

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Deskriptif Objek Penelitian**

##### **1. Sejarah Singkat PT. Bank Syariah Indonesia KCP Palembang Radial**

Pada awalnya, peneliti memilih melakukan penelitian pada PT. Bank Syariah Mandiri KCP Palembang Radial namun ditengah perjalanan pada saat peneliti mulai melakukan penelitian, bank lalu berganti nama menjadi PT. Bank Syariah Indonesia KCP Palembang Radial. Bank Syariah Indonesia merupakan lembaga perbankan syariah yang resmi berdiri pada tanggal 1 Februari 2021. Bank ini merupakan hasil merger dari beberapa bank syariah (anak perusahaan BUMN bidang perbankan) yaitu Bank Syariah Mandiri (BSM), Bank Rakyat Indonesia (BRI) Syariah, dan Bank Negara Indonesia (BNI) Syariah menjadi Bank Syariah Indonesia.

Sejarah singkat berdirinya Bank Syariah Indonesia yaitu dimulai pada tahun 2018, dimana “Otoritas Jasa Keuangan menyiapkan peta jalan atau *roadmap* pengembangan keuangan syariah.” Lalu pada tahun 2019, OJK mendorong bank syariah dan unit usaha syariah milik pemerintah berkonsolidasi atau merger perbankan, diantaranya PT. Bank Syariah Mandiri, PT. Bank BRI Syariah, Unit Usaha Syariah, PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. lalu pada Bulan Juli 2020, Menteri Badan Usaha Milik Negara (BUMN) Erick Tohir berencana menggabungkan bank syariah BUMN, yaitu Mandiri Syariah, BRI Syariah, dan BNI Syariah.

Pada bulan Oktober 2020, pemerintah secara resmi mengumumkan rencana merger bank syariah dari 3 (tiga) bank yaitu Mandiri Syariah, BRI Syariah, dan BNI Syariah. Konsolidasi bank syariah menetapkan nama perusahaan hasil merger menjadi PT. Bank Syariah Indonesia Tbk. pada tanggal 11 Desember 2020. Pada bulan Januari 2021, yaitu “OJK secara resmi mengeluarkan izin merger tiga bank syariah. Surat itu terbit dengan Nomor SR-3/PB.1/2021.” Lalu pada 1 Februari 2021, Presiden RI Joko Widodo meresmikan nama PT. Bank Syariah Indonesia Tbk. atau Bank Syariah Indonesia (BSI), yang menjadi penanda bersejarah bergabungnya 3 (tiga) bank yaitu Bank Syariah Mandiri, BRI Syariah, dan BNI Syariah, menjadi satu entitas yaitu Bank Syariah Indonesia, dan mempunyai cabang pembantu yaitu KCP Palembang Radial, yang menyatakan “Penggabungan ini akan menyatukan kelebihan dari ketiga Bank Syariah sehingga menghadirkan layanan yang lebih lengkap, jangkauan lebih luas, serta memiliki kapasitas permodalan yang lebih baik. Didorong sinergi dengan perusahaan induk (Mandiri, BNI, BRI) serta komitmen pemerintah melalui kementerian BUMN, Bank Syariah Indonesia didorong untuk dapat bersaing di tingkat global.”<sup>61</sup>

Dengan berdirinya Bank Syariah Indonesia (BSI) ini, diharapkan dapat membawa dampak positif bagi sistem keuangan perbankan dan meningkatkan keuangan syariah Indonesia di mata dunia.

---

<sup>61</sup> Bank Syariah Indonesia, 2021, “Sejarah Perseroan”, [https://www.ir-bankbsi.com/corporate\\_history.html](https://www.ir-bankbsi.com/corporate_history.html), (diakses pada 01 Juli 2021)

## 2. Visi dan Misi PT. Bank Syariah Indonesia KCP Palembang Radial

### Visi

Menjadi salah satu dari sepuluh Bank Syariah terbesar berdasarkan kapitalisasi pasar secara global dalam waktu lima tahun kedepan.

### Misi

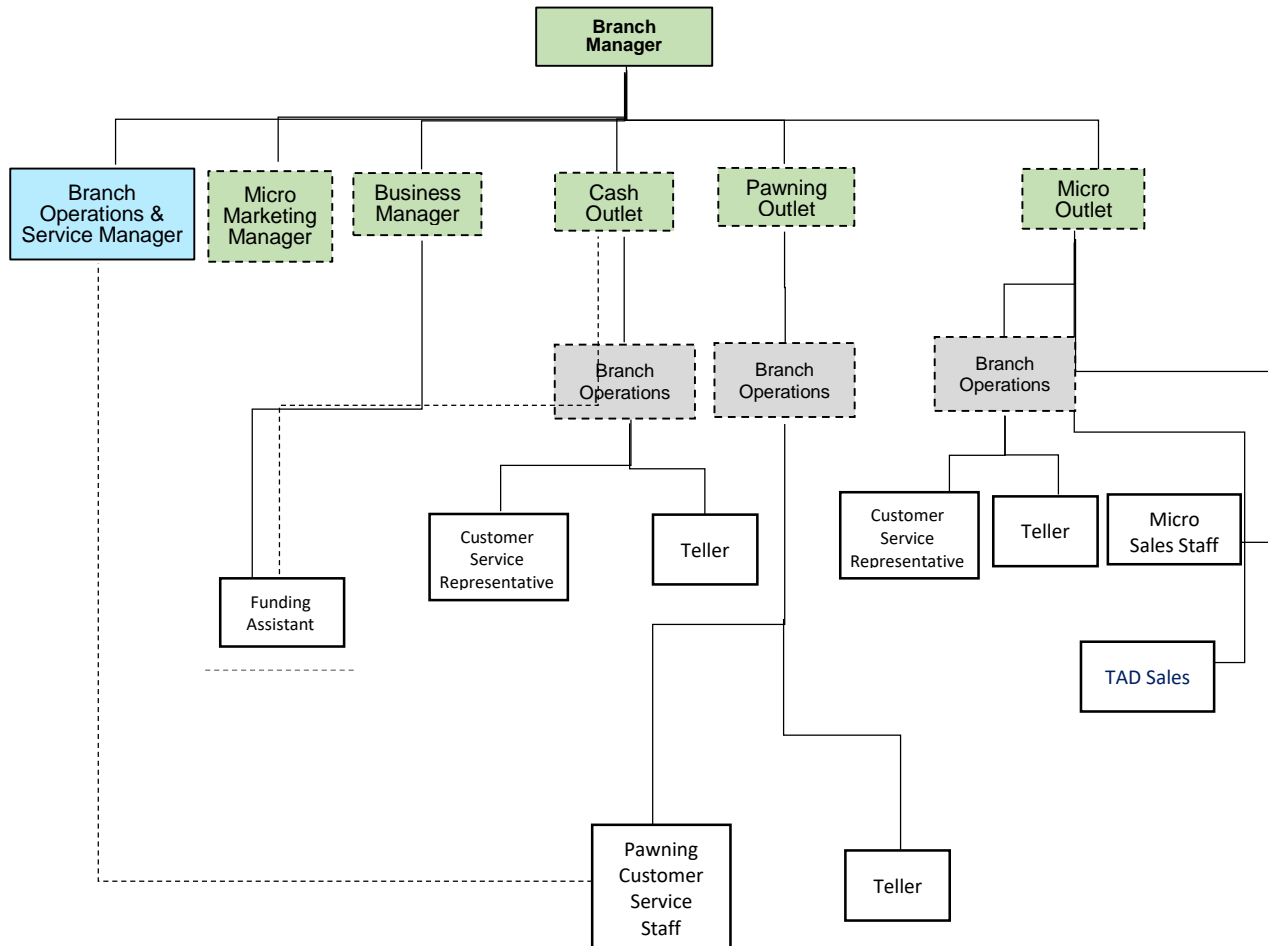
1. Memberikan akses solusi keuangan syariah di Indonesia. *Melayani > 20 juta nasabah dan menjadi top 5 bank berdasarkan asset (500+T) dan nilai buku 50 T di tahun 2025.*
2. Menjadi bank besar yang memberikan nilai terbaik bagi para pemegang saham. *Top 5 bank yang paling profitable di Indonesia (ROE 18%) dan valuasi kuat (PB>2).*
3. Menjadi perusahaan pilihan dan kebanggaan para talenta terbaik Indonesia. *Perusahaan dengan nilai yang kuat dan memberdayakan masyarakat serta berkomitmen pada pengembangan karyawan dengan budaya berbasis kinerja.*<sup>62</sup>

---

<sup>62</sup> Bank Syariah Indonesia, 2021, "Visi dan Misi", [https://www.ir-bankbsi.com/vision\\_mission.html](https://www.ir-bankbsi.com/vision_mission.html), (diakses pada 23 Juni 2021)

### 3. Struktur Organisasi PT. Bank Syariah Indonesia KCP Palembang Radial

Gambar 4.1



Sumber: Struktur Organisasi Bank Syariah Indonesia KCP Palembang Radial, 2021

#### 4. Karakteristik Responden

Pada penelitian ini, karakteristik responden dilihat yaitu dimulai pada jenis kelamin, usia, dan pekerjaan. Dalam penelitian ini menggunakan kuisisioner, dengan cara menyebarkan kuisisioner kepada responden yaitu pada nasabah PT. Bank Syariah Indonesia KCP Palembang Radial. Adapun penjelasan dari 100 responden yaitu sebagai berikut.

##### a. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

**Tabel 4.1**

#### Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

		Jenis_Kelamin			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki-laki	57	57,0	57,0	57,0
	Perempuan	43	43,0	43,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

*Sumber: Data diolah oleh peneliti, 2021*

Berdasarkan atas keterangan pada tabel 4.1 diatas, dapat diketahui bahwa jenis kelamin responden yaitu nasabah pada PT. Bank Syariah Indonesia KCP Palembang Radial menunjukkan bahwa jumlah responden dari laki-laki lebih banyak yaitu berjumlah 57 orang dari 100 responden, sedangkan sisanya sebanyak 43 orang responden berjenis kelamin perempuan.

## b. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

**Tabel 4.2**

### **Karakteristik Data Responden Berdasarkan Usia**

		Usia			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	18-25	38	38,0	38,0	38,0
	25-35	25	25,0	25,0	63,0
	35-50	23	23,0	23,0	86,0
	50-60	14	14,0	14,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

*Sumber: Data diolah oleh peneliti, 2021*

Berdasarkan keterangan pada tabel 4.2 diatas, dapat diketahui bahwa responden yang memiliki usia 18-25 tahun berjumlah 38 orang, responden yang berusia 25-35 tahun berjumlah 25 orang, responden yang memiliki usia 35-50 berjumlah 23 orang, dan jumlah responden yang memiliki usia 50-60 tahun yaitu sebanyak 14 orang.

### c. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

**Tabel 4.3**

#### **Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan**

		Pekerjaan			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	BUMN	5	5,0	5,0	5,0
	Buruh	1	1,0	1,0	6,0
	Dosen	1	1,0	1,0	7,0
	Guru	1	1,0	1,0	8,0
	Ibu Rumah Tangga	12	12,0	12,0	20,0
	Mahasiswa	6	6,0	6,0	26,0
	Pegawai Honor	1	1,0	1,0	27,0
	Pegawai Toko	1	1,0	1,0	28,0
	Perawat	1	1,0	1,0	29,0
	PNS	19	19,0	19,0	48,0
	Tidak Bekerja	7	7,0	7,0	55,0
	TNI	1	1,0	1,0	56,0
	Wiraswasta	44	44,0	44,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

*Sumber: Data diolah oleh peneliti, 2021*

Berdasarkan keterangan pada tabel 4.3 diatas, dapat diketahui bahwa “responden yang berprofesi sebagai BUMN sebanyak 5 orang, buruh sebanyak 1 orang, dosen sebanyak 1 orang, guru sebanyak 1 orang, Ibu Rumah Tangga sebanyak 12 orang, mahasiswa sebanyak 6 orang, pegawai honor sebanyak 1 orang, pegawai toko sebanyak 1 orang, perawat sebanyak 1 orang, PNS sebanyak 19 orang, tidak bekerja sebanyak 7 orang, TNI sebanyak 1 orang, dan wiraswasta sebanyak 44 orang.”

## 5. Hasil Uji Penelitian

### a. Uji Instrumen Penelitian

#### 1) Uji Analisis Statistik Deskriptif

Menurut Sugiyono pada Rochmat Aldy Purnomo, analisis statistik deskriptif merupakan “uji statistik yang digunakan untuk menganalisa suatu data dengan cara mendeskripsikan ataupun menggambarkan data yang telah selesai dikumpulkan sebagaimana adanya tanpa bermaksud untuk membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi.” Maka dari itu dapat diartikan bahwa statistik deskriptif merupakan “sebuah bagian dari statistika yang mempelajari cara pengumpulan data dan sebuah penyajian data sehingga sangat mudah dipahami.”<sup>63</sup>

**Tabel 4.4**

#### Hasil Uji Analisis Statistik Deskriptif

Descriptive Statistics					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
X1	100	3	5	4,54	,593
X2	100	3	5	4,42	,589
X3	100	3	5	4,45	,642
Y	100	3	5	4,45	,539
Valid N (listwise)	100				

*Sumber: Data diolah oleh peneliti, 2021*

<sup>63</sup> Rachmat Aldy Purnomo, “Analisis Statistik Ekonomi dan Bisnis dengan SPSS”, (Ponogoro : CV Wade Group, 2017) hal. 37



Berdasarkan keterangan pada tabel 4.4 diatas, dapat diperoleh bahwa dari 100 responden yang menjadi sampel, didapatkan nilai rata-rata (*mean*) untuk variabel Penanganan Keluhan (X1) sebesar 4,54, yang artinya rata-rata tanggapan responden menjawab yaitu 4-5 (setuju dan sangat setuju). Dari keterangan ini artinya rata-rata tanggapan responden menilai bahwa variabel penanganan keluhan sudah baik pada BSI KCP Palembang Radial. Nilai minimum dari variabel penanganan keluhan sebesar 3,00 artinya tanggapan terendah dari responden menjawab 3 (netral) dan untuk nilai maximum yaitu 5,00 (sangat setuju). *Standard Deviation* yaitu sebesar 0,593 dan mean 4,54 yang artinya “data kurang bervariasi karena nilai standar deviasi lebih kecil daripada *mean*.”

Pada variabel Nilai Nasabah (X2), yaitu didapatkan nilai rata-rata (*mean*) sebesar 4,42 yang artinya tanggapan responden menjawab yaitu 4-5 (setuju dan sangat setuju). Dari keterangan ini artinya rata-rata tanggapan responden menilai bahwa variabel nilai nasabah sudah baik pada BSI KCP Palembang Radial. Nilai minimum dari variabel nilai nasabah sebesar 3,00 (netral) dan untuk nilai maximum yaitu 5,00 (sangat setuju). *Standard Deviation* yaitu sebesar 0,589 dan *mean* 4,42 yang artinya “data kurang bervariasi karena nilai standar deviasi lebih kecil daripada *mean*.”

Selanjutnya pada variabel *Syariah Compliance* (X3), yaitu didapatkan nilai rata-rata (*mean*) sebesar 4,45 yang artinya tanggapan

responden menjawab yaitu 4-5 (setuju dan sangat setuju). Dari keterangan ini artinya rata-rata tanggapan responden menilai bahwa variabel *syariah compliance* sudah baik pada BSI KCP Palembang Radial. Nilai minimum dari variabel *syariah compliance* sebesar 3,00 (netral) dan nilai maximum sebesar 5,00 (sangat setuju). *Standard Deviation* yaitu sebesar 0,642 dan *mean* sebesar 4,45 yang artinya data kurang bervariasi karena nilai standar deviasi lebih kecil daripada *mean*.

Pada variabel Kepuasan Nasabah, nilai minimumnya yaitu sebesar 3,00 (netral) dan nilai maximum yaitu sebesar 5,00 (sangat setuju), untuk rata-rata dari variabel kepuasan nasabah sebesar 4,45 yang artinya rata-rata tanggapan responden menjawab 4-5 (setuju dan sangat setuju), yang artinya rata-rata tanggapan responden menilai bahwa variabel kepuasan nasabah sudah baik pada BSI KCP Palembang Radial. *Standard Deviation* yaitu sebesar 0,539 dan *mean* sebesar 4,45 yang artinya “data kurang bervariasi karena nilai standar deviasi lebih kecil daripada *mean*.”

## 2) Uji Validitas

Menurut Sugiyono pada Ratika Zahra dan Nofha Rina<sup>64</sup>, bahwa “validitas menunjukkan derajat ketepatan antara data yang sesungguhnya terjadi pada obyek dengan data yang dapat dikumpulkan

---

<sup>64</sup> R. Ratika Zahra dan Nofha Rina, “Pengaruh Celebrity Endorser Hamidah Rachmayanti Terhadap Keputusan Pembelian Produk Online Shop Mayoutfit di Kota Bandung”, Jurnal Lontiar, Vol.6, No.1, 2018

oleh peneliti. Uji validitas diambil berdasarkan data yang didapat dari hasil kuisisioner, dengan menggunakan korelasi pearson yaitu korelasi antar item dengan skor total dalam satu variabel, dan pengukuran yang diperoleh dengan menggunakan SPSS versi 21.0 dengan tingkat signifikansi ( $\alpha$ ) 0,05". Suatu data dianggap valid jika  $r_{hitung} > r_{tabel}$ .

**Tabel 4.5**

**Hasil Uji Validitas**

<b>Variabel</b>	<b>Keterangan</b>	<b>Pearson Correlation</b>	<b>r Tabel</b>	<b>Hasil Validitas</b>
Penanganan Keluhan	X1.1	0,535	0,198	Validitas
	X1.2	0,622	0,198	Validitas
	X1.3	0,530	0,198	Validitas
	X1.4	0,562	0,198	Validitas
	X1.5	0,686	0,198	Validitas
	X1.6	0,559	0,198	Validitas
Nilai Nasabah	X2.1	0,517	0,198	Validitas
	X2.2	0,637	0,198	Validitas
	X2.3	0,686	0,198	Validitas
	X2.4	0,620	0,198	Validitas
	X2.5	0,603	0,198	Validitas
	X2.6	0,578	0,198	Validitas
Syariah Compliance	X3.1	0,557	0,198	Validitas
	X3.2	0,564	0,198	Validitas
	X3.3	0,618	0,198	Validitas
	X3.4	0,624	0,198	Validitas
	X3.5	0,772	0,198	Validitas
	X3.6	0,652	0,198	Validitas
Kepuasan Nasabah	Y.1	0,741	0,198	Validitas
	Y.2	0,777	0,198	Validitas
	Y.3	0,707	0,198	Validitas
	Y.4	0,682	0,198	Validitas
	Y.5	0,621	0,198	Validitas
	Y.6	0,590	0,198	Validitas

*Sumber: Data diolah oleh peneliti, 2021*

Berdasarkan hasil yang diperoleh pada tabel 4.5 diatas, maka dapat disimpulkan bahwa seluruh pernyataan dapat dikatakan valid karena jumlah nilai r hitung > rtabel. Dapat dijelaskan pada pernyataan X1.1 nilai r hitung 0,535 sedangkan nilai rtabel dengan df : N – K (100-4) = 96 dan tingkat signifikan 0,05 yaitu 0,198. Dikarenakan hasil yang diperoleh r hitung (0,535) > besar dibandingkan dengan jumlah rtabel (0,198), maka pernyataan tersebut dapat dikatakan valid.

### 3) Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas di gunakan untuk mengetahui kekonsistena sebuah kuisioner, yaitu “Analisis ini dipakai untuk mengetahui sejauh mana pengukuran data dapat memberikan hasil relatif konsisten atau tidak berbeda jika diukur ulang pada subjek yang sama.<sup>65</sup> Teknik yang digunakan dalam pengukuran reliabilitas ini adalah *teknik alpha* dari *cronbach*.”

**Tabel 4.6**  
**Hasil Uji Reliabilitas**

<b>Variabel</b>	<b>Jumlah Item Pernyataan</b>	<b>Nilai Cronbach Alpha</b>	<b>Keterangan</b>
Penanganan Keluhan	6 Item	,613	Reliabel
Nilai Nasabah	6 Item	,652	Reliabel
<i>Syariah Compliance</i>	6 Item	,684	Reliabel
Kepuasan Nasabah	6 Item	,766	Reliabel

*Sumber: Data diolah oleh peneliti, 2021*

<sup>65</sup> Vivi Herliina, “*Panduan Praktis Mengolah Data Kuesioner Menggunakan SPSS*”, (Jakarta : PT. Elex Media Komputindo, 2019), hal. 58

Dari tabel 4.6 diatas, hasil uji reliabilitas menunjukkan bahwa “nilai dari *cronbach alpha* pada seluruh variabel  $> 0,06$ . Maka dari itu, variabel penanganan keluhan, nilai nasabah, dan *syariah compliance* terhadap kepuasan nasabah dapat dikatakan reliabel.”

## **b. Uji Asumsi Klasik**

### **1) Uji Normalitas**

Uji normalitas adalah nilai residual apakah terdistribusi normal atau tidak dalam pengujian data. Dalam penelitian ini, bahwa “untuk mengetahui kenormalan distribusi data menggunakan *Kolmogorov Smirnov Test* melalui program *SPSS 21.0 for windows*. Apabila *Asymp. Sig.* suatu variabel lebih besar dari *level of significant* 5% (0,050), maka variabel tersebut terdistribusi normal, sedangkan jika nilai *Asymp. Sig.* suatu variabel lebih kecil dari *level of significant* 5% (0,050), maka variabel tersebut tidak terdistribusi dengan normal.”<sup>66</sup>

---

<sup>66</sup> Ari Apriono dan Abdullah Timan, “*Analisis Overreaction Pada Saham Perusahaan Manufaktur Di Bursa Efek Indonesia (BEI) Periode 2005-2009*”, Jurnal Nomina, Vol.2, No.2, 2013

**Tabel 4.7****Hasil Uji Normalitas**

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	,0000000
	Std. Deviation	2,04438596
Most Extreme Differences	Absolute	,074
	Positive	,054
	Negative	-,074
Kolmogorov-Smirnov Z		,738
<b>Asymp. Sig. (2-tailed)</b>		<b>,648</b>

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

*Sumber: Data diolah oleh peneliti, 2021*

Berdasarkan tabel 4.7 diatas, nilai *Asymp. Sig.* yaitu sebesar 0,648.

Artinya data terdistribusi secara normal dikarenakan “lebih besar dari *level of significant 5% (0,050).*”

## 2) Uji Multikolinearitas

Menurut Priyatno pada Akila<sup>67</sup>, menjelaskan bahwa “uji asumsi klasik jenis ini diterapkan untuk menganalisis regresi berganda yang terdiri atas dua atau tiga variabel bebas/independent variabel. Uji multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah pada model regresi ditemukan korelasi antar variabel bebas. Pada model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel bebas. Metode untuk menguji adanya multikolinearitas ini dapat dilihat dari *Tolerance Value* dan *Variance Inflation Factor (VIF)*. Jika  $VIF > 10$  atau jika

<sup>67</sup> Akila, “Pengaruh Intensif dan Pengawasan Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan Pada CV. Vassel Palembang,” Jurnal Encoment Global, Vol.2, No.2, 2017

*Tolerance Value* < 0,1 maka terjadi multikolinearitas. Jika VIF < 10 atau jika *tolerance value* > 0,1 maka tidak terjadi multikolinearitas.”

**Tabel 4.8**

**Hasil Uji Multikolinearitas**

	Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	7,527	4,180		1,801	,075		
	X1	,269	,124	,211	2,163	,033	,906	1,104
	X2	,200	,117	,171	1,716	,089	,864	1,157
	X3	,224	,108	,204	2,079	,040	,896	1,116

*Sumber: Data diolah oleh peneliti, 2021*

Berdasarkan tabel 4.8 diatas, maka dapat dinyatakan bahwa nilai tolerance yaitu > 0,1 dan pada tabel VIF nilainya yaitu < 10. Untuk variabel penanganan keluhan, nilai tolerancinya yaitu sebesar 0,906. Untuk variabel nilai nasabah nilai tolerancinya yaitu sebesar 0,864. Untuk variabel *syariah compliance* nilai tolerancinya sebesar 0,896. Dari hasil perhitungan VIF juga memiliki hasil yang sama yaitu < 10. Pada variabel penanganan keluhan nilai VIF-nya yaitu 1,104, nilai nasabah sebesar 1,157; dan *syariah compliance* yaitu sebesar 1,116. Berdasarkan penjelasan tabel diatas maka dapat dinyatakan yaitu tidak terjadi multikolinearitas.

### 3) Uji Heterokedastisitas

Menurut Ghozali pada Rizky Primadita Ayu Wardani<sup>68</sup>, yaitu “uji heterokedastisitas digunakan untuk menguji apakah dalam sebuah regresi terjadi ketidaksamaan varian dari residual dari suatu pengamatan ke pengamatan lain. Prasyarat yang harus dipenuhi dalam model regresi adalah tidak adanya gejala heterokedastisitas. Pada penelitian ini akan dilakukan uji heterokedastisitas menggunakan *uji glejser* yaitu mengkorelasikan nilai absolut residual dengan masing-masing variabel.”

**Tabel 4.9**

#### Hasil Uji Heterokedastisitas

Coefficients <sup>a</sup>						
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	
	B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	-1,303	2,323		-,561	<b>,576</b>
	X1	,108	,069	,165	1,562	<b>,122</b>
	X2	-,041	,065	-,068	-,630	<b>,530</b>
	X3	,040	,060	,071	,668	<b>,506</b>

a. Dependent Variable: ABS\_RESIDUAL

*Sumber: Data diolah oleh peneliti, 2021*

Berdasarkan hasil tabel 4.9 diatas, dapat diperoleh nilai signifikan dari variabel Penanganan Keluhan (X1) sebesar 0,122, variabel Nilai Nasabah (X2) sebesar 0,530, variabel *Syariah Compliance* (X3) sebesar

<sup>68</sup> Rizky Pramadita Ayuwardani, “Pengaruh Informasi Keuangan dan Non Keuangan Terhadap Underpricing Harga Saham Pada Perusahaan Yang Melakukan Initial Public Offering (Studi Empiris Perusahaan Go Public Yang Terdaftar di Bursa Efek Indonesia Tahun 2011-2015)”, Jurnal Nominall, Vol.8, No.1, 2018



0,506. Dikarenakan nilai signifikan  $X_1, X_2, X_3 > 0,05$  sehingga dapat dikatakan bahwa “model regresi tidak terjadi heterokedastisitas.”

#### 4) Uji Linearitas

Menurut Imam Ghozali pada Zahra Durah Nabila, bahwa “uji linearitas digunakan untuk mengetahui hubungan antara variabel independen dan variabel dependen mempunyai hubungan yang linear secara signifikan atau tidak.<sup>69</sup> Uji linearitas pada penelitian ini menggunakan uji *Ramsey Test*.”

**Tabel 4.10**

**Hasil Uji Linearitas (Ramsey Old)**

Model	R	R Square	Std. Error of the Estimate
1	,417 <sup>a</sup>	,174	2,076

*Sumber: Data diolah oleh peneliti, 2021*

**Tabel 4.11**

**Hasil Uji Linearitas (Ramsey New)**

Model	R	R Square	Std. Error of the Estimate
1	,896 <sup>a</sup>	,803	1,018

*Sumber: Data diolah oleh peneliti, 2021*

---

<sup>69</sup> Zahra Dulah Nabila, “Pengaruh Kewajiban Moral dan Lingkungan Sosial Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pengusaha”, Jurnal Nomina, Vol. 8, No.1, 2019

Berdasarkan pada tabel 4.10 diatas diperoleh R-Square Old sebesar 0,174 dan pada tabel 4.11 diatas diperoleh R-Square New yaitu sebesar 0,803. Adapun perhitungan sebagai berikut.

$$F : \frac{R^2 \text{ new} - R^2 \text{ old}}{m} \times \frac{n - k}{1 - R^2 \text{ new}}$$

Dimana :

m = jumlah variabel bebas

n = jumlah observasi

k = banyaknya parameter

$$F : \frac{R^2 \text{ new} - R^2 \text{ old}}{m} \times \frac{n - k}{1 - R^2 \text{ new}}$$

$$F : \frac{0,803 - 0,174}{1} \times \frac{100 - 4}{1 - 0,803}$$

$$F : \frac{0,629}{1} \times \frac{96}{0,197}$$

$$F : 0,629 \times 487,3096447$$

$$F_{\text{tabel}} : df1 = k-1 (4-1) = 3$$

$$df2 = n - k (100 - 4) = 96.$$

$$F_{\text{tabel}} : 2,70.$$

$$F : 306,52 > F_{\text{tabel}} (2,70)$$

Jadi, dapat dikatakan linearitas karena hasil dari  $F_{\text{hitung}}$  yaitu 306,52 >

$$F_{\text{tabel}} 2,70.$$

### 5) Uji Analisis Regresi Linear Berganda

Tabel 4.12

#### Hasil Uji Regresi Linear Berganda

Model	Unstandardized Coefficients		t	Sig.
	B	Std. Error		
1 (Constant)	<b>7,527</b>	4,180	1,801	,075
X1	<b>,269</b>	,124	2,163	,033
X2	<b>,200</b>	,117	1,716	,089
X3	<b>,224</b>	,108	2,079	,040

Sumber: Data diolah oleh peneliti, 2021

$$Y : a + b_1X_1 + b_2X_2 + B_3X_3 + e$$

$$Y : 7,527 + 0,269X_1 + 0,200X_2 + 0,224X_3$$

Dimana :

a : konstanta

b<sub>1</sub> : koefisien regresi variabel X<sub>1</sub>

b<sub>2</sub> : koefisien regresi variabel X<sub>2</sub>

b<sub>3</sub> : koefisien regresi variabel X<sub>3</sub>

Y : Kepuasan Nasabah

X<sub>1</sub> : Penanganan Keluhan

X<sub>2</sub> : Nilai Nasabah

X<sub>3</sub> : *Syariah Compliance*

e : tingkat eror, tingkat kesalahan

Interpretasi dari persamaan regresi diatas adalah sebagai berikut.

1. Jika nilai dari Penanganan Keluhan (X1), Nilai Nasabah (X2), dan *Syariah Compliance* (X3) adalah 0, maka Kepuasan Nasabah (Y) sebesar 7,527.
2. Setiap kenaikan 1% Penanganan Keluhan, akan meningkatkan Kepuasan Nasabah sebesar 0,269 dengan asumsi nilai X2 dan X3 tetap.
3. Setiap kenaikan 1% Nilai Nasabah, akan meningkatkan Kepuasan Nasabah sebesar 0,200 dengan asumsi nilai X1 dan X3 tetap.
4. Setiap kenaikan 1% *Syariah Compliance*, akan meningkatkan Kepuasan Nasabah sebesar 0,224 dengan asumsi nilai X1 dan X2 tetap.

### c. Uji Hipotesis

#### 1) Uji T (Parsial)

Uji t digunakan untuk “menguji tingkat signifikan dari pengaruh variabel independen secara parsial terhadap variabel dependen.”<sup>70</sup> Apabila  $t_{hitung} > t_{tabel}$  dan nilai signifikansi  $< 0,05$ , maka dikatakan pengaruhnya signifikan. Dan apabila  $t_{hitung} < t_{tabel}$  dan nilai signifikansi  $> 0,05$ , maka dikatakan tidak ada pengaruh signifikan. Pengujian uji t dilakukan dengan menggunakan program SPSS dengan versi 21.0, adapun untuk mencari t tabel terlebih dahulu yaitu sebagai berikut.

---

<sup>70</sup> Jihan Suci Lestari, dkk., “Pengaruh Kepemimpinan, Kedisiplinan, dan Lingkungan Kerja Terhadap Prestasi Kerja Guru”, *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, Vol.1, No. 1, 2019

T tabel :  $\alpha$  ; n-k- atau df residual)

T tabel : (0,05) ; 100-4

T tabel : (0,025 ; 96) = 1,661.

**Tabel 4.13**

**Hasil Uji t**

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

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	7,527	4,180		<b>1,801</b>	<b>,075</b>
X1	,269	,124	,211	<b>2,163</b>	<b>,033</b>
X2	,200	,117	,171	<b>1,716</b>	<b>,089</b>
X3	,224	,108	,204	<b>2,079</b>	<b>,040</b>

a. Dependent Variable: Y

*Sumber: Data diolah oleh peneliti, 2021*

Berdasarkan tabel 4.13 diatas, maka dapat dinyatakan bahwa thitung yaitu sebagai berikut.

1. Pengaruh Penanganan Keluhan terhadap Kepuasan Nasabah dapat diketahui bahwa thitung sebesar 2,163 sedangkan t tabel disimpulkan yaitu 1,661. Dikarenakan nilai t hitung lebih besar dari t tabel, maka dapat dinyatakan bahwa “Penanganan Keluhan berpengaruh positif terhadap Kepuasan Nasabah dan signifikan karena nilai signifikan  $0,033 < 0,05$ .”
2. Pengaruh Nilai Nasabah terhadap Kepuasan Nasabah dapat diketahui bahwa t hitung sebesar 1,716 sedangkan t tabel disimpulkan yaitu 1,661. Dikarenakan nilai t hitung lebih besar dari

t tabel, maka dapat dinyatakan bahwa “Nilai Nasabah berpengaruh terhadap Kepuasan Nasabah dan tidak signifikan karena nilai signifikan  $0,089 > 0,05$ .”

3. Pengaruh *Syariah Compliance* terhadap Kepuasan Nasabah dapat diketahui bahwa t hitung sebesar 2,079 sedangkan t tabel 1,661. Dikarenakan nilai t hitung lebih besar dari t tabel, maka dapat disimpulkan bahwa “*Syariah Compliance* berpengaruh positif terhadap Kepuasan Nasabah dan signifikan karena nilai signifikan  $0,040 < 0,05$ .”

## 2) Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Menurut Suliyanto pada Sri Wahyuni<sup>71</sup>, yaitu “koefisien determinasi adalah besarnya kontribusi variabel bebas terhadap variabel tidak bebas. Semakin tinggi koefisien determinasi, semakin tinggi kemampuan variabel bebas dalam menjelaskan variasi perubahan pada variabel tidak bebas. Nilai koefisien determinasi berkisar antara nol sampai dengan satu. Apabila angka koefisien determinasi semakin mendekati satu, maka pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen semakin kuat, yang berarti variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan memprediksi variabel dependen.

---

<sup>71</sup> Sri Wahyuni, “*Kinerja Maqashid Syariah Dan Faktor-faktor Determinan*”, (Surabaya : Scopindo Media Pustaka, 2020), hal. 43

Sedangkan nilai koefisien determinasi ( $R^2$ ) yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen adalah terbatas.”

**Tabel 4.14**

**Hasil Uji Koefisien Determinasi**

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,417 <sup>a</sup>	,174	,148	2,076

a. Predictors: (Constant), X3, X1, X2

*Sumber: Data diolah oleh peneliti, 2021*

Berdasarkan keterangan pada tabel 4.14 diatas, maka dapat diketahui bahwa nilai *Adjusted R Square*  $0,148 \times 100 : 14,8\%$  dan seluruh variabel menjelaskan 14,8% variabel Y dan sisanya dijelaskan oleh variabel lain.

## 6. Pembahasan Penelitian

### a. Pengaruh Penanganan Keluhan terhadap Kepuasan Nasabah

Berdasarkan hasil penelitian ini menunjukkan bahwa “Penanganan Keluhan berpengaruh positif signifikan terhadap Kepuasan Nasabah yang diketahui nilai t hitung 2,163 sedangkan t tabel 1,661. Artinya t hitung lebih besar dari t tabel. Sedangkan pada nilai signifikan  $0,033 < 0,05$  sehingga Penanganan Keluhan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Nasabah.”

Berdasarkan deskripsi variabel Penanganan Keluhan yang mencakup empati, kecepatan, dan kemudahan penanganan, tingkat capaian dari

responden sudah baik dalam penanganan keluhan pada Bank Syariah Indonesia KCP Palembang Radial. Dari “Variabel Penanganan Keluhan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Nasabah” dikarenakan pandangan nasabah terhadap penanganan dari karyawan BSI KCP Palembang Radial sudah sangat baik sehingga memudahkan dan membuat nyaman pada nasabah dalam melakukan keluhan. Oleh karena itu, BSI KCP Palembang Radial hanya perlu mempertahankan strategi dalam proses Penanganan Keluhan yang sudah baik terhadap nasabah sehingga dapat menarik nasabah-nasabah baru dan dapat meningkatkan juga dalam hal Kepuasan Nasabah.

Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian dari Endah Kurniyawati dan Fernaldi Anggadha (2020) yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh positif yang signifikan antara Penanganan Keluhan Terhadap Kepuasan Nasabah.

#### **b. Pengaruh Nilai Nasabah terhadap Kepuasan Nasabah**

Berdasarkan hasil penelitian ini menunjukkan bahwa “Nilai Nasabah berpengaruh dan tidak signifikan terhadap Kepuasan Nasabah yang diketahui nilai  $t$  hitung sebesar 1,716 sedangkan  $t$  tabel 1,661. Artinya  $t$  hitung lebih besar dari  $t$  tabel dan nilai signifikan  $0,089 > 0,05$  sehingga Nilai Nasabah berpengaruh tetapi tidak signifikan terhadap Kepuasan Nasabah.”

Berdasarkan deskripsi pada variabel Nilai Nasabah yang mencakup penilaian bangunan/gedung, produk/jasa, dan sosial, tingkat capaian



responden sudah baik tetapi belum mampu menciptakan Kepuasan Nasabah. Dari “Variabel Nilai Nasabah berpengaruh tetapi tidak signifikan terhadap Kepuasan Nasabah” dikarenakan nasabah masih membandingkan nilai terhadap bank lain terutama dalam penilaian produk. Ketika nasabah memberikan nilai manfaat pada produk dan pelayanan pada Bank Syariah Indonesia KCP Palembang Radial masih membandingkan pada bank lain/konvensional karena dinilai proses pengajuan produk atau pinjaman yang agak rumit dibanding bank konvensional. Oleh karena itu, Bank Syariah Indonesia KCP Palembang Radial harus terus berupaya meningkatkan strategi Nilai Nasabah terutama dalam hal penilaian produk agar mempermudah nasabah dalam memakai produk dan tidak juga lepas dari ketentuan-ketentuan syariah.

Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian Hariyanto Ridwan, Pusporini dan Samin (2018) yang mengatakan bahwa “Nilai Nasabah berpengaruh tidak signifikan terhadap Kepuasan Nasabah.”

### **c. Pengaruh Syariah Compliance terhadap Kepuasan Nasabah**

Berdasarkan hasil pada penelitian ini menunjukkan bahwa “*Syariah Compliance* berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Nasabah yang diketahui  $t$  hitung 2,079 sedangkan  $t$  tabel 1,661. Artinya  $t$  hitung lebih besar dari  $t$  tabel dan nilai signifikan  $0,040 < 0,05$  sehingga *Syariah Compliance* berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Nasabah.”

Berdasarkan deskripsi pada variabel *Syariah Compliance* yang mencakup lingkungan, sumber dana, dan aktivitas ekonomi diketahui sudah sangat baik. Dari “Variabel *Syariah Compliance* berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Nasabah” dikarenakan dalam hal kepatuhan syariah pada BSI KCP Palembang Radial sudah memenuhi ketentuan syariah-syariah islam. Oleh karena itu, BSI KCP Palembang Radial harus tetap mempertahankan strategi *Syariah Compliance* yang sudah sangat baik ini agar dapat meningkat lagi pula pada Kepuasan Nasabah.

Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian dari Anggy Ferryta Permata Andayani (2016) yang mengatakan bahwa variabel *Syariah Compliance* berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Nasabah.