

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN ANALISIS DATA

A. Penyajian Data

1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

a. Sejarah Singkat Bank Syariah Indonesia

Indonesia sebagai Negara dengan penduduk muslim terbesar di dunia, memiliki potensi untuk menjadi yang terdepan dalam industri Keuangan Syariah. Meningkatnya kesadaran masyarakat terhadap halal matter serta dukungan stakeholder yang kuat, merupakan faktor penting dalam pengembangan ekosistem industri halal di Indonesia. Termasuk di dalamnya adalah Bank Syariah. Bank Syariah memainkan peranan penting sebagai fasilitator pada seluruh aktivitas ekonomi dalam ekosistem industri halal. Keberadaan industri Perbankan Syariah di Indonesia sendiri telah mengalami peningkatan dan pengembangan yang signifikan terhadap inovasi produk, peningkatan layanan, serta pengembangan jaringan menunjukkan trend yang positif dari tahun ke tahun. Bahkan, semangat untuk melakukan percepatan juga tercermin dari banyaknya Bank Syariah yang melakukan aksi korporasi. Tidak terkecuali dengan Bank Syariah yang dimiliki Bank BUMN, yaitu Bank Syariah Mandiri, BNI Syariah, dan BRI Syariah.

Pada 1 Februari 2021 pukul 13:00 WIB yang bertepatan dengan 19 Jumadil Akhir 1442 H menjadi penanda sejarah bergabungnya Bank Syariah Mandiri, BNI Syariah, dan BRI Syariah menjadi satu entitas yaitu PT Bank Syariah Indonesia Tbk (BSI). Penggabungan ini akan menyatukan kelebihan dari ketiga Bank

Syariah sehingga menghadirkan layanan yang lebih lengkap, jangkauan lebih luas, serta memiliki kapasitas permodalan yang lebih baik. Di dukung sinergi dengan perusahaan induk (Mandiri, BNI, BRI) serta komitmen pemerintah melalui Kementerian BUMN, Bank Syariah Indonesia didorong untuk dapat bersaing di tingkat global. Penggabungan ketiga Bank Syariah tersebut merupakan ikhtiar untuk melahirkan Bank Syariah kebanggaan umat, yang diharapkan menjadi energi baru pembangunan ekonomi nasional serta berkontribusi terhadap kesejahteraan masyarakat luas. Keberadaan Bank Syariah Indonesia juga menjadi cerminan wajah Perbankan Syariah di Indonesia yang modern, universal, dan memberikan kebaikan bagi segenap alam (*Rahmatan Lil'Aalamiin*).

Bank Syariah Indonesia (BSI) adalah lembaga perbankan syariah. Bank ini berdiri Pada tanggal 1 Februari 2021, tiga Bank anak perusahaan BUMN itu merger secara nasional dibawah Kementerian BUMN. BNI Syariah, BRI Syariah dan Mandiri Syariah, dari ketiga bank tersebut merger menjadi Bank Syariah Indonesia. dari february sampai bulan juni hampir akan menginjaksetengah tahun. Untuk sistemnya sendiri sudah terpisah dari masing-masing induk, yang awalnya BNI Syariah induknya dari BNI, BRI Syariah dari BRI, Bank Mandiri Syariah dari Bank Mandiri sudah terpisah dan sudah menjadi sendiri, Bank syariah yang besar di Indonesia. Diharapkan kedepannya proses migrasi dan roll out nya berjalan lancar karena sekarang ini masih di jadwalkan untuk proses migrasi nasabahnya karena nasabah masing-masing bank banyak, jadi dari Februari sampai 31 Oktober 2021 itu proses migrasi nanti setelah bulan Oktober, di bulan

November itu semua tidak ada lagi BNI Syariah, BRI Syariah, dan Bank Mandiri Syariah. Karena semuanya sudah terkumpul dan sudah menjadi legasi Bank Syariah Indonesia (BSI).

Proses merger tiga Bank Syariah besar di Indonesia menjadi salah satu tonggak sejarah yang akan membuka banyak peluang-peluang baru dalam mendukung perekonomian masyarakat secara nasional. Setiap Bank Syariah memiliki latar belakang dan sejarahnya sendiri sehingga semakin menguatkan posisi BSI kedepannya.

Berdirinya Bank Syariah Indonesia (BSI) diresmikan melalui surat yang dikeluarkan oleh Otoritas Jasa Keuangan(OJK). Surat yang dirilis dengan Nomor: SR-3/PB.1/2021 tanggal 27 Januari 2021 perihal pemberian izin penggabungan PT Bank Syariah Mandiri dan PT Bank BNI Syariah ke dalam PT Bank BRI syariah Tbk serta izin perubahan nama dengan menggunakan Izin Usaha PT Bank BRI syariah Tbk menjadi Izin Usaha atas nama PT Bank Syariah Indonesia Tbk sebagai Bank hasil penggabungan. Dengan dikeluarkannya surat dari OJK ini maka semakin menguatkan posisi BSI untuk melakukan aktivitas perbankan berlandaskan konsep syariah dan penggabungan dari 3 Bank pembentuknya.

Sebagai negara dengan penduduk muslim terbesar di dunia, tentu potensi industri keuangan syariah cukup menjanjikan di masa depan. Hal ini tentu saja bisa terjadi jika adanya sinergi antara pemegang kebijakan dan juga kesadaran masyarakat terhadap transaksi halal berbasis syariah yang terus ditegakan dalam prinsip ekonomi. Adanya peningkatan yang signifikan beberapa tahun terakhir terhadap produk dan layanan berbasis syariah di Indonesia membuat pemerintah

mencermati hal ini sebagai sebuah momen penting dalam tonggak perekonomian syariah di Indonesia. Sikap optimis inilah yang membuat pemerintah akhirnya menggabungkan 3 daftar bank syariah besar besutan BUMN, yaitu PT Bank Syariah Mandiri Tbk, PT Bank BNI Syariah Tbk, dan PT Bank BRI Syariah Tbk menjadi entitas baru yang diberi nama Bank Syariah Indonesia.

b. Bank Syariah Indonesia KCP Batulicin Jhonlin

Indonesia sebagai negara dengan penduduk muslim terbesar di dunia, memiliki potensi untuk menjadi yang terdepan dalam industri keuangan Syariah. Meningkatnya kesadaran masyarakat terhadap halal matter serta dukungan stakeholder yang kuat, merupakan faktor penting dalam pengembangan ekosistem industri halal di Indonesia, Termasuk di dalamnya adalah Bank Syariah.

Bank syariah memainkan peranan penting sebagai fasilitator pada seluruh aktivitas ekonomi dalam ekosistem industri halal. Keberadaan industri perbankan Syariah di Indonesia sendiri telah mengalami peningkatan dan pengembangan yang signifikan dalam kurun tiga dekade ini. Inovasi produk, peningkatan layanan, serta pengembangan jaringan menunjukkan trend yang positif dari tahun ke tahun. Bahkan, semangat untuk melakukan percepatan juga tercermin dari banyaknya Bank Syariah yang melakukan aksi korporasi. Tidak terkecuali dengan bank syariah yang dimiliki Bank BUMN, yaitu Bank Syariah Mandiri, BNI Syariah, dan BRI Syariah.

Bank Syariah Indonesia KCP Batulicin Jhonlin beralamat di di Ruko Jhonlin Blok B. 07, Jl. Raya Kodeco No.KM 2, Gn. Antasari, Simpang Empat, Kabupaten

Tanah Bumbu, Kalimantan Selatan 72215, Indonesia. Dengan no telepon (0518) 70222. Adapun visi dan misi Bank Syariah Indonesia KCP Batulicin Jhonlin adalah

Visi:

Top 10 Global Islamic Bank

Misi:

- 1) Memberikan akses solusi keuangan syariah di Indonesia melayani >20 juta nasabah dan menjadi top 5 bank berdasarkan asset (500+T)
- 2) nilai buku 50 T di tahun 2025.

2. Deskripsi Responden

Responden pada penelitian ini seluruhnya adalah nasabah bank Syariah Indonesia KCP Batulicin Jhonlin yang telah diambil sampel sebanyak 97 orang, berikut deskripsi responden pada penelitian ini:

a. Deskripsi Berdasarkan Jenis Kelamin

Pada karakteristik jenis kelamin responden dibedakan dalam dua kelompok, yaitu laki-laki dan perempuan. Untuk mengetahui proporsi jenis kelamin dari responden yang digunakan dalam penelitian ini dapat dilihat pada diagram lingkaran berikut:

Gambar 4.1 Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin



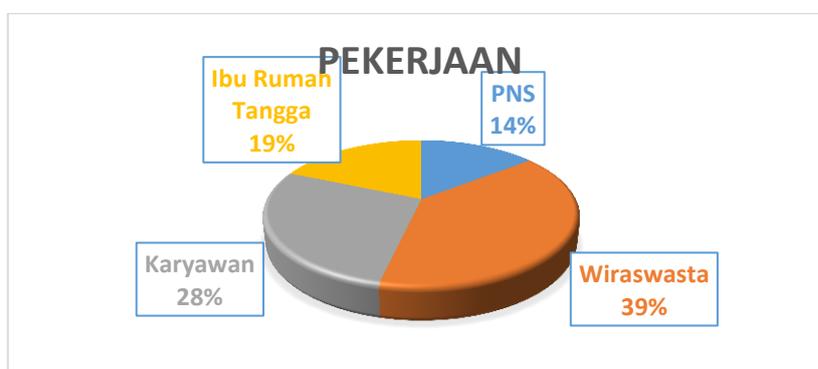
Sumber: Pribadi, 2023

Berdasarkan gambar diagram lingkaran diatas dapat dilihat bahwa dari total responden 97 orang, 68 orang atau 70,1% berjenis kelamin laki-laki dan 29 orang atau 29,9% berjenis kelamin perempuan.

b. Distribusi Responden Berdasarkan Pekerjaan

Berikut ini merupakan diagram lingkaran untuk karakteristik pekerjaan dari responden yang menjadi nasabah bank Syariah Indonesia KCP Batulicin Jhonlin.

Gambar 4.2 Deskripsi Responden Berdasarkan Pekerjaan



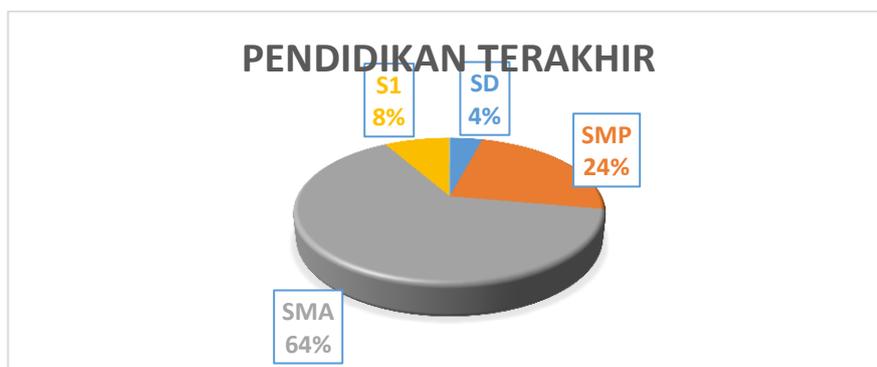
Sumber: Pribadi, 2023

Berdasarkan gambar diagram lingkaran diatas dapat dilihat bahwa dari total responden 97 orang, 14 orang atau 14,43299% dari keseluruhan responden bekerja sebagai PNS, 38 orang atau 39,17526% dari keseluruhan responden bekerja sebagai Wiraswasta. 18 orang atau 18,5567% dari keseluruhan responden adalah ibu rumah tangga. 27 orang atau 27,83505% dari keseluruhan responden bekerja sebagai Karyawan.

c. Distribusi Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Pada karakteristik pendidikan terakhir responden dibedakan dalam 4 kelompok, yaitu tamat SD/ sederajat, SMP/ sederajat, SMA/ sederajat, dan S1. Untuk mengetahui proporsi pendidikan terakhir dari responden yang digunakan dalam penelitian ini dapat dilihat pada diagram lingkaran berikut:

Gambar 4.3 Distribusi Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir



Sumber: Pribadi, 2022

Berdasarkan gambar diagram lingkaran diatas dapat dilihat bahwa dari total responden 97 orang, 4 orang atau 4,123% dari keseluruhan responden pendidikan terakhir SD/ sederajat, 23 orang atau 23,711% dari keseluruhan responden pendidikan terakhir SMP/ sederajat. 62 orang atau 63,917% dari keseluruhan

responden pendidikan terakhir SMA/ sederajat. 8 orang atau 8,247% dari keseluruhan responden pendidikan terakhir S1.

3. Uji Asumsi Klasik

Uji yang prasyarat untuk mencapai uji regresi pada penelitian ini adalah uji normalitas, linearitas, multikolinearitas, autokorelasi, dan heteroskedastisitas. Berikut adalah hasil uji prasyarat regresi terhadap 97 responden.

a. Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk melihat apakah data yang diperoleh dari sampel berdistribusi normal atau tidak. Untuk mengetahui frekuensi normal atau tidak suatu data dapat dilihat dengan ketentuan sebagai berikut. Jika nilai probabilitas (*asym.sig*) > 0,05 maka berdistribusi dikatakan normal. Sebaliknya jika nilai probabilitas (*asym.sig*) < 0,05 maka berdistribusi dapat dikatakan tidak normal. Uji normalitas dalam penelitian ini menggunakan *Kolmogorov-Smirnov* dengan tingkat kepercayaan 5% atau 0,05. Output dari hasil olah data menggunakan *SPSS versi 25* adalah sebagai berikut.

Tabel 4.1 Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		97
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	,0000000
	Std. Deviation	2,19843951
	Most Extreme Differences	
	Absolute	,065
	Positive	,062
	Negative	-,065
Test Statistic		,065

Asymp. Sig. (2-tailed) ,200^{c,d}
 Sumber: Analisis data menggunakan SPSS versi 25, 2023

Berdasarkan *output* yang diperoleh dari data 97 responden (N=97) dapat dilihat bahwa nilai *Asymp. Sig(2-tailed)* adalah sebesar 0,2. Apabila dibandingkan dengan nilai probabilitas (*Asymp. Sig.*) > 0,05; maka dapat ditarik kesimpulan bahwa data dari semua variabel berdistribusi normal.

b. Linieritas

Uji linieritas ini adalah untuk mengetahui antara variabel bebas dan variabel terikat linier atau tidak. Kriteria pengujian linieritas adalah jika nilai signifikansi lebih besar dari 0,05, maka hubungan antara variabel bebas dan variabel terikat adalah linier. Sebaliknya jika nilai signifikansi menunjukkan angka dibawah 0,05 maka hubungan antara variabel bebas dan variabel terikat adalah tidak linier. Uji linieritas pada penelitian ini menggunakan aplikasi *SPSS versi 2,2* yang dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.2 Hasil Uji Linieritas

Variabel X	Nilai Sig.	Keterangan
Kualitas pelayanan	0,136	Linear
Fasilitas	0,59	Linear

Sumber: Analisis data menggunakan SPSS versi 25, 2023

Berdasarkan Tabel Hasil Uji Linieritas menggunakan aplikasi *SPSS 25* diatas, dapat dilihat bahwa semua variabel independen mempunyai nilai signifikansi yang lebih besar dari 0,05. Untuk variabel kualitas pelayanan memiliki nilai signifikansi 0,139, Untuk variabel fasilitas memiliki nilai signifikansi 0,59. Hal ini menunjukkan bahwa setiap variabel independen berhubungan linear secara

signifikan terhadap variabel dependen, sehingga dapat dilakukan analisis selanjutnya.

c. Uji Multikolinearitas

Tujuan digunakannya uji multikolinearitas adalah untuk menguji apakah pada model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel independen. Jika terdapat atau terjadi korelasi, maka dinamakan terdapat problem multikolinieritas. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi di antara variabel independen. Untuk mendeteksi ada tidaknya multikolinieritas dapat dilihat dari nilai *tolerance* dan VIF. Apabila nilai *tolerance* diatas 0,1 dan nilai VIF di bawah 10 maka tidak terjadi multikolinearitas. Uji multikolinearitas pada penelitian ini menggunakan aplikasi *SPSS versi 25* yang dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.3 Hasil Uji Multikolinearitas

Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
1 (Constant)		
Kualitas Pelayanan	,997	1,003
Fasilitas	,997	1,003

Sumber: Analisis data menggunakan SPSS versi 25, 2023

Pada tabel hasil Hasil Uji Multikolinearitas dengan menggunakan aplikasi *SPSS 25* diatas dapat dilihat bahwa nilai *tolerance* tidak ada yang kurang dari 0,1 artinya tidak ada korelasi antar variabel independen. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa tidak terjadi multikolinearitas pada data tersebut. multikolinieritas juga dapat dilihat dari nilai VIF (*Variance Inflating Faktor*). Bila nilai VIF lebih kecil dari 5 maka tidak terjadi multikolinieritas. Dari Hasil Uji Multikolinearitas dengan menggunakan aplikasi *SPSS 25* diatas dapat dilihat

bahwa nilai VIF kualitas pelayanan dan fasilitas adalah 1,003 dengan nilai *tolerance* sebesar 0,997. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa model regresi pada penelitian ini memenuhi syarat untuk menjadi model regresi yang baik karena tidak terjadi korelasi antar variabel independen.

d. Uji Autokorelasi

Uji autokorelasi bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi linear ada korelasi antara kesalahan pengganggu pada periode t dengan kesalahan pengganggu pada periode sebelumnya. Jika terjadi korelasi, maka dinamakan ada problem autokorelasi. Uji autokorelasi yang dilakukan dengan uji *Durbin Watson*, dimana pengambilan keputusannya adalah jika nilai *Durbin Watson* lebih kecil dari dL atau lebih besar dari $(4-dL)$, maka terdapat autokorelasi, jika nilai *Durbin Watson* terletak antara dU dan $(4-dU)$, maka tidak ada autokorelasi, dan jika nilai *Durbin Watson* terletak antara dL dan dU atau diantara $(4-dU)$ dan $(4-dL)$, maka tidak menghasilkan kesimpulan yang pasti. Uji autokorelasi pada penelitian ini menggunakan aplikasi *SPSS versi 25* yang dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.4 Hasil Uji Autokorelasi

Model Summary^b					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,816 ^a	,665	,002	2,222	2,287

Sumber: Analisis data menggunakan SPSS versi 25, 2023

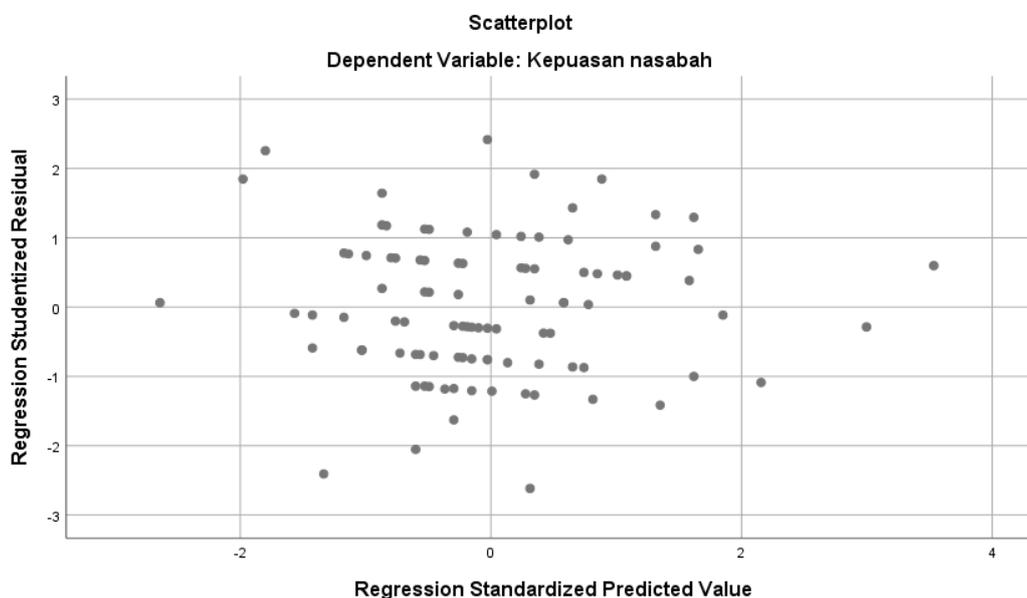
Pada tabel hasil uji autokorelasi dengan menggunakan aplikasi *SPSS 25* diatas dapat dilihat bahwa nilai *DW (Durbin Watson)* adalah sebesar 2,287. Dengan signifikansi 5% serta jumlah 97 sampel, dan banyaknya variabel bebas adalah 2,

maka didapat nilai tabel(dL) adalah 1,623, dan nilai tabel(dU) adalah sebesar 1,709. Maka didapat nilai (4-dU) adalah $(4-1,709) = 2,291$. Sebagaimana pengambilan keputusan dengan menggunakan uji *Durbin Watson* diatas, nilai *Durbin Watson* yang didapat terletak diantara (dU) dan (4-dU) atau $1,709 < 2,287 < 2,291$. Artinya tidak terdapat masalah autokorelasi. Dengan demikian data dapat di analisis lebih lanjut.

e. Uji Heteroskedastisitas

Pengujian heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi ketidaksamaan *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain. Model regresi yang baik adalah tidak terjadi heteroskedastisitas dan untuk mengetahui ada tidaknya heteroskedastisitas dengan menggunakan uji *Glejser* dengan melihat gambar *scatterplot*. Adapun pengambilan keputusan dengan melihat gambar *scatterplot* data dapat dikatakan tidak terdapat masalah heteroskedastisitas apabila titik-titik data menyebar di atas dan dibawah atau disekitar angka 0, titik-titik tidak berkumpul di atas atau di bawah angka 0 saja, penyebaran titik-titik data tidak boleh membentuk pola bergelombang membentuk pola bergelombang melebar kemudian menyempit dan melebar kembali, dan penyebaran titik-titik data tidak berpola. Uji heteroskedastisitas pada penelitian ini menggunakan aplikasi *SPSS versi 25* yang dapat dilihat pada gambar *Scatterplot* berikut:

Gambar 4.4 Hasil Uji Heteroskedastisitas



Sumber: Analisis data menggunakan SPSS versi 25, 2023

Dari gambar diatas dapat dilihat bahwa: titik-titik data penyebaran di atas dan dibawah atau disekitar angka 0, titik-titik tidak mengumpul hanya diatas atau dibawah angka 0 saja, penyebaran titik-titik data tidak membentuk pola tertentu, dan penyebaran titik-titik data tidak membentuk pola bergelombang melebar kemudian menyempit dan melebar kembali. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi masalah heteroskedastisitas.

4. Uji Hipotesis

a. Analisis Regresi linier Berganda

Analisis regresi linier berganda digunakan untuk menguji hubungan pengaruh antara variabel dependen dan variabel independen. Analisis ini digunakan untuk

mengetahui ada atau tidaknya pengaruh kualitas produk, keunikan produk dan kualitas pelayanan baik secara individual (*parsial*) atau bersama-sama (*simultan*) terhadap keputusan pembelian. Untuk menguji hipotesis-hipotesis yang ada dengan menggunakan uji regresi linier berganda, hasil uji regresi linier berganda dapat dibawah ini :

Tabel 4.5 Hasil Uji Analisis Linier Berganda

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	37,693	5,460		6,903	,000
Kualitas Pelayanan	,823	,061	,139	2,359	,018
Fasilitas	,711	,124	,009	2,089	,030

Sumber: Analisis data menggunakan SPSS versi 25, 2023

Dari hasil analisis tersebut dapat diketahui persamaan regresi linier berganda pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

$$Y = 37,693 + 0,823X_1 + 0,711X_2$$

Keterangan:

Y : Prediksi Kepuasan Nasabah

37,693 : konstanta dengan nilai sebesar 37,693 artinya apabila setiap variabel independen dianggap nol maka prediksi keputusan nasabah (Y) adalah sebesar 37,693

0,823X₁ : koefisien variabel independen Kualitas Pelayanan (X₁) adalah sebesar 0,823. Hal ini menunjukkan faktor kualitas pelayanan dapat mempengaruhi kepuasan nasabah secara positif. Apabila faktor kualitas pelayanan ditingkatkan menjadi 1 poin maka terjadi peningkatan prediksi kepuasan nasabah sebesar 0,823.

$0,711X_2$: koefisien variabel independen faktor fasilitas (X_2) adalah sebesar 0,711. Hal ini menunjukkan faktor fasilitas dapat mempengaruhi kepuasan nasabah secara positif. Apabila faktor fasilitas ditingkatkan menjadi 1 poin maka terjadi peningkatan prediksi kepuasan nasabah sebesar 0,711.

b. Uji T (Parsial)

1) Pengaruh Faktor Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah

Untuk menguji Pengaruh faktor kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah didasarkan pada nilai Sig. T_{hitung} . Pada tabel hasil analisis regresi linier berganda, dapat dilihat bahwa kualitas pelayanan memiliki nilai signifikansi sebesar 0,018 lebih kecil dari 0,05, artinya terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel faktor kualitas pelayanan dengan kepuasan nasabah. Selain itu faktor kualitas pelayanan memiliki koefisien sebesar 0,823 yang artinya jika faktor kualitas pelayanan naik satu satuan, maka keputusan nasabah naik sebesar 0,823. Dengan demikian faktor kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah.

2) Pengaruh Faktor Fasilitas Terhadap Kepuasan Nasabah

Untuk menguji Pengaruh faktor fasilitas terhadap kepuasan nasabah didasarkan pada nilai Sig. T_{hitung} . Pada tabel hasil analisis regresi linier berganda, dapat dilihat bahwa fasilitas memiliki nilai signifikansi sebesar 0,030 lebih kecil dari 0,05, artinya terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel faktor fasilitas dengan kepuasan nasabah. Selain itu faktor fasilitas memiliki koefisien sebesar

0,711 yang artinya jika faktor fasilitas naik satu satuan, maka keputusan nasabah naik sebesar 0,711. Dengan demikian faktor fasilitas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah.

c. Uji F (Simultan)

Uji F bertujuan untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh simultan (bersama-sama) yang diberikan variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y). tingkat signifikansi yang digunakan adalah sebesar 5%. Pengambilan keputusan pada uji F adalah

- 1) Jika nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$ maka ada pengaruh yang signifikan antara variabel bebas (X1), dan Variabel bebas(X2) secara simultan terhadap variabel terikat (Y)
- 2) Jika nilai $F_{hitung} < F_{tabel}$ maka tidak ada pengaruh yang signifikan antara variabel bebas (X1), dan Variabel bebas(X2) secara simultan terhadap variabel terikat (Y)

Selain menggunakan perbandingan F_{hitung} dan F_{tabel} , penentuan keputusan dapat dibuat dengan menggunakan nilai signifikansi dibandingkan dengan 0,05

- 1) Jika nilai signifikansi $< 0,05$ maka ada pengaruh yang signifikan antara variabel bebas (X1), Variabel bebas(X2) secara simultan terhadap variabel terikat (Y)
- 2) Jika nilai signifikansi $> 0,05$ maka tidak ada pengaruh yang signifikan antara variabel bebas (X1), dan variabel bebas(X2) secara simultan terhadap variabel terikat (Y)

Berikut adalah hasil uji F dengan menggunakan aplikasi *spss 25*

Tabel 4.6 Hasil Uji F Simultan

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	9,112	2	4,556	3,923	,041 ^b
	Residual	463,981	94	4,936		
	Total	473,093	96			

Sumber: Analisis data menggunakan SPSS versi 25, 2023

Dengan probabilita 5% atau 0,05 dapat dicari nilai Ftabel sebagai berikut

$$F_{\text{tabel}} = F(k ; n-k) = t(2 ; 97-2) = 3,15$$

Berdasarkan hasil uji F pada tabel diatas dapat diketahui nilai Fhitung sebesar 3,923 dengan signifikansi sebesar 0,041 jika dibandingkan dengan F tabel sebesar 3,15 dan nilai signifikansi dibandingkan dengan nilai $\alpha(0,05)$, maka F hitung > F tabel dan signifikansi 0,041 < 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa faktor kualitas pelayanan dan fasilitas secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah.

d. Uji Determinasi (R Square)

Berfungsi untuk mengetahui persentase pengaruh yang diberikan variabel (X) secara simultan terhadap variabel (Y). berikut adalah tabel hasil uji determinasi menggunakan aplikasi *SPSS 25*

Tabel 4.7 Hasil Uji Determinasi (R²)

Model Summary ^b					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,816 ^a	,665	,002	2,222	2,287

Sumber: Analisis data menggunakan SPSS versi 25, 2023

Berdasarkan tabel uji determinasi diatas dapat diketahui bahwa nilai R^2 (*R Square*) adalah sebesar 0,665. Hal ini menunjukkan bahwa persentase pengaruh variabel bebas (kualitas pelayanan dan fasilitas) terhadap variabel terikat (kepuasan nasabah) adalah sebesar 66,5%, sedangkan sisanya yaitu 33,5% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam variabel penelitian ini.

B. Analisis Data

1. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia Kcp Batulicin Jhonlin

Menurut Lewis dan Booms yang dikutip oleh Fandy Tjiptono mengemukakan bahwa kualitas pelayanan sebagai ukuran seberapa bagus tingkat pelayanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Kualitas pelayanan bisa diwujudkan melalui pemenuhan dan keinginan nasabah serta ketetapan penyampaian untuk mengimbangi harapan nasabah. Apabila pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan nasabah, maka kualitas pelayanan tersebut akan dipersiapkan baik atau positif oleh nasabah. Begitu juga sebaliknya, apabila pelayanan yang dirasakan lebih jelek dari yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan negatif atau buruk. pelanggan akan puas jika layanan memenuhi harapan mereka, sedangkan pelanggan akan kecewa jika layanan tidak memenuhi harapan tersebut. menurut Sugiyarto (2005) Kualitas pelayanan yang baik, akan menghasilkan peningkatan kepuasan nasabah dan mencegah pelanggan beralih ke bisnis lain.

Berdasarkan hasil analisis data, kualitas pelayanan memiliki nilai signifikansi sebesar 0,018 lebih kecil dari 0,05, artinya terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel faktor kualitas pelayanan dengan kepuasan nasabah. Selain itu faktor kualitas pelayanan memiliki koefisien sebesar 0,823 yang artinya jika faktor kualitas pelayanan naik satu satuan, maka keputusan nasabah naik sebesar 0,823. Dengan demikian faktor kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Hal ini menunjukkan pentingnya organisasi atau institusi untuk memberikan pelayanan yang berkualitas tinggi guna memastikan nasabah merasa puas dan mempertahankan hubungan jangka panjang dengan perusahaan tersebut

Hasil penelitian ini selaras dengan penelitian Sholichah (2021) yang berjudul pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan nasabah di bank syariah indonesia kantor cabang sudirman 2 ngawi, kesimpulan pada penelitian ini yaitu Variabel Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Sudirman 2 Ngawi. Hal ini ditunjukkan dengan nilai t_{hitung} sebesar 2,166 lebih besar dari nilai t_{tabel} sebesar 1,96 maka dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh antara variabel kualitas pelayanan terhadap variabel kepuasan nasabah terbukti signifikan. Dalam konteks ini, kualitas pelayanan mengacu pada sejauh mana suatu organisasi atau perusahaan mampu memenuhi atau melampaui harapan nasabah dalam hal pelayanan yang diberikan. Kepuasan nasabah merujuk pada tingkat kepuasan atau kepuasan yang dirasakan oleh nasabah setelah menggunakan produk atau layanan yang disediakan oleh organisasi atau perusahaan.

Hasil penelitian ini juga selaras dengan penelitian Nissa (2019) dengan judul pengaruh fasilitas dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah di BRI Syariah Ponorogo. Kesimpulan pada penelitian ini Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah di BRI Syariah Ponorogo. Hal ini ditunjukkan dengan nilai thitung sebesar 7,658 dan ttabel sebesar 1,660 maka dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan variabel kualitas pelayanan terhadap variabel kepuasan nasabah. Pengaruh positif dan signifikan ini menunjukkan bahwa semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan oleh suatu organisasi, semakin tinggi kepuasan nasabah yang akan dicapai. Kepuasan nasabah yang tinggi memiliki dampak penting bagi keberhasilan organisasi atau perusahaan dalam mempertahankan pelanggan, meningkatkan loyalitas, dan memperoleh rekomendasi positif dari nasabah kepada orang lain.

Hasil penelitian ini juga selaras dengan hasil penelitian Devi (2020) yang berjudul pengaruh fasilitas dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah bertransaksi di Bank Aceh Syariah KCP Ulee Kareng, kesimpulan pada penelitian ini yaitu Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Dimana secara statistic nilai signifikan sebesar $0,031 < 0,05$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Artinya Semakin tinggi kualitas pelayanan yang diberikan, semakin meningkat pula kepuasan nasabah. Hal ini berarti bahwa ketika sebuah organisasi atau perusahaan memberikan pelayanan yang berkualitas tinggi kepada nasabahnya, nasabah akan merasa puas dan terpenuhi dalam interaksi mereka dengan perusahaan tersebut. Kualitas pelayanan yang baik dapat mencakup

berbagai aspek, seperti responsif terhadap kebutuhan nasabah, kejelasan komunikasi, kecepatan dalam menangani permintaan, profesionalisme, dan kemudahan akses. Ketika nasabah merasa puas dengan pelayanan yang diberikan, mereka cenderung memiliki pandangan positif terhadap perusahaan, meningkatkan loyalitas mereka, dan mungkin juga berpotensi untuk merekomendasikan perusahaan kepada orang lain. Oleh karena itu, meningkatkan kualitas pelayanan merupakan hal yang esensial bagi perusahaan dalam mencapai kepuasan nasabah dan membangun hubungan jangka panjang yang baik dengan mereka

2. Pengaruh Fasilitas Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia Kcp Batulicin Jhonlin

Fasilitas adalah sarana dan prasarana penting yang bertujuan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan dengan mempermudah memenuhi kebutuhan, dan membuat mereka merasa nyaman. Pelanggan akan puas jika fasilitas yang ditawarkan memenuhi kebutuhan mereka. Menurut Fandy Tjiptono (2005), pelanggan akan lebih cenderung melakukan bisnis dengan bisnis yang menawarkan suasana yang ramah dan desain fasilitas yang menarik.

Berdasarkan hasil analisis data, dapat dilihat bahwa fasilitas memiliki nilai signifikansi sebesar 0,030 lebih kecil dari 0,05, artinya terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel faktor fasilitas dengan kepuasan nasabah. Selain itu faktor fasilitas memiliki koefisien sebesar 0,711 yang artinya jika faktor fasilitas naik satu satuan, maka keputusan nasabah naik sebesar 0,711. Dengan demikian

faktor fasilitas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Dalam konteks ini, fasilitas yang baik dapat meningkatkan kepuasan nasabah, sementara fasilitas yang kurang memadai atau tidak memenuhi harapan nasabah dapat menurunkan tingkat kepuasan mereka.

Hasil penelitian ini juga selaras dengan penelitian Khumaini (2022) dengan judul Pengaruh Fasilitas Layanan Internet Banking Dan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Tangerang. Kesimpulan pada penelitian ini menyatakan, fasilitas layanan Internet Banking dan Mobile Banking berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Hal ini ditunjukkan dengan nilai F_{hitung} sebesar 128,777 dan F_{tabel} sebesar 3,11 maka dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan fasilitas layanan Internet Banking dan Mobile Banking berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Pengaruh positif dan signifikan ini menunjukkan bahwa ketika nasabah dapat mengakses dan menggunakan fasilitas Internet Banking dan Mobile Banking dengan baik, mereka cenderung merasa lebih puas dengan layanan yang diberikan oleh bank. Fasilitas ini memberikan kemudahan bagi nasabah untuk melakukan berbagai transaksi perbankan, seperti cek saldo, transfer dana, pembayaran tagihan, pembelian produk keuangan, dan lain sebagainya melalui platform online.

Selain itu, hasil penelitian ini juga selaras dengan hasil penelitian Sari (2021) yang berjudul Pengaruh Fasilitas Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT Bank Mandiri (Persero) Tbk. Kesimpulan pada penelitian ini yaitu Variabel Fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan

nasabah di pada PT Bank Mandiri (Persero) Tbk. Hal ini ditunjukkan dengan nilai sig. Thitung sebesar 0,040 lebih kecil dari 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh antara variabel fasilitas terhadap variabel kepuasan nasabah terbukti signifikan. Apabila fasilitas meningkat sebesar satu satuan, maka kepuasan nasabah akan meningkat sebesar 0,198 poin. Ini berarti bahwa perubahan atau perbedaan dalam variabel fasilitas yang disediakan oleh suatu organisasi atau lembaga memiliki dampak yang dapat dirasakan pada tingkat kepuasan nasabah. Artinya, kualitas atau karakteristik fasilitas dapat mempengaruhi sejauh mana nasabah merasa puas dengan layanan atau pengalaman yang diberikan.

Hasil penelitian ini juga selaras dengan hasil penelitian Johan (2021) yang berjudul Analisis Pengaruh Pelayanan dan Fasilitas Terhadap kepuasan Nasabah pada PT Bank Central Asia Tbk Cabang Roxy Square, kesimpulan pada penelitian ini yaitu bahwa fasilitas memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan nasabah dilihat dari nilai *path coefficients* variabel fasilitas terhadap kepuasan nasabah memiliki arah positif yaitu sebesar 0,383. Artinya, penelitian ini menunjukkan bahwa semakin baik fasilitas yang disediakan oleh suatu layanan atau perusahaan kepada nasabah, semakin tinggi tingkat kepuasan nasabah terhadap layanan tersebut. Nilai *path coefficients* sebesar 0,383 menunjukkan bahwa setiap peningkatan satu satuan dalam variabel fasilitas akan berkontribusi sebesar 0,383 satuan dalam meningkatkan kepuasan nasabah.

3. Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Secara Simultan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia Kcp Batulicin Jhonlin

Berdasarkan hasil uji F pada tabel dapat diketahui nilai Fhitung sebesar 3,923 dengan signifikansi sebesar 0,041 jika dibandingkan dengan F tabel sebesar 3,15 dan nilai signifikansi dibandingkan dengan nilai $\alpha(0,05)$, maka F hitung > F tabel dan signifikansi $0,041 < 0,05$. Hal ini menunjukkan bahwa faktor kualitas pelayanan dan fasilitas secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Serta berdasarkan tabel uji determinasi dapat diketahui bahwa nilai R^2 (*R Square*) adalah sebesar 0,665. Hal ini menunjukkan bahwa persentase pengaruh variabel bebas (kualitas pelayanan dan fasilitas) terhadap variabel terikat (kepuasan nasabah) adalah sebesar 66,5%, sedangkan sisanya yaitu 33,5% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam variabel penelitian ini.

Hasil penelitian ini juga selaras dengan penelitian Ardiyan fakhrun Nissa (2019) dengan judul pengaruh fasilitas dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah di BRI Syariah Ponorogo. Kesimpulan pada penelitian ini menyatakan, Fasilitas dan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah di BRI Syariah Ponorogo. Hal ini ditunjukkan dengan nilai fhitung sebesar 153,896 dan ftabel sebesar 3,10. Sehingga dapat disimpulkan bahwa fasilitas dan kualitas pelayanan secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Dalam konteks ini, fasilitas mengacu pada semua aspek fisik dan teknis yang disediakan oleh suatu organisasi atau perusahaan untuk memfasilitasi pengalaman pelanggan, sementara kualitas

pelayanan merujuk pada sejauh mana organisasi memenuhi atau melampaui harapan nasabah dalam hal pelayanan yang diberikan.

Selain itu, hasil penelitian ini juga selaras dengan hasil penelitian Situmorang (2022) yang berjudul Pengaruh Fasilitas Mobile E-Banking Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Di Perumahan Bumi Prestasi Kencana Samarinda, kesimpulan pada penelitian ini yaitu Berdasarkan uji simultan antara fasilitas dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah terdapat pengaruh yang signifikan dengan nilai signifikan $0,000 < 0,05$. Dengan demikian pengujian hipotesis 3 yang menyatakan fasilitas dan kualitas pelayanan secara simultan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah. Hipotesis ini mencoba menguji dan mengkonfirmasi adanya hubungan yang signifikan antara dua variabel tersebut dalam mempengaruhi tingkat kepuasan nasabah.