

BAB IV

ANALISIS DATA DAN LAPORAN HASIL PENELITIAN

A. Penyajian data

1. Analisis Data dan Hasil Penelitian

a. Identitas Responden

Jenis kelamin responden disajikan dalam tabel berikut ini :

Tabel 4. 1 Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
1	Laki-laki	27	54.0
2	Perempuan	23	46.0
Total		50	100

Sumber : Hasil penelitian 2025 spss (data diolah)

Berdasarkan tabel 4.1 menunjukkan mayoritas responden memiliki jenis kelamin perempuan yaitu sebanyak 27 orang atau 54%, sedangkan responden laki-laki sebanyak 23 orang atau 46%.

b. Usia Responden

Usia responden disajikan dalam tabel berikut ini:

Tabel 4. 2 Usia Pendidikan

No	Usia Responden	Jumlah	Persentase
1	20-25 tahun	25	50.0
2	26-30 tahun	7	14.0
3	31-35 tahun	6	12.0
4	36-40 tahun	4	8.0
5	> 41 tahun	8	16.0
Total		50	100

Sumber : Hasil penelitian 2025 spss (data diolah)

Berdasarkan tabel 4.2 menunjukkan mayoritas responden memiliki usia 20-25 tahun yaitu sebanyak 25 orang atau 50%, usia 26-30 tahun sebanyak 7 orang atau 14%, usia 31 – 35 tahun sebanyak 6 orang atau 12%, usia 36 – 40 tahun sebanyak 8% dan usia > 41 tahun sebanyak 16%.

2. Uji Validitas dan Reliabilitas Kuisiонер

Tabel 4. 3 Uji Validitas dan Reliabilitas Kuisiонер

No	Variabel	Item Pertanyaan	r hitung	r tabel	Reliabilitas
1	Kualitas Layanan (X)	X1.1	0.837**	0.2353	0,964
2		X1.2	0.780**	0.2353	
3		X1.3	0.841**	0.2353	
4		X1.4	0.655**	0.2353	
5		X1.5	0.763**	0.2353	
6		X1.6	0.749**	0.2353	
7		X1.7	0.700**	0.2353	
8		X1.8	0.639**	0.2353	
9		X1.9	0.772**	0.2353	
10		X1.10	0.773**	0.2353	
11		X1.11	0.721**	0.2353	
12		X1.12	0.785**	0.2353	
13		X1.13	0.803**	0.2353	
14		X1.14	0.765**	0.2353	

15		X1.15	0.773**	0.2353	
16		X1.16	0.710**	0.2353	
17		X1.17	0.666**	0.2353	
18		X1.18	0.733**	0.2353	
19		X1.19	0.830**	0.2353	
20		X1.20	0.637**	0.2353	
21		X1.21	0.624**	0.2353	
22		X1.22	0.744**	0.2353	
11	Kepuasan nasabah (Y)	Y1	0.814**	0.2353	0,964
12		Y2	0.846**	0.2353	
13		Y3	0.741**	0.2353	
14		Y4	0.768**	0.2353	
15		Y5	0.793**	0.2353	
16		Y6	0.813**	0.2353	
17		Y7	0.790**	0.2353	
18		Y8	0.651**	0.2353	
19		Y9	0.744**	0.2353	
20		Y10	0.792**	0.2353	
21		Y11	0.851**	0.2353	
22		Y12	0.825**	0.2353	
23		Y13	0.795**	0.2353	
24		Y14	0.789**	0.2353	

25	Y15	0.640**	0.2353
26	Y16	0.802**	0.2353
27	Y17	0.706**	0.2353
28	Y18	0.784**	0.2353
29	Y19	0.780**	0.2353
30	Y20	0.737**	0.2353
31	Y21	0.767**	0.2353
32	Y22	0.744**	0.2353
33	Y23	0.289*	0.2353

Sumber : Hasil penelitian 2025 spss (data diolah)

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa r hitung $>$ r tabel sehingga dapat dinyatakan bahwa item pertanyaan yang digunakan dinyatakan valid dan dapat diajukan ke responden. Untuk uji reliabilitas menunjukkan nilai reliabilitas semua variabel $>$ 0,60 sehingga dinyatakan bahwa item pertanyaan yang digunkana dinyatakan reliabel.

3. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Dalam penelitian ini pengujian normalitas data menggunakan uji Kolmogorov-Smirnov (Kolmogorov-Smirnov Test) dengan melihat signifikansi dari residual yang dihasilkan dan pendekatan grafik normal *probability plot*. Deteksi normalitas dengan melihat penyebaran data (titik) pada sumbu diagonal dari grafik. Hasil uji

normalitas data dari residual yang diperoleh sebagai berikut :

Tabel 4. 4 Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
Unstandardized Residual		
N		50
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.64878090
	Most Extreme Differences	Absolute
	Positive	.084
	Negative	-.098
Test Statistic		.098
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

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

Sumber : Hasil penelitian 2025 spss (data diolah)

Berdasarkan hasil pada Tabel 4.4 di atas, menunjukkan bahwa nilai signifikansi di atas 0,05 yaitu sebesar 0,200. Hal ini berarti data residual tersebut terdistribusi secara normal.

b. Uji Multikolinearitas

Pengujian ini dimaksudkan untuk melihat apakah terdapat dua atau lebih variabel bebas yang berkorelasi secara linier. Apabila terjadi keadaan ini maka kita akan menghadapi kesulitan untuk membedakan pengaruh masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikatnya. Untuk mendeteksi adanya gejala multikolonieritas

dalam model penelitian dapat dilihat dari nilai toleransi (tolerance value) atau nilai Variance Inflation Factor (VIF). Batas tolerance $> 0,10$ dan batas VIF $< 10,00$, sehingga dapat disimpulkan tidak terdapat multikolinieritas diantara variabel bebas. Hasil dari pengujian multikolinieritas pada penelitian ini ditunjukkan seperti pada tabel 4.5 berikut ini :

Tabel 4. 5 Hasil Uji Multikolinieritas

Coefficients^a

Collinearity Statistics

Model		Tolerance	VIF
1	Kualitas Layanan	1.000	1.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

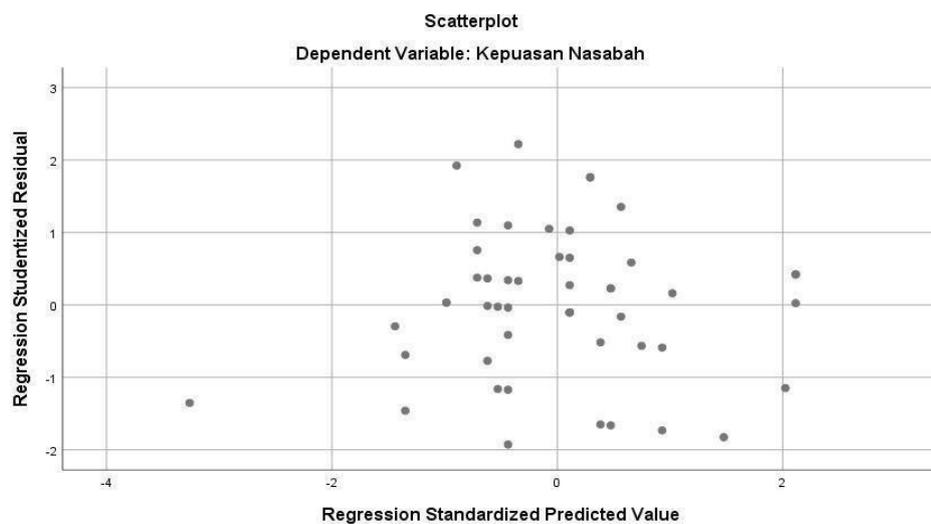
Sumber : Hasil penelitian 2025 spss (data diolah)

c. Uji Heterokedisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varian dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Jika varian dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain tetap, maka disebut homoskedastisitas dan jika berbeda akan disebut heteroskedastisitas. Model regresi yang baik adalah model yang tidak terjadi heteroskedastisitas (Ghozali, 2013). Maka hasil Gambar 4.2 dapat dijelaskan dengan hasil analisis grafik yaitu grafik scatterplot, titik-titik yang terbentuk harus menyebar secara acak, tersebar baik diatas maupun dibawah angka 0 pada sumbu Y. Apabila kondisi ini

terpenuhi maka tidak terjadi heteroskedastisitas dan model regresi layak digunakan. Hasil uji heteroskedastisitas dengan menggunakan grafik scatterplot ditunjukkan pada Gambar 4.1 di bawah ini:

Gambar 4.1 Scatter plot



d. Analisis Regresi Linier Sederhana

Setelah semua uji asumsi klasik terpenuhi selanjutnya dilakukan analisis regresi linier sederhana. Untuk menguji kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah di Bank Syariah Kecamatan Banjarmasin Timur. Adapun hasil persamaan regresi linier sederhana untuk melihat Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Kecamatan Banjarmasin Timur ditunjukkan dengan hasil perhitungan regresi seperti tabel 4.6. di bawah ini :

Tabel 4. 6 Hasil Perhitungan Regresi Sederhana

Coefficients^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.630	3.048		.207	.837
	Kualitas Layanan	1.030	.035	.974	29.564	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah Sumber : Hasil penelitian 2025 spss (data diolah)

Dari tabel Sig. di atas dapat diinterpretasikan sebagai berikut bahwa Kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Kecamatan Bajarmasin Timur dengan sig. (0,000) dengan taraf $\alpha = 5\%$.

e. Koefisien Determinasi (R²)

Koefisien determinasi (Adj. R²) dari hasil regresi menunjukkan seberapa besar variabel dependen bisa dijelaskan oleh variabel-variabel bebasnya.

Tabel 4. 7 Hasil Koefisien Determinasi Model

Summary^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.974 ^a	.948	.947	2.67623

a. Predictors: (Constant), Kualitas Layanan

b. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Sumber : Hasil penelitian 2025 spss (data diolah)

Berdasarkan tabel 4.7 di atas, menunjukkan bahwa besarnya koefisien determinasi (Adj. R²) sebesar 0,947. Hal ini berarti kontribusi Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Kecamatan Banjarmasin Timur adalah sebesar 94,7%, sedangkan sisanya 5,3% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak diungkap dalam penelitian ini.

f. Uji Hipotesis

Pengujian hipotesis dalam penelitian ini menggunakan analisis regresi linier berganda. Hal ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Teknik analisis tersebut dilakukan dengan menggunakan program SPSS 25.0

1) Hasil Uji t (Parsial)

Uji statistik t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel independen secara individual dalam menerangkan variabel dependen. Uji parsial ini dilakukan dengan membandingkan nilai α (alpha) dengan nilai p-value.

Apabila nilai p-value $< \alpha$ (0,05), maka H₀ ditolak. Sehingga dapat dikatakan terdapat pengaruh secara parsial antara variabel independen dengan variabel dependen, dan sebaliknya. Berikut adalah hasil pengujian statistic t, yang dapat dilihat pada tabel 4.8 di bawah ini.

Tabel 4. 8 Hasil Uji Parsial

No	Variabel	B	Sig	Keputusan
1	Kualitas layanan	1.030	0.000	Berpengaruh

Sumber : Hasil penelitian 2025 spss (data diolah)

Berdasarkan pada tabel 4.8 di atas, ditunjukkan bahwa variabel kualitas layanan memiliki nilai P-Value 0,000 dimana nilai probabilitas ini dibawah 0,05. Dengan demikian, sesuai dengan ketentuan dalam kriteria pengujian, jika nilai probabilitas < 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Kecamatan Banjarmasin Timur. Dengan demikian, sesuai dengan ketentuan dalam kriteria pengujian, jika nilai prob. < 0,05, maka hal ini berarti secara parsial variabel kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah Kecamatan Banjarmasin Timur.

B. Pembahasan

Bagi perusahaan perbankan, kepuasan nasabah merupakan hal yang tidak dapat diabaikan, dimana kepuasan nasabah merupakan faktor yang sangat strategis untuk memenangkan persaingan, menjaga citra perusahaan di masyarakat dalam arti luas. Meningkatkan kualitas layanan merupakan cara nyata bagi bank untuk memenangkan persaingan dan mempertahankan nasabahnya. Oleh karena itu, kepuasan pelanggan di bidang jasa merupakan faktor penting dan menentukan untuk mengembangkan

perusahaan agar dapat bertahan dalam persaingan. Dapat dijabarkan bahwa pelanggan yang puas dipengaruhi oleh kualitas pelayanan. Ataupun kualitas pelayanan akan mempengaruhi kepuasan pelanggan menjadi puas. Begitupun sebaliknya, jika pelayanan yang diberikan oleh perusahaan kepada pelanggan tidak sesuai dengan ekspektasi pelanggan, maka akan mendorong pelanggan tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan dan akan berakibat buruk kepada perusahaan. Disamping itu, kualitas pelayanan yang memberikan pengaruh signifikan yang positif terhadap kepuasan pelanggan hendaknya tetap terus diperhatikan dan dipertahankan oleh pihak perbankan syariah agar dapat lebih mempertahankan eksistensinya di tengah ketatnya persaingan diantara lembaga perbankan yang semakin berkembang. Sebagai bahan rujukan bagi peneliti selanjutnya dalam melakukan penelitian tentang lembaga perbankan khususnya bank Syariah.

Berdasarkan perolehan hasil dari penelitian dan olah data menunjukkan bahwa variabel kualitas layanan memiliki nilai P-Value 0,000 dimana nilai probabilitas ini dibawah 0,05. Dengan demikian, sesuai dengan ketentuan dalam kriteria pengujian, jika nilai probabilitas $< 0,05$ maka dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Kecamatan Banjarmasin Timur. Dengan demikian, sesuai dengan ketentuan dalam kriteria pengujian, jika nilai prob. $< 0,05$, maka hal ini berarti secara parsial variabel kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah Kecamatan Banjarmasin Timur.

Hasil penelitian ini sejalan dengan (Elia Septia Wati & Suharto, 2021) menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Fitri Madona (2017) menyatakan bahwa Terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang 16 Ilir Palembang. Jika kualitas pelayanan semakin meningkat maka kepuasan nasabah juga akan meningkat, sebaliknya jika kualitas pelayanan yang ada di Bank Syariah Mandiri semakin menurun maka kepuasan nasabah juga dapat menurun.

Kontribusi Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Kecamatan Banjarmasin Timur adalah sebesar 94,7%, sedangkan sisanya 5,3% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak diungkap dalam penelitian ini. Semakin meningkatnya kualitas pelayanan maka kepuasan pelanggan semakin tinggi. Hal ini dikarenakan pelanggan lebih mengutamakan kualitas pelayanan dibandingkan factor-faktor lain seperti harga dan produk sehingga berdampak pada kepuasan pelanggan. Kualitas pelayanan berpengaruh langsung dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, yang berarti semakin baik pelayanan yang diberikan oleh bank syariah maka akan memperkuat dan menjadikan nasabah menjadi puas akan pelayanannya dan memunculkan sikap seperti memberikan review yang bagus akan keunggulan bank syariah dan jarang menyampaikan complain. Jika pelayanan yang diberikan oleh perusahaan kepada pelanggan tidak sesuai dengan ekspektasi pelanggan, maka akan mendorong pelanggan tidak

puas terhadap pelayanan yang diberikan dan akan berakibat buruk kepada Bank.