

## **BAB IV**

### **ANALISIS DATA DAN HASIL PENELITIAN**

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

##### **1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian**

###### **a. Sejarah Singkat Bank Kalsel Syariah**

Bank Pembangunan Daerah Kalimantan Selatan didirikan pada tanggal 25 Maret 1964, berdasarkan Peraturan Daerah Tingkat I Kalimantan Selatan Nomor 4 tahun 1964 dan Undang-Undang Nomor 13 Tahun 1962 tentang ketentuan Pokok Bank Pembangunan daerah, dengan modal dasar sebesar Rp 100.000.000,- (Seratus Juta Rupiah). Untuk menyesuaikan diri terhadap berbagai perkembangan terkini, sejak tanggal 5 Februari 2020 melalui Akta Notaris Nomor 3 dihadapan Neddy Fermanto, SH. notaris pengganti Nenny Indriani, SH, M. Kn, notaris berkedudukan di Kabupaten Banjar yang disahkan Keputusan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia Nomor AHU-0011121. AH. 01.02. Tahun 2020 tanggal 8 Februari, maka PD. Bank Pembangunan Daerah Kalimantan Selatan berubah badan hukum menjadi PT. Bank Pembangunan Daerah Kalimantan Selatan dengan sebutan Bank Kalsel dan modal dasar sebesar Rp 5.000.000.000.000,- (Lima Triliun Rupiah).

Krisis ekonomi dan moneter yang terjadi di Indonesia pada tahun 1997-1998 merupakan pukulan yang sangat berat bagi sistem

perekonomian Indonesia. Dalam periode tersebut banyak lembaga-lembaga keuangan, termasuk perbankan mengalami kesulitan keuangan. Seiring dengan diberlakukannya dual banking system oleh Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 Tentang Perbankan, Bank Pembangunan Daerah Kalimantan Selatan telah melakukan perubahan dengan Perda Nomor 16 Tahun 2003 yang memuat pembentukan operasional Unit Usaha Syariah.

Pada tanggal 13 Agustus 2004 Bank Kalsel Syariah hadir dalam rangka memberikan alternatif pelayanan perbankan syariah kepada masyarakat Kalimantan Selatan yang mayoritas beragama Islam. Sejak saat itu Bank Kalsel mendirikan Unit Usaha Syariah sekaligus Kantor Cabang Syariah Banjarmasin yang saat ini berkantor di Jalan S. Parman RT. 03 Banjarmasin. Kemudian pada tanggal 4 Desember 2005 dilanjutkan pembukaan Kantor Cabang Syariah Kandangan yang berada di Jalan P. Antasari No. 108-109 Kandangan, dan hingga saat ini pembukaan jaringan kantor unit Usaha Syariah telah tersebar hampir diseluruh Kabupaten/Kota di Provinsi Kalimantan Selatan.

Sesuai dengan izin Otoritas Jasa Keuangan Kantor Regional 9 Kalimantan Selatan nomor S-30/KR.091/2020 tanggal 26 Agustus 2020, terhitung sejak Senin, tanggal 7 September 2020 akan dilakukan pemindahan alamat jaringan kantor Bank Kalsel Kantor Cabang Syariah Kandangan menjadi di Jl. Letjend Soeprapto RT. 11 RW. 005 Kelurahan Kandangan Kota, Kecamatan Kandangan, Kabupaten Hulu Sungai Selatan, Provinsi Kalimantan Selatan, Kandangan 71211.(*bankkalsel.co.id*)

b. Visi dan Misi Bank Kalsel Syariah

- 1) Visi : Menjadi bank yang kuat, kompetitif dan berkontribusi untuk mendorong pembangunan ekonomi nasional.
- 2) Misi
  - a) Membantu pemerintah dalam pembangunan ekonomi baik di kawasan regional maupun nasional.
  - b) Memberikan layanan terpadu melalui produk dan layanan inovatif berbasis digital.
  - c) Menempati posisi strategis melalui program kemitraan dengan pemerintah daerah dan masyarakat.
  - d) Memberikan kontribusi positif kepada semua *stakeholder* baik pemegang saham, nasabah, karyawan, maupun masyarakat.

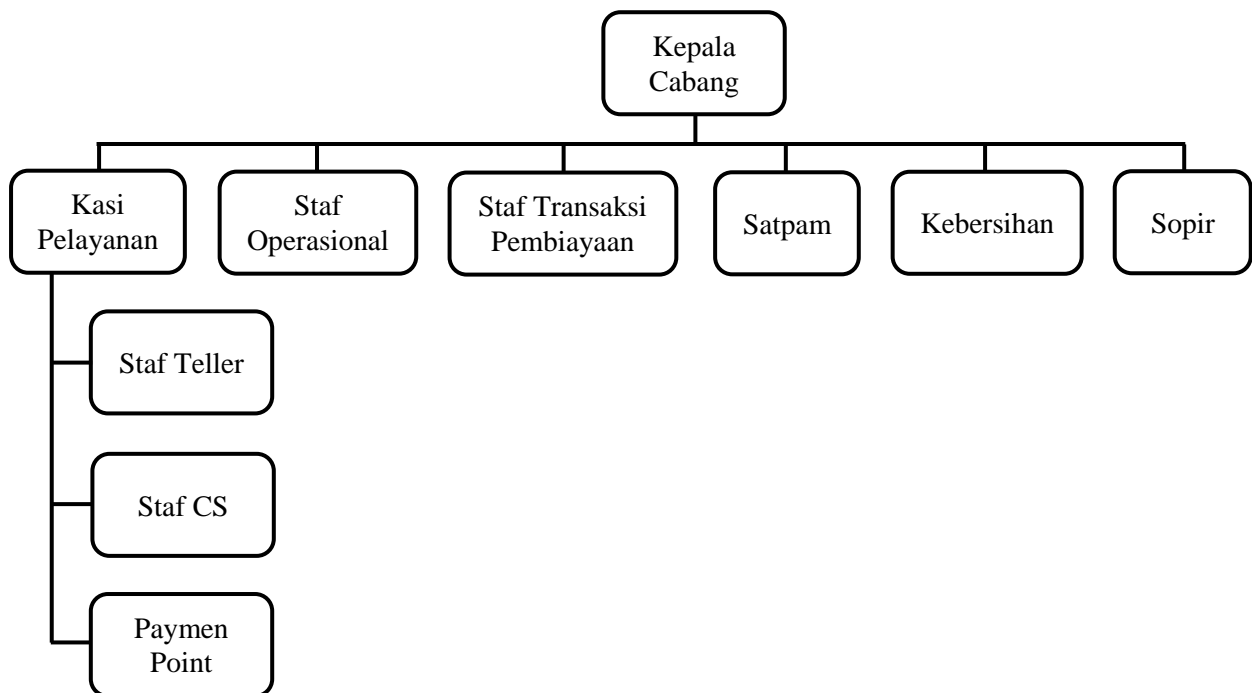
c. Produk dan Layanan Bank Kalsel Syariah

- 1) Produk Pendanaan
  - a) Giro iB Al-Amanah
  - b) Tabungan iB Al-Barakah
  - c) Tabungan iB Pelajar
  - d) Tabungan iB Sempel
  - e) Tabungan Haji iB Ar-Rahman
  - f) TabunganKu iB
  - g) Tabungan iB Al-Barakah Hadiah Langsung
  - h) Deposito iB Mudharabah
- 2) Produk Pembiayaan

- a) Pembiayaan Murabahah iB
  - b) Pembiayaan Mudharabah iB
  - c) Pembiayaan Musyarakah iB
  - d) Pembiayaan Multijasa iB Ar-Rahman
  - e) Pembiayaan Umum iB Ar-Rahman
  - f) Pembiayaan Ulang (Refinancing) iB Ar-Rahman
  - g) Qardh Beragunan Emas iB Ar-Rahman
  - h) Pembiayaan Kepemilikan Emas iB Ar-Rahman
  - i) Pembiayaan Hunian iB Ar-Rahman
  - j) Pembiayaan Pemilikan Rumah (PPR) Sejahtera Syariah iB Ar-Rahman
  - k) Pembiayaan Usaha Rakyat iB Ar-Rahman
  - l) Ready Cash iB Ar-Rahman
  - m) Cash Collateral Financing iB Ar-Rahman
  - n) Supplier Chain Financing iB Ar-Rahman
  - o) Pembiayaan Rekening Koran Syariah iB Ar-Rahman
- 3) Layanan
- a) Layanan ATM
  - b) Layanan Mobile Banking
  - c) Layanan SMS Banking
  - d) Surat Keterangan Bank iB
  - e) Surat Dukungan Bank iB
  - f) Garansi Bank iB

- g) Kirimaan Uang iB
  - h) Jasa Pick Up Service dan Delivery Service
  - i) Safe Deposito Box (SDB)
  - j) Sharf (Jual Beli Valuta Asing)
  - k) Cash Management System (CMS)
  - l) Standing Intruction (SI)
  - m) Banua Card
  - n) BI-FAST
- d. Struktur Organisasi

**Gambar II**  
**Struktur Organisasi Bank Kalsel Kantor Cabang Syariah Kandungan**



Sumber: Bank Kalsel Kantor Cabang Syariah Kandungan, 2024

## 2. Karakteristik Responden

Responden pada penelitian ini adalah nasabah Bank Kalsel Kantor Cabang Syariah Kandungan dengan jumlah 99 orang. Adapun karakteristik responden yang digunakan pada penelitian ini berdasarkan pada jenis kelamin, usia, pendidikan terakhir, pekerjaan, dan lama menjadi nasabah.

### a. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

**Tabel III**

**Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

No	Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase
1	Laki-laki	33	33,3%
2	Perempuan	66	66,7%
<b>Total</b>		<b>99</b>	<b>100%</b>

Sumber: Data diolah, 2024

Berdasarkan tabel III di atas, menunjukkan bahwa responden berjenis kelamin laki-laki berjumlah 33 orang dengan persentase 33,3%. Sedangkan responden berjenis kelamin perempuan berjumlah 66 orang dengan persentase 66,7%. Hal ini menunjukkan bahwa responden yang peneliti temukan lebih dominan perempuan.

### b. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

**Tabel IV**

**Responden Berdasarkan Usia**

No	Usia	Frekuensi	Persentase
1	< 16 tahun	3	3%
2	16 - 25 tahun	34	34,3%
3	26 - 45 tahun	49	49,5%
4	> 45 tahun	13	13,1%
<b>Total</b>		<b>99</b>	<b>100%</b>

Sumber: Data diolah, 2024

Berdasarkan tabel IV di atas, menunjukkan bahwa responden yang memiliki usia < 16 tahun berjumlah 3 orang dengan persentase 3%, responden yang berusia 16-25 tahun berjumlah 34 orang dengan persentase 34,3%, responden yang berusia 26-45 tahun berjumlah 49 orang dengan persentase 49,5%, dan responden yang berusia > 45 tahun berjumlah 13 orang dengan persentase 13,1%. Hal ini menunjukkan bahwa responden yang peneliti temukan lebih dominan responden yang memiliki usia 26-45 tahun.

c. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

**Tabel V**

**Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir**

No	Pendidikan Terakhir	Frekuensi	Persentase
1	SD / sederajat	1	1%
2	SMP / sederajat	5	5,1%
3	SMA / sederajat	42	42,4%
4	D3	4	4%
5	S1	39	39,4%
6	Lainnya	8	8,1%
<b>Total</b>		<b>99</b>	<b>100%</b>

Sumber: Data diolah, 2024

Berdasarkan tabel V di atas, pendidikan terakhir yang mendominasi yaitu SMA/sederajat berjumlah 42 orang dengan persentase 42,4%, kemudian S1 berjumlah 39 orang dengan persentase 39,4%, dari lainnya berjumlah 8 orang dengan persentase 8,1%, SMP/sederajat berjumlah 5 orang dengan persentase 5,1%, D3 berjumlah 4 orang dengan persentase 4%, dan SD/sederajat berjumlah 1 orang dengan persentase 1%.

## d. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

**Tabel VI**  
**Responden Berdasarkan Pekerjaan**

No	Pekerjaan	Frekuensi	Persentase
1	Pelajar / Mahasiswa	19	19,2%
2	Pegawai Negeri	16	16,2%
3	Karyawan Swasta	22	22,2%
4	Wiraswasta	15	15,2%
5	Lainnya	27	27,3%
<b>Total</b>		<b>99</b>	<b>100%</b>

Sumber: Data diolah, 2024

Berdasarkan tabel VI di atas, menunjukkan bahwa responden dari status pekerjaan Pelajar/Mahasiswa berjumlah 19 orang dengan persentase 19,2%, Pegawai Negeri berjumlah 16 orang dengan persentase 16,2%, Karyawan Swasta berjumlah 22 orang dengan persentase 22,2%, Wiraswasta berjumlah 15 orang dengan persentase 15,2%, dan Lainnya berjumlah 27 orang dengan persentase 27,3%. Hal ini menunjukkan bahwa status pekerjaan yang mendominasi adalah lainnya.

## e. Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Menjadi Nasabah

**Tabel VII**  
**Responden Berdasarkan Lama Menjadi Nasabah**

No	Lama Menjadi Nasabah	Frekuensi	Persentase
1	< 1 tahun	27	27,3%
2	1 - 2 tahun	22	22,2%
3	3 - 4 tahun	24	24,2%
4	> 4 tahun	26	26,3%
<b>Total</b>		<b>99</b>	<b>100%</b>

Sumber: Data diolah, 2024



Berdasarkan tabel VII di atas, menunjukkan bahwa lama menjadi nasabah < 1 tahun berjumlah 27 orang dengan persentase 27,3%, lama menjadi nasabah 1-2 tahun berjumlah 22 orang dengan persentase 22,2%, lama menjadi nasabah 3-4 tahun berjumlah 24 orang dengan persentase 24,2%, dan lama menjadi nasabah >4 tahun berjumlah 26 orang dengan persentase 26,3%. Hal ini menunjukkan bahwa lama menjadi nasabah yang mendominasi adalah < 1 tahun.

### 3. Deskripsi Variabel

#### a. Variabel Kualitas Produk ( $X_1$ )

Pada variabel ini terdapat 8 point pernyataan dalam kuesioner yang disebarkan kepada nasabah Bank Kalsel Kantor Cabang Syariah Kandungan. Berikut penjabaran dari hasil setiap butir pernyataan tersebut.

- 1) Indikator kinerja pengoperasian produk Bank Kalsel KCS Kandungan sangat mudah dan sesuai harapan nasabah.

**Tabel VIII**

**Jawaban responden mengenai kinerja pengoperasian produk Bank Kalsel KCS Kandungan sangat mudah dan sesuai harapan nasabah**

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Setuju	49	49,5%
2	Setuju	48	48,5%
3	Netral	2	2%
4	Tidak Setuju	0	0%
5	Sangat Tidak Setuju	0	0%
<b>Total</b>		<b>99</b>	<b>100%</b>

Sumber: Data diolah, 2024

Berdasarkan tabel VIII di atas, diketahui bahwa jawaban responden menyatakan sangat setuju sebanyak 49 orang (49,5%), kemudian jawaban responden menyatakan setuju sebanyak 48 orang (48,5%), dan jawaban responden menyatakan netral sebanyak 2 orang (2%).

2) Indikator produk Bank Kalsel KCS Kandungan memiliki fitur/fasilitas yang memudahkan nasabah dalam efektivitas bertransaksi.

**Tabel IX**

**Jawaban responden mengenai produk Bank Kalsel KCS Kandungan memiliki fitur/fasilitas yang memudahkan nasabah dalam efektivitas bertransaksi**

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Setuju	50	50,5%
2	Setuju	47	47,5%
3	Netral	2	2%
4	Tidak Setuju	0	0%
5	Sangat Tidak Setuju	0	0%
<b>Total</b>		<b>99</b>	<b>100%</b>

Sumber: Data diolah, 2024

Berdasarkan tabel IX di atas, diketahui bahwa jawaban responden menyatakan sangat setuju sebanyak 50 orang (50,5%), kemudian jawaban responden menyatakan setuju sebanyak 47 orang (47,5%), dan jawaban responden menyatakan netral sebanyak 2 orang (2%).

3) Indikator produk Bank Kalsel KCS Kandungan dapat diandalkan untuk transaksi dimanapun.

**Tabel X**

**Jawaban responden mengenai produk Bank Kalsel KCS  
Kandangan dapat diandalkan untuk transaksi dimanapun**

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Setuju	45	45,5%
2	Setuju	49	49,5%
3	Netral	5	5,1%
4	Tidak Setuju	0	0%
5	Sangat Tidak Setuju	0	0%
<b>Total</b>		<b>99</b>	<b>100%</b>

Sumber: Data diolah, 2024

Berdasarkan tabel X di atas, diketahui bahwa jawaban responden menyatakan setuju sebanyak 49 orang (49,5%), kemudian jawaban responden menyatakan sangat setuju sebanyak 45 orang (45,5%), dan jawaban responden menyatakan netral sebanyak 5 orang (5,1%).

4) Indikator produk yang ditawarkan Bank Kalsel KCS Kandangan sesuai dengan kebutuhan nasabah dan sesuai ketentuan syariah.

**Tabel XI**

**Jawaban responden mengenai produk yang ditawarkan Bank  
Kalsel KCS Kandangan sesuai dengan kebutuhan nasabah dan  
sesuai ketentuan syariah**

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Setuju	47	47,5%
2	Setuju	48	48,5%
3	Netral	4	4%
4	Tidak Setuju	0	0%
5	Sangat Tidak Setuju	0	0%
<b>Total</b>		<b>99</b>	<b>100%</b>

Sumber: Data diolah, 2024

Berdasarkan tabel XI di atas, diketahui bahwa jawaban responden menyatakan setuju sebanyak 48 orang (48,5%), kemudian jawaban responden menyatakan sangat setuju sebanyak 47 orang (47,5%), dan jawaban responden menyatakan netral sebanyak 4 orang (4%).

5) Indikator buku tabungan dan kartu ATM Bank Kalsel KCS Kandangan memiliki kualitas yang bagus sehingga tidak mudah rusak dan patah.

**Tabel XII**

**Jawaban responden mengenai buku tabungan dan kartu ATM Bank Kalsel KCS Kandangan memiliki kualitas yang bagus sehingga tidak mudah rusak dan patah**

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Setuju	31	31,3%
2	Setuju	61	61,6%
3	Netral	7	7,1%
4	Tidak Setuju	0	0%
5	Sangat Tidak Setuju	0	0%
<b>Total</b>		<b>99</b>	<b>100%</b>

Sumber: Data diolah, 2024

Berdasarkan tabel XII di atas, diketahui bahwa jawaban responden menyatakan setuju memiliki frekuensi yang paling besar yaitu sebanyak 61 orang (61,6%), kemudian jawaban responden menyatakan sangat setuju sebanyak 31 orang (31,3%), dan jawaban responden menyatakan netral sebanyak 7 orang (7,1%).

- 6) Indikator buku tabungan ataupun kartu ATM Bank Kalsel KCS Kandangan yang hilang/rusak dapat diganti dengan cepat dan mudah.

**Tabel XIII**

**Jawaban responden mengenai buku tabungan ataupun kartu ATM Bank Kalsel KCS Kandangan yang hilang/rusak dapat diganti dengan cepat dan mudah**

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Setuju	45	45,5%
2	Setuju	43	43,4%
3	Netral	11	11,1%
4	Tidak Setuju	0	0%
5	Sangat Tidak Setuju	0	0%
<b>Total</b>		<b>99</b>	<b>100%</b>

Sumber: Data diolah, 2024

Berdasarkan tabel XIII di atas, diketahui bahwa jawaban responden menyatakan sangat setuju sebanyak 45 orang (45,5%), kemudian jawaban responden menyatakan setuju sebanyak 43 orang (43,4%), dan jawaban responden menyatakan netral sebanyak 11 orang (11,1%).

- 7) Indikator produk Bank Kalsel KCS Kandangan memiliki penampilan yang menarik bagi nasabah dibandingkan bank lain.

**Tabel XIV**

**Jawaban responden mengenai produk Bank Kalsel KCS Kandangan memiliki penampilan yang menarik bagi nasabah dibandingkan bank lain**

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Setuju	29	29,3%
2	Setuju	54	54,4%

3	Netral	16	16,2%
4	Tidak Setuju	0	0%
5	Sangat Tidak Setuju	0	0%
<b>Total</b>		<b>99</b>	<b>100%</b>

Sumber: Data diolah, 2024

Berdasarkan tabel XIV di atas, diketahui bahwa jawaban responden menyatakan setuju memiliki frekuensi yang paling besar yaitu sebanyak 54 orang (54,4%), kemudian jawaban responden menyatakan sangat setuju sebanyak 29 orang (29,3%), dan jawaban responden menyatakan netral sebanyak 16 orang (16,2%).

8) Indikator produk Bank Kalsel KCS Kandungan memiliki kualitas yang baik sehingga memberi kesan yang memuaskan bagi nasabah.

**Tabel XV**

**Jawaban responden mengenai produk Bank Kalsel KCS Kandungan memiliki kualitas yang baik sehingga memberi kesan yang memuaskan bagi nasabah**

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Setuju	43	43,4%
2	Setuju	51	51,5%
3	Netral	5	5,1%
4	Tidak Setuju	0	0%
5	Sangat Tidak Setuju	0	0%
<b>Total</b>		<b>99</b>	<b>100%</b>

Sumber: Data diolah, 2024

Berdasarkan tabel XV di atas, diketahui bahwa sebagian besar jawaban responden menyatakan setuju sebanyak 51 orang (51,5%), kemudian jawaban responden menyatakan sangat setuju sebanyak 43 orang (43,4%), dan jawaban responden menyatakan netral sebanyak 5 orang (5,1%).

b. Variabel Kualitas Pelayanan ( $X_2$ )

Pada variabel ini terdapat 10 point pernyataan dalam kuesioner yang disebarakan kepada nasabah Bank Kalsel Kantor Cabang Syariah Kandangan. Berikut penjabaran dari hasil setiap butir pernyataan tersebut.

- 1) Indikator Bank Kalsel KCS Kandangan memiliki ruang tunggu pelayanan yang nyaman dan bersih.

**Tabel XVI**

**Jawaban responden mengenai Bank Kalsel KCS Kandangan memiliki ruang tunggu pelayanan yang nyaman dan bersih**

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Setuju	65	65,7%
2	Setuju	34	34,3%
3	Netral	0	0%
4	Tidak Setuju	0	0%
5	Sangat Tidak Setuju	0	0%
<b>Total</b>		<b>99</b>	<b>100%</b>

Sumber: Data diolah, 2024

Berdasarkan tabel XVI di atas, diketahui bahwa jawaban responden menyatakan sangat setuju memiliki frekuensi yang paling besar yaitu sebanyak 65 orang (65,7%) dan jawaban responden menyatakan setuju sebanyak 34 orang (34,3%).

- 2) Indikator karyawan Bank Kalsel KCS Kandangan berpenampilan rapi dan menarik.

**Tabel XVII**

**Jawaban responden mengenai karyawan Bank Kalsel KCS Kandangan berpenampilan rapi dan menarik**

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Setuju	65	65,7%
2	Setuju	32	32,3%
3	Netral	2	2%
4	Tidak Setuju	0	0%
5	Sangat Tidak Setuju	0	0%
<b>Total</b>		<b>99</b>	<b>100%</b>

Sumber: Data diolah, 2024

Berdasarkan tabel XVII di atas, diketahui bahwa jawaban responden menyatakan sangat setuju memiliki frekuensi yang paling besar yaitu sebanyak 65 orang (65,7%), kemudian jawaban responden menyatakan setuju sebanyak 32 orang (32,3%), dan jawaban responden menyatakan netral sebanyak 2 orang (2%).

3) Indikator karyawan Bank Kalsel KCS Kandungan memberikan pelayanan tepat waktu sesuai dengan yang dijanjikan.

**Tabel XVIII**

**Jawaban responden mengenai karyawan Bank Kalsel KCS Kandungan memberikan pelayanan tepat waktu sesuai dengan yang dijanjikan**

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Setuju	56	56,6%
2	Setuju	40	40,4%
3	Netral	3	3%
4	Tidak Setuju	0	0%
5	Sangat Tidak Setuju	0	0%
<b>Total</b>		<b>99</b>	<b>100%</b>

Sumber: Data diolah, 2024

Berdasarkan tabel XVIII di atas, diketahui bahwa sebagian besar jawaban responden menyatakan sangat setuju sebanyak 56 orang (56,6%), kemudian jawaban responden menyatakan setuju sebanyak 40



orang (40,4%), dan jawaban responden menyatakan netral sebanyak 3 orang (3%).

- 4) Indikator karyawan Bank Kalsel KCS Kandangan melakukan pencatatan dengan akurat dan teliti dalam setiap transaksi agar tidak terjadi kesalahan.

**Tabel XIX**

**Jawaban responden mengenai karyawan Bank Kalsel KCS Kandangan melakukan pencatatan dengan akurat dan teliti dalam setiap transaksi agar tidak terjadi kesalahan**

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Setuju	51	51,5%
2	Setuju	42	42,4%
3	Netral	6	6,1%
4	Tidak Setuju	0	0%
5	Sangat Tidak Setuju	0	0%
<b>Total</b>		<b>99</b>	<b>100%</b>

Sumber: Data diolah, 2024

Berdasarkan tabel XIX di atas, diketahui bahwa sebagian besar jawaban responden menyatakan sangat setuju sebanyak 51 orang (51,5%), kemudian jawaban responden menyatakan setuju sebanyak 42 orang (42,4%), dan jawaban responden menyatakan netral sebanyak 6 orang (6,1%).

- 5) Indikator karyawan Bank Kalsel KCS Kandangan memberikan pelayanan dengan cepat dan tanggap.

**Tabel XX**

**Jawaban responden mengenai karyawan Bank Kalsel KCS Kandangan memberikan pelayanan dengan cepat dan tanggap**

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Setuju	63	63,6%
2	Setuju	33	33,3%
3	Netral	3	3%
4	Tidak Setuju	0	0%
5	Sangat Tidak Setuju	0	0%
<b>Total</b>		<b>99</b>	<b>100%</b>

Sumber: Data diolah, 2024

Berdasarkan tabel XX di atas, diketahui bahwa jawaban responden menyatakan sangat setuju memiliki frekuensi yang paling besar yaitu sebanyak 63 orang (63,6%), kemudian jawaban responden menyatakan setuju sebanyak 33 orang (33,3%), dan jawaban responden menyatakan netral sebanyak 3 orang (3%).

- 6) Indikator karyawan Bank Kalsel KCS Kandangan selalu bersedia menangani permintaan dan keluhan nasabah dengan segera.

**Tabel XXI**

**Jawaban responden mengenai karyawan Bank Kalsel KCS Kandangan selalu bersedia menangani permintaan dan keluhan nasabah dengan segera**

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Setuju	42	42,4%
2	Setuju	55	55,6%
3	Netral	2	2%
4	Tidak Setuju	0	0%
5	Sangat Tidak Setuju	0	0%
<b>Total</b>		<b>99</b>	<b>100%</b>

Sumber: Data diolah, 2024

Berdasarkan tabel XXI di atas, diketahui bahwa sebagian besar jawaban responden menyatakan setuju sebanyak 55 orang (55,6%), kemudian jawaban responden menyatakan sangat setuju sebanyak 42

orang (42,4%), dan jawaban responden menyatakan netral sebanyak 2 orang (2%).

7) Indikator karyawan Bank Kalsel KCS Kandangan memiliki kemampuan pengetahuan yang baik dalam memberikan penjelasan maupun jawaban kepada nasabah.

**Tabel XXII**

**Jawaban responden mengenai karyawan Bank Kalsel KCS Kandangan memiliki kemampuan pengetahuan yang baik dalam memberikan penjelasan maupun jawaban kepada nasabah**

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Setuju	54	54,5%
2	Setuju	41	41,4%
3	Netral	4	4%
4	Tidak Setuju	0	0%
5	Sangat Tidak Setuju	0	0%
<b>Total</b>		<b>99</b>	<b>100%</b>

Sumber: Data diolah, 2024

Berdasarkan tabel XXII di atas, diketahui bahwa sebagian besar jawaban responden menyatakan sangat setuju sebanyak 54 orang (54,5%), kemudian jawaban responden menyatakan setuju sebanyak 41 orang (41,4%), dan jawaban responden menyatakan netral sebanyak 4 orang (4%).

8) Indikator Bank Kalsel KCS Kandangan mampu memberikan jaminan kerahasiaan data pribadi nasabah.

**Tabel XXIII**

**Jawaban responden mengenai Bank Kalsel KCS Kandangan mampu memberikan jaminan kerahasiaan data pribadi nasabah**

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Setuju	46	46,5%
2	Setuju	49	49,5%
3	Netral	4	4%
4	Tidak Setuju	0	0%
5	Sangat Tidak Setuju	0	0%
<b>Total</b>		<b>99</b>	<b>100%</b>

Sumber: Data diolah, 2024

Berdasarkan tabel XXIII di atas, diketahui bahwa jawaban responden menyatakan setuju sebanyak 49 orang (49,5%), kemudian jawaban responden menyatakan sangat setuju sebanyak 46 orang (46,5%), dan jawaban responden menyatakan netral sebanyak 4 orang (4%).

9) Indikator karyawan Bank Kalsel KCS Kandungan memberikan perhatian individual kepada nasabah.

**Tabel XXIV**

**Jawaban responden mengenai karyawan Bank Kalsel KCS Kandungan memberikan perhatian individual kepada nasabah**

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Setuju	33	33,3%
2	Setuju	57	57,6%
3	Netral	9	9,1%
4	Tidak Setuju	0	0%
5	Sangat Tidak Setuju	0	0%
<b>Total</b>		<b>99</b>	<b>100%</b>

Sumber: Data diolah, 2024

Berdasarkan tabel XXIV di atas, diketahui bahwa jawaban responden menyatakan setuju memiliki frekuensi yang paling besar yaitu sebanyak 57 orang (57,6%), kemudian jawaban responden

menyatakan sangat setuju sebanyak 33 orang (33,3%), dan jawaban responden menyatakan netral sebanyak 9 orang (9,1%).

10) Indikator karyawan Bank Kalsel KCS Kandangan selalu berusaha memahami kebutuhan nasabah.

**Tabel XXV**

**Jawaban responden mengenai karyawan Bank Kalsel KCS Kandangan selalu berusaha memahami kebutuhan nasabah**

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Setuju	29	29,3%
2	Setuju	63	63,6%
3	Netral	7	7,1%
4	Tidak Setuju	0	0%
5	Sangat Tidak Setuju	0	0%
<b>Total</b>		<b>99</b>	<b>100%</b>

Sumber: Data diolah, 2024

Berdasarkan tabel XXV di atas, diketahui bahwa jawaban responden menyatakan setuju memiliki frekuensi yang paling besar yaitu sebanyak 63 orang (63,6%), kemudian jawaban responden menyatakan sangat setuju sebanyak 29 orang (29,3%), dan jawaban responden menyatakan netral sebanyak 7 orang (7,1%).

c. Variabel Kepuasan Nasabah (Y)

Pada variabel ini terdapat 6 point pernyataan dalam kuesioner yang disebarkan kepada nasabah Bank Kalsel Kantor Cabang Syariah Kandangan. Berikut penjabaran dari hasil setiap butir pernyataan tersebut.

1) Indikator produk yang diperoleh dari Bank Kalsel KCS Kandangan sesuai atau melebihi harapan nasabah.

**Tabel XXVI**

**Jawaban responden mengenai produk yang diperoleh dari Bank Kalsel KCS Kandangan sesuai atau melebihi harapan nasabah**

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Setuju	25	25,3%
2	Setuju	62	62,6%
3	Netral	12	12,1%
4	Tidak Setuju	0	0%
5	Sangat Tidak Setuju	0	0%
<b>Total</b>		<b>99</b>	<b>100%</b>

Sumber: Data diolah, 2024

Berdasarkan tabel XXVI di atas, diketahui bahwa jawaban responden menyatakan setuju memiliki frekuensi yang paling besar yaitu sebanyak 62 orang (62,6%), kemudian jawaban responden menyatakan sangat setuju sebanyak 25 orang (25,3%), dan jawaban responden menyatakan netral sebanyak 12 orang (12,1%).

2) Indikator pelayanan yang diperoleh dari karyawan Bank Kalsel KCS Kandangan sesuai atau melebihi harapan nasabah.

**Tabel XXVII**

**Jawaban responden mengenai pelayanan yang diperoleh dari karyawan Bank Kalsel KCS Kandangan sesuai atau melebihi harapan nasabah**

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Setuju	35	35,4%
2	Setuju	58	58,6%
3	Netral	6	6,1%
4	Tidak Setuju	0	0%
5	Sangat Tidak Setuju	0	0%
<b>Total</b>		<b>99</b>	<b>100%</b>

Sumber: Data diolah, 2024

Berdasarkan tabel XXVII di atas, diketahui bahwa jawaban responden menyatakan setuju memiliki frekuensi yang paling besar yaitu sebanyak 58 orang (58,6%), kemudian jawaban responden menyatakan sangat setuju sebanyak 35 orang (35,4%), dan jawaban responden menyatakan netral sebanyak 6 orang (6,1%).

3) Indikator nasabah berminat untuk berkunjung kembali karena nilai dan manfaat yang diperoleh setelah menggunakan produk Bank Kalsel KCS Kandungan.

**Tabel XXVIII**

**Jawaban responden mengenai nasabah berminat untuk berkunjung kembali karena nilai dan manfaat yang diperoleh setelah menggunakan produk Bank Kalsel KCS Kandungan**

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Setuju	42	42,4%
2	Setuju	54	54,5%
3	Netral	3	3%
4	Tidak Setuju	0	0%
5	Sangat Tidak Setuju	0	0%
<b>Total</b>		<b>99</b>	<b>100%</b>

Sumber: Data diolah, 2024

Berdasarkan tabel XXVIII di atas, diketahui bahwa sebagian besar jawaban responden menyatakan setuju sebanyak 54 orang (54,5%), kemudian jawaban responden menyatakan sangat setuju sebanyak 42 orang (42,4%), dan jawaban responden menyatakan netral sebanyak 3 orang (3%).

- 4) Indikator nasabah berminat untuk berkunjung kembali karena pelayanan yang diberikan oleh karyawan Bank Kalsel KCS Kandangan memuaskan.

**Tabel XXIX**

**Jawaban responden mengenai nasabah berminat untuk berkunjung kembali karena pelayanan yang diberikan oleh karyawan Bank Kalsel KCS Kandangan memuaskan**

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Setuju	54	54,5%
2	Setuju	44	44,4%
3	Netral	1	1%
4	Tidak Setuju	0	0%
5	Sangat Tidak Setuju	0	0%
<b>Total</b>		<b>99</b>	<b>100%</b>

Sumber: Data diolah, 2024

Berdasarkan tabel XXIX di atas, diketahui bahwa sebagian besar jawaban responden menyatakan sangat setuju sebanyak 54 orang (54,5%), kemudian jawaban responden menyatakan setuju sebanyak 44 orang (44,4%), dan jawaban responden menyatakan netral sebanyak 1 orang (1%).

- 5) Indikator nasabah bersedia untuk merekomendasikan kepada teman atau kerabat untuk menggunakan produk yang ditawarkan Bank Kalsel KCS Kandangan karena nilai atau manfaat yang didapat setelah menggunakan produk dan jasa.

**Tabel XXX**

**Jawaban responden mengenai nasabah bersedia untuk merekomendasikan kepada teman atau kerabat untuk menggunakan produk yang ditawarkan Bank Kalsel KCS**



**Kandangan karena nilai atau manfaat yang didapat setelah menggunakan produk dan jasa**

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Setuju	35	35,4%
2	Setuju	56	56,6%
3	Netral	8	8,1%
4	Tidak Setuju	0	0%
5	Sangat Tidak Setuju	0	0%
<b>Total</b>		<b>99</b>	<b>100%</b>

Sumber: Data diolah, 2024

Berdasarkan tabel XXX di atas, diketahui bahwa jawaban responden menyatakan setuju memiliki frekuensi yang paling besar yaitu sebanyak 56 orang (56,6%), kemudian jawaban responden menyatakan sangat setuju sebanyak 35 orang (35,4%), dan jawaban responden menyatakan netral sebanyak 8 orang (8,1%).

- 6) Indikator nasabah bersedia untuk merekomendasikan kepada teman atau kerabat untuk menggunakan produk yang ditawarkan Bank Kalsel KCS Kandangan karena pelayanan yang diberikan memuaskan.

**Tabel XXXI**

**Jawaban responden mengenai nasabah bersedia untuk merekomendasikan kepada teman atau kerabat untuk menggunakan produk yang ditawarkan Bank Kalsel KCS Kandangan karena pelayanan yang diberikan memuaskan**

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Setuju	36	36,4%
2	Setuju	59	59,6%
3	Netral	4	4%
4	Tidak Setuju	0	0%
5	Sangat Tidak Setuju	0	0%

<b>Total</b>	<b>99</b>	<b>100%</b>
--------------	-----------	-------------

Sumber: Data diolah, 2024

Berdasarkan tabel XXXI di atas, diketahui bahwa jawaban responden menyatakan setuju memiliki frekuensi yang paling besar yaitu sebanyak 59 orang (59,6%), kemudian jawaban responden menyatakan sangat setuju sebanyak 36 orang (36,4%), dan jawaban responden menyatakan netral sebanyak 4 orang (4%).

## B. Analisis Data

### 1. Uji Instrumen

#### a. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengetahui kelayakan butir-butir pernyataan yang ada pada kuesioner. Uji validitas dapat dilakukan dengan membandingkan antara nilai  $r_{hitung}$  dengan nilai  $r_{tabel}$ . Apabila nilai  $r_{hitung} > r_{tabel}$ , maka instrumen dikatakan valid dan apabila nilai  $r_{hitung} < r_{tabel}$ , maka instrumen dikatakan tidak valid.

Tingkat signifikansi yang digunakan pada penelitian ini adalah 5% (0,05). Jumlah responden sebanyak 99 orang. Nilai  $r_{tabel}$  dapat diperoleh dengan menggunakan rumus *degree of freedom* ( $df = n - 2$ ) maka  $99 - 2 = 97$ , sehingga diperoleh nilai  $r_{tabel}$  yaitu 0,197.

**Tabel XXXII**  
**Hasil Uji Validitas**

<b>Variabel</b>	<b>Pernyataan</b>	<b>r<sub>hitung</sub></b>	<b>r<sub>tabel</sub></b>	<b>Keterangan</b>
Kualitas Produk (X <sub>1</sub> )	X1.1	0,599	0,197	Valid
	X1.2	0,462	0,197	Valid
	X1.3	0,763	0,197	Valid
	X1.4	0,718	0,197	Valid
	X1.5	0,725	0,197	Valid
	X1.6	0,660	0,197	Valid
	X1.7	0,797	0,197	Valid
	X1.8	0,815	0,197	Valid
Kualitas Pelayanan (X <sub>2</sub> )	X2.1	0,602	0,197	Valid
	X2.2	0,545	0,197	Valid
	X2.3	0,671	0,197	Valid
	X2.4	0,684	0,197	Valid
	X2.5	0,748	0,197	Valid
	X2.6	0,673	0,197	Valid
	X2.7	0,664	0,197	Valid
	X2.8	0,772	0,197	Valid
	X2.9	0,644	0,197	Valid
	X2.10	0,687	0,197	Valid
Kepuasan Nasabah (Y)	Y.1	0,787	0,197	Valid
	Y.2	0,685	0,197	Valid
	Y.3	0,714	0,197	Valid
	Y.4	0,727	0,197	Valid
	Y.5	0,727	0,197	Valid
	Y.6	0,807	0,197	Valid

*Sumber: Data diolah dengan SPSS, 2024*

Berdasarkan tabel XXXII hasil uji validitas di atas, diketahui bahwa  $r_{hitung}$  pada masing-masing item memiliki nilai  $r_{hitung} > r_{tabel}$  (0,197), yang menunjukkan semua item pernyataan dalam kuesioner dinyatakan valid.

### b. Uji Reliabilitas

Uji reabilitas digunakan untuk mengetahui apakah instrumen tetap konsisten jika dilakukan pengukuran berulang-ulang. Alat ukur dapat dikatakan reliabel jika memiliki nilai *cronbach alpha* ( $\alpha$ ) > 0,60.

**Tabel XXXIII**

#### Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	<i>Cronbach Alpha</i>	N	Keterangan
Kualitas Produk ( $X_1$ )	0,846	8	Reliabel
Kualitas Pelayanan ( $X_2$ )	0,863	10	Reliabel
Kepuasan Nasabah (Y)	0,835	6	Reliabel

*Sumber: Data diolah dengan SPSS, 2024*

Berdasarkan tabel XXXIII hasil uji reliabilitas di atas, diketahui bahwa masing-masing variabel memiliki nilai *cronbach alpha* > 0,60. Maka dapat disimpulkan bahwa variabel  $X_1$ ,  $X_2$ , dan Y dinyatakan reliabel.

## 2. Uji Asumsi Klasik

### a. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk mengetahui apakah dalam model regresi linier variabel dependen dan variabel independen berdistribusi normal atau berdistribusi tidak normal. Model regresi yang baik ialah memiliki distribusi data normal atau mendekati normal. Uji normalitas data dapat menggunakan uji *Kolmogorov Smirnov*, dengan kriteria pengambilan keputusan apabila nilai Sig atau signifikansi > 0,05 maka distribusi dikatakan normal, sebaliknya apabila nilai Sig atau signifikansi < 0,05 distribusi dikatakan tidak normal.

**Tabel XXXIV****Hasil Uji Normalitas Kolmogorov Smirnov****One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

		Unstandardized Residual
N		99
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.36742111
Most Extreme Differences	Absolute	.073
	Positive	.052
	Negative	-.073
Test Statistic		.073
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 <sup>c,d</sup>

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

d. This is a lower bound of the true significance.

Sumber: *Data diolah dengan SPSS, 2024*

Berdasarkan tabel XXXIV hasil uji normalitas kolmogorov smirnov di atas, menunjukkan nilai signifikansi Asymp. Sig. (2-tailed) sebesar 0,200 yang artinya nilai tersebut lebih besar dari 0,05. Maka dapat disimpulkan bahwa data dari hasil uji normalitas berdistribusi normal.

#### b. Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel independen. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel independen. Untuk mendeteksi ada atau tidaknya multikolinieritas dalam model regresi dapat dengan cara melihat nilai *tolerance* dan *Variance Inflation Factor (VIF)*. Jika nilai *tolerance* > 0,10 atau *VIF* < 10 maka

tidak terjadi multikolinieritas. Kemudian, jika nilai *tolerance* < 0,10 atau VIF > 10 maka terjadi multikolinieritas.

**Tabel XXXV**  
**Hasil Uji Multikolinieritas**

Model	Coefficients <sup>a</sup>					Collinearity Statistics	
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		Sig.	Tolerance	VIF
	B	Std. Error	Beta	T			
1 (Constant)	1.336	1.702		.785	.434		
Kualitas Produk	.461	.066	.603	7.013	.000	.414	2.415
Kualitas Pelayanan	.191	.058	.283	3.291	.001	.414	2.415

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah  
Sumber: Data diolah dengan SPSS, 2024

Berdasarkan tabel XXXV hasil uji multikolinieritas di atas, diketahui bahwa variabel kualitas produk memiliki nilai *tolerance* sebesar 0,414 lebih besar dari 0,10 dan memiliki nilai VIF sebesar 2,415 lebih kecil dari 10. Sedangkan variabel kualitas pelayanan memiliki nilai *tolerance* sebesar 0,414 lebih besar dari 0,10 dan memiliki nilai VIF sebesar 2,415 lebih kecil dari 10. Maka dapat disimpulkan bahwa kedua variabel independen tersebut tidak terjadi gejala multikolinieritas dalam model regresi.

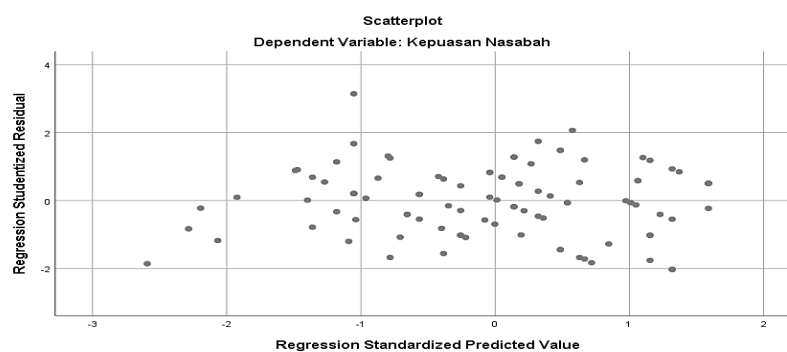
#### c. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Uji heteroskedastisitas dapat dilihat

menggunakan uji scatterplot. Jika ada pola tertentu seperti titik-titik yang membentuk pola yang teratur (bergelombang, melebar, kemudian menyempit) maka telah terjadi heteroskedastisitas. Jika tidak ada pola yang jelas maka tidak terjadi gejala heteroskedastisitas. Uji heteroskedastisitas juga dapat dilihat menggunakan uji glejser. Sebagai kriteria dikatakan tidak terjadi gejala heteroskedastisitas apabila nilai signifikansi  $> 0,05$ .

**Gambar III**

**Hasil Uji Heteroskedastisitas Scatterplot**



Pada gambar III di atas, grafik scatterplot menggambarkan bahwa data yang diuji tidak terjadi gejala heteroskedastisitas karena data yang diuji tersebar dan tidak menggambarkan pola yang jelas.

**Tabel XXXVI**

**Hasil Uji Heteroskedastisitas Glejser**

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.984	1.014		.971	.334
	Kualitas Produk	.018	.039	.074	.466	.642
	Kualitas Pelayanan	-.012	.035	-.054	-.343	.732

a. Dependent Variable: Abs\_RES

*Sumber: Data diolah dengan SPSS, 2024*

Berdasarkan tabel XXXVI hasil uji heteroskedastisitas glejser di atas, diketahui bahwa nilai dari masing-masing variabel independen memperoleh nilai signifikansi  $> 0,05$ . Variabel kualitas produk memiliki nilai signifikansi 0,642 dan variabel kualitas pelayanan sebesar 0,732. Maka dapat disimpulkan bahwa masing-masing variabel independen tidak terjadi gejala heteroskedastisitas.

### 3. Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linier berganda merupakan suatu analisis yang dilakukan untuk mengetahui hubungan atau pengaruh antara dua atau lebih variabel independen, yaitu kualitas produk ( $X_1$ ) dan kualitas pelayanan ( $X_2$ ) terhadap variabel dependen yaitu kepuasan nasabah ( $Y$ ).

**Tabel XXXVII**

#### Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.336	1.702		.785	.434
	Kualitas Produk	.461	.066	.603	7.013	.000
	Kualitas Pelayanan	.191	.058	.283	3.291	.001

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

*Sumber: Data diolah dengan SPSS, 2024*

Berdasarkan tabel XXXVII hasil uji regresi linear berganda di atas, dapat diketahui dengan rumus model persamaan regresi linear berganda sebagai berikut:



$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + e$$

$$Y = 1,336 + 0,461X_1 + 0,191X_2 + e$$

Berdasarkan persamaan regresi tersebut, dapat disimpulkan bahwa:

- a. Nilai konstanta kepuasan nasabah (Y) yaitu sebesar 1,336 yang berarti jika kualitas produk ( $X_1$ ) dan kualitas pelayanan ( $X_2$ ) bernilai 0 atau tidak ada, maka kepuasan nasabah sebesar 1,336.
- b. Nilai koefisien kualitas produk ( $X_1$ ) yaitu sebesar 0,461. Hal ini berarti bahwa setiap kenaikan  $X_1$  satu satuan maka variabel Y akan meningkat sebesar 0,461. Koefisien bernilai positif antara variabel kualitas produk dengan kepuasan nasabah.
- c. Nilai koefisien kualitas pelayanan ( $X_2$ ) yaitu sebesar 0,191. Hal ini berarti bahwa setiap kenaikan  $X_2$  satu satuan maka variabel Y akan meningkat sebesar 0,191. Koefisien bernilai positif antara variabel kualitas pelayanan dengan kepuasan nasabah.

#### 4. Uji Hipotesis

- a. Uji Parsial (Uji t)

Uji t di gunakan untuk mengetahui apakah masing-masing variabel independen yaitu kualitas produk dan kualitas pelayanan secara parsial memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen yaitu kepuasan nasabah.

**Tabel XXXVIII****Hasil Uji Parsial (Uji t)**

		<b>Coefficients<sup>a</sup></b>				
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
Model		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	1.336	1.702		.785	.434
	Kualitas Produk	.461	.066	.603	7.013	.000
	Kualitas Pelayanan	.191	.058	.283	3.291	.001

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Sumber: Data diolah dengan SPSS, 2024

Berdasarkan tabel XXXVIII hasil uji t di atas, dapat diketahui nilai  $t_{hitung}$  dari masing-masing variabel independen yaitu kualitas produk ( $X_1$ ) dan kualitas pelayanan ( $X_2$ ) dengan diperolehnya  $t_{tabel}$  pada penelitian ini adalah 1,985.

1) Kualitas Produk ( $X_1$ )

Pada tabel XXXVIII di atas, dapat diketahui bahwa nilai  $t_{hitung}$  dari variabel kualitas produk sebesar 7,013 dan  $t_{tabel}$  sebesar 1,985. Maka dapat diketahui bahwa  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $7,013 > 1,985$ ) dengan nilai signifikansi sebesar  $0,000 < 0,05$ . Dengan demikian dapat dikatakan bahwa variabel kualitas produk berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan nasabah.

2) Kualitas Pelayanan ( $X_2$ )

Pada tabel XXXVIII di atas, dapat diketahui bahwa nilai  $t_{hitung}$  dari variabel kualitas pelayanan sebesar 3,291 dan  $t_{tabel}$  sebesar 1,985. Maka dapat diketahui bahwa  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $3,291 > 1,985$ ) dengan nilai signifikansi sebesar  $0,001 < 0,05$ . Dengan demikian dapat dikatakan

bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan nasabah.

b. Uji Simultan (Uji F)

Uji simultan digunakan untuk mengetahui apakah semua variabel independen yaitu kualitas produk dan kualitas pelayanan memiliki pengaruh secara bersama-sama (simultan) terhadap variabel dependen yaitu kepuasan nasabah.

**Tabel XXXIX**

**Hasil Uji Simultan (Uji F)**

ANOVA <sup>a</sup>						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	439.503	2	219.752	115.126	.000 <sup>b</sup>
	Residual	183.244	96	1.909		
	Total	622.747	98			

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

b. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk

Sumber: Data diolah dengan SPSS, 2024

Berdasarkan tabel XXXIX hasil uji F di atas, menunjukkan bahwa nilai  $F_{hitung}$  yang diperoleh sebesar 115,126. Dengan menggunakan signifikansi 5% dan  $df = 2$ , maka diperoleh nilai  $F_{tabel}$  sebesar 3,09. Dapat diketahui bahwa nilai  $F_{hitung}$  sebesar 115,126 memiliki nilai lebih besar dari nilai  $F_{tabel}$  yaitu 3,09 ( $115,126 > 3,09$ ) dan nilai signifikansi  $F_{hitung}$  sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05 ( $0,000 < 0,05$ ). Dengan demikian dapat dikatakan bahwa variabel kualitas produk dan kualitas pelayanan berpengaruh secara simultan terhadap variabel kepuasan nasabah.

## 5. Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Koefisien determinasi menjelaskan seberapa besar kemampuan atau sumbangan pengaruh variabel independen secara bersama-sama terhadap variabel dependen.

**Tabel XL**

### Hasil Uji Koefisien Determinasi

<b>Model Summary</b>				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.840 <sup>a</sup>	.706	.700	1.382

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk

Sumber: Data diolah dengan SPSS, 2024

Berdasarkan tabel XL hasil uji koefisien determinasi di atas, dapat diketahui nilai R sebesar 0,840 yang berarti semakin besar sumbangan pengaruh variabel independen dalam menerangkan variabel dependen, karena mendekati angka 1. Sedangkan nilai R Square pada penelitian ini sebesar 0,706 yang menunjukkan bahwa variabel kualitas produk dan kualitas pelayanan dapat menjelaskan kepuasan nasabah sebesar 70,6%, sedangkan sisanya 29,4% dijelaskan oleh faktor lain yang tidak termasuk ke dalam penelitian ini.

### C. Hasil Penelitian

Berdasarkan dari hasil pengujian yang sudah dilakukan, maka diperoleh hasil dari penelitian, yaitu:

1. Pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan secara parsial terhadap kepuasan nasabah di Bank Kalsel Kantor Cabang Syariah Kandangan.
  - a. Pengaruh kualitas produk secara parsial terhadap kepuasan nasabah di Bank Kalsel Kantor Cabang Syariah Kandangan.

Berdasarkan tabel hasil uji t yang diperoleh menunjukkan bahwa variabel kualitas produk mempunyai nilai signifikansi sebesar 0,000. Artinya nilai tersebut lebih kecil dari 0,05 ( $0,000 < 0,05$ ) dan nilai  $t_{hitung}$   $7,013 > t_{tabel}$  1,985. Dari hasil tersebut menunjukkan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa secara parsial kualitas produk berpengaruh terhadap kepuasan nasabah di Bank Kalsel Kantor Cabang Syariah Kandangan.

Hasil ini memperlihatkan bahwa kualitas produk yang semakin baik mampu meningkatkan kepuasan nasabah di Bank Kalsel Kantor Cabang Syariah Kandangan. Penelitian ini juga didukung oleh hasil penelitian yang dilakukan oleh Annisa Amalia Salsabela (2019) dengan judul “Analisis Tingkat Kepuasan Nasabah Berdasarkan Kualitas Pelayanan Jasa Perbankan, Kualitas Produk dan Citra Merek pada BRI Syariah KC Semarang”, yang menunjukkan bahwa variabel kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah.

Menurut Kotler (2012), kualitas produk merupakan salah satu alat *positioning* utama bagi pemasar. Oleh karena itu, kualitas produk merupakan hal penting yang perlu mendapat perhatian utama dari setiap perusahaan atau produsen, mengingat kualitas suatu produk berkaitan erat

dengan nilai dan kepuasan pelanggan, yang merupakan tujuan dari kegiatan pemasaran yang dilakukan perusahaan agar dapat bersaing di pasar untuk memuaskan kebutuhan dan keinginan pelanggan. Kualitas produk dalam konteks perbankan adalah seberapa baik produk memenuhi kebutuhan dan memberikan manfaat bagi nasabah. Kualitas produk yang semakin baik mampu meningkatkan kepuasan para nasabah. Salah satu tujuan dari pelaksanaan kualitas produk adalah untuk mempengaruhi dan meyakinkan nasabah dalam menentukan pilihannya untuk menggunakan produk tersebut sehingga memudahkan nasabah dalam mengambil keputusan penggunaan produk.

b. Pengaruh kualitas pelayanan secara parsial terhadap kepuasan nasabah di Bank Kalsel Kantor Cabang Syariah Kandangan.

Berdasarkan tabel hasil uji t yang diperoleh menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan mempunyai nilai signifikansi sebesar 0,001. Artinya nilai tersebut lebih kecil dari 0,05 ( $0,001 < 0,05$ ) dan nilai  $t_{hitung}$  3,291  $>$   $t_{tabel}$  1,985. Dari hasil tersebut menunjukkan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa secara parsial kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah di Bank Kalsel Kantor Cabang Syariah Kandangan.

Hasil ini memperlihatkan bahwa semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan maka akan semakin tinggi pula kepuasan nasabah di Bank Kalsel Kantor Cabang Syariah Kandangan. Penelitian ini juga didukung oleh hasil penelitian yang dilakukan oleh Halida Fitriani (2021) dengan

judul “Pengaruh Teknologi Informasi dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah PT. Bank Syariah Indonesia, Tbk. KCP Amuntai”, yang menunjukkan bahwa variabel kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah.

Tjiptono mendefinisikan kualitas pelayanan sebagai ukuran baik atau tidaknya layanan yang diberikan serta kemampuan layanan dalam memuaskan pelanggan. Semakin berkualitas produk atau jasa yang diberikan, maka kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan semakin tinggi. Bila kepuasan pelanggan semakin tinggi, maka dapat menimbulkan keuntungan bagi perusahaan tersebut. Salah satu cara utama mempertahankan sebuah perusahaan jasa adalah memberikan jasa dengan kualitas pelayanan yang lebih tinggi dari pesaing secara konsisten dan memenuhi harapan pelanggan. Dalam konteks perbankan, memberikan pelayanan yang berkualitas menjadikan rasa kenyamanan bagi nasabah sehingga menimbulkan kepuasan dan dampaknya kembali lagi pada perusahaan penyedia jasa pelayanan tersebut untuk dapat meningkatkan hubungan jangka panjang perusahaan dengan nasabah.

2. Pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan secara simultan terhadap kepuasan nasabah di Bank Kalsel Kantor Cabang Syariah Kandungan.

Berdasarkan tabel hasil uji F yang diperoleh menunjukkan nilai signifikansi sebesar 0,000. Artinya nilai tersebut lebih kecil dari 0,05 ( $0,000 < 0,05$ ) dan nilai  $F_{hitung} 115,126 > F_{tabel} 3,09$ . Dari hasil tersebut menunjukkan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, yang berarti bahwa

secara simultan kualitas produk dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah di Bank Kalsel Kantor Cabang Syariah Kandangan.

Hasil ini memperlihatkan bahwa semakin baik kualitas produk dan kualitas pelayanan maka menunjukkan semakin tinggi pula kepuasan nasabah di Bank Kalsel Kantor Cabang Syariah Kandangan. Penelitian ini juga didukung oleh hasil penelitian yang dilakukan oleh Feni Fadilah (2023) dengan judul “Analisis Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan Haji Bank Syariah Indonesia Pada Masyarakat Kecamatan Ambalawi Kabupaten Bima”, yang menunjukkan bahwa variabel kualitas produk dan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan nasabah.

Kepuasan nasabah merupakan persepsi atau kesan terhadap kinerja dan harapan. Jika kinerja di bawah dari yang diharapkan, maka nasabah tidak akan merasa puas. Jika kinerja memenuhi dan melebihi harapan, maka nasabah akan merasa puas bahkan sangat puas. Kepuasan nasabah menjadi salah satu hal terpenting yang perlu diperhatikan oleh setiap perusahaan perbankan, karena fungsi kepuasan nasabah sangatlah penting dalam menjalankan suatu pelayanan maupun produk bisnis. Kepuasan nasabah dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor yakni kualitas produk, kualitas pelayanan, emosional, harga, biaya dan kemudahan. Dengan memperhatikan kepuasan nasabah maka perusahaan perbankan bisa mencari tahu tentang keluhan dan masukan dari nasabah yang menerima



produk atau layanan. Dari keluhan dan saran tersebut, perusahaan dapat memperbaiki dan meningkatkan kualitas produk dan jasa yang ditawarkan untuk dapat bersaing dan mengungguli para pesaing.