

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Gambaran Umum Obyek Penelitian**

##### **1. Sejarah Bank Sumsel Babel Syariah Palembang**

PT Bank Pembangunan Daerah Sumatra Selatan dan Bangka Belitung Unit Usaha Syariah didirikan dan mulai operasional pada tanggal 2 Januari 2006 berdasarkan surat Bank Indonesia No. 7/110/DPIP/PRz/Pg tanggal 8 Agustus 2005 tentang persetujuan prinsip pembukaan kantor cabang syariah Bank Saudara, yang menyatakan ham-hal sebagai berikut:

- a. Persetujuan prinsip pembukaan kantor cabang syariah palembang
- b. Pengangkatan:
  - 1) Anggota dewan pengawas syariah atas nama Sdr. Drs. H. Abd Muhaimin, LC, Sdr. Dr. H. Cholildi Zinuddin MA dan Sdr. Drs. H. Romli SA, M.Ag.
  - 2) Pemimpin Unit Usaha Syariah atas nama Sdr. Oktianti
  - 3) Pemimpin Cabang Syariah Palembang atas nama Sdr. H. Saekan Noer, SH,MM.

Pada tanggal 10 Desember 2014 sesuai dengan *updating* buku pedoman organisasi kantor pusat dengan nomor instruksi: 452/DIR/INS/2014 tanggal 10 Desember 2014 indeks 3.017 Bab Pendahuluan Hal. Vii menyatakan bahwa terdapat pengembangan struktur organisasi Bank Sumsel Babel, semula satuan yang disebut Unit Usaha Syariah berubah menjadi Devisi Usaha Syariah yang merupakan

kesungguhan komitmen direksi untuk mengembangkan operasional bisnis berbasis syariah agar dapat tumbuh dan berkembang secara terencana, *focus* dan sesuai *roadmap* pengembangan bisnis syariah yang disarankan oleh pemegang saham dan regulator yang diharapkan dalam membeikan kontribusi optimal bagi pertumbuhan dan perkembangan pembangunan perekonomian daerah dan nasional dengan pencapaian (*achievement*) optimalisasi yang akan memberikan kontribusi positif bagi kemajuan dan perkembangan Bank Sumsel Babel Syariah.

Sejalan dengan perkembangan organisasi tersebut dan berdasarkan surat penegasan OJK No.S-233/KO.5311/2014 tanggal 31 Desember 2014 tentang Rencana Pemindahan Alamat Kantor Induk UUS, yang semula beralamatkan Jl. Letkol Iskandar No. 537 Palembang 30129 menjadi Jl. Gubernur H. Ahmad Bastari No.7 Jakabaring Palembang<sup>1</sup>.

## **2. Visi dan Misi Bank Sumsel Babel Cabang Syariah Palembang**

### **a. Visi**

Menjadi bank terkemuka dan terpercaya dengan kinerja unggul.

### **b. Misi**

- 1) Membantu mengembangkan potensi daerah dan meningkatkan pertumbuhan perekonomian daerah.
- 2) Menumbuhkembangkan *Retail Banking*, *Corporate Banking*, dan *International Banking*.

---

<sup>1</sup> <https://www.banksumselbabel.com/Syariah> (diakses 13-4-2018.Pukul: 19:35)

- 3) Mengembangkan *Human Capital* yang profesional dan tata kelola perusahaan yang baik<sup>2</sup>

## B. Karakteristik Responden

### 1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Data mengenai karakteristik yang dianalisis dalam penelitian ini meliputi jawaban responden berdasarkan jenis kelamin sebagai berikut.

**Tabel 4.1**

**Frekuensi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

		Jenis_Kelamin			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki-laki	35	35.0	35.0	35.0
	Perempuan	65	65.0	65.0	100.0
Total		100	100.0	100.0	

Sumber : Data diolah, Mei 2019

Berdasarkan tabel 4.1 dapat diketahui dari total 100 orang responden, yang berjenis kelamin laki-laki sebanyak 35 orang atau 35% dan berjenis kelamin perempuan sebanyak 65 orang atau 65%, artinya responden dalam penelitian ini perempuan lebih banyak dari responden laki-laki.

---

<sup>2</sup><https://www.banksumselbabel.com/Syariah/TentangKami?ID=2> (diakses,13-04-2018. Pukul: 19:35).

## 2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Data mengenai karakteristik yang dianalisis dalam penelitian ini meliputi jawaban responden berdasarkan usia dikelompokkan menjadi 4 kategori, yaitu berusia kurang dari 20 tahun, 20-30 tahun, 31-40 tahun dan lebih dari 40 tahun. Adapun data nasabah sebagai berikut.

**Tabel 4.2**  
**Frekuensi Responden Berdasarkan Usia**

		Usia			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	<20 Tahun	50	50.0	50.0	50.0
	20-30 Tahun	43	43.0	43.0	93.0
	31-40 Tahun	6	6.0	6.0	99.0
	>40 Tahun	1	1.0	1.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Sumber : Data diolah, Mei 2019

Berdasarkan tabel 4.2 dapat diketahui dari total 100 orang responden, yang berusia <20 tahun sebanyak 50 orang atau 50%, usia 20-30 tahun sebanyak 43 orang atau 43%, berusia 31-40 tahun sebanyak 6 orang atau 6%, dan usia >40 tahun sebanyak 1 orang atau 1% , artinya responden dalam penelitian ini yang berusia <20 tahun merupakan responden terbanyak dari usia responden lain.

### 3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Data mengenai karakteristik yang dianalisis dalam penelitian ini meliputi jawaban responden berdasarkan pekerjaan dikelompokkan menjadi 4 kategori, yaitu sebagai pegawai negeri/swasta, wirausahaan, pelajar/mahasiswa, dan lain-lain. Adapun data nasabah sebagai berikut.

**Tabel 4.3**  
**Frekuensi Responden Berdasarkan Pekerjaan**

		Pekerjaan			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Pegawai Negeri/Swasta	6	6.0	6.0	6.0
	Wirausahaan	8	8.0	8.0	14.0
	Pelajar/Mahasiswa	84	84.0	84.0	98.0
	Lain-lain	2	2.0	2.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Sumber : Data diolah, Mei 2019

Berdasarkan tabel 4.3 dapat diketahui dari total 100 orang responden, yang sebagai pegawai negeri/swasta sebanyak 6 orang atau 6%, sebagai wirausahaan sebanyak 8 orang atau 8%, sebagai pelajar/mahasiswa sebanyak 84 orang atau 84%, dan lain-lain sebanyak 2 orang atau 2% , artinya responden dalam penelitian ini yang sebagai pelajar/mahasiswa merupakan responden terbanyak dari kategori responden lain.

#### 4. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan

Data mengenai karakteristik yang dianalisis dalam penelitian ini meliputi jawaban responden berdasarkan pendapatan dikelompokkan menjadi 4 kategori, yaitu sebesar kurang dari Rp. 500.000, sebesar Rp. 500.000- Rp. 1.500.000, sebesar Rp. 1.500.000- Rp. 2.000.000, dan sebesar lebih dari Rp. 2.000.000. Adapun data nasabah sebagai berikut.

**Tabel 4.4**  
**Frekuensi Responden Berdasarkan Pendapatan**

		Pendapatan			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	< Rp. 500.000	52	52.0	52.0	52.0
	Rp. 500.000 - Rp. 1.500.000	11	11.0	11.0	63.0
	Rp. 1.500.000 - Rp. 2.000.000	13	13.0	13.0	76.0
	> Rp. 2000.000	24	24.0	24.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Sumber : Data diolah, Mei 2019

Berdasarkan tabel 4.4 dapat diketahui dari total 100 orang responden, yang pendapatannya sebesar kurang dari Rp. 500.000 sebanyak 52 orang atau 52%, Rp. 500.000- Rp. 1.500.000 sebanyak 11 orang atau 11%, Rp. 1.500.000- Rp. 2.000.000 sebanyak 13 orang atau 13%, dan lebih dari Rp. 2.000.000 sebanyak 24 orang atau 24%, artinya responden dalam penelitian ini yang pendapatannya >Rp. 500.000 merupakan responden terbanyak dari kategori responden lain.

## 5. Karakteristik Responden Berdasarkan Kunjungan

Data mengenai karakteristik yang dianalisis dalam penelitian ini meliputi jawaban responden berdasarkan pekerjaan dikelompokkan menjadi 4 kategori kunjungan dalam sebulan, yaitu kunjungan kurang dari 1 kali, 1-3 kali, 4-5 kali, dan lebih dari 5 kali. Adapun data nasabah sebagai berikut.

**Tabel 4.5**  
**Frekuensi Responden Berdasarkan Berapa Kali Kunjungan**

		Kunjungan			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	< 1 Kali	47	47.0	47.0	47.0
	1-3 Kali	32	32.0	32.0	79.0
	4-5 Kali	14	14.0	14.0	93.0
	> 5 Kali	7	7.0	7.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Sumber : Data diolah, Mei 2019

Berdasarkan tabel 4.5 dapat diketahui dari total 100 orang responden, yang berkunjung <1 kali sebanyak 47 orang atau 47%, berkunjung 1-3 kali sebanyak 32 orang atau 32%, berkunjung 4-5 kali sebanyak 14 orang atau 14%, dan >5 kali sebanyak 7 orang atau 7%, artinya responden dalam penelitian ini yang berkunjung < 1 kali dalam sebulan merupakan responden terbanyak dari kategori responden lain.

## C. Instrumen Penelitian

### 1. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur valid tidaknya suatu kuesioner. Uji signifikansi dilakukan dengan membandingkan nilai  $r_{hitung}$  dengan nilai  $r_{tabel}$  untuk *degree of freedom* ( $df$ ) =  $n-2$  ( $n$  adalah jumlah sampel). Pada penelitian ini besar  $df$  dapat dihitung yaitu  $100 - 2$  atau  $df = 98$  dengan *alpha* 0,05 maka didapat  $r_{tabel}$  sebesar 0,1966 jika hasil  $r_{hitung} > r_{tabel}$  maka data tersebut adalah data yang valid.

**Tabel 4.6**

**Hasil Uji Validitas Citra Bank (X1)**

No	Item Pernyataan	$r_{hitung}$	$r_{tabel}$ $\alpha = 5\%$	Keterangan
1	X1.1	0,598	0,1966	Valid
2	X1.2	0,603	0,1966	Valid
3	X1.3	0,687	0,1966	Valid
4	X1.4	0,702	0,1966	Valid
5	X1.5	0,645	0,1966	Valid
6	X1.6	0,643	0,1966	Valid
7	X1.7	0,657	0,1966	Valid
8	X1.8	0,626	0,1966	Valid
9	X1.9	0,488	0,1966	Valid

Sumber : Data diolah, Mei 2019

Berdasarkan tabel 4.6 diketahui bahwa hasil uji validitas untuk variabel citra bank dengan item pernyataan 9 butir, dan batas minimal nilai  $r_{tabel}$  0,1966 dengan signifikan  $\alpha < 0,05$ . Sehingga pernyataan tersebut valid dan dapat dijadikan sebagai alat ukur yang valid dalam analisis berikutnya.

**Tabel 4.7**

**Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan (X2)**

No	Item Pernyataan	$r_{hitung}$	$r_{tabel}$ $\alpha = 5\%$	Keterangan
1	X2.1	0,510	0,1966	Valid
2	X2.2	0,593	0,1966	Valid
4	X2.4	0,579	0,1966	Valid
5	X2.5	0,566	0,1966	Valid
6	X2.6	0,623	0,1966	Valid
7	X2.7	0,431	0,1966	Valid
8	X2.8	0,639	0,1966	Valid
9	X2.9	0,543	0,1966	Valid
10	X2.10	0,385	0,1966	Valid
11	X2.11	0,590	0,1966	Valid
12	X2.12	0,495	0,1966	Valid

Sumber : Data diolah, Mei 2019

Berdasarkan tabel 4.7 diketahui bahwa hasil uji validitas untuk variabel kualitas pelayanan dengan item pernyataan 12 butir, dan batas minimal nilai  $r$  tabel 0,1966 dengan signifikan  $\alpha < 0,05$ . Sehingga pernyataan tersebut valid dan dapat dijadikan sebagai alat ukur yang valid dalam analisis berikutnya.

**Tabel 4.8**

**Hasil Uji Validitas Kepuasan Nasabah (Y)**

No	Item Pernyataan	$r_{hitung}$	$r_{tabel}$ $\alpha = 5\%$	Keterangan
1	Y1	0,719	0,1966	Valid
2	Y2	0,650	0,1966	Valid
3	Y3	0,729	0,1966	Valid
4	Y4	0,634	0,1966	Valid
5	Y5	0,648	0,1966	Valid
6	Y6	0,561	0,1966	Valid
7	Y7	0,726	0,1966	Valid
8	Y8	0,659	0,1966	Valid
9	Y9	0,681	0,1966	Valid

Sumber : Data diolah, Mei 2019

Berdasarkan tabel 4.8 diketahui bahwa hasil uji validitas untuk variabel kepuasan nasabah dengan item pernyataan 9 butir, dan batas minimal nilai r tabel 0,1966 dengan signifikan  $\alpha < 0,05$ . Sehingga pernyataan tersebut valid dan dapat dijadikan sebagai alat ukur yang valid dalam analisis berikutnya.

## **2. Uji Reliabilitas**

Uji reliabilitas digunakan untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Suatu variabel dikatakan reliabel jika memiliki *Cronbach Alpha*  $> 0,60$  artinya butir pertanyaan atau variabel tersebut

dapat dipercaya dan data yang digunakan telah layak digunakan pada analisis berikutnya.

**Tabel 4.9**  
**Hasil Uji Reliabilitas Variabel X dan Y**

No	Variabel	$r_{hitung}$	$r_{tabel}$ $\alpha = 5\%$	Keterangan
1	Citra Bank (X1)	0.831	0.60	Reliabel
2	Kualitas Pelayanan (X2)	0,811	0.60	Reliabel
3	Kepuasan Nasabah(Y)	0.856	0.60	Reliabel

Sumber : Data diolah, Mei 2019

Berdasarkan hasil uji reliabilitas pada tabel 4.9 ,dapat diketahui bahwa masing-masing *Cronbach's Alpha* lebih besar dari r tabel yaitu 0,60. maka dapat disimpulkan bahwa variabel citra bank, kualitas pelayanan, dan kepuasan nasabah sudah reliabel karena nilai *Cronbach's Alpha* > 0,60.

#### D. Hasil Analisis Data

##### 1. Uji Asumsi Klasik

###### a. Uji Normalitas

Tujuan dari uji ini adalah untuk mengetahui apakah data penelitian diperoleh berdistribusi normal atau mendekati normal, karena data yang baik adalah data yang menyerupai distribusi normal. Uji distribusi normal merupakan syarat untuk semua uji statistik. Uji normalitas dapat dilakukan dengan berbagai cara, salah satunya adalah uji Kolmogorov Smirnov. Uji normalitas dilakukan dengan uji nilai kolmogorov smirnov dapat

menggunakan program analisis statistik IBM SPSS Statistics 16. Apabila nilai probabilitas  $\geq 0,05$  maka data dinyatakan berdistribusi normal , sebaliknya jika nilai probabilitas  $< 0,05$  maka data dinyatakan berdistribusi tidak normal. Hasil uji normalitas *kolmogrov-smirnov* dapat dilihat pada tabel dibawah.

**Tabel 4.10**

**Hasil Uji Normalitas**

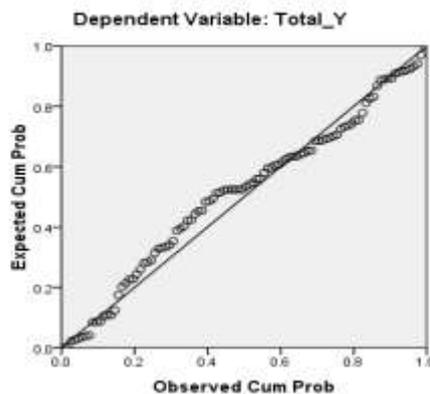
**One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

	Unstandardized Residual
N	100
Asymp. Sig. (2-tailed)	.344
a. Test distribution is Normal.	

**Gambar 4.1**

**Hasil Uji Normalitas**

**Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual**



Sumber : Data diolah, Mei 2019

Berdasarkan tabel 4.10 hasil *kolmogrov-smirnov* menunjukkan bahwa dilihat dari nilai residual data berdistribusi normal, karena memiliki nilai sig diatas *alpha* 0,05 yaitu 0,344, dan berdasarkan gambar 4.1 dapat dilihat bahwa *Normal P-P plot* menunjukkan data menyebar sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal, maka model regresi memenuhi normalitas

#### b. Uji Linieritas

Uji linieritas merupakan syarat untuk semua uji hipotesis hubungan, bertujuan untuk melihat apakah hubungan dua variabel membentuk garis lurus (linear) dan digunakan untuk mengetahui linier tidaknya hubungan antar masing-masing variabel penelitian. Jika nilai sig  $a = < 0,05$ , maka model regresi adalah linear. Hasil uji linieritas dapat dilihat pada tabel dibawah.

**Tabel 4.11**

#### Hasil Uji Linieritas

Variabel	Signifikan	Keterangan
Citra bank terhadap kepuasan nasabah	0,000	Linear
Kualitas Pelayanan terhadap kepuasan nasabah	0,000	Linear

Sumber : Data diolah, Mei 2019

Berdasarkan tabel 4.11 diperoleh nilai signifikan pada *linarity* sebesar 0,000 yang bearti dalam hal ini nilai sig  $0,000 < 0,05$ , maka dapat disimpulkan bahwa antara variabel citra bank terhadap kepuasan nasabah

dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah masing-masing terdapat hubungan linier.

**c. Uji Multikolinieritas**

Uji multikolinieritas digunakan untuk mengetahui kesalahan standar estimasi model dalam penelitian, akibat yang muncul jika sebuah model regresi berganda memiliki kasus multikolinieritas adalah kesalahan standar estimasi akan cenderung meningkatkan dengan bertambahnya variabel eksogen yang masuk pada model, menguji adanya kasus multikolinieritas adalah dengan patokan nilai VIF (*variance inflation factor*) dan koefisien korelasi antar variabel bebas, untuk melihat adanya kasus multikolinieritas adalah dengan melihat VIF, apabila nilai VIF suatu model kurang dari 10,00, maka model tersebut dinyatakan bebas dari kasus multikolinieritas.

**Tabel 4.12**

**Hasil Uji Multikolinieritas**

Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
1 (Constant)		
Citra Bank	.460	2.175
Kualitas Pelayanan	.460	2.175

Sumber : Data diolah, Mei 2019

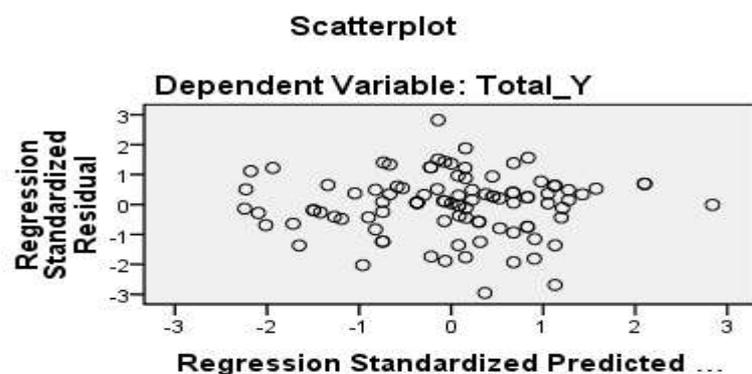
Berdasarkan tabel 4.12 dapat diketahui bahwa nilai VIF (*variance inflation factor*) dari variabel citra bank (X1) sebesar 2,175, variabel kualitas pelayanan (X2) sebesar 2,175, yang berarti bahwa nilai VIF (*variance inflation factor*) pada variabel tersebut lebih kecil dari 10,00. Sehingga dapat disimpulkan tidak terjadi multikolinearitas.

#### d. Uji Heterokedatisitas

Heterokedatisitas artinya varians variabel dalam model tidak sama, konsekuensi heterokedatisitas dalam model regresi adalah penaksir atau estimator yang diperoleh tidak efisien, baik dalam sampel kecil maupun dalam sampel besar. Jika sebaran titik-titik dalam *plot* tidak menunjukkan adanya suatu pola tertentu, maka dapat dikatakan bahwa model terbebas dari asumsi heterokedatisitas. Jika signifikansi  $t > 0,05$  maka dapat disimpulkan terjadi Heterokedatisitas.

**Gambar 4.2**

#### Hasil Uji Heterokedatisitas



Sumber : Data diolah, Mei 2019

Berdasarkan gambar 4.2 Scatterplot, dapat diketahui bahwa sebaran titik-titik dalam *plot* tidak menunjukkan adanya suatu pola tertentu, maka dapat dikatakan bahwa model terbebas dari asumsi heterokedastisitas.

**Tabel 4.13**

**Hasil Uji Heterokedastisitas dengan Uji Gletser**

Coefficients <sup>a</sup>			
Model		t	Sig.
1	(Constant)	.000	1.000
	Citra Bank	.000	1.000
	Kualitas Pelayanan	.000	1.000

a. Dependent Variable: RES2

Sumber : Data diolah, Mei 2019

Berdasarkan tabel 4.13 dapat dilihat bahwa nilai signifikansi pada citra bank  $1.000 > 0,05$  bearti tidak terjadi heterokedastisitas dan kualitas pelayanan  $1.000 > 0,05$  bearti tidak terjadi heterokedastisitas.

**2. Analisis Regresi Linier Berganda**

Analisis regresi linier berganda digunakan untuk mengetahui pengaruh satu atau lebih variabel bebas terhadap satu variabel tak bebas, penelitian ini dilakukan untuk menganalisis hubungan antara citra bank dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah. Hasil analisis regresi linear berganda dapat dilihat berikut.

**Tabel 4.14****Hasil Analisis Regresi Linier Berganda**

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

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	7.414	3.203		2.314	.023		
Citra Bank	.220	.118	.201	1.862	.066	.460	2.175
Kualitas Pelayanan	.427	.087	.531	4.919	.000	.460	2.175

a. Dependent Variable: Kepuasan

Nasabah

Sumber : Data diolah, Mei 2019

Berdasarkan tabel 4.14 dapat diketahui bahwa nilai hasil analisis regresi yang diperoleh yaitu koefisien untuk variabel citra bank sebesar 0,220, variabel kualitas pelayanan sebesar 0,427 dengan konstanta sebesar 7,414, sehingga model persamaan regresi yang diperoleh adalah sebagai berikut:

$$Y = 7,414 + 0,220 X_1 + 0,427 X_2$$

Dari hasil persamaan regresi tersebut, maka disimpulkan nilai konstanta (a) adalah 7,414 yang diartikan bahwa jika citra bank dan kualitas pelayanan nilainya 0, maka nilai kepuasan nasabah pada bank Sumsel Babel Cabang Syariah Palembang adalah sebesar 7,414. Nilai koefisien regresi pada variabel citra bank adalah 0,220 artinya ketika variabel citra bank mengalami kenaikan 1 satuan, maka akan berdampak pada peningkatan

kepuasan nasabah terhadap citra bank sebesar 0,220. Nilai koefisien pada variabel kualitas pelayanan adalah 0,427 artinya ketika variabel kualitas pelayanan mengalami kenaikan 1 satuan, maka akan berdampak pada peningkatan kepuasan nasabah terhadap kualitas pelayanan sebesar 0,427.

### 3. Uji Hipotesis

#### a. Uji Parsial (Uji T)

Uji ini digunakan untuk melihat seberapa jauh pengaruh satu variabel independen atau variabel penjelas secara individual dalam menerangkan variabel dependen. Apabila nilai probabilitas signifikansinya lebih dari 0,05 (5% maka suatu variabel independen berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen. Dalam penelitian ini jumlah variabel independen adalah 2 yaitu citra bank dan kualitas pelayanan, dan jumlah responden sebanyak 100 orang. Maka  $df = n - k - 1$  adalah  $df = 100 - 2 - 1 = 97$  jadi hasil dari nilai  $t_{tabel}$  yang akan dicari pada tabel T adalah  $df = 97$ , bahwa nilai  $t_{tabel}$  sebesar 1,66071. Berikut hasil uji t.

**Tabel 4.15**  
**Hasil Uji Parsial (t)**

Coefficients <sup>a</sup>						
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	7.414	3.203		2.314	.023
	Citra Bank	.220	.118	.201	1.862	.066
	Kualitas Pelayanan	.427	.087	.531	4.919	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah  
Sumber : Data diolah, Mei 2019

Berdasarkan hasil tabel 4.15 dapat diketahui bahwa, 1) Variabel Citra Bank terhadap Kepuasan Nasabah, dari tabel *coefficients* diperoleh nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $1,862 > 1,66071$ ) dengan signifikansi  $0,006 < 0,05$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima yang artinya secara parsial citra bank berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah di Bank Sumsel Babel Syariah Cabang Palembang. 2) Variabel Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah, dari tabel *coefficients* diperoleh nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $4,919 > 1,66071$ ) dengan signifikansi  $0,000 < 0,05$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima yang artinya secara parsial kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah di Bank Sumsel Babel Syariah Cabang Palembang.

#### **b. Koefisien Determinasi**

Uji determinasi bertujuan untuk menunjukkan seberapa besar proporsi dari total variasi variabel tidak bebas (citra bank dan kualitas pelayanan) yang dijelaskan oleh variabel penjelasnya (kepuasan nasabah). Nilai koefisien determinasi mempunyai interval nol sampai satu ( $0 \leq R^2 \leq 1$ ). Jika  $R^2 = 1$ , berarti besarnya persentase sumbangan  $X_1, X_2$ , terhadap variasi naik-turun  $Y$  secara bersama-sama adalah 100%. Hal ini menunjukkan apabila koefisien determinasi mendekati 1, maka pengaruh variabel independen terhadap variabel dependennya semakin kuat, maka semakin cocok pada garis regresi untuk menentukan  $Y$ . Berikut hasil uji koefisien determinasi.

**Tabel 4.16**

**Hasil Uji Koefisien Determinasi**

**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square
1	.693 <sup>a</sup>	.480	.469

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan, Citra Bank

b. Dependent Variable: , Kepuasan Nasabah

Sumber : Data diolah, Mei 2019

berdasarkan tabel 4.16 menunjukkan bahwa nilai korelasi (R) sebesar 0,693 yang menunjukkan bahwa korelasi positif antara variabel dependen dengan variabel independen dengan variabel independen kuat, sebab nilai korelasi 0,693 mendekati angka 1, sedangkan nilai *Adjusted R Square* sebesar 0,469 atau 48,9%. Hal ini menunjukkan bahwa secara bersama-sama variabel citra bank dan kualitas pelayanan mempengaruhi kepuasan nasabah sebesar 48,9%, sedangkan sisanya 51,1% dijelaskan oleh variabel lain yang bukan dalam penelitian ini.

**4. Pembahasan Hasil Penelitian**

Pembahasan dalam penelitian ini menjelaskan tentang pengaruh citra bank dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah di Bank Sumsel Babel Cabang Syariah Palembang.

## **A. Pengaruh Citra Bank terhadap Kepuasan Nasabah di Bank Sumsel Babel Cabang Syariah Palembang**

Berdasarkan penelitian statistik ini dengan menggunakan SPSS 16 dapat dilihat nilai koefisien regresi pada variabel citra bank sebesar 0,220 yang menunjukkan bahwa citra bank berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah, artinya setiap peningkatan citra bank akan diikuti oleh kenaikan kepuasan nasabah. Oleh karena itu, apabila Perusahaan dapat terus mempertahankan citra yang baik maka akan meningkatkan citra agar lebih baik lagi dan akan terjadi peningkatan terhadap perusahaan tersebut salah satunya perusahaan tersebut akan mendapatkan lebih banyak lagi nasabah untuk terus menabung, bertransaksi, dan terus melakukan jasa pelayanan di bank tersebut dan nasabah akan merasa semakin puas. Pengaruh positif ini juga didukung dari hasil uji parsial citra bank yang memiliki nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $1,862 > 1,6607$ ) dengan signifikansi  $0,066 > 0,05$ .

Hasil penelitian ini juga sesuai dengan teori Grootenboer yang menyatakan bahwa citra yang positif memudahkan bagi organisasi untuk berkomunikasi secara efektif dan membuat orang-orang lebih mengerti dengan komunikasi dari mulut ke mulut, dan citra baik perusahaan membuat berjalannya keberhasilan perusahaan dalam bisnis dan pemasaran produk.<sup>3</sup> Hasil dari penelitian Budiarto Nugroho menyatakan Citra Perusahaan diukur oleh sekumpulan pesan meliputi citra perusahaan BPR baik, BPR perusahaan

---

<sup>3</sup>Iwan Kurniawan, *Op.Cit* hlm: 33

berkomitmen tinggi dan memiliki kualitas layanan yang baik, kepercayaan meliputi BPR mempunyai reputasi baik, BPR dipercaya masyarakat dan BPR mengutamakan transaksi yang aman, dan sikap nasabah meliputi tertarik dengan penawaran BPR, program BPR menguntungkan nasabah dan program BPR meningkatkan kualitas hidup masyarakat.<sup>4</sup>

### **B. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah di Bank Sumsel Babel Cabang Syariah Palembang**

Berdasarkan penelitian statistik ini dengan menggunakan SPSS 16 dapat dilihat nilai koefisien regresi pada variabel kualitas pelayanan sebesar 0,427 yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah, artinya setiap peningkatan citra bank akan diikuti oleh kenaikan kepuasan nasabah. Oleh karena itu, apabila Perusahaan dapat terus mempertahankan kualitas pelayanan yang baik maka akan meningkatkan kualitas pelayanan agar lebih baik lagi dan akan terjadi peningkatan terhadap perusahaan tersebut salah satunya perusahaan tersebut akan mendapatkan lebih banyak lagi nasabah untuk terus menabung, bertransaksi, dan terus melakukan jasa pelayanan di bank tersebut dan nasabah akan merasa semakin puas. Pengaruh positif ini juga didukung dari hasil uji parsial kualitas pelayanan yang memiliki nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $4,919 > 1,6607$ ) dengan signifikansi  $0,000 < 0,05$ .

Hasil penelitian ini juga sesuai dengan teori Lukman yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan berhasil dibangun, apabila pelayanan yang

---

<sup>4</sup>Budiarto Nugroho, *Op.Cit* hlm: 45

diberikan kepada pelanggan mendapatkan pengakuan dari pihak-pihak yang dilayani. Lewis dan Booms juga mendefinisikan kualitas pelayanan sederhana yaitu ukuran seberapa bagus tingkat yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Artinya kualitas pelayanan ditentukan oleh kemampuan perusahaan atau lembaga tertentu untuk memenuhi kebutuhan yang sesuai dengan apa yang diharapkan atau diinginkan berdasarkan kebutuhan pelanggan.<sup>5</sup>

---

<sup>5</sup> putri Apriyanti, *Op. Cit.* hlm: 160