

## **BAB IV**

### **PENYAJIAN DATA DAN HASIL PENELITIAN**

#### **A. Gambaran Umum**

##### **1. Sejarah Bank Muamalat**

PT Bank Muamalat Indonesia Tbk memulai perjalanannya sebagai Bank Syariah pertama di Indonesia pada 1 November 1991. Pendirian Bank Muamalat Indonesia digagas oleh Majelis Ulama Indonesia), Ikatan Cendekiawan Muslim Indonesia dan pengusaha muslim yang kemudian mendapat dukungan dari Pemerintah Republik Indonesia. Sejak resmi beroperasi pada 1 Mei 1992, Bank Muamalat Indonesia terus berinovasi dan mengeluarkan produk-produk keuangan syariah seperti Asuransi Syariah (Asuransi Takaful), Dana Pensiun Lembaga Keuangan Muamalat (DPLK Muamalat) dan multifinance syariah (Al-Ijarah Indonesia Finance) yang seluruhnya menjadi terobosan di Indonesia. Selain itu produk Bank yaitu Shar-e yang diluncurkan pada tahun 2004 juga merupakan tabungan instan pertama di Indonesia. Produk *Shar-e Gold* Debit Visa yang diluncurkan pada tahun 2011 tersebut mendapatkan penghargaan dari Museum Rekor Indonesia (MURI) sebagai Kartu Debit Syariah dengan teknologi chip pertama di Indonesia serta layanan e-channel seperti internet banking, mobile banking, ATM, dan cash management. Seluruh produk-produk tersebut menjadi pionir produk syariah di Indonesia dan menjadi tonggak sejarah penting di industri perbankan syariah.

Pada 27 Oktober 1994, Bank Muamalat Indonesia mendapatkan izin sebagai Bank Devisa dan terdaftar sebagai perusahaan publik yang tidak listing di Bursa Efek Indonesia (BEI).

Pada tahun 2009, Bank mendapatkan izin untuk membuka kantor cabang di Kuala Lumpur, Malaysia dan menjadi bank pertama di Indonesia serta satu-satunya yang mewujudkan ekspansi bisnis di Malaysia. Hingga saat ini, Bank telah memiliki 325 kantor layanan termasuk 1 kantor cabang di Malaysia. Operasional Bank juga didukung oleh jaringan layanan yang luas berupa 619 unit ATM Muamalat, 120.000 jaringan ATM Bersama dan ATM Prima, serta 55 unit Mobil kas keliling serta jaringan ATM di Malaysia melalui Malaysia *Electronic Payment* (MEPS).

Menginjak usianya yang ke-20 pada tahun 2012, Bank Muamalat Indonesia melakukan rebranding pada logo Bank untuk semakin meningkatkan awareness terhadap image sebagai Bank syariah Islami, Modern dan Profesional. Bank terus mewujudkan berbagai pencapaian serta prestasi yang diakui baik secara nasional maupun internasional. Hingga saat ini, Bank beroperasi bersama beberapa entitas anaknya dalam memberikan layanan terbaik yaitu Al-Ijarah Indonesia Finance (ALIF) yang memberikan layanan pembiayaan syariah, (DPLK Muamalat) yang memberikan layanan dana pensiun melalui Dana Pensiun Lembaga Keuangan, dan Baitulmaal Muamalat yang memberikan layanan untuk menyalurkan dana Zakat, Infak dan Sedekah. Sejak tahun 2015, Bank

Muamalat Indonesia bermetamorfosa untuk menjadi entitas yang semakin baik dan meraih pertumbuhan jangka panjang.

## **2. Visi Misi Bank Muamalat**

### **a. Visi**

“Menjadi bank syariah terbaik dan termasuk dalam 10 besar bank di Indonesia dengan eksistensi yang diakui di tingkat regional”.

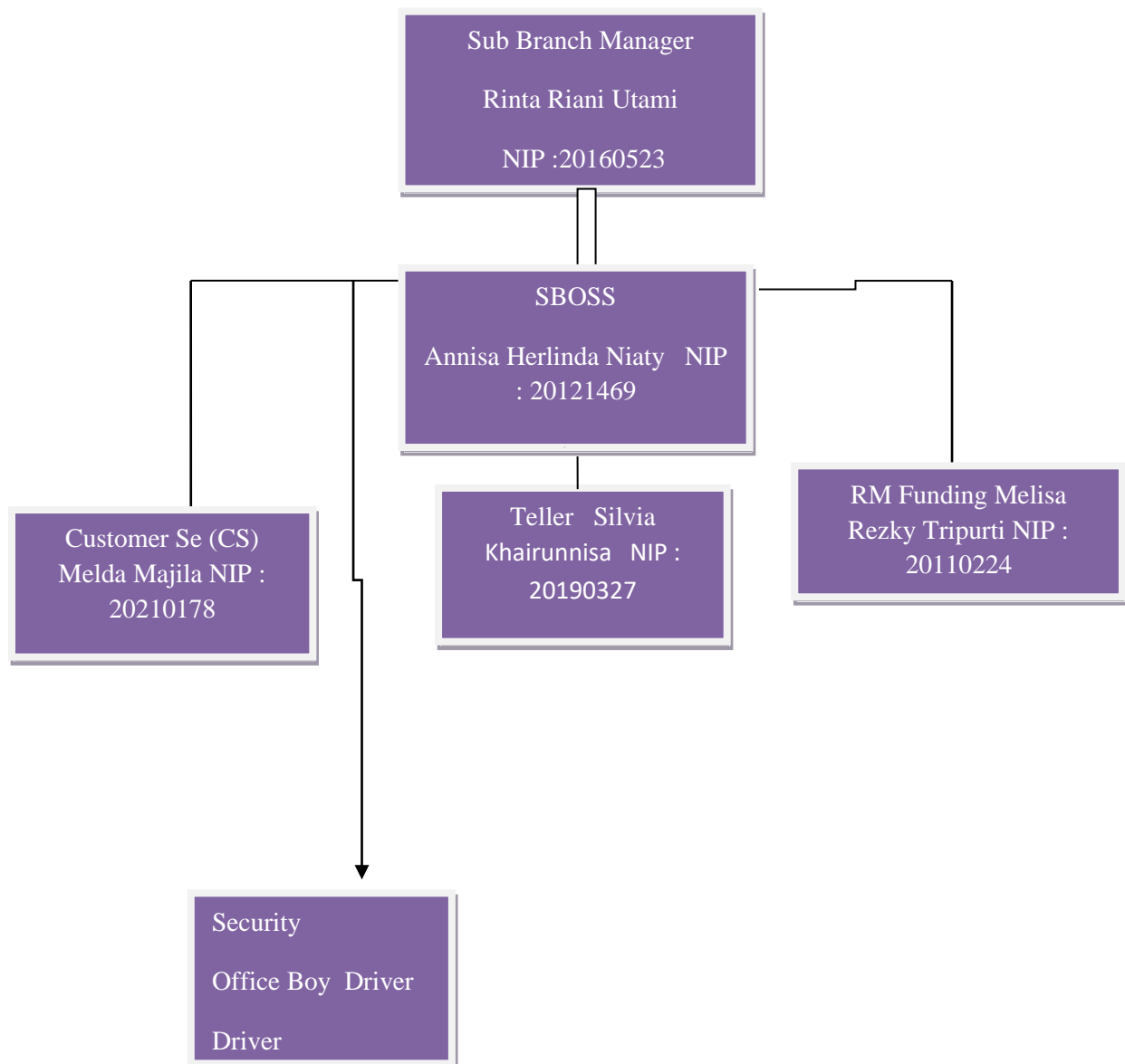
### **b. Misi**

“Membangun lembaga keuangan syariah yang unggul dan berkesinambungan dengan penekanan pada semangat kewirausahaan berdasarkan prinsip kehati-hatian, keunggulan sumber daya manusia yang islami dan profesional serta orientasi investasi yang inovatif, untuk memaksimalkan nilai kepada seluruh pemangku kepentingan.” (sumber Bank Muamalat Indonesia)

### 3. Struktur Organisasi Bank Muamalat KCP Barabai

STRUKTUR ORGANISASI PT. BANK MUAMALAT KCP BARABAI

**Gambar 4.1**



## B. Hasil Penelitian

### 1. Analisis Deskriptif

Deskripsi data menjelaskan mengenai identitas dari nasabah BankMuamalat KCP Barabai Diskripsi ini terdiri dari jenis kelamin, tingkat pendidikan, pekerjaan dan umur responden.

#### 1) Karakteristik Jenis Kelamin

**Table 4.1**  
**Jenis Kelamin Responden**

No	Jenis Kelamin	Frequency	Percent
1	Laki-Laki	18	36.7
2	Perempuan	31	63.3
Total		49	100.0

*Sumber : pengolahan data spss versi 26.00 (2021)*

Berdasarkan table 4.1 diatas dapat diketahui bahwa jenis kelamin responden mayoritas adalah perempuan. Responden perempuan sebanyak 31 atau 63.3%. sedangkan responden laki-laki sebanyak 18 orang atau 36.7%, dari total keseluruhan 49 responden.

## 2) Karakteristik Usia

**Tabel 4.2**  
**Usia Responden**

Usia	Frequency	Percent
21-30	20	40.8
31-40	25	51.0
>40	4	8.2
Total	49	100

*Sumber : pengolahan data spss 26.00 (2021)*

Berdasarkan tabel 4.2 diatas dapat diketahui bahwa usia responden yang berumur antara 21-30 sebanyak 20 orang atau 40.8% umur responden antara 31-40 sebanyak 25 Orang atau 51.0% umur responden >40 sebanyak 4 orang atau 8.2%, dari total keseluruhan 49 responden .

## 3) Karakteristik Pendidikan Terakhir

**Tabel 4.3**  
**Pendidikan Terakhir Responden**

Pendidikan	Frequency	Percent
SMA/MA	30	61.2
SMP/MTS	2	4.1
Perguruan Tinggi	17	34.7
Total	49	100

*Sumber: pengolahan data spss 26.00 (2021)*

Berdasarkan tabel 4.3 diatas dapat diketahui bahwa pendidikan terakhir responden adalah mayoritas SMA/MA, Pendidikan responden lulusan smp/mts sebanyak 2 orang atau 4.1% lulusan SMA/MA sebanyak 32 orang atau 61.2%, pendidikan responden lulusan Pergururuan Tinggi 17 orang atau 34.7% dari total keseluruhan 49 responden.

#### 4) Karakteristik Pekerjaan

**Tabel 4.4**

**Pekerjaan Responden**

Pekerjaan	Frequency	Percent
Wiraswasta	30	61.2
PNS	8	16.3
Lainya	11	22.4
Total	49	100

*Sumber: pengolahan data spss 26.00 (2021)*

Berdasarkan tabel 4.4 diatas dapat diketahui bahwa pekerjaan responden adalah mayoritas wiraswasta, pekerjaan responden wiraswasta sebanyak 30 orang atau 61.2% pekerjaan responden PNS sebanyak 8 orang atau 16.3% pekerjaan responden lainnya sebanyak 11 orang atau 22.4% , dari total keseluruhan 49 responden .

## 2. Analisis data

Analisis yang digunakan adalah analisis korelasi dan analisis kuantitatif.

### a. Statistik Deskriptif

Hasil statistik deskriptif pada penelitian ini dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

#### 1) Kualitas layanan (X1)

**Tabel 4.5**

**Karyawan bank mampu menjawab semua pertanyaan nasabah**

<b>Penilaian</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase (%)</b>
Sangat Tidak Setuju	0	0%
Tidak Setuju	0	0%
Cukup Setuju	2	4,1%
Setuju	27	55,1%
Sangat Setuju	20	40,8%
Total	49	100%

*Sumber: pengolahan data SPSS 26.00 (2021)*

Berdasarkan tabel 4.5 diatas menunjukkan bahwa responden yang menjawab sangat setuju yaitu 20 orang responden atau sebesar 40,8%, yang menjawab setuju yaitu 27 orang responden atau sebesar 55,1% dan yang menjawab cukup setuju 2 orang responden atau sebesar 4,1%, sedangkan tidak setuju dan sangat tidak setuju tidak ada responden yang memberikan penilaian atau 0 = 0%, dari total keseluruhan adalah 49 orang responden.



**Tabel 4.6****Bank akan segera membantu menyelesaikan masalah**

<b>Penilaian</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase (%)</b>
Sangat Tidak Setuju	0	0%
Tidak Setuju	0	0%
Cukup Setuju	15	30,6%
Setuju	29	59,2%
Sangat Setuju	5	10,2%
Total	49	100%

*Sumber: pengolahan data SPSS 26.00 (2021)*

Berdasarkan tabel 4.6 diatas menunjukkan bahwa responden yang menjawab sangat setuju yaitu 5 orang responden atau sebesar 10,2%, yang menjawab setuju yaitu 29 orang responden atau sebesar 59,2% dan yang menjawab cukup setuju 15 orang responden atau sebesar 30,6%, sedangkan tidak setuju dan sangat tidak setuju tidak ada responden yang memberikan penilaian atau 0 = 0%, dari total keseluruhan adalah 49 orang responden.

**Tabel 4.7**

**Bank menyelesaikan pelayanan nasabah sesuai dengan waktu yang  
dijanjikan**

<b>Penilaian</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase (%)</b>
Sangat Tidak Setuju	0	0%
Tidak Setuju	1	2,0%
Cukup Setuju	21	42,9%
Setuju	24	49,0%
Sangat Setuju	3	6,1%
Total	49	100%

*Sumber: pengolahan data SPSS 26.00 (2021)*

Berdasarkan tabel 4.7 diatas menunjukkan bahwa responden yang menjawab sangat setuju yaitu 3 orang responden atau sebesar 6,1%, yang menjawab setuju yaitu 24 orang responden atau sebesar 49,0% dan yang menjawab cukup setuju 21 orang responden atau sebesar 42,9%, yang menjawab tidak setuju 1 orang responden atau sebesar 2,0% sedangkan sangat tidak setuju tidak ada responden yang memberikan penilaian atau 0 = 0%, dari total keseluruhan adalah 49 orang responden.

**Tabel 4.8****Bank muamalat memiliki iterior dan fasilitas yang lengkap dan nyaman**

<b>Penilaian</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Presentase</b>
Sangat Tidak Setuju	0	0%
Tidak Setuju	0	0%
Cukup Setuju	3	6,1%
Setuju	33	67,3%
Sangat Setuju	13	26,5%
Total	49	100%

*Sumber: pengolahan data SPSS 26.00 (2021)*

Berdasarkan tabel 4.8 diatas menunjukkan bahwa responden yang menjawab sangat setuju yaitu 13 orang responden atau sebesar 26,5%, yang menjawab setuju yaitu 33 orang responden atau sebesar 67,3% dan yang menjawab cukup setuju 3 orang responden atau sebesar 6,1%, sedangkan yang menjawab tidak setuju dan sangat tidak setuju tidak ada responden yang memberikan penilaian atau 0 = 0%, dari total keseluruhan adalah 49 orang responden.

**Tabel 4.9**

**Bank muamalat memiliki karyawan berpenampilan rapi, bersih, dan menarik**

<b>Penilaian</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase (%)</b>
Sangat Tidak Setuju	0	0%
Tidak Setuju	0	0%
Cukup Setuju	0	0%
Setuju	32	65,3%
Sangat Setuju	17	34,7%
Total	49	100%

*Sumber: pengolahan data SPSS 16.00 (2021)*

Berdasarkan tabel 4.9 diatas menunjukkan bahwa responden yang menjawab sangat setuju yaitu 17 orang responden atau sebesar 34,7%, yang menjawab setuju yaitu 32 orang responden atau sebesar 65,3% sedangkan yang menjawab cukup setuju, tidak setuju dan sangat tidak setuju tidak ada responden yang memberikan penilaian atau 0 = 0%, dari total keseluruhan adalah 49 orang responden.

**Tabel 4.10****Karyawan memiliki pengetahuan yang cukup dalam memberikan informasi**

<b>Penilaian</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase (%)</b>
Sangat Tidak Setuju	0	0%
Tidak Setuju	0	0%
Cukup Setuju	5	10,2%
Setuju	33	67,3%
Sangat Setuju	11	22,4%
Total	49	100%

*Sumber: pengolahan data SPSS 26.00 (2021)*

Berdasarkan tabel 4.10 diatas menunjukkan bahwa responden yang menjawab sangat setuju yaitu 11 orang responden atau sebesar 22,4%, yang menjawab setuju yaitu 33 orang responden atau sebesar 67,3% dan yang menjawab cukup setuju 5 orang responden atau sebesar 10,2%, sedangkan yang menjawab tidak setuju dan sangat tidak setuju tidak ada responden yang memberikan penilaian atau 0 = 0%, dari total keseluruhan adalah 49 orang responden.

**Tabel 4.11****Pelayanan yang diberikan tanpa memandang status sosial**

<b>Penilaian</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase (%)</b>
Sangat Tidak Setuju	0	0%
Tidak Setuju	0	0%
Cukup Setuju	18	36,7%
Setuju	28	57,1%
Sangat Setuju	3	6,1%
Total	49	100%

*Sumber: pengolahan data SPSS 26.00 (2021)*

Berdasarkan tabel 4.11 diatas menunjukkan bahwa responden yang menjawab sangat setuju yaitu 3 orang responden atau sebesar 6,1%, yang menjawab setuju yaitu 28 orang responden atau sebesar 57,1% dan yang menjawab cukup setuju 18 orang responden atau sebesar 36,7%, sedangkan yang menjawab tidak setuju dan sangat tidak setuju tidak ada responden yang memberikan penilaian atau 0 = 0%, dari total keseluruhan adalah 49 orang responden.

**Tabel 4.12****Bank muamalat dapat menjaga kerahasiaan nasabah**

<b>Penilaian</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase (%)</b>
Sangat Tidak Setuju	0	0%
Tidak Setuju	0	0%
Cukup Setuju	18	36,7%
Setuju	28	57,1%
Sangat Setuju	3	6,1%
Total	49	100%

*Sumber: pengolahan data SPSS 26.00 (2021)*

Berdasarkan tabel 4.12 diatas menunjukkan bahwa responden yang menjawab sangat setuju yaitu 3 orang responden atau sebesar 6,1%, yang menjawab setuju yaitu 28 orang responden atau sebesar 57,1% dan yang menjawab cukup setuju 18 orang responden atau sebesar 36,7%, sedangkan yang menjawab tidak setuju dan sangat tidak setuju tidak ada responden yang memberikan penilaian atau 0 = 0%, dari total keseluruhan adalah 49 orang responden.

## 2) Kualitas Produk (X2)

**Tabel 4.13****Produk tabungan iB hijrah prima sesuai prinsip syariah**

<b>Penilaian</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase (%)</b>
Sangat Tidak Setuju	0	0%
Tidak Setuju	0	0%
Cukup Setuju	3	6,1%
Setuju	23	46,9%
Sangat Setuju	23	46,9%
Total	49	100%

*Sumber: pengolahan data SPSS 26.00 (2021)*

Berdasarkan tabel 4.13 diatas menunjukkan bahwa responden yang menjawab sangat setuju yaitu 23 orang responden atau sebesar 46,9%, yang menjawab setuju yaitu 23 orang responden atau sebesar 46,9% dan yang menjawab cukup setuju 3 orang responden atau sebesar 6,1%, sedangkan yang menjawab tidak setuju dan sangat tidak setuju tidak ada responden yang memberikan penilaian atau 0 = 0%, dari total keseluruhan adalah 49 orang responden.



**Tabel 4.14****Setoran awal tabungan iB hijrah prima sangat terjangkau**

<b>Penilaian</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase (%)</b>
Sangat Tidak Setuju	0	0%
Tidak Setuju	0	0%
Cukup Setuju	9	18,4%
Setuju	38	77,6%
Sangat Setuju	2	4,1%
Total	49	100%

*Sumber: pengolahan data SPSS 26.00 (2021)*

Berdasarkan tabel 4.14 diatas menunjukkan bahwa responden yang menjawab sangat setuju yaitu 2 orang responden atau sebesar 4,1%, yang menjawab setuju yaitu 38 orang responden atau sebesar 77,6% dan yang menjawab cukup setuju 9 orang responden atau sebesar 18,4% sedangkan yang menjawab tidak setuju dan sangat tidak setuju tidak ada responden yang memberikan penilaian atau 0 = 0%, dari total keseluruhan adalah 49 orang responden.

**Tabel 4.15****Bank memberikan keuntungan bagi hasil yang menarik**

<b>Penilaian</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase (%)</b>
Sangat Tidak Setuju	0	0%
Tidak Setuju	0	0%
Cukup Setuju	14	28,6%
Setuju	33	67,3%
Sangat Setuju	2	4,1%
Total	49	100%

*Sumber: pengolahan data SPSS 26.00 (2021)*

Berdasarkan tabel 4.15 diatas menunjukkan bahwa responden yang menjawab sangat setuju yaitu 2 orang responden atau sebesar 4,1%, yang menjawab setuju yaitu 33 orang responden atau sebesar 67,3% dan yang menjawab cukup setuju 14 orang responden atau sebesar 28,6% sedangkan yang menjawab tidak setuju dan sangat tidak setuju tidak ada responden yang memberikan penilaian atau 0 = 0%, dari total keseluruhan adalah 49 orang responden.

**Tabel 4.16**  
**Keunggulan Produk tabungan iB hijrah prima sesuai dengan yang**  
**ditawarkan**

<b>Penilaian</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase (%)</b>
Sangat Tidak Setuju	0	0%
Tidak Setuju	0	0%
Cukup Setuju	10	20,4%
Setuju	35	71,4%
Sangat Setuju	4	8,2%
Total	49	100%

*Sumber: pengolahan data SPSS 26.00 (2021)*

Berdasarkan tabel 4.16 diatas menunjukkan bahwa responden yang menjawab sangat setuju yaitu 4 orang responden atau sebesar 8,2%, yang menjawab setuju yaitu 35 orang responden atau sebesar 71,4% dan yang menjawab cukup setuju 10 orang responden atau sebesar 20,4% sedangkan yang menjawab tidak setuju dan sangat tidak setuju tidak ada responden yang memberikan penilaian atau 0 = 0%, dari total keseluruhan adalah 49 orang responden.

**Tabel 4.17****Produk tabungan iB hijrah prima dapat digunakan dengan mudah**

<b>Penilaian</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase (%)</b>
Sangat Tidak Setuju	0	0%
Tidak Setuju	0	0%
Cukup Setuju	14	28,6%
Setuju	28	57,1%
Sangat Setuju	7	14,3%
Total	49	100%

*Sumber: pengolahan data SPSS 26.00 (2021)*

Berdasarkan tabel 4.17 diatas menunjukkan bahwa responden yang menjawab sangat setuju yaitu 7 orang responden atau sebesar 14,3%, yang menjawab setuju yaitu 28 orang responden atau sebesar 57,1% dan yang menjawab cukup setuju 14 orang responden atau sebesar 28,6% sedangkan yang menjawab tidak setuju dan sangat tidak setuju tidak ada responden yang memberikan penilaian atau 0 = 0%, dari total keseluruhan adalah 49 orang responden.

**Tabel 4.18**  
**Fasilitas dan produk sangat membantu nasabah dalam efektifitas**  
**bertransaksi**

<b>Penilaian</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase (%)</b>
Sangat Tidak Setuju	0	0%
Tidak Setuju	0	0%
Cukup Setuju	10	20,4%
Setuju	28	57,1%
Sangat Setuju	11	22,4%
Total	49	100%

*Sumber: pengolahan data SPSS 26.00 (2021)*

Berdasarkan tabel 4.18 diatas menunjukkan bahwa responden yang menjawab sangat setuju yaitu 11 orang responden atau sebesar 22,4%, yang menjawab setuju yaitu 28 orang responden atau sebesar 57,1% dan yang menjawab cukup setuju 10 orang responden atau sebesar 20,4% sedangkan yang menjawab tidak setuju dan sangat tidak setuju tidak ada responden yang memberikan penilaian atau 0 = 0%, dari total keseluruhan adalah 49 orang responden.

**Tabel 4.19**  
**Produk tabungan iB hijrah primasesuai dengan kebutuhan nasabah**

<b>Penilaian</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase (%)</b>
Sangat Tidak Setuju	0	0%
Tidak Setuju	0	0%
Cukup Setuju	15	30,6%
Setuju	28	57,1%
Sangat Setuju	6	12,2%
Total	49	100%

*Sumber: pengolahan data SPSS 26.00 (2021)*

Berdasarkan tabel 4.19 atas menunjukkan bahwa responden yang menjawab sangat setuju yaitu 6 orang responden atau sebesar 12,2%, yang menjawab setuju yaitu 28 orang responden atau sebesar 57,1% dan yang menjawab cukup setuju 15 orang responden atau sebesar 30,6% sedangkan yang menjawab tidak setuju dan sangat tidak setuju tidak ada responden yang memberikan penilaian atau 0 = 0%, dari total keseluruhan adalah 49 orang responden.

**Tabel 4.20**

**Produk bank muamalat kcp barabai memberikan rasa tentram dan menguntungkan**

<b>Penilaian</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase (%)</b>
Sangat Tidak Setuju	0	0%
Tidak Setuju	1	2,0%
Cukup Setuju	7	14,3%
Setuju	28	57,1%
Sangat Setuju	13	26,5%
Total	49	100%

*Sumber: pengolahan data SPSS 26.00 (2021)*

Berdasarkan tabel 4.20 atas menunjukkan bahwa responden yang menjawab sangat setuju yaitu 13 orang responden atau sebesar 26,5%, yang menjawab setuju yaitu 28 orang responden atau sebesar 57,1% yang menjawab cukup setuju 7 orang responden atau sebesar 14,3% dan yang menjawab tidak setuju yaitu 1 orang responden atau sebesar 2,0% sedangkan sangat tidak setuju tidak ada responden yang memberikan penilaian atau 0 = 0%, dari total keseluruhan adalah 49 orang responden.

## 3) Kepuasan nasabah (Y)

**Tabel 4.21****Saya menyukai produk yang ditawarkan bank muamalat kcp barabai**

<b>Penilaian</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase (%)</b>
Sangat Tidak Setuju	0	0%
Tidak Setuju	0	0%
Cukup Setuju	3	6,1%
Setuju	37	75,5%
Sangat Setuju	9	18,4%
Total	49	100%

*Sumber: pengolahan data SPSS 26.00 (2021)*

Berdasarkan tabel 4.21 atas menunjukkan bahwa responden yang menjawab sangat setuju yaitu 9 orang responden atau sebesar 18,4%, yang menjawab setuju yaitu 37 orang responden atau sebesar 75,5% dan yang menjawab cukup setuju 3 orang responden atau sebesar 6,1% sedangkan yang menjawab tidak setuju dan sangat tidak setuju tidak ada responden yang memberikan penilaian atau 0 = 0%, dari total keseluruhan adalah 49 orang responden.



**Tabel 4.22**  
**Merekomendasikan dan mendorong orang lain untuk menggunakan produk**  
**tab iB hijrah prima**

<b>Penilaian</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase (%)</b>
Sangat Tidak Setuju	0	0%
Tidak Setuju	0	0%
Cukup Setuju	13	26,5%
Setuju	34	69,4%
Sangat Setuju	2	4,1%
Total	49	100%

*Sumber: pengolahan data SPSS 26.00 (2021)*

Berdasarkan tabel 4.22 atas menunjukkan bahwa responden yang menjawab sangat setuju yaitu 2 orang responden atau sebesar 4,1%, yang menjawab setuju yaitu 34 orang responden atau sebesar 69,4% dan yang menjawab cukup setuju 13 orang responden atau sebesar 26,5% sedangkan yang menjawab tidak setuju dan sangat tidak setuju tidak ada responden yang memberikan penilaian atau 0 = 0%, dari total keseluruhan adalah 49 orang responden.

**Tabel 4.23**  
**Menjadikan bank muamalat sebagai pilihan pertama bila ingin**  
**menggunakan jasa**

<b>Penilaian</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase (%)</b>
Sangat Tidak Setuju	0	0%
Tidak Setuju	0	0%
Cukup Setuju	15	30,6%
Setuju	23	65,3%
Sangat Setuju	2	4,1%
Total	49	100%

*Sumber: pengolahan data SPSS 26.00 (2021)*

Berdasarkan tabel 4.23 atas menunjukkan bahwa responden yang menjawab sangat setuju yaitu 2 orang responden atau sebesar 4,1%, yang menjawab setuju yaitu 23 orang responden atau sebesar 65,3% dan yang menjawab cukup setuju 15 orang responden atau sebesar 30,6% sedangkan yang menjawab tidak setuju dan sangat tidak setuju tidak ada responden yang memberikan penilaian atau 0 = 0%, dari total keseluruhan adalah 49 orang responden.

**Tabel 4.24****Senang dengan pelayanan yang diberikan oleh bank muamalat kcp barabai**

<b>Penilaian</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase (%)</b>
Sangat Tidak Setuju	0	0%
Tidak Setuju	0	0%
Cukup Setuju	5	10,2%
Setuju	36	73,5%
Sangat Setuju	8	16,3%
Total	49	100%

*Sumber: pengolahan data SPSS 26.00 (2021)*

Berdasarkan tabel 4.24 atas menunjukkan bahwa responden yang menjawab sangat setuju yaitu 8 orang responden atau sebesar 16,3%, yang menjawab setuju yaitu 36 orang responden atau sebesar 73,5% dan yang menjawab cukup setuju 5 orang responden atau sebesar 10,2% sedangkan yang menjawab tidak setuju dan sangat tidak setuju tidak ada responden yang memberikan penilaian atau 0 = 0%, dari total keseluruhan adalah 49 orang responden.

**Tabel 4.25****Merasa bank muamalat kcp barabai memiliki kredibilitas yang baik**

<b>Penilaian</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase (%)</b>
Sangat Tidak Setuju	0	0%
Tidak Setuju	0	0%
Cukup Setuju	5	10,2%
Setuju	36	73,5%
Sangat Setuju	8	16,3%
Total	49	100%

*Sumber: pengolahan data SPSS 26.00 (2021)*

Berdasarkan tabel 4.25 atas menunjukkan bahwa responden yang menjawab sangat setuju yaitu 8 orang responden atau sebesar 16,3%, yang menjawab setuju yaitu 36 orang responden atau sebesar 73,5% dan yang menjawab cukup setuju 5 orang responden atau sebesar 10,2% sedangkan yang menjawab tidak setuju dan sangat tidak setuju tidak ada responden yang memberikan penilaian atau 0 = 0%, dari total keseluruhan adalah 49 orang responden.

**Tabel 4.26**

**Merasa puas dengan keputusan untuk menggunakan produk tab iB hijrah  
prima**

<b>Penilaian</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase (%)</b>
Sangat Tidak Setuju	0	0%
Tidak Setuju	0	0%
Cukup Setuju	3	6,1%
Setuju	36	73,5%
Sangat Setuju	10	20,4%
Total	49	100%

*Sumber: pengolahan data SPSS 26.00 (2021)*

Berdasarkan tabel 4.26 atas menunjukkan bahwa responden yang menjawab sangat setuju yaitu 10 orang responden atau sebesar 20,4%, yang menjawab setuju yaitu 36 orang responden atau sebesar 73,5% dan yang menjawab cukup setuju 3 orang responden atau sebesar 6,1% sedangkan yang menjawab tidak setuju dan sangat tidak setuju tidak ada responden yang memberikan penilaian atau 0 = 0%, dari total keseluruhan adalah 49 orang responden.

**Tabel 4.27****Merasa produk tab iB hijrah prima dapat memenuhi kebutuhan nasabah**

<b>Penilaian</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase (%)</b>
Sangat Tidak Setuju	0	0%
Tidak Setuju	0	0%
Cukup Setuju	16	32,7%
Setuju	28	57,1%
Sangat Setuju	5	10,2%
Total	49	100%

*Sumber: pengolahan data SPSS 26.00 (2021)*

Berdasarkan tabel 4.27 atas menunjukkan bahwa responden yang menjawab sangat setuju yaitu 5 orang responden atau sebesar 10,2%, yang menjawab setuju yaitu 28 orang responden atau sebesar 57,1% dan yang menjawab cukup setuju 16 orang responden atau sebesar 32,7% sedangkan yang menjawab tidak setuju dan sangat tidak setuju tidak ada responden yang memberikan penilaian atau 0 = 0%, dari total keseluruhan adalah 49 orang responden.

**Tabel 4.28****Merasa biaya administrasi produk tab iB hijrah primarelatif murah**

<b>Penilaian</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase (%)</b>
Sangat Tidak Setuju	0	0%
Tidak Setuju	0	0%
Cukup Setuju	6	12,2%
Setuju	36	73,5%
Sangat Setuju	7	14,3%
Total	49	100%

*Sumber: pengolahan data SPSS 26.00 (2021)*

Berdasarkan tabel 4.28 atas menunjukkan bahwa responden yang menjawab sangat setuju yaitu 7 orang responden atau sebesar 14,3%, yang menjawab setuju yaitu 36 orang responden atau sebesar 73,5% dan yang menjawab cukup setuju 6 orang responden atau sebesar 12,2% sedangkan yang menjawab tidak setuju dan sangat tidak setuju tidak ada responden yang memberikan penilaian atau 0 = 0%, dari total keseluruhan adalah 49 orang responden.

### **3. Uji instrumen**

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

Analisis ini dipakai untuk mengukur seberapa cermat suatu test melakukan fungsi ukurnya atau telah benar-benar dapat mencerminkan variabel yang diukur Uji Validitas digunakan untuk mengukur valid atau tidaknya suatu kuesioner.

Sedangkan reliabilitas, Analisis ini dipakai untuk mengetahui sejauh manapengukuran data dapat memberikan hasil relatif konsisten atau tidak

berbeda jika diukur ulang pada subyek yang sama, sehingga dapat diketahui konsistensi atau keterandalan alat ukur (kuesioner).

**Tabel 4.29**

**Hasil pengujian Validitas Variabel Kualitas Layanan**

Variabel	Item	Rhitung	rTable 5%	Keterangan
Kualitas layanan	X1.1	0.668	0.281	Valid
	X1.2	0.701	0.281	Valid
	X1.3	0.725	0.281	Valid
	X1.4	0.693	0.281	Valid
	X1.5	0.721	0.281	Valid
	X1.6	0.668	0.281	Valid
	X1.7	0.610	0.281	Valid
	X1.8	0.610	0.281	Valid

*Sumber: pengolahan data SPSS 26.00 (2021)*

Berdasarkan data pada tabel 4.29 diatas dari 8 butir instrumen yang telah dibuat, dala variabel X1 ( kualitas layanan) semua butir instrumen dianggap valid artinya butir instrumen tersebut menghasilkan hasil perhitungan diatas taraf signifikan 0,281 dengan demikian instrumen yang valid dapat digunakan sebagai alat ukur untuk mengukur kualitas layanan.

**Tabel 4.30**

**Reliabilitas Variabel Kualitas Layanan(X1)**

**Statistics Reliability**

Cronbach's Alpha	N of Items
.827	8

*Sumber: pengolahan data SPSS 26.00 (2021)*

Dengan dasar pengambilan keputusan sebagai berikut:

Jika  $r\alpha > 0,60$  maka pertanyaan reliable



Jika  $r \text{ alpha} < 0,60$  maka pernyataan tidak reliable

Untuk melihat hasil uji reliable keseluruhan butir pertanyaan dengan melihat tabel Cronbach's Alpha yaitu sebesar 0,827. Karena  $0,827 > 0,60$  (syarat reliable) maka konstruk pertanyaan yang merupakan dimensi variabel X1 adalah RELIABLE.

**Tabel 4.31**

**Hasil Pengujian Validitas Variabel Kualitas Produk**

Variabel	Item	Rhitung	Rtabel	Keterangan
Kualitas produk	X2.1	0.632	0.281	Valid
	X2.2	0.540	0.281	Valid
	X2.3	0.562	0.281	Valid
	X2.4	0.739	0.281	Valid
	X2.5	0.736	0.281	Valid
	X2.6	0.792	0.281	Valid
	X2.7	0.732	0.281	Valid
	X2.8	0.709	0.281	Valid

*Sumber: pengolahan data SPSS 26.00 (2021)*

Berdasarkan data pada tabel 4.31 diatas dari 8 butir instrumen yang telah dibuat, dalam variabel X2 ( kualitas produk ) semua butir instrumen dianggap valid artinya butir instrumen tersebut menghasilkan hasil perhitungan diatas taraf signifikan 0,281 dengan demikian instrumen yang valid dapat digunakan sebagai alat ukur untuk mengukur kualitas produk.

**Tabel 4.32**

**Reliabilitas Variabel Kualitas Produk (X2)**

**Statistics Reliability**

Cronbach's Alpha	N of Items
.836	8

*Sumber: pengolahan data SPSS 26.00 (2021)*

Dengan dasar pengambilan keputusan sebagai berikut:

Jika  $r_{\alpha} > 0,60$  maka pertanyaan reliable

Jika  $r_{\alpha} < 0,60$  maka pernyataan tidak reliable

Untuk melihat hasil uji reliable keseluruhan butir pertanyaan dengan melihat tabel

Cronbach's Alpha yaitu sebesar 0,836. Karena  $0,836 > 0,60$  (syarat reliable) maka

konstruk pertanyaan yang merupakan dimensi variabel X2 adalah RELIABLE.

**Tabel 4.33**

**Hasil Pengujian Validitas Variabel Kepuasan Nasabah**

Variabel	Item	Rhitung	rTabel	Keterangan
Kepuasan nasabah	Y1	0.516	0.281	Valid
	Y2	0.715	0.281	Valid
	Y3	0.678	0.281	Valid
	Y4	0.656	0.281	Valid
	Y5	0.789	0.281	Valid
	Y6	0.753	0.281	Valid
	Y7	0.722	0.281	Valid
	Y8	0.761	0.281	Valid

*Sumber: pengolahan data SPSS 26.00 (2021)*

Berdasarkan data pada tabel 4.33 diatas dari 8 butir instrumen yang telah dibuat, dalam variabel Y (kepuasan nasabah) semua butir instrumen dianggap valid artinya butir instrumen tersebut menghasilkan hasil perhitungan diatas taraf signifikan 0,281 dengan demikian instrumen yang valid dapat digunakan sebagai alat ukur untuk mengukur kepuasan nasabah.

**Tabel 4.34****Reliabilitas Variabel Kepuasan Nasabah (Y)****Statistics Reliability**

Cronbach's Alpha	N of Items
.851	8

*Sumber: pengolahan data SPSS 26.00 (2021)*

Dengan dasar pengambilan keputusan sebagai berikut:

- Jika  $r \text{ alpha} > 0,60$  maka pertanyaan reliable
- Jika  $r \text{ alpha} < 0,60$  maka pernyataan tidak reliable

Untuk melihat hasil uji reliable keseluruhan butir pertanyaan dengan melihat tabel Cronbach's Alpha yaitu sebesar 0,851 Karena  $0,851 > 0,60$  (syarat reliable) maka konstruk pertanyaan yang merupakan dimensi variabel Y adalah RELIABLE.

**4. Uji Asumsi Klasik**

Uji asumsi klasik yang digunakan dalam penelitian ini yaitu uji normalitas, uji multikolinearitas, uji linearitas dan uji heteroskedastisitas.

**a. Uji normalitas**

Uji normalitas dilakukan untuk menguji apakah variabel independen dan variabel dependen dalam model regresi memiliki distribusi normal atau tidak.

**Tabel 4.35****Hasil Pengujian Normalitas**

<b>One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test</b>		
	Unstandardized Residual	Keterangan
Asymp. Sig. (2-tailed)	,200 <sup>c,d</sup>	Berdistribusi Normal

*Sumber: pengolahan data SPSS 26.00 (2021)*

Berdasarkan tabel 4.35 diatas, hasil uji normalitas dapat dijelaskan bahwa nilai signifikannya  $0,200 > 0,05$ , maka dapat disimpulkan bahwa nilai residual berdistribusi normal.

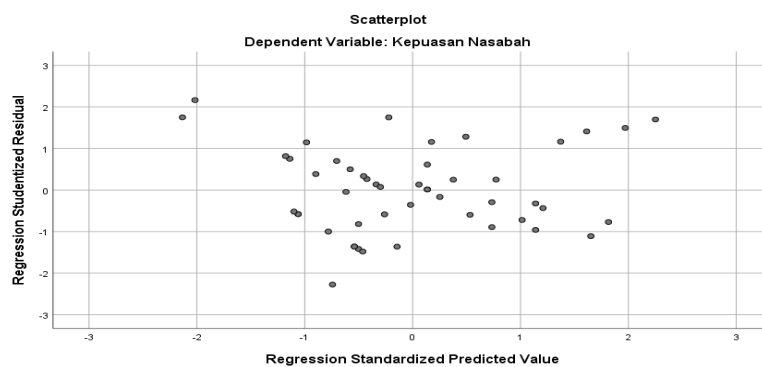
b. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varian dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Dasar pengambilan keputusan dalam uji heteroskedastisitas dengan menggunakan uji scatter plots adalah sebagai berikut:

5. Titik-titik data menyebar diatas dan dibawah atau disekitar angka nol.
6. Titik-titik tidak mengumpul hanya di atas atau di bawah saja.
7. Penyebaran titik-titik data tidak boleh membentuk pola yang bergelombang melebar kemudian menyempit dan melebar kembali.
8. Penyebaran titik-titik dan tidak berpola.

**Gambar 4.1**

**Hasil Uji Hetereskedastisitas**



*Sumber: pengolahan data SPSS 26.00 (2021)*

Berdasarkan gambar 4.1 diatas memperlihatkan bahwa titik-titik pada scatter plot berada di atas dan di bawah atau disekitar angka 0, titik-titik

pada scatter plot tidak mengumpul hanya diatas atau dibawah saja dan penyebaran titik-titik pada scatter plot tidak berpola, Sehingga dapat disimpulkan bahwa pada data tidak terjadi masalah.

c. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinieritas adalah untuk menguji apakah dalam model regresi ditemukan adanya korelasi antara variabel bebas. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel bebas.

**Tabel 4.36**  
**Hasil Pengujian Multikolinearitas**

<b>Model</b>	<b>Tolerance</b>	<b>VIF</b>	<b>Keterangan</b>
Kualitas layanana (X1)	,564	1,774	Bebas Multikolinieritas
Kualitas produk (X2)	,564	1,774	Bebas Multikolinieritas

*Sumber: Pengolahan Data SPSS 26.00 (2021)*

Berdasarkan tabel 4.36 diatas, hasil uji multikolinearitas dapat dijelaskan sebagai berikut :

Nilai *tolerance* variabel kualitas layanan (X1) yaitu  $0,564 > 0,10$  dan nilai *VIF* yaitu,  $1,774 < 10,00$ , maka dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas layanan tidak terjadi multikolinearitas.

Nilai *tolerance* variabel kualitas produk (X2) yaitu  $0,564 > 0,10$  dan nilai *VIF* yaitu,  $1,774 < 10,00$ , maka dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas produk tidak terjadi multikolinearitas.

Dari diatas dapat disimpulkan bahwa dari dua Variabel yaitu kualitas layanan dan kualitas produk tidak mengalami gejala multikolinieritas.

d. Uji Linieritas

Uji linieritas dapat dipakai untuk mengetahui apakah variabel terikat dengan variabel bebas memiliki hubungan linier atau tidak secara signifikan

**Tabel 4.37**

**Hasil Uji Linearitas Kualitas Layanan**

ANOVA Table		
Kepuasan Nasabah *		<b>Sig</b>
Kualitas Layanan	Deviation from Linearity	,078

*Sumber : pengolahan data SPSS 26.00 (2021)*

Berdasarkan tabel 4.37 diatas diketahui bahwa nilai Sig. Devation from Linierity kualitas layanan sebesar  $0,078 > 0,05$ , maka dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang linier antara variabel kualitas layanan dengan variabel kepuasan nasabah.

**Tabel 4.38**

**Hasil Uji Linearitas Kualitas Produk**

ANOVA Table		
Kepuasan Nasabah *		<b>Sig</b>
Kualitas Produk	Deviation from Linearity	,113

*Sumber : pengolahan data SPSS 26.00 (2021)*

Berdasarkan tabel 4.38 diatas diketahui bahwa nilai Sig. Devation from Linierity kualitas produk sebesar  $0,113 > 0,05$ , maka dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang linier antara variabel kualitas produk dengan variabel kepuasan nasabah.

## 5. Uji Hipotesis

### 1. Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda digunakan untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh antara variabel bebas terhadap variabel terikat. Dalam penelitian ini, variabel bebas (independen) adalah kualitas layanan dan kualitas produk sedangkan variabel terikat (dependen) adalah kepuasan nasabah.

**Tabel 4.39**

#### Hasil Uji Regresi Linier Berganda

Coefficients <sup>a</sup>	
	Unstandardized Coefficients
Model	B
(Constant)	6,037
Kualitas Layanan	,098
Kualitas Produk	,707

*Sumber : pengolahan data SPSS 26.00 (2021)*

Berdasarkan tabel 4.39 diatas, persamaan regresi yang didapat adalah:

$$Y = 6,037 + 0,098 (X_1) + (0,707) (X_2)$$

Dari persamaan diatas, maka dapat dijelaskan sebagai berikut:

- 1) Konstanta mempunyai nilai sebesar 6,037 dan bernilai positif menyatakan bahwa jika variabel independen kualitas layanan ( $X_1$ ) dan kualitas produk ( $X_2$ ) bernilai nol atau dianggap konstan, maka meningkatkan kepuasan nasabah terhadap kualitas layanan dan kualitas produk tabungan Ib Hijrah Prima di Bank Muamalat kcp Barabai sebesar 6,037.

- 2) Koefisien kualitas layanan ( $X_1$ ) sebesar 0,098 dan bernilai positif menyatakan bahwa setiap peningkatan sebesar 1 poin maka akan meningkatkan kepuasan nasabah terhadap kualitas layanan dan kualitas produk tabungan iB Hijrah Prima sebesar 0,098.
- 3) Koefisien kualitas produk ( $X_2$ ) sebesar 0,707 dan bernilai positif menyatakan bahwa setiap peningkatan sebesar 1 poin maka akan meningkatkan kepuasan nasabah terhadap kualitas layanan dan kualitas produk tabungan Ib hijrah Prima sebesar 0,707.

a. Uji -t

Uji-t bertujuan untuk menguji pengaruh secara masing-masing antara variabel independen ( kualitas layanan dan produk ) terhadap variabel dependen ( kepuasan nasabah). Jika  $t$ -hitung  $>$   $t$ -tabel, maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, sehingga terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel bebas dengan variabel terikat. Sebaliknya, jika  $t$ -hitung  $<$   $t$ -tabel, maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak sehingga tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel bebas dengan variabel terikat.



**Tabel 4.40****Hasil Uji-t**

<b>Coefficients<sup>a</sup></b>		
Model	t	Sig
Kualitas Layanan	,929	,358
Kualitas Produk	7,116	,000

*Sumber : pengolahan data SPSS 26.00 (2021)*

Berdasarkan Tabel 4.40 diatas, hasil uji-t dapat dijelaskan sebagai berikut:

1) Hipotesis Pertama (H<sub>1</sub>)

Diketahui nilai signifikan untuk variabel Kualitas Layanan (X<sub>1</sub>) adalah Sebesar 0,358 > 0,05, dan nilai t hitung sebesar 0,929 < t tabel sebesar 2,01290, maka dapat disimpulkan bahwa H<sub>1</sub> ditolak Ho diterima yang berarti tidak terdapat pengaruh antara variabel kualitas layanan (X<sub>1</sub>) terhadap kepuasan nasabah (Y).

2) Hipotesi Kedua (H<sub>2</sub>)

Diketahui nilai signifikan untuk variabel Kualitas Produk (X<sub>2</sub>) adalah Sebesar 0,000 < 0,05, dan nilai t hitung sebesar 7,116 > t tabel sebesar 2,01290, maka dapat disimpulkan bahwa Ho ditolak H<sub>2</sub> diterima yang berarti terdapat pengaruh antara variabel kualitas produk (X<sub>2</sub>) terhadap kepuasan nasabah (Y).

## b. Uji -f

Uji f digunakan untuk mengetahui pengaruh secara bersama-sama antara variabel kualitas layanan dan kualitas produk terhadap kepuasan nasabah. Jika  $F_{hitung} > F_{tabel}$  atau  $sig < 0,05$ , maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima sehingga secara bersama-sama terdapat pengaruh antara variabel-variabel bebas terhadap variabel terikat. Sebaliknya, jika  $F_{hitung} < F_{tabel}$  atau  $sig > 0,05$ , maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak sehingga secara bersama-sama tidak terdapat pengaruh antara variabel-variabel bebas terhadap variabel terikat.

Tabel 4.41

## Hasil Uji-f

Coefficients <sup>a</sup>		
Model	F	Sig
<i>Regression</i>	53,423	,000 <sup>b</sup>

Sumber: Pengolahan Data SPSS 26.0 (2021)

Berdasarkan tabel 4.41 diatas dapat diketahui bahwa nilai signifikansi untuk pengaruh kualitas layanan ( $X_1$ ) dan Kualitas produk ( $X_2$ ) secara simultan terhadap Y adalah sebesar  $0,000 < 0,05$  dan nilai  $F_{hitung}$  sebesar  $53,423 > F_{tabel}$  sebesar 3,20, Sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh variabel kualitas layanan ( $X_1$ ) dan variabel kualitas produk ( $X_2$ ) secara simultan terhadap variabel kepuasan nasabah (Y).

c. Uji R (koefisien determinasi)

Nilai koefisien determinasi bertujuan untuk mengetahui seberapa besar variabel bebas berpengaruh terhadap variabel terikat. Pada penelitian ini, koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui seberapa besar kualitas layanan ( $X_1$ ) dan kualitas produk ( $X_2$ ) berpengaruh terhadap kepuasan nasabah ( $Y$ )

**Tabel 4.42**

**Hasil Uji Koefisien Determinasi**

<b>Model Summary<sup>b</sup></b>	
Model	Adjusted R Square
1	,686

*Sumber : pengolahan data SPSS 26.00 (2021)*

Berdasarkan tabel 4.42 diatas diketahui bahwa nilai Adjusted R Square (koefisien determinasi) sebesar 0,686 artinya pengaruh variabel independen kualitas layanan ( $X_1$ ) dan variabel kualitas produk ( $X_2$ ) terhadap variabel dependen kepuasan nasabah ( $Y$ ) yaitu sebesar 68,6%, sedangkan 31,4% dijelaskan oleh faktor lain yang tidak diteliti oleh penulis.

### C. Pembahasan Hasil Penelitian

Berdasarkan hasil analisis korelasi dan analisis kuantitatif, maka dapat diketahui penelitian tentang **“pengaruh kualitas layanan dan kualitas produk tab iB Hijrah Prima terhadap kepuasan nasabah di Bank Muamalat kcp Barabai”**.

1. Pengaruh kualitas layanan ( $X_1$ ) dan kualitas produk ( $X_2$ ) tabungan ib hijrah prima secara parsial terhadap kepuasan nasabah di bank muamalat KCP barabai.

Berdasarkan pengujian Hipotesis pertama ( $H_1$ ), diketahui bahwa  $H_0$  diterima dan  $H_1$  ditolak, hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kualitas layanan ( $X_1$ ) tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah ( $Y$ ) di bank muamalat kcp barabai, hal tersebut dibuktikan dengan hasil pengujian secara parsial, diketahui bahwa nilai signifikan untuk variabel Kualitas Layanan adalah  $0,358 > 0,05$ , dan nilai  $t$  hitung adalah  $0,929 < t$  tabel  $2,01290$ , jadi hipotesis nol ( $H_0$ ) diterima, yang artinya tidak ada terdapat pengaruh antara variabel kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah di Bank Muamalat Kcp Barabai.

Hasil penelitian ini tidak sesuai dengan hipotesis yang mengatakan bahwa kualitas layanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah di bank muamalat kcp barabai. Hal ini karena dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini seperti kurangnya fasilitas-fasilitas yang memadai, serta pelayanan yang kurang maksimal dan masih belum sepenuhnya bisa dirasakan oleh para nasabah.

Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Muhammad syairozi (2016) yang berjudul pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap kepuasan nasabah dalam menabung di Ikms hubbul wathon sumowono semarang. Menyimpulkan bahwa hasil Uji parsial menunjukkan kualitas pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah di Ikms hubbul wathon sumowono semarang.

Berdasarkan pengujian Hipotesis kedua ( $H_2$ ), diketahui bahwa  $H_2$  diterima dan  $H_0$  ditolak, Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kualitas produk ( $X_2$ ) tab iB hijrah prima berpengaruh terhadap kepuasan nasabah di Bank Muamalat Kcp Barabai.

Hal tersebut dibuktikan dengan hasil pengujian secara parsial, diketahui bahwa nilai signifikan untuk variabel Kualitas Produk ( $X_2$ ) adalah  $0,000 < 0,05$  dan nilai  $t$  hitung adalah  $7,116 > t$  tabel  $2,01290$ , jadi hipotesis kedua ( $H_2$ ) diterima, yang artinya ada terdapat pengaruh antara variabel kualitas produk tab ib hijrah prima terhadap kepuasan nasabah di bank muamalat kcp barabai.

Hasil penelitian ini sesuai dengan hipotesis yang mengatakan bahwa variabel kualitas produk berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah di bank muamalat kcp barabai. Hal ini mengindikasikan bahwa semakin bagus kualitas produk tersebut maka semakin tinggi kepuasan nasabah di bank muamalat kcp barabai. Karena kualitas produk tabungan ib hijrah prima sesuai dengan kebutuhan nasabah sehingga dapat memenuhi keinginan, kebutuhan dan akan merasa puas dengan produk tersebut.

Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Wakhidatul ardiyah (2019) yang berjudul pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas produk tabungan haji terhadap kepuasan nasabah pada bank bri syariah kcp demak. Menyimpulkan bahwa hasil Uji parsial menunjukkan ada pengaruh signifikan kualitas produk terhadap kepuasan nasabah di bank bri syariah kcp demak.

2. Pengaruh kualitas layanan dan kualitas produk tabungan iB Hijrah Prima secara simultan terhadap kepuasan nasabah di Bank Muamalat KCP Barabai.

Dari hasil perhitungan dapat diketahui bahwa  $f$  hitung  $53,423 > f$  tabel  $3,20$ , jadi hipotesis nol ( $H_0$ ) ditolak dan ( $H_a$ ) diterima, kesimpulannya terdapat pengaruh pada variabel kualitas layanan, kualitas produk tab ib hijrah prima secara simultan terhadap kepuasan nasabah di Bank Muamalat KCP Barabai.

Hasil pengujian koefisien determinasi berganda diketahui bahwa nilai Adjusted R Square adalah  $0,686$  hal tersebut berarti bahwa  $68,6\%$  variabel kepuasan nasabah dipengaruhi oleh kualitas layanan dan kualitas produk sedangkan sisanya ( $100\% - 68,6\%$ ) adalah  $31,4\%$  dijelaskan oleh variabel lain diluar persamaan tersebut.