, 2015). Kualitas pelayanan menjadi penting karena sebagai suatu bentuk penilaian nasabah terhadap tingkat kualitas pelayanan yang diterimanya dengan tingkat kualitas pelayanan yang mereka harapkan.

Bank Syariah perlu melakukan perkembangan secara komprehensif. Karena cara transaksi nasabah telah mengalami pergeseran. Selain menggunakan produk, nasabah juga menikmati fasilitas dan suasana. Sehingga Bank Syariah tidak cukup hanya menyediakan produk tetapi juga kualitas pelayanan (Wiyanto, 2016). Banyaknya kantor Bank Syariah membuat masyarakat dihadapkan pada banyak pilihan, hal ini membuat harapan atau ekspektasi nasabah semakin meningkat dan berubah-ubah. Maka perlu adanya peningkatan layanan sebagai kunci kepuasan nasabah (Indah Febriana, 2016).

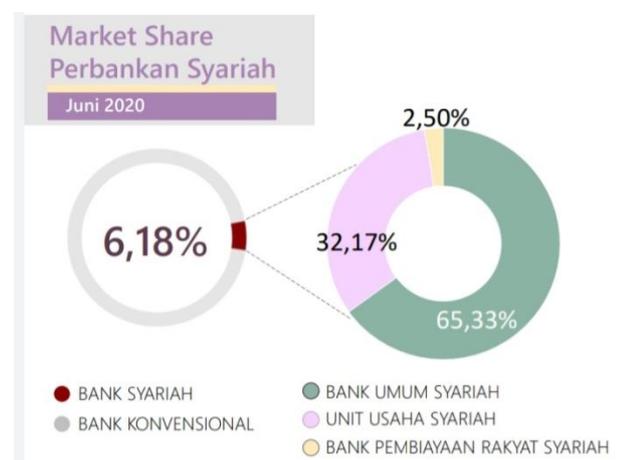
Menurut Firmansyah (2019:17) pelayanan merupakan tindakan menolong dan membantu para nasabah. Kualitas pelayanan sangat penting bagi perbankan dikarenakan semakin ketatnya persaingan antar masing-masing bank. Dan untuk menghadapi persaingan antar bank syariah harus memberikan pelayanan yang terbaik untuk menarik minat masyarakat untuk menabung di bank syariah.

Dengan meningkatkan pelayanan terhadap nasabah merupakan salah satu bentuk upaya dalam meningkatkan *market share* perbankan syariah.

Berdasarkan data OJK per Juni 2020, *market share* atau pangsa pasar dari Perbankan Syariah menunjukkan perkembangan yang positif.

Tabel 1.1

*Market Share* Perbankan Syariah



Sumber : (OJK, 2020)

Berdasarkan tabel diatas, *market share* perbankan syariah di Indonesia pada bulan Juni 2020 menunjukkan pertumbuhan dibandingkan tahun sebelumnya yang hanya sebesar 5,95% menjadi 6,18%. Adanya perkembangan *market share* perbankan syariah menandakan terjadinya penurunan *market share* pada bank konvensional. Meskipun peningkatan tersebut tidak sebesar bank konvensional, tetapi perbankan syariah mampu menunjukkan eksistensinya sebagai perusahaan bisnis yang menawarkan produk dan jasa dibidang keuangan (OJK, 2020).

Bank Syariah dituntut memiliki daya saing (*competitiveness*) dengan menggunakan strategi pemasaran yang efektif (Rafidah, 2014). Dimana pelayanan yang diberikan harus berorientasi pada masyarakat sebagai pengguna jasa perbankan. sebagaimana yang diharapkan oleh nasabah yang menginginkan adanya hubungan yang baik dengan bank yang nyaman dan mudah saat bertransaksi. Sehingga yang diperhatikan oleh Bank Syariah tidak hanya mutu produk saja melainkan juga perlu memperhatikan hubungan yang berlanjut dan berkesinambungan antara nasabah dan Bank Syariah tersebut.

Kualitas dan kepuasan pelanggan merupakan faktor yang saling berkaitan dan saling mempengaruhi (Mundir, 2015). Kualitas akan memberikan suatu dorongan kepada nasabah untuk menjalin ikatan yang kuat dengan Bank Syariah. Dengan terjalinnya ikatan tersebut dalam jangka panjang akan memungkinkan Bank Syariah untuk mengetahui harapan nasabah dan kebutuhan mereka. Sehingga untuk meningkatkan kepuasan nasabah Bank Syariah dapat meningkatkan hal-hal yang menyenangkan dan mengurangi hal-hal yang kurang menyenangkan untuk nasabah.

Menurut Parasuraman dalam Kasmir (2004:57) terdapat lima dimensi kualitas pelayanan yang disebut dimensi SERVQUAL (Service Quality). *Pertama, Assurance* (Jaminan) yang berkaitan dengan perilaku karyawan untuk menumbuhkan kepercayaan nasabah dan rasa aman. *Kedua, Reliability* (Kehandalan) merupakan kemampuan perusahaan memberikan layanan yang akurat. *Ketiga, Tangible* (Bukti fisik) berkaitan dengan daya tarik fasilitas fisik dan material yang disediakan perusahaan. *Empat, Empathy* (Empati) berarti

perusahaan memahami masalah nasabah, memberikan perhatian dan bertindak demi kepentingan nasabah. *Lima, Responsiveness* (Daya tanggap) berkaitan dengan kesediaan dan kemampuan perusahaan merespon permintaan (Tjiptono & Chandra, 2019).

Othman dan Owen telah memperkenalkan enam dimensi untuk mengukur kualitas pelayanan pada lembaga keuangan syariah. Metode ini menggunakan lima dimensi yang ada dalam *SERQUAL (Service Quality)* yang telah dikembangkan oleh Parasuraman dan menambahkan dimensi *Compliance* (Kepatuhan terhadap syariat Islam). Keenam dimensi itu disebut model CARTER. Yaitu, *Compliance, Assurance, Reliability, Tangible, Empathy,* dan *Responsiveness*. *Compliance* adalah dimensi terpenting dalam pengukuran kualitas jasa keuangan syariah karena kepatuhan terhadap syariat merupakan wujud eksistensi seorang muslim (Aldila, 2018).

Perbankan syariah berbeda dengan perbankan konvensional, karena bank syariah beroperasi berdasarkan hukum Islam (syari'ah). Sehingga ada beberapa perbedaan, seperti larangan transaksi berdasarkan tingkat bunga dan persyaratan bahwa operasi bank dilakukan sesuai dengan prosedur tertentu melalui penggunaan tertentu instrumen keuangan (Othman & Owen, 2001). Sehingga dengan adanya variabel *Compliance* menjadi penting dalam mengukur kualitas jasa keuangan syariah dengan menggunakan model dimensi CARTER.

Produk dan layanan Bank syariah menjadi hal yang berbeda karena dianggap sebagai pekerjaan ibadah dan bernilai halal. Penting untuk menyediakan

produk dan layanan yang berkualitas untuk meningkatkan *market share* dan mengatasi persaingan dengan bank konvensional dan pendatang baru dalam bisnis keuangan (Khaliq, 2019).

Penelitian yang dilakukan Mohamed Abdalnaser Janahi, Muneer Mohamed Seed Al Mubarak (2017) menghasilkan penemuan bahwa *Compliance*, *Assurance*, *Reliability*, *Empathy*, dan *Responsiveness* berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah. Tetapi penelitian yang dilakukan Ambardi Juniawan (2014) yang menyatakan bahwa *Assurance*, *Reliability*, *Tangible*, dan *Empathy* berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan nasabah. Sedangkan *Compliance* dan *Responsiveness* tidak berpengaruh positif secara signifikan terhadap kepuasan nasabah.

Padahal Indonesia mayoritas penduduknya beragama Islam, seharusnya kehadiran Bank Syariah menjadi poin lebih untuk menarik perhatian masyarakat untuk menggunakan produk dan layanannya. Selain itu nasabah yang menggunakan jasa Bank Syariah tidak cukup hanya menikmati layanan fisik tetapi juga terpenuhinya kebutuhan Islami. Apabila aspek *compliance* tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah berarti Bank Syariah dianggap tidak secara penuh menjalankan prinsip-prinsip syariah.

Berdasarkan beberapa penelitian di atas, peneliti ingin mengetahui lebih lanjut mengenai kepuasan nasabah tabungan BNI Syariah KCP Klaten menggunakan CARTER (*Compliance*, *Assurance*, *Reliability*, *Empathy*, dan *Responsiveness*). Bank BNI Syariah Kantor Cabang Pembantu (KCP) Klaten

merupakan salah satu bank syariah di kabupaten klaten yang kompetitif dan eksis di kalangan masyarakat klaten. Untuk itu peneliti melakukan penelitian dengan judul “Analisis *Islamic Service Quality* Terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan BNI Syariah KCP Klaten”.

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas dapat diambil pokok permasalahan sebagai berikut:

1. Dalam perkembangannya harapan atau ekspektasi nasabah semakin meningkat dan selalu berubah-ubah maka perlu adanya peningkatan layanan sebagai kunci utama untuk kepuasan nasabah.
2. Untuk meningkatkan pangsa pasar Perbankan Syariah dituntut memiliki daya saing (*competitiveness*).

## **1.3 Batasan Masalah**

Berdasarkan identifikasi masalah tersebut, penelitian ini meneliti tentang Analisis *Islamic Service Quality* terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan BNI Syariah KCP Klaten. Sehingga penulis membatasi ruang lingkup penelitian agar dalam penelitian penulis berfokus pada obyek maupun subyek yang akan diteliti. Penelitian ini dibatasi sebagai berikut:

1. Penelitian ini hanya akan meneliti tentang faktor-faktor *Islamic service quality* (*Compliance of law, Assurance, Relianility, Tangible, Emphaty, Responsiveness*) terhadap kepuasan nasabah tabungan.

2. Obyek ini hanya dibatasi pada nasabah tabungan di BNI Syariah KCP Klaten.

#### **1.4 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang, identifikasi masalah, dan batasan masalah yang telah diuraikan, maka permasalahan yang akan dibahas dalam penelitian ini dapat dirumuskan dalam bentuk pertanyaan penelitian sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh *Compliance* terhadap kepuasan nasabah tabungan BNI Syariah KCP Klaten?
2. Bagaimana pengaruh *Assurance* terhadap kepuasan nasabah tabungan BNI Syariah KCP Klaten?
3. Bagaimana pengaruh *Reliability* terhadap kepuasan nasabah tabungan BNI Syariah KCP Klaten?
4. Bagaimana pengaruh *Tangible* terhadap kepuasan nasabah tabungan BNI Syariah KCP Klaten?
5. Bagaimana pengaruh *Empathy* terhadap kepuasan nasabah tabungan BNI Syariah KCP Klaten?
6. Bagaimana pengaruh *Responsiveness* terhadap kepuasan nasabah tabungan BNI Syariah KCP Klaten?

#### **1.5 Tujuan Penelitian**

Tujuan dari adanya penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh *Compliance* terhadap kepuasan nasabah tabungan BNI Syariah KCP Klaten.

2. Untuk mengetahui pengaruh *Assurance* terhadap kepuasan nasabah tabungan BNI Syariah KCP Klaten.
3. Untuk mengetahui pengaruh *Reliability* terhadap kepuasan nasabah tabungan BNI Syariah KCP Klaten.
4. Untuk mengetahui pengaruh *Tangible* terhadap kepuasan nasabah tabungan BNI Syariah KCP Klaten.
5. Untuk mengetahui pengaruh *Empathy* terhadap kepuasan nasabah tabungan BNI Syariah KCP Klaten.
6. Untuk mengetahui pengaruh *Responsiveness* terhadap kepuasan nasabah tabungan BNI Syariah KCP Klaten.

### **1.6 Manfaat Penelitian**

Adapun beberapa manfaat dari dilakukannya penelitian ini, manfaat tersebut antara lain:

1. Bagi Perusahaan

Untuk memberikan informasi kepada bank syariah mengenai kualitas pelayanan Islami yang telah diterapkan, karena kualitas pelayanan merupakan kunci utama keberhasilan suatu perusahaan.

2. Bagi Institusi Pendidikan

Dengan adanya penelitian ini diharapkan membantu mahasiswa untuk berkarier di bidang lembaga keuangan syariah seperti bank syariah agar dapat mengetahui lebih dalam mengenai pentingnya kualitas pelayanan Islami pada nasabah. Sehingga nantinya memberikan pelayanan yang lebih baik lagi kepada nasabah.

### 3. Bagi Peneliti

Menambah wawasan dan pengetahuan bagi peneliti, khususnya yang berkaitan dengan kualitas pelayanan Islami kepada nasabah dalam kegiatan di suatu lembaga keuangan syariah seperti perbankan syariah.

## **1.7 Sistematika Penulisan Skripsi**

Penulisan skripsi ini terdiri dari lima bab, dimana setiap bab akan disusun secara sistematis sebagai berikut:

### **BAB I PENDAHULUAN**

Pada bab ini penulis akan menjelaskan mengenai alasan yang mendasari dalam mengambil judul dan tema penelitian. Selain itu juga menjelaskan tujuan serta manfaat penelitian yang dilakukan penulis. Bab ini terdiri dari latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, jadwal penelitian dan sistematika penulisan.

### **BAB II LANDASAN TEORI**

Pada bab ini akan menjelaskan fokus dan subfokus penelitian yang diangkat oleh penulis. Teori-teori yang berhubungan dengan fokus serta subfokus penelitian. Bab ini juga berisi tentang penelitian yang pernah dilakukan, baik penelitian serupa ataupun yang berhubungan dengan tema penulisan skripsi yang diangkat oleh penulis. Serta kerangka pemikiran dan hipotesis yang menjadi jawaban sementara atas masalah yang diangkat.

### **BAB III METODE PENELITIAN**

Bab ini membahas desain penelitian dan metode penelitian yang dilakukan peneliti yang terdiri dari mengenai jenis dan sumber data, populasi dan sampel, teknik pengumpulan data, variabel penelitian, dan teknik analisa data.

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

Pada bab ini penulis akan membahas mengenai gambaran umum hasil penelitian dari analisis yang telah dilakukan, dalam kaitannya dengan pengolahan data dan hasil akhir berupa penemuan atas penelitian yang dilakukan.

#### **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

Kesimpulan menjelaskan tentang hasil penelitian dan pembahasan yang disajikan secara singkat dan jelas, juga jawaban dari rumusan masalah. Sedangkan saran berisi himbauan penulis kepada pembaca atau agar saran yang diuraikan dapat memberikan pengetahuan dan manfaat serta dapat dijadikan bahan pertimbangan untuk penelitian selanjutnya.

## **BAB II**

### **LANDASAN TEORI**

#### **2.1 Kajian Teori**

##### **2.1.1 Kepuasan Nasabah**

Kepuasan nasabah bagi perusahaan jasa merupakan salah satu tujuan terpenting. Kepuasan (*satisfaction*) adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk (atau hasil) terhadap ekspektasi mereka (Kotler & Keller, 2009). Sedangkan Oliver berpendapat bahwa kepuasan adalah tanggapan pelanggan kebutuhan-kebutuhannya. Hal ini berarti penilaian terhadap suatu bentuk keistimewaan dari suatu barang atau jasa, memberikan tingkat kenyamanan yang terkait dengan pemenuhan suatu kebutuhan, termasuk pemenuhan kebutuhan di bawah atau melebihi harapan pelanggan (Setyobudi, 2014).

Menurut Engel yang dikutip Abdullah (2012) kepuasan pelanggan adalah evaluasi purna beli dimana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya sama atau melampaui harapan pelanggan, sedangkan ketidakpuasan timbul apabila hasil tidak memenuhi harapan. Dalam penilaian kepuasan pelanggan mempunyai tiga bentuk yang berbeda yaitu *positive disconfirmation* dimana kinerja lebih baik dari harapan, *simple confirmation* atau kinerja sama dengan harapan dan *negative disconfirmation* yakni kinerja lebih buruk dari harapan (Wiyanto, 2016).

Dalam bisnis perbankan kepuasan nasabah merupakan cara nyata dalam memenangkan persaingan dan tetap eksis dikalangan masyarakat (Haryanto, 2016). Hal tersebut akan berdampak pada peningkatan keuntungan bank, karena apabila nasabah puas akan melakukan beberapa tindakan. *Pertama*, Loyal kepada bank karena terciptanya hubungan baik antara nasabah dan bank syariah. Kecil kemungkinan bagi nasabah untuk berpindah ke bank lain. Nasabah akan terus setia menggunakan produk dan jasa bank syariah.

*Kedua*, mengulang pembelian, kepuasan terhadap pembelian suatu produk termasuk pada jasa dan layanan bank syariah akan menyebabkan nasabah membeli produk berulang. Hal ini didorong oleh kesan pemakaian produk sebelumnya sehingga tidak kapok untuk memakai kembali. *Ketiga*, membeli lagi produk dan memakai jasa yang ditawarkan di bank syariah yang sama. Nasabah akan memperluas pembelian produk yang beragam di satu bank syariah yang sama.

*Empat*, nasabah akan memberikan promosi gratis dari mulut ke mulut atau *word of mouth*. Nasabah yang terkesan akan membicarakan kepada orang lain dan merekomendasikan pelayanan, produk dan jasa bank. Meskipun hanya disebarkan pada perorangan atau kelompok kecil, promosi ini efektif untuk mendapatkan pelanggan baru. Karena penyampaian informasi dari nasabah lebih terkesan memberikan anjuran atau rekomendasi daripada promosi dengan aspek yang sama yakni mengunggulkan kualitas layanan bank syariah.

Agar tercapai perilaku nasabah tersebut perlu adanya tindakan berkelanjutan dari bank syariah agar kepuasan tercipta (Haryanto, 2016). Tindakan tersebut yang sekaligus menjadi indikator kepuasan nasabah yaitu:

1. Sikap, dinilai dari bagaimana staf bank syariah melayani nasabah. Berhubungan dengan keramahan, sopan santun dan realisasi pelayanan yang cepat dan efisien.
2. Hubungan, kedekatan dari interaksi antara staf dan nasabah sangat penting. Nasabah perlu diperlakukan seperti teman yang sudah mengenal lama, sehingga timbul keakraban dan kenyamanan yang membuat nasabah enggan menggunakan produk dan jasa bank lain.
3. Harga, dilihat dari besarnya bagi hasil simpanan dan pembiayaan serta biaya administrasi yang ditawarkan kompetitif dengan bank lain.
4. Kenyamanan dan keamanan, kantor bank syariah termasuk dalam penilaian kepuasan nasabah. Lokasi bank yang strategis memudahkan nasabah untuk menjangkaunya. Nasabah juga menilai bangunan fisik bank dari luar ataupun dalam.
5. Kemudahan, nasabah akan merasa senang apabila apa yang dicari mudah untuk didapatkan. Jenis produk yang ditawarkan lengkap dan tidak memerlukan prosedur yang berbelit-belit atau persyaratan yang memberatkan.

6. Penanganan komplain, setiap keluhan nasabah memerlukan tanggapan dan penanganan secara cepat dan tepat. Keluhan nasabah dikategorikan kedalam empat macam, yaitu:

a. Keluhan mekanikal atau *mechanical complain*

Keluhan mekanikal adalah keluhan yang disampaikan nasabah berhubungan dengan tidak dapat berfungsinya peralatan atau fasilitas bank. Misalnya kartu ATM yang belum diaktifkan atau kartu ATM yang tertelan.

b. Keluhan sikap staff bank atau *attitude complain*

Keluhan yang timbul akibat sikap atau perilaku karyawan yang negatif saat melayani nasabah. Misalnya sikap tidak peduli atau menyepelekan nasabah karena penampilannya yang kurang meyakinkan. Atau petugas bank yang mempersulit nasabah yang akan melakukan transaksi.

c. Keluhan pelayanan atau *service relative complain*

Keluhan yang muncul dari dari pelayanan, misalnya antrian teller yang terlalu lama atau kurangnya kursi tunggu.

d. Keluhan yang aneh atau *unusual complaint*

Keluhan yang tidak wajar atau tidak umum karena tidak berhubungan dengan produk dan pelayanan bank. Misalnya menghubungi call center untuk curhat masalah pribadi.

Menurut Barnes dalam Priansa (2017 ; 201) kepuasan konsumen dibagi menjadi lima level. *Pertama*, produk atau jasa inti yang merupakan

asensi dari penawaran yang mewakili produk atau jasa yang disediakan perusahaan. *Dua*, sistem dan pelayanan mendukung yang bisa meningkatkan kelengkapan dari layanan atau produk inti. *Tiga*, performa teknis yang berkaitan dengan apakah perusahaan menetapkan produk inti dan layanan pendukung dengan benar dan apakah produk sudah sesuai dengan apa yang dijanjikan.

*Empat*, elemen-elemen interaksi dengan konsumen dimana staff perusahaan berinteraksi dengan nasabah, apakah bertatap muka langsung atau dengan kontak berbasis teknologi. *Lima*, elemen emosional dimensi afektif layanan mengenai bagaimana bank syariah menumbuhkan perasaan positif dalam diri nasabahnya.

Teori yang menjelaskan terbentuknya kepuasan atau ketidakpuasan nasabah adalah *the expectancy disconfirmation model*. Bahwa puas atau tidaknya konsumen termasuk nasabah pengguna produk dan jasa bank syariah merupakan dampak dari perbandingan antara harapan sebelum dengan sesudah menggunakan produk dan jasa tersebut (Sumarwan, 2003). Sebab timbulnya ketidakpuasan nasabah diantaranya:

1. Ketidaksesuaian antara manfaat yang diharapkan dengan kenyamanan atau apa yang didapatkan nasabah tidak sesuai dengan ekspektasi
2. Layanan selama proses menikmati jasa tidak memuaskan
3. Perilaku staff bank yang kurang memuaskan

4. Suasana dan kondisi fisik kantor bank yang tidak menunjang
5. Biaya yang terlalu tinggi, seperti biaya administrasi dan bagi hasil yang dibebankan pada nasabah
6. Promosi atau iklan yang berlebihan, seakan memberikan hal yang menarik dan menciptakan ekspektasi nasabah yang terlalu tinggi padahal seringkali tidak dengan kenyataan.

Dalam memuaskan konsumen tidak lepas dari nilai yang dijanjikan perusahaan atau bank syariah dan apa yang diberikan pada nasabahnya (Priansa, 2017). Beberapa hal yang ditonjolkan perusahaan bisnis agar memberikan nilai yang dapat melebihi ekspektasi nasabah diantaranya:

1. *Functional attribute*

Atribut fungsional berbentuk kemanfaatan fungsional bagi nasabah, seperti keawetan produk dan kenyamanan.

2. *Emotional attribute*

Atribut ini memberikan manfaat emosional bagi nasabah, seperti merek dan kebanggaan menggunakan merek.

3. *Price* atau harga

Harga adalah Biaya yang dikeluarkan konsumen untuk mendapatkan produk atau jasa dari bank syariah.

4. *Other expense*

Merupakan biaya bagi nasabah saat menggunakan produk dan jasa.

### 2.1.2 Islamic Service Quality

Salah satu model pengukuran kualitas pelayanan yaitu dengan menggunakan dimensi CARTER (*Compliance, Assurance, Reliability, Tangible, Empathy* dan *Responsiveness*) yang dikemukakan oleh Othman dan Owen pada salah satu penelitiannya di *Kuwait Finance House* pada tahun 2001. Dalam penelitiannya ini Othman dan Owen menambahkan dimensi baru pada dimensi kualitas pelayanan (SERVQUAL) yang dikemukakan oleh Parasuraman, Zeithaml dan Berry pada tahun 1985.

Melalui serangkaian penelitian dalam berbagai macam industri jasa, Parasuraman, Zeithaml, dan Berry berhasil mengidentifikasi sepuluh dimensi pokok pada kualitas jasa di antaranya reliabilitas, responsivitas, kompetensi, akses, kesopanan, komunikasi, kredibilitas, keamanan, kemampuan, dan bukti fisik. Dalam riset selanjutnya, Parasuraman, Zeithaml, dan Berry menemukan adanya *overlapping* di antara sepuluh dimensinya. Sehingga mereka menyederhanakan sepuluh dimensi tersebut menjadi lima dimensi pokok yaitu reliabilitas (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*) dan bukti fisik (*tangible*) (Tjiptono & Chandra, 2019).

Othman dan Owen menambahkan dimensi baru pada dimensi kualitas pelayanan (SERVQUAL) oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry. Satu dimensi yang ditambahkan adalah dimensi *compliance* (Kepatuhan dengan hukum Islam). Dimensi tersebut mencakup item-item seperti dijalankan berdasarkan hukum dan prinsip Islam, tidak ada bunga yang

dibayarkan atau diambil dari tabungan dan pinjaman, penyediaan produk dan layanan Islam, penyediaan pinjaman berbunga bebas dan penyediaan produk investasi bagi hasil (Othman & Owen, 2001).

Adanya penambahan satu dimensi tersebut, maka dimensi CARTER dapat digunakan untuk mengukur kualitas jasa pada lembaga keuangan syariah. Dalam penelitian di bank syariah, maka pengukuran akan lebih sesuai karena perbankan syariah berbeda dengan perbankan konvensional yaitu menerapkan prinsip syariah dalam pengelolaannya. Dimensi CARTER yang dikemukakan oleh Othman dan Owen antara lain:

1. *Compliance* (Kepatuhan)

*Compliance* (Kepatuhan) adalah kemampuan untuk memenuhi hukum Islam dan beroperasi berdasarkan prinsip perbankan dan ekonomi Islam (Othman & Owen, 2001). Dimensi *compliance* ini dilakukan oleh karyawan selaku pelaku layanan di Bank Syariah sebagai bentuk nilai ketauhihannya. Dimana kepatuhan syariah dijadikan sebagai kerangka kerja bagi sistem dan keuangan bank syariah, dalam alokasi sumber daya, manajemen, produksi, dan aktivitas pasar modal.

Tujuan adanya *compliance* untuk menciptakan suatu moralitas dan spiritual kolektif. Apabila digabungkan dengan produksi barang dan jasa akan menompang kemajuan serta pertumbuhan jalan hidup yang Islami. Bank Syariah dikatakan

memenuhi kepatuhan syariah apabila dalam semua transaksi dan kegiatan usaha tidak mengandung riba, gharar dan maysir. Bisnis harus berorientasi pada keuntungan yang halal dan harus menjalankan amanah yang dipercayakan nasabah pada bank syariah (Yarmunida, 2018).

Menurut Othman & Owen (2001) indikator dari *compliance* adalah:

- a. Menjalankan prinsip dan hukum Islam
- b. Tidak ada pembayaran bunga baik untuk tabungan maupun pinjaman
- c. Menerapkan ketentuan produk dan layanan Islami
- d. Menjalankan sistem bagi hasil

## 2. *Assurance* (Jaminan)

*Assurance* (Jaminan) adalah pengetahuan dan kesopanan karyawan dan kemampuan mereka untuk menyampaikan kepercayaan. Ini juga termasuk komunikasi verbal dan tertulis antara staf bank dan pelanggan (Othman & Owen, 2001). Menurut Haryanto (2016:119) terdapat empat indikator dalam dimensi *assurance*, diantaranya:

- a. Aspek keramahan.

Keramahan, berarti banyak senyum dan sopan. Budaya senyum dan sopan harus dimulai dari proses perekrutan karyawan. Karena tidak semua orang itu dapat mudah

untuk tersenyum. Keramahan adalah bagian dari talenta, ada sebagian orang yang memang sudah mempunyai bawaan yang ramah dan ada pula yang tidak.

b. Aspek kompetensi

Kompetensi, yaitu kemampuan karyawan dalam memberikan jawaban kepada nasabah. Apabila nasabah bertanya kemudian karyawan tidak dapat memberikan jawaban yang baik, maka nasabah akan kehilangan kepercayaannya. Tentunya ini akan mempengaruhi tingkat kepercayaan terhadap kualitas pelayanan. Sehingga memberikan training secara terus menerus kepada karyawan *front-line* seperti *customer service* mengenai pengetahuan produk dan hal - hal yang sering ditanyakan oleh nasabah.

c. Aspek reputasi

Reputasi, misalnya perusahaan asuransi menjual polis, di mana dengan polis ini pelanggan diyakinkan bahwa mereka dapat melakukan klaim jika terjadi sesuatu saat kendaraannya mengalami kecelakaan. Keyakinan pelanggan inilah yang akan banyak dipengaruhi oleh kredibilitas atau reputasi dari perusahaan tersebut.

d. Aspek security

Pelanggan memiliki rasa aman dalam melakukan transaksi pada bank. Aman karena perusahaan jujur dalam bertransaksi.

Dimensi *assurance* ini merupakan sifat amanah. Yang berarti tanggung jawab, dapat dipercaya, kredibilitas. Sifat amanah merupakan peranan penting dalam dunia ekonomi dan bisnis, karena tanpa kredibilitas dan tanggung jawab kehidupan ekonomi dan bisnis akan hancur.

3. *Reliability* (Keandalan)

*Reliability* (Keandalan) adalah kemampuan untuk melakukan layanan yang dijanjikan, ketergantungan dan akurasi (Othman & Owen, 2001). Kinerja karyawan harus sesuai dengan harapan nasabah, kehandalan karyawan dalam memberikan informasi pelayanan, kehandalan karyawan dalam melancarkan prosedur pelayanan, dan kehandalan karyawan dalam memudahkan teknis pelayanan.

Berdasarkan Tjiptono (2014), terdapat beberapa indikator dalam dimensi *reliability* yaitu:

- a. Standar pelayanan
- b. Kemampuan
- c. Kecermatan
- d. Realisasi pelayanan

Sifat *sidiq* ada dalam dimensi *reliability* yang berarti benar dan jujur. sifat *sidiq* haruslah menjadi visi hidup setiap Muslim karena hidup kita berasal dari Yang Maha Benar, maka kehidupan di dunia ini harus dijalani dengan benar, supaya kita dapat kembali pada pencipta kita, Yang Maha Benar. Sehingga tujuan hidup Muslim sudah terumus dengan baik dalam konsep *sidiq*, yang kemudian muncullah konsep turunan khas ekonomi dan bisnis yang efektif (mencapai tujuan yang tepat, benar) dan efisiensi (melakukan kegiatan yang benar).

#### 4. *Tangible* (Bukti Fisik)

*Tangible* (Bukti Fisik) adalah penampilan fasilitas fisik, peralatan, personel, dan materi komunikasi (Othman & Owen, 2001). Kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan yang dapat diandalkan keadaan lingkungan sekitarnya merupakan bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa.

Menurut (Othman & Owen, 2001) dimensi *tangible* ini memiliki tiga indikator yang mempengaruhinya, diantaranya:

- a. Kantor
- b. Fasilitas
- c. Kerapian

## 5. *Empathy* (Empati)

*Empathy* (Empati) adalah kemampuan memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual yang diberikan kepada para pelanggan (Othman & Owen, 2001). Sehingga bank dapat lebih memperhatikan pendekatan individu dengan nasabah agar dapat tercipta hubungan yang baik dengan nasabah.

Indikator dalam dimensi *empathy* antara lain (S. P. Astuti, Wilasari, & Utama, 2009) :

- a. Perhatian
- b. Kepedulian
- c. Penyelesaian masalah

*Empathy* termasuk dalam sifat fathonah (kecerdikan, kebijaksanaan intelektualitas) dapat di pandang sebagai strategi hidup setiap Muslim. Dengan sifat ini dalam dunia ekonomi dan bisnis menjelaskan bahwa segala sesuatu harus dilakukan dengan ilmu, kecerdasan dan optimalisasi semua potensi akal yang ada untuk mencapai tujuan. Jujur, benar, kredibel, dan bertanggung jawab saja tidak cukup, pelaku ekonomi juga harus pintar dan cerdas supaya usahanya efektif dan efisien (Haryanto, 2016).

## 6. *Responsiveness* (Daya Tanggap)

*Responsiveness* (Daya Tanggap) adalah kesediaan untuk membantu pelanggan dan memberikan layanan yang cepat (Othman & Owen, 2001). Seperti kecepatan karyawan dalam

menanggapi permintaan nasabah, kemampuan menyelesaikan keluhan nasabah dengan tepat, dan memberikan informasi dengan jelas dan sesuai kebutuhan nasabah.

Menurut Parasuraman, indikator dalam dimensi *responsiveness* antara lain:

- a. Tanggap
- b. Ketepatan
- c. Efektif

Dimensi ini terdapat pada sifat tabligh (komunikasi, keterbukaan, pemasaran). Sifat tabligh merupakan prinsip ilmu komunikasi (personal maupun massal), pemasaran, periklanan, penjualan, dan lain – lain.

## 2.2 Hasil Penelitian yang Relevan

Tabel 2.1  
Penelitian Relevan

No	Penelitian	Metode	Variabel	Hasil Penelitian
1.	Muhammad Nizar dan Badrus Soleh.2017. <i>Pengaruh Pelayanan</i>	Kuantitatif	X <sub>1</sub> = Kemampuan X <sub>2</sub> = sikap X <sub>3</sub> = penampilan X <sub>4</sub> = perhatian X <sub>5</sub> = tindakan X <sub>6</sub> = tanggung jawab X <sub>7</sub> = kualitas pelayanan X <sub>8</sub> = kualitas	Kemampuan, sikap, penampilan, perhatian, tindakan, tanggung jawab, kualitas pelayanan, kualitas produk, biaya dan kemudahan

	<i>Prima (Service Excellent) terhadap Kepuasan Nasabah. Jurnal Ekonomi Islam</i>		produk X <sub>9</sub> = biaya dan kemudahan  Y = kepuasan nasabah	secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah.
2.	Mohamed Abdulnaser Janahi, Muneer Mohamed Saeed Al Mubarak. 2017. <i>The Impact of Customer Service Quality on Customer Satisfaction in Islamic</i>	Kuantitatif	X <sub>1</sub> = <i>compliance</i> X <sub>2</sub> = <i>assurance</i> X <sub>3</sub> = <i>reliability</i> X <sub>4</sub> = <i>tangible</i> X <sub>5</sub> = <i>empathy</i> X <sub>6</sub> = <i>responsiveness</i>  Y = <i>customer satisfaction</i>	Kualitas layanan pelanggan (kepatuhan, jaminan, kehandalan, tangibilitas, empati, dan responsif) berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah.

	<i>Banking. Journal of Islamic Marketing.</i>			
3.	Wiyanto, 2016. <i>Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Tinggi dan Rendah Nasabah di Bank Syari'ah Mandiri Cabang Salatiga.</i> Jurnal FEBI IAIN Salatiga Volume 7 Nomor 2	Kuantitatif	X = kualitas pelayanan (X <sub>1</sub> = <i>tangible</i> , X <sub>2</sub> = <i>reliability</i> , X <sub>3</sub> = <i>responsiveness</i> , X <sub>4</sub> = <i>assurance</i> , X <sub>5</sub> = <i>empathy</i> ) Y = kepuasan tinggi dan rendah nasabah	<i>Reliability, responsiveness, dan empathy</i> berpengaruh positif terhadap kepuasan tinggi dan rendah nasabah Bank Syariah Mandiri Cabang Salatiga. Sedangkan indikator <i>tangible</i> tidak berpengaruh dan <i>assurance</i> tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan tinggi dan rendah nasabah Bank Syariah Mandiri Cabang Salatiga.
4.	Ambardi Juniawan. 2014. <i>Kualitas Pelayanan Islami dan Kepuasan Nasabah pada Bank Umum Syariah di Jakarta.</i> Jurnal	Kuantitatif	X1 = <i>Assurance</i> , X2 = <i>Compliance</i> , X3 = <i>Assurance</i> X4 = <i>Reliability</i> X5 = <i>Tangible</i> X6 = <i>Emphaty</i> X6 = <i>Responsiveness</i>	<i>Assurance, reliability, tangible dan emphaty</i> dan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan nasabah.

	<i>Liquidity</i> Volume 3 Nomor 1.		Y = Kepuasan Nasabah	<i>Compliance</i> dan <i>responsiveness</i> tidak berpengaruh positif secara signifikan terhadap kepuasan nasabah.
--	--	--	-------------------------	---

Muhammad Nizar dan Badrus Soleh (2017) yang meneliti tentang pelayanan prima (*service excellent*) terhadap kepuasan nasabah. Dilakukan pada nasabah Bank Syariah Mandiri Lawang Malang. Berdasarkan analisis regresi hasilnya menunjukkan bahwa pelayanan prima (kemampuan, sikap, penampilan, perhatian, tindakan, tanggung jawab, kualitas pelayanan, kualitas produk, biaya dan kemudahan) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah.

Penelitian Mohamed Abdunaser Janahi dan Muneer Mohamed Saeed Al Mubarak (2017) bertujuan untuk berkontribusi pada literatur perbankan Islam dengan memeriksa dampak berbagai faktor kualitas layanan pelanggan pada kepuasan nasabah. Berdasarkan analisis regresi menghasilkan kesimpulan bahwa kualitas layanan pelanggan (kepatuhan, jaminan, kehandalan, tangibilitas, empati, dan responsif) berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah.

Penelitian yang dilakukan oleh Wiyanto (2016) bertujuan untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan dengan variabel *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy* pada kepuasan tinggi dan rendah nasabah. Penelitian ini dilakukan terhadap nasabah Bank Syariah Mandiri Cabang Salatiga. Penelitian

kuantitatif ini mengambil sampel 150 mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Salatiga dengan metode *sampling purposive*. Setelah dianalisis regresi berganda menghasilkan kesimpulan bahwa variabel kualitas pelayanan (*tangible, reliability, responsiveness, assurance* dan *empathy*) berpengaruh pada kepuasan tinggi dan rendah nasabah.

Ambardi Juniawan (2014) yang meneliti tentang kualitas pelayanan Islami dan kepuasan nasabah pada bank umum syariah di Jakarta. Berdasarkan analisis regresi berganda hasilnya menunjukkan bahwa dimensi kualitas pelayanan yang berpengaruh secara positif signifikan terhadap kepuasan nasabah pada bank syariah adalah *assurance, reliability, tangible* dan *empathy*. Sedangkan *compliance* dan *responsiveness* tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah.

### **2.3 Kerangka Berfikir**

Kerangka berfikir merupakan model konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor yang telah diidentifikasi sebagai masalah yang penting (Sugiyono, 2017). Pada penelitian ini terfokus pada kualitas pelayanan Islam yang diberikan Bank Syariah kepada nasabahnya.

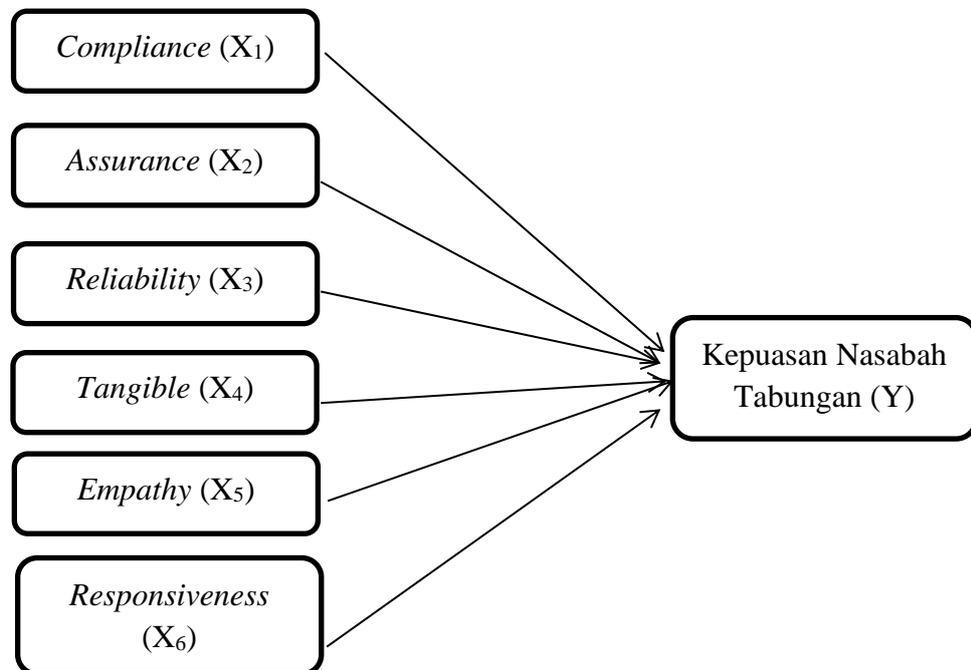
Adanya persaingan yang ketat antar bank syariah menuntut bank syariah untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan untuk mempertahankan nasabahnya dan untuk menarik nasabah baru. Sehingga pelayanan yang diberikan bank syariah harus berorientasi pada masyarakat atau pengguna jasa perbankan.

Nasabah menginginkan hubungan yang baik dengan bank yang nyaman dan mudah setiap melakukan transaksi. Apabila hubungan nasabah dengan bank syariah terjalin dengan baik dalam jangka panjang, maka bank syariah pun dapat mengetahui harapan dan kebutuhan nasabahnya. Sehingga bank syariah dapat memaksimalkan hal-hal yang menyenangkan dan meminimalkan hal-hal yang tidak disukai oleh nasabah.

Adanya pelayanan yang baik yang diberikan bank kepada nasabahnya dengan tujuan untuk membangun kesetiaan pelanggan dan mencegah terjadinya pembelotan. Pembelotan atau berpalingnya pelanggan itu disebabkan adanya kesalahan dalam pemberian pelayanan maupun sistem yang digunakan oleh perusahaan dalam melayani pelanggan (W. Astuti, Norhayatun, & Qahfi, 2018).

Penelitian ini dilakukan untuk menganalisis pengaruh variabel X yang terdiri dari *Compliance, Assurance, Reliability, Tangible, Emphaty, Responsiveness* terhadap variabel Y yaitu kepuasan nasabah tabungan BNI Syariah KCP Klaten.

Gambar 2.1  
Skema Kerangka Berfikir



#### 2.4 Hipotesis

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian. Dikatakan sementara, karena jawaban yang diberikan baru didasarkan pada teori yang relevan, belum didasarkan pada fakta-fakta empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data (Sugiyono, 2017). Berdasarkan rumusan masalah, tujuan penelitian dan temuan penelitian yang relevan serta kerangka pemikiran, maka dapat disusun hipotesis penelitian sebagai berikut:

1. Pengaruh *Compliance* terhadap kepuasan nasabah BNI Syariah KCP Klaten

*Compliance* adalah kepatuhan yang berarti kemampuan untuk tunduk kepada hukum Islam dan beroperasi sesuai prinsip-prinsip perbankan dan ekonomi Islam (Mundir, 2015). Menurut penelitian yang dilakukan Mohamed Abdalnaser Janahi dan Muneer Mohamed Saeed Al Mubarak (2017) yang menyatakan bahwa *compliance* berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan. Maka hipotesis penelitian ini adalah:

$H_1 = \textit{Compliance}$  berpengaruh terhadap kepuasan nasabah BNI Syariah KCP Klaten

2. Pengaruh *Assurance* terhadap kepuasan nasabah BNI Syariah KCP Klaten

Menurut (Tjiptono & Chandra, 2019), *assurance* atau jaminan yaitu perilaku para karyawan mampu menumbuhkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan dan perusahaan bisa menciptakan rasa aman bagi para pelanggannya.

Dalam penelitian yang dilakukan Ambardi Juniawan (2014) tentang kualitas pelayanan Islami dan kepuasan nasabah pada bank umum syariah di Jakarta, menyatakan bahwa *assurance* berpengaruh secara positif signifikan terhadap kepuasan nasabah. Maka hipotesis penelitian adalah:

$H_2 = Assurance$  berpengaruh terhadap kepuasan nasabah BNI Syariah KCP Klaten

3. Pengaruh *Reliability* terhadap kepuasan nasabah BNI Syariah KCP Klaten

Menurut (Tjiptono & Chandra, 2019), *reliability* berkaitan dengan kemampuan perusahaan untuk memberikan layanan yang akurat sejak pertama kali tanpa membuat kesalahan apapun dan menyampaikan jasanya sesuai dengan waktu yang disepakati. Menurut penelitian yang dilakukan Wiyanto (2016) yang menyatakan bahwa *reliability* berpengaruh terhadap kepuasan tinggi dan rendah nasabah. Maka hipotesis penelitian ini adalah:

$H_3 = Reliability$  berpengaruh terhadap kepuasan nasabah BNI Syariah KCP Klaten

4. Pengaruh *Tangible* terhadap kepuasan nasabah BNI Syariah KCP Klaten

*Tangible* (bukti fisik) yakni yang berkenaan dengan daya tarik fasilitas fisik, perlengkapan, dan material yang digunakan perusahaan, serta penampilan karyawan (Tjiptono & Chandra, 2019). Menurut penelitian yang dilakukan oleh Muhammad Nizar dan Badrus Soleh (2017) yang menyatakan bahwa *tangible* atau penampilan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Maka hipotesis dari penelitian ini adalah:

$H_4 = Tangible$  berpengaruh terhadap kepuasan nasabah BNI Syariah KCP Klaten

5. Pengaruh *Empathy* terhadap kepuasan nasabah BNI Syariah KCP Klaten

Empati (*empathy*), bahwa perusahaan memahami masalah para pelanggannya dan bertindak demi kepentingan pelanggan, serta memberikan perhatian personal kepada para pelanggan dan memiliki jam operasi yang nyaman. Ambardi Juniawan (2014) tentang kualitas pelayanan Islami dan kepuasan nasabah pada bank umum syariah di Jakarta, yang menyatakan bahwa *empathy* berpengaruh secara positif signifikan terhadap kepuasan nasabah. Maka hipotesis dari penelitian ini adalah:

$H_5 = Empathy$  berpengaruh terhadap kepuasan nasabah BNI Syariah KCP Klaten

6. Pengaruh *Responsiveness* terhadap kepuasana nasabah BNI Syariah KCP Klaten

Menurut (Tjiptono & Chandra, 2019), *responsiveness* atau daya tanggap berhubungan dengan kesediaan dan kemampuan para karyawan untuk membantu para pelanggan dan merespon permintaan mereka, serta menginformasikan kapan jasa akan diberikan dan kemudian memberikan jasa secara cepat.

Dalam penelitian Wiyanto (2016) tentang analisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan tinggi dan rendah nasabah di bank

syariah Mandiri cabang salatiga, menyatakan bahwa *responsiveness* berpengaruh terhadap kepuasan tinggi dan rendah nasabah. Maka hipotesis penelitian adalah:

$H_6 = \textit{Responsiveness}$  berpengaruh terhadap kepuasan nasabah BNI

Syariah KCP Klaten

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Waktu dan Wilayah Penelitian**

##### **3.1.1 Waktu Penelitian**

Waktu penelitian yang direncanakan mulai dari penyusunan proposal skripsi sampai tersusunnya laporan penelitian yaitu mulai Februari 2020 sampai dengan selesai.

##### **3.1.2 Wilayah Penelitian**

Penelitian ini dilakukan di BNI Syariah Kantor Cabang Pembantu Jalan Pemuda No. 11, Bareng, Klaten Tengah, Mlinjon, Tonggalan, Klaten Tengah, Kabupaten Klaten.

#### **3.2 Jenis Penelitian**

Penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif. Penelitian kuantitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, teknik pengambilan sampel pada umumnya dilakukan secara random, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan (Sugiyono, 2015).

Filsafat positivisme memandang realitas, gejala atau fenomena itu dapat diklasifikasikan, relatif tetap, konkrit, teramati, terukur, dan hubungan gejala bersifat sebab akibat. Penelitian ini umumnya dilakukan pada populasi atau

sampel tertentu yang representatif. Dimana proses penelitian bersifat deduktif, dan untuk menjawab rumusan masalah digunakan konsep atau teori sehingga dapat dirumuskan hipotesis (Sugiyono, 2017).

### **3.3 Populasi, Sampel, Teknik Pengambilan Sampel**

#### **3.3.1 Populasi**

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Jadi populasi bukan hanya orang, tetapi juga obyek dan benda-benda alam yang lain. Populasi juga bukan sekedar jumlah yang ada pada obyek atau subyek yang dipelajari, tetapi meliputi seluruh karakteristik atau sifat yang dimiliki oleh subyek atau obyek itu (Sugiyono, 2015).

Sehingga populasi dalam penelitian ini adalah nasabah Bank BNI Syariah Kantor Cabang Pembantu (KCP) Klaten. Jumlah nasabah di BNI Syariah Kantor Cabang Pembantu Klaten tidak diketahui dengan pasti dikarenakan pihak BNI Syariah Kantor Cabang Pembantu Klaten tidak bisa memberitahukan jumlah nasabahnya.

#### **3.3.2 Sampel**

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Bila populasi besar, dan peneliti tidak mungkin

mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya karena keterbatasan dana, tenaga dan waktu, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu. Apa yang dipelajari dari sampel itu, kesimpulannya akan dapat diberlakukan untuk populasi. Untuk itu sampel yang diambil dari populasi harus betul-betul representatif (mewakili) (Sugiyono, 2015).

Menurut (Sugiyono, 2010), apabila dalam penelitian populasinya tidak diketahui secara pasti maka untuk menentukan besarnya jumlah sampel maka peneliti menggunakan rumus *Cochran* sebagai berikut:

$$n = \frac{z^2 \cdot p \cdot q}{e^2}$$

Keterangan :

n = Jumlah sampel yang diperlukan

z = Tingkat standar nominal (1.96)

p = Estimasi proporsi populasi (jika tidak diketahui dianggap 50% = 0,5)

q = 1-p (100%-p)

e = Toleransi kesalahan yang dipilih, menggunakan batas kesalahan sebesar 10% (d=0,1)

Perhitungan sampel pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

$$n = \frac{(1,96)^2 \cdot (0,5) \cdot (0,5)}{(0,1)^2}$$

$$n = 96,04$$

Sampel pada penelitian ini adalah 96,04 dapat dibulatkan menjadi 96.

### 3.3.3 Teknik Pengambilan Sampel

Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini adalah dengan teknik *Non Probability Sampling*, yaitu teknik pengambilan sampel yang tidak memberi peluang atau kesempatan sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel. Dan untuk teknik penarikannya peneliti menggunakan teknik *purposive sampling*. *Purposive sampling* adalah teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu (Sugiyono, 2017). Dalam penelitian ini pertimbangan tertentu yang digunakan peneliti antara lain:

1. Merupakan nasabah tabungan BNI Syariah KCP Klaten.
2. Sudah menjadi nasabah BNI Syariah KCP Klaten kurang lebih satu tahun.

### 3.4 Data dan Sumber Data

Data adalah sekumpulan informasi yang diperlukan untuk pengambilan keputusan, data yang dikumpulkan tersebut digunakan untuk menjawab masalah penelitian (Faisal, 1995). Jenis data yang digunakan peneliti adalah data primer.

Data primer merupakan data yang diambil secara langsung dari lapangan selama proses penelitian. Sugiyono (2015) mendefinisikan sebagai sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data. Data primer dalam

penelitian ini diambil dengan kuesioner atau angket yang dibagikan kepada nasabah Bank BNI Syariah KCP Klaten.

### **3.5 Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data yang digunakan peneliti dalam penelitian ini dengan menggunakan kuesioner atau angket. Kuesioner adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Kuesioner atau angket merupakan teknik pengumpulan data yang efisien bila peneliti tahu dengan pasti variabel yang akan diukur dan tahu apa yang bisa diharapkan dari responden (Sugiyono, 2017).

Kuesioner atau angket yang akan diberikan kepada responden bersifat kuesioner tertutup. Kuesioner tertutup ini berisi pertanyaan yang mengharapkan responden untuk memilih salah satu alternatif jawaban dari setiap pertanyaan yang telah tersedia. Pertanyaan tertutup tentunya akan membantu responden untuk menjawab dengan cepat, tepat dan juga memudahkan peneliti dalam melakukan analisis data terhadap seluruh angket yang telah terkumpul (Sugiyono, 2017).

Skala pengukuran adalah kesepakatan yang digunakan sebagai acuan untuk menentukan panjang pendeknya interval yang ada dalam alat ukur, sehingga alat ukur tersebut bila digunakan dalam pengukuran akan menghasilkan data kuantitatif.

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan skala Likert. Skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau

sekelompok orang tentang fenomena sosial. Dengan skala ini, maka variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel. Yang kemudian dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item instrumen yang dapat berupa pertanyaan atau pernyataan. Dimana jawaban dari setiap item instrumen yang menggunakan skala Likert mempunyai gradasi dari sangat positif sampai sangat negatif (Sugiyono, 2017).

Tabel 3.1  
Skala Likert

Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Netral	Setuju	Sangat Setuju
STS (1)	TS (2)	N (3)	S (4)	SS (5)

### 3.6 Variabel Penelitian

Menurut Sugiyono (2017) variabel penelitian adalah suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang, obyek, organisasi atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan. Dan dalam penelitian ini terdapat dua variabel, yaitu variabel independen (X) dan variabel dependen (Y).

Variabel independen atau bebas adalah variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen (tetrikat). Adapun variabel independen (X) dalam penelitian ini adalah:

1. *Compliance* (X<sub>1</sub>)

2. *Assurance* ( $X_2$ )
3. *Reliability* ( $X_3$ )
4. *Tangible* ( $X_4$ )
5. *Empathy* ( $X_5$ )
6. *Responsiveness* ( $X_6$ )

Sedangkan variabel dependen (terikat) adalah variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel independen. Dan variabel dependen (Y) dalam penelitian ini adalah Kepuasan nasabah tabungan BNI Syariah KCP Klaten.

### 3.7 Definisi Operasional Variabel

Definisi operasional variabel penelitian adalah abstraksi dari fenomena yang diamati yang diukur dengan berbagai macam nilai untuk memberikan gambaran yang lebih nyata mengenai fenomena-fenomena. Adapun definisi operasional variabel dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Tabel 3.2  
Definisi Operasional Variabel

No.	Variabel Penelitian	Definisi Operasional	Indikator
1.	Kepuasan Nasabah	Perbandingan kinerja yang dipersepsikan produk (atau hasil) terhadap ekspektasi nasabah (Kotler & Keller, 2009).	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sikap</li> <li>• Hubungan</li> <li>• Harga</li> <li>• Kenyamanan dan keamanan</li> <li>• Kemudahan</li> <li>• Penanganan komplain (Haryanto, 2016).</li> </ul>

2.	<i>Compliance</i>	Kemampuan untuk memenuhi dengan hukum Islam dan beroperasi di bawah prinsip – prinsip Islam dan ekonomi (Haryanto, 2016).	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Prinsip dan hukum Islam</li> <li>• Non bunga</li> <li>• Produk dan layanan Islami</li> <li>• Sistem bagi hasil (Othman &amp; Owen, 2001).</li> </ul>
3.	<i>Assurance</i>	Kemampuan untuk meningkatkan keterampilan dan pengetahuan serta sifat yang dipercaya dalam menangani keluhan nasabah, dengan memberikan pelayanan yang sopan dan ramah, kualitas produk juga sesuai dengan yang dipromosikan (Haryanto, 2016).	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kompetensi</li> <li>• Reputasi</li> <li>• Security (Haryanto, 2016).</li> </ul>
4.	<i>Reliability</i>	Kemampuan untuk menyediakan layanan yang dijanjikan, konsisten dan akurat (Rafidah, 2014).	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Standar pelayanan</li> <li>• Kemampuan</li> <li>• Kecermatan</li> <li>• Realisasi pelayanan (Tjiptono, 2014).</li> </ul>
5.	<i>Tangible</i>	Kemampuan dalam menampilkan fasilitas fisik, meningkatkan kondisi gedung yang bersih,nyaman, dengan interior yang menarik, tempat parkir yang luas dan aman, keamanan, AC, serta menjaga penampilan dan ketrampilan karyawan (Haryanto, 2016).	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kantor</li> <li>• Fasilitas</li> <li>• Kerapian (Othman &amp; Owen, 2001).</li> </ul>
6.	<i>Empathy</i>	Perhatian yang secara individu dimana bank-bank Islam menyediakannya untuk para nasabah (Othman & Owen, 2001).	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Perhatian</li> <li>• Kepedulian</li> <li>• Penyelesaian masalah (S. P. Astuti et al., 2009).</li> </ul>
7.	<i>Responsiveness</i>	Kesediaan untuk membantu	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tanggap</li> </ul>

		nasabah dan memberikan layanan yang cepat (Othman & Owen, 2001).	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ketepatan</li> <li>• Efektif</li> </ul>
--	--	--	--

### 3.8 Teknik Analisis Data

#### 3.8.1 Uji Instrumental

Sebelum dilakukan uji statistik, data yang diperoleh terlebih dahulu dilakukan uji instrumen. Dalam uji instrumen ini terdapat dua uji yang dilakukan yaitu uji validitas dan uji reliabilitas (W. Astuti et al., 2018). Uji validitas dan uji reliabilitas digunakan untuk mengukur butir-butir pertanyaan agar tidak menyimpang dan akurat.

##### 1. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya dilakukan agar pengukuran memiliki kevalidan (ketepatan) dan bisa bermanfaat bagi peneliti (Rahmat, 2013). Validitas digunakan untuk menguji isi ataupun konten dari instrumen dengan tujuan mengukur ketepatan instrumen (kuesioner) yang digunakan dalam penelitian. Hasil validitas dari setiap pertanyaan dalam kuesioner dapat dilihat dari besarnya angka yang terdapat pada kolom *Corrected Item Total Correlation*.

Jika nilai  $r$  hitung positif serta  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel maka variabel dikatakan valid. Namun apabila  $r$  hitung  $<$   $r$  tabel atau  $r$

hitung  $> r$  tabel dengan nilai negatif maka variabel tersebut tidak valid.

## 2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah alat yang digunakan untuk mengukur variabel sebagai indikator pada kuesioner. Instrumen pengukuran dikatakan reliabel jika pengukurannya konsisten dan akurat agar dapat dipercaya. Hasil pengukuran dapat dipercaya apabila dalam beberapa kali pelaksanaan pengukuran terhadap kelompok subyek yang sama (homogen) diperoleh hasil yang relatif sama, selama aspek yang diukur dalam diri subyek memang belum berubah (Rahmat, 2013).

Uji reliabilitas dilakukan dengan melihat hasil perhitungan nilai *Cronbach Alpha* ( $\alpha$ ). Jika nilai *Cronbach Alph*  $> 0,6$  , variabel dikatakan reliabel dengan artian apabila dilakukan penelitian ulang dengan waktu dan variabel yang berbeda akan menghasilkan kesimpulan yang sama. Sebaliknya, jika nilai *Cronbach Alph*  $< 0,6$  , variabel dianggap kurang handal, apabila variabel dilakukan penelitian ulang dan variabel berbeda maka akan menghasilkan kesimpulan yang berbeda.

### 3.8.2 Uji Asumsi Klasik

#### 1. Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk menguji apakah dalam model regresi variabel dependen dan independen mempunyai distribusi

normal atau mendekati normal (Gudono, 2012). Uji ini dapat dilihat dari grafik Normal P-P Plot, apabila titik-titik telah mengikuti garis lurus maka dikatakan residual telah terdistribusi normal. Selain itu dapat pula dilakukan dengan uji Kolmogorof-Smirnof dengan memasukkan nilai residual dalam pengujian non parametik.

Jika nilai signifikansi signifikan ( $<0,05$ ) dan  $Z > 1,96$  maka data tidak terdistribusi secara normal. Sebaliknya, jika  $Z > 1,96$  dan signifikansi  $>0,05$  maka data terdistribusi secara normal.

## 2. Uji Multikolinearitas

Pengujian ini dilakukan dengan tujuan untuk menguji ada tidaknya hubungan sempurna antar variabel independen pada model regresi. Cara untuk mendeteksi adanya multikolinearitas dilakukan dengan cara meregresikan model analisis dan melakukan uji korelasi antar variabel independen dengan menggunakan *variance inflation factor* (VIF) dan *tolerance value*. Apabila nilai *tolerance* lebih besar dari 0,1 dan nilai VIF kurang dari 10 maka tidak terdapat multikolinearitas dalam penelitian. Sebaliknya, apabila nilai *tolerance* kurang dari 0,1 dan nilai VIF lebih besar dari 10 maka terdapat multikolinearitas.

## 3. Uji Heteroskedastisitas

Menurut Ghozali (2011:139) uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Jika

*variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain tetap, maka disebut homoskedastisitas dan jika berbeda heteroskedastisitas. Salah satu cara untuk mendeteksi terjadi atau tidak terjadi heteroskedastisitas dengan melakukan uji glejser. Uji glejser dilakukan dengan cara meregresi nilai absolut residual dari model yang diestimasi terhadap variabel-variabel penjelas.

Adapun dasar pengambilan keputusan dalam uji heteroskedastisitas dengan menggunakan uji glejser adalah sebagai berikut:

- a. Jika nilai signifikansi (Sig.) lebih besar dari 0,05, maka kesimpulannya adalah tidak terjadi gejala heteroskedastisitas dalam model regresi.
- b. Sebaliknya, jika nilai signifikansi (Sig.) lebih kecil dari 0,05, maka kesimpulannya adalah terjadi gejala heteroskedastisitas dalam model regresi.

### **3.8.3 Uji Ketetapan Model**

#### **1. Uji Ketetapan Model (Uji Statistik F)**

Uji F menunjukkan apakah semua variabel independen yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel dependen. Jika nilai signifikan yang dihasilkan uji F yaitu  $<0,05$ , maka dapat disimpulkan bahwa semua variabel independen secara simultan berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen. Cara lain untuk uji F adalah dengan membandingkan

$F_{\text{statistik}}$  dengan  $F_{\text{hitung}}$  dengan  $F_{\text{tabel}}$  jika  $F_{\text{hitung}} > F_{\text{tabel}}$  maka dapat disimpulkan bahwa semua variabel independen secara simultan berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.

## 2. Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Koefisien determinasi adalah perangkat yang digunakan untuk mengukur kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel terikat (Gudono, 2012). Semakin tinggi nilai  $R^2$  semakin besar variabel independen dalam mempengaruhi variabel dependen.

### 3.8.4 Analisis Regresi Linear Berganda

Teknik analisa yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi berganda. Regresi berganda merupakan teknik pengolahan data untuk menguji hubungan antar variabel dan dampak perubahan nilai independen terhadap variabel dependen (Gudono, 2012). Dimana variabel independen yang diuji lebih dari satu. Regresi digunakan untuk menyatakan bahwa antara satu variabel dependen (Y) dengan beberapa variabel independen (X) terdapat hubungan. Persamaannya dapat ditulis sebagai berikut:

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \beta_4 X_4 + \beta_5 X_5 + \beta_6 X_6$$

Dimana:

Y = Kepuasan nasabah

$\alpha$  = Nilai konstanta

$\beta_1 - \beta_6$  = Koefisien Regresi

$X_1$  = *Compliance*

$X_2$  = *Assurance*

$X_3 = Reliability$

$X_4 = Tangible$

$X_5 = Empathy$

$X_6 = Responsiveness$

### 3.8.5 Uji Hipotesis (Uji t)

Uji hipotesis menggunakan uji t yang menunjukkan hubungan antara variabel penjelas dalam menerangkan variabel untuk diketahui pengaruhnya. Bertujuan untuk mengetahui pengaruh dari setiap variabel bebas terhadap variabel terikat secara parsial (Rahmat, 2013). Hipotesis yang digunakan dalam uji t ini adalah

$H_0 = \beta_0 = 0$ , variabel bebas secara parsial tidak mempunyai pengaruh signifikan terhadap variabel terikat.

$H_a = \beta_0 \neq 0$ , variabel bebas secara parsial mempunyai pengaruh signifikan terhadap variabel terikat.

Uji t dilakukan dengan membandingkan t hitung dengan t tabel. Apabila t hitung  $>$  t tabel maka variabel independen secara parsial berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen (Hipotesis alternatif diterima). Namun apabila t hitung  $<$  t tabel maka variabel independen secara parsial tidak berpengaruh terhadap variabel dependen ( $H_0$  diterima).

Selain itu juga dapat menggunakan angka probabilitas signifikansi. Apabila angka signifikansi  $>$  0,05 maka  $H_0$  diterima, sehingga variabel independen secara parsial tidak berpengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen. Dan sebaliknya, apabila signifikansi  $<$  0,05 maka  $H_a$

diterima, sehingga variabel independen secara parsial berpengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen.

## BAB IV

### ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

#### 4.1 Gambaran Umum Penelitian

##### 4.1.1. Gambaran Umum Responden

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui apakah *Islamic service quality* (*compliance, assurance, reliability, tangible, empathy, dan responsiveness*) berpengaruh signifikan positif atau negatif. Untuk mengetahuinya peneliti melakukan serangkaian penelitian guna memperoleh hasil sesuai dengan fakta yang ada. Dalam penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan obyek pada Bank BNI Syariah KCP Klaten, untuk data diperoleh melalui penyebaran kuesioner. Untuk data yang akan diolah, pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada nasabah bank BNI Syariah KCP Klaten.

Penelitian ini dilakukan dengan cara menyebarkan kuisisioner secara *online* dengan menggunakan *link google form* dan dibagikan secara beruntun melalui media pesan. Untuk menemukan responden yang diperlukan, peneliti mendatangi beberapa instansi yang bekerja sama dengan pihak BNI Syariah KCP Klaten yang berhubungan dengan *payroll*. Penyebaran kuisisioner dengan cara seperti ini dilakukan karena adanya kondisi yang tidak memungkinkan untuk bertatap muka dengan para responden. Penyebaran kuisisioner ini dilakukan pada kondisi *pandemic COVID'19* yang saat ini sedang melanda dunia, sehingga cara ini digunakan sebagai alternatif dan jalan yang dianggap aman untuk menjaga kesehatan diri baik peneliti maupun untuk responden.

Pada saat pengumpulan data adapun kendal-kendala yang ditemui dari peneliti yaitu membutuhkan waktu yang cukup lama dalam memperoleh data dengan jumlah yang di targetkan. Karena penyebaran kuesioner secara online tidak semua responden mempunyai keinginan untuk mengisi pada saat itu juga. Bahkan bisa saja pada saat penyebaran kuesioner secara online tidak tepat sasaran. Berbeda dengan penyebaran kuesioner secara langsung atau tatap muka dengan responden, yang dapat selesai dalam waktu yang cukup cepat.

Penelitian ini terdiri dari enam variabel independen yaitu *compliance, assurance, reliability, tangible, empathy* dan *responsiveness*. Kepuasan nasabah tabungan sebagai variabel dependen.

#### **4.1.2. Sejarah Berdirinya BNI Syariah KCP Klaten**

Tempaan krisis moneter tahun 1997 membuktikan ketangguhan sistem perbankan syariah. Prinsip Syariah dengan 3 (tiga) pilarnya yaitu adil, transparan dan maslahat mampu menjawab kebutuhan masyarakat terhadap sistem perbankan yang lebih adil. Dengan berlandaskan pada Undang-undang No. 10 Tahun 1998, pada tanggal 19 April 2000 didirikan Unit Usaha Syariah (UUS) BNI dengan 5 kabtor cabang di Yogyakarta, Malang, Pekalongan, Jepara dan Banjarmasin. Selanjutnya UUS BNI terus berkembang menjadi 28 Kantor Cabang dan 31 Kantor Cabang Pembantu.

Disamping itu nasabah juga dapat menikmati layanan syariah di Kantor Cabang BNI konvensional (*office channelling*) dengan lebih

kurang 1746 outlet yang tersebar di seluruh wilayah Indonesia. di dalam pelaksanaan operasional perbankan, BNI Syariah tetap memperhatikan kepatuhan terhadap aspek syariah. Dengan Dewan Pengawas Syariah (DPS) yang saat ini diketuai oleh Dr. Hasanudin, M.Ag, semua produk BNI Syariah telah melalui pengujian dari DPS sehingga telah memenuhi aturan syariah.

Berdasarkan Keputusan Gubernur Bank Indonesia Nomor 12/41/KEP.GBI/2010 tanggal 21 Mei 2010 mengenai pemberian izin usaha kepada PT Bank BNI Syariah. Dan di dalam Corporate Plan UUS BNI tahun 2003 ditetapkan bahwa status UUS bersifat temporer dan akan dilakukan *spin off* tahun 2009. Rencana tersebut terlaksana pada tanggal 19 Juni 2010 dengan beroperasinya BNI Syariah sebagai Bank Umum Syariah (BUS). Realisasi waktu *spin off* bulan Juni 2010 tidak terlepas dari faktor eksternal berupa aspek regulasi yang kondusif yaitu dengan diterbitkannya UU No. 19 tahun 2008 tentang Surat Berharga Syariah Negara (SBSN) dan UU No. 21 tahun 2008 tentang Perbankan Syariah. Disamping itu, komitmen Pemerintah terhadap pengembangan perbankan syariah semakin kuat dan kesadaran terhadap keunggulan produk perbankan syariah juga semakin meningkat.

Desember 2019. BNI Syariah memiliki 3 Kantor Wilayah dengan cabang BNI Syariah mencapai 68 Kantor Cabang, 218 Kantor Cabang Pembantu, 13 Kantor Ka, 23 Mobil Layanan Gerak dan 58 Payment Point ([www.bnisyariah.co.id](http://www.bnisyariah.co.id)).

BNI Syariah Kantor Cabang Pembantu (KCP) Klaten resmi dibuka pada tanggal 07 Juni 2012 di Jl. Pemuda No. 11. Peresmian BNI Syariah KCP Klaten ditandai dengan pemotongan pita oleh Asisten Bupati Klaten Bidang Ekonomi Pembangunan dan Kesejahteraan Rakyat, Edy Hartanta. Edy Hartanta berharap BNI Syariah KCP Klaten mampu memberikan pelayanan yang prima di bidang perbankan kepada masyarakat Klaten. BNI Syariah KCP Klaten merupakan pengembangan dari Kantor Cabang Utama (KCU) BNI Syariah Solo (Duhri, 2012).

#### **4.1.3. Visi dan Misi BNI Syariah KCP Klaten**

##### **1. Visi BNI Syariah**

Menjadi bank syariah pilihan masyarakat yang unggul dalam layanan dan kinerja.

##### **2. Misi BNI Syariah**

- a. Memberikan kontribusi positif kepada masyarakat dan peduli pada kelestarian lingkungan.
- b. Memberikan solusi bagi masyarakat untuk kebutuhan jasa perbankan syariah.
- c. Memberikan nilai investasi yang optimal bagi investor.
- d. Menciptakan wahana terbaik sebagai tempat kebanggaan untuk berkarya dan berprestasi bagi pegawai sebagai perwujudan ibadah.
- e. Menjadi acuan tata kelola perusahaan yang amanah.

### 3. Identitas Lembaga

Nama : BNI Syariah Kantor Cabang Pembantu

Berdiri : 07 Juni 2012

Alamat : Jalan Pemuda No. 11, Bareng, Klaten Tengah,  
Mlinjon, Tonggalan, Klaten Tengah, Kabupaten Klaten, Jawa  
Tengah 57414, Indonesia

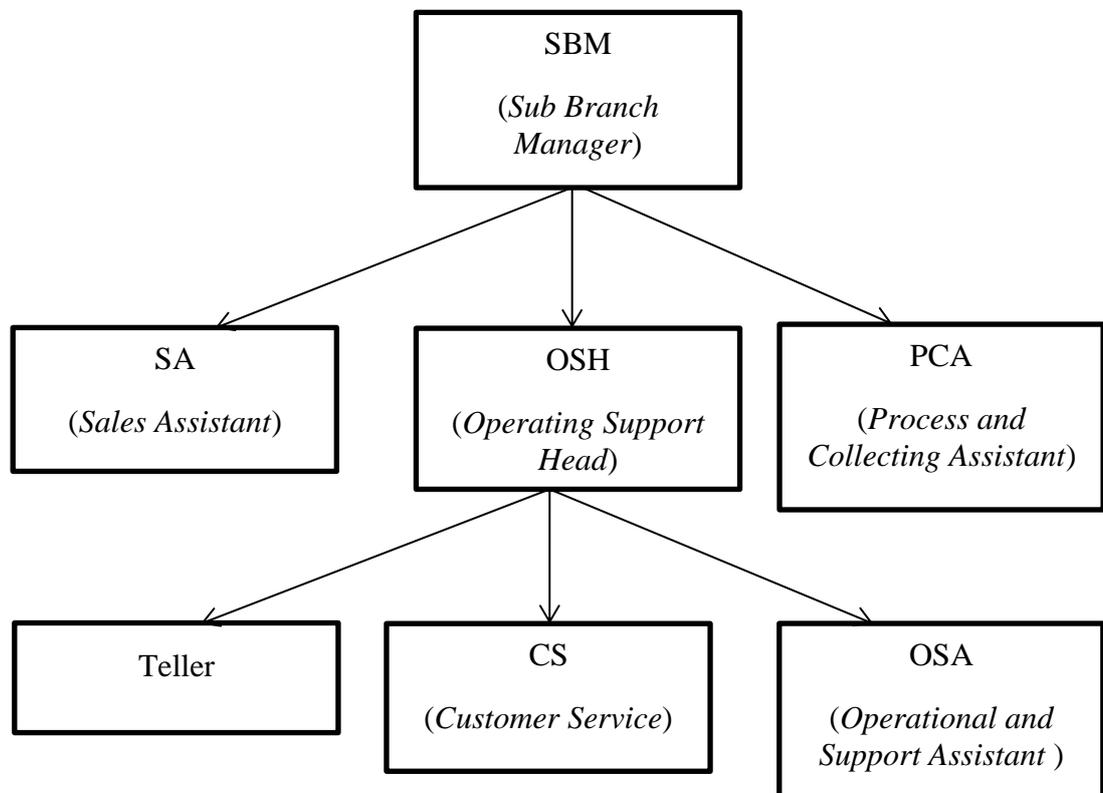
Telepon : (0272) 321199

Layanan : Kantor Cabang Pembantu (KCP)

#### 4.1.4. Struktur Organisasi BNI Syariah KCP Klaten

Gambar 4.1

Struktur Organisasi BNI Syariah KCP Klaten



Sumber : BNI Syariah KCP Klaten

#### **4.1.5. Produk BNI Syariah KCP Klaten**

##### **1. *Funding* (Pendanaan)**

###### **a. BNI Tabungan iB Hasanah**

###### **1) BNI iB Hasanah**

BNI iB Hasanah adalah tabungan dengan akad Mudharabah atau Wadiah yang memberikan berbagai fasilitas serta kemudahan dalam mata uang Rupiah.

Fasilitas :

- (a) Buku tabungan
- (b) Hasanah Debit GPN atau Hasanah Debit Silver
- (c) *E-banking* (ATM, SMS Banking, Internet Banking, Mobile Banking dan Phone Banking)

###### **2) BNI SimPel iB Hasanah**

BNI SimPel iB Hasanah adalah tabungan dengan akad wadiah untuk siswa berusia di bawah 17 tahun dengan persyaratan mudah dan sederhana serta fitur yang menarik untuk mendorong budaya menabung sejak dini.

Fasilitas :

- (a) Buku tabungan
- (b) Kartu ATM/Debit yang disebut iB Card
- (c) Dapat menerima dana secara otomatis (otokredit) dari rekening Tabungan iB Hasanah/iB Bisnis Hasanah/Prima Hasanah/Giro iB Hasanah

Perorangan IDR milik orang tua/wali dengan menggunakan *standing order*.

(d) *E-banking* (ATM, SMS Banking, Phone Banking (cek saldo), Internet Banking (cek saldo))

### 3) BNI TabunganKu iB Hasanah

BNI TabunganKu iB Hasanah adalah produk simpanan dana dari Bank Indonesia yang dikelola sesuai dengan prinsip syariah dengan akad Wadiah dengan mata uang Rupiah untuk meningkatkan kesadaran menabung masyarakat.

Fasilitas :

(a) Buku tabungan

(b) Hasanah Debit GPN atau Hasanah Debit Silver

(c) *E-banking* (ATM, SMS Banking, Internet Banking, Mobile Banking dan Phone Banking)

### 4) BNI Bisnis iB Hasanah

BNI Bisnis iB Hasanah adalah tabungan dengan akad Mudharabah dan Wadiah yang dilengkapi dengan detail mutasi debit dan kredit pada buku tabungan dan bagi hasil yang lebih kompetitif dalam mata uang rupiah.

Fasilitas :

(a) Buku tabungan

- (b) Hasanah Debit GPN atau Hasanah Debit Gold
- (c) *E-banking* (ATM, SMS Banking, Internet Banking, Moblie Banking dan Phone Banking)

5) BNI Prima iB Hasanah

BNI Prima iB Hasanah adalah tabungan dengan akad Mudharabah dan Wadiah yang memberikan berbagai fasilitas serta kemudahan bagi nasabah segmen *high networth individuals* secara perorangan dalam mata uang rupiah dan bagi hasil yang lebih kompetitif.

Fasilitas :

- (a) Buku tabungan
- (b) Hasanah Debit GPN atau Zamrud Card
- (c) *E-banking* (ATM, SMS Banking, Internet Banking, Moblie Banking)

6) BNI Baitullah iB Hasanah

BNI Baitullah iB Hasanah adalah tabungan dengan akad Mudharabah atau Wadiah yang dipergunakan sebagai sarana untuk mendapatkan kepastian porsi berangkat menunaikan ibadah Haji (Reguler/Khusus) dan merencanakan ibadah Umrah sesuai keinginan penabung dengan sistem setoran bebas atau bulanan dalam mata uang rupiah atau USD.

Fasilitas :

- (a) Kartu Haji dan Umroh Indonesia
- (b) Buku tabungan
- (c) Autokredit untuk setoran bulanan dari rekening Tabungan iB Hasanah/Bisnis Hasanah/Prima Hasanah
- (d) Dapat didaftarkan menjadi calon jemaah haji melalui SISKOHAT
- (e) Terdapat pilihan mata uang yaitu Rupiah dan US Dollar.

7) BNI Tunas iB Hasanah

BNI Tunas iB Hasanah adalah tabungan dengan akad Wadiah dan Mudharabah yang diperuntukkan bagi anak-anak dan pelajar yang berusia di bawah 17 tahun.

Fasilitas :

- (a) Buku tabungan
- (b) Kartu ATM/Debit yang disebut Tunas Card
- (c) Dapat menerima dana secara otomatis (otokredit) dari rekening Tabungan iB Hasanah/iB Bisnis Hasanah/Prima Hasanah/Giro iB Hasanah Perorangan IDR milik orang tua/wali dengan menggunakan *standing order*.
- (d) *E-banking* (ATM, Phone Banking (cek saldo), Internet Banking (cek saldo)).

b. BNI Giro iB Hasanah

BNI Giro iB Hasanah adalah simpanan transaksional dalam mata uang IDR dan USD yang dikelola berdasarkan prinsip syariah dengan pilihan akad Mudharabah Mutlaqah atau Wadiah Yadh Dhamanah yang penarikannya dapat dilakukan setiap saat dengan menggunakan Cek, Bilyet Giro, sarana perintah pembayaran lainnya atau dengan pemindahbukuan.

Fasilitas :

- (a) Buku Cek dan Bilyet Giro khusus mata uang Rupiah.
- (b) Hasanah Debit Silver sebagai kartu ATM (bagi Nasabah Giro Perorangan).
- (c) Layanan Mobile Banking, Internet Banking, SMS Banking, dan Phone Banking (transaksi non-finansial).
- (d) *Intercity Clearing* untuk kemudahan penarikan cek atau bilyet giro dari bank-bank di seluruh Indonesia.
- (e) Laporan rekening koran dikirimkan setiap bulan.
- (f) Cetak rekening koran sesuai permintaan nasabah dikenakan biaya Rp.1.000 per lembar.
- (g) *Automatic Transfer System Online (Sweep Account Online)*.

Manfaat :

- (a) Giro dapat dibuka atas nama perorangan maupun perusahaan.
- (b) Tersedia dalam pilihan mata uang, yaitu Rupiah dan US Dollar.
- (c) Dapat dijadikan sebagai agunan pembiayaan.

c. BNI Deposito iB Hasanah

BNI Deposito iB Hasanah yaitu investasi berjangka yang dikelola berdasarkan prinsip syariah yang ditujukan bagi nasabah perorangan dan perusahaan, dengan menggunakan akad mudharabah.

Fasilitas :

- (a) Bilyet Deposito
- (b) Terdapat pilihan mata uang Rupiah dan US Dollar
- (c) Terdapat pilihan jangka waktu : 1,3,6,12 bulan.

Manfaat :

- (a) Dapat atas nama perorangan maupun perusahaan
- (b) Bagi hasil dapat ditransfer ke rekening Tabungan, Giro atau menambah pokok investasi (kapitalisasi)
- (c) Fasilitas ARO (*Automatic Roll Over*) yaitu perpanjangan otomatis jika deposito jatuh tempo belum dicairkan
- (d) Dapat dijadikan sebagai agunan pembiayaan

(e) Nisbah bagi hasil deposito lebih tinggi dari nisbah tabungan.

## 2. Pembiayaan

- a. BNI Griya iB Hasanah
- b. BNI Multiguna iB Hasanah
- c. BNI Oto iB Hasanah
- d. BNI Emas iB Hasanah
- e. BNI CCF iB Hasanah
- f. BNI Fleksi Umroh iB Hasanah

### **4.1.6. Layanan BNI Syariah KCP Klaten**

#### 1. ATM

ATM merupakan layanan perbankan 24 jam yang memungkinkan anda untuk melakukan berbagai transaksi perbankan tanpa anda harus datang ke kantor cabang. Layanan ATM memiliki banyak fitur dan memberikan kemudahan, kenyamanan dan keamanan anda. Dengan adanya ATM, kita dapat melakukan berbagai transaksi keuangan, seperti penarikan uang tunai, pengecekan saldo tabungan, transfer antar rekening BNI Syariah, dan lain sebagainya.

#### 2. SMS Banking

SMS Banking adalah layanan perbankan 24 jam yang disediakan bagi nasabah yang mobilitasnya tinggi. Nasabah dapat melakukan transaksi perbankan melalui handphone.

Layanan SMS Banking memiliki banyak fitur dan memberikan kemudahan, kenyamanan dan keamanan untuk nasabah.

### 3. Internet Banking

Internet Banking adalah layanan perbankan 24 jam. Dengan menggunakan komputer dan terkoneksi dengan jaringan internet nasabah sudah dapat melakukan berbagai transaksi perbankan dengan mudah, nyaman dan aman.

### 4. Mobile Banking

Mobile Banking merupakan layanan perbankan 24 jam yang disediakan untuk nasabah yang mobilitasnya tinggi. Nasabah dapat melakukan transaksi perbankan melalui handphone yang terkoneksi internet. Layanan Mobile Banking ini memiliki banyak fitur dan memberikan kemudahan, kenyamanan dan keamanan untuk nasabah.

### 5. Phone Banking

Phone Banking adalah layanan perbankan 24 jam lainnya yang membuat nasabah tidak harus beranjak dari tempat duduk nasabah. *Customer Representative* bank akan membantu memberikan berbagai informasi serta melakukan transaksi untuk nasabah.

## 4.2 Pengujian dan Hasil Analisis Data

### 4.2.1. Karakteristik Responden

Reponden dalam penelitian ini adalah nasabah tabungan BNI Syariah Kantor Cabang Pembantu Klaten. Pengambilan sampel menggunakan teknik *non probability sampling*. Data di peroleh dari hasil kuesioner melalui daftar pernyataan yang sudah diberikan oleh peneliti. Secara rinci karakteristik dijelaskan dalam tabel :

Tabel 4.1  
Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No.	Kategori	Jumlah	Persentase
1.	Laki-laki	41	42,70%
2.	Perempuan	55	57,30%
	Jumlah	96	100%

Sumber : Data primer diolah, 2020

Dari tabel 4.1 diatas dapat diketahui bahwa jenis kelamin nasabah tabungan BNI Syariah KCP Klaten yang diambil sebagai responden adalah laki-laki sebanyak 41 nasabah dan perempuan sebanyak 55 nasabah. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar dari nasabah tabungan BNI Syariah KCP Klaten yang diambil sebagai responden adalah perempuan.

Tabel 4.2  
Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Usia	Jumlah	Persentase
17 - 25 Tahun	20	20,83%
26 – 35 Tahun	37	38,55%
36 – 45 Tahun	25	26,04%
> 45 Tahun	14	14,58%
Total	96	100%

Sumber : Data primer diolah, 2020

Berdasarkan tabel 4.2 di atas dapat diketahui bahwa sebagian besar usia nasabah tabungan BNI Syariah KCP Klaten yang diambil sebagai responden memberikan informasi bahwa responden berusia 26-35 tahun sebanyak 37 nasabah, responden berusia 36-45 tahun sebanyak 25 nasabah, responden berusia 17-25 tahun sebanyak 20 nasabah dan responden berusia >45 tahun sebanyak 14 nasabah.

Tabel 4.3  
Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Nasabah

Lama Nasabah	Jumlah	Persentase
1 - 2 Tahun	42	43,75%
2– 4 Tahun	24	25%
> 4 Tahun	30	31,25%
Total	96	100%

Sumber : Data primer diolah, 2020

Berdasarkan tabel 4.3 di atas dapat diketahui bahwa sebagian besar lama menjadi nasabah tabungan BNI Syariah KCP Klaten yang diambil sebagai responden memberikan informasi bahwa lama menjadi nasabah selama 1-2 tahun sebanyak

42 nasabah, lama menjadi nasabah selama >4 tahun sebanyak 30 nasabah dan lama menjadi nasabah selama 3-4 tahun sebanyak 24 nasabah.

#### 4.2.2. Pengujian Instrumental Penelitian

##### 1. Uji Validitas

Menurut (Rahmat, 2013) uji validitas digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya dilakukan agar pengukuran memiliki kevalidan (ketetapan) dan bisa bermanfaat bagi penelitian. Dimana kuisisioner dinyatakan baik apabila mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuisisioner tersebut. Tingkat validitas dapat diukur dengan membandingkan nilai  $r$  hitung dengan  $r$  tabel dengan ketentuan  $df = n-2$ , dimana  $n$  adalah jumlah sampel dengan  $\alpha = 5\%$ .

Jika  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel, maka pernyataan tersebut valid, apabila  $r$  hitung  $<$   $r$  tabel, maka pernyataan tersebut tidak valid.

Tabel 4.4

Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Nasabah Tabungan

##### Item-Total Statistics

	Corrected Item- Total Correlation	R table	Keterangan
KN1	0,615	0,2006	Valid
KN2	0,504	0,2006	Valid
KN3	0,601	0,2006	Valid
KN4	0,730	0,2006	Valid
KN5	0,845	0,2006	Valid
KN6	0,484	0,2006	Valid
KN7	0,773	0,2006	Valid
KN8	0,875	0,2006	Valid
KN9	0,828	0,2006	Valid
KN10	0,715	0,2006	Valid

Sumber : data pengolahan SPSS versi 23 (2020)

Berdasarkan pengujian pada tabel uji validitas diatas, diketahui bahwa nilai  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel,  $r$  tabel dalam penelitian ini sebesar 0,2006 sehingga dapat disimpulkan bahwa semua indikator variabel kepuasan nasabah tabungan relevan atau sesuai dengan analisis dalam penelitian.

Tabel 4.5

Hasil Uji Validitas Variabel *Compliance*

**Item-Total Statistics**

	Corrected Item- Total Correlation	R table	Keterangan
C1	0,467	0,2006	Valid
C2	0,452	0,2006	Valid
C3	0,449	0,2006	Valid
C4	0,791	0,2006	Valid
C5	0,588	0,2006	Valid
C6	0,615	0,2006	Valid

Sumber : data pengolahan SPSS versi 23 (2020)

Berdasarkan pengujian pada tabel uji validitas diatas, diketahui bahwa nilai  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel,  $r$  tabel dalam penelitian ini sebesar 0,2006 sehingga dapat disimpulkan bahwa semua indikator variabel *compliance* relevan atau sesuai dengan analisis dalam penelitian.

Tabel 4.6

Hasil Uji Validitas Variabel *Assurance***Item-Total Statistics**

	Corrected Item-Total Correlation	R table	Keterangan
A1	0,873	0,2006	Valid
A2	0,462	0,2006	Valid
A3	0,289	0,2006	Valid
A4	0,446	0,2006	Valid
A5	0,323	0,2006	Valid

Sumber : data pengolahan SPSS versi 23 (2020)

Berdasarkan pengujian pada tabel uji validitas diatas, diketahui bahwa nilai  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel,  $r$  tabel dalam penelitian ini sebesar 0,2006 sehingga dapat disimpulkan bahwa semua indikator variabel *assurance* relevan atau sesuai dengan analisis dalam penelitian.

Tabel 4.7

Hasil Uji Validitas Variabel *Reliability***Item-Total Statistics**

	Corrected Item-Total Correlation	R table	Keterangan
R1	0,399	0,2006	Valid
R2	0,775	0,2006	Valid
R3	0,652	0,2006	Valid
R4	0,517	0,2006	Valid
R5	0,261	0,2006	Valid

Sumber : data pengolahan SPSS versi 23 (2020)

Berdasarkan pengujian pada tabel uji validitas diatas, diketahui bahwa nilai  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel,  $r$  tabel dalam penelitian ini sebesar 0,2006 sehingga dapat disimpulkan bahwa semua

indikator variabel *reliability* relevan atau sesuai dengan analisis dalam penelitian.

Tabel 4.8

Hasil Uji Validitas Variabel *Tangible*

**Item-Total Statistics**

	Corrected Item-Total Correlation	R table	Keterangan
T1	0,480	0,2006	Valid
T2	0,847	0,2006	Valid
T3	0,625	0,2006	Valid
T4	0,633	0,2006	Valid
T5	0,621	0,2006	Valid
T6	0,672	0,2006	Valid

Sumber : data pengolahan SPSS versi 23 (2020)

Berdasarkan pengujian pada tabel uji validitas diatas, diketahui bahwa nilai  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel,  $r$  tabel dalam penelitian ini sebesar 0,2006 sehingga dapat disimpulkan bahwa semua indikator variabel *tangible* relevan atau sesuai dengan analisis dalam penelitian.

Tabel 4.9

Hasil Uji Validitas Variabel *Empathy*

**Item-Total Statistics**

	Corrected Item-Total Correlation	R table	Keterangan
E1	0,573	0,2006	Valid
E2	0,573	0,2006	Valid
E3	0,753	0,2006	Valid
E4	0,657	0,2006	Valid
E5	0,763	0,2006	Valid

Sumber : data pengolahan SPSS versi 23 (2020)

Berdasarkan pengujian pada tabel uji validitas diatas, diketahui bahwa nilai  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel,  $r$  tabel dalam penelitian ini sebesar 0,2006 sehingga dapat disimpulkan bahwa semua indikator variabel *empathy* relevan atau sesuai dengan analisis dalam penelitian.

Tabel 4.10

Hasil Uji Validitas Variabel *Responsiveness*

**Item-Total Statistics**

	Corrected Item-Total Correlation	R table	Keterangan
RE1	0,718	0,2006	Valid
RE2	0,783	0,2006	Valid
RE3	0,758	0,2006	Valid
RE4	0,754	0,2006	Valid
RE5	0,763	0,2006	Valid

Sumber : data pengolahan SPSS versi 23 (2020)

Berdasarkan pengujian pada tabel uji validitas diatas, diketahui bahwa nilai  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel,  $r$  tabel dalam penelitian ini sebesar 0,2006 sehingga dapat disimpulkan bahwa semua indikator variabel *responsiveness* relevan atau sesuai dengan analisis dalam penelitian.

## 2. Uji Reliabilitas

Menurut (Rahmat, 2013) reliabilitas merupakan alat yang digunakan untuk mengukur variabel sebagai indikator pada kuisioner. Hasil pengukuran dapat dipercaya apabila dalam beberapa kali pelaksanaan pengukuran terhadap kelompok subjek yang sama (homogen) diperoleh hasil yang

relative sama, aspek yang diukur dalam diri subyek memnag belum berubah.

Uji reliabel dilakukan dengan melihat hasil perhitungan nilai *Cronbach Alpha* ( $\alpha$ ). jika nilai *Cronbach Alpha*  $> 0,6$  maka dikatakan reliabel dan apabila nilai pada *Cronbach Alpha*  $< 0.6$  maka tidak reliabel dan dapat dilakukan penelitian ulang.

Tabel 4.11

Hasil Uji Reliabilitas Variabel *Compliance, Assurance, Reliability, Tangible, Empathy, Responsiveness* dan Kepuasan Nasabah Tabungan

No.	Variabel	<i>Cronbach Alpha</i>	Keterangan
1.	<i>Compliance</i> (X1)	0,793	Reliabel
2.	<i>Assurance</i> (X2)	0,702	Reliabel
3.	<i>Reliability</i> (X3)	0,729	Reliabel
4.	<i>Tangible</i> (X4)	0,842	Reliabel
5.	<i>Empathy</i> (X5)	0,847	Reliabel
6.	<i>Responsiveness</i> (X6)	0,898	Reliabel
7.	Kepuasan Nasabah (Y)	0,913	Reliabel

Sumber : data pengolahan SPSS versi 23 (2020)

Berdasarkan pengujian pada tabel uji reliabilitas diketahui bahwa semua variabel *compliance, assurance, reliability, tangible, empathy, responsiveness* dan kepuasan nasabah tabungan mempunyai cronbach alpha lebih besar dari 0,6 maka dapat disimpulkan bahwa keseluruhan variabel dalam penelitian ini adalah reliabel.

### 4.2.3. Uji Asumsi Klasik

#### 1. Uji Normalitas

Uji Normalitas dilakukan untuk melihat apakah nilai residual terdistribusi normal atau tidak. Uji normalitas bertujuan untuk menguji salah satu asumsi dasar analisis regresi berganda, yaitu variabel-variabel independen dan dependen harus terdistribusi normal atau mendekati normal.

Salah satu cara mengetahui kenormalan distribusi adalah dengan teknik *Kolmogroff-Smirnov (KS)*. Metode pengujian normal tidaknya distribusi data dilakukan dengan melihat nilai signifikansi variabel, jika signifikansi lebih besar dari 0,005 pada taraf signifikansi *alpha* 5% maka menunjukkan distribusi normal.

Tabel 4.12

Hasil Uji Normalitas Kolmogrov

#### One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual	
N		96	
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	,0000000	
	Std. Deviation	1,42538372	
Most Extreme Differences	Absolute	,118	
	Positive	,094	
	Negative	-,118	
Test Statistic		,118	
Asymp. Sig. (2-tailed)		,002 <sup>c</sup>	
Monte Carlo Sig. (2-tailed)	Sig.	,127 <sup>d</sup>	
	99% Confidence Interval	Lower Bound	,118
		Upper Bound	,135

a. Test distribution is Normal.



1	(Constant)	5,130	2,668		1,923	,058		
	Compliance	,214	,085	,109	2,528	,013	,592	1,689
	Assurance	-,092	,095	-,034	-,970	,335	,917	1,091
	Reliability	-,386	,134	-,147	-2,885	,005	,426	2,349
	Tangible	,339	,120	,171	2,815	,006	,300	3,339
	Empathy	,246	,234	,104	1,049	,297	,112	8,893
	Responsiveness	1,365	,152	,760	9,005	,000	,155	6,441

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah Tabungan  
 Sumber : Data pengolahan SPSS versi 23 (2020)

Berdasarkan hasil uji multikolinearitas yang telah dilakukan pada variabel *compliance* dengan nilai *tolerance*  $0,592 > 0,1$  dan nilai VIF  $1,689 < 10$ , maka dapat disimpulkan bahwa variabel *compliance* tidak terjadi multikolinearitas. Variabel *assurance* dengan nilai *tolerance*  $0,917 > 0,1$  dan nilai VIF  $1,091 < 10$ , maka dapat disimpulkan bahwa variabel *assurance* tidak terjadi multikolinearitas. Variabel *reliability* dengan nilai *tolerance*  $0,426 > 0,1$  dan nilai VIF  $2,349 < 10$ , maka dapat disimpulkan bahwa variabel *reliability* tidak terjadi multikolinearitas. Variabel *tangible* dengan nilai *tolerance*  $0,300 > 0,1$  dan nilai VIF  $3,339 < 10$ , maka dapat disimpulkan bahwa variabel *tangible* tidak terjadi multikolinearitas. Variabel *empathy* dengan nilai *tolerance*  $0,112 > 0,1$  dan nilai VIF  $8,893 < 10$ , maka dapat disimpulkan bahwa variabel *empathy* tidak terjadi multikolinearitas. Variabel *responsiveness* dengan nilai

*tolerance* 0,155 > 0.1 dan nilai VIF 6,441 < 10, maka dapat disimpulkan bahwa variabel *responsiveness* tidak terjadi multikolinearitas.

### 3. Uji Heteroskedastisitas

Pemeriksaan asumsi heteroskedastisitas dengan menggunakan uji glejser. Uji glejser dilakukan dengan cara meregresi nilai absolut residual dari model yang diestimasi terhadap variabel-variabel penjelas. Hasil dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 4.14  
Hasil Uji Heteroskedastisitas

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-3,558	1,782		-1,997	,049
	Compliance	,019	,056	,044	,340	,735
	Assurance	,024	,063	,039	,376	,708
	Reliability	,068	,089	,117	,759	,450
	Tangible	-,024	,080	-,055	-,301	,764
	Empathy	,211	,157	,404	1,349	,181
	Responsiveness	-,076	,101	-,191	-,749	,456

a. Dependent Variable: ABS\_RES

Sumber : data pengolahan SPSS versi 23 (2020)

Berdasarkan hasil uji heteroskedastisitas diatas terlihat bahwa nilai signifikansi variabel independen variabel *Compliance* ( $X_1$ ) sebesar 0,735, *Assurance* ( $X_2$ ) sebesar

0,708, *Reliability* ( $X_3$ ) sebesar 0,450, *Tangible* ( $X_4$ ) sebesar 0,763, *Empathy* ( $X_5$ ) sebesar 0,181 dan *Responsiveness* ( $X_5$ ) sebesar 0,456. Variabel tersebut tidak signifikan yaitu lebih besar dari 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa model regresi terjadi homokedastisitas atau tidak terjadi heteroskedastisitas.

#### 4.2.4. Uji Ketetapan Model

##### 1. Uji F (Uji Simultan)

Uji pada dasarnya menunjukkan apakah semua variabel, independen yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara simultan terhadap variabel dependen. Pengambilan keputusan dilakukan berdasarkan perbandingan nilai F hitung dengan melihat tingkat signifikansinya, kemudian membandingkan dengan taraf signifikansi yang telah ditetapkan (5% atau 0,05).

Jika signifikansi F hitung lebih kecil dari 0,05 maka  $H_0$  ditolak yang artinya variabel independen secara simultan berpengaruh terhadap variabel dependen.  $N$  = jumlah sampel;  $k$  = jumlah variabel dependen dan independen,  $df_1 = k-1 = 7-1 = 6$ , untuk  $df_2 = n - k = (96-6) = 90$ . Maka diperoleh  $f$  tabel 2,20.

Tabel 4. 15

Hasil Uji F

ANOVA <sup>a</sup>						
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1767,893	6	294,649	135,865	,000 <sup>b</sup>
	Residual	193,013	89	2,169		
	Total	1960,906	95			

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah Tabungan

b. Predictors: (Constant), Responsiveness, Assurance, Compliance, Reliability, Tangible, Empathy  
 Sumber : data pengolahan SPSS versi 23 (2020)

Berdasarkan data pada tabel diatas dapat diketahui bahwa F hitung atau F statistic sebesar 135,865 sedangkan F tabel 2,20. Berdasarkan data tersebut diketahui bahwa secara simultan  $F_{hitung} > F_{tabel}$  sehingga  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, artinya variabel *Compliance* ( $X_1$ ), *Assurance* ( $X_2$ ), *Reliability* ( $X_3$ ), *Tangible* ( $X_4$ ), *Empathy* ( $X_5$ ) dan *Responsiveness* ( $X_5$ ) secara bersama-sama berpengaruh signifikansi terhadap kepuasan nasabah (Y). sehingga hal ini menunjukkan bahwa hipotesis yang diajukan diterima (terbukti).

## 2. Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Koefisien determinasi ( $R^2$ ) digunakan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model regresi dalam menerangkan variasi variabel dependen. Adjusted ( $R^2$ ) koefisien determinasi ( $R^2$ ) mempunyai nilai berkisar  $0 < R^2 < 1$ . Nilai adjusted  $R^2$  yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel

independen dalam menjelaskan variabel-variabel dependen sangat terbatas. Jika mendekati angka 1 maka variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variabel-variabel dependen. Hasil uji koefisien determinasi ( $R^2$ ) ditunjukkan pada tabel berikut:

Tabel 4.16

Hasil Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,950 <sup>a</sup>	,902	,895	1,473

a. Predictors: (Constant), Responsiveness, Assurance, Compliance, Reliability, Tangible, Empathy

Sumber : data pengolahan SPSS versi 23 (2020)

Hasil uji koefisien determinasi ( $R^2$ ) sebesar 0,895 yang berarti bahwa besarnya pengaruh variabel *compliance* ( $X_1$ ), *assurance* ( $X_2$ ), *reliability* ( $X_3$ ), *tangible* ( $X_4$ ), *empathy* ( $X_5$ ), *responsiveness* ( $X_6$ ) adalah 89,5% sedangkan sisanya 10,5% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini.

#### 4.2.5. Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linear berganda digunakan untuk memprediksi atau menguji bagaimana keadaan naik turunnya variabel dependen, bila dua atau lebih variabel independen sebagai faktor preditor dimanipulasi (di naik turunkan nilainya). Jadi nilai

regresi ganda akan dilakukan bila jumlah variabel independen minimal 2.

Tabel 4.17  
Hasil Uji Linear Berganda

		Coefficients <sup>a</sup>						
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients			Collinearity Statistics	
Model		B	Std. Error	Beta	t	Sig.	Tolerance	VIF
1	(Constant)	5,130	2,668		1,923	,058		
	Compliance	,214	,085	,109	2,528	,013	,592	1,689
	Assurance	-,092	,095	-,034	-,970	,335	,917	1,091
	Reliability	-,386	,134	-,147	-2,885	,005	,426	2,349
	Tangible	,339	,120	,171	2,815	,006	,300	3,339
	Empathy	,246	,234	,104	1,049	,297	,112	8,893
	Responsiveness	1,365	,152	,760	9,005	,000	,155	6,441

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah Tabungan  
Sumber : data pengolahan SPSS versi 23 (2020)

Berdasarkan hasil regresi diatas maka diperoleh persamaan garis regresi linear sebagai berikut:

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \beta_4 X_4 + \beta_5 X_5 + \beta_6 X_6 + e$$

$$Y = 5,130 + 0,214X_1 + (-0,092)X_2 + (-0,386)X_3 + 0,339X_4 + 0,246X_5 + 1,365X_6 + e$$

Dari hasil pengujian regresi linear berganda terdapat persamaan yang menunjukkan koefisien regresi dari keempat

variabel ( $\beta_1, \beta_4, \beta_5, \beta_6$ ) bertanda positif (+) hal ini berarti bahwa jika variabel *compliance*, *tangible*, *empathy* dan *responsiveness* mengakibatkan kepuasan nasabah tabungan. Dari persamaan tersebut dapat dijelaskan bahwa :

- a. Apabila variabel *compliance*, *assurance*, *reliability*, *tangible*, *empathy*, dan *responsiveness* dianggap konstan (0), maka variabel kepuasan nasabah tabungan akan tetap 5,130 karena nilai konstan menunjukkan nilai sebesar 5,130.
- b. Nilai koefisien *compliance* ( $X_1$ ) sebesar 0,214 dengan parameter positif. Hal ini menunjukkan bahwa jika nilai variabel *compliance* naik satu satuan maka besarnya kepuasan nasabah tabungan akan naik sebesar 0,214.
- c. Nilai koefisien *assurance* ( $X_2$ ) sebesar 0,092 dengan parameter negative. Hal ini menunjukkan bahwa jika nilai variabel *assurance* turun satu satuan maka besarnya kepuasan nasabah tabungan akan turun 0,092.
- d. Nilai koefisien *reliability* ( $X_3$ ) sebesar 0,386 dengan parameter negative. Hal ini menunjukkan bahwa jika nilai variabel *reliability* turun satu satuan maka besarnya kepuasan nasabah tabungan akan turun 0,386.
- e. Nilai koefisien *tangible* ( $X_4$ ) sebesar 0,339 dengan parameter positif. Hal ini menunjukkan bahwa jika nilai variabel *tangible*

naik satu satuan maka besarnya kepuasan nasabah tabungan akan naik 0,339 satuan dan sebaliknya asumsi lain adalah tetap.

- f. Nilai koefisien *empathy* ( $X_5$ ) sebesar 0,246 dengan parameter positif. Hal ini menunjukkan bahwa jika nilai variabel *empathy* naik satu satuan maka besarnya kepuasan nasabah tabungan akan naik 0,246 satuan dan sebaliknya asumsi lain adalah tetap.
- g. Nilai koefisien *responsiveness* ( $X_6$ ) sebesar 1,365 dengan parameter positif. Hal ini menunjukkan bahwa jika nilai variabel *responsiveness* naik satu satuan maka besarnya kepuasan nasabah tabungan akan naik 1,365 satuan dan sebaliknya asumsi lain adalah tetap.

#### 4.2.6. Uji t (Uji Hipotesis)

Uji t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel penjelas atau independen secara individual menerangkan variasi variabel dependen. Pengambilan keputusan ini dilakukan berdasarkan perbandingan nilai signifikansi dari nilai t hitung masing-masing koefisien regresi dengan tingkat signifikansi yang telah ditetapkan, yaitu dengan tingkat keyakinan sebesar 95% atau ( $\alpha = 0,05$ ); N = jumlah sampel; k = jumlah variabel dependen dan independen.  $Df = n - k = (96 - 7) = 89$ , maka diperoleh nilai t tabel 1,986.

Jika signifikansi t hitung lebih besar dari 0,05, maka hipotesis nol ( $H_0$ ) diterima yang artinya variabel tersebut tidak berpengaruh

terhadap variabel dependen. Sedangkan jika signifikansinya lebih kecil dari 0,05 maka  $H_0$  ditolak yang artinya variabel independen berpengaruh terhadap variabel dependen.

Tabel 4.18

Hasil Uji t

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	5,130	2,668		1,923	,058		
	Compliance	,214	,085	,109	2,528	,013	,592	1,689
	Assurance	-,092	,095	-,034	-,970	,335	,917	1,091
	Reliability	-,386	,134	-,147	-2,885	,005	,426	2,349
	Tangible	,339	,120	,171	2,815	,006	,300	3,339
	Empathy	,246	,234	,104	1,049	,297	,112	8,893
	Responsiveness	1,365	,152	,760	9,005	,000	,155	6,441

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah Tabungan  
Sumber : data pengolahan SPSS versi 23 (2020)

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa:

### 1. Variabel *Compliance*

Berdasarkan hasil analisis uji t diperoleh besarnya t hitung untuk variabel *compliance* ( $X_1$ ) sebesar 2,528 dengan t tabel = 1,986 maka nilai t hitung > t tabel. Sementara nilai signifikansi variabel *compliance*  $0,013 < \alpha (0,05)$ , maka  $H_0$  ditolak. Hal ini berarti

bahwa variabel *compliance* ( $X_1$ ) berpengaruh secara signifikan terhadap variabel kepuasan nasabah tabungan.

2. Variabel *Assurance*

Berdasarkan hasil analisis uji t diperoleh besarnya t hitung untuk variabel *assurance* ( $X_2$ ) sebesar -0,970 dengan t tabel 1,986 maka nilai t hitung < t tabel. Sementara nilai signifikansi variabel *assurance*  $0,335 > \alpha (0,05)$ , maka  $H_0$  diterima. Hal ini berarti bahwa variabel *assurance* ( $X_2$ ) tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan nasabah tabungan.

3. Variabel *Reliability*

Berdasarkan hasil analisis uji t diperoleh besarnya t hitung untuk variabel *reliability* ( $X_3$ ) sebesar -2,885 dengan t tabel 1,986 maka nilai t hitung < t tabel. Sementara nilai signifikansi variabel *reliability*  $0,005 < \alpha (0,05)$ , maka  $H_0$  diterima. Hal ini berarti bahwa variabel *reliability* ( $X_3$ ) tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan nasabah tabungan.

4. Variabel *Tangible*

Berdasarkan hasil analisis uji t diperoleh besarnya t hitung untuk variabel *tangible* ( $X_4$ ) sebesar 2,815 dengan t tabel = 1,986 maka nilai t hitung > t tabel. Sementara nilai signifikansi variabel *tangible*  $0,006 < \alpha (0,05)$ , maka  $H_0$  ditolak. Hal ini berarti bahwa variabel *tangible* ( $X_4$ ) berpengaruh secara signifikan terhadap variabel kepuasan nasabah tabungan.

#### 5. Variabel *Empathy*

Berdasarkan hasil analisis uji t diperoleh besarnya t hitung untuk variabel *empathy* ( $X_5$ ) sebesar 1,049 dengan t tabel = 1,986 maka nilai t hitung < t tabel. Sementara nilai signifikansi variabel *empathy*  $0,297 > \alpha$  (0,05), maka  $H_0$  diterima. Hal ini berarti bahwa variabel *empathy* ( $X_5$ ) tidak berpengaruh secara signifikan terhadap variabel kepuasan nasabah tabungan.

#### 6. Variabel *Responsiveness*

Berdasarkan hasil analisis uji t diperoleh besarnya t hitung untuk variabel *responsiveness* ( $X_6$ ) sebesar 9,005 dengan t tabel = 1,986 maka nilai t hitung > t tabel. Sementara nilai signifikansi variabel *responsiveness*  $0,000 < \alpha$  (0,05), maka  $H_0$  ditolak. Hal ini berarti bahwa variabel *responsiveness* ( $X_6$ ) berpengaruh secara signifikan terhadap variabel kepuasan nasabah tabungan.

### 4.3 Pembahasan Hasil Analisis Data

Berdasarkan hasil analisis data, maka dapat diketahui jawaban atas rumusan masalah, terdapat pengaruh negatif atau positif secara signifikan dalam penelitian ini, maka secara keseluruhan pembahasan ini sebagai berikut:

#### 4.3.1 Pengaruh *Compliance* ( $X_1$ ) terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan (Y)

Berdasarkan hasil uji regresi linear berganda menunjukkan koefisien variabel *compliance* bertanda positif, hal ini berbanding lurus atau searah terhadap kepuasan nasabah tabungan dan hasil uji t diketahui

bahwa nilai signifikansi *compliance* sebesar 0,013 dan lebih kecil dari 0,05. Hal ini berarti hipotesis yang diajukan ( $H_1$ ) diterima sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel *compliance* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah tabungan.

Hasil penelitian ini sependapat dengan penelitian yang dilakukan (Janahi & Al Mubarak, 2017) menyimpulkan bahwa *compliance* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Menurut (Haryanto, 2016) yang menjelaskan bahwa *compliance* merupakan kemampuan untuk memenuhi dengan hukum Islam dan beroperasi di bawah prinsip-prinsip Islam dan ekonomi, dan penting dalam membentuk perilaku dan dalam hal ini berupa tingkat kepercayaan nasabah.

Adanya penerapan prinsip-prinsip Islam tersebut maka nasabah akan menilai positif kualitas pelayanan yang diberikan. Artinya, semakin baik penerapan *compliance* yang diterapkan bank maka semakin tinggi pengaruhnya terhadap tingkat kepuasan nasabah tabungan BNI Syariah KCP Klaten. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa *compliance* berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah tabungan BNI Syariah KCP Klaten.

Tabel 4.19

Jawaban responden tentang variabel *compliance*

Item Pertanyaan	Keterangan	Alternative Jawaban					Total
		Sangat Setuju (5)	Setuju (4)	Netral (3)	Tidak Setuju (2)	Sangat Tidak Setuju (1)	
C1	Jml	34	62	0	0	0	96

	Responden						
	Presentase Responde	35,42 %	64,58 %	0%	0%	0%	100%
C2	Jml Responden	14	82	0	0	0	96
	Presentase Responden	14,58 %	85,42 %	0%	0%	0%	100%
C3	Jml Reponden	26	55	15	0	0	96
	Presentase Responden	27,08 %	57,30 %	15,62 %	0%	0%	100%
C4	Jml Responden	27	61	8	0	0	96
	Presentase Responden	28,12 %	63,55 %	8,33%	0%	0%	100%
C5	Jml Responden	43	41	12	0	0	96
	Presentase Responden	44,80 %	42,70 %	12,5%	0%	0%	100%
C6	Jml Responden	26	67	3	0	0	96
	Presentase Responden	27,08 %	69,80 %	3,12%	0%	0%	100%

Sumber : data pengolahan SPSS versi 23 (2020)

#### 4.3.2 Pengaruh *Assurance* (X<sub>2</sub>) terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan (Y)

Berdasarkan hasil uji regresi linear berganda menunjukkan koefisien variabel *assurance* bertanda negatif, hal ini menunjukkan berbanding terbalik terhadap kepuasan nasabah tabungan dan hasil uji t diketahui bahwa nilai signifikansi *assurance* sebesar 0,335 dan lebih besar dari 0,05. Hal ini berarti hipotesis yang diajukan H<sub>2</sub> ditolak sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel *assurance* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah tabungan.

Menurut (Othman & Owen, 2001) *assurance* (jaminan) adalah pengetahuan dan kesopanan karyawan dan kemampuan mereka untuk menyampaikan kepercayaan. Ini juga termasuk komunikasi verbal dan tertulis antara staf bank dan pelanggan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *assurance* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah tabungan BNI Syariah KCP Klaten. Hal ini dapat diketahui bahwa kepuasan nasabah tabungan BNI Syariah KCP Klaten bukan karena *assurance* yang diterapkan, tetapi kepuasan nasabah dipengaruhi karena faktor lain di luar *assurance* seperti harga yang diberikan mampu bersaing atau karena kemudahan yang yang dirasakan oleh pihak nasabah.

Hasil penelitian ini bertolak belakang dengan penelitian yang dilakukan oleh (Janahi & Al Mubarak, 2017) yang menyatakan bahwa variabel *assurance* berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah. Hasil penelitian ini sependapat dengan penelitian yang dilakukan oleh (Wiyanto, 2016) menyimpulkan bahwa *assurance* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel *assurance* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah tabungan BNI Syariah KCP Klaten.

Tabel 4.20

Jawaban responden tentang variabel *assurance*

Item Pertanyaan	Keterangan	Alternative Jawaban					Total
		Sangat Setuju (5)	Setuju (4)	Netral (3)	Tidak Setuju (2)	Sangat Tidak Setuju (1)	
A1	Jml Responden	26	69	1	0	0	96
	Presentase Responde	27,08%	71,87 %	1,05%	0%	0%	100%
A2	Jml Responden	25	56	15	0	0	96
	Presentase Responden	26,05%	58,33 %	15,62 %	0%	0%	100%
A3	Jml Reponden	9	86	1	0	0	96
	Presentase Responden	9,37%	89,58 %	1,05%	0%	0%	100%
A4	Jml Responden	3	66	27	0	0	96
	Presentase Responden	3,12%	68,75 %	28,13 %	0%	0%	100%
A5	Jml Responden	34	62	0	0	0	96
	Presentase Responden	35,42%	64,58 %	0%	0%	0%	100%

Sumber : data pengolahan SPSS versi 23 (2020)

#### 4.3.3 Pengaruh *Reliability* ( $X_3$ ) terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan (Y)

Berdasarkan hasil uji regresi linear berganda menunjukkan koefisien variabel *reliability* bertanda negatif, hal ini menunjukkan berbanding terbalik terhadap kepuasan nasabah tabungan dan hasil uji t diketahui bahwa nilai signifikansi *reliability* sebesar 0,005 dan lebih kecil dari 0,05. Hal ini berarti hipotesis yang diajukan  $H_3$  ditolak sehingga dapat

disimpulkan bahwa variabel *reliability* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah tabungan.

Nasabah merasa bahwa setiap perbankan selalu memberikan pelayanan yang baik terhadap nasabah dan selalu memiliki solusi dalam melayani keluhan nasabah. Hal ini juga di tunjukkan dengan jawaban responden dalam kuesioner yang menunjukkan kebanyakan nasabah menjawab netral, sehingga variabel *reliability* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Hasil penelitian ini sependapat dengan penelitian yang dilakukan (Novreza, 2019) menyimpulkan bahwa *reliability* tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.

Tabel 4.21

Jawaban responden tentang variabel *reliability*

Item Pertanyaan	Keterangan	Alternative Jawaban					Total
		Sangat Setuju (5)	Setuju (4)	Netral (3)	Tidak Setuju (2)	Sangat Tidak Setuju (1)	
R1	Jml Responden	16	79	1	0	0	96
	Presentase Responde	16,66%	82,29 %	1,05%	0%	0%	100%
R2	Jml Responden	10	56	30	0	0	96
	Presentase Responden	10,42%	58,33 %	31,25 %	0%	0%	100%
R3	Jml Reponden	9	86	1	0	0	96
	Presentase Responden	9,37%	89,58 %	1,05%	0%	0%	100%
R4	Jml Responden	3	66	27	0	0	96
	Presentase Responden	3,12%	68,75 %	28,13 %	0%	0%	100%
R5	Jml	21	74	0	1	0	96

	Responden						
	Presentase Responden	21,87%	77,08 %	0%	1,05%	0%	100%

Sumber : data pengolahan SPSS versi 23 (2020)

#### 4.3.4 Pengaruh *Tangible* (X<sub>4</sub>) terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan (Y)

Berdasarkan hasil uji regresi linear berganda menunjukkan koefisien variabel *tangible* bertanda positif, hal ini berbanding lurus atau searah terhadap kepuasan nasabah tabungan dan hasil uji t diketahui bahwa nilai t hitung sebesar  $2,815 > 1,986$  dan nilai signifikansi *tangible* sebesar 0,006 dan lebih kecil dari 0,05. Hal ini berarti hipotesis yang diajukan (H<sub>4</sub>) diterima sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel *tangible* berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah tabungan.

Aspek *tangible* meliputi tampilan secara fisik baik fasilitas maupun personil. Variabel *tangible* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah tabungan hal ini menunjukkan bahwa nasabah berpendapat bahwa BNI Syariah KCP Klaten telah memberikan kepuasan kepada nasabah dalam hal memberikan kualitas layanan *tangible* yang maksimal. Hal ini didukung dengan adanya peralatan dan perlengkapan modern, fasilitas fisik yang mudah untuk dijumpai dan dapat berfungsi dengan baik.

Hasil penelitian ini sependapat dengan penelitian yang dilakukan oleh (Juniawan, 2014) menyimpulkan bahwa *tangible* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Hasil penelitian ini menunjukkan

bahwa variabel *tangible* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah tabungan BNI Syariah KCP Klaten.

Tabel 4.22

Jawaban responden tentang variabel *tangible*

Item Pertanyaan	Keterangan	Alternative Jawaban					Total
		Sangat Setuju (5)	Setuju (4)	Netral (3)	Tidak Setuju (2)	Sangat Tidak Setuju (1)	
T1	Jml Responden	14	56	26	0	0	96
	Presentase Responde	14,58%	58,34%	27,08%	0%	0%	100%
T2	Jml Responden	11	57	28	0	0	96
	Presentase Responden	11,46%	59,37%	29,17%	0%	0%	100%
T3	Jml Reponden	11	83	2	0	0	96
	Presentase Responden	11,46%	86,46%	2,08%	0%	0%	100%
T4	Jml Responden	11	84	1	0	0	96
	Presentase Responden	11,46%	87,5%	1,04%	0%	0%	100%
T5	Jml Responden	38	55	3	0	0	96
	Presentase Responden	39,58%	57,30%	3,12%	0%	0%	100%
T6	Jml Responden	40	56	0	0	0	96
	Presentase Responden	41,67%	58,33%	0%	0%	0%	100%

Sumber : data pengolahan SPSS versi 23 (2020)

#### 4.3.5 Pengaruh *Empathy* ( $X_5$ ) terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan ( $Y$ )

Berdasarkan hasil uji regresi linear berganda menunjukkan koefisien variabel *empathy* bertanda positif, hasil uji t diketahui bahwa

nilai  $t_{hitung}$  sebesar  $1,049 < 1,986$  dan nilai signifikansi *empathy* sebesar  $0,297$  dan lebih besar dari  $0,05$ . Hal ini berarti hipotesis yang diajukan  $H_5$  ditolak sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel *empathy* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah tabungan.

Menurut (Othman & Owen, 2001) *empathy* (empati) adalah kemampuan memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual yang diberikan kepada para pelanggan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *empathy* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah tabungan BNI Syariah KCP Klaten. Jika dilihat dari sebaran kuesioner yang telah diisi responden, faktor yang mempengaruhi variabel *empathy* tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah yaitu karyawan kurang memperhatikan kepentingan nasabah, sehingga nasabah merasa kurang puas dengan layanan yang diberikan.

Hasil penelitian ini sependapat dengan penelitian yang dilakukan (Rahmat, 2014) menyimpulkan bahwa *empathy* tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.

Tabel 4.23

Jawaban responden tentang variabel *empathy*

Item pertanyaan	Keterangan	Alternative jawaban					Total
		Sangat Setuju (5)	Setuju (4)	Netral (3)	Tidak Setuju (2)	Sangat Tidak Setuju (1)	
E1	Jml Responden	42	54	0	0	0	96
	Presentase	43,75%	56,25	0%	0%	0%	100

	Responden		%				%
E2	Jml Responden	15	81	0	0	0	96
	Presentase Responden	15,62%	84,38 %	0%	0%	0%	100 %
E3	Jml Responden	16	71	9	0	0	96
	Presentase Responden	16,67%	73,96 %	9,37%	0%	0%	100 %
E4	Jml Responden	5	57	34	0	0	96
	Presentase Responden	5,21%	59,37 %	35,42%	0%	0%	100 %
E5	Jml Responden	11	76	9	0	0	96
	Presentase Responden	11,46%	79,17 %	9,37%	0%	0%	100 %

Sumber : data pengolahan SPSS versi 23 (2020)

#### 4.3.6 Pengaruh *Responsiveness* (X<sub>6</sub>) terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan (Y)

Berdasarkan hasil uji regresi linear berganda menunjukkan koefisien variabel *responsiveness* bertanda positif, hal ini berbanding lurus atau searah terhadap kepuasan nasabah tabungan dan hasil uji t diketahui bahwa nilai signifikansi *responsiveness* sebesar 0,000 dan lebih kecil dari 0,05. Hal ini berarti hipotesis yang diajukan (H<sub>6</sub>) diterima sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel *responsiveness* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah tabungan. Dimensi *responsiveness* ditingkatkan dengan cara lebih menyakinkan nasabah dalam melaksanakan pekerjaannya, bersikap sopan, dan memberikan kemampuan yang cukup dalam bekerja (Wiyanto, 2016).

*Responsiveness* (daya tanggap) memiliki peran yang penting dalam mewujudkan pelayanan yang memuaskan bagi pelanggan, karena

karyawan akan memiliki ketanggapan dalam melayani dan menangani keluhan-keluhan para pelanggan. Tentunya ini menjadi salah satu faktor yang sangat diperlukan pelanggan dalam menerima pelayanan suatu perusahaan, sehingga pelanggan akan merasa puas ketika menerima *responsiveness* yang diberikan oleh perusahaan itu sesuai dengan yang mereka harapkan.

Hasil penelitian ini sependapat dengan penelitian yang dilakukan Wiyanto (2016) menyimpulkan bahwa *responsiveness* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah tabungan BNI Syariah KCP Klaten.

Tabel 4. 24

Jawaban responden tentang variabel *responsiveness*

Item pertanyaan	Keterangan	Alternative jawaban					Total
		Sangat Setuju (5)	Setuju (4)	Netral (3)	Tidak Setuju (2)	Sangat Tidak Setuju (1)	
RE1	Jml Responden	15	63	18	0	0	96
	Presentase Responden	15,62%	65,63 %	18,75%	0%	0%	100%
RE2	Jml Responden	14	72	10	0	0	96
	Presentase Responden	14,58%	75%	10,42%	0%	0%	100%
RE3	Jml Responden	14	50	32	0	0	96
	Presentase Responden	14,58%	52,09 %	33,33%	0%	0%	100%
RE4	Jml Responden	13	50	33	0	0	96
	Presentase Responden	13,54%	52,09 %	34,37%	0%	0%	100%
RE5	Jml Responden	12	67	17	0	0	96

	Presentase Responden	12,5%	69,80 %	17,70%	0%	0%	100%
--	----------------------	-------	---------	--------	----	----	------

Sumber : data pengolahan SPSS versi 23 (2020)

## BAB V

### PENUTUP

#### 5.1 Kesimpulan

Hasil penelitian ini tentang pengaruh *compliance*, *assurance*, *reliability*, *tangible*, *empathy*, dan *responsiveness* terhadap kepuasan nasabah tabungan dapat diambil kesimpulan dari apa yang telah dirumuskan dalam rumusan masalah sebagai berikut:

1. Dari hasil penelitian ini dapat diketahui bahwa pengaruh *compliance* berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah tabungan. Dapat dilihat dari uji t pada tingkat *compliance* yaitu  $t \text{ hitung} < t \text{ tabel}$  sebesar  $2,528 > 1,986$  sehingga variabel independen (*compliance*) berpengaruh terhadap variabel dependen (kepuasan nasabah tabungan) dan nilai signifikansi  $0,013 < 0,05$  sehingga  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima.
2. Dari hasil penelitian ini dapat diketahui bahwa variabel *assurance* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah tabungan. Dapat dilihat dari uji t,  $t \text{ hitung}$  sebesar  $-0,970 < t \text{ tabel } 1,986$  dan nilai signifikansi sebesar  $0,335 > 0,05$  sehingga  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak.
3. Dari hasil penelitian ini dapat diketahui bahwa variabel *reliability* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah tabungan. Dapat dilihat dari uji t,  $t \text{ hitung}$  sebesar  $-2,885 < t \text{ tabel } 1,986$  dan nilai signifikansi sebesar  $0,005 < 0,05$  sehingga  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak.

4. Dari hasil penelitian ini dapat diketahui bahwa variabel *tangible* berpengaruh secara signifikan terhadap variabel kepuasan nasabah tabungan. Dapat dilihat dari uji t, t hitung sebesar  $2,815 > 1,986$  dan nilai signifikansi sebesar  $0,006 < 0,05$  sehingga  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima.
5. Dari hasil penelitian ini dapat diketahui bahwa variabel *empathy* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah tabungan. Dapat dilihat dari uji t, t hitung sebesar  $1,049 < t$  tabel  $1,986$  dan nilai signifikansi sebesar  $0,297 > 0,05$  sehingga  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak.
6. Dari hasil penelitian ini dapat diketahui bahwa variabel *responsiveness* berpengaruh secara signifikan terhadap variabel kepuasan nasabah tabungan. Dapat dilihat dari uji t, t hitung sebesar  $9,005 > 1,986$  dan nilai signifikansi sebesar  $0,000 < 0,05$  sehingga  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima.

## 5.2 Saran

1. Untuk penelitian selanjutnya diharapkan dapat menambah variabel-variabel independen lainnya agar dapat mengetahui dan menjelaskan variabel terhadap kepuasan nasabah tabungan selain *compliance*, *assurance*, *reliability*, *tangible*, *empathy* dan *responsiveness*. Variabel yang perlu ditambahkan misalnya kualitas produk dan variabel-variabel independen lainnya yang berkemungkinan dapat mempengaruhi kepuasan nasabah tabungan.
2. Untuk penyebaran kuesioner diharapkan untuk disebarakan secara langsung untuk menghindari kesalahan pada sasaran objek yang dituju.

**DAFTAR PUSTAKA**

- Aldila, S. A. (2018). Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Menggunakan Model CARTER Di BPRS Amanah Ummah Leuwiliang Bogor. *An-Nisbah*, 04.
- Astuti, S. P., Wilasari, W., & Utama, D. E. (2009). Meningkatkan Kualitas Pelayanan Bank. *Jurnal Manajemen Bisnis*, 2(1), 47–58.
- Astuti, W., Norhayatun, & Qahfi, M. (2018). Kontribusi Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Muamalat. *Studi Agama Dan Masyarakat*, 14(01), 42–52. <https://doi.org/10.23971/jsam.v14i1.memberikan>
- Duhri, M. K. (2012). No Title. Retrieved from <https://www.google.com/amp/s/m.solopos.com/kcp-bni-syariah-dibuka-di-klaten-191980/amp>
- Firmansyah, A. F. (2019). Pengaruh Pengetahuan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Menjadi Nasabah Perbankan Syariah. *Jurnal Ekonomi Islam*, 2(3), 16–22.
- Ghozali, I. (2011). *Aplikasi Analisis Multivariant Dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Gudono. (2012). *Analisis Data Multivariat*. Yogyakarta: BPFE.
- Haryanto, A. Z. dan R. (2016). Dimensi CARTER dalam Peningkatan Kualitas Layanan BPRS Bhakti Sumekar Sumenep. *Iqtisha*, 3(1).

- Indah Febriana, N. (2016). Analisis Kualitas Pelayanan Bank Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung. *An-Nisbah*, 03(01), 145–168.
- Janahi, M. A., & Al Mubarak, M. M. S. (2017). The impact of customer service quality on customer satisfaction in Islamic banking. *Journal of Islamic Marketing*, 8(4), 595–604. <https://doi.org/10.1108/JIMA-07-2015-0049>
- Juniawan, A. (2014). KUALITAS PELAYANAN ISLAMI DAN KEPUASAN NASABAH PADA BANK UMUM SYARIAHDI JAKARTA. *Liquidity*, 03(01).
- Kasmir. (2004). *Pemasaran Bank* (4th ed.). Jakarta: Kencana.
- Khaliq, R. (2019). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Mandiri di Banjarmasin Kalimantan Selatan*. 2(1), 177–188.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2009). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- Mundir, A. (2015). Mencapai Kepuasan Nasabah Melalui Kualitas Layanan Bank Syariah. *Studi Islam Dan Muamalah*, 3(2).
- Novreza, A. S. D. (2019). *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, dan Nilai Nasabah terhadap Kepuasan Nasabah PT. Bank Mandiri (PERSERO) TBK. Cabang Padang*.
- OJK. (2020). Snapshot Perbankan Syariah Indonesia 2020. Retrieved October 15, 2020, from ojk.go.id website: <https://www.ojk.go.id/id/kanal/syariah/berita->

dan-kegiatan/publikasi/Pages/Snapshot-Perbankan-Syariah-Juni-2020.aspx

- Othman, A., & Owen, L. (2001). Adopting And Measuring Customer Service Quality ( Sq ) In Islamic Banks : A Case Study In Kuwait Finance House. *International Journal of Islamic Financial Services*, 3(1).
- Priansa, D. J. (2017). *Perilaku Konsmen dalam Persaingan Bisnis Kontemporer*. Bandung: Alfabeta.
- Rafidah. (2014). Kualitas Pelayanan Islam Pada Perbankan Syariah. *NALAR FIQH*, 10(2), 113–126.
- Rahmat. (2013). *Statistika Penelitian*. Bandung: Pustaka Setia.
- Rahmat, H. (2014). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Perbankan Syariah Terhadap Kepuasan Nasabah dengan Dimensi CARTER (Studi pada Nasabah yang Menabung di Bank Syariah Mandiri Cabang Yogyakarta)*.
- Setyobudi, I. dan D. (2014). *Konsumen dan Pelayanan Prima* (1st ed.; Bintoro, Ed.). Yogyakarta.
- Sugiyono. (2010). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D*. Bandung: ALFABETA.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Bisnis Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Kombinasi, dan R&D* (3rd ed.). Bandung: ALFABETA.
- Sugiyono, P. D. (2015). *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D)*. Bandung: ALFABETA.

- Sumarwan, U. (2003). *Perilaku Konsumen: Teori dan Penerapannya dalam Pemasaran*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Suryani, S. (2015). Analisis Faktor Kualitas Pelayanan Di Bank Syariah. *Al-Iqtishad: Journal of Islamic Economics*, 6(2), 239–250.  
<https://doi.org/10.15408/ijies.v6i2.1233>
- Tjiptono, F. (2014). *Pemasaran Jasa: Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2019). *Service, Quality & Customer Satisfaction (V)*. Yogyakarta: ANDI.
- Wiyanto. (2016). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Tinggi dan Rendah Nasabah di Bank Syaria h Mandiri Cabang Salatiga. *Jurnal Muqtasid*, 7, 117–135.
- Yarmunida, M. (2018). Dimensi Syariah Compliance pada Operasional Bank Syariah. *Al-Intaj*, 4(1), 140–154.

# LAMPIRAN



## Lampiran 2

### KUESIONER

*Analisis Islamic Service Quality Terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan BNI Syariah KCP Klaten*

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Saat ini saya sedang melakukan penelitian untuk skripsi saya yang berjudul “Analisis *Islamic service quality* terhadap kepuasan nasabah tabungan BNI Syariah KCP Klaten” maka saya :

Nama : Dinda Arum Anggraini

Nim : 165231105

Fakultas/jur : Fakultas Ekonomi dan BIsnis Islam

Agar penelitian ini berlangsung dengan baik, maka harap kesediaan nasabah BNI Syariah KCP Klaten selaku responden untuk dapat mengisi kuisisioner ini dengan tepat dan benar.

Demikian atas perhatiannya saya ucapkan terimakasih. Semoga kebaikan teman-teman yang telah bersedia mengisi mendapat balasan baik oleh Allah SWT.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

**Identitas Responden**

Nama :

Usia :

17 – 25 Tahun

36 – 45 Tahun

26 – 35 Tahun

> 45 Tahun

Alamat :

Pekerjaan :

Lama menjadi nasabah :

< 1 Tahun

3 – 4 Tahun

1 – 2 Tahun

> 4 Tahun

**Petunjuk Pengisian**

Berilah tanda centang (  $\surd$  ) dibawah pada salah satu alternative jawaban yang paling tepat dengan kriteria jawaban:

SS : Sangat Setuju

S : Setuju

N : Netral

TS : Tidak Setuju

STS : Sangat Tidak Setuju

**PERNYATAAN***Compliance* (Kepatuhan)

No.	Pernyataan	Jawaban				
		STS	TS	N	S	SS
1.	Karyawan BNI Syariah KCP Klaten memberikan pelayanan sesuai dengan syariat Islam					
2.	BNI Syariah KCP Klaten tidak memberlakukan sistem bunga					
3.	Produk dan layanan yang ditawarkan BNI Syariah KCP Klaten sesuai dengan kebutuhan dan keinginan nasabah muslim					
4.	Produk dan layanan yang ditawarkan BNI Syariah KCP Klaten dapat dipercaya dan bersifat Islami					
5.	Produk tabungan di BNI Syariah KCP Klaten menggunakan sistem bagi hasil					
6.	Nasabah tabungan mendapatkan bagi hasil sesuai jenis dan akad tabungan					

*Assurance* (Jaminan)

No.	Pernyataan	Jawaban				
		STS	TS	N	S	SS
1.	Karyawan BNI Syariah KCP Klaten memiliki kemampuan menjelaskan produk dan layanan dengan baik					
2.	Karyawan BNI Syariah KCP Klaten selalu memberikan arahan yang berguna sesuai dengan kebutuhan nasabah					
3.	Karyawan BNI Syariah KCP Klaten selalu membina hubungan baik dengan nasabah					
4.	Produk tabungan BNI Syariah KCP Klaten terkenal berkualitas					
5.	BNI Syariah KCP Klaten menjamin keamanan dana nasabah tabungan					

*Reliability (Kehandalan)*

No.	Pernyataan	Jawaban				
		STS	TS	N	S	SS
1.	BNI Syariah KCP Klaten memiliki standar pelayanan yang baik dan kompetitif dengan bank lainnya					
2.	BNI Syariah KCP Klaten mengutamakan pelayanan yang baik pada nasabah					
3.	Karyawan BNI Syariah KCP Klaten selalu memiliki solusi setiap keluhan nasabah					
4.	Karyawan BNI Syariah KCP Klaten handal dalam memberikan jasa dan pelayanan					
5.	Karyawan BNI Syariah KCP Klaten ulet dan melakukan pelayanan dengan cepat, tepat dan tuntas					

*Tangible (Bukti fisik)*

No.	Pernyataan	Jawaban				
		STS	TS	N	S	SS
1.	Lokasi BNI Syariah KCP Klaten strategis dan mudah dijangkau					
2.	Bangunan fisik BNI Syariah KCP Klaten menarik					
3.	Suasana di kantor BNI Syariah KCP Klaten nyaman					
4.	BNI Syariah KCP Klaten memberikan fasilitas fisik yang memadai (parkir, kursi tunggu, mesin ATM, dll)					
5.	Penampilan karyawan BNI Syariah KCP Klaten menarik dan good looking					
6.	Kantor BNI Syariah KCP Klaten bersih dan rapi					

*Empathy (Empati)*

No.	Pernyataan	Jawaban				
		STS	TS	N	S	SS
1.	BNI Syariah KCP Klaten memperlakukan nasabah dengan baik pada saat bertransaksi					
2.	Karyawan BNI Syariah KCP Klaten memberikan kenyamanan dan perlakuan baik pada setiap nasabah					
3.	Karyawan BNI Syariah KCP Klaten memberikan pelayanan tanpa membedakan status ekonomi					
4.	Karyawan BNI Syariah KCP Klaten dapat menjadi penasehat dalam setiap keluhan nasabah					
5.	Karyawan BNI Syariah KCP Klaten selalu memberikan penyelesaian yang tepat					

*Responsiveness (Daya tanggap)*

No.	Pernyataan	Jawaban				
		STS	TS	N	S	SS
1.	Karyawan BNI Syariah KCP Klaten menangani keluhan nasabah dengan cepat					
2.	Karyawan BNI Syariah KCP Klaten selalu tanggap dan siap melayani nasabah					
3.	Karyawan BNI Syariah KCP Klaten memahami setiap komplain nasabah					
4.	Setiap keluhan atau komplain nasabah mampu terselesaikan					
5.	BNI Syariah KCP Klaten memberikan kemudahan bagi nasabah dengan prosedur tidak berbelit-belit dan selesai pada saat itu					

*Kepuasan Nasabah*

No.	Pernyataan	Jawaban				
		STS	TS	N	S	SS
1.	Karyawan BNI Syariah KCP Klaten melayani nasabah dengan ramah dan sopan					
2.	Karyawan BNI Syariah KCP Klaten memperlakukan nasabahnya dengan baik dan berusaha menjalin					

	keakraban					
3.	Karyawan BNI Syariah KCP Klaten tidak membedakan perlakuan antara nasabah satu dengan yang lainnya					
4.	Bagi hasil tabungan yang diberikan BNI Syariah KCP Klaten kompetitif					
5.	Biaya administrasi tabungan yang ditetapkan BNI Syariah KCP Klaten tidak memberatkan nasabah					
6.	Keamanan di BNI Syariah KCP Klaten terjamin dengan adanya fasilitas keamanan yang memadai					
7.	Produk tabungan yang ditawarkan BNI Syariah KCP Klaten lengkap dan sesuai kebutuhan nasabah					
8.	Prosedur membuka tabungan di BNI Syariah KCP Klaten tidak berbelit-belit					
9.	Persyaratan membuka rekening tabungan mudah dan tidak memberatkan nasabah					
10.	Penanganan komplain nasabah BNI Syariah KCP Klaten ditangani dengan cepat					

### Lampiran 3

#### HASIL DATA KUESIONER

##### 1. 96 Responden (Variabel *Compliance*)

Resp	C1	C2	C3	C4	C5	C6	Total C
1	5	5	5	5	5	5	30
2	4	4	4	3	3	4	22
3	4	4	4	4	5	5	26
4	4	4	4	3	3	4	22
5	5	4	5	5	5	5	29
6	5	4	4	4	5	5	27
7	4	5	4	4	4	4	25
8	5	4	3	4	3	3	22
9	4	4	4	5	4	4	25
10	4	5	5	5	4	4	27
11	5	5	5	5	5	4	29
12	4	4	4	4	4	4	24
13	5	5	5	5	4	5	29
14	4	4	4	4	3	4	23
15	4	4	3	4	4	5	24
16	4	4	4	4	4	4	24
17	4	4	4	4	3	3	22
18	5	4	5	5	3	3	25
19	5	5	5	5	5	5	30
20	4	5	4	4	4	4	25
21	4	5	4	4	4	4	25
22	4	4	4	4	4	4	24
23	4	4	5	5	5	4	27
24	5	4	3	4	5	4	25
25	5	5	5	5	5	5	30
26	4	4	4	4	4	4	24
27	4	4	4	4	5	5	26
28	4	4	4	3	3	4	22
29	4	4	5	5	5	4	27
30	5	4	3	4	5	4	25
31	5	5	5	5	5	5	30
32	4	4	4	4	4	4	24
33	4	4	4	4	4	4	24
34	4	4	4	4	4	4	24

35	4	4	5	5	5	4	27
36	5	4	3	4	5	4	25
37	5	5	5	5	5	5	30
38	4	4	4	4	4	4	24
39	4	4	4	4	5	5	26
40	4	4	4	3	3	4	22
41	5	4	3	4	5	4	25
42	5	4	5	5	5	5	29
43	4	4	4	4	4	4	24
44	4	4	4	4	4	4	24
45	4	4	4	4	4	4	24
46	5	4	3	4	5	4	25
47	5	4	5	5	5	5	29
48	4	4	4	4	4	4	24
49	4	4	4	4	5	5	26
50	4	4	4	3	3	4	22
51	5	4	3	4	5	4	25
52	5	4	5	5	5	5	29
53	4	4	4	4	4	4	24
54	4	4	4	4	4	4	24
55	4	4	4	4	4	4	24
56	4	4	4	4	4	4	24
57	4	4	4	4	4	4	24
58	5	4	3	4	5	4	25
59	5	4	5	5	5	5	29
60	4	4	4	4	4	4	24
61	4	4	4	4	5	5	26
62	4	4	4	3	3	4	22
63	5	4	3	4	5	4	25
64	5	4	5	5	5	5	29
65	4	4	4	4	4	4	24
66	4	4	4	4	4	4	24
67	4	4	4	4	4	4	24
68	4	4	4	4	4	4	24
69	5	4	3	4	5	4	25
70	5	4	5	5	5	5	29
71	4	4	4	4	4	4	24
72	4	4	4	4	5	5	26
73	4	4	4	3	3	4	22
74	5	4	3	4	5	4	25
75	5	4	5	5	5	5	29

76	4	4	4	4	4	4	24
77	4	4	4	4	4	4	24
78	4	4	4	4	4	4	24
79	4	4	4	4	4	4	24
80	4	4	4	4	4	4	24
81	4	4	5	5	5	4	27
82	5	4	3	4	5	4	25
83	5	5	5	5	5	5	30
84	4	4	4	4	4	4	24
85	4	4	4	4	5	5	26
86	4	4	4	3	3	4	22
87	4	4	5	5	5	4	27
88	5	4	3	4	5	4	25
89	5	5	5	5	5	5	30
90	4	4	4	4	4	4	24
91	4	4	4	4	4	4	24
92	4	4	4	4	4	4	24
93	4	4	5	5	5	4	27
94	5	4	3	4	5	4	25
95	5	5	5	5	5	5	30
96	4	4	4	4	4	4	24

## 2. 96 Responden (Variabel Assurance )

Resp	A1	A2	A3	A4	A5	Total A
1	5	5	4	4	5	23
2	4	4	4	3	4	19
3	4	4	4	4	4	20
4	4	4	4	3	4	19
5	5	5	5	5	5	25
6	5	4	4	4	5	22
7	3	3	4	4	4	18
8	4	4	5	4	5	22
9	4	4	3	4	4	19
10	5	5	4	4	4	22
11	5	5	4	5	5	24
12	4	4	5	4	4	21
13	5	5	4	5	5	24
14	4	4	4	4	4	20
15	4	4	4	4	4	20

16	5	5	5	4	4	23
17	4	3	4	4	5	20
18	5	5	4	4	5	23
19	4	4	4	3	4	19
20	4	4	4	4	4	20
21	4	4	4	3	4	19
22	5	5	5	4	4	23
23	4	3	4	4	5	20
24	5	5	4	4	5	23
25	4	4	4	3	4	19
26	4	4	4	4	4	20
27	4	4	4	4	4	20
28	5	5	5	4	4	23
29	4	3	4	4	5	20
30	5	5	4	4	5	23
31	4	4	4	3	4	19
32	4	4	4	4	4	20
33	4	4	4	3	4	19
34	4	3	4	4	5	20
35	5	5	4	4	5	23
36	4	4	4	3	4	19
37	4	4	4	4	4	20
38	4	4	4	4	4	20
39	4	3	4	4	5	20
40	5	5	4	4	5	23
41	4	4	4	3	4	19
42	4	4	4	4	4	20
43	4	4	4	3	4	19
44	4	3	4	4	5	20
45	5	5	4	4	5	23
46	4	4	4	3	4	19
47	4	4	4	3	4	19
48	4	4	4	4	4	20
49	4	4	4	4	4	20
50	4	4	4	4	4	20
51	4	3	4	4	5	20
52	5	5	4	4	5	23
53	4	4	4	3	4	19
54	4	4	4	4	4	20
55	4	4	4	3	4	19
56	4	3	4	4	5	20

57	5	5	4	4	5	23
58	4	4	4	3	4	19
59	4	4	4	3	4	19
60	4	4	4	4	4	20
61	4	4	4	4	4	20
62	4	3	4	4	5	20
63	5	5	4	4	5	23
64	4	4	4	3	4	19
65	4	4	4	4	4	20
66	4	4	4	3	4	19
67	4	3	4	4	5	20
68	5	5	4	4	5	23
69	4	4	4	3	4	19
70	4	4	4	3	4	19
71	4	4	4	4	4	20
72	4	4	4	4	4	20
73	4	4	4	4	4	20
74	5	5	5	4	4	23
75	4	3	4	4	5	20
76	5	5	4	4	5	23
77	4	4	4	3	4	19
78	4	4	4	4	4	20
79	4	4	4	3	4	19
80	5	5	5	4	4	23
81	4	3	4	4	5	20
82	5	5	4	4	5	23
83	4	4	4	3	4	19
84	4	4	4	4	4	20
85	4	4	4	4	4	20
86	5	5	5	4	4	23
87	4	3	4	4	5	20
88	5	5	4	4	5	23
89	4	4	4	3	4	19
90	4	4	4	4	4	20
91	4	4	4	3	4	19
92	4	4	4	4	4	20
93	4	4	4	3	4	19
94	4	3	4	4	5	20
95	5	5	4	4	5	23
96	4	4	4	3	4	19

3. 96 Responden (Variabel *Reliability*)

Resp	R1	R2	R3	R4	R5	Total R
1	4	4	5	5	4	22
2	4	3	3	4	4	18
3	4	4	4	4	5	21
4	4	3	3	4	4	18
5	5	5	4	5	4	23
6	5	5	4	4	5	23
7	4	5	5	5	4	23
8	5	5	5	5	5	25
9	4	4	3	4	4	19
10	5	5	4	4	5	23
11	5	5	4	5	5	24
12	3	4	5	4	5	21
13	5	5	5	5	5	25
14	4	4	4	4	2	18
15	4	5	5	4	4	22
16	4	4	4	4	4	20
17	4	4	4	4	4	20
18	5	5	4	4	5	23
19	5	5	5	5	5	25
20	4	4	4	4	4	20
21	5	4	4	4	4	21
22	4	4	4	4	4	20
23	4	4	5	4	5	22
24	4	4	4	4	4	20
25	4	4	4	4	4	20
26	4	3	3	4	4	18
27	4	3	3	4	5	19
28	4	3	3	4	4	18
29	4	4	5	4	5	22
30	4	4	4	4	4	20
31	4	4	4	4	4	20
32	4	3	3	4	4	18
33	5	4	4	4	4	21
34	4	4	4	4	4	20
35	4	4	5	4	5	22
36	4	4	4	4	4	20
37	4	4	4	4	4	20
38	4	3	3	4	4	18

39	4	3	3	4	5	19
40	4	3	3	4	4	18
41	4	4	4	4	4	20
42	4	4	4	4	4	20
43	4	3	3	4	4	18
44	5	4	4	4	4	21
45	4	4	4	4	4	20
46	4	4	4	4	4	20
47	4	4	4	4	4	20
48	4	3	3	4	4	18
49	4	3	3	4	5	19
50	4	3	3	4	4	18
51	4	4	4	4	4	20
52	4	4	4	4	4	20
53	4	3	3	4	4	18
54	4	3	3	4	4	18
55	5	4	4	4	4	21
56	4	4	4	4	4	20
57	4	4	4	4	4	20
58	4	4	4	4	4	20
59	4	4	4	4	4	20
60	4	3	3	4	4	18
61	4	3	3	4	5	19
62	4	3	3	4	4	18
63	4	4	4	4	4	20
64	4	4	4	4	4	20
65	4	3	3	4	4	18
66	4	3	3	4	4	18
67	5	4	4	4	4	21
68	4	4	4	4	4	20
69	4	4	4	4	4	20
70	4	4	4	4	4	20
71	4	3	3	4	4	18
72	4	3	3	4	5	19
73	4	3	3	4	4	18
74	4	4	4	4	4	20
75	4	4	4	4	4	20
76	4	3	3	4	4	18
77	4	3	3	4	4	18
78	5	4	4	4	4	21
79	5	4	4	4	4	21

80	4	4	4	4	4	20
81	4	4	5	4	5	22
82	4	4	4	4	4	20
83	4	4	4	4	4	20
84	4	3	3	4	4	18
85	4	3	3	4	5	19
86	4	3	3	4	4	18
87	4	4	5	4	5	22
88	4	4	4	4	4	20
89	4	4	4	4	4	20
90	4	3	3	4	4	18
91	5	4	4	4	4	21
92	4	4	4	4	4	20
93	4	4	5	4	5	22
94	4	4	4	4	4	20
95	4	4	4	4	4	20
96	4	3	3	4	4	18

#### 4. 96 Responden (Variabel *Tangible*)

Resp	T1	T2	T3	T4	T5	T6	Total T
1	4	4	4	4	5	5	26
2	3	3	4	4	3	4	21
3	5	4	4	4	4	4	25
4	3	3	4	4	3	4	21
5	5	5	5	5	5	5	30
6	5	5	5	5	5	5	30
7	3	3	3	3	4	4	20
8	5	5	5	5	5	5	30
9	4	4	4	4	4	4	24
10	4	5	5	4	4	4	26
11	3	4	4	4	5	5	25
12	5	4	4	4	3	5	25
13	5	3	4	4	4	5	25
14	4	3	3	4	4	4	22
15	4	4	4	5	4	5	26
16	4	4	4	4	4	4	24
17	4	4	4	4	4	4	24
18	5	3	4	4	4	4	24
19	5	5	5	5	5	5	30
20	4	4	4	4	4	4	24
21	4	4	4	4	4	4	24

22	4	4	4	4	4	4	24
23	4	5	5	5	5	5	29
24	4	4	4	4	5	5	26
25	4	4	4	4	5	5	26
26	3	3	4	4	4	4	22
27	5	4	4	4	4	4	25
28	3	3	4	4	4	4	22
29	4	5	5	5	5	5	29
30	4	4	4	4	5	5	26
31	4	4	4	4	5	5	26
32	3	3	4	4	4	4	22
33	4	4	4	4	4	4	24
34	4	4	4	4	4	4	24
35	4	5	5	5	5	5	29
36	4	4	4	4	5	5	26
37	4	4	4	4	5	5	26
38	3	3	4	4	4	4	22
39	5	4	4	4	4	4	25
40	3	3	4	4	4	4	22
41	4	4	4	4	5	5	26
42	4	4	4	4	5	5	26
43	3	3	4	4	4	4	22
44	4	4	4	4	4	4	24
45	4	4	4	4	4	4	24
46	4	4	4	4	5	5	26
47	4	4	4	4	5	5	26
48	3	3	4	4	4	4	22
49	5	4	4	4	4	4	25
50	3	3	4	4	4	4	22
51	4	4	4	4	5	5	26
52	4	4	4	4	5	5	26
53	3	3	4	4	4	4	22
54	3	3	4	4	4	4	22
55	4	4	4	4	4	4	24
56	4	4	4	4	4	4	24
57	4	4	4	4	4	4	24
58	4	4	4	4	5	5	26
59	4	4	4	4	5	5	26
60	3	3	4	4	4	4	22
61	5	4	4	4	4	4	25
62	3	3	4	4	4	4	22

63	4	4	4	4	5	5	26
64	4	4	4	4	5	5	26
65	3	3	4	4	4	4	22
66	3	3	4	4	4	4	22
67	4	4	4	4	4	4	24
68	4	4	4	4	4	4	24
69	4	4	4	4	5	5	26
70	4	4	4	4	5	5	26
71	3	3	4	4	4	4	22
72	5	4	4	4	4	4	25
73	3	3	4	4	4	4	22
74	4	4	4	4	5	5	26
75	4	4	4	4	5	5	26
76	3	3	4	4	4	4	22
77	3	3	4	4	4	4	22
78	4	4	4	4	4	4	24
79	4	4	4	4	4	4	24
80	4	4	4	4	4	4	24
81	4	5	5	5	5	5	29
82	4	4	4	4	5	5	26
83	4	4	4	4	5	5	26
84	3	3	4	4	4	4	22
85	5	4	4	4	4	4	25
86	3	3	4	4	4	4	22
87	4	5	5	5	5	5	29
88	4	4	4	4	5	5	26
89	4	4	4	4	5	5	26
90	3	3	4	4	4	4	22
91	4	4	4	4	4	4	24
92	4	4	4	4	4	4	24
93	4	5	5	5	5	5	29
94	4	4	4	4	5	5	26
95	4	4	4	4	5	5	26
96	3	3	4	4	4	4	22

#### 5. 96 Responden (Variabel *Empathy*)

Resp	E1	E2	E3	E4	E5	Total E
1	5	4	4	5	5	23
2	4	4	4	3	4	19
3	4	5	5	4	4	22
4	4	4	4	3	4	19

5	5	5	5	5	5	25
6	5	5	5	4	5	24
7	4	5	5	3	3	20
8	5	5	5	5	5	25
9	4	4	4	4	4	20
10	5	4	5	4	4	22
11	5	4	5	4	4	22
12	5	5	3	3	3	19
13	5	5	5	4	4	23
14	4	4	4	4	4	20
15	4	4	4	4	4	20
16	4	4	4	4	4	20
17	4	4	4	4	4	20
18	5	5	5	5	5	25
19	5	5	5	5	5	25
20	4	4	4	4	4	20
21	4	4	4	4	4	20
22	4	4	3	3	3	17
23	5	5	5	4	5	24
24	5	4	4	4	4	21
25	5	4	4	4	4	21
26	4	4	4	3	4	19
27	4	4	4	4	4	20
28	4	4	4	3	4	19
29	5	5	5	4	5	24
30	5	4	4	4	4	21
31	5	4	4	4	4	21
32	4	4	4	3	4	19
33	4	4	4	4	4	20
34	4	4	3	3	3	17
35	5	5	5	4	5	24
36	5	4	4	4	4	21
37	5	4	4	4	4	21
38	4	4	4	3	4	19
39	4	4	4	4	4	20
40	4	4	4	3	4	19
41	5	4	4	4	4	21
42	5	4	4	4	4	21
43	4	4	4	3	4	19
44	4	4	4	4	4	20
45	4	4	3	3	3	17

46	5	4	4	4	4	21
47	5	4	4	4	4	21
48	4	4	4	3	4	19
49	4	4	4	4	4	20
50	4	4	4	3	4	19
51	5	4	4	4	4	21
52	5	4	4	4	4	21
53	4	4	4	3	4	19
54	4	4	4	3	4	19
55	4	4	4	4	4	20
56	4	4	3	3	3	17
57	4	4	3	3	3	17
58	5	4	4	4	4	21
59	5	4	4	4	4	21
60	4	4	4	3	4	19
61	4	4	4	4	4	20
62	4	4	4	3	4	19
63	5	4	4	4	4	21
64	5	4	4	4	4	21
65	4	4	4	3	4	19
66	4	4	4	3	4	19
67	4	4	4	4	4	20
68	4	4	3	3	3	17
69	5	4	4	4	4	21
70	5	4	4	4	4	21
71	4	4	4	3	4	19
72	4	4	4	4	4	20
73	4	4	4	3	4	19
74	5	4	4	4	4	21
75	5	4	4	4	4	21
76	4	4	4	3	4	19
77	4	4	4	3	4	19
78	4	4	4	4	4	20
79	4	4	4	4	4	20
80	4	4	3	3	3	17
81	5	5	5	4	5	24
82	5	4	4	4	4	21
83	5	4	4	4	4	21
84	4	4	4	3	4	19
85	4	4	4	4	4	20
86	4	4	4	3	4	19

87	5	5	5	4	5	24
88	5	4	4	4	4	21
89	5	4	4	4	4	21
90	4	4	4	3	4	19
91	4	4	4	4	4	20
92	4	4	3	3	3	17
93	5	5	5	4	5	24
94	5	4	4	4	4	21
95	5	4	4	4	4	21
96	4	4	4	3	4	19

6. 96 Responden (Variabel *Responsiveness*)

Resp	RE1	RE2	RE3	RE4	RE5	Total RE
1	5	4	5	4	4	22
2	4	4	3	3	4	18
3	4	5	5	4	4	22
4	5	4	4	3	4	20
5	5	4	4	4	5	22
6	5	5	4	4	4	22
7	4	3	4	5	4	20
8	5	5	5	5	5	25
9	4	4	3	3	3	17
10	4	5	4	5	5	23
11	5	5	5	5	5	25
12	5	4	5	5	4	23
13	5	5	4	4	4	22
14	3	3	4	4	4	18
15	3	4	5	4	4	20
16	4	4	4	4	4	20
17	4	4	4	4	4	20
18	5	5	5	5	5	25
19	5	5	5	5	5	25
20	4	4	4	4	4	20
21	3	4	4	4	3	18
22	3	3	3	3	3	15
23	5	5	5	5	5	25
24	4	4	4	4	4	20
25	4	4	4	4	4	20
26	4	4	3	3	4	18
27	4	4	4	4	4	20

28	4	4	3	3	4	18
29	5	5	5	5	5	25
30	4	4	4	4	4	20
31	4	4	4	4	4	20
32	4	4	3	3	4	18
33	3	4	4	4	3	18
34	3	3	3	3	3	15
35	5	5	5	5	5	25
36	4	4	4	4	4	20
37	4	4	4	4	4	20
38	4	4	3	3	4	18
39	4	4	4	4	4	20
40	4	4	3	3	4	18
41	4	4	4	4	4	20
42	4	4	4	4	4	20
43	4	4	3	3	4	18
44	3	4	4	4	3	18
45	3	3	3	3	3	15
46	4	4	4	4	4	20
47	4	4	4	4	4	20
48	4	4	3	3	4	18
49	4	4	4	4	4	20
50	4	4	3	3	4	18
51	4	4	4	4	4	20
52	4	4	4	4	4	20
53	4	4	3	3	4	18
54	4	4	3	3	4	18
55	3	4	4	4	3	18
56	3	3	3	3	3	15
57	3	3	3	3	3	15
58	4	4	4	4	4	20
59	4	4	4	4	4	20
60	4	4	3	3	4	18
61	4	4	4	4	4	20
62	4	4	3	3	4	18
63	4	4	4	4	4	20
64	4	4	4	4	4	20
65	4	4	3	3	4	18
66	4	4	3	3	4	18
67	3	4	4	4	3	18
68	3	3	3	3	3	15

69	4	4	4	4	4	20
70	4	4	4	4	4	20
71	4	4	3	3	4	18
72	4	4	4	4	4	20
73	4	4	3	3	4	18
74	4	4	4	4	4	20
75	4	4	4	4	4	20
76	4	4	3	3	4	18
77	4	4	3	3	4	18
78	3	4	4	4	3	18
79	3	4	4	4	3	18
80	3	3	3	3	3	15
81	5	5	5	5	5	25
82	4	4	4	4	4	20
83	4	4	4	4	4	20
84	4	4	3	3	4	18
85	4	4	4	4	4	20
86	4	4	3	3	4	18
87	5	5	5	5	5	25
88	4	4	4	4	4	20
89	4	4	4	4	4	20
90	4	4	3	3	4	18
91	3	4	4	4	3	18
92	3	3	3	3	3	15
93	5	5	5	5	5	25
94	4	4	4	4	4	20
95	4	4	4	4	4	20
96	4	4	3	3	4	18

### 7. 96 Responden (Variabel Kepuasan Nasabah)

Resp	KN1	KN2	KN3	KN4	KN5	KN6	KN7	KN8	KN9	KN10	Total KN
1	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	44
2	4	3	4	4	3	5	3	4	4	4	38
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
4	4	3	4	4	3	5	3	4	4	4	38
5	4	5	5	4	2	4	4	4	4	5	41
6	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	47



36	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	44
37	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	44
38	4	3	4	4	3	5	3	4	4	4	38
39	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
40	4	3	4	4	3	5	3	4	4	4	38
41	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	44
42	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	44
43	4	3	4	4	3	5	3	4	4	4	38
44	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	37
45	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	33
46	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	44
47	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	44
48	4	3	4	4	3	5	3	4	4	4	38
49	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
50	4	3	4	4	3	5	3	4	4	4	38
51	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	44
52	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	44
53	4	3	4	4	3	5	3	4	4	4	38
54	4	3	4	4	3	5	3	4	4	4	38
55	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	37
56	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	33
57	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	33
58	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	44
59	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	44
60	4	3	4	4	3	5	3	4	4	4	38
61	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
62	4	3	4	4	3	5	3	4	4	4	38
63	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	44
64	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	44



94	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	44
95	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	44
96	4	3	4	4	3	5	3	4	4	4	38

## Lampiran 4

### HASIL UJI MENGGUNAKAN SPSS 23

#### 1. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas

##### a. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas *Compliance*

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
C1	21,03	4,241	,467	,779
C2	21,24	4,584	,452	,786
C3	21,27	3,842	,449	,791
C4	21,19	3,396	,791	,698
C5	21,05	3,418	,588	,756
C6	21,15	3,936	,615	,748

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,793	6

##### b. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas *Assurance*

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
A1	16,29	1,535	,873	,472
A2	16,45	1,597	,462	,667
A3	16,47	2,378	,289	,711
A4	16,80	1,887	,446	,658
A5	16,20	2,076	,323	,706

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,702	5

**c. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas *Reliability***

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
R1	15,88	2,363	,399	,715
R2	16,24	1,468	,775	,540
R3	16,22	1,520	,652	,611
R4	15,96	2,504	,517	,703
R5	15,83	2,393	,261	,761

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
,729	5

**d. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas *Tangible***

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
T1	20,81	3,691	,480	,855
T2	20,86	3,066	,847	,764
T3	20,59	4,223	,625	,823
T4	20,58	4,267	,633	,823
T5	20,32	3,674	,621	,816
T6	20,26	3,731	,672	,806

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
,842	6

**e. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas *Empathy***

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
E1	15,95	2,534	,573	,839
E2	16,23	2,852	,573	,840
E3	16,31	2,280	,753	,789
E4	16,69	2,259	,657	,819
E5	16,36	2,339	,763	,787

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
,847	5

**f. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas *Responsiveness***

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
RE1	15,59	4,265	,718	,882
RE2	15,53	4,483	,783	,873
RE3	15,76	3,931	,758	,875
RE4	15,78	3,962	,754	,876
RE5	15,63	4,342	,763	,874

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
,898	5

**g. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Kepuasan Nasabah Tabungan**

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
KN1	36,87	18,574	,615	,910
KN2	37,14	17,529	,504	,915

KN3	36,87	18,616	,601	,910
KN4	37,11	17,113	,730	,901
KN5	37,37	15,647	,845	,893
KN6	36,47	17,599	,484	,916
KN7	36,95	14,745	,773	,901
KN8	36,69	15,859	,875	,891
KN9	36,71	16,104	,828	,894
KN10	37,09	17,033	,715	,902

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,913	10

## 2. Uji Asumsi Klasik dengan SPSS 23

### a. Hasil Uji Normalitas

#### One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual	
N		96	
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	,0000000	
	Std. Deviation	1,42538372	
Most Extreme Differences	Absolute	,118	
	Positive	,094	
	Negative	-,118	
Test Statistic		,118	
Asymp. Sig. (2-tailed)		,002 <sup>c</sup>	
Monte Carlo Sig. (2-tailed)	Sig.	,127 <sup>d</sup>	
	99% Confidence Interval	Lower Bound	,118
		Upper Bound	,135

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

d. Based on 10000 sampled tables with starting seed 2000000.

### b. Hasil Uji Multikolinearitas

#### Coefficients<sup>a</sup>

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	5,130	2,668		1,923	,058		
	Compliance	,214	,085	,109	2,528	,013	,592	1,689
	Assurance	-,092	,095	-,034	-,970	,335	,917	1,091
	Reliability	-,386	,134	-,147	-2,885	,005	,426	2,349
	Tangible	,339	,120	,171	2,815	,006	,300	3,339
	Empathy	,246	,234	,104	1,049	,297	,112	8,893
	Responsiveness	1,365	,152	,760	9,005	,000	,155	6,441

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah Tabungan

### c. Hasil Uji Heteroskedastisitas

#### Coefficients<sup>a</sup>

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-3,558	1,782		-1,997	,049
	Compliance	,019	,056	,044	,340	,735
	Assurance	,024	,063	,039	,376	,708
	Reliability	,068	,089	,117	,759	,450
	Tangible	-,024	,080	-,055	-,301	,764
	Empathy	,211	,157	,404	1,349	,181
	Responsiveness	-,076	,101	-,191	-,749	,456

a. Dependent Variable: ABS\_RES

### 3. Hasil Uji Ketetapan Model

#### a. Uji F

#### ANOVA<sup>a</sup>

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1767,893	6	294,649	135,865	,000 <sup>b</sup>
	Residual	193,013	89	2,169		

Total	1960,906	95		
-------	----------	----	--	--

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah Tabungan

b. Predictors: (Constant), Responsiveness, Assurance, Compliance, Reliability, Tangible, Empathy

#### b. Uji R Square

**Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,950 <sup>a</sup>	,902	,895	1,473

a. Predictors: (Constant), Responsiveness, Assurance, Compliance, Reliability, Tangible, Empathy

#### 4. Hasil Uji Regresi Linear Berganda

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	5,130	2,668		1,923	,058		
	Compliance	,214	,085	,109	2,528	,013	,592	1,689
	Assurance	-,092	,095	-,034	-,970	,335	,917	1,091
	Reliability	-,386	,134	-,147	-2,885	,005	,426	2,349
	Tangible	,339	,120	,171	2,815	,006	,300	3,339
	Empathy	,246	,234	,104	1,049	,297	,112	8,893
	Responsiveness	1,365	,152	,760	9,005	,000	,155	6,441

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah Tabungan

#### 5. Hasil Uji t

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	5,130	2,668		1,923	,058		
	Compliance	,214	,085	,109	2,528	,013	,592	1,689
	Assurance	-,092	,095	-,034	-,970	,335	,917	1,091
	Reliability	-,386	,134	-,147	-2,885	,005	,426	2,349

Tangible	,339	,120	,171	2,815	,006	,300	3,339
Empathy	,246	,234	,104	1,049	,297	,112	8,893
Responsiveness	1,365	,152	,760	9,005	,000	,155	6,441

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah Tabungan

**Lampiran 5****DAFTAR RIWAYAT HIDUP****DATA PRIBADI**

Nama : Dinda Arum Anggraini  
TTL : Sukoharjo, 22 November 1998  
Jenis Kelamin : Perempuan  
Alamat : Nambangan, Grogol, Weru, Sukoharjo  
No. HP : 0896-4883-2246  
Email : dindaarum2202@gmail.com

**DATA PENDIDIKAN**

2003-2004 : TK BA Aisyiyah Grogol 2  
2004-2010 : MI Negeri Grogol  
2010-2013 : SMP Negeri 2 Weru  
2013-2016 : SMA Negeri 1 Tawang Sari  
2016-2020 : IAIN Surakarta