

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Penyajian Data**

##### **1. Gambaran Umum Bank Kalsel Syariah Kantor Cabang Pembantu Paringin**

Krisis ekonomi dan moneter yang terjadi di Indonesia pada kurun waktu 1997-1998 merupakan pukulan yang sangat berat bagi sistem perekonomian Indonesia. Dalam periode tersebut banyak lembaga-lembaga keuangan, termasuk perbankan mengalami kesulitan keuangan. Seiring dengan diberlakukannya dual banking sistem oleh Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 Tentang Perbankan, maka untuk menjawab tantangan tersebut, Bank Kalimantan Selatan telah melakukan perubahan dengan Perda Nomor 16 Tahun 2003 yang memuat pembentukan operasional unit usaha syariah.

Pada tanggal 13 Agustus 2004 Bank Kalsel Syariah hadir dalam rangka memberikan alternatif pelayanan perbankan kepada masyarakat Kalimantan Selatan yang mayoritas beragama Islam. Mulai saat itu Bank Kalsel Syariah memulai periode baru operasional berbasis syariah dengan membuka Kantor Cabang Syariah Banjarmasin yang berkantor di Jalan Brigjend. H. Hasan Basry.

Pada tanggal 4 Maret 2013 telah dibuka Kedai Syariah Paringin yang berkantor di Jalan A. Yani Kelurahan Batu Piring Paringin. Latar belakang pendirian Kedai Syariah Paringin ini yaitu dengan memperhatikan karakteristik daerah yang memiliki potensi pertumbuhan ekonomi yang baik, dan dilihat dari

perkembangan kegiatan ekonomi dan sosial masyarakat di daerah Paringin ini. Seperti pertumbuhan pasar/ruko, perkantoran dan perumahan.

Dalam mengawasi, menilai dan memastikan operasional bank agar tetap konsisten dalam penghimpunan dana dan penyaluran dana serta pelayanan jasa berdasarkan prinsip syariah serta dalam pengembangan produk baru bank agar sesuai dengan fatwa Dewan Syariah Nasional - Majelis Ulama Indonesia, Bank Kalsel Syariah memiliki Dewan Pengawas Syariah yang melakukan pengawasan terhadap kegiatan bank.

Tujuan didirikan dan dikembangkan unit layanan syariah, termasuk kedai syariah sebagai perpanjangan operasionalnya adalah memberikan alternatif pelayanan perbankan dengan prinsip syariah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat/nasabah disamping pelayanan secara konvensional. Pendirian unit layanan syariah ini juga dimaksudkan untuk pengembangan bisnis untuk mengantisipasi persaingan. Pembukaan kegiatan berdasarkan prinsip syariah, merupakan implementasi dari penjabaran visi dan misi bank BPD Kalsel yang diwujudkan melalui pengembangan bisnis dalam mengantisipasi semakin meningkatnya persaingan, baik dikalangan dunia perbankan sendiri maupun sesama jasa pelayanan syariah yang hampir semua bank membukanya.

Adapun visi dari Bank Kalsel Syariah adalah: “Menjadi bank yang unggul di Daerah dan berperan dalam mendorong pertumbuhan ekonomi”.

Sedangkan Misi Bank Kalsel Syariah adalah sebagai berikut:

- a. Penyediaan layanan jasa perbankan yang berkualitas
- b. Penggerak pendorong ekonomi Daerah

- c. Pemegang/menyimpan dana Daerah
- d. Salah satu sumber PAD
- e. Turut membina lembaga Perkreditan atau Bank Perkreditan Rakyat Milik Pemerintah Provinsi dan Pemerintah Daerah.

Berikut ini merupakan nisbah bagi hasil produk Bank Kalsel Syariah:

Tabel 4. 1  
Nisbah Bagi Hasil Produk Bank Kalsel Syariah

No.	Jenis Produk	Nisbah
1.	Tabungan Haji iB	10
2.	TabunganKu iB	Bonus
3.	Giro iB Al-Amanah	Bonus
4.	Tabungan Mudharabah Umum/ Pegawai Al-Barakah	25
5.	Tabungan Mudharabah Pelajar Al-Barakah	30
6.	Deposito 1 Bulan	65
7.	Deposito 3 Bulan	68
8.	Deposito 6 Bulan	70
9.	Deposito 12 Bulan	72
10.	Deposito Bank	65

Sumber: [www.bankkalsel.co.id](http://www.bankkalsel.co.id) (2021).

## 2. Karakteristik Responden

Responden pada penelitian ini sebanyak 80 orang Nasabah Bank Kalsel Syariah Kantor Cabang Pembantu Paringin. Berdasarkan hasil pembagian kuesioner maka diperoleh karakteristik responden sebagai berikut.

### a. Usia Responden

Berdasarkan hasil pembagian kuesioner, komposisi usia responden yang merupakan Nasabah Bank Kalsel Syariah Kantor Cabang Pembantu Paringin dapat dilihat pada tabel berikut ini.

Tabel 4. 2.  
Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

No.	Usia (Tahun)	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
1.	21 – 25	12	15,00

2.	26 – 30	20	25,00
3.	31 – 35	25	31,25
4.	36 – 40	8	10,00
5.	41 – 45	10	12,50
6.	46 – 50	3	3,75
7.	51 – 56	2	2,50
Jumlah		80	100

Sumber: Hasil Pengolahan Data Kuesioner, 2021

Berdasarkan tabel 4.1 diketahui bahwa sebagian besar nasabah Bank Kalsel Syariah Kantor Cabang Pembantu Paringin yang menjadi responden dalam penelitian ini adalah berusia antara 31 - 35 tahun (31,25%). Hal ini berarti bahwa nasabah Bank Kalsel Syariah Kantor Cabang Pembantu Paringin merupakan nasabah yang berada pada usia produktif.

#### b. Jenis Kelamin Responden

Berdasarkan hasil pembagian kuesioner, jenis kelamin nasabah Bank Kalsel Syariah Kantor Cabang Pembantu Paringin yang terpilih menjadi responden diuraikan sebagai berikut:

Tabel 4. 3.  
Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No.	Jenis Kelamin	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
1.	Perempuan	37	46,25
2.	Laki-laki	43	53,75
Jumlah		80	100

Sumber: Hasil Pengolahan Data Kuesioner, 2021

Berdasarkan tabel 4.2 di atas dapat diketahui bahwa sebagian besar nasabah tabungan mudarabah dari Bank Kalsel Syariah Kantor Cabang Pembantu Paringin adalah laki-laki (53,75%). Hal dikarenakan laki-laki cenderung lebih selektif dalam memilih produk tabungan, termasuk

produk tabungan yang ditawarkan oleh Bank Kalsel Syariah Kantor Cabang Pembantu Paringin.

c. Pekerjaan

Berikut ini disajikan tabel mengenai karakteristik responden berdasarkan jenis pekerjaan responden yang dikategorikan ke dalam 6 (enam) kategori yaitu:

Tabel 4. 4.  
Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan

No.	Pekerjaan	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
1.	PNS	29	36,25
2.	Karyawan Swasta	14	17,50
3.	Karyawan BUMN/BUMD	12	15,00
4.	TNI / Polri	7	8,75
5.	Mahasiswa / Pelajar	5	6,25
6.	Lain-Lain	13	16,25
Jumlah		80	100

Sumber: Hasil Pengolahan Data Kuesioner, 2021.

Berdasarkan pada tabel 4.3 di atas dapat diketahui bahwa sebagian besar responden bekerja sebagai PNS yaitu 36,25%. Hal ini berarti bahwa sebagian besar nasabah Bank Kalsel Syariah Kantor Cabang Pembantu Paringin adalah berstatus sebagai Pegawai Negeri Sipil (PNS) yang memiliki penghasilan tetap.

d. Pendidikan Terakhir

Berikut ini pendidikan terakhir nasabah tabungan mudarabah dari Bank BNI Syariah Cabang Banjarmasin:

Tabel 4. 5.  
Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

No.	Pendidikan Terakhir	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
-----	---------------------	----------------	----------------

1.	SD	5	6,25
2.	SMP	9	11,25
3.	SMA	21	26,25
4.	Diploma	12	15,00
5.	S1	30	37,50
6.	S2	3	3,75
7.	S3	-	-
Jumlah		80	100

Sumber: Hasil Pengolahan Data Kuesioner, 2021.

Berdasarkan pada tabel 4.4 di atas dapat diketahui bahwa sebagian besar responden memiliki tingkat pendidikan S1 yaitu 37,5%. Hal ini berarti bahwa sebagian besar nasabah Bank Kalsel Syariah Kantor Cabang Pembantu Paringin adalah orang-orang yang memiliki latar belakang pendidikan sebagai sarjana S1 dari berbagai bidang keahlian.

## B. Analisis Data

### 1. Deskriptif Statistik Variabel Penelitian

#### a. Deskriptif Statistik Variabel Kualitas Pelayanan

Kualitas Pelayanan merupakan suatu tingkat mutu dari kualitas atas standar pelayanan yang diberikan kepada nasabah ketika nasabah melakukan kegiatan atau transaksi di bank yang bisa diukur dari bukti fisik, keandalan, daya tanggap, kenyamanan serta emphati (Parasuraman, Zeithaml, & Beery, 1988). Kualitas pelayanan yang dimaksud dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan yang dirasakan oleh nasabah Pada Bank Kalsel Syariah Kantor Cabang Pembantu Paringin. Untuk lebih jelasnya mengenai deskripsi variabel kualitas pelayanan dapat dilihat pada uraian berikut:

- 1) Distribusi frekuensi indikator “Bank Kalsel syariah memiliki gedung yang bagus”. Data yang diperoleh dapat dilihat berdasarkan hasil jawaban responden pada indikator ini, disajikan pada tabel berikut:

Tabel 4. 6  
Jawaban responden terhadap pernyataan “Bank Kalsel syariah memiliki gedung yang bagus”

No.	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentasi (%)
1.	Sangat Setuju	23	28,8
2.	Setuju	39	48,8
3.	Cukup Setuju	18	22,5
4.	Tidak Setuju	0	0
5.	Sangat Tidak Setuju	0	0
Total		80	100

Sumber : Hasil Pengolahan Data Kuesioner, 2021.

Berdasarkan data jawaban responden pada tabel 4.5 diketahui bahwa jawaban sangat setuju yaitu sebesar 28,8%, setuju sebesar 48,8%, cukup setuju sebesar 22,5%, untuk jawaban tidak setuju dan sangat tidak setuju tidak mendapatkan respon.

- 2) Distribusi frekuensi indikator “Bank Kalsel Syariah memberikan pelayanan dengan didukung teknologi yang canggih”. Data yang diperoleh dapat dilihat berdasarkan hasil jawaban responden pada indikator ini, disajikan pada tabel berikut:

Tabel 4. 7  
Jawaban responden terhadap pernyataan “Bank Kalsel Syariah memberikan pelayanan dengan didukung teknologi yang canggih”

No.	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentasi (%)
1.	Sangat Setuju	21	26,3
2.	Setuju	41	51,3
3.	Cukup Setuju	18	22,5

4.	Tidak Setuju	0	0
5.	Sangat Tidak Setuju	0	0
Total		80	100

Sumber : Hasil Pengolahan Data Kuesioner, 2021.

Berdasarkan data jawaban responden pada tabel 4.6 diketahui bahwa jawaban sangat setuju yaitu sebesar 26,3%, setuju sebesar 51,3%, cukup setuju sebesar 22,5%, untuk jawaban tidak setuju dan sangat tidak setuju tidak mendapatkan respon.

- 3) Distribusi frekuensi indikator “Karyawan yang memberikan pelayanan kepada nasabah berpenampilan rapi”. Data yang diperoleh dapat dilihat berdasarkan hasil jawaban responden pada indikator ini, disajikan pada tabel berikut:

Tabel 4. 8

Jawaban responden terhadap pernyataan “Karyawan yang memberikan pelayanan kepada nasabah berpenampilan rapi”

No.	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentasi (%)
1.	Sangat Setuju	21	26,3
2.	Setuju	44	55,0
3.	Cukup Setuju	14	17,5
4.	Tidak Setuju	1	1,3
5.	Sangat Tidak Setuju	0	0
Total		80	100

Sumber : Hasil Pengolahan Data Kuesioner, 2021.

Berdasarkan data jawaban responden pada tabel 4.7 diketahui bahwa jawaban sangat setuju yaitu sebesar 26,3%, setuju sebesar 55%, cukup setuju sebesar 17,5%, untuk jawaban tidak setuju hanya 1,3% dan sangat tidak setuju tidak mendapatkan respon.

- 4) Distribusi frekuensi indikator “Petugas bank memberi pelayanan yang sama dan adil pada tiap nasabah”. Data yang diperoleh dapat



dilihat berdasarkan hasil jawaban responden pada indikator ini, disajikan pada tabel berikut:

Tabel 4. 9  
Jawaban responden terhadap pernyataan “Petugas bank memberi pelayanan yang sama dan adil pada tiap nasabah”

No.	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentasi (%)
1.	Sangat Setuju	21	26,3
2.	Setuju	45	56,3
3.	Cukup Setuju	13	16,3
4.	Tidak Setuju	1	1,3
5.	Sangat Tidak Setuju	0	0
Total		80	100

Sumber : Hasil Pengolahan Data Kuesioner, 2021.

Berdasarkan data jawaban responden pada tabel 4.8 diketahui bahwa jawaban sangat setuju yaitu sebesar 26,3%, setuju sebesar 56,3%, cukup setuju sebesar 16,3%, untuk jawaban tidak setuju hanya 1,3% dan sangat tidak setuju tidak mendapatkan respon.

- 5) Distribusi frekuensi indikator “Petugas bank menanyakan detail data nasabah dengan teliti untuk menghindari kesalahan”. Data yang diperoleh dapat dilihat berdasarkan hasil jawaban responden pada indikator ini, disajikan pada tabel berikut:

Tabel 4. 10  
Jawaban responden terhadap pernyataan “Petugas bank menanyakan detail data nasabah dengan teliti untuk menghindari kesalahan”

No.	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentasi (%)
1.	Sangat Setuju	8	10,0
2.	Setuju	42	52,5
3.	Cukup Setuju	29	36,3
4.	Tidak Setuju	1	1,3
5.	Sangat Tidak Setuju	0	0

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

Sumber : Hasil Pengolahan Data Kuesioner, 2021.

Berdasarkan data jawaban responden pada tabel 4.9 diketahui bahwa jawaban sangat setuju yaitu sebesar 10%, setuju sebesar 52,5%, cukup setuju sebesar 36,5%, untuk jawaban tidak setuju hanya 1,3% dan sangat tidak setuju tidak mendapatkan respon.

- 6) Distribusi frekuensi indikator “Ketika ada kesalahan dan kekeliruan yang terjadi petugas akan menindaklanjuti dengan segera”. Data yang diperoleh dapat dilihat berdasarkan hasil jawaban responden pada indikator ini, disajikan pada tabel berikut:

Tabel 4. 11  
Jawaban responden terhadap pernyataan “Ketika ada kesalahan dan kekeliruan yang terjadi petugas akan menindaklanjuti dengan segera”

No.	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentasi (%)
1.	Sangat Setuju	7	8,8
2.	Setuju	40	50
3.	Cukup Setuju	33	41,3
4.	Tidak Setuju	0	0
5.	Sangat Tidak Setuju	0	0
Total		80	100

Sumber : Hasil Pengolahan Data Kuesioner, 2021.

Berdasarkan data jawaban responden pada tabel 4.10 diketahui bahwa jawaban sangat setuju yaitu sebesar 8,8%, setuju sebesar 50%, cukup setuju sebesar 41,3%, untuk jawaban tidak setuju dan sangat tidak setuju tidak mendapatkan respon.

- 7) Distribusi frekuensi indikator “Petugas bank memproses dengan cepat atas transaksi yang nasabah lakukan”. Data yang diperoleh dapat dilihat berdasarkan hasil jawaban responden pada indikator ini, disajikan pada tabel berikut:

Tabel 4. 12

Jawaban responden terhadap pernyataan “Petugas bank memproses dengan cepat atas transaksi yang nasabah lakukan”

No.	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentasi (%)
1.	Sangat Setuju	5	8,8
2.	Setuju	40	50
3.	Cukup Setuju	35	41,3
4.	Tidak Setuju	0	0
5.	Sangat Tidak Setuju	0	0
Total		80	100

Sumber : Hasil Pengolahan Data Kuesioner, 2021.

Berdasarkan data jawaban responden pada tabel 4.11 diketahui bahwa jawaban sangat setuju yaitu sebesar 8,8%, setuju sebesar 50%, cukup setuju sebesar 41,3%, untuk jawaban tidak setuju dan sangat tidak setuju tidak mendapatkan respon.

- 8) Distribusi frekuensi indikator “Petugas menyampaikan informasi yang jelas mengenai produk Bank Kalsel syariah”. Data yang diperoleh dapat dilihat berdasarkan hasil jawaban responden pada indikator ini, disajikan pada tabel berikut:

Tabel 4. 13

Jawaban responden terhadap pernyataan “Petugas menyampaikan informasi yang jelas mengenai produk Bank Kalsel syariah”

No.	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentasi (%)
1.	Sangat Setuju	7	8,8
2.	Setuju	45	56,3
3.	Cukup Setuju	28	35
4.	Tidak Setuju	0	0

5.	Sangat Tidak Setuju	0	0
Total		80	100

Sumber : Hasil Pengolahan Data Kuesioner, 2021.

Berdasarkan data jawaban responden pada tabel 4.12 diketahui bahwa jawaban sangat setuju yaitu sebesar 8,8%, setuju sebesar 56,3%, cukup setuju sebesar 35%, untuk jawaban tidak setuju dan sangat tidak setuju tidak mendapatkan respon.

- 9) Distribusi frekuensi indikator “Petugas bank bersedia membantu ketika nasabah mengalami kendala”. Data yang diperoleh dapat dilihat berdasarkan hasil jawaban responden pada indikator ini, disajikan pada tabel berikut:

Tabel 4. 14

Jawaban responden terhadap pernyataan “Petugas bank bersedia membantu ketika nasabah mengalami kendala”

No.	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentasi (%)
1.	Sangat Setuju	4	5
2.	Setuju	42	52,5
3.	Cukup Setuju	34	42,5
4.	Tidak Setuju	0	0
5.	Sangat Tidak Setuju	0	0
Total		80	100

Sumber : Hasil Pengolahan Data Kuesioner, 2021.

Berdasarkan data jawaban responden pada tabel 4.13 diketahui bahwa jawaban sangat setuju yaitu sebesar 5%, setuju sebesar 52,5%, cukup setuju sebesar 42,5%, untuk jawaban tidak setuju dan sangat tidak setuju tidak mendapatkan respon.

- 10) Distribusi frekuensi indikator “Dalam proses transaksi yang sedang dilakukan dengan nasabah, petugas selalu berkomunikasi

dengan baik kepada saya”. Data yang diperoleh dapat dilihat berdasarkan hasil jawaban responden pada indikator ini, disajikan pada tabel berikut:

Tabel 4. 15

Jawaban responden terhadap pernyataan “Dalam proses transaksi yang sedang dilakukan dengan nasabah, petugas selalu berkomunikasi dengan baik kepada saya”

No.	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentasi (%)
1.	Sangat Setuju	20	25
2.	Setuju	41	51,3
3.	Cukup Setuju	19	23,8
4.	Tidak Setuju	0	0
5.	Sangat Tidak Setuju	0	0
Total		80	100

Sumber : Hasil Pengolahan Data Kuesioner, 2021.

Berdasarkan data jawaban responden pada tabel 4.14 diketahui bahwa jawaban sangat setuju yaitu sebesar 25%, setuju sebesar 51,3%, cukup setuju sebesar 23,8%, untuk jawaban tidak setuju dan sangat tidak setuju tidak mendapatkan respon.

11) Distribusi frekuensi indikator “Nasabah percaya bahwa petugas bank mempunyai kompetensi dalam bidang keuangan”. Data yang diperoleh dapat dilihat berdasarkan hasil jawaban responden pada indikator ini, disajikan pada tabel berikut:

Tabel 4. 16

Jawaban responden terhadap pernyataan “Nasabah percaya bahwa petugas bank mempunyai kompetensi dalam bidang keuangan”

No.	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentasi (%)
1.	Sangat Setuju	20	25
2.	Setuju	46	57,5
3.	Cukup Setuju	14	17,5
4.	Tidak Setuju	0	0

5.	Sangat Tidak Setuju	0	0
Total		80	100

Sumber : Hasil Pengolahan Data Kuesioner, 2021.

Berdasarkan data jawaban responden pada tabel 4.15 diketahui bahwa jawaban sangat setuju yaitu sebesar 25%, setuju sebesar 57,5%, cukup setuju sebesar 17,5%, untuk jawaban tidak setuju dan sangat tidak setuju tidak mendapatkan respon.

- 12) Distribusi frekuensi indikator “Petugas memastikan kerahasiaan data pribadi nasabah”. Data yang diperoleh dapat dilihat berdasarkan hasil jawaban responden pada indikator ini, disajikan pada tabel berikut:

Tabel 4. 17  
Jawaban responden terhadap pernyataan “Petugas memastikan kerahasiaan data pribadi nasabah”

No.	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentasi (%)
1.	Sangat Setuju	10	12,5
2.	Setuju	44	55
3.	Cukup Setuju	26	32,5
4.	Tidak Setuju	0	0
5.	Sangat Tidak Setuju	0	0
Total		80	100

Sumber : Hasil Pengolahan Data Kuesioner, 2021.

Berdasarkan data jawaban responden pada tabel 4.16 diketahui bahwa jawaban sangat setuju yaitu sebesar 12,5%, setuju sebesar 55%, cukup setuju sebesar 32,5%, untuk jawaban tidak setuju dan sangat tidak setuju tidak mendapatkan respon.

- 13) Distribusi frekuensi indikator “Petugas selalu melayani nasabah dengan sopan dan ramah”. Data yang diperoleh dapat dilihat

berdasarkan hasil jawaban responden pada indikator ini, disajikan pada tabel berikut:

Tabel 4. 18  
Jawaban responden terhadap pernyataan “Petugas selalu melayani nasabah dengan sopan dan ramah”

No.	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentasi (%)
1.	Sangat Setuju	21	26,3
2.	Setuju	45	56,3
3.	Cukup Setuju	14	17,5
4.	Tidak Setuju	0	0
5.	Sangat Tidak Setuju	0	0
Total		80	100

Sumber : Hasil Pengolahan Data Kuesioner, 2021.

Berdasarkan data jawaban responden pada tabel 4.17 diketahui bahwa jawaban sangat setuju yaitu sebesar 26,3%, setuju sebesar 56,3%, cukup setuju sebesar 17,5%, untuk jawaban tidak setuju dan sangat tidak setuju tidak mendapatkan respon.

- 14) Distribusi frekuensi indikator “Petugas berusaha mengarahkan nasabah untuk memilih produk sesuai kebutuhan nasabah”. Data yang diperoleh dapat dilihat berdasarkan hasil jawaban responden pada indikator ini, disajikan pada tabel berikut:

Tabel 4. 19  
Jawaban responden terhadap pernyataan “Petugas berusaha mengarahkan nasabah untuk memilih produk sesuai kebutuhan nasabah”

No.	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentasi (%)
1.	Sangat Setuju	4	5
2.	Setuju	41	51,3
3.	Cukup Setuju	35	43,8
4.	Tidak Setuju	0	0
5.	Sangat Tidak Setuju	0	0
Total		80	100

Sumber : Hasil Pengolahan Data Kuesioner, 2021.

Berdasarkan data jawaban responden pada tabel 4.18 diketahui bahwa jawaban sangat setuju yaitu sebesar 5%, setuju sebesar 51,3%, cukup setuju sebesar 5%, untuk jawaban tidak setuju dan sangat tidak setuju tidak mendapatkan respon.

- 15) Distribusi frekuensi indikator “Petugas memahami akan kebutuhan pelanggan secara spesifik”. Data yang diperoleh dapat dilihat berdasarkan hasil jawaban responden pada indikator ini, disajikan pada tabel berikut:

Tabel 4. 20  
Jawaban responden terhadap pernyataan “Petugas memahami akan kebutuhan pelanggan secara spesifik”

No.	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentasi (%)
1.	Sangat Setuju	21	26,3
2.	Setuju	46	57,5
3.	Cukup Setuju	13	16,3
4.	Tidak Setuju	0	0
5.	Sangat Tidak Setuju	0	0
Total		80	100

Sumber : Hasil Pengolahan Data Kuesioner, 2021.

Berdasarkan data jawaban responden pada tabel 4.19 diketahui bahwa jawaban sangat setuju yaitu sebesar 26,3%, setuju sebesar 57,5%, cukup setuju sebesar 16,3%, untuk jawaban tidak setuju dan sangat tidak setuju tidak mendapatkan respon.

- 16) Distribusi frekuensi indikator “Bank Kalsel syariah memiliki jam operasional yang pasti”. Data yang diperoleh dapat dilihat



berdasarkan hasil jawaban responden pada indikator ini, disajikan pada tabel berikut:

Tabel 4. 21  
Jawaban responden terhadap pernyataan “Bank Kalsel syariah memiliki jam operasional yang pasti”

No.	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Sangat Setuju	8	10,0
2.	Setuju	43	53,8
3.	Cukup Setuju	29	36,3
4.	Tidak Setuju	0	0
5.	Sangat Tidak Setuju	0	0
Total		80	100

Sumber : Hasil Pengolahan Data Kuesioner, 2021.

Berdasarkan data jawaban responden pada tabel 4.20 diketahui bahwa jawaban sangat setuju yaitu sebesar 10%, setuju sebesar 53,8%, cukup setuju sebesar 36,3%, untuk jawaban tidak setuju dan sangat tidak setuju tidak mendapatkan respon.

#### b. Deskriptif Statistik Variabel Bagi Hasil

Bagi hasil merupakan sistem pembagian hasil antara pihak bank dengan nasabah. Di dalam bagi hasil tersebut ada pembagian hasil atas keuntungan yang akan didapat antara kedua belah pihak atau lebih. Wujud bagi hasil berupa nisbah serta dijelaskan ketentuannya seperti pembagian keuntungan, jaminan dari bagi hasil, dan besarnya nisbah keuntungan. Bagi hasil yang dimaksud dalam penelitian ini adalah bagi hasil pada produk tabungan dengan akad *Mudharabah* Pada Bank Kalsel Syariah Kantor Cabang Pembantu Paringin. Lebih jelasnya mengenai tanggapan responden tentang bagi hasil produk tabungan dengan akad *Mudharabah*

Pada Bank Kalsel Syariah Kantor Cabang Pembantu Paringin dapat dilihat pada uraian berikut:

- 1) Distribusi frekuensi indikator “Saya mengetahui bahwa penerapan imbalan atas dasar bagi hasil berdasarkan pada prinsip keadilan”. Data yang diperoleh dapat dilihat berdasarkan hasil jawaban responden pada indikator ini, disajikan pada tabel berikut:

Tabel 4. 22

Jawaban responden terhadap pernyataan “Saya mengetahui bahwa penerapan imbalan atas dasar bagi hasil berdasarkan pada prinsip keadilan”

No.	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentasi (%)
1.	Sangat Setuju	22	27,5
2.	Setuju	37	46,3
3.	Cukup Setuju	20	25,0
4.	Tidak Setuju	1	1,3
5.	Sangat Tidak Setuju	0	0
Total		80	100

Sumber : Hasil Pengolahan Data Kuesioner, 2021.

Berdasarkan data jawaban responden pada tabel 4.21 diketahui bahwa jawaban sangat setuju yaitu sebesar 27,5%, setuju sebesar 46,3%, cukup setuju sebesar 25%, untuk jawaban tidak setuju hanya 1,3% dan sangat tidak setuju tidak mendapatkan respon.

- 2) Distribusi frekuensi indikator “Saya mengetahui nisbah keuntungan ditentukan tidak berdasarkan porsi setoran modal melainkan berdasarkan kesepakatan”. Data yang diperoleh dapat dilihat berdasarkan hasil jawaban responden pada indikator ini, disajikan pada tabel berikut:

Tabel 4. 23

Jawaban responden terhadap pernyataan “Saya mengetahui nisbah keuntungan ditentukan tidak berdasarkan porsi setoran modal melainkan berdasarkan kesepakatan”

No.	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentasi (%)
1.	Sangat Setuju	16	20,0
2.	Setuju	49	61,3
3.	Cukup Setuju	15	18,8
4.	Tidak Setuju	0	0
5.	Sangat Tidak Setuju	0	0
Total		80	100

Sumber : Hasil Pengolahan Data Kuesioner, 2021.

Berdasarkan data jawaban responden pada tabel 4.22 diketahui bahwa jawaban sangat setuju yaitu sebesar 20%, setuju sebesar 61,3%, cukup setuju sebesar 18,8%, untuk jawaban tidak setuju dan sangat tidak setuju tidak mendapatkan respon.

- 3) Distribusi frekuensi indikator “Saya mengetahui bahwa resiko kerugian ditanggung bersama”. Data yang diperoleh dapat dilihat berdasarkan hasil jawaban responden pada indikator ini, disajikan pada tabel berikut:

Tabel 4. 24

Jawaban responden terhadap pernyataan “Saya mengetahui bahwa resiko kerugian ditanggung bersama”

No.	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentasi (%)
1.	Sangat Setuju	20	25,0
2.	Setuju	44	55,0
3.	Cukup Setuju	15	18,8
4.	Tidak Setuju	1	1,3
5.	Sangat Tidak Setuju	0	0
Total		80	100

Sumber : Hasil Pengolahan Data Kuesioner, 2021.

Berdasarkan data jawaban responden pada tabel 4.23 diketahui bahwa jawaban sangat setuju yaitu sebesar 25%, setuju

sebesar 55%, cukup setuju sebesar 18,8%, untuk jawaban tidak setuju hanya 1,3% dan sangat tidak setuju tidak mendapatkan respon.

- 4) Distribusi frekuensi indikator “Saya mengetahui bahwa besarnya nisbah yang diterima tidak selalu sama”. Data yang diperoleh dapat dilihat berdasarkan hasil jawaban responden pada indikator ini, disajikan pada tabel berikut:

Tabel 4. 25  
Jawaban responden terhadap pernyataan “Saya mengetahui bahwa besarnya nisbah yang diterima tidak selalu sama”

No.	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentasi (%)
1.	Sangat Setuju	20	25,0
2.	Setuju	41	51,3
3.	Cukup Setuju	19	23,8
4.	Tidak Setuju	0	0
5.	Sangat Tidak Setuju	0	0
Total		80	100

Sumber : Hasil Pengolahan Data Kuesioner, 2021.

Berdasarkan data jawaban responden pada tabel 4.24 diketahui bahwa jawaban sangat setuju yaitu sebesar 25%, setuju sebesar 51,3%, cukup setuju sebesar 23,8%, tidak setuju dan jawaban sangat tidak setuju tidak mendapatkan respon.

- 5) Distribusi frekuensi indikator “Saya mengetahui bahwa nisbah bagi hasil tidak dipengaruhi oleh karakter nasabah”. Data yang diperoleh dapat dilihat berdasarkan hasil jawaban responden pada indikator ini, disajikan pada tabel berikut:

Tabel 4. 26  
Jawaban responden terhadap pernyataan “Saya mengetahui bahwa nisbah bagi hasil tidak dipengaruhi oleh karakter nasabah”

No.	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentasi (%)
1.	Sangat Setuju	27	33,8
2.	Setuju	34	42,5
3.	Cukup Setuju	19	23,8
4.	Tidak Setuju	0	0
5.	Sangat Tidak Setuju	0	0
Total		80	100

Sumber : Hasil Pengolahan Data Kuesioner, 2021.

Berdasarkan data jawaban responden pada tabel 4.25 diketahui bahwa jawaban sangat setuju yaitu sebesar 33,8%, setuju sebesar 42,5%, cukup setuju sebesar 23,8%, untuk jawaban tidak setuju dan sangat tidak setuju tidak mendapatkan respon.

- 6) Distribusi frekuensi indikator “Saya mengetahui bahwa nisbah bagi hasil murni bergantung pada kinerja usaha”. Data yang diperoleh dapat dilihat berdasarkan hasil jawaban responden pada indikator ini, disajikan pada tabel berikut:

Tabel 4. 27

Jawaban responden terhadap pernyataan “Saya mengetahui bahwa nisbah bagi hasil murni bergantung pada kinerja usaha”

No.	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentasi (%)
1.	Sangat Setuju	33	41,3
2.	Setuju	38	47,5
3.	Cukup Setuju	9	11,3
4.	Tidak Setuju	0	0
5.	Sangat Tidak Setuju	0	0
Total		80	100

Sumber : Hasil Pengolahan Data Kuesioner, 2021.

Berdasarkan data jawaban responden pada tabel 4.26 diketahui bahwa jawaban sangat setuju yaitu sebesar 41,3%, setuju sebesar 47,5%, cukup setuju sebesar 11,3%, untuk jawaban tidak setuju dan sangat tidak setuju tidak mendapatkan respon.

- 7) Distribusi frekuensi indikator “Besarnya nisbah ditentukan berdasarkan kesepakatan masing-masing pihak yang berkontrak”. Data yang diperoleh dapat dilihat berdasarkan hasil jawaban responden pada indikator ini, disajikan pada tabel berikut:

Tabel 4. 28

Jawaban responden terhadap pernyataan “Besarnya nisbah ditentukan berdasarkan kesepakatan masing-masing pihak yang berkontrak”

No.	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentasi (%)
1.	Sangat Setuju	28	35,0
2.	Setuju	33	41,3
3.	Cukup Setuju	19	23,8
4.	Tidak Setuju	0	0
5.	Sangat Tidak Setuju	0	0
Total		80	100

Sumber : Hasil Pengolahan Data Kuesioner, 2021.

Berdasarkan data jawaban responden pada tabel 4.27 diketahui bahwa jawaban sangat setuju yaitu sebesar 35%, setuju sebesar 41,3%, cukup setuju sebesar 23,8%, untuk jawaban tidak setuju dan sangat tidak setuju tidak mendapatkan respon.

- 8) Distribusi frekuensi indikator “Bank hanya mencamtumkan nisbah yang ditawarkan”. Data yang diperoleh dapat dilihat berdasarkan hasil jawaban responden pada indikator ini, disajikan pada tabel berikut:

Tabel 4. 29

Jawaban responden terhadap pernyataan “Bank hanya mencamtumkan nisbah yang ditawarkan”

No.	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentasi (%)
1.	Sangat Setuju	21	26,3
2.	Setuju	47	58,8
3.	Cukup Setuju	12	15,0

4.	Tidak Setuju	0	0
5.	Sangat Tidak Setuju	0	0
Total		80	100

Sumber : Hasil Pengolahan Data Kuesioner, 2021.

Berdasarkan data jawaban responden pada tabel 4.28 diketahui bahwa jawaban sangat setuju yaitu sebesar 26,3%, setuju sebesar 58,8%, cukup setuju sebesar 15%, untuk jawaban tidak setuju dan sangat tidak setuju tidak mendapatkan respon.

c. Deskriptif Statistik Variabel Ikatan Emosi

Ikatan emosi merupakan hubungan emosional yang mengakibatkan munculnya kecintaan atau kedekatan pada penyedia produk atau jasa (Ferrinadewi, 2018, hal. 135). Ikatan emosi yang dimaksud dalam penelitian ini adalah penilaian nasabah Bank Kalsel Syariah Kantor Cabang Pembantu Paringin mengenai ikatan emosi nasabah dengan pihak bank, yang dikur melalui rasa suka, kebanggaan dan rasa percaya.

- 1) Distribusi frekuensi indikator “Saya menyukai pelayanan yang diberikan oleh Bank KalSel Syariah KCP Paringin”. Data yang diperoleh dapat dilihat berdasarkan hasil jawaban responden pada indikator ini, disajikan pada tabel berikut:

Tabel 4. 30  
Jawaban responden terhadap pernyataan “Saya menyukai pelayanan yang diberikan oleh Bank KalSel Syariah KCP Paringin”

No.	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentasi (%)
1.	Sangat Setuju	8	10,0
2.	Setuju	38	47,5
3.	Cukup Setuju	29	36,3
4.	Tidak Setuju	5	6,3
5.	Sangat Tidak Setuju	0	0
Total		80	100

Sumber : Hasil Pengolahan Data Kuesioner, 2021.

Berdasarkan data jawaban responden pada tabel 4.29 diketahui bahwa jawaban sangat setuju yaitu sebesar 10%, setuju sebesar 47,5%, cukup setuju sebesar 36,3%, tidak setuju sebesar 6,3% dan sangat tidak setuju tidak mendapatkan respon.

- 2) Distribusi frekuensi indikator “Pelayanan yang saya terima dari Bank KalSel Syariah KCP Paringin selalu memuaskan”. Data yang diperoleh dapat dilihat berdasarkan hasil jawaban responden pada indikator ini, disajikan pada tabel berikut:

Tabel 4. 31  
Jawaban responden terhadap pernyataan “Pelayanan yang saya terima dari Bank KalSel Syariah KCP Paringin selalu memuaskan”

No.	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentasi (%)
1.	Sangat Setuju	21	26,3
2.	Setuju	42	52,5
3.	Cukup Setuju	16	20,0
4.	Tidak Setuju	1	1,3
5.	Sangat Tidak Setuju	0	0
Total		80	100

Sumber : Hasil Pengolahan Data Kuesioner, 2021.

Berdasarkan data jawaban responden pada tabel 4.30 diketahui bahwa jawaban sangat setuju yaitu sebesar 26,3%, setuju sebesar 52,5%, cukup setuju sebesar 20%, untuk jawaban tidak setuju hanya 1,3% dan sangat tidak setuju tidak mendapatkan respon.

- 3) Distribusi frekuensi indikator “Saya bangga menjadi nasabah Bank KalSel Syariah KCP Paringin”. Data yang diperoleh dapat



dilihat berdasarkan hasil jawaban responden pada indikator ini, disajikan pada tabel berikut:

Tabel 4. 32  
Jawaban responden terhadap pernyataan “Saya bangga menjadi nasabah Bank KalSel Syariah KCP Paringin”

No.	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentasi (%)
1.	Sangat Setuju	20	25,0
2.	Setuju	41	51,3
3.	Cukup Setuju	19	23,8
4.	Tidak Setuju	0	0
5.	Sangat Tidak Setuju	0	0
Total		80	100

Sumber : Hasil Pengolahan Data Kuesioner, 2021.

Berdasarkan data jawaban responden pada tabel 4.31 diketahui bahwa jawaban sangat setuju yaitu sebesar 25%, setuju sebesar 51,3%, cukup setuju sebesar 23,8%, untuk jawaban tidak setuju dan sangat tidak setuju tidak mendapatkan respon.

- 4) Distribusi frekuensi indikator “Bank KalSel Syariah KCP Paringin selalu memberikan barang dengan kualitas bagus dan model terbaru”. Data yang diperoleh dapat dilihat berdasarkan hasil jawaban responden pada indikator ini, disajikan pada tabel berikut:

Tabel 4. 33  
Jawaban responden terhadap pernyataan “Bank KalSel Syariah KCP Paringin selalu memberikan barang dengan kualitas bagus dan model terbaru”

No.	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentasi (%)
1.	Sangat Setuju	23	28,8

2.	Setuju	37	46,3
3.	Cukup Setuju	19	23,8
4.	Tidak Setuju	1	1,3
5.	Sangat Tidak Setuju	0	0
Total		80	100

Sumber : Hasil Pengolahan Data Kuesioner, 2021.

Berdasarkan data jawaban responden pada tabel 4.32 diketahui bahwa jawaban sangat setuju yaitu sebesar 20%, setuju sebesar 61,3%, cukup setuju sebesar 17,5%, tidak setuju sebesar 1,3% dan sangat tidak setuju tidak mendapatkan respon.

- 5) Distribusi frekuensi indikator “Saya percaya dengan Bank KalSel Syariah KCP Paringin”. Data yang diperoleh dapat dilihat berdasarkan hasil jawaban responden pada indikator ini, disajikan pada tabel berikut:

Tabel 4. 34  
Jawaban responden terhadap pernyataan “Saya percaya dengan Bank KalSel Syariah KCP Paringin”

No.	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentasi (%)
1.	Sangat Setuju	20	25,0
2.	Setuju	42	52,5
3.	Cukup Setuju	18	22,5
4.	Tidak Setuju	0	0
5.	Sangat Tidak Setuju	0	0
Total		80	100

Sumber : Hasil Pengolahan Data Kuesioner, 2021.

Berdasarkan data jawaban responden pada tabel 4.33 diketahui bahwa jawaban sangat setuju yaitu sebesar 25%, setuju sebesar 52,5%, cukup setuju sebesar 22,5%, untuk jawaban tidak setuju dan sangat tidak setuju tidak mendapatkan respon.

- 6) Distribusi frekuensi indikator “Bank KalSel Syariah KCP Paringin tidak pernah memberikan pelayanan yang

mengecewakan”. Data yang diperoleh dapat dilihat berdasarkan hasil jawaban responden pada indikator ini, disajikan pada tabel berikut:

Tabel 4. 35  
Jawaban responden terhadap pernyataan “Bank KalSel Syariah KCP Paringin tidak pernah memberikan pelayanan yang mengecewakan”

No.	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentasi (%)
1.	Sangat Setuju	21	26,3
2.	Setuju	43	53,8
3.	Cukup Setuju	15	18,8
4.	Tidak Setuju	1	1,3
5.	Sangat Tidak Setuju	0	0
Total		80	100

Sumber : Hasil Pengolahan Data Kuesioner, 2021.

Berdasarkan data jawaban responden pada tabel 4.34 diketahui bahwa jawaban sangat setuju yaitu sebesar 26,3%, setuju sebesar 53,8%, cukup setuju sebesar 18,8%, untuk jawaban tidak setuju hanya 1,3% dan sangat tidak setuju tidak mendapatkan respon.

#### d. Deskriptif Statistik Variabel Kepuasan Nasabah

Kepuasan nasabah adalah suatu kondisi dimana kebutuhan, keinginan, dan harapan nasabah terhadap sebuah produk dan jasa dari sebuah Bank, sesuai atau terpenuhi dengan penampilan dari produk dan jasa. Kepuasan nasabah dalam Penelitian ini diukur melalui indikator: perasaan puas, merekomendasikan kepada orang lain, dan terpenuhinya harapan setelah membeli produk. Kepuasan nasabah yang dimaksud dalam penelitian ini adalah kepuasan nasabah tabungan dengan akad *mudharabah* Pada Bank Kalsel Syariah Kantor Cabang Pembantu

Paringin. Lebih jelasnya mengenai kepuasan nasabah Bank Kalsel Syariah Kantor Cabang Pembantu Paringin dapat dilihat pada uraian berikut:

- 1) Distribusi frekuensi indikator “Bank Kalsel Syariah menawarkan produk dan jasa sesuai dengan keinginan nasabah”. Data yang diperoleh dapat dilihat berdasarkan hasil jawaban responden pada indikator ini, disajikan pada tabel berikut:

Tabel 4. 36

Jawaban responden terhadap pernyataan “Bank Kalsel Syariah menawarkan produk dan jasa sesuai dengan keinginan nasabah”

No.	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Sangat Setuju	23	28,8
2.	Setuju	39	48,8
3.	Cukup Setuju	18	22,5
4.	Tidak Setuju	0	0
5.	Sangat Tidak Setuju	0	0
Total		80	100

Sumber : Hasil Pengolahan Data Kuesioner, 2021.

Berdasarkan data jawaban responden pada tabel 4.35 diketahui bahwa jawaban sangat setuju yaitu sebesar 28,8%, setuju sebesar 48,8%, cukup setuju sebesar 22,5%, untuk jawaban tidak setuju dan sangat tidak setuju tidak mendapatkan respon.

- 2) Berdasarkan data jawaban responden pada tabel 4.35 Distribusi frekuensi indikator “Bank Kalsel Syariah menawarkan produk dan jasa dengan beragam manfaat”. Data yang diperoleh dapat dilihat berdasarkan hasil jawaban responden pada indikator ini, disajikan pada tabel berikut:

Tabel 4. 37

Jawaban responden terhadap pernyataan “Bank Kalsel Syariah menawarkan produk dan jasa dengan beragam manfaat”

No.	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentasi (%)
1.	Sangat Setuju	21	26,3
2.	Setuju	41	51,3
3.	Cukup Setuju	18	22,5
4.	Tidak Setuju	0	0
5.	Sangat Tidak Setuju	0	0
Total		80	100

Sumber : Hasil Pengolahan Data Kuesioner, 2021.

Berdasarkan data jawaban responden pada tabel 4.36 diketahui bahwa jawaban sangat setuju yaitu sebesar 26,5%, setuju sebesar 51,3%, cukup setuju sebesar 22,5%, untuk jawaban tidak setuju dan sangat tidak setuju tidak mendapatkan respon.

- 3) Distribusi frekuensi indikator “Manfaat produk dan jasa sesuai dengan harapan nasabah”. Data yang diperoleh dapat dilihat berdasarkan hasil jawaban responden pada indikator ini, disajikan pada tabel berikut:

Tabel 4. 38

Jawaban responden terhadap pernyataan “Manfaat produk dan jasa sesuai dengan harapan nasabah”

No.	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentasi (%)
1.	Sangat Setuju	21	26,3
2.	Setuju	44	55,0
3.	Cukup Setuju	14	17,5
4.	Tidak Setuju	1	1,3
5.	Sangat Tidak Setuju	0	0
Total		80	100

Sumber : Hasil Pengolahan Data Kuesioner, 2021.

Berdasarkan data jawaban responden pada tabel 4.37 diketahui bahwa jawaban sangat setuju yaitu sebesar 26,3%, setuju sebesar 55%, cukup setuju sebesar 17,5%, tidak setuju sebesar 1,3% dan sangat tidak setuju tidak mendapatkan respon.

- 4) Distribusi frekuensi indikator “Bank Kalsel Syariah menawarkan produk dan jasa sesuai kebutuhan nasabah”. Data yang diperoleh dapat dilihat berdasarkan hasil jawaban responden pada indikator ini, disajikan pada tabel berikut:

Tabel 4. 39  
Jawaban responden terhadap pernyataan “Bank Kalsel Syariah menawarkan produk dan jasa sesuai kebutuhan nasabah”

No.	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentasi (%)
1.	Sangat Setuju	21	26,3
2.	Setuju	45	56,3
3.	Cukup Setuju	13	16,3
4.	Tidak Setuju	1	1,3
5.	Sangat Tidak Setuju	0	0
Total		80	100

Sumber : Hasil Pengolahan Data Kuesioner, 2021.

Berdasarkan data jawaban responden pada tabel 4.38 diketahui bahwa jawaban sangat setuju yaitu sebesar 26,3%, setuju sebesar 56,3%, cukup setuju sebesar 16,3%, tidak setuju sebesar 1,3% dan sangat tidak setuju tidak mendapatkan respon.

- 5) Distribusi frekuensi indikator “Bank Kalsel Syariah bersedia menerima kritikan dan saran dari nasabah”. Data yang diperoleh dapat dilihat berdasarkan hasil jawaban responden pada indikator ini, disajikan pada tabel berikut:

Tabel 4. 40  
Jawaban responden terhadap pernyataan “Bank Kalsel Syariah bersedia menerima kritikan dan saran dari nasabah”

No.	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentasi (%)
1.	Sangat Setuju	8	10,0
2.	Setuju	42	52,5
3.	Cukup Setuju	29	36,3
4.	Tidak Setuju	1	1,3
5.	Sangat Tidak Setuju	0	0
Total		80	100

Sumber : Hasil Pengolahan Data Kuesioner, 2021.

Berdasarkan data jawaban responden pada tabel 4.39 diketahui bahwa jawaban sangat setuju yaitu sebesar 10%, setuju sebesar 52,5%, cukup setuju sebesar 36,3%, untuk jawaban tidak setuju sebesar 1,3% dan sangat tidak setuju tidak mendapatkan respon.

- 6) Distribusi frekuensi indikator “Bank Kalsel Syariah melayani pembelian secara *online* dan *offline*”. Data yang diperoleh dapat dilihat berdasarkan hasil jawaban responden pada indikator ini, disajikan pada tabel berikut:

Tabel 4. 41  
Jawaban responden terhadap pernyataan “Bank Kalsel Syariah melayani pembelian secara online dan offline”

No.	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentasi (%)
1.	Sangat Setuju	7	8,8
2.	Setuju	40	50,0
3.	Cukup Setuju	33	41,3
4.	Tidak Setuju	0	0
5.	Sangat Tidak Setuju	0	0
Total		80	100

Sumber : Hasil Pengolahan Data Kuesioner, 2021.

Berdasarkan data jawaban responden pada tabel 4.40 diketahui bahwa jawaban sangat setuju yaitu sebesar 8,8%, setuju sebesar 50%, cukup setuju sebesar 41,3%, untuk jawaban tidak setuju hanya 1,3% dan sangat tidak setuju tidak mendapatkan respon.

- 7) Distribusi frekuensi indikator “Bank Kalsel Syariah selalu memproses pelayanan yang dibutuhkan nasabah dengan cepat”. Data yang diperoleh dapat dilihat berdasarkan hasil jawaban responden pada indikator ini, disajikan pada tabel berikut:

Tabel 4. 42

Jawaban responden terhadap pernyataan “Bank Kalsel Syariah selalu memproses pelayanan yang dibutuhkan nasabah dengan cepat”

No.	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentasi (%)
1.	Sangat Setuju	27	33,8
2.	Setuju	34	42,5
3.	Cukup Setuju	19	23,8
4.	Tidak Setuju	0	0
5.	Sangat Tidak Setuju	0	0
Total		80	100

Sumber : Hasil Pengolahan Data Kuesioner, 2021.

Berdasarkan data jawaban responden pada tabel 4.41 diketahui bahwa jawaban sangat setuju yaitu sebesar 33,8%, setuju sebesar 42,5%, cukup setuju sebesar 23,8%, untuk jawaban tidak setuju dan sangat tidak setuju tidak mendapatkan respon.

- 8) Distribusi frekuensi indikator “Bank Kalsel Syariah dengan cepat merespon keluhan nasabah”. Data yang diperoleh dapat dilihat



berdasarkan hasil jawaban responden pada indikator ini, disajikan pada tabel berikut:

Tabel 4. 43  
Jawaban responden terhadap pernyataan “Bank Kalsel Syariah dengan cepat merespon keluhan nasabah”

No.	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentasi (%)
1.	Sangat Setuju	33	41,3
2.	Setuju	38	47,5
3.	Cukup Setuju	9	11,3
4.	Tidak Setuju	0	0
5.	Sangat Tidak Setuju	0	0
Total		80	100

Sumber : Hasil Pengolahan Data Kuesioner, 2021.

Berdasarkan data jawaban responden pada tabel 4.42 diketahui bahwa jawaban sangat setuju yaitu sebesar 41,3%, setuju sebesar 47,5%, cukup setuju sebesar 11,3%, untuk jawaban tidak setuju hanya 1,3% dan sangat tidak setuju tidak mendapatkan respon.

- 9) Distribusi frekuensi indikator “Saya dengan mudah mendapatkan informasi produk dan jasa dari Bank Kalsel Syariah”. Data yang diperoleh dapat dilihat berdasarkan hasil jawaban responden pada indikator ini, disajikan pada tabel berikut:

Tabel 4. 44  
Jawaban responden terhadap pernyataan “Saya dengan mudah mendapatkan informasi produk dan jasa dari Bank Kalsel Syariah”

No.	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentasi (%)
1.	Sangat Setuju	28	35,0
2.	Setuju	33	41,3
3.	Cukup Setuju	19	23,8
4.	Tidak Setuju	0	0
5.	Sangat Tidak Setuju	0	0

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

Sumber : Hasil Pengolahan Data Kuesioner, 2021.

Berdasarkan data jawaban responden pada tabel 4.43 diketahui bahwa jawaban sangat setuju yaitu sebesar 35%, setuju sebesar 41,3%, cukup setuju sebesar 23,8%, untuk jawaban tidak setuju dan sangat tidak setuju tidak mendapatkan respon.

- 10) Distribusi frekuensi indikator “Karyawan Bank Kalsel Syariah selalu bersikap sopan kepada setiap pelanggan”. Data yang diperoleh dapat dilihat berdasarkan hasil jawaban responden pada indikator ini, disajikan pada tabel berikut:

Tabel 4. 45

Jawaban responden terhadap pernyataan “Karyawan Bank Kalsel Syariah selalu bersikap sopan kepada setiap pelanggan”

No.	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentasi (%)
1.	Sangat Setuju	21	26,3
2.	Setuju	47	58,8
3.	Cukup Setuju	12	15,0
4.	Tidak Setuju	0	0
5.	Sangat Tidak Setuju	0	0
Total		80	100

Sumber : Hasil Pengolahan Data Kuesioner, 2021.

Berdasarkan data jawaban responden pada tabel 4.44 diketahui bahwa jawaban sangat setuju yaitu sebesar 26,3%, setuju sebesar 58,8%, cukup setuju sebesar 15%, untuk jawaban tidak setuju hanya 1,3 % dan sangat tidak setuju tidak mendapatkan respon.

- 11) Distribusi frekuensi indikator “Bank Kalsel Syariah terkenal sebagai Bank dengan pelayanan terbaik”. Data yang diperoleh

dapat dilihat berdasarkan hasil jawaban responden pada indikator ini, disajikan pada tabel berikut:

Tabel 4. 46  
Jawaban responden terhadap pernyataan “Bank Kalsel Syariah terkenal sebagai Bank dengan pelayanan terbaik”

No.	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Sangat Setuju	20	25,0
2.	Setuju	42	52,5
3.	Cukup Setuju	18	22,5
4.	Tidak Setuju	0	0
5.	Sangat Tidak Setuju	0	0
Total		80	100

Sumber : Hasil Pengolahan Data Kuesioner, 2021.

Berdasarkan data jawaban responden pada tabel 4.45 diketahui bahwa jawaban sangat setuju yaitu sebesar 25%, setuju sebesar 52,5%, cukup setuju sebesar 22,5%, untuk jawaban tidak setuju dan sangat tidak setuju tidak mendapatkan respon.

12) Distribusi frekuensi indikator “Saya memutuskan menjadi nasabah Bank Kalsel Syariah atas keinginan saya sendiri”. Data yang diperoleh dapat dilihat berdasarkan hasil jawaban responden pada indikator ini, disajikan pada tabel berikut:

Tabel 4. 47  
Jawaban responden terhadap pernyataan “Saya memutuskan menjadi nasabah Bank Kalsel Syariah atas keinginan saya sendiri”

No.	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Sangat Setuju	21	26,3
2.	Setuju	43	53,8
3.	Cukup Setuju	15	18,8
4.	Tidak Setuju	1	1,3
5.	Sangat Tidak Setuju	0	0
Total		80	100

Sumber : Hasil Pengolahan Data Kuesioner, 2021.

Berdasarkan data jawaban responden pada tabel 4.46 diketahui bahwa jawaban sangat setuju yaitu sebesar 26,3%, setuju sebesar 53,8%, cukup setuju sebesar 18,8%, untuk jawaban tidak setuju hanya 1,3% dan sangat tidak setuju tidak mendapatkan respon.

## 2. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas

### a. Hasil Uji Validitas

Uji validitas instrumen dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan korelasi *product moment* yang operasinya menggunakan bantuan aplikasi SPSS for windows versi 25. Item pernyataan dalam penelitian ini dinyatakan valid apabila memiliki nilai  $r$  hitung lebih besar dibandingkan dengan  $r$  tabel. Adapun  $r$  tabel yang ditentukan dalam uji validitas penelitian ini adalah sebesar 0,219. Adapun hasil uji validitas instrumen penelitian dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 4. 48  
Hasil Uji Validitas Instrumen Penelitian

No.	Variabel	No. Item	$r$ hitung	$r$ tabel	Keterangan
1.	Kualitas Pelayanan (X1)	x1.1	0,802	0,219	Valid
2.		x1.2	0,790	0,219	Valid
3.		x1.3	0,769	0,219	Valid
4.		x1.4	0,788	0,219	Valid
5.		x1.5	0,723	0,219	Valid
6.		x1.6	0,699	0,219	Valid
7.		x1.7	0,587	0,219	Valid
8.		x1.8	0,587	0,219	Valid
9.		x1.9	0,583	0,219	Valid
10.		x1.10	0,488	0,219	Valid
11.		x1.11	0,506	0,219	Valid
12.		x1.12	0,801	0,219	Valid
13.		x1.13	0,777	0,219	Valid

No.	Variabel	No. Item	r hitung	r tabel	Keterangan
14.		x1.14	0,295	0,219	Valid
15.		x1.15	0,766	0,219	Valid
16.		x1.16	0,790	0,219	Valid
17.	Bagi Hasil (X2)	x2.1	0,598	0,219	Valid
18.		x2.2	0,275	0,219	Valid
19.		x2.3	0,608	0,219	Valid
20.		x2.4	0,682	0,219	Valid
21.		x2.5	0,595	0,219	Valid
22.		x2.6	0,389	0,219	Valid
23.		x2.7	0,614	0,219	Valid
24.		x2.8	0,401	0,219	Valid
25.	Ikatan Emosi (X3)	x3.1	0,589	0,219	Valid
26.		x3.2	0,920	0,219	Valid
27.		x3.3	0,950	0,219	Valid
28.		x3.4	0,907	0,219	Valid
29.		x3.5	0,959	0,219	Valid
30.		x3.6	0,915	0,219	Valid
31.	Kepuasan Nasabah (Y)	y.1	0,766	0,219	Valid
32.		y.2	0,833	0,219	Valid
33.		y.3	0,786	0,219	Valid
34.		y.4	0,734	0,219	Valid
35.		y.5	0,600	0,219	Valid
36.		y.6	0,570	0,219	Valid
37.		y.7	0,363	0,219	Valid
38.		y.8	0,241	0,219	Valid
39.		y.9	0,375	0,219	Valid
40.		y.10	0,283	0,219	Valid
41.		y.11	0,852	0,219	Valid
42.		y.12	0,797	0,219	Valid

Sumber: Hasil Output SPSS, 2021

Berdasarkan pada tabel di atas, dapat diketahui bahwa seluruh item pernyataan yang ada pada kuesioner memiliki nilai  $r_{hitung}$  yang lebih besar daripada nilai  $r_{tabel}$ . Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa seluruh item pernyataan dinyatakan valid.

#### b. Hasil Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas item terhadap variabel penelitian dilakukan untuk mengetahui kemampuan instrument atau tes untuk menghasilkan skor yang mendekati sama dari setiap individu dan kapan saja apabila dilakukan pengujian ulang. Reliabilitas berarti ketepatan atau dapat dipercaya. Pengujian reliabilitas instrumen dilakukan dengan program SPSS menggunakan menu analisis *Scale*. Butir pertanyaan yang ada pada instrumen angket diuji reliabilitasnya agar mendapatkan skala pengukuran instrumen yang baik. Untuk pengujian biasanya menggunakan batasan tertentu seperti reliabilitas kurang dari 0,6 adalah kurang baik, sedangkan 0,7 dapat diterima dan di atas 0,8 adalah baik. Hasil uji reliabilitas dapat dilihat pada *output statistic*, apabila nilai *cronbach alpha* di atas 0,6 maka dapat disimpulkan bahwa alat ukur tersebut reliabel. (Priyatno, 2018, hal. 98) Berikut ini merupakan hasil uji reliabilitas instrumen penelitian:

Tabel 4. 49  
Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Penelitian

No.	Variabel	Nilai <i>Cronbach Alpha</i>	Keterangan
1.	Kualitas Pelayanan (X1)	0,921	Reliabel
2.	Bagi Hasil (X2)	0,629	Reliabel
3.	Ikatan Emosi (X3)	0,936	Reliabel
4.	Kepuasan Nasabah (Y)	0,839	Reliabel

Sumber: Hasil Output SPSS, 2021.

Berdasarkan pada tabel 4.48 dapat dilihat bahwa seluruh variabel memiliki nilai *Cronbach Alpha* di atas 0,6 dimana untuk variabel kualitas pelayanan (X1) memiliki nilai *Cronbach Alpha* sebesar 0,921, variabel Bagi Hasil (X2) memiliki nilai *Cronbach Alpha* sebesar 0,629, variabel Ikatan Emosi (X3) memiliki nilai *Cronbach Alpha* sebesar 0,936 dan variabel Kepuasan Nasabah (Y) memiliki nilai *Cronbach Alpha* sebesar

0,839. Dengan demikian dapat disimpulkan, bahwa seluruh variabel dalam penelitian ini dinyatakan reliabel dan dapat digunakan untuk mengukur Pengaruh kualitas pelayanan, bagi hasil dan ikatan emosi terhadap kepuasan nasabah pada Bank Kalsel Syariah Kantor Cabang Pembantu Paringin.

### 3. Hasil Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik terhadap model regresi yang digunakan, dilakukan agar dapat diketahui apakah model regresi tersebut merupakan model regresi yang baik atau tidak (Santoso, 2014, hal. 358).. Dalam penelitian ini uji asumsi klasik yang digunakan adalah uji normalitas, uji heteroskedastisitas dan uji multikolinieritas dan uji Autokorelasi.

#### a. Uji Normalitas Data

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel dependen dan independen keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak. Uji normalitas data dalam penelitian ini dengan metode One sample *Kolmogorov-Smirnov* untuk mengambil keputusan apakah data normal atau tidak maka cukup membaca pada nilai signifikansi (Asymp Sig 2-tailed). Jika signifikansi kurang dari 0,05 maka kesimpulannya data tidak berdistribusi normal. Jika signifikansi lebih dari 0,05 maka data berdistribusi normal. Hasil uji normalitas dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 4. 50  
Hasil Uji Normalitas

No.	Variabel	<i>Asymp. Sig (2 tailed)</i>	Keterangan
1.	Kualitas Pelayanan (X1)	0,321	Normal
2.	Bagi Hasil (X2)	0,200	Normal

3.	Ikatan Emosi (X3)	0,180	Normal
4.	Kepuasan Nasabah (Y)	0,200	Normal

Sumber : Hasil Pengolahan Data, 2021

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa nilai signifikansi (Asymp Sig 2-Tailed) untuk variabel Kualitas Pelayanan (X1) sebesar 0,321. Ini artinya nilai *sig* lebih dari 0,05 maka dapat dapat simpulkan data berdistribusi normal. Nilai signifikansi (Asymp Sig 2-Tailed) untuk variabel bagi hasil (X2) sebesar 0,200. Ini artinya nilai *sig* lebih dari 0,05 maka dapat dapat simpulkan data berdistribusi normal. Nilai signifikansi (Asymp Sig 2-Tailed) untuk variabel ikatan emosi (X3) sebesar 0,180. Ini artinya nilai *sig* lebih dari 0,05 maka dapat dapat simpulkan data berdistribusi normal. Nilai signifikansi (Asymp Sig 2-Tailed) untuk variabel Kepuasan Nasabah (Y) sebesar 0,200. Ini artinya nilai *sig* lebih dari 0,05 maka dapat dapat simpulkan data berdistribusi normal.

#### b. Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah dalam suatu model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas peneliti. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel bebas. Ada tidaknya korelasi antar variabel tersebut dapat dideteksi dengan melihat nilai *Value Inflation Factor* (VIF). Apabila nilai VIF > 10, terjadi multikolinieritas. Sebaliknya, jika VIF < 10, tidak terjadi multikolinieritas. Adapun hasil uji multikolinieritas dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel sebagai berikut :

Tabel 4. 51  
Hasil Pengujian Multikolinieritas

Variabel	Nilai <i>VIF</i>	Keterangan
----------	------------------	------------



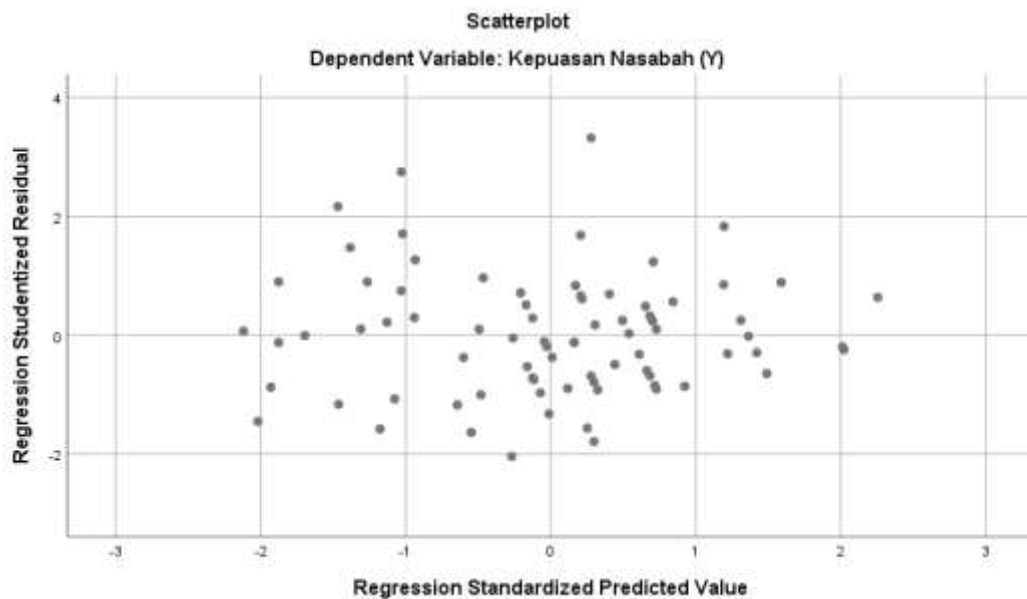
Kualitas Pelayanan (X1)	3,803	Tidak Terjadi Multikolinieritas
Bagi Hasil (X2)	1,986	Tidak Terjadi Multikolinieritas
Ikatan Emosi (X3)	4,794	Tidak Terjadi Multikolinieritas

Sumber : Hasil Pengolahan Data, 2021

Pada tabel 4.50, untuk mengetahui hasil uji multikolinieritas dapat dilihat pada *Variance Inflation Factor (VIF)* yaitu Kualitas Pelayanan (X1) memiliki nilai VIF sebesar 3,803 dan Variabel Bagi Hasil (X2) memiliki nilai VIF sebesar 1,986 dan variabel Ikatan Emosi (X3) memiliki nilai VIF sebesar 4,793. Menurut Ghazali apabila nilai VIF < 10 maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi atau tidak terdapat multikolinieritas antar variabel independen dalam model regresi (Ghozali, 2017: 92).

#### c. Uji Heteroskedastisitas

Pengujian heteroskedastisitas dimaksudkan untuk mengetahui kesamaan masing-masing variabel Kualitas Pelayanan (X1) dan Bagi Hasil (X2) dan Ikatan Emosi (X3) terhadap Kepuasan (Y) Nasabah Bank Kalsel Syariah Kantor Cabang Pembantu Paringin. Pengujian homogenitas terhadap variabel penelitian digunakan uji heteroskedastisitas. Deteksi terhadap masalah heteroskedastisitas dilakukan dengan melihat grafik sebaran nilai residual. Uji heteroskedastisitas menggunakan metode grafik plot *Regression Standarized Predicted Value* dengan *Regression Studentised Residual*. Hasil pengujian dapat dilihat pada gambar sebagai berikut :



Gambar 4. 1  
Hasil Uji Heteroskedastisitas

Sumber : Output Statistik 25, 2021

Berdasarkan grafik *scatterplot* di atas tampak bahwa sebaran data tidak membentuk pola yang jelas, titik-titik data menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa pada model regresi tidak terjadi heteroskedastisitas, dengan kata lain pada model regresi terjadi kesamaan varians dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Dengan demikian dapat disimpulkan model regresi ini telah memenuhi asumsi heteroskedastisitas, hal ini menunjukkan bahwa variasi data homogen.

#### d. Uji Autokorelasi

Uji autokorelasi bertujuan untuk menguji apakah dalam suatu model regresi ada korelasi antar kesalahan pengganggu (karena residual) pada periode  $t$  dengan periode  $t-1$ . Autokorelasi muncul karena observasi

yang beruntun sepanjang waktu berkaitan satu sama lain. Model regresi yang baik adalah regresi yang bebas autokorelasi.

Untuk mengetahui apakah dalam persamaan regresi mengandung korelasi serial atau tidak diantara variabel pengganggu. Untuk mengetahui adanya autokorelasi digunakan uji *Durbin-Watson* yang dapat dilihat dari hasil uji regresi dan secara konvensional yang dapat dikatakan telah memenuhi asumsi autokorelasi bila nilai uji *Durbin-Watson* mendekati angka 2. Pengambilan keputusan ada atau tidaknya autokorelasi dalam suatu model regresi dapat dilihat pada keterangan berikut:

- 1) Bila DW terletak antara batas atas atau *upper bound* ( $du$ ) dan  $(4 - du)$ , maka koefisien autokorelasi sama dengan nol, berarti tidak ada autokorelasi.
- 2) Bila DW lebih rendah daripada batas bawah atau *lower bound* ( $dl$ ), maka koefisien autokorelasi lebih besar daripada nol, berarti ada autokorelasi.
- 3) Bila DW lebih besar daripada  $(4 - dl)$ , maka koefisien autokorelasi lebih kecil daripada nol, berarti ada autokorelasi negatif.
- 4) Bila DW terletak antara batas atas ( $du$ ) dan batas bawah ( $dl$ ) atau DW terletak antara  $(4 - du)$  dan  $(4 - dl)$ , maka hasilnya tidak dapat disimpulkan.

Adapun nilai Durbin – Watson pada penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4. 52  
Hasil Uji Autokorelasi

dL	dU	DW	4 - dU
1,560	1,715	1,825	2,285

Sumber : Hasil Pengolahan Data, SPSS 25, 2021

Berdasarkan tabel di atas, maka dapat ditentukan bahwa nilai *Durbin Watson* dalam model regresi sebesar 1,825 terletak antara batas atas atau *upper bound* (du) dan (4 – du), maka koefisien autokorelasi sama dengan nol, berarti tidak ada autokorelasi.

#### 4. Hasil Analisis Regresi Berganda

Pengaruh variabel bebas yaitu Kualitas Pelayanan (X1) dan Bagi Hasil (X2) dan Ikatan Emosi (X3) terhadap Kepuasan (Y) Nasabah Bank Kalsel Syariah Kantor Cabang Pembantu Paringin dapat diketahui dengan melakukan pengujian menggunakan analisis regresi berganda dengan bantuan SPSS versi 25. Adapun hasil uji regresi linier berganda mengenai pengaruh Kualitas Pelayanan (X1) dan Bagi Hasil (X2) dan Ikatan Emosi (X3) terhadap Kepuasan (Y) Nasabah Bank Kalsel Syariah Kantor Cabang Pembantu Paringin adalah sebagai berikut :

Tabel 4. 53.  
Hasil Uji Regresi Linier Berganda

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	R	R Square	Adjusted R Square	F	Sig
	B	Std. Error	Beta							
(Constant)	-2,921	1,490		-1.960	.000					
1 Kualitas Pelayanan (X1)	.221	.032	.312	7.023	.000	0,980	0,961	0,959	616,73	0,000
Bagi Hasil (X2)	.926	.054	.549	17.096	.000					
Ikatan Emosi (X3)	.305	.066	.230	4.619	.000					

Sumber: Hasil Output SPSS 25, 2021

Berdasarkan pada Tabel 4.52 di atas dapat diketahui bahwa Kepuasan Nasabah Bank Kalsel Syariah Kantor Cabang Pembantu Paringin dipegaruhi oleh kualitas pelayanan, bagi hasil dan ikatan emosi. Masing-masing variabel bebas yang terdiri dari kualitas pelayanan, bagi hasil, dan ikatan emosi tersebut memberikan pengaruh yang bervariasi terhadap kepuasan Nasabah Bank Kalsel Syariah Kantor Cabang Pembantu Paringin.

Berdasarkan tabel di atas, dapat diperoleh persamaan analisis regresi berganda sebaga berikut:

$$Y = -2,921 + 0,221 X_1 + 0,926 X_2 + 0,305 X_3$$

Angka -2,921 pada persamaan regresi berganda di atas berarti bahwa tanpa adanya kualitas pelayanan, bagi hasil dan ikatan emosi, maka kepuasan nasabah Bank Kalsel Syariah Kantor Cabang Pembantu Paringin adalah hanya sebesar -2,921.

Koefisien regresi variabel kualitas pelayanan bernilai positif, berarti ada hubungan searah antara kualitas pelayanan dengan keputusan Nasabah Bank Kalsel Syariah Kantor Cabang Pembantu Paringin. Artinya apabila kualitas pelayanan meningkat, maka kepuasan Nasabah Bank Kalsel Syariah Kantor Cabang Pembantu Paringin juga akan mengalami peningkatan.

Koefisien regresi variabel bagi hasil bernilai positif, berarti ada hubungan searah antara bagi hasil dengan kepuasan Nasabah Bank Kalsel Syariah Kantor Cabang Pembantu Paringin. Artinya apabila bagi hasil meningkat, maka kepuasan Nasabah Bank Kalsel Syariah Kantor Cabang Pembantu Paringin juga akan mengalami peningkatan.

Koefisien regresi variabel ikatan emosi bernilai positif, berarti ada hubungan searah antara ikatan emosi dengan Keputusan Menabung Nasabah Bank Kalsel Syariah Kantor Cabang Pembantu Paringin. Artinya apabila ikatan emosi antara pihak bank dan Nasabah Bank Kalsel Syariah Kantor Cabang Pembantu Paringin meningkat, maka kepuasan Nasabah Bank Kalsel Syariah Kantor Cabang Pembantu Paringin juga akan mengalami peningkatan.

Berdasarkan pengaruh masing-masing variabel, maka dapat diketahui bahwa variabel bagi hasil merupakan variabel yang berpengaruh dominan terhadap kepuasan Nasabah Bank Kalsel Syariah Kantor Cabang Pembantu Paringin.

Sedangkan untuk pengaruh variabel kualitas pelayanan, bagi hasil dan ikatan emosi secara simultan terhadap kepuasan Nasabah Bank Kalsel Syariah Kantor Cabang Pembantu Paringin dapat dilihat pada tabel 4.52 di atas. Berdasarkan pada tabel 4.52 di atas khususnya pada kolom *Adjusted R Square* dapat diketahui bahwa variabel bebas yang terdiri dari kualitas pelayanan, bagi hasil dan ikatan emosi secara bersama-sama memberikan pengaruh yang positif dan signifikan terhadap Kepuasan Nasabah Bank Kalsel Syariah Kantor Cabang Pembantu Paringin yaitu sebesar 95,9% dengan tingkat signifikansi 0,000. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan, bagi hasil dan ikatan emosi memberikan pengaruh yang positif dan signifikan terhadap Kepuasan Nasabah Bank Kalsel Syariah Kantor Cabang Pembantu Paringin.

## 5. Uji Hipotesis

### a. Uji Hipotesis Pertama (Uji t)

Uji Hipotesis pertama dilakukan dengan Uji t. Pengujian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, bagi hasil dan ikatan emosi terhadap kepuasan Nasabah Bank Kalsel Syariah Kantor Cabang Pembantu Paringin yaitu dengan membandingkan nilai  $t_{hitung}$  masing-masing variabel bebas dengan  $t_{tabel}$  dengan signifikansi 95% ( $\alpha=0,05$ ), jika  $t_{hitung} > t_{tabel}$  maka  $H_0$  ditolak dan sebaliknya jika  $t_{hitung} < t_{tabel}$  maka  $H_0$  diterima. Hasil uji t dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 4. 54  
Hasil Uji t

No	Variabel	$t_{hitung}$	$t_{tabel}$	Sig
1.	Kulaitas Pelayanan (X1)	7,023	1,664	0,000
2.	Bagi Hasil(X2)	17,096	1,664	0,000
3.	Ikatan Emosi (X3)	4,619	1,664	0,000

Sumber: Hasil Output SPSS, 2021.

Pada tabel 4.53 menunjukkan nilai signifikansi t untuk masing-masing variabel independen yang dapat diinterpretasikan sebagai berikut :

- 1) Variabel Kualitas Pelayanan (X1), nilai  $t_{hitung}$  sebesar 7,023 sedangkan  $t_{tabel}$  sebesar 1,664 dengan signifikansi sebesar 0,000. Karena  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $7,023 > 1,664$ ) atau  $\text{sig } t < 5\%$  ( $0,000 < 0,05$ ), artinya terdapat pengaruh variabel kualitas pelayanan (X1) terhadap kepuasan nasabah (Y) pada Bank Kalsel Syariah Kantor Cabang Pembantu Paringin.
- 2) Variabel Bagi Hasil (X3), nilai  $t_{hitung}$  sebesar 17,096 sedangkan  $t_{tabel}$  sebesar 1,664 dengan signifikansi sebesar 0,000. Karena  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $17,096 > 1,664$ ) atau  $\text{sig } t < 5\%$  ( $0,000 < 0,05$ ),

artinya terdapat pengaruh variabel Bagi Hasil (X2) terhadap kepuasan nasabah (Y) pada Bank Kalsel Syariah Kantor Cabang Pembantu Paringin.

- 3) Variabel Ikatan Emosi (X3), nilai  $t_{hitung}$  sebesar 4,619 sedangkan  $t_{tabel}$  sebesar 1,664 dengan signifikansi sebesar 0,000. Karena  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $4,619 > 1,664$ ) atau  $sig\ t < 5\%$  ( $0,000 < 0,05$ ), artinya terdapat pengaruh variabel ikatan emosi (X3) terhadap kepuasan nasabah (Y) pada Bank Kalsel Syariah Kantor Cabang Pembantu Paringin.

Merujuk pada hasil uji di atas, maka hipotesis penelitian yang berbunyi:

- H<sub>01</sub> : Secara parsial kualitas pelayanan, bagi hasil dan ikatan emosi tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah produk tabungan dengan akad *mudharabah* pada Bank Kalsel Kantor Cabang Pembantu Paringin. **(Ditolak)**
- H<sub>a1</sub> : Secara parsial kualitas pelayanan, bagi hasil dan ikatan emosi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah produk tabungan dengan akad *mudharabah* pada Bank Kalsel Kantor Cabang Pembantu Paringin. **(Diterima)**

#### b. Uji Hipotesis Kedua (Uji F)

Pengujian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh semua variabel bebas yaitu kualitas pelayanan, bagi hasil dan ikatan emosi secara



bersama-sama (simultan) terhadap variabel terikat yaitu kepuasan nasabah pada Bank Kalsel Syariah Kantor Cabang Pembantu Paringin. Pengujian ini dilakukan dengan uji F, dengan tingkat signifikansi sebesar 95% ( $\alpha = 0,05$ ). Hasil uji F dapat dilihat pada Tabel 4.54.

Tabel 4. 55  
Hasil Uji F

<i>R</i>	<i>R Square</i>	<i>Adjusted R Square</i>	<i>F<sub>hitung</sub></i>	<i>F<sub>tabel</sub></i>	<i>Sig</i>
0,980	0,961	0,959	616,73	2,73	0,000

Sumber: Hasil Pengolahan Data, 2021

Berdasarkan hasil perhitungan diperoleh nilai signifikansi F (0,000) < Signifikansi  $\alpha$  (0,05), yaitu (0,000 < 0,05) atau dengan membandingkan  $F_{hitung}$  dengan  $F_{tabel}$ . Dimana dari hasil perhitungan diperoleh nilai  $F_{hitung} > F_{tabel}$  (616,73 > 2,73). Berdasarkan perhitungan tersebut maka keputusannya adalah secara statistik dapat dibuktikan bahwa semua variabel independen yang terdiri dari kualitas pelayanan, bagi hasil dan ikatan emosi secara bersama-sama (simultan) berpengaruh terhadap kepuasan nasabah Bank Kalsel Syariah Kantor Cabang Pembantu Paringin. Dari hasil pengujian tersebut disimpulkan bahwa terdapat pengaruh signifikan secara simultan antara variabel kualitas pelayanan, bagi hasil dan ikatan emosi terhadap kepuasan nasabah Bank Kalsel Syariah Kantor Cabang Pembantu Paringin.

Berdasarkan pada hasil uji t dan uji F di atas, maka dapat disimpulkan bahwa hipotesis penelitian yang berbunyi:

H<sub>02</sub> : Secara simultan kualitas pelayanan, bagi hasil dan ikatan emosi tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah produk

tabungan dengan akad *mudharabah* pada Bank Kalsel Kantor Cabang Pembantu Paringin. (**ditolak**)

H<sub>a2</sub> : Secara simultan kualitas pelayanan, bagi hasil dan ikatan emosi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah produk tabungan dengan akad *mudharabah* pada Bank Kalsel Kantor Cabang Pembantu Paringin. (**diterima**)

### C. Pembahasan

1. Pengaruh kualitas pelayanan, bagi hasil dan ikatan emosi secara parsial terhadap kepuasan nasabah Produk Tabungan Dengan Akad *Mudharabah* Pada Bank Kalsel Syariah Kantor Cabang Pembantu Paringin.

Pengaruh secara parsial maksudnya adalah pengaruh dari kualitas pelayanan, bagi hasil dan ikatan secara sendiri-sendiri terhadap kepuasan nasabah pada Bank Kalsel Syariah Kantor Cabang Pembantu Paringin yang dianalisis menggunakan uji t. Hasil uji t menunjukkan bahwa masing-masing variabel yang terdiri dari kualitas pelayanan, bagi hasil dan ikatan emosi memberikan pengaruh yang berbeda-beda terhadap kepuasan nasabah pada Bank Kalsel Syariah Kantor Cabang Pembantu Paringin. Kualitas pelayanan memberikan pengaruh sebesar 0,221 terhadap kepuasan nasabah pada Bank Kalsel Syariah Kantor Cabang Pembantu Paringin. Hal ini berarti bahwa semakin tinggi kualitas pelayanan maka akan semakin tinggi pula kepuasan yang dirasakan oleh nasabah. Hal ini sesuai dengan penelitian Prihartini (2019) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Sama halnya dengan penelitian Ningsih dan Sari (2020)

yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah.

Bagi hasil memberikan pengaruh sebesar 0,926 terhadap kepuasan nasabah pada Bank Kalsel Syariah Kantor Cabang Pembantu Paringin. Bagi hasil merupakan dimana kedua belah pihak akan berbagi keuntungan sesuai dengan perjanjian yang telah disepakati dimana bagi hasil mensyaratkan kerjasama pemilik modal dengan usaha/kerja untuk kepentingan yang saling menguntungkan kedua belah pihak, sekaligus untuk masyarakat. Sebagai konsekuensi dari kerjasama adalah memikul resiko, baik untung maupun rugi. Jika untung yang diperoleh besar maka penyedia dana dan pekerja menikmati bersama sesuai dengan kesepakatan sebelumnya dan jika rugi usaha maka harus dirasakan bersama pula. Sistem bagi hasil tabungan dimana secara syari'ah, prinsipnya berdasarkan kaidah al-mudharabah, yang berdasarkan prinsip ini, bank syari'ah akan berfungsi sebagai mitra, baik dengan penabung, dengan pengusaha yang meminjam dana. Dengan penabung, bank akan bertindak sebagai *mudharib* (pengelola), sedangkan penabung bertindak sebagai *shohibul maal* (penyandang dana). Ketika jumlah presentase bagi hasil yang di tawarkan bank kepada nasabah cukup tinggi saat itu nasabah mulai berfikir bahwa bank syariah adalah bank yang tepat sebagai sarana pengalokasian dana yang nasabah miliki. Apabila nasabah menilai bagi hasil yang ia terima cukup besar dan akan menjadi nasabah tetap di bank syariah. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Sri Wahyu Ningsih dan Nurma Sari (2020) yang menyatakan bahwa bagi hasil berpengaruh positif dan

signiikan terhadap kepuasan nasabah. Demikian pula Prihartini (2019) yang menyatakan bahwa bagi hasil berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.

Ikatan emosi memberikan pengaruh sebesar 0,305 terhadap kepuasan nasabah pada Bank Kalsel Syariah Kantor Cabang Pembantu Paringin. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Mahmud (2020) yang menyatakan bahwa ikatan emosi berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Artinya semakin erat ikatan emosi yang terjalin antara nasabah dan pihak bank, maka akan semakin tinggi pula tingkat kepuasan nasabah terhadap Bank.

2. Pengaruh kualitas pelayanan, bagi hasil dan ikatan emosi secara simultan terhadap kepuasan nasabah Produk Tabungan Dengan Akad *Mudharabah* Pada Bank Kalsel Syariah Kantor Cabang Pembantu Paringin.

Pengaruh secara simultan maksudnya adalah pengaruh secara bersama-sama dari variabel bebas yang terdiri dari kualitas pelayanan, bagi hasil dan ikatan emosi terhadap kepuasan nasabah Bank Kalsel Syariah Kantor Cabang Pembantu Paringin yang dianalisis menggunakan Uji F.

Hasil uji F menunjukkan bahwa nilai  $F_{hitung}$  lebih besar dibandingkan dengan nilai  $F_{tabel}$ , yang berarti bahwa secara simultan atau bersama-sama kualitas pelayanan, bagi hasil dan ikatan emosi memberikan pengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank Kalsel Syariah Kantor Cabang Pembantu Paringin.

Nilai *Adjusted R Square* adalah sebesar 0,959 yang bermakna bahwa 95,9% kepuasan nasabah Bank Kalsel Syariah Kantor Cabang Pembantu Paringin ditentukan oleh kualitas pelayanan, bagi hasil dan ikatan emosi, sedangkan sisanya yakni 4,1% ditentukan oleh variabel lain diluar variabel penelitian.

Hal ini berarti bahwa untuk meningkatkan kepuasan nasabah Bank Kalsel Syariah Kantor Cabang Pembantu Paringin aspek yang perlu diperhatikan adalah kualitas pelayanan yang dimiliki oleh Bank Kalsel Syariah Kantor Cabang Pembantu Paringin, karena semakin bagus pihak bank dalam memberikan pelayanan, maka akan semakin tinggi pula kepuasan yang dirasakan nasabah. Begitu pula dengan bagi hasil yang ditawarkan oleh produk tabungan Bank Kalsel Syariah Kantor Cabang Pembantu Paringin, semakin tinggi nisbah bagi hasil yang ditawarkan oleh Bank, maka akan semakin tinggi keputusan menabung nasabah di Bank Kalsel Syariah Kantor Cabang Pembantu Paringin. Demikian pula ikatan emosi antara nasabah dan piha Bank, karena apabila ikatan emosi terjalin dengan kuat maka kepuasan nasabah jga akan meningkat.