

BAB IV

PENYAJIAN DATA ANALISIS

A. Gambaran Umum PT. Bank Muamalat Indonesia Cabang Banjarmasin

1. Sejarah singkat perusahaan

PT Bank Muamalat Indonesia (BMI) Tbk didirikan pada 24 *Rabiul Tsani* 1412 H atau 1 Nopember 1991, diprakarsai oleh Majelis Ulama Indonesia (MUI) dan Pemerintah Indonesia, dan memulai kegiatan operasinya pada 27 Syawwal 1412 H atau 1 Mei 1992. Dengan dukungan nyata dari eksponen Ikatan Cendekiawan Muslim se-Indonesia (ICMI) dan beberapa pengusaha Muslim, pendirian Bank Muamalat juga menerima dukungan masyarakat, terbukti dari komitmen pembelian saham Perseroan senilai Rp 84 miliar pada saat penandatanganan akta pendirian Perseroan. Selanjutnya, pada acara silaturahmi peringatan pendirian tersebut di Istana Bogor, diperoleh tambahan komitmen dari masyarakat Jawa Barat yang turut menanam modal senilai Rp 106 miliar.

Pada awal berdirinya yakni pada tahun 1991, Bank Muamalat mengalami kevakuman selama 1 tahun. Bank Muamalat baru menjalankan kegiatan operasionalnya pada tahun 1992, hal ini disebabkan karena terbentur masalah hukum atau masalah perundang-undangan, yakni UU No 14 tahun 1967. Tapi setelah UU No 7 tahun 1992 telah diresmikan, maka Bank Muamalat Indonesia pun dapat beroperasi pada tanggal 1 Mei 1992.

Pada tanggal 27 Oktober 1994, hanya dua tahun setelah didirikan, Bank Muamalat berhasil menyanggah predikat sebagai Bank Devisa. Pengakuan ini semakin memperkokoh posisi Perseroan sebagai bank syariah pertama dan terkemuka di Indonesia dengan beragam jasa maupun produk yang terus dikembangkan.

BMI cabang Banjarmasin yang pertama kali beroperasi pada tahun 2003 yang terletak di Jl. A. Yani km. 6. Dan sekarang cabang Banjarmasin telah dipindah dan bertempat di Jl. A. Yani km. 5,2 Banjarmasin.¹

Bank Muamalat Indonesia cabang Banjarmasin beroperasi pada bangunan bertingkat 3. Lantai dasar terdiri dari *Banking hall* (unit pelayanan), *Teller*, *costumer service*, dan ruangan *back office*. Lantai dua terdiri dari ruangan bagian *marketing financing*, *ruang rapat*, dan ruang *Branch Manajer*. Lantai tiga terdiri dari ruangan *marketing funding*, ruangan *unit support* penanaman dana, mushalla, dan dapur umum. Selain itu di halaman bank terdapat pos penjaga keamanan sedangkan toilet terdapat disetiap lantai. Bank Muamalat cabang Banjarmasin telah membuka lima cabang pembantu, yang pertama di Kayutangi cabang kas di Pasar Harum Manis, kedua di Banjarbaru, ketiga di Martapura, ke empat di Barabai, ke lima di Kandangan, dan cabang pembantu terakhir berada di Batulicin.

Direncanakan pada tahun mendatang akan dibuka cabang kas lainnya di Banjarmasin.²

¹ Eli Ima Sumayana, Nur Hanifah, dan Nuur Etnawati, "*Manajemen Pemasaran Yang Dilakukan Oleh Pihak Marketing Bank Muamalat Banjarmasin*", *Laporan pratikum B* (magang: Banjarmasin, 2013), hal. 3.

2. Visi dan misi Bank Muamalat Indonesia³

a. Visi Bank Muamalat Indonesia

“Menjadi bank syariah utama di Indonesia, dominan di pasar spiritual, dikagumi di pasar rasional.”

b. Misi Bank Muamalat Indonesia

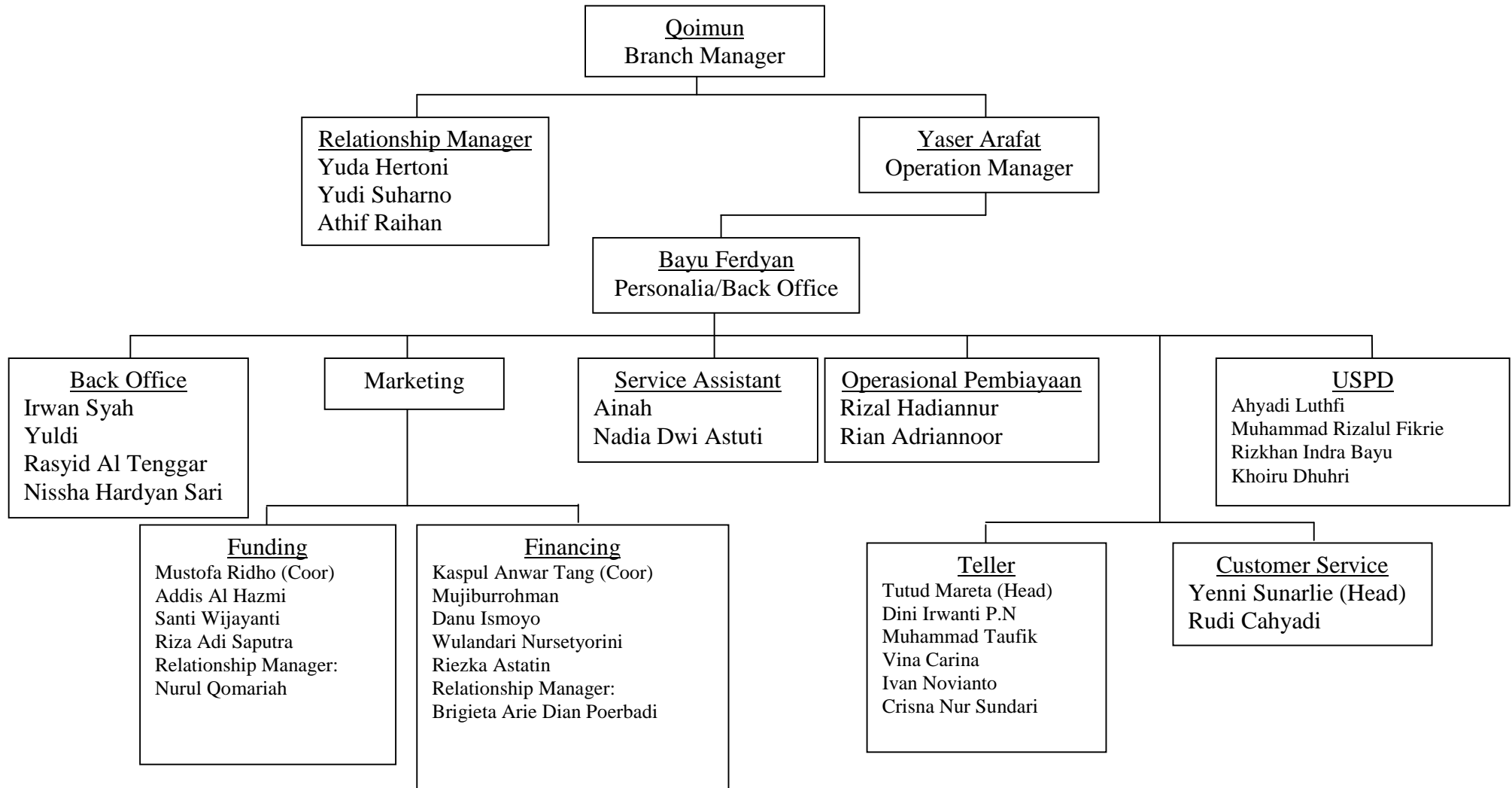
“Menjadi role model lembaga keuangan syariah dunia dengan penekanan pada semangat kewirausahaan, keunggulan manajemen dan orientasi investasi yang inovatif untuk mamaksimumkan nilai bagi stakeholder.”

3. Struktur organisasi dan *Job Description*

Untuk memberikan gambaran yang jelas dan tegas mengenai pola hubungan kerja wewenang serta tanggung jawab dalam organisasi, maka biasanya akan disusun dan diatur dalam suatu struktur organisasi. Adapun struktur organisasi pada Bank Muamalat cabang Banjarmasin dapat dilihat pada gambar berikut:

² Wawancara Rudi Cahyadi, *Customer Service*, wawancara pribadi, Banjarmasin, 28 april 2014.

³ http://www.muamalatbank.com/index.php/home/about/visi_misi



Gambar 4.1 Struktur Organisasi pada Bank Muamalat Indonesia cabang Banjarmasin
Sumber : Bank Muamalat Cabang Banjarmasin

Adapun uraian tugas-tugas pada masing-masing bagian pada PT.

Bank Muamalat cabang Banjarmasin adalah sebagai berikut⁴:

a. *Branch Manager*

- 1) Bertanggung jawab atas jalannya kegiatan operasional dan *financial* cabang.
- 2) Bertanggung jawab atas jalannya kebijaksanaan atau ketentuan perusahaan.
- 3) Memberikan bimbingan dan motivasi pada seluruh karyawan.
- 4) Menyelesaikan segala permasalahan yang muncul di cabang yang dipimpin.
- 5) Membina hubungan yang baik dengan instansi terikat atau pengusaha daerah.

b. *Operation Manager*

- 1) Bertanggungjawab terhadap kelancaran kegiatan operasional secara umum meliputi *front office, back office, general office*/umum, operasi pembiayaan, serta support pembiayaan.
- 2) Mengelola seluruh aktifitas administrasi dan operasional yang meliputi pengadministrasian, pendokumentasian dan pembukuan transaksi operational serta pembiayaan, pengadaan dan pengelolaan aktiva tetap, dan *supplier*.
- 3) Pengendalian biaya operational perusahaan guna menjamin dapat berjalan secara *efektif, efesien*, dengan ketentuan dan nilai budaya kerja perusahaan.
- 4) Memastikan semua kegiatan operational telah dilaksanakan tepat waktu, akurat serta sesuai dengan kebijakan dan prosedur perusahaan.

c. *Personalia*

- 1) Bertanggung jawab atas proses rekrutmen, penempatan, pengembangan, pemeliharaan, dan penggunaan karyawan.
- 2) Melakukan pemberian gaji karyawan dan kompensasi serta lainnya pada karyawan.
- 3) Menetapkan kebijakan perusahaan.
- 4) Menyelesaikan masalah-masalah yang berkaitan dengan kepersonaliaan.

⁴ Eli Ima Sumayana, Nur Hanifah, dan Nuur Etnawati, “*Manajemen Pemasaran Yang Dilakukan Oleh Pihak Marketing Bank Muamalat Banjarmasin*”, Laporan pratikum B (magang: Banjarmasin, 2013), hal. 6

d. Bagian operasi

- 1) Melakukan pembukuan atas transaksi tabungan, giro, dan deposito.
- 2) Bertanggungjawab atas transaksi transfer, inkaso, kliring, dan jasa perbankan lainnya.
- 3) Melakukan laporan mingguan atau bulanan tentang likuiditas bank kepada Bank Indonesia.

e. Bagian operasional pembiayaan

- 1) Melakukan pembukuan atas transaksi yang ada kaitannya dengan pembiayaan.
- 2) Mengidentifikasi status nasabah lancar, kurang lancar, dan macet.

f. Unit *support* penanaman dana (USPD)

- 1) Keberadaan USPD adalah membantu atau memperlancar proses pembiayaan para nasabah dalam hal pengadministrasikan yang diajukan oleh RMF.
- 2) Melakukan fungsi hukum.
- 3) Melakukan pemeriksaan, penyidikan (*investigasi*) dan sekaligus menilai barang yang akan dijadikan jaminan pembiayaan.
- 4) Mengumpulkan data-data terkait pembiayaan dan pengolahannya dalam bentuk laporan. Laporan tersebut disampaikan kepada manajemen. Maupun kepada unit-unit terkait yang berkaitan dengan bank, seperti BI.
- 5) Melakukan pengadministrasian dan *filling* dokumen-dokumen yang berhubungan dengan pembiayaan serta kerahasiaan terhadap isi dokumen dan perjanjian antara nasabah dengan bank.
- 6) Sebagai katalisator/penghitungan antara unit kerja internal dan pihak eksternal dalam hal pembiayaan.
- 7) Bertindak sebagai sekertaris komite pembiayaan unit bisnis.

g. *Back Office*

- 1) Tugas harian:
 - a) Memelihara sarana dan prasarana kantor
 - b) Bertanggung jawab terhadap kartu inventaris sentral dan kartu inventaris bagian.
 - c) Memonitoring semua barang inventaris kantor.
 - d) Mengawasi pekerjaan *cleaning service*.
 - e) Koordinasi non banking staff.
 - f) Melakukan hubungan dengan para supplier untuk kebutuhan kantor.

- g) Mengurus akomodasi tamu-tamu kantor.
- h) Melakukan penyelesaian transaksi transfer, kliring, dan *testkey*, meliputi *outgoing* dan *incoming transfer*.
- i) Melakukan pengiriman surat-surat dinas.
- j) Membuat dan memelihara tiket dan *proofsheet* titipan, uang muka dan lain-lain.
- k) Bertanggung jawab terhadap absensi *payrol* karyawan.
- l) Bertanggung jawab terhadap penyimpanan warkat-warkat kliring.
- m) Memelihara kode-kode *test key*.
- n) Bertanggung jawab terhadap pemeliharaan kas kecil.
- o) Bertanggung jawab terhadap referual item, SKP, dan surat peringatan saldo kurang.
- p) Bertanggung jawab terhadap persediaan CN.
- q) Memastikan saldo RAB selalu nol di akhir hari.
- r) Membukukan biaya buku dan ATM.
- s) Membuat rekonsiliasi RAK

2) Tugas Mingguan

- a) Bertanggung jawab terhadap pemenuhan kebutuhan dan persediaan alat tulis kantor dan barang cetak.
- b) Memelihara dan mengecek inventaris kantor.

3) Tugas Bulanan

- a) Membuat *proofshet* inventaris dan umum setiap akhir bulan.
- b) Memonitor inventaris dan keperluan rumah dinas.
- c) Melakukan pencadangan biaya.
- d) Melakukan pembayaran pajak dan pajak materai.
- e) Melakukan penyusutan biaya operasional.
- f) Menyelesaikan pembayaran pph pasal 21 dan iuran jamsostek sebelum tanggal 10.
- g) *Me-review specimen* kartu contoh tanda tangan.

h. Marketing (*Financing dan Funding*)

1. Bertanggungjawab atas penyaluran pembiayaan.
2. Menjaga pembiayaan yang teralirkan tetap lancar.
3. Menyelesaikan pembiayaan yang kurang lancar atau macet.
4. Memobilisi dari masyarakat seoptimal mungkin.
5. Berusaha mencari dan mengumpulkan sebanyak mungkin depositan-depositan yang potensial.
6. Memasarkan produk pembiayaan ataupun menghimpun dana.
7. Mementens/menjaga hubungan baik dengan nasabah.
8. Mencari nasabah baru baik dari nasabah lama yang sudah ada atau nasabah diinstansi lain.

i. *Customer Service*

1. Memberikan pelajaran pada seluruh pengguna jasa bank.
2. Memberikan informasi tentang produk bank.
3. Memberikan segala informasi yang dibutuhkan nasabah tentang nasabah.
4. Menyelesaikan persoalan yang muncul sehubungan dengan keluhan nasabah.
5. Melayani proses pembukaan rekening tabungan, giro dan deposito.
6. Menjaga hubungan bank dengan nasabah.

j. *Teller*

1. Bertanggungjawab atas semua transaksi kas.
2. Menjalankan transaksi counter diantaranya tarikan, setoran, transfer.
3. Melayani penukaran uang kecil.
4. Melayani jual beli valas seperti USD, RIVAL.
5. Melayani keluhan nasabah.
6. Membuat laporan kas harian

4. Produk dan jasa Bank Muamalat Indonesia

Produk dan jasa Bank Muamalat Indonesia terbagi dalam:

a. Pendanaan

- 1) Giro Wadiah (perorangan dan institusi)
- 2) Tabungan
 - a) Tabungan Muamalat
 - b) Tabungan Muamalat Dollar
 - c) Tabungan Haji Arafah
 - d) Tabungan Haji Arafah.Plus
 - e) Tabungan Muamalat Umroh
 - f) TabunganKu
 - g) Tabungan iB Muamalat Wisata
 - h) Tabungan iB Muamalat Prima

3) Deposito (Mudharabah dan Fulinves)

b. Pembiayaan

1) Konsumen

- a) Pembiayaan Hunian Syaria
- b) Dana Tabungan Porsi Haji
- c) Pembiayaan Muamalat Umroh
- d) Pembiayaan Anggota Koperasi

2) Modal Kerja

- a) Pembiayaan Modal Kerja
- b) Pembiayaan LKM Syariah
- c) Pembiayaan Rekening Koran Syariah

3) Pembiayaan Investasi

c. Layanan atau Jasa

- 1) *Remittance* BMI – May Bank
- 2) *Remittance* BMI – BMMB
- 3) *Remittance* BMI.– NCB
- 4) Tabungan Nusantara
- 5) Bank Garansi
- 6) Ekspor
- 7) Impor
- 8) Ekspo ImporNon LCFinancing
- 9) SKBDN
- 10) *Letter Of Credit*
- 11) *Stand By LC*

B. Gambaran Umum Tentang Bank Kal-Sel Syariah Cabang Banjarmasin

1. Latar Belakang Berdirinya Bank KalSel Syariah Cabang Banjarmasin

Krisis ekonomi dan moneter yang terjadi di Indonesia pada kurun waktu 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, maka untuk menjawab tantangan tersebut, 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 BPD Kalsel Syariah hadir dalam rangka memberikan alternatif pelayanan perbankan kepada masyarakat Kalimantan Selatan yang mayoritas beragama Islam. Mulai saat itu Bank BPD Kalsel Syariah memulai periode baru operasional berbasis syariah dengan membuka Kantor Cabang Syariah Banjarmasin yang berkantor di Jalan Brigjend. H. Hasan Basry Nomor 8 Telepon (0511) 3304201,3303827 *faximile* (0511) 3304111.

Dalam mengawasi, menilai dan memastikan operasional bank agar tetap konsisten dalam penghimpunan dana dan penyaluran dana serta pelayanan jasa berdasarkan prinsip syariah serta dalam pengembangan produk baru bank agar sesuai dengan fatwa Dewan Syariah Nasional - Majelis Ulama

Indonesia, Bank Kalsel Syariah memiliki Dewan Pengawas Syariah yang melakukan pengawasan terhadap kegiatan bank.

2. Visi dan Misi

Visi

Menjadi bank yang unggul di daerah dan berperan dalam mendukung pertumbuhan ekonomi.

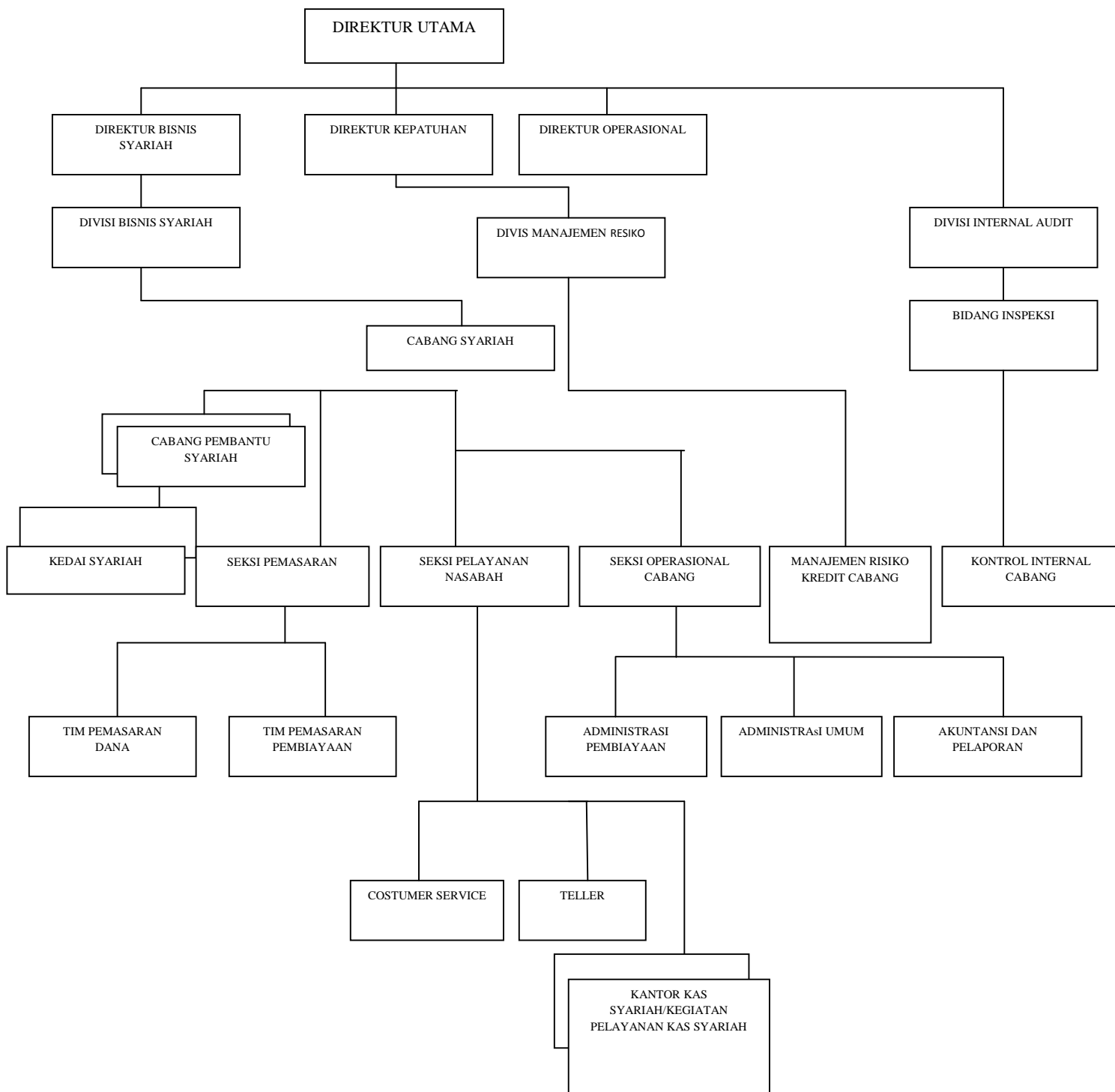
Misi

- a. Memberikan layanan jasa perbankan yang berkualitas.
- b. Penggerak pendorong ekonomi daerah.
- c. Pemegang/menyimpan dana kas daerah.
- d. Salah satu sumber Pendapatan Asli Daerah.
- e. Turut membina lembaga perkreditan atau Bank Perkreditan Rakyat milik Pemerintah Provinsi dan Pemerintah Daerah.

3. Struktur Organisasi dan Job Description

Struktur organisasi selalu mempunyai suatu sistem organisasi agar tujuan yang telah ditetapkan dapat dicapai dengan baik. Struktur organisasi menggambarkan dengan jelas pemisahan kegiatan pekerjaan antara yang satu dengan yang lain dan bagaimana hubungan aktivitas dan fungsi dibatasi. Dengan adanya struktur organisasi yang jelas maka akan dapat ditentukan pembagian tugas dan tanggung jawab dari masing-masing anggota dalam organisasi tersebut. Adapun struktur organisasi pada Bank Kaltim Syariah Samarinda adalah sebagai berikut dapat dilihat gambar⁵:

⁵Miftah Sa'bana, "Gadai emas", *Laporan praktikum B* (magang: Banjarmasin, 2013), hal.



Gambar 4.2 Struktur Organisasi pada Bank Kal-Sel Syariah cabang

Banjarmasin

Sumber : Bank Kal-Sel Syariah Cabang Banjarmasin

Adapun uraian tugas-tugas pada masing-masing bagian pada Bank Kal-sel Syariah cabang Banjarmasin adalah sebagai berikut⁶:

a. Kepala Cabang

Kepala Cabang bertugas meneliti dan menganalisa kegiatan operasi kemungkinan perluasan dan pengembangan operasi di kantor cabang pembantu, menyusun rencana anggaran, mengawasi dan membina para bawahan agar bekerja secara berdaya guna dan bertanggung jawab terhadap semua kegiatan yang dilakukan oleh bawahan.

b. Cabang pembantu syariah

Cabang pembantu syariah dirancang guna memenuhi kebutuhan masyarakat akan layanan perbankan syariah sebagai salah satu alternative layanan perbankan, sejalan dengan pesatnya pertumbuhan ekonomi daerah dan keberagaman kebutuhan masyarakat.

c. Seksi pemasaran

Seksi pemasaran melakukan beberapa tugas mulai dari mencari dana, menilai permohonan pembiayaan dari segala kelayakan (kebenaran lampiran) usaha maupun penggunaan pembiayaan sampai ke jaminan, melayani debitur mulai dari pencairan dana sampai pelunasan ataupun pembayaran-pembayaran lain yang dilakukan oleh debitur, menyiapkan surat persetujuan pembiayaan, serta menyiapkan akad pembiayaan serta pengikatan jaminan.

⁶ *Ibid hal 8*

d. Seksi operasional cabang

Operation Officer bertugas melakukan fungsi kontrol dan supervisi terhadap pekerjaan *teller* dan satpam, membantu kepala cabang pembantu dalam pelaksanaan rencana kerja tahunan, rencana operasional dan pelayanan dengan mengikuti aturan *compliance* dan control serta menjalankan dan mengikuti rencana kerja tersebut, bertanggung jawab penuh terhadap kegiatan operasional di cabang serta dapat membantu memberikan solusi terhadap permasalahan operasional serta memonitor penyelesaiannya, melakukan pemeriksaan harian untuk laporan , pembukuan rekening, pelaporan BI, verifikasi nasabah, neraca, laba rugi, rekening perantara. Bertanggung jawab atas likuiditas kas di cabang, test key, filling dokumen dan perawatan gedung, membuat registrasi dan bertanggung jawab terhadap keberadaan inventaris kantor dan alat tulis kantor (ATK), serta warkat berharga yang ada di unit..

e. Customer service

Mempersiapkan perlengkapan kerja sebelum melayani nasabah(formulir pembukaan rekening, Atk, brosur, dll).

Menjaga kerapian meja kerja dan menjaga agar dokumen nasabah selalu terjaga kerahasiannya.

Memberikan sikap layanan yang seragam kepada setiap nasabah tanpa membeda-bedakan nasabah.

Menggunakan nama nasabah dengan konsisten selama interaksi berlangsung.

Meminta maaf setiap melakukan interupsi layanan.

Memberikan penjelasan produk dengan menggunakan brosur yang tepat dan up to date.

Memberikan layanan kepada nasabah dengan sigap, tepat dan cepat.

f. Kontrol internal cabang

Kontrol internal cabang mempunyai tugas mengawal Prudentialitas operasional di cabang, baik dalam bidang pembiayaan maupun bidang transaksi operasional.

4. Produk-produk Bank KalSel Syariah Cabang Banjarmasin

a. Produk Penghimpun Dana

1) Giro iB "Al-Amanah"

Merupakan simpanan dana pihak ketiga pada Bank Kalsel Syariah dengan prinsip Wadiah yang penarikannya dapat dilakukan setiap saat dengan menggunakan cek/*bilyet giro*, sarana perintah pembayaran lainnya, atau dengan pemindah bukuan.

2) Tabungan iB Al-Barakah

Merupakan simpanan dana pihak ketiga pada Bank Kalsel Syariah yang dapat ditarik setiap saat dan terhadapnya diberikan bagi hasil sesuai dengan nisbah yang disepakati.

3) Tabungan iB Pelajar

Merupakan simpanan yang dikhususkan bagi para pelajar baik SD, SLTP, dan SLTA yang dikelola berdasarkan akad Mudharabah dengan nisbah bagi hasil dan dapat ditarik setiap saat.

4) Tabungan iB Haji Ar-Rahman

Merupakan tabungan untuk memenuhi syarat dan jumlah ongkos naik haji (biaya penyelenggaraan ibadah haji) yang dikelola berdasarkan akad Mudharabah Muthlaqah.

5) Tabunganku iB

Merupakan simpanan dana pihak ketiga pada Bank Kalsel Syariah dengan menggunakan Akad Wadiah yang dapat ditarik setiap saat.

6) Deposito iB Mudharabah

Merupakan simpanan berjangka berupa investasi sesuai syariah dengan prinsip Akad Mudharabah Muthlaqah dengan nisbah bagi hasil khusus dengan jangka waktu 1, 3, 6, dan 12 bulan.

b. Produk Pembiayaan

1) Murabahah

Merupakan pembiayaan kepada nasabah dengan prinsip jual beli suatu barang dengan harga perolehan barang ditambah margin yang disepakati oleh Bank dan Nasabah, dimana penjual (Bank) menginformasikan terlebih dahulu harga perolehan kepada pembeli (Nasabah).

2) Kerjasama

a) Mudharabah, Merupakan pembiayaan penanaman dana (modal) kepada nasabah untuk melakukan kegiatan usaha sesuai syariah dengan prinsip bagi hasil usaha antara kedua belah pihak dengan nisbah yang disepakati.

- b) Musyarakah, Merupakan transaksi penanaman dana dari dua atau lebih pemilik dana untuk menjalankan usaha tertentu sesuai syariah dengan pembagian hasil usaha antara Bank dan Nasabah berdasarkan nisbah yang telah disepakati.

3) Talangan Haji iB

Merupakan penyediaan dana (talangan) kepada nasabah dalam bentuk pinjaman (Qardh) untuk pelaksanaan kegiatan Ibadah Haji dan Umrah baik melalui Pemerintah ataupun Biro Perjalanan/Travel.

4) Qard Beragunan Emas iB Ar-Rahman

Merupakan produk pembiayaan Bank Kalsel dengan menggunakan akad Al-Qardh, Rahn dan Ijarah secara bersama dan merupakan satu kesatuan, yaitu pinjam meminjam dengan akad al-qardh dengan agunan penyerahan emas melalui akad rahn dan terhadap penyerahan emas tersebut nasabah dikenakan biaya pemeliharaan dengan akad ijarah.

5) Kepemilikan Emas iB Ar-Rahman

Merupakan pembiayaan kepada nasabah yang menginginkan kepemilikan emas 24 karat dengan cara mudah, dapat dicicil, dan aman tersimpan di Bank. Akad yang digunakan adalah akad murabahah dengan margin keuntungan bank sesuai kesepakatan.

6) Al-Qardul Hasan

Merupakan pinjaman dana kepada nasabah tanpa imbalan dengan hanya mengembalikan pokok pinjaman secara sekaligus atau cicilan dalam jangka waktu tertentu. Al-Qardhul Hasan ditujukan bagi orang

yang tidak mampu (fakir dan/atau miskin) untuk modal usaha yang berkelanjutan.

c. Jasa

1) SKB dan SDB

Surat Keterangan Bank, Merupakan surat pernyataan yang dikeluarkan oleh Bank Kalsel Syariah sebagai referensi nasabah Bank Kalsel Syariah untuk keperluan tertentu bahwa nasabah telah tercatat pada Bank Kalsel Syariah.

Surat Dukungan Bank, Merupakan surat pernyataan yang dikeluarkan Bank Kalsel Syariah untuk mendukung nasabah dalam pelaksanaan proyek jika berdasarkan penilaian Bank Kalsel Syariah proyek tersebut layak.

2) Garansi Bank iB

Merupakan jaminan yang diberikan oleh bank kepada pihak ketiga penerima jaminan atas pemenuhan kewajiban tertentu nasabah bank selaku pihak yang dijamin kepada pihak ketiga dimaksud.

3) Kiriman Uang iB

Kiriman Uang iB dalam implementasinya terdiri dari :

- a) Kliring iB, adalah kiriman uang yang dilakukan antara kantor cabang syariah dengan kantor cabang atau BPD lain dengan menggunakan akad wakalah yang diteruskan dengan menggunakan sarana kliring Bank Indonesia
- b) BI-RTGS iB, adalah kiriman uang yang dilakukan antara kantor cabang syariah dengan kantor cabang atas BPD lain dengan menggunakan akad wakalah yang diteruskan dengan menggunakan sarana BI-RTGS.

d. Layanan

1) SMS Banking

Layanan jasa SMS Banking diberikan untuk nasabah Bank Kalsel yang memiliki Tabungan iB guna mempermudah transaksi yang dapat dilakukan kapanpun dan dimanapun selama 24 jam nonstop.

2) M-ATM Bersama

Layanan jasa M-ATM Bersama diberikan untuk nasabah Bank Kalsel yang memiliki Tabungan iB guna mempermudah transaksi yang dilakukan di telpon seluler (*handphone*) yang teknis transaksi merupakan pengembangan dari ATM Bersama.

3) BPD Net *Online*

BPD Net *Online* ini adalah merupakan pengembangan dari layanan ATM Bersama, dimana transaksi yang biasa dilakukan di mesin ATM, kini dapat dilakukan *counter Teller* pada Kantor Bank Kalsel.

C. Karakteristik Responden

Data yang dikumpulkan dalam penelitian ini dilakukan melalui penyebaran kuesioner kepada para nasabah bank Muamalat Indonesia Syariah Cabang Banjarmasin dan nasabah bank Kal-Sel Syariah Banjarmasin yang menjadi responden. Kuesioner yang diperoleh dari responden merupakan sesuatu yang penting untuk mengetahui karakteristik responden yang menjadi sampel dalam penelitian ini. Karakteristik responden yang dimaksud meliputi :

1. Umur Responden

Tabel 4.1

Karakteristik Responden Berdasarkan Umur Pada Bank Muamalat Indonesia Cabang Banjarmasin

No	Kelompok Umur	Frekuensi	Persentase %
1	17 – 25	22	44%
2	26 – 35	26	52%
3	>35	2	4%
	TOTAL	50	100%

Sumber: Hasil penelitian 2014 (Data diolah)

Karakteristik responden berdasarkan umur dikelompokkan menjadi tiga kategori, yaitu 17-25 tahun, 26-35 tahun, dan > 35 tahun. Data yang diperoleh melalui penyebaran kuesioner memperlihatkan bahwa proporsi terbanyak responden adalah pada kelompok umur 17-25 tahun yaitu sebesar 44%, kemudian kelompok umur 26-35 tahun sebesar 52% dan diatas umur 35 tahun merupakan proporsi terkecil yaitu hanya 4%.

Tabel 4.2

Karakteristik Responden Berdasarkan umur Pada Bank KalSel Syariah Cabang Banjarmasin

No	Kelompok Umur	Frekuensi	Persentase %
1	17- 25	29	58%
2	26-35	16	32%
3	>35	5	10%
	TOTAL	50	100%

Sumber: Hasil penelitian 2014 (Data diolah)

Karakteristik responden berdasarkan umur dikelompokkan menjadi tiga kategori, yaitu 17-25 tahun, 26-35 tahun, dan > 35 tahun. Data yang diperoleh melalui penyebaran kuesioner memperlihatkan bahwa proporsi terbanyak responden adalah pada kelompok umur 17-25 tahun yaitu sebesar 58%,

kemudian kelompok umur 26-35 tahun sebesar 32% dan diatas umur 35 tahun merupakan proporsi terkecil yaitu hanya 10%.

2. Jenis Kelamin Responden

Tabel 4.3

Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin Pada Bank Muamalat Indonesia Cabang Banjarmasin

No	Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase %
1	Laki-laki	29	58%
2	Perempuan	21	42%
3	Total	50	100%

Sumber: Hasil penelitian 2014 (Data diolah)

Karakteristik responden berdasarkan berdasarkan Jenis Kelamin Pada Bank Muamalat Syariah Cabang Banjarmasin dikelompokan menjadi dua kategori, yaitu Laki- laki dan Perempuan. Data yang diperoleh melalui penyebaran kuesioner memperlihatkan bahwa proporsi terbanyak responden adalah Laki-laki 58% dan Perempuan proporsi terkecil yaitu hanya 42%.

Tabel 4.4

Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin Pada Bank KalSel Syariah Cabang Banjarmasin

No	Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase %
1	Laki-laki	24	48%
2	Perempuan	26	52%
3	Total	5	100%

Sumber: Hasil penelitian 2014 (Data diolah)

Karakteristik responden berdasarkan berdasarkan Jenis Kelamin Pada Bank Muamalat Syariah Cabang Banjarmasin dikelompokan menjadi dua kategori, yaitu Laki- laki dan Perempuan. Data yang diperoleh melalui

penyebaran kuesioner memperlihatkan bahwa proporsi terbanyak responden adalah Perempuan 52% dan Laki-laki proporsi terkecil yaitu hanya 48%.

3. Jenis Pekerjaan Responden

Tabel 4.5

Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan Pada Bank Muamalat Indonesia Cabang Banjarmasin

No	Jenis Pekerjaan	Frekuensi	Persentase %
1	PNS	11	22%
2	Swasta	14	28%
3	Mahasiswa	12	24%
4	Lainnya	13	26%
	TOTAL	50	100%

Sumber: Hasil penelitian 2014 (Data diolah)

Data diatas menunjukkan bahwa responden dengan status swasta memiliki proporsi yang paling banyak yaitu 28%, kemudian disusul dengan jenis pekerjaan lainnya yaitu sebesar 26% , dan mahasiswa sebesar 24%. Responden dengan status PNS memiliki proporsi paling sedikit, yaitu 22%

Tabel 4.6

Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan Pada Bank KalSel Syariah Cabang Banjarmasin

No	Jenis Pekerjaan	Frekuensi	Persentase %
1	PNS	10	20%
2	Swasta	8	16%
3	Mahasiswa	16	32%
4	Lainnya	16	32%
	TOTAL	50	100%

Sumber: Hasil penelitian 2014 (Data diolah)

Data diatas menunjukkan bahwa responden dengan status mahasiswa dan pekerjaan lainnya memiliki proporsi yang paling banyak serta sama yaitu 32%,

kemudian disusul PNS yaitu sebesar 20%. Responden dengan status swasta memiliki proporsi paling sedikit, yaitu 16%.

D. Analisis Deskripsi Variabel

Dari data yang diperoleh dari hasil pembagian kuesioner kepada responden, maka gambaran mengenai perbandingan tingkat kepuasan nasabah terhadap pelayanan *Customer Service* antara PT. Muamalat Indonesia Syariah Cabang Banjarmasin dan Bank Kal-sel Syariah Banjarmasin dapat diuraikan sebagai berikut:

1. Penjelasan responden terhadap variabel daya tanggap (X_1)
Penjelasan responden terhadap variabel *responsive*

Tabel 4.7

Jawaban Responden Berdasarkan Pelayanan *Customer Service* Sesuai Prosedur Pada Bank Muamalat Indonesia Cabang Banjarmasin

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase %
1	Tidak Puas	0	0%
2	Kurang Puas	15	30%
3	Cukup Puas	11	22%
4	Puas	21	42%
5	Sangat Puas	3	6%
	TOTAL	50	100%

Sumber: Hasil penelitian 2014 (Data diolah)

Dari data diatas dapat diketahui responden yang puas bahwa pelayanan *customer service* sesuai prosedur mempunyai proporsi paling banyak, yaitu 42% , kemudian disusul jawaban kurang puas sebesar 30%, dan cukup puas 22%. Responden yang menjawab sangat puas mempunyai proporsi paling sedikit, yaitu 6%.

Tabel 4.8

Jawaban Responden Berdasarkan Pelayanan *Customer Service* Sesuai Prosedur Pada Bank KalSel Syariah Cabang Banjarmasin

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase %
1	Tidak Puas	8	16%
2	Kurang Puas	7	14%
3	Cukup Puas	23	46%
4	Puas	11	22%
5	Sangat Puas	1	2%
	TOTAL	50	100%

Sumber: Hasil penelitian 2014 (Data diolah)

Dari data diatas dapat diketahui responden yang cukup puas bahwa pelayanan *customer service* sesuai prosedur mempunyai proporsi paling banyak, yaitu 46% , kemudian disusul jawaban puas sebesar 22%, Tidak puas sebesar 16%, dan kurang puas sebesar 14%. Responden yang menjawab sangat puas mempunyai proporsi paling sedikit, yaitu 2%.

Tabel 4.9

Jawaban Responden Berdasarkan Pelayanan *Customer Service* Akurat Pada Bank Muamalat Indonesia Cabang Banjarmasin

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase %
1	Tidak Puas	1	2%
2	Kurang Puas	11	22%
3	Cukup Puas	24	48%
4	Puas	14	28%
5	Sangat Puas	0	0%
	TOTAL	50	100%

Sumber: Hasil penelitian 2014 (Data diolah)

Dari data diatas dapat diketahui responden yang cukup puas bahwa pelayanan *customer service* Akurat mempunyai proporsi paling banyak, yaitu 48% , kemudian disusul jawaban puas sebesar 28%, dan kurang puas sebesar 22%. Responden yang menjawab tidak puas mempunyai proporsi paling sedikit, yaitu 2%.

Tabel 4.10

Jawaban Responden Berdasarkan Pelayanan *Customer Service* Sesuai Akurat Pada Bank KalSel Syariah Cabang Banjarmasin

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase %
1	Tidak Puas	2	4%
2	Kurang Puas	17	34%
3	Cukup Puas	27	54%
4	Puas	4	8%
5	Sangat Puas	0	0%
	TOTAL	50	100%

Sumber: Hasil penelitian 2014 (Data diolah)

Dari data diatas dapat diketahui responden yang cukup puas bahwa pelayanan *customer service* Akurat mempunyai proporsi paling banyak, yaitu 54% , kemudian disusul jawaban kurang puas sebesar 34%, dan puas sebesar 8%. Responden yang menjawab tidak puas mempunyai proporsi paling sedikit, yaitu 4%.

Tabel 4.11

Jawaban Responden Berdasarkan Pelayanan *Customer Service* Terpercaya Pada Bank Muamalat Indonesia Cabang Banjarmasin

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase %
1	Tidak Puas	1	2%
2	Kurang Puas	10	20%
3	Cukup Puas	25	50%
4	Puas	14	28%
5	Sangat Puas	0	0%
	TOTAL	50	100%

Sumber: Hasil penelitian 2014 (Data diolah)

Dari data diatas dapat diketahui responden yang cukup puas bahwa pelayanan *customer service* terpercaya mempunyai proporsi paling banyak, yaitu 50% , kemudian disusul jawaban puas sebesar 28%, dan kurang puas sebesar

20%. Responden yang menjawab tidak puas mempunyai proposisi paling sedikit, yaitu 2%.

Tabel 4.12

Jawaban Responden Berdasarkan Pelayanan *Customer Service* Terpercaya Pada Bank KalSel Syariah Cabang Banjarmasin

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase %
1	Tidak Puas	4	8%
2	Kurang Puas	14	28%
3	Cukup Puas	27	54%
4	Puas	5	10%
5	Sangat Puas	0	0%
	TOTAL	50	100%

Sumber: Hasil penelitian 2014 (Data diolah)

Dari data diatas dapat diketahui responden yang cukup puas bahwa pelayanan *customer service* terpercaya mempunyai proporsi paling banyak, yaitu 54% , kemudian disusul jawaban kurang puas sebesar 28%, dan puas sebesar 10%. Responden yang menjawab tidak puas mempunyai proposisi paling sedikit, yaitu 8%.

Tabel 4.13

Jawaban Responden Berdasarkan Pelayanan *Customer Service* Informasi yang Jujur Pada Bank Muamalat Indonesia Cabang Banjarmasin

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase %
1	Tidak Puas	1	2%
2	Kurang Puas	17	34%
3	Cukup Puas	23	46%
4	Puas	7	14%
5	Sangat Puas	2	4%
	TOTAL	50	100%

Sumber: Hasil penelitian 2014 (Data diolah)

Dari data diatas dapat diketahui responden yang cukup puas bahwa pelayanan *customer service* informasi yang jujur mempunyai proporsi paling

banyak, yaitu 46% , kemudian disusul jawaban kurang puas sebesar 34%, puas sebesar 14% dan sangat puas 4%. Responden yang menjawab sangat tidak puas mempunyai proporsi paling sedikit, yaitu 2%.

Tabel 4.14

Jawaban Responden Berdasarkan Pelayanan *Customer Service* Informasi yang Jujur Pada Bank KalSel Syariah Cabang Banjarmasin

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase %
1	Tidak Puas	3	6%
2	Kurang Puas	15	30%
3	Cukup Puas	24	48%
4	Puas	7	14%
5	Sangat Puas	1	2%
	TOTAL	50	100%

Sumber: Hasil penelitian 2014 (Data diolah)

Dari data diatas dapat diketahui responden yang cukup puas bahwa pelayanan *customer service* informasi yang jujur mempunyai proporsi paling banyak, yaitu 48% , kemudian disusul jawaban kurang puas sebesar 30%, puas sebesar 14% dan tidak puas 6%. Responden yang menjawab sangat puas mempunyai proporsi paling sedikit, yaitu 2%.

Tabel 4.15

Jawaban Responden Berdasarkan Pelayanan *Customer Service* yang cepat Pada Bank Muamalat Indonesia Cabang Banjarmasin

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase %
1	Tidak Puas	4	8%
2	Kurang Puas	16	32%
3	Cukup Puas	22	44%
4	Puas	7	14%
5	Sangat Puas	1	2%
	TOTAL	50	100%

Sumber: Hasil penelitian 2014 (Data diolah)

Dari data diatas dapat diketahui responden yang cukup puas bahwa pelayanan *customer service* cepat mempunyai proporsi paling banyak, yaitu 44% , kemudian disusul jawaban kurang puas sebesar 32%, puas sebesar 14% dan tidak puas 8%. Responden yang menjawab sangat puas mempunyai proporsi paling sedikit, yaitu 2%.

Tabel 4.16

**Jawaban Responden Berdasarkan Pelayanan *Customer Service* yang cepat
Pada Bank KalSel Syariah Banjarmasin**

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase %
1	Tidak Puas	4	8%
2	Kurang Puas	13	26%
3	Cukup Puas	25	50%
4	Puas	6	12%
5	Sangat Puas	2	4%
	TOTAL	50	100%

Sumber: Hasil penelitian 2014 (Data diolah)

Dari data diatas dapat diketahui responden yang cukup puas bahwa pelayanan *customer service* cepat mempunyai proporsi paling banyak, yaitu 50% , kemudian disusul jawaban kurang puas sebesar 26%, puas sebesar 12% dan tidak puas 8%. Responden yang menjawab sangat puas mempunyai proporsi paling sedikit, yaitu 4%.

Tabel 4.17

**Jawaban Responden Berdasarkan Pelayanan *Customer Service* yang Adil
Pada Bank Muamalat Indonesia Cabang Banjarmasin**

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase %
1	Tidak Puas	7	14%
2	Kurang Puas	18	36%
3	Cukup Puas	20	40%
4	Puas	4	8%
5	Sangat Puas	1	2%
	TOTAL	50	100%

Sumber: Hasil penelitian 2014 (Data diolah)

Dari data diatas dapat diketahui responden yang cukup puas bahwa pelayanan *customer service* adil mempunyai proporsi paling banyak, yaitu 40% , kemudian disusul jawaban kurang puas sebesar 36%, tidak puas sebesar 14% dan puas 8%. Responden yang menjawab sangat puas mempunyai proporsi paling sedikit, yaitu 2%.

Tabel 4.18

Jawaban Responden Berdasarkan Pelayanan *Customer Service* yang Adil Pada Bank KalSel Syariah Cabang Banjarmasin

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase %
1	Tidak Puas	6	12%
2	Kurang Puas	14	28%
3	Cukup Puas	29	58%
4	Puas	1	2%
5	Sangat Puas	0	0%
	TOTAL	50	100%

Sumber: Hasil penelitian 2014 (Data diolah)

Dari data diatas dapat diketahui responden yang cukup puas bahwa pelayanan *customer service* adil mempunyai proporsi paling banyak, yaitu 58% , kemudian disusul jawaban kurang puas sebesar 28%, tidak puas sebesar 14%, Responden yang menjawab sangat puas mempunyai proporsi paling sedikit, yaitu 2%.

Table 4.19

**Jumlah dan persentase jawaban responden Bank Muamalat Indonesia
Cabang Banjarmasin terhadap variabel daya tanggap *responsive* (X₁)**

No	Indikator	Alternatif Jawaban									
		Tidak Puas		Kurang Puas		Cukup Puas		Puas		Sangat Puas	
		Jlh	%	Jlh	%	Jlh	%	Jlh	%	Jlh	%
1	Pelayanan CS sesuai Prosedur			15	30%	11	22%	21	42%	3	6%
2	Pelayanan CS Sesuai Akurat	1	2%	11	22%	24	48%	14	28%		
3	Pelayanan CS Terpercaya	1	2%	10	20%	25	50%	14	28%		
4	Pelayanan CS Informasi Jujur	1	2%	17	34%	23	46%	7	14%	2	4%
5	Pelayanan CS yang Cepat	4	8%	16	32%	22	44%	7	14%	1	2%
6	Pelayanan CS yang Adil	7	14%	18	36%	20	40%	4	8%	1	2%
	Jumlah	14	28%	87	174%	125	250%	67	134%	7	14%

Tabel 4.20

**Jumlah dan persentase jawaban Bank KalSel Syariah Cabang Banjarmasin
terhadap variabel daya tanggap *responsive* (X₁)**

No	Indikator	Alternatif Jawaban									
		Tidak Puas		Kurang Puas		Cukup Puas		Puas		Sangat Puas	
		Jlh	%	Jlh	%	Jlh	%	Jlh	%	Jlh	%
1	Pelayanan CS sesuai Prosedur	8	16%	7	14%	23	52%	11	22%	1	2%
2	Pelayanan CS Sesuai Akurat	2	4%	17	34%	27	54%	4	8%		
3	Pelayanan CS Terpercaya	4	8%	14	28%	27	54%	5	10%		
4	Pelayanan CS Informasi Jujur	3	6%	15	30%	24	48%	7	14%	1	2%
5	Pelayanan CS yang Cepat	4	8%	13	26%	25	50%	6	12%	2	4%
6	Pelayanan CS yang Adil	6	12%	14	28%	29	58%	1	2%		
	Jumlah	27	54%	80	160%	155	310%	34	68%	4	8%

2. Penjelasan responden terhadap kendala (X_2)

Penjelasan responden terhadap variabel *relealibilas*

Tabel 4. 21

Jawaban Responden Berdasarkan Pelayanan *Customer Service* Tanggap Terhadap Keluhan Pada Bank Muamalat Indonesia Cabang Banjarmasin

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase %
1	Tidak Puas	1	2%
2	Kurang Puas	15	30%
3	Cukup Puas	26	52%
4	Puas	8	16%
5	Sangat Puas	0	0%
	TOTAL	50	100%

Sumber: Hasil penelitian 2014 (Data diolah)

Dari data diatas dapat diketahui responden yang cukup puas bahwa pelayanan *customer service* tanggap terhadap keluhan mempunyai proporsi paling banyak, yaitu 52% , kemudian disusul jawaban kurang puas sebesar 30%, puas sebesar 16%, Responden yang menjawab tidak puas mempunyai proporsi paling sedikit, yaitu 2%.

Tabel 4.22

Jawaban Responden Berdasarkan Pelayanan *Customer Service* Tanggap Terhadap Keluhan Pada Bank KalSel Syariah Banjarmasin

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase %
1	Tidak Puas	5	10%
2	Kurang Puas	11	22%
3	Cukup Puas	29	58%
4	Puas	5	10%
5	Sangat Puas	0	0%
	TOTAL	50	100%

Sumber: Hasil penelitian 2014 (Data diolah)

Dari data diatas dapat diketahui responden yang cukup puas bahwa pelayanan *customer service* tanggap terhadap keluhan mempunyai proporsi paling

banyak, yaitu 58%. Responden yang menjawab puas sebesar 10%, tidak puas 10% mempunyai proporsi paling sedikit yang sama.

Tabel 4.23

Jawaban Responden Berdasarkan Pelayanan *Customer Service* Tentang Penggunaan Produk Pada Bank Muamalat Indonesia Cabang Banjarmasin

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase %
1	Tidak Puas	2	4%
2	Kurang Puas	14	28%
3	Cukup Puas	18	36%
4	Puas	15	30%
5	Sangat Puas	1	2%
	TOTAL	50	100%

Sumber: Hasil penelitian 2014 (Data diolah)

Dari data diatas dapat diketahui responden yang cukup puas bahwa pelayanan *customer service* tentang penggunaan produk mempunyai proporsi paling banyak, yaitu 36% , kemudian disusul jawaban puas sebesar 30%, kurang puas sebesar 28% dan tidak puas 4%. Responden yang menjawab sangat puas mempunyai proporsi paling sedikit, yaitu 2%.

Tabel 4.24

Jawaban Responden Berdasarkan Pelayanan *Customer Service* Tentang Penggunaan Produk Pada Bank KalSel Syariah Cabang Banjarmasin

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase %
1	Tidak Puas	6	12%
2	Kurang Puas	9	18%
3	Cukup Puas	25	50%
4	Puas	9	18%
5	Sangat Puas	1	2%
	TOTAL	50	100%

Sumber: Hasil penelitian 2014 (Data diolah)

Dari data diatas dapat diketahui responden yang cukup puas bahwa pelayanan *customer service* tentang penggunaan produk mempunyai proporsi

paling banyak, yaitu 50% , kemudian disusul jawaban puas sebesar 18%, kurang puas sebesar 18% dan tidak puas 4%. Responden yang menjawab sangat puas mempunyai proporsi paling sedikit, yaitu 2%.

Tabel 4. 25

Jumlah dan persentase jawaban responden Bank Muamalat Indonesia Cabang Banjarmasin terhadap variabel keandalan reliabilitas (X_2)

No	Indikator	Alternatif Jawaban									
		Tidak Puas		Kurang Puas		Cukup Puas		Puas		Sangat Puas	
		Jlh	%	Jlh	%	Jlh	%	Jlh	%	Jlh	%
1	Pelayanan CS Tanggap Keluhan	1	2%	15	30%	26	32%	8	16%		
2	Pelayanan CS Penggunaan Produk	2	4%	14	24%	18	36%	15	30%	1	2%
	Jumlah	3	6%	29	54%	44	88%	23	46%	1	2%

Sumber: Hasil penelitian 2014 (Data diolah)

Tabel 4.26

Jumlah dan persentase jawaban Bank KalSel Syariah Cabang Banjarmasin terhadap variabel keandalan reliabilitas (X_2)

No	Indikator	Alternatif Jawaban									
		Tidak Puas		Kurang Puas		Cukup Puas		Puas		Sangat Puas	
		Jlh	%	Jlh	%	Jlh	%	Jlh	%	Jlh	%
1	Pelayanan CS Tanggap	5	10%	11	22%	29	54%	5	10%		
2	Pelayanan CS Penggunaan Produk	6	12%	9	18%	25	50%	9	18%	1	2%
	Jumlah	11	22%	20	40%	54	104%	14	28%	1	2%

Sumber: Hasil penelitian 2014 (Data diolah)

3. Penjelasan responden terhadap jaminan (X_3)

Penjelasan responden terhadap variabel *assurance*

Tabel 4.27

Jawaban Responden Berdasarkan Pelayanan *Customer Service* Berkomunikasi Pada Bank Muamalat Indonesia Cabang Banjarmasin

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase %
1	Tidak Puas	1	2%
2	Kurang Puas	12	24%
3	Cukup Puas	17	34%
4	Puas	15	30%
5	Sangat Puas	5	10%
	TOTAL	50	100%

Sumber: Hasil penelitian 2014 (Data diolah)

Dari data diatas dapat diketahui responden yang cukup puas bahwa pelayanan *customer service* berkomunikasi mempunyai proporsi paling banyak, yaitu 34% , kemudian disusul jawaban puas sebesar 30%, kurang puas sebesar 24% dan sangat puas 10%. Responden yang menjawab tidak puas mempunyai proporsi paling sedikit, yaitu 2%.

Tabel 4.28

Jawaban Responden Berdasarkan Pelayanan *Customer Service* Berkomunikasi Pada Bank KalSel Syariah Cabang Banjarmasin

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase %
1	Tidak Puas	5	10%
2	Kurang Puas	16	32%
3	Cukup Puas	17	34%
4	Puas	12	24%
5	Sangat Puas	0	0%
	TOTAL	50	100%

Sumber: Hasil penelitian 2014 (Data diolah)

Dari data diatas dapat diketahui responden yang cukup puas bahwa pelayanan *customer service* berkomunikasi mempunyai proporsi paling banyak,

yaitu 34% , kemudian disusul jawaban kurang puas sebesar 32%, dan puas 24%. Responden yang menjawab tidak puas mempunyai proposisi paling sedikit, yaitu 10%.

Tabel 4.29

Jawaban Responden Berdasarkan Pelayanan *Customer Service* Ramah Pada Bank Muamalat Indonesia Cabang Banjarmasin

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase %
1	Tidak Puas	0	0%
2	Kurang Puas	11	22%
3	Cukup Puas	25	50%
4	Puas	12	24%
5	Sangat Puas	2	4%
	TOTAL	50	100%

Sumber: Hasil penelitian 2014 (Data diolah)

Dari data diatas dapat diketahui responden yang cukup puas bahwa pelayanan *customer service* ramah mempunyai proporsi paling banyak, yaitu 50% , kemudian disusul jawaban puas sebesar 24%, dan kurang puas 22%. Responden yang menjawab sangat puas mempunyai proposisi paling sedikit, yaitu 4%.

Tabel 4.30

Jawaban Responden Berdasarkan Pelayanan *Customer Service* Ramah Pada Bank KalSel Syariah Cabang Banjarmasin

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase %
1	Tidak Puas	4	8%
2	Kurang Puas	12	24%
3	Cukup Puas	26	52%
4	Puas	7	14%
5	Sangat Puas	1	2%
	TOTAL	50	100%

Sumber: Hasil penelitian 2014 (Data diolah)

Dari data diatas dapat diketahui responden yang cukup puas bahwa pelayanan *customer service* ramah mempunyai proporsi paling banyak, yaitu 52%

, kemudian disusul jawaban kurang puas sebesar 24%, puas sebesar 14% dan tidak puas 8%. Responden yang menjawab sangat puas mempunyai proporsi paling sedikit, yaitu 2%.

Tabel 4.31

Jawaban Responden Berdasarkan Pelayanan *Customer Service* Sopan Pada Bank Muamalat Indonesia Cabang Banjarmasin

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase %
1	Tidak Puas	0	0%
2	Kurang Puas	9	18%
3	Cukup Puas	29	58%
4	Puas	10	20%
5	Sangat Puas	2	4%
	TOTAL	50	100%

Sumber: Hasil penelitian 2014 (Data diolah)

Dari data diatas dapat diketahui responden yang cukup puas bahwa pelayanan *customer service* sopan mempunyai proporsi paling banyak, yaitu 58% , kemudian disusul jawaban puas sebesar 20%, dan kurang puas 18%. Responden yang menjawab sangat puas mempunyai proporsi paling sedikit, yaitu 4%.

Tabel 4.32

Jawaban Responden Berdasarkan Pelayanan *Customer Service* Sopan Pada Bank KalSel Syariah Cabang Banjarmasin

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase %
1	Tidak Puas	7	14%
2	Kurang Puas	8	16%
3	Cukup Puas	25	50%
4	Puas	8	16%
5	Sangat Puas	2	4%
	TOTAL	50	100%

Sumber: Hasil penelitian 2014 (Data diolah)

Dari data diatas dapat diketahui responden yang cukup puas bahwa pelayanan *customer service* sopan mempunyai proporsi paling banyak, yaitu 50% , kemudian disusul jawaban kurang puas sebesar 18%, puas sebesar 18% dan tidak

puas 14%. Responden yang menjawab sangat puas mempunyai proposisi paling sedikit, yaitu 4%.

Tabel 4.33

Jawaban Responden Berdasarkan Pelayanan *Customer Service* Tuntas Pada Bank Muamalat Indonesia Cabang Banjarmasin

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase %
1	Tidak Puas	2	4%
2	Kurang Puas	14	28%
3	Cukup Puas	21	42%
4	Puas	12	24%
5	Sangat Puas	1	2%
	TOTAL	50	100%

Sumber: Hasil penelitian 2014 (Data diolah)

Dari data diatas dapat diketahui responden yang cukup puas bahwa pelayanan *customer service* tuntas mempunyai proporsi paling banyak, yaitu 42% , kemudian disusul jawaban kurang puas sebesar 28%, puas sebesar 24% dan tidak puas 4%. Responden yang menjawab sangat puas mempunyai proposisi paling sedikit, yaitu 1%.

Tabel 4.34

Jawaban Responden Berdasarkan Pelayanan *Customer Service* Tuntas Pada Bank KalSel Syariah Cabang Banjarmasin

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase %
1	Tidak Puas	8	16%
2	Kurang Puas	16	32%
3	Cukup Puas	23	46%
4	Puas	2	4%
5	Sangat Puas	1	2%
	TOTAL	50	100%

Sumber: Hasil penelitian 2014 (Data diolah)

Dari data diatas dapat diketahui responden yang cukup puas bahwa pelayanan *customer service* sopan mempunyai proporsi paling banyak, yaitu 46%

, kemudian disusul jawaban kurang puas sebesar 32%, puas sebesar 16% dan tidak puas 4%. Responden yang menjawab sangat puas mempunyai proporsi paling sedikit, yaitu 2%.

Table 4.35

Jumlah dan persentase jawaban responden Bank Muamalat Indonesia Cabang Banjarmasin terhadap variabel daya jaminan *assurance* (X₃)

No	Indikator	Alternatif Jawaban									
		Tidak Puas		Kurang Puas		Cukup Puas		Puas		Sangat Puas	
		Jlh	%	Jlh	%	Jlh	%	Jlh	%	Jlh	%
1	Pelayanan CS Berkomunikasi	1	2%	12	24%	17	34%	15	30%	5	10%
2	Pelayanan CS Ramah			11	22%	25	50%	12	24%	2	4%
3	Pelayanan CS Sopan			9	18%	29	58%	10	20%	2	4%
4	Pelayanan CS Tuntas	2	4%	14	28%	21	42%	12	24%	1	2%
	Jumlah	3	6%	46	92%	92	184%	49	98%	10	20%

Sumber: Hasil penelitian 2014 (Data diolah)

Table 4.36

Jumlah dan persentase jawaban responden Bank Bank KalSel Syariah Banjarmasin terhadap variabel daya jaminan *assurance* (X₃)

No	Indikator	Alternatif Jawaban									
		Tidak Puas		Kurang Puas		Cukup Puas		Puas		Sangat Puas	
		Jlh	%	Jlh	%	Jlh	%	Jlh	%	Jlh	%
1	Pelayanan CS Berkomunikasi	5	10%	16	32%	17	34%	12	24%		
2	Pelayanan CS Ramah	4	8%	12	24%	26	52%	7	14%	1	2%
3	Pelayanan CS Sopan	7	14%	8	16%	25	50%	8	16%	2	2%
4	Pelayanan CS Tuntas	8	16%	16	32%	23	46%	2	4%	1	2%
	Jumlah	24	48%	52	104%	91	182%	29	58%	4	8%

Sumber: Hasil penelitian 2014 (Data diolah)

4. Penjelasan responden terhadap perhatian (X_4)

Penjelasan responden terhadap variabel *empahaty*

tabel 4.37

Jawaban Responden Berdasarkan Pelayanan *Customer Service* Bimbingan Yang Jelas Pada Bank Muamalat Indonesia Cabang Banjarmasin

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase %
1	Tidak Puas	2	4%
2	Kurang Puas	21	42%
3	Cukup Puas	16	36%
4	Puas	11	22%
5	Sangat Puas	0	0%
	TOTAL	50	100%

Sumber: Hasil penelitian 2014 (Data diolah)

Dari data diatas dapat diketahui responden yang kurang puas bahwa pelayanan *customer service* bimbingan yang jelas mempunyai proporsi paling banyak, yaitu 32% , kemudian disusul jawaban cukup puas sebesar 36%, dan puas 22%. Responden yang menjawab tidak puas mempunyai proposisi paling sedikit, yaitu 4%.

Tabel 4.38

Jawaban Responden Berdasarkan Pelayanan *Customer Service* Bimbingan Yang Jelas Pada Bank KalSel Syariah Cabang Banjarmasin

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase %
1	Tidak Puas	5	10%
2	Kurang Puas	19	38%
3	Cukup Puas	22	44%
4	Puas	4	8%
5	Sangat Puas		
	TOTAL	50	100%

Sumber: Hasil penelitian 2014 (Data diolah)

Dari data diatas dapat diketahui responden yang cukup puas bahwa pelayanan *customer service* bimbingan yang jelas mempunyai proporsi paling

banyak, yaitu 44% , kemudian disusul jawaban kurang puas sebesar 38%, dan tidak puas 10%. Responden yang menjawab puas mempunyai proporsi paling sedikit, yaitu 8%.

Tabel 4.39

Jawaban Responden Berdasarkan Pelayanan *Customer Service* Perhatian Yang Baik Pada Bank Muamalat Indonesia Cabang Banjarmasin

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase %
1	Tidak Puas	1	2%
2	Kurang Puas	14	28%
3	Cukup Puas	27	54%
4	Puas	8	16%
5	Sangat Puas	0	0%
	TOTAL	50	100%

Sumber: Hasil penelitian 2014 (Data diolah)

Dari data diatas dapat diketahui responden perhatian yang cukup puas bahwa pelayanan *customer service* perhatian yang baik mempunyai proporsi paling banyak, yaitu 54% , kemudian disusul jawaban kurang puas sebesar 28 % , dan puas 16%. Responden yang menjawab tidak puas mempunyai proporsi paling sedikit, yaitu 2%.

Tabel 4.40

Jawaban Responden Berdasarkan Pelayanan *Customer Service* Perhatian Yang Baik Pada Bank KalSel Syariah Cabang Banjarmasin

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase %
1	Tidak Puas	4	8%
2	Kurang Puas	14	28%
3	Cukup Puas	23	46%
4	Puas	9	18%
5	Sangat Puas	0	0%
	TOTAL	50	100%

Sumber: Hasil penelitian 2014 (Data diolah)

Dari data diatas dapat diketahui responden perhatian yang cukup puas bahwa pelayanan *customer service* perhatian yang baik mempunyai proporsi paling banyak, yaitu 46% , kemudian disusul jawaban kurang puas sebesar 28 %, dan puas 18%. Responden yang menjawab tidak puas mempunyai proporsi paling sedikit, yaitu 4%.

Tabel 4.41

Jumlah dan persentase jawaban responden Bank Muamalat Indonesia Cabang Banjarmasin terhadap variabel perhatian *emphaty* (X₄)

No	Indikator	Alternatif Jawaban									
		Tidak Puas		Kurang Puas		Cukup Puas		Puas		Sangat Puas	
		Jlh	%	Jlh	%	Jlh	%	Jlh	%	Jlh	%
1	Pelayanan CS Bimbingan Jelas	2	4%	21	42%	16	36%	11	22%		
2	Pelayanan CS Perhatian	1	2%	14	28%	27	54%	8	16%		
	Jumlah	3	6%	35	70%	43	86%	19	38%	0	0%

Sumber: Hasil penelitian 2014 (Data diolah)

Tabel 4.42

Jumlah dan persentase jawaban responden Bank Bank KalSel Syariah Banjarmasin terhadap variabel perhatian *emphaty* (X₄)

No	Indikator	Alternatif Jawaban									
		Tidak Puas		Kurang Puas		Cukup Puas		Puas		Sangat Puas	
		Jlh	%	Jlh	%	Jlh	%	Jlh	%	Jlh	%
1	Pelayanan CS Bimbingan Jelas	4	8%	12	24%	26	52%	7	14%	1	2%
2	Pelayanan CS Perhatian	7	14%	8	16%	25	50%	8	16%	2	4%
	Jumlah	11	22%	20	40%	51	102%	15	30%	3	6%

Sumber: Hasil penelitian 2014 (Data diolah)

5. Penjelasan responden terhadap kemampuan fisik (X_5)

Penjelasan responden terhadap variabel *tangibles*

Tabel 4.43

Jawaban Responden Berdasarkan Pelayanan *Customer Service* Memberikan Formulir Pada Bank Muamalat Indonesia Cabang Banjarmasin

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase %
1	Tidak Puas	1	2%
2	Kurang Puas	11	22%
3	Cukup Puas	23	46%
4	Puas	13	26%
5	Sangat Puas	2	4%
	TOTAL	50	100%

Sumber: Hasil penelitian 2014 (Data diolah)

Dari data diatas dapat diketahui responden yang cukup puas bahwa pelayanan *customer service* memberikan formulir mempunyai proporsi paling banyak, yaitu 46% , kemudian disusul jawaban puas sebesar 26%, kurang puas sebesar 22% dan sangat puas 4%. Responden yang menjawab tidak puas mempunyai proposisi paling sedikit, yaitu 2%.

Tabel 4.44

Jawaban Responden Berdasarkan Pelayanan *Customer Service* Memberikan Formulir Pada Bank KalSel Syariah Cabang Banjarmasin

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase %
1	Tidak Puas	4	8%
2	Kurang Puas	20	40%
3	Cukup Puas	19	38%
4	Puas	6	12%
5	Sangat Puas	1	2%
	TOTAL	50	100%

Sumber: Hasil penelitian 2014 (Data diolah)

Dari data diatas dapat diketahui responden yang cukup puas bahwa pelayanan *customer service* memberikan formulir mempunyai proporsi paling

banyak, yaitu 46% , kemudian disusul jawaban puas sebesar 26%, kurang puas sebesar 22% dan sangat puas 4%. Responden yang menjawab tidak puas mempunyai proposisi paling sedikit, yaitu 2%.

Tabel 4.45

Jawaban Responden Berdasarkan Pelayanan *Customer Service* Bimbingan Pengisian Formulir Pada Bank Muamalat Indonesia Cabang Banjarmasin

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase %
1	Tidak Puas	1	2%
2	Kurang Puas	14	28%
3	Cukup Puas	22	44%
4	Puas	13	26%
5	Sangat Puas	0	0%
	TOTAL	50	100%

Sumber: Hasil penelitian 2014 (Data diolah)

Dari data diatas dapat diketahui responden perhatian yang cukup puas bahwa pelayanan *customer service* bimbingan pengisian formulir mempunyai proporsi paling banyak, yaitu 44% , kemudian disusul jawaban kurang puas sebesar 28 % , dan puas 26%. Responden yang menjawab tidak puas mempunyai proposisi paling sedikit, yaitu 2%.

Tabel 4.46

Jawaban Responden Berdasarkan Pelayanan *Customer Service* Bimbingan Pengisian Formulir Pada Bank KalSel Syariah Cabang Banjarmasin

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase %
1	Tidak Puas	7	14%
2	Kurang Puas	15	30%
3	Cukup Puas	22	44%
4	Puas	6	12%
5	Sangat Puas	0	0%
	TOTAL	50	100%

Sumber: Hasil penelitian 2014 (Data diolah)

Dari data diatas dapat diketahui responden perhatian yang cukup puas bahwa pelayanan *customer service* bimbingan pengisian formulir mempunyai proporsi paling banyak, yaitu 44% , kemudian disusul jawaban kurang puas sebesar 30 % , dan tidak puas 14%. Responden yang menjawab puas mempunyai proporsi paling sedikit, yaitu 12%.

Tabel 4.47

Jawaban Responden Berdasarkan Pelayanan *Customer Service* Menjelaskan Persyaratan Pada Bank Muamalat Indonesia Cabang Banjarmasin

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase %
1	Tidak Puas	2	4%
2	Kurang Puas	18	36%
3	Cukup Puas	21	42%
4	Puas	8	16%
5	Sangat Puas	1	2%
	TOTAL	50	100%

Sumber: Hasil penelitian 2014 (Data diolah)

Dari data diatas dapat diketahui responden yang cukup puas bahwa pelayanan *customer service* menjelaskan persyaratan mempunyai proporsi paling banyak, yaitu 42% , kemudian disusul jawaban kurang puas sebesar 36%, puas sebesar 16% dan tidak puas 4%. Responden yang menjawab sangat puas mempunyai proporsi paling sedikit, yaitu 2%.

Tabel 4.48

Jawaban Responden Berdasarkan Pelayanan *Customer Service* Menjelaskan Persyaratan Pada Bank KalSel Syariah Cabang Banjarmasin

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase %
1	Tidak Puas	4	8%
2	Kurang Puas	13	26%
3	Cukup Puas	30	60%
4	Puas	3	6%
5	Sangat Puas	0	0%
	TOTAL	50	100%

Sumber: Hasil penelitian 2014 (Data diolah)

Dari data diatas dapat diketahui responden perhatian yang cukup puas bahwa pelayanan *customer service* menjelaskan persyaratan formulir mempunyai proporsi paling banyak, yaitu 60%, kemudian disusul jawaban kurang puas sebesar 26%, dan tidak puas 8%. Responden yang menjawab puas mempunyai proporsi paling sedikit, yaitu 6%.

Tabel 4.49

Jawaban Responden Berdasarkan Pelayanan *Customer Service* Kelengkapan Peralatan Pada Bank Muamalat Indonesia Cabang Banjarmasin

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase %
1	Tidak Puas	2	4%
2	Kurang Puas	11	22%
3	Cukup Puas	31	62%
4	Puas	5	10%
5	Sangat Puas	1	4%
	TOTAL	50	100%

Sumber: Hasil penelitian 2014 (Data diolah)

Dari data diatas dapat diketahui responden yang cukup puas bahwa pelayanan *customer service* kelengkapan peralatan mempunyai proporsi paling banyak, yaitu 62% , kemudian disusul jawaban kurang puas sebesar 22%, puas

sebesar 10% dan tidak puas 4%. Responden yang menjawab sangat puas mempunyai proporsi paling sedikit, yaitu 2%.

Tabel 4.50

Jawaban Responden Berdasarkan Pelayanan *Customer Service* Kelengkapan Peralatan Pada Bank KalSel Syariah Cabang Banjarmasin

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase %
1	Tidak Puas	4	8%
2	Kurang Puas	8	16%
3	Cukup Puas	35	70%
4	Puas	3	6%
5	Sangat Puas		
	TOTAL	50	100%

Sumber: Hasil penelitian 2014 (Data diolah)

Dari data diatas dapat diketahui responden yang cukup puas bahwa pelayanan *customer service* kelengkapan peralatan mempunyai proporsi paling banyak, yaitu 70%, kemudian disusul jawaban kurang puas sebesar 16%, dan tidak puas 8%. Responden yang menjawab puas mempunyai proporsi paling sedikit, yaitu 6%.

Tabel 4.51

Jumlah dan persentase jawaban responden Bank Muamalat Indonesia Cabang Banjarmasin terhadap variabel kemampuan fisik *tangibles* (X_5)

No	Indikator	Alternatif Jawaban									
		Tidak Puas		Kurang Puas		Cukup Puas		Puas		Sangat Puas	
		Jlh	%	Jlh	%	Jlh	%	Jlh	%	Jlh	%
1	Pelayanan CS Memberikan formulir	1	2%	11	22%	23	46%	13	26%	2	4%
2	Pelayanan CS Bimbingan pengisian	1	2%	14	18%	22	44%	13	26%		
3	Pelayanan CS Menjelaskan Persyaratan	2	4%	18	36%	21	42%	8	16%	1	2%
4	Pelayanan CS Kelengkapan Peralatan	2	4%	11	22%	31	62%	5	10%	1	2%
	Jumlah	6	12%	54	108%	97	194%	39	78%	4	8%

Sumber: Hasil penelitian 2014 (Data diolah)

Tabel 4.52

**Jumlah dan persentase jawaban responden Bank Muamalat Indonesia
Cabang Banjarmasin terhadap variabel kemampuan fisik *tangibles* (X₅)**

No	Indikator	Alternatif Jawaban									
		Tidak Puas		Kurang Puas		Cukup Puas		Puas		Sangat Puas	
		Jlh	%	Jlh	%	Jlh	%	Jlh	%	Jlh	%
1	Pelayanan CS Memberikan formulir	8	16%	16	32%	23	46%	2	4%	1	2%
2	Pelayanan CS Bimbingan pengisian	5	10%	19	38%	22	44%	4	8%		
3	Pelayanan CS Menjelaskan Persyaratan	4	8%	14	28%	23	46%	9	18%		
4	Pelayanan CS Kelengkapan Peralatan	4	8%	20	40%	19	38%	6	12%	1	2%
	Jumlah	21	42%	69	138%	87	174%	21	42%	2	4%

Sumber: Hasil penelitian 2014 (Data diolah)

6. Penjelasan responden Penjelasan responden terhadap variabel kepuasan nasabah (Y)

Penjelasan responden terhadap variabel Kepuasan harapan Nasabah

Tabel 4.53

Jawaban Responden Berdasarkan Kepuasan harapan nasabah Pada Bank Muamalat Indonesia Cabang Banjarmasin

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase %
1	Tidak Puas	2	4%
2	Kurang Puas	13	26%
3	Cukup Puas	13	26%
4	Puas	20	40%
5	Sangat Puas	2	4%
	TOTAL	50	100%

Sumber: Hasil penelitian 2014 (Data diolah)

Sebanyak 20% responden menjawab cukup puas untuk harapan bank muamalat Indonesia cabang Banjarmasin. Jawaban kurang puas dan cukup puas menjadi jawaban proposi terbanyak kedua yang sama, yaitu sebesar 26%. disusul jawaban tidak puas sebesar 4%, dan 4% untuk responden yang menjawab sangat puas yang mempunyai proposisi paling sedikit.

Tabel 4.54

Jawaban Responden Berdasarkan Kepuasan harapan nasabah Pada Bank Muamalat Indonesia Cabang Banjarmasin

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase %
1	Tidak Puas	6	12%
2	Kurang Puas	15	30%
3	Cukup Puas	16	32%
4	Puas	11	22%
5	Sangat Puas	2	4%
	TOTAL	50	100%

Sumber: Hasil penelitian 2014 (Data diolah)

Sebanyak 32% responden menjawab cukup puas untuk harapan bank KalSel syariah Banjarmasin. Jawaban kurang puas menjadi jawaban proposi terbanyak kedua, yaitu sebesar 30%. disusul jawaban puas sebesar 22%, dan 12% untuk responden yang menjawab tidak puas. Responden yang menjawab sangat puas mempunyai proporsi paling sedikit, yaitu 4%.

Tabel 4.55

**Jawaban Responden Berdasarkan Kepuasan Nasabah yang Berkelanjutan
Pada Bank Muamalat Indonesia Cabang Banjarmasin**

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase %
1	Tidak Puas	13	26%
2	Kurang Puas	13	26%
3	Cukup Puas	20	40%
4	Puas	4	8%
5	Sangat Puas	0	0%
	TOTAL	50	100%

Sumber: Hasil penelitian 2014 (Data diolah)

Sebanyak 40% responden menjawab cukup puas untuk berkelanjutan menjadi nasabah bank Muamalat Indonesia cabang Banjarmasin. Sebanyak 26% responden menjawab kurang puas, 26% untuk responden yang menjawab tidak puas, dan hanya 8% untuk responden yang menjawab puas.

Tabel 4.56

**Jawaban Responden Berdasarkan Kepuasan nasabah yang berkelanjutan
Pada Bank KalSel Syariah Cabang Banjarmasin**

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase %
1	Tidak Puas	5	10%
2	Kurang Puas	10	20%
3	Cukup Puas	31	62%
4	Puas	4	8%
5	Sangat Puas	0	%
	TOTAL	50	100%

Sumber: Hasil penelitian 2014 (Data diolah)

Sebanyak 62% responden menjawab cukup puas untuk berkelanjutan menjadi nasabah bank KalSel syariah Banjarmasin. Sebanyak 20% responden menjawab kurang puas, 10% untuk responden yang menjawab tidak puas, dan hanya 8% untuk responden yang menjawab puas.

Tabel 4.57

Jawaban Responden Berdasarkan Kepuasan Mengajak Kerabat Pada Bank Muamalat Indonesia Cabang Banjarmasin

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase %
1	Tidak Puas	5	10%
2	Kurang Puas	10	20%
3	Cukup Puas	33	66%
4	Puas	2	4%
5	Sangat Puas		
	TOTAL	50	100%

Sumber: Hasil penelitian 2014 (Data diolah)

Sebanyak 66% responden menjawab cukup puas untuk mengajak kerabat menjadi nasabah bank Muamalat Indonesia cabang Banjarmasin. Sebanyak 20% responden menjawab kurang puas, 10% untuk responden yang menjawab tidak puas, dan hanya 4% untuk responden yang menjawab puas.

Tabel 4.58

Jawaban Responden Berdasarkan Kepuasan Mengajak Kerabat Pada Bank KalSel Syariah Cabang Banjarmasin

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase %
1	Tidak Puas	6	12%
2	Kurang Puas	12	24%
3	Cukup Puas	25	50%
4	Puas	6	12%
5	Sangat Puas	1	2%
	TOTAL	50	100%

Sumber: Hasil penelitian 2014 (Data diolah)

Sebanyak 50% responden menjawab cukup puas untuk mengajak kerabat menjadi nasabah bank KalSel syariah Banjarmasin. Jawaban kurang puas menjadi jawaban proposi terbanyak kedua, yaitu sebesar 24%. disusul jawaban puas sebesar 12%, dan 12% untuk responden yang menjawab tidak puas. Responden yang menjawab sangat puas mempunyai proposisi paling sedikit, yaitu 2%.

Tabel 4.59

Jawaban Responden Berdasarkan Kepuasan Keluhan Pada Bank Muamalat Indonesia Cabang Banjarmasin

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase %
1	Tidak Puas	9	18%
2	Kurang Puas	27	54%
3	Cukup Puas	12	24%
4	Puas	2	4%
5	Sangat Puas		
	TOTAL	50	100%

Sumber: Hasil penelitian 2014 (Data diolah)

Sebanyak 54% responden menjawab kurang puas untuk keluhan nasabah bank Muamalat Indonesia cabang Banjarmasin. Sebanyak 24% responden menjawab cukup puas, 10% untuk responden yang menjawab tidak puas, dan hanya 2% untuk responden yang menjawab puas.

Tabel 4.60

Jawaban Responden Berdasarkan Kepuasan Keluhan Pada Bank KalSel Syariah Cabang Banjarmasin

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase %
1	Tidak Puas	1	2%
2	Kurang Puas	16	32%
3	Cukup Puas	21	42%
4	Puas	11	22%
5	Sangat Puas	1	2%
	TOTAL	50	100%

Sumber: Hasil penelitian 2014 (Data diolah)

Sebanyak 42% responden menjawab cukup puas untuk keluhan nasabah bank KalSel syariah Banjarmasin. Jawaban kurang puas menjadi jawaban proposi terbanyak kedua, yaitu sebesar 32%. disusul jawaban puas sebesar 22%, dan untuk responden yang menjawab tidak puas sebesar 2%, sama dengan responden yang menjawab sangat puas sebesar 2%.

Tabel 4.61

Jawaban Responden Berdasarkan Kepuasan Kelengkapan Fasilitas Pada Bank Muamalat Indonesia Cabang Banjarmasin

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase %
1	Tidak Puas	0	0%
2	Kurang Puas	9	18%
3	Cukup Puas	29	58%
4	Puas	12	24%
5	Sangat Puas	0	0%
	TOTAL	50	100%

Sumber: Hasil penelitian 2014 (Data diolah)

Sebanyak 58% responden menjawab cukup puas untuk kelengkapan fasilitas bank Muamalat Indonesia cabang Banjarmasin. Sebanyak 24% responden menjawab puas, 10% dan hanya 18% untuk responden yang menjawab kurang puas.

Tabel 4.62

Jawaban Responden Berdasarkan Kepuasan Kelengkapan Fasilitas Pada Bank KalSel Syariah Cabang Banjarmasin

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase %
1	Tidak Puas	4	8%
2	Kurang Puas	9	18%
3	Cukup Puas	30	60%
4	Puas	6	12%
5	Sangat Puas	1	2%
	TOTAL	50	100%

Sumber: Hasil penelitian 2014 (Data diolah)

Sebanyak 60% responden menjawab cukup puas untuk kelengkapan fasilitas bank KalSel syariah Banjarmasin. Jawaban kurang puas menjadi jawaban proposi terbanyak kedua, yaitu sebesar 18%. disusul jawaban puas sebesar 12%, dan 8% untuk responden yang menjawab tidak puas. Responden yang menjawab sangat puas mempunyai proposisi paling sedikit, yaitu 2%.

Tabel 4.63

Jawaban Responden Berdasarkan Kepuasan Penampilan Pada Bank Muamalat Indonesia Cabang Banjarmasin

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase %
1	Tidak Puas	1	2%
2	Kurang Puas	8	16%
3	Cukup Puas	30	60%
4	Puas	11	22%
5	Sangat Puas		
	TOTAL	50	100%

Sumber: Hasil penelitian 2014 (Data diolah)

Sebanyak 60% responden menjawab cukup puas untuk penampilan bank Muamalat Indonesia cabang Banjarmasin. Sebanyak 22% responden menjawab puas, 10% untuk responden yang menjawab kurang puas, dan hanya 2% untuk responden yang menjawab tidak puas.

Tabel 4.64

Jawaban Responden Berdasarkan Kepuasan Penampilan Pada Bank KalSel Syariah Cabang Banjarmasin

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase %
1	Tidak Puas	6	12%
2	Kurang Puas	10	20%
3	Cukup Puas	29	58%
4	Puas	4	8%
5	Sangat Puas	1	2%
	TOTAL	50	100%

Sumber: Hasil penelitian 2014 (Data diolah)

Sebanyak 58% responden menjawab cukup puas untuk penampilan bank KalSel syariah Banjarmasin. Jawaban kurang puas menjadi jawaban proposi terbanyak kedua, yaitu sebesar 20%. disusul jawaban tidak puas sebesar 12%, dan 8% untuk responden yang menjawab puas. Responden yang menjawab sangat puas mempunyai proposisi paling sedikit, yaitu 2%.

Tabel 4.65

Jumlah dan persentase jawaban responden Bank Muamalat Indonesia Cabang Banjarmasin terhadap variabel kepuasan (Y)

No	Indikator	Alternatif Jawaban									
		Tidak Puas		Kurang Puas		Cukup Puas		Puas		Sangat Puas	
		Jlh	%	Jlh	%	Jlh	%	Jlh	%	Jlh	%
1	Kepuasan Nasabah Harapan	2	4%	13	26%	13	26%	20	40%	2	4%
2	Kepuasan Nasabah Berkelanjutan	13	26%	13	26%	20	40%	4	8%		
3	Kepuasan Nasabah Mengajak Kerabat	5	10%	10	20%	33	66%	2	4%		
4	Kepuasan Nasabah Keluhan	9	18%	27	54%	12	24%	2	4%		
5	Kepuasan Nasabah Kelengkapan Fasilitas			9	18%	29	58%	12	24%		
6	Kepuasan Nasabah Penampilan	1	2%	8	16%	30	60%	11	22%		
	Jumlah	30	60%	80	160%	137	274%	41	82%	2%	4%

Sumber: Hasil penelitian 2014 (Data diolah)

Tabel 4.66

Jumlah dan persentase jawaban responden Bank KalSel Syariah Cabang Banjarmasin terhadap variabel kepuasan (Y)

No	Indikator	Alternatif Jawaban									
		Tidak Puas		Kurang Puas		Cukup Puas		Puas		Sangat Puas	
		Jlh	%	Jlh	%	Jlh	%	Jlh	%	Jlh	%
1	Pelayanan CS sesuai Prosedur	6	12%	15	30%	16	32%	11	22%	2	4%
2	Pelayanan CS Sesuai Akurat	5	8%	10	20%	31	62%	4	8%		
3	Pelayanan CS Terpercaya	6	12%	12	24%	25	50%	6	12%	1	2%
4	Pelayanan CS Informasi Jujur	1	2%	16	32%	21	42%	11	22%	1	2%
5	Pelayanan CS yang Cepat	4	8%	9	18%	30	60%	6		1	2%
6	Pelayanan CS yang Adil	6	12%	10	20%	29	58%	4	8%	1	2%
	Jumlah	28	56%	72	144%	152	304%	42	84%	6	12%

Sumber: Hasil penelitian 2014 (Data diolah)

E. Hasil Uji Instrumen

1. Hasil uji validitas

Uji validitas dilakukan untuk mengetahui apakah suatu instrumen alat ukur telah menjalankan fungsi ukurnya. Validitas menunjukkan ketepatan dan kecermatan alat ukur dalam melakukan fungsi ukurnya.⁷ Suatu skala pengukuran disebut valid bila ia melakukan apa yang seharusnya dilakukan dan mengukur apa yang seharusnya diukur. Ada berbagai metode yang digunakan dalam uji validitas seperti korelasi *Product Moment Pearson* (seperti metode analisis korelasi) atau melihat nilai *Corrected Item Total Correlation* pada pengujian reliabilitas dan analisis faktor.⁸ Menyusun peringkat data yaitu menyusun data menjadi urutan dari terkecil sampai terbesar. Setelah data terurut diberikan peringkat, Untuk data yang mempunyai nilai yang sama diberikan nilai peringkat rata-rata. Mencari selisih peringkat antara satu variabel dengan variabel lainnya. Selisih ini biasanya dilambangkan dengan D_i .⁹

Selanjutnya untuk mengetahui keeratan atau derajat hubungan antara pelayanan (variabel X) dengan Kepuasan nasabah (variabel Y), dapat diukur dengan menggunakan rumus Spearman melalui langkah – langkah sebagai berikut:

⁷ Sekaran, Belajar cepat spss (2005). hal. 93.

⁸ Toni Wijaya, *Cepat Menguasi SPSS 20 Untuk Olah Dan Interpretasi Data*,(2012), hal. 119.

⁹ Suharyadi, *Korelasi Spearman Rank*, (2009), hal. 78.

$$r_s = 1 - \frac{6 \sum d_i^2}{n(n^2 - 1)}$$

Dimana :

r_s = koefisien korelasi Spearman

= notasi jumlah

d_i = perbedaan rangking antara pasangan data

n = banyaknya pasangan data

Perhitungan uji validitas ini dilakukan dengan menggunakan program *SPSS 20 for windows*. Berikut ini adalah tabel yang menunjukkan hasil uji validitas :

Tabel 4.67

Hasil uji validitas variabel X dan Y Bank Muamalat Indonesia Syariah Cabang Banjarmasin Dan Bank Kalsel Syariah Banjarmasin

Variabel	No. Item	Nilai r-Hitung	Nilai r-Tabel	Keterangan
Daya Tanggap/Kesigapan (<i>responsive</i>), (X_1)	1	0,668	0,199	Valid
	2	0,739	0,199	Valid
	3	0,755	0,199	Valid
	4	0,317	0,199	Valid
	5	0,379	0,199	Valid
	6	0,351	0,199	Valid
variabel Keandalan (<i>reliabilitas</i>) (X_2)	1	0,778	0,199	Valid
	2	0,860	0,199	Valid
Jaminan (<i>assurance</i>), (X_3)	1	0,691	0,199	Valid
	2	0,836	0,199	Valid
	3	0,850	0,199	Valid
	4	0,430	0,199	Valid
Perhatian (<i>emphaty</i>) (X_4)	1	0,839	0,199	Valid
	2	0,817	0,199	Valid
Kemampuan Fisik (<i>tangibles</i>) (X_5)	1	0,559	0,199	Valid
	2	0,784	0,199	Valid
	3	0,638	0,199	Valid
	4	0,567	0,199	Valid
Tingkat Kepuasan (Y)	1	0,737	0,199	Valid
	2	0,583	0,199	Valid
	3	0,282	0,199	Valid
	4	0,471	0,199	Valid
	5	0,552	0,199	Valid
	6	0,400	0,199	Valid

Sumber: Hasil penelitian 2014 (Data diolah)

Berdasarkan tabel diatas, nilai r-hitung dari semua item lebih besar dari 0,199 ($n=100$; $n-2= 98$) ini berarti semua item tersebut dapat dinyatakan valid, dan benar-benar bisa digunakan sebagai alat ukur keputusan kepuasan nasabah Bank PT. Muamalat Indonesia Syariah Cabang Banjarmasin dan Bank Kalsel Syariah Banjarmasin.

2. Hasil uji reliabilitas

Tabel 4.68

Hasil uji reliabilitas variabel X dan Y Bank Muamalat Indonesia Syariah Cabang Banjarmasin

Variabel	Nilai <i>Cronbach's alpha</i>	Nilai Standar	Keterangan
Daya Tanggap/Kesigapan (<i>responsive</i>), (X_1)	0,644	0,60	Reliabel
variabel Keandalan (<i>reliabilitas</i>) (X_2)	0,860	0,60	Reliabel
Jaminan (<i>assurance</i>), (X_3)	0,708	0,60	Reliabel
Perhatian (<i>emphaty</i>) (X_4)	0,848	0,60	Reliabel
Kemampuan Fisik (<i>tangibles</i>) (X_5)	0,638	0,60	Reliabel
Tingkat Kepuasan (Y)	0,687	0,60	Reliabel

Sumber: Hasil penelitian 2014 (Data diolah)

Tabel 4.69

Hasil uji reliabilitas variabel X dan Y Bank Kalsel Syariah Banjarmasin

Variabel	Nilai <i>Cronbach's alpha</i>	Nilai Standar	Keterangan
Daya Tanggap/Kesigapan (<i>responsive</i>), (X_1)	0,733	0,60	Reliabel
variabel Keandalan (<i>reliabilitas</i>) (X_2)	0,828	0,60	Reliabel
Jaminan (<i>assurance</i>), (X_3)	0,640	0,60	Reliabel
Perhatian (<i>emphaty</i>) (X_4)	0,853	0,60	Reliabel
Kemampuan Fisik (<i>tangibles</i>) (X_5)	0,789	0,60	Reliabel
Tingkat Kepuasan (Y)	0,746	0,60	Reliabel

Sumber: Hasil penelitian 2014 (Data diolah)

F. Uji Asumsi Klasik

1. Uji Multikolinieritas

Untuk mengetahui ada tidaknya multikolinieritas antar variabel, salah satu caranya adalah melihat nilai *Inflation Factor (VIF)* dari masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikatnya. Menurut Tony Wijaya (2012), Jika nilai VIF tidak lebih dari 10, maka model tidak terdapat multikolinieritas.

Tabel 4.70

Bank Muamalat Indonesia Cabang Banjarmasin (Uji Multikolinieritas)

Model	Coefficients ^a						
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
(Constant)	6,940	3,556		1,952	,057		
Daya Tanggap/Kesigapan (<i>responsive</i>), (X ₁)	,376	,093	,514	4,027	,000	,925	1,081
variabel Keandalan (<i>reliabilitas</i>) (X ₂)	,028	,167	,023	,168	,867	,840	1,190
Jaminan (<i>assurance</i>), (X ₃)	,095	,109	,110	,875	,386	,955	1,048
Perhatian (<i>emphaty</i>) (X ₄)	,433	,179	,325	2,416	,020	,834	1,199
Kemampuan Fisik (<i>tangibles</i>) (X ₅)	,008	,132	,008	,063	,950	,948	1,055

a. Dependent Variable: Y

Sumber: Hasil Olah Data SPSS 20 (2014)

Tabel 4.71

Bank Kalsel Syariah Banjarmasin (Uji Multikolinieritas)

Model		Coefficients ^a						
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	5,072	2,020		2,511	,016		
	Daya Tanggap/Kesiapan (<i>responsive</i>), (X ₁)	,164	,158	,149	1,042	,303	,514	1,947
	variabel Keandalan (<i>reliabilitas</i>) (X ₂)	-,083	,351	-,035	-,236	,814	,464	2,153
	Jaminan (<i>assurance</i>), (X ₃)	,616	,166	,527	3,705	,001	,516	1,938
	Perhatian (<i>emphaty</i>) (X ₄)	-,178	,338	-,075	-,527	,601	,522	1,915
	Kemampuan Fisik (<i>tangibles</i>) (X ₅)	,338	,255	,242	1,325	,192	,314	3,184

a. Dependent Variable: Y

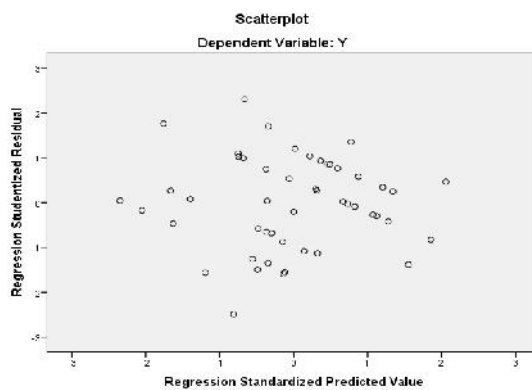
Sumber: Hasil Olah Data SPSS 20 (2014)

Berdasarkan *output Coefficients* diatas dapat dilihat bahwa nilai *variance Inflation Factor (VIF)* dari semua variabel bebas adalah kurang dari 10. Dengan demikian dapat disimpulkan tidak terjadi multikolinieritas pada model uji regresi ini.

2. Uji Heterokedastisitas

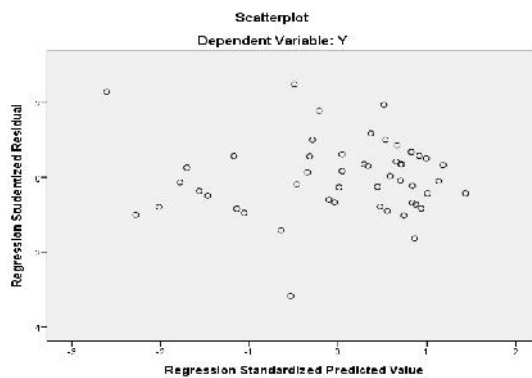
Salah satu cara untuk melihat adanya problem heterokedastisitas adalah dengan melihat grafik plot antara nilai prediksi variabel terikat (ZPRED) dengan residualnya (SRESID). Cara mengenalinya sebagai berikut :

- a. Dengan melihat apakah titik-titik memiliki pola tertentu yang teratur seperti bergelombang, melebar, kemudian menyempit. Jika terjadi, indikasinya terdapat heterokedastisitas.
- b. jika tidak dapat pola tertentu yang jelas, serta titik-titik menyebar diatas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y, indikasinya tidak terdapat heterokedastisitas.



Gambar 4.3 Bank Muamalat Indonesia Cabang Banjarmasin

Sumber: Hasil Olah Data SPSS 20 (2014)



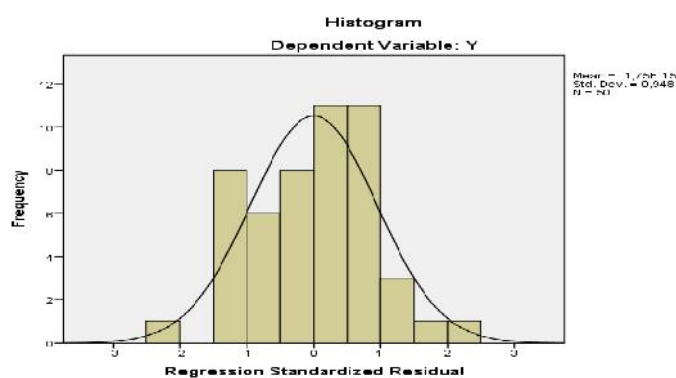
Gambar 4.4 Bank Kalsel Syariah Banjarmasin

Sumber: Hasil Olah Data SPSS 20 (2014)

Dari tampilan *grafik Scatterplot* diatas, maka dapat diliat sebaran titik-titik yang acak, baik diatas maupun dibawah angka 0 dari sumbu Y. Jadi dapat disimpulkan tidak terjadi indikasi heterokedastisitas dalam model regresi ini, sehingga model regresi ini dapat dinyatakan layak untuk memprediksi keputusan layanan kepuasan nasabah Bank Muamalat Indonesia Syariah Cabang Banjarmasin dan Kalsel Syariah Banjarmasin berdasarkan pengaru dari variabel bebasnya.

3. Uji Normalitas

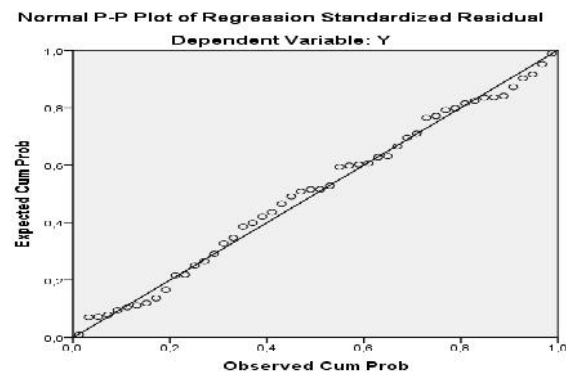
Uji normalitas dilakukan untuk melihat apakah dalam model regresi terikat dan variabel bebas keduanya mempunyai distribusi normal ataukah tidak. Model regresi yang baik adalah model regresi yang berdistribusi normal. Data yang baik adalah data yang mempunyai pola seperti distribusi normal, yakni distribusi data tersebut tidak melenceng kekiri atau kekanan.



Grafik 4.1 Bank Muamalat Indonesia Cabang Banjarmasin

Sumber: Hasil Olah Data SPSS 20 (2014)

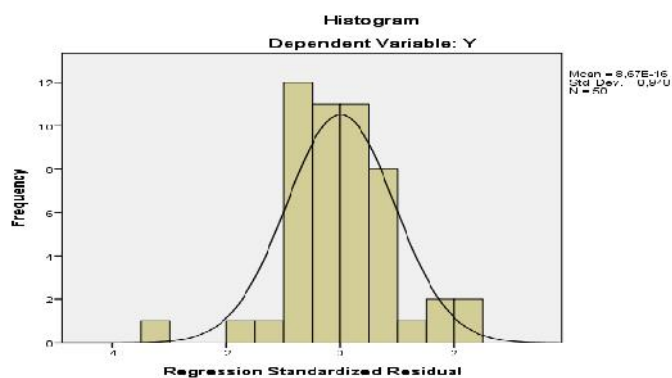
Dari tampilan *output Histogram* diatas menunjukkan pola distribusi mendekati normal, hal ini dikarenakan pola distribusi data yang tidak melenceng kekiri atau melenceng kekanan.



Gambar 4.5 Bank Muamalat Indonesia Syariah Cabang Banjarmasin
Sumber: Hasil Olah Data SPSS 20 (2014)

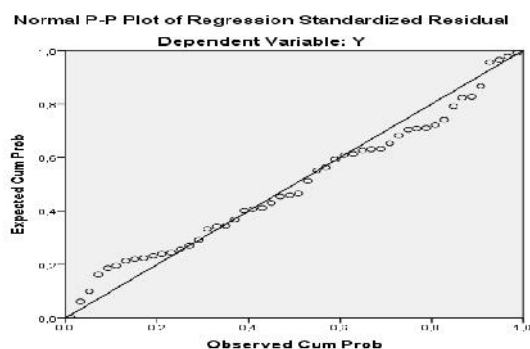
Dari tampilan *output Normal P-P Plot of Regression Standardized* diatas dapat disimpulkan bahwa grafik normal dari pola yang menunjukkan penyebaran titik-titik disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal mengindikasikan model regresi dalam penelitian ini memenuhi

asumsi normalitas.



Grafik 4.2 Bank Kalsel Syariah Banjarmasin
Sumber: Hasil Olah Data SPSS 20 (2014)

Dari tampilan *output Histogram* diatas menunjukkan pola distribusi mendekati normal, hal ini dikarenakan pola distribusi data yang tidak melenceng kekiri atau melenceng kekanan.



Gambar 4.6 Bank Kalsel Syariah Banjarmasin

Sumber: Hasil Olah Data SPSS 20 (2014)

Dari tampilan *output Normal P-P Plot of Regression Standardized* diatas dapat disimpulkan bahwa grafik normal dari pola yang menunjukkan penyebaran titik-titik disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal mengindikasikan model regresi dalam penelitian ini memenuhi asumsi normalitas.

G. Analisis Regresi Linier Berganda

Perhitungan regresi linier berganda dilakukan dengan menggunakan program *SPSS 20 for windows*. Analisis ini bertujuan untuk memprediksikan nilai dari variabel tergantung apabila nilai variabel bebas mengalami kenaikan atau penurunan dan untuk mengetahui arah hubungan. Berikut adalah rumus regresi linier berganda : (dengan lima variabel bebas).

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + b_5X_5$$

Keterangan:

Y = Kepuasan Nasabah

- a = Konstanta
 b_1, b_2, b_3, b_4, b_5 = Koefisien Regresi
 X_1 = Daya Tanggap/Kesigapan (*responsive*),
 X_2 = Keandalan (*reliabilitas*)
 X_3 = Jaminan (*assurance*)
 X_4 = Perhatian (*emphaty*)
 X_5 = Kemampuan Fisik (*tangibles*)

Table 4.72

Penjelasan dari hasil pengolahan SPSS Bank Muamalat Indonesia Cabang Banjarmasin

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Daya Tanggap/Kesigapan (<i>responsive</i>), (X_1) Keandalan (<i>reliabilitas</i>) (X_2) Jaminan (<i>assurance</i>), (X_3) Perhatian (<i>emphaty</i>) (X_4) Kemampuan Fisik (<i>tangibles</i>) (X_5)		Enter

- a. Dependent Variable: kepuasan (Y)
b. All requested variables entered.

Table 4.73

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,581 ^a	,337	,262	1,48521

- a. Predictors: (Constant), Daya Tanggap/Kesigapan (*responsive*), (X_1) variabel Keandalan (*reliabilitas*) (X_2) Jaminan (*assurance*), (X_3) Perhatian (*emphaty*) (X_4) Kemampuan Fisik (*tangibles*) (X_5)

Table 4.74

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	49,443	5	9,889	4,483	,002 ^b
	Residual	97,057	44	2,206		
	Total	146,500	49			

- a. Dependent Variable: Kepuasan (Y)
b. Predictors: (Constant), Daya Tanggap/Kesigapan (*responsive*), (X_1) variabel Keandalan (*reliabilitas*) (X_2) Jaminan (*assurance*), (X_3) Perhatian (*emphaty*) (X_4) Kemampuan Fisik (*tangibles*) (X_5)

Table 4.75

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	6,940	3,556		1,952	,057
1 Daya Tanggap/Kesigapan (<i>responsive</i>), (X_1)	,376	,093	,514	4,027	,000
variabel Keandalan (<i>reliabilitas</i>) (X_2)	,028	,167	,023	,168	,867
Jaminan (<i>assurance</i>), (X_3)	,095	,109	,110	,875	,386
Perhatian (<i>emphaty</i>) (X_4)	,433	,179	,325	2,416	,020
Kemampuan Fisik (<i>tangibles</i>) (X_5)	,008	,132	,008	,063	,950

a. Dependent Variable: kepuasan (Y)

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + b_5X_5$$

$$Y = 6,940 + 0,376X_1 + (0,028X_2) + 0,095X_3 + 0,433X_4 + 0,008X_5$$

$$Y = 6,940 + 0,376X_1 - 0,028X_2 + 0,095X_3 + 0,433X_4 + 0,008X_5$$

Keterangan:

Y = Kepuasan Nasabah

a = Konstanta

b_1, b_2, b_3, b_4, b_5 = Koefisien Regresi

X_1 = Daya Tanggap/Kesigapan (*responsive*),

X_2 = Keandalan (*reliabilitas*)

X_3 = Jaminan (*assurance*)

X_4 = Perhatian (*emphaty*)

X_5 = Kemampuan Fisik (*tangibles*)

Persamaan regresi diatas dapat dijelaskan sebagai berikut :

1. Konstanta sebesar 6,940: artinya jika Daya Tanggap/Kesigapan, Keandalan, Jaminan, Perhatian, dan Kemampuan Fisik nilainya adalah 0, maka nilai kepuasan nasabah adalah positif sebesar 6,940.
2. Koefisien regresi variabel Daya Tanggap/Kesigapan (X_1) sebesar 0,376, artinya jika daya tanggap/kesigapan mengalami kenaikan satu satuan, maka kepuasan nasabah akan mengalami kenaikan sebesar 0,376 satuan dengan asumsi variabel independen lain nilainya tetap.

3. Koefisien regresi variabel Keandalan (X_2) sebesar $-0,028$; artinya jika keandalan satu satuan, maka kepuasan nasabah akan mengalami penurunan sebesar $-0,026$ satuan dengan asumsi variabel independen lain nilainya tetap.
4. Koefisien regresi variabel Jaminan(X_3) sebesar $0,095$ artinya jika Jaminan mengalami kenaikan satu satuan, maka kepuasan nasabah akan mengalami kenaikan sebesar $0,095$ satuan dengan asumsi variabel independen lain nilainya tetap.
5. Koefisien regresi variabel Perhatian (X_4) sebesar $0,433$ artinya jika Perhatian mengalami kenaikan satu satuan, maka kepuasan nasabah akan mengalami kenaikan sebesar $0,433$ satuan dengan asumsi variabel independen lain nilainya tetap.
6. Koefisien regresi variabel Kemampuan Fisik (X_5) sebesar 0.008 artinya jika Kemampuan Fisik mengalami kenaikan satu satuan, maka kepuasan nasabah akan mengalami kenaikan sebesar 0.008 satuan dengan asumsi variabel independen lain nilainya tetap.

Table 4.76

Penjelasan dari hasil pengolahan SPSS Bank Kal-Sel Syariah Cabang Banjarmasin

Variables Entered/Removed ^a			
Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Daya Tanggap/Kesigapan (<i>responsive</i>), (X_1) variabel Keandalan (<i>reliabilitas</i>) (X_2) Jaminan (<i>assurance</i>), (X_3) Perhatian (<i>emphaty</i>) (X_4) Kemampuan Fisik (<i>tangibles</i>) (X_5)		Enter

a. Dependent Variable: Y

b. All requested variables entered.

Table 4.77

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,735 ^a	,540	,488	2,32837

a. Predictors: (Constant), Daya Tanggap/Kesigapan (*responsive*), (X_1) variabel Keandalan (*reliabilitas*) (X_2) Jaminan (*assurance*), (X_3) Perhatian (*emphaty*) (X_4) Kemampuan Fisik (*tangibles*) (X_5)

Table 4.78

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	279,943	5	55,989	10,328	,000 ^b
	Residual	238,537	44	5,421		
	Total	518,480	49			

a. Dependent Variable: Kepuasan (Y)

b. Predictors: (Constant), Daya Tanggap/Kesigapan (*responsive*), (X_1) variabel Keandalan (*reliabilitas*) (X_2) Jaminan (*assurance*), (X_3) Perhatian (*emphaty*) (X_4) Kemampuan Fisik (*tangibles*) (X_5)

Table 4.79

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	5,072	2,020		2,511	,016
	Daya Tanggap/Kesigapan (<i>responsive</i>), (X_1) variabel Keandalan (<i>reliabilitas</i>) (X_2)	,164	,158	,149	1,042	,303
	Jaminan (<i>assurance</i>), (X_3)	-,083	,351	-,035	-,236	,814
	Perhatian (<i>emphaty</i>) (X_4)	,616	,166	,527	3,705	,001
	Kemampuan Fisik (<i>tangibles</i>) (X_5)	-,178	,338	-,075	-,527	,601
		,338	,255	,242	1,325	,192

a. Dependent Variable: Kepuasan (Y)

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + b_5X_5$$

$$Y = 5,072 + 0,164X_1 + (0,083X_2) + 0,616X_3 + 0,178X_4 + 0,338X_5$$

$$Y = 5,072 + 0,164X_1 - 0,083X_2 + 0,616X_3 + 0,178X_4 + 0,338X_5$$

Keterangan:

Y = Kepuasan Nasabah

a = Konstanta

b_1, b_2, b_3, b_4, b_5 = Koefisien Regresi

X_1 = Daya Tanggap/Kesigapan (*responsive*),

X_2 = Keandalan (*reliabilitas*)

X_3 = Jaminan (*assurance*)

X_4 = Perhatian (*emphaty*)

X_5 = Kemampuan Fisik (*tangibles*)

Persamaan regresi diatas dapat dijelaskan sebagai berikut :

1. Konstanta sebesar 5,072: artinya jika Daya Tanggap/Kesigapan, Keandalan, Jaminan, Perhatian, dan Kemampuan Fisik nilainya adalah 0, maka nilai kepuasan nasabah adalah positif sebesar 5,072.
2. Koefisien regresi variabel Daya Tanggap/Kesigapan (X_1) sebesar 0,164, artinya jika daya tanggap/kesigapan mengalami kenaikan satu satuan, maka kepuasan nasabah akan mengalami kenaikan sebesar 0,164 satuan dengan asumsi variabel independen lain nilainya tetap.
3. Koefisien regresi variabel Keandalan (X_2) sebesar -0,083; artinya jika keandalan satu satuan, maka kepuasan nasabah akan mengalami penurunan sebesar -0,083satuan dengan asumsi variabel independen lain nilainya tetap.
4. Koefisien regresi variabel Jaminan(X_3) sebesar 0,616 artinya jika Jaminan mengalami kenaikan satu satuan, maka kepuasan nasabah akan mengalami kenaikan sebesar 0,616satuan dengan asumsi variabel independen lain nilainya tetap.

5. Koefisien regresi variabel Perhatian (X_4) sebesar 0,178 artinya jika Perhatian mengalami kenaikan satu satuan, maka kepuasan nasabah akan mengalami kenaikan sebesar 0,178 satuan dengan asumsi variabel independen lain nilainya tetap.
6. Koefisien regresi variabel Kemampuan Fisik (X_5) sebesar 0.338 artinya jika Kemampuan Fisik mengalami kenaikan satu satuan, maka kepuasan nasabah akan mengalami kenaikan sebesar 0.338 satuan dengan asumsi variabel independen lain nilainya tetap.

H. Analisis Koefisien Determinasi (Adjusted R^2)

Hasil analisis determinasi dapat dilihat pada *output model Summary* dari hasil regresi linier berganda diatas. Menurut Santoso (2001) bahwa untuk regresi dengan lebih dari dua variabel bebas digunakan Adjusted R^2 sebagai koefisien determinasi. *Adjusted R Square* adalah nilai R yang telah disesuaikan.

Table 4.80

Penjelasan dari hasil pengolahan SPSS Bank Muamalat Indonesia Cabang Banjarmasin

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.581 ^a	.337	.262	1,48521

a. Predictors: (Constant), Daya Tanggap/Kesigapan (*responsive*), (X_1) variabel Keandalan

(*reliabilitas*) (X_2) Jaminan (*assurance*), (X_3) Perhatian (*emphaty*) (X_4) Kemampuan Fisik (*tangibles*) (X_5)

Berdasarkan output diatas diperoleh angka *R Square* sebesar 0,377 atau 37,7%. Hal ini menunjukkan bahwa persentase sumbangan pengaruh variabel bebas (, Daya Tanggap/Kesigapan ,Keandalan, Jaminan, Perhatian, dan Kemampuan Fisik) terhadap variabel (kepuasan) sebesar 37,7%. Atau variabel bebas yang

digunakan dalam model mampu mampu menjelaskan 37,7% variasi variabel tergantung. Sedangkan sisanya 62,3% dipengaruhi atau dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model penelitian ini.

Sedangkan *standard Error of the Estimate* adalah suatu ukuran banyaknya kesalahan model regresi dalam memprediksikan nilai Y . Dari hasil regresi didapat nilai *standard Error of the Estimate* adalah sebesar 1,48521, hal ini berarti banyaknya kesalahan dalam memprediksi Kepuasan Nasabah sebesar 1,48521.

Table 4.81

Penjelasan dari hasil pengolahan SPSS Bank KalSel Syariah Cabang Banjarmasin

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.735 ^a	.540	.488	2,32837

a. Predictors: (Constant), Daya Tanggap/Kesigapan (*responsive*), (X_1) variabel Keandalan

(*reliabilitas*) (X_2) Jaminan (*assurance*), (X_3) Perhatian (*emphaty*) (X_4) Kemampuan Fisik (*tangibles*) (X_5)

Berdasarkan output diatas diperoleh angka *R Square* sebesar 0,540 atau 54%. Hal ini menunjukkan bahwa persentase sumbangan pengaruh variabel bebas (, Daya Tanggap/Kesigapan ,Keandalan, Jaminan, Perhatian, dan Kemampuan Fisik) terhadap variabel (kepuasan) sebesar 54%. Atau variabel bebas yang digunakan dalam model mampu mampu menjelaskan 54% variasi variabel tergantung. Sedangkan sisanya 46% dipengaruhi atau dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model penelitian ini.

Sedangkan *standard Error of the Estimate* adalah suatu ukuran banyaknya kesalahan model regresi dalam memprediksikan nilai Y . Dari hasil regresi didapat

nilai *standard Error of the Estimate* adalah sebesar 2,32837, hal ini berarti banyaknya kesalahan dalam memprediksi Kepuasan Nasabah sebesar 2,32837.

I. Pengujian Hipotesis

1. Uji koefisien regresi secara simultan (Uji F)

Hasil uji F dapat dilihat dari pada *output ANOVA* dari hasil analisis regresi linier berganda. Dalam penelitian ini digunakan tingkat signifikansi 0,05 (= 5%). Dengan menggunakan tingkat keyakinan 95% = 5%, df 1 (jumlah variabel -1) atau $6-1 = 5$, dan df 2 ($n-k-1$) atau $50-5-1 = 44$ (n adalah jumlah responden dan k adalah jumlah variabel bebas), maka bisa didapat nilai untuk F tabel adalah sebesar 2,427.

Untuk menguji hipotesis apakah diterima atau ditolak adalah dengan membandingkan nilai F hitung dengan F tabel. Jika $F_{hitung} < F_{tabel}$, Maka H_0 diterima, dan jika $F_{hitung} > F_{tabel}$, maka H_0 ditolak.

Table 4.82

Penjelasan dari hasil pengolahan SPSS Bank Muamalat Indonesia Cabang Banjarmasin

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	49,443	5	9,889	4,483	,002 ^b
	Residual	97,057	44	2,206		
	Total	146,500	49			

a. Dependent Variable: Kepuasan (Y)

b. Predictors: (Constant), Daya Tanggap/Kesigapan (*responsive*), (X_1) variabel Keandalan (*reliabilitas*) (X_2) Jaminan (*assurance*), (X_3)

Perhatian (*emphaty*) (X_4) Kemampuan Fisik (*tangibles*) (X_5)

Berdasarkan *output ANOVA* diatas dapat dilihat bahwa nilai F adalah sebesar 4,483. Ini berarti nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$ ($4,483 > 2,427$), maka H_0 ditolak.

Kesimpulannya, karena H_0 ditolak, artinya kelima variabel bebas dalam penelitian ini yang terdiri dari Daya Tanggap/Kesigapan, Keandalan, Jaminan, Perhatian, dan Kemampuan Fisik secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah Bank Muamalat Indonesia Cabang Banjarmasin.

Hasil uji F dapat dilihat dari pada *output ANOVA* dari hasil analisis regresi linier berganda. Dalam penelitian ini digunakan tingkat signifikansi 0,05 ($\alpha = 5\%$). Dengan menggunakan tingkat keyakinan 95% ($1 - \alpha = 5\%$), df 1 (jumlah variabel -1) atau $6-1 = 5$, dan df 2 ($n-k-1$) atau $50-5-1 = 44$ (n adalah jumlah responden dan k adalah jumlah variabel bebas), maka bisa didapat nilai untuk F tabel adalah sebesar.

Untuk menguji hipotesis apakah diterima atau ditolak adalah dengan membandingkan nilai F hitung dengan F tabel. Jika $F_{hitung} < F_{tabel}$, Maka H_0 diterima, dan jika $F_{hitung} > F_{tabel}$, maka H_0 ditolak.

Table 4.83

Penjelasan dari hasil pengolahan SPSS Bank Kal-Sel Syariah Cabang Banjarmasin

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	279,943	5	55,989	10,328	,000 ^b
	Residual	238,537	44	5,421		
	Total	518,480	49			

a. Dependent Variable: Kepuasan (Y)

b. Predictors: (Constant), Daya Tanggap/Kesigapan (*responsive*), (X_1) variabel Keandalan (*reliabilitas*) (X_2) Jaminan (*assurance*), (X_3)

Perhatian (*emphaty*) (X_4) Kemampuan Fisik (*tangibles*) (X_5)

Berdasarkan *output ANOVA* diatas dapat dilihat bahwa nilai F adalah sebesar 10,328. Ini berarti nilai F hitung $>$ F tabel ($10,328 > 2,427$), maka H_0 ditolak. Kesimpulannya, karena H_0 ditolak, artinya kelima variabel bebas

dalam penelitian ini yang terdiri dari Daya Tanggap/Kesigapan, Keandalan, Jaminan, Perhatian, dan Kemampuan Fisik secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah Bank KalSel Syariah Cabang Banjarmasin.

2. Uji koefisien regresi secara parsial (Uji T)

Hasil uji T dapat dilihat pada *output Coefficient* dari hasil analisis regresi linier berganda. Dalam penelitian ini digunakan tingkat signifikansi 0,05 ($\alpha = 5\%$). Tabel distribusi t dicari pada $\alpha = 5\% : 2 = 2,5\%$ (uji 2 sisi) dengan derajat kebebasan (df) $n-k-1$ atau $50-5-1=44$ (n adalah jumlah responden dan k adalah jumlah variabel bebas), maka bisa didapat nilai untuk t tabel adalah sebesar 2,015.

Untuk menguji hipotesis apakah diterima atau ditolak adalah dengan membandingkan nilai t hitung dengan t tabel. Jika t hitung \leq t tabel, maka H_0 diterima, dan jika t hitung $>$ t tabel, maka H_0 ditolak.

Table 4.84

Penjelasan dari hasil pengolahan SPSS Bank Muamalat Indonesia Syariah Cabang Banjarmasin

Model	Coefficients ^a					
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	
	B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	6,940	3,556		1,952	,057
	Daya Tanggap/Kesigapan (<i>responsive</i>), (X_1)	,376	,093	,514	4,027	,000
	variabel Keandalan (<i>reliabilitas</i>) (X_2)	,028	,167	,023	,168	,867
	Jaminan (<i>assurance</i>), (X_3)	,095	,109	,110	,875	,386
	Perhatian (<i>emphaty</i>) (X_4)	,433	,179	,325	2,416	,020
	Kemampuan Fisik (<i>tangibles</i>) (X_5)	,008	,132	,008	,063	,950

a. Dependent Variable: kepuasan (Y)

a. Pengujian koefisien regresi Daya Tanggap/Kesigapan (X_1)

Berdasarkan *output coefficients* diatas dapat dilihat bahwa nilai t untuk variabel Daya Tanggap/Kesigapan (X_1) adalah sebesar 4,027. Ini berarti nilai t hitung $>$ t tabel ($4,027 > 2,015$), maka H_0 ditolak. Artinya dalam penelitian ini variabel Daya Tanggap/Kesigapan (X_1) secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan nasabah Bank Muamalat Indonesia Cabang Banjarmasin.

b. Pengujian koefisien regresi Keandalan(X_2)

Berdasarkan *output coefficients* diatas dapat dilihat bahwa nilai t untuk variabel Keandalan(X_2) adalah 0,168 Ini berarti nilai t hitung $<$ t tabel ($0,168 < 2,015$) maka H_0 diterima. Artinya dalam penelitian ini variabel Keandalan(X_2) secara parsial tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah Bank Muamalat Indonesia Cabang Banjarmasin.

c. Pengujian koefisien regresi Jaminan (X_3)

Berdasarkan *output coefficients* diatas dapat dilihat bahwa nilai t untuk variabel Jaminan (X_3) adalah 0,875 Ini berarti nilai t hitung $<$ t tabel ($0,875 < 2,015$) maka H_0 diterima. Artinya dalam penelitian ini variabel Jaminan (X_3) secara parsial tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah Bank Muamalat Indonesia Cabang Banjarmasin

d. Pengujian koefisien regresi Perhatian (X_4)

Berdasarkan *output coefficients* diatas dapat dilihat bahwa nilai t untuk variabel Perhatian (X_4) adalah 2,416 Ini berarti nilai t hitung $>$ t tabel ($2,416 > 2,015$) maka H_0 ditolak. Artinya dalam penelitian ini

variabel Perhatian (X_4) secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan nasabah Bank Muamalat Indonesia Syariah Cabang Banjarmasin.

e. Pengujian koefisien regresi Kemampuan Fisik (X_5)

Berdasarkan *output coefficients* diatas dapat dilihat bahwa nilai t untuk variabel Kemampuan Fisik (X_5) adalah 0,063 Ini berarti nilai t hitung $<$ t tabel ($0,063 < 2,015$) maka H_0 diterima. Kesimpulannya, Artinya dalam penelitian ini variabel Kemampuan Fisik (X_5) secara parsial tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah Bank Muamalat Indonesia Syariah Cabang Banjarmasin.

Hasil uji T dapat dilihat pada *output Coefficient* dari hasil analisis regresi linier berganda. Dalam penelitian ini digunakan tingkat signifikansi 0,05 ($\alpha = 5\%$). Tabel distribusi t dicari pada $\alpha = 5\% : 2 = 2,5\%$ (uji 2 sisi) dengan derajat kebebasan (df) $n-k-1$ atau $50-5-1=44$ (n adalah jumlah responden dan k adalah jumlah variabel bebas), maka bisa didapat nilai untuk t tabel adalah sebesar 2,015.

Untuk menguji hipotesis apakah diterima atau ditolak adalah dengan membandingkan nilai t hitung dengan t tabel. Jika t hitung \leq t tabel, maka H_0 diterima, dan jika t hitung $>$ t tabel, maka H_0 ditolak.

Berdasarkan uji koefisien regresi secara parsial (uji t) di atas, maka dapat disimpulkan bahwa hanya satu variabel yang paling dominan memberikan pengaruh terhadap Kepuasan Nasabah pada PT. Bank Muamalat Syariah Cabang Banjarmasin, yaitu Variabel Perhatian (*emphaty*) X_4 .

Table 4.85

Penjelasan dari hasil pengolahan SPSS Bank Kal-Sel Syariah Cabang Banjarmasin

Model	Coefficients ^a					
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	
	B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	5,072	2,020		2,511	,016
	Daya Tanggap/Kesigapan (<i>responsive</i>), (X ₁)	,164	,158	,149	1,042	,303
	variabel Keandalan (<i>reliabilitas</i>) (X ₂)	-,083	,351	-,035	-,236	,814
	Jaminan (<i>assurance</i>), (X ₃)	,616	,166	,527	3,705	,001
	Perhatian (<i>emphaty</i>) (X ₄)	-,178	,338	-,075	-,527	,601
	Kemampuan Fisik (<i>tangibles</i>) (X ₅)	,338	,255	,242	1,325	,192

a. Dependent Variable: Kepuasan (Y)

a. Pengujian koefisien regresi Daya Tanggap/Kesigapan (X₁)

Berdasarkan *output coefficients* diatas dapat dilihat bahwa nilai t untuk variabel Daya Tanggap/Kesigapan (X₁) adalah sebesar 1,042. Ini berarti nilai t hitung < t tabel (1,024 < 2,015), maka Ho diterima. Artinya dalam penelitian ini variabel Daya Tanggap/Kesigapan (X₁) secara parsial tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah Bank Kal-Sel Syariah Cabang Banjarmasin.

b. Pengujian koefisien regresi Keandalan(X₂)

Berdasarkan *output coefficients* diatas dapat dilihat bahwa nilai t untuk variabel Keandalan(X₂) adalah 0,236 Ini berarti nilai t hitung < t

tabel ($0,236 < 2,015$) maka H_0 diterima. Artinya dalam penelitian ini variabel Keandalan(X_2) secara parsial tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah Bank Kal-Sel Syariah Cabang Banjarmasin.

c. Pengujian koefisien regresi Jaminan (X_3)

Berdasarkan *output coefficients* diatas dapat dilihat bahwa nilai t untuk variabel Jaminan (X_3) adalah 3,705 Ini berarti nilai t hitung $> t$ tabel ($3,705 > 2,015$) maka H_0 diterima. Artinya dalam penelitian ini variabel Jaminan (X_3) secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan nasabah Bank KalSel Syariah Cabang Banjarmasin.

d. Pengujian koefisien regresi Perhatian (X_4)

Berdasarkan *output coefficients* diatas dapat dilihat bahwa nilai t untuk variabel Perhatian (X_4) adalah 0,527 Ini berarti nilai t hitung $< t$ tabel ($0,527 < 2,015$) maka H_0 diterima. Artinya dalam penelitian ini variabel Perhatian (X_4) secara parsial tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah Bank KalSel Syariah Cabang Banjarmasin.

e. Pengujian koefisien regresi Kemampuan Fisik (X_5)

Berdasarkan *output coefficients* diatas dapat dilihat bahwa nilai t untuk variabel Kemampuan Fisik (X_5) adalah 1,325 Ini berarti nilai t hitung $< t$ tabel ($1,325 < 2,015$) maka H_0 diterima. Artinya dalam penelitian ini variabel Kemampuan Fisik (X_5) secara parsial tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah Bank KalSel Syariah Cabang Banjarmasin.

Berdasarkan uji koefisien regresi secara parsial (uji t) di atas, maka dapat disimpulkan bahwa hanya satu variabel yang paling dominan memberikan pengaruh terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank KalSel Syariah Banjarmasin, yaitu Jaminan (*assurance*) X_3 .

Perbandingan variabel-variabel yang terkait dengan masalah tingkat kepuasan nasabah terhadap pelayanan customer service antara PT Bank Muamalat Indonesia cabang Banjarmasin dan Bank Kalsel Syariah Cabang Banjarmasin berikut deskripsi data dari temuan yang didapat dalam penelian.

Variabel	Bank Muamalat Indonesia cabang Banjarmasin	Bank Kalsel Syariah cabang Banjarmasin
Daya tanggap/kesigapan (responsive),(X_1)	4,027	1,042
Variabel Keandalan (reliabilitas),(X_2)	0,168	0-,236
Jaminan (<i>assurance</i>), (X_3)	0,875	3,705
Perhatian (<i>empathy</i>), (X_4)	2,416	0-,527
Kemampuan Fisik (<i>tangibles</i>), (X_5)	0,063	1,325

Dari tabel diatas dapat disimpulkan bahwa:

1. Variabel daya tanggap/kesigapan untuk Bank Muamalat Indonesia cabang Banjarmasin adalah 4,027 sedangkan untuk Bank Kalsel Syariah cabang Banjarmasin adalah 3,705.
2. Variabel keandalan (reliabilitas) untuk Bank Muamalat Indonesia cabang Banjarmasin adalah 0,168 sedangkan untuk Bank Kalsel Syariah cabang Banjarmasin adalah 0-,236.
3. Variabel jaminan (assurance) untuk Bank Muamalat Indonesia cabang Banjarmasin 3,705 sedangkan untuk Bank Kalsel Syariah cabang Banjarmasin adalah 0,875.
4. Variabel perhatian (emphaty) untuk Bank Muamalat Indonesia cabang Banjarmasin adalah 2,416 sedangkan untuk Bank Kalsel Syariah cabang Banjarmasin adalah 0-,527.
5. Variabel kemampuan fisik (tangibles) untuk Bank Muamalat Indonesia adalah 0,063 sedangkan untuk Bank Kalsel Syariah cabang Banjarmasin adalah 1,325.

Dari semua variabel dapat disimpulkan bahwa Bank Kalsel Syariah cabang Banjarmasin lebih dominan daripada Bank Muamalat Indonesia cabang Banjarmasin.