

BAB IV

LAPORAN PENELITIAN DAN ANALISIS DATA

A. Gambaran Umum Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Amuntai

1. Sejarah PT. Bank Syariah Indonesia

Bank Syariah Indonesia memulai sejarahnya dari penggabungan 3 bank yaitu Bank Mandiri Syariah, BNI Syariah, dan BRI Syariah. Yang dimana penggabungan 3 Bank tersebut dilakukan pada 12 Oktober 2020 yang dilakukan oleh BUMN. Tujuan penggabungan 3 Bank tersebut untuk memajukan industri keuangan syariah di Indonesia dan juga diharapkan Bank Syariah Indonesia dapat mengejar ketertinggalannya dengan Bank Konvensional.

Bank Syariah Indonesia resmi beroperasi pada 1 Februari 2021, setelah resmi beroperasi Bank Syariah Indonesia memiliki asset ± Rp. 200,00 triliun, memiliki 1.000 kantor cabang, dan 20.000 karyawan.

2. Visi dan Misi Bank Syariah Indonesia.

Visi

Menjadi 10 top Bank Syariah Global.

Misi

1. Menjadi solusi keuangan syariah di Indonesia
2. Menjadi bank besar untuk pemegang saham dan memberikan nilai yang terbaik.
3. Menjadi bank pilihan dan kebanggaan para talenta terbaik Indonesia.

3. Alamat Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Amuntai

a. Nama

PT. Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Amuntai.

b. Alamat Kantor

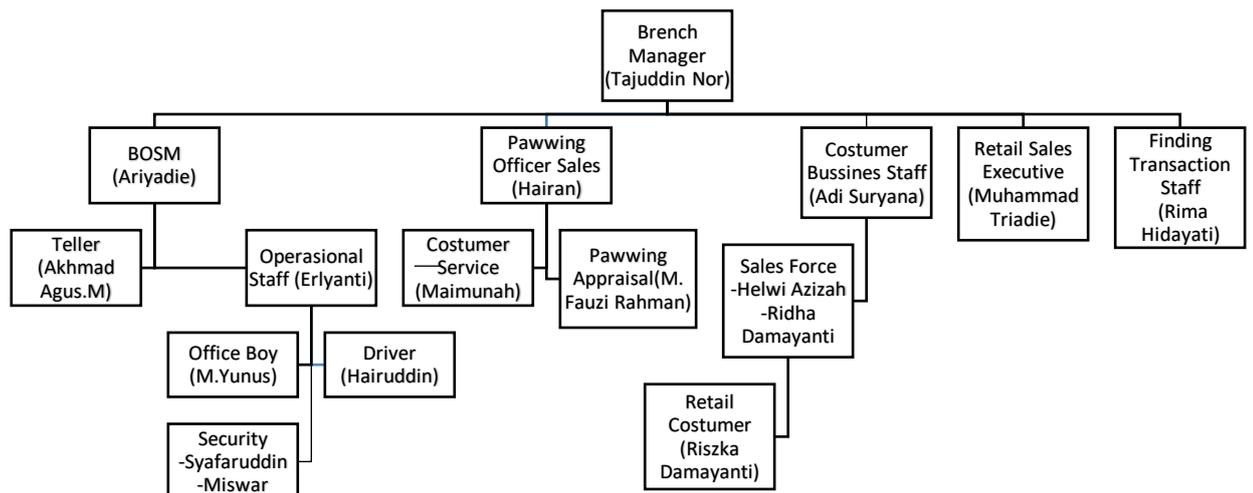
Jl. Abdul Aziz No. 120, Antasari, Kec. Amuntai Tengah, Kabupaten Hulu

Sungai Utara, Kalimantan Selatan 71417.

4. Struktur Organisasi dan Sistem Operasional Bank Syariah Indonesia

Kantor Cabang Amuntai.

Gambar 4. 1 Struktur BSI Kantor Cabang Amuntai



Sumber : Profil Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Amuntai

5. Produk dan Jasa Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Amuntai

a. Pendanaan

- 1) BSI tabungan Easy Mudharabah
- 2) BSI Tabungan Easy Wadiah
- 3) BSI Tabungan Pensiun
- 4) BSI Tabunganku
- 5) BSI Deposito
- 6) BSI Giro
- 7) Tabungan Valas
- 8) BSI Berencana
- 9) BSI Tabungan Haji Indonesia
- 10) Tabungan Bisnis
- 11) Tabungan Pendidikan
- 12) Tabungan Haji Muda Indonesia
- 13) BSI Tabungan Deposito

b. Produk Penyaluran Dana

1) BSI Gadai Emas

2) BSI Cicil Emas

3) BSI Tabungan Pensiun

c. Produk Jasa dan Layanan

1) BSI Mobile Banking

2) BSI Call

3) BSI Card

B. Deskripsi Responden

Deskripsi Responden

Analisis responden dalam penelitian ini adalah 50 orang. Penyajian data terhadap responden dalam penelitian ini bertujuan untuk mengetahui data diri responden dengan cara menyebar kuesioner atau angket penelitian dan meminta untuk mengisi kuesioner tersebut. Sampel dalam penelitian ini di klasifikasikan berdasarkan jenis kelamin, usia, pendidikan, dan tingkat pekerjaan.

1. Jenis Kelamin

Tabel 4. 1

Jenis kelamin Responden

Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase %
Laki-Laki	39	78%
Perempuan	11	22%

Total	50	100%
-------	----	------

Sumber : Olahan Penulis 2023

Berdasarkan tabel 4.1 jenis kelamin nasabah yang melakukan transaksi di Bank syariah Indonesia Kantor Cabang Amuntai, yang diambil sebagai responden dalam penelitian ini dapat dilihat dari persentasi adalah Laki-Laki 78% dan Perempuan 22%.

2. Berdasarkan Usia

Tabel 4. 2 Usia Responden

Usia	Frekuensi	Persentase %
<17 Tahun	0	0%
17-20 Tahun	5	10%
21-30 Tahun	31	62%
31-45 Tahun	8	16%
46-60 Tahun	6	12%
>61 Tahun Keatas	0	0%
Total	50	100%

Sumber : Olahan Penulis 2023

Berdasarkan tabel 4.2 Usia nasabah yang melakukan transaksi di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Amuntai yang di ambil sebagai responden dalam penelitian ini adalah persentase yang paling banyak melakukan transaksi pada Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Amuntai berusia 21-30 tahun dengan persentase 62%, usia 31-45 tahun dengan persentase 16%, 46-60 tahun

dengan persentase 12%, usia 17-20 tahun dengan persentase 10%, dibawah 17 tahun 0%, dan 61 tahun keatas 0%.

3. Berdasarkan Pendidikan

Tabel 4. 3 Berdasarkan Pendidikan Responden
Berdasarkan Pendidikan Responden

Pendidikan	Frekuensi	Persentase %
SD	0	0%
SMP	2	4%
SMA	28	56%
Diploma/Sarjana	20	40%
Total	50	100%

Sumber : Olahan Penulis 2023

Berdasarkan tabel 4.3 pendidikan nasabah yang melakukan transaksi di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Amuntai yang diambil sebagai pendidikan responden dalam penelitian ini persentase pendidikan terakhir SMA sebanyak 56%, Diploma/Sarjana sebanyak 40%, SMP sebanyak 4%, dan SD dengan persentase 0%.

4. Tingkat Pekerjaan

Tabel 4. 4 Berdasarkan Tingkat Pekerjaan Responden
Berdasarkan Tingkat Pekerjaan Responden

Pekerjaan	Frekuensi	Persentase %
Pegawai Negeri	4	8%

Pelajar/Mahasiswa	10	20%
Pegawai swasta	4	8%
Wiraswasta	11	22%
Lainnya	21	42%
Total	50%	100%

Sumber : Olahan Penulis 2023

Berdasarkan tabel 4.4 pekerjaan nasabah yang melakukan transaksi di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Amuntai yang di ambil sebagai pendidikan responden dalam penelitian ini adalah lainnya sebesar 42%, wirausaha sebesar 22%, pelajar/mahasiswa sebesar 20%, pegawai swasta, dan pegawai negeri sebesar 8%.

C. Statistik Deskriptif

Deskriptif dalam penelitian ini dilakukan memberikan gambaran tanggapan reponden secara umum tentang *Compliance* (X1), *Assurance* (X2), *Reability* (X3), *Tangible* (X4), *Emphaty* (X5), dan *Responsiveness* (X6), dan Kualitas Pelayanan (Y).

1) Compliance (X1)

Gambaran umum variabel Compliance dari Enam indicator yaitu memberikan produk dan jasa syariah kepada nasabahnya (X1.1); produk yang ditawarkan bebas dari hal-hal meragukan (gharar) (X1.2); tidak ada produk yang mengandung dugaan maysir(X1.3); tidak ada pembayaran bunga (X1.4); memberi kesempatan mendapatkan pinjaman bebas bunga (X1.5); menawarkan produk bagi hasil (X1.6)

Tabel 4. 5

Frekuensi item Compliance (X1)

Item	STS		TS		N		S		SS		Total		Mean
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
X1.1	0	0%	0	0%	0	0%	29	58%	21	42%	50	100%	4.42
X1.2	0	0%	0	0%	0	0%	31	62%	19	38%	50	100%	4.32
X1.3	0	0%	0	0%	0	0%	32	64%	18	36%	50	100%	4.36
X1.4	0	0%	0	0%	0	0%	32	64%	18	36%	50	100%	4.36
X1.5	0	0%	0	0%	0	0%	30	60%	20	40%	50	100%	4.40
X1.6	0	0%	0	0%	0	0%	29	58%	21	42%	50	100%	4.42

Sumber : Olahan Penulis 2023

Berdasarkan tabel 4.5 menunjukkan bahwa nilai mean tertinggi X1.1 dan X1.6 dengan nilai 4,43 dan nilai terendah item X1.2 dengan nilai 4,32..

2) Assurance

Gambaran umum variabel Assurance terdiri dari empat indikator yaitu Karyawan bank sopan kepada nasabah (X2.1), Karyawan memberikan saya kepercayaan terhadap bank yang dipilih (X2.2), Karyawan bank merekomendasikan keamanan jaminan kepada nasabah (X2.3), Kemampuan karyawan memberikan pelayanan ramah ke nasabah (X2.4).

Tabel 4. 6

Frekuensi item Assurance (X2)

Item	STS		TS		N		S		SS		Total		Mean
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
X2.1	0	0%	0	0%	0	0%	32	64%	18	36%	50	100%	4.36
X2.2	0	0%	0	0%	0	0%	31	62%	19	38%	50	100%	4.38
X2.3	0	0%	0	0%	0	0%	34	68%	16	32%	50	100%	4.32
X2.4	0	0%	0	0%	0	0%	31	62%	19	38%	50	100%	4.38

Sumber : Olahan Penulis 2023

Berdasarkan tabel 4.6 menunjukkan bahwa nilai mean tertinggi item X2.4 dengan nilai 4.38 dan nilai terendah item X2.3 dengan nilai 4.32

3) Reliability

Gambaran umum variabel Reliability terdiri dari empat indikator yaitu Pelayanan yang diberikan pihak bank tepat waktu (X3.1), Bank memberikan layanan menjanjikan kepada nasabah dengan cara handal (X3.2), bank dapat membantu mengatasi permasalahan saya (X3.3), Bank memberikan pelayanan yang terbaik kepada saya (X3.4)

Tabel 4. 7

Frekuensi item *Reliability* (X3)

Item	STS		TS		N		S		SS		Total		Mean
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
X3.1	0	0%	0	0%	0	0%	33	66%	17	34%	50	100%	4.34
X3.2	0	0%	0	0%	0	0%	30	60%	20	40%	50	100%	4.40
X3.3	0	0%	0	0%	0	0%	31	62%	19	38%	50	100%	4.38
X3.4	0	0%	0	0%	0	0%	33	66%	17	34%	50	100%	4.34

Sumber : Olahan Penulis 2023

Berdasarkan tabel 4.7 menunjukkan bahwa nilai mean tertinggi X3.2 dengan nilai 4,40 dan nilai terendah item X3.1 dan X3.4 dengan nilai 4,38.

4) Tangible

Gambaran umum variabel margin terdiri dari empat indikator yaitu Lokasi bank yang sangat startegis atau mudah dijangkau (X4.1), Fasilitas yang dimiliki sudah memadai untuk bertransaksi (X4.2), Ruang kantor yang bersih (X4.3), Penampilan karyawan rapi dan menarik (X4.4).

Tabel 4. 8

Frekuensi item Tangible (X4)

Item	STS		TS		N		S		SS		Total		Mean
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
X4.1	0	0%	0	0%	0	0%	33	66%	17	34%	50	100%	4.34
X4.2	0	0%	0	0%	0	0%	32	64%	18	36%	50	100%	4.36
X4.3	0	0%	0	0%	0	0%	31	62%	19	38%	50	100%	4.38
X4.4	0	0%	0	0%	0	0%	31	62%	19	38%	50	100%	4.38

Sumber : Olahan Penulis 2023

Berdasarkan tabel 4.8 menunjukkan nilai mean tertinggi X4.3 dan X4.4 dengan nilai 4,38 dan nilai terendah item X4.1 dengan nilai 4,34..

5) Emphaty

Gambaran umum variabel Emphaty terdiri dari empat indikator yaitu Karyawan ank memberikan perhatian kepada saya (X5.1), Karyawan bank memahami kebutuhan saya (X5.2), Karyawan bank membantu saya dengan tulus dan senang hati (X5.3), Karyawan bank selalu meminta maaf apabila ada pelayanan yang kurang baik dalam melaksanakan tugasnya (X5.4).

Tabel 4. 9

Frekuensi item *Emphaty* (X5)

Item	STS		TS		N		S		SS		Total		Mean
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
X5.1	0	0%	0	0%	0	0%	31	62%	19	38%	50	100%	4.38
X5.2	0	0%	0	0%	0	0%	30	60%	20	40%	50	100%	4.40
X5.3	0	0%	0	0%	0	0%	27	54%	23	46%	50	100%	4.46
X5.4	0	0%	0	0%	0	0%	31	62%	19	38%	50	100%	4.38

Sumber : Olahan Penulis 2023

Berdasarkan tabel 4.9 menunjukkan nilai mean tertinggi X5.3 dengan nilai 4,46 dan nilai terendah X5.1 dan X5.4 dengan nilai 4,38.

6) Responsiveness

Gambaran umum variabel Responsiveness terdiri dari empat indikator yaitu Karyawan bank tanggap Ketika nasabah meminta bantuan (X6.1), Cepat dalam menangani transaksi serta keluhan saya (X6.2), Mamu menyelesaikan keluhan saya dalam hal transaksi (X6.3), Adanya pemberitahuan dari karyawan terkait transaksi yang saya lakukan di bank (X6.4)

Tabel 4. 10

Frekuensi item *Responsiveness*(X6)

Item	STS		TS		N		S		SS		Total		Mean
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
X6.1	0	0%	0	0%	0	0%	32	64%	18	36%	50	100%	4.36
X6.2	0	0%	0	0%	0	0%	30	60%	20	40%	50	100%	4.40
X6.3	0	0%	0	0%	0	0%	27	54%	23	46%	50	100%	4.46
X6.4	0	0%	0	0%	0	0%	30	60%	20	40%	50	100%	4.40

Sumber : Olahan Penulis 2023

Berdasarkan tabel 4.10 menunjukkan bahwa nilai mean tertinggi X6.3 dengan nilai 4,47 dan nilai terendah item X6.1 dengan nilai 4,36.

7) Kualitas Pelayanan

Gambaran umum variabel kualitas pelayanan terdiri dari tujuh indikator yaitu; merasa puas atas pelayanan yang diberikan (Y1); merasa nyaman atas suasana yang ada di Bank Syariah Indonesia KCP Amuntai (Y2); merasa aman dalam bertransaksi di Bank Syariah Indonesia KCP Amuntai (Y3); keramahan karyawan bank (Y4); pelayanan karyawan sesuai waktu ditentukan (Y5); Kesabaran karyawan dalam menangani permasalahan nasabah (Y6); pengetahuan karyawan dalam menjawab pertanyaan-pertanyaan nasabah(Y7).

Tabel 4. 11

Frekuensi item Kualitas Pelayanan (Y)

Item	STS		TS		N		S		SS		Total		Mean
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
Y1	0	0%	0	0%	0	0%	27	54%	23	46%	50	100%	4.46
Y2	0	0%	0	0%	0	0%	25	50%	25	50%	50	100%	4.50
Y3	0	0%	0	0%	0	0%	31	62%	19	38%	50	100%	4.38
Y4	0	0%	0	0%	0	0%	27	54%	23	46%	50	100%	4.46
Y5	0	0%	0	0%	0	0%	27	54%	23	46%	50	100%	4.46
Y6	0	0%	0	0%	0	0%	32	62%	19	38%	50	100%	4.38
Y7	0	0%	0	0%	0	0%	23	46%	27	54%	50	100%	4.54

Sumber : Olahan Penulis 2023

Berdasarkan tabel 4.11 menunjukkan bahwa nilai mean tertinggi Y7 dengan nilai 4.54, dan nilai terendah item Y3 dan Y6 dengan nilai 4.38.

D. Analisis data dan Hasil Penelitian

1. Uji Validitas

Uji Validitas dalam penelitian ini bertujuan untuk mengukur kevalidan nya sebuah pertanyaan kuesioner, untuk mengukur kevalidan tersebut peneliti menggunakan EXCEL 2016 dan SPSS 21 untuk memasukkan tabulasi data untuk menganalisis data valid atau tidaknya. Dapat dikatakan valid apabila R Hitung lebih besar dari R Tabel, begitu pun sebaliknya dikatakan tidak valid apabila R Hitung lebih kecil dari R table.

Tabel 4. 12

Hasil Uji Validitas

Variabel	Item	R Hitung	R Tabel (N= 50)	Keterangan
Compliance (X1)	X1.1	0,825	0,278	Valid
	X1.2	0,929	0,278	Valid
	X1.3	0,945	0,278	Valid
	X1.4	0,897	0,278	Valid
	X1.5	0,899	0,278	Valid

	X1.6	0,840	0,278	Valid
Assurance (X2)	X2.1	0,873	0,278	Valid
	X2.2	0,948	0,278	Valid
	X2.3	0,920	0,278	Valid
	X2.4	0,853	0,278	Valid
Reliability (X3)	X3.1	0,886	0,278	Valid
	X3.2	0,896	0,278	Valid
	X3.3	0,892	0,278	Valid
	X3.4	0,811	0,278	Valid
Tangible (X4)	X4.1	0,899	0,278	Valid
	X4.2	0,972	0,278	Valid
	X4.3	0,903	0,278	Valid
	X4.4	0,856	0,278	Valid
Emphaty (X5)	X5.1	0,938	0,278	Valid
	X5.2	0,961	0,278	Valid
	X5.3	0,925	0,278	Valid
	X5.4	0,870	0,278	Valid
Responsiveness (X6)	X6.1	0,853	0,278	Valid
	X6.2	0,944	0,278	Valid
	X6.3	0,953	0,278	Valid
	X6.4	0,921	0,278	Valid
Kualitas Pelayanan (Y)	Y1	0,836	0,278	Valid
	Y2	0,711	0,278	Valid
	Y3	0,914	0,278	Valid
	Y4	0,793	0,278	Valid
	Y5	0,807	0,278	Valid
	Y6	0,706	0,278	Valid
	Y7	0,783	0,278	Valid

Berdasarkan table diatas dapat disimpulkan bahwa pada variabel Compliance (X1) dengan item X1.1 memiliki r hitung sebesar $0.825 > 0.278$ dapat diartikan valid, item X1.2 memiliki r hitung sebesar $0.929 > 0.278$ dapat diartikan valid item X1.3 memiliki r hitung sebesar $0.945 > 0.278$ dapat diartikan valid, item X1.4 memiliki r hitung sebesar $0.897 > 0.278$ dapat diartikan valid, item X1.5 memiliki r hitung sebesar $0.899 > 0.278$

dapat diartikan valid, item X1.6 memiliki r hitung sebesar $0.840 > 0.278$ dapat diartikan valid.

Pada variabel Assurance (X2) dengan item X2.1 memiliki r hitung sebesar $0.873 > 0.278$ diartikan valid, item X2.2 memiliki r hitung sebesar $0.948 > 0.278$ diartikan valid, item X2.3 memiliki r hitung sebesar $0.920 > 0.278$ diartikan valid, item X2.4 memiliki r hitung sebesar $0.853 > 0.278$ diartikan valid.

Pada variabel Reability (X3) dengan item X3.1 memiliki r hitung sebesar $0.886 > 0.278$ diartikan valid, item X3.2 memiliki r hitung sebesar $0.896 > 0.278$ diartikan valid, item X3.3 memiliki r hitung sebesar $0.892 > 0.278$ diartikan valid, item X3.4 memiliki r hitung sebesar $0.811 > 0.278$ diartikan valid,

Pada variabel Tangible (X4) dengan item X4.1 memiliki r hitung sebesar $0.899 > 0.278$ diartikan valid, item X4.2 memiliki r hitung sebesar $0.972 > 0.278$ diartikan valid, item X4.3 memiliki r hitung sebesar $0.903 > 0.278$ diartikan valid, item X4.4 memiliki r hitung sebesar $0.856 > 0.278$ diartikan valid.

Pada variabel Emphaty (X5) dengan item X5.1 memiliki r hitung sebesar $0.938 > 0.278$ diartikan valid, item X5.2 memiliki r hitung sebesar $0.961 > 0.278$ diartikan valid, item X5.3 memiliki r hitung sebesar $0.925 > 0.278$ diartikan valid, item X5.4 memiliki r hitung sebesar $0.870 > 0.278$ diartikan valid.

Pada variabel Responsiveness (X6) dengan item X6.1 memiliki r hitung sebesar $0.853 > 0.278$ diartikan valid, item X6.2 memiliki r hitung sebesar $0.944 > 0.278$ diartikan valid, item X6.3 memiliki r hitung sebesar $0.953 > 0.278$ diartikan valid, item X6.4 memiliki r hitung sebesar $0.921 > 0.278$ diartikan valid.

Pada variabel kualitas pelayanan (Y) dengan item Y.1 memiliki r hitung sebesar $0.836 > 0.278$ diartikan valid, item Y.2 memiliki r hitung sebesar $0.771 > 0.278$ diartikan valid, item Y.3 memiliki r hitung sebesar $0.914 > 0.278$ diartikan valid, item Y.4 memiliki r hitung sebesar $0.793 > 0.278$ diartikan valid, item Y.5 memiliki r hitung sebesar $0.807 > 0.278$ diartikan valid, item Y.6 memiliki r hitung sebesar $0.706 > 0.278$ diartikan valid, item Y.7 memiliki r hitung sebesar $0.783 > 0.278$ diartikan valid.

2. Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas dalam penelitian ini bertujuan untuk mengukur konsistennya suatu pertanyaan dalam kuesioner yang telah dibagikan oleh si peneliti. Adapun cara untuk mengukur uji reliabilitas ini yaitu melihat Cronbach's Alpha pada setiap variabel apabila nilai Cronbach's Alpha lebih besar dari 0,60 maka bisa disebut reliabel. Peneliti menggunakan SPSS 21 dalam mencari nilai Cronbach's Alpha.

Tabel 4. 13

Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Koefisien Reliabilitas (Cronbach's Alpha)	Cut Off	Keterangan
----------	--	---------	------------

Compliance (X1)	0,947	0,60	Reliabel
Assurance (X2)	0,920	0,60	Reliabel
Reliability (X3)	0,894	0,60	Reliabel
Tangible (X4)	0,928	0,60	Reliabel
Emphaty (X5)	0,943	0,60	Reliabel
Responsiveness (X6)	0,938	0,60	Reliabel
Kualitas Pelayanan (Y)	0,907	0,60	Reliabel

Berdasarkan tabel di atas variabel Compliance (X1) memiliki nilai Cronbach' Alpha $0.947 > 0.60$ diartikan reliabel, Assurance (X2) memiliki nilai Cronbach' Alpha $0.920 > 0.60$ diartikan reliabel, Reliability (X3) memiliki nilai Cronbach' Alpha $0.894 > 0.60$ diartikan reliabel, Tangible (X4) memiliki nilai Cronbach' Alpha $0.287 > 0.60$ diartikan reliabel, Emphaty (X5) memiliki nilai Cronbach' Alpha $0.943 > 0.60$ diartikan reliabel, Responsiveness (X6) memiliki nilai Cronbach' Alpha $0.938 > 0.60$ diartikan reliabel, dan Kualitas pelayanan (Y) memiliki nilai Cronbach' Alpha $0.907 > 0.60$ diartikan reliabel.

3. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Uji Normalitas dalam penelian ini menggunakan Kolmogorov smirnov, apabila nilai residual antara variabel X dan Y lebih beasar dari 0,05 maka dapat dikatakan berdistribusi normal. Apabila nilai residual antara variabel X dan Y lebih kecil dari 0,05 maka dapat dikatakan tidak berdistribusi normal.

Hasil uji normalitas menggunakan SPSS 21

Tabel 4. 14 Hasil Uji Normatif

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		Unstandardized Residual
N		50
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	.88668527
Most Extreme Differences	Absolute	.168
	Positive	.168
	Negative	-.089
Kolmogorov-Smirnov Z		1.191
Asymp. Sig. (2-tailed)		.117

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Dari table diatas nilai residual antara variabel X dan Y adalah 0,117, maka nilai $0,117 > 0,05$ dikatakan berdistribusi normal.

b. Uji Heteroskedastisitas

Apabila probabilitas sig diatas 0.05 maka dapat disimpulkan model regresi tidak mengarah adanya heterosdasitas. Pada penelitian ini peneliti menguji Heteroskedastisitas menggunakan aplikasi SPSS 21.

Hasil uji Heteroskedasitas

Tabel 4. 15

Hasil Uji Heteroskedastisitas

Variabel Bebas	Sig	Keterangan
Compliance	0,804	Tidak terjadi heteroskedastisitas
Assurance	0,317	Tidak terjadi heteroskedastisitas
Reliability	0,925	Tidak terjadi heteroskedastisitas

Tangible	0,330	Tidak terjadi heteroskedastisitas
Emphaty	0,204	Tidak terjadi heteroskedastisitas
Responsiveness	0,448	Tidak terjadi heteroskedastisitas

Berdasarkan table diatas variabel Compliance (X1) memiliki sig 0.804 lebih besar dari 0,05, maka dapat dikatakan tidak terjadi heteroskedastisitas, variabel Assurance (X2) memiliki sig 0.317 lebih besar dari 0,05, maka dapat dikatakan tidak terjadi heteroskedastisitas, variabel Reliability (X3) memiliki sig 0.925 lebihbesar dari 0,05, maka dapat dikatakan tidak terjadi heteroskedastisitas, variabel Tangible (X4) memiliki sig 0.330 lebih besar dari 0,05, maka dapat dikatakan tidak terjadi heteroskedastisitas, variabel Emphaty (X5) memiliki sig 0.204 lebih besar dari 0,05, maka dapat dikatakan tidak terjadi heteroskedastisitas, variabel Responsiveness (X6) memiliki sig 0.448 lebih besar dari 0,05, maka dapat dikatakan tidak terjadi heteroskedastisitas,

c. Uji Multikolinearitas

Pada pengujian Multikolinearitas dengan cara nilai tolerance dan Variance Inflation Factor (VIF). Apabila nilai tolerance < 0.1 dan nilai VIF > 10 , maka tidak terjadi Multikolinearitas. Dalam melakukan uji Multikolinearitas peneliti menggunakan SPSS 21.

Hasil uji Multikolinearitas

Variabel Independen	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
Compliance	0.296	3.375
Assurance	0.103	9.704
Reliability	0.221	4.521
Tangible	0.112	8.942
Emphaty	0.197	5.083
Responsiveness	0.163	6.126

Berdasarkan table di atas dapat dilihat bahwa nilai tolerance setiap variabel lebih besar dari 0.10 maka artinya tidak terjadi Multikolinearitas. Nilai VIF dalam table diatas setiap variabel memiliki nilai lebih kecil dari 10, sehingga dapat dikatakan tidak terjadi Multikolinieritas.

4. Analisis Regresi Linear Berganda

Dari pengolahan data dengan menggunakan regresi linier berganda, dilakukan beberapa tahapan untuk mencari hubungan antara variabel independen dan variabel dependen, melalui hubungan *Compliance* (X1), *Assurance* (X2), *Reability* (X3), *Tangible* (x4), *Emphaty* (X5), dan *Responsiveness* (X6) dan Kualitas Pelayanan.

Hasil regresi dilihat pada tabel dibawah ini.

Tabel 4. 17

Hasil Analisi Regresi Berganda

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	2.526	1.507		1.676	.101
Compliance	.114	.095	.106	1.202	.236
Assurance	.372	.242	.231	1.535	.132
Reliability	.240	.170	.145	1.413	.165
Tangible	.345	.229	.217	1.503	.140
Emphaty	.080	.167	.052	.481	.633
Responsiveness	.429	.184	.278	2.328	.025

$$Y = 2.526 + -0.114 + 0.372 + 0.240 + 0.345 + -0.080 + 0.429 + e$$

$$B1 = -0.114$$

Nilai konstan pada koefisien regresi sebesar 0.114. memiliki tanda positif, maka pengaruh variabel Compliance terhadap kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang positif.

$$B2 = 0.372$$

Nilai konstan pada koefisien regresi sebesar 0.372 dengan tanda positif. Maka pengaruh variabel Assurance dalam meningkatkan kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif.

$$B3 = 0.240$$

Nilai koefisiensi regresi sebesar 0.240 dengan tanda positif. Maka pengaruh variabel Reliability dalam meningkatkan kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif.

$$B4 = 0.345$$

Nilai koefisiensi regresi sebesar 0.345 dengan tanda positif. Maka pengaruh variabel *Tangible* dalam meningkatkan kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif.

$$B5 = 0.080$$

Nilai koefisiensi regresi sebesar 0.080 dengan tanda positif. Maka pengaruh variabel *Emphaty* dalam meningkatkan kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif.

$$B6 = 0.429$$

Nilai koefisiensi regresi sebesar 0.429 dengan tanda positif. Maka pengaruh variabel *Responsiveness* dalam meningkatkan kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif.

5. Uji Hipotesis

a. Uji Koefisien Regresi Parsial (Uji T)

Uji T pengujian statistika untuk mengetahui setiap variabel independen *Compliance* (X1), *Assurance* (X2), *Reability* (X3), *Tangible* (x4), *Emphaty* (X5), dan *Responsiveness* (X6) mempunyai pengaruh signifikan terhadap variabel dependen kualitas pelayanan (Y).

Tabel 4. 18

Hasil Uji Parsial (Uji T)

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	2.526	1.507		1.676	.101
COMPLIANCE	.114	.095	.106	1.202	.236

ASSURANCE	.372	.242	.231	1.535	.132
RELIABILITY	.240	.170	.145	1.413	.165
TANGIBLE	.345	.229	.217	1.503	.140
EMPHATY	.080	.167	.052	.481	.633
RESPONSIVENESS	.429	.184	.278	2.328	.025

Dalam mencari T tabel

$$= t(\alpha/2 ; n-k-1)$$

$$= t(0,05/2 ; 50-6-1)$$

$$= t(0,025 ; 43)$$

$$= 2.01669$$

Fungsi uji t untuk mengetahui nilai signifikan atau pengaruh masing-masing variabel independen (X) terhadap variabel dependen (Y) dengan cara melihat t hitung dan t tabel, apabila t hitung lebih besar dari t tabel maka dapat dikatakan memiliki pengaruh positif terhadap Y. apabila t hitung lebih kecil daripada t tabel maka dapat dikatakan memiliki pengaruh negative terhadap Y. Berdasarkan tabel diatas uji t dapat disimpulkan :

- *Compliance (X1)*

Variabel X1 memiliki nilai t hitung sebesar $1.106 < t \text{ tabel } 2.016$ dengan nilai signifikan $0,236 > 0,05$ maka ditarik kesimpulan bahwa variabel compliance secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan (Y)

- *Assurance (X2)*

Variabel X2 memiliki nilai t hitung sebesar $1,535 < t$ tabel $2,016$ dengan nilai signifikan $0,132 > 0,05$, maka ditarik kesimpulan bahwa variabel assurance secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan (Y).

- *Reliability (X3)*

Variabel X3 memiliki nilai t hitung sebesar $1,413 < t$ tabel $2,016$ dengan nilai signifikan $0,165 > 0,05$, maka ditarik kesimpulan bahwa variabel reability secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan (Y).

- *Tangible (X4)*

Variabel X4 memiliki nilai t hitung sebesar $1,503 < t$ tabel $2,016$ dengan nilai signifikan $0,140 > 0,05$, maka ditarik kesimpulan bahwa variabel tangible secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan (Y).

- *Emphaty (X5)*

Variabel X5 memiliki nilai t hitung sebesar $0,481 < t$ tabel $2,016$ dengan nilai signifikan $0,633 > 0,05$, maka ditarik kesimpulan bahwa variabel emphaty secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan (Y).

- *Responsiveness (X6)*

Variabel X6 memiliki nilai t hitung sebesar $2,328 > t$ tabel $2,016$ dengan nilai signifikan $0,025 < 0,05$, maka ditarik kesimpulan bahwa variabel tangible secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan (Y).

b. Uji Simultan (F)

Uji Simultan (F) dalam penelitian ini bertujuan untuk mencari variabel independen *Compliance* (X1), *Assurance* (X2), *Reability* (X3), *Tangible* (x4), *Emphaty* (X5), dan *Responsiveness* (X6) secara bersama-sama mempengaruhi variabel dependen kualitas pelayanan (Y).

Tabel 4. 19

Hasil uji F Simultan

Model	Sum Of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
Regression	346.856	6	57.809	64.525	.000 ^b
Residual	38.524	43	.896		
Total	385.380	49			

Pada penelitian ini diketahui jumlah sampel = 50 (n) dan jumlah variabel independen = 6 (k), jumlah variabel dependen = 1. Untuk mencari F tabel :

$$= F(k ; n-k)$$

$$= F(6 ; 50-6)$$

$$= F(6 ; 44)$$

$$= 2,31$$

Dari tabel diatas nilai F hitung sebesar 64,525 dan nilai signifikan sebesar 0,000, maka dapat disimpulkan $64,525 F \text{ hitung} > 2,31 F \text{ tabel}$, dengan nilai signifikan $0,000 < 0,05$, yang berarti H_0 ditolak dan H_a diterima. Sehingga secara bersama-sama variabel *Compliance* (X1), *Assurance* (X2), *Reability* (X3), *Tangible* (x4), *Emphaty* (X5), dan *Responsiveness* (X6) berpengaruh secara simultan terhadap Kualitas Pelayanan (Y).

c. Uji Koefisiensi Determinan (R Square)

Uji koefisiensi determinan (R Square) dalam penelitian ini digunakan untuk mengukur seberapa besar hubungan linear variabel X1 (Compliance), X2 (assurance), X3 (Reliability X4 (Tangible), X5 (Emphaty), X6 (Responsiveness) terhadap Variabel Y (Kualitas Pelayanan).

Tabel 4. 20

Hasil Uji Koefisiensi (R Square)

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.949	.900	.886	.947

Berdasarkan tabel diatas uji koefisiensi determinan diperoleh persamaan sebagai berikut :

Nilai R Square adalah $0.900 \times 100\% = 90\%$

Maka nilai koefisiensi adalah 90% yang artinya bahwa variabel independen yaitu *Compliance* (X1), *Assurance* (X2), *Reability* (X3), *Tangible* (X4), *Emphaty* (X5), dan *Responsiveness* (X6) menjelaskan pengaruh terhadap variabel dependen yaitu Kualitas Pelayanan (Y), berpengaruh 90% dan sisanya 0.100 % atau sebesar 10% dipengaruhi factor lain.

E. Pembahasan

1. Pengaruh *Compliance* (X1) Terhadap Kualitas Pelayanan (Y)

Berdasarkan hasil diatas terdapat variabel *Compliance* (X1) terhadap kualitas pelayanan diperoleh hasil penelitian bahwa variabel *Compliance* (X1) memiliki pengaruh yang tidak signifikan terhadap kualitas pelayanan (Y) pada Bank Syariah Indonesia kantor cabang Amuntai, dengan uji t (parsial) memiliki t hitung (1.202) < t tabel (2.016) dan nilai signifikan (0.236) > 0,05. Maka Ho diterima. Dapat disimpulkan bahwa *Compliance* (kepatuhan) secara parsial tidak berpengaruh terhadap kualitas pelayanan. Disebabkan tentang pemahaman dari beberapa nasabah yang masih menyamakan antara “bunga” dengan “bagi hasil”. Perspektif seperti ini haruslah secepatnya disikapi dengan baik, karena demi menjaga nama baik Bank Syariah Indonesia kantor cabang Amuntai.

Hal ini sesuai dengan penelitian terkait “Analisi Kualitas pelayanan Dengan Models CARTER dan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada PT Bank Aceh Syariah KC Banda Aceh)” yang dilakukan oleh Agam Suherman (2018).

2. Pengaruh Assurance (X2) Terhadap Kualitas Pelayanan (Y)

Berdasarkan hasil diatas terdapat variabel Assurance (X2) terhadap kualitas pelayanan (Y) memiliki t hitung dengan nilai (1.535) dan nilai signifikan (0.132). maka Ho diterima. Dapat disimpulkan bahwa Assurance (Jaminan) secara parsial tidak berpengaruh terhadap kualitas pelayanan. Hasil dan signifikasi diatas menunjukkan bahwa variabel Assurance (jaminan) belum sepenuhnya memenuhi harapan nasabah artinya frontliner belum sepenuhnya melayani dengan ramah, sopan, dan bersahabat. Frontliner juga belum sepenuhnya bisa menjawab pertanyaan-pertanyaan nasabah dan kerahasiaan data nasabah belum terjamin sepenuhnya. Tetapi variabel Assurance (X2) dalam mengukur kualitas pelayanan di Bank Syariah Indonesia kantor cabang Amuntai bertujuan untuk meningkatkan pengetahuan karyawan dalam menangani permasalahan nasabah, dan meningkatkan lagi sikap kesopanan terhadap nasabah.

Hal ini sesuai dengan penelitian terkait “ Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Menggunakan Model CARTER Di BPRS Amanah Ummah Leuwiliang Bogor” yang dilakukan Siti Amelia Aldila (2018).

3. Pengaruh *Reability* (X3) Terhadap Kualitas Pelayanan (Y)

Berdasarkan hasil diatas variabel *Reability* (X3) terhadap kualitas pelayanan (Y) memiliki nilai t hitung sebesar (1.413) dan nilai signifikan (0.165). Artinya, t hitung (1.413) < t tabel (2.016) dan nilai signifikan (0.165) > 0.05. Maka pengaruh *Reability* (X3) terhadap kualitas pelayanan (Y) secara parsial tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah di Bank Syariah Indonesia kantor cabang Amuntai. Dimana nasabah belum puas dengan jam operasional atau janji tepat waktu yang diberikan kepada nasabah, dan nasabah belum merasakan pelayanan yang terbaik, (dijelaskan sesuai kuesioner).

Hal ini sesuai dengan penelitian terkait “Evaluasi Kualitas Layanan Perbankan Syariah Dengan Model CARTER (Studi kasus Pada Bank Syariah Bukopin Cabang Yogyakarta)” yang dilakukan Frydo Jatnika (2017).

4. Pengaruh *Tangible* (X4) Terhadap Kualitas Pelayanan (Y)

Berdasarkan hasil diatas variabel *Tangible* (X4) terhadap kualitas pelayanan (Y) dengan uji t (parsial) memiliki nilai t hitung (1.503) dan nilai signifikan (0.140). Artinya, nilai t hitung (1.503) < t tabel (2.016) dan nilai signifikan (0.140) > 0.05. Maka H_0 diterima, dapat disimpulkan bahwa secara parsial variabel *Tangible* (kenyataan) tidak berpengaruh terhadap kualitas pelayanan di Bank Syariah Indonesia kantor cabang Amuntai. Hal ini menunjukkan bahwa variabel *Tangible* belum sepenuhnya memenuhi harapan nasabah. Disebabkan kurangnya fasilitas yang disediakan oleh Bank Syariah Indonesia kantor cabang Amuntai yaitu lahan parkir dan kursi duduk

nasabah yang kurang mencukupi sehingga mengakibatkan kenyamanan dan keamanan dari nasabah menjadi berkurang.

Hal ini sesuai dengan penelitian terkait “Dimensi CARTER Dalam Peningkatan Kualitas Layanan BPRS Bhakti Sumekar Sumenep” yang dilakukan oleh Rudy Haryanto (2016).

5. Pengaruh *Emphaty* (X5) Terhadap Kualitas Pelayanan (Y)

Berdasarkan hasil diatas variabel *Emphaty* (X5) terhadap kualitas pelayanan (Y) dengan uji t (parsial) dan menghasilkan t hitung (0.481) dan nilai signifikan (0.633). Maka t hitung (0.481) < t tabel (2.016) dan nilai signifikan (0.633) > 0.05, maka H_0 diterima. Artinya variabel *Emphaty* (X5) terhadap kualitas pelayanan di Bank Syariah Indonesia secara parsial tidak berpengaruh terhadap kualitas pelayanan di Bank Syariah Indonesia kantor cabang Amuntai. Disebabkan kurangnya perhatian karyawan Bank Syariah Indonesia kantor cabang Amuntai kepada nasabah. Tetapi *Emphaty* dalam mengukur kualitas pelayanan bertujuan agar karyawan dalam perusahaan meningkatkan rasa kepedulian dan perhatian kepada nasabah.

Hal ini sesuai dengan penelitian terkait “Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Menggunakan Model CARTER Di BPRS Amanah Ummah Leuwiliang Bogor” yang dilakukan Siti Amelia Aldila (2018).

6. Pengaruh *Responsiveness* (X6) Terhadap Kualitas Pelayanan

Berdasarkan hasil diatas variabel *Responsiveness* (X6) terhadap kualitas pelayanan (Y) menggunakan uji t (parsial) diperoleh t hitung (2.328) dan nilai signifikan (0.025), maka t hitung (2.328) > t tabel (2.016) dan nilai signifikan (0.025) < dari 0.05. Artinya variabel *Responsiveness* (X6) terhadap kualitas pelayanan (Y) memiliki pengaruh yang positif dan signifikan berarti H_a dapat diterima dan H_o ditolak.

Pengalaman nasabah dalam melakukan transaksi di Bank Syariah Indonesia kantor cabang Amuntai merasa puas dan masalah yang dihadapi nasabah cepat terselesaikan dengan adanya ketanggapan karyawan Bank Syariah Indonesia kantor cabang Amuntai.

Responsiveness (Ketanggapan) adalah kerelaan untuk membantu konsumen dan menyediakan layanan yang diminta (Rafidah, 2014, hal. 123). Ketanggapan merupakan kemampuan penyampaian kinerja yang telah dijanjikan kepada nasabah secara handal dan akurat atau tepat sasaran, dengan demikian nasabah dapat melihat dan memberikan kesan spontan bahwa kinerja bank yang diberikan oleh karyawan terjamin, tepat, dan terasa memberikan kemudahan bagi nasabah.

Semakin baik penerapan *Responsiveness* (ketanggapan) maka semakin tinggi pengaruhnya terhadap kualitas pelayanan. Hal ini dapat dilihat dalam dalam Al-Qur'an Q.S. Al-Isra/17: 34

وَلَا تَقْرَبُوا مَالَ الْيَتِيمِ إِلَّا بِالَّتِي هِيَ أَحْسَنُ حَتَّىٰ يَبْلُغَ أَشُدَّهُ وَأَوْفُوا بِالْعَهْدِ إِنَّ الْعَهْدَ كَانَ مَسْئُولًا ۝ ٣٤

Artinya:

“Janganlah kamu mendekati harta anak yatim, kecuali dengan (cara) yang terbaik (dengan mengembangkannya) sampai dia dewasa dan penuhilah janji (karena) sesungguhnya janji itu pasti diminta pertanggungjawabannya.”

Hal ini sesuai dengan penelitian yang terkait “ Analisis kualitas Pelayanan Dengan Model CARTER dan Pengaruh Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah MAndiri (Studi KAsus Wilayah DKI Jakarta)” yang dilakukan oleh Nada Zakia (2021).

7. Pengaruh Model *Compliance*, *Assurance*, *Reability*, *Tangible*, *Emphaty*, *Responsiveness* Terhadap Kualitas Pelayanan di Bank Syariah Indonesia kantor cabang Amuntai.

Berdasarkan uji menunjukkan bahwa variabel *Compliance*, *Assurance*, *Reability*, *Tangible*, *Emphaty*, *Responsiveness* tergolong erat pada nilai ($R=0.949$). berdasarkan uji F dengan hasil F hitung pada kolom F sebesar 64.525 lebih besar dari 2.31 tingkat signifikan $0.000 < 0.05$. Dengan kata lain $F_{hitung} \geq F_{tabel}$ ($64.525 \geq 2.31$).

Dapat disimpulkan bahwa variabel *Compliance* (X1), *Assurance* (X2), *Reability* (X3), *Tangible* (X4), *Emphaty* (X5), *Responsiveness* (X6) berpengaruh terhadap variabel kualitas pelayanan (Y) atau bersama-sama memiliki pengaruh secara simultan.

Nasabah yang melakukan transaksi memiliki pemahaman tersendiri dalam melakukan transaksi di Bank Syariah Indonesia kantor cabang Amuntai seperti dalam melakukan transaksi terdapat kepatuhan terhadap hukum syariah, kenyamanan dalam bertransaksi, fasilitas yang memadai, pengetahuan dalam menyelesaikan masalah yang dihadapi, dan keramah tamahan terhadap nasabah.