BAB IV

PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS DATA

A. Penyajian Data

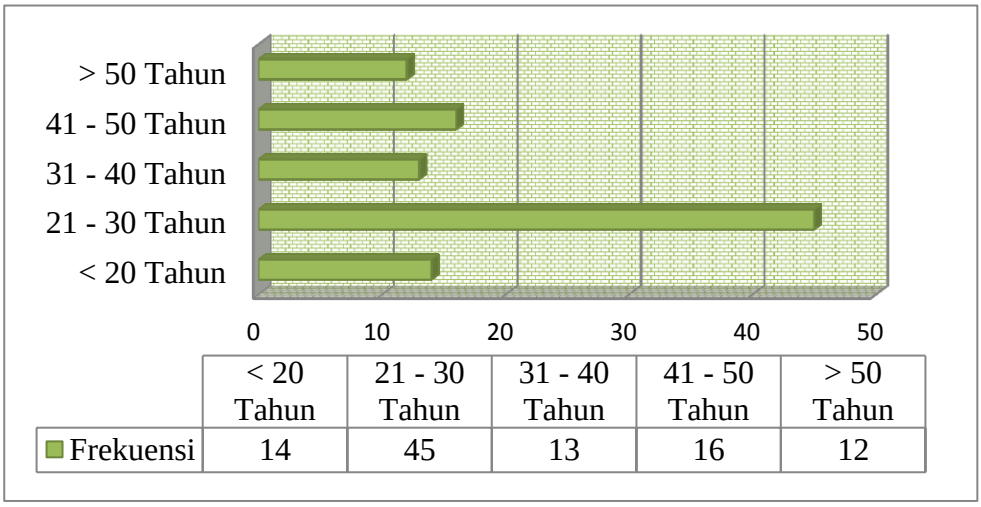
1. Data Karakteristik Responden

Data yang dikumpulkan dalam penelitian ini dilakukan melalui penyebaran kuesioner kepada para nasabah di PT Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Banjarmasin A Yani 1. Sampel yang diteliti berjumlah 100 responden berhasil disebar dan direspon kembali oleh semua responden. Jumlah kuesioner yang diperoleh dari responden merupakan suatu yang penting untuk mengetahui karakteristik responden yang menjadi sampel. Karakteristik responden yang dimaksud meliputi:

a. Usia Responden

Grafik I

Karakteristik Responden Berdasarkan Usia



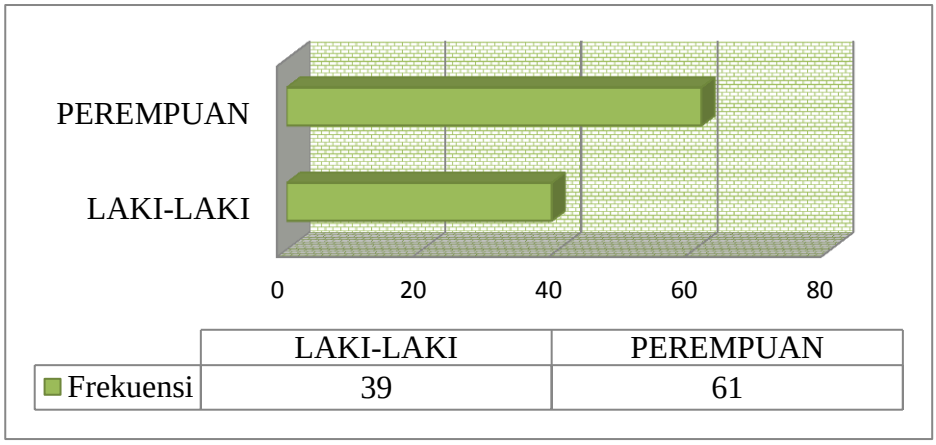
Sumber : Hasil Pengolahan Data Penelitian, 2021

Dari data penelitian pada grafik I di atas dapat dikatakan bahwa subjek atau responden terdiri dari usia kurang dari 20 tahun sebanyak 14 orang dengan persentase 14%, usia 21-30 tahun sebanyak 45 orang dengan persentase 45%, usia 31-40 tahun sebanyak 13 orang dengan persentase 13%, usia 41-50 tahun sebanyak 16 orang dengan persentase 16%, dan usia lebih dari 50 tahun sebanyak 12 orang dengan persentase 12%. Sehingga dapat disimpulkan bahwa responden kebanyakan berusia 21-30 tahun yaitu sebanyak 45 orang.

b. Jenis Kelamin Responden

Grafik II

Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin



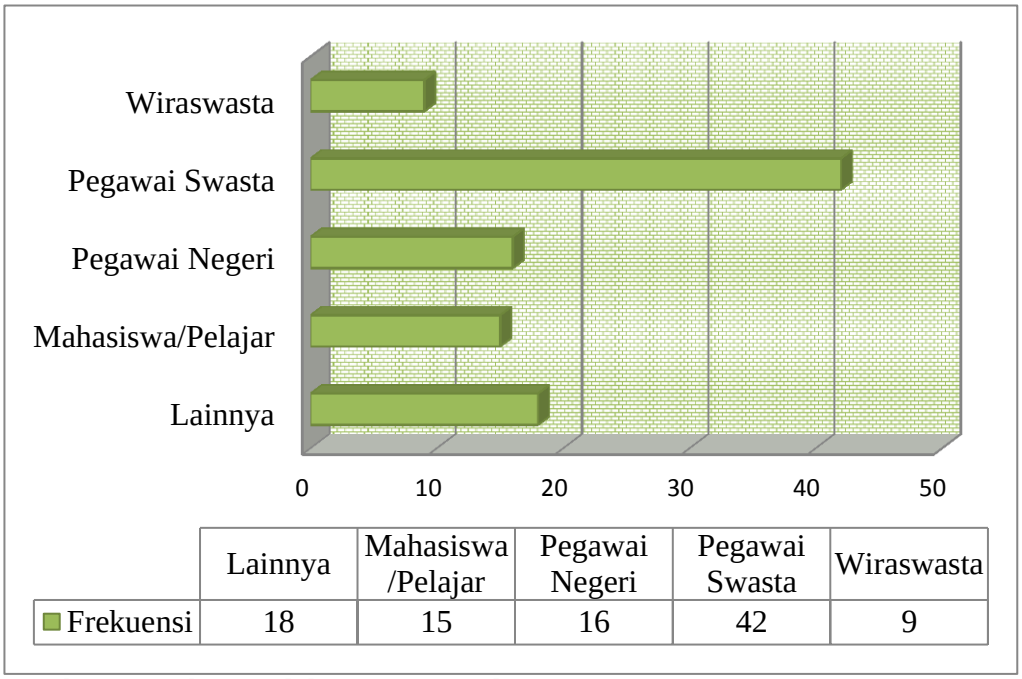
Sumber : Hasil Pengolahan Data Penelitian, 2021

Dari data penelitian pada grafik II di atas dapat dikatakan bahwa subjek atau responden terdiri dari jenis kelamin laki-laki sebanyak 39 orang dengan persentase 39% dan jenis kelamin perempuan sebanyak 61 orang dengan persentase 61%. Jadi dapat disimpulkan bahwa sebagian besar nasabah PT Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Banjarmasin A Yani 1 yang diambil sebagai responden adalah berjenis kelamin perempuan.

c. Pekerjaan Responden

Grafik III

Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan



	Lainnya	Mahasiswa /Pelajar	Pegawai Negeri	Pegawai Swasta	Wiraswasta
Frekuensi	18	15	16	42	9

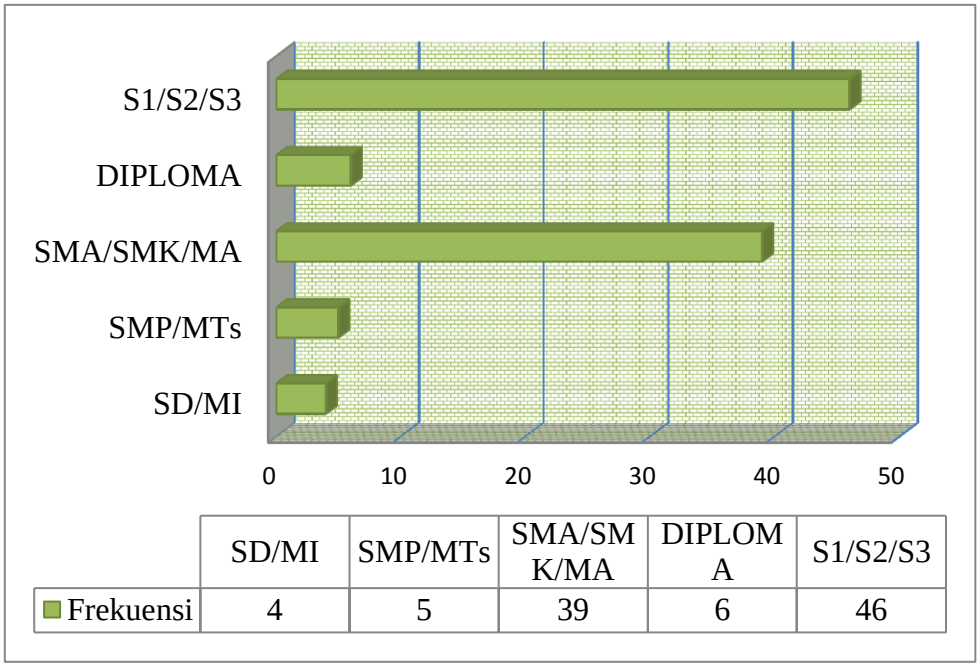
Sumber : Hasil Pengolahan Data Penelitian, 2021

Dari data penelitian pada grafik III di atas dapat dikatakan bahwa yang menjadi subjek atau responden terdiri dari kelompok pekerjaan pegawai negeri sebanyak 16 orang dengan persentase 16%, pegawai swasta sebanyak 42 orang dengan persentase 42%, wiraswasta sebanyak 9 orang dengan persentase 9%, sebagai mahasiswa/pelajar sebanyak 15 orang dengan persentase 15% dan pekerja lainnya sebanyak 18 orang dengan persentase 18%. Jadi dapat ditarik kesimpulan bahwa dalam penelitian ini yang diambil sebagai responden adalah yang bekerja sebagai pegawai swasta sebanyak 42 orang.

d. Tingkat Pendidikan Responden

Grafik IV

Karakteristik Responden Tingkat Pendidikan



	SD/MI	SMP/MTs	SMA/SMK/MA	DIPLOMA	S1/S2/S3
Frekuensi	4	5	39	6	46

Sumber : Hasil Pengolahan Data Penelitian, 2021

Dari data penelitian pada grafik IV di atas dapat dikatakan bahwa dalam penelitian ini yang menjadi subjek atau responden terdiri dari pendidikan SD/MI sebanyak yaitu 4 orang dengan persentase 4%, SMP/MTs sebanyak yaitu 5 orang dengan persentase 5%, SMA/SMK/MA sebanyak 39 orang dengan persentase 39%, diploma sebanyak 6 orang dengan persentase 6%, dan S1/S2/S3 sebanyak 46 orang dengan persentase 46%. Sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa sebagian besar yang diambil sebagai responden adalah yang berpendidikan S1/S2/S3 sebanyak 46 orang.

2. Deskripsi Data Variabel

Dari data yang diperoleh dari hasil pembagian kuesioner kepada responden, maka akan dijabarkan deskripsi variabel mengenai pengaruh pelayanan prima (X_1), kualitas produk (X_2), dan nilai pelanggan (X_3) terhadap kepuasan nasabah (Y) PT Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Banjarmasin A Yani 1, diuraikan sebagai berikut:

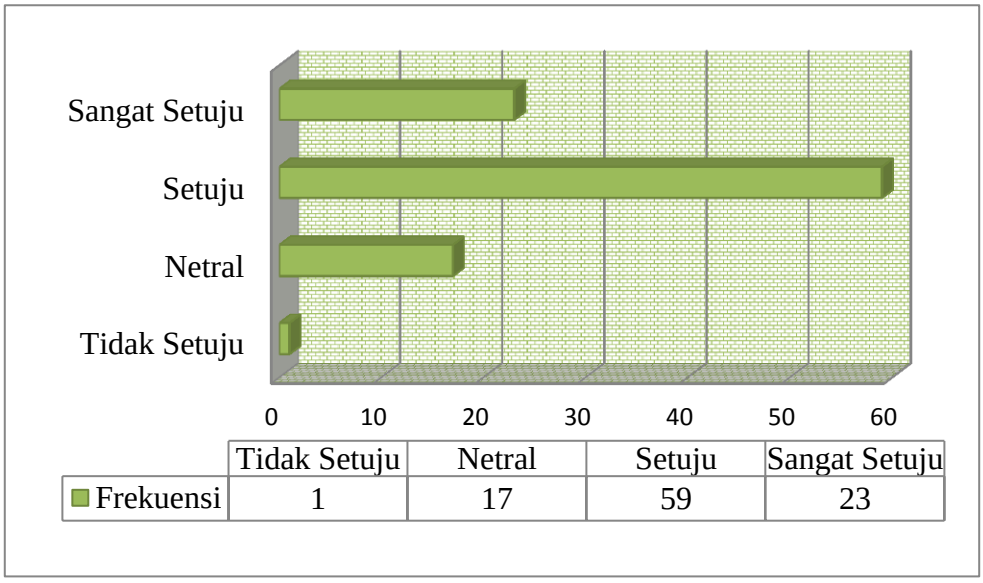
a. Variabel Pelayanan Prima (X_1)

Variabel pelayanan prima terbagi menjadi 10 indikator yang dijadikan poin pertanyaan atau pernyataan dalam kuesioner yang diberikan kepada nasabah PT Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Banjarmasin A Yani 1.

1) Indikator karyawan BSI mampu melayani nasabah dengan sangat baik

Grafik V

Karyawan BSI Mampu Melayani Nasabah dengan Sangat Baik



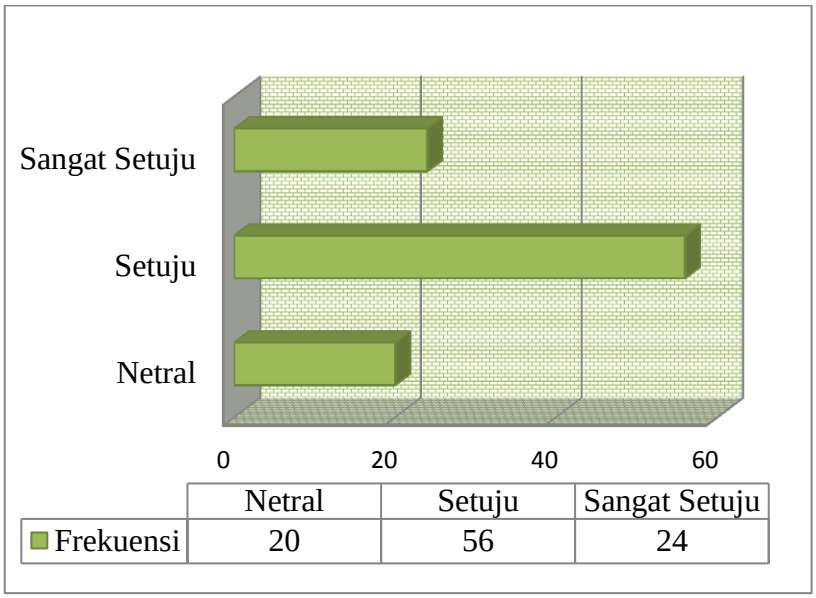
Sumber : Hasil Pengolahan Data Penelitian, 2021

Dari grafik V di atas dijelaskan bahwa indikator karyawan BSI mampu melayani nasabah dengan sangat baik ($X_{1.1}$) menunjukkan 23 responden dengan persentase 23% menyatakan sangat setuju, 59 responden dengan persentase 59% menyatakan setuju, 17 responden dengan persentase 17% menyatakan netral, 1 responden dengan persentase 1% menyatakan tidak setuju, dan yang menyatakan sangat tidak setuju 0 (nol). Berdasarkan pertanyaan yang diberikan kepada responden, kebanyakan responden menyatakan sangat setuju sebanyak 59 orang. Hasil ini menunjukkan bahwa karyawan PT Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Banjarmasin A Yani 1 mampu melayani nasabah dengan sangat baik.

2) Indikator karyawan BSI memiliki pengetahuan dan memahami produk yang di tawarkan

Grafik VI

Karyawan BSI Memiliki Pengetahuan dan Memahami Produk yang ditawarkan



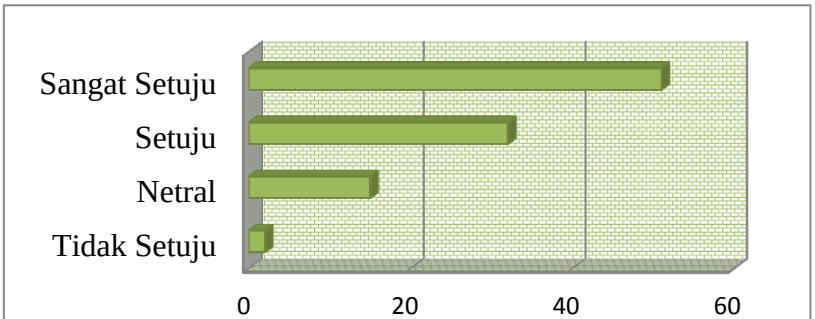
Sumber : Hasil Pengolahan Data Penelitian, 2021

Dari grafik VI di atas dijelaskan bahwa indikator karyawan BSI memiliki pengetahuan dan memahami produk yang di tawarkan ($X_{1.2}$) menunjukkan 24 responden dengan persentase 24% menyatakan sangat setuju, 56 responden dengan persentase 56% menyatakan setuju, 20 responden dengan persentase 20% menyatakan netral, menyatakan tidak setuju 0 (nol), dan yang menyatakan sangat tidak setuju 0 (nol). Berdasarkan pertanyaan yang diberikan kepada responden, kebanyakan responden menyatakan setuju sebanyak 56 orang. Hasil ini menunjukkan bahwa karyawan PT Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Banjarmasin A Yani 1 memiliki pengetahuan dan memahami produk yang di tawarkan kepada nasabah.

3) Indikator karyawan BSI mampu berkomunikasi dan menjaga hubungan baik dengan nasabah

Grafik VII

Karyawan BSI mampu berkomunikasi dan menjaga hubungan baik dengan nasabah



	Tidak Setuju	Netral	Setuju	Sangat Setuju
Frekuensi	2	15	32	51

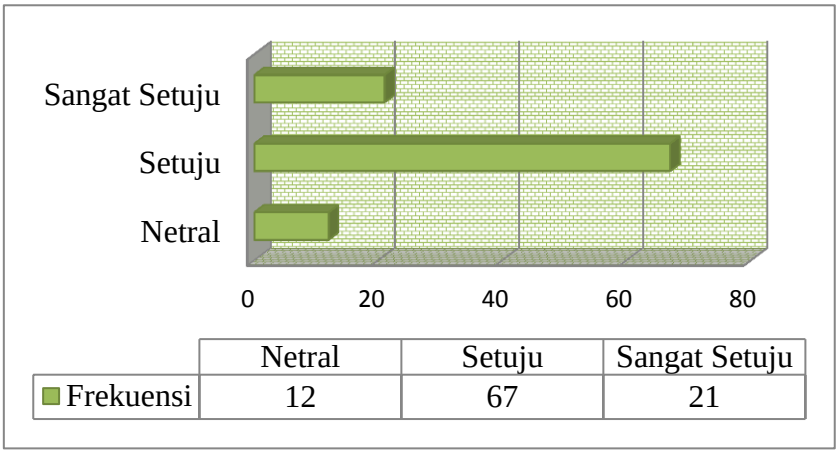
Sumber : Hasil Pengolahan Data Penelitian, 2021

Dari grafik VII di atas dijelaskan bahwa indikator karyawan BSI mampu berkomunikasi dan menjaga hubungan baik dengan nasabah ($X_{1.3}$) menunjukkan 51 responden dengan persentase 51% menyatakan sangat setuju, 32 responden dengan persentase 32% menyatakan setuju, 15 responden dengan persentase 15% menyatakan netral, 2 responden dengan persentase 2% menyatakan tidak setuju, dan yang menyatakan sangat tidak setuju 0 (nol). Berdasarkan pertanyaan yang diberikan kepada responden, kebanyakan responden menyatakan sangat setuju sebanyak 51 orang. Hasil ini menunjukkan bahwa karyawan PT Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Banjarmasin A Yani 1 mampu berkomunikasi dan menjaga hubungan baik dengan nasabah.

4) Indikator karyawan BSI mengucapkan salam, ramah dan sopan, serta mengucapkan terimakasih kepada nasabah

Grafik VIII

Karyawan BSI Mengucapkan Salam, Ramah dan Sopan, serta Mengucapkan Terimakasih kepada Nasabah



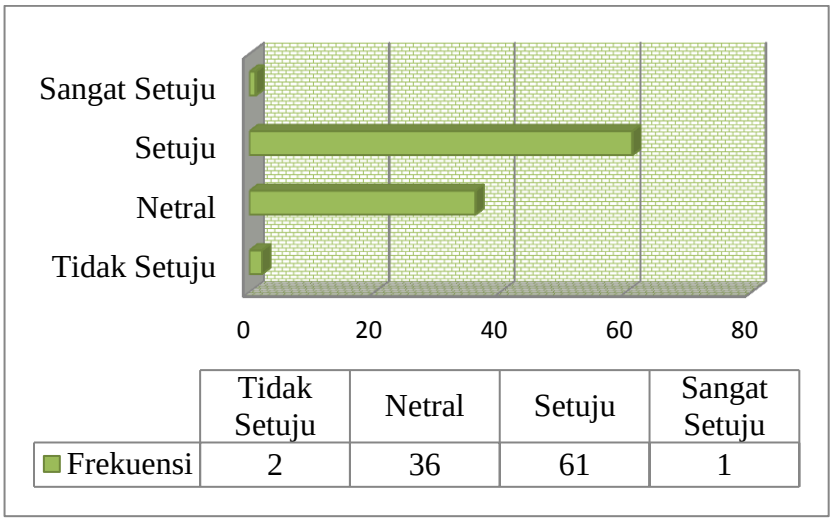
Sumber : Hasil Pengolahan Data Penelitian, 2021

Dari grafik VIII di atas dijelaskan bahwa indikator karyawan BSI mengucapkan salam, ramah dan sopan, serta mengucapkan terimakasih kepada nasabah ($X_{1.4}$) menunjukkan 21 responden dengan persentase 21% menyatakan sangat setuju, 67 responden dengan persentase 67% menyatakan setuju, 12 responden dengan persentase 12% menyatakan netral, menyatakan tidak setuju 0 (nol), dan yang menyatakan sangat tidak setuju 0 (nol). Berdasarkan pertanyaan yang diberikan kepada responden, kebanyakan responden menyatakan setuju sebanyak 67 orang. Hasil ini menunjukkan bahwa karyawan PT Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Banjarmasin A Yani 1 mengucapkan salam, ramah dan sopan, serta mengucapkan terimakasih kepada nasabah.

5) Indikator karyawan BSI berpakaian rapi, sopan, menarik, dan menutup aurat sesuai syariat Islam

Grafik IX

Karyawan BSI Berpakaian Rapi, Sopan, Menarik, dan Menutup Aurat Sesuai Syariat Islam



	Tidak Setuju	Netral	Setuju	Sangat Setuju
Frekuensi	2	36	61	1

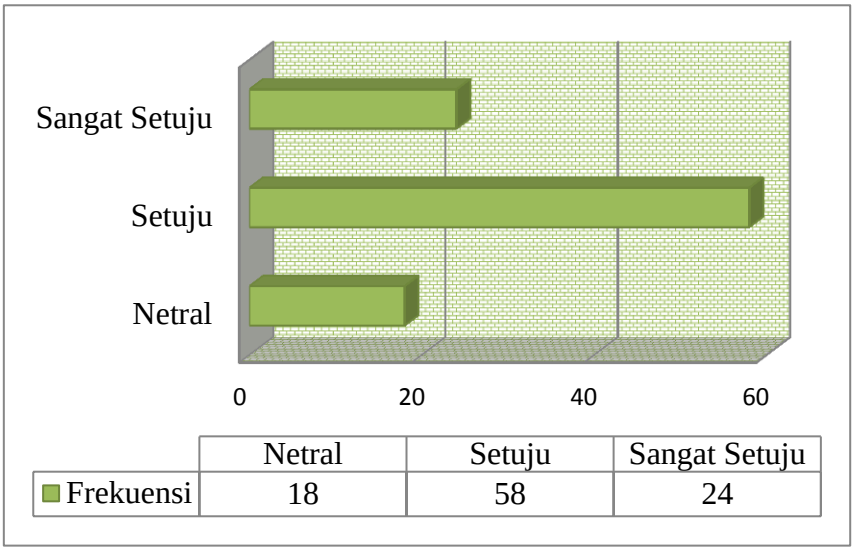
Sumber : Hasil Pengolahan Data Penelitian, 2021

Dari grafik IX di atas dijelaskan bahwa indikator karyawan BSI berpakaian rapi, sopan, menarik, dan menutup aurat sesuai syariat Islam ($X_{1.5}$) menunjukkan 1 responden dengan persentase 1% menyatakan sangat setuju, 61 responden dengan persentase 61% menyatakan setuju, 36 responden dengan persentase 36% menyatakan netral, 2 responden dengan persentase 2% menyatakan tidak setuju, dan yang menyatakan sangat tidak setuju 0 (nol). Berdasarkan pertanyaan yang diberikan kepada responden, kebanyakan responden menyatakan setuju sebanyak 61 orang. Hasil ini menunjukkan bahwa karyawan PT Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Banjarmasin A Yani 1 berpakaian rapi, sopan, menarik, dan menutup aurat sesuai syariat Islam.

6) Indikator karyawan BSI perhatian dan memahami kebutuhan dan keinginan nasabah

Grafik X

Karyawan BSI Perhatian dan Memahami Kebutuhan dan Keinginan Nasabah



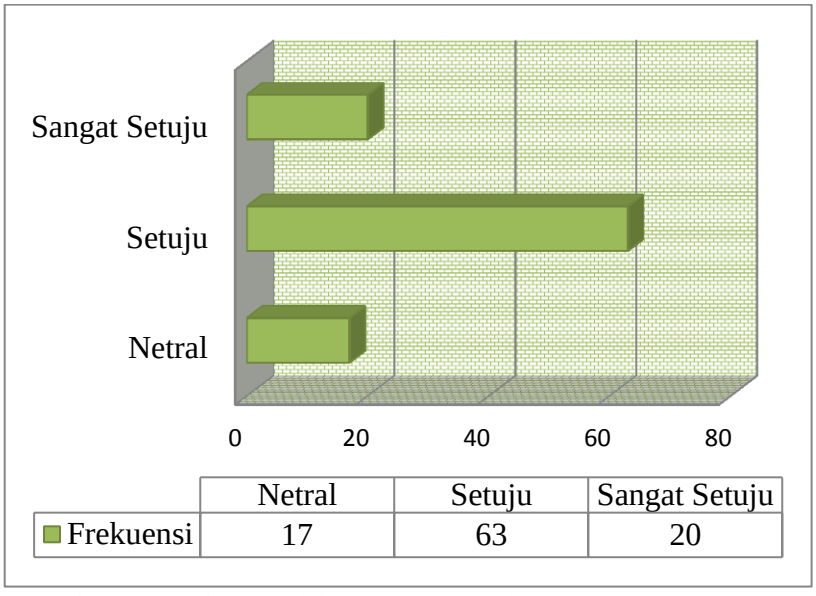
Sumber : Hasil Pengolahan Data Penelitian, 2021

Dari grafik X di atas dijelaskan bahwa indikator karyawan BSI perhatian dan memahami kebutuhan dan keinginan nasabah ($X_{1.6}$) menunjukkan 24 responden dengan persentase 24% menyatakan sangat setuju, 58 responden dengan persentase 58% menyatakan setuju, 18 responden dengan persentase 18% menyatakan netral, menyatakan tidak setuju 0 (nol), dan yang menyatakan sangat tidak setuju 0 (nol). Berdasarkan pertanyaan yang diberikan kepada responden, kebanyakan responden menyatakan setuju sebanyak 58 orang. Hasil ini menunjukkan bahwa karyawan PT Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Banjarmasin A Yani 1 perhatian dan memahami kebutuhan dan keinginan nasabah.

7) Indikator karyawan BSI menerima masukan dan kritikan dari nasabah

Grafik XI

Karyawan BSI Menerima Masukan dan Kritikan dari Nasabah



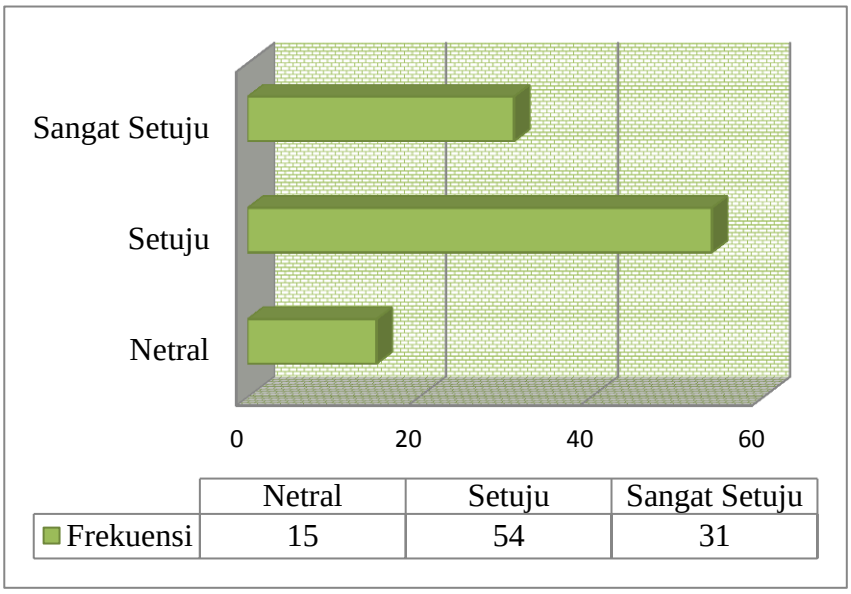
Sumber : Hasil Pengolahan Data Penelitian, 2021

Dari grafik XI di atas dijelaskan bahwa indikator karyawan BSI menerima masukan dan kritikan dari nasabah ($X_{1.7}$) menunjukkan 20 responden dengan persentase 20% menyatakan sangat setuju, 63 responden dengan persentase 63% menyatakan setuju, 17 responden dengan persentase 17% menyatakan netral, menyatakan tidak setuju 0 (nol), dan yang menyatakan sangat tidak setuju 0 (nol). Berdasarkan pertanyaan yang diberikan kepada responden, kebanyakan responden menyatakan setuju sebanyak 63 orang. Hasil ini menunjukkan bahwa karyawan PT Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Banjarmasin A Yani 1 menerima masukan dan kritikan dari nasabah.

8) Indikator karyawan BSI mewujudkan kebutuhan nasabah

Grafik XII

Karyawan BSI Mewujudkan Kebutuhan Nasabah



	Netral	Setuju	Sangat Setuju
Frekuensi	15	54	31

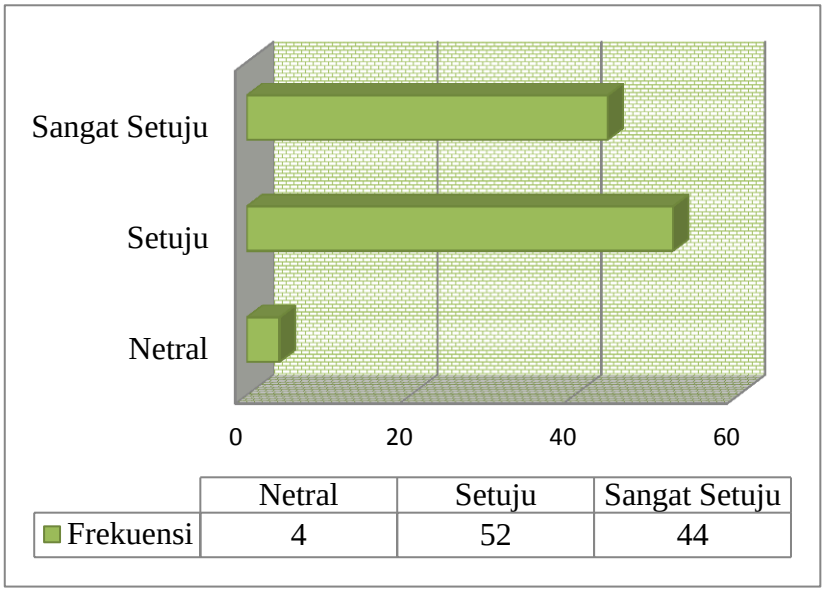
Sumber : Hasil Pengolahan Data Penelitian, 2021

Dari grafik XII di atas dijelaskan bahwa indikator karyawan BSI mewujudkan kebutuhan nasabah ($X_{1.8}$) menunjukkan 31 responden dengan persentase 31% menyatakan sangat setuju, 54 responden dengan persentase 54% menyatakan setuju, 15 responden dengan persentase 15% menyatakan netral, menyatakan tidak setuju 0 (nol), dan yang menyatakan sangat tidak setuju 0 (nol). Berdasarkan pertanyaan yang diberikan kepada responden, kebanyakan responden menyatakan setuju sebanyak 54 orang. Hasil ini menunjukkan bahwa karyawan PT Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Banjarmasin A Yani 1 mewujudkan kebutuhan nasabah.

9) Indikator karyawan BSI selalu amanah dan memberikan jaminan kerahasiaan setiap transaksi

Grafik XIII

Karyawan BSI Selalu Amanah dan Memberikan Jaminan Kerahasiaan Setiap Transaksi



	Netral	Setuju	Sangat Setuju
Frekuensi	4	52	44

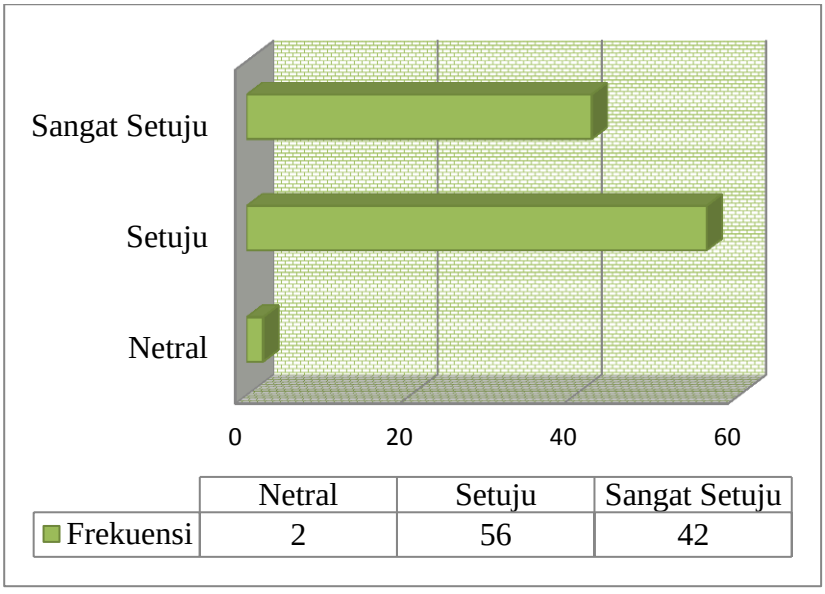
Sumber : Hasil Pengolahan Data Penelitian, 2021

Dari grafik XIII di atas dijelaskan bahwa indikator karyawan BSI selalu amanah dan memberikan jaminan kerahasiaan setiap transaksi ($X_{1.9}$) menunjukkan 44 responden dengan persentase 44% menyatakan sangat setuju, 52 responden dengan persentase 52% menyatakan setuju, 4 responden dengan persentase 4% menyatakan netral, menyatakan tidak setuju 0 (nol), dan yang menyatakan sangat tidak setuju 0 (nol). Berdasarkan pertanyaan yang diberikan kepada responden, kebanyakan responden menyatakan setuju sebanyak 52 orang. Hasil ini menunjukkan bahwa karyawan PT Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Banjarmasin A Yani 1 selalu amanah dan memberikan jaminan kerahasiaan setiap transaksi.

10) Indikator karyawan BSI jujur dan bertanggung jawab kepada nasabah dari awal hingga akhir

Grafik XIV

Karyawan BSI Jujur dan Bertanggung Jawab Kepada Nasabah dari Awal hingga Akhir



Sumber : Hasil Pengolahan Data Penelitian, 2021

Dari grafik XIV di atas dijelaskan bahwa indikator karyawan BSI jujur dan bertanggung jawab kepada nasabah dari awal hingga akhir ($X_{1.10}$) menunjukkan 42 responden dengan persentase 42% menyatakan sangat setuju, 56 responden dengan persentase 56% menyatakan setuju, 2 responden dengan persentase 2% menyatakan netral, menyatakan tidak setuju 0 (nol), dan yang menyatakan sangat tidak setuju 0 (nol). Berdasarkan pertanyaan yang diberikan kepada responden, kebanyakan responden menyatakan setuju sebanyak 56 orang. Hasil ini menunjukkan bahwa karyawan PT Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Banjarmasin A Yani 1 jujur dan bertanggung jawab kepada nasabah dari awal hingga akhir.

Dari penjelasan di atas, berikut tabel rekapitulasi variabel pelayanan prima (X_1):

Tabel II

Rekapitulasi Jumlah dan Persentase Jawaban Responden Terhadap Variabel Pelayanan Prima

No	Indikator	Alternatif Jawaban											
		SS		S		N		TS		STS		Jlh	%
		Jlh	%	Jlh	%	Jlh	%	Jlh	%	Jlh	%	100	100
1	Karyawan BSI mampu melayani nasabah dengan sangat baik	23	23 %	59	59 %	17	17 %	1	1 %	0	0	100	100 %
2	Karyawan BSI memiliki pengetahuan dan memahami produk yang di tawarkan	24	24 %	56	56 %	20	20 %	0	0	0	0	100	100 %
3	Karyawan BSI mampu berkomunikasi dan menjaga hubungan baik dengan nasabah	51	51 %	32	32 %	15	15 %	2	2 %	0	0	100	100 %

4	Karyawan BSI mengucapkan salam, ramah dan sopan, serta mengucapkan terimakasih kepada nasabah	21	21 %	67	67 %	12	12 %	0	0	0	0	100	100 %
5	Karyawan BSI berpakaian rapi, sopan, menarik, dan menutup aurat sesuai syariat Islam	1	1%	61	61 %	36	36 %	2	2 %	0	0	100	100 %
6	Karyawan BSI perhatian dan memahami kebutuhan dan keinginan nasabah	24	24 %	58	58 %	18	18 %	0	0	0	0	100	100 %
7	Karyawan BSI menerima masukan dan kritikan dari nasabah	20	20 %	63	63 %	17	17 %	0	0	0	0	100	100 %
8	Karyawan BSI mewujudkan kebutuhan nasabah	31	31 %	54	54 %	15	15 %	0	0	0	0	100	100 %
9	Karyawan BSI selalu amanah dan memberikan jaminan kerahasiaan setiap transaksi	44	44 %	52	52 %	4	4%	0	0	0	0	100	100 %
10	Karyawan BSI jujur dan bertanggung jawab kepada nasabah dari awal hingga akhir	42	42 %	56	56 %	2	2%	0	0	0	0	100	100 %

Sumber : Hasil Pengolahan Data Penelitian, 2021

Dari tabel II di atas jumlah dan persentase jawaban responden terhadap variabel pelayanan prima, menyatakan bahwa responden memilih alternatif jawaban sangat setuju dalam 1 (satu) indikator pertanyaan dan setuju dalam indikator pertanyaan lainnya. Hal ini menunjukkan bahwa karyawan PT Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Banjarmasin A Yani 1

memberikan pelayanan prima kepada setiap nasabah sesuai dengan standar yang diberlakukan bank.

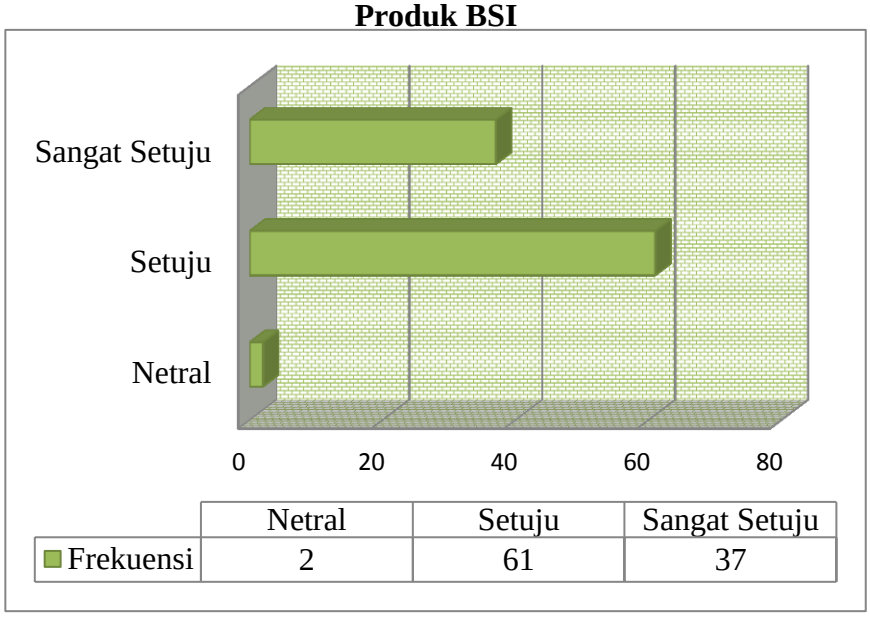
b. Variabel Kualitas Produk (X_2)

Variabel kualitas produk terbagi menjadi 11 indikator yang dijadikan poin pertanyaan atau pernyataan dalam kuesioner yang diberikan kepada nasabah PT Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Banjarmasin A Yani 1.

1) Indikator adanya kemudahan untuk nasabah dalam menggunakan produk BSI

Grafik XV

Adanya Kemudahan untuk Nasabah dalam Menggunakan Produk BSI



Sumber : Hasil Pengolahan Data Penelitian, 2021

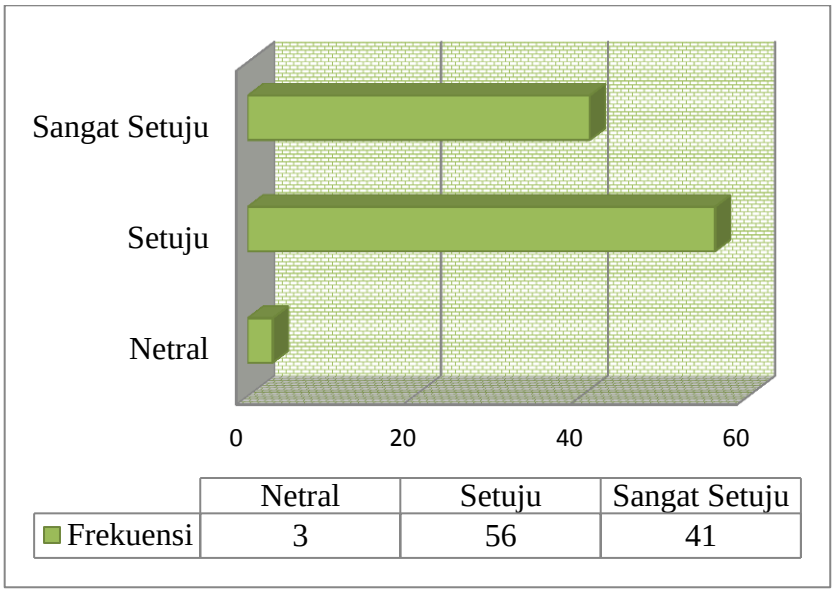
Dari grafik XV di atas dijelaskan bahwa indikator adanya kemudahan untuk nasabah dalam menggunakan produk BSI ($X_{2.1}$) menunjukkan 37 responden dengan persentase 37% menyatakan sangat setuju, 61 responden dengan persentase 61% menyatakan setuju, 2 responden dengan persentase 2% menyatakan netral, menyatakan tidak setuju 0 (nol), dan yang

menyatakan sangat tidak setuju 0 (nol). Berdasarkan pertanyaan yang diberikan kepada responden, kebanyakan responden menyatakan setuju sebanyak 61 orang. Hasil ini menunjukkan bahwa Adanya kemudahan untuk nasabah dalam menggunakan produk di PT Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Banjarmasin A Yani 1.

2) Indikator setoran pembukaan tabungan di BSI sudah sesuai dengan kemampuan nasabah

Grafik XVI

Setoran Pembukaan Tabungan di BSI Sudah Sesuai dengan Kemampuan Nasabah



Sumber : Hasil Pengolahan Data Penelitian, 2021

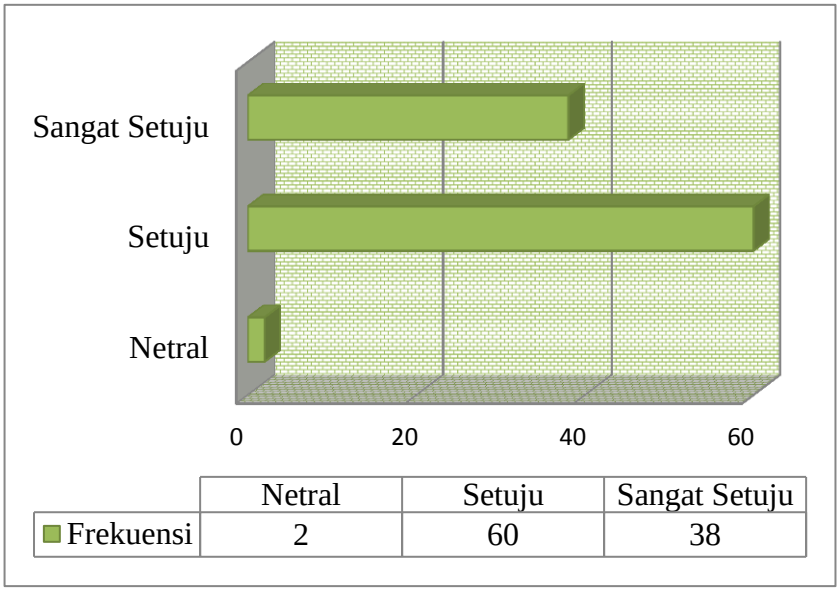
Dari grafik XVI di atas dijelaskan bahwa indikator setoran pembukaan tabungan di BSI sudah sesuai dengan kemampuan nasabah ($X_{2.2}$) menunjukkan 41 responden dengan persentase 41% menyatakan sangat setuju, 56 responden dengan persentase 56% menyatakan setuju, 3 responden dengan persentase 3% menyatakan netral, menyatakan tidak setuju 0 (nol), dan

yang menyatakan sangat tidak setuju 0 (nol). Berdasarkan pertanyaan yang diberikan kepada responden, kebanyakan responden menyatakan setuju sebanyak 56 orang. Hasil ini menunjukkan bahwa setoran pembukaan tabungan di PT Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Banjarmasin A Yani 1 sudah sesuai dengan kemampuan nasabah.

3) Indikator adanya fasilitas *e-banking* di BSI

Grafik XVII

Adanya Fasilitas *E-Banking* di BSI



Sumber : Hasil Pengolahan Data Penelitian, 2021

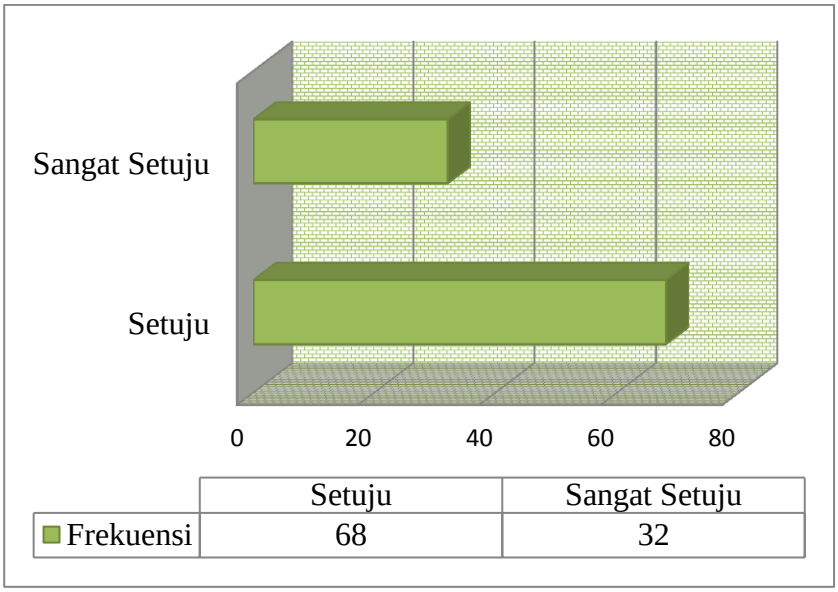
Dari grafik XVII di atas dijelaskan bahwa indikator adanya fasilitas *e-banking* di BSI ($X_{2.3}$) menunjukkan 38 responden dengan persentase 38% menyatakan sangat setuju, 60 responden dengan persentase 60% menyatakan setuju, 2 responden dengan persentase 2% menyatakan netral, menyatakan tidak setuju 0 (nol), dan yang menyatakan sangat tidak setuju 0 (nol). Berdasarkan pertanyaan yang diberikan kepada responden,

kebanyakan responden menyatakan setuju sebanyak 60 orang. Hasil ini menunjukkan bahwa adanya fasilitas *e-banking* di PT Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Banjarmasin A Yani 1 dan nasabah mengetahui serta menggunakan layanan itu.

4) Indikator biaya administrasi yang terjangkau di BSI

Grafik XVIII

Biaya Administrasi yang Terjangkau di BSI



Sumber : Hasil Pengolahan Data Penelitian, 2021

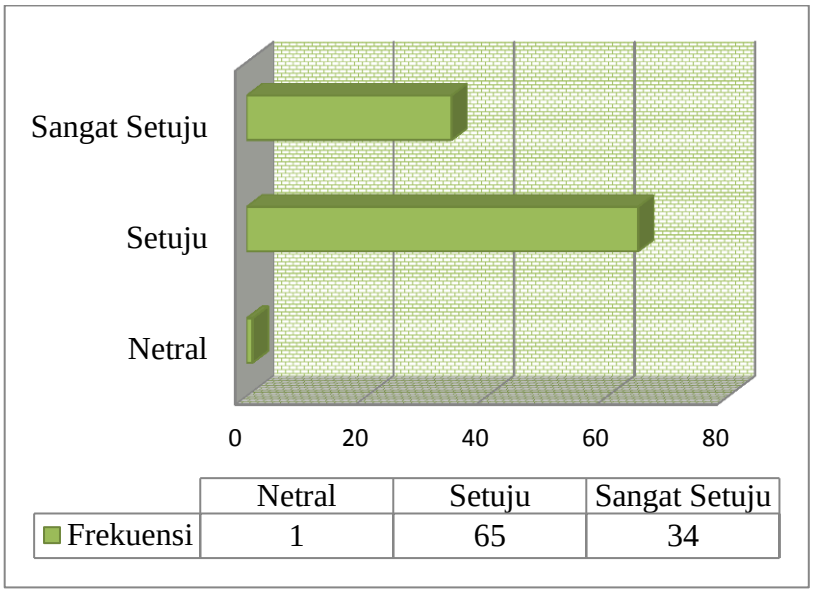
Dari grafik XVIII di atas dijelaskan bahwa indikator biaya administrasi yang terjangkau di BSI ($X_{2.4}$) menunjukkan 32 responden dengan persentase 32% menyatakan sangat setuju, 68 responden dengan persentase 68% menyatakan setuju, menyatakan netral 0 (nol), menyatakan tidak setuju 0 (nol), dan yang menyatakan sangat tidak setuju 0 (nol). Berdasarkan pertanyaan yang diberikan kepada responden, kebanyakan responden menyatakan setuju sebanyak 68 orang. Hasil ini menunjukkan bahwa biaya

administrasi terjangkau di PT Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Banjarmasin A Yani 1.

5) Indikator produk dan jasa BSI dapat diandalkan oleh nasabah untuk investasi jangka panjang

Grafik XIX

Produk dan Jasa BSI dapat Diandalkan oleh Nasabah untuk Investasi Jangka Panjang



Sumber : Hasil Pengolahan Data Penelitian, 2021

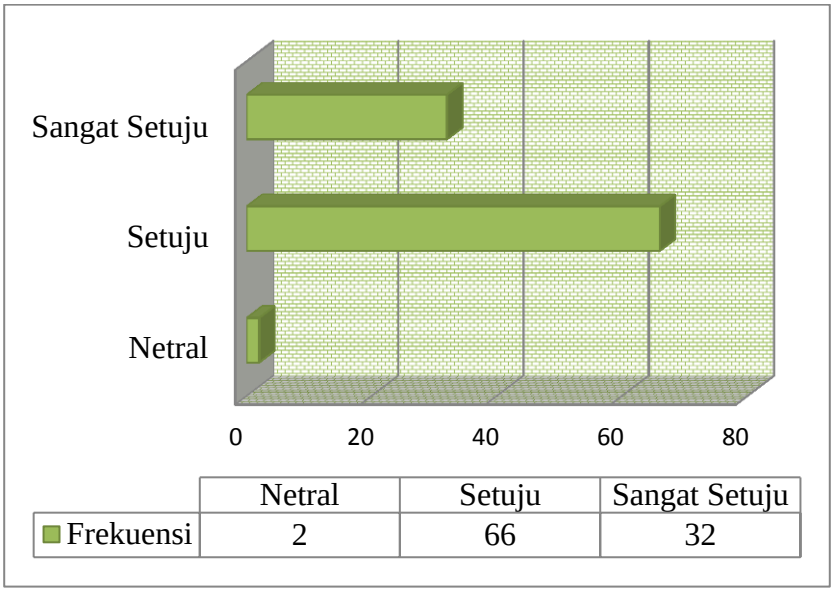
Dari grafik XIX di atas dijelaskan bahwa indikator produk dan jasa BSI dapat diandalkan oleh nasabah untuk investasi jangka panjang ($X_{2.5}$) menunjukkan 34 responden dengan persentase 34% menyatakan sangat setuju, 65 responden dengan persentase 65% menyatakan setuju, 1 responden dengan persentase 1% menyatakan netral, menyatakan tidak setuju 0 (nol), dan yang menyatakan sangat tidak setuju 0 (nol). Berdasarkan pertanyaan yang diberikan kepada responden, kebanyakan responden menyatakan setuju sebanyak 65 orang. Hasil ini menunjukkan

bahwa produk dan jasa PT Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Banjarmasin A Yani 1 dapat diandalkan oleh nasabah untuk investasi jangka panjang.

6) Indikator produk dan jasa BSI sesuai dengan prinsip syariah

Grafik XX

Produk dan Jasa BSI Sesuai dengan Prinsip Syariah



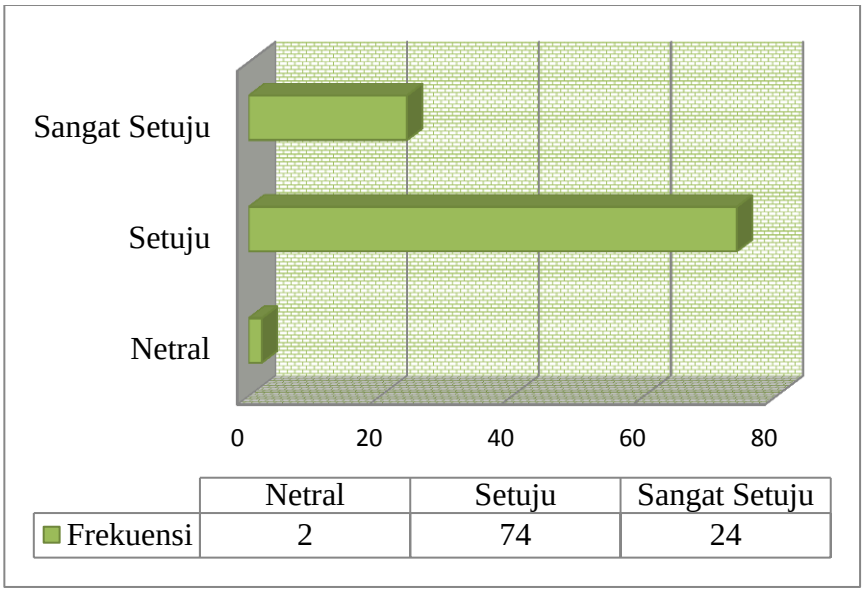
Sumber : Hasil Pengolahan Data Penelitian, 2021

Dari grafik XX di atas dijelaskan bahwa indikator produk dan jasa BSI sesuai dengan prinsip syariah ($X_{2.6}$) menunjukkan 32 responden dengan persentase 32% menyatakan sangat setuju, 66 responden dengan persentase 66% menyatakan setuju, 2 responden dengan persentase 2% menyatakan netral, menyatakan tidak setuju 0 (nol), dan yang menyatakan sangat tidak setuju 0 (nol). Berdasarkan pertanyaan yang diberikan kepada responden, kebanyakan responden menyatakan setuju sebanyak 66 orang. Hasil ini menunjukkan bahwa produk dan jasa PT Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Banjarmasin A Yani 1 sesuai dengan prinsip syariah.

7) Indikator produk dan jasa BSI memiliki jangka waktu yang fleksibel berdasarkan kesepakatan

Grafik XXI

Produk dan Jasa BSI Memiliki Jangka Waktu yang Fleksibel Berdasarkan Kesepakatan



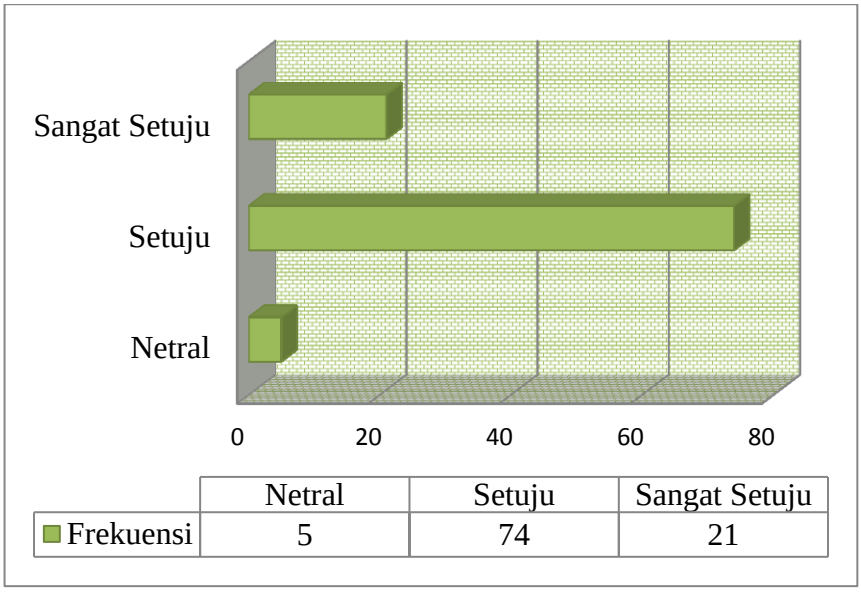
Sumber : Hasil Pengolahan Data Penelitian, 2021

Dari grafik XXI di atas dijelaskan bahwa indikator produk dan jasa BSI memiliki jangka waktu yang fleksibel berdasarkan kesepakatan ($X_{2.7}$) menunjukkan 24 responden dengan persentase 24% menyatakan sangat setuju, 74 responden dengan persentase 74% menyatakan setuju, 2 responden dengan persentase 2% menyatakan netral, menyatakan tidak setuju 0 (nol), dan yang menyatakan sangat tidak setuju 0 (nol). Berdasarkan pertanyaan yang diberikan kepada responden, kebanyakan responden menyatakan setuju sebanyak 74 orang. Hasil ini menunjukkan bahwa produk dan jasa PT Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Banjarmasin A Yani 1 memiliki jangka waktu yang fleksibel berdasarkan kesepakatan.

8) Indikator karyawan BSI melayani keluhan nasabah terhadap produk yang digunakan

Grafik XXII

Karyawan BSI Melayani Keluhan Nasabah Terhadap Produk yang Digunakan



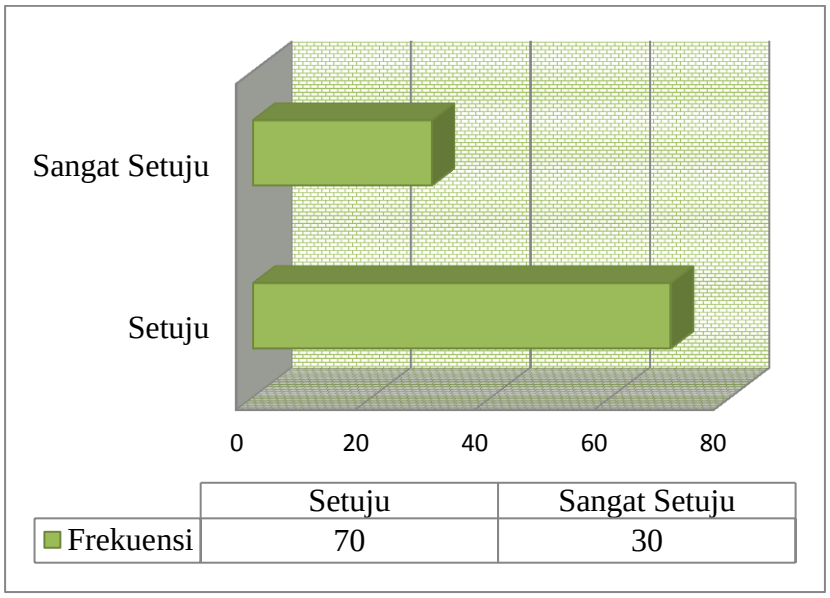
Sumber : Hasil Pengolahan Data Penelitian, 2021

Dari grafik XXII di atas dijelaskan bahwa indikator karyawan BSI melayani keluhan nasabah terhadap produk yang digunakan ($X_{2.8}$) menunjukkan 21 responden dengan persentase 21% menyatakan sangat setuju, 74 responden dengan persentase 74% menyatakan setuju, 5 responden dengan persentase 5% menyatakan netral, menyatakan tidak setuju 0 (nol), dan yang menyatakan sangat tidak setuju 0 (nol). Berdasarkan pertanyaan yang diberikan kepada responden, kebanyakan responden menyatakan setuju sebanyak 74 orang. Hasil ini menunjukkan bahwa karyawan PT Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Banjarmasin A Yani 1 melayani keluhan nasabah terhadap produk yang digunakan.

9) Indikator adanya kemudahan dalam tarik tunai, transfer, cek saldo, dan lain-lain dapat dilakukan di Anjungan Tunai Mandiri (ATM)

Grafik XXIII

Adanya Kemudahan dalam Tarik Tunai, Transfer, Cek Saldo, dan Lain-lain Dapat Dilakukan di Anjungan Tunai Mandiri (ATM)



Sumber : Hasil Pengolahan Data Penelitian, 2021

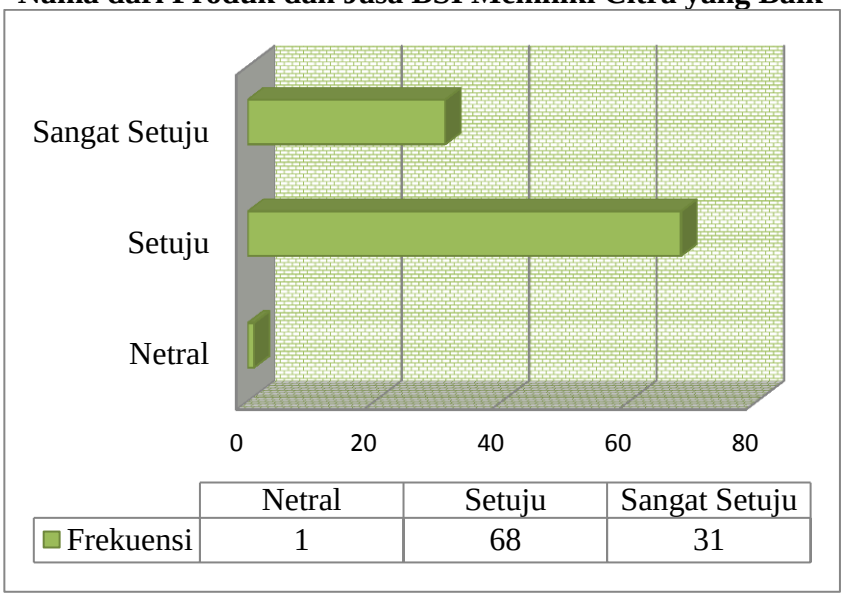
Dari grafik XXIII di atas dijelaskan bahwa indikator adanya kemudahan dalam tarik tunai, transfer, cek saldo, dan lain-lain dapat dilakukan di Anjungan Tunai Mandiri (ATM) ($X_{2.9}$) menunjukkan 30 responden dengan persentase 30% menyatakan sangat setuju, 70 responden dengan persentase 70% menyatakan setuju, menyatakan netral 0 (nol), menyatakan tidak setuju 0 (nol), dan yang menyatakan sangat tidak setuju 0 (nol). Berdasarkan pertanyaan yang diberikan kepada responden, kebanyakan responden menyatakan setuju sebanyak 70 orang. Hasil ini menunjukkan PT Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Banjarmasin A Yani 1 menyediakan fasilitas

Anjungan Tunai Mandiri (ATM) agar memudahkan nasabah dalam tarik tunai, transfer, cek saldo, dan lain-lain.

10) Indikator nama dari produk dan jasa BSI memiliki citra yang baik

Grafik XXIV

Nama dari Produk dan Jasa BSI Memiliki Citra yang Baik



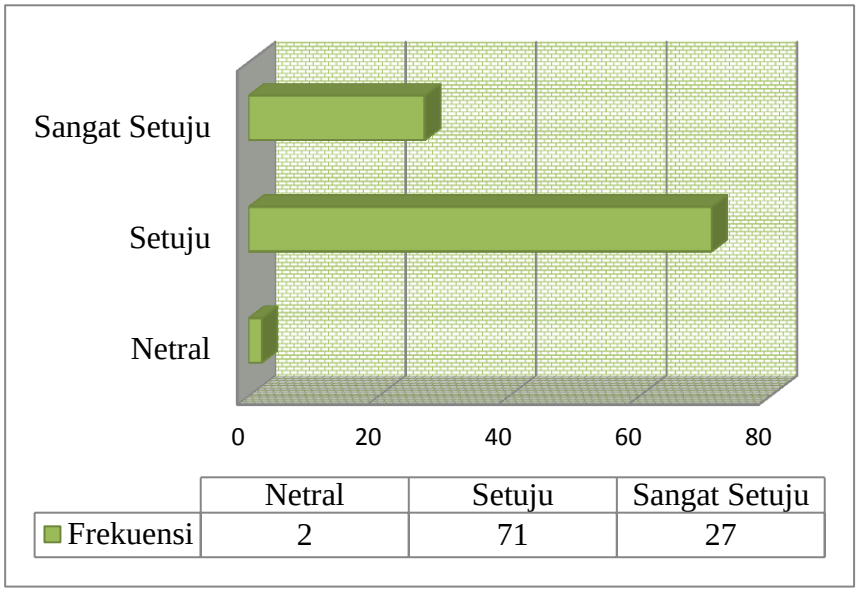
Sumber : Hasil Pengolahan Data Penelitian, 2021

Dari grafik XXIV di atas dijelaskan bahwa indikator nama dari produk dan jasa BSI memiliki citra yang baik ($X_{2.10}$) menunjukkan 31 responden dengan persentase 31% menyatakan sangat setuju, 68 responden dengan persentase 68% menyatakan setuju, 1 responden dengan persentase 1% menyatakan netral, menyatakan tidak setuju 0 (nol), dan yang menyatakan sangat tidak setuju 0 (nol). Berdasarkan pertanyaan yang diberikan kepada responden, kebanyakan responden menyatakan setuju sebanyak 68 orang. Hasil ini menunjukkan bahwa nama dari produk dan jasa PT Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Banjarmasin A Yani 1 memiliki citra yang baik.

11) Indikator keunggulan dari produk dan jasa BSI sesuai dengan yang disampaikan karyawan

Grafik XXV

Keunggulan dari Produk dan Jasa BSI Sesuai dengan yang Disampaikan Karyawan



Sumber : Hasil Pengolahan Data Penelitian, 2021

Dari grafik XXV di atas dijelaskan bahwa indikator keunggulan dari produk dan jasa BSI sesuai dengan yang disampaikan karyawan ($X_{2.11}$) menunjukkan 27 responden dengan persentase 27% menyatakan sangat setuju, 71 responden dengan persentase 71% menyatakan setuju, 2 responden dengan persentase 2% menyatakan netral, menyatakan tidak setuju 0 (nol), dan yang menyatakan sangat tidak setuju 0 (nol). Berdasarkan pertanyaan yang diberikan kepada responden, kebanyakan responden menyatakan setuju sebanyak 71 orang. Hasil ini menunjukkan bahwa keunggulan dari produk dan jasa PT Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Banjarmasin A Yani 1 sesuai dengan yang disampaikan karyawan.

Dari penjelasan di atas, berikut tabel rekapitulasi variabel kualitas produk (X_2):

Tabel III

Rekapitulasi Jumlah dan Persentase Jawaban Responden Terhadap Variabel Kualitas Produk

No	Indikator	Alternatif Jawaban											
		SS		S		N		TS		STS		Jlh	%
		Jlh	%	Jlh	%	Jlh	%	Jlh	%	Jlh	%	100	100
1	Adanya kemudahan untuk nasabah dalam menggunakan produk BSI	37	37 %	61	61 %	2	2%	0	0	0	0	100	100 %
2	Setoran pembukaan tabungan di BSI sudah sesuai dengan kemampuan nasabah	41	41 %	56	56 %	3	3%	0	0	0	0	100	100 %
3	Adanya fasilitas *e-banking* di BSI	38	38 %	60	60 %	2	2%	0	0	0	0	100	100 %
4	Biaya administrasi yang terjangkau di BSI	32	32 %	68	68 %	0	0	0	0	0	0	100	100 %
5	Produk dan jasa BSI dapat diandalkan oleh nasabah untuk investasi jangka Panjang	34	34 %	65	65 %	1	1%	0	0	0	0	100	100 %
6	Produk dan jasa BSI sesuai dengan prinsip Syariah	32	32 %	66	66 %	2	2%	0	0	0	0	100	100 %
7	Produk dan jasa BSI memiliki jangka waktu yang fleksibel berdasarkan kesepakatan	24	24 %	74	74 %	2	2%	0	0	0	0	100	100 %
8	Karyawan BSI melayani keluhan nasabah terhadap produk yang digunakan	21	21 %	74	74 %	5	5%	0	0	0	0	100	100 %
9	Adanya kemudahan dalam tarik tunai, transfer, cek saldo, dan lain-lain dapat dilakukan di Anjungan Tunai Mandiri (ATM)	30	30 %	70	70 %	0	0	0	0	0	0	100	100 %
10	Nama dari produk dan	31	31	68	68	1	1%	0	0	0	0	100	100

	jasa BSI memiliki citra yang baik		%		%								%
11	Keunggulan dari produk dan jasa BSI sesuai dengan yang disampaikan karyawan	27	27 %	71	71 %	2	2%	0	0	0	0	100	100 %

Sumber : Hasil Pengolahan Data Penelitian, 2021

Dari tabel III diatas jumlah dan persentase jawaban responden terhadap variabel kualitas produk, menyatakan bahwa kebanyakan responden memilih alternatif jawaban setuju dalam setiap indikator pertanyaan. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar nasabah mengakui dan juga dapat merasakan akan kualitas produk-produk dan jasa yang dimiliki PT Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Banjarmasin A Yani 1.

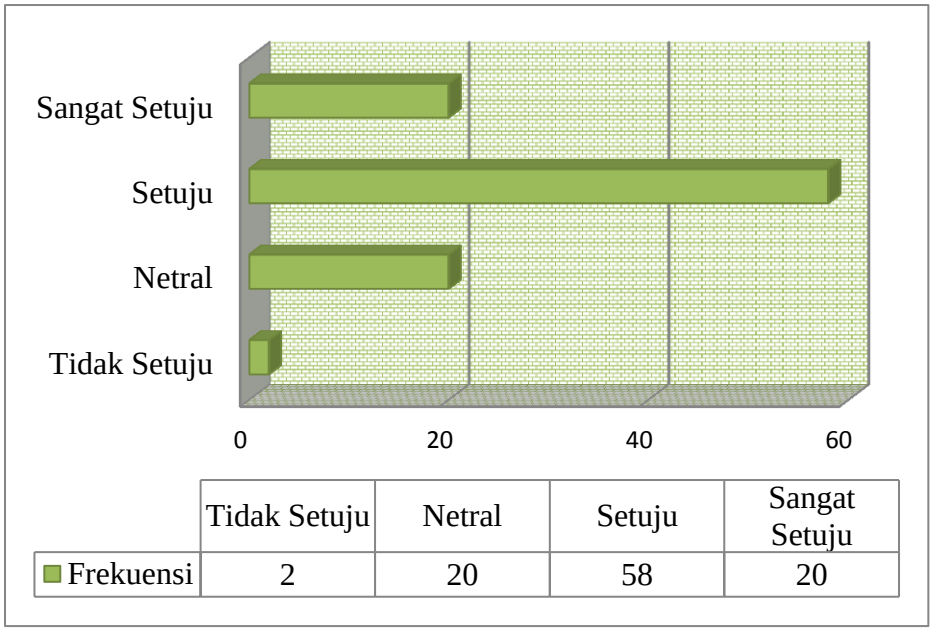
c. Variabel Nilai Pelanggan (X_3)

Variabel nilai pelanggan terbagi menjadi 6 indikator yang dijadikan poin pertanyaan atau pernyataan dalam kuesioner yang diberikan kepada nasabah PT Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Banjarmasin A Yani 1.

1) Indikator menjadi nasabah BSI membuat perasaan tenteram karena sesuai dengan prinsip ajaran agama Islam

Grafik XXVI

Menjadi Nasabah BSI Membuat Perasaan Tenteram Karena Sesuai dengan Prinsip Ajaran Agama Islam



	Tidak Setuju	Netral	Setuju	Sangat Setuju
Frekuensi	2	20	58	20

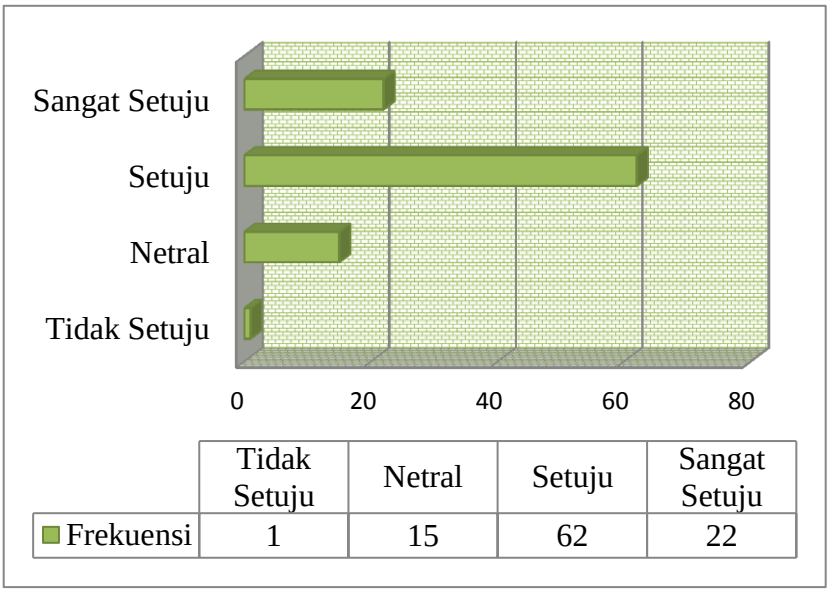
Sumber : Hasil Pengolahan Data Penelitian, 2021

Dari grafik XXVI di atas dijelaskan bahwa indikator menjadi nasabah BSI membuat perasaan tenteram karena sesuai dengan prinsip ajaran agama Islam ($X_{3.1}$) menunjukkan 20 responden dengan persentase 20% menyatakan sangat setuju, 58 responden dengan persentase 58% menyatakan setuju, 20 responden dengan persentase 20% menyatakan netral, 2 responden dengan persentase 2% menyatakan tidak setuju, dan yang menyatakan sangat tidak setuju 0 (nol). Berdasarkan pertanyaan yang diberikan kepada responden, kebanyakan responden menyatakan setuju sebanyak 58 orang. Hasil ini menunjukkan bahwa nasabah merasa menjadi nasabah PT Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Banjarmasin A Yani 1 membuat perasaan tenteram karena sesuai dengan prinsip ajaran agama Islam.

2) Indikator nasabah merasa senang dalam menggunakan produk dan jasa BSI

Grafik XXVII

Nasabah Merasa Senang dalam Menggunakan Produk dan Jasa BSI



	Tidak Setuju	Netral	Setuju	Sangat Setuju
Frekuensi	1	15	62	22

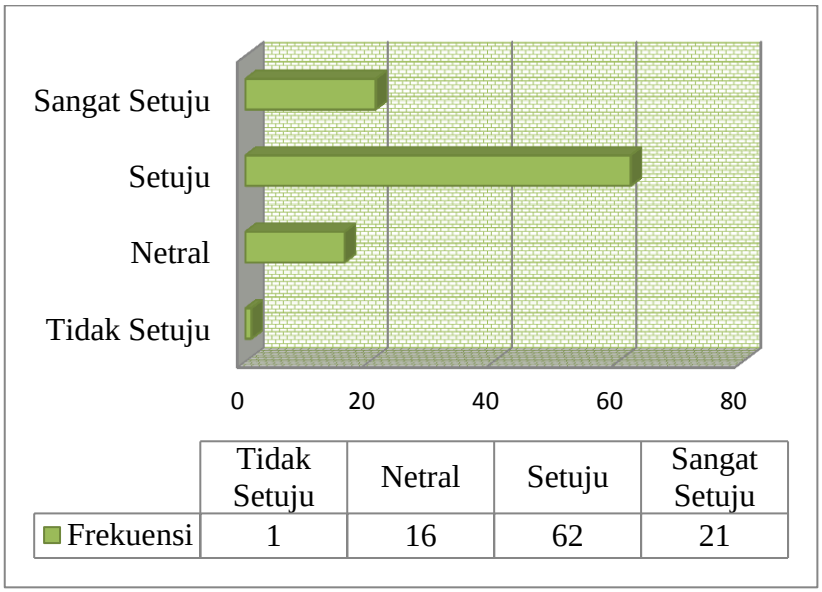
Sumber : Hasil Pengolahan Data Penelitian, 2021

Dari grafik XXVII di atas dijelaskan bahwa indikator nasabah merasa senang dalam menggunakan produk dan jasa BSI ($X_{3.2}$) menunjukkan 22 responden dengan persentase 22% menyatakan sangat setuju, 62 responden dengan persentase 62% menyatakan setuju, 15 responden dengan persentase 15% menyatakan netral, 1 responden dengan persentase 1% menyatakan tidak setuju, dan yang menyatakan sangat tidak setuju 0 (nol). Berdasarkan pertanyaan yang diberikan kepada responden, kebanyakan responden menyatakan setuju sebanyak 62 orang. Hasil ini menunjukkan bahwa nasabah merasa senang dalam menggunakan produk dan jasa PT Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Banjarmasin A Yani 1.

3) Indikator nasabah merasa aman dalam bertransaski di BSI

Grafik XXVIII

Nasabah Merasa Aman dalam Bertransaski di BSI



	Tidak Setuju	Netral	Setuju	Sangat Setuju
Frekuensi	1	16	62	21

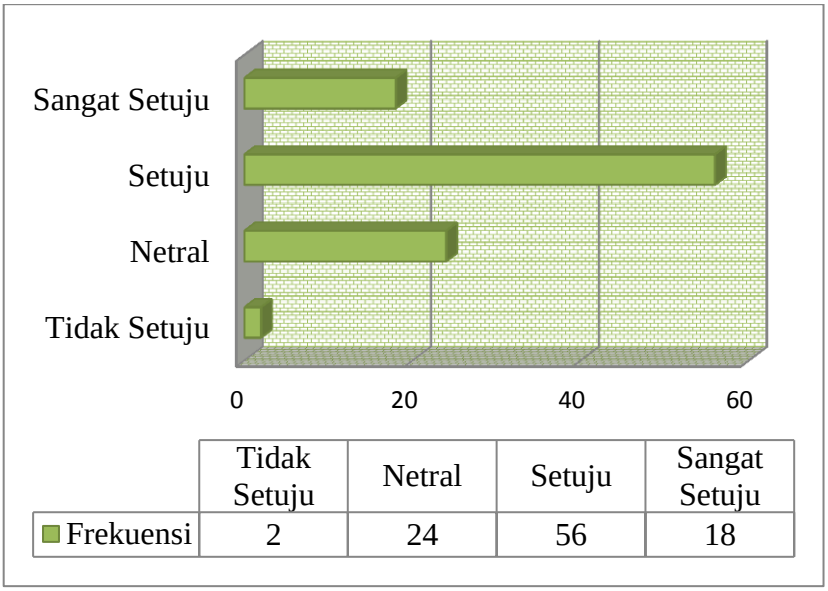
Sumber : Hasil Pengolahan Data Penelitian, 2021

Dari grafik XXVIII di atas dijelaskan bahwa indikator nasabah merasa aman dalam bertransaski di BSI ($X_{3.3}$) menunjukkan 21 responden dengan persentase 21% menyatakan sangat setuju, 62 responden dengan persentase 62% menyatakan setuju, 16 responden dengan persentase 16% menyatakan netral, 1 responden dengan persentase 1% menyatakan tidak setuju, dan yang menyatakan sangat tidak setuju 0 (nol). Berdasarkan pertanyaan yang diberikan kepada responden, kebanyakan responden menyatakan setuju sebanyak 62 orang. Hasil ini menunjukkan bahwa nasabah merasa aman dalam bertransaski di PT Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Banjarmasin A Yani 1.

4) Indikator BSI menyediakan produk dan jasa sesuai dengan kebutuhan nasabah

Grafik XXIX

BSI Menyediakan Produk dan Jasa Sesuai dengan Kebutuhan Nasabah



	Tidak Setuju	Netral	Setuju	Sangat Setuju
Frekuensi	2	24	56	18

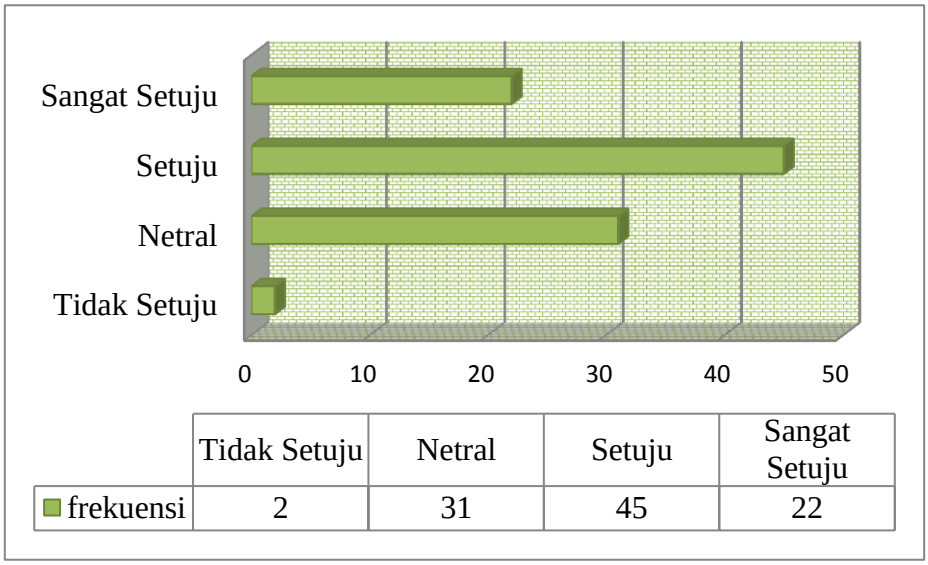
Sumber : Hasil Pengolahan Data Penelitian, 2021

Dari grafik XXIX di atas dijelaskan bahwa indikator BSI menyediakan produk dan jasa sesuai dengan kebutuhan nasabah ($X_{3.4}$) menunjukkan 18 responden dengan persentase 18% menyatakan sangat setuju, 56 responden dengan persentase 56% menyatakan setuju, 24 responden dengan persentase 24% menyatakan netral, 2 responden dengan persentase 2% menyatakan tidak setuju, dan yang menyatakan sangat tidak setuju 0 (nol). Berdasarkan pertanyaan yang diberikan kepada responden, kebanyakan responden menyatakan setuju sebanyak 56 orang. Hasil ini menunjukkan bahwa PT Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Banjarmasin A Yani 1 menyediakan produk dan jasa sesuai dengan kebutuhan nasabah.

5) Indikator manfaat dari produk dan jasa BSI sesuai dengan harapan nasabah

Grafik XXX

Manfaat dari Produk dan Jasa BSI Sesuai dengan Harapan Nasabah



	Tidak Setuju	Netral	Setuju	Sangat Setuju
frekuensi	2	31	45	22

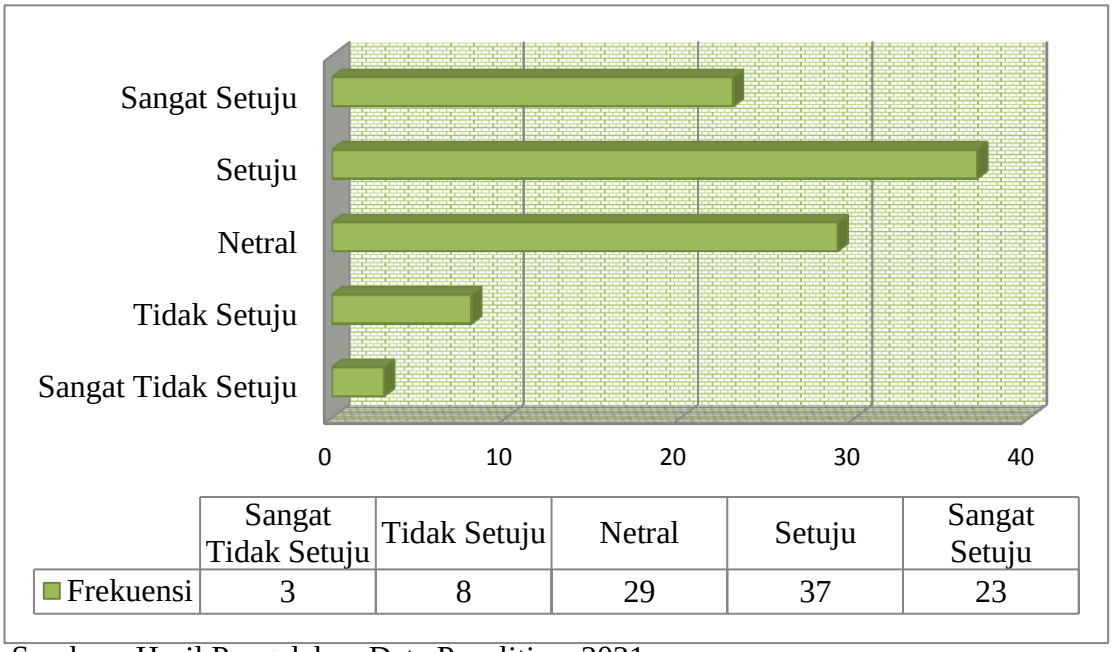
Sumber : Hasil Pengolahan Data Penelitian, 2021

Dari grafik XXX di atas dijelaskan bahwa indikator manfaat dari produk dan jasa BSI sesuai dengan harapan nasabah ($X_{3.5}$) menunjukkan 22 responden dengan persentase 22% menyatakan sangat setuju, 45 responden dengan persentase 45% menyatakan setuju, 31 responden dengan persentase 31% menyatakan netral, 2 responden dengan persentase 2% menyatakan tidak setuju, dan yang menyatakan sangat tidak setuju 0 (nol). Berdasarkan pertanyaan yang diberikan kepada responden, kebanyakan responden menyatakan setuju sebanyak 45 orang. Hasil ini menunjukkan bahwa manfaat dari produk dan jasa PT Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Banjarmasin A Yani 1 sesuai dengan harapan nasabah.

6) Indikator produk, layanan, dan tempat yang disediakan BSI sesuai dengan harga yang dibayarkan nasabah

Grafik XXXI

Produk, Layanan, dan Tempat yang Disediakan BSI Sesuai dengan Harga yang Dibayarkan Nasabah



	Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Netral	Setuju	Sangat Setuju
Frekuensi	3	8	29	37	23

Sumber : Hasil Pengolahan Data Penelitian, 2021

Dari grafik XXXI di atas dijelaskan bahwa indikator produk, layanan, dan tempat yang disediakan BSI sesuai dengan harga yang dibayarkan nasabah ($X_{3.6}$) menunjukkan 23 responden dengan persentase 23% menyatakan sangat setuju, 37 responden dengan persentase 37% menyatakan setuju, 29 responden dengan persentase 29% menyatakan netral, 8 responden dengan persentase 8% menyatakan tidak setuju, dan 3 responden dengan persentase 3% menyatakan sangat tidak setuju. Berdasarkan pertanyaan yang diberikan kepada responden, kebanyakan responden menyatakan setuju sebanyak 37 orang. Hasil ini menunjukkan bahwa produk, layanan, dan tempat yang

disediakan PT Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Banjarmasin A Yani 1 sesuai dengan harga yang dibayarkan nasabah.

Dari penjelasan di atas, berikut tabel rekapitulasi variabel nilai pelanggan (X_3):

Tabel IV

Rekapitulasi Jumlah dan Persentase Jawaban Responden Terhadap Variabel Nilai Pelanggan

No	Indikator	Alternatif Jawaban											
		SS		S		N		TS		STS		Jlh	%
		Jlh	%	Jlh	%	Jlh	%	Jlh	%	Jlh	%	100	100
1	Menjadi nasabah BSI membuat perasaan tenteram karena sesuai dengan prinsip ajaran agama Islam	20	20 %	58	58 %	20	20 %	2	2 %	0	0	100	100 %
2	Nasabah merasa senang dalam menggunakan produk dan jasa BSI	22	22 %	62	62 %	15	15 %	1	1 %	0	0	100	100 %
3	Nasabah merasa aman dalam bertransaski di BSI	21	21 %	62	62 %	16	16 %	1	1 %	0	0	100	100 %
4	BSI menyediakan produk dan jasa sesuai dengan kebutuhan nasabah	18	18 %	56	56 %	24	24 %	2	2 %	0	0	100	100 %
5	Manfaat dari produk dan jasa BSI sesuai dengan harapan nasabah	22	22 %	45	45 %	31	31 %	2	2 %	0	0	100	100 %
6	Produk, layanan, dan tempat yang disediakan BSI sesuai dengan harga yang dibayarkan nasabah	23	23 %	37	37 %	29	29 %	8	8 %	3	3 %	100	100 %

Sumber : Hasil Pengolahan Data Penelitian, 2021

Dari tabel IV di atas jumlah dan persentase jawaban responden terhadap variabel nilai pelanggan, menyatakan bahwa kebanyakan responden memilih alternatif jawaban setuju dalam setiap indikator pertanyaan. Hal ini menunjukkan bahwa penilaian nasabah tentang PT Bank Syariah Indonesia

Kantor Cabang Banjarmasin A Yani 1 dalam memberikan pelayanan, produk-produk dan jasa, serta fasilitas-fasilitas dapat memenuhi keinginan, kebutuhan, serta harapan dari nasabah sesuai dengan harga yang dibayarkan dan pengorbanan yang diberikan nasabah.

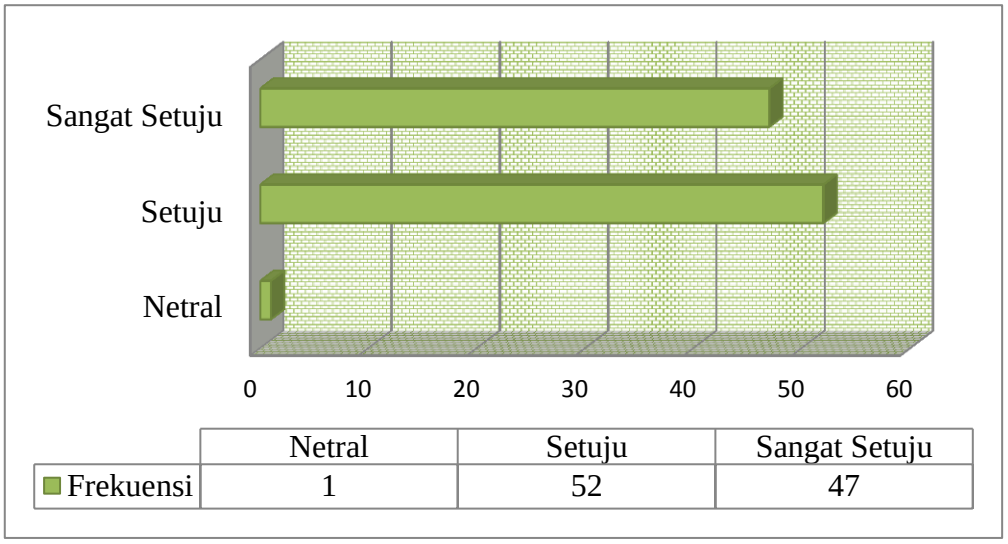
d. Variabel Kepuasan Nasabah (Y)

Variabel kepuasan nasabah terbagi menjadi 7 indikator yang dijadikan poin pertanyaan atau pernyataan dalam kuesioner yang diberikan kepada nasabah PT Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Banjarmasin A Yani 1.

1) Indikator nasabah merasa puas dengan seluruh pelayanan yang diberikan BSI

Grafik XXXII

Nasabah Merasa Puas dengan Seluruh Pelayanan yang Diberikan BSI



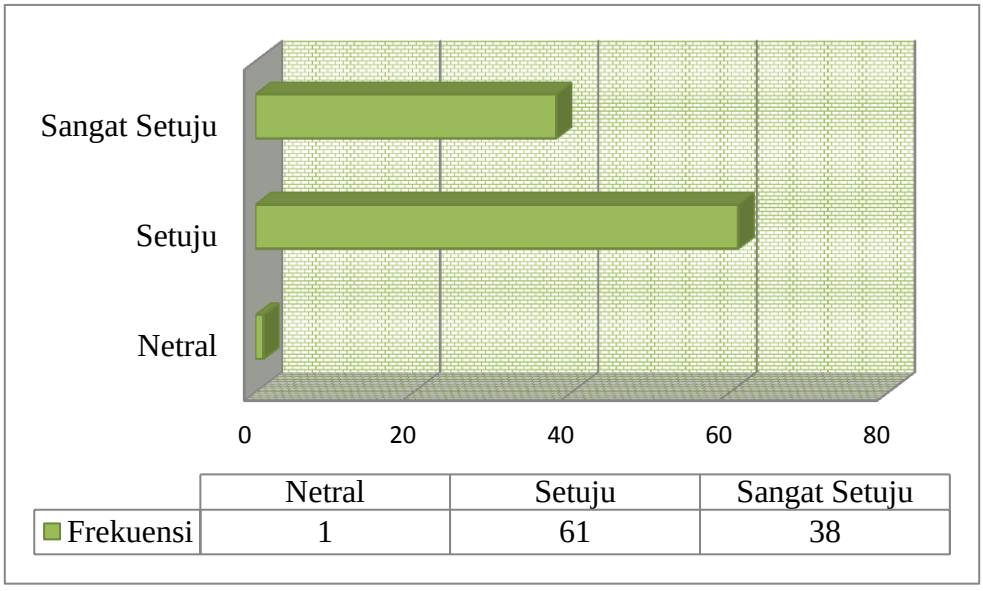
Sumber : Hasil Pengolahan Data Penelitian, 2021

Dari grafik XXXII di atas dijelaskan bahwa indikator nasabah merasa puas dengan seluruh pelayanan yang diberikan BSI (Y_1) menunjukkan 47 responden dengan persentase 47% menyatakan sangat setuju, 52 responden dengan persentase 52% menyatakan setuju, 1 responden dengan persentase 1% menyatakan netral, menyatakan tidak setuju 0 (nol), dan yang menyatakan sangat tidak setuju 0 (nol). Berdasarkan pertanyaan yang diberikan kepada responden, kebanyakan responden menyatakan setuju sebanyak 52 orang. Hasil ini menunjukkan bahwa nasabah merasa puas dengan seluruh pelayanan yang diberikan PT Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Banjarmasin A Yani 1.

2) Indikator produk dan jasa yang diberikan BSI sesuai dengan yang diharapkan nasabah

Grafik XXXIII

Produk dan Jasa yang Diberikan BSI Sesuai dengan yang Diharapkan Nasabah



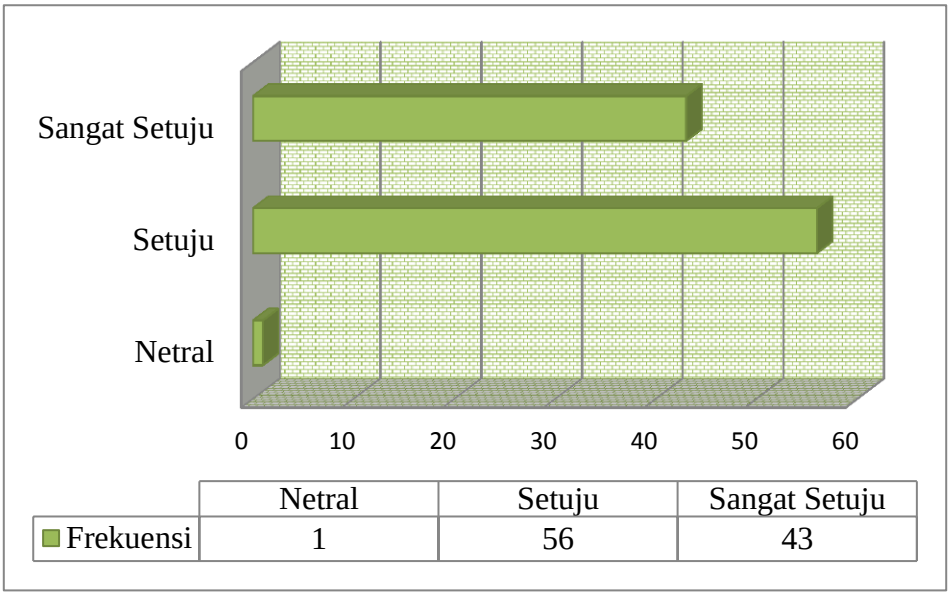
Sumber : Hasil Pengolahan Data Penelitian, 2021

Dari grafik XXXIII di atas dijelaskan bahwa indikator produk dan jasa yang diberikan BSI sesuai dengan yang diharapkan nasabah (Y_2) menunjukkan 38 responden dengan persentase 38% menyatakan sangat setuju, 61 responden dengan persentase 61% menyatakan setuju, 1 responden dengan persentase 1% menyatakan netral, menyatakan tidak setuju 0 (nol), dan yang menyatakan sangat tidak setuju 0 (nol). Berdasarkan pertanyaan yang diberikan kepada responden, kebanyakan responden menyatakan setuju sebanyak 61 orang. Hasil ini menunjukkan bahwa produk dan jasa yang diberikan PT Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Banjarmasin A Yani 1 sesuai dengan yang diharapkan nasabah.

3) Indikator produk dan jasa BSI akan digunakan kembali oleh nasabah di lain waktu

Grafik XXXIV

Produk dan Jasa BSI akan Digunakan Kembali oleh Nasabah di Lain Waktu



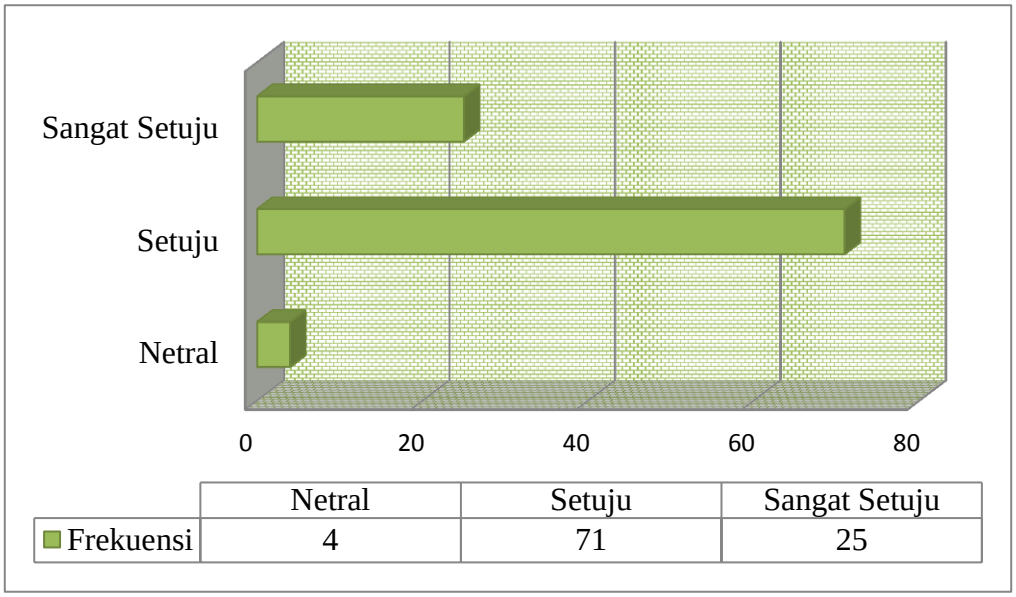
Sumber : Hasil Pengolahan Data Penelitian, 2021

Dari grafik XXXIV di atas dijelaskan bahwa indikator produk dan jasa BSI akan digunakan kembali oleh nasabah di lain waktu (Y_3) menunjukkan 43 responden dengan persentase 43% menyatakan sangat setuju, 56 responden dengan persentase 56% menyatakan setuju, 1 responden dengan persentase 1% menyatakan netral, menyatakan tidak setuju 0 (nol), dan yang menyatakan sangat tidak setuju 0 (nol). Berdasarkan pertanyaan yang diberikan kepada responden, kebanyakan responden menyatakan setuju sebanyak 56 orang. Hasil ini menunjukkan bahwa produk dan jasa PT Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Banjarmasin A Yani 1 akan digunakan kembali oleh nasabah di lain waktu.

4) Indikator nasabah bersedia untuk merekomendasikan produk dan jasa BSI kepada teman atau keluarga

Grafik XXXV

Nasabah Bersedia untuk Merekomendasikan Produk dan Jasa BSI Kepada Teman atau Keluarga



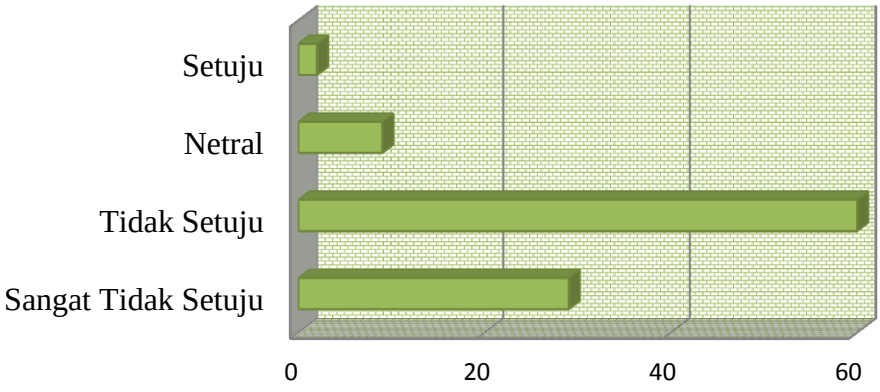
Sumber : Hasil Pengolahan Data Penelitian, 2021

Dari grafik XXXV di atas dijelaskan bahwa indikator nasabah bersedia untuk merekomendasikan produk dan jasa BSI kepada teman atau keluarga (Y_4) menunjukkan 25 responden dengan persentase 25% menyatakan sangat setuju, 71 responden dengan persentase 71% menyatakan setuju, 4 responden dengan persentase 4% menyatakan netral, menyatakan tidak setuju 0 (nol), dan yang menyatakan sangat tidak setuju 0 (nol). Berdasarkan pertanyaan yang diberikan kepada responden, kebanyakan responden menyatakan setuju sebanyak 71 orang. Hasil ini menunjukkan bahwa nasabah bersedia untuk merekomendasikan produk dan jasa PT Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Banjarmasin A Yani 1 kepada teman atau keluarga.

5) Indikator nasabah pernah melakukan komplain ke BSI

Grafik XXXVI

Nasabah Pernah Melakukan Komplain ke BSI



	Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Netral	Setuju
Frekuensi	29	60	9	2

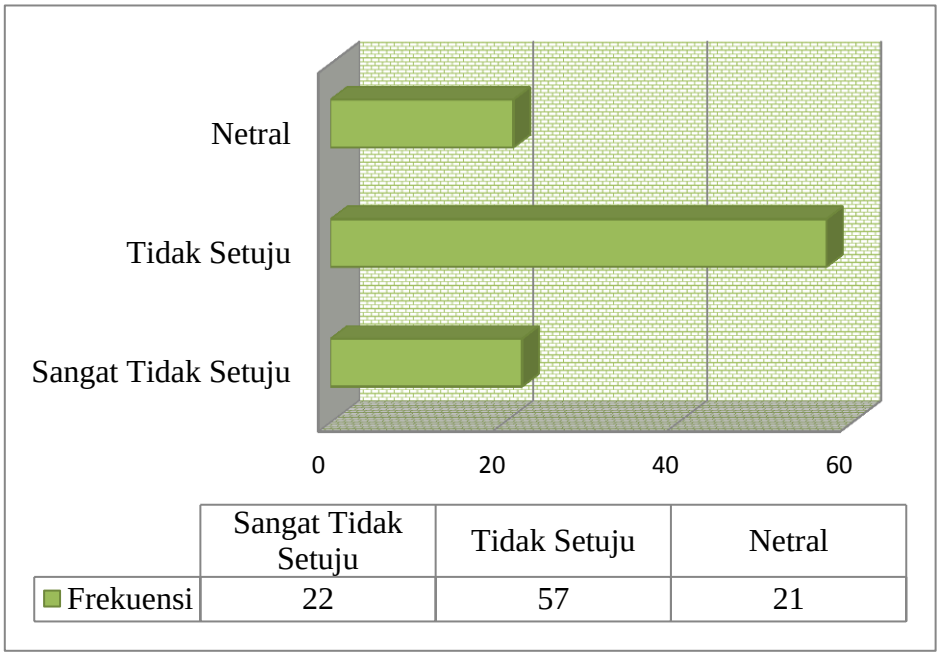
Sumber : Hasil Pengolahan Data Penelitian, 2021

Dari grafik XXXVI di atas dijelaskan bahwa indikator nasabah pernah melakukan komplain ke BSI (Y_5) menunjukkan responden yang menyatakan sangat setuju 0 (nol), 2 responden dengan persentase 2% menyatakan setuju, 9 responden dengan persentase 9% menyatakan netral, 60 responden dengan persentase 60% menyatakan tidak setuju, dan 29 responden dengan persentase 29% menyatakan sangat tidak setuju. Berdasarkan pertanyaan yang diberikan kepada responden, kebanyakan responden menyatakan tidak setuju sebanyak 60 orang. Hasil ini menunjukkan bahwa kebanyakan nasabah belum pernah melakukan komplain ke PT Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Banjarmasin A Yani 1.

6) Indikator nasabah akan beralih ke bank lain

Grafik XXXVII

Nasabah akan Beralih ke Bank Lain



	Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Netral
Frekuensi	22	57	21

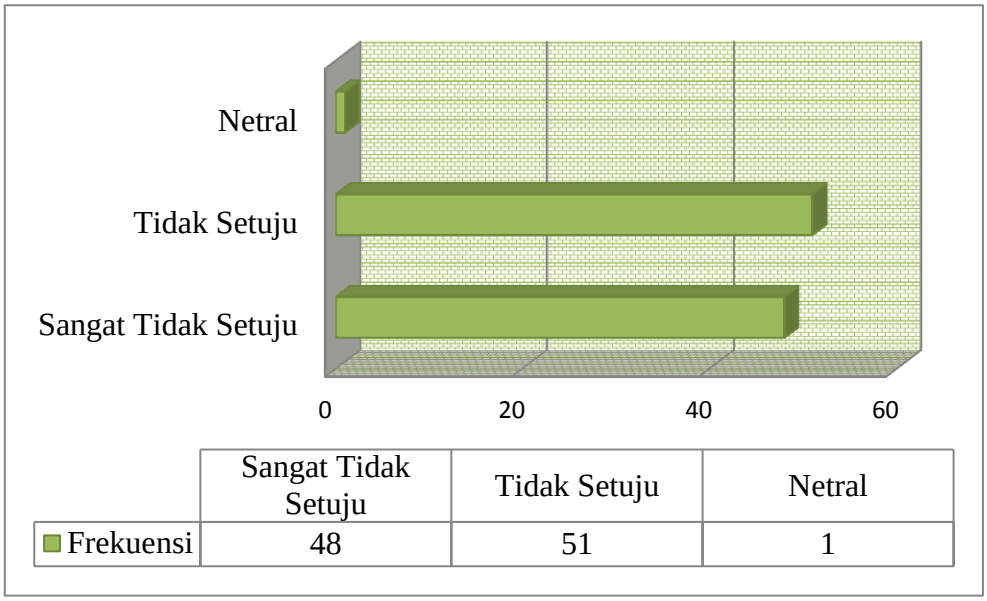
Sumber : Hasil Pengolahan Data Penelitian, 2021

Dari grafik XXXVII di atas dijelaskan bahwa indikator nasabah akan beralih ke bank lain (Y_6) menunjukkan responden yang menyatakan sangat setuju 0 (nol), menyatakan setuju 0 (nol), 21 responden dengan persentase 21% menyatakan netral, 57 responden dengan persentase 57% menyatakan tidak setuju, dan 22 responden dengan persentase 22% menyatakan sangat tidak setuju. Berdasarkan pertanyaan yang diberikan kepada responden, kebanyakan responden menyatakan tidak setuju sebanyak 57 orang. Hasil ini menunjukkan bahwa nasabah tidak akan beralih ke bank lain dan masih tetap ingin menggunakan layanan PT Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Banjarmasin A Yani 1.

7) Indikator nasabah memberikan komplain atau kesan yang buruk dan disebarkan kepada orang lain

Grafik XXXVIII

Nasabah Memberikan Komplain atau Kesan yang Buruk dan Disebarkan Kepada Orang Lain



	Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Netral
Frekuensi	48	51	1

Sumber : Hasil Pengolahan Data Penelitian, 2021

Dari grafik XXXVIII di atas dijelaskan bahwa indikator nasabah memberikan komplain atau kesan yang buruk dan disebarkan kepada orang lain (Y_7) menunjukkan responden yang menyatakan sangat setuju 0 (nol), menyatakan setuju 0 (nol), 1 responden dengan persentase 1% menyatakan netral, 51 responden dengan persentase 51% menyatakan tidak setuju, dan 48 responden dengan persentase 48% menyatakan sangat tidak setuju. Berdasarkan pertanyaan yang diberikan kepada responden, kebanyakan responden menyatakan tidak setuju sebanyak 51 orang. Hasil ini menunjukkan bahwa nasabah PT Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Banjarmasin A Yani 1 tidak pernah memberikan komplain atau kesan yang buruk dan disebarkan kepada orang lain.

Dari penjelasan di atas, berikut tabel rekapitulasi variabel kepuasan nasabah (Y):

Tabel V

Rekapitulasi Jumlah dan Persentase Jawaban Responden Terhadap Variabel Kepuasan Nasabah

No	Indikator	Alternatif Jawaban											
		SS		S		N		TS		STS		Jlh	%
		Jlh	%	Jlh	%	Jlh	%	Jlh	%	Jlh	%	100	100
1	Nasabah merasa puas dengan seluruh pelayanan yang diberikan BSI	47	47 %	52	52 %	1	1 %	0	0	0	0	100	100 %
2	Produk dan jasa yang diberikan BSI sesuai dengan yang diharapkan nasabah	38	38 %	61	61 %	1	1 %	0	0	0	0	100	100 %
3	Produk dan jasa BSI akan digunakan kembali oleh nasabah di lain waktu	43	43 %	56	56 %	1	1 %	0	0	0	0	100	100 %

4	Nasabah bersedia untuk merekomendasikan produk dan jasa BSI kepada teman atau keluarga	25	25 %	71	71 %	4	4 %	0	0	0	0	100	100 %
5	Nasabah pernah melakukan komplain ke BSI	0	0	2	2 %	9	9 %	60	60 %	29	29 %	100	100 %
6	Nasabah akan beralih ke bank lain	0	0	0	0	21	21 %	57	57 %	22	22 %	100	100 %
7	Nasabah memberikan komplain atau kesan yang buruk dan disebarkan kepada orang lain	0	0	0	0	1	1 %	51	51 %	48	48 %	100	100 %

Sumber : Hasil Pengolahan Data Penelitian, 2021

Dari tabel V diatas jumlah dan persentase jawaban responden terhadap variabel Kepuasan Nasabah, menyatakan bahwa responden memilih alternatif jawaban setuju dalam 4 indikator pertanyaan dan tidak setuju dalam 3 indikator pertanyaan lainnya. Hal ini menunjukkan bahwa nasabah merasa puas atas seluruh pelayanan prima yang diberikan petugas pelayanan, dan juga penilaian nasabah tentang PT Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Banjarmasin A Yani 1 dalam memberikan pelayanan, serta kualitas produk-produk dan jasa dapat memenuhi keinginan, kebutuhan, dan harapan dari nasabah sesuai dengan harga yang dibayarkan dan pengorbanan yang diberikan nasabah.

B. Analisis Data

1. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

a. Uji Validitas

Uji validitas ini dilakukan dengan cara mengkorelasikan jumlah skor indikator dengan skor total. Valid tidaknya butir item pertanyaan variabel dapat dilihat dengan mengkonsultasikan nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$. Dari tabel r, untuk df = n – 2, atau dalam penelitian ini df = 100 – 2 = 98 (jumlah responden – 2 = 98) dengan tingkat signifikansi 5%, diperoleh angka 0,196 (lihat pada lampiran tabel r). Jika r hasil positif, serta $r_{hitung} > r_{tabel}$, maka butir item tersebut valid. Sebaliknya jika $r_{hitung} < r_{tabel}$, maka butir item tersebut tidak valid. Berikut hasil dari uji validitas penelitian ini dengan menggunakan SPSS 22 *for windows* adalah sebagai berikut:

Tabel VI

Hasil Uji Validitas

Variabel	Item	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
Pelayanan Prima (X1)	$X_{1.1}$	0,621	0,196	Valid
	$X_{1.2}$	0,715	0,196	Valid
	$X_{1.3}$	0,639	0,196	Valid
	$X_{1.4}$	0,756	0,196	Valid
	$X_{1.5}$	0,474	0,196	Valid
	$X_{1.6}$	0,671	0,196	Valid
	$X_{1.7}$	0,560	0,196	Valid
	$X_{1.8}$	0,624	0,196	Valid
	$X_{1.9}$	0,212	0,196	Valid
	$X_{1.10}$	0,258	0,196	Valid
Kualitas Produk (X2)	$X_{2.1}$	0,695	0,196	Valid
	$X_{2.2}$	0,747	0,196	Valid
	$X_{2.3}$	0,756	0,196	Valid
	$X_{2.4}$	0,801	0,196	Valid
	$X_{2.5}$	0,710	0,196	Valid
	$X_{2.6}$	0,804	0,196	Valid

	$X_{2.7}$	0,774	0,196	Valid
	$X_{2.8}$	0,804	0,196	Valid
	$X_{2.9}$	0,728	0,196	Valid
	$X_{2.10}$	0,741	0,196	Valid
	$X_{2.11}$	0,809	0,196	Valid
Nilai Pelanggan (X3)	$X_{3.1}$	0,729	0,196	Valid
	$X_{3.2}$	0,720	0,196	Valid
	$X_{3.3}$	0,756	0,196	Valid
	$X_{3.4}$	0,745	0,196	Valid
	$X_{3.5}$	0,761	0,196	Valid
	$X_{3.6}$	0,716	0,196	Valid
Kepuasan Nasabah (Y)	Y_1	0,465	0,196	Valid
	Y_2	0,560	0,196	Valid
	Y_3	0,554	0,196	Valid
	Y_4	0,564	0,196	Valid
	Y_5	0,417	0,196	Valid
	Y_6	0,399	0,196	Valid
	Y_7	0,322	0,196	Valid

Sumber: Hasil SPSS 22 *for windows*

Dari tabel VI dapat disimpulkan bahwa butir item pertanyaan variabel dinyatakan semuanya valid, karena nilai r_{hitung} masing-masing item pertanyaan nilainya lebih besar dari r_{tabel} sebesar 0,196.

b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas pada masing-masing variabel diperoleh dengan membandingkan nilai r_{hitung} dengan r_{tabel}, apabila $r_{hitung} > r_{tabel}$, maka dikatakan reliabel dan sebaliknya jika $r_{hitung} < r_{tabel}$, maka dikatakan tidak reliabel. Uji reliabilitas pada umumnya menggunakan koefisien alpha (α) yang biasanya diukur dengan menggunakan statistic *Alpha-Cronbach,* dengan ketentuan nilai *Alpha-Cronbach* positif dan nilainya >0,60. Berikut hasil uji reliabilitas penelitian ini dengan menggunakan SPSS 22 *for windows* adalah sebagai berikut:

Tabel VII

Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Item	r_{hitung}	r_{tabel} *Alpha-Cronbac*	Keterangan
Pelayanan Prima (X1)	X1	0,738	0,60	Reliabel
Kualitas Produk (X2)	X2	0,787	0,60	Reliabel
Nilai Pelanggan (X3)	X3	0,783	0,60	Reliabel
Kepuasan Nasabah (Y)	Y	0,670	0,60	Reliabel

Sumber: Hasil SPSS 22 *for windows*

Dari tabel VII dapat disimpulkan bahwa butir item pertanyaan variabel dinyatakan semuanya reliabel, karena nilai r_{hitung} masing-masing item pertanyaan nilainya lebih besar dari r_{tebel} *Alpha-Cronbach* sebesar 0,60.

2. Uji Asumsi Klasik

Sebelum dilakukan analisis regresi linear berganda, maka perlu dilakukan uji asumsi klasik terhadap variabel yang digunakan dengan tujuan untuk mengetahui apakah variabel-variabel tersebut menyimpang dari asumsi-asumsi klasik. Asumsi klasik yang digunakan meliputi uji normalitas, autokorelasi, multikolinearitas dan heterokedastisitas.

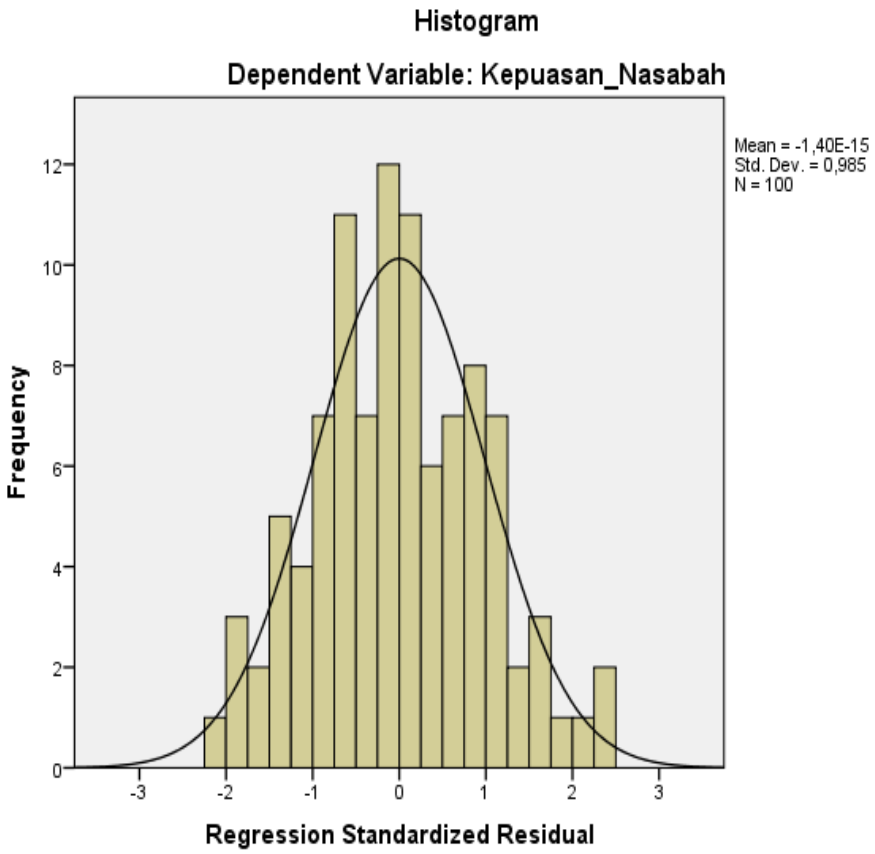
a. Uji Normalitas

Ada beberapa cara untuk mendeteksi apakah residual mendistribusi normal atau tidak yaitu dengan analisis grafik dan uji statistik. Apabila dilihat dari grafik histogram, data dikatakan normal jika bentuk kurva memiliki kemiringan yang cenderung imbang pada sisi kanan maupun sisi kirinya dan kurva berbentuk menyerupai lonceng yang hampir sempurna. Apabila dilihat dengan normal p-plot data dikatakan berdistribusi normal

jika gambar berdistribusi dengan titik-titik data yang menyebar disekitar garis diagonal dan penyebaran titik-titik data searah mengikuti garis diagonal, dan bisa juga menggunakan uji *Kolmogorov-Smirnov*. Jika signifikansi lebih besar dari 0,05 (> 0,05) maka variabel residual terdistribusi normal dan sebaliknya jika signifikansi lebih kecil dari 0,05 (< 0,05) maka variabel residual terdistribusi tidak normal. Berikut hasil uji normalitas penelitian ini dengan menggunakan SPSS 22 *for windows* adalah sebagai berikut:

Gambar I

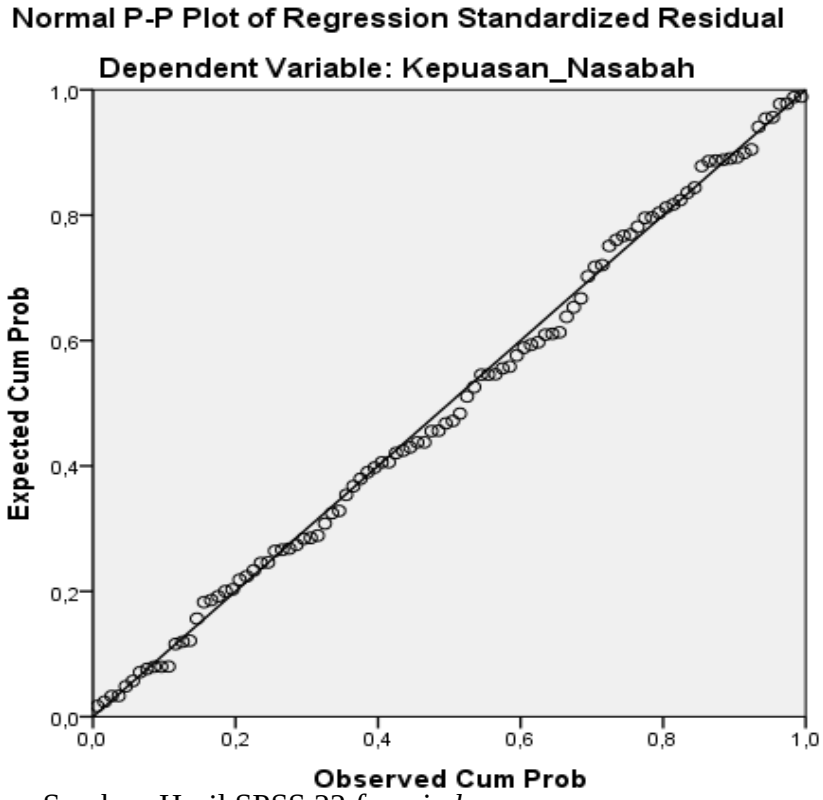
Histogram Dependent Variable Kepuasan Nasabah



Sumber: Hasil SPSS 22 *for windows*

Gambar II

Normal P-P Plot Regression Standardized Residual Dependent Variable: Kepuasan Nasabah



Sumber: Hasil SPSS 22 *for windows*

Berdasarkan hasil uji normalitas pada gambar I di atas, di mana grafik histogram memberikan bentuk kurva yang memiliki kemiringan yang cenderung imbang pada sisi kanan maupun sisi kirinya dan kurva berbentuk menyerupai lonceng yang hampir sempurna yang artinya data berdistribusi normal. Selanjutnya pada gambar II normal p-plot terlihat bahwa titik-titik data yang menyebar disekitar garis diagonal dan penyebaran titik-titik data searah mengikuti garis diagonal yang artinya data berdistribusi normal. Sehingga dapat disimpulkan dalam penelitian ini bahwa data terdistribusi normal.

b. Uji Autokorelasi

Uji autokorelasi dilakukan dengan menggunakan uji Durbin Watson (D-W) dengan tingkat kepercayaan 5% di mana secara umum dapat diambil patokan, jika D-W dibawah -2, berarti autokorelasi positif, jika angka D-W diatas +2, berarti autokorelasi negatif dan jika angka D-W diantara -2 sampai dengan +2, berarti tidak autokorelasi. Berikut hasil uji autokorelasi penelitian ini dengan menggunakan SPSS 22 *for windows* adalah sebagai berikut:

Tabel VIII

Model Summary (Uji Autokorelasi)

Model Summary[b]

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics					Durbin-Watson
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change	
1	,433[a]	,188	,162	1,335	,188	7,399	3	96	,000	1,545

a. Predictors: (Constant), Nilai_Pelanggan, Pelayanan_Prima, Kualitas_Produk
b. Dependent Variable: Kepuasan_Nasabah

Sumber: Hasil SPSS 22 *for windows*

Berdasarkan hasil uji autokorelasi pada tabel VIII di atas, diketahui bahwa nilai D-W (Durbin-Watson) sebesar 1,545. Hal ini berarti tidak terjadi autokorelasi dikarenakan nilai D-W terletak antara -2 sampai dengan +2.

c. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah pada model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas. Jika terjadi korelasi maka terdapat problem multikolinieritas. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel independen. Untuk

mendeteksi adanya multikolinieritas dapat dilihat dari nilai VIF (*variance inflation factor*). Pedoman suatu model yang bebas multikolinieritas yaitu mempunyai nilai VIF ≤ 4 atau 5.

Setelah melalui perhitungan SPSS 22 *for windows*, nilai VIF dapat dilihat dari tabel sebagai berikut:

Tabel IX

Coefficients (Uji Multikolinearitas)

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Correlations			Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Zero-order	Partial	Part	Tolerance	VIF
1	(Constant)	13,048	2,292		5,692	,000					
	Pelayanan_Prima	,092	,039	,222	2,363	,020	,278	,234	,217	,962	1,040
	Kualitas_Produk	,120	,033	,340	3,609	,000	,371	,346	,332	,953	1,049
	Nilai_Pelanggan	,014	,043	,030	,321	,749	,006	,033	,030	,968	1,033

a. Dependent Variable: Kepuasan_Nasabah

Sumber: Hasil SPSS 22 *for windows*

Berdasarkan hasil uji multikolinearitas pada tabel IX di atas, diperoleh nilai VIF sebesar 1,040 untuk pelayanan prima, 1,049 untuk kualitas produk, dan 1,033 untuk nilai pelanggan. Berdasarkan hasil di atas semua variabel bebas nilai VIF nya ≤ 5. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi gejala multikolinearitas artinya tidak terjadi korelasi di antara variabel bebas dan uji multikolinearitas terpenuhi.

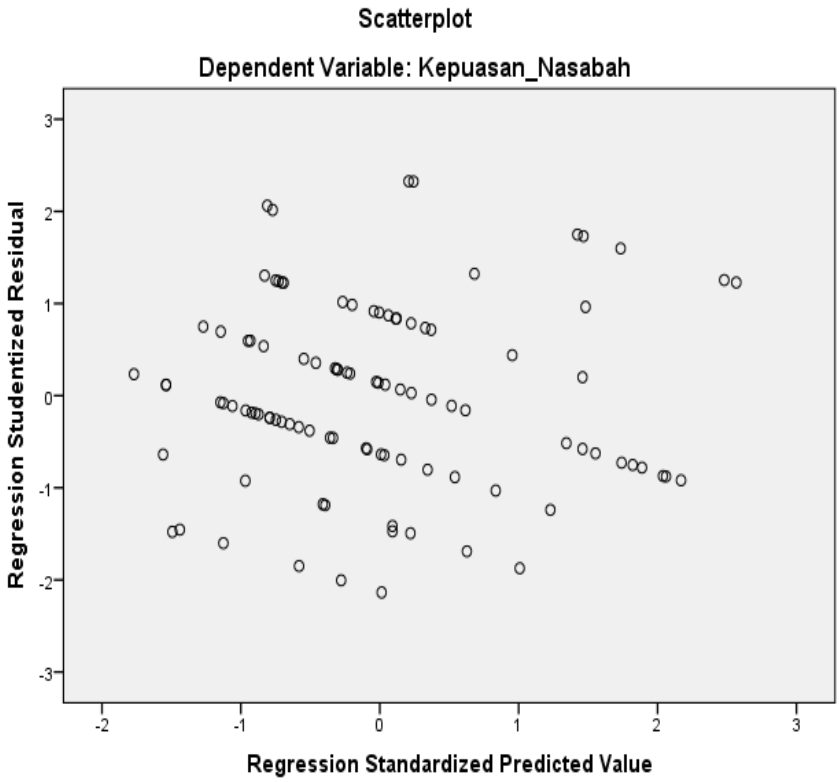
d. Uji Heterokedastisitas

Uji Heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah di dalam model regresi terjadi ketidak samaan varian dari residu satu pengamatan ke pengamatan lain. Model regresi yang baik adalah model yang tidak terjadi heteroskedastisitas. Pengujian untuk meyakinkan bahwa model tidak mengandung heteroskedastisitas

adalah dengan melihat grafik plot yaitu dengan membuat grafik plot nilai prediksi variabel dependen terstansarisasi (*ZPRED*) dengan Residu standar (*SRESID*). Ada tidaknya heteroskedastisitas dapat dilakukan dengan melihat ada tidaknya pola tertentu pada grafik plot *SRESID* dengan *ZPRED*. Berikut hasil uji heteroskedastisitas penelitian ini dengan menggunakan SPSS 22 *for windows* adalah sebagai berikut:

Gambar III

Scatterplot Dependent Variable: Kepuasan Nasabah



Sumber: Hasil SPSS 22 *for windows*

Berdasarkan dari gambar III di atas dapat dilihat bahwa titik-titik tersebar secara acak tidak membentuk pola tertentu, maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas.

3. Hasil Analisis Regresi Linier Berganda

Perhitungan regresi linier berganda dilakukan dengan menggunakan program SPSS 22 *for window*. Analisis ini bertujuan untuk memprediksikan nilai dari variabel tergantung pada variabel bebas mengalami kenaikkan atau penurunan dan untuk mengetahui arah hubungan. Berikut adalah rumusan regresi linier berganda:

$$Y = \alpha + b1.\, x1 + b2.\, x2 + b3.\, x3$$

Di mana:

Y : Kepuasan nasabah

α : Konstanta

$x1$: Pelayanan Prima

$x2$: Kualitas Produk

$x3$: *Customer value*

$b1$, $b2$, $b3$: Koefisien korelasi

Berikut hasil analisis regresi linier berganda penelitian ini dengan menggunakan SPSS 22 *for windows* adalah sebagai berikut:

Tabel X

Model Summary (Analisis Regresi Linier Berganda)

Model Summary[b]

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,433[a]	,188	,162	1,335

a. Predictors: (Constant), Nilai_Pelanggan, Pelayanan_Prima, Kualitas_Produk
b. Dependent Variable: Kepuasan_Nasabah

Sumber: Hasil SPSS 22 *for windows*

Dari tabel X di atas dapat dilihat bahwa koefisien korelasi antara variabel X_1, X_2, dan X_3, senilai 0,433 dengan koefisien diterminasi adalah senilai 0,188 itu artinya, besarnya pengaruh variabel X terhadap variabel Y adalah sebesar 18,8% dan besarnya variabel lain yang mempengaruhi variabel Y adalah (100%-18,8%=81,2%), sedangkan sisanya 83,3% dipengaruhi oleh variabel lain diluar model yang digunakan dalam pnelitian ini.

Tabel XI

Coefficients (Analisis Regresi Linier Berganda)

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	13,048	2,292		5,692	,000
	Pelayanan_Prima	,092	,039	,222	2,363	,020
	Kualitas_Produk	,120	,033	,340	3,609	,000
	Nilai_Pelanggan	,014	,043	,030	,321	,749

a. Dependent Variable: Kepuasan_Nasabah

Sumber: Hasil SPSS 22 *for windows*

Dari tabel XI di atas dapat disusun persamaan regresi linier berganda antara variabel bebas (independen) dengan variabel terikat (dependen) dengan

memasukkan koefisien regresi linier berganda ke dalam bentuk persamaan sebagai berikut:

$Y = 13{,}048 + 0{,}092\ X_1 + 0{,}120\ X_2 + 0{,}014 X_3$

a. Konstanta

Nilai konstanta yang diperoleh sebesar 13,048 menyatakan bahwa jika tidak ada kenaikan nilai dari variabel pelayanan prima, kualitas produk, dan nilai pelanggan, maka nilai kepuasan nasabah adalah sebesar 13,048.

b. Pelayanan prima (X_1)

Koefisien regresi variabel X_1 diperoleh sebesar 0,092 dan menunjukkan hubungan yang searah. Nilai 0,092 menunjukkan apabila variabel pelayanan prima naik sebesar 9,2% maka kepuasan nasabah PT Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Banjarmasin A Yani 1 akan naik sebesar 9,2% dengan asumsi variabel yang lain tidak berubah. Dalam hal ini variabel pelayanan prima berkorelasi yang positif terhadap kepuasan nasabah PT Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Banjarmasin A Yani 1.

c. Kualitas produk (X_2)

Koefisien regresi variabel X_2 diperoleh sebesar 0,120 dan menunjukkan hubungan yang searah. Nilai 0,120 menunjukkan apabila variabel kualitas produk naik sebesar 12% maka kepuasan nasabah PT Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Banjarmasin A Yani 1 akan naik sebesar 12% dengan asumsi variabel yang lain tidak berubah. Dalam hal ini variabel kualitas produk berkorelasi yang positif terhadap kepuasan nasabah PT Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Banjarmasin A Yani 1.

d. Nilai Pelanggan (X_3)

Koefisien regresi variabel X_3 diperoleh sebesar 0,014 dan menunjukkan hubungan yang searah. Nilai 0,014 menunjukkan apabila variabel nilai pelanggan naik sebesar 1,4% maka kepuasan nasabah PT Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Banjarmasin A Yani 1 akan naik sebesar 1,4% dengan asumsi variabel yang lain tidak berubah. Dalam hal ini variabel nilai pelanggan berkorelasi yang positif terhadap kepuasan nasabah PT Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Banjarmasin A Yani 1.

4. Uji Hipotesis

Untuk menguji hipotesis maka akan digunakan uji sebagai berikut:

a. Uji Koefisien Regresi Simultan (Uji F)

Uji ini dilakukan untuk membuktikan apakah variabel bebas yaitu pelayanan prima, kualitas produk, dan nilai pelanggan berpengaruh terhadap variabel terikat yaitu kepuasan nasabah. Hipotesis yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Ho= pelayanan prima, kualitas produk, dan nilai pelanggan tidak berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan nasabah.

Ha= pelayanan prima, kualitas produk, dan nilai pelanggan berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan nasabah.

Dalam penelitian ini, tingkat kepercayaan yang digunakan adalah 95% atau dengan level of significany (α) sebesar 5% dengan *degree of freedom* (df) = (k-1) (n-k) atau (df) = (4-1) (100-4) = (3) (96) sehingga dilihat dari F_{tabel} sebesar 2,70 (lihat pada lampiran tabel f). Hasil uji F

dengan menggunakan SPSS dapat dilihat pada tabel ANOVA. Ho ditolak dan Ha diterima jika $F_{hitung} > F_{tabel}$ dan sebaliknya Ho diterima dan Ha ditolak jika $F_{hitung} < F_{tebel}$.

Berikut hasil uji koefisien regresi secara simultan (uji f) penelitian ini dengan menggunakan SPSS 22 *for windows* adalah sebagai berikut:

Tabel XII

Regresi Simultan (Uji F)

ANOVA[a]

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	39,581	3	13,194	7,399	,000[b]
	Residual	171,179	96	1,783		
	Total	210,760	99			

a. Dependent Variable: Kepuasan_Nasabah
b. Predictors: (Constant), Nilai_Pelanggan, Pelayanan_Prima, Kualitas_Produk

Sumber: Hasil SPSS 22 *for windows*

Dilihat dari tabel XII nilai F_{hitung} adalah sebesar 7,399 nilai tersebut lebih besar dari F_{tabel} yaitu (7,399> 2,70). Sementara nilai Sig. yang diperoleh adalah 0,000, nilai tersebut lebih kecil dari tingkat signifikansi yang telah ditentukan (α = 5% atau 0,05). Maka dapat diambil kesimpulan bahwa Ho ditolak dan Ha diterima. Ini berarti variabel bebas (X) yang terdiri dari pelayanan prima, kualitas produk, dan nilai pelanggan berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan nasabah PT Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Banjarmasin A Yani 1.

b. Uji Koefisien Regresi Parsial (Uji T)

Uji ini digunakan untuk mengetahui apakah dalam model regresi, masing-masing variabel independen secara parsial berpengaruh terhadap variabel dependen.

Hipotesis yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1) Ho = Pelayanan prima tidak berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan nasabah.

   Ha = Pelayanan prima berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan nasabah.

2) Ho = Kualitas produk tidak berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan nasabah.

   Ha = Kualitas produk berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan nasabah.

3) Ho = Nilai pelanggan tidak berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan nasabah.

   Ha = Nilai pelanggan berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan nasabah.

Hasil uji T dapat dilihat pada *output Coefficients* dari hasil analisis regresi linier berganda. Dalam penelitian ini, tingkat kepercayaan yang digunakan adalah 95% atau dengan *level of significany* (α) sebesar 5% dan *degree of freedom* (dk) = n – k atau 100 – 4 = 96 (jumlah responden – jumlah variabel), maka diperoleh nilai t_{tabel} adalah 1,660 (lihat pada lampiran tabel t). Langkah selanjutnya adalah membandingkan antara t_{tabel} dengan t_{hitung}. Apabila $t_{hitung} \leq t_{tabel}$ maka Ho diterima dan Ha ditolak, artinya masing-masing variabel independen tidak berpengaruh signifikan terhadap perubahan nilai variabel dependen. Apabila $t_{hitung} \geq t_{tabel}$ maka Ho

ditolak dan Ha diterima, artinya masing-masing variabel independen berpengaruh signifikan terhadap perubahan nilai variabel dependen.

Berikut hasil uji koefisien regresi secara parsial (uji t) penelitian ini dengan menggunakan SPSS 22 *for windows* adalah sebagai berikut:

Tabel XIII

Regresi Parsial (Uji T)

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	13,048	2,292		5,692	,000
	Pelayanan_Prima	,092	,039	,222	2,363	,020
	Kualitas_Produk	,120	,033	,340	3,609	,000
	Nilai_Pelanggan	,014	,043	,030	,321	,749

a. Dependent Variable: Kepuasan_Nasabah

Sumber: Hasil SPSS 22 *for windows*

Berikut adalah hasil pengujian hipotesis secara parsial berdasarkan tabel XIII diatas:

a) Pengujian hipotesis variabel pelayanan prima (X_1)

Dari tabel di atas maka dapat diperoleh nilai t_{hitung} dari variabel pelayanan prima (X_1) sebesar 2,363 sedangkan t_{tabel} sebesar 1,660. Sementara nilai Sig. yang diperoleh adalah 0,020, nilai tersebut lebih besar dari tingkat signifikansi yang telah ditentukan (α = 5% atau 0,05). Ini berarti $t_{hitung} > t_{tabel}$ dengan tingkat signifikansi (0,020 > 0,05) maka Ho diterima dan Ha ditolak. Dapat disimpulkan bahwa variabel pelayanan prima tidak berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan nasabah.

b) Pengujian hipotesis variabel kualitas produk (X_2)

Dari tabel di atas maka dapat diperoleh nilai t_{hitung} dari variabel kualitas produk (X_2) sebesar 3,609 sedangkan t_{tabel} sebesar 1,660. Sementara nilai Sig. yang diperoleh adalah 0,000, nilai tersebut lebih kecil dari tingkat signifikansi yang telah ditentukan (α = 5% atau 0,05). Ini berarti $t_{hitung} > t_{tabel}$ dengan tingkat signifikansi (0,000 < 0,05) maka Ho ditolak dan Ha diterima. Dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas produk berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan nasabah.

c) Pengujian hipotesis variabel nilai pelanggan (X_3)

Dari tabel di atas maka diperoleh nilai t_{hitung} dari variabel nilai pelanggan (X_3) sebesar 0,321 sedangkan t_{tabel} sebesar 1,660. Sementara nilai Sig. yang diperoleh adalah 0,749, nilai tersebut lebih besar dari tingkat signifikansi yang telah ditentukan (α = 5% atau 0,05). Ini berarti $t_{hitung} < t_{tabel}$ dengan tingkat signifikansi (0,749 > 0,05) maka Ho diterima dan Ha ditolak. Dapat disimpulkan bahwa variabel nilai pelanggan tidak berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan nasabah.

Dari hasil pengujian hipotesis yang telah dilakukan dengan uji T atau secara parsial diketahui bahwa hanya terdapat satu variabel yang berpengaruh terhadap kepuasan nasabah PT Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Banjarmasin A Yani 1 yaitu variabel kualitas produk karena nilai t_{hitung} 3,609 lebih besar t_{tabel} 1,660 dengan tingkat signifikan 0,000. Sedangkan dua variabel lainnya yaitu pelayanan prima dengan nilai t_{hitung} sebesar 2,363 dan nilai pelanggan dengan nilai t_{hitung} sebesar 0,321 tidak berpengaruh terhadap

kepuasan nasabah PT Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Banjarmasin A Yani 1 karena nilai t_{hitung} dari salah satu variabel tersebut lebih kecil dari nilai t_{tabel} ($t_{hitung} < t_{tabel}$) dan tingkat signifikansi melebihi dari tingkat signifikansi yang ditentukan yaitu 0,05.