

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

1. Sejarah BNI Syariah

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 tanggal 29 April 2000 didirikan Unit Usaha Syariah (UUS) BNI dengan 5 kantor cabang di Yogyakarta, Malang, Pekalongan, Jepara dan Banjarmasin. Selanjutnya UUS BNI terus berkembang menjadi 28 Kantor Cabang dan 31 Kantor Cabang Pembantu.

Di samping 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. Di samping itu, komitmen Pemerintah terhadap pengembangan perbankan syariah semakin kuat dan kesadaran terhadap keunggulan produk perbankan syariah juga semakin meningkat.

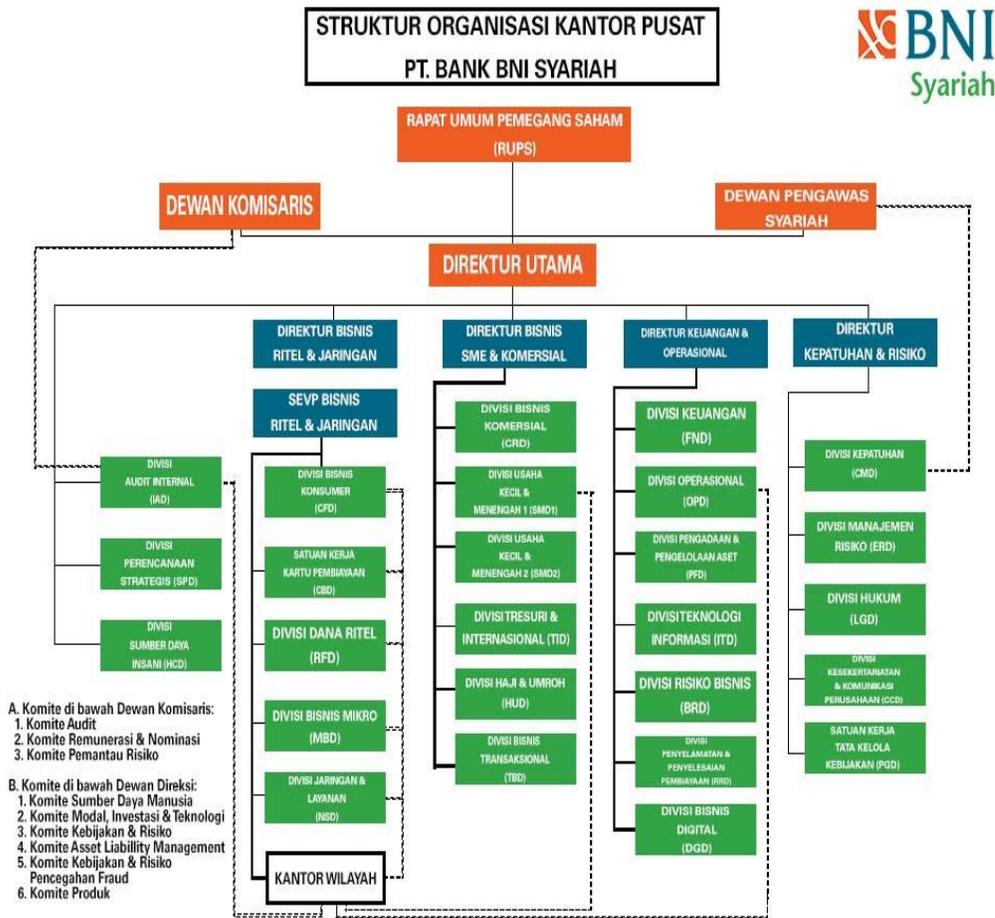
2. Visi dan Misi BNI Syariah

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

Misi : 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. Struktur Organisasi BNI Syariah

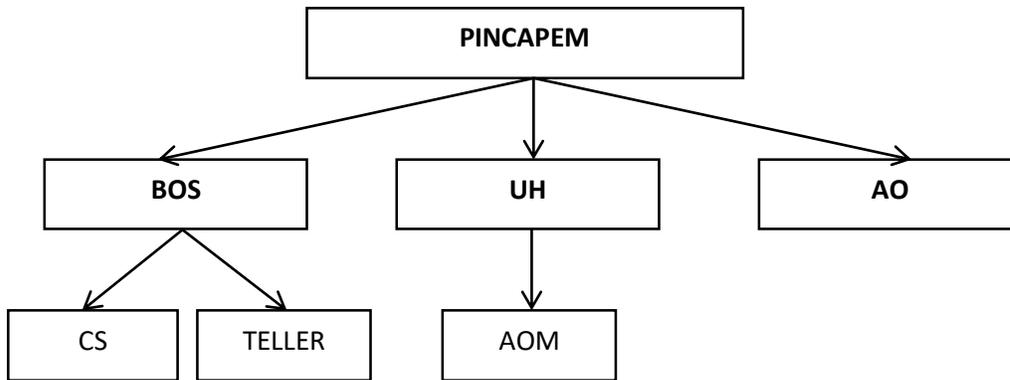
Berikut adalah struktur organisasi dari Bank Negara Indonesia Syariah.



Gambar 4.1 Struktur Organisasi BNI Syariah

4. Lokasi Penelitian BNI Syariah KCP Martapura

Kantor lokasi penelitian yaitu BNI Syariah Kantor Cabang Pembantu Martapura yang beralamat di Jl. Ahmad Yani KM. 40, Martapura, Cindai Alus, Kec. Martapura, Banjar, Kalimantan Selatan 70714. Adapun struktur organisasi dari BNI Syariah KCP Martapura adalah sebagai berikut.



Keterangan :

- a. PINCAPEM yaitu Pimpinan Cabang Pembantu
- b. AO yaitu *Account Officer*
- c. UH yaitu *Unit Head*
- d. BOS yaitu *Branch Operational Supervisor*
- e. AOM yaitu *Account Officer Micro*
- f. CS yaitu *Customer Service*

5. Sekilas Tentang Debit GPN Pada BNI Syariah

Gerbang Pembayaran Nasional (National Payment Gateway) yang selanjutnya disingkat GPN (NPG) adalah sistem yang terdiri atas lembaga standar, switching, dan services yang dibangun melalui seperangkat aturan dan mekanisme (arrangement) untuk mengintegrasikan berbagai instrumen dan kanal pembayaran secara nasional.



Kartu ATM/Debit dengan logo GPN yang dapat digunakan untuk bertansaksi di ATM dan EDC milik bank-bank di Indonesia yang telah terhubung dengan GPN.

Ketentuan Gerbang Pembayaran Nasional (GPN) merupakan ketentuan yang mengatur pelaksanaan GPN dimana salah satunya Bank wajib mencantumkan logo nasional pada kartu ATM/Debit domestik yang diterbitkan (1 CIF minimal 1 kartu berlogo nasional, 100% pada 1 Januari 2022)



Manfaat dari kartu ATM/Debit BPN antara lain :

1. Bebas biaya transaksi belanja di seluruh EDC
2. Dapat bertransaksi di jaringan ATM BNI, ATM Link dan ATM Bersama

B. Gambaran Umum Responden

Pada penelitian ini dilakukan pengumpulan data melalui penyebaran kuesioner kepada 50 nasabah pengguna kartu debit berlogo GPN di BNI Syariah Kantor Cabang Pembantu Martapura. Mengenai karakteristik responden tentang usia, jenis kelamin, pendidikan dan masa kerja dapat diuraikan sebagai berikut :

1. Usia Responden

Karakteristik responden berdasarkan usia responden dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 5.1
Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

No	Usia	Frekuensi	Presentase (%)
1	19 Tahun	1	2
2	20 Tahun	7	14
3	21 Tahun	4	18
4	22 Tahun	3	6
5	23 Tahun	2	4
6	24 Tahun	2	4
7	25 Tahun	4	8
8	26 Tahun	4	8
9	27 Tahun	3	6
10	28 Tahun	5	10
11	29 Tahun	1	2
12	30 Tahun	3	6
13	31 Tahun	1	2
14	32 Tahun	5	10
15	33 Tahun	2	4
16	35 Tahun	1	2
17	37 Tahun	2	4
Jumlah		50	100

Sumber : Data Primer diolah 2020

Berdasarkan tabel di atas diketahui bahwa usia responden berkisar antara 19 tahun sampai dengan 37 tahun, dimana usia terbanyak yaitu 20 tahun dengan jumlah 7 responden

dan persentase 14%. Berdasarkan hasil tabulasi silang menunjukkan bahwa jawaban terbanyak adalah setuju dengan usia yaitu 20 tahun dan 32 tahun.

2. Jenis Kelamin Responden

Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 5.2
Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Usia	Frekuensi	Presentase (%)
1	Laki-laki	19	38
2	Perempuan	31	62
Jumlah		50	100

Sumber : Data Primer diolah 2020

Berdasarkan tabel di atas diketahui bahwa responden berjenis kelamin laki-laki berjumlah 19 orang dengan persentase 38% sedangkan responden berjenis kelamin perempuan berjumlah 31 orang dengan persentase 62%. Sehingga dapat disimpulkan bahwa responden paling banyak adalah berjenis kelamin perempuan. Berdasarkan hasil tabulasi silang menunjukkan bahwa jawaban terbanyak adalah setuju sebanyak 20 orang dengan jenis kelamin responden perempuan.

3. Pekerjaan Responden

Karakteristik responden berdasarkan pekerjaan dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 5.3
Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

No	Usia	Frekuensi	Presentase (%)
1	Pelajar/Mahasiswa	9	18
2	PNS	4	8

3	Pegawai Swasta	7	14
4	Wiraswasta	12	24
5	Lainnya	18	36
Jumlah		50	100

Sumber : Data Primer diolah 2020

Berdasarkan tabel di atas diketahui bahwa status pekerjaan responden sebagai pelajar / mahasiswa berjumlah 9 orang dengan persentase 18%, status pekerjaan responden sebagai pegawai negeri sipil berjumlah 4 orang dengan persentase 8%, status pekerjaan responden sebagai pegawai swasta berjumlah 7 orang dengan persentase 14%, status pekerjaan responden sebagai wiraswasta berjumlah 12 orang dengan persentase 24%, dan yang terbanyak adalah status pekerjaan responden lainnya atau diluar 4 pekerjaan di atas berjumlah 18 orang dengan persentase 36%. Berdasarkan hasil tabulasi silang menunjukan bahwa jawaban terbanyak adalah setuju dengan jumlah 12 orang dengan kategori pekerjaan lainnya.

4. Penghasilan Responden

Karakteristik responden berdasarkan penghasilan dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 5.4
Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan

No	Usia	Frekuensi	Presentase (%)
1	< 1.000.000	6	12
2	1.000.000 – 2.500.000	20	40
3	2.500.000 – 5.000.000	19	38
4	> 5.000.000	5	10
Jumlah		50	100

Sumber : Data Primer diolah 2020

Berdasarkan tabel di atas diketahui bahwa responden berpenghasilan dibawah Rp 1.000.000 berjumlah 6 orang dengan persentase 12%, responden berpenghasilan antara Rp 1.000.000 – Rp 2.500.000 berjumlah 20 orang dengan persentase 40%, responden

berpenghasilan antara Rp 2.500.000 – Rp 5.000.000 berjumlah 19 orang dengan persentase 38%, responden berpenghasilan di atas Rp 5.000.000 berjumlah 5 orang dengan persentase 10%. Sehingga dapat disimpulkan bahwa karakteristik responden yang dominan menabung di BNI Syariah KCP Martapura adalah dengan penghasilan antara Rp 1.000.000 – Rp 5.000.000. Berdasarkan hasil tabulasi silang menunjukkan bahwa jawaban terbanyak adalah setuju dengan jumlah masing-masing 12 orang pada rentang penghasilan Rp 1.000.000 – Rp 2.500.000 dan juga rentang penghasilan Rp 2.500.000 – Rp 5.000.000.

5. Statistik Deskriptif Responden

Statistik deskriptif responden berdasarkan dari usia, jenis kelamin, pekerjaan dan penghasilan dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 5.4
Statistik Deskriptif Responden

	Mode	Mean	Std. Deviation
Usia	20	26.26	4.911
Jenis Kelamin	2	1.62	0.490
Pekerjaan	5	3.52	1.502
Penghasilan	2	2.46	0.838
Valid	50		

Sumber : Data Primer diolah 2020

Berdasarkan tabel di atas diketahui bahwa usia responden yang paling sering muncul atau usia terbanyak adalah 20 tahun, rata-rata usia seluruh responden adalah 26 tahun, serta nilai standar deviasi sebesar 4.911 yang artinya nilai mean lebih besar dari nilai standar sehingga penyimpangan data yang terjadi rendah maka penyebaran nilainya merata. Berdasarkan tabel di atas diketahui bahwa jenis kelamin responden yang paling sering muncul atau jenis kelamin terbanyak adalah perempuan, rata-rata jenis kelamin responden adalah 1.63, serta nilai standar deviasi sebesar 0.490 yang artinya nilai mean

lebih besar dari nilai standar sehingga penyimpangan data yang terjadi rendah maka penyebaran nilainya merata.

Berdasarkan tabel di atas diketahui bahwa pekerjaan responden yang paling sering muncul atau pekerjaan terbanyak adalah lainnya atau diluar pelajar/mahasiswa, PNS, Pegawai Swasta, Wiraswasta, rata-rata pekerjaan seluruh responden adalah 3.52, serta nilai standar deviasi sebesar 1.502 yang artinya nilai mean lebih besar dari nilai standar sehingga penyimpangan data yang terjadi rendah maka penyebaran nilainya merata. Berdasarkan tabel di atas diketahui bahwa penghasilan responden yang paling sering muncul atau penghasilan terbanyak adalah antara Rp 1.000.000 sd Rp 2.500.000, rata-rata penghasilan responden adalah 2.46, serta nilai standar deviasi sebesar 0.838 yang artinya nilai mean lebih besar dari nilai standar sehingga penyimpangan data yang terjadi rendah maka penyebaran nilainya merata

C. Analisis Deskripsi Variabel

Pada bagian ini akan disajikan analisis deskriptif variabel untuk mendukung analisis kuantitatif dan memberikan gambaran mengenai variabel-variabel yang diteliti. Dari tiap-tiap variabel yang terdapat pada penelitian ini dapat disajikan distribusi frekuensi menurut item-item pertanyaan yang ada:

1. Variabel Kualitas Produk

Distribusi frekuensi menurut variabel kualitas produk dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 5.5

Distribusi Frekuensi Variabel Kualitas Produk

No	Atribut	F Tota l	SKOR										Rata - rata	
			1		2		3		4		5			
			F	%	f	%	f	%	f	%	F	%		
Fitur														
1	Fitur kartu debit BNI Syariah berupa penarikan uang, transfer, pembelian dan pembayaran sesuai dengan kebutuhan nasabah	50	0	0	0	0	0	0	0	20	40	30	60	4,60
2	Kartu debit BNI Syariah berlogo GPN dapat digunakan di seluruh jaringan mesin EDC dan ATM manapun di Seluruh Indonesia	50	0	0	0	0	0	0	0	26	52	24	48	4,48
Daya Tahan														
3	Kartu debit BNI Syariah dapat bertahan lama/tidak gampang rusak	50	0	0	0	0	5	10	26	52	19	38	4,28	
4	Kartu debit BNI Syariah dapat digunakan lebih dari 5 tahun	50	0	0	0	0	8	16	28	56	14	28	4,12	
Mudah Diperbaiki														
5	Kartu debit BNI Syariah yang rusak dapat diganti dengan cepat jika nasabah melaporkannya kepada BNI terdekat	50	0	0	0	0	0	0	32	64	18	36	4,36	
6	Kartu debit BNI Syariah yang	50	0	0	0	0	0	0	33	66	17	34	4,34	

	mengalami masalah segera diperbaiki oleh BNI Syariah												
Review Produk													
7	Biaya administrasi kartu debit BNI Syariah murah	50	0	0	0	0	0	0	24	48	26	52	4,52
8	Kartu debit BNI Syariah dapat memberikan kenyamanan bertransaksi secara maksimal	50	0	0	0	0	0	0	35	70	15	30	4,30
Rata-rata = 4,38													

Sumber : Data primer diolah 2020

Berdasarkan Tabel di atas menunjukkan bahwa jawaban responden yang paling banyak adalah menjawab setuju. Rata-rata skor variabel kualitas produk berada pada nilai skor 4,38 (diperoleh dari rata-rata skor dibagi item pertanyaan), hal ini menunjukkan bahwa rata-rata jawaban responden adalah setuju, artinya kualitas produk yang ada yaitu Kartu Debit Berlogo GPN dirasakan sudah memiliki kualitas produk yang baik.

2. Variabel Kepuasan Nasabah

Distribusi frekuensi menurut variabel kepuasan dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 5.5
Distribusi Frekuensi Variabel Kepuasan

No	Atribut	F Total	SKOR										Rata - rata
			1		2		3		4		5		
			F	%	f	%	f	%	f	%	F	%	
Perasaan Puas													
1	Nasabah puas dengan pelayanan BNI Syariah	50	0	0	0	0	0	0	25	50	25	50	4,50

	Kantor Cabang Pembantu Martapura													
2	Nasabah puas menggunakan kartu debit BNI Syariah berlogo GPN	50	0	0	0	0	0	0	31	62	19	38	4,38	
Selalu Membeli Produk														
3	Nasabah menjadikan kartu debit BNI Syariah berlogo GPN sebagai pilihan pertama bila ingin membuat kartu debit	50	0	0	0	0	6	12	21	42	23	46	4,34	
4	Kemudahan yang didapat dalam penggunaan kartu debit BNI Syariah berlogo GPN mendorong nasabah untuk membuat kartu debit tersebut jika ingin membuka tabungan baru	50	0	0	0	0	0	0	27	54	23	46	4,46	
Merekomendasikan Produk														
5	Nasabah merekomendasikan dan mendorong orang lain untuk menggunakan kartu debit BNI Syariah berlogo GPN	50	0	0	0	0	5	10	29	58	16	32	4,22	
6	Nasabah merekomendasikan BNI Syariah Kantor Cabang Pembantu Martapura untuk pembuatan kartu debit BNI Syariah kepada orang lain	50	0	0	0	0	1	2	36	72	13	26	4,24	

Terpenuhi Harapan													
7	Nasabah akan mengatakan hal yang positif tentang BNI Syariah Kantor Cabang Pembantu Martapura, baik produk maupun pelayanannya	50	0	0	0	0	0	0	31	62	19	38	4,38
8	Nasabah senang dan puas dengan menabung di BNI Syariah berarti telah melakukan investasi halal	50	0	0	0	0	0	0	35	70	15	30	4,30
Rata-rata = 4,35													

Sumber : Data primer diolah 2020

Berdasarkan Tabel di atas menunjukkan hasil jawaban dari tiap-tiap soal responden, dari jawaban tersebut menghasilkan bahwa jawaban responden yang paling banyak adalah menjawab setuju. Rata-rata skor variabel kepuasan nasabah berada pada nilai skor 4,35 (diperoleh dari rata-rata skor dibagi item pertanyaan) atau $4,35 / 5 * 100\% = 87\%$, hal ini menunjukkan bahwa rata-rata jawaban responden adalah setuju, artinya kepuasan nasabah terhadap Kartu Debit Berlogo GPN dirasakan sudah puas.

3. Statistik Deskriptif Variabel

Statistik deskriptif variabel berdasarkan dari variabel kualitas produk dan kepuasan nasabah dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 5.4
Statistik Deskriptif Responden

	Min	Max	Mean	Std. Deviation
Kualitas Produk	31	40	35	2.556
Kepuasan Nasabah	30	40	34.82	2.783
Valid	50			

Sumber : Data Primer diolah 2020

Berdasarkan tabel di atas diketahui bahwa kualitas produk yang paling rendah adalah dengan total nilai 31, paling tinggi adalah dengan total nilai 40, rata-rata nilai kualitas produk adalah 35, serta nilai standar deviasi sebesar 2.556 yang artinya nilai mean lebih besar dari nilai standar deviasi sehingga penyimpangan data yang terjadi rendah maka penyebaran nilainya merata. Berdasarkan tabel di atas diketahui bahwa kepuasan nasabah yang paling rendah adalah dengan total nilai 30, paling tinggi adalah dengan total nilai 40, rata-rata nilai kepuasan nasabah adalah 34.82, serta nilai standar deviasi sebesar 2.783 yang artinya nilai mean lebih besar dari nilai standar deviasi sehingga penyimpangan data yang terjadi rendah maka penyebaran nilainya merata

D. Analisis Data

1. Uji Validitas

Ghozali (2009) menyatakan bahwa uji validitas digunakan untuk mengukur sah, atau valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Uji validitas dalam penelitian digunakan untuk mengukur kuesioner variabel Kualitas Produk (X) yang terdiri dari 8 (delapan) item pertanyaan, dan Kepuasan Nasabah (Y) yang terdiri dari 8 (delapan) item pertanyaan.

Teknik yang digunakan untuk melakukan uji validitas adalah dengan menggunakan koefisien korelasi *Product Moment Pearson*. Syarat minimum untuk dianggap memenuhi syarat apabila koefisien $r > 0,3$. Hasil pengujian validitas dirangkum dalam sebuah tabel yang menunjukkan bahwa semua butir, baik butir variabel Kualitas Produk (X), maupun Kepuasan Nasabah (Y) adalah valid, karena nilai tiap butir pernyataan positif (r hasil) dan

r hasil tersebut nilainya lebih besar dari $r = 0,3$. Hasil dari analisis data uji validitas dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 5.7
Hasil Uji Validitas

Variabel	Item Pernyataan	<i>Correlation Product Moment</i>	Keterangan
Kualitas Produk (X)	X-1	0,549	Valid
	X-2	0,554	Valid
	X-3	0,574	Valid
	X-4	0,667	Valid
	X-5	0,494	Valid
	X-6	0,784	Valid
	X-7	0,601	Valid
	X-8	0,604	Valid
Kepuasan Nasabah (Y)	Y-1	0,632	Valid
	Y-2	0,754	Valid
	Y-3	0,736	Valid
	Y-4	0,643	Valid
	Y-5	0,726	Valid
	Y-6	0,557	Valid
	Y-7	0,605	Valid
	Y-8	0,550	Valid

Sumber : Data primer diolah 2020

Berdasarkan hasil dari tabel di atas menunjukkan bahwa semua item pertanyaan pada variabel Kualitas Produk (X) adalah valid dan juga pada semua item pertanyaan pada Kepuasan Nasabah (Y) adalah valid dikarenakan semua nilai dari Correlation Product Moment adalah di atas 0.3.

2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui sejauh mana suatu instrumen pengukuran dapat diandalkan atau dapat dipercaya dalam mengukur suatu objek yang akan diukur. Dengan melakukan pengujian ini dapat menunjukkan konsistensi instrumen

pengukuran dalam mengukur gejala yang sama. Hasil perhitungan uji reliabilitas ditampilkan pada tabel berikut.

Tabel 5.8
Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	R Alpha	Keterangan
Kualitas Produk (X)	0,744	<i>Reliable</i>
Kepuasan Nasabah (Y)	0,806	<i>Reliable</i>

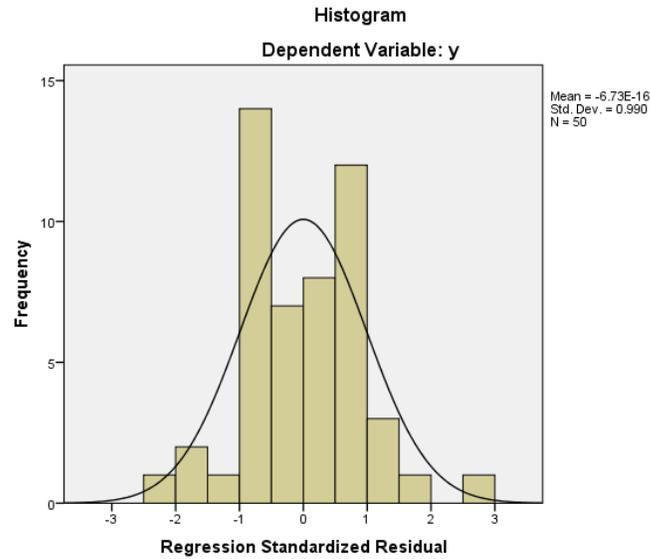
Sumber : Data primer diolah 2020

Berdasarkan tabel di atas, bahwa hasil pengujian menunjukkan nilai *Cronbach's Alpha* variabel Kualitas Produk (X) sebesar 0,744, dan Kepuasan Nasabah (Y) sebesar 0,806, angka tersebut menunjukkan bahwa nilai *Cronbach's Alpha* variabel tersebut lebih besar dari 0,6, berarti variabel yang digunakan dalam penelitian ini *reliable* atau dapat diandalkan. Hal ini sesuai dengan pernyataan Ghazali (2005: 42) yang menyebutkan bahwa instrumen penelitian dikatakan *reliable* bila memiliki nilai koefisien *Cronbach's Alpha* di atas 0,6.

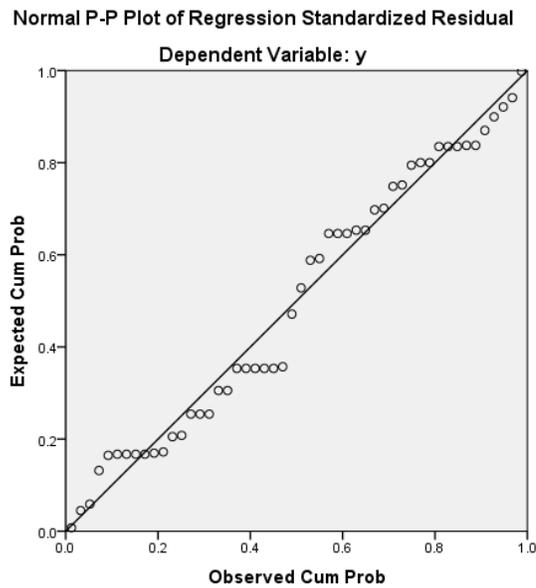
E. Uji Asumsi Klasik

1. Uji Normalitas

Uji normalitas adalah uji yang bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel dependen dan variabel independen keduanya mempunyai distribusi normal ataukah tidak. Model regresi yang baik adalah model yang memiliki distribusi data normal atau mendekati normal. Untuk menguji normalitas dalam penelitian ini penulis menggunakan analisis grafik (histogram dan normal probability plot). Uji normalitas pada penelitian ini ditampilkan pada gambar berikut :



Gambar 4.1 Diagram Histogram
Sumber : Data primer diolah 2020



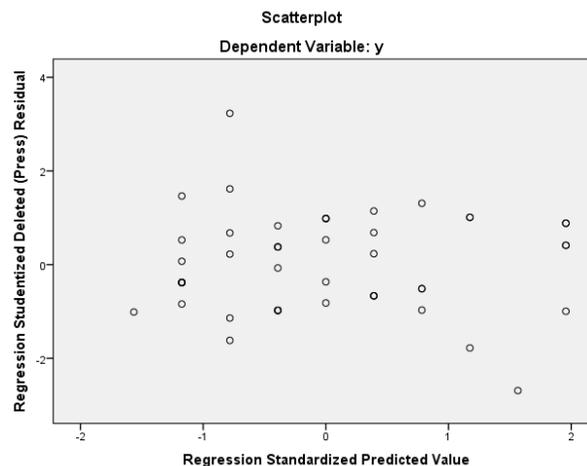
Gambar 4.2 Diagram Plot
Sumber : Data primer diolah 2020

Melihat tampilan grafik histogram maupun grafik normal plot dapat disimpulkan bahwa grafik histogram memberikan pola distribusi yang mendekati normal. Sedangkan pada grafik normal plot terlihat titik-titik menyebar disekitar garis diagonal, serta

penyebarannya mengikuti arah garis diagonal. Kedua grafik ini menunjukkan bahwa model regresi layak dipakai karena memenuhi asumsi normalitas.

2. Uji Heteroskedastisitas

Heteroskedastisitas dapat dideteksi dengan melihat grafik plot antara nilai prediksi variabel terkait (ZPRED) dengan residualnya (SRESID). Deteksi ada tidaknya heteroskedastisitas dapat dilakukan dengan melihat ada tidaknya pola tertentu dan grafik *scatterplot* antara SRESID dan ZPRED dimana sumbu Y adalah Y yang telah diprediksi, sumbu X adalah residual ($Y \text{ prediksi} - Y \text{ sesungguhnya}$) yang telah di *studentized*. Uji Heteroskedastisitas pada penelitian ini ditampilkan pada gambar berikut :



Gambar 4.3 Diagram Scatterplot
Sumber : Data primer diolah 2020

Berdasarkan grafik *scatterplot* di atas ini terlihat titik-titik menyebar secara acak serta tersebar baik di atas maupun di bawah angka 0 pada sumbu Y. Hal ini dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi *heteroskedastisitas* pada model regresi, sehingga model regresi layak dipakai untuk memprediksi kepuasan nasabah.

F. Hasil Penelitian

1. Analisis Kuantitatif Regresi Linier

Pengujian hipotesis dalam penelitian ini dilakukan dengan analisis regresi linier untuk menentukan pengaruh variabel kualitas produk terhadap kepuasan nasabah Dalam Menggunakan Kartu Debit Berlogo GPN. Pengujian pengaruh tersebut perlu dilakukan uji hipotesis yaitu uji t dengan menggunakan program SPSS. Analisis Kuantitatif pada penelitian ini ditampilkan pada tabel berikut.

Tabel 5.10
Hasil Analisis Kuantitatif

Simbol	<i>Unstandardized Coefficients</i>	<i>Standardized Coefficients</i>	t hitung	Sig.t	Keterangan
Kualitas Produk (X)	0.659	0.606	5.272	0.000	Signifikan
R = 0.606		F hitung = 27.796			
R Square = 0.367		Sig. F = 0,000			
Adjusted R Square = 0.354					
n = 50					

Sumber : Data primer diolah 2020

Angka R sebesar 0.606 menunjukkan bahwa korelasi atau hubungan antara kualitas produk terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan kartu debit berlogo GPN pada BNI Syariah KCP Martapura adalah kuat karena angka tersebut berada di atas 0.5.

Angka R Square atau koefisien determinasi adalah 0.367 Hal ini berarti 36,7% kepuasan nasabah dalam menggunakan kartu debit berlogo GPN pada BNI Syariah KCP Martapura dipengaruhi oleh kualitas produk. Sedangkan sisanya 63,3% dijelaskan oleh variabel lain di luar model.

2. Pengujian Hipotesis

Dalam penelitian ini hipotesis dilakukan untuk membuktikan apakah data yang diperoleh dalam penelitian mendukung atau tidak dengan hipotesis yang telah di ajukan ada dua yaitu hipotesis pengaruh diuji dengan menggunakan regresi linier sederhana, berikut pengujian yang dilakukan. Pengaruh Variabel Kualitas Produk (X) terhadap Kepuasan Nasabah (Y) dalam menggunakan kartu debit berlogo GPN pada BNI Syariah KCP Martapura. Nilai t hitung variabel kualitas produk adalah sebesar 5.272, hasil ini lebih besar dibandingkan dengan t-tabel sebesar 1.676. Dengan demikian secara parsial Variabel Kualitas Produk (X) terhadap Kepuasan Nasabah (Y) dalam menggunakan kartu debit berlogo GPN pada BNI Syariah KCP Martapura dengan probabilitas tingkat kesalahan variabel atau nilai signifikan sebesar 0.000 (lebih kecil dari 0.05). Dengan demikian hipotesis yang menyatakan bahwa Variabel Kualitas Produk (X) berpengaruh secara parsial terhadap Kepuasan Nasabah (Y) dalam menggunakan kartu debit berlogo GPN pada BNI Syariah KCP Martapura terbukti diterima.

Penelitian terdahulu dari Afnina (2018) dengan hasil penelitian analisis statistik menunjukkan bahwa terdapat sifat keeratan hubungan yang cukup kuat dan bernilai positif antara kualitas produk dengan kepuasan pelanggan. Selain itu, juga diperoleh bahwa kualitas produk mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. kualitas produk yang diteliti dalam penelitian ini memiliki kontribusi sebesar 29,3% untuk menjelaskan perubahan-perubahan yang terjadi dalam kepuasan pelanggan; sisanya sebesar 70,7% dipengaruhi oleh variabel-variabel lain yang tidak dianalisis dalam model penelitian ini. Sehingga hasil penelitian ini juga sejalan dengan penelitian Afnina yang mengatakan kualitas produk juga memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan.

Penelitian terdahulu dari Tri Silvia Apriani (2017) hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas produk(X) berpengaruh positif (+) pada kepuasan konsumen (Y). Adanya hubungan antara kualitas produk dengan kepuasan konsumen dan koefisien korelasinya sebesar $r = 0,044$. Hasil analisis regresi linear sederhana yang diolah menggunakan SPSS 23, diperoleh persamaan $Y = 38,822$. Sehingga hasil penelitian ini juga sejalan dengan penelitian Tri Silvia Apriani yang mengatakan kualitas produk juga memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas produk salah satu faktor yang sangat mempengaruhi terhadap kepuasan nasabah, dengan produk yang diberikan berkualitas maka nasabah juga akan puas, semakin tinggi kualitas produk yang ditawarkan maka juga akan semakin besar kepuasan nasabah sehingga jika nasabah merasa puas juga akan berdampak positif terhadap peningkatan jumlah nasabah dan transaksi pada BNI Syariah Kantor Cabang Pembantu Martapura. Dari pernyataan yang penulis ajukan di lapangan untuk kartu debit berlogo GPN pada BNI Syariah KCP Martapura ini banyak yang setuju atau yang merasa puas terhadap kartu debit berlogo GPN pada BNI karena mereka anggap sudah sesuai dengan harapan dan keinginan mereka, serta menurut mereka kartu debit juga dapat digunakan di semua ATM bersama selain itu biaya administrasi juga tergolong murah sehingga tidak memberatkan nasabah. Serta yang lebih utama adalah nasabah merasa puas menabung di BNI Syariah KCP Martapura dan mendapatkan kartu debit berlogo GPN bagi mereka ini merupakan salah satu cara untuk menyimpan dana atau berinvestasi secara halal dan berkah.